

キャッシュレス決済システム導入事例

茨城県つくば市 様

キャッシュレス決済システムを導入 市民サービス向上と事務負担を軽減



つくば市 市民窓口課
課長
中川 伸一 氏



つくば市 市民窓口課
主査
西村 孝之 氏



つくば市 市民窓口課
主査
小林 理穂 氏

事例のポイント

課題背景

- ・市民向けに“待たせない”サービスを実現したい
- ・社会的に一般化しているキャッシュレス決済に対応したい
- ・現金の集計など事務作業の負担を軽減したい

成 果

- ・現金を扱う手間がなくなり、かつ休日・夜間延長の窓口対応も容易に
- ・現金を扱う必要がなくなり、市民や職員の新型コロナ感染リスクを低減
- ・POSによる自動計算で集計作業の負担を軽減

対象サービス

● キャッシュレス決済システム

お客様名:茨城県つくば市 市民窓口課
所在地:茨城県つくば市研究学園一丁目1番地1
概要:つくば市は茨城県南部に位置し、筑波大学をはじめ国立研究所、企業の研究所などが数多く立地する研究・学園都市。2005年に「つくばエクスプレス」が開業し、都心とのアクセスが便利になった。政府の「スーパーシティ構想」に対応して「つくばスーパーサイエンスシティ構想」を進めている。

URL: <https://www.city.tsukuba.lg.jp/>



システムイメージ

iPadがPOSレジとなり、周辺機器と連動することで
レジ業務が可能
出納管理データはリアルタイムに集計され、
店内や庁外からも閲覧することができる

NECモバイルPOS
クラウドサーバ

インターネット

支払い窓口

カスタム
ディスプレイ

レジプリンタ

POS (iPad)

KAZAPI
(マルチ決済端末)[※]

ICカード
クレジットカード

[※]製造元:株式会社エム・ピー・ソリューション

キャッシュドロア

会計

返金

出納管理

点検/精算

マスタ管理

導入前の背景や課題

証明書交付が集中 窓口で3時間待ちも

政府がデジタル化推進を打ち出し、自治体も「暮らしやすい街づくり」を目指したスーパーシティ／スマートシティ構想を次々と発表しています。つくば市でもこのほど「つくばスーパーサイエンスシティ構想」を打ち出しました。「暮らしやすい街づくり」では、デジタルを利用した市民サービスの向上が必要不可欠です。そこでつくば市では、市役所での証明書交付に際してクレジットカードや電子マネーで交付手数料を支払うことができる「キャッシュレス決済

サービス」を2020年10月から開始。そのシステムをNECフィールドディングが納入しました。つくば市市民窓口課の中川伸一課長は、「市民サービス向上のために、証明書類の交付で“書かない”“待たない”“行かない”を目指しています。その一環として、交付手数料の徴収に関わる時間の短縮や利便性向上を狙いました」と、キャッシュレス決済システム導入の目的を話します。つくば市市民窓口課の西村孝之主任は、導入を急いだ要因として「買い物でも交通機関利用でもキャッシュレスは当たり前。証明書の交付手数料がいつまでも現金で、という時代ではありません」と指摘します。また、つくば市市民窓口課

の小林理穂主任は、「窓口を開けてから、申請件数や徴収額を集計する作業が大きな手間になっています」と、交付手数料の計算などが大きな負担になっていると話します。

つくば市では、国立研究所や企業の研究所、大学など教育機関の異動時期となる3月末から4月初めに転入・転出の届出や住民票などの交付が集中します。「年間では1日平均600～700人程度の窓口訪問数が、この時期には1000～2000人という日もあり、3時間ほど待ってもらうこともあります」（中川課長）と、市民窓口課のスタッフ70人総出であたっても多くの申請を短時間にはさばききれないそうです。

選択のポイント

納入実績を評価 “任せても安心”

つくば市では庁舎内に証明書の自動交付機を設置していますが、その場合も現金での徴収です。新型コロナの感染拡大で「現金には触りたくない」という来庁者も少なくありません。そうした要望に対応し、なおかつ人が多く訪れる窓口で“密”を避けて待ち時間を減らすためには、キャッシュレス決済システムは必要でした。

そこで2020年度の予算にキャッシュレス決済システム導入に関する費用が盛り込まれ、6月

に提案プロポーザル型公募を実施。8月に実施事業者としてNECフィールドディングが決まりました。「これまでにペーパーレス会議システムを納入した実績に加えて、私自身がつくば市民としてつくば市役所様の市民サービス向上や職員スタッフの負荷軽減に貢献したいと考えました」と、NECフィールドディング東日本営業本部関東営業部営業第三課の長谷川光伸は公募に参加した理由を話します。「パソコンやプリンタの保守などでNECフィールドディングの技術者が来ているのを市民窓口課の職員は知っていました。また、長谷川さんが

足繁く通っているのを見ていましたので、信頼感もありました」（中川課長）。

NECフィールドディングが納入した「キャッシュレス決済システム」は、iPadを使った「NECモバイルPOS」とNECが出資するエム・ピーソリューション製のマルチ決済端末「KAZAPI2」1台で構成するシステム。中川課長は、「公募開始段階で事業期間は21年3月末までを見込んでいましたが、実際には20年10月1日から窓口での運用を開始。予定よりも早くサービスをスタートすることができました」と話します。

導入後の成果

想定よりも高い利用率 自動集計で作業負荷も軽減

「NECフィールドディングに発注し、導入直前に市民窓口課の職員に研修を行っていただきました。職員は日々スマホを使っているので、iPadでの操作もアプリを操作するのと同じように直感的にできるので浸透は早かったですね。しかも3回目の研修では他の課の課長や幹部職員も参加して盛況でした」（西村主任）。

導入を支援したNECフィールドディング営業推進本部第一セールスサポート部の蔵之内智章は、「説明資料を30部作りましたが、参加者が増えて資料が足りず、慌てて追加で増刷しました」と振り

返ります。「これまでモバイルPOSを小売りや飲食店向けに納入してきましたが、今回は初めて自治体様向けの納入なので、研修にも力を入れました」と話します。

NECフィールドディング営業推進本部第三セールスサポート部の林秀明もチームに参加し、「小売りや飲食店向けに納入してきたノウハウを生かすことができました。非常に使いやすいシステムなので、つくば市様の職員の皆様もすぐに理解していただけました」と語ります。

20年10月から窓口でのキャッシュレス決済がスタート。「開始当初の利用者は全体の5%超で、想定した3%台よりも多かったですね。もちろんトラブルもなく安心して利用できています」と

西村主任は話します。小林主任も「POSシステムで自動集計するので、手作業での処理が大幅に減りました。モバイルPOSシステムなので、休日や夜間延長での対応時でも簡単に移動できます」と、容易に使える点を評価しています。

中川課長は「使いやすさが分かったので、庁舎内の窓口だけでなく、出先機関での導入も検討したいですね。また、POSでさまざまなデータを収集できるので、そのデータを市民サービス向上につなげていく可能性もあります」と、キャッシュレス決済を起点に行政サービスのさらなる発展も視野に入れていきたいとしています。

お問い合わせは、下記へ

NECフィールドディング
パブリックソリューション事業部 公共ソリューション部
URL : <https://solution.fielding.co.jp/municipality/>

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出（非居住者への業務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。



UD FONT 見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。