



キャッシュレス決済の フロー図による窓口対応時 のスムーズな作業

岩槻区役所 暮らし応援室



作成のきっかけ

- 令和5年10月からキャッシュレス決済システムの導入！
しかし不安に思ったのが・・・
- キャッシュレス端末の操作に苦戦する
- 領収書類が変更になり、しかも、科目によって異なる
- 科目ごとのマニュアルがない

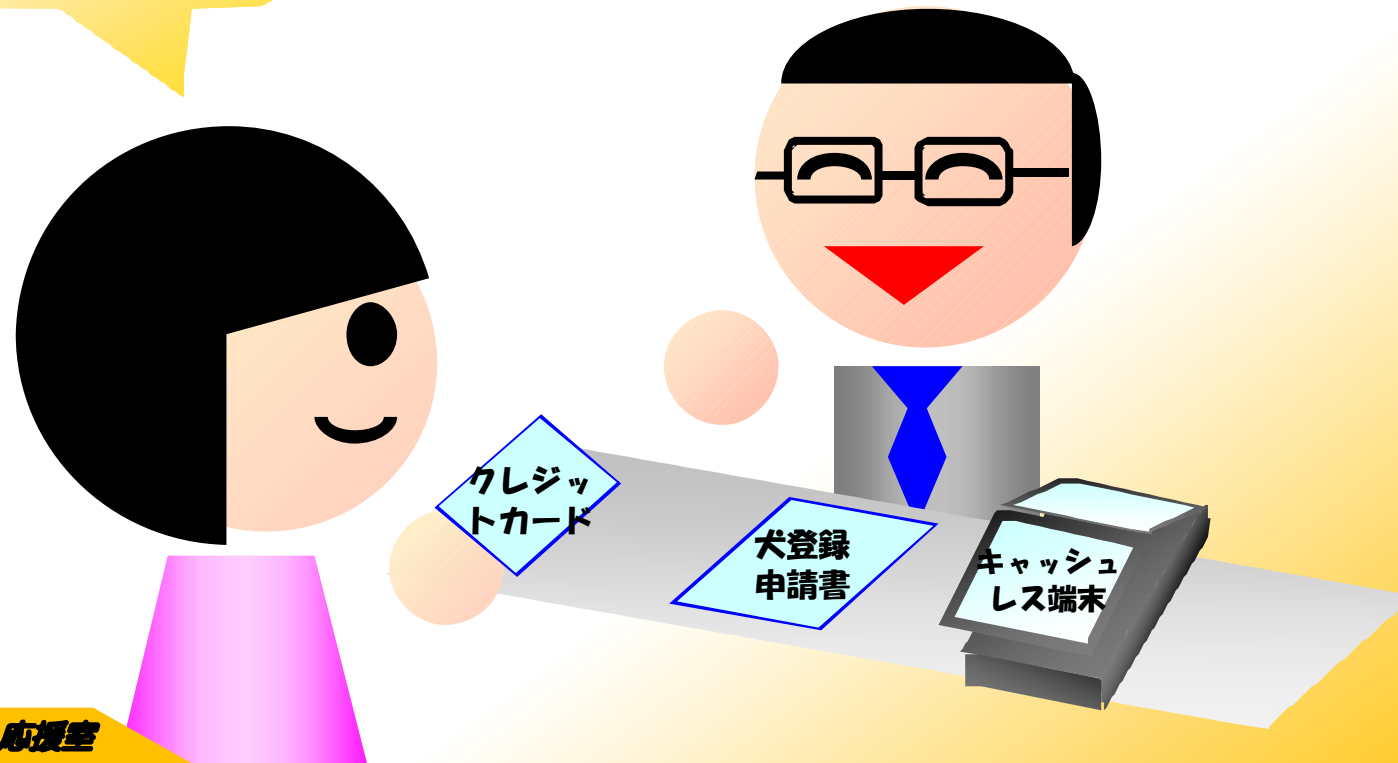
等の理由により、来庁者を待たせてしまったり、ミスをする恐れがある



窓口にクレジット払いのお客様が。研修も受け
