つくば公共サービス共創事業
～つくばイノベーションスイッチ～
共同研究実施報告書

オンライン商談システム「ROOMS」を用いた窓口業務改善

2023年7月31日
つくば市
株式会社Bloom Act

Bloom Act

01

共同研究の概要

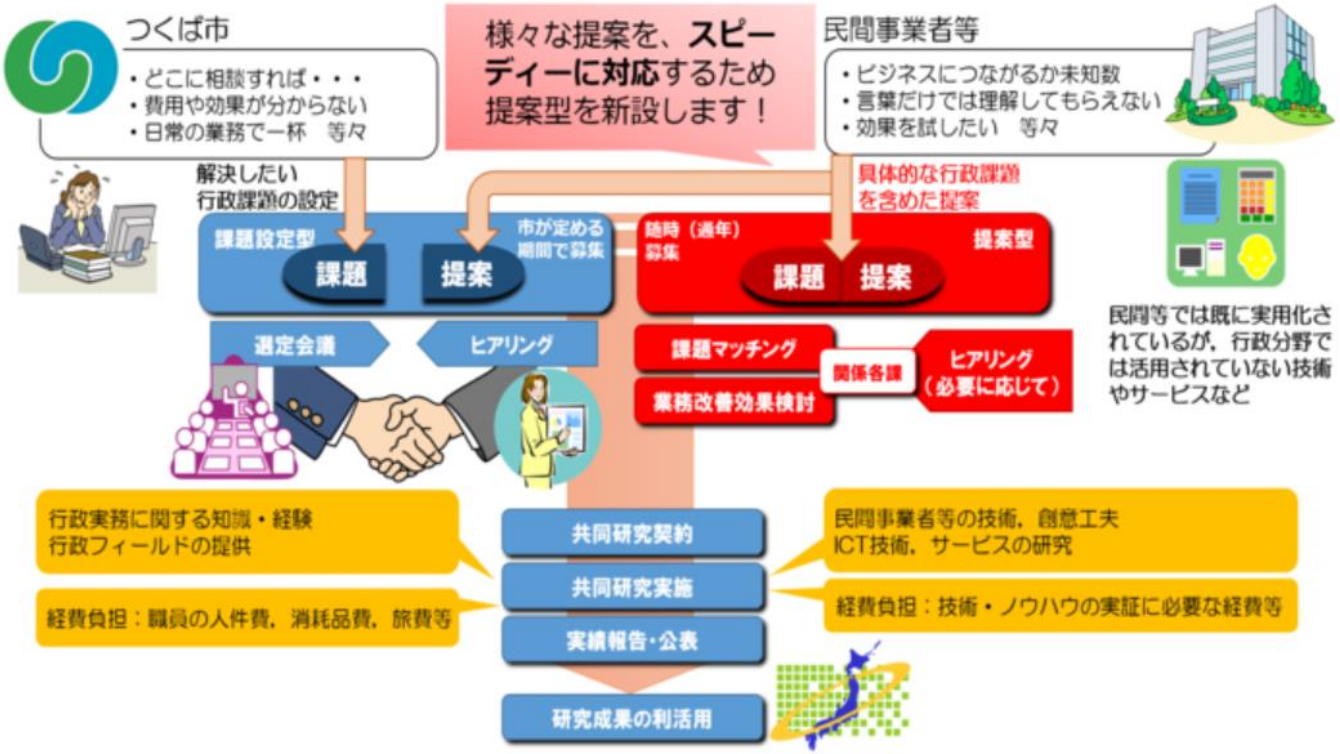
つくば市公共サービス共創事業
～つくばイノベーションスイッチ～

共同研究の概要

Bloom Act

～「つくば市公共サービス共創事業」とは～

「つくば公共サービス共創事業（通称「つくばイノベーションスイッチ」）」（以下、「共創事業」という）は、
すでに民間では導入が進んでいる先端ICT技術が、まだ公共サービスの分野では導入が進んでいないことに着目して、
それらの技術を業務効率化等に資する製品又はサービスの創出に結びつけるため、
民間事業者等との共同研究を実施するものである。



共同研究の概要

Bloom Act

＜取り組みに至る背景＞

◆コロナ禍以降、「オンライン相談」に対するニーズは顕在化されているが、
現在つくば市における窓口相談は対面で行われているケースが殆どである。

◆対面での相談は担当職員や専門家が実施場所へ移動する必要があり、
子育て世代や高齢者など移動が大きな負担となる市民にとっては「オンライン相談窓口」のニーズは高い。

◆相談に応じる窓口では電話による相談予約、相談内容の事前確認、関係各課への情報連携など、
実際の相談に至るまでに市民・市職員双方にとって手間となるプロセスが発生している。

