

## 官公庁等の異動が多い現場で、蓄積し辛い知見共有に貢献 “新しい担当者から質問される頻度が半減しました”

## BizFront/アノテーション

世界遺産・富士山の東麓に位置する御殿場市は、富士山周辺に加えて箱根観光への交通拠点にもなっている、緑豊かな高原都市だ。同市の課税課では、課税計算のためのシステム入力業務において、度重なる改訂で複雑化したマニュアル、経験の蓄積がしづらい人事異動サイクルの早さ、改修ができないパッケージシステムなど、さまざまな課題を抱えていた。こうした課題を解決し、業務の効率化とヒューマンエラーの抑止を実現したのが、NTTテクノクロスの入力アシスタントツール「BizFront/アノテーション」だ。

### Phase 1 早い人事異動×マニュアルの複雑化 入力業務における効率低下が課題に

御殿場市は世界遺産・富士山の東麓に位置する、緑豊かな高原都市だ。恵まれた観光資源を活かし、2016年度以降「御殿場市観光プラン」を策定。より魅力ある都市づくりが行われている。

そんな都市づくりの一端を担う御殿場市 総務部の課税課では、日々の業務においてある課題を抱えていた。課税課の市民税スタッフ9名には、所得や控除の情報をシステム上へ入力し、課税計算するという付帯業務がある。しかし、この入力作業は複数のシステムを横断的に利用するため、作業自体が煩雑でヒューマンエラーも発生しやすい。もちろんマニュアルは用意されているのだが、改訂が繰り返されていく中で数多くの別紙が作られており、参照先がすぐに分からない状態だった。こうした状況では、マニュアルから該当項目を探し出すだけでも時間がかかり、作業自体の生産性も落ちてしまう。

御殿場市 課税課 主任 持地泰資氏は、「一般的な企業と比べて人事異動のサイクルが比較的早いのも、市役所ならではの悩みです。人員の入れ替わりが多ければ、それだけ教育にかかる時間も増加します。しかも団塊の世代が多数退職した後、かなりの人数が入替わった結果、市民税スタッフ全体の年齢構成が若くなり、経験値も不足気味になってしまいました」と語る。

### Phase 2 注釈やヘルプなどを直接表示できる ことに加えシステム改修なしで使える 利便性が決め手

こうした課題を抱えていた時、システム導入の決裁権を持つ情報部門から、NTTテクノクロスの入力アシスタントツール「BizFront/アノ

## Profile

### 御殿場市



静岡県 御殿場市

HPアドレス：www.city.gotemba.lg.jp

概要：御殿場市は静岡県東部に位置する緑豊かな高原都市。人口約9万人余を有し、静岡県では中規模な都市として発展を続けている。東京・横浜などの経済圏、通勤圏内であり、富士山周辺・箱根観光への交通拠点になっている。

面積：194.6 km<sup>2</sup>

人口：87,524人(令和3年2月28日現在)



【写真左から】 御殿場市 課税課 主任  
持地 泰資氏

御殿場市 課税課 主任  
石田 力也氏

テーション」を使ってみてはどうかと持ち掛けられたそうだ。情報部門では2019年に、NTT西日本から、定型業務を効率化するRPA (Robotic Process Automation) ツール「WinActor」を提案されていた。しかし、当時はRPAが注目を集め始めたばかりの時期。まだ官公庁での導入実績が少なかったこともあり、採用を見合わせていた。そんな中で、人の判断が必要な非定型業務に適した「BizFront/アノテーション」についてもNTT西日本から説明を受け、これならば課税課のシステム入力業務にもマッチするのではないかと判断したという。

御殿場市 課税課 主任 石田力也氏は、「アノテーションという画面上に注釈やヘルプなどを直接表示できる機能性はもちろん、システム改修が不要という点も最適でしたね。課税計算に使っているシステムは、いずれもパッケージシステムなのでカスタマイズができず、決められた仕様内で運用を変えていくしかありません。また、たとえどんなに使い勝手が良いシステムを導入しても、複数人での作業では各自バラバラの方法で入力してしまうと情報の整合性がとれなくなってしまうため、同様の入力ルールを決める必要が出てきます。これを覚えてもらうのにも時間がかかりますから、ルールの周知徹底および、教育にかかる時間の短縮に効果的だと感じました」と語る。

