

予約受付システムの効率化について

宮崎市民プラザ
企画総務課 主任主事 後藤 鉄平

宮崎市民プラザ
企画総務課 片岡 真理

宮崎市民プラザ
企画総務課 甲斐 智佳世

研究成果の概要：生産性の向上の近道とされる I T 化について、公立文化施設の現状と実態を調査し、当協会管理施設への利活用について検討を行う。

1. 研究の背景

米国における様々な実証研究において、90 年代後半の労働生産性上昇率の半分以上はIT 関連の寄与で説明されるという結果が示されている。

我が国においては、2000年代から様々な業種へのIT化は見られているが、米国と比べると、特に非製造業における I T 投資と生産性上昇の相関係数は、ともに低い現状がある。

《日米比較》 【IT 投資と生産性上昇の相関係数(※)】

	製造業	非製造業
日本	0.19	0.03
米国	0.35	0.41

(出所)JCERデータベース

米商務省“Fixed Assets Tables”、“GDP by Industry Data”

「日本経済の生産性革新」(2005) 宮川 努

(※)1995/1990 と 2000/1995 のIT化率(=IT資本ストック／全資本ストック)の変化と TFP 変化率の相関係数

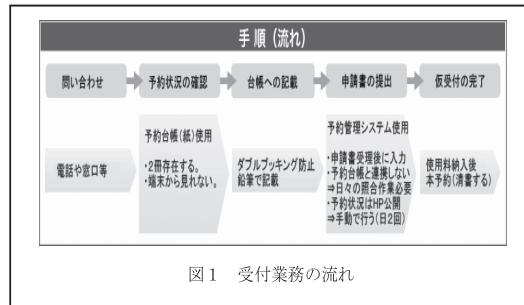
世界有数の I T インフラを有する我が国であるが、これらの環境や I T の技術革新の成果を活かし切って生産性の向上につなげられていないのが現状であり、特に非製造業ではそれが顕著である。

公益財団法人宮崎文化振興協会及び宮崎市民プラザの業務は、いうまでもなく非製造業（サービ

ス業）に類するものである。

市民プラザは独自の工夫により、P C を全職員が扱い、情報共有にソフトを使用し、業務の I T 化に努めているが、完全な導入には至っておらず、未だ紙媒体のものは多く、人力での作業も多い。

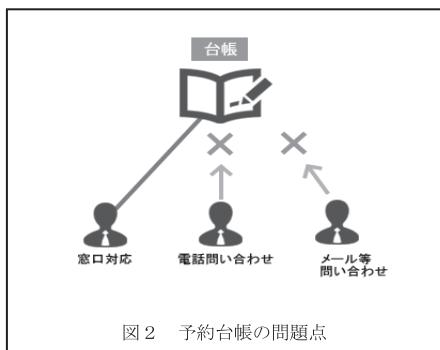
特に貸館業務で頻度の高い「受付業務」は、市の仕様もあることから完全な I T 化が特に進んでいない現状がある。



当館における受付業務は、図 1 にあるように紙媒体である「予約台帳」と P C システムである「予約管理システム」によって行われている。

10 の貸館施設を持つプラザでは、空き状況に関する問い合わせは最も頻度が多く、フレキシブルでフットワークの軽い紙の台帳は使い勝手の良いツールではあるが、もうひとつのいわばデジタル化された台帳である「予約管理システム」と連動しておらず、日々の照合作業が欠かせない。

「予約管理システム」は市側の備品のひとつであり、微細な改良は可能だが抜本的なシステムは10数年来同じものとなっており、受付専用のPCからしかアクセスできない。



「予約台帳」は、紙媒体特有の問題も持ち合わせている。館の稼働率の向上とともに「同時発生」する多数の問い合わせに対し、図2のように同時にに対応できない状況を目にすることが増えてきている。一見わずかな待ち時間ではあるが、利用者にとって不便を感じさせ、累計的に見ても業務に大きな時間的ロスを発生させている。

2. 研究の目的

当館のこのような現状を踏まえ、様々な公立文化施設における予約台帳と予約システムの実情を調査し、より効率的で合理的な受付の方法を検討するための基礎データとしていくことを目的とする。

