

## 事業概要

- 令和4年7月27日に株式会社プレイドと三田市が「データ利活用による利便性の高い行政サービス創出の推進に関する連携協定」を締結
- 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
- 市公式ホームページ上でサイト訪問者の属性や閲覧履歴等に基づいた情報発信について実証を通じた効果検証を実施

## 具体的な取り組み

### 1. 市職員向け研修「自治体情報発信の住民体験(CX)向上にチャレンジ」の開催

- 株式会社プレイドの社員から、CX (Citizen Experience) という概念を学んだうえで、市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証を行う対象テーマを洗い出す官民共創型の研修を実施

### 2. 市公式ホームページにおける顧客体験(CX)向上プラットフォームの活用

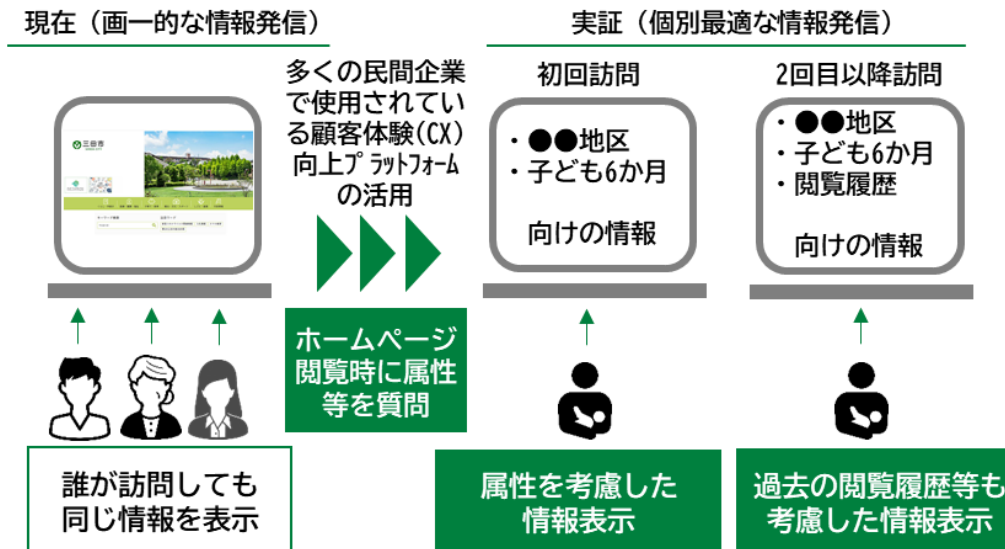
- 市職員向け研修のグループワークで考察したテーマを対象にCXプラットフォームを活用した実証に着手。
- 実証における各施策は、市職員のみに対して実施。

#### ① 個別最適な情報発信の実証 (テーマ)

- 移住・定住
- 子育て (子どもの健診・相談など保健センターの事業日程、ひとり親家庭向けのサポート)

#### ② サイト訪問者の行動データ分析による施策検討

- 市ホームページ内「移住定住」ページのサイト訪問者の過去から最新の来訪に至る一連の実行動データを分析
- 当該サイト訪問者のペルソナ分析 (= 仮想のサイト訪問者のユーザー像の設定) を行い、アクション仮説を立てる手法によりホームページの改善に関する仮説構築を実証



