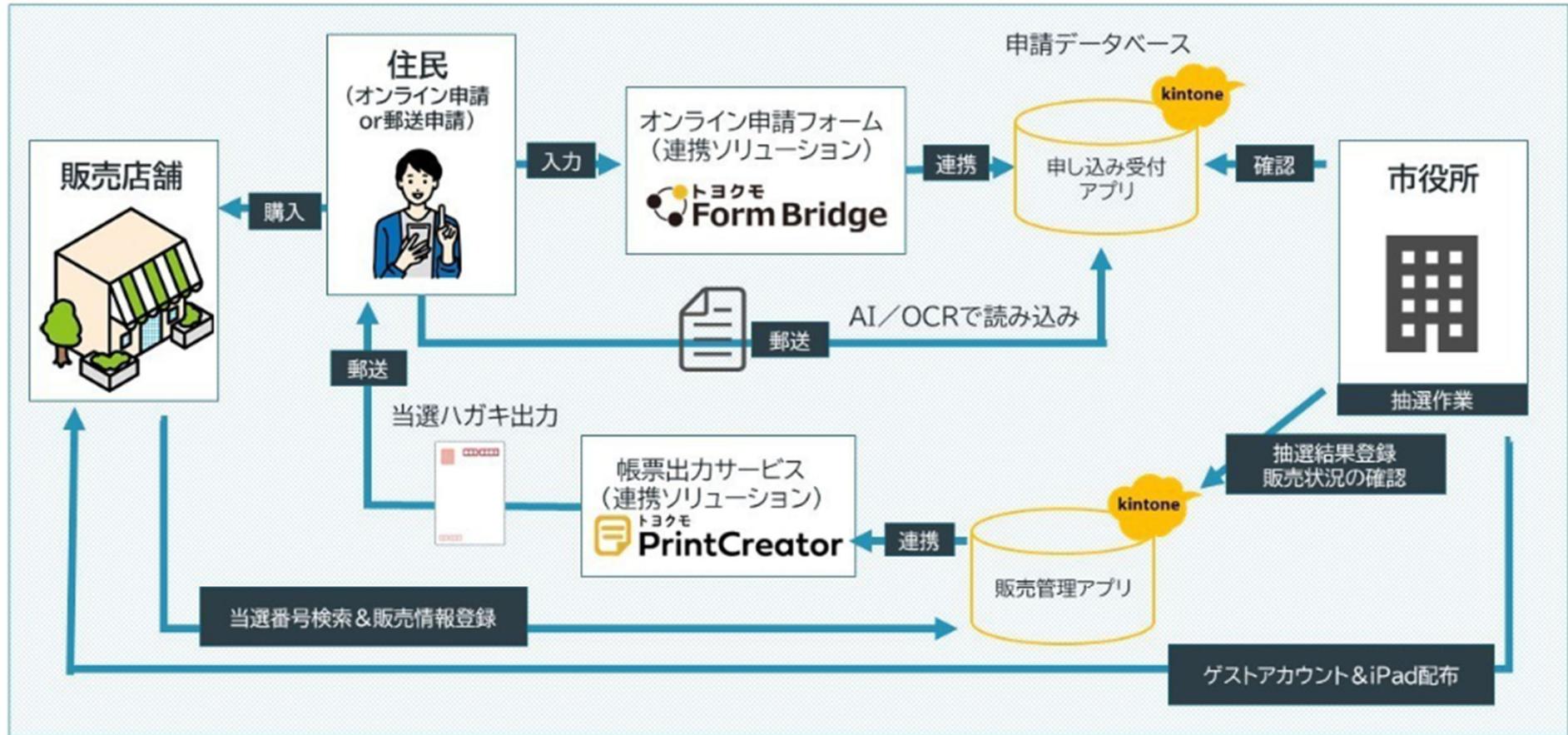


推薦調書（実装部門）

表彰区分	市	推薦都道府県	鹿児島県
地方公共団体名	奄美市		
取組名称	ほーらしゃ券販売業務のDX		
連携自治体、企業、団体等	奄美市プレミアム商品券発行事業実行委員会		
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）	①	（左記が①の場合の分野） 中小企業
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○従来、先着順の販売方法で、お客様にご迷惑をかけていた。お客様目線で行政サービスを見直し、事前予約制度に変更した。その際、WEB申請、AI-OCR、RPAなどのデジタルツールを活用し、お客様、販売店、市役所職員等、業務に関わるすべての人のプロセスを変革し、サービスの価値を高めることができた。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○販売開始時刻前から長蛇の列ができ、感染症対策ができず迷惑をかけていた。 販売店に身分確認を依頼したため、混乱が起きた。 販売管理が紙台帳のため、重複購入を防止できなかった 販売数集計が手作業のため、深夜までの時間が勤務</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○長蛇の列を解消するため、事前予約制度に販売方法を見直した。 事前予約申し込みは、紙媒体とWEBフォームの2種類 紙媒体はAI-OCRを活用してデジタル化 WEB申請はスマートフォンから24時間どこからでも予約可能 身分確認はRPAを活用して、住基情報と自動突合 予約情報はkintoneで一元管理することで、販売管理DBを構築 販売店はiPadから販売データを登録、自動集計で時間外勤務の削減 購入引換ハガキを発行することで、購入期間内にゆっくり購入可能 自宅近くの販売店舗を指定することで、三密を回避するコロナ感染症対策印刷物で配布していた商品券の使えるお店リストのペーパーレス化</p>		

