

報道関係者各位
プレスリリース

2025年4月21日
株式会社アスコエパートナーズ

愛知県みよし市で

『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)と愛知県みよし市(市長:小山 祐、以下みよし市)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』みよし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

みよし市は、総務省が推進する令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに採択されました。その支援事業を株式会社ガバメイツ(以下ガバメイツ)が受託し、アスコエパートナーズのナビゲーション形式で簡易な質問に答えていくこと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』の導入に至りました。

なお、みよし市が提供する『手続きナビ』には、通常の機能である手続き案内や申請フォームへのリンクに加え、ガバメイツとの連携により実現したマイナンバーカードを活用した住民情報の抽出により、申請フォームへの自動転記が可能となります。これにより、手続きの手間を削減し、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」の実現を目指します。

■みよし市担当者様コメント

みよし市では、令和5年7月、令和6年7月に市役所職員が市民役となり実際の手続きを市役所の開庁時間内で行い、様々な課題を把握しました。その課題の1つとして、事前に自分が必要な手続きやどこの課に行けばよいかわからないという課題を把握しました。また、実際に市役所で手続きを進めていく中で手続きに必要な証明書などの書類を持参していないために、後日来庁が必要であったり郵送で対応したりという事例が発生しました。

また、本市は高齢化率が約19%であり、全国的に見ても比較的に若い街であり、保育園の入所申し込みの電子化や保育園アプリの導入にもほぼすべての保護者に御対応いただいています。そのような背景から、市役所に来なくてよい手段として申請のオンライン化を順次進めています。しかし、申請のオンライン化を進める中で電子申請システムの入口が手続きごとにバラバラになってしまう、どの申請ができるのかわからないという課題がでてきました。

上記のような課題と背景を踏まえ、令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトで抱えていた課題の解決を図るために株式会社アスコエパートナーズの手続きナビを導入することになりました。

本サービスを導入することで、市役所に行かずにオンライン申請で手続きが完結できる選択肢と市役所で手続きを行う際にも2度手間にならない選択肢を提供することが可能であると考えています。また、職員にとっても市民からの問い合わせは本サービスで対応できることから、別の業務に時間を振り分けることが可能になり、別の形で市民に還元できると考えています。



<手続きナビ画面イメージ>

<サイトURL>

<https://aichi-miyoshi-city.supportnavi.jp>

【ご利用可能なカテゴリ】※全5カテゴリ、総計433手続き

1. 出産:31
2. 結婚:53
3. 離婚:57
4. 引っ越し(転入、転出、転居):208
5. 死亡:84

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
- 企業HP:<https://www.asukoe.co.jp/>
- 利用者視点を大切に行政DXに関する様々なコエを届けるメディア『GDX TIMES』:<https://gdx-times.com/>

【本プレス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

E-mail:pr@asukoe.co.jp