— CASE STUDY —

電話・Web・LINEの3種で予約できるシステムを完成させ、安心かつスムーズなワクチン接種を実現

箕面市 市章

大阪府箕面市

業種	地方公務
職員数	1,398名
ご担当者	箕面市健康福祉部地域保健室 参事 那谷進氏

課題・背景	効果
若年層から高齢者まで幅広く利用できるシステムを求めていた	電話・Web・LINEの3通りの予約方法で、高い予約率を実現
1度目の接種の3週間後に2度目の接種をしなければならなかった	2回分の予約が一度にできることで、適切なタイミングでの接種が可能に
予約確認の問い合わせが殺到する可能性があった	予約番号発行によって、管理工数削減

電話・Web・LINEの3通りで予約できることが、第一条件だった

大阪府箕面市が、「ワクチン接種の予約システム」に求めていた条件は3つだった。1つ目の条件である「電話・Web・LINEの3通りの方法で予約ができること」は、自治体としての平等の観点からも重要だ。今回の予約システムにおいて、WebとLINEで手続きできるようにすれば、利便性は格段に上がる。一方で、高齢者の中にはパソコンやスマートフォンに馴染みのない方もいるため、電話予約も欠かすことができない。

2つ目の「1回の申込みで2回分の予約ができること」という条件には、接種するファイザー製ワクチンの特徴が関係していた。同市としては、1回目と2回目を同時に予約できるシステムにすることで、混乱なく3週間後に2回目の接種ができるようにしたいと考えていた。

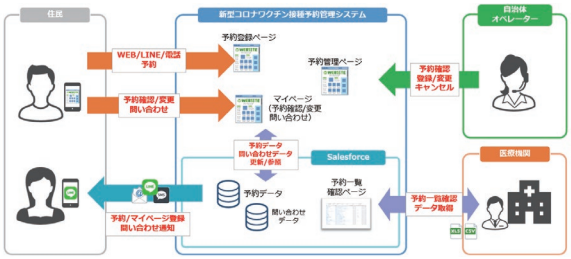
3つ目の条件である「予約が完了したときに予約番号が発行されること」は、市民からの問い合わせに対応するために必要だった。市民からは「自分は正常に予約できているのか」という問い合わせが多く寄せられることが想定される。そこで同市が対策として考えたのが、"予約番号を発行する"こと。予約が完了した方にだけ予約番号を伝えておけば、問い合わせがあった際に「予約番号が表示されていれば、予約できています」と説明しやすい。

ワクチン接種予約は、大きな混乱もなくスムーズに進行

予約システムが完成し、箕面市のワクチン接種は順調に進んだ。7月初旬時点で、受付した予約は25,089回分。キャンセル分も含めると30,392回分にも上る。ワクチン接種対象者は60歳以上の市民約4万人だということを考えると、大変高いカバー率を誇っている。

ファイザー社製ワクチンは、1度目の接種をしてから3週間後に2度目の接種をしなければならない。同市では最初の申込み段階で2回分の予約ができるシステムを設計し、現状、ほとんどの市民に適切なタイミングで2回の接種を実施できている。

さらに、PHONE APPLIの接種予約システムから取り出した予約データを、VSR（ワクチン接種の記録システム）の接種済データと突合することで、「予約したのにワクチン接種をしていない人」や「急遽予約なしでワクチンを打った人」も正確に把握できているという。予約が完了した方に対して「予約番号」を発行したことも効果的だった。



事前に想定していた通り、市民からは「ちゃんと予約できているのか分からない」という問い合わせも寄せられている。これに対してオペレーターは、「予約番号が表示されていれば、予約は完了している」と案内すればいいため、現場では「案内がスムーズにできる」と好評だ。

Web 電話帳クラウドサービス

PHONE APPLI PEOPLE （旧：連絡とれるくん）

人の価値を高め、生産性を向上させる"人"中心のクラウドサービスです。
キーワードやスキルで社内の専門家を、名刺データからお客様を簡単に探しだし、最適なコミュニケーション（チャット、メール、電話、Web会議）がとれ、コラボレーションを活性化させます。大手企業を中心に150万ライセンス活用されています。

Web電話帳クラウドサービス
7年連続国内市場シェア
No.1 ※

※出典：MM総研「Web 統合電話帳アプリケーションの市場規模調査」（2020年7月）

フォンアプリ | https://phoneappli.net/product/service/papeople/