2020 年 7 月 29 日
株式会社チェンジ
(コード番号：3962 東証第一部)

【自治体職員約 1,300 名に調査】
トラストバンク、自治体向けビジネスチャット「LoGo チャット」で
職員 1 人あたり平均年間 98 時間の業務削減効果を試算
～ 1 人あたり年間約 480 枚のペーパーレスも、行政のデジタル化で生産性向上 ～

行政のデジタル化を推進する当社の子会社である株式会社トラストバンク（本社：東京都目黒区、代表取締役：川村憲一、以下「トラストバンク」）は 7 月 29 日、自治体向けビジネスチャット**「LoGo チャット」**を利用する自治体職員 1,316 名（9 自治体）を対象にした業務効率化の効果を調査し、試算結果を公表しました。

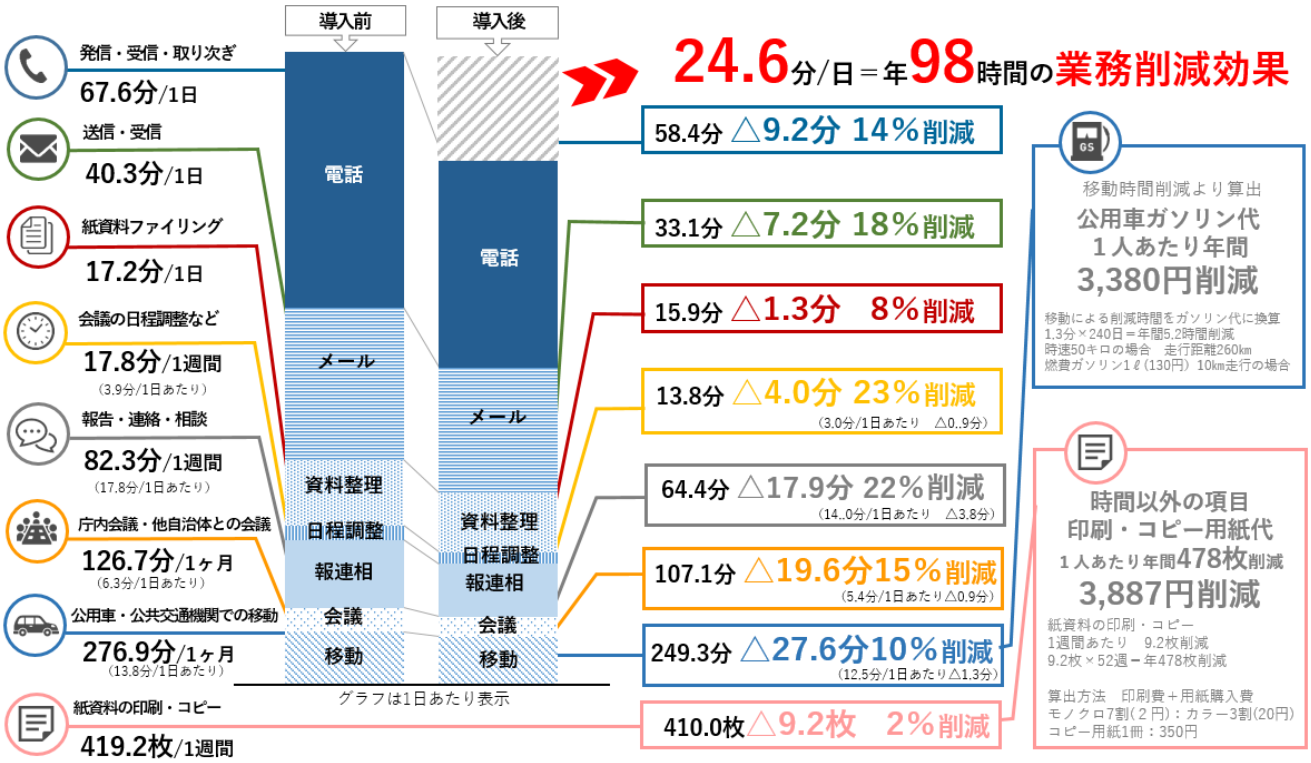
＜効果試算の結果まとめ＞
- 職員 1 人あたり平均 1 日約 25 分、**年間(240 日)約 98 時間の業務削減**効果
- 庁内の報連相（報告・連絡・相談）や会議の日程調整で**削減率 2 割超**
- 印刷・コピー用紙など 1 人あたり**年間約 480 枚（約 4,000 円）のペーパーレス**にも

