

令和6年4月15日

横浜市会議長

瀬之間 康 浩 様

デジタル化推進特別委員会
委員長 大 岩 真善和

デジタル化推進特別委員会報告書

本委員会の付議事件に関して、次の調査を行ったので、その結果を報告します。

デジタル化推進特別委員会 報告書



令和6年4月15日
横浜市会デジタル化推進特別委員会

- 1 付議事件 【P.1】
- 2 今年度の調査・研究テーマ 【P.2】
- 3 年間スケジュール 【P.3】
- 4 活動内容・意見等 【P.4】
- 5 活動内容詳細(抜粋) 【P.6】
- 6 まとめ 【P.15】
- 7 終わりに 【P.16】
- 8 デジタル化推進特別委員会名簿 【P.17】

付議事件

行政のデジタル化の推進による、市民サービスの向上
及び業務の効率化に関すること。

委員会趣旨

※市会運営委員会(令和3年5月17日)資料より抜粋

新型コロナウイルスの感染拡大への対応を契機に、デジタル化による市民サービス向上の取組を速やかに進める必要性が顕在化した。国では、デジタル化の必要性から、全自治体を対象とした住民記録、税、社会保障など基幹系システムの標準化・共通化及び国全体のデジタル化の司令塔となるデジタル庁(仮称)設置等に関する、デジタル化関連法案を閣議決定した(令和3年2月9日)。

横浜市においても、加速するデジタル化の動きを捉え、行政手続きのオンライン化をはじめとする、コロナ禍を踏まえた市民サービスの向上、あわせて、持続可能な行政運営を念頭においた既存業務の効率化等を、デジタル化の推進により目指していく必要がある。

これらの課題について、調査・研究を行うため、新たな特別委員会を設置する。

2 今年度の調査・研究テーマ

令和5年度 調査・研究テーマ

利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化について

調査・研究テーマの選定理由

令和3年9月、国においてデジタル庁が創設され、翌年閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中では、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現がうたわれており、利用者の視点にたち、誰もが行政サービスを活用できる環境を整えていくことが示されている。本市においても、令和4年9月に横浜DX戦略が策定され、デジタル技術を用いて様々な課題を解決し、新たな価値を生み出していくことが期待されている。一方で、デジタル化を進めていく上では、デジタル機器・サービスを導入するということにとどまるのではなく、これらの機器・サービスを通じ、利用者の利便性の向上や課題の解決、目的の達成が図られることが重要である。

そのため、本市としても、UX(顧客体験)の視点に配慮し、各種サービスの検討段階から利用者のニーズを想定した「デジタル×デザイン」の実践が求められている。

以上を踏まえ、今年度は、行政サービスの利用者の目線に立ち、利用者がデジタル化の恩恵を真に享受できる環境の整備を目指し、「利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化」について調査・研究を行うこととした。

3 年間スケジュール



4 活動内容・意見等

第1回(令和5年6月5日)

令和5年度の委員会運営方法について

(主な意見)

- ・過去2年間の調査・研究テーマについて、進捗状況の整理という意味で振り返りを行うべきである。
- ・UI/UXを考える上では、行政側だけで議論するだけではなく、民間企業の視点を積極的に取り入れていくべきである。
- ・市民目線でいかに効率よく、市民へ寄り添った行政窓口サービスを実施できるのかという視点が非常に重要である。
- ・デジタルに明るくない方でも安心して手続きが行えるような仕組みづくりを心掛ける必要がある。
- ・デジタル化の推進によって単に利便性の向上を図るだけでなく、その結果、市民の生活がどのように豊かになるのかといった点を追求できるような調査・研究を行う必要がある。
- ・技術ありきの発想ではなく、実際の現場から解決すべき課題を見つけていくことが重要である。
- ・ホームページのデザイン等について、利用者が迷うことがないように、一目でわかるデザインを目指すべきである。
- ・行政サービスをデジタル化する上では、アナログの選択肢を排除するのではなく、デジタルによる新たな選択肢が増えることで市民の利便性が向上するように努めるべきである。
- ・デジタルデバインド解消のためにも、例えばスマートフォンだけでなくテレビを利用するなど、何をプラットフォームにするかについても十分検討すべきである。
- ・UX向上には、単にデザイン面だけでなく、収集したデータを利用しやすく補正することも重要である。
- ・必要なタイミングで必要な情報がしっかりと市民に届くことが重要である。
- ・自治会・町内会のデジタル化の推進という視点からも調査・研究が必要である。
- ・情報弱者という言葉があるが、本来デジタル技術は弱者にとってこそ助けとなるべきものである。
- ・市民が望むサービスの在り方をしっかりと捉え、デジタル技術を用いて何ができるのかについて議論する必要がある。

