

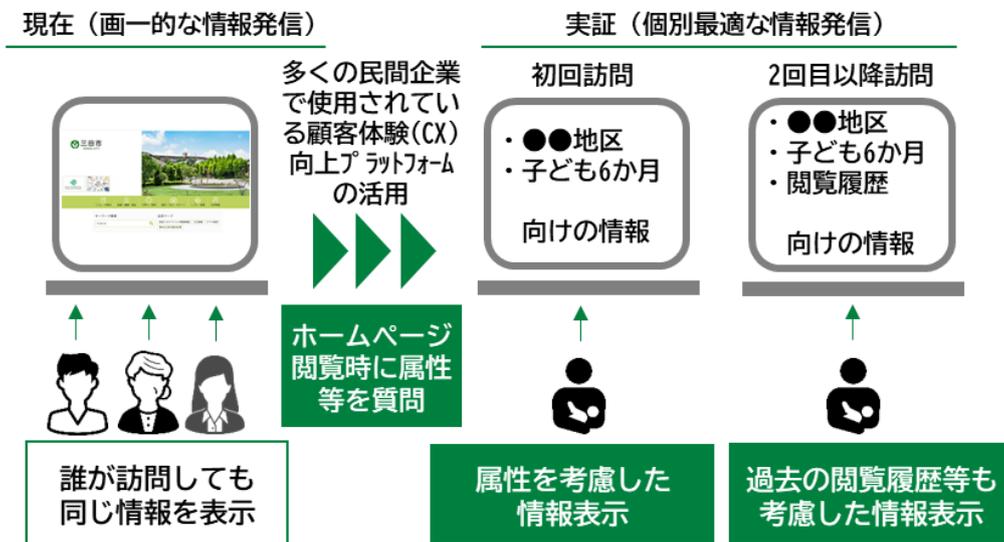
データ利活用による利便性の高い行政サービスを創出 三田市と株式会社プレイドが連携協定を締結しました

三田市は、データ利活用による利便性の高い行政サービスの創出を、民間企業と連携しながら取り組むことで、行政サービスを利用する市民や事業者等の体験(CX=Citizen Experience)の向上を目指します。

本事業に着手するにあたり、データによって新たな価値を創出することをミッションに掲げる、株式会社プレイド(住所:東京都中央区銀座、代表取締役CEO:倉橋 健太、以下「プレイド」という。)と連携協定を締結しました。

最初の取り組みとして、まず市公式ホームページを、個々の市民等にとって「より分かりやすく、より使いやすいサービス」となるようにするため、多くの民間企業で、個別最適な情報発信を行うために利用されている「顧客体験(CX=Customer Experience)向上プラットフォーム」を活用した実証に取り組みます。

三田市は今後も、他の民間企業・団体等とも連携しながら、データ利活用による利便性の高い行政サービスの実現を目指していきます。



顧客体験(CX)向上プラットフォームを活用した個別最適な情報発信のイメージ図

1 背景

本市は、令和4年4月にさんだ里山スマートシティ構想を策定し、デジタル技術の活用やデータ利活用により様々な課題を解決することで、「市民一人ひとりが幸せを実感しながら住み続けられる三田」を目指しています。この中で、市役所のスマート化として「デジタル時代に相応しい市役所になる」を掲げ、「デジタルを活用した利便性の高い行政サービスの提供」と「情報が分かりやすく届くように発信する体制の構築」を取り組みの柱にしています。

一般的に自治体のホームページは「誰一人取り残すことなく、誰もが同じように情報を得られ、利用できること」が求められていることから、画一的な構造になっています。一方で行政の取扱業務は広範囲に及び情報量も多いため、画一的でなく利用者の属性や閲覧履歴等に基づいた情報発信も求められています。そこで本事業は最初に「市公式ホームページの個別最適な情報発信」に着手します。

市民等に対して個々が必要とする情報を分かりやすく届けるためには、デジタル技術を活用しながら、利用者の目線で利便性の高い仕組みを採用していくことが重要です。しかし、行政分野において先進事例が多くありません。そこで、多くの民間企業で、個別最適な情報発信を行うために利用されている「顧客体験(CX)向上プラットフォーム」を活用した実証に取り組むことにしました。

2 予定する取り組み

①市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証（令和4年度）

- ・市ホームページの検証サイトに「顧客体験(CX)向上プラットフォーム」を活用
- ・個別最適な情報発信の有効性及び課題の実証、課題解決策の検討及び協議
(イメージ図)
- ・ホームページ閲覧時に属性等を質問するポップアップを表示
- ・本人同意のもと属性情報を取得して、個別最適な情報発信に活用

保護者の皆様へアンケート

お子様のご年齢をお知らせください。年齢に合わせた情報をお届けいたします。

妊娠～出産

出産～3ヶ月

3ヶ月～6ヶ月

6ヶ月～1歳

1歳～3歳

3歳～就学後

回答する

移住・定住情報へようこそ

お探しの情報は何でしょうか？

住まいの補助金など支援制度

三田市の魅力

三田市で働く

空き家バンク

市外からの移住について相談したい

回答する

(実施体制)

