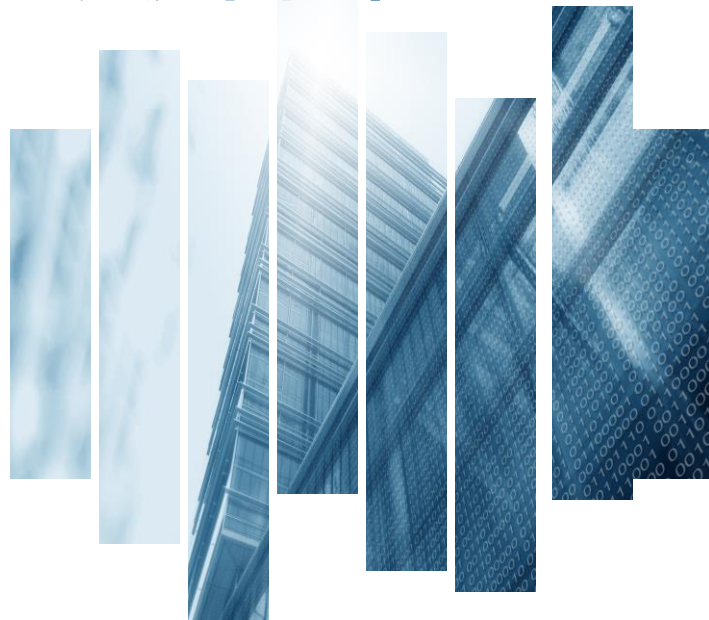


市民サービスの向上は職員の業務負担削減がカギ

～真の自治体DX実現に向けた3つの解決ポイント～

〔 2023年11月 〕

株式会社JSOL



アジェンダ

1. 行政DXとJSOLのケイパビリティ
2. 職員業務と市民サービスの現状課題と着眼点
3. 行政DXを実現するJ's X（ジェイズクロス）
4. まとめ



01

行政DXとJSOLのケイパビリティ

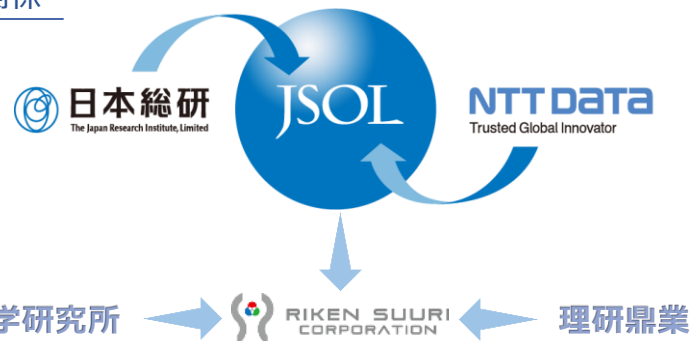
JSOL会社概要

名称	株式会社JSOL (ジェイソル) JSOL Corporation
設立	2006年07月
売上高	446億円 (2023年3月期)
従業員	1,200名 (2023年4月現在)
資本金	50億円
株主	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ (50%) 株式会社日本総合研究所 (50%)
所在地	東京本社、大阪本社、江戸堀オフィス、 名古屋オフィス、データセンター (大阪)
JSOLグループ	株式会社理研数理

沿革

- 1969年 ○ 住友銀行より分離独立し「日本情報サービス」を設立
- 1989年 ○ 「日本総合研究所」に社名変更
- 2006年 ○ 日本総合研究所から分社し「日本総研ソリューションズ」を設立
- 2009年 ○ エヌ・ティ・ティ・データと資本提携し「JSOL」に社名変更

