

2023年1月16日

大阪府 泉佐野市  
株式会社ベルシステム24  
ベルフェイス株式会社

## マイナンバーカードの申請サポート専用のオンライン窓口を新設

大阪府泉佐野市（市長：千代松大耕、以下「泉佐野市」）は、マイナンバーカードの普及促進を目的に、令和5年1月16日より市民のマイナンバーカードの申請サポートを行うオンライン窓口を開設します。

同窓口ではベルフェイス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：中島 一明、以下「ベルフェイス」）とベルシステム24（本社：東京都港区、社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）が共同開発する「オンライン窓口センター」サービスを導入します。

本サービスは、ベルフェイスが開発・販売を行う電話面談システム「bellFace（ベルフェイス）」とベルシステム24のコンタクトセンター運用知見を活用することで、企業と生活者間における、煩雑な手続きを電話と映像を同時に繋がりリモートで支援するサービスとなります。画面を共有しながらマイナンバーカードの申請サポートを行うため、市民の皆様は来庁することなく対面に近い感覚で申請手続きを完結することができます。泉佐野市は従来の取り組みに加え、本取り組みを導入することで、マイナンバーカードの申請率向上を目指します。

※本業務ではマイナンバー（個人番号）そのものを扱うことはありません。

---

### ■オンライン窓口の概要

目的 : マイナンバーカードの普及促進を行うため。

メリット : 市役所に来られることなく、自宅やオフィスでマイナンバーカードの申請手続きが完了します。

対象者 : 泉佐野市民

開始日 : 令和5年1月16日（月）  
「泉佐野市マイナンバーカードリモート申請サポートコールセンター」が同日稼働開始します。

ご準備いただくもの : インターネット環境のあるお手持ちのスマートフォン、もしくはPC。QRコード付き申請書（ない場合も申請サポートが受けられます。）

方法 : 電話面談システム「bellFace」を利用し、オペレーターと画面を共有しながら専用の申請フォームに必要な事項の入力を行います。

当内容につきまして、令和5年1月16日（月）に記者会見を行いました。以下その模様です。

場所 泉佐野市役所 5階第1会議室 午後3時半～

出席者 泉佐野市 千代松大耕 市長

株式会社ベルシステム24 執行役員兼第4事業本部事業本部長 石井 覚 様

ベルフェイス株式会社 代表取締役 中島 一明 様

写真



#### ■お問合せ先

市民課

e-mail : [simin@city.izumisano.lg.jp](mailto:simin@city.izumisano.lg.jp)

電話番号 : 072-463-1212 (内線2111、2112)

FAX番号 : 072-464-9314

株式会社ベルシステム24ホールディングス 広報IR室

e-mail : [pr@bell24.co.jp](mailto:pr@bell24.co.jp)

電話番号 : 03-6896-6199

ベルフェイス株式会社

e-mail : [pr@bell-face.com](mailto:pr@bell-face.com)

電話番号 : 03-4400-1826

## <参考：別紙>

### 【泉佐野市について】

泉佐野市は大阪府南部に位置し、恵み豊かな大阪湾に面するとともに、山間部が金剛生駒紀泉国定公園に指定された和泉山脈に属する、自然の美しいまちです。

また、かつての日根荘の風景が残る山間部の景観と、臨海部にある「りんくうタウン」や「関西国際空港」の近代的な風景が共存するまちでもあります。面積は約56.51km<sup>2</sup>、人口は約10万人、世帯数は約4万7千世帯です。瀬戸内式気候に属し温暖で、降水量も比較的少なく、また交通の利便性も高く暮らしやすい環境となっています。

昭和23年、佐野町の市制施行により誕生、昭和29年に南中通村、日根野村、長滝村、上之郷村、大土村と合併し、現在の市域が形成されました。平成6年9月に開港の関西国際空港のインパクトを最大限に活用し、世界に羽ばたく国際都市として、まちづくり・ひとづくりに取り組んでいます。

URL：<https://www.city.izumisano.lg.jp/>

### 【会社概要】

#### 株式会社ベルシステム24

所在地：東京都港区虎ノ門4丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階

代表者：野田 俊介

設立：1982年9月20日

資本金：100百万円

従業員数：グループ連結10,461名（21,357名）※2022年2月現在

（）内は、有期労働契約雇用者の年間の平均人員数

事業内容：CRMソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/  
コンサルティングサービス/人材派遣事業/有料職業紹介事業およびCRO事業、ならびに  
インターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画/制作/販売および  
これに関するサービス運営

URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/>

#### ベルフェイス株式会社

所在地：東京都港区芝浦1-1-1 浜松町ビルディング12F

代表者：中島 一明

設立：2015年4月27日

資本金：8,549百万円（資本準備金含む）

事業内容：チームで売上を最大化する国内No.1のオンライン営業システム「bellFace」の開発・販売  
インサイドセールス コンサルティング  
ビックデータ解析及びコンサルティング

URL：<https://corp.bell-face.com/>

## 【「オンライン窓口センター」サービス概要】

本サービスは、ベルシステム24とベルフェイスが共同開発したサービスです。

自治体・企業と生活者間における、複雑な手続きや郵送によるやりとりを、電話と映像を同時に繋ぎリモートで支援するものです。生活者側はアプリのインストールやURL発行などの事前準備をすることなく、電話・パソコン・スマートフォン等を使って簡単に、オペレーターに音声で問い合わせをしながら手続き書類の共有等を行うことができます。オペレーターが開いたブラウザページ画面に生活者が入力できる「リモートコントロール機能」、生活者のスマホのブラウザページ画面をオペレーターに共有できる「スマホ画面サポート機能」、カメラ機能を用い、本人確認や必要書面の確認がその場でできる「写真撮影機能」などの機能を組み合わせることにより、生活者とオペレーターが会話をしながら画面を通じて自由にやり取りができるようになり、対面に近い感覚で、手続き処理を進めることが可能となります。



スマホ画面サポート機能利用イメージ

以上