

令和5年6月2日

報道機関各位

政令市初！ 窓口は予約して「待たない」へ!!

スマホで窓口予約をスタート！
まずはマイナポイント支援窓口から

北九州市では、市民サービスの向上を目指して「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所を目指して窓口DXを進めています。今回、その一環として、スマートフォンで窓口を予約する実証を開始します。(まずは小倉北区役所マイナポイント支援窓口から。)

なお、本実証は北九州市と駐日デンマーク王国大使館との連携に関する覚書に基づく取組です。

政令市初！ DX 先進国デンマークのクラウドサービスによる予約・発券
AI を介した電話予約を開始予定

- 実証場所
小倉北区役所1階マイナポイント支援窓口

- 実証期間(窓口予約可能期間)
令和5年6月6日(火)～6月30日(金)
※ 本予算が可決されれば9月29日(金)まで延長



- 取材対応
令和5年6月6日(火)15:30～16:00
実証場所(小倉北区役所1階)で職員が対応します。

- 事業予算 200万円(6月末までの暫定予算)
機器整備、AI 自動応答サービスとの連携機能開発

- 実証サービスの特徴
 - ・来た人も予約した人も、「待たなくてよい」予約サービス
→ デンマーク本社「FrontDesk」のクラウドサービス
 - ・スマホが利用できない方には、AI を介した電話予約も開始予定(7月上旬開始)
→ 日本のIT企業「TACT(USEN-NEXT GROUP)」のAIサービス

【問合せ先】
デジタル市役所推進室DX推進担当
三浦、須山 Tel:093-582-2144

フロントデスクとは

デンマークは国連世界電子政府ランキングで3回連続1位のDX先進国

駐日デンマーク王国大使館と北九州市は、DX等の連携に関する覚書を締結(R4.10.25)

この覚書に基づきデンマーク企業**フロントデスク社**から**無償サービス提供を受けて実証実現**



発券機(kitaQ DXロゴパッケージ)



窓口状況もリアルタイムに把握

フロントデスクの特長

導入都市で共同利用する「クラウドサービス」

デンマーク首都コペンハーゲンをはじめ、世界150自治体 400都市 約1200万人が利用
→ システム構築が不要。早く、安くサービスインできる

【市民のメリット】

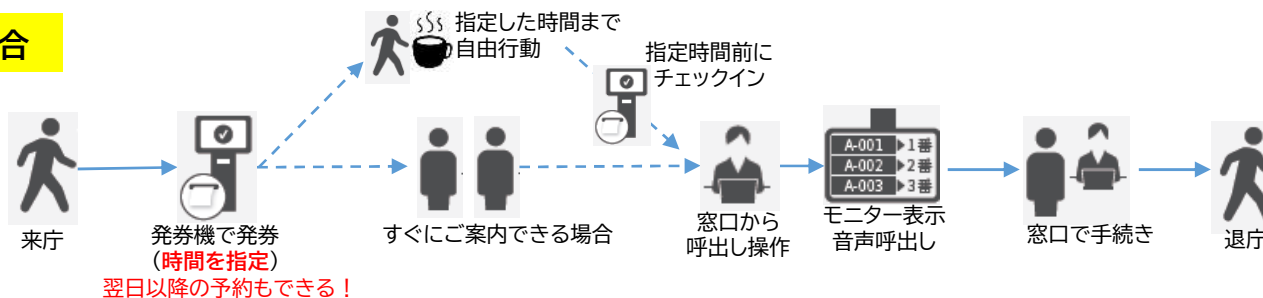
- ・ **スマホから窓口予約（日時指定）**で、**待ち時間大幅減**
当日、来庁したらスマホでチェックイン or 発券機で発券
- ・ 予約なしの方は発券機で目安時間を案内（翌日以降の予約もできる）

【職員のメリット】

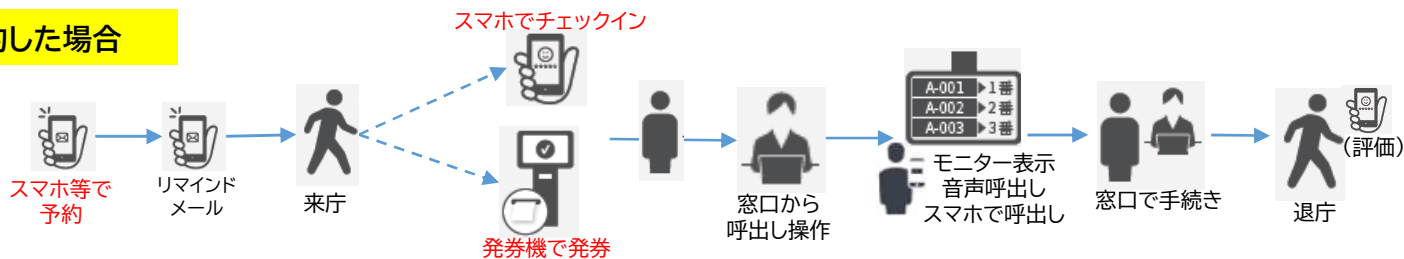
- ・ 窓口の状況がリアルタイムに把握できる → 窓口体制に反映できる
- ・ すべての設定を市の職員が簡単に行える「**ノーコードツール**」
→ 発券画面や予約サイトなど**北九州市の一般職員2人で全て設定**

実証実験での受付の流れ

予約していない場合



事前に予約した場合



さらに！7月にはAI電話受付も開始

スマホをお持ちでない方には、AIが電話予約を受け付けます（7月開始予定で開発中）



予約希望者の電話



AIが自動応答



AIが予約を代行