3. 研究の方法

電話での聞き取りによる調査を実施し、公立文化施設における「予約台帳」についての実態を調査した。

対象範囲は西日本とし、人口規模の著しく異なる大都市圏（関西・大阪方面）は調査対象外とした。九州沖縄（8県）、中国（5県）、四国（4県）から公立文化施設協会名簿よりランダムに各県4

つ選択し、合計68施設に対して聞き取りを行った。

（1）予約台帳の種類

予約台帳の種類（紙、デジタル、両方）を聞き取りし、公共文化施設における比率を調査することで現況を把握する。

（2）施設規模と予約台帳

公共文化施設の規模と予約台帳のデジタル化に関連性があるか、統計結果をクロス集計して調査する。

（3）施設規模と予約台帳

公共文化施設所在地の人口規模と予約台帳のデジタル化に関連性があるか、統計結果をクロス集計して調査する。

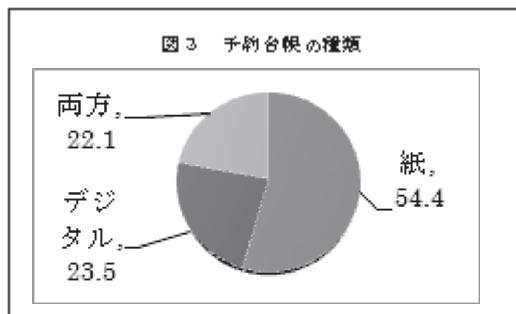
（4）デジタル予約台帳の種類

予約台帳をデジタル化している館に対し、実際に使用しているシステム名や開発会社名の聞き取りを行い、現在公共文化施設向けに最も利用されているシステムを調査する。

4. 研究の成果

（i）予約台帳の種類と現状

調査の結果、半数を超える公立文化施設は紙媒体の予約台帳を使用していることが分かった。



こうした館の中には予約管理システムが存在せず、すべての受付事務を紙媒体のみで運用している館も多かった。紙媒体中心の館は、デジタル化という発想そのものがないという反応が数多く見られたのも印象的であった。

当館の様に受付システムと紙の併用という館は

22.1%、完全にデジタル化された予約台帳のみで管理されている館は全体の 23.5%という結果となった。デジタル化された予約台帳を扱う館の大半は開館当初から受付すべてにデジタルシステムを導入している館であり、紙媒体から移行した館は数える程度に留まった。

(ii) 館の規模と導入状況

次に文化施設の規模とデジタル化の相関について、考察を行った。調査した館の構成と台帳の種類をグラフ化したところ図4の様な結果となった。

紙の台帳のみを用いている上位がいずれもひとつのホールしか持たないのに対し、両方の台帳を使用している館とデジタル予約台帳を使用している館は複数のホールから成る複合型ホールが多いことが分かる。

これは単独ホールと複合型ホールの事務量が大きく差があるということを示していると言える。前述したように紙媒体のみで受付事務まですべて行っている館は、今後もデジタル化は必要ないと考えている館が多く、その多くはやはり単独のホール構成であった。

