

LIVEON SERIES

導入事例インタビュー

兵庫県神戸市 様

95%が高評価「LiveOn Call」でリモート税務相談を実現！ 神戸市様に成功ノウハウをインタビュー

神戸市では、2019年に竣工した新長田合同庁舎への税務部門の集約に伴い、市民サービスの維持と向上を目的にオンライン経由で相談が行える税務相談システムを導入しました。利用者は最寄りの区役所・支所からボタン1つで新庁舎の職員とつながることができます。

運用開始から5年目となる今年、JMSの遠隔相談システム「LiveOn Call」へとリプレイスを行いました。利用者の手元を映す書画カメラの画質をさらに鮮明に、職員から要望の多かった順番待ち管理機能の搭載など、市民にとってより便利でスムーズな税務相談が可能になりました。1日平均100件以上の利用があり、アンケート結果では95%以上の利用者から高い評価を得ています。

利用目的	業種	社員規模
オンライン窓口	官公庁	約3,000人以上



写真左：行財政局税務部税務課 係長 福本麻人 様
写真右：行財政局税務部税務課 奥井絢子 様

利用シリーズ

LiveOn Call

導入前の課題

- 複数拠点の待ち人数を見える化したい
- より対面に近いきめ細かい対応がしたい

LiveOnで解決！

- 🔌 順番待ち管理機能を追加し、市民・職員双方から待ち人数の確認が可能に
- 🔌 書画カメラの画質をより鮮明に、さらにワンタッチで利用者の手元ズームができる機能も搭載

遠隔相談システム導入の背景

新長田エリアの活性化を目的に、県と市の関係機関が共同移転

神戸市では、阪神大震災後の復興を背景に、特に甚大な被害を受けた新長田エリアの活性化に力を入れてきました。しかし、震災後約30年が経過しても昼間人口がなかなか回復しないという課題があり、街のにぎわい創出と市民サービスの向上を目指して2019年に「新長田合同庁舎」が誕生しました。新庁舎には税務部門が集約され、効率的な行政運営を目指しています。人口減少社会では、DXを取り入れた業務効率化が欠かせません。

一方、税務部門が新庁舎に集約されたことで、これまで各区で行っていた税関係の手続きや相談業務が提供できなくなるおそれがありました。税関係の手続きは、市民生活と密接に関わるため、サービスを低下させないために遠隔相談システムを導入することが決まりました。

遠隔相談システム利用イメージ



導入後、各区役所にブースを設置し、市民はそこからボタン1つで新庁舎の職員を呼び出すことが可能になりました。翌年には、新型コロナウイルスの影響でウェブ会議が当たり前になり、実際にリモート税務相談を受けた市民からも「思ったよりも使いやすい」という反応が多くありました。数年間で、市民の皆さまにとっても遠隔相談システムの利用が定着していったと思います。

LiveOn Callへのリプレイスの決め手

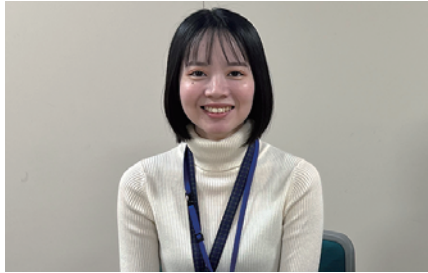
職員へのヒアリング結果を仕様に反映、さらに使いやすく

「LiveOn Call」導入においては、ゼロからの導入ではなく他社システムからのリプレイスだったからこそ、現場からはシステム変更への不安や、今までとできるだけ同じような操作感で使えるようにしてほしいといった希望も出ていました。

市民の皆さまがこれまで通り簡単に操作いただけるよう、タッチパネルを押せばすぐにつながるシンプルな操作性はもちろん、職員にとってもより便利な仕組みにしたいと考えていましたので、JMSのきめ細かい対応は非常に助かりました。何度も職員へのヒアリングを実施し、実際に遠隔相談システムを使う中で出てきた「全区役所の待ち人数を管理できる機能をつけてほしい」「書画カメラの画質をよりグレードアップしてほしい」「市民が書類を記入する際フォローできるように、ワンタッチで手元をクローズアップする機能をつけてほしい」などのリアルな現場の声を反映してもらいました。



