

北見市「書かない窓口」の説明1

(田澤由利作成)

失敗しがちな「デジタル化」の考え方



市役所の
「窓口業務」を
デジタル化しよう!

住民票の申し込み用紙

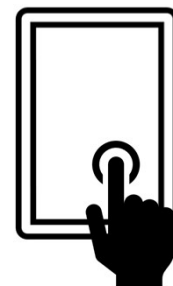


デジタル化

住民票を
とりたい



記入台に
タブレットを設置



入力できない

デジタル化
停滞...

北見市「書かない窓口」の説明2

(田澤由利作成)

北見市の「デジタル化」の考え方



市役所の窓口業務の「困った」をデジタル化で解決しよう！

デジタル化で課題解決！

住民票の申し込み用紙

住民票を
とりたい

職員が聞き取り
ながら入力する

デジタル化

バック
オフィス

窓口支援システム

難しく
書けない



課題の抽出



本人確認書類は
お持ちですか？

定期的なことは
コンピュータが
やってくれる(RPA)

リアルでしかできないことは対面で。

北見市「書かない窓口」の説明2

その結果として、市役所の窓口が変わった！



記帳台が無くなり、高齢者も不安解消。



牧島デジタル大臣も視察

(写真提供:北見市)

※当資料の無断転載を禁じます。Copyright © 2021 TELEWORK MANAGEMENT All Rights Reserved.