

# 静岡県裾野市が「市民に寄り添うスマート市役所」に向けて

## WEB 上でのオンライン窓口のトライアルを開始

～WEB サイトの体験をアップデートしてサービス品質を向上～



裾野市

株式会社 ジェイタマズ

### 【概要】

裾野市市長戦略部戦略推進課（以下、「裾野市」）は、「市民に寄り添うスマート市役所」に向けた WEB 上でのオンライン窓口のトライアルを6月6日から開始いたします。

本トライアルは、裾野市公式 WEB サイト上で閲覧者と担当職員が音声通話やチャットをリアルタイムで行うことにより、窓口に来ることなく閲覧者の知りたい情報や不明点を解消する取り組みです。今回、市の「補助金情報」と「位置指定道路の情報公開」、「お問い合わせフォーム」などの WEB ページを対象とし、WEB ページへ来訪し、困りごとがありそうな方に対して職員が WEB ページ上でお声がけ（音声通話とチャットで市からアプローチします）し、不明点の解消を目指します。

WEB ページで知りたい情報をその場で提供することにより、市民が窓口に来ることなく情報提供することができます。また、窓口の混雑緩和にもつながることが期待されることから、オンラインの相談窓口のあり方を検討するためのトライアル実施とします。

なお、本トライアルはトヨタ自動車株式会社東富士研究所の SIP（Start our Innovation Project）活動、以下「トヨタ）」を通じた、裾野市と株式会社ジェイタマズ（以下「ジェイタマズ」）による共同でのトライアルとなります。

【URL】<https://www.city.susono.shizuoka.jp/>

### 【技術的背景】

WEB ページ上での音声通話、チャットについては、ジェイタマズが提供する「アポイントを取らずに商談する」OPTEMO を活用します。OPTEMO は、従来のオンライン商談システムやテレビ会議システムと異なり、「今見ている WEB サイト上でワンクリックするだけで話を出来る」という体験を実現しており、同時に WEB サイトへアクセスしている利用者の行動を解析することで WEB 体験の改善が実現できるサービスです。個人情報やツールのインストール、日程調整などが不要であり、WEB ページ上でコミュニケーションを取ることが可能です。

【URL】<https://j-tamas.com/>

### 【トライアル内容】

裾野市の WEB サイトへアクセスした利用者の中、お問い合わせに至る利用者や、不明点があるため WEB サイトを回遊している利用者に対して、WEB サイト上でお声がけを行います。利用者が音声通話に応答することで音声通話を開始し、今見ている WEB サイト上でそのまま会話を始めることができます。音声通話にあたり、個人情報の入力やツールのインストール、特定の URL は不要であり、対面時のような「ちょっと会話する」を WEB ページ上で実現します。

本トライアルでは、「補助金情報」、「位置指定道路の情報公開」、「お問い合わせ」の分野を対象とします。WEB サイトを回遊して情報を希望していると推察される一定の挙動の利用者に対して、職員からお声がけを行います。

#### ■ 対象 WEB ページ例：

<https://www.city.susono.shizuoka.jp/mokuteki/hojokin/sumai/6625.html>

※本トライアルは必ずしも全利用者へ WEB ページでお声がけを行うものではありません。

※利用者が応答しない限り、音声での通話は行われず、通話が始しても利用者のカメラ映像を取得することはありません。



音声でのアプローチ

音声の応答画面

チャットでのアプローチ

## 【参画事業者等】

### 株式会社ジェイタマズについて

株式会社ジェイタマズは「アポイントなしでそのまま商談する」OPTEMOを開発、運営しています。OPTEMOは「個人情報、URL、ツール、日程調整」の全てが不要のまま、今見ているWEBサイト上でそのままサポート担当と会話ができるWEB体験ツールです。B Dash CampやUPGRADE with TOKYO、Tech Crunch Tokyoといったスタートアップの主要イベントに選出され、ファイナリストとして注目を集めているサービスです。

 J-Tama's

 OPTEMO

### ■会社概要

会社名：株式会社ジェイタマズ

所在地：東京都千代田区内神田 3-17-8 小山第一ビル 303

代表者：小池桃太郎

設立：2020年7月15日

URL：<https://j-tamas.com>

事業内容：アポイントを取らずにその場で商談するOPTEMOの開発、運営

### トヨタ自動車株式会社 SIP 活動について

SIP (= Start our Innovation Project) 活動は、社内有志による新価値創出活動の一つです。アイデア創出マインドの醸成、デザイン思考の実践をはかりつつ、新価値・新技術の探索および地域社会への貢献を目指します。

昨今オンライン上での活動・サービスが拡大している一方で、「オンライン空間でのコミュニケーションにはまだ希薄さが存在するのではないか」という課題認識から、オンライン空間でのコミュニケーション改善を企画。裾野市・ジェイタマズとの連携を開始しました。

代表者：トヨタ自動車株式会社 第2 電動先行開発部部長、加藤直紀

## 【本リリースに関する報道お問い合わせ先】

静岡県 裾野市 市長戦略部 戦略推進課 問合せ：中原

TEL : 055-995-1804

e-mail : [kikaku@city.susono.shizuoka.jp](mailto:kikaku@city.susono.shizuoka.jp)

### ■株式会社ジェイタマズへのお問い合わせ

株式会社ジェイタマズ カスタマー担当

TEL : 03-6822-5701

e-mail : [all@j-tamas.com](mailto:all@j-tamas.com)