



京都市
文化市民局 地域自治推進室
山上 様

パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部
公共営業部 営業企画課 課長
大川 雄己

『マイナンバーカード交付』の受付電話を的確に対応！ 入電数が3倍以上になるも、安定的に運用

Before

- カードの交付を土日に対応してもらいたいという、市民から要望が挙がる
- 国の方針により、「マイナンバーカード交付円滑化計画」を作成し、カード交付を促進することに
- 『カードの予約制での交付』に係る電話対応を委託することに

After

- 京都市様との連携を密に取りながら業務を構築
- 業務を変更しながらも体制をアップデートさせて対応
- 入電数が30件から100件まで上昇するも、安定的な運用に

会社概要

官公庁



京都は794年から1000年以上にわたって都が置かれ、歴史の中で日本の中心として栄えてきました。神社仏閣や史跡が今でも色濃く残り、世界中の人々を魅了する都市で、旧市街地を中心に建物の高さ規制など古い町並みが保全されています。さらに、旧帝国大学の京都大学をはじめとする多数の大学が集積し、国内外から学生や研究者が集まる日本有数の学園都市にもなっています。

1. 導入前の課題

マイナンバーカード交付について、市民の利便性を向上させなければ



平成28年にスタートしたマイナンバーカードの交付。マイナンバーカードの受取りは、区役所、支所に行く必要がありますが、**区役所、支所は平日の9時から17時までしか開いていません。**

山上様：平日は仕事などで窓口に来られない方から『なかなか取りにいけない』『休日にもやって欲しい』というご要望もありましたし、カード交付の促進をしていかないといけないこともあり、土日でも受け取っていただける場所を作らなければならない、ということが重要な課題となっていました。

『カード交付の促進』は、まさに国からのお達しでもありました。

山上様：国からの「円滑化計画」を策定し、**令和4年度末までに**

全国民がマイナンバーカードを保有するようにやりなさい」という方針に基づいて、カード交付を進めなければならない、「平日しか取りに行けない」というのは利便性が良くないわけです。

そこで、土日も「住民票」などの証明書が発行されていた、地下鉄や阪急の駅など5箇所の『証明書発行コーナー』で、**マイナンバーカードの交付もやっていこう**ということになったのです。

山上様：市民の利便性向上や、円滑な交付に努めていこうということで、土日や平日の夜間19時までカードの受け取りが可能な、**証明書発行コーナーで『カードの予約制での交付』というのを始めることになったんです。**

そうして京都市様は、『カードの予約制での交付』に係る業務について委託先を検討していきました。

2. 取り組み内容

宮崎のアウトソーシングセンターで『予約電話』を受け付ける

京都市様が出した公募型プロポーザルに対しては複数の企業から応募があり、**以下のポイントに沿って選定が行われました。**

- ・システム自体が“市民の利便性”に配慮しているか
- ・京都市側が業務をする上で、“状況の把握”が簡単にできるか
- ・システムが安定的に稼働しているか
- ・セキュリティ対策ならびに安全性が確保されているか
- ・コールセンターにおいて、“予想される受電数”対応が可能か
- ・効率的かつ効果的な体制が組まれているか
- ・これまでの実績があり、ノウハウの蓄積があるか
- ・サービスを維持していくためのレベルが保てているか

これらのポイントについて選定委員会で点数をつけ、点数の高かったところを選ぶという形で進められ、最終的に選ばれたのがパーソルワークスデザインでした。パーソルワークスデザインは、宮崎県にある『宮崎アウトソーシングセンター』で電話を受けていくことになったのです。

しかし、マイナンバーカード自体の歴史は浅いため、制度への

理解が浅く、十分な知識を備えておりませんでした。ただ、万が一「案内ミス」が出てしまうと大きなトラブルに発展してしまう業務でもあるため、**京都市様との連携を密に取りながら業務を構築していった**パーソルワークスデザイン。

そうして「証明書発行コーナー」の予約電話を1日に30件ほど受け付けていくようになりましたが、京都市様はさらに利便性を高めようと動きます。マイナンバーカードに係る業務を1カ所に集約させるため、『**マイナンバーカードセンター**』を立ち上げることになったのです。

山上様：『土日でも開いてます』という場所を用意する市区町村はあると思いますけど、1カ所に集約したセンターを設ける市区町村は、全国でもあまり無いと思いますね。

2021年9月、烏丸通の「カラスマプラザ21」内に『マイナンバーカードセンター』が開設されると、**区役所でのカード交付もすべて予約制に切り替わり、コールセンターへの入電も増加していった**のです。

3. 導入の効果

入電数は30件から100件まで上昇するも、安定的に運用

それまでは「証明書発行コーナー」のみの予約電話を受け付けていましたが、『マイナンバーカードセンター』が立ち上がったことで、区役所でのカード交付もすべて予約制に切り替わり、**コールセンターへの入電も100件近くまで増加**しました。

電話対応のスク립トを修正しながらも、柔軟に業務をアップデートしていったパーソルワークスデザイン。そんな同社の対応について山上様にお伺いしました。

山上様：マイナンバーカードの電話対応は初めての業務なので比較対象がないんですけども、それでも**しっかりと各種案内をしていただいている印象**ですね。

カード交付以外のお問い合わせも結構かかってくるんですが、それらにも**しっかりと対応**いただけているので、とても助かっています。

さらに、京都市様から「問い合わせが増えてきたので体制を変えて欲しい」、「やり方を変えたいので、新しい運用で行ってほしい」といったさまざまなご要望をいただいたパーソルワークスデザイン。

しかし、**業務を変更しながら形を変えてアップデート**させていく運用スタイルは、まさにパーソルワークスデザインの得意とするところでした。



体制を変えられずに電話が繋がらなければ市民の皆さまにご迷惑をお掛けすることになり、クレームもいただいております。しかし、増員するとか体制を柔軟に変更させてもらえるといった環境は非常にやりやすく、**現場としてもパフォーマンスを最適化**していきやすかったです。

山上様：カードの取得率が100%に近づいてきたあと、今度は『更新』ですとか、また違う業務が増えてくるということになると思います。それを、“どこまで外部に委託できるのか”なども考えていく必要がありますね。

山上様は次のアップデートも見据えていらっしゃいました。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



本プロジェクトの成功要因の一つに、相互の改善意思の合致があると考えています。弊社の本業務における強みは、業務上の課題・問合せ状況・予約場所や規模の変化をタイムリーにキャッチし、体制や運用にすぐに反映させることです。京都市様からも、「業務をより良く」「市民様のために」という視点で、課題やご要望を積極的に共有していただくことで、その強みを最大限発揮し、業務を常にアップデートし続けることができました。今後も京都市様と協力しながら、市民サービスに最大限貢献していく所存です。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

