

# BPO

## 導入事例

神戸市様



“10万円の特別定額給付金”を79日間で99%の世帯へ  
スピード給付できた、神戸市の裏側



導入前の

### 課題

- ▶ 1世帯あたり10万円をなるべく早く給付しなければならない
- ▶ 申請書は1日最大25万通が届く
- ▶ コールセンターには1日最大5万件の問い合わせが入る



導入後の

### 成果

- ▶ コールセンターは1次・2次体制で98%をクローズ
- ▶ 申請書の処理も、夜間体制を構築してカバー
- ▶ 圧倒的なスピードで、79日目には99%が振込完了に

お客様の  
声

安心してお任せできましたね。

短期間ではありましたが、密に連携させていただいて、とても濃い業務が一緒にできたと思っています。

パーソルテンプスタッフさんがバックボーンとして社内に様々なノウハウを持っていることが大きかったです。

職員だけでやろうとしても無理だったのではないのでしょうか。



神戸市 福祉局政策課 担当係長  
箱丸智史様

## 人口150万人、75万世帯に給付金をできるだけ早く届けなければ

新型コロナウイルス感染症に対する緊急経済対策として、2020年4月20日に「1人につき10万円」を支給する『特別定額給付金』が閣議決定されました。

人口150万人を有する神戸市でも、「できるだけ早く住民に届けよう」と、動きだします。

しかし、担当係長である箱丸様は、「事業規模が大きく、市の内部で体制を考えるような時間ありませんでした」と課題を口にしました。

## 1日に2トントラック3台分の申請書が——。「これは大変だな、と」

以前にも給付金の対応をしていたパーソルテンプスタッフにすぐご依頼をいただき、給付金への対応がスタート。

郵送での申請が始まると、毎日のように大量に申請書が届くようになります。多い時で1日に25万通。

箱丸様は、その時のことをこう振り返ります。「その日に届いた申請書は、2トントラック3台分です。あの25万通を見た時は、『これは大変だな』と思いました」



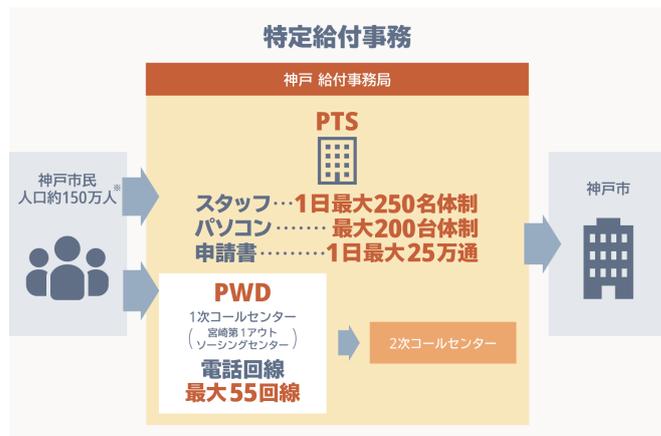
パーソルテンプスタッフは、夜間人員を増強し、パソコンも追加するなど、迅速に体制を整えていったのです。

## 問い合わせは1日で5万件になることも

市民からの電話窓口も必要になります。

同じグループのパーソルワークスデザインが宮崎に1次コールセンターを開設し、平日で50回線、多い時には55回線を用意していきました。

人員はスーパーバイザーを含めて約80人。この体制で土日も含めて毎日対応をしていました。さらに、構成としても1次窓口、2次窓口と2段階に体制を整えました。



## スピード給付が完了、問い合わせも98%対応。

『特別定額給付金』が閣議決定されてから、わずか3日後にはコールセンターを立ち上げるようになった神戸市様。

5月18日にはオンライン申請分、同月28日には郵送での申請分の給付を開始していきました。

そして、給付率は5月末に約80%、7月8日には99%となり、79日目にしてほぼ振り込みが完了。これは人口100万人以上の大都市の中では圧倒的に早いスピードであり、多くのメディアでも取り上げられ、全国で話題となりました。

箱丸様も、「安心してお任せすることができました」と高い評価をしてくださいました。