第2回(令和5年9月25日)

当局からの説明 (デジタル統括本部)

「令和3年度・令和4年度 デジタル化推進特別委員会 調査・研究テーマについての取組状況」
「UI/UX向上支援について」

※主な意見等については「5 活動内容詳細(抜粋)」参照

第3回(令和5年11月30日)

本委員会の付議事件に関連して、次回委員会において参考人からの意見聴取を行うことを決定した。

第4回(令和5年12月5日)

参考人講演「自治体DXにおけるUXの向上について」(株式会社ビービット 藤井 保文 氏)

※主な意見等については「5 活動内容詳細(抜粋)」参照

第5回(令和6年2月6日)

委員会報告書取りまとめに向けた意見交換

(主な意見)

- ・デジタル統括本部と本特別委員会が発足してからの3年間で、DXを推進するための地盤が作られた。今後はデジタル化による職員の業務改革、いわゆるBPRの取組を推進し、さらなる市民サービスの向上につなげるべきである。
- ・アナログ・デジタルの両面からサービスを多様化させ、住民サービスの向上を図る方向でデジタル化を生かすべきである。
- ・デジタル人材の確保は非常に重要な課題であり、長期的な視点で人材を取り込んでいくことが必要である。
- ・DX戦略を進める上で、職員・市民ともに達成度を実感することができる何らかの指標を提示するべきである。
- ・デジタル化の推進は市民・職員にとって多くのメリットがある取組だが、個人情報の流出等、安全性の問題への対処が必要である。
- ・フェイクニュースの拡散等、これからはデジタルや生成AIが嘘をつく時代である。UI/UXという観点からも、発信元を明らかにし、正しい筋道で市民に発信を行うことが重要である。
- ・DX推進についての行政側の進捗は認める一方で、議会のDXがあまり追いついていないという実情がある。議会のDXに向けた取組については、特別委員会が終了した後も継続的に考えるべき課題である。
- ・今年度のまとめとは別に、発足以来3年間の委員会活動の総括についても報告書に記載すべきである。
- ・デジタル社会の実現のためには、それを取り扱う職員の意識の改革とスキルの獲得が必須であるが、カルチャーや風土を植え付けていくことは非常に難しい。本特別委員会終了後も、本市が行政サービスの変革の推進力となるようなトライを引き続き行うべきである。

第6回(令和6年4月15日)

委員長から今年度の報告書案について説明し、報告書の確定を行った。

5 活動内容詳細(抜粋)

(1) 当局からの説明聴取(令和5年9月25日)

ア 当局説明:「令和3年度・令和4年度 デジタル化推進特別委員会 調査・研究テーマについての取組状況」

(ア) 令和3年度 調査・研究テーマ(行政のペーパーレス・オンライン会議の日常的な利用推進)についての取組状況の説明

1 「デジタル化への意識の醸成」に向けた提言

理解を深める	提言①	中長期の横浜DX(デジタル化)計画の作成
	提言②	デジタル化のメリットの明示とあるべき姿の職員間での共有
	提言③	デジタル化への職員の意識改革

【主な取組状況】

- 「横浜DX戦略」策定(令和4年9月)
「デジタルデザイン」をキーワードに、7つの重点方針に基づき取組を推進
- DXポータルサイト「横浜DIGITAL窓口」の開設(令和5年9月)
①「時間をお逸しする」オンライン手続の体験促進、②「横浜DX戦略の着実な推進」を見える化、③「未来を担う人材を応援する」DX体験・交流空間の3つのコンセプトを軸にしたサイトの開設
- 「デジタル人材確保・育成基本方針」の策定(令和5年3月)
目指すべきデジタル人材像を示し、確保・育成の取組を推進
- デジタル人材育成研修施設「デジタル・デザイン・アカデミア」の開設(令和5年9月)
研修管理システム(LMS)を活用し、職員の「DX意識の醸成」「デジタル知識・スキルの習得」を促進