(株) プレイド



三田市

- ・顧客体験向上プラットフォームの提供
- ・実証サポート
- ・報告書の作成 等

- ・実証の実施
- ・効果測定

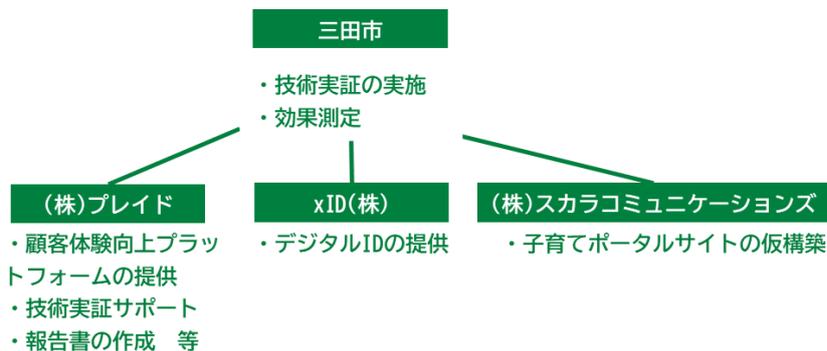
②デジタル ID と連携したポータルサイトの技術実証（令和 4 年度）

- ・マイナンバーカードの公的個人認証により生成したデジタル ID と「顧客体験(CX)向上プラットフォーム」を連携
- ・仮構築する子育てポータルサイト上で、個別最適な情報発信の実用性を実証（イメージ図）
- ・マイナンバーカードの公的個人認証により取得する住所情報等を活用
- ・他にも本人同意のもと属性情報を取得して、個別最適な情報発信に活用
- ・ポータルサイト上で情報の掲載項目や順番を動的に変更して表示できるか確認



（実施体制）

- ・令和 3 年 3 月に本市とスマートシティに係る連携協定を締結しました xID 株式会社（東京都千代田区）と、さんだ里山スマートシティ官民共創プラットフォーム共創会員である株式会社スカラコミュニケーションズ（東京都渋谷区）を含む計 4 者で実施



※①と②の技術実証について、市職員を利用者として実施します。

③その他の取り組みを検討中

- ・今後も他の民間企業・団体等とも連携しながら事業を推進

3 スケジュール（予定）

- 令和 4 年 7 月 27 日 プレイドと連携協定を締結（同日連携協定式を実施）
8 月 市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証に着手
8 月 デジタル ID と連携したポータルサイトの技術実証に着手
10 月～ 2つの事業について報告書とりまとめ

4 連携協定式

プレイドとの連携協定の締結にあたり、本年 7 月 27 日に三田市役所において連携協定式を開催しました。

- (1) 協定者 三田市・株式会社プレイド
- (2) 日 時 令和 4 年 7 月 27 日（水曜日）14 時 00 分
- (3) 場 所 三田市役所 市長公室（市役所本庁舎 3 階）
- (4) 概 要
 - ・市長あいさつ
 - ・株式会社プレイド STUDIO ZERO 事業部長あいさつ
 - ・協定取り交わし
 - ・写真撮影
 - ・質疑応答
- (5) 出席者【三田市】
 - ・市長 森 哲男（もり てつお）【株式会社プレイド】
 - ・STUDIO ZERO 事業部長 仁科 奏（にしな そう）



令和 4 年 7 月 27 日（水曜日）連携協定式の様子

5 最後に

ブレイドとの協定に基づき、さんだ里山スマートシティ構想における「市役所のスマート化」に資する取り組みを進めていきます。

今回の実証実験を契機に、今後もデジタルを活用しながら課題解決に資する新たな取り組みを検討・実施することで、三田市におけるデジタル活用による新たなサービスや価値の創出につなげ、Society5.0の早期実現やスマートシティ推進をさらに加速、拡大させていきます。

【参考資料】

<他自治体の動向>

●令和3年11月 奈良市と株式会社プレイドが実証実験に着手

- ・市役所から発信する様々な情報提供の最適化に関する実証実験を実施
- ・令和4年1月には、市民サービス向上を目的とした「デジタル市役所構想」の実現に関して連携協定を締結

●令和4年5月 静岡県がホームページで「県民に届く広報を～前編～」を公開

https://www.pref.shizuoka.jp/kikaku/d_talk/20220509.html

- ・奈良市の事例を交えながら情報発信の最適化に関する仕組みを紹介
- ・画一的で一方的な情報発信では県民に情報が届かない時代になっていると説明

<新たに連携する企業の情報>

●株式会社プレイド

[拠点] 東京都中央区 [設立]平成23年10月

[従業員] 約260名 [資本金] 約26.7億円 ※令和4年3月1日時点

[ミッション] データによって人の価値を最大化する～データの民主化を進めることで、価値の創出とその流通にイノベーションを起こす～

[主なサービス] 顧客体験(CX)プラットフォーム「KARTE」

①ユーザーストーリー機能

- ・WEBサイト上の行動情報を確認（事前に属性登録等の設定が必要）

②接客サービス作成/配信

- ・WEBサイト上にポップアップやアンケート等を実装可能

[採用例] AEON.com、三井住友銀行、SBI証券、Y!mobile、RakutenTV、KIRIN、BIZREACH、JAPAN AIRLINES、スタディサプリ、他

[実証例] 奈良市「子育て@なら」、京都市観光協会「京都観光Navi」、中小企業庁「ミラサポplus」

[URL] <https://plaid.co.jp>

●株式会社スカラコミュニケーションズ

[拠点] 東京都渋谷区 [設立]2004年4月5日

[従業員] 約150名 [資本金] 約80百万円

[ミッション] 世界に求められる理想的な企業へ

[事業領域] SaaS/ASP 関連事業、ソフトウェア・プロダクトの開発・販売・保守

[URL] <https://scala-com.jp/company/>