資本関係

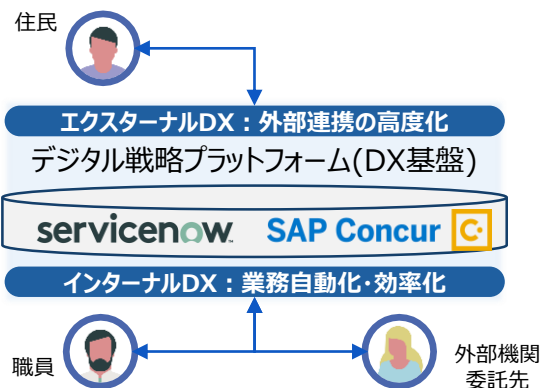


行政DXロードマップとJSOLの提供価値

STAGE1

➤ 業務のデジタル化、効率化

- ✓ 飛躍的な内部事務の効率化、住民サービスの向上

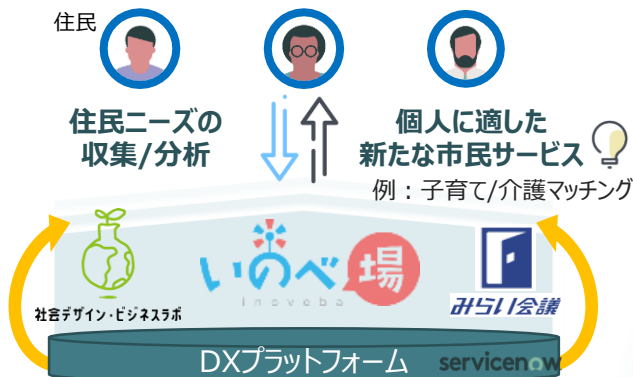


民間(企業)でICT/DXを進めてきた当社のノウハウを行政DXに活用

STAGE2

➤ 新規ビジネス&住民サービス創出

- ✓ これまで出来なかった新規ビジネス、住民向けサービス/プッシュ型サービス提供

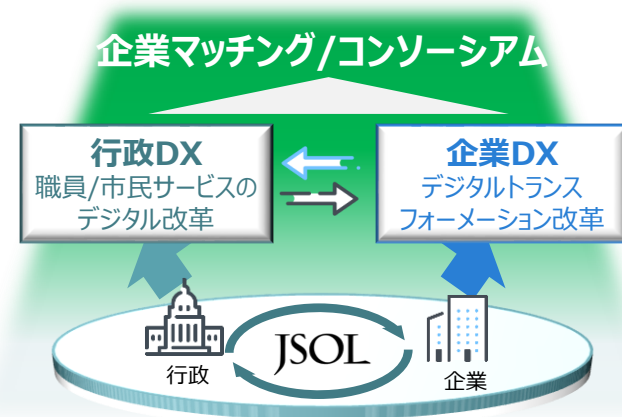


当社は新規ビジネス、新規サービスの創出から支援可能

STAGE3

➤ 行政DXと民間/企業DX融合によるデジタル日本の実現

- ✓ 行政と企業のマッチング、コンソーシアム



行政、民間(企業)を横断したコンサルティング/DXサービス支援

行政DXの目指す方向性や状況に合わせ、伴走型のご支援をご提供

JSOLケイパビリティ

次世代Enterprise Platform

- マルチクラウド&グローバル型のソリューションで実現する**Fit to Standard**
- データの疎結合と真のシステム間連携による、**データドリブン経営**の実現

servicenow



顧客体験の高度化（CX向上）

- 「**エクスターナルDX**」による顧客体験・顧客接点の変革
- 広範なソリューションラインナップの融合で実現するマーケティングオートメーション



servicenow



デジタルデータ分析高度化・インサイト

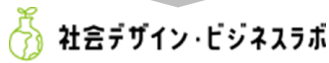
- ビッグデータ+AIによる**高度データ活用**
- データドリブン型で**業務プロセスの自動化**を実現し、従業員体験を高度化

ψ-Formas



社会デザイン・ビジネスラボ

- 企業/自治体と社会を繋ぎ、社会課題を解決



“法人みらい会議”の創設

- イノベーション創発、「両利きの経営」の実践の場
- スマートワーク、カーボンニュートラルなどの、未来を見据えた新ビジネス創出



理化学研究所・理研鼎業・JSOL

共同出資により、新会社“**理研数理**”を設立



働きがい

- GPTW「働きがいのある会社」大規模部門 第**18**位



技術によるSDGs貢献

- 人・ロボット・システムをつなぎ業務自動化を推進する“**JSOL SmartPRAS**”