2 「デジタル環境の整備」に向けた提言

部署ごとの状況の把握 適切な環境整備	提言⑧	部署ごとのPC・オンライン会議の必要性の見える化
	提言⑨	不足解消に向けたインフラ整備の導入計画作成・明示
	提言⑩	「どこでも・誰とでも」テレワーク/オンライン会議ができるインフラ整備
	提言⑪	区役所のインフラ整備の推進
	提言⑫	自宅PCやスマホ活用等、外部からリモートワークが出来るインフラ整備
	提言⑬	モデル実施部局でのリモート会議環境の整備
提言⑭	各部署へのオンライン対応の専用スペース拡充	

【主な取組状況】

- 行政情報ネットワークのインターネット利用環境を再整備(βモデル移行)(令和4年12月)
職員が業務で利用する行政情報ネットワークを、クラウドサービスを活用しやすいβモデルに移行することで、WEB会議、外部からの電子メール利用やチャットなどによるコミュニケーションの向上を図りやすい環境を整備
- 行政情報ネットワーク用無線LANの運用(区庁舎の整備は令和4年度下期完了)
行政情報ネットワーク用の無線LANを18区庁舎に整備し、既に整備済みの市庁舎の環境も含めて安定運用することにより、自庁以外でも庁内LANに接続できる環境を整備し、WEB会議やペーパーレス化を促進
- 統合ファイルサーバーの整備・運用(区役所向けの整備は令和5年度下期完了)
統合ファイルサーバーを18区役所向けに整備し、既に整備済みの市役所向けの環境も含めて安定運用することにより、庁内どこからでもファイルにアクセスできる環境を整備し、ペーパーレス化を促進

1 「デジタル化への意識の醸成」に向けた提言

市が一体となり取り組む 推進制度をつくる	提言④	テレワークDay・月間等のキャンペーン実施
	提言⑤	書類での保管の原則不可等のデータ化推進、印刷しない意識の醸成
	提言⑥	DX推進担当の各局設置、改善実績等の適正な評価制度の制定
	提言⑦	デジタル化に関する職員の要望・提言を拾い上げる仕組みの創出 担当部署の明確化

【主な取組状況】

- テレワーク月間の実施
テレワーク月間実行委員会主催の「テレワークの普及促進の集中取組期間」に合わせて、令和4年11月をテレワーク月間として、職員の利用促進を目的に情報発信を実施
- 電子文書を基本とした文書事務への転換/ペーパーレスに関する目標設定
「紙文書を基本とした文書事務」から、「電子文書を基本とした文書事務」に転換し、今後、原則として電子文書を紙に印刷せずし、電子データの請求利用する旨を、令和5年5月に全市庁舎・清見市全体の紙の購入量を25%削減する目標を設定(※令和5年7月末までの累計で25.4%削減(※30年度同期比))こうした取組を通じて、データ化を推進し、職員に紙印刷しない意識を醸成
- DX推進体制の強化
デジタル統括本部の体制強化として、デジタル・デザイン室の新設、[IT運用部門のデジタル統括本部への移管、各区局への業務統合(デジタル・デザイン担当)を実施
- 調査の実施
横浜DX戦略の中の「効果を図る3つのINDEX」の1つとして、「ICT活用に満足している職員の割合を75%以上」とすることを掲げ、ワークモチベーション調査などを実施し、調査を実施(令和5年度)

2 「デジタル環境の整備」に向けた提言

部署ごとの状況の把握 適切な環境整備	提言⑧	部署ごとのPC・オンライン会議の必要性の見える化
	提言⑨	不足解消に向けたインフラ整備の導入計画作成・明示
	提言⑩	「どこでも・誰とでも」テレワーク/オンライン会議ができるインフラ整備
	提言⑪	区役所のインフラ整備の推進
	提言⑫	自宅PCやスマホ活用等、外部からリモートワークが出来るインフラ整備
	提言⑬	モデル実施部局でのリモート会議環境の整備
提言⑭	各部署へのオンライン対応の専用スペース拡充	

【主な取組状況】

- 「Link-Up! YOKOHAMA」の始動(令和6年4月本格始動)
場所を選ばず接続を越えて連携できる新たな働き方「Link-Up! YOKOHAMA」の実現に向けた、クラウドサービスの活用検討、検証(令和4年度)
業務用端末や個人所有端末で、現場や出張先等から庁内ネットワークが利用できるモバイルアクセス環境の整備、クラウド型のコミュニケーションツール利用環境整備(令和5年度)
「Link-Up! YOKOHAMA」のプレ運用開始(令和5年度後半)
- モデル区での実証
デジタル区役所(デジタル区(西区・港南区)における、職員がオンライン会議等で使用できるブースの設置や、市民の方が区役所へ来庁せずに弁護士による法律相談を受けられるオンライン相談の実証実験の実施

