

報道関係者各位  
プレスリリース

2024年10月7日  
株式会社アスコエパートナーズ

## 八王子市で『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ』を公開 ～「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」で業務効率化を目指す～

株式会社アスコエパートナーズ(所在地:東京都港区、代表取締役:安井 秀行、以下アスコエパートナーズ)と東京都八王子市(市長:初宿 和夫、以下八王子市)は、2024年10月6日より、アスコエパートナーズが開発した『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ』八王子市版を公開したことをお知らせいたします。



### ■『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ』導入の背景

引っ越し、出産などのライフイベントの際には様々な行政手続きが必要ですが、各個人の状況(家族構成や収入など)によって要否が変わるため、住民が調べることは容易ではありません。そのため、役所の窓口に出向いたり電話をかけたりするなど多岐にわたる確認方法を取り、職員もその対応に時間を費やしている現状があります。

八王子市では、総務省で採択されている「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」の一

環として、住民の属性や世帯状況に応じて必要な行政手続や利用可能な行政サービスを案内するシステムの構築を目指していました。そこで、ナビゲーション形式で簡易な質問に答えていくことで必要な手続を探ることができる『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ』を導入しました。

これにより、住民は迷うことなく適切な手続きやサービス、必要な持ち物や申請窓口を把握することが可能となります。また、住民からの手続きに関する問合せを削減し、職員の業務効率化を目指します。

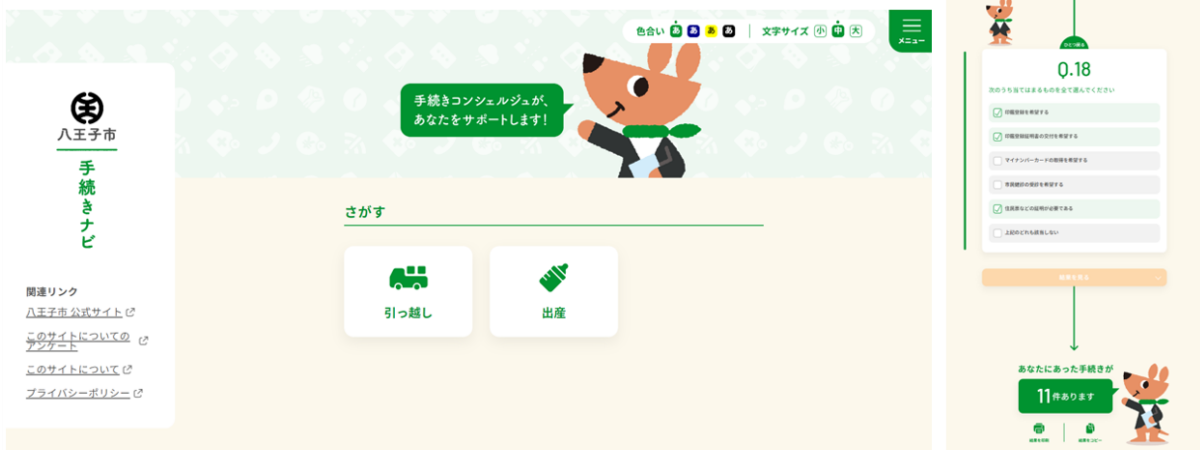
## ■八王子市ご担当者様からのコメント

八王子市市民部では市民満足度を高めるサービスの提供を目指し、日々業務改善に取り組んでいるところです。市民部で所掌している「転入・転出・出生」手続は、ライフイベントに密接に関係する手続である一方、人によって必要な関連手続が異なり、その手続の所管課も全庁横断的であることから、個人の属性に合ったきめ細やかなご案内が難しいことを課題として認識しています。

また、限られた経営資源の中で労働生産性を高めていくために、自治体職員は企画立案や相談業務等の職員にしかできない業務に注力することが求められており、定型的な問合せ対応や申請の受付については極力効率化していく必要があると考えます。

この現状を改善するため、個人の属性に合った行政手続を案内し、オンライン申請フォームへ誘導する仕組みを検討していたところ、アスコエパートナーズの「手続きナビ」が目にとまりました。このサービスを導入することで、住民の方へ行政手続の部署横断的なご案内とオンライン申請への誘導の両方が実現できると期待しています。

今後もデジタル技術等を活用し本市の行政手続をより便利にすることで、市民満足度の向上に取り組んでまいります。



<手続きナビ画面イメージ>

<サイト URL>

<https://hachioji-city.supportnavi.jp/>

【ご利用可能なカテゴリ】※全 2 カテゴリ、総計 208 手続き

1. 出産:32
2. 引越 (転入、転出、転居):176

# ASUKOE PARTNERS)))



## ■サービス概要

『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ』は IT 技術を活用したデジタル化はもちろん、利用者視点の UX 実現にこだわって開発されたプラットフォームです。住民が、いくつかの質問に回答するだけで、住民それぞれの状況に応じて必要な手続きや持ち物、手続き場所等を確認することができます。担当課が異なる手続きを横断的かつ網羅的に知ることができるので、申請漏れや手戻りの心配なく手続きの準備を整えることができます。

## <主な特徴>

- ・アスコエパートナーズ独自開発の「ナビエンジン」が質問数を削減、最適化し、利用者の負担を軽減
- ・職員と会話するような感覚で回答できる自然なナビゲーションを実現
- ・利用者にとってのわかりやすさと親しみやすいデザインを追求
- ・質問設定や正確性検証用ツールにより、自治体職員の業務負担も削減

『わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ+申請サポートプラス』は、わかりやすく信頼感が感じられる UX デザインが高く評価され、2021 年度グッドデザイン賞を受賞しました。

アスコエパートナーズは今後も行政サービスのデジタル化を推進し、住民にとってより一層便利な行政サービスの提供と行政業務の効率化に貢献してまいります。

## 【会社概要】

- 名称:株式会社アスコエパートナーズ
- 代表取締役社長:安井 秀行
- 設立日:2010年2月8日
- 事業内容:ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するコンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業
- 企業 HP:<https://www.asukoe.co.jp/>
- 利用者視点を大切に行政 DX に関する様々なコエを届けるメディア『GDX TIMES』:  
<https://gdx-times.com/>

## 【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社アスコエパートナーズ 広報担当

TEL:03-6452-8724

E-mail:pr@asukoe.co.jp