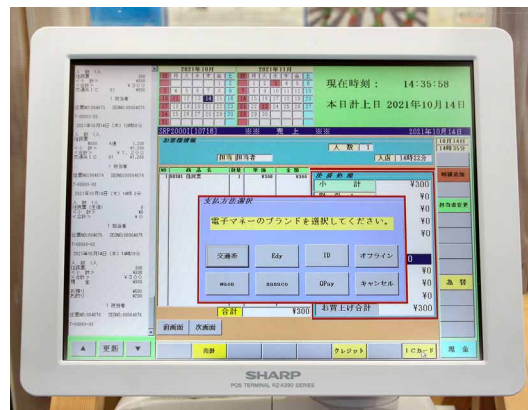


## 公金収納POSパッケージでキャッシュレス決済導入 市民の皆さまの利便性が向上し、集計業務も効率化



厚木市役所 市民課 本厚木駅連絡所



### 導入先

#### 厚木市役所さま

- 神奈川県厚木市
- 神奈川県のはぼ中央に位置し、人口約22万4千人。都心への交通アクセスがよく、生活利便性が高い一方で、豊かな自然にも恵まれ、暮らしやすく、住みたい街として人気が高い。



### 導入商品

#### 公金収納POSパッケージ

POSターミナル RZ-A391×34台  
キャッシュレス決済端末機(三井住友カード(株)/パナソニック(株)製 stera terminal )×34台  
自動釣銭機(グローリー(株)製)×5台 など

- 2021年7月導入。庁舎、駅連絡所、公民館、市民交流プラザなどの窓口を設置。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

キャッシュレス決済の普及にあわせて、各種証明書の発行手数料の支払いなどを扱う市の窓口でも、それらに対応していくことが課題となりました。機器の選定にあたっては、幅広い決済方法に対応でき、なおかつ操作が簡単で窓口職員の負担にならないものが求められました。

クレジットカード、電子マネー、コード決済の各サービスに一つの端末で対応でき、スムーズな支払いが可能。

市役所・公民館等それぞれの窓口向けにPOS画面をカスタマイズ。タッチパネルでの操作も簡単。

入出金時の自動釣銭機の活用や売上集計の自動化・一元化により、業務の正確性や効率が向上。





厚木市  
財務部 財政課  
財政係 副主幹  
市村 泰久さま

## ■ 導入の背景

**窓口における市民サービスの向上を目指して、普及が進むキャッシュレス決済の導入を検討。**

キャッシュレス決済が普及するなか、市民サービス向上のため、住民票など各種証明書の発行手数料や市の施設の使用料などの支払いで、それらを利用できるようにしたいと考えました。従来、市の庁舎や公民館などの窓口には、現金専用レジしかなかったため、キャッシュレス決済の導入にあたって、POSレジへの刷新もあわせて検討。窓口職員の業務負担を増やさないうよう、キャッシュレス決済とPOSレジが連携する、使いやすいシステムを探していました。

## ■ 選ばれた理由

**多様な決済に1台で対応できる端末を評価。他の自治体での導入実績も信頼感に。**

市民の皆さまの利便性を第一に、クレジットカード、電子マネー、スマホでのコード決済のより多くの種類(ブランド)に対応することを条件に選定。公金収納POSパッケージは、キャッシュレス決済のオプション端末として、1台で全ての決済方法に対応するオールインワン型の機器が選択できる点を評価しました。また、既に他の自治体で導入実績があり、信頼感もありました。

## ■ 導入後の効果

**窓口業務に特化したタッチ画面で簡単操作。入出金や集計業務の正確性や効率も向上。**

市役所の庁舎内を始め、駅連絡所、公民館、市民交流プラザなど、市内34ヵ所に導入しました。それぞれの窓口業務に即してPOSレジのタッチパネル画面をカスタマイズしてもらったので、各種手数料や使用料の処理が簡単に行えます。カウンター上のキャッシュレス決済端末も1台だけなので、市民の皆さまも職員も迷うことなく、スムーズに決済できると好評です。また、自動釣銭機の導入による入出金時のミス防止や、売上集計の自動化と本庁サーバーでの一元管理により、業務効率化や職員の負担軽減につながっています。

## ■ 今後の展望

**POSデータの分析から業務改善を推進。セルフレジの導入なども今後の検討対象に。**

今後、POSデータを活かすことで、どの時間帯にどの窓口が混雑するかなどを分析し、市民サービスの一層の向上や業務の効率化に役立てたいと考えています。また、将来的には自動券売機のキャッシュレス対応や、昨今ニーズが高まっているセルフレジの導入なども、引き続き検討してまいります。



オールインワン型の決済端末だから1台で多様な支払いに対応



住民票手数料などの項目や決済方法はタッチパネルで簡単選択



利用者が多い窓口には自動釣銭機を導入して入出金のミスを防止