


伊藤 文徳

いとう ふみのり / Ito Fuminori

<p>所属・役職</p>	<p>会津若松市役所 企画政策部 情報戦略課・課長 庁内統合 GIS 活用検討チーム 事務局 庁内窓口サービス dX チーム 事務局</p>	
<p>活動拠点</p>	<p>主に会津若松市</p>	
<p>略歴</p>	<p>1995年 福島県会津若松市役所入庁（総務部総務課電算処理係配属） 2005年 水道部総務課（給与担当・契約担当） 2010年 市民部市民課（窓口システム関係担当） 2019年 企画政策部秘書広聴課（HP 担当） 2022年 企画政策部情報統計課（GIS、庁内 dX 担当） 2025年 機構改革で情報戦略課</p>	
<p>こんなことを 支援できます</p>	<p>①新庁舎開所に合わせた次世代窓口の構築支援 ・新庁舎開所に合わせた「書かない窓口」の実装 ・窓口DX SaaS 導入による申請業務の効率化 ・J-LIS らくらく窓口証明書交付サービス導入</p> <p>②住民基本台帳を基礎とした統合 GIS の活用支援 ・日次更新による最新住民位置情報の可視化 ・防災・福祉分野でのデータ駆動型施策立案 ・住民基本台帳の匿名加工によるオープンデータ化</p> <p>③生成 AI の徹底活用による庁内業務変革支援 ・生成 AI アバターによる庁舎案内業務の自動化 ・AI 電話対応による窓口問い合わせ負担の軽減 ・全庁的な生成 AI サービス導入と運用体制構築</p> <p>④ 証明書手数料等のキャッシュレス決済導入支援 ・各種証明書窓口へのキャッシュレス決済導入 ・多様な決済手段対応による住民の利便性向上</p> <p>⑤ DX を組織横断で推進するための体制構築支援 ・庁内横断的なDX推進検討チームの立ち上げ ・現場の課題を技術に繋ぐプロジェクト組成</p>	
<p>自治体向け メッセージ</p>	<p>生まれも育ちも会津で、一度も地元を離れたことがない『会津っ子』です。1995年の入庁以来、汎用機の COBOL 開発から最新の生成 AI 活用まで、30年間ずっと現場でシステム導入や運用管理をしてきました。</p> <p>2025年5月の新庁舎開所では、これまでの集大成として『書かない窓口』や窓口DX SaaS、AI アバターを導入し、誰もが迷わず手続きできる仕組みを整えました。</p> <p>DXを進める上で一番大切なのはツールではなく、部署の垣根を越えて助け合える『チームづくり』だと実感しています。</p> <p>私の経験した成功も失敗も、すべて包み隠さずお伝えします。職員も住民の皆さんも、みんなが楽しく幸せになれるDXを、ぜひ一緒にワクワクしながら実現していきましょう！</p>	

<主な専門分野> ※特に得意とする専門分野を3つまで掲載

EB EBPM 他 その他 生成 生成 AI 活用

<地域情報化に関する実績>

- 1995年4月 会津若松市役所入庁。汎用機（COBOL）による基幹システムの自庁構築・運用を開始。
- 2004年11月 市町村合併に伴うオープン系システムへの大規模移行と、自治体クラウドの運用開始。
- 2011年2月 コンビニ交付サービスへの導入。
- 2013年3月 震災を教訓とした「統合GIS」を構築。日次更新による最新住民情報の可視化を実現。
- 2014年3月 タブレットを活用した「書かない窓口」を全国に先駆けて開始。
- 2017年2月 「アーバンデータチャレンジ2016」金賞受賞（住基匿名加工データの公開）。
- 2019年3月 新庁舎整備に向けた「窓口サービスのあり方～見直し方針～」を策定。
- 2022年10月 「ゆびナビぷらす」の導入し、引越し関連手続きをデジタル化。
- 2023年10月 窓口予約システムの導入。
- 2024年10月 各種証明書窓口へのキャッシュレス決済システムを導入。
- 2025年5月 新庁舎開所。窓口DXaaSおよび「書かない窓口」を全面稼働。生成AI案内を導入。
- 2025年6月 生成AIを活用した「AI電話対応」の試験運用を開始。
- 2025年7月 職員が利用する生成AIを導入、運用を開始。