<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>紙申請：1598 件，WEB 申請：5743 件 263 件の重複申請と 27 件の奄美市住民以外の申請の排除 全体販売対象者 6,987 名のうち，販売期間 21 日で 1 日平均 332 名（2857 冊）が購入（初日に殺到しない）</p>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p><住民> 24 時間どこからでも Web 予約可能 販売店に並ぶ必要がなく，コロナ感染リスク対策に繋がった 公式 LINE を活用しスマートフォンからほーらしゃ券が利用できるお店を簡単に検索できるようになった 高齢者等の情報弱者にも対応するための紙申請を併用し AI-OCR を活用 <販売店> リアルタイムに事前予約の内容をチェックできるようになった 身分確認などを販売店で行う必要がなく購入はがき記載の予約番号で確認 iPad から予約情報を DB で確認し販売冊数と購入日のみを登録 <職員> RPA によりデータ突合を自動化し時間外勤務の大幅削減 申請内容がデータ化されているため問合せ対応時間の削減 削減できた時間で他業務に時間を割くことができた</p>
<p>今後の展望</p>	<p>地域DX と働き方改革の両立に向けて ・DX は利用者メリットの徹底追及から ・運用する関係者が楽になるサービスデザイン ・デジタルを活用した小さな成功体験の獲得 ⇒プレミアム商品券のデジタル発行によるさらなる地域DX の実現</p>

「奄美市プレミアム商品券（通称「ほーらしゃ券」）」販売管理業務



行政手続きのオンライン化 “プレミアム商品券「ほーらしゃ券」販売業務のDX”

ほーらしゃ券とは、中小売店の振興と地域経済の活性化を図る為のプレミアム商品券です。
対象者は奄美市住民登録者限定で、お一人様10冊まで**先着順**で販売しておりました。

R2年度 ほーらしゃ券販売における対応



販売店にて、**申込書に記入**後
身分証明書にて身分確認を行い
ほーらしゃ券を販売



申込書



販売店より届いた**申込書**を
Excelに手入力をして
集計作業を実施

R2年度 ほーらしゃ券販売における課題



- 身分確認の誤りで奄美市住民以外の購入者や重複で購入する方がいるため、**住民の不平不満**につながっていた
- 問い合わせが殺到するが**紙申込書の運用**であるため、**回答に時間がかかっていた**
- 申請書の集計作業が手作業の為、**時間外勤務での対応が必須**

行政手続きのオンライン化 “プレミアム商品券「ほーらしゃ券」販売業務のDX”

R3年度は、ほーらしゃ券の販売を**事前予約制**に変更し、更に**デジタル技術**を組み込み**DXを実現**



「ほーらしゃ券」
第2弾購入事前申込書

※1冊5,500円分の商品券を4,000円で販売
(プレミアム率37.5%)
・購入は1人(1団体)10冊まで
・申請は1人(1団体)1回限りです。

※ネットでも申請できます！

※購入ができる方
電美市民(第1弾で購入した方も対象！)
電美市に住所を有する団体(例:町内会、事業所など)
※「ほーらしゃ券」使えるお店は申請できません。
→抽選になる場合は「第1弾で購入できなかった方が優先となります。」

※申込方法※
・電子申請 ・様式申請(郵送、FAX、窓口持参)
住所:〒894-8555 電美市名瀬中町 25-8
電美市庶政課 宛
FAX:0997-52-1359
申込窓口:庶政課(名瀬)、産業振興課(笠利)
産業建設課(住居)

※販売スケジュール※
10/13(水)~11/5(金) 事前申込期間
11/19(金)~11/29(月) 購入期間

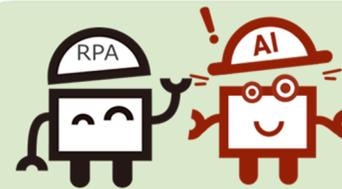
購入希望冊数 冊(1~10を記入) ※購入可能な冊数をご記入ください。

団体名			
※個人は記入不要			
フリガナ			
氏名			
(団体代表者)			
生年月日	<input type="checkbox"/> 明治 <input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	年	月
		日	
住所			
個人代表者			
電話番号			

WEB申請

紙申請書

Web申請と紙申請の**ハイブリット対応**で
事前予約を実施



RPA×AI-OCRを用いて
紙申請書のデジタル化や
データ照合、重複申請チェック
などを**手作業を自動化**



販売店にタブレットを
配布し**リアルタイム**で
事前申請情報を確認



ほーらしゃ券が利用できる
お店の**検索アプリ**を作成

行政手続きのオンライン化 “プレミアム商品券「ほーらしゃ券」販売業務のDX”

デジタル活用により行政サービスの向上、販売店・職員の働き方改革に繋がった！

住民



- ・24時間どこからでもWeb予約可能
- ・販売店に並ぶ必要がなく、**コロナ感染リスク対策に繋がった**
- ・ほーらしゃ券が利用できる店舗が**携帯で簡単に把握**できるようになった

販売店



- ・リアルタイムに事前予約の内容を**チェック**できるようになった
- ・身分確認などを販売店で行う必要がなく**煩雑な処理が無くなった**

職員



- ・**時間外勤務の大幅削減**
- ・申請内容がデータ化されている為**問い合わせ対応時間の削減に**
- ・削減できた時間で、**他業務に時間を割くことが出来た**