

各位

会社名 株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス  
代表者名 代表取締役社長 グループCEO 安井 豊明  
(コード番号：4433 東証プライム)

問合せ先 執行役員社長室長兼経営企画部長

飯島 幸一  
(TEL. 03-5924-6075)

## UsideU・ヒトコム「さいたま市のマイナポイント申請サポート業務」契約延長 ～延べ2,000名以上の利用者のうち85%以上が満足と回答～

当社は、当社グループ会社である株式会社ヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：安井 豊明）と株式会社 UsideU（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：花堂 哲、以下「UsideU」）がさいたま市にてサービス提供する遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」を活用した「マイナポイント申請サポート業務」において、延べ2,000名を超える利用した市民に行ったアンケートの結果、「かなり満足」「満足」と回答した割合が85%を超えたことから、マイナポイントの申込期間が2023年5月に延長されることに合わせて契約延長されましたことをご知らせいたします。

「TimeRep」は、事業環境やサービス種類等の諸条件にフレキシブルに対応できるため、本件のような公共施設における各種申請サポート等やご案内というニーズにおいてもその有効性が証明されました。今後、これまで導入実績のある商業施設、ホテル、公共施設等リアルでの活用に加えて、「TimeRep」を各種ウェブサイトやEC上での接客や各種ご案内の分野においても導入実績を蓄積し、更なる普及拡大を目指します。

### 記

#### 1. 株式会社 UsideU の概要

- 所在地 東京都豊島区東池袋 1-9-6
- 代表者の役職・氏名 代表取締役社長 花堂 哲
- 事業内容 遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」（タイムレップ）の開発・販売
- 資本金 100万円
- 設立年月日 2017年6月28日

#### 2. TimeRep の概要

遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」は、お客様へのご案内等にあたりアバターおよび実写を介した接客により、非対面・非接触を実現しつつ、接客員が複数拠点を担当することで生産性が向上するニューノーマル時代の接客システムです。UsideU はシステムのみならず、遠隔接客員の採用教育も含めたワンストップのアバターによるリモートコンシェルジュサービスの提供もしており、接客員の採用教育の負担なく、日本全国どこでも均質な受付案内業務の提供が可能です。



以上

UsideU・ヒトコム「さいたま市マイナポイント申請サポート業務」契約延長！  
 ～2,000名以上の利用者のうち約85%が「TimeRep」のアバター接客に満足と回答～

2023年4月3日  
 株式会社 UsideU

遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep(タイムレップ)」を開発・提供する株式会社 UsideU(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:花堂 哲)は、親会社である株式会社ヒト・コミュニケーションズ(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:安井 豊明、以下「ヒトコム」)と共同実施しているさいたま市におけるマイナポイントの申請受付において、TimeRepを活用したオンラインサポートの拡大および実施期間の延長を報告いたします。

**【背景とサービス概要】**

コロナ禍以降、お客様との非接触・非対面を図ることで、感染症対策を講じることが必須な時代となりました。またアフターコロナとして、コロナ禍以前の運営体制ではなく、DXを活用した市民の利便性を損ねずにスタッフの生産性向上を実現する新体制を構築することが喫緊の課題となっています。

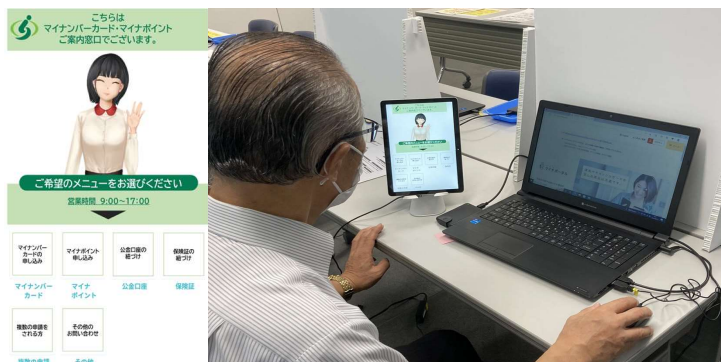
そのような時代の中で、混雑解消や非対面サポートの拡充を目的として、TimeRepを活用したアバター遠隔接客によるマイナポイントの申請オンラインサポートをヒトコムがさいたま市で2022年8月より開始していました。

この度、市民の方のアンケートからオンラインサポートについて肯定的な評価を受けており混雑解消に貢献していることが実証できたため、マイナポイントの申込期限が2023年5月末まで延長することに合わせて、サポート業務の期間延長となりました。

実施場所	さいたま市内の10区役所におけるオンラインサポートブース
実施時期	2022年8月～2023年5月末までを予定
対応時間	9時～17時
実施主体	株式会社ヒト・コミュニケーションズ
実施内容	①TimeRepのシナリオ機能によるFAQや申請に必要な持ち物の確認を自動案内 ②アバター遠隔スタッフが申請ブースのPCで申請完結サポート

〈利用イメージ〉 申請ブース内でのリモートの申請サポート

■ 申請ブース内に遠隔接客用のタブレットを設置。市民はアバターのサポートを受けご自身で申請。



## 【市民の方へのアンケート結果】

ご利用した市民の方からのアンケートを集計した結果は以下のとおりとなっており、延べ2,000名以上の幅広い年代の方にご利用いただき、85%以上の方が満足したと回答いただいています。またオンラインサポートによる混雑緩和やスムーズなご案内等の肯定的なご意見をいただいています。

### 〈アンケート集計概要〉

期間：2022年8月～2023年1月（2022年10月は実施せず）

回答人数：2,347名

集計方法：接客後のお客様によるアンケート記入



## 【遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」について】

TimeRepとは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトとAIアバターの協働による非対面・非接触・遠隔案内を可能にする事業者様向けクラウドサービスです。

URL：<https://timerep.jp/>

### 〈企業情報〉

#### 【株式会社 UsideU】

代表取締役社長：花堂 哲

所在地：東京都豊島区東池袋 1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内

設立：2017年6月

事業内容：遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」のサービス開発・提供

HP：<https://usideu.com/>

#### 【各種お問い合わせ先】

株式会社 UsideU 広報担当

TEL：050-3186-4820

E-mail：[info@usideu.com](mailto:info@usideu.com)