

## 単なるサインだけではなく、 人と人をつなぐ新しいデバイスに

### 兵庫県伊丹市役所 様

人口 19.7万人 用途 市役所の窓口案内

納入システム てらすガイド3台



### 背景・課題

- 新庁舎は「未来型のスマート市役所」
- 臨時窓口への対応

### 解決・成果

- 来庁者への案内・コミュニケーションツール
- 誘引アイテムとしても活躍

#### —スマート市役所の「顔」として活用

伊丹市では「Smart Itami宣言」のもと、市民サービスと職員の働き方において、デジタル化を推進してきました。

新庁舎整備においても「未来型のスマート市役所」を目指し、窓口の改編や臨時の案内などフレキシブルに利用者を案内することが課題になる中、新型コロナの感染対策などもあり、デジタルソリューションとして模索してるところ、てらすガイドに出会い、導入に至りました。

#### —てらすガイドを使ってみた感想

##### ■ 視認性があり、安全・安心

1階正面玄関と市民ロビー、2階ロビーで来庁者とのコミュニケーションツールとして、てらすガイドを活用しています。利用されているお客様からも、パッと目に飛びこむところがわかりやすい、車いす利用者もぶつかったりしないので安全・安心、アニメーションの誘導がわかりやすいなど、世代を問わず好評です。

##### ■ 手間も削減・清潔感も増した

これまで臨時窓口などの案内は、縦型案内板や床面テープ貼りなどでインスタントに対応していました。例えば床面のテープは、早い時は1週間に1回程度の貼り替えが必要で、床に貼ったものを貼り替えるのは不衛生ですし、人手や時間もとられます。

てらすガイドはその手間がなくなったうえ、建物を汚さずに済むようになり、見た目の清潔感も増しました。実際に来庁者からも「綺麗で気持ちがいい」という感想が届いています。

##### ■ 発券機の誘引アイテムとしても活躍

窓口を利用する際は、お客様に番号発券機から番号札を取っていただき、その番号に基づいて窓口の対応をする、というオペレーションです。ところが、2階では番号発券機に気付かず、窓口まで来てしまうお客様が多発していました。立て看板の設置も検討しましたが、それだと通路を狭めてしまうし、ぶつかる危険もある。解決策として、てらすガイドを設置しました。

私たちとしては発券機の案内をするためだったのですが、それよりもお客様がエレベーターを降りて、パッと見た時に「何か光ってる」というシグナルに引き寄せられて、初めて見てくれるという誘引するようなアイテムにもなるんだ、というのが発見でした。クレームの数も減りました。

新庁舎は完成しましたが、旧庁舎を解体した跡地に大きな市民公園を作ります。市役所と新しくできた市民公園の、外と中をつなぐシグナルとして発信できるものが、このてらすガイドになると予想しています。

## ■ スタッフを増やさず、効率的な案内

運用面のメリットとして、機器そのものを持ち運べるっというのありがたいです。 台車一つあればどこでも本体を移動できます。

新庁舎開庁に先んじて行われた式典には約100名もの来賓・マスコミが来庁しました。会場案内が必要な場面において、コロナ禍で密を避けたい、かつスタッフをなるべく増やしたくないとなった時に、立ち止まって覗かないとわからない立て看板ではなく、てらすガイドが活躍しました。コンテンツ編集もタブレットで直観的で操作でき、動線や場所をシミュレーションしながら簡単に設定できます。

今後も臨時的な窓口や、選挙の期日前投票や納税相談といった、来庁者が集中するようなイベントがある時に合わせて臨時的に対応できることがわかり、大変便利だと思っています。

## ■ 今後の展望

火災や地震など災害が起きた際の、建物からの避難が必要になります。その辺りは非常用放送とかで賄われていますが、非常用放送などと連動してアニメーションが切り替わって、避難誘導側のアニメーションにできれば、更に有効利用できるかなと思っています。

他にも、伊丹市にある市立ミュージアムといった集客施設においても、貸してほしいという声があがっています。

今回お話を伺ったのは・・・



兵庫県伊丹市

総務部総務室 庁舎・周辺整備担当  
主幹 中西 寛様

## 活用の様子

### 📍1階 正面玄関



人の流れが活発な1階市民ロビーでは、てらすガイドから投影されるサインを確認して、詳細を知りたい場合は隣接するサイネージ(左)活用、と使い分けています。

### 📍2階 市民ロビー



てらすガイドは、「窓口はこちらです」だけでなく、「右も左も行けます」とか「右はダメだから左に行ってください」など、自由かつ臨機応変に対応できます。



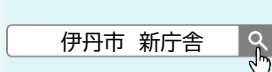
三菱電機ホームページにも掲載しています！

<https://www.seiryodenki.co.jp/project/guide/>



## ■ 伊丹市新庁舎の様々な魅力をご紹介します！

・新庁舎ホームページは下記で検索◎



もしくは  
こちらから



・YouTubeにてPR動画を公開中◎

PR動画は  
こちらから



## お問い合わせ



〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜2-2-8  
三菱電機株式会社 社会システム事業部

TEL: 06-4797-7602 MAIL: [contact@seiryodenki.co.jp](mailto:contact@seiryodenki.co.jp)  
HOMEPAGE: <https://www.seiryodenki.co.jp/>