

マイナンバーカード交付業務を「予約システム」の構築により迅速化

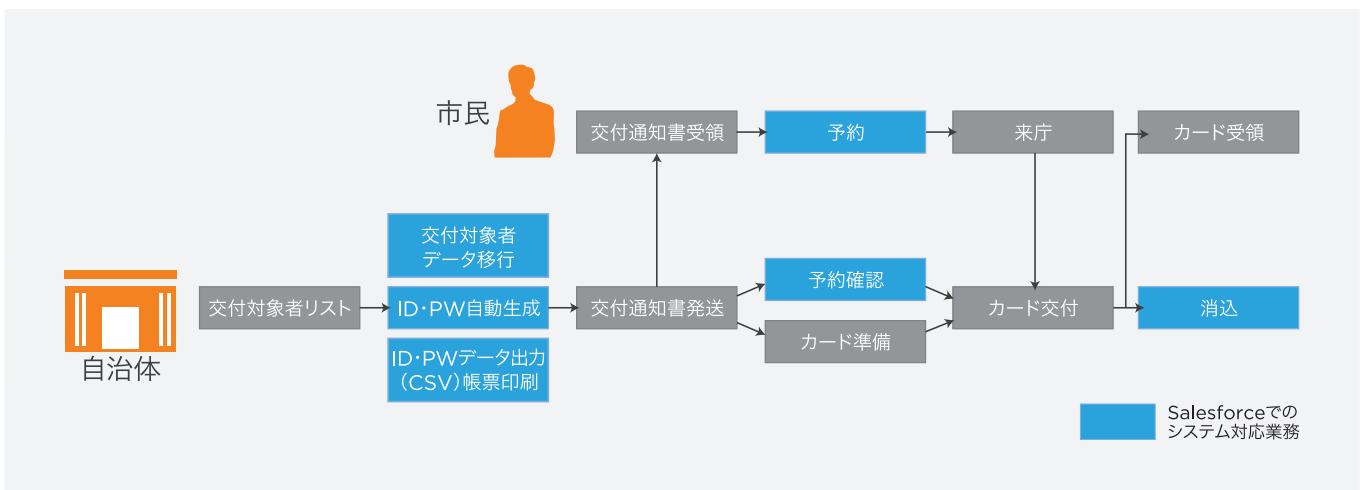
クラウドサービスによるスピーディな導入を実現



背景・課題

- より一層求められるマイナンバーカード交付の促進と効率化
- クラウドサービスを活用した迅速な対応
- 窓口業務の効率化と申請者に対する利便性の向上

システム概要図



去る2015年10月5日から施行されたマイナンバー法（「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」）に基づき、国では同年秋季から、マイナンバーの通知、およびマイナンバーカードの交付にかかわる申請書を全国民に対して郵送。2016年1月からは、国民からの申請に基づくマイナンバーカードの発行がスタートしました。

ところが、すでに国民から約1,040万件のマイナンバーカードの交付申請がなされているなかで、実際に自治体から申請

者に交付通知を送付し、カードの交付を終えているのは、実にわずか45%未満に留まっている状況です(数字は2016年5月29日現在)。

対応が遅れている理由には、いくつかの要因が考えられます。なかでも典型的なのが、事前の想定を超えるカード交付申請が住民から寄せられるなか、市区町村側にそれを処理するための体制が整備されていないということです。

こうした状況を重く見た総務省では、2016年5月31日、市区町村向けのガイ

ダンスとして「マイナンバーカード交付促進マニュアル」を公開。同文書では、カード申請者が2016年度分の確定申告を、マイナンバーカードを使って滞りなく行えるようにすることを念頭に、現在、市区町村側で滞留しているマイナンバー交付通知書の送付を遅くとも11月中に行い、申請者が2016年中には確実にカードの交付を受けられるようにすることを目標とする計画の策定を求めています。

ご利用イメージ

- カード交付申請者の来庁を「予約システム」で管理
- 国が要請するスピード感ある対応をクラウドサービスで実現

窓口業務を円滑化する「予約システム」

マイナンバーカード交付促進マニュアルでは、事務効率化に向けた有効な手段として「予約システムの導入」を紹介しています。これは、住民がスマートフォンやWebなどを介して、システム上で交付を受けるために来庁する日時を予約できるようにするもの。市区町村にとっては、交付すべきカードの用意や、書類に不備がないかの確認など事前準備を前日までに確実に実施できるというメリットがあります。

