

2024年2月26日
株式会社アスコエパートナーズ
藤沢市

藤沢市で「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」を公開

株式会社アスコエパートナーズ（所在地：東京都港区、代表取締役：安井 秀行、以下アスコエパートナーズ）と神奈川県藤沢市（市長：鈴木 恒夫、以下藤沢市）は、この度、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」藤沢市版を公開したことをお知らせいたします。



■「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」導入の背景

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。

藤沢市では、市役所に来庁する前から必要な手続きや申請窓口、持ち物をオンライン上で把握できる行政手続き案内システムの構築を目的とし、ナビゲーション形式で必要な手続きを探ることができる「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ」を導入しました。

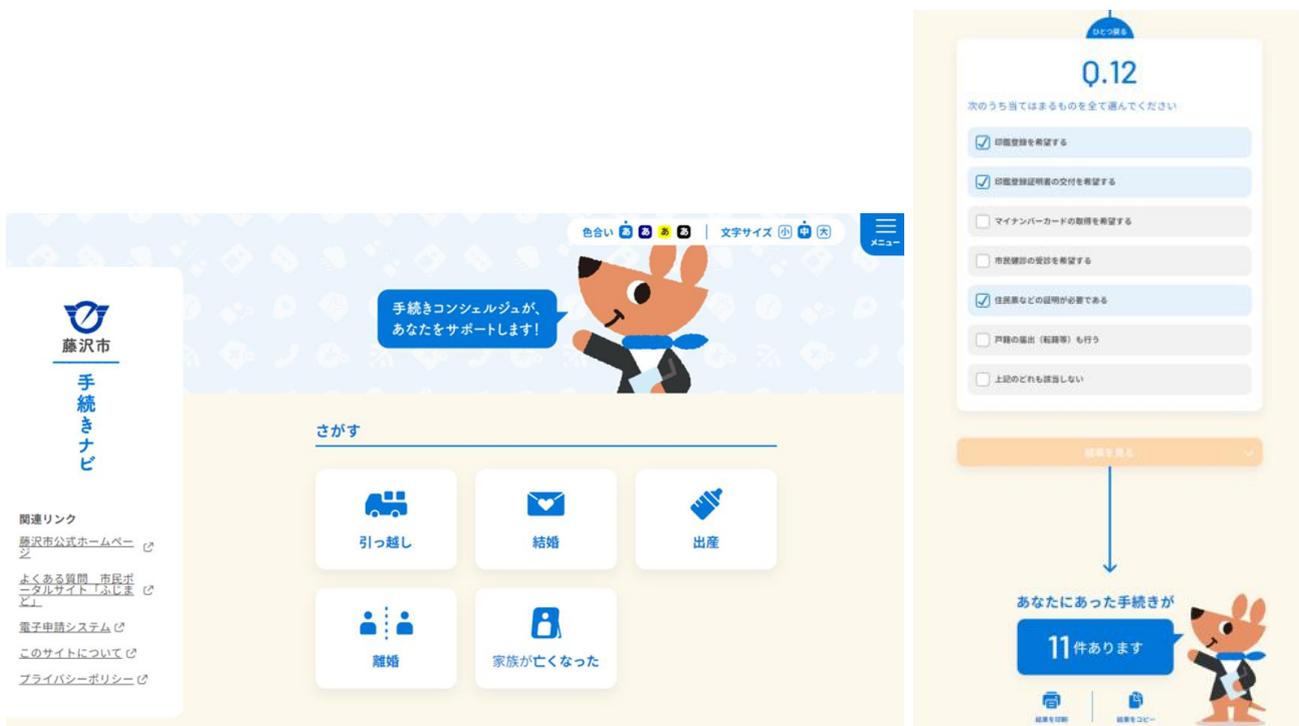
これにより、スマートフォン等で手続き抽出に必要な質問に回答することで、利用者が必要な情報だけを提供できるようになります。住民が来庁された際、円滑に行政手続きを行えるようにすることを目指します。

■ 藤沢市担当者コメント

藤沢市では、市民がどこにいても、簡単に、その人にあった行政サービスを周知・提供できるよう努めているところです。ですが、引っ越しや出産など人生の転機となるライフイベントにおいて生じる様々な手続きは、手続きの所管課が分かれていることから、情報提供がバラバラとなってしまう市民の方にわかりにくいという現状がありました。

そこで、手続き所管課に横串を刺した情報提供の手法を検討していたところ、ご提案をいただいたのが株式会社アスコエパートナーズの手続きナビでした。このサービスを導入することで市民にわかりやすい手続き案内ができることに加えて、職員にとっても簡単な問い合わせはサービスに任せ、よりきめ細やかなサービスの提供が可能になるものと考えています。

今後も、「どこでも」「簡単」「ピッタリ」な行政サービスを提供し、市民一人ひとりのウェルビーイング向上を目指した暮らしやすいまちを実現していきたいと考えています。



手続きナビ画面イメージ

<サイト URL>

<https://fujisawa-city.supportnavi.jp/>

【ご利用可能なカテゴリ】 ※全 5 カテゴリ、総計 458 手続き

1. 出産 : 30
2. 結婚 : 56
3. 離婚 : 55
4. 引越 (転入、転出、転居) : 225
5. 死亡 : 92

ASUKOE PARTNERS)))



■ 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。住民が、いくつかの質問に回答するだけで、住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。

<主な特徴>

- ・アスコエパートナーズ独自開発の「ナビエンジン」が質問数を削減、最適化し、利用者の負担を軽減
- ・職員と会話するような感覚で回答できる自然なナビゲーションを実現
- ・利用者にとってのわかりやすさと親しみやすいデザインを追求
- ・質問設定や正確性検証用ツールにより、自治体職員の業務負担も削減

「わたしの手続きコンシェルジュ：手続きナビ+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。

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。

【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

【藤沢市について】

- ・ 住所：〒251-8601 神奈川県藤沢市朝日町1番地の1
- ・ 市長：鈴木 恒夫
- ・ 電話番号：0466-25-1111
- ・ URL：<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/index.html>

【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 広報担当

TEL：03-6452-8724

Email：pr@asukoe.co.jp

藤沢市役所 企画政策部 デジタル推進室

TEL：0466-50-8261

Email：fj-dxs@city.fujisawa.lg.jp