


松阪市企画振興部デジタル未来戦略局市政改革課 様

CASE STUDY

遠隔窓口の利用を定着させ市民サービスを革新 使いやすさと運用の工夫で市民満足度94.5%を達成

三重県松阪市は、デジタル変革(DX)を推進し成果を上げている注目の自治体である。職員数の減少に直面し、DXを通じて業務効率を向上させてきた。これに応え、情報システム部門と行財政改革部門を束ねるデジタル未来戦略局が設置された。特に、市民サービスの向上を目指し、市内の地域振興局の体制を見直すため、遠隔窓口ソリューション「CROSS」を導入。直感的で理解しやすいインターフェイスと、職員による適切なサポートを通じて市民の満足度を高め、高い評価を受けている。



「地域振興局や出張所等のあり方を根本から考え直す際に有効なソリューションです」

デジタル未来戦略局長
兼 市政改革課長事務取扱
中井 弘明 氏



「市民にとっても職員にとっても操作が簡単で、スムーズに利用できています」

デジタル未来戦略局
市政改革課 行革DX担当主幹
兼 行革DX係長事務取扱
新田 浩隆 氏



「相談件数が半年で月間80件以上に増え、市民満足度が94.5%になりました」

デジタル未来戦略局
市政改革課 行革DX係
世古 貴彦 氏

POINT

- 相談窓口を本庁舎に集中させる遠隔窓口ソリューションとして「CROSS」を活用
- 初見でわかるインターフェイスで市民だけではなく安心して職員全員が使える
- いきなり市民が遠隔窓口を使うのではなく、職員が間に入ることで丁寧に対応

時代が非対面DXソリューションを必要としている

三重県松阪市は、松阪牛の故郷として知られ、伝統的な城下町の魅力を持つ地域である。食文化と伝統に根差しつつ、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進していることで注目されている。松阪市役所では、情報システムと行財政改革の部門がDX推進のために同じ局の下に置かれ、職員不足の課題に直面しながらも、業務効率化を進めている。「最近では職員の採用が難しいので、少ない職員でどう運営していくかがテーマです。必然的にDXに取り組み、業務効率を上げていくことになりました」と中井弘明氏は話す。そのきっかけは松阪市長からの指示があったからである。

地域振興局や出張所等のあり方を見直していく中で、働いている職員は幅広い業務を数少ないメンバーで対応している場合が多いことが地域振興局における課題であった。その状況を補完する意味でICTの技術を使ってカバーできないかという意見が出て、良質な非対面のDXソリューションを探すようになったという。その背景には、コロナウイルスの影響で市民が市役所に来にくい状況になり、遠隔でのやり取りが必須になったことも挙げられる。

初見で理解できるわかりやすいインターフェイスが決め手

「デジタルを導入するときによく言われていることですが、デジタルの導入自体が目的ではなく、実際現場で上手に運用して利用者である市民に満足してもらえるように“サービスをデザインすること”が一番大事なことだと考えています」(世古氏)

多くの自治体が窓口DXということでソリューションを導入しているが、あまり上手くいっていないといわれている。その理由は窓口をデジタル化したら「はい、ご自由にお使いください」と現場に丸投げしてしまうからだ。ITに疎い人だったら、何をどうしたらいいかわからないだろう。

その点、松阪市役所では市民が遠隔窓口を使う場合、窓口に来られた相談者の方にいきなり自分で

ユーザー紹介

松阪市企画振興部
デジタル未来戦略局
市政改革課 様



<https://www.city.matsusaka.mie.jp/>

三重県松阪市は、伊勢湾沿いの三重県の経済中心であり、松阪牛の生産で全国的に有名な地域。伊勢商人発祥の歴史的町。松阪市企画振興部デジタル未来戦略局は、行財政改革とDXを一体的に推進するために令和4年度に設置され、市政改革課と情報システム課で構成される。



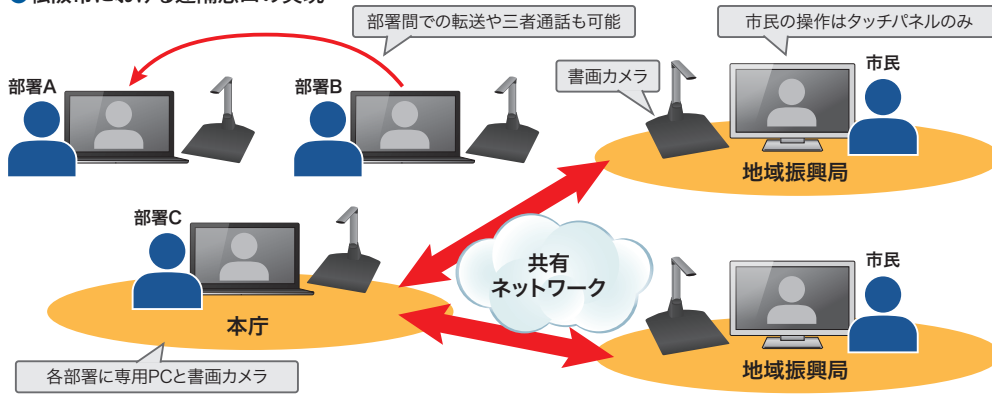
本庁に繋いで相談してもらうのではなく、一旦その場にいる職員が必ず用件をうかがって内容を鑑みた上でCROSSに誘導している。どういう用件で何を求めているのかを人対人でコミュニケーションを取り、そこで職員が、本庁側に相談が必要と判断した場合には遠隔窓口以案内するのだ。

