

2021年(令和3年)10月28日(木曜日)



西菱電機が大阪・柏原市役所に 多機能発券機システムを納入

業務効率化と来庁者満足度向上

11月には新機能追加

西菱電機は、デジタルサイネージなどを手掛ける表示灯（東京都港区）と連携し、大阪府柏原市役所へ多機能発券機システム「悟空 お客様窓口案内システム」を5月に納入した。市民課と保険年金課にそれぞれ設置され、業務効率化や来庁者の満足度向上につながっている。11月に機能の追加などバージョンアップを予定しており、さらなる業務効率化が期待される。

柏原市は1969年。多機能発券機システム、市民課の窓口には（昭和44年）に建設した。多機能発券機システムの導入で職員の業務効率化と来庁者の満足度向上を図る狙いが、防炎対策の観点から、旧庁舎建設を計画。旧庁舎の横に新庁舎が3月末に完成し、5月の窓口では番号の発券から新庁舎での業務をスタートしている。

「悟空」の導入は新庁舎の職員が都度案内する。市民課の福祉充代次長は話す。保険年金課と市民課ではインフラや施工などの工事が行いやすいこともあり、新庁舎への移転をきっかけに、多機能発券機システム「悟空」を導入した。



市民課の発券機とディスプレイ



保険年金課の発券機

は、携帯電話ショップをはじめ百貨店、自治体などで待ち時間の短縮や職員・スタッフの効率的な業務をサポートするもの。全国の各自治体やドコモショップなどで幅広く採用されている。新庁舎での業務開始は5月6日。同時に「悟空」も稼働した。旧庁舎の窓口は、大きなトラブルもなく順調に使用されている。市民課には発券機と番号を表示するモニター3台を用意。窓口で呼び出し用端末も設置し、受付統括者がタブレット端末で窓口の状況を管理できる体制も整えた。保険年金課では「モニターを長椅子から見やすい角度、高さに設定してもらった。何度も現場に足を運んでもらい、改良いただいた。発券機ボタンの文字の大きさを市の要望も聞いてもらった。課の類が交付されているかの確認もでき、来庁者が待ちやすくなったのは四つの係があるが、発券機の番号どの係が担当か一目で確認できるようになり、業務効率化につながった。11月のバージョンアップでは、カラーユニバーサルデザインに対応した画面デザインに一新するほか、多言語での音声呼び出し機能を追加。発券ボタンを階層式に最大32項目まで作成可能になり、より使い勝手の良いシステムにグレードアップする。福祉次長は「職員の業務効率化が飛躍的に改善した。バージョンアップでさらなる来庁者の満足度と業務効率の改善を図りたい」と語った。

は、携帯電話ショップをはじめ百貨店、自治体などで待ち時間の短縮や職員・スタッフの効率的な業務をサポートするもの。全国の各自治体やドコモショップなどで幅広く採用されている。新庁舎での業務開始は5月6日。同時に「悟空」も稼働した。旧庁舎の窓口は、大きなトラブルもなく順調に使用されている。市民課には発券機と番号を表示するモニター3台を用意。窓口で呼び出し用端末も設置し、受付統括者がタブレット端末で窓口の状況を管理できる体制も整えた。保険年金課では「モニターを長椅子から見やすい角度、高さに設定してもらった。何度も現場に足を運んでもらい、改良いただいた。発券機ボタンの文字の大きさを市の要望も聞いてもらった。課の類が交付されているかの確認もでき、来庁者が待ちやすくなったのは四つの係があるが、発券機の番号どの係が担当か一目で確認できるようになり、業務効率化につながった。11月のバージョンアップでは、カラーユニバーサルデザインに対応した画面デザインに一新するほか、多言語での音声呼び出し機能を追加。発券ボタンを階層式に最大32項目まで作成可能になり、より使い勝手の良いシステムにグレードアップする。福祉次長は「職員の業務効率化が飛躍的に改善した。バージョンアップでさらなる来庁者の満足度と業務効率の改善を図りたい」と語った。



長椅子から見やすい位置にディスプレイを配置