

事業者DX会議

政府ウェブサイトにおける サイトの利用状況の確認機能の 利活用について

2024/12/19 デジタル庁

事業者向けのUI/UX改善に向けた課題

ユーザーがどこで躓き、どこで使いづらさを感じているのか、等の課題を把握しなければ、事業者向けの手続きや情報発信を改善し使いやすいUI/UXへ改善に繋がりません。

利用者の行動・考えがブラックボックスだと課題感の把握も難しい

ユーザー

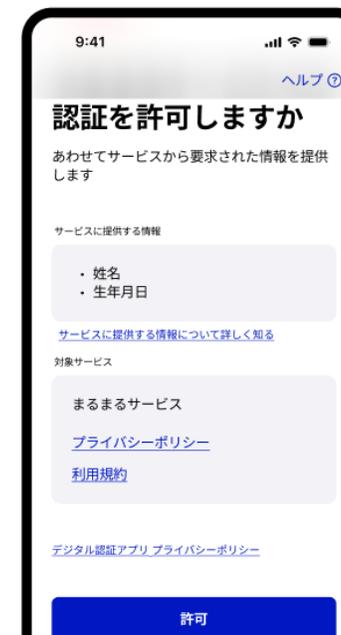
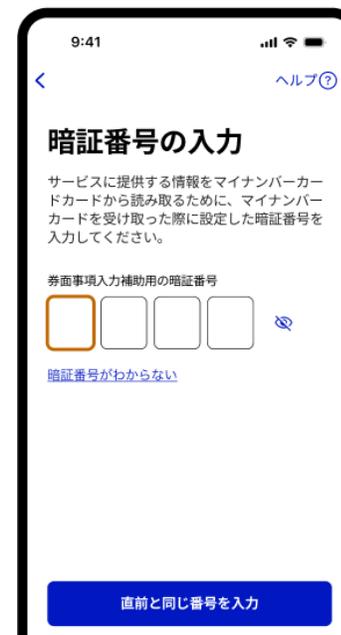
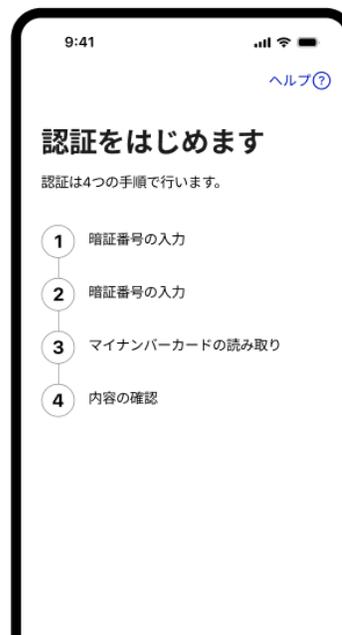


使いやすいそう

手順がわかる

操作が難しい

離脱 . . .



「サイト統計」と「ユーザーフィードバック」

画面・操作での、操作時間や離脱などのサイトの傾向を客観的に確認できる「**サイト統計**」、ユーザーの目的が達成できたかの主観的なユーザーの考えを確認できる「**ユーザーフィードバック**」、を利用することで、ユーザーへの理解を深め、改善につなげることができます。

