

Q M A T I C の導入は…

「予約ができること」が、決め手でした。



■今回のお客様



豊中市役所 市民協働部 市民課

●所在地：大阪府豊中市中桜塚

豊中市は大阪府の北西部に位置する中核市・保健所政令市で、医療・文化に力を入られています。

人口は約 40 万人。大阪府下では、大阪市、堺市、東大阪市、枚方市に次いで第 5 位の人口を擁します。

課題

窓口混雑の解消

転出・転入・転居などの引っ越しに関する受付業務は、その性質上、季節によって件数がまちまち。ピーク時には、来庁してから 1 時間以上かかることも。

導入後

時間の短縮や窓口の一元化も

残念ながら、サービスとしてまだまだ浸透していないこともあり利用率は少ないが、Q M A T I C を導入することで、お待ちいただく時間の短縮や窓口の一元化も視野に。

■ご導入のソリューション

●ご利用者



①パソコンやスマートフォンからホームページにアクセスし、来庁する日時を予約。

②受付用の QR コードを発行。

●豊中市ホームページ



●受付機



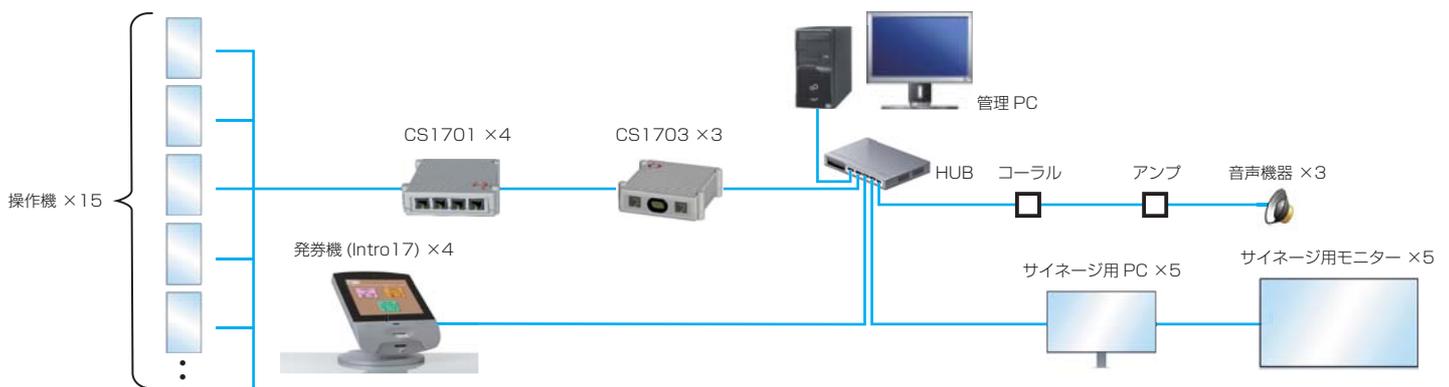
●市役所窓口



④来庁情報を受付に転送。

③来庁時、発行された QR コードを受付機に読み込ませる。

■システム図



お話を伺いました。



豊中市役所
市民協働部 市民課 課長補佐
荒井秀夫 様

きっかけは、引っ越しシーズンの混雑解消。

われわれ市民課の業務は主に、マイナンバーカードの発行や印鑑登録、転出・転入・転居などの引っ越しに関わる手続き業務になります。

その中でも特に引っ越しに関わる手続きは、どうしても春先など皆様の生活が変わる季節に集中してしまい、窓口はその時だけ大変混雑しておりました。

この状況に対して市として手をこまねいているというのはどうかという意見もあり、また市議会でも質問があったこともあり「予約」という機能に着目。今回、ベッセルのQMATICを導入することにしました。

取材当日(12月下旬)も市庁内は大変混雑しており、設置されたディスプレイには多くの呼び出し番号が表示されていた。



まだまだ課題は山積みだが…。

導入がつい最近(4か月前)ですので、予約のご利用は一ヶ月で1~2名様程度というのが現状です。

ただ引っ越しされる方が必ず利用されるであろう引っ越し業者の方や、小学校でこの予約サービスの案内はいただいております。

これから豊中市では、国民健康保険や介護保険等の手続き、子供医療・児童手当の手続きなど、引っ越しに関わる業務の窓口を、われわれ市民課で一本化することを考えており、そうなるとうまく窓口が混雑することになります。

そのためにも、この予約サービスを市民の皆さまに広く周知していくことがこれからの課題だと考えています。



市庁のロビーにもモニターが置かれ、窓口近くにいなくても呼び出し番号が確認できるようになっている。また同時に、庁内のスピーカーを利用した音声呼び出しも行われていた。

人材の問題は、QMATIC でクリア。

混雑する時期に、臨機応変にスタッフや窓口を増やせばいいのですが、そういう簡単にはいきません。

窓口は増やせても、そのために必要な機械も増やす必要があります。またスタッフも、常日頃からジョブトレーニングを行う必要があります。疲労度も高くなるでしょう。

実際、繁忙期にはそのような対応をさせていただくこともあるのですが、やはり追いついてはいけません。

窓口を増やすことが一番有効だと思いますが、それが叶わない以上、やはりインターネットを使った予約システムが有効になるかと思っています。



市民課のフロアには、受付ができる端末が3台置かれている。

お問い合わせ・デモのご依頼・資料請求はこちらまで。

株式会社ベッセル

Qシステム部 06-6976-7767 9:00~17:00(土日祝日を除く)

<http://qsystem.jp/>