

青梅商工会議所事業部（情報センター）

私ども、青梅商工会議所事業部（情報センター）は新規事業として平成28年度より「自治体窓口事業」を展開しております。企業様向けのパソコン教室やIT・セキュリティ教育、コンピュータ導入に関するコンサルティングはもちろんですが、設立以来、地方自治体様向けの基幹システム開発、運用保守を行ってきました。地方自治体様の運営方針の変遷、市民ニーズの変遷を肌で感じてきておりますので、関連した相談もお気軽にお声掛けください。

マイナンバー交付受付窓口

平成30年4月より1自治体でマイナンバー交付受付窓口の業務を受託しました。単なる交付受付だけでなく、お客様に寄り添った申請のお手伝いも行っています。

- ・制度に対する質問への丁寧なご説明
- ・申請書の記載のお手伝い
- ・証明写真機からの申請操作
- ・証明写真機からの申請写真プリント操作など

中でもお客様がマイナンバーカードのお受け取り時に必要となる持ち物を忘れて二度手間とならないよう、ひと手間かけたご説明を最後に行っています。

また、地域における普及活動にも協力していく予定です。

窓口view

はじめまして。青梅商工会議所事業部（情報センター）粕谷と申します。担当自治体の市民課窓口における現場責任者として従事しています。ここでようやく繁忙時期が過ぎ、窓口も落ち着きを取り戻しつつあります。

現場責任者：粕谷



例年通り、2月中旬～3月中旬は市・都民税の申告期間に関係した証明書発行件数の増加が有りましたが、報道にも有った通り、深刻化する人手不足や働き方改革を背景にした「引っ越し難民問題」、「分散引っ越し」の影響か、突出した繁忙日は少なかったのですが、高い水準で繁忙を維持すると同時に、夜間窓口を利用するお客様の増加を感じました。それはAIを利用した「窓口総合支援システム」にも表れており、今回のデータを利用し、市民の皆様をお待たせする事無く、気持ち良くお帰りいただく改善をさらに進めてまいります。

次回はスタッフ研修の様をお伝えできればと考えています。

