

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



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



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

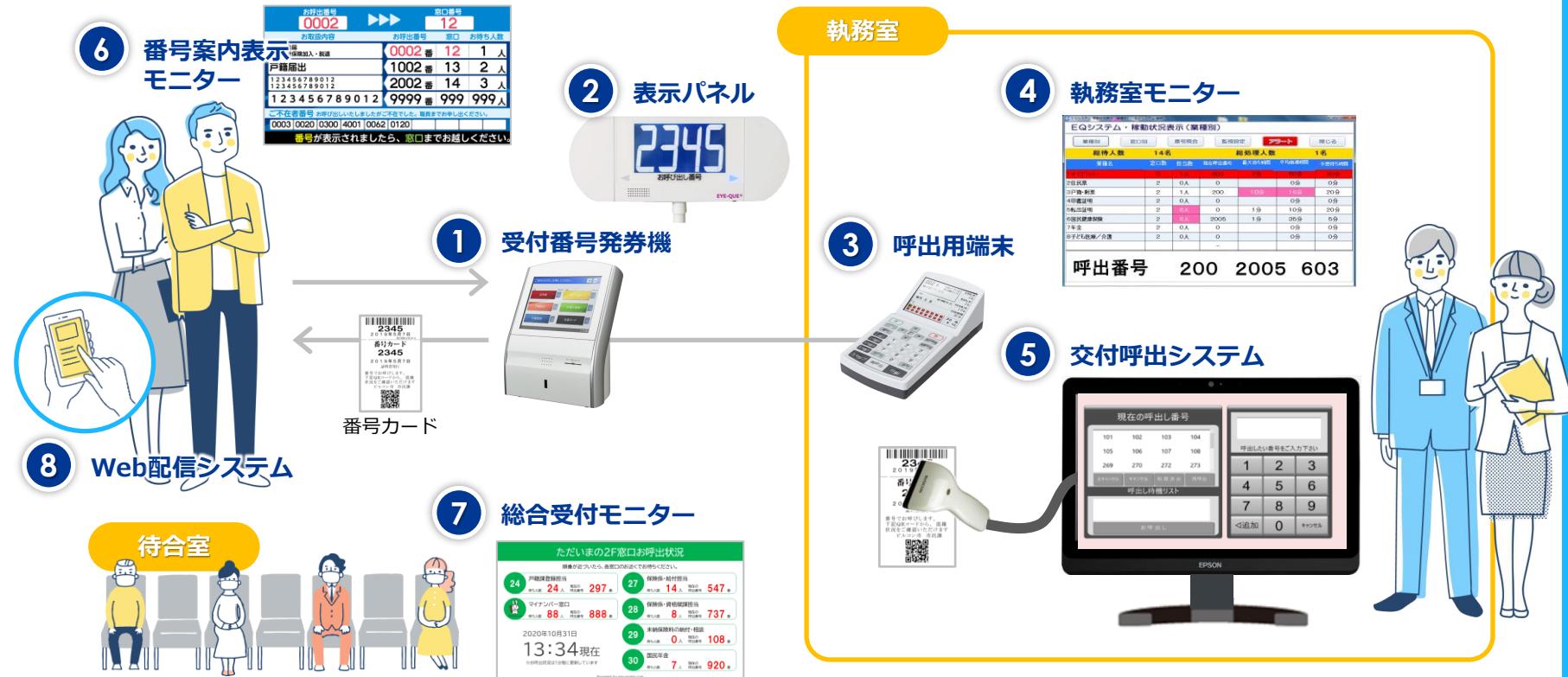
適切な人員配置の実現を支援



- 4行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

多くの地公体が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



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



※ ピルコン社製 PCM-500SWFD



- 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行番号表示なので、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



- 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



- 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、わかりやすくてバリアフリー

2 表示パネル



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



属性アイコン表示

- 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



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



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



※ リブライス社製

- 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

お呼び番号	0002	▶▶	窓口番号	12
お取扱内容	お呼び番号 窓口 お待ち人数			
住民登録 国民健康保険加入・脱退	0002番	12	1人	
戸籍届出	1002番	13	2人	
123456789012 123456789012	2002番	14	3人	
123456789012	9999番	999	999人	
ご不在者番号 お呼び出しいた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。				

