

ネットワンシステムズ、 東広島市の行政サービスをデジタル化する市民情報連携基盤を構築 ～ServiceNowプラットフォームにより、利用者の利便性を高めた行政サービスを実現～

ネットワンシステムズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員：竹下 隆史）は、東広島市の市民・行政をつなぐ市民情報連携基盤（Citizen Relationship Management：CRM）をServiceNowの業務用クラウドプラットフォーム「Now Platform」で構築しました。東広島市は、本基盤を利用して行政サービスの窓口となる市民ポータルサイトを4月1日に開設しています。

東広島市では、行政、子育て、医療などの各分野で市民向けのデジタルサービスを提供し、市民目線でのより良い行政サービスの実現を目指してきました。しかし、市民向けのアプリサービスの種類が増えることで、サービスごとに利用者情報の登録が必要となることや、利用者の入り口が一元化されていないことが課題でした。

■ 本基盤の特徴

本基盤は、市民の利用者情報を保有することで利用者のニーズに合わせた案内やサービス誘導を実現しています。さらに、デジタルガレージのメッセージ配信基盤「CONNECT BAY」と組み合わせることでLINE連携が可能となり、利用者の利便性を高めたサービスを実現しています。

1. 利用者がデバイスを選ばずアクセス可能

パソコンやスマートフォンに対してブラウザベースの最適化された画面を提供するため、利用者はパソコンやスマートフォンなど、デバイスを選ばずアクセスが可能です。また、LINE連携により、LINEアプリケーションからの利用も可能となり、WebサイトとLINEアプリケーションの双方からサービスを利用可能です。

2. 利用者のニーズに合わせた情報配信を実現

CRMに保有している利用者情報から、利用者のニーズに合わせて情報をセグメント配信することが可能です。CRMからはメールとLINEへ同時にコンテンツの更新情報を配信可能なため、情報発信の時間を掛けずに、利用者が使い慣れたコミュニケーションツールに情報を配信することができます。

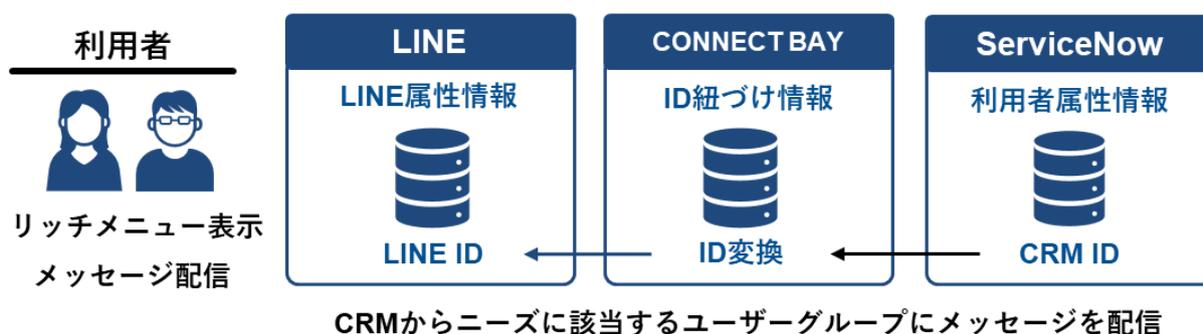
3. 容易なコンテンツ更新・サービス開発

ServiceNowは、ローコーディング・コーディングレスでのコンテンツの更新およびサービスの実装が

可能です。そのため、システム管理者が専門知識を有していなくても、市民からの要望による機能追加や機能改善を素早く内製で対応が可能です。さらに、市民の利用者情報や属性情報など全てのデータは最適化されることで、ひとつのレコードシステムへ保存されているため、申請や通知などCRMのすべての機能から横断的にデータ活用が可能です。また、ID変換する際に、データが暗号化されるため、市民の利用者情報や属性情報の意図しない利用を制限することが可能です。

東広島市では、市民視点のデジタルサービスをさらに充実させるため、今後も継続的にサービス機能を追加していく予定です。

ServiceNowとのLINE連携でユーザーの利便性向上 ユーザーのニーズに合わせた情報のセグメント配信を実現



■ お客様コメント

東広島市 DX推進監 橋本光太郎様から次のコメントを頂いております。

「東広島市は、『市民に寄り添うサービス』を提供していく中で、デジタルでの視点を充実させてきました。ネットワンシステムズが、東広島市が求めるサービスを、ServiceNowのプラットフォームを活用してデザインし、システム構築から具体的なサービス実装をしていただくことで、利用者視点のサービス提供を実現することができました。今回導入した市民情報連携基盤が、今後の東広島市の新たな市民サービスを実現する基盤となることを期待しております。」

ネットワンシステムズ株式会社について

ネットワンシステムズ株式会社は、お客様が利用するビジネスアプリケーションを、ネットワーク技術を駆使し、プライベートクラウド/パブリッククラウドを包括してセキュアに支える「クラウドシステム」を提供する企業です。そのために、常に世界の最先端技術動向を見極め、その組み合わせを検証して具現化するとともに、実際に自社内で実践することで利活用ノウハウも併せてお届けしています。

※ 記載されている社名や製品名は、各社の商標または登録商標です

<本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ネットワンシステムズ株式会社 広報チーム：今村友美

Tel：03-6256-0615 / E-mail：media@netone.co.jp