東京都

世界最大級の都市でCOVID-19と戦っている何十万人もの医療従事者が、ワクチン予約をスムーズ、安全、そして容易に行うにはどうすればよいか？それが東京都が直面していた課題でした。

Queue·it

Challenge

東京都は、日本の47都道府県の中で最大の都市の行政を担当しており、予防接種の予約に対する需要が高まっていました。4月末に医療従事者のワクチン接種予約サイトがオープンすると、開設初日に約30万ものアクセスがあり、長時間にわたりサイトにアクセスしづらい状態が続きました。

そのためワクチン接種予約サイトをオンラインに保ち、需要が高いときにも公平なユーザーエクスペリエンスを維持することができるソリューションが必要でした。

Solution

東京都はこの状況を打破するため、予約サイトを一時的に停止し、改修期間を設けました。この短い期間で、トラフィックの流入を管理し、システムの過負荷を回避するための解決策を見つけることが喫緊の課題でした。

そんなとき、Queue-itチームから東京都と委託業務会社にコンタクトがありました。以前、大規模なイベントのチケット販売でこのQueue-itの待合室を見たことがある担当者は、これは需要が高いワクチン登録の際の有 効なソリューションになると確信しました。

さらに、Queue-itのソリューションは、すでに出来上がっていたシステムに簡単に実装できるため、委託業者はこの待合室を予約サイトに導入することを決定しました。

『実装作業は主に委託先業者と*Queue-it*とのコミュニケーションが中心でしたが、対応がとても速く日本とデンマークの時差を感じさせないレスポンスだったと聞きました。』

東京都 デジタルサービス局 戦略部 デジタルシフト推進担当課長　天神 正伸氏

Results

Queue-itの仮想待合室は、東京都のワクチン接種予約サイトに2～3日で迅速に実装されました。そして、この実装はすぐに効果を発揮し、たとえ一度に３０万人からアクセスがあったとしても トラフィックの急増を管理できるようになり、スムーズなワクチン接種予約を実現することに成功しました。

担当チームは、リアルタイムのアクセス状況の監視と該当サイトへの流入量コントロール、また仮想待合室に入っている間にもメッセージを変更できるダイナミックメッセージ機能をよく使っています。なぜなら、特にダイナミックメッセージ機能は、たとえば途中で満席になった場合に、待合室のメッセージを適宜更新したり、情報を発信したりできるので、待っている人たちが無駄な時間を過ごさずに済むようにできるからです。

東京都はQueue-itにより、都の医療従事者にスムーズで手間のかからない透明性の高いユーザーエクスペリエンスを提供することができました。

『手厚い支援のおかげで実装期間は非常に短く、予約サイト再開後もアクセス集中に関するトラブルは皆無でした。いまでは、Queue-it無しでは予約サイトの再開は考えられないほどです。』

東京都 デジタルサービス局 戦略部 デジタルシフト推進担当課長　天神 正伸氏

About Tokyo Metropolitan Government

東京都は、人口約1,400万人を有する日本最大都市の行政機関であり、都内にある市区町村へのさまざまな行政サービスを行っています。