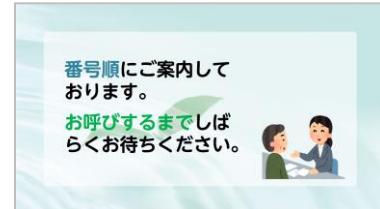
※ メルス社製

- 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

呼出時番号拡大表示例



呼出時ご案内画面表示例



※ 表示するお知らせ画像やコメントは変更可能です

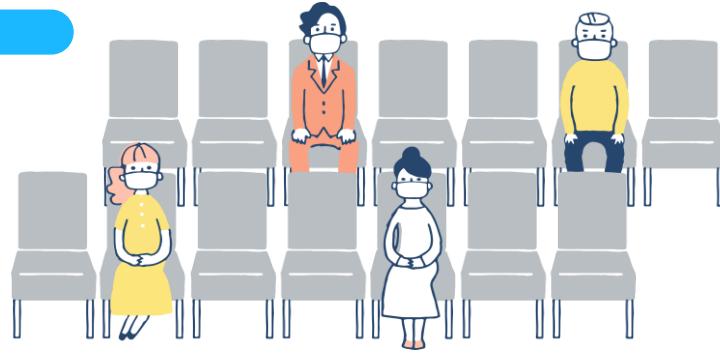
来庁者が迷わず適切な窓口へ向かえる見やすいモニター

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

Web画面（横）



※ リプライス社製

Web画面（縦）

○○○○ 情報センター／呼出番号一覧

1番窓口	待ち人数	0人	1001
一般 相談			
2番窓口	待ち人数	23人	2022
建築計画概要書/印刷			
3番窓口	待ち人数	8人	3333
建築計画概要書/検索			
4番窓口	待ち人数	1人	4567
開発・宅造/印刷			
5番窓口	待ち人数	17人	5999
証明書交付			
＜証明書ができます＞			
下記番号の方は5番窓口までお越し下さい			
5511	5522	5523	5524
5525	5526	5527	5528
5529	5530	5531	5532
5533	5534	5535	5536
5537	5538		

Powered by necome.com

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

※ リプライス社製

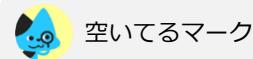


ダウンロードや会員登録不要で、来庁者が確認するスマートフォンサイト

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できます。



「混雑傾向カレンダー」

時刻帯/曜日		日	月	火	水	木	金	土	休
午前台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
10時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
11時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
12時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
13時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
14時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
15時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
16時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休
17時台	休	■	■	■	■	■	■	■	休

混雑カレンダーを自動生成

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。

「ネコの目市役所の詳報情報 >>>		混雑状況
種 别	混 集 状 況	混 集 状 況
住民異動・印鑑登録	5人待ち	5人待ち
戸籍証明・届出	1人待ち	1人待ち
マイナンバー交付	1人待ち	1人待ち

