



アドビ、デジタルガバメントに対するユーザー調査結果を発表 国民は政府運営のサービスにも民間と同等レベルのデジタル体験を期待

【2018年4月11日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：ジェームズ マクリディ、以下アドビ）とWPPグループのThe Government and Public Sector Practiceは本日、政府が運営するデジタルガバメントサービスのユーザー体験に関するグローバル調査「Adobe Global Citizen Experienceベンチマーク調査」の調査結果を発表しました（※）。本調査は、デジタルガバメントサービスを使用する国民の視点からの評価を政府とも共有することで、国民中心のデジタルガバメントサービスを提供し、国民と政府の両方が共にベネフィットを享受できることを目指して行われています。

調査の結果、国民は政府が運営しているデジタルサービスにも、民間と同等レベルのデジタル体験を期待していることがわかりました。インターネットショッピングなど、時間や場所にとらわれず、シンプルな数回のクリックで目的を完結できる効率の良いサービスが提供される中、現状の行政サービスモデルでは、国民の求めるデジタル体験のニーズに応えることはできていないのが現状です。政府にはデジタルガバメントにおいて国民中心のサービスモデルの検討が求められます。

「エクスペリエンス」の定義

この調査によると、デジタルガバメントサービスで国民が望むデジタル体験（エクスペリエンス）は、以下の5つの要素にまとめられることがわかりました。

- ・ シチズンジャーニー（国民のニーズを完結できる設計であるか）
- ・ モバイル（モバイルデバイスへの対応）
- ・ デザイン（サイトの設計、グラフィック、コンテンツが分かりやすくデザインされているか）
- ・ パーソナライゼーション（国民によってパーソナライズされる設計であるか）
- ・ リレーションシップ（国民と行政機関の間で信頼関係が構築されるよう設計されているか）

世界の傾向

先進国6か国、新興国1か国の計7か国で行った調査の結果、どの国でも上記要素の「シチズンジャーニー」と「モバイル」の方が、「リレーションシップ」や「パーソナライゼーション」よりも高く評価されているという点が共通していました。これは行政機関が感情面の要素で低い評価を得ていることを示しています。また、全ての国の国民が「デジタルガバメントサービスが国民のニーズに完全に対応しているか」に関して、「平均的である」と評価しています。しかし、国民にとって代替方法がない行政サービスの場合、「平均である」というのは「悪くはない」という程度の評価です。実際に、国民はオンラインガバメントサービスにより高い機能性と効率、優れた設計を求めており、また、個々のニーズに合わせてパーソナライズされたエクスペリエンスと、行政との緊密なやり取りを促進するような機能を期待していることがわかっています。

調査対象者が、改善すべきだと考えている点のトップ3は以下となります。

- ・ 入力の手間を省く機能（住所・氏名など）
- ・ チャットなどのインスタントオンラインコミュニケーション

- ・ 関連情報の提供

全ての政府に向けて

この調査により、全ての政府に共通して行政サービスのデジタル体験を通じて、国民の満足度を上げるための道筋が明確になりました。アドビが考える、国民の期待に応える国民中心のデジタル行政サービス構築に向けた重要なステップは以下となります。

国民のデジタル体験向上に向けたチェックリスト

- ・ 申請書をユーザーのデバイスに合わせて表示・保存できるよう設計すること
- ・ 万人を対象にしたものでなく、国民一人一人のニーズを満たすサービスを設計すること
- ・ ユーザーのデバイスに合わせてられるレスポンスデザインを展開すること
- ・ パフォーマンスを測定するための分析機能を実装し、サービスを改善していくこと
- ・ ユーザーを360度様々な角度から分析し、スマートでカスタマイズされたデータを使用して、パーソナライズされた設計にすること

このチェックリストに沿った取り組みを行うことで、政府は国民中心のデジタルガバメントサービスを達成し、コスト削減を行うことができます。国民中心のデジタルガバメントサービスは、国民との強いつながりを構築することができ、これにより、社会および国民生活が向上し、安定したサービスが提供されるという理想的なサイクルが形成されます。

東京大学大学院 情報学環・学際情報学府 須藤 修教授は以下のように述べています。

「行政に関しては、手続きがオンライン化されただけでは、国民に活用されないということはこれまでの電子行政の取り組みからみても明らかです。今回のアドビとWPPが実施した国民の声の調査レポートからも明らかであるように、一度利用したらまた利用したい、人にも利用を勧めたいという、利用者にとって価値のある、国民中心の電子行政サービスを提供していかないとコストの面からみても、効果は出ません。政府の電子行政政策においても、この国民中心の行政サービス改革を掲げ、具体的に動き出そうとしているところです。今回のような国民の声の調査レポートも含め、行政と国民と一緒に行政サービスの価値を作っていくことが重要です」

アドビのグローバル政府渉外・公共政策担当バイスプレジデント、ジェイス ジョンソン (Jace Johnson) は以下のように述べています。

「一般的に政府に対する信頼が低い中、デジタル体験の向上は政府に対する市民の信頼を高めることに繋がります。この調査は、政府にイノベーションを通じて信頼を構築する明確な道筋を与え、最終的には市民とのより強固で信頼できる関係を構築し、政府の能力を向上させるものです」

WPPグループ The Government and Public Sector Practiceのグローバル マネージング ディレクター、ショーン ハワード (Sean Howard) 氏は以下のように述べています。

「我々は今まで、数多くの政府のデジタルトランスフォーメーションと、市民サービスへの多額の投資を調査してきました。この国民中心の調査によると、パーソナライゼーション、リレーションシップとデザインに焦点を当てることによって、政府はデジタルトランスフォーメーションの利点、例えば、よりコスト効率の高いサービス提供、トランザクション精度の向上や市民の満足度の向上など、政府と市民の関係から生まれる利点を十分に認識し始めると考えられます」

レポート全文は以下のURLよりダウンロードできます。

<https://landing.adobe.com/ja/jp/solutions/government/ctir-2798-wpp-adobe-global-citizen-benchmark.html>

※) 本調査は 2017 年 7 月に、WPP グループの The Government & Public Sector Practice と共同で、全世界 7 か国で、過去にオンライン行政サービスを使用したことのある 7,000 人以上を対象に、対面で

の聞き取り、オンラインでのアンケート、ソーシャルメディアの傾聴で得た情報を総合的に分析して評価しています。

アドビについて

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、[Web サイト](#) に掲載されています。

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

© 2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. All other trademarks are the property of their respective owners.