

グローリーの窓口案内システムのご紹介

地方公共団体向けソリューション



2023年8月
グローリー株式会社
リテール営業統括部



地公体窓口業務を取り巻く環境

新型コロナウイルス 感染症への対策

- 来庁者を同じ場所で待たせない
- 待合スペースに密集させない
- 混雑時には来庁を控えてもらう



来庁者の満足度向上

- 窓口での案内をより分かりやすく
- バリアフリーで利用できる
- 待ち時間を減らす



業務効率化による 職員の負担軽減

- 取扱実績を元に、より業務を平準化したい
- オンラインで対応している業務を更に告知
- 業務量の可視化・把握する



窓口案内システムの刷新を検討する地公体が増えています

窓口案内システム刷新における要検討ポイント

新型コロナウイルス
感染症への対策



来庁者の満足度向上



業務効率化による
職員の負担軽減



求められる要件

- 混雑回避を支援する仕組み
- 業務改善を支援する仕組み
- バリアフリーを支える仕組み
- 適切な人員配置に寄与する仕組み



グローリーの窓口案内システムにお任せください

グローリーの窓口案内システムの特長

GLORY

特長 1



混雑回避を支援するWeb配信システム

- リアルタイムの混雑情報や傾向を掲示し、来庁者へ混雑緩和行動を促進
- 登録したメールアドレス／LINEに対して、待ち人数が規定人数以下のタイミングで自動通知

特長 2



業務データの分析ツール

- 番号カード発行機から取得したデータを可視化しダウンロード可能
- 発行機からの集計ジャーナル不要でペーパーレス
- 来庁者満足度向上と業務改善に寄与

特長 3



バリアフリーで

見やすく使いやすいシステム

- 見やすいフォント
- カラーユニバーサルデザイン機構のCUD認証取得
- 「耳マーク」「車いすマーク」ボタンによりバリアフリー

特長 4



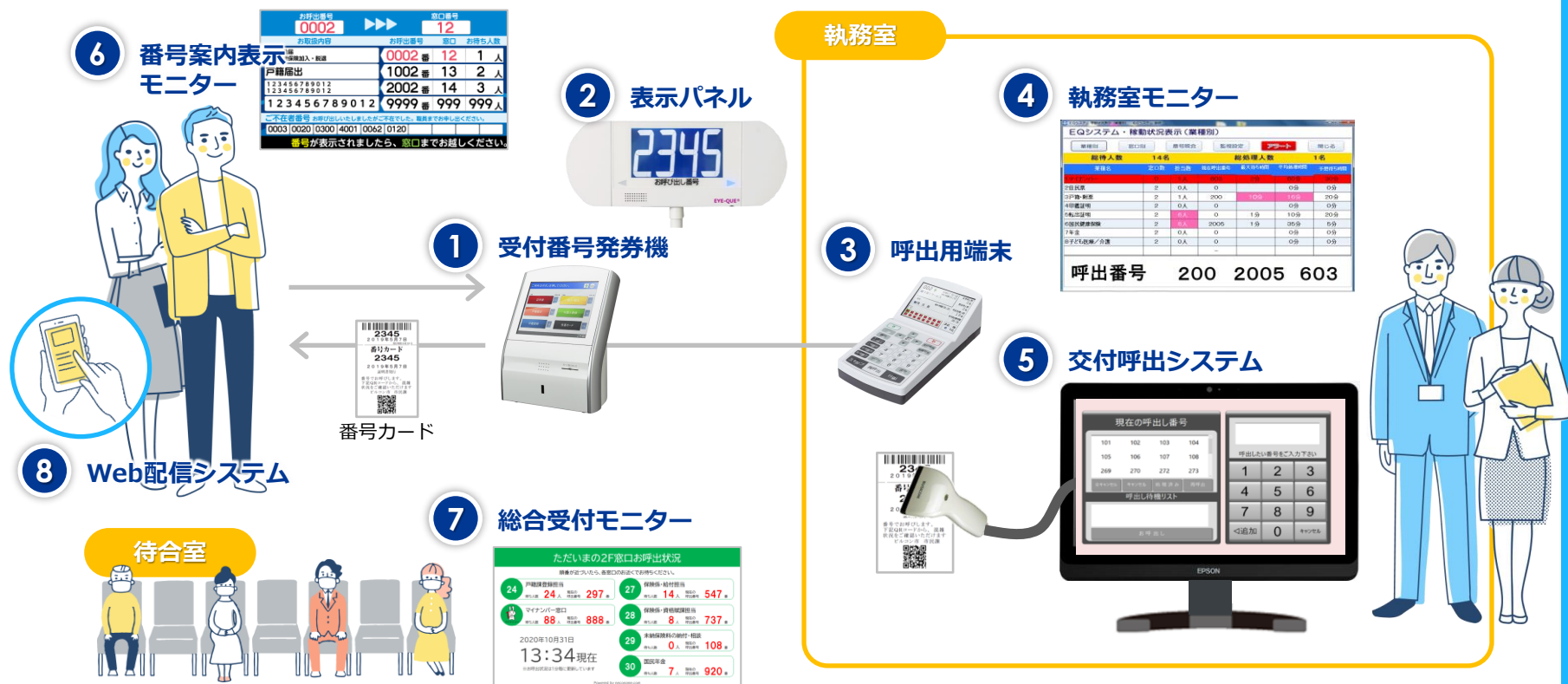
適切な人員配置の実現を支援

- 4桁の番号カードで業務別管理も可能
- 柔軟に設置可能な総合受付モニター

多くの地公体を選ぶのには理由があります

グローリーの窓口案内システムの全体像

GLORY



1 受付番号発券機

タッチパネル画面と発券プリンターの一体型スタンダードモデル



※ ビルコン社製 PCM-500SWFD



- カラーユニバーサルデザイン機構のCUD認証取得
- 「耳マーク」「車いすマーク」ボタンによりバリアフリー



