

## 「待たない区役所」はじまる ～混雑解消に向けた窓口予約について～

北九州市では、市民生活が一層快適で便利なものとなるよう、行政サービスのDX(デジタル・トランスフォーメーション)を推進しています。

この度、区役所窓口における混雑解消に向け、待たずに手続きが行える窓口予約の取組を開始いたしますのでお知らせいたします。

### 記

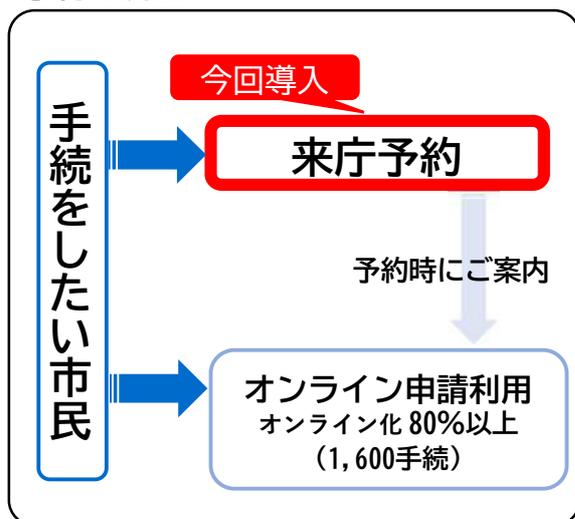
#### 1 開始時期・場所

- ①令和7年2月10日(月) : モデル区で一部の手続きからスタート  
(小倉北区役所(東部市税事務所含む)、若松区役所)

※予約サイトは2月3日(月)9:00公開

- ②令和7年6月中旬～ : 全区役所で予約スタート

#### 2 予約の流れ



#### ●市民

- ・予約した時間で 待たずに手続き (窓口付近で並ばなくていい)
- ・予約時間まで 自由に過ごせる (予約時間に合わせて行けばいい)

#### ●職員

- ・予約リストを活用し、事前準備ができ、スムーズな窓口対応が可能
- ・来庁データ等を活用し 効率的な窓口運営&働き方改革につなげる

#### 3 導入ツール

##### ①予約発券サービス「FrontDesk」

- ・DX先進国デンマーク発、ヨーロッパや北米の行政などで普及が進むクラウドサービス
- ・窓口職員の対応可能時間に応じた予約管理が可能
- ・来庁人数や待ち時間など詳細なデータ収集が可能
- ・駐日デンマーク王国大使館との覚書に基づき実現



##### ②AI電話サービス「AIコンシェルジュ」

- ・電話応答をAIが自動で行うサービス
- ・FrontDeskの国内代理店である(株)TACTが提供するサービスのため、システム間連携によって電話予約が可能



# デンマークからFrontDeskのCEO来たる！ ～窓口予約サービスのデモンストレーション～

北九州市が、政令市で初めてデンマーク発の予約システム「FrontDesk」を導入したことに伴い、デンマークから同社CEOが導入状況の視察や改善に向けた意見交換のために来日します。

つきましては、視察とあわせて、予約発券システムのデモンストレーションを下記のとおり行いますので、ご取材方等よろしくお願ひします。

## 記

### 1 デモンストレーション実施日時・場所

【日時】 令和7年1月17日(金) 10:00～11:00

【場所】 小倉北区役所東棟1階 市民ギャラリー  
(北九州市小倉北区大手町1番1号)

【内容】 北九州市デジタル市役所推進室が窓口予約システムについて、予約から窓口案内までの流れを実機を使って実演します。



また、以下の方に同席いただき、インタビュー対応も可能です。

【同席】 ①FrontDesk社 CEO ニコラス・ラーセン 氏



②デンマーク王国大使館 上席商務官 岡崎一史 氏



③株式会社TACT 代表取締役社長 溝辺和広 氏



### 2 注意事項

・当日、区役所は通常の窓口対応中ですので、撮影時は来庁されている市民の方へのご配慮をお願いします。

### 3 その他

ご取材いただける場合は、当日9時55分までに上記指定場所までお越しください。

問い合わせ先

デジタル市役所推進室 DX推進課

電話 093-582-2144

担当 (課長)西原、(係長)渡辺

## 離島で行政サービスのDXを推進！ ～藍島における「リモート窓口」実証開始について～

北九州市では、市民生活が一層快適で便利なものとなるよう、行政サービスのDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進しています。

この度、小倉北区の藍島に住む市民の方が島にいながら手続きを行えるよう、遠隔でオペレーターがサポートする「リモート窓口」の実証事業を下記のとおり開始いたしますのでお知らせいたします。

この窓口では、区役所で実施する窓口予約についても、オペレーターが予約を代行するサービスも提供することで利便性向上の効果検証を行います。

### 記

#### 1 開始時期・場所

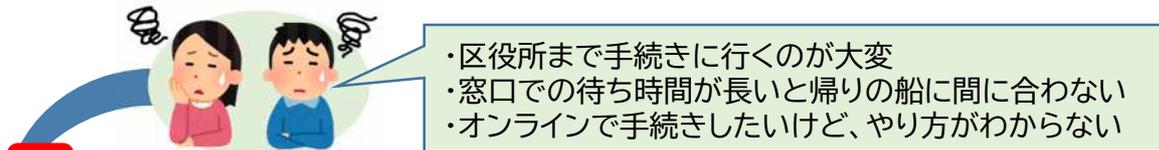
【開始時期】 令和7年1月16日（木）  
（窓口予約は2月10日から）

【開始場所】 藍島市民サブセンター（小倉北区大字藍島）



#### 2 「リモート窓口」について

離島への移動手段である船は1日数便しかなく、乗船場から区役所までの移動も必要



新たに設置



サブセンター内に設置した端末画面の中央ボタンを押すだけ



テレビ電話がつながり、オペレーターが要望を聞きながら画面を操作

#### 3 実証事業について

【対応内容】 ・マイナポータルの手続き（マイナンバーカードの健康保険証利用など）  
・北九州市の電子申請手続き  
・区役所の窓口予約手続き

【対応時間】 平日 8時30分から17時15分（木曜日は19時まで）

問い合わせ先

デジタル市役所推進室 DX推進課

電話 093-582-2144

担当 （課長）西原、（係長）渡辺