

## **ホームページの個別最適化に向けて CXプラットフォームを用いた実証実験を実施します！**

奈良市では、ホームページ（以下、HP）上で市民の方々が知りたいと思っている情報を察知し表示できる仕組み「CXプラットフォーム」(※1)を用いて、市役所から発信するさまざまな情報提供の最適化に関する実証実験を行います。

現在、各方面でDX(※2)の必要性が叫ばれているように、市民体験(=Citizen Experience)の向上に対しての注目も高まっている中で、顧客体験(=Customer Experience)の分野の先進的事例を持つ株式会社プレイドをパートナー企業として提携し、市民体験向上に向けて必要な取組内容や手法等をこの実証実験を通じて検証し、実現に向けて取り組みます。

この取り組みは、奈良県内では初めてで全国的にもめずらしい取り組みです。

※1 CXプラットフォーム(カスタマー・エクスペリエンス・プラットフォーム)

※2 DX(デジタルトランスフォーメーション)・・・デジタル技術により生活をよりよいものに変革すること。

- ▶ 新型コロナウイルス蔓延に伴い、市のHPへの月間アクセス数が2倍ほどに急速に拡大。(コロナ前の2019年度は月間平均約110万PVだったが、2020年度は月間平均約238万PV)
- ▶ しかし、市のHPは現在まで、市が用意した情報を全市民の方々それぞれが何を探しているのかの判断がつかないまま、膨大な情報をまとめて表示。
- ▶ 市のHPにCXプラットフォームが連携することで、HP上における市民の方々一人一人がどのようなページを閲覧されているのか、どのくらいHP上でご自身が確認したい情報にたどり着くまで迷われているのかを確認できるようになる。
- ▶ この実証実験を通じて、市として市民の方々にどのような情報を発信するのがいいのか、といった市民と市のコミュニケーションの更なる効率化、デジタル上における市民体験の向上を目指す。

## 1 目的

市が進めている「積極的に情報を開示し、市民に分かりやすく、信頼される市役所に」を実現するために、市の HP 上に訪れている市民の方々が求めている情報を CX プラットフォーム「KARTE (カルテ)」を活用することで分析しながら、市からプッシュ型の情報提供・情報発信の有効性を検証します。

## 2 期間 令和4年1月4日から3ヶ月間ほどを想定

## 3 共同実施事業者

### 株式会社プレイド

(CX プラットフォーム事業「KARTE」を提供、事業開発組織「STUDIO ZERO」を運営しているマザーズ上場の国内企業)

〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX 10F

代表取締役 CEO 倉橋 健太

## 4 実証実験の内容

今回の実証実験において、市の HP に CX プラットフォーム「KARTE」が連携することで、HP 上における市民の方々一人一人がどのような HP 上のページを閲覧されているのか、どのくらい HP 上でご自身が確認したい情報にたどり着くまで迷われているのかを確認することができるようになります。

そのような HP 上における市民の方々のお困り度合いを市と株式会社プレイドの2者間で分析、仮説構築をしながら、HP 上においてその方のご希望されている情報を比較的多くお届けする仕組みの構築検討を進めます。

また、本実証の際には市の担当者が実際に市の HP 上でどのような動きをしているのかを参考に、上述の取り組みを進める予定です。

なお、今回の検証において市民の方々の個人情報(氏名等)を活用することは想定しておりません。CX プラットフォーム「KARTE」では、HP 上のページを閲覧した方に対し氏名等を特定することなく、その方の行動情報をリアルタイムで解析することができる仕様となっております。そのため、個人情報を取り扱わない形で検証できる点が特徴です。

## 5 今後のスケジュールなど

- 令和3年11～12月 実証実験を行う業務や関係者の最終選定
- 令和4年1月 実証実験の実施
- 令和4年3月 実証実験の成果と課題のとりまとめ  
課題と成果を踏まえて、本格導入の検討を進める。

## 6 今後の可能性と展望

今回の実証実験では、HP上に訪れた方々が今まで以上に満足していただくことを目指しています。将来的には、今回の実証実験の中でマイナンバーカード利用による申請手続きの効率化や、マイページ機能の提供といった市民の方々一人一人が望まれている情報提供をきめ細かく実施していくための取り組みなどが想定されます。

日本社会においてデジタル化の波が押し寄せている中で、民間事業者がすでに取り組んでいるデジタル世界におけるプッシュ型のコミュニケーションを実現するべく、例えば、マイページ機能の価値検討など今後本テーマの有用性に関する協議を引き続き進めていく予定です。

実証実験時のイメージ図：