新・ダイバーシティ経営企業100選受賞



CSR・こどもIT体験

- 累計1,200名の児童に実施

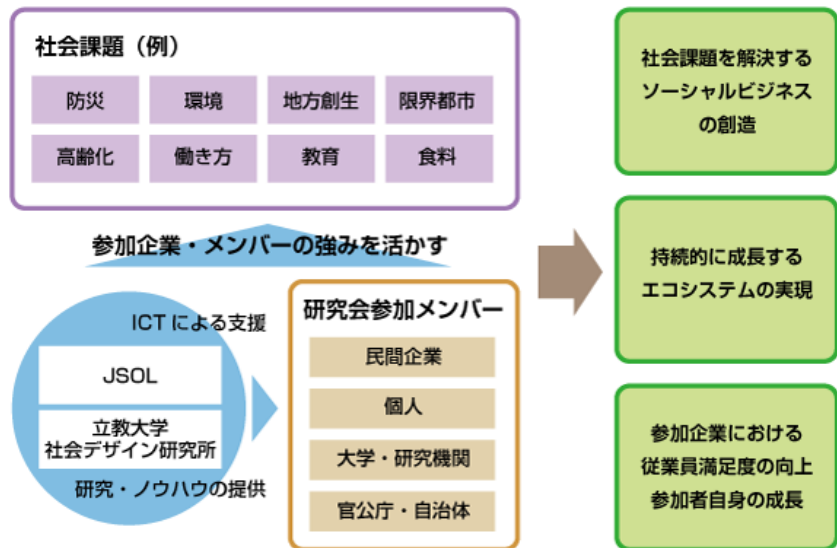


社会デザインビジネスラボ (SDBL)

- ・2019年12月に研究会を設立(立教大学大学院 社会デザイン研究所と連携)
- ・ICTによる社会課題解決とビジネスモデル構築を目指す
- ・企業の社会的責任、SDGsの活動に貢献し、参加企業との事業の共創を目指す
- ・月1回のワークショップを実施。600名以上が参加、10以上のプロジェクトを生み出す



社会デザイン・ビジネスラボ



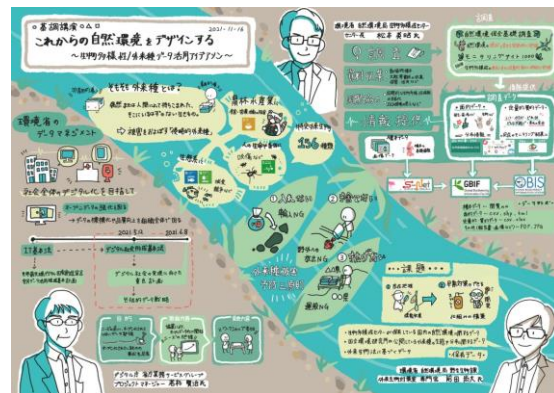
ワークショップ開催（事業創生/地域課題等）



- ・環境省・デジタル庁とのコラボレーション
- ・生物多様性や外来種をテーマに自然環境局生物多様性センターと外来対策室と連携

◆環境省のご登壇者（ワークショップにも参加）

- ・環境省 大臣官房 サイバー・セキュリティ審議官：大森 恵子 氏
- ・デジタル庁 省庁業務サービスグループ：若杉 賢治 氏
- ・自然環境局 外来生物対策室 専門官：前田 尚大 氏
- ・自然環境局 生物多様性センター センター長：松本 英昭 氏



青森市産官学連携プラットフォーム主催として、青森中央学院大学や商工会議所と連携し、地域の学生や企業と他の地域の方々とで事業アイデアを考えるワークショップを定期的に実施