また、申請者にとっても、24時間いつでも予約登録を行えるほか、来庁後に窓口で長時間にわたり順番待ちをしなければならないといったストレスからも解放されるなど、様々なメリットがもたらされます。

信頼のアプリ開発プラットフォーム

こうした市区町村における予約システムの構築に向け、きわめて有効なアプローチとなるのがセールスフォース・ドットコムが提供するアプリ開発プラットフォーム「Salesforce App Cloud」の活用です。その堅牢かつ柔軟性に優れたシステム基盤は、世界中の数多くの自治体や企業に広く採用されており、とくに

予約画面例

個人番号カード 予約受付システム

予約詳細	
交付場所	〇〇市役所
予約日時	2016年08月17日(月) 10:00~11:00
受取人名(交付)/受取人ID	〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
氏名	姓 太郎
住所	〒〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇〇〇
電話番号	000-000-0000
メールアドレス	〇〇〇〇〇〇@〇〇〇〇
メールアドレス(受取用)	〇〇〇〇〇〇@〇〇〇〇
照会受取ID	

情報の安全な管理・保管を担保する信頼性に優れたセキュリティ・アーキテクチャーは、特定個人情報として厳格な管理が求められるマイナンバー関連業務にも最適なインフラとなります。

すでに多くの市区町村が、予約システムの実現にSalesforceを活用し、多大な成果をあげています。例えば、埼玉県草加市もその1つ。同市ではSalesforceのプラットフォーム上に構築したマイナンバーカード交付予約システムの運用を2016年4月にスタート。1カ月というきわめて短期でシステムを構築し、迅速なサービスインを実現しています。

同市では、Salesforceが提供する予約受付機能に加え、交付対象者のステータス管理機能を併用。交付対象者各人についての進捗状況の把握から、住民による予約、そしてカードの交付および交付後の完了処理に至るトータルな

カード状態の確認画面例

氏名(姓)	予約日時	予約状況	交付状況
〇〇 太郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 09:00~10:00	予約あり	交付済
〇〇 次郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 09:00~10:00	予約あり	交付済
〇〇 三郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 10:00~11:00	予約なし	未交付
〇〇 四郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 10:00~11:00	予約なし	未交付
〇〇 五郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 10:00~11:00	予約なし	未交付
〇〇 六郎	〇〇市役所 2016年11月10日(木) 10:00~11:00	予約なし	未交付

プロセスを統合的かつワンストップで支える仕組みを実現しました。

また、神奈川県相模原市でもSalesforceを活用して予約システムを構築。交付窓口の混雑解消の手段として同システムを大いに役立てています。

対応はいまや「待たなし」の状況

Salesforceのプラットフォーム上にクラウドサービス化された予約システムは、月額25万円程度からの利用が可能です。市区町村にはITコストの面でも多大なメリットがもたらされます。

マイナンバーカード交付通知書の送付を11月中に終わらせ、2016年中には申請者に対し確実にカードを交付するには、「待たなし」の対応が求められています。現在、交付業務の滞留に頭を悩ませている市区町村にとって、まさにSalesforceは最適なソリューションなのです。

セールスフォース・ドットコムについて

1999年米国カリフォルニア州に設立、クラウドベースで営業支援や顧客管理システムを中心にサービスを提供、日本法人は2000年4月設立、以来カスタマーサクセスプラットフォームおよび世界シェアトップ*のCRM（顧客関係管理）を提供し、企業や行政が顧客、住民と新しい形でつながることを支援しています。

セールスフォース・ドットコムのクラウドサービスは、初期導入コストの抑制、短期導入が可能です。しかも、セキュリティや信頼性を重視した堅牢なデータセンターで運営されており、高い情報セキュリティが求められる行政サービスにも安心して利用できます。

*2014年のCRMソフトウェア世界市場におけるシェア位（Gartnerが2015年5月に発表したレポート「Market Share Analysis: Customer Relationship Management Software, Worldwide, 2014」より）