行財政局税務部税務課 係長 福本麻人様



行財政局税務部税務課 奥井絢子様

ほかにも着信順のルール設定、不要機能は非表示、アイコンの表示サイズ変更など、かなり細かいところまで要望を聞いていただき、非常に分かりやすい説明をしてもらいました。時には現場が意識していなかったような点まで「このような使い方をする場合は、この仕様ではいかがでしょうか」と提案いただき、より多くの人が使いやすい仕様になったと思います。

本来現場の声を拾うのは、取りまとめの部署である我々の仕事ですが、そこに入って職員と直接コミュニケーションを取っていただき、顔の見える関係性を構築されたことで、リプレイスは非常にスムーズでした。それに加えて、要望に対するレスポンスが早く、不具合が発生した際には実際に庁舎で立ち会って迅速に対応いただいたことが印象に残っています。

きめ細かい研修体制で、リプレイスに対する職員の不安を解消

リプレイスの前には約1週間にわたり、「LiveOn Call」の実機を使った操作研修も実施していただきました。実際にシステムを使用する職員は、かなりの人数に上るのですが、受けたい人が漏れなく受けられるように計8コマの充実した日程を組んでもらい、その場で寄せられた多くの質問にも丁寧に対応していただきました。

研修の終了後は1週間ほど、職員が出入りできるスペースに実機を設置し、気軽に試せる期間を設けました。この間も毎日JMSの担当者に立ち会っていただき、職員から出た要望をすぐに仕様へと反映するなど、リプレイスの直前まで我々の要望にお応えいただいたと思います。JMSのきめ細かい対応で、現場の不安はかなり軽減できました。

導入後の効果・感想

95%以上が満足、初めて利用する高齢者からも高評価

毎年6月にピークを迎える市民税課の繁忙期が、やや落ち着きはじめて7月16日から「LiveOn Call」の利用を開始しました。市民側の端末は市内11か所に31ブース、職員側の端末は22台です。初日は新庁舎でJMSの担当者に待機してもらい、操作に関する職員からの質問に対応していただきました。トラブルが起こった際も、粘り強く原因を突き止めてくださって大変助かりました。

兵庫県神戸市

所在地：兵庫県神戸市中央区加納町
6-5-1

職員数：17,598人(2024年4月1日時点)

面積：約553km²

人口：1,493,725人

(2024年11月1日時点)

市概要：1868年の開港以来、国際貿易港を中心として発展してきた神戸市。海と山に抱かれるように広がる魅力ある街並みと田園に恵まれる。製造業をはじめとする産業集積のほか、バイオ研究やスーパーコンピュータ「富岳」などの国家プロジェクトも進められている。

ホームページ：<https://www.city.kobe.lg.jp/index.html>



市内 11 か所に設置された遠隔相談システムのブース

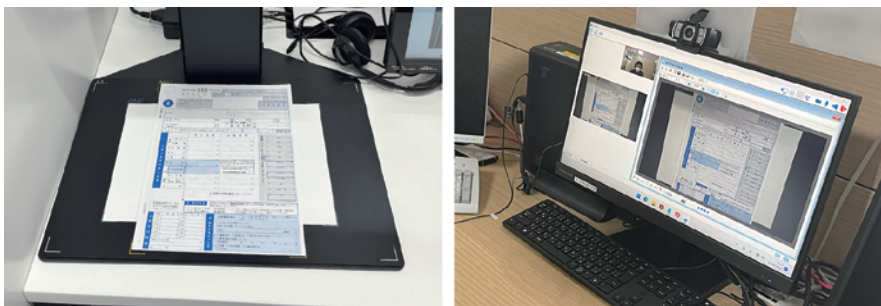
利用開始当初の7月は、リモート相談の件数が1日あたり平均180件に上り、ほとんどが市民税に関する内容でした。年間の平均利用件数は1日あたり100件ほどで、市民へのアンケートでは95%以上が「利用して良かった」と回答しています。「スムーズに税務関係の手続きが完了できたので良かった」という声や、「新長田庁舎に行かなくてもリモートでやり取りが完結でき、ありがたい」「対面と遜色がなかった」といったお声もいただいております。利用者のうち、70代以上の高齢者層についても、多くの方がテレビ電話システムを使うのが初めてという状況でありながら、9割以上が満足と回答しています。