たし、端末操作マニュアルもあるから大丈夫！
と思いきや・・・。

クレジット払いで
お願いします

了解しました！

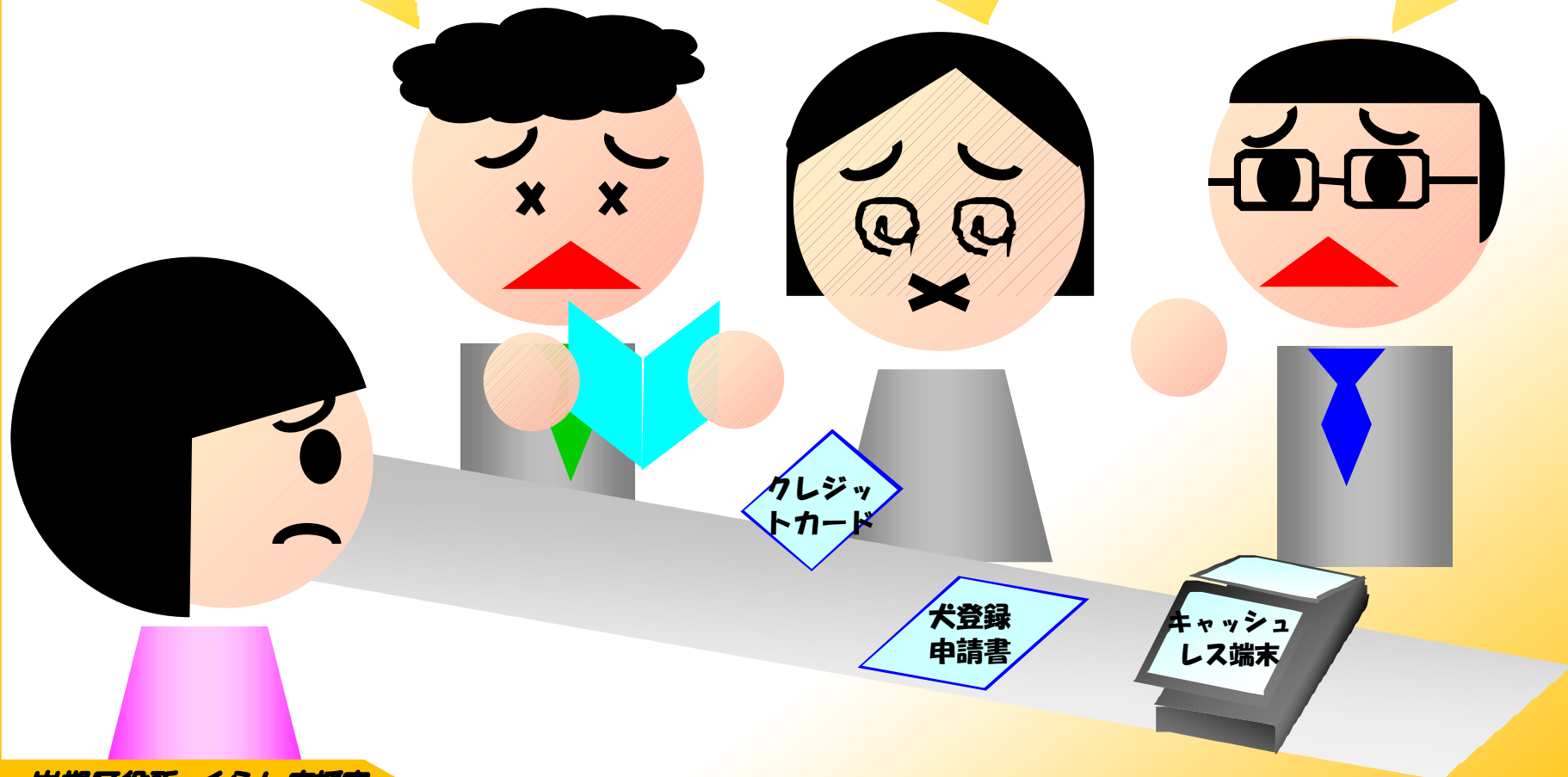


実際に対応するとパニックに！

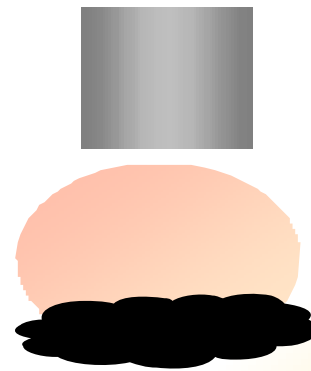
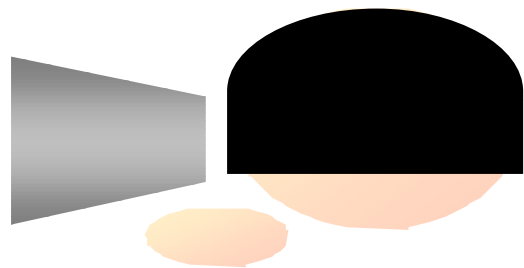
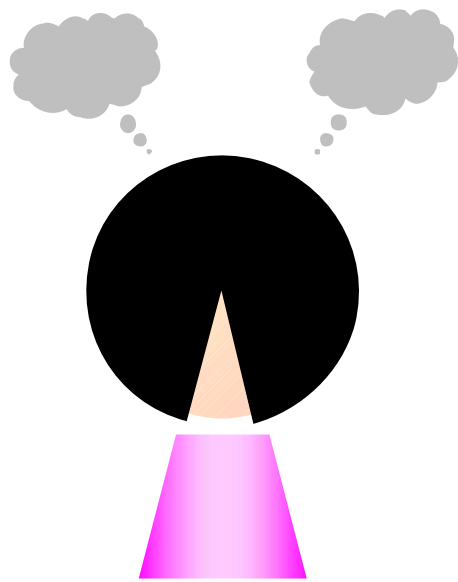
マニュアルの何ページだっけ？