- ・2020年から年2回ずつ開催
- ・現地、ハイブリッド、オンライン開催
- ・開催テーマ：SDGs、食、災害対応、地域の若者離れ、地域と関係人口





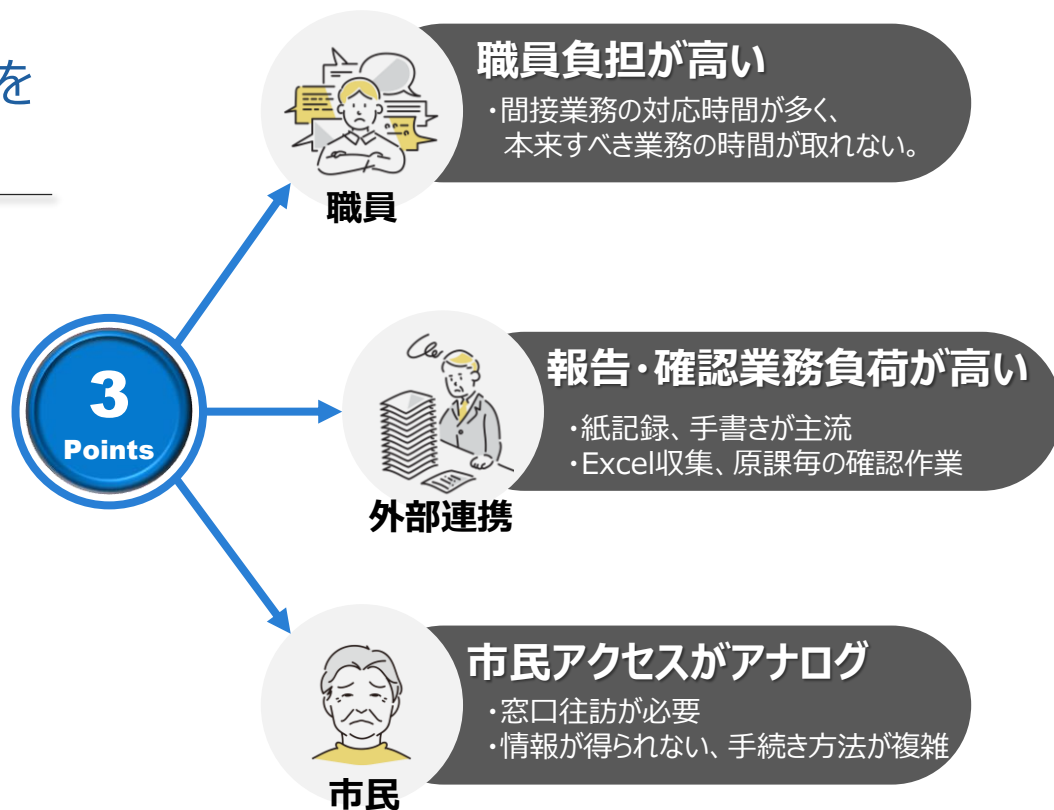
02

職員業務と市民サービスの 現状課題と着眼点

1. 自治体における市民サービスを取り巻く現状

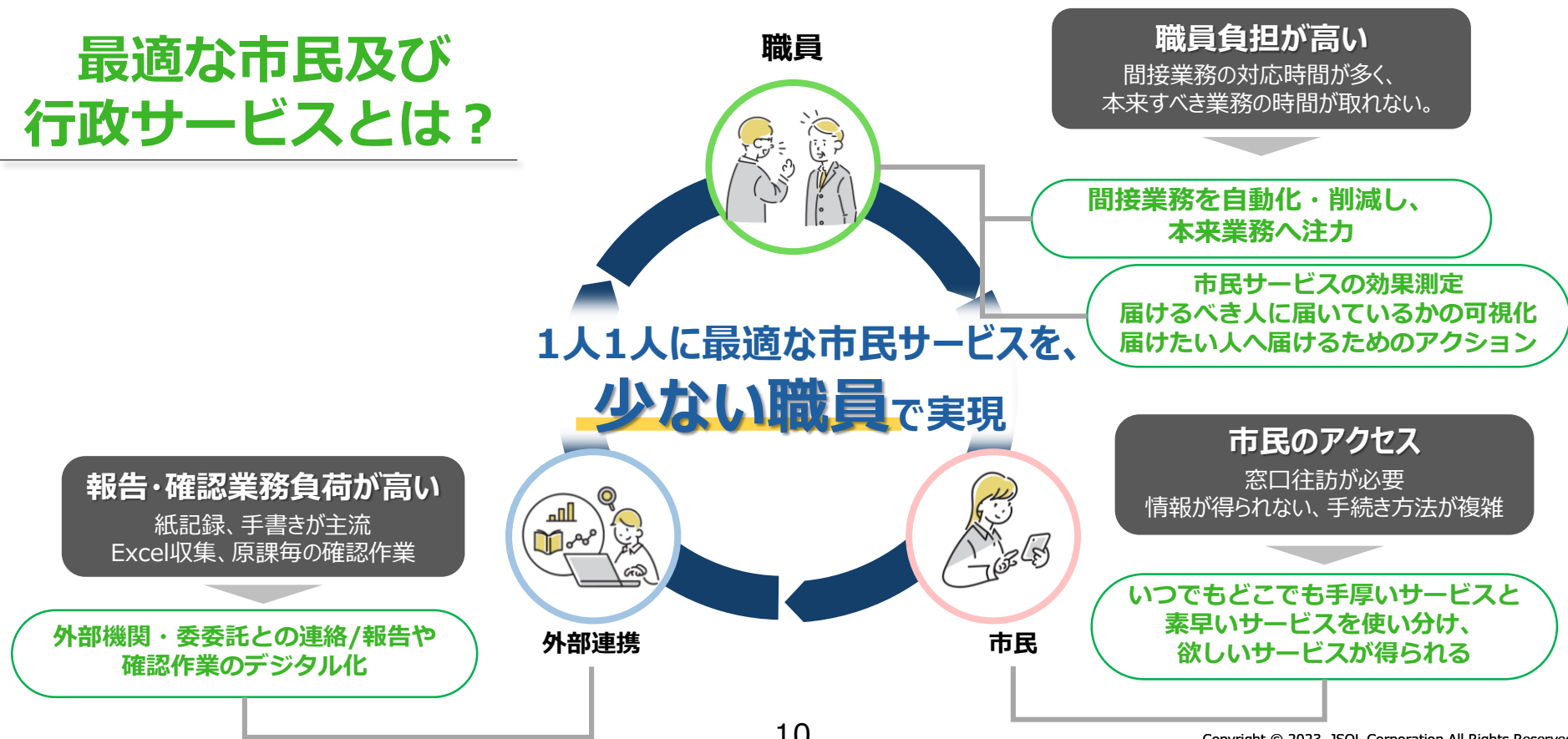
3つの課題が行政DXの実現を
阻んでいると考えます。

- 市民サービスレベル向上のためには、
 - ✓ **職員業務**
 - ✓ **外部機関とのやり取り**
 - ✓ **市民サービス**という、**3つのポイントを同時に**効率化及び高度化することが重要です。
- 上記の**3点は互いに密に関係**しているため、部分的に効率化するのではなく、同時に解決することがポイントです。



