

2021年10月28日  
CENTRIC株式会社

## CENTRIC株式会社が、メディア4u社、ホープ社と協業し 自治体向けコロナ対策業務ソリューションの提供を拡大

コンタクトセンターの運営、コンサルティングと音声感情解析の研究・開発事業を行うCENTRIC株式会社(本社：東京都豊島区、代表取締役社長：山田 亮、以下 CENTRIC)は、法人向けSMS送信サービスを運営する株式会社メディア4u(本社：東京都中央区、代表取締役社長：奥岡 征彦、以下 メディア4u)と自治体に特化したサービスを展開する株式会社ホープ(本社：福岡県福岡市、代表取締役社長兼CEO：時津 孝康、以下 ホープ)と協業で、2021年10月28日より、新型コロナウイルス感染症拡大で増大する自治体の健康観察業務(以下、本業務)を支援するソリューション(以下 本ソリューション)の提供を開始致しました。

### ■背景

2021年10月現在、新型コロナウイルスによる感染者数は減少しておりますが、行政・各自治体では「第6波」を想定した対策の準備を進めております。今夏の「第5波」では新型コロナウイルス感染拡大により、医療期間での受け入れが逼迫し、保健所のフォローアップセンターでの自宅療養者や濃厚接触者の健康観察業務が増大しました。これにより各地域保健所の人的リソースが限られる中、フォローアップセンターから自宅にて療養される方への日々の健康観察は非常に重要な業務となっております。よって、次の「第6波」でも自宅療養者や濃厚接触者が増大することを想定し、人的リソースが逼迫しないよう、フォローアップセンターでの業務効率化と最適化を図ることが非常に重要になると考えています。

### ■具体的な取り組み

CENTRICとメディア4uでは、コロナ感染自宅療養者への健康観察業務にアンケートSMSを活用することで効率的かつ迅速な対応を可能にする業務支援システムの開発・販売、加え、システム導入にあたってのコンタクトセンター全体の業務受託・業務設計、コンサルティングを行っています。今回の取り組みは、全国自治体へのリレーションを持ち、官民連携を促進するメディアやネットワークを展開するホープが、本ソリューションの導入支援を行うというものです。

開発したシステムでは、感染者の自宅療養者や濃厚接触者に対し、SMS(携帯電話番号宛にメッセージ)を送り、問診サイト(アンケートサイト)へ誘導、日々の健康状態を回答していただきます。CENTRICでの運用実績に基づき、自動での一斉配信やリマインド配信、回答結果の蓄積・レポート、回答結果(健康状態の悪化等)によるアラート通知などの機能を実装しています。日々増大する業務の効率化と迅速な対応を実現しています。現在、10月より導入・運用している自治体においては、回答率が70%(回答者における対応完了率80%以上)を超えており、今後の「第6波」に備えた業務効率化に繋がると予測しております。

また本業務においてSMSを利用することで特定のアプリケーションに依存せず携帯電話を保有しているすべての対象者をカバーすることが可能であり、コンタクトセンターでの一元管理を行うことで、回答結果による判断のみならず未回答者への電話による確認発信など、都度必要なアプローチが実施可能なスキームを実現しております。

CENTRICでのSMS活用やコンタクトセンター対応については、看護師を雇用・常駐させることで、適切な情報判断を行うとともに、各保健所との情報連携や対象者の方の健康状態に応じた対応指示など本業務に不可欠な体制を構築しております。

ホープは、これまでも新型コロナウイルス感染症対策関連で、新型コロナウイルス感染症予防対策冊子の自治体との協働発行や、行政マガジン『ジチタイワークス』での自治体の課題共有やナレッジなどの発信、ワクチン接種における医師採用における協働支援、など様々な形で自治体への支援を行っております。本ソリューションについてホープでは、ジチタイワークス事業のBtoGソリューションサービスを活用し、自治体にむけて導入提案を行っていく予定です。ホープが有するツールや自治体へのネットワークを活用することによって、健康観察業務で課題を抱える自治体の課題解決に向けて取り組んでまいります。

