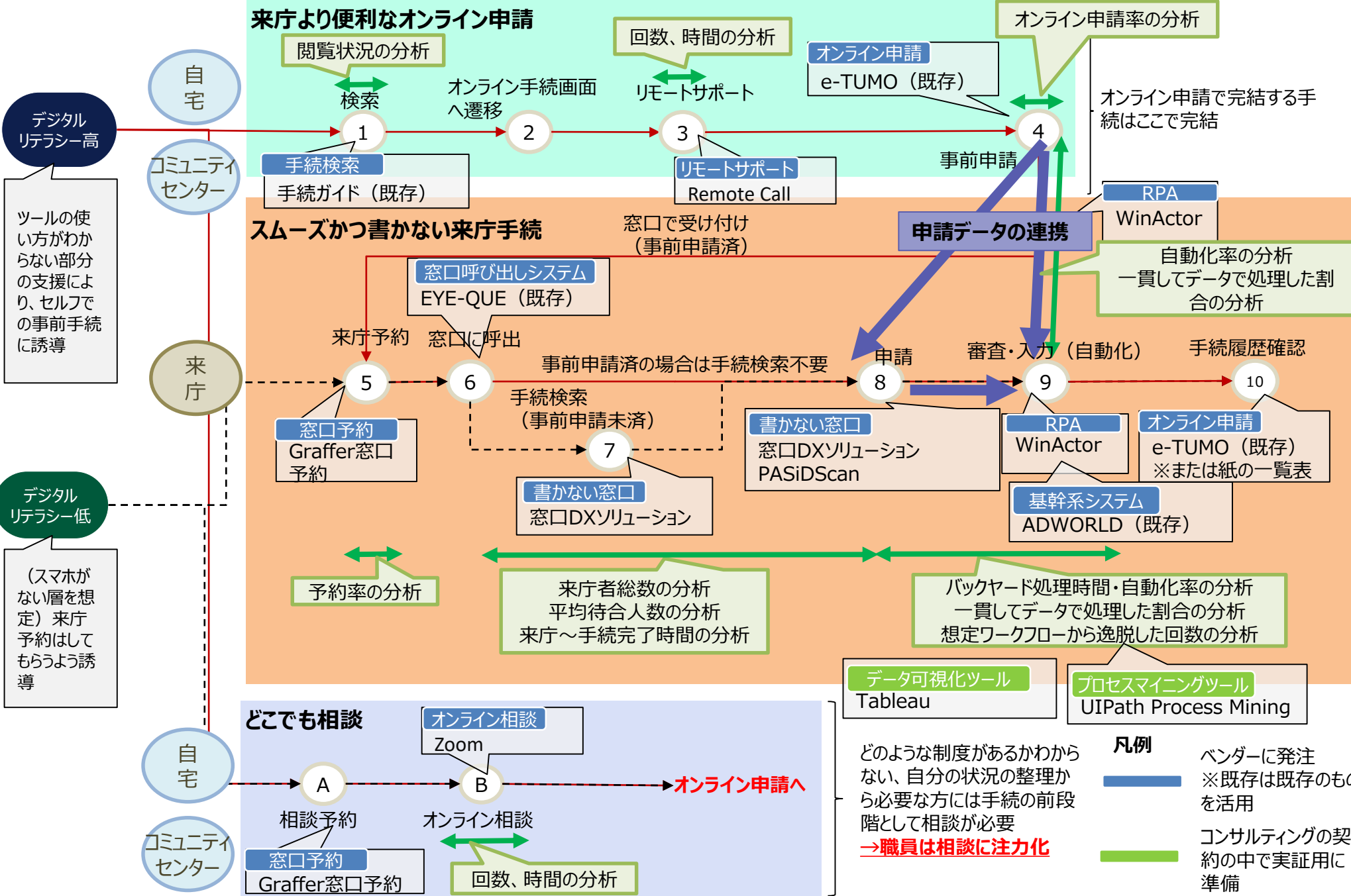


「ユーザー中心かつ効率的なフロントヤード改革事業」 <酒田市(10万人)>

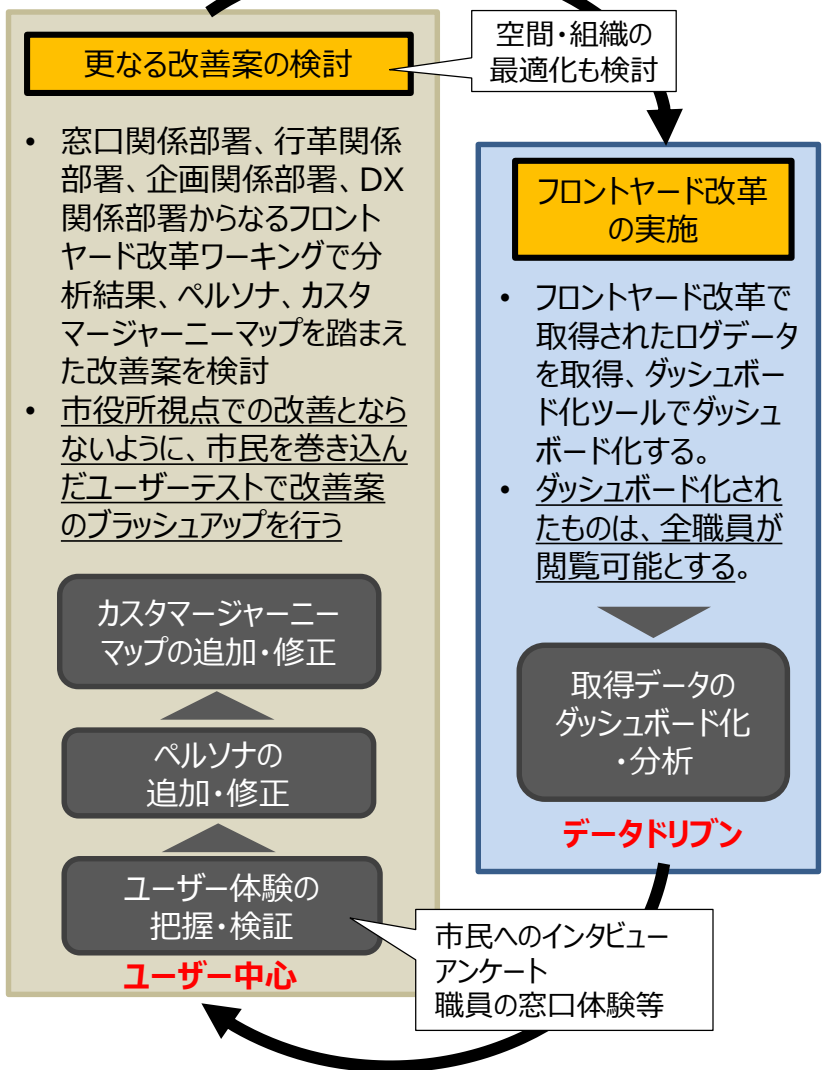


(参考)改善サイクルとKPIの関係

理想の窓口実現のため、“データドリブン”と“ユーザー中心”に基づく改善サイクルを継続的に回す。サイクルを効果を検証するためKPIを設定し、定常的かつ長期的にモニタリングを行う。

改善サイクル

「市民も喜び、職員にも優しい窓口」実現のための全体最適化



主なアウトカム

把握方法

	主なアウトカム	把握方法	
全体 KPI	・市民満足度	アンケート	
	・手続一件当たり平均処理時間の減少	オンライン申請 発券機	
	・来庁者数総数・ピーク時数	窓口予約 窓口呼び出しシステム	
個別 KPI	・オンライン申請数	書かない窓口 プロセスマイニングツール	
	・来庁予約率	RPA	
	・平均待合人数	基幹系システム	
	・書かない窓口利用数	リモートサポート	
	・データで一貫して処理した手続数	オンライン相談	
	・オンライン相談対応総時間	実施記録・成果物	
	・バックヤード集約化数		
	・空間改善提案数		
	更なる業務改善の KPI	・ダッシュボード化されたデータ数	実施記録・成果物
		・ユーザーテストの件数	
・ペルソナの追加・修正数			
・カスタマージャーニーの追加・修正数			