「2023年4月にCROSSを導入しました。2023年11月から各振興局の税務担当者を本庁へ集約する計画があり、その前の4月から10月までは予行演習的な期間としてとらえていました。その間は4か所の振興局で月10件行かない程度の稼働でした。しかし、同年11月の本格稼働からは初月から80件を超える件数の相談に対応するまでになりました」(世古氏)

2023年4月から10月までに試行運用ができたため、11月からの本格稼働もスムーズに対応できているようである。

実際に、2023年11月には振興局に勤務する職員7名が本庁へ異動となり、現在も本庁で勤務しているという。単に市民の方が本庁まで向かわなくても近くの振興局で相談ができるというメリットだけでなく、行政側の人員配置の効率化にもつながったのである。

●松阪市における遠隔窓口の実現



遠隔窓口ソリューションを導入する際のプロポーザルでは、複数のベンダーから話を聞いた。中でもCROSSが適合したポイントは、わかりやすいインターフェイスだったという。

「CROSSの良いところは、ボタンの配列や画面構成が、初見でも操作がわかりやすい設計になっていることでした。利用する本庁職員の操作が手間取ると、お客様のサービスに影響してしまいます。そこで使う側の職員の視点でわかりやすいことを重視させていただいたのです」(世古氏)

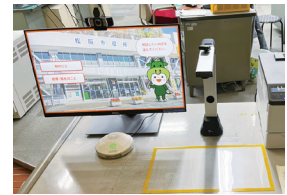
加えて、CROSS導入にあたって特筆すべきは、まずはメインユーザーとなる課を中心に運用を開始したことだ。対象業務の想定、対応シミュレーションもできていたため、80件超の利用に対応できている。この実績を踏まえて今後必要な課が出てきたらその都度端末やライセンスを増やしていけば良いと考えたのである。

度重なる事前のディスカッションが驚異的なお客様満足度につながった

今回、パナソニック コネクトの力強いサポートもあって、CROSSの導入は円滑に行われた。さらに事前に本庁舎内で現場担当者とディスカッションを何度も重ね、機能要件を明確にしたことで、特殊な仕様が含まれていたにも関わらず、スムーズな導入につながった。

現場での度重なる綿密なディスカッションのおかげで、市民の満足度は上々だ。CROSSを利用した方に対して、使用感についての満足度調査を継続的に実施している。その結果はCROSSで用件が解決したのが96.4%、満足度が94.5%となっている。

CROSSで相談業務が遠隔できるとなると、次のステップは申請の手続きもできるようにしたいと世古氏は考えている。「将来CROSSの活用の幅が広がっていったら、相談を受けるだけではなくオンラインの手続きの仕組みとの連携も検討していきたいと考えています」と展望を語った。



地域振興局に設置された「CROSS」端末。タッチパネルとカメラ、マイクスピーカー、手元の書類を写す書画カメラ、プリンターで構成される。



市民は最初にタッチパネルを操作するだけで、本庁の職員とスムーズに相談ができる。

提案・導入を行った
パナソニックコネクト株式会社の声

松阪市様とは以前からお付き合いがあり、今回もご縁があってご提案させていただく形になりました。

エイネットのCROSSを提案した背景としては、過去のエイネットとの取引実績から、製品に対し高い信頼がある点、また、弊社のサービス拠点も全国各地に点在していることから、お客様に製品にもサービスにも安心して導入いただけるためのサポート体制を敷けると考えたからです。実際にエイネットには、松阪市様から頂いた改善要望に対し、お客様の背景からどうしてその機能が必要なのかを察し、すぐに対応いただくなど、お客様目線でサービスを考え、フットワーク軽く対応いただけた姿勢は強く印象に残っています。今後もエイネットとは良きパートナーとして、松阪市様の業務効率化にさらに貢献・お役立ちができるようなサービスを共創していきたいと考えております。



現場ソリューションカンパニー 中日本社
映像メディアサービス本部 営業統括部
丸山 翔也 氏



エイネット株式会社

〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町3-23スタウトビル3F
代表:03-3862-5402

つながりミーティング

0120-275-319 E-mail fv@anets.co.jp http://www.freshvoice.net