- 初めての方でも直観的に利用でき、省スペースかつ高機能
- 4桁番号表示なので、総合受付でもご利用可能
- 業務数や業務名称、お知らせ文言を自由に設定でき現行業務へ柔軟に対応
- 券面QR印字と混雑情報配信との連動により、来庁者の利便性向上

- すべての機器は有線接続しており、通信障害リスクを軽減
- 呼出用端末と表示パネルの電源も一括管理し、電源入れ忘れ／切り忘れの心配無し（各端末での電源AC100は不要）
- UPSの採用により、停電時にデータ及びプログラムの保持が可能

※ 廉価版PCM-1000A-Qもございます

総合受付にも対応しており、わかりやすくバリアフリー

2 表示パネル

2345
お呼び出し番号

※ ビルコン社製
PS-300

番号と音声でご案内する表示パネル

- 番号に加え、音声でもご案内
- 分かりやすい3インチの白色表示フォント
- カラーユニバーサルデザイン機構のCUD認証取得



- 発券されるとメロディによるお知らせで来庁者を把握
- ボタンを押した感覚が手に伝わるシートスイッチにより誤操作防止
- 「耳マーク」などの属性アイコンが表示され、筆談などの準備が可能
- 落下等による液晶部破損防止に配慮した耐久性のある設計
- テンキーによる任意番号呼も可能

来庁者を窓口へ案内する際の呼出用端末

※ ビルコン社製
TM-50

3 呼出用端末



属性アイコン表示

専用の呼出用端末と表示パネルで使いやすくわかりやすい仕組み

4 執務室モニター

各課執務室内の呼出状況モニター

- 業種毎の待ち人数や最大待ち時間など、ロビーの滞留状況を一目で把握可能
- 混雑している業種のアラート表示により、応援体制の指示が可能

EQシステム 稼働状況表示 (業種別) - EQシステム 接続

業種別 窓口別 番号照会 監視設定 **アラート** 閉じる

総待人数		14名		総処理人数		1名	
一線業種	デラー数	待人数	現在呼出番号	次呼出番号 実待時間	業種毎 平均処理時間	予想待時間	
1マイナンバー	0	1人	603	2分	60分	30分	
2住民票	2	0人	0		0分	0分	
3戸籍・附票	2	1人	200	10分	16分	20分	
4印鑑証明	2	0人	0		0分	0分	
5転出証明	2	6人	0	1分	10分	20分	
6国民健康保険	2	6人	2005	1分	35分	5分	
7年金	2	0人	0		0分	0分	
8子ども医療／介護	2	0人	0		0分	0分	
			—				

