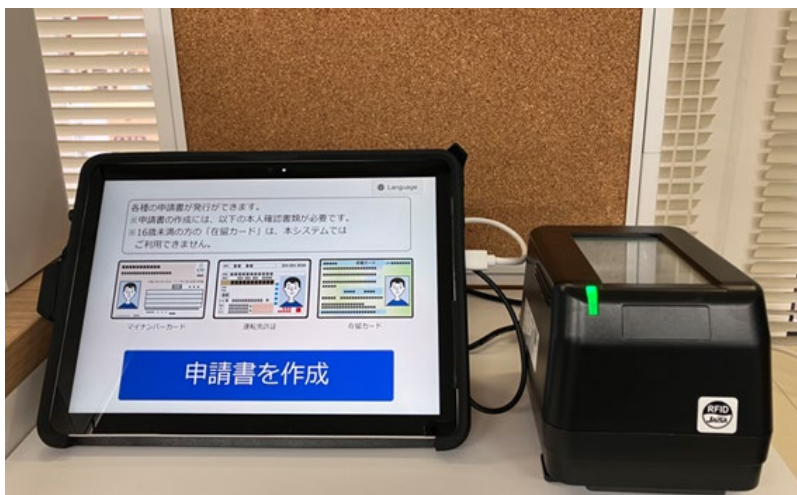


2025 年 6 月 30 日

日立チャネルソリューションズ株式会社

神戸市で日立チャネルソリューションズの「書かない窓口ソリューション」申請書作成支援システムを運用開始

自治体窓口業務のDXを支援し、申請手続きの利便性向上と業務効率化に貢献



神戸市で採用された「書かない窓口ソリューション」の申請書作成支援システム

日立チャネルソリューションズ株式会社(以下、日立チャネルソリューションズ)は、兵庫県神戸市において、当社が提供する「書かない窓口ソリューション」の申請書作成支援システムが採用されたことをお知らせします。神戸市の区役所や支所など合計 14 カ所で 7 月 1 日に稼働開始します。

「書かない窓口ソリューション」は、本人確認書類読取装置とタブレット端末を活用して、行政窓口での手続きに必要な申請書作成を支援するものです。今回の導入により、神戸市は、来庁者の負担を軽減するとともに、活字による可読性向上により職員負担を軽減するなど、業務効率化を図ります。

背景

神戸市では、市が抱える行政課題を新たな技術・データを使って解決し、市民の暮らしの向上や都市の持続的な発展をめざしていく取り組みを「神戸スマートシティ」と総称し、スマートシティプロジェクト、データ利活用(エビデンスに基づく政策立案)、行政 DX を中心に全庁的な取り組みを進めています。

日立チャネルソリューションズは、金融機関をはじめ交通機関・公共施設などにおける窓口手続きの自動化・セルフ化を実現し、業務効率化や利便性向上に取り組んでいます。自治体の申請書作成において、窓口の業務効率化と利用者の利便性向上を実現する「書かない窓口ソリューション」を 2023 年から提供開始し、東京都北区、愛知県内の尾張旭市・瀬戸市・春日井市などに導入されています。

両者の窓口業務改革の考え方や取り組みが合致し、神戸市での「書かない窓口ソリューション」の採用につながりました。

神戸市に導入された「書かない窓口ソリューション」について

本人確認書類から読み取った情報を活用し、申請書の作成を支援します。

手順1
タブレット端末でメニューを選択
します。



手順2
本人確認書類をセットし、
氏名・住所・生年月日など
の情報の読み取りを行います。



手順3
入力情報に基づき作成された
申請書を印刷します。



「書かない窓口ソリューション」の利用イメージ

<特長>

(1) 既存業務の流れを変えずに導入可能

コンパクトな本人確認書類読取装置とタブレット端末のシンプルな構成、かつスタンドアロンでの運用が可能のため、既存の業務の流れを変えずに導入することができます。

(2) 本人確認書類の読み取り結果を自動入力

本人確認書類読取装置に本人確認書類(運転免許証、マイナンバーカード、在留カード)を置くだけの簡単操作で、本人確認書類の非接触 IC から読み取ったデータや券面画像を文字認識して自動入力し、申請書の手書きによる負担を軽減します。

(3) 申請書の記載ミス、記載漏れを低減

本人確認書類から読み取ったデータを活用することで、記載ミスや記載漏れを低減し、書き直しの手間がなくなります。手書き文字ではないため、可読性が向上します。

日立チャネルソリューションズは、「書かない窓口ソリューション」を通して、さらなる窓口業務の効率化、ペーパーレス化など自治体の DX 推進を支援するとともに、行政手続きにおける住民の利便性向上と職員の業務負担軽減に貢献していきます。

神戸市のウェブサイト

<https://www.city.kobe.lg.jp/>

日立チャネルソリューションズの「書かない窓口ソリューション」のウェブサイト

<https://service.hitachi-ch.co.jp/public/solution/application>

日立チャネルソリューションズ株式会社のウェブサイト

<https://www.hitachi-ch.co.jp/>

サービスに関するお問い合わせ先

担当：野口、松村

日立チャネルソリューションズ株式会社

国内事業部企画本部ビジネス企画第2部

[お問い合わせフォーム](#)

報道機関お問い合わせ先

担当：二木、白石

日立チャネルソリューションズ株式会社

経営企画室経営企画部

03-5719-6009

このニュースリリース記載の情報（製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等）は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