対象：LoGo チャットを利用する自治体職員計 1,316 名（9 自治体）、期間：2020 年 6 月 1 日～29 日、方法：アンケート調査

◆ ビジネスチャットで職員 1 人あたり平均 1 日約 25 分の業務削減効果

トラストバンクは 6 月、LoGo チャットを全庁展開する 9 自治体の職員 1,316 名を対象に、ビジネスチャットが自治体にもたらす効果を検証しました。各種コミュニケーションにかかる平均時間を、電話やメールなどの方法と LoGo チャットを使った場合で比較し、増減時間を算出。各回答の平均値で効果を試算しました。

その結果、1 人あたり平均 **1 日 24.6 分、年間（240 日）98 時間の業務時間を削減**できたことがわかりました。具体的には、報連相（報告・連絡・相談）や会議の調整で 2 割減、メール対応で 18%減などの効果、さらにデジタル活用によって、1 人あたり平均 1 週間で約 9 枚、**年間約 480 枚のペーパーレス**にもなりました。



※　調査対象自治体：新潟県長岡市、福島県伊達市、埼玉県川口市、神奈川県横須賀市、神奈川県小田原市、大阪府茨木市、大分県佐伯市、熊本県宇城市、東京都多摩市（有効回答数：計 1,316 名）

<各項目の削減効果>（※時間は 1 人あたりの平均値、週=52 週/年、日＝240 日/年）

業務シーン	導入前（単位）	導入後（単位）	削減効果
電話にかかる時間（発信・受信・取り次ぎ）	67.6 分（日）	58.4 分（日）	14%減
メールにかかる時間（送信・受信）	40.3 分（日）	33.1 分（日）	18%減
紙資料のファイリング時間	17.2 分（日）	15.9 分（日）	8%減
会議の日程調整時間	17.8 分（週）	13.8 分（週）	23%減
庁内での報告・連絡・相談の時間	82.3 分（週）	64.4 分（週）	22%減
庁内・他自治体との会議にかかる時間	126.7 分（月）	107.1 分（月）	15%減
公用車や公共交通機関での移動時間	276.9 分（月）	249.3 分（月）	10%減
全体	166.9 分（日）	142.3 分（日）＝**24.6 分削減**	
印刷・コピー用紙など紙の使用	419.2 枚（週）	410 枚（週）＝**年間 478 枚減**	

◆ **調査対象自治体のコメント**

① 効果試算への受け止め
② LoGo チャット導入前のコミュニケーションの課題
③ 具体的に活用している業務

新潟県長岡市 ～ チャットを使った災害訓練も実施 ～

導入時期：2019 年 11 月（今年 3 月から全庁展開）

① 1 日 25 分弱の削減効果には驚いています。時間だけでなく、モバイル活用による場所の拘束からの解放を考えると、とても効果は大きいと思います。
② メールでの依頼は「遅い」、電話での相談は「言った/言わない」、対面や会議での意思決定は「関係者の時間を奪う」など、今までのコミュニケーションには苦手な分野がありました。LoGo チャットは、各々の苦手分野を補える点で優れています。
③ 長岡市では、ビジネスチャットのリアルタイム性とスピード感を活かそうと、災対本部が関係者とトークルームを作成しています。トークルームを作るだけではなく、災害を想定してチャットで送受信する研修を含めた“災害訓練”も行っています。実際に 7 月豪雨で大雨警報が発令された際には、災対本部から所属長に体制移行の連絡が随時入り、所属長がその連絡を課の職員のスマホに転送していました。土日の警報発令だったにも関わらず、モバイルを活用している職員は、ほぼオンタイムで災対状況を共有できました。

埼玉県川口市 ～ 緊急時の連絡手段やテレワークで活用 ～

導入時期：2020 年 4 月

① 電話・メールの代替やコロナ対策への有効性から試験導入しました。導入時期がコロナの感染拡大局面や新庁舎への移転と重なり、当初から連絡手段として積極的に活用され、順調に利用者も増加。業務効率化につながりました。報・連・相の時間削減は実感していましたが、試算効果から改めてチャットの有効性を感じました。
② これまで、会議室の確保などで日程調整には時間がかかっていました。電話対応も、仕事が中断され集中力を欠いてしまいます。電話口のやり取りを関係者全員に展開するのに手間がかかるなど、情報共有が不十分な場合もあり、コミュニケーションロスが発生していました。
③ 簡単な打合せはチャット上で実施し、スケジュール調整にかかる時間の削減や紙資料のペーパーレスにもつながっています。また、これまで 1 対 1 でしていた会話もチャットのトークルームで行うことで、会話自体が記録として残り、ノウハウを蓄積しています。特に、情報共有のみを目的とする会議が不要となりました。さらに、リアルタイム性のあるやり取りができるため、テレワーク職員との連絡にも活用しています。システム障害発生などの緊急連絡も電話ではなくチャットですることで、迅速な対応を取れるようになりました。

