

日本の行政機関における デジタルエクスペリエンスの現状と課題

2つの視点でデジタルエクスペリエンスの現状を評価

サイト全体俯瞰

×

ヒューリスティック評価

複数サイトを横断し
全体的に捉えた上で
経験則に基づき評価

特定サイト

×

機械的評価

特定サイトの機能面を
自動的にレビューし、
客観的にスコアリング

省庁によって異なるデジタル体験

“日本国政府”のデジタルタッチポイントとして捉えると
デザイン・機能ともに一貫性がなく国民の利便性を欠き、
日本国のマスターブランディングにも悪影響



2019年5月時点のサイト（ランダムに抽出）

自治体によっても異なるデジタル体験

地方行政として提供するサービスに大きな差は無いにも関わらず個別運用になっているため、サービスデザインに一貫性がなく、国民が享受するデジタルサービスの体験が不平等になっている



2019年5月時点のサイト (ランダムに抽出)

2. 特定サイト×機械的評価

地方自治体サイトの機能面で国際比較

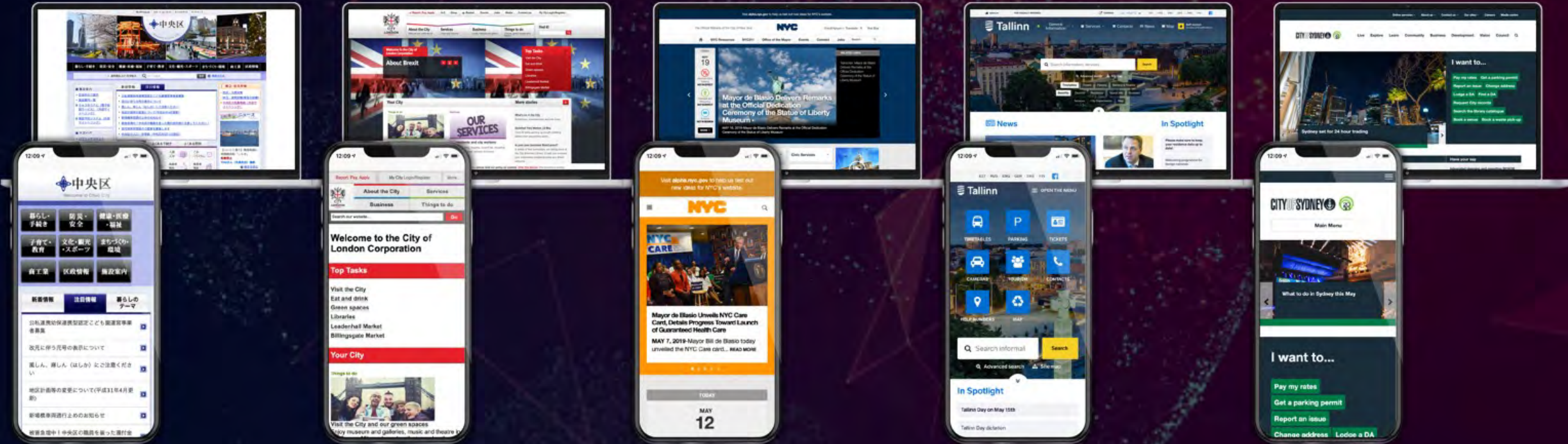
🇯🇵 東京都中央区
www.city.chuo.lg.jp

🇬🇧 ロンドン市
www.cityoflondon.gov.uk

🇺🇸 ニューヨーク市
www.nyc.gov

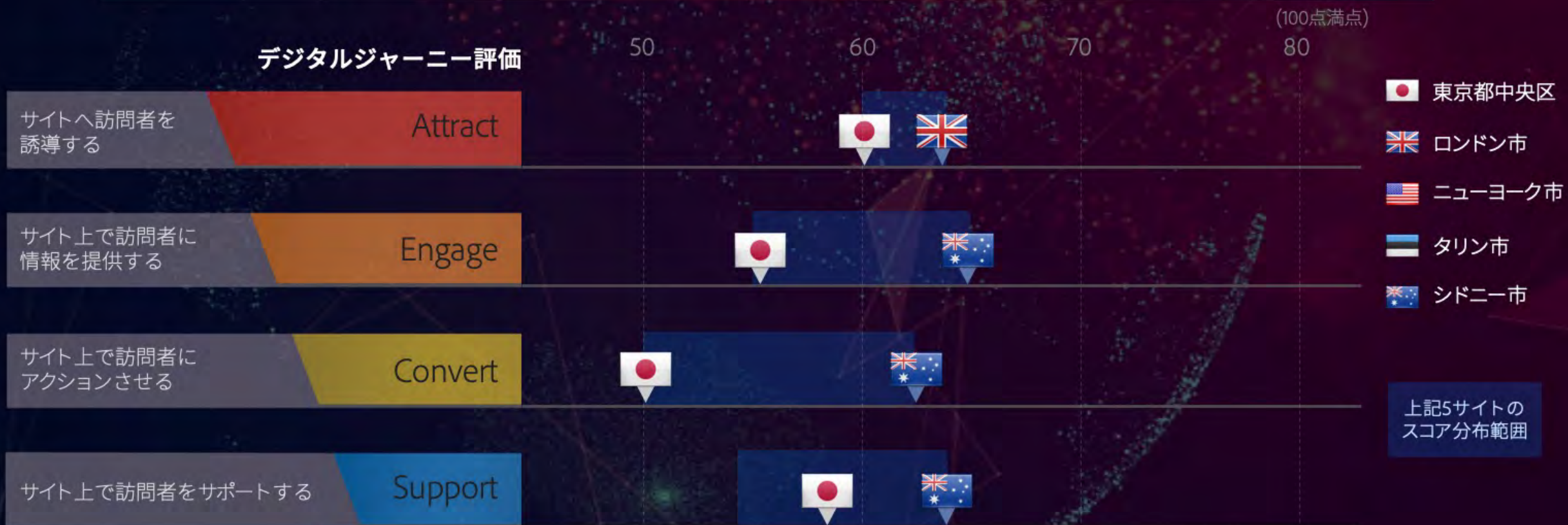
🇪🇪 タリン市
www.tallinn.ee

🇦🇺 シドニー市
www.cityofsydney.nsw.gov.au



地方自治体サイトの機能面で国際比較

市民と自治体サイトの関係を4つのジャーニーに分解して評価すると
特に「情報提供」や「サイト上でのアクション」に関わる機能の改善余地が大きい



出典: NorthPage社調査 (City Government, May 2019)