

Urban Innovation KOBE 事例紹介

市民の 自己解決率向上に向けて

コンタクトリーズンから考えるソリューション開発

神戸市市長室広報戦略部

株式会社アスコエパートナーズ

一 会社概要

株式会社アスコエパートナーズ

設立：2010年2月8日 資本金：5000万円

代表取締役社長 安井 秀行

ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業

ユニバーサルメニューに関するシステム、DB、サイト構築支援事業

行政関連広告事業

取引実績

横浜市、神戸市、大阪市、福岡市、新潟市、仙台市、藤沢市、福島市など自治体

内閣官房、経産省、総務省、外務省、復興庁、内閣官房など国省庁

NTTドコモ、第一生命、東急不動産、NTT西日本、マイクロソフト、リクルート、三菱総研、アットホーム など

特許など

特許第5640235号 「ユーザID発行システム、行政制度情報ページ生成システム、方法およびプログラム」

特許第5721143号 「行政業務管理システム、方法およびプログラム」

特許第5780464号 「行政サービス情報提供システム、方法及びプログラム」

安井 秀行 プロフィール

株式会社 アスコエパートナーズ 代表取締役社長

一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会 理事

慶応義塾大学 政策・メディア研究科 非常勤講師

慶応義塾大学理工学研究科計算機科学専攻修士課程修了。

マッキンゼー・アンド・カンパニー・ジャパン入社。

米国ノースウエスタン大学 Institute of the Learning Science 修士課程 (MS) 修了

内閣官房 新戦略推進専門調査会 デジタル・ガバメント分科会 委員

内閣官房 地方官民データ活用推進計画に関する委員会 委員 など

INDEX

1, **Issue** - 課題

2, **Analysis** - 分析

3, **Solution Development** - ソリューション開発

4, **Tryout** - 実証検証

5, **Service—In** - ソリューション導入

6, **Result** - 結果

Issue ~ 課題

総合コールセンターでの対応数の年々の増加（家庭ごみ問い合わせは 1位【R2、R元年度】）

▼総合コールセンターでの対応件数の推移



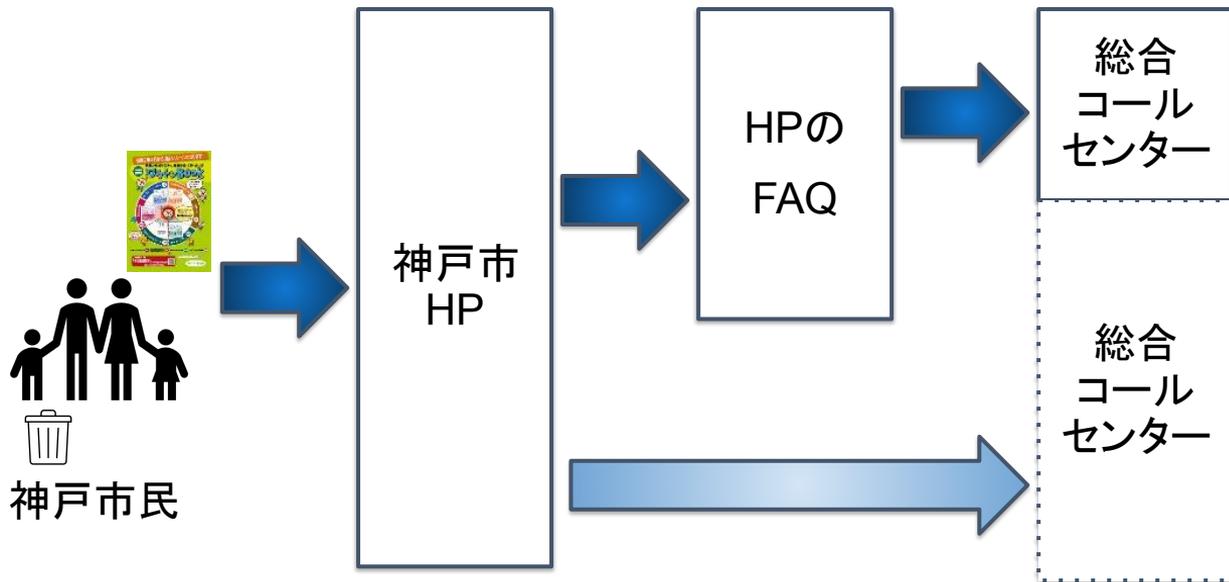
▼総合コールセンターへの問合せカテゴリランキング

ランキング		件数		問い合わせカテゴリ
R2年度	R元年度	R2年度	前年差	
1	1	19,447	+11,474	家庭ごみ（分別・リサイクル・大型ごみ）
2	-	18,361	-	新型コロナウイルス関連
3	15	12,672	+7,555	マイナンバー・公的個人認証関連
4	2	10,212	-1,492	介護保険
5	3	9,857	-378	市民相談・法律相談・情報公開・個人情報関連
6	11	9,081	+4,823	国民健康保険
7	5	8,164	+1,322	市民税
8	22	8,111	+5,784	固定資産税・都市計画税
9	7	7,956	+484	健康診断・予防接種・各種検査
10	6	6,382	+1,501	戸籍関連

※引用：2021 CRMベストプラクティス白書

Issue ~ 課題

総合コールセンターへのアクセスルート(サイト上の導線)と実態



— Analysis ~ 調査分析

総合コールセンターオペレーターに協力頂き、
ゴミに関する問い合わせをされた市民に **アンケート**を実施。(149件)

⇒問い合わせした人の81%が日常のごみの始末

⇒HPを見て電話番号を調べた人が31%(FAQにアクセスした人はゼロ)

市民への**インタビュー**の実施(市民3名)

⇒電話での問い合わせをしなくても、すぐに情報を探せる仕組みがあれば利便性が 高まるのではないか

神戸市本庁**サイトのヒューリスティック分析**

⇒他市のWEBサイトとの比較において、情報のカバー率や探しやすさに課題あり

Analysis ~ 調査分析

神戸市



フロー情報
(新着情報等が
神戸市は多すぎる)

