



定例記者会見資料
2023年（令和5年）8月25日

藤沢記者クラブ各位



『藤沢 DX』加速中！！ ～デジタル市役所の実現に向けて～

このたび、本市と株式会社ベルシステム24（東京都港区、代表取締役 社長執行役員 野田 俊介）及び株式会社 Blueship 社（東京都渋谷区、代表取締役 慶松 大海）並びに ServiceNow Japan 合同会社（東京都港区、執行役員社長 鈴木 正敏 以下、ServiceNow Japan）は、4者協働体制のもと、「藤沢 DX」の加速化を図ります。

「藤沢 DX」とは、行政事務の効率化はもとより、行政を取り巻くあらゆる課題に対し、官民双方が保有する「ノウハウ」「強み」を融合し課題解決を図るとともに、価値の高いサービスを生み出すことにより、市民一人ひとりのウェルビーイング向上を目指す取組です。

具体的には、超少子高齢化や、生活様式の多様化及び行政の継続性確保などの観点から、あらゆる行政事務をデジタル化し、新たな行政課題に対応するリソースを生み出すことで、市民サービスの向上を図ることは喫緊の課題と捉えています。

このことから、「無駄な来庁をしない（どこでも）」「市民一人ひとりのニーズに合わせた情報を配信する（ピッタリ）」「手続きが一度ですむ（簡単）」を基本コンセプトとした、デジタル市役所の実現に向けた取組を進めます。

1 コンタクトセンターの開設

デジタル市役所の一環として、10月1日から、「市民からの問い合わせ一元化」「問い合わせ内容の履歴データに基づいたFAQの構築」「ナレッジを活用した新たな施策立案支援機能」を有したコンタクトセンターを開設します。



デジタル市役所ポータルサイトの愛称募集してます！
上の二次元コードを読み取りアクセス！

具体的には、問い合わせ等に対する即時応答や、FAQによる自己解決の促進、多様な手段の問い合わせに対し電話のみならず、チャット、メールなどによる応答が可能となります。

また、今後AIによる検索機能や、問い合わせフォーム、ホームページなどからの問い合わせについては、回答だけでなく、電子申請やキャッシュレス決済と連動させることにより、オンライン上で手続きが完結する仕組みの導入を検討するなど、引き続き市民の利便性の向上を図ります。

2 デジタル人材育成に向けて

藤沢市では、社会的ニーズが高まっているデジタル人材の育成に向けて、デジタル市役所の基盤となるソリューション提供事業者である「ServiceNow Japan」と連携協定を締結し、官民協働で人材育成に取り組むこととしました。

具体的には、「より良い就業機会を目指す方への学習機会の提供」「教育と雇用とのマッチング支援」「教育機関との連携」を柱に「ServiceNow Japan」が実施するデジタルスキルの習得や、採用支援を目的としたプログラムにおいて、藤沢市民枠を設けることにより、市域内のデジタル人材育成を推進します。



〔デジタル人材育成プログラム〕

【第1弾】10月頃プログラム受講者公募開始予定！

12月から「女性のリスクリング」に焦点を当てたプログラムを実施します。

自分のペースでデジタルスキルが習得できるよう「オンデマンド」を中心としたプログラムとなり、受講修了者には ServiceNow Japan から修了認定がされるほか、就労機会の確保についても支援を図ります。

【第2弾】年明け以降に大学、高専、専門学校など「学生」向けのプログラム受講者公募予定！

実社会で役立つスキル習得を意識した、技術的な資格取得とソフトスキル教育を実施するハイブリッド形式の体験型学習と「インターンシップ」を接続したプログラムを実施する予定です。

※ 詳細は今後市及び ServiceNow Japan のホームページにて公開する予定です。

* この資料に関する問い合わせ先

藤沢市役所 企画政策部 デジタル推進室

担当：増淵・住吉

内線：8663

直通：0466(50)8261