2. JSOLの考える 自治体・市民サービスのDXの方向性（1/2）

最適な市民及び 行政サービスとは？



2. JSOLの考える 自治体・市民サービスのDXの方向性（2/2）

職員・外部連携・市民に 関連する業務は互いに密接



4. JSOLの考える 自治体・市民サービスのDXの方向性

3つのエリアをフルカバー
することが行政DXのカギ

職員

間接業務を自動化・削減し、
本来業務へ注力



ところが従来のソリューションでは

3つの課題はカバーできていない

各種BIツールのカバー範囲

各種、市民向けパッケージ範囲

市民サービスの効果測定
届けるべき人に届いているかの可視化
届けたい人へ届けるためのアクション



外部連携



市民

いつでもどこでも手厚いサービスと
素早いサービスを使い分け、
欲しいサービスが得られる

職員：業務改善、市民；体験価値向上
Concur含めたストーリーに



03

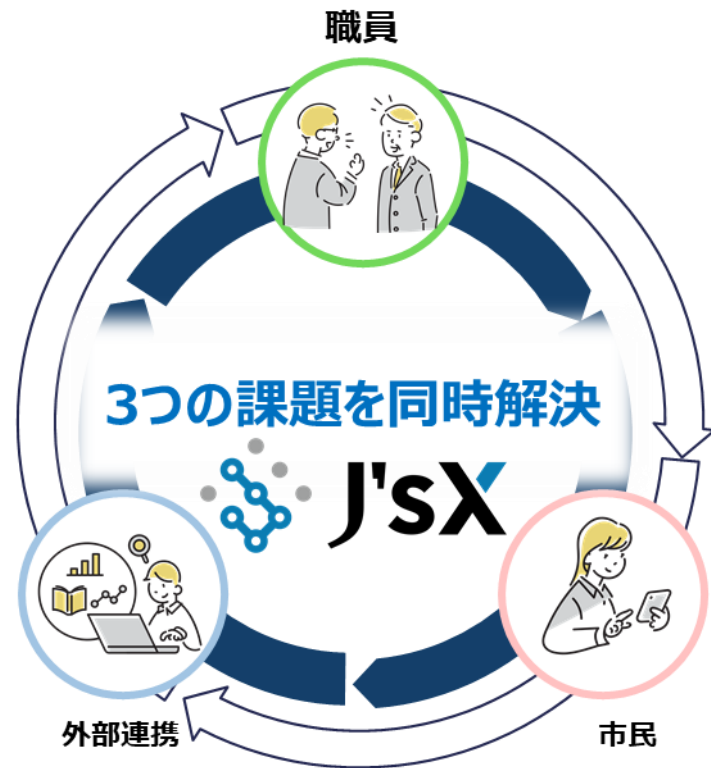
行政DXを実現する J's X（ジェイズクロス）

1. JSOLの考える 自治体・市民サービスのDXの方向性

3つの課題を迅速かつ確実に解決する
プラットフォーム、それが**J's X (ジェイズクロス)**

職員業務
外部機関とのやり取り
市民サービス

この3点に関わる課題を**同時解決するプラットフォーム**が
行政DXを実現するカギとなる



2. J's X（ジェイズクロス）のご紹介（1/2）

J's XはJSOLの豊富な導入実績・業務理解・ノウハウをベースとしたServiceNowテンプレートです。

導入方法論

豊富なDX実現経験

JSOL × servicenow™

UXの高さ

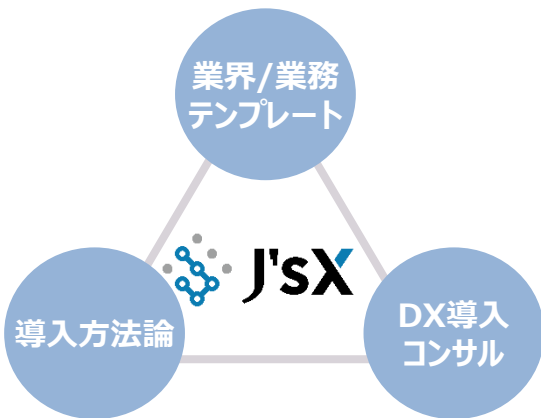
グローバルスタンダード

業界・業務別のテンプレ

ServiceNow導入実績

スピード導入可能

ローコード開発



① 業界/業務別テンプレートとは？

公共（官公庁・自治体）医薬、消費財、食品、飲料、組立製造にはそれぞれ、特有のステークホルダーとの関係やコミュニケーション方法、**独自の業務フローが存在しています**。豊富な導入経験・業務理解・実績、ノウハウをベースとした**業界/業務向けのテンプレート**を貴省/貴社にご提供が可能です。