※ ビルコン社製



業務状況の共有により、円滑な遂行を支援

5 交付呼出システム

発券機で受け付けた後、交付窓口での2回目の呼出システム



- 番号カードのバーコードを読み取ることによりステータス変更
- 制御PCはタッチパネルタイプとなっており、テンキーでの番号入力も可能
- 画面表示は最大20個の番号×3画面で計60個表示でき、数秒ごとに画面を切り替え

バーコードリーダー読取

1回目読込

2回目読込

3回目読込

- 1回目読込：書類作成中ステータス
 - 2回目読込：お呼び出し
 - 3回目読込：消し込み
- ※ 運用に合わせて、2or3回目読込選択可能

画面表示パターン

- お呼び出し済み番号の数に合わせ画面パターンが変化



簡単バーコード読み取りとテンキー入力の両方に対応したシステム

6 番号案内表示モニター

各課窓口などでの案内表示モニター

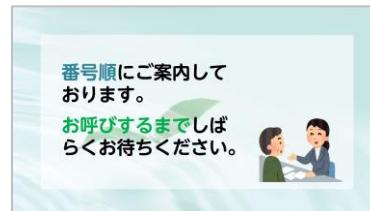
窓口別情報表示例

お呼出番号	窓口番号		
0002	12		
お取扱内容	お呼出番号	窓口	お待ち人数
住民異動届 国民健康保険加入・脱退	0002 番	12	1 人
戸籍届出	1002 番	13	2 人
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2	2002 番	14	3 人
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2	9999 番	999	999 人
ご不在者番号 お呼び出ししましたがご不在でした。職員までお申し出ください。			
0003	0020	0300	4001
0062	0120		
番号が表示されましたら、窓口までお越しください。			

呼出時番号拡大表示例



呼出時ご案内画面表示例



※ メルス社製

- 見やすいフォントに加え、カラーユニバーサルデザイン機構のCUD認証取得
- 呼出番号・窓口番号・お待ち人数と呼出済み「ご不在者番号」を一目で把握
- 来庁者が自分の番号を確認できるので、職員への問合せ低減

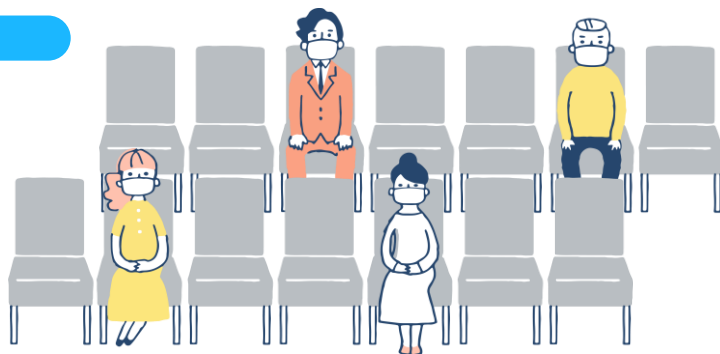
※ 表示するお知らせ画像やコメントは変更可能です

来庁者が迷わず適切な窓口へ向かえる見やすいモニター

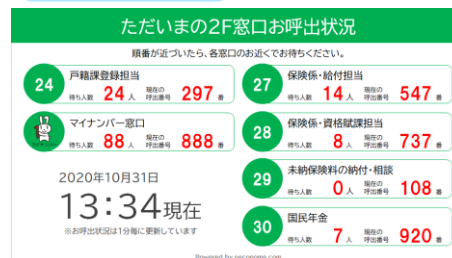
7 総合受付モニター

総合受付や窓口から離れた待合スペース向けモニター

待合室



Web画面（横）



※ リブライス社製

Web画面（縦）



- Webシステムのため、発券機本体と直接ケーブル配線をすることなく設置可能
- 繁忙期のみ臨時待合室などを設けた際などに、配線工事無しで簡単設置
- 他施設や複数窓口の情報をまとめて表示可能
- 自由度の高いデザイン

様々な情報をまとめて表示でき、複雑な配線工事無しで柔軟に設置可能なモニター

8 Web配信システム

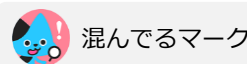
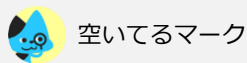
ダウンロードや会員登録不要で、来庁者が確認するスマートフォンサイト

