

### 大阪府富田林市 様

「LiveOn Call」で遠隔窓口を開始。  
市庁舎の建て替え工事によって、一部の部署が移転。  
市民が移転先に出向かなくても相談・手続きができる  
システムを確立。

利用目的	業種	社員規模
相談窓口・社内会議	官公庁	500～1,000名



(写真:左) 市長公室 政策推進課 企画調整係 係長 田中 啓文 様  
(写真:右) 市長公室 デジタル推進室 室長 北野 浩之 様

#### 利用シリーズ

LiveOn Meet・LiveOn Call

#### 導入前の課題

- 電話による対応では、相手のニーズを表情などから読み取ることができない
- 多くの市民や事業者が利用するため、複雑な操作は避けたい
- 個人情報や機密データを扱うため、情報漏洩などのリスクを回避したい

#### LiveOnで解決!

- 🔊 高品質な音声と映像により、遠隔でも顔の見える窓口対応が可能に
- 🔊 ボタンひとつで簡単呼び出し、シンプルで分かりやすいユーザーインターフェース
- 🔊 クラウド型ではなくオンプレミス型で、万全のセキュリティ対策

#### 導入前の課題

市庁舎の工事で、一部の部署が移転。  
遠隔窓口で、移転先と市庁舎をつなぎたい

市庁舎の建て替えに伴い、令和5年度の夏頃から一部の部署が移転することになりました。移転先は車で約10分の多目的ホール。市民の皆さんにはご迷惑をおかけしますし、移転を周知するのも時間がかかります。

そこで最初は、市庁舎に来ていただいた市民や事業者の方と、移転先の部署を電話でつなぎ、担当者と直接お話ししていただくと考えていました。しかし電話では顔が見えず、互いに意図が伝わりにくいという課題があります。特にまちづくり関係部署には多くの事業者さんが訪れることから、図面や書類を見ながら相談する機会も多く、電話ではどうしてもコミュニケーションに限界がありました。

そこでオンライン相談システムを導入することになり、代理店から案内のあった「LiveOn Call」を含め、複数のシステムを検討することになりました。



#### LiveOn選定の決め手

シンプルな操作性と、オンプレミス対応可能な  
万全のセキュリティ対策を評価

実際にデモを体験した結果、多くの魅力を感じました。高品質な映像や途切れのない音声はもちろんのこと、一般的なWeb会議ツールとは異なり、画面をピッと押せばすぐ相手につながるシンプルな操作性に最も魅力を感じました。幅広い年齢層の方が利用することを考えると、操作の分かりやすさは欠かせません。

また市民相談では、個人情報ははじめセンシティブな内容を扱うため、「LiveOn Call」の万全なセキュリティ対策もポイントでした。市庁舎のネットワーク環境(LGWAN)に構築可能で、これなら市民の皆さんに安心してお使いいただけると感じました。

#### 職員間での会議システムとしても活用できる汎用性の高さ

加えて市庁舎の移転に伴い、市民の皆さんだけではなく職員同士も「離れた部署間で効率よく会議を行いたい」というニーズがありました。「LiveOn」を使えば、移転先とも簡単にWeb会議ができます。ちょうど市で購入したタブレット端末があったので、JMSに相談してそのタブレット端末を各部署に配置し、市庁舎間での打ち合わせもできるようにしていただきました。



JMSにはこちらの要望を直接聞いていただき、さまざまなテストも柔軟かつスピーディに進められたと思います。テスト後は担当者が自由に操作できる管理者画面を作ってもらい、自分たちで柔軟にメニュー設定や、ボタンの階層を変更できたことも非常に助かりました。職員には説明会の後、実際に市民の方が入るブースを利用したロールプレイ形式のテストを行い、特にトラブルもなく運用開始できたと思います。デジタルなじみの薄い職員でも、「LiveOn Call」はすぐに使いこなせました。

## 導入後の効果・感想

### 市民の利便性アップに貢献、呼出機能で別部署への連携もスムーズに

実際に「LiveOn Call」を使い始めてからは、皆さんから好意的な反応をいただいています。ブースの中で遠隔でも相談が行えるとあって、お使いいただいた方から「これはすごい」と驚きの声も寄せられました。アンケート箱を設置していますが、マイナスの声は聞いたことがありません。



また基本は1対1での会話ですが、もう1人呼んで三者間でのやり取りができる機能も、非常に助かっています。さまざまな相談の中には、対話中に当初とは異なる部署に話を回さなければならないこともよくあります。そこで改めて別部署につながり直すのではなく、そのまま転送して引き継げる機能は大変ありがたいと感じています。その他にも、オンプレミス環境に構築しているので普段の業務用ネットワークと同じ環境で利用できるため、共有ドライブにそのままアクセスすることができる点も利便性を上げています。

## LiveOnを活用した今後の事業展開など

### オンライン相談システムで、遠方の支所や連絡所からも手続きを可能にしたい

新しい庁舎が完成すれば、現在移転している部署も戻ってくる予定です。ただこれからも、遠方にある保健センターや連絡所などでの活用を進め、わざわざ市庁舎へ赴かなくてもその場で手続きができる仕組みを整えていければと思います。

システムのクラウド化が進む時代ですが、市民の個人情報を扱う地方自治体にとっては、やはりオンプレミス型が安心です。「LiveOn Call」はその点でも、高いセキュリティ対策で多くの自治体さんにおすすめできると思います。これからもデジタルツールを活用し、市民の皆さんだけでなく職員の側も、利便性を上げていきたいと考えています。

## 大阪府富田林市

所在地：大阪府富田林市常盤町1-1

職員数：約770人

面積：39.72km<sup>2</sup>

人口：108,514人

(2023年10月1日現在)

市概要：大阪府の東南部に位置する富田林市。市を南北に流れる清流「石川」の河川敷は、春には桜の名所として市民の目を和ませている。金剛・葛城の山々を背後にいただき、自然が豊かな土地であり、室町時代からの街並みが今も残る富田林寺内町など、自然と文化が共存する町。

ホームページ：https://www.city.tondabayashi.lg.jp/



ジャパンメディアシステム株式会社

e-mail：liveon@jm-s.co.jp

URL：https://web.liveon.ne.jp/

本社 〒101-0021 東京都千代田区外神田2-14-10 第2電波ビル2F  
TEL：03-3252-8111 FAX：03-3252-5234

大阪支店 〒540-6122 大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21 MIDタワー22F  
TEL：06-6947-6800 FAX：06-6947-6363

名古屋営業所 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-16-20 グリーンビル4F  
TEL：052-202-1233 FAX：052-202-1088

仙台営業所 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-5-28 カーニープレイス仙台駅前通6F  
TEL：022-726-5080 FAX：022-726-5075

札幌営業所 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西12-4-78 ウエスト12ビル5F  
TEL：011-206-1818 FAX：011-206-1572