理解する仕組み

サービス提供

サイトの利用状況

課題の抽出

サイト統計

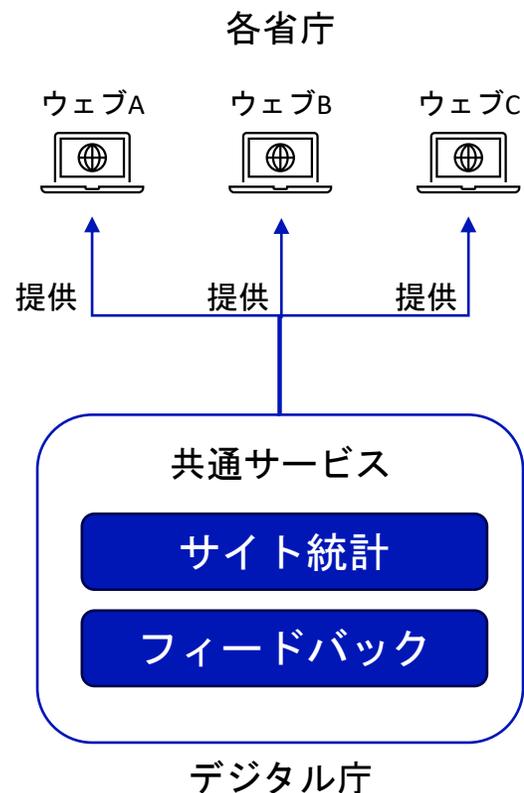


どの操作で離脱したのか、時間を要したのか、などを可視化し確認できる

フィードバック



何が原因で目的を達成できなかったのかを確認できる

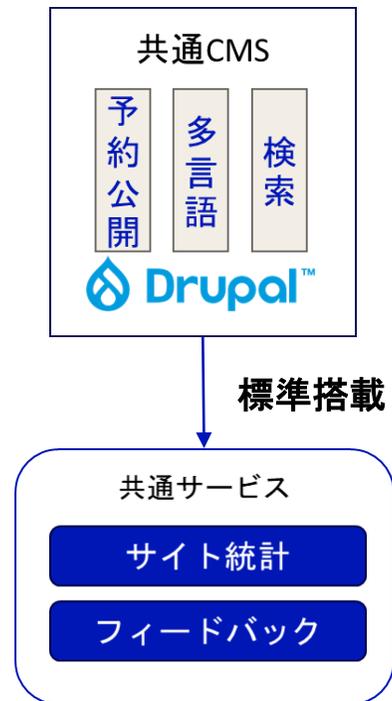


共通CMSの展開

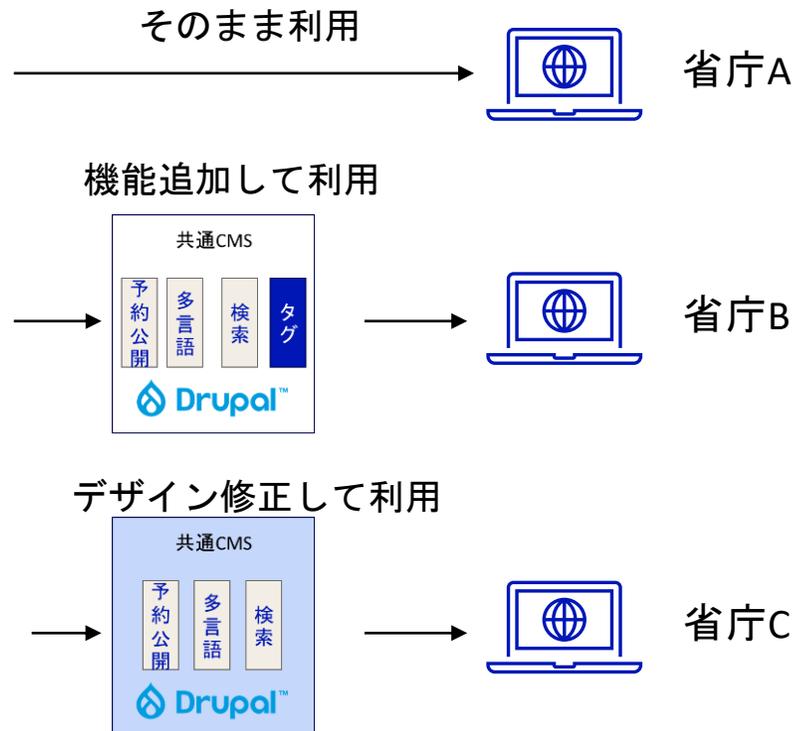
他省庁のウェブサイト構築へ展開・再利用できることを想定したCMSです。
政府ウェブサイトには要求され得る機能等を備え、構築・運用等に係る費用や負荷軽減を図ります。