※ リブライズ社製



最新状況が一目瞭然

待ち人数、呼出番号などの情報をWEB上にリアルタイム配信。
混雑状況に応じて伝えたいメッセージを自動で切り替えられます。



混雑カレンダーを自動生成

「混雑傾向カレンダー」

月	日	月	火	水	木	金	土
9時台	休	混	混	混	混	混	休
10時台	休	混	混	混	混	混	休
11時台	休	混	混	混	混	混	休
12時台	休	混	混	混	混	混	休
13時台	休	混	混	混	混	混	休
14時台	休	混	混	混	混	混	休
15時台	休	混	混	混	混	混	休
16時台	休	混	混	混	混	混	休
17時台	休	混	混	混	混	混	休

過去のデータを基に混雑傾向をカレンダーとして自動生成しWEBに表示。

曜日・時間帯ごとの混雑集中を緩和・分散できます。

混雑MAPをリアルタイム更新

出張所などの混雑状況をMAP上に表示。
スムーズにご案内可能な施設を、みなさまにリアルタイムで提案します。



Webで情報を配信することで混雑回避を支援

8

Web配信システム：番号照会／呼出通知

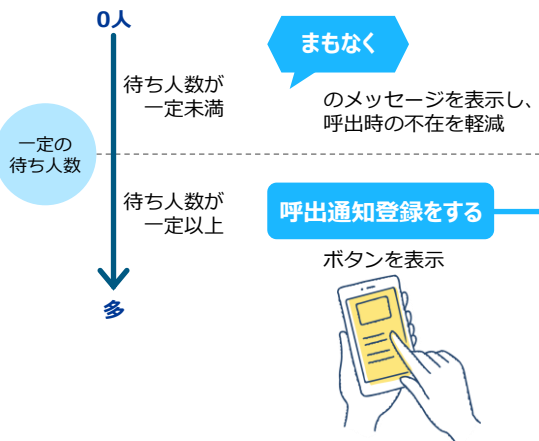
※ リブライズ社製



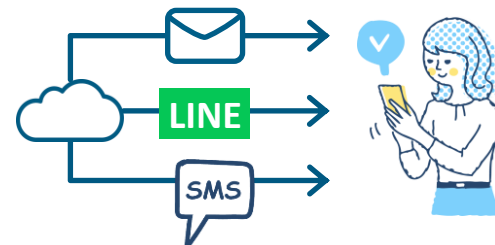
混雑時に待合スペースの混雑を分散させるシステム

番号照会

受付番号を検索すると、待ち人数が確認可能



呼出通知



登録したメールアドレス／LINE／SMSに「呼出X人前」のタイミングで自動通知



Webで情報を配信することで混雑回避を支援

データ分析ツール

データの把握・集計・ダウンロードまでをWEBツールで一括管理

※ リプライス社製

窓口リアルタイム情報

施設のリアルタイム窓口待合状況を表示



データ統計／ 混雑傾向カレンダー

番号カード発行機から取得したデータと混雑閾値を元に、混雑傾向カレンダーを自動生成。職員の負荷はほとんど無し



データ分析

- 受付番号発券機から取得したデータを可視化（グラフ／表）
- 全体／施設別、業種別などの権限設定が可能
- データはCSV形式でダウンロード可能

データ集計の活用例

- 施設別／業種別の待ち時間を比較
- 混雑情報サイトのアクセス数を確認
- 繁忙期対策のため、前年同月の状況を確認
- LINEとメールの呼出通知登録数と戻り率を比較 など



