

キャッシュレス決済が使える行政キオスク端末を導入 証明書のコンビニ交付サービスの普及推進に活用



導入先

港区役所さま

- 東京都港区
- 港区は東京都23区のほぼ中央に位置し、人口は約27万人。ビジネス・経済の拠点として多くの企業・店舗が集積するオフィス・商業エリアに加え、大使館や文化施設も多数立地。上質な都心型住環境も魅力。



導入商品

- コンビニ交付対応 行政キオスク端末**
 MX-3631DS 行政モデル×5台
 キャッシュレス決済端末(ルミーズ(株)製)×5台
- 2025年6月本体導入、8月キャッシュレス決済端末導入。各エリアの総合支所・分室でコンビニ交付サービスに活用。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

証明書のコンビニ交付の利用率をさらに上げるため、区の総合支所・分室にコンビニ同様のセルフ発行用マルチコピー機を設置しようと考えました。一方で、普及が進むキャッシュレス決済の導入も必須としていたため、それに対応していることが機器選びの第一条件となっていました。

シャープ製行政キオスク端末は多彩なキャッシュレス決済に対応。利用者から喜ばれています。

発行料を窓口より安くし、セルフ発行のご案内を徹底したことでコンビニ交付利用率がアップ。

コンビニ交付の利用が増えることで窓口の混雑も緩和され、住民サービス向上につながります。



港区芝地区総合支所

区民課 窓口DX担当係長
菊地 耕司さま

区民課 窓口DX担当
廣澤 雄介さま

■ 導入の背景

コンビニ交付サービスの利用率アップが課題。窓口に来られた方をご案内する端末設置へ。

港区では住民票の写しなどの証明書をコンビニのマルチコピー機でセルフ発行できるコンビニ交付サービスを2015年からスタートさせました。以来、同サービスの利用率を順次伸ばしていきましたが、近年は伸び率が鈍化。2024年度の実績では約26%で、まだ、およそ4分の3の方が区の窓口に来て発行されていました。さらなる普及推進には、周知活動の徹底に加え、操作方法を職員が直接教えられる端末が庁舎内に必要だと考えました。

■ 選ばれた理由

第一条件だったキャッシュレス決済に対応。庁舎内のコンビニの端末も同じシャープ製。

港区では、料金の授受があるところでは、現金決済だけでなくキャッシュレス決済も導入することを2022年から必須にしています。そのため、シャープ製行政キオスク端末が多彩なキャッシュレス決済にオプションで対応していたことが一番の決め手になりました。また、庁舎内にあるコンビニにもセルフ発行に対応したシャープ製マルチコピー機が設置されています。そこでのコンビニ交付をこれまでご案内してきた経緯もあり、職員に馴染みのある端末だったことも、スムーズに導入するうえでメリットがありました。

■ 導入後の効果

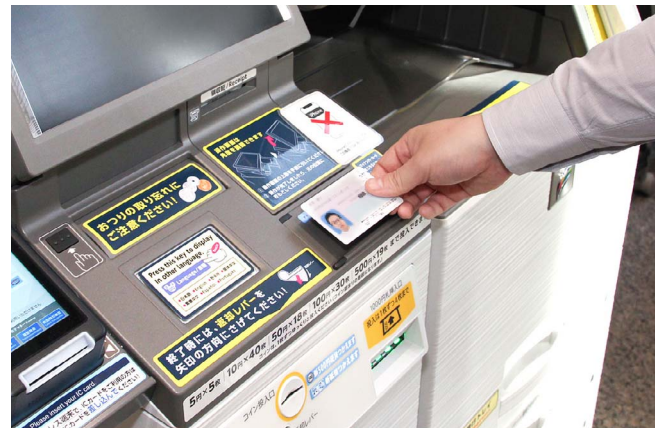
コンビニ交付の第一歩として利用者を拡大。窓口の混雑緩和で住民サービスの向上へ。

総合支所4カ所と台場分室の計5カ所に設置しました。そのうえでコンビニ交付での発行手数料を期間限定で10円にし、窓口に来られた方にも端末でのセルフ発行をお奨めし、操作が不安な方には職員がサポート。コンビニ交付を一度覚えていただくことで、次からはお近くのコンビニで発行していただけるようご案内しています。導入前の2024年度のコンビニ交付が約17万件だったところ、25年度は20万件を超える見込みです。窓口の混雑緩和、待ち時間削減は住民サービスの向上にもつながります。

■ 今後の展望

マイナンバーカードの普及推進と連動して、コンビニ交付のさらなる利用率アップへ。

大規模修繕中で今回導入できなかった残り1カ所の総合支所にも今後導入する予定です。また、来年度はマイナンバーカードに関する業務の効率化と普及活動を一層推進する計画です。これからはさまざまな広告展開で周知活動を強化し、コンビニ交付の利用率をさらに伸ばしていく計画です。



マイナンバーカードをかざすことでコンビニ交付が利用できる



タッチ画面でキャッシュレスを選び、決済端末で利用サービスを選択



職員呼び出しボタンを区のアイデアで設置され、操作をサポート