

マイナポータル

# 新フロント提供方針

2023年1月18日

デジタル庁  
Digital Agency

## 目次

- ドキュメント概要
- 目次
- 1. サービス概要
- 2. アルファ版概要
- 3. ベータ版
  - a. 方針
  - b. 主要サービス
  - c. 機能
- 4. 今後の論点

**本資料は「令和5年度 マイナポータル新フロントの改善」別添資料です。**

2023年度に実現するマイナポータル実証ベータ版および新正式版リリース時点における、方向性、キラーサービス、現マイナポータルの各種機能の移管計画について説明します。

- UIはサンプルです。画面の数や表現については、詳しい体験設計のフェーズで検討します。

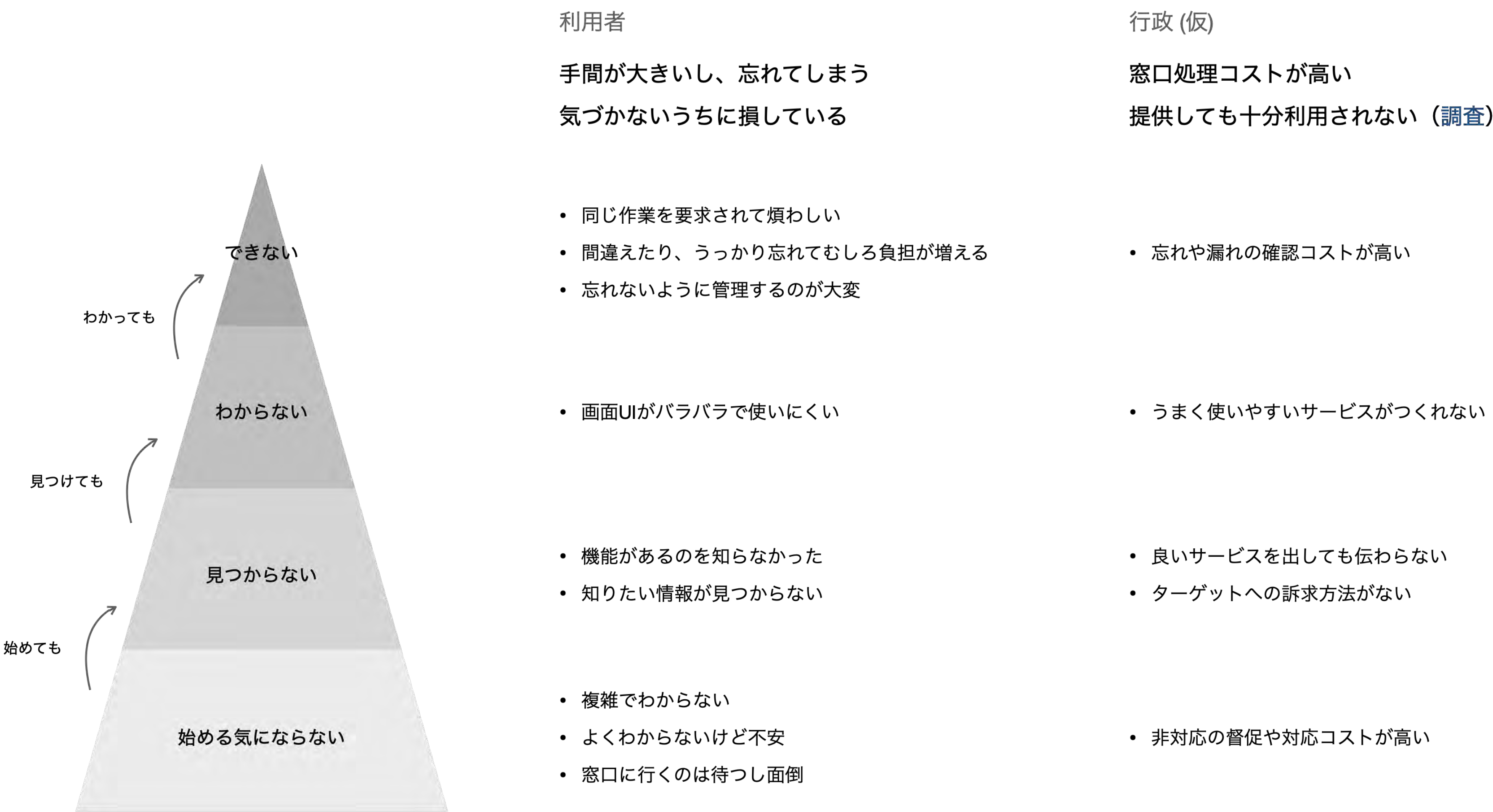
1

# サービス概要



国民・住民が、  
オンラインでの行政手続きをストレスなく忘れずに、損せず完了できる。  
政府機関や自治体にとって、手続き処理コストがさがる。

行政サービスを、知らない・見つけづらい・わかりにくい・面倒



	実証アルファ版	実証ベータ版	新正式版
	2022年度	2023年度夏ごろから2024年3月（予定）	2024年3月から（予定）
目指す姿	「実証」できる環境をつくり、基本構成の整理によるわかりやすさを実現。	国民・住民が、一部のオンラインでの行政手続きからストレスが少なく忘れず完了できる。	国民・住民が、オンラインでの行政手続きをストレスなく忘れず完了できる。 政府機関や自治体の手続き処理コストが下がる。
主な提供機能	<ul style="list-style-type: none"><li>薬や医療費の記録</li><li>ライフイベントにまつわる総合的な案内</li><li>手続きのリマインダー</li><li>利用者フィードバック</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>わかりやすいログイン</li><li>かんたんで安心な履歴確認</li><li>給付金のオンライン完結</li><li>こどもの記録と手続き</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>何度も書かない申請（公共サービスメッシュ連携）</li><li>個々人にあわせた手続きの提案</li></ul>

	実証アルファ版	実証ベータ版	新正式版
	2022年度	2023年度夏ごろから2024年3月（予定）	2024年3月から（予定）
サービストップ	デフォルト表示を正式版（既存マイナポータル）とし、オプトイン式で実証アルファ版へ遷移できる	デフォルト表示を実証ベータ版とし、オプトアウト式で正式版（既存マイナポータル）へ遷移できる	トップページを刷新し、実証ベータ版で改善した新UIを採用。ドメイン等については別途検討。
サービス普及利用	正式版（既存マイナポータル）トップにバナーを設置。特に強い訴求施策は実施しない	トップページのデフォルト表示により多くのかたに利用いただけるように。また使いかたを伝えるコンテンツ等を検討し、適切な顧客に利用いただけるように訴求	使いかたを伝えるサポートコンテンツなどに加え、関係各所との連携などによりさらなる利用促進

マイルストーン - 主要機能ごとの変遷

	実証アルファ版	実証ベータ版	新正式版
