

呼出機呼出順の効率化

～そのシステム、デフォルトでいいの?～

北区役所 区民課

「役所の手続きはさっと済ませたい」

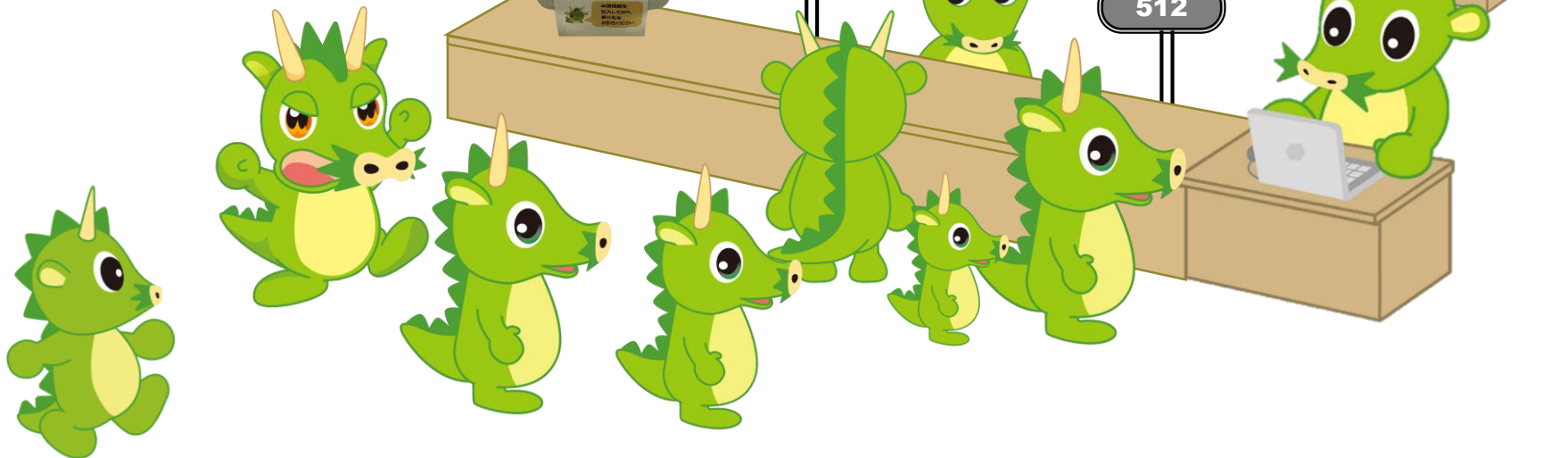
「先に来た人は先に手続きができる」

ふとした気づきで
お客様の受付方法を
カイゼンしました!



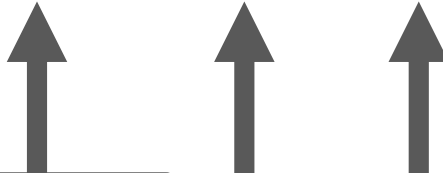
901

512



受付窓口

4 5 9



ご来庁 9:30	901 マイナンバーカード	9:35	501 印鑑登録
9:37	902 マイナンバーカード	9:55	502 印鑑登録
9:43	903 マイナンバーカード	9:58	503 印鑑登録
10:07	904 マイナンバーカード		●
	●		●
	●		●

カイゼン



受付窓口

4 5 9



ご来庁 9:30	901 マイナンバーカード
9:35	501 印鑑登録
9:37	902 マイナンバーカード
9:43	903 マイナンバーカード
9:55	502 印鑑登録
9:58	503 印鑑登録
10:07	904 マイナンバーカード

自動呼出機の呼出し順を見直し、ミックスして受け付けても処理できるカテゴリーを1つにまとめ、効率的にお客様をお呼び出しできるように設定を変更、カイゼンしました。

例えばスーパーのお買い物でのレジでも、こういう並びの方が結局早かったご経験、ありませんか？

お客様1列⇒窓口1つ
+ お客様1列⇒窓口2つ



お客様1列⇒窓口3つ

