



Case Study

Customer 姫路市様

住民サービス向上と業務効率化を強力サポート ～行政・自治体へのセルフレジ導入事例～

兵庫県の南西部に位置し、瀬戸内海に面する姫路市は、古くから播磨地方の政治・経済・文化の中心地として栄えてきました。また世界遺産・国宝である姫路城を始め、数多くの歴史・文化的資源を有しています。その姫路市役所で、住民異動届・戸籍届の受付や住民票など証明申請の受付・交付等の業務を担う住民窓口センターでは、住民票などの証明交付等の手数料徴収のためにTERAOKAのマルチセルフレジ「HappySelf」とクラウドサービス「netDoA」を活用いただいています。姫路市住民窓口センターの廣瀬様に詳しくお伺いしました。

01 レジ・実績集計ともに課題を抱える

「以前はレジのオペレーションに関して、“レジ打ち時のミス”や“手数料がいくらなのか、来庁者に伝わりにくい”といった課題がありました。

また、姫路市では全ての売上実績管理を本庁で行うため、27箇所の出先事務所及び本庁に設置しているPOSレジとホストコンピューターをローカルネットワークで接続し、手数料徴収実績を抽出していたため、処理にかなりの時間がかかっていました。

さらに、キャッシュレス決済の導入で、多岐にわたる支払いデータの蓄積が必要になり、機能面でも不安を抱えていました。

02 日々の業務が わかりやすくスムーズに

そこで、既設キャッシュレス端末との連携実績がある点や、端末の操作性、カスタマイズ等の今後の展開に期待し、TERAOKAのマルチセルフレジ『HappySelf』とクラウドサービス『netDoA』を採用しました」

では、実際の導入後はどのように感じられたのでしょうか。
「まず、マルチセルフレジ『HappySelf』は、操作がシンプルでわかりやすいというのが第一印象です。具体的には、職員側も来庁者側も画面がわかりやすく、レジの打ち間違いが少なくなりました。また現金投入口が来庁者側にあり、おつりも来庁者側に出

てくるので、手数料の受け渡しスムーズになり、コロナ禍で必要性が高まった接触機会の低減にもつながりました。

音声で『合計金額はXX円です』と案内してくれることで、職員が何度も金額を伝えることが格段に減りました。実際に来庁者からも『手数料がいくらわかりやすい』との感想をいただいております」

その他、「多言語に対応しており、多国籍な来庁者にも対応できる」「来庁者とおつり等で意見の食い違いがあった際、録画機能により投入時の映像をPOSレジ上で一緒に確認できる」など、機能面の充実も業務サポートに一役買っている様子です。



次に運用・手数料徴収実績の集計作業におけるご感想もお聞きしました。

「釣銭不足のときにポップアップで知らせてくれる点や、釣銭補充の際にレジの中の現金が一定額に保たれるように自動計算・排出してくれる機能が毎日の業務効率向上に役立っています。

レシート検索も簡単にでき、過去に遡って検証する際に便利になりました。また、『netDoA』の導入により、手数料徴収実績の抽出は非常に早く安定してできています。

クラウド管理のおかげで、従来はホストコンピューターのみ可能だった実績の抽出が他の端末でも可能になりました。

キャッシュレス決済についても、抽出条件に少し課題はあるものの、キャッシュレス決済端末との連携もスムーズにできています」

03 より一層の窓口サービス充実へ

新しいPOSレジの導入には、職員の皆さんにスムーズに使っていただくことが必要不可欠です。導入前後のTERAOKAのサポートに関してもお尋ねしました。

「導入前には研修の回数や日程調整、簡易マニュアルの作成などの要望も聞いていただき、感謝しています。導入後も疑問点に迅速な回答がもらえるなど、丁寧に対応いただいています」とのお言葉をいただきました。

「姫路市では迅速・丁寧・確実な窓口対応を心掛けています。より一層の窓口サービス充実のために、キャッシュレス決済と一体化した端末の導入などハード面でもさらに強化していきたいです」と語る廣瀬様。

TERAOKAは、市民の皆さまの利便性と住民サービス向上に取り組む姫路市様を引き続きサポートしてまいります。



Customer Data



姫路市役所

- 〒670-8501
兵庫県姫路市安田四丁目1番地
- <https://www.city.himeji.lg.jp>



Product Info

HappySelf G3

設置場所によってカウンター型・一体型を選べる対面スタイルのマルチセルフレジです。



本部・店舗運営の効率化をサポートするTERAOKAのクラウドサービスです。



お問い合わせ