来庁者の満足度向上や、業務改善に寄与

グローリーの全国対応サポート体制

全国約100カ所の直営サービス拠点から出動

日本中に約100ヶ所（北海道グローリーの拠点含む）のサービス拠点があり、全国のお客様のトラブルに素早く駆けつけます。

高い技術力を持つ正社員技術者約1,000名が対応

グローリーの商品はもちろん、保守サービスにも満足していただけるよう、技術者は日々幅広い基礎知識と高度な応用技術を磨いています。

東西2箇所のコールセンターと全国配備システム

東西2箇所のコールセンターと全国配備のシステムを熟知した当社保守員がご利用をサポートします。



通常（平日）保守受付時間

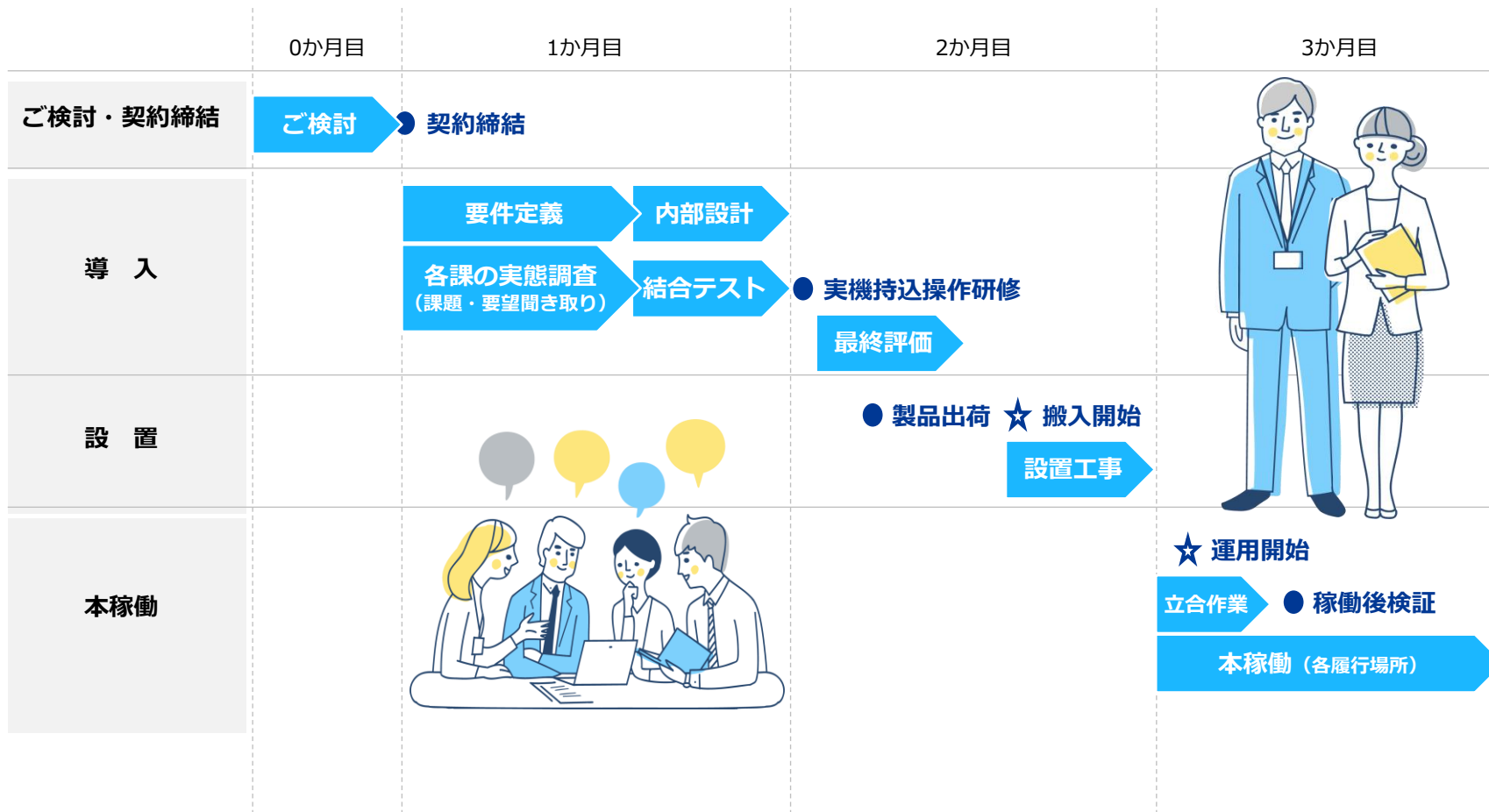
月～金：9:00～17:30

- ※ 保守契約に加盟して頂くと、受付時間内にご連絡頂いた場合は、当日中にお伺い致します。
- ※ 特別保守契約メニューにより最大365日24時間の保守サービス可能