② 導入方法論とは？

単なる拡張機能だけでなく、業務設計から導入・運用イメージまでを**シームレスに連携するための方法論**を提供させていただきます。また、内製化やLow-Codeプラットフォームとしての活用を視野に入れた、お客様サポート等のサービス整備のリアリティある支援も可能です。

③ 導入コンサルとは？

国内行政/企業や各業界ごとにおける必要不可欠な機能をご提示し標準化を目指します。ゼロベースからの業務自動化・DX化の観点での**ToBeモデルの検討**から、既存の自社システムとの接続リアリティを鑑みながら検討をすることも可能です。

2. J's X (ジェイズクロス) のご紹介 (2/2)

公共に特化した電子申請や子育て支援関連業務を中心に行政DXを強力に支援いたします。

導入方法論

豊富なDX実現経験

業界・業務別のテンプレ

ServiceNow導入実績

JSOL X servicenow™

UXの高さ

グローバルスタンダード

スピード導入可能

ローコード開発



官公庁・自治体

製薬業界

食品・消費財業界

組立製造業界

電子申請ソリューション
事業者申請ソリューション
子育て支援管理
ソリューション

治験薬管理プロセス管理
顧客・卸問合せ対応プロセス改革
MR-関係部署コミュニケーション改革
有害事象報告サイト
品質クレーム対応
透明性GL対応プロセス最適化
出荷判定自動化

食品業界向け
営業-本社連携ソリューション

化粧品メーカー向け
美容部員-本社連携ソリューション

製品企画プロセスソリューション
設計開発プロセスソリューション
購買プロセスソリューション
海外出荷プロセスソリューション
アフターサービスソリューション

Ⅲ 固有業界向け
ソリューション

Ⅱ 特定業務向け
ソリューション

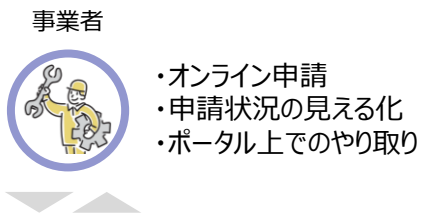
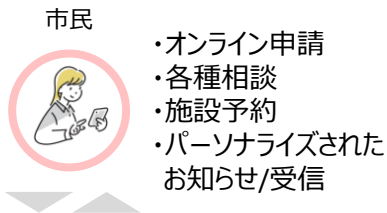
Ⅰ 業務横断
ソリューション

情報システム部門向けソリューション / 購買業務向けソリューション / 外部接点ソリューション / 人事部門向けソリューション

DX内製化支援ソリューション / プロジェクト推進支援ソリューション / WF再構築ソリューション

3. J's X for 公共の全体像

市民・事業者

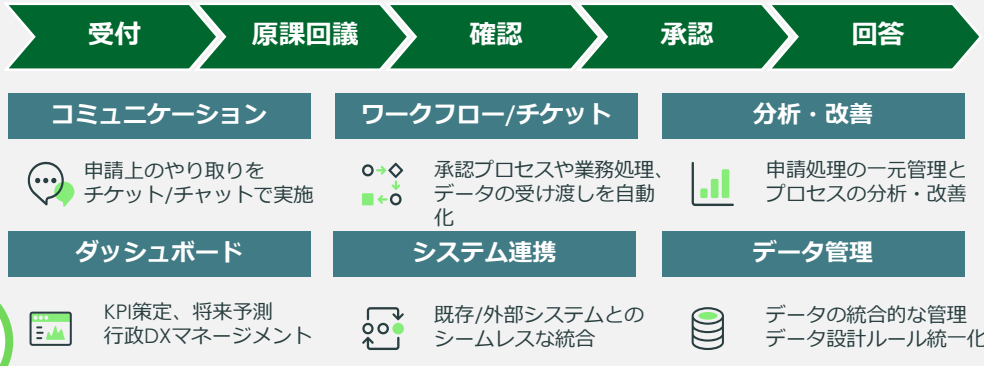


- ・タッチポイントのデジタル化
- ・個人に適した情報発信

市民体験価値向上

行政内

職員



3つの課題を統合解決

- ・市民セルフ対応による職員の負担減
- ・紙/Excel等の報告業務から解放
- ・市民のデジタル対応によるデータの蓄積
- ・業務システム間の横串連携
- ・デザインシステムによる生産性向上

