

# 日本の手続きを、ひと続きに。

— 手続きの共通化による新たな顧客体験を

トッパン・フォームズ 社長

坂田 甲一  
さかた こういち



新型コロナウイルス感染症の世界的なリスク拡大により、景気動向は今後も極めて厳しい状況が続くことが見込まれる。また企業としても、生活者としても、ワークスタイルやライフスタイルの変容を促し、新型コロナウイルスと共生していく時代を見据えた「ニューノーマル」を早期に確立することが求められている。

当社の主要な取引先の1つである金融業界においても、顧客とのコミュニケーション方法が大きく様変わりし、窓口対応や顧客訪問などといった対面型のコミュニケーションは減少していくことが見込まれる。またそれに伴い、当社の従来の主力事業である紙の帳票や通知物を用いて行われていた手続きの形が、これまでも増して急速に変化していくと考えられる。

## 「デジタルハイブリッド」 (紙と電子の二刀流)の推進

当社は1965年にビジネスフォームの専門会社として創立、コンピュータリゼーションの進展とともに成長を重ねてきた。その後DPS(データ・プリント・サービス)、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)へと領域を拡大し、情報を確実かつ安全に伝える技術やソリューションを強みとして事業を展開し、新たな価値の創造に取り組んできた。創業から55年間にわたり、紙を中心としたビジネスをなりわいとしてきたわけであり、当社の事業環境には、今まさにデジタルトランスフォーメーション(DX)の波が押し寄せ

ている。  
このようななかで、当社が今後も社会にお

いて必要な存在であり続け、持続的な成長を実現していくためには、どうするべきか。

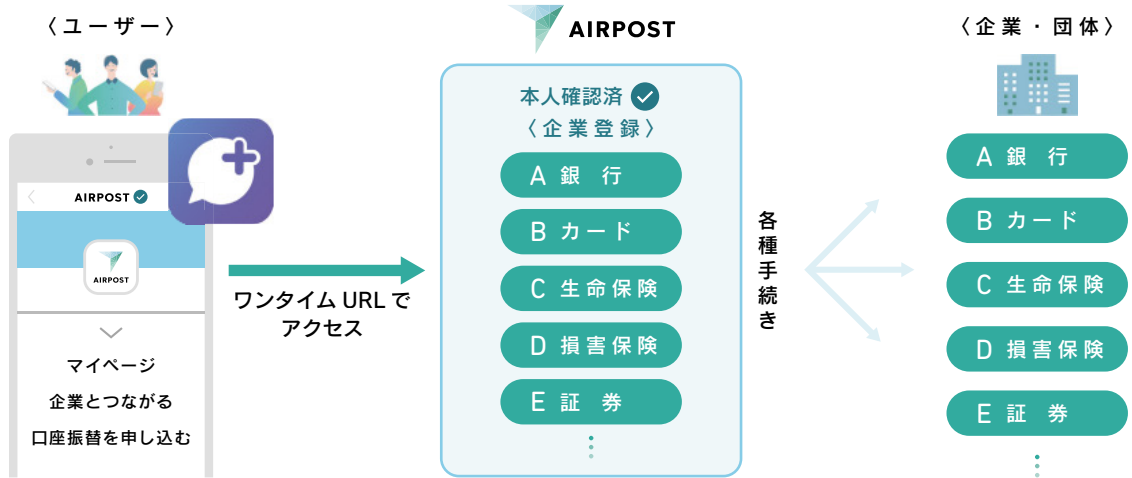
その答えの1つとして、従来型のソリューションと先端のデジタル技術の両方を磨き、掛け合わせていくことで、当社ならではの価値を提供する「デジタルハイブリッド」の取り組みに注力している。

デジタル領域における象徴とも言える取り組みが、共通手続きプラットフォーム「AIRPOST/エアポスト」だ。

## 共通手続きプラットフォーム 「AIRPOST」

当社が提供するAIRPOSTは、生活者が利用するサービスの提供元に対して、それぞれ行う必要があった手続きを共通化することで、生活者およびサービス提供者(企業・

図表 AIRPOSTのサービス全体像



団体)の双方がメリットを享受できるサービスを志向している。

社会生活を送るなかで、私たちは実に多くの手続きを行っている。特に就学や就職、結婚、出産、育児などライフステージが変わる際には多くの手続きが重なり、ともすれば手続き漏れなども発生してしまう。生活者の立場からすると手続きが必要であることは分かっているものの、そこには一定の手間がかかり、届け出先が増えれば増えるほどその負担は増大する。

一方でサービスの提供元である企業や団体にとつては、持続的なサービス提供やサービスの品質向上のためには、タイムリーかつ適切に手続きが行われる仕組みや体制を整える必要があるが、手続きそのもので付加価値や他社との差別化でポイントを生み出すことは難しく、非競争領域であるといえよう。

つまり「手続き」は生活者と企業の双方にとって必要不可欠なものでありながら、対応負担を可能な限り低減し、効率化することが求められる領域でもある。AIRPOSTは両者が抱える課題を解決し、新たな顧客体験を提供するプラットフォームとなり得ると考えている。

構築にあたってはこれまでに、ジェーシービー、東京海上日動火災保険、日本生命保険、野村證券、三菱UFJ銀行の5社と当社の合意を起点に、みずほ銀行、三井住友銀行の2社、本プラットフォームの入口となるメッセ

ージサービス「+メッセージ(プラスメッセージ)」を提供するNTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの携帯3社の参画のもと、1年以上にわたり協議・検討を重ねてきた。

業界横断型のプラットフォームの実現に向け、金融機関を中心とした企業が業界を越えて直面する共通の課題や、そこから見える生活者が求める新たな価値、社会課題を現場の生の声から吸い上げることに注力し、その過程において多くの企業・団体から賛同を得ることができた。

本年5月に経団連が発表した「Digital Transformation (DX) 価値の協創で未来をひらく」におけるDX実装プロジェクトの一例としての紹介も追い風となり、6月30日にAIRPOSTはサービス提供という第一歩を踏み出すに至った。

機能面では、現在提供している口座振替申し込み手続きに加えて、年内には住所変更などの諸届けや、金融機関への最新取引情報の申告手続きへの対応を予定している。また2021年以降には災害時に発生する諸手続きや行政手続きへの対応、マイナンバーカードを活用した公的個人認証サービスとの連携などの機能拡張を計画している。

今後この取り組みを加速させ、AIRPOSTが標榜する「日本の手続きを、ひと続きに。」を実現することで、生活者の体験価値の向上や社会全体の効率化に貢献することを目指していく。