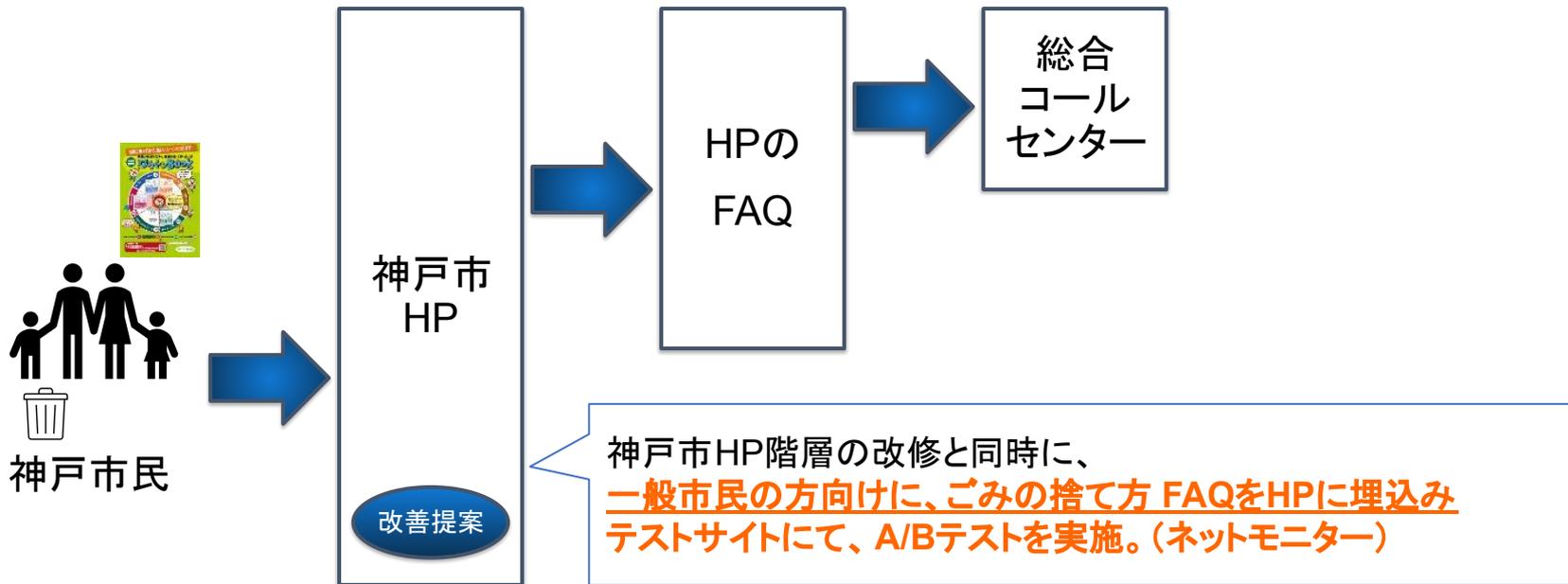
固定情報

福岡市

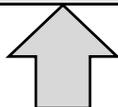


— Solution Development ~ ソリューション開発