**職員の本来回帰による
市民サービスの質・量の向上**

外部機関



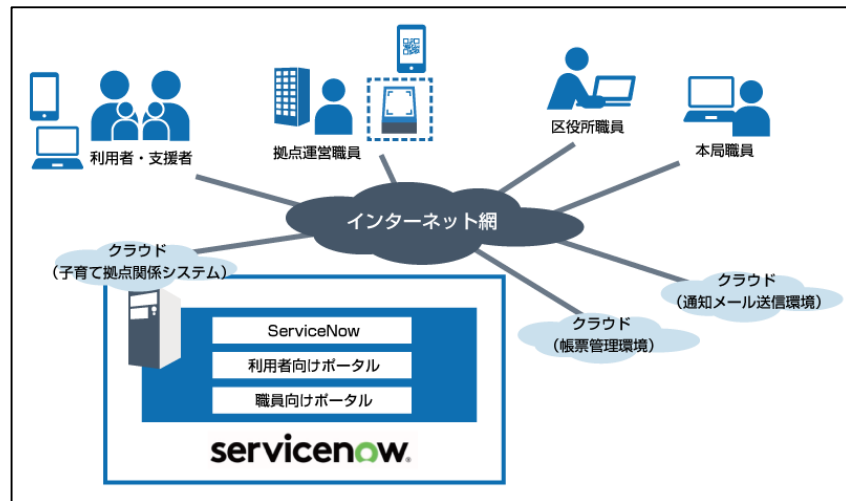
- ・実績報告や登録のデジタル化
- ・運営状況のリアルタイム連携

- ・委託先の作業実績の自動連携
- ・メール/Excelや紙の取りまとめを
自動化・可視化

4. 導入事例：横浜市様（地域子育て支援拠点の次期システム構築）

2023年度（令和5年度）に横浜市が計画する次期地域子育て支援拠点関係システム（以下、次期システム）の構築に着手。
2024年4月に本格稼働する予定。

<地域子育て支援拠点関係システム・イメージ図>



背景・課題

- 同事業で利用されている現行のシステムは**約20年前**から運用。そのため、デジタル化の加速に伴い、ユーザビリティや拡張性といった機能面において対応不足となり、**利用者は利用手続きや申し込みをする際には拠点に訪問する必要**がありました。
- また、紙運用を前提とした業務フローとなっているため、一部の情報を除き**利用者情報はデータ化されておらず、紙資料での管理**となっているなど、拠点運営法人および区、市における**業務効率の面で課題**がありました。

J'sX 統合型プラットフォーム「ServiceNow」および
電子申請テンプレート「J's X」を活用した次期システムをご提案

ソリューション

- 市民の皆さまは、**利用者登録から利用予約、施設の入退館管理**など**すべてオンラインでの対応が可能**となり、利便性が向上します。
- また、職員の方々に対しては、**プロセスの効率化および業務平準化**が図られるとともに、将来的な**他システムとのシームレスな連携**に貢献します。

お問合せ先

株式会社JSOL

今はない、答えを創る。

変化の中で進化するICTサービスコーディネーター

本資料のすべての権利は、株式会社JSOLに帰属します。

ALL Rights Reserved. JSOL Corporation Limited

本資料および内容に関しましては、第三者に開示、提供等されないようお願い致します。

＜本資料に関するお問い合わせ先＞

株式会社JSOL

法人ビジネスイノベーション事業本部

公共戦略チーム

kokyo_SOL@s1.jsol.co.jp

「J's X（ジェイズクロス）」紹介サイト

<https://jsol-jsx.com/>



「横浜市様 地域子育て支援拠点の
次期システム構築」ニュースリリース

[https://www.jsol.co.jp/release/
2023/230713.html](https://www.jsol.co.jp/release/2023/230713.html)