複合型ホールは、予約の管理面や事務処理の煩雑さが格段に多く、必然的に紙媒体では対応しきれない為システムを導入しているということが見て取れる。

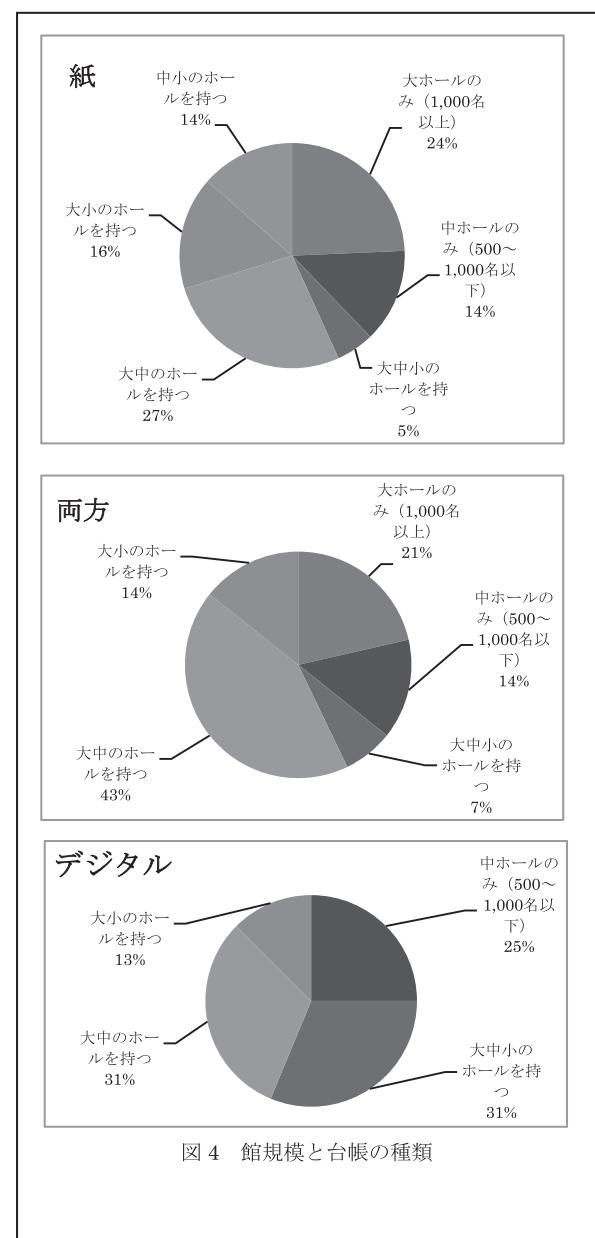
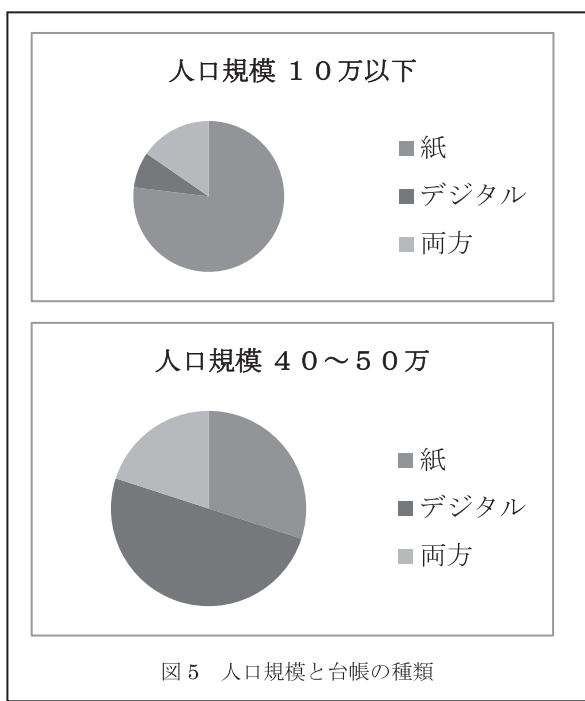


図4 館規模と台帳の種類

市民プラザは、全国的に見ても高い稼働率を誇り、貸館施設数も 10 施設（ギャラリー分割時 11 施設）と多い。近年の稼働率の上昇や利用人数の増加から見ても、事務処理面での強化の必要性を感じる結果となった。

(iii) 人口規模と導入状況

次に人口規模とデジタル化の相関について、考察を行った。調査した館の所在地の人口と台帳の種類をグラフ化したところ以下の様な結果となった。



宮崎市の属する40～50万人級の都市は、10万人以下の都市に比べて、デジタル化が大幅に進んでいることが分かる。

この上のカテゴリとなる60万を超える大型都市では、前述した単独ホールの比率が少し増える為、紙媒体も若干増えるが、デジタル化が進んでいることは同様に分かる結果となっている。

近年市民プラザの様な中規模複合型の施設は、同一規模の都市に増えており、市民の利用が多いこのような都市型複合館には、より合理的で処理速度の効率化されたデジタルシステム導入が進んでいることを示している。

(iv) デジタル化の実情

調査対象のはほとんどすべてが指定管理者制度を導入していたが、受付システム導入については行政側が準備するものが大半であり、行政側が所有する公共施設に対し一元的に管理するシステムをそのまま用いている館も少なくはなかった。

指定管理者として行政側の準備したシステムをそのまま活用するという原則は当然だが、現場での使い勝手の悪さからなんとか改善を行いたいと口にする館も印象に残った。また、自治体によって、個人情報の取り扱いが異なることから、受付