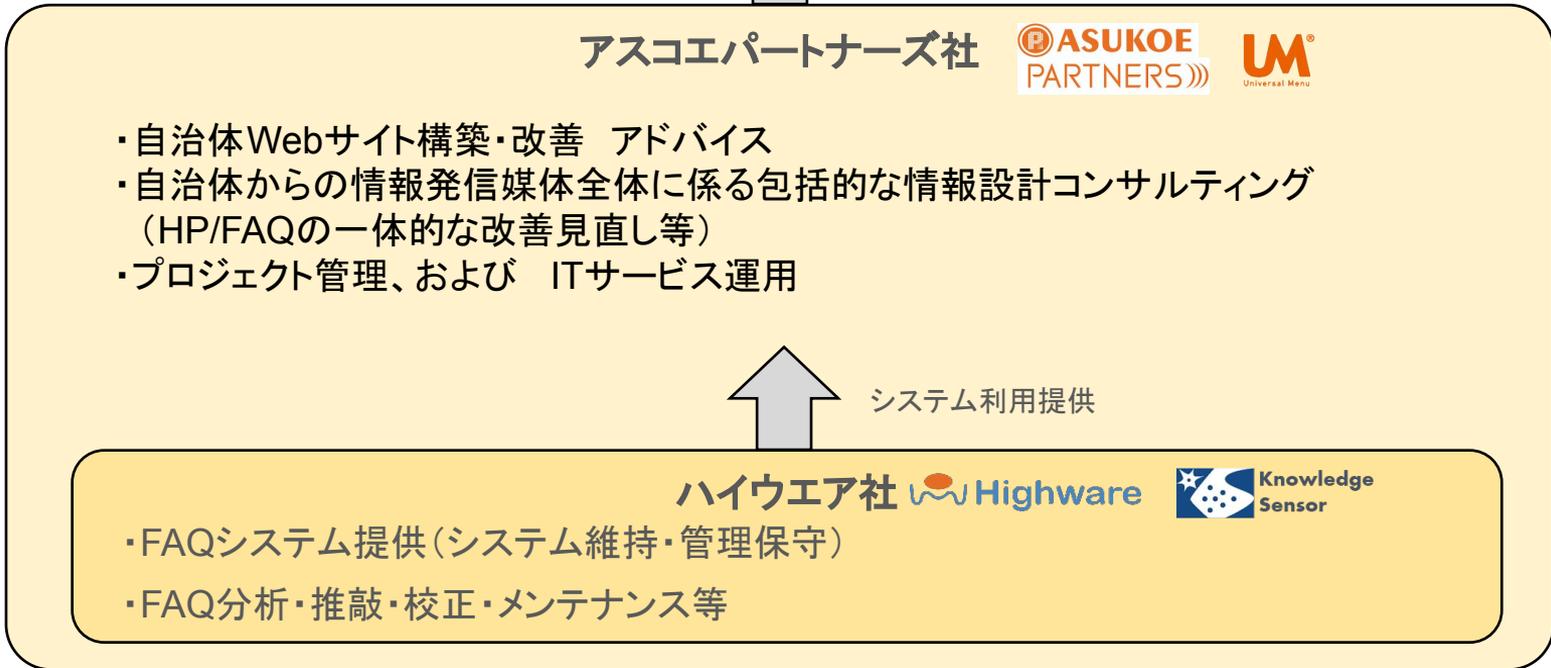
市民が知りたい情報を“探せる”“理解できる”“解決できる”を軸にした、
市HP・FAQの**情報設計**がカギ



