

報道関係者各位



自治体での SMS 配信の導入状況調査結果が佐賀市議会では取り上げられました

＝郵送費値上げにより約1億5000万円から約1億9500万円と佐賀市議会一般質問＝

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム(本社:大阪市)は、2023年12月1日～2024年1月31日に、全国の1788 自治体を対象に、SMS 配信ツール(携帯電話によるショートメッセージサービス)の導入状況を調査し、広島市三原市では全国初となる全庁での導入となっていることが判明しました。

■自治体での SMS 配信の導入状況調査

全国初 全部署に SMS 配信システムを広島市三原市が導入

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000001.000074431.html>

調査の結果、広島市三原市では全部署に SMS 配信ツールを導入していることが判明し、調査当時において全国唯一の事例でした。

広島市三原市は SMS 導入の検討にあたり「市民に対する個人を特定した各種通知が封筒・ハガキによるアナログ手段となっており、コロナ禍によりスピード面で十分に対応できず、また多様なライフスタイルにより情報が届かない場合もあります。SMS 配信システムを導入し、郵便通知や電話連絡等を SMS(ショートメッセージサービス)に置き換えて配信することにより、郵便料金の縮減や情報伝達が多チャンネル化・スピードの向上を図ります」と説明されていました。

このような背景から推察されるように郵送費の高騰や、自治体から市民が情報を受け取る際の多様化ニーズは自治体共通の課題です。この調査結果を参考に佐賀市議会の一般質問で取り上げられ、後に御厨議員は次のように述べられています。

【デジタル行政】佐賀市議会議員が語る佐賀市の DX 推進の現状と展望、より

<https://www.digital-gyosei.com/post/2025-02-19-interview-saga-mikuriyacitycouncillor/>

「各部署の郵便料金支出状況を把握できておらず、私も市の郵便料金支出額を正確に把握していませんでした。そこで、デジタル行政の推進によるコスト削減の可能性を探るため、他自治体の取り組み(市民に向けた SMS 配信の仕組みを、株式会社ネクスウェイの SMSLINK システムを利用し全庁導入した広島市三原市)などの事例を参考に調査を行いました。調査の結果、佐賀市では年間約 1 億 5000 万円もの郵便料金を支出しており、今回の料金値上げによってさらに 4500 万円程度の増加が見込まれることが判明しました。このため、SMS などを活用した情報発信によるコスト削減の可能性を検討するため私は、一般質問も行いました。」

このように自治体の運営において郵便料金支出額は管理の所在が分かりづらいことが判明しました。そのような中市議会で SMS の活用が話題になったことで、今後佐賀市のみならず各都道府県や市町村でも住民とのコミュニケーションにおいて SMS の活用が広がっていくことが考えられます。

現状自治体では SMS はふるさと納税、税の督促、防災、防犯などさまざまな利用がされています。今後も利用シーンが広がっていくことが期待されます。

■株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコムについて <http://www.ingjp.com>

コールセンター事業や、消費者や企業対象の市場調査などを行っております。また全国の自治体様から、粗大ごみの収集予約受付や、水道局の電話受付、住民総合コールセンターなどを受託しており、SMS を利用した市民への配信も行った実績がございます。

今回の調査結果についてのお問い合わせは
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム 06-4706-3440
担当 高本 takamoto@ingcom.co.jp