(ア) 令和3年度 調査・研究テーマ(行政のペーパーレス・オンライン会議の日常的な利用推進)についての取組状況の説明

3 「誰一人取り残さないサポート体制の構築」に向けた提言

ヘルプデスクの設置、 新たな研修の実施	提言⑮	全庁一元的なヘルプデスクの設置
	提言⑯	トラブル解決のための「支援員」制度の導入
	提言⑰	上層部への集中的トレーニング
	提言⑱	実際の操作方法を説明する「まずやってみる研修」実施、UJTによる実践
	提言⑲	YouTubeでの操作説明、動画による研修実施
	提言⑳	庁内資格認証制度・研修修了証の発行によるモチベーションUP
	提言㉑	ペーパーレス会議開催の数値目標設定、実績評価

【主な取組状況】

- ・DX推進の区局相談窓口の開設(令和4年5月)
デジタル化やDXに関する相談を広く受け付け、課題分析や改善策検討など各区局のニーズに応じた支援を実施
窓口開設以降、各区局からの400件を超える相談に対応
- ・幅広いデジタル案件に対応できる人材確保・育成の推進
デジタルメテアソンを実践する庁内人材の育成を進めるとともに、専門的知見を持つ民間人材が随時時間等に現場のデジタル化を直接支援する仕組み「デジタル人材バンク」の試行
- ・「会議の運営に関するガイドライン」の改訂
WEB会議の積極的な推進を規定、対面での会議においてもペーパーレスを原則化

(イ) 令和4年度 調査・研究テーマ(行政におけるクラウドサービスなどを活用した新しい働き方)についての取組状況の説明

【取組状況】
場所を選ばず組織を越えて連携できる新しい働き方 **Link-Up! YOKOHAMA** の令和6年度始動に向けて、取組を進めています。

社会状況

- ・激化する気象災害や不測の感染症
- ・行政ニーズの多様化・複雑化
- ・生産年齢人口縮小による人手不足

これまでもどりのやり方では

本市の特徴

- ・市域に分散した行政サービス拠点
- ・職員の居住地は市街も含む広域
- ・多様な職種・業務に職員が従事

大規模基盤運用体だからこそ

災害時をはじめ区局を越えた連携“ツナガル”によるチーム力の発揮が求められます。

Link-Up! YOKOHAMA が可能にする4つの“ツナガル”

災害時でさえツナガル

発災時、どこにいても、情報共有、業務対応できる。

現場・移動時にもツナガル

平常時も、場所を選ばず効率的に仕事ができる。

日常業務でツナガル

チャットやビデオ会議で有機的なコミュニケーションができる。

子育て・介護でもツナガル

1人ひとりが望む働き方や生活を実現しながら、能力を発揮できる。

10

Link-Up! YOKOHAMA の基盤となるデジタルインフラ

①B'モデル移行、②BYODによるアクセス、③Microsoft365導入の3つデジタルインフラを整備します。

取組 1 市内ネットワークのB'モデル移行
インターネットへ直接接続

R4.12実施済

職員が使うパソコンをインターネット接続系ネットワークに配置転換し、インターネットやクラウドサービスが常時利用できる環境(B'モデル)に移行。

R4年度、任意市庁舎に向けて完了。

取組 2 BYODアクセス環境の整備
=個人所有デバイスからの院内ネットワーク利用

R6.4予定

個人所有のスマートフォン、いつでもデスクトップのスケジュールやメールが確認できる。

業務用タブレットを使って、出張先でファイルサーバー内のデータを確認したり、その場で撮影した写真データを報告員データを保存・共有できる。

自席端末の持ち運び不要

取組 3 Microsoft365導入
=クラウドサービスの多機能・柔軟なコミュニケーションツール

R6.4予定

Microsoft365を導入し、Teams(チャット、Web会議)等のコミュニケーションツールで、組織を越えた連携を促進。

共有フォルダ、共有カレンダー、共有タスク

11

イ 当局説明:「UI/UX向上支援について」

明日をひらく都市
OPEN PIONEER

UI/UXとは

- UIとはユーザーインターフェースの略です。
利用者と製品やサービスの接点(目にふれる部分、使う際にふれる部分など)のことを指します。
- UXとはユーザーエクスペリエンスの略です。
利用者が製品やサービスを使う際の全体的な「満足感や体験」のことを指します。

UI
(User Interface/ユーザーインターフェース)