グローリーなら、サポート体制も「安心・充実」

スケジュール例



☆ 運用開始

立合作業 ● 稼働後検証

本稼働 (各履行場所)

構成例：関東圏某市役所（1庁舎）

1  **受付番号発券機**

- 戸籍住民課
- 介護高齢課
- 保険年金課

3台

5  **交付呼出システム**

1台

2  **表示パネル**

8台

6  **番号案内表示モニター**

1台

3  **呼出用端末**

8台

8  **Web配信システム**

1式



導入予算規模

約10,000,000円 + ランニング経費

構成例：都内某区役所（複数支所）

1



受付番号発券機

7台

5



交付呼出システム

1台

2



表示パネル

25台

6



番号案内表示モニター (2カ所既設流用)

2台

3



呼出用端末

33台

8



Web配信システム (各支所)

1式

4



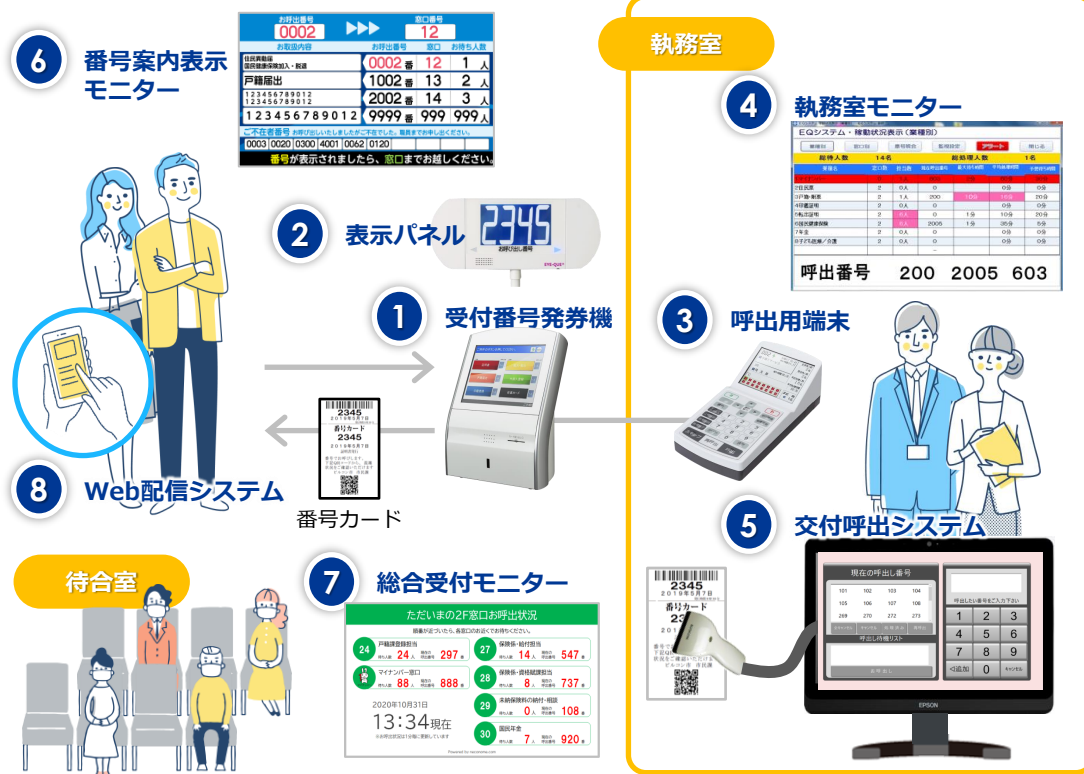
執務室モニター

1台

(総合支所)

導入予算規模

約25,000,000円 + ランニング経費



グローリー
の

窓口案内システムの特長

特長

1

混雑回避を支援する Web配信システム

特長

2

業務データの分析ツール

特長

3

バリアフリーで 見やすく使いやすいシステム

特長

4

総合受付の実現を支援

お気軽にご相談ください

The logo consists of the word "GLORY" in white, bold, sans-serif capital letters, centered within a solid dark blue square.

GLORY

Confidence Enabled

人と社会の「新たな信頼」の創造へ

