

【人口10万～30万人未満】

青森県 八戸市

(人口 21.9万人 人口密度 731.2人/km²)

中核市

市域広

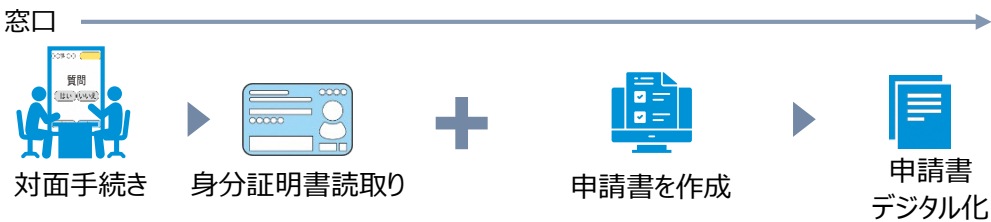
連携中枢都市圏

- オムニチャネル化、多様な申請データやログの一元管理、業務フローの統一化
→ 各事務所等(計11カ所)も同様のサービスを導入
- 申請手続の約40%をデジタル化し、年間約16,600時間の業務削減と約30,000千円のコスト削減を目指し、業務効率化を推進
- 将来的に連携中枢都市圏へ展開

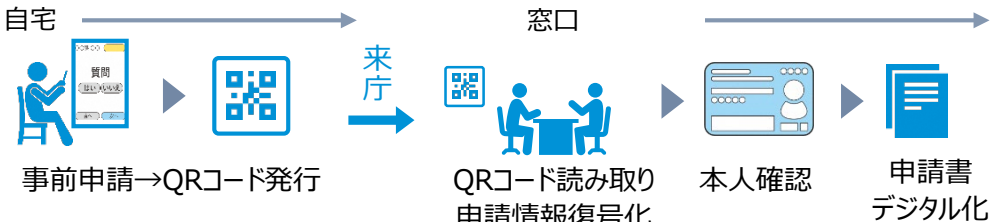
事業概要

住民との接点の多様化・充実化
(オムニチャネル化)

書かない (No Paperwork) ～ 本庁・各サービスセンター・事務所窓口 ～



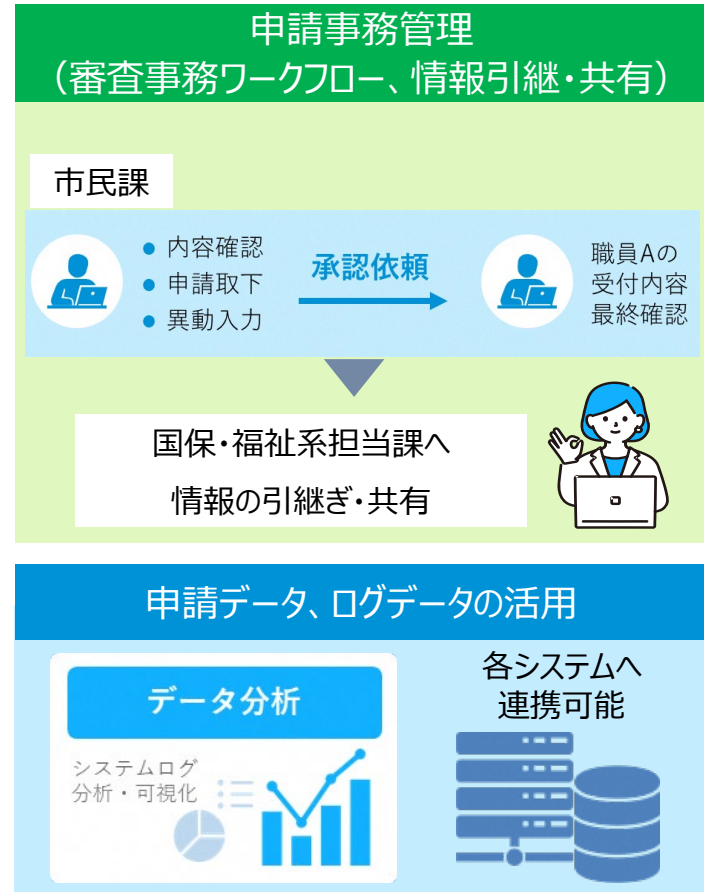
待たない (No Waiting) ～ 自宅や本庁 (出先機関) フロアでのセルフ端末～



来ない (No Visiting) ～ 自宅や各サービスセンター・事務所で完結 ～



申請データを集約・一元管理



主なKPI (～R8年度末)

① 住民利用満足度 70.0%

② 来庁者待ち時間 ▲40.0%

③ データを分析した手続数 100手続

④ バックヤード集約化数 11業務