＜提案＞

インストール不要で「予約～相談実施～管理」までワンストップで行えるオンライン商談システム
「ROOMS」を用いてこれらの行政課題解消へ向けた取り組みを実施する。

共同研究の概要

Bloom Act

共同研究実施スケジュール

【研究期間】:2022年11月30日～2023年6月30日

現状分析

・相談窓口の現状把握
・実施対象部署の決定
・効果測定項目、測定方法の決定

実証実験

・オンライン商談システム「ROOMS」使用環境の準備、操作方法の共有
・対象部署における相談を「ROOMS」を使用しオンラインにて実施

結果分析

・実証実験後の効果をアンケート形式で把握
・それぞれ「市民目線」「市職員目線」に分けて分析

報告書作成

・共同研究実施に伴い判明した課題やニーズを参照し今後の対応を検討
・相談窓口のオンライン化実施拡大へ実現に向けた方針を策定

Bloom Act

02
提案概要

オンライン商談システム
「ROOMS」の特長と解決できる課題

提案概要

Bloom Act

ROOMS

【オンライン商談システム「ROOMS」の特長】

アプリのダウンロードは双方不要。URLを共有する、もしくは接続に必要なルームナンバーを電話で相手に伝えるだけで接続がスタートでき、いつでも、どこでも、様々なデバイス（パソコン・スマートフォン・タブレット）にて、ワンクリックで商談を開始することが可能。

スタッフの空き状況をカレンダーに公開し、お客様側から予約ができる機能も標準装備。日程調整のやり取りが省けるだけでなく、接続URLの自動送信や担当スタッフの自動アサイン機能も搭載。導入企業のサービス名やロゴを入れたオリジナルデザインルームを作ることもできるため、展開ブランドの世界観を崩すことなく接客できることも大きな特長。

提案概要

Bloom Act

他のツールには無い ROOMS 5つのポイント

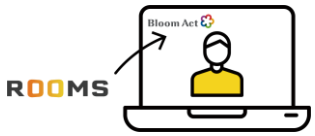
1. 接続性

2. 予約機能

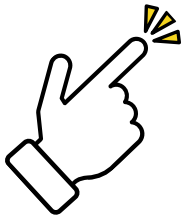
3. プレゼン性

4. 記録・管理

5. カスタマイズ性



つくば市役所の「相談窓口」へアプローチ



- オンライン相談の実施で移動による市民、職員双方の負担を軽減
- アプリインストール不要で高齢者でも簡単に接続可能
- 電話対応で行っていた日程調整を予約機能で簡略化
- 豊富なプレゼン機能で対面時の相談と変わらない体験を市民へ提供
- 相談履歴を効率的に記録・管理し部署間の連携をスムーズに
- 「つくば市」のロゴを設定して独自の商談環境として提供

研究実施イメージ(Before/After)

Bloom Act

約10～15分

1. 相談日程確認
2. 市民のスケジュールと担当職員の予定確認
3. 市民へ相談日程の確認
4. 相談日時の決定（日程ブロック）
5. ブース予約／相談の予約作業
6. 相談URLを市民宛に送信
7. 「届いていますか？」等のリマインド連絡
8. 事前のアプリインストール作業（レクチャー）

約5～10分
従来のweb会議

約15分
インストール有の場合

START

ROOMS

約0～1分

日程調整が不要！
相談当日を迎えるだけでOK

START

研究実施イメージ(他ツールとの接続性比較)

Bloom Act

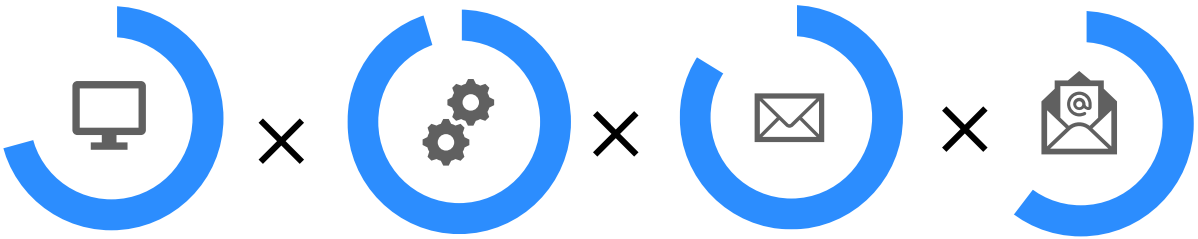
ROOMS の利用可能環境の比率

① PC/スマホ/タブレット保有率　② OS対応率　③アドレス不要

89.8%　×　90%　×　100%　=　81%

Z社、M社 オンラインシステムの利用可能環境の比率

① PC保有率　② OS対応率　③アドレス所持率　④開示可能率



69.1%　×　90%　×　79%　×　58.3%　=　29%

提案概要

Bloom Act

＜解決する行政課題＞

◆電話による予約対応や予約に係る各種調整により生じる負担

◆相談内容の確認や事前相談、担当課との連携により生じる負担

◆担当職員の指定場所や開催場所への移動の際に生じる負担

＜共同研究概要＞

少人数のリモートでの会話に特化した国産オンライン商談システム「ROOMS」を使用し、
電話等で予約してから来庁することを前提とした窓口業務のオンライン化の実現性について研究を行う。

