

2020年2月4日  
株式会社アスコエパートナーズ

Urban Innovation KOBE プロジェクト「脱・市役所 WEB サイト！神戸市の WEB・FAQ サイトを見直し、リニューアルに向けて優れた UX/UI の実証検討したい！」に採択されました。

## ASUKOE PARTNERS × KOBE × 実証実験

**市民が知りたい情報が“探せる” “理解できる”ホームページ・FAQ サイトを構築して  
市民接点の改善とコールセンターへのコール数削減を！**

株式会社アスコエパートナーズ（本社：東京都港区 代表取締役社長：安井 秀行 以下、アスコエ）は、スタートアップ企業と市職員が協働して地域課題解決に取り組む Urban Innovation KOBE のプロジェクト「脱・市役所 WEB サイト！神戸市の WEB・FAQ サイトを見直し、リニューアルに向けて優れた UX/UI の実証検討したい！」に参画することになりましたことをお知らせいたします。



## 1. 背景

神戸市のWEBサイトには約7万のページが存在し、FAQには6千件以上が登録され、情報が溢れていて市民が見つけたい情報を“探しにくい”サイトになっています。その結果、「市WEBサイトを見たが分からなかった」と神戸市総合コールセンターには市民から多くの問い合わせが寄せられていて、コール放棄率は25.9%（2019年度）という状況です。

“使いにくい”、“探しにくい”WEB・FAQサイトと、“つながりにくい”コールセンターから脱却して市民との接点を劇的に改善することを目指して、本プロジェクトを始動することになりました。

## 2. 実証実験の概要

### 【目的】

神戸市と市民とのタッチポイント共有体験をより向上させるために「わかりやすさ」を追求したWEB・FAQサイトを構築し、コールセンターへの問い合わせ数の適切な減少を実現します。

### 【検証すること】

- 「なぜ市民は当該情報を見つけられず、電話をしなければならなかったのか」という視点で、コールセンターの音声ログからコンタクトリーズン分析を行い、WEB・FAQサイトの問題点を洗い出します。
- UM（ユニバーサルメニュー）カバレッジ診断（情報の網羅性）によってWEBサイト上の情報有無を調査し、アクセスログとプロトコル分析からデザイン面およびIA（情報構造）面からの探しやすさについて分析します。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社アスコエパートナーズ  
PR&コンサルティングユニット 北野・伊藤・金  
TEL : (03)6452-8724  
E-mail : pr@asukoe.org

### 【会社概要】

- ・名称：株式会社アスコエパートナーズ
- ・代表取締役社長：安井 秀行
- ・設立日：2010年2月8日
- ・事業内容：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コンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業

## 【アスコエの提供サービス】

▼行政サービスと子育て世代をつなげる『子育てタウン』

<https://service.asukoe.co.jp/kosodatetown/>

▼役所窓口の3密を解消する『STOP3密！申請トータルパッケージ』

<https://service.asukoe.co.jp/wincovid19support/>

▼「手続ナビ」「申請サポートプラス」

<https://service.asukoe.co.jp/naviform/>

▼地元のおトクな行政情報データベース『ジモトク』

<https://service.asukoe.co.jp/jimotoku/>