

2022年4月13日

株式会社アスコエパートナーズ

「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」つくば市版公開 つくば市スマートシティアプリと連携

株式会社アスコエパートナーズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：安井 秀行、以下アスコエパートナーズ）とつくば市（市長：五十嵐 立青）、凸版印刷株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役社長：麿 秀晴、以下凸版印刷）は、この度、つくば市民が利用するライフイベントにかかわる手続き情報を、市民が自分の状況にあわせて受け取ることができるつくば市スマートシティアプリ「つくスマ」を三者で開発、アスコエパートナーズが開発した「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」つくば市版と連携、公開しました。

つくば市手続きナビ



■手続きナビサービス概要

「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」は IT 技術を活用したデジタル化はもちろん、利用者視点の UX 実現にこだわって開発されたプラットフォームです。市民が、いくつかの質問に回答するだけで、市民それぞれの状況に応じて必要な手続きや持ち物、手続き場所等を確認することができます。担当課が異なる手続きを横断的かつ網羅的に知ることができるので、申請漏れや手戻りの心配なく手続きの準備を整えることができます。

■解決したい課題

引越、結婚、出産などのライフイベントの際には様々な行政手続きが必要ですが、各個人の状況（家族構成や収入など）によって要否が変わるため、住民が調べることは容易ではありません。そのため、役所の窓口に出向いたり電話をかけたりするなど多岐にわたる確認方法を取り、職員もその対応に時間を費やしている現状があります。住民の利便性、体験の向上と、デジタル技術を活用した業務改善、双方の実現を目指して開発したのが「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」です。

■主な特長

「わたしの手続きコンシェルジュ」手続ナビ+申請サポートプラスはわかりやすく信頼感が感じられる UX デザインが高く評価され、2021 年度グッドデザイン賞を受賞しました。

- ・お役所的で機能中心のデザインを排除し、利用者にとってのわかりやすさと親しみやすさ、温かさを追求した UX デザイン。
- ・独自開発した「ナビエンジン」が質問数を削減、最適化し、利用者の入力負担を劇的に軽減。

■つくば市スマートシティアプリ「つくスマ」との連携

約 140 の国・地域の方が居住し、人口も増加するつくば市では、多様性が進むつくば市住民の個々の状況に合わせて、つくば市窓口サービスの情報を一元的に提供する仕組みづくりが必要とされています。

つくば市と凸版印刷、アスコエパートナーズが共同で開発したつくば市スマートシティアプリ「つくスマ」は、「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」つくば市版と連携し、様々な言語により市民に必要な情報をプッシュ型で提供することが可能となっています。「つくスマ」は、つくば市のスマートシティ推進事業で導入する様々なサービスをワンストップで操作できるアプリとして、市民の利便性向上とオンライン行政手続きの促進による窓口業務の効率化に活用されます。

■今後の展望

今後は、市民の状況に合わせて必要な手続きを一括で知ることができるナビゲーションサイトを入り口として、オンライン化済みの行政手続きへ、つくば市民をスマートに誘導していく機能を搭載していく予定です。

また、サイトログのデータを活用することにより、例えば、どの手続きが最も閲覧されたのか、というような、市民ニーズを図ることができます。間接的な市民の市政参加、及び根拠に基づく政策立案（EBPM）を促進するための基盤として、ご利用支援をしていく予定です。

アスコエパートナーズは今後も行政サービスのデジタル化を推進し、住民にとってより一層便利な行政サービスの提供と行政業務の効率化に貢献してまいります。

【アスコエの提供サービス】

▼「[手続ナビ](#)」「[申請サポートプラス](#)」

<https://www.asukoe.co.jp/productandservice/naviform/>

【会社概要】

- ・名称：株式会社アスコエパートナーズ
- ・代表取締役社長：安井 秀行
- ・設立日：2010年2月8日
- ・事業内容：ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するコンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社アスコエパートナーズ 北野・高岡

TEL：03-6452-8724

Email：pr@asukoe.co.jp