システムについて指定管理者の裁量が及ばない館もあり、予約管理そのものに温度差を感じることもあった。

【表1 デジタル予約台帳導入館のソフト一覧】

	ソフト名もしくは開発会社
1	N T Tデータ
2	松山市公共施設管理システム
3	名称不明（県のシステム）
4	ホール独自（市のシステム）/日立
5	公共施設システム
6	Google カレンダー
7	会社名・chedesṭārē
8	ジープライム
9	エクセル（で自作）
10	株式会社 ASB
11	e-pares
12	島根情報処理センター
13	島根電子情報サービス
14	e-pares
15	アクティス/MJC（宮崎情報処理センター）
16	アットリザーブ/宮崎県音響照明舞台事業協同組合
17	富士通（10年前のもの）
18	パレス/富士通
19	施設くん/ニッセイコム
20	宇土市民会館で作成
21	カルトス/BBC
22	名称不明
23	施設くん/（株）ニッセイコム
24	施設くん/ニッセイコム
25	カルトス/（株）BCC

システム名や開発会社を聞き取りするに当たって、最も特徴的であったのは同じ業種でありながら統一的な規格を持ったソフトがほとんど存在していないことであった。

最も導入が多いものでも、ニッセイコム社の提供する「施設くん」の3施設であり、ほとんどすべてのデジタル予約台帳は単館のみの利用が目立っていた。

一番多くの利用があった「施設くん」は、厳密には受付予約管理システムの機能の一部に予約台帳があり、次に利用の多かった「カルトス」も予約管理システムやチケット管理システムなどを備えた館全体の管理システムの1機能にデジタル予約台帳がある。いずれも、大型の管理パッケージソフトであり、紙媒体からの移行を想定したものではないため、導入に大きなコストが必要である。

統一規格やソフトがないという現状から、デジタル化には現時点ではそれぞれの館のオーダーメイドに近い仕様のソフト開発が必要になっていると言える。

5. 総論

公立文化施設の予約台帳のデジタル化を調査していくにあたり、浮き彫りになってきたのはやはり日本のIT化における課題と本質的に同じものであった。我が国におけるIT導入は、オーダーメイドで開発し、汎用製品（パッケージ）を使わない傾向が強く、その結果コストが割高になり、バージョンアップすら高いコストが必要になってしまうことが多い。

業種的に決して大きな分野ではない公立文化施設では言うまでもなく、オーダーメイドで多くの機能が搭載された導入コストの高いソフトが選択肢になってしまうということが、今回の調査を通して明確にできた。デジタル化の必然性を感じている同規模館の声があったが、部分的な機能の導入や移行を想定した汎用性のあるソフトは存在しないため、検討に留まっている印象を強く感じた。こうした調査に対し、なにかいいソフトがあつたら教えて欲しいとの声もあった。

公共文化施設に適したソフトが存在していない

以上、他の業種で近年増えてきているクラウド型の予約台帳ソフトや米国発の汎用性の高いソフトに着目し、利活用を探ることが適切と思われる。

サービス業の中で、予約台帳を扱う業種は少なくなく、飲食業や旅館ホテル業向けに月額のクラウド型予約台帳ソフトが多数リリースされている。また、マイクロソフトのオフィスシリーズの中には、業務効率化のためにオフィス内会議室を管理する機能を持つものもリリースされている。

【表2 予約台帳機能をもつソフト例】

	ソフト名	業種	使用料金
1	リザーブキーパー	飲食店	月額1万
2	TORETA	飲食店	月額1万2千
3	かるく予約	文化施設	月額（料金は施設別に見積）
4	スマートルーム	会議室	不明
5	シェアポイント	ビジネス全般	月額もしくは買い取り

エクセルやGoogleカレンダーといった汎用性のあるソフトを活用している館が1～2館程度あるが、やはり当館と同じような問題に対してなんか創意工夫を凝らしてアプローチしようとしている動きであると思われる。

指定管理者であり、費用的な面からも予約管理システムを同時に刷新できない以上、受付という業務行程を分割して考え、その一部をIT化することで業務をより効率化していくのが現実的な選択肢であると言える。

今後、窓口でのタブレット端末の導入も控えており、より一層のIT化と業務効率化は、宮崎市民プラザの大きな課題である。

クラウドやマイクロソフトオフィスなど汎用性のあるソフトをうまく当館向けにアレンジするなど、創意工夫を行っていきたい。（了）