例) 利用者が製品やサービスと対話するための画面、アイコン、フォーム、ボタン、フォントなど 

UX
(User Experience/ユーザーエクスペリエンス)

例) 製品やサービス利用中・後に感じる「使いやすい」「また利用したいな」などの感情 

2

明日をひらく都市
OPEN PIONEER

UI/UX支援の背景

- 「横浜DX戦略」では、「デジタル×デザイン」をキーワードとし、その実践にあたって必要な「4つの視点」の一つとして「UX」を掲げています。
- 情報システムの UI の質の向上により UX を高め、ユーザーにとって使いやすく満足度の高いサービスを目指します。



3

明日をひらく都市
OPEN PIONEER

令和5年6月30日、基本の方針を策定しました。

「情報システムのためのUI/UXガイドライン」
⇒ **満足度が高い情報システムを構築するための方針**

「情報システムのためのUI/UXガイドブック」
⇒ **UI/UXを事例などでわかりやすく示したもの**



4

明日をひらく都市
OPEN PIONEER

UI/UXガイドライン・ガイドブックの特徴

- 本市の業務において利用されるすべての情報システム(サービス、アプリケーション、web サイト等)が対象です。
- システム構築の早い段階から UI/UX チェックを繰り返していきます。構築後も、適宜改善していくことで、UI/UXの向上を目指します。

5

主な意見

市民が役所に来庁し、直接的な接点を持つ機会は年数回しかない。数少ない市民との接点を単発のものではなく、全体を通していかに満足いく体験にしてもらうかが、UXを向上させる上では最も重要である。

他自治体の先行事例や民間企業における先進的な取組を積極的に参考にすべきである。

ホームページ等において、悩みや課題を抱えているユーザーが本来行きたかった場所に行き着くことができるよう、制度設計やサービス設計をしていくことが非常に重要である。

各所管課がデザイン思考を理解し実践するために、デジタル統括本部が積極的に研修や参考書籍の紹介等を行い、UI/UXがどのようなものなのかを学習することが必要である。

行政サービスは申請主義であることが多いため受け身になりがちであるが、今後はAI等を活用し、提案型・プッシュ型で市民の課題解決を目指すサービスも検討すべきである。

誰も取り残さないデジタル社会を実現するために、基本設計時から目標をしっかり持ち、走り出す方向を間違えないように取組を推進すべきである。

DX化を進めていくにあたり、デジタル人材をどのように確保していくのかについても、しっかりと考えなければならない。

これまでの多岐にわたるDX推進の取組については評価している。一方で、世界に遅れないよう、本市が我が国のデジタル化を先導していくという意気込みを持って、今後の取組に臨むべきである。

デジタル統括本部が中心となって、職員全体の意識醸成に積極的に取り組む必要がある。

(2) 参考人による講演(令和5年12月5日)

参考人講演 「アフターデジタル時代に目指すべき「体験」とは」(株式会社ビービット 藤井 保文 氏)

なぜUXが重要なのか、民間や世界の事例を踏まえ解説

beBit |
アフターデジタル時代に
目指すべき「体験」とは
民間や世界の事例を踏まえたUX

beBit |
UX (ユーザ体験・顧客体験) とは？

beBit |
東南アジアに学ぶ
社会課題起点のUX変革

株式会社ビービット
執行役員CCO/Chief Communication Officer / 東南アジア事業責任者

藤井 保文
YASUFUMI FUJII

東京大学大学院修了。
上海・台北・北京を拠点に活動。国内外のUX思想を探究する
と同時に、実践者として企業の経営者や政府へのアドバイザ
リーに取り組み。
政府の有識者会議、FIN/SUM、G1経営者会議など「アフター
デジタル」に関する講演多数。

著作「アフターデジタル」シリーズ(日経BP)は累計21万部
を突破。シリーズ最新作の『UXグロースモデル』では実践的
な方法論を掘り出し、『アフターデジタルセッションズ』では世
界のトップリーダーの議論を解説している。
ニュースレター「After Digital Inspiration Letter」では、UXや
ビジネス、マーケティング、カルチャーの最新情報を発信中。
<https://afterdigital.bebit.co.jp/basic/article/newsletter>

主な意見

ユーザーである市民の経験を良いものにしていくためには、デジタルを用いて今行っている手順、アルゴリズムをどのように自動化していくのか、また、その際に市民が直接入力するインターフェースをどのように使っていくのかが重要である。

デジタル化を進めていく上では、より多くのユーザーである市民を巻き込んでいくことが必要であるため、行政もデータをオープンにしていくべきである。

ア UX(ユーザー体験・顧客体験)とは？ UXという概念についての再定義

beBit |

UX (ユーザ体験・顧客体験) とは？

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

UXとは（ドン・ノーマン博士の定義より）

「ユーザーエクスペリエンス」にはユーザとその会社、サービス、およびその製品とのやり取りのすべての側面が含まれる。

"User experience" encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products.