～顧客体験(CX)向上プラットフォームの活用イメージ～

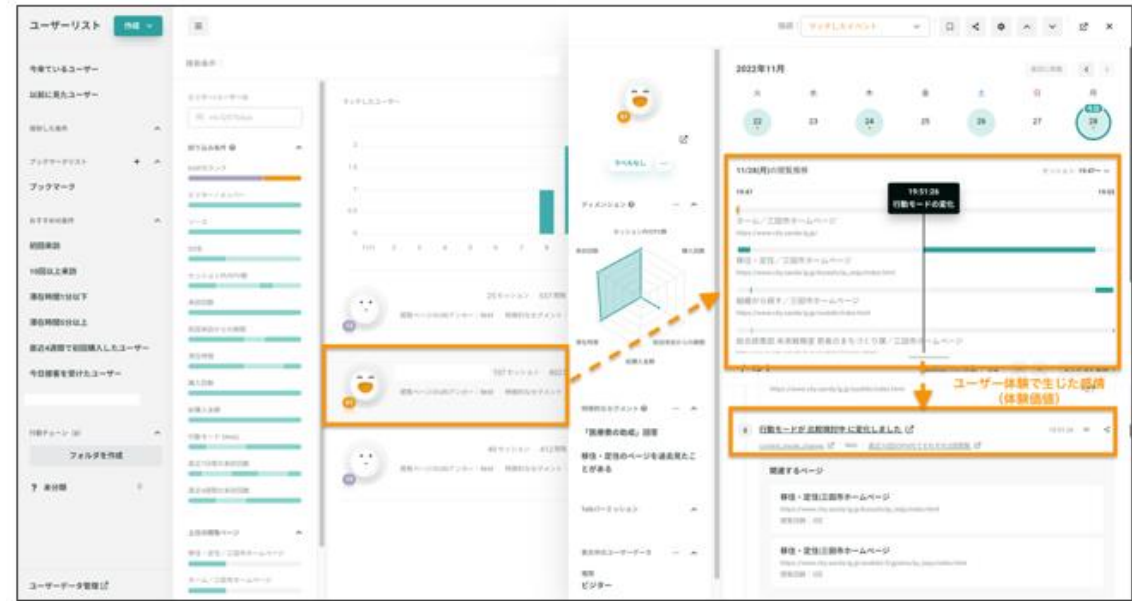
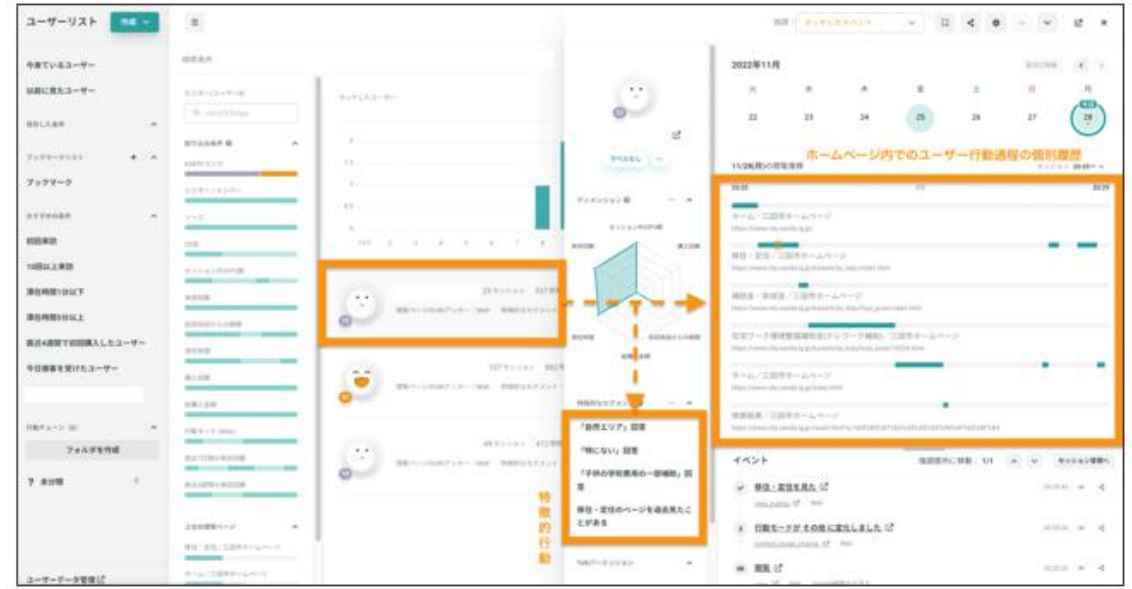


～市職員向け研修の様子～

# 市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証



～ポップアップ型のアンケートを活用した個別最適な情報発信の例～



～サイト訪問者の行動データ分析を行うダッシュボード画面イメージ～

## ・ 実証参加者の声（市職員）

### 1. 市職員向け研修「自治体情報発信の住民体験(CX)向上にチャレンジ」の開催

- ・ CXという概念を念頭に置いて仕事した経験がないので勉強になった。
- ・ 市ホームページでのアンケートフォーム作成等による個別最適な情報発信を理解できたが、一方で、ホームページの見易さや情報の整理・管理も必須で、今回の実証とセットで考えて行くべき課題だと感じた。

### 2. 市公式ホームページにおける顧客体験(CX)向上プラットフォームの活用

- ・ CXプラットフォームが、**既存のホームページに対して職員が簡単に各機能設定と検証を行える**という機動性と、複数ある選択肢の中から個々の市民が最適な情報を選べる**水先案内人的な機能が良い**と感ずることができた。
- ・ 行政のホームページにポップな感じの情報発信（ポップアップ等）が出ると閲覧する市民の方の中には本当に行政のホームページなのか？とか、個人情報収集されているのか？といった心配が生じるかもしれない。
- ・ 移住定住業務では、相談者への応対前後の一連の過程で親身なフォローや現地アテンド等の「寄り添う」サポート活動を心がけている。**CXプラットフォームの実行動データは単なるページ内の行動状況に留まらず、ユーザーごとに感じた「思い」を基に次の仮説が導けることがわかり、自分達が業務上意識している人としての「暖かさや思い」を分析や施策企画の仕事に込めることができる**と感じた。

## ・ 実証の結果分析

### 1. 利用者体験の視点での効果

- ・ 市職員向け研修により、行政のデジタル化を進める際に、**CX（市民住民体験）基軸で組織横断・連携的に、市民の個別ニーズに最適な情報発信等を実践する必要性を参加職員が実感**することができた。
- ・ CXプラットフォームのアンケートや導線設計等の機能を活用することでホームページ来訪者一人一人がどのような情報を探しに来ているのかを把握した上で、個別最適な情報発信を実施することで、来訪者に検索等の手間を軽減させることができた。

### 2. 行政サービス提供者（市）の視点での効果

- ・ CXプラットフォームで実現できる施策の可能性を感じたことで、**個別最適な情報発信や行政サービス体験の設計を、市民目線で行う必要性を改めて確認**することができた。
- ・ CXプラットフォームの埋め込み機能を活用し、市ホームページ外の関連ウェブサイトへの遷移を促す導線設計を構築した実証については、その重要性（仮説）を具体的に持てたことで、市ホームページの部分改修を行う決断ができた。実際に**部分改修の効果として、遷移先ウェブサイトのアクセス数増加がデータにより確認**できた。
- ・ CMSはその管理の性質上、組織ごとにサイトページを構成することが多く、情報発信が縦割り傾向にある。**CXプラットフォームを活用することで、縦割りになりがちなサイトの構造に横串を指すことが可能**であり、サイト訪問者に対して他組織の情報も提供しやすくなることがわかった。
- ・ CXプラットフォームを実際に庁内で運用する際には、具体的な運用ルールや実際の操作手順に関する手引き・マニュアル等の用意が必要だと感じた。