

# つくば市記者会 御中

発信日：令和4年（2022年）11月21日（月）

発信元：つくば市 政策イノベーション部 情報政策課

取材依頼 周知依頼 募集告知 その他

## 「行かない」「待たない」窓口の実現のため オンライン窓口に関する共同研究を行います



つくば市は、株式会社Bloom Actのオンライン商談システム「ROOMS」を活用して、オンライン窓口に関する共同研究を開始します。

これは「つくばイノベーションスイッチ※」の一環として、株式会社Bloom Actの提案を受けて実施するもので、本研究では、職員の事務処理に要する時間の測定、利用者アンケートなどを通じて、「市民サービス向上」と「庁内業務改善」の効果検証を行います。

【研究タイトル】 オンライン商談システム「ROOMS」を用いた窓口業務改善

【実施期間】 令和4年11月から順次（令和5年3月31日まで）

【実施部署】 持続可能都市戦略室、産業振興課、生涯学習推進課ほか4課室

### 【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、電話等での予約及び来庁が必要な一部の相談窓口業務のオンライン化の実現性について研究を行います。詳細は別紙をご覧ください。

### 【想定される効果】

#### ・市民サービス向上

ウェブから予約可能かつアプリのインストール不要で、直観的な操作性が特徴の本システムを使用することで、いつでも気軽にオンライン窓口相談を予約・実施することができます。これにより、市民の移動の負担や待ち時間の削減が期待されます。

#### ・庁内業務改善

多機能かつセキュリティの高い本システムを活用することで、来庁時と遜色ないサービス提供を実現しつつ、予約調整・事後報告書作成等に係る職員の負担軽減が期待されます。



### ※ 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）

業務効率化につながるICT製品やサービスの創出につなげるため、つくば市が行政をフィールドに民間事業者等と共同研究を行う事業。

第1弾として、平成29年(2017年)に全国の自治体で初めてRPAによる業務自動化の共同研究を実施。



市ホームページ

問合せ先

政策イノベーション部 情報政策課

担当：課長補佐 石川 玄吉

電話：029-883-1111（内線5971）

Email：pln020@city.tsukuba.lg.jp

# 1.行政課題と研究内容の概要について

コロナ禍を契機に拡大した「オンライン相談」のニーズに応えるために、老若男女問わず容易に使えるセキュアな商談システムであるROOMSを活用します。市民要望の実現と、市職員の業務改善、双方がWin-Winとなる相談インフラの創出を目指します。

## 市民の望み・悩み

- 来庁する時間がなかなか取れないため、自宅からでも面談できるようにしてほしい。
- WEB会議アプリのインストールやアカウント作成操作が難しい。
- 電話・WEB・来庁と方法がバラバラだと面倒

## 庁内の課題

- セキュリティ懸念があり、海外Web会議ツールが使えない。
- 職員側も市民側もITリテラシーが高くなく、システムを使いこなせない。
- 相談の日程調整や管理が大変で、職員の負担が大きい。

## 市民要望の実現と満足度向上

- 自身のパソコン・スマホ・タブレットからオンライン相談ができる。
- アプリのダウンロードが必要なく、ワンクリックで接続できるため、操作が非常に簡単
- 予約から相談・面談まで全てオンラインで完結できる。

## 職員の業務効率化とDX推進

- セキュアなツールでオンライン化でき、訪問時間も削減できる。
- 直感的に操作できる国産システムのため学習コストが低く、導入がスムーズ
- 日程調整を自動化できることで、業務負担を大幅軽減

# 2.オンライン商談システムROOMS(ルームス)について



「ROOMS」は、多くの大手企業や金融機関（銀行・証券・保険など）で導入実績のあるセキュアなオンライン商談システムです。ZoomやTeamsといった海外産Web会議ツールとは異なり、日本の商談シーンに特化した機能・おもてなし要素を豊富に搭載しております。

### 【主な機能】

4拠点同時接続／名刺お渡し／デスクトップ共有／プレゼンモード資料の受け渡し／音声自動議事録／チャット／ファイル送信／カレンダー連携／商談履歴／自社ロゴへの差し替え／録音録画／アンケート／ルームキー接続／Salesforce連携  
アクセス解析タグ設定／ダイレクトコール(即時接続)機能／電子契約、など

### ▼企画・開発・販売

会社名：株式会社Bloom Act 代表：代表取締役社長 高野 峻 本社：茨城県つくば市竹園1-6-1 つくば三井ビルディング