提案概要

Bloom Act

＜想定される効果＞

◆職員の業務効率化
└予約カレンダー機能によって電話対応で行っていた予約調整に関わる負担を削減
└自動議事録機能により相談内容の報告書作成等に係る職員の負担を軽減

◆新技術導入と行政サービス品質維持の両立
└多機能かつセキュリティの高い「ROOMS」を活用することで、
　来庁時と遜色ないサービス提供を実現することができる

◆移動/待ち時間の短縮
└予約カレンダー機能によって電話予約による待ち時間や手間をなくすことが可能
└オンラインでの実施により市職員の訪問に関わる移動時間を削減する
└オンラインでの相談実施により市民は来庁の必要性と待ち時間を短縮

◆市民満足度向上
└ウェブから予約可能かつ利用に際してインストール不要、
　直観的な操作でオンライン相談を予約・実施することができる

提案概要

Bloom Act

＜共同研究実施内容＞

対象業務に係る予約及び窓口相談を従来の電話・来庁等の方法から、
オンライン商談システム「ROOMS」で実施する。
共同研究の実施期間中、次の対象業務、対象課にて実施。

＜実証実験の対象＞

【対象業務】

◆企業版ふるさと納税の商談
◆創業相談
◆生涯学習に関する相談事業等

【主な対象課】

◆政策イノベーション部持続可能都市戦略室
◆経済部産業振興課
◆教育局生涯学習推進課　ほか4課室

Bloom Act

03

研究成果

研究成果①：市職員アンケート

Bloom Act

「ROOMS」を活用したことで、効果を感じた効果（複数回答）	回答割合
訪問や来庁だとなかなか会えない方と、オンラインで接点を持つことができた	50%
コロナなどの感染予防対策になった	33%
市民の方から好評・喜びの声をいただけた	33%
市としてデジタルを積極活用している取り組みをアピールすることができた	33%
移動時間の削減ができた	16%
センシティブな会話をオンラインでセキュアに行えた	16%
電話やメールだけだと難しいやり取りを、ビデオ通信や画面投影をすることで便利に行うことができた	16%
オンラインにすることで相談件数・対応件数を増やすことができた	16%
ITツールに不慣れな職員でも簡単に操作することができた	16%

【アンケート結果についての短評】

これまで実施していなかったオンライン相談実施によってこれまで会えなかった市民との接点を作ることができ、市民からも好評であり、つくば市としても積極的なデジタル活用を市民向けに推進していることをアピールできた。

研究成果②：市職員アンケート

Bloom Act

「ROOMS」を利用する中で評価の高い機能を選んでください。（複数回答）	回答割合
アプリインストールが不要で簡単に接続できる	**100%**
ワンクリックで投影資料をお渡しできるファイル送信機能	67%
市民の方からいつでも予約ができるカレンダー予約機能	50%
アドレスがわからない相手でもルームキー（数字8桁）で接続できる機能	50%
24時間前にリマインドメールが自動送信される機能	33%
市民の方の反応を知ることができるアンケート機能	33%
資料投影中でも書き込みができる機能	16%
お客様側からでも、投影資料のマウスポインター位置が分かる機能	16%
商談履歴や録画データを残せる機能	16%
利用者側のみ見れるカンニングペーパー機能	16%
2段階認証、IPアドレス制限、定期パスワード強制機能などのセキュリティ強化機能	16%

【アンケート結果についての短評】

「ROOMS」の機能面では回答者全員がアプリのインストール不要で使用できる点を評価しており、他ツールでは実現できない接続性の高さに票が集中。カレンダー予約機能、ルームキー接続機能、リマインド機能など、相談に至るまでのプロセスを効率化できる点にへの評価も同様に接続性の高さへの評価だった。投影資料をダウンロードできる機能にも利便性の高さを実感する声が寄せられた。