共通CMSのメリット

①
標準機能具備
共通サービス標準搭載



②
最小限のカスタマイズで
利用できる



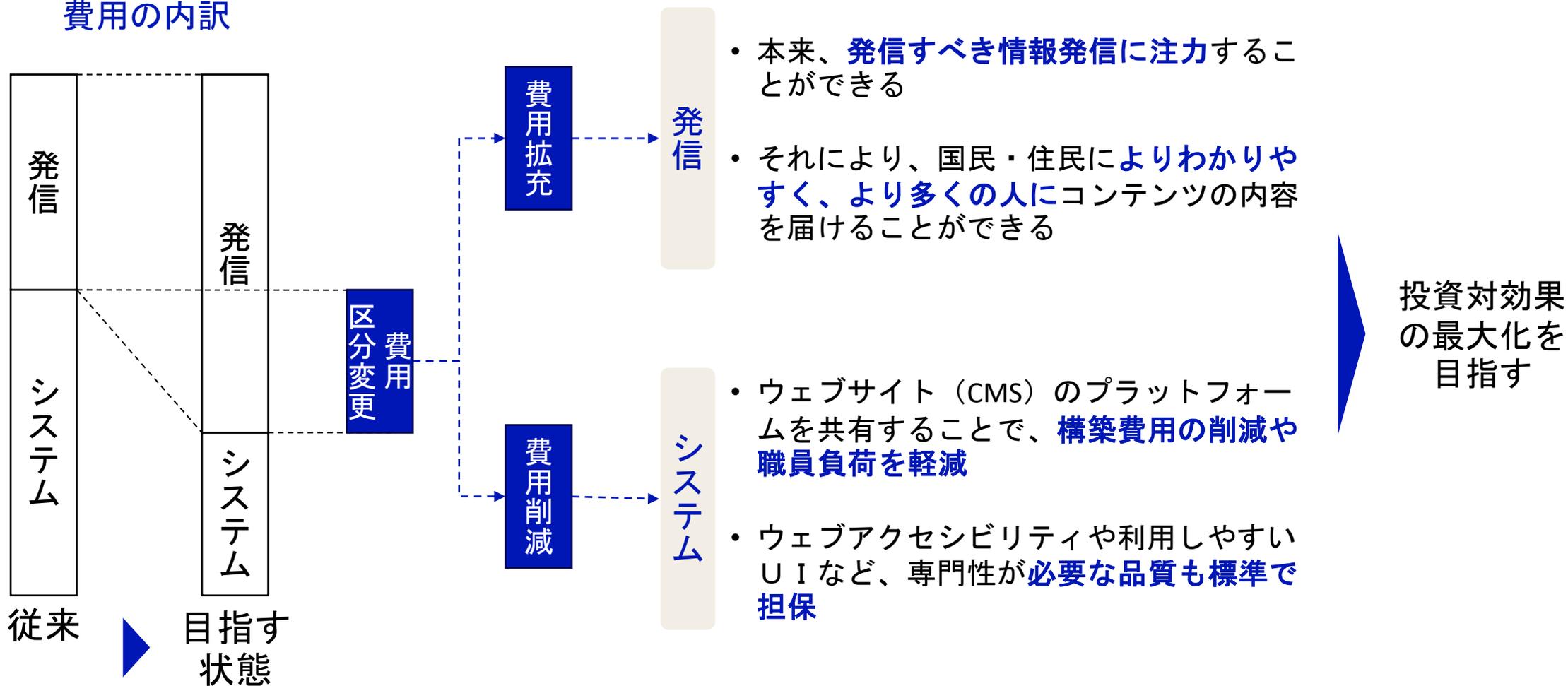
共通CMSの利用方法

③
利用しやすい展開方法



より魅力ある情報発信に注力するためシステム部分の負荷を軽減

費用の内訳



スケジュール

基盤更改を見据えてR7年度から
共通サービス、共通CMSの展開を開始。



共通CMSの展開状況

これまでの実績

こどもまんなか
こども家庭庁

- こども家庭庁ウェブサイトへの導入
- 3か月で立ち上げ
 - デジタル庁ウェブサイト立ち上げ時の半分程度の費用

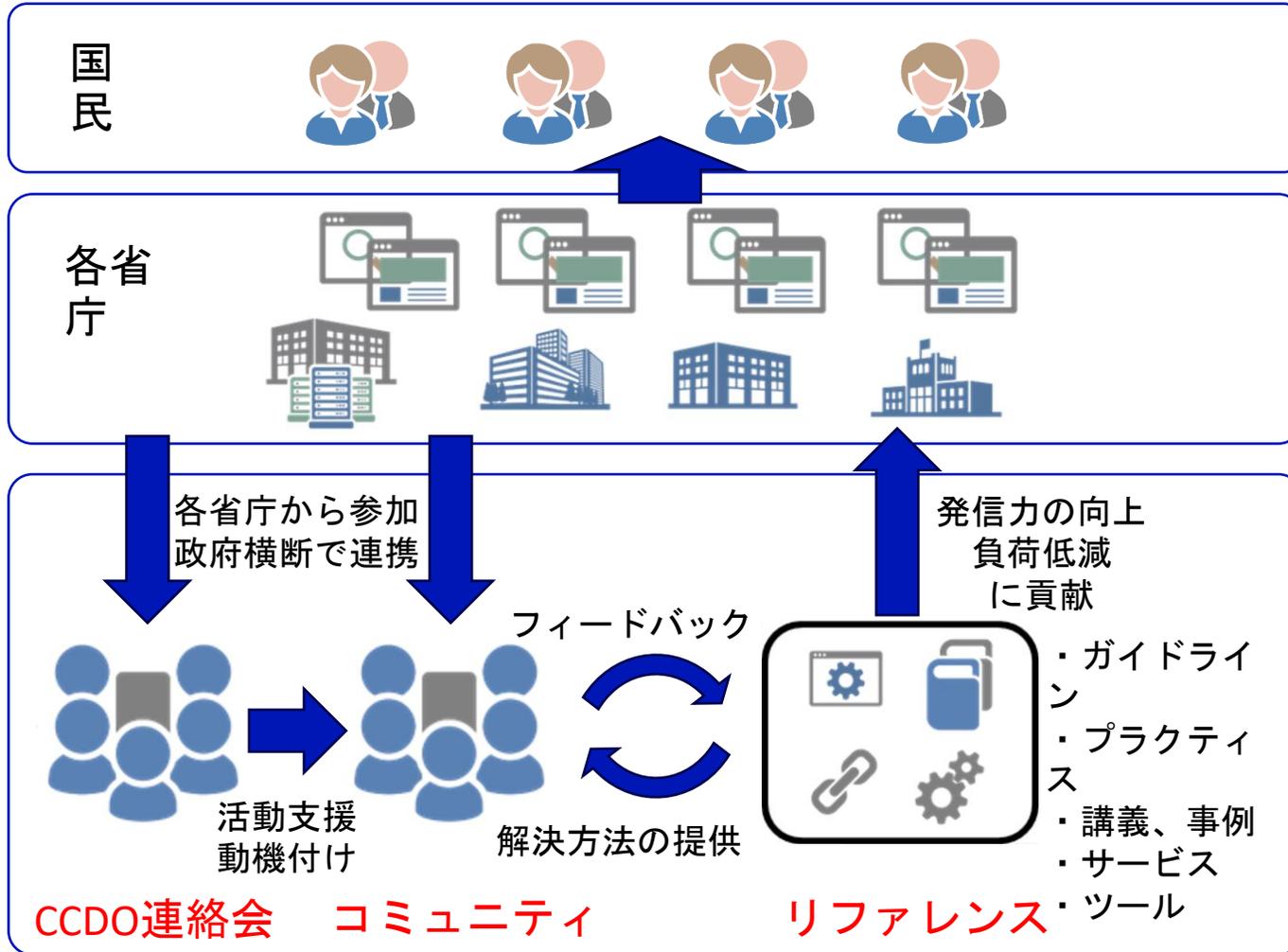
現在の導入検討状況

- 複数省庁と導入についての意見交換を実施し、導入にポジティブな意見多数
- 若干数の省庁にて、実際のCMS更改に向けた実証の連携を開始

[参考] 政府ウェブサイトコミュニティ

「Chief Communication Design Officer 連絡会」「コミュニティ」「リファレンス」の3本柱で、政府ウェブサイトの関係者全体で利用利便性向上、担当者視点の費用/負荷軽減を目指す。

具体的な活動イメージ



ミーティング アップ 相談等

- ・ アクセシビリティ
- ・ ウェブサイト改善事例
- ・ サイト統計
- ・ ユーザーフィードバック

共通 課題

- ・ 改善ノウハウの不足
- ・ 課題抽出の仕組み等の不足

リファレンス

- ・ 共通サービスによる展開
 - ・ サイト統計
 - ・ ユーザーフィードバックなど
- ・ ガイドラインなどの整備・展開