大阪府茨木市 ～ 利用職員 9 割が『チャットが業務に必要』、未読/既読が一目でわかる ～

導入時期：2019 年 12 月（コロナを機に全庁展開）

① LoGo チャットを活用している職員のうち 9 割が、『チャットツールが業務に必要と感じている』と回答したことから、今後、業務でビジネスチャットがなくてはならないので、全職員が利用できる環境を検討していきたいです。

② 電話でのやりとりは、1 対 1 のコミュニケーションに限定されてしまいます。メールだと形式にこだわったり、受信に気づかなかったり、既読未読がわからないなど即時性が低いことが課題でした。

③ 課内の情報共有や伝言メモをはじめ、業務の懸案や指示事項の共有、出先からの連絡や報告、複数の部署での連絡調整などで活用しています。

◆ **デジタルで行政のコミュニケーション改革 / 6 月は 1 か月間で 126 自治体が導入**



LoGo チャットは、PC とスマートフォンで使える自治体向けビジネスチャットアプリです。行政のネットワーク環境「総合行政ネットワーク（LGWAN）」とインターネットで使える自治体向けチャットは国内初です。

LGWAN では庁内や他自治体の職員と、インターネットでは外出先の職員やふるさと納税の事業者など庁外の人とトークできます。電話、メール、紙、対面の旧来の方法をビジネスチャットに置き換えることで、職員の生産性向上、情報共有と意思決定の迅速化、ペーパーレスにつながります。

昨年 9 月にベータ版を提供開始し、11 月に正式リリース。全国 1,788 自治体のうち、現在**約 450 自治体、24 万アカウント**まで広まりました。コロナを機に、デジタルを活用した新たな働き方を検討する自治体が増え、**6 月は 1 か月間で 126 自治体**が導入しました。

□■ 「LoGo チャット」の概要 ■□

◆ サービス名： LoGo チャット（由来：「Local Government（地方自治体）」の頭文字 2 字）

◆ 経緯：

2019 年 9 月 13 日 ベータ版をリリース、同年 11 月 1 日 正式リリース

2020 年 1 月 24 日 モバイル端末用アプリをリリース

◆ 導入自治体：445 自治体（※関連団体を含む）24 万 679 アカウント(7 月 27 日時点)

北海道北広島市、山形県朝日町、福島県伊達市、栃木県小山市、埼玉県深谷市、千葉県御宿町、福井県坂井市、大阪府寝屋川市、兵庫県伊丹市、滋賀県庁、高知県須崎市、宮崎県庁、熊本県宇城市など

※関連団体とは自治体に準ずる特別地方公共団体。複数自治体や特別区が行政サービスの一部を共同で行うために設置する組織。

◆ 主な機能

ファイル・画像添付、既読確認、全文検索、アクションスタンプ（日程調整やタスク管理）、グループトーク

※モバイルアプリ：GPS 位置情報投稿、QR コード読み取り、音声入力など

◆ 特徴

・　LGWAN-ASP（コード：A831081）を利用したクラウド型サービス
・　外部事業者にもゲストアカウント発行でスムーズに連携
・　全国の自治体職員 1000 人超とつながる「ユーザーグループ」で他自治体とも情報交換

株式会社トラストバンクについて

「自立した持続可能な地域をつくる」をビジョンに 2012 年 4 月設立。12 年 9 月にふるさと納税総合サイト『ふるさとチョイス』を開設し、月間最大約 2 億 PV（2019 年 12 月）、契約自治体 1,570 団体（2020 年 7 月）、お礼の品登録数 28 万点超（2020 年 7 月）の国内最大級のふるさと納税サイトに成長。2019 年からパブリテック、地域通貨、エネルギーなどの新規事業に参入。3 月からふるさと納税などを活用した新型コロナ支援プロジェクトを実施中。

本件の問い合わせ先：
株式会社チェンジ
東京都港区虎ノ門 3-17-1
Control & Management 担当
メール：ir_info@change-jp.com