研究成果③：オンライン相談の感想

Bloom Act

＜共同研究に参加した職員の感想＞
予約機能は一定時間ごとに区切られているので、時間を意識しながら相談を受けることができた。
対応可能な職員だけカレンダー機能で相談を受けるようにしたため「せっかく来庁いただいたのに説明できない」ということがなくなり、相談者にとっても相談するハードルが下がるように感じた。
電話に比べると複数人で対応することも可能なため、担当職員間での共有がしやすかった。
市域も広いため、例えば地域交流センターなど身近な拠点からの連絡手段としても活用できるとよいのではないかと思った。
報告書が1項目100文字しか書けず、システム外に吐き出せないことがネックとなった。
資料の容量によっては表示に少し時間を要した。
少し深刻な話をする場合は、オンラインでも伝えにくさを感じた。

＜オンライン相談を体験した市民の感想＞
来庁時間を削減でき、自宅や遠方の職場でも空いた時間に利用することができるため、大変便利だった。
双方向にマーカー箇所が見えるなどリアル対面と遜色なく相談ができた。
メモも共有できて、見やすくてよい
珍しいツールなので、ログインに手間取った

【市職員、市民の感想についての短評】

市民側からはカレンダー機能によって日程調整の効率化を体感する声や、混雑状況によって相談を受けられないという機会損失を未然に防ぐ効果も見られた。一部の職員からはオンライン相談ならではの通信による表示速度の課題があげられた。

市民からの感想では来庁することが困難な市民からは自宅からでも相談できることへの高い評価が寄せられた。

Bloom Act

04

研究の総括・まとめ

共同研究の総括・今後の課題

Bloom Act

	課題	対策案
「本人確認」の対応	行政における相談窓口では「本人確認」を行わなければならない相談内容が存在しており、共同研究開始時に「本人確認」が一つの障壁となった部署があった。	オンライン相談を実施するシステム側への「eKYC」を代表とする本人確認機能を搭載することにより、対面時の本人確認と変わらない制度での個人特定を実現していく。
通信環境に関する対応	オンライン相談実施時に通信環境の影響に左右され、画像処理や資料共有に影響を及ぼすケースも見られた。市民側の通信環境や使用デバイスの処理性能によって、接続の安定性をより高める施策が必要となる。	「ROOMS」では通信レベルに応じて解像度を調整する機能が搭載されているが、より安定した通信を実現するための改良や、端末毎に生じる処理能力の差を埋める対応を実施していく。
リテラシーの壁	「ROOMS」はアプリのインストール不要でITツールが苦手な市民でも容易に使用できるシステムではあるが、それでも“オンライン”への苦手意識が根強い市民は多い。	今後も機能拡充によって複雑化するのではなく、誰でも簡単に使えるオンライン商談ツールとして、ユーザーインターフェースや、ユーザビリティの改善を継続していく。

共同研究の総括

Bloom Act

＜行政における相談窓口オンライン化で広がる可能性と表面化した課題＞

「ROOMS」を活用することで相談実施までに発生する「日程調整」「アプリインストール」「相談用URLの連絡」などを効率化することが可能となり、アンケート結果にこれらの機能に対する高い評価が集まった。この事実は、市職員がそれら一連の作業に手間や時間を割いており、この領域の手間を減らすことが市職員の負担軽減や業務効率化へつながることを示す結果となった。

事前予約が可能なオンライン相談窓口は市職員の相談対応に関わる時間管理や移動時間削減にも繋がる。専門家が行う企業向けの個別相談でもオンライン化が実現は、専門家が市役所に出向く必要もなくなり、企業側も自社から接続できるので双方にとって相談会の手軽さが増す期待を抱くことができる。

「ROOMS」のカレンダー予約機能を用いることで混雑による待ち時間や、相談を行えないなどの機会損失を未然に防ぐことができ、仕事が忙しく市役所の営業時間に訪問ができない市民も出張先からでも接続ができるので隙間時間を有効活用可能となり行政と市民のタッチポイントを増やすことができる効果は大きい。

全国的にも行政における相談窓口のオンライン化は浸透しておらず、市民のニーズに応える余地を多く残しており、つくば市役所が全国に先駆けることは大きな意義を持つ。

一方でオンラインツールならではの接続環境に影響される通信障害や、通信を行うデバイス毎の処理問題など、対面と変わらない快適な相談環境を提供する為にクリアするべき課題も表面化した。今回の実証実験を通じ行政における新たな相談チャネル創造へ向けて、サービスの改善を継続し行政のDX化を後押しする。

裏表紙

ROOMS

Bloom Act

株式会社BloomAct（ブルームアクト）

つくば本社
〒305-0032　茨城県つくば市竹園1-6-1 つくば三井ビルディング

東京オフィス
〒103-0027　東京都中央区日本橋2-1-3 アーバンネット日本橋二丁目ビル10F