## Phase 3 ノンプログラミング&直感的な操作性で簡単かつスムーズな導入を実現

「BizFront/アノテーション」についてのプレゼンテーションを受けた後、課税課では編集ライセンス3端末分と表示ライセンス10端末分を契約。さっそく市民税スタッフ9名での利用をスタートした。

実際にアノテーションを作成した石田氏は、「最初のプレゼンテーションと導入にあたっての説明、あとは資料を確認しただけで、簡単かつスムーズに導入することができました。プログラミングを必要とせず、誰でも感覚的に使える操作性が魅力ですね。サポート面についてもまったく不満はありません」と語る。

アノテーションを作成したら、その表示ルールをルールファイルに記録し、各端末の表示ツールで読み込ませる必要がある。このルールファイルの配布については、共有ファイルサーバ上にルールファイルを格納しておき、初回のみ各スタッフがローカル環境へコピー&ペースト。ルールの修正や追加ではパス変更の必要がないため、ルールファイルの更新忘れという人的ミス防止しつつ、各端末の表示ツール上で常に最新のルールが表示できる。

## Phase 4 膨大なマニュアルの読み込み 時間を削減 コア業務への注力時間を最大化

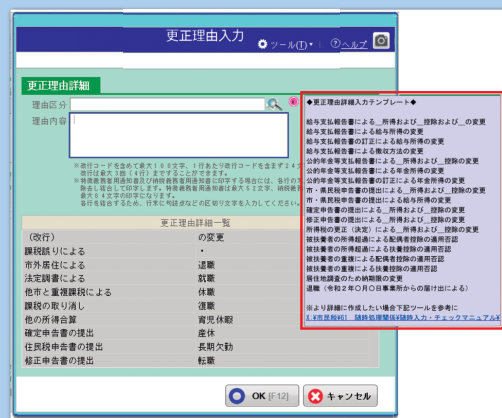
「BizFront/アノテーション」の導入後、市民税スタッフの業務は大幅に効率化された。業務で使用する複数のシステムに対して、注意喚起や説明のアノテーションを貼ることで、入力時に迷ったり、確認したりする手間が激減。複雑化したマニュアルに関しても、アノテーションからハイパーリンク経由で該当箇所へ飛べるため、これまで“入力ルールを調べる”ことに費やされていた時間のロスがなくなったという。

石田氏は導入効果について、「ヒューマンエラーが削減されたことに加えて、人事異動で初めてシステムへ触れる方の慣れが早く、教育にかかる時間も短縮できました。口頭での質問も半減しており、コア業務に注力できる時間が増えたのは嬉しいですね。また、運用面でも入力のルールを統制できるという観点で大いに役立ちました」と笑みを見せる。

課税課では現在、課税計算に関するシステムへの入力業務だけでなく、対面で行われる確定申告の受付業務にも「BizFront/アノテーション」を採用している。今後の予定として持地氏は、「現在はまだ限定的な部分での利用にすぎないので、同じ付帯業務でも徐々に適用範囲を拡大しながら、全体の業務効率化を図っていきたいですね」と語ってくれた。

### 【システム画面】いずれも住民税系基幹システムの画面です。

① アイコンと 赤枠がアノテーションです。



#### 【個人住民税の更正入力画面】

注意すべき点や選択が必要な項目についてアノテーションシステムを利用し表示されるように設定しています。

- その他、基幹システムにおける入力画面、及び申告支援システムの入力画面にてアノテーションを利用しています。

#### 【個人住民税の更正理由入力画面】

更正通知に印字する理由を統一するためにテンプレートを表示させています。ここにはない理由を使用する際は、下段のリンクからExcelシートを展開させます。

BizFrontシリーズは、システム改修不要でお客様の様々な業務をアシストします。

**BizFront®/アノテーション**

**BizFront®/Smart UI**

**NTTテクノクロス**

NTTテクノクロス株式会社  
 フューチャーネットワーク事業部  
 E-mail : bizfront.info-ml@ntt-tx.co.jp  
 URL : https://www.ntt-tx.co.jp/products/bizfront/

BizFront®はNTTテクノクロス株式会社の登録商標です。  
 本資料に記載されている会社名、製品名などの固有名詞は、一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

© 2021 NTT TechnoCross Corporation