市民の皆さまにとっては、「LiveOn Call」のシンプルな操作性が利用のハードルを下げていと感じます。要件をタッチするだけで担当の部署につながりますし、市民側の音量調整なども全て職員側から操作できるので、市民の皆さまはブースに座っていただくだけでよいのが使いやすいポイントですね。

我々としても現在、分かりにくい税金の仕組みをなるべく分かりやすくホームページで解説するなどして、そもそもの問い合わせ自体を減らそうという動きを同時並行で進めているのですが、それでも直接、職員に質問したいというニーズは残ります。若い世代には自分でスマホを見て情報を得る方も多いですが、特に高齢の方にとっては直接聞きたいというニーズも根強い傾向にあると考えています。だからこそ、デジタルに親しみのない方でも問題なく使える「LiveOn Call」は魅力的です。



市民（左）と職員（右）がモニターを通じて顔を合わせながら会話する様子



市民側端末（左）のカメラを使用して、職員（右）がリアルタイムで書類を確認

市民側相談メニューの一覧

○個人市民税

課税内容について
申告について
送付先の変更等
減免について
証明について
一時に納付できない時
税の還付について
その他のご相談

○固定資産税

土地・家屋(東灘・灘・中央・兵庫・北)
土地・家屋(長田・須磨・垂水・西)
償却資産
一時に納付できない時
税の還付について

○軽自動車税

課税内容について
申告について
一時に納付できない時
減免について
送付先の変更等
税の還付について

○特別徴収

課税内容について
申告について
一時に納付できない時
減免について
送付先の変更等
税の還付について

○法人市民税

課税内容について
申告について
一時に納付できない時
減免について
送付先の変更等
税の還付について

○口座振替

2024.12時点

部門集約で職員数が減少する中でも、業務効率化を実現

新長田合同庁舎に税務部門を集約した結果、職員数は減少しましたが、このシステムを活用することで市民サービスを維持できています。これまで各区役所で行っていた相談業務を1か所で提供するようになったため、区役所によって少しずつ異なっていた対応が統一され、業務の標準化も進みました。



新長田合同庁舎に設置された職員側ブース

LiveOn Callを活用した今後の展開など

人口減少社会には、DXによる業務効率化が不可欠

神戸市だけでなく、多くの自治体では人口減少の影響で今までと同様の業務遂行や行政サービスの維持が困難になると想定されます。

業務効率化は、全国の自治体にとって共通の課題です。遠隔相談システムは、この課題に大きく寄与していくと考えております。

人々の生活の根幹に関わる業務や、コロナ禍の対応など、行政にしか提供できない仕事は数多くあります。そうした業務にリソースを割くためにも、DXによる業務効率化は欠かせません。新しいツールを導入する際は不安もあると思いますが、実際に使い始めてみると案外スムーズにいくものです。自治体の未来のためには、現状をどんどん変えていくことが必要ですので、当市の事例を参考に、ぜひ思い切ってチャレンジしていただければと思います。

▼神戸市様 ご利用サービス



本庁-支社間の相談業務に
- オンライン窓口システム -

▼自治体業務のDX化に最適 LiveOnシリーズ



安定した通信を実現
- 庁内Web会議システム -



作業指示や報告もリモートで
- 遠隔臨場システム -



どこからでも河川や山林を監視
- クラウド録画システム -



メールよりも効率的
- 庁内チャットシステム -



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