製品が提供する体験

のみを指すのではなく

お店で初めてその製品を見て、購入し、大きな箱(!!!)を車に載せて、
ついに家に持って帰って、箱を開いてコンピュータを机に出す。
その製品に伴うすべての体験、場合によっては製品の近くではなかったり、
その製品について知人に話をするといった体験を含むすべてである。

6

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

デザインや使いやすさだけではなく...

「企業・サービス・製品」と
「関わるあらゆる人々」との関係形作る
「相互作用のすべて」

情報技術における
「人の役に立つ度合い」

7

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

今なぜ、こんなにもUXが重要視されるのか

世の中の利便性や価値の水準は上がっていき、
逆戻りしようとはなりにくく、
どんどん進んでいってしまう

情報技術における
「人の役に立つ度合い」

9

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

イ 行動支援の時代へ

UX向上における行動支援の重要性について説明

beBit |

行動支援の時代へ

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

アフターデジタルの世界観

日本企業は「リアルにくっついたデジタル」として活用しがちですが、オフラインが存在しなくなると、デジタル側に住んでいるような状況になります。デジタルがむしろ起点であり、「リアル接点というレアで貴重な場」をどう活用するかという考え方に移行します。

BEFORE DIGITAL → AFTER DIGITAL

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

UX（顧客体験）が圧倒的に重要になる2つの理由

オンラインとオフラインが融合し、常時オンラインになるアフターデジタル時代において、以下2つの観点から全てのルールが書き換わりつつあります。

行動データで
顧客理解の解像度が
高まる

一連の行動フローを
支援できる

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

一連の行動フローで顧客を支援するアフターデジタル

デジタル社会が到来したことで、単一企業が「人間が成功を目指すために必要な一連の行動フロー」を横断的に支援できるようになっている

単一企業が、顧客が成功に至るまでの一連の行動フローを横断的に支援

デジタルによって、場所や時間の制約を受けずに繋がりを持てるようになったため、一連の行動フロー全体に対して価値を提供し、目指す成功そのものを強力に支援可能に

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

ウ 東南アジアに学ぶ社会課題起点のUX変革 インドネシアの「GOJEK」を例とした取組について紹介

beBit |

東南アジアに学ぶ
社会課題起点のUX変革

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

インドネシアの社会的ペイン

渋滞がひどいせいで、ちょっと遠くに行くことの負荷が圧倒的に高いため、「バイクで間をすり抜ける」ことによって提供される価値の高さと広さがとてつもない。社会ペインに根差したサービスによって圧倒的に広まることに。

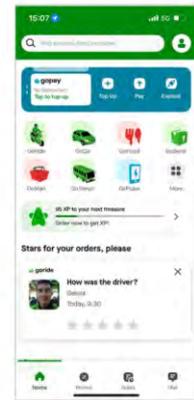
■ 世界経済都市ランキング (人口 80 万人以上の都市が対象):

1. ムンバイ(インド)。	65%	11. フォレスト(ルーマニア)。	48%	21. サンパウロ(ブラジル)。	42%
2. ボゴタ(コロンビア)。	63%	12. サンクトペテルブルク(ロシア)。	47%	22. リオデジャネイロ(ブラジル)。	42%
3. リマ(ペルー)。	58%	13. キエフ(ウクライナ)。	46%	23. 広州(中国)。	42%
4. ニューデリー(インド)。	58%	14. ダブリン(アイルランド)。	45%	24. ロサンゼルス(米国)。	41%
5. モスクワ(ロシア)。	56%	15. ウツチ(ポーランド)。	44%	25. 東京(日本)。	41%
6. イスタンブール(トルコ)。	53%	16. ノヴォシビルスク(ロシア)。	44%	26. クラクフ(ポーランド)。	40%
7. ジャカルタ(インドネシア)。	53%	17. カイロ(エジプト)。	44%	27. エジンバラ(英国)。	40%
8. バンコク(タイ)。	53%	18. 重慶(中国)。	44%	28. サンチャゴ(チリ)。	40%
9. メキシコシティ(メキシコ)。	52%	19. テルアビブ(イスラエル)。	42%	29. アテネ(ギリシャ)。	40%
10. レンフェ(ブラジル)。	49%	20. 珠海(中国)。	42%	30. 北京(中国)。	40%

