

令和4年4月28日
総合政策部 情報政策課 デジタル推進室
担当：大西・光木
電話 0742-34-4722
(内線 2353)

「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」の結果報告について

近年、新型コロナウイルス蔓延に伴い、市のホームページ（以下、HP）への月間アクセス数が2倍ほどに急速に拡大しておりました（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していたことで、市民の方々にとって情報を探しづらいという課題がありました。

そこで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実施しました。

3月31日に実証実験が終了し、結果がまとまりましたので報告します。

※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）

市のHPにCXプラットフォームが連携することで、HP上に訪れている一人一人がどのようなページを閲覧されているのか、もしくはどのようなページを閲覧されたいとご要望されているのかを確認できるようになった。

- HP上に訪れている一人一人がご希望されている内容を把握した上で、一人一人が必要としている情報の個別最適化を実現することができた。
- 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、市民目線での情報提供を行う必要性を養うことができた。また、実際にいくつもの施策アイデアを職員が起案することができ、今後の活用可能性を実感できた。(※別紙1)
- セキュリティ面では、個人の特定ができない仕組みであることが確認できた。

1 実証実験の概要

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」という理念を実現するために、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

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するもの。

なお、今回は子ども政策課、秘書広報課、情報政策課が参加し、本取組を実証しました。

2 期間 令和4年1月4日から3月31日

3 奈良市ホームページ上で実施した個別最適化施策（抜粋）

本検証において下記の施策を実施しました。

施策① お子様の年齢をアンケートでヒアリングし、回答内容に応じて、表示するポップアップの情報を変更する。

実際の施策画像：

初回訪問時

奈良市の子育ておうえんサイト
子育て@なら
あっと

Google 検索 検索
文字サイズ 拡大 標準
年齢別情報 文字色・背景色の変更

ホーム 知りたい 相談したい 参加したい 特集コンテンツ イベント開催

「フードバンク」でつながる支援の輪
—奈良市フードバンク事業—

奈良市の子育ておうえんサイト「子育て@なら」および子育て広場に関するアンケートにご協力をお願いします。
(実施期間：令和4年2月10日～3月4日)

奈良市からのアンケート
保護者の皆さまへのアンケート
お子様のご年齢は何歳ですか？
お子様の年齢に合わせた情報提供を実施します。

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～就学前
就学後

ご回答ください

次回訪問時

奈良市の子育ておうえんサイト
子育て@なら
あっと

Google 検索 検索
文字サイズ 拡大 標準
年齢別情報 文字色・背景色の変更

ホーム 知りたい 相談したい 参加したい 特集コンテンツ イベント開催

赤ちゃんの食事

奈良市の子育ておうえんサイト「子育て@なら」および子育て広場に関するアンケートにご協力をお願いします。
(実施期間：令和4年2月10日～3月4日)

これから出産を迎える皆様へ
よく見られている妊娠や出産に関する情報です。

妊娠がわかったら
妊婦健診・母子手帳
赤ちゃんが生まれたら
探しているカテゴリーが上記ない方はこちら

回答に応じて表示するポップアップが変わる（この例では上の画面で「妊娠～出産」を選択した場合。）

施策② アンケートで回答したお子様のご年齢に応じて埋め込みの情報を変更する
実際の施策画像：



施策③ 分かりづらい行政手続きを分かりやすく案内する。
実際の施策画像：



4 参加者の声（本検証の参加者は全て奈良市職員）

- ✓ 出てきたアンケートに子どもの年齢を回答するだけで、必要な情報を提供してもらえるので、とても便利だと感じた。
- ✓ 迷っている時にサポートするようなタイミングでよくある質問が出てきて、必要な情報に辿り着けるようになってとても助かった。
- ✓ 保育園や予防接種など子どもの年齢に合わせた情報を提供してもらえると、わざわざいろんなページを探さなくても行き着けるので、便利だと感じた。
- ✓ 「よく見られる情報」というポップアップを今回の検証で実施してみたところ、このような表示を必要な時に確認できる動線を設けることで市民の方々にとって有益だと感じた。
- ✓ 今回検証したポップアップのサイズや掲載場所、表示カラーなどを柔軟に変更できることが確認できたので、今後の運用の参考になった。

5 本検証における属性情報の取り扱いについて

今回の検証においては、個人情報を使わず、あくまでHP上にCXプラットフォームからアンケート（例えば、お子様のご年齢区分など）を実施し、そのアンケート結果を活用した形で個々人への最適な情報の出し分けを実施した。

一方で、今後個人情報をどのように活用することで市民の方々にとって有益な価値を実感いただくのかについては、中長期に渡った検討の必要性を認識した。

6 実証実験の結果分析

- ✓ HP上に訪れている一人一人がどんな情報を探しに来ているのかを把握した上で、一人一人が必要としている情報の個別最適化を実現することができた。
- ✓ 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、市民目線での情報提供を行う必要性を養うことができた。
- ✓ 従来は必要な情報を探す必要があったが、お子様の年齢に最適な情報を提供することで簡単に辿り着くことができることが確認できた。
- ✓ いつまでどんな書類を提出するのかわかりづらかったが、ビジュアルにわかりやすくご案内することで、すぐに手続き書類や期日を理解できた。
- ✓ CXプラットフォームを実際に庁内で運用を行うと仮定した際には、運用に際して具体的な運用ルールの策定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。
- ✓ 今回、まずは子育て支援をテーマとしたホームページの個別最適化を実施したので、今後は他のテーマについて順次個別最適化の可能性を検証することも検討していきたい。