クレジットカードって電子マネーだっけ？

領収書は渡すんだっけ？

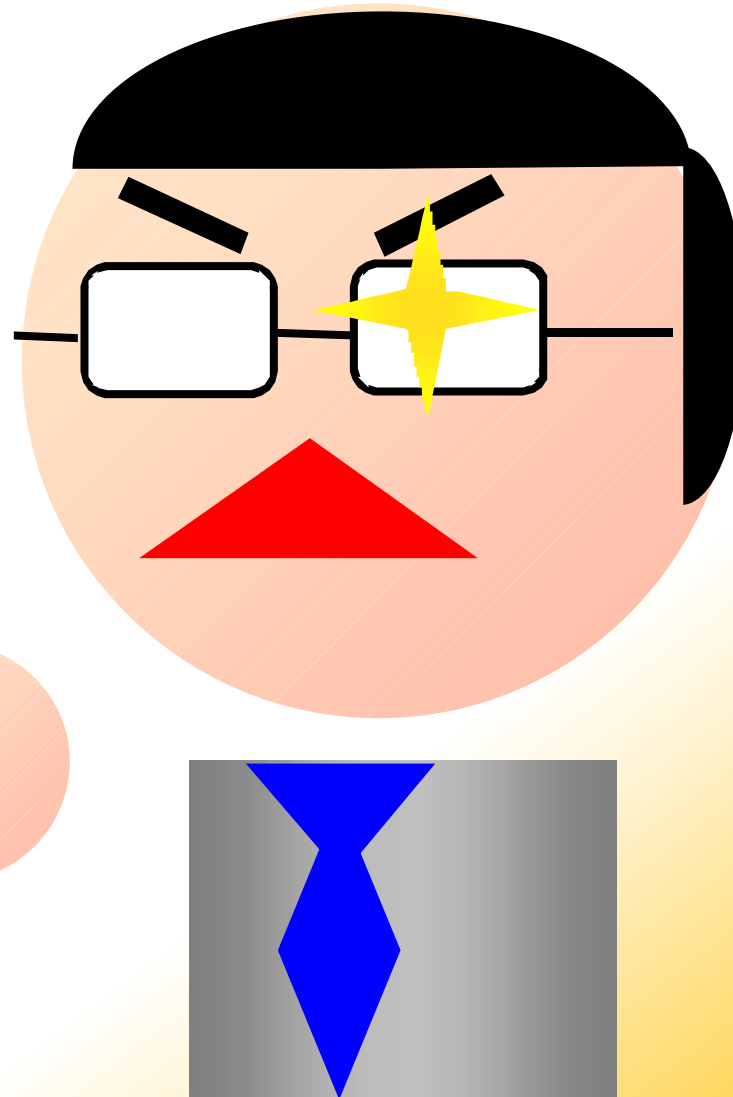


こんな時、わかりやすいフローがあれば・・・



というような恐れがあるので、

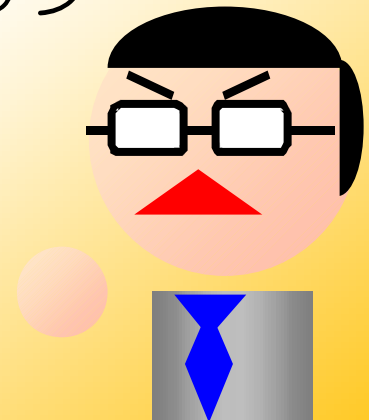
そうだ！あらかじめ
じめフローを
作っておこう！



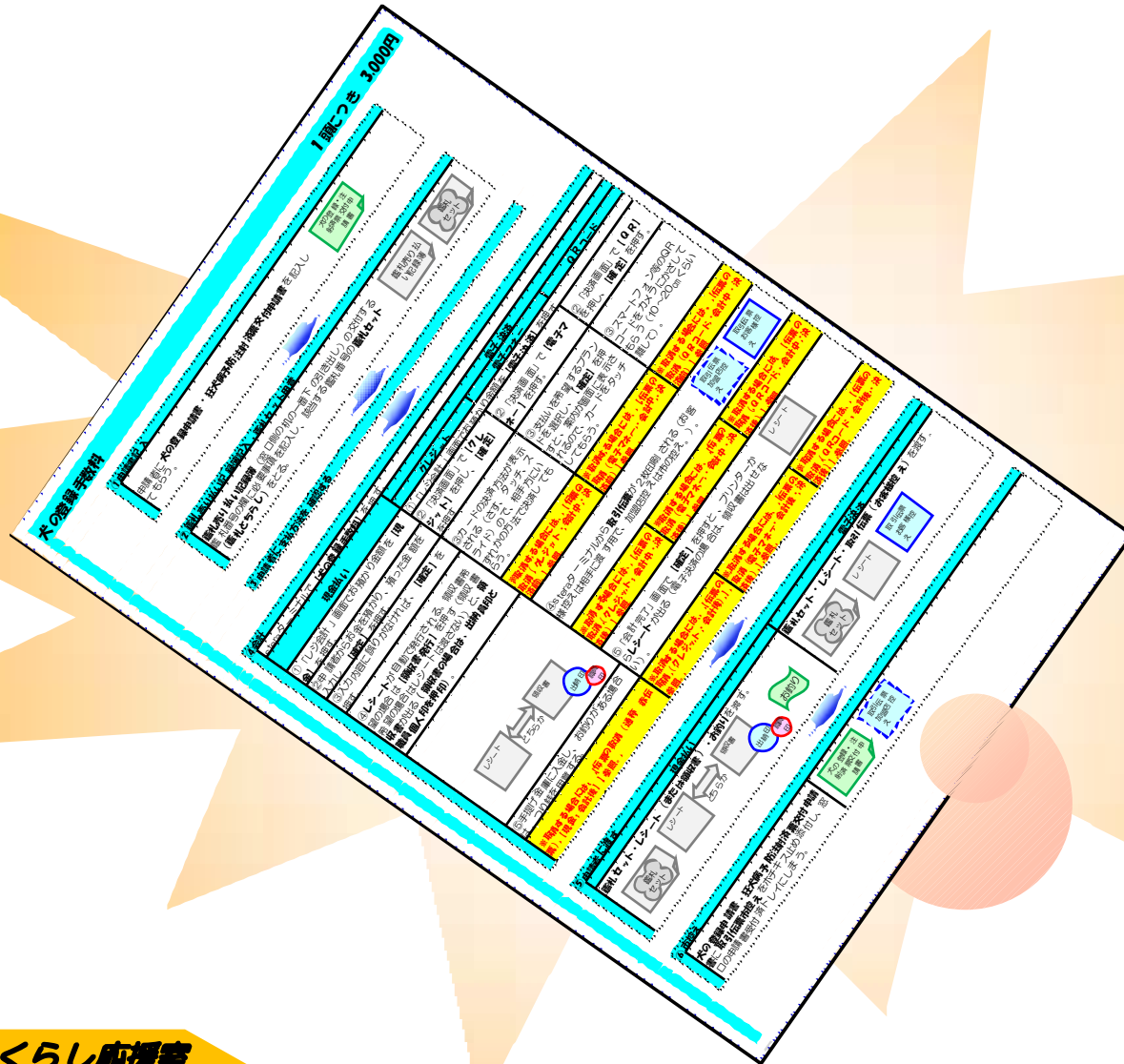
フローを作成するにあたり

- 単なるキャッシュレス端末の操作だけではなく、窓口受付のマニュアルとして、異動してきた人にも分かるようにする
- いちばん分かりづらい、「取消」の方法も載せる
- 科目によって受付方法が異なるので、受付科目ごとに作成する
- 暮らし応援室・情報公開コーナー用はもちろんのこと、支所・市民の窓口用も作成する
- 見やすくカラー印刷でパウチをしてキャッシュレス端末のそばに置いておく
- デザインも分かりやすく見やすくする

