

# 電子マネー決済に対応した POS ターミナル導入 窓口業務が効率化され、市民サービスも向上



## ■ 導入先

### 日立市役所さま

- 茨城県日立市
- 茨城県北東部の市で、人口約17万7千人。電気機械産業を中心とした工業集積地として知られる。防災機能等を高めた新庁舎で2017年7月18日から業務を開始された。



## ■ 導入商品

### 公金収納POSパッケージ

- POSターミナル RZ-A391×11台
- POSシステム RETAILACE21
- 自動釣銭機(グローリー株式会社製)など
- 2019年7月、本庁舎に3台、6支所に各1台、かみね動物園に2台を導入。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

当市は市民サービスの向上へ、手数料などを電子マネーで支払えるシステムを市役所など複数の公共施設に導入しました。その導入にあたり、窓口・集計業務の煩雑化が懸念されたため、迅速かつ効率的に業務を行えるPOSターミナルの導入を検討しました。

公金収納に特化したPOSパッケージと自動釣銭機により、収納業務の効率化を図ることができました。

電子マネー端末との連動で、電子マネー決済にもスムーズに対応でき、窓口サービスが充実しました。

会計情報が電子データで自動出力されるため、日々の集計が迅速化し、職員の負担を軽減できました。



日立市 総務部 市民課

課長補佐兼管理係長  
川野邊 篤さま

管理係 係長  
渡邊 信子さま

## ■ 導入の背景

### 全国に先駆けて電子マネー決済を導入。 業務煩雑化の課題をPOSターミナルで対応。

当市は2019年7月、国が進めるキャッシュレス化への取り組みを促進し、市民の利便性向上を図ろうと、自治体としては全国で初めて複数の電子マネーに対応<sup>\*</sup>した決済システムを市役所本庁舎・支所など公共施設(15カ所)に導入しました。導入にあたっては、決済手段の多様化により窓口・集計業務が煩雑化することへの課題解決と合わせ、業務の効率化につなげようと、電子マネー端末と連動できるPOSターミナルの活用を検討しました。

<sup>\*</sup>交通系、nanaco、WAON、iD、楽天Edy、QUICPayの電子マネーに対応

## ■ 選ばれた理由

### 公金収納の専用パッケージが用意され、 業務の迅速化や効率化へつながられる。

複数メーカーのPOSターミナルを検討しましたが、シャープ製は公金収納の専用パッケージがあることが最大の利点でした。収納を簡単に入力できるタッチパネル式の操作画面をはじめ、納入通知書のバーコード読み取り用ハングスキャナー、自動釣銭機なども用意されており、業務の迅速化や効率化につながると考えました。また、会計情報を電子データ(CSV)として出力できるため、集計作業の負担を軽減できるのも魅力でした。



タッチで簡単に収納項目などが入力できる大型操作画面

## ■ 導入後の効果

### 現金授受に対する職員の心理的不安を軽減。 集計も15分で終わり、窓口対応が充実。

市民課では、総合窓口として各種証明書の交付手数料、税金、保険料など多様な収納を扱いますが、ハングスキャナー、自動釣銭機との連動で収納1件当たりにかかる時間が短縮。業務効率化、窓口サービスの向上につながりました。自動釣銭機により、現金を扱う職員の労力や心理的負担も大幅に軽減。毎日の集計も所定の様式に自動的に反映されるため、従来2人で分担して1時間はかかっていたのが、今は1人で15分程で完了。その分、窓口でのお客さま対応を充実できています。



自動釣銭機との連動で、確実かつスムーズな現金授受が実現

## ■ 今後の展望

### 今後さらに進む自治体のキャッシュレス対応。 ICTを積極活用し、省力化を図りたい。

自治体のキャッシュレス対応は今後さらに進みます。当市では、電子マネーの利用促進と併せて、今後、クレジットカード決済などの導入に向けた検討を進めています。限られた人員で窓口業務の効率化が求められている中、ICTをさらに積極的に活用しながら省力化を図っていきたく考えています。



多くの種類の電子マネー決済に対応