— Solution Development ~ ソリューション開発



サービス提供



Tryout ~ 実証

UIK実証テスト ネットモニター回答1676人(2021年5月14日~5月20日)

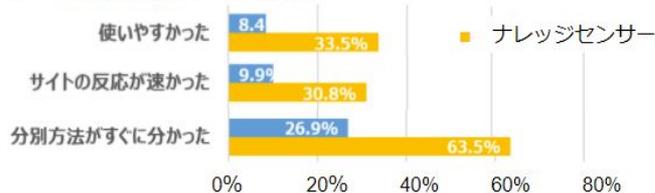
ごみの分別の正答率 物品別にABテストを実施。

問題	環境局の正当	正答率	
		既存FAQページの内容	ナレッジセンサー FAQの内容
家庭ゴミ①	大型ゴミ	75.7%	85.9%
家庭ゴミ②	燃えないゴミ	53.0%	84.4%
家庭ゴミ③	市では収集しない	82.0%	86.6%
家庭ゴミ④	中身が残ったままでは出せない	58.4%	75.6%

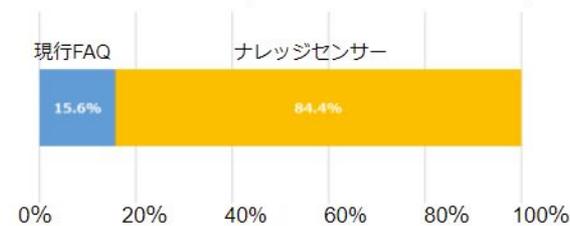
アンケート結果：ネガティブ反応



アンケート結果：ポジティブ反応

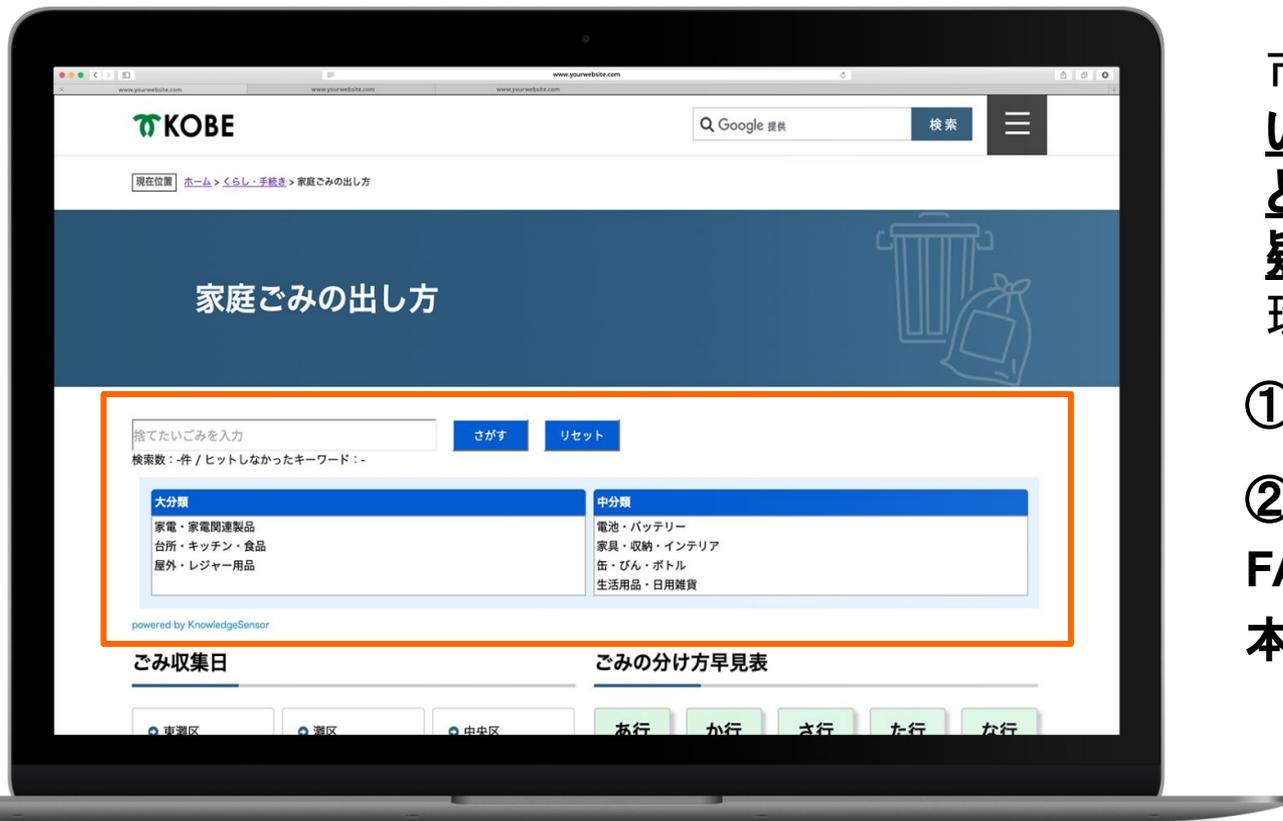


アンケート結果：満足度が高いFAQシステム



◀ ネガティブ回答は既存FAQサイトの内容に多く
 ポジティブ回答はナレッジセンサーの内容に多い

Service-in ~ ソリューション導入



市民の皆様が
いつでも、どこでも
どなたでも
疑問を自己解決できる
環境を整備するために。

①本庁サイト導線改修

②一般市民利用の
FAQコンテンツを整備。
本庁サイトに埋込み

Result ~ 結果

実導入後の数値 ソリューション導入後は、毎月比較であっても、応対数が減少

神戸市総合コールセンターへのごみに関する応対数の同月比較

令和2年度	応対件数	令和3年度	応対件数	前年度比
2020年12月1日～31日	1716	2021年12月1日～31日	1076	63%
2021年1月1日～31	1132	2022年1月1日～31	1061	94%
2021年2月1日～13日	533	2022年2月1日～13日	402	75%

