

地方公共団体の窓口サービスのDX化に向けたコンサルティングサービス

デジタル技術を活用し住民サービス向上と業務効率化を実現

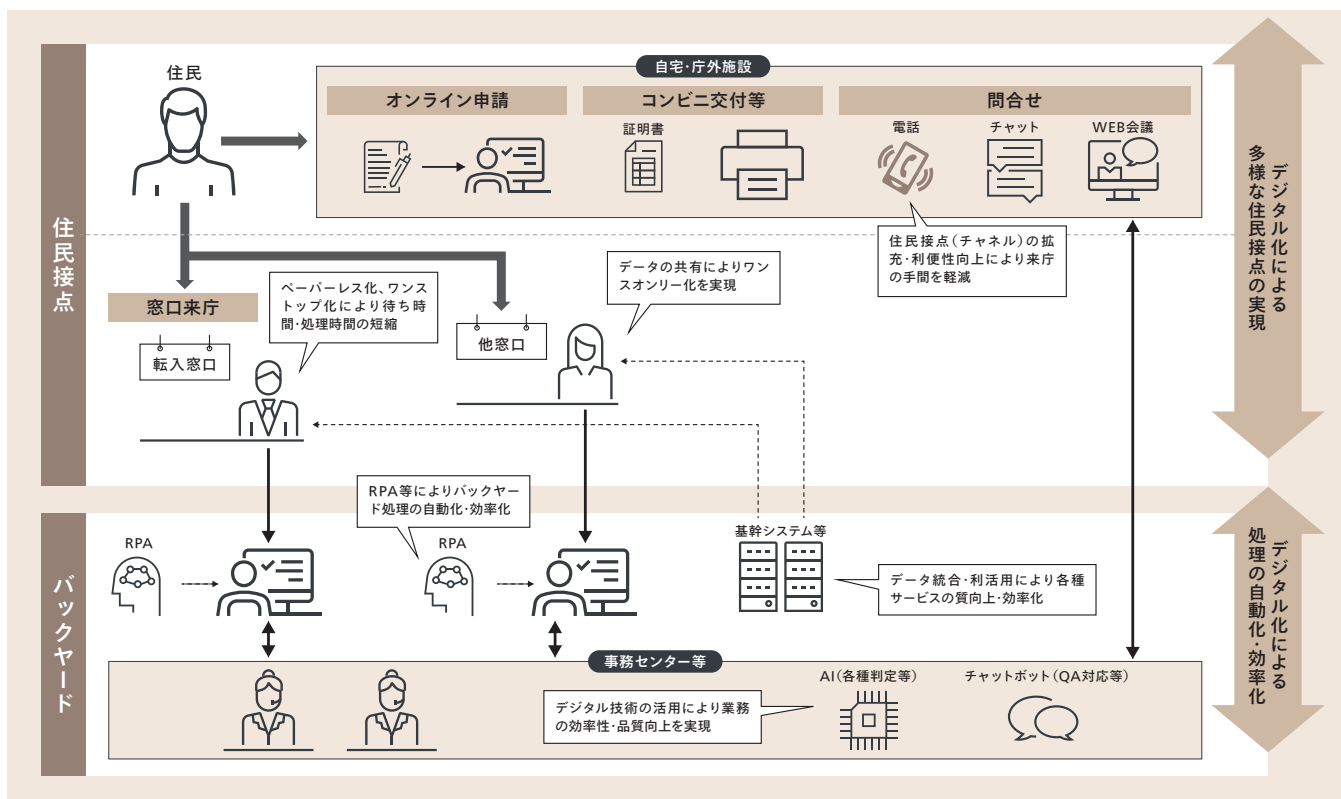
地方公共団体の窓口サービスは住民との接点であり、迅速かつ利便性の高いサービス提供に加え、住民ニーズを的確に把握し、必要なサービスを確実に提供することが求められます。窓口サービスのDX化では、庁舎窓口で提供するサービスプロセスの改善に留まらず、行政手続きのオンライン化や、SNSなどを活用した住民サービスをはじめ様々な要素を検討する必要がありますが、「どのような技術や業務プロセスが適しているのかわからない」といった障壁があります。アビームコンサルティングでは、「各団体の最適なサービス・業務プロセスをデザインする」といった視点から窓口サービスのDX化を包括的にご支援します。