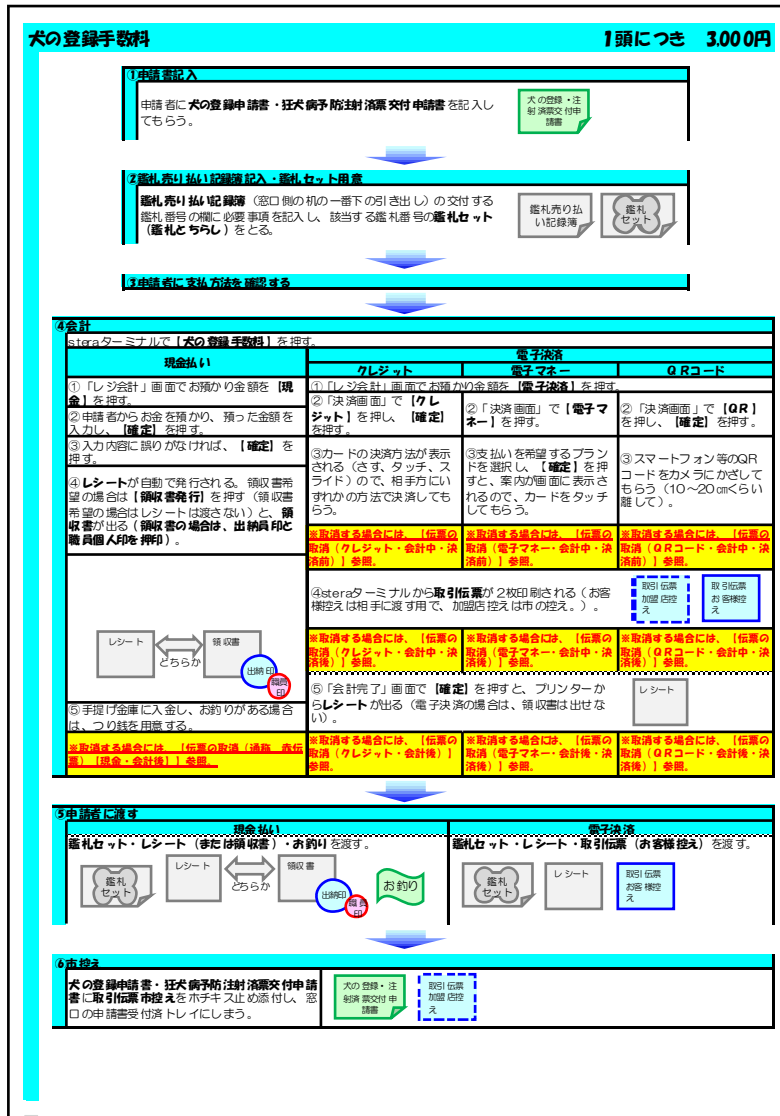
にポイントを置いて作成し、運用開始前に完成させることを目標としました



出納課や、すでに稼働している課に聞きまくり、ついに完成しました！



科目ごとに受付からの流れが分かります



受付する科目（金額）

申請者に記入してもらう申請書

受付側で記入する書類、用意するもの

支払方法ごとの操作の流れ

申請者に渡す書類等

申請書の保管

各科目を取り揃えております

犬の登録手数料

犬の登録手数料（支所・市民の窓口）

犬の鑑札再交付手数料（紛失・転入有償）

狂犬病予防注射済票交付手数料