#### ■CENTRICのコンタクトセンターサービス

CENTRICは、EC通販大手企業をはじめ、様々な顧客対応の基幹となるコンタクトセンター業務の受託、運営をしております。また国内コンタクトセンターとしては初導入となる音声感情解析システムを現場運用し、先端技術の導入にも意欲的に取り組んでおります。昨今、従来のto Bコンタクトセンター業務に留まらず、需要が高まっている自治体関連業務も積極的に受託し、より公共性・公益性が高いエッセンシャルサービス提供事業者として、コンタクトセンター事業の運営に取り組んでおります。

サービスURL：<https://centric.co.jp/customer/>

#### ■メディア4uの法人向けSMS送信サービス

メディア4uは、国内主要4キャリア(NTTドコモ、KDDI、Softbank、楽天モバイル)との直接接続設計により、高品質と低価格を両立させた国内屈指のSMS送信サービス「メディアSMS」を運営しています。クラウドサービスでWEB管理画面の提供とAPIでの提供になっております。本人認証、契約等の重要事項連絡、予約リマインド、督促など広い用途で利用されております。2022年1月には、行政専用のプライベートネットワーク「LGWAN」を通じてSMS送受信を可能とする「メディアSMS for LGWAN」をリリース予定で、自治体でのさらなる利便性向上を目指しています。

サービスURL：<https://media-sms.net/lp/>

#### ■ホープのジチタイワークス事業

ジチタイワークス事業では、「自治体で働く“コトとヒト”を元気に。」をコンセプトに自治体と民間の官民連携を促進しております。全国各地の自治体の先進事例やユニークな事例を取り上げ、業務改善の“ヒントとアイデアを集める行政マガジン”『ジチタイワークス』発行のほか、企業の依頼に基づく自治体向けの調査・ヒアリング、テレマーケティング、セミナーの共同企画などを行うBtoGソリューション、自治体と企業をつなぐ協働支援プラットフォーム「ジチタイワークスHA×SH(ハッシュ)」、自治体職員の名刺を無料で作成できる「ジチタイワークス無料名刺」サービス、などの運営を行っております。

サービスURL : <https://jichitai.works/>

■会社概要

【株式会社メディア4u( <https://www.media4u.co.jp/> )】

- ・代表者 : 代表取締役社長 奥岡 征彦
- ・本社所在地 : 東京都中央区築地3-17-9 興和日東ビル9階
- ・設立 : 2005年11月
- ・事業内容 : SMS送信サービスの提供・インターネット広告代理事業、インターネットによる動画/音声/画像の配信サービス・ホスティング事業、各種ウェブアプリケーション開発、CRMシステムの開発・提供、上記事業に付帯関連する企画制作業務など一切の業務

【株式会社ホープ( <https://www.zaigenkakuho.com/> )】

- ・代表者 : 代表取締役社長兼CEO 時津 孝康
- ・所在地 : 福岡県福岡市中央区薬院1-14-5 MG薬院ビル7F
- ・創業 : 2005年2月
- ・事業内容 : 自治体に特化したサービスを展開  
(広告事業、エネルギー事業、ジチタイワークス事業)
- ・備考 : 2021年8月27日にメディア4uと資本業務契約を締結

【CENTRIC株式会社( <https://centric.co.jp/> )】

- ・代表者 : 代表取締役社長 山田 亮
- ・所在地 : 東京都豊島区池袋2-50-9-5F
- ・設立 : 2009年4月
- ・事業内容 : コンタクトセンターコンサルティング・コンタクトセンター運営、AIによる音声感情解析システム開発
- ・備考 : ECを主としたコンタクトセンターの運営・コンサルティングを行っており、近年では、自治体のコロナ対策に関わる業務のアウトソーシング受託やコンサルティングサービスも積極的に行なっている。

---

<本件に関するお問い合わせ先>

CENTRIC株式会社 営業本部

TEL : 03-6912-5164

FAX : 03-6912-5194

E-mail : [sales@centric.co.jp](mailto:sales@centric.co.jp)