<https://s.response.jp/article/2019/06/09/323248.html>

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

GOJEKについて



UBERのようなタクシー・バイクを皮切りに、デリバリーフードやペイメントなど、多領域に展開している生活インフラのようなアプリ。
日本で言えばPayPayやQR払い、中国ではまさにアリペイやWechatなどのように、いわゆるスーパーアプリ化しているサービスです。
インドネシアでは「国民的アプリ」とも呼ばれていて、創業者のナデイム・マカリムはいまやインドネシアの教育大臣になっています。

■ 主要サービス

- ✓ 人を乗せるGO-RIDE
- ✓ 物を運ぶGO-SEND
- ✓ 買い物代金を依頼するGO-MART
- ✓ 登録されていない店への依頼をするGO-SHOP
- ✓ 食事を運ぶGO-FOOD
- ✓ 大きい荷物を運ぶGO-BOX
- ✓ 遠隔医療を行ったうえで薬を届けるGO-MED
- ✓ マッサージ師を連れてくるGO-MASSAGE
- ✓ メイクしてくれる人を連れてくるGO-GLAM
- ✓ 掃除してくれる人を連れてくるGO-CLEAN
- ✓ バス停まで連れていくGO-BUSWAY
- ✓ タクシー配車してくれるGO-CAR

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

広まった背景：生まれたペインをとにかく潰す

地上戦

- ・ドライバーの面談・教育によってドライバーの品質を担保
- ・ドライバーにヘルメットやユニフォームを無償提供することでドライバーの負担を軽減しつつロイヤリティ向上(認知度向上にも活用)
- ・ドライバーに商品売ってから配送。資金回収させることでゴジェクの回収リスクなく代引きを実現

空中戦

- ・データ活用により、ユーザ・加盟店の利便性を向上
- ・取引データを活用して、東南アジア有数のフィンテック企業へ進化

※天祥の話

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

Ⅰ 終わりに

これまでの講演を踏まえ、今後のUXのあるべき姿について総括

beBit |

まとめに

© 2022 beBit Inc. All Rights Reserved. www.bebit.co.jp

大前提：全ては良質なユーザ理解から始まる

UXを企画し、実装していくというのは、いきなり体験めいたものを作ることではありません。「ユーザ理解」のプロセスがあって初めて、継続的かつ本質的なUXの成長・進化が見込めます。

37 © 2022 beBit Inc. All Rights Reserved. www.bebit.co.jp

総力戦の時代へ

さまざまな顧客接点を通して一貫した価値を提供するために、全員が命令型ではなく対話型で協力したり、自社の提供すべき価値を全員で認識して総力戦として戦う必要があります。「組織で体験をアラインさせる」ことが重要になります。

あらゆる顧客接点で、ユーザから見て共通の世界観・価値が体现されていないと、ユーザにとって違和感のある体験になってしまう

全ての接点を台の上に統合的にまとめ、顧客がずっと乗り続け、企業がずっと寄り添う新しいバリュージャーニー型へ

39 © 2022 beBit Inc. All Rights Reserved. www.bebit.co.jp

本日のメッセージ

- 1 顧客提供価値は、行動データと行動支援を通じた「成功体験の実現」を指す時代になっており、バリュチェーンにとどまらず、バリュージャーニーへの移行や思考が急がれる。
- 2 一つの例として東南アジアの進化・成長は目覚ましい。これを環境の違いと断ずるのではなく、デジタルによる慣ぐしの可能性、ステークホルダーごとのベネフィット突き合わせなど、より良い社会UX構築のために学べることは数多く存在する。
- 3 バリュージャーニーを作るためには、顧客視点・ユーザ視点を持ちながら、トップダウンとボトムアップの相互循環によって体験づくりを更新し続ける必要がある。

42 © 2022 beBit Inc. All Rights Reserved. www.bebit.co.jp

6 まとめ

今年度の調査・研究テーマである「利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化について」意見交換や議論を重ねた結果について、次のとおり取りまとめ、当特別委員会の報告とする。

