

株式会社きずなサービスセンター

代表取締役 武井 令子氏



「ICT（情報通信技術）を利用して、 地域の方が元気に楽しく暮らせるように」

地域住民の“元氣なくらし”を独自のITシステムと人的支援で力添えする株式会社きずなサービスセンター。創業から3年目、代表取締役の武井令子氏からICTを活用した事業について伺いました。

起業された経緯を教えてください

大学卒業後に情報処理関係の仕事に就きました。2000年頃はパソコンが普及して国全体でIT講習会がブーム。パソコンインストラクターとして仕事をする中でご縁があり、2001年に前職である株式会社スキット（旧社名:株式会社ユーキャン）に創業メンバーのひとりとして入社、求職者向け職業訓練のIT講師や行政職員向けのヘルプデスクに従事していました。

大きな転機は2008年に那須烏山市で「総務省地域ICT利活用モデル構築事業（通称：きずなプロジェクト）」が採択されて、その事業に関わったことです。プロジェクト終了後も、この事業が自立して継続できるかを実証することもテーマでした。そこで那須烏山にオフィスを立ち上げたんです。当初は状況がわからないまま突然任されたのですが、この時の事業の一部を発展した形で継続することができました。プロジェクト終了後10年を経て、株式会社スキットより一部事業の譲渡を受け、2019年6月に会社を設立しました。

きずなプロジェクトはどのような取り組みだったのでしょうか

地域全体で“子どもと親、高齢者の3世代がICTをうまく活用して安心して暮らせる仕組みをつくりましょう”というのが目的でした。例えば、子どもが下校時に専用のカードをタッチすると保護者や地域の見守りボランティアにメールで情報が届く仕組みです。見守りボランティアはアクティブシニア（元氣な高齢者）の方々をお願いして、見守りで歩いた歩数を元に特典（地域の温泉券やお買物券）をお渡ししたり。その時、シニアの方々がお渡しした特典で「社会参加の喜び」を感じて頂いている姿がとても印象的で、その経験が現在のサービスにも活かしています。加

えて、とちぎテレビのデータ放送で災害時や運動会等の地域に密着した情報発信も行い、それが現在の「とちぎテレビ」との共同事業であるデータ放送支援サービスにつながっています。新しい事業に取り組むのは好きなので、苦ではなくおもしろかったですね。

御社のサービスの特徴と主な事業は？

企業理念として「【元氣なまちづくり】と【元氣なくらし】に貢献します」、と掲げています。ICTを活用して地域の方が元気に楽しく暮らせるようになれば、まち自体も活性化して元氣になりますから。取引先はほぼ自治体ですが、エンドユーザーとしては、アクティブシニアにスポットをあてて、弊社のサービスで地域貢献したいという思いです。行政を通して地域住民を支援しているという意味ではBusiness to Government to Residentsが現在の業務形態になります。将来的にはB to B to Cも視野に入れていきます。

現在の主な事業は3つで“健康づくり支援事業”、“デマンド交通（乗り合いタクシー）予約センター事業”、“データ放送支援サービス”を基本としています。

最大の特徴は、“システム”と“人的支援”を組み合わせたハイブリッド型のサービスであるところですね。例えば、健康づくり支援事業の中の「健康マイレージ支援サービス」では、運用するサーバや専用リーダー、体組成計や活動量計の機器、管理システムを全部こちらで用意します。人的支援は、自治体の担当職員からの問い合わせ対応は当然行うのですが、加えて、利用する住民からの電話対応や事業の効果検証のための



電話対応等を行うサポートセンター

様々なデータ集計といった手間がかかる作業を代行するサポートセンターとしての役割も含んでいます。とくに事業を行う上では効果検証が重要ですので。事業が円滑に完結して、さらに長く継続できるよう、全面的な支援を行う点が特長です。職員の負担も軽く、利用する住民の方々も楽しく続けられて、みんながハッピーになる方法でお役に立ちたい、というのが基本の考えです。

お客様が増えても、同じレベルのサービスが提供でき、すべてのスタッフが同じ対応ができるよう、すべての業務を極力定型化するようにしています。

健康マイレージ支援サービスでは「運動するとポイントが貯まる」ということですが、たしかに楽しく続けられそうですね

健康マイレージ支援サービスは以前のきずなプロジェクトを発展させて、形を変えたものです。健康マイレージとして利用者は活動量計を持って歩いた歩数や、健診受診、健康に関するイベント参加等に応じてポイントが付き、そのポイントの特典に変える仕組みです。利用登録者数はいつの間にか全体で約4,000名になりました。弊社オリジナルのリーダーに活動量計をピッと通すとサーバー上に歩数等の情報が蓄積され、同時にポイントが貯まります。情報はマイページや管理者用システムで確認でき、両方ともブラウザがあれば動くため、セキュリティ上も安全です。利用者の意欲が継続するよう定期的にメールを送って元気づけたり、ご褒美の累計ポイントをお知らせしたり。

昨年度は自治体が発するSDGsの仕組みの一つとして、とちぎヘルスケア産業フォーラムの活動を通じてご縁のあった協業事業者様のご紹介で、新たに関西方面の自治体に健康マイレージ支援サービスを採択いただきました。今までは「住民の方に健康づくりの意識を高めて頂く」という視点が中心でしたが、SDGsは地域全体を対象としたさらに大きな視点での仕組みづくりです。地域のスーパーや商店にも専用リーダーを置



専用リーダー

いて、買い物に行ったついでに活動量計をタッチするなど地域経済活性化にも繋がっています。これまでと違った視点での継続した取り組みの一環として、また関西方面での実績ができたのは大きな進展でした。

活動量計をかざすとマイページ（表紙写真、下段左上）へ歩数等を記録

現在はこのような形で健康的な生活を意識づけるための仕組みを提供していますが、その先の付加価値として今後は何ができるか、色々と考えて動いているところです。そのひとつとして新たに、レセプト分析サービスをはじめました。通院と薬局利用、入院データを集計して、健康マイレージ利用者の抽出や数年後との比較分析等が可能です。これにより、自治体のより有効な事業の効果検証はもちろんのこと、社会全体で課題になっている社会保障費（医療費）の適正化に少しでもお役に立てればと考えています。

起業から3年目、これからの展望をお願いします

今後拡大していきたい事業は、やはり健康づくり支援サービスです。県内はもちろん、先ほども関西方面の実績ができたという話をしましたが、引き続き、協業先と連携した全国への事業展開にも取り組んでいきたいです。合わせて、「付加価値」をさらに増やすことでの発展を目指しています。

創業から3年目になり、今日に至るまで、お客様や協業先の皆様等々、本当にたくさんの方々にご支援いただきました。そして、弊社スタッフの真摯に仕事に取り組む姿に支えられてきました。皆様のお力添えのおかげで今の自分、そして会社があることを肝に銘じ、感謝の気持ちを決して忘れることなく、これからも精進していきたいと考えています。

弊社は小さな会社です。コロナ禍で契約が凍結になったり、資金繰りや人材育成の苦労はありますが、サービス業なので人が財産です。後継者を育てなくてはいけない苦労は中小企業はどこも同じ。人材育成を継続しながら、支えていただいている皆様との「信頼関係」を大切に、「信頼いただける仕事」をすることで事業の発展を目指していきます。



那須烏山市にあるオフィス

会社概要：株式会社きずなサービスセンター

代表者／武井 令子

所在地／那須烏山市金井2-2-11

資本金／300万円

従業員／5名

URL／<https://www.kizunasc.co.jp/>