狂犬病予防注射済票交付手数料（支所・市民の窓口）

狂犬病予防注射済票再交付手数料

犬の原簿記載事項証明書交付手数料

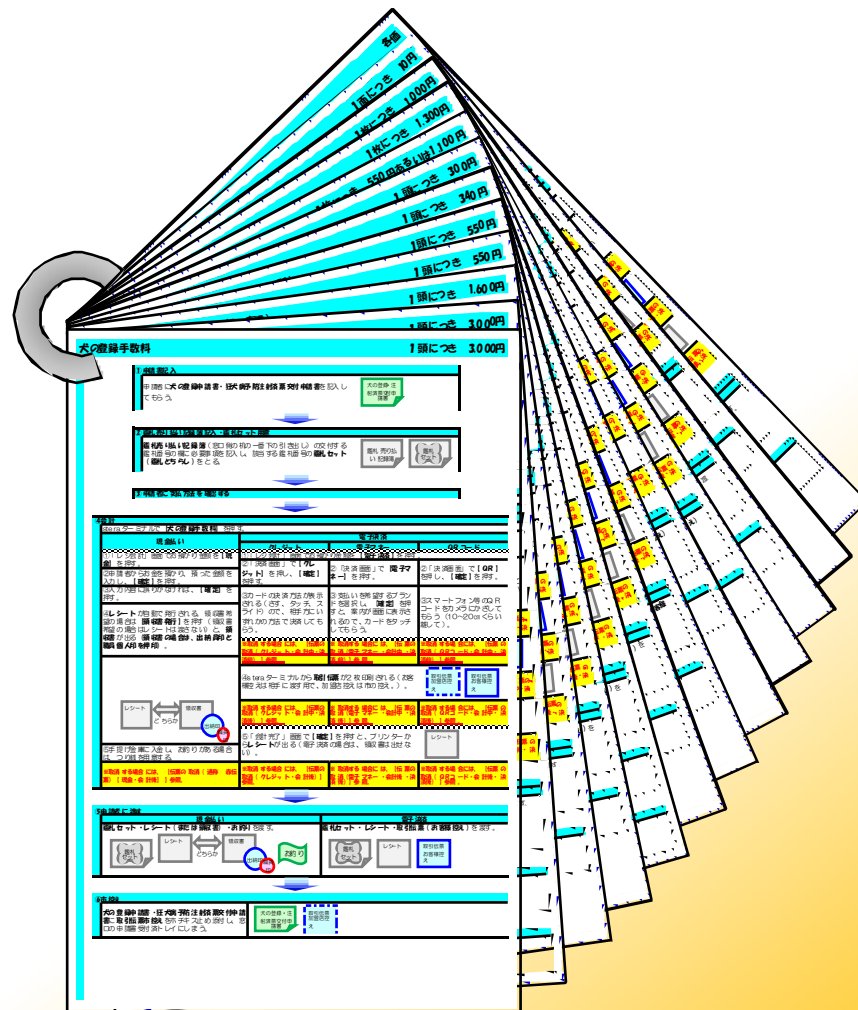
粗大ごみ等処理手数料納付券

住宅用家屋証明書

都市計画図

行政情報の写し

資料頒布



科目別のフローで対応がスムーズに。待たせない窓口で、市民満足度も向上です。

了解しました！

クレジット払い
をお願いします

犬の登録の場合は、フローによると、ポスタスの「クレジット」を押す。→取引伝票とレシートと鑑札を渡す、だね



ご清聴
ありがとうございました