利用者ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化に求められること

(1) 徹底した利用者目線

- ・デジタルの恩恵を広く市民をはじめ利用者に行きわたらせ、実感あるものとするためには、利用者にとって使いやすく、便利であるなど、利用者目線でサービスを設計することが重要である。
 - ・利用者の生活に寄り添い、一連の行動を支援するようなサービスの提供など、全体を通していかに満足度の高い体験をしてもらうのかという視点が重要である。
 - ・デジタル化の推進については、誰一人取り残さないよう設計段階からしっかりと議論を行い取組を進める必要がある。
- ⇒市民をはじめ利用者の意見に真摯に耳を傾け、課題を見出し、継続的にサービスを見直すことで、UXを実感できるサービスを実現することが求められる。この考え方は、「バリュージャーニーへの移行」による行動支援を求める考え方とも一致している。本市にとっての顧客は市民や市内事業者であり、これからは行政サービスを通じて、彼らをよりありがたい姿へと導くための行動支援を行う必要がある。

(2) 職員の意識改革

- ・利用者ニーズを踏まえた行政サービスの提供にあたっては、職員一人一人の意識醸成や行動変容が必要であり、UI/UXに関する研修実施などに取り組むことが重要である。
 - ・業務のデジタル化は、利用者だけでなく職員にとってもメリットがあることをしっかり伝えるべきである。
 - ・他自治体の先行事例や民間企業における先進的な取組なども積極的に参考にすべきである。
- ⇒デジタル統括本部が中心となって、従来の考え方や手法に固執せず、民間企業等の先行事例や先進技術の活用も視野に入れながら、デジタル化を契機とした業務のあるべき姿の検討及びその提供において、UI/UXを意識して取り組むことが求められる。

7 終わりに

我が国最大の人口を抱える基礎自治体としてこれまで発展を続けてきた本市も人口減少局面に入り、生産年齢人口の減少、少子高齢化がさらに進んでいる。さらには、地震や激甚化する風水害などの自然災害や、新型コロナウイルス感染症などの安全・安心を脅かす課題へのより迅速な対応が求められている。デジタル分野における技術開発のスピードや環境の変化が極めて速い時代の中で、多様で複雑な課題に着実に対応していくためには、統計データ等から将来を予測し、そこから見える課題を先取りした上で、その解決に向けた最適な方法を選択していく必要がある。また、新型コロナウイルス感染症拡大を契機として、DXの考え方は生活のあらゆる場面に浸透したものの、それに満足することなく、少しでも使いやすい形に進化させ、より多くの市民にデジタル技術の利便性を感じてもらわなければならない。

これまで本委員会は、過去3年にわたって、「行政のデジタル化の推進による、市民サービスの向上及び業務の効率化に関すること。」という付議事件のもと、さまざまな観点から議論を重ね、活発な意見交換を行ってきた。その中で、DX化の考え方が我々の中に浸透し、令和4年9月には、本委員会からの提言も踏まえ『横浜DX戦略』が策定されるなど、今では各事業のDX化についても、所管の常任委員会で十分議論できるようになった。短期間でこのような環境をつくることができたのも、議会と当局が同じ方向を向いてDX化を進められたからこそであり、そのような意味においても、本委員会が果たした意義は大きく、しっかりと価値を生み出すことができたと言える。そこで、本委員会の付議事件に関する調査・研究については、一定の成果を得たと捉え、本構成における報告書の提出をもって終了することとする。

一方で、我々議会のDX化の取組は、徐々に浸透してきてはいるものの社会の流れに比べると遅く、取組の余地は大いにある。今後も、議会として取組を加速度的に進め、率先してDX化を進めていくという姿勢を見せるべきである。

最後になるが、デジタルは手段であり、目的ではない。DX化の推進による業務効率の向上は「市職員の働き方改革」となり、ひいてはそれが「市民サービスの向上」につながるものである。このことを念頭に、デジタル技術を用いて様々な課題を解決し、行政や市民が自ら本市の未来につながるデジタルの実装をデザインできるよう、職員の皆様には、粘り強く・組織的に挑戦し続けてもらいたい。

8 デジタル化推進特別委員会名簿

委員長	大 岩 真 善 和	立憲民主党
副委員長	黒 川 勝	自由民主党
同	関 勝 則	自由民主党
委員	お さ か べ さ や か	自由民主党
同	鴨 志 田 啓 介	自由民主党
同	鈴 木 太 郎	自由民主党
同	久 保 和 弘	公明党
同	高 橋 正 治	公明党
同	か ざ ま あ さ み	立憲民主党
同	麓 理 恵	立憲民主党
同	坂 井 太	日本維新の会
同	白 井 正 子	日本共産党
同	深 作 祐 衣	民主フォーラム