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

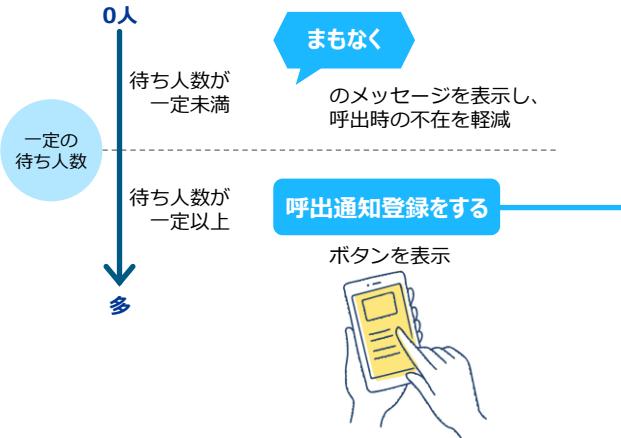
※ リプライス社製



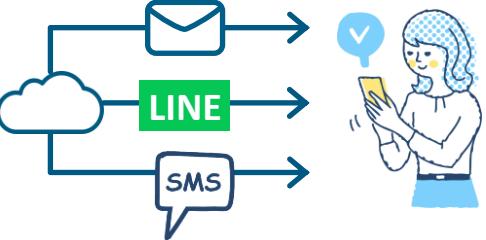
混雑時に待合スペースの混雑を分散させるシステム

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

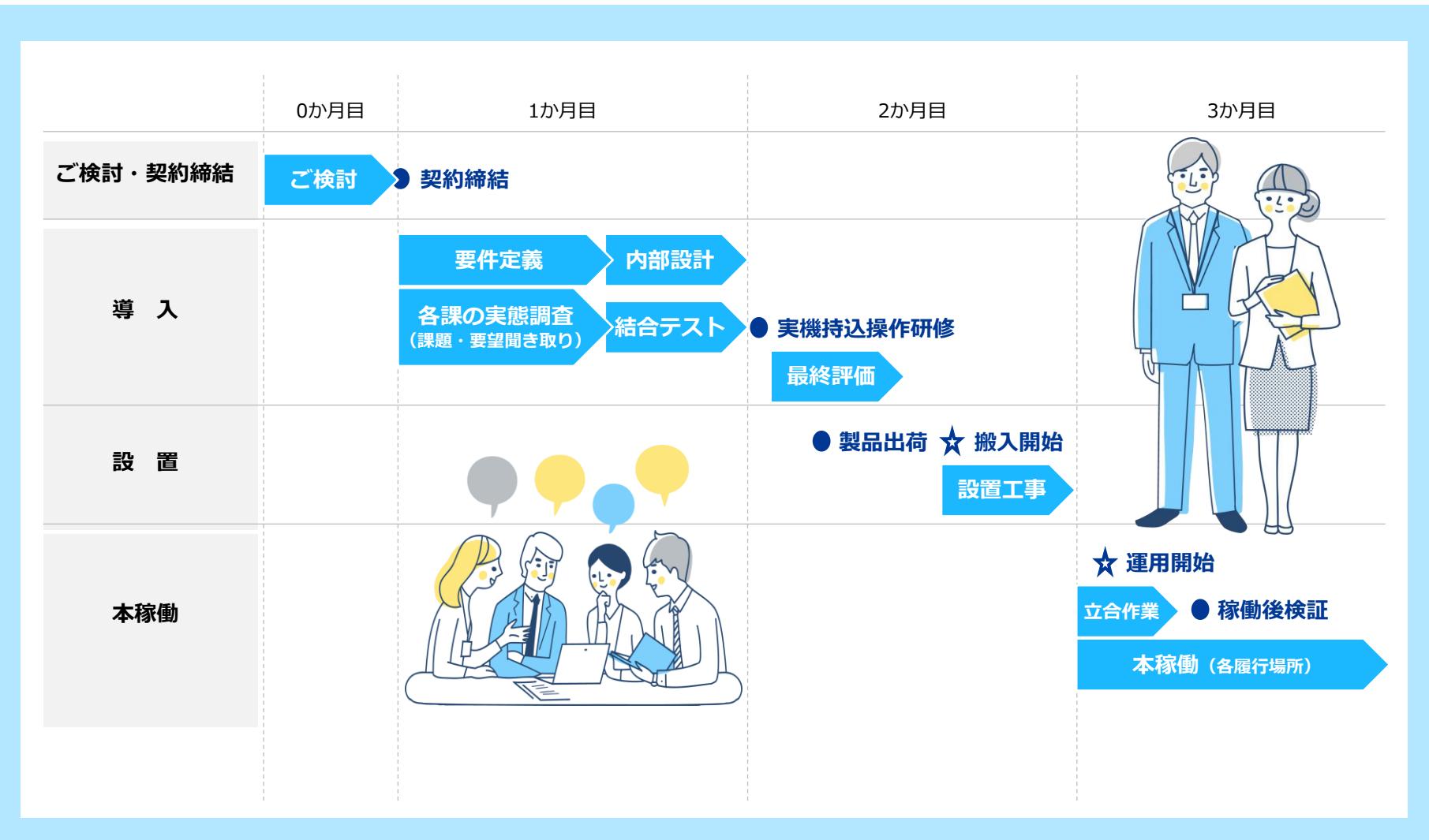
月～金：9:00～17:30

※ 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



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



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台

(2か所既設流用)

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

番号案内表示モニター



2
表示パネル

1
受付番号発券機



総合受付モニター



7
総合受付モニター

執務室

4
執務室モニター



3
呼出用端末



交付呼出システム



5
交付呼出システム

グローリーの

窓口案内システムの特長

**混雑回避を支援する
Web配信システム**

業務データの分析ツール

**バリアフリーで
見やすく使いやすいシステム**

総合受付の実現を支援

お気軽にご相談ください

GLORY

Confidence Enabled

人と社会の「新たな信頼」の創造へ

