

品川区がワンストップ窓口を推進する実証実験を開始

株式会社内田洋行(本社:東京都中央区、代表取締役社長:大久保昇、以下内田洋行)は、品川区(区長:濱野 健、以下 品川区)の協力のもと、区民目線で分かりやすく利用しやすいワンストップ窓口の導入に向け、サービスデザイン思考を活用した業務改善検討の実証実験を行いました。



内田洋行で行われたサービスデザインワークショップの様子

サービスデザインの実証実験背景

品川区は、区民にとってわかりやすく、利用しやすい窓口機能の強化として、ワンストップサービスの導入について検討を行なっています。今後のワンストップ窓口設置に向けて、多岐にわたる窓口業務の横断的な情報を、的確に効率よく伝えるために区民目線での情報集約化や受け付け体制の構築などに取組んでいます。

今回の実証実験では、2018年より内閣府が推奨する「サービスデザイン思考※1」による窓口業務改革を進めるために、内田洋行が提供するサービスデザイン思考を手法としたワークショップを開催しました。ワンストップ窓口導入のための様々なプロセス検討を行い、区民の皆様へのよりよいユーザビリティや情報の在り方、気づきを可視化いたしました。



内田洋行で行われたサービスデザインワークショップのイメージ

■実施概要

「区民視点でのワンストップサービス実現のためのサービスデザインワークショップ」

第一回:2020年10月21日

第二回:2020年11月4日

※「サービスデザイン思考」とは

行政による「サービス」を、利用者体験を中心にした様々な計画を設計・提供すること。この考え方を踏まえ、各府省はサービス・業務の見直しと抜本的な改革を進めることとなります。「デジタル・ガバメント推進方針」(平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定)においては、利用者中心の行政サービス改革推進の考え方として、「サービスデザイン思考」を取り入れるとしています。(政府CIOポータル <https://cio.go.jp/node/2421> より抜粋)

【このプレスリリースのお問い合わせ先】
株式会社内田洋行 広報部:佐藤将一郎、深澤琴絵
TEL:03-3555-4072 FAX:03-3555-4620