What's Next ~ 将来展望

情報構造化(縦軸) と カテゴリ追加(横軸)への柔軟性

スタート (ごみの出し方)

サービス	ソリューション内容	カテゴリ								
		ごみ	税	子育て	教育	結婚・離婚	引越し・住まい	
1. FAQシステム導入サービス	FAQシステムとFAQコンサルティング(文章推敲・校正・メンテナンス)を継続的に提供します。 またWebサイトの構造分析によるFAQページへの導線改善レポートを提供します。									
2. UMサイト診断 2-1. カバレッジ診断	UMのメニュー構成に基づいて、第2階層(各カテゴリの制度一覧ページ)、第3階層(制度詳細説明ページ)の情報の網羅性(カバレッジ)についての診断を行います。									
2-2. ユーザビリティ診断	利用者視線のチェックリストによりサイトの基礎的要素・使いやすさ・分かりやすさを分析・評価します。※対象ページ: トップページ、第2階層・5ページ、第3階層・10ページ									
2-3. アクセシビリティ診断	JIS X 8341-3:2018のアクセシビリティ基準達成度を詳細に評価し、対応策を提案します。 対象: html10ページ程度									
3. UMテンプレート 3-1. ライフイベント版	主にWEBサイトへの導入を目的として、個別行政制度について市民の方向けにわかりやすく項目別に記載した詳細情報を提供します。 ※「妊娠・出産」、「子育て」などライフイベント8カテゴリと、「戸籍・住民票・印鑑登録(など)」、「税」などライフイベント外18カテゴリがあります。									
3-2. ライフイベント以外										
4. UM導入支援コンサルティング	自治体のサイトをリサーチし、各自治体向けにUM導入の個別コンサルティングを行います。 市民向けメニューの各制度毎に、自治体のサイトからリサーチした情報を反映した原稿を納品いたします。									

ユニバーサルメニュー®
に沿った水平展開

