

電通総研、宮崎県延岡市の「フロントヤード改革」を支援

－ 住民満足度と業務効率化を両立する次世代行政モデルを構築 －

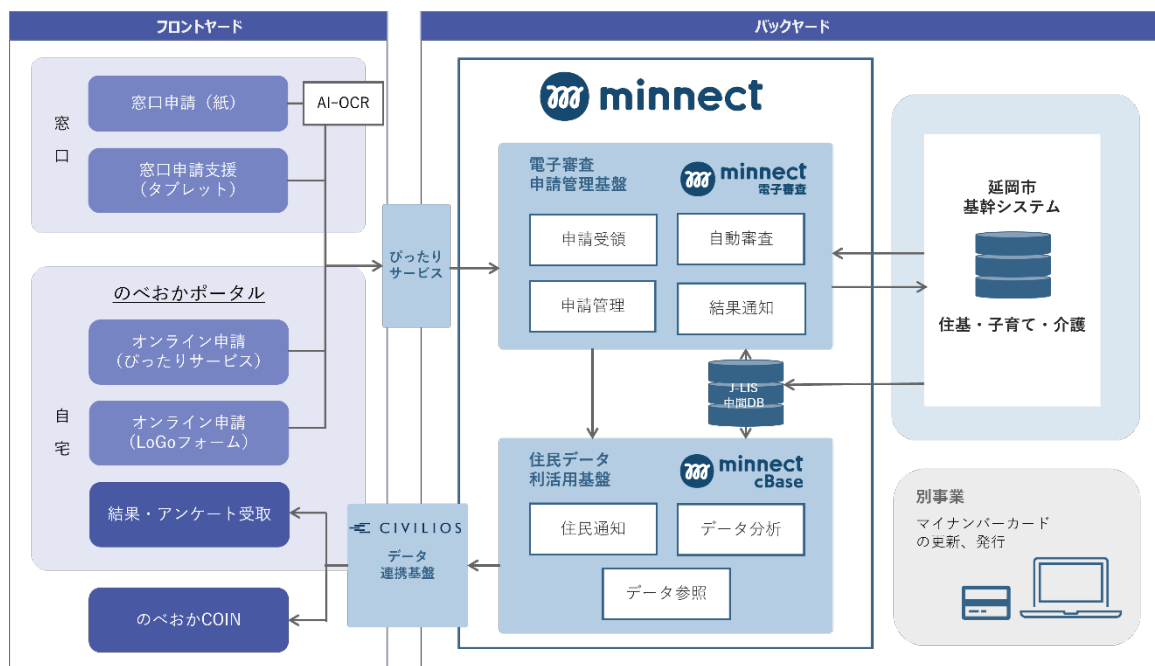
テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研(本社:東京都港区、代表取締役社長:岩本 浩久、以下「電通総研」)は、宮崎県延岡市が推進する「フロントヤード改革」事業を株式会社 JAPANDX(本社:東京都品川区、代表取締役社長:三川 剛、以下「JAPANDX」)との協働で受託し、延岡市は 2025 年 12 月 1 日(月)より「らくらく窓口」の本格稼働を開始しました。本事業は、行政窓口における住民サービスの利便性向上と、職員の業務効率化を同時に実現する全国的にも先進的な取り組みです。

「らくらく窓口」は、窓口申請(紙)・オンライン申請など多様な申請手段を一元管理し、申請受付から審査、結果通知までのプロセスをデジタル化、自治体の既存システムと連携することで、申請から通知までを一気通貫で処理できる仕組みです。さらに、住民データの利活用やアンケート結果の反映により、サービス改善と地域活性化を推進します。

■ 背景

延岡市では、行政手続きのオンライン化や「書かない窓口サービス」の導入を通じて、住民の利便性向上を推進しています。しかし、複数の申請チャネルを導入した結果、バックオフィス業務が複雑化し、申請書データと紙媒体の管理が併存することで情報管理体制も煩雑化しており、職員の業務負担が増大していました。さらに、業務に関する職員の習熟度にばらつきがあることから、事務処理ミスも発生しており、早急な対応が求められていました。

■ システムの特長



1. 住民利便性の向上と業務効率化を両立

JAPANDX の開発したのべおかポータルと連携することで、マイナンバーカードを活用して子育て関連の 12 手続きの申請を新たにオンラインで行えるようになりました。これにより、住民は時間や場所の制約を受けずに手続きを完了でき、行政サービスの利用機会が拡大します。

また、バックオフィス業務においては、各種申請を統一されたフローで処理することが可能となり、業務効率の向上および人的ミスの低減を実現します。

2. 申請から通知までを一気通貫で処理

本システムは、基幹システムと連携し、申請から電子審査、データ登録、住民通知まで一気通貫で処理することが可能です。電通総研が開発する「minnect(ミネクト)電子審査」を導入することで、データの一元管理と自動審査を実現し、事務処理の迅速化と精度向上を推進。加えて、住民への通知は住民 CRM 機能を有した「minnect cBase(ミネクト シーベース)」を活用することで、デジタル通知を実現し、郵送コストの削減と業務負担の軽減を図ります。

3. 市民参加型の改善サイクル

今後はアンケート結果を業務改善に反映する仕組みや、回答者へは、電通総研のデータ連携基盤「CIVILIOS(シビリオス)」を利用することで、「のべおか COIN」へポイント付与ができるインセンティブ設計を導入し、住民参加型のサービス改善と地域経済の活性化を目指します。

延岡市は、今回の取り組みを皮切りに、今後は子育て関連以外の行政手続きや内部事務への横展開を計画しており、電通総研はその推進を継続的に支援します。

<ご参考資料>

- ・ 「minnect 申請管理・電子審査」について(<https://smart-society.dentsusoken.com/solution/minnect>)
- ・ 「minnect cBase」について(<https://smart-society.dentsusoken.com/solution/minnectcbase>)
- ・ 「CIVILIOS」について(<https://smart-society.dentsusoken.com/solution/CIVILIOS>)

■JAPANDX について <https://japandx.co.jp/>

企業のデジタルリスク対策の最前線を担うエルテスのテクノロジーと知見をベースに、安全・安心な DX 推進支援サービスを提供し、日本から世界に向けて DX による新たな潮流を生み出すことを目的に設立されました。DX 時代のデジタルリスク対策から、革新的な DX 関連サービスまでを提供する、堅守速攻の「総合デジタルソリューション企業」として、企業・自治体のみなさまの新たな価値の創造に尽力いたします。

会社名 : 株式会社 JAPANDX

代表者 : 代表取締役 三川 剛

所在地 : 東京都品川区西五反田 3-12-14 西五反田プレイス 2F

設立 : 2020 年 12 月 11 日

事業内容:エンタープライズ向け総合デジタルソリューションの提供、各種 DX 事業推進、デジタル・ガバメント推進、等

■電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という 3 つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社

会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

- * 電通国際情報サービス(ISID)は、電通総研へ社名を変更しました。
- * 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 営業統括本部 スマートソサエティセンター 中西、藤本

URL: <https://smart-society.dentsusoken.com/> E-Mail: g-dxsuishin@group.dentsusoken.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 野瀬

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com