アビームコンサルティングの提供価値

窓口サービスのDX化にあたっては、デジタル化3原則※(デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップ)に則り、庁舎で提供するサービスだけでなく、出張所や行政サービスコーナーのような庁外施設で提供可能なサービス、オンライン申請、自治体ウェブサイトにおける広報、案内などの多様な住民接点(チャネル)も加味し、住民の顧客体験という視点に基づき、検討を支援します。

また、従来型のカウンターでの窓口サービスにおいても、デジタル技術を活用した窓口サービス品質の向上、職員業務の効率化が求められています。加えて、最適な窓口サービスを提供するためには、職員業務の自動化・効率化を図ることで、窓口担当組織のコア業務である住民への相談対応などに充てる時間を捻出することも重要です。

アビームコンサルティングでは、豊富な窓口サービス改革の実績とデジタル技術の知見に基づき、市民目線と職員目線の両面から、窓口サービスのDX化をご支援します。



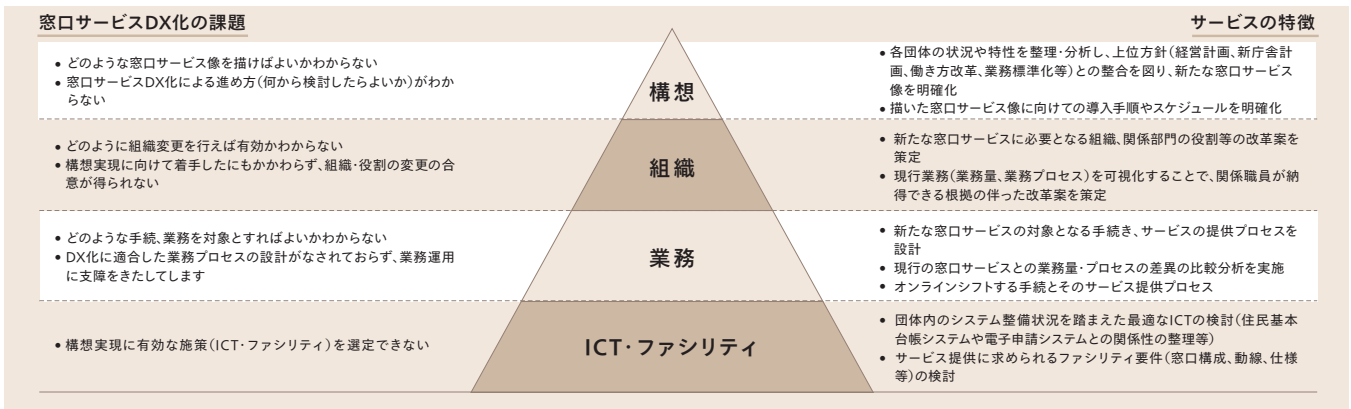
※ デジタルファースト:国民が、個々の手続・サービスについて最初から最後まで一貫してデジタルで完結できる社会の構築。

ワンスオンリー:一度提出した情報は再提出不要。バックオフィスの連携により添付書類を撤廃すること。

コネクテッド・ワンストップ:民間サービスを含め、一か所でサービスが完結すること。

サービスの特徴

アビームコンサルティングは、窓口サービスのDX化を進めるために、現状の窓口が抱えるさまざまな課題やその改善方法を明確化した上で、新たな窓口サービスに必要な「構想」「業務」「組織」「ICT・ファシリティ」の4要素を、包括的に検討・支援します。



サービスの全体像

窓口サービスのDX化支援では、計画から設計、移行、導入後の評価までの一連の作業を総合的に支援します。

例えば「計画は立てたものの、頓挫してしまっている」といった悩みを抱えている場合は「設計フェーズ」からの支援が可能であり、各団体の導入段階に応じた最適なサービスを提供します。



アウトプットのイメージ

窓口サービスのDX化にあたっては、住民、関係課、外部機関などの多くのステークホルダーが関係するため、適宜情報提供を行い、合意形成を図りながら進めていくことが重要となります。その際、視覚的にわかりやすいだけでなく、調査データなど数値的な指標を用いた説得力のある資料が必要不可欠です。アビームコンサルティングは、効果的でわかりやすい資料を提供し、プロジェクトを推進します。