みつける 探す	<p>一般的なインターフェースによってどこに何があるかわかり、探しやすい</p> <ul style="list-style-type: none"><li>生活にまつわる手続きの案内</li></ul>	<p>手続きに応じて、その後や関連のやるべきことがわかる</p> <ul style="list-style-type: none"><li>こども・税公金にまつわる総合的な案内</li><li>旅券・免許証など高いニーズがある対象への案内</li></ul>	<p>自分にあったあらゆるサービス・サポートを教えてもらえる</p> <ul style="list-style-type: none"><li>パーソナライズド</li></ul>
手続きする	<p>忘れず管理する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>期限のお知らせ</li></ul>	<p>スムーズに手続きを完了し、忘れず管理する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>こども・税公金のわかりやすい手続き</li><li>旅券・免許証などの高いニーズがある対象の手続き</li><li>期限のリマインダー（PUSH）</li></ul>	<p>かんたんに手続き完了し、忘れず管理する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>複数をまとめて一括手続き（60秒）</li><li>あらゆる手続きのリマインダー；ネイティブアプリと連携したお知らせ？</li><li>家族・代理人の手続き</li></ul>
確認する 管理する	<p>一般的なIFとフローでアクセスしやすい</p> <ul style="list-style-type: none"><li>健康と医療の記録閲覧</li></ul>	<p>確認しやすく、安心して利用する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>わかりやすい情報設計による記録</li><li>安心できる履歴（閲覧/操作/提供/ログイン）確認</li><li>サービス内表示設定</li></ul>	<p>情報をもれなく活用する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>薬局等のまちなかでの提示共有（服薬指導？）</li><li>処方箋依頼？</li><li>組織・企業への提出とその管理？</li></ul>
改善	<p>継続的な改善の土台がある</p> <ul style="list-style-type: none"><li>クイックサーベイ</li><li>ログ基盤の構築</li><li>可視化と改善サイクルのルール化</li></ul>	<p>スピーディな開発イテレーション</p> <ul style="list-style-type: none"><li>手続きまでの一気通貫したログ取得</li><li>時事に応じたすみやかな機能追加</li><li>個人の利用履歴の活用</li></ul>	<p>属性行動興味によるテスト, A/B Test</p> <ul style="list-style-type: none"><li>個人ベースのログ分析</li><li>A/B Test 等</li></ul>

## 主要評価指標

KGI

## 利用満足度

KPI

## 利用者

## 行政

- 認知率
- 訪問回数/人数
- 登録者数
- 達成数/人数, 達成率
  - 申請完了数, 申請者数
  - 各機能の利用回数, 利用者数

- 掲載手続き数
- 手続き掲載機能数
- 行政窓口における処理時間

# 2

## アルファ概要



# 利用者の行政手続きを支える3つの機能を軸に提供

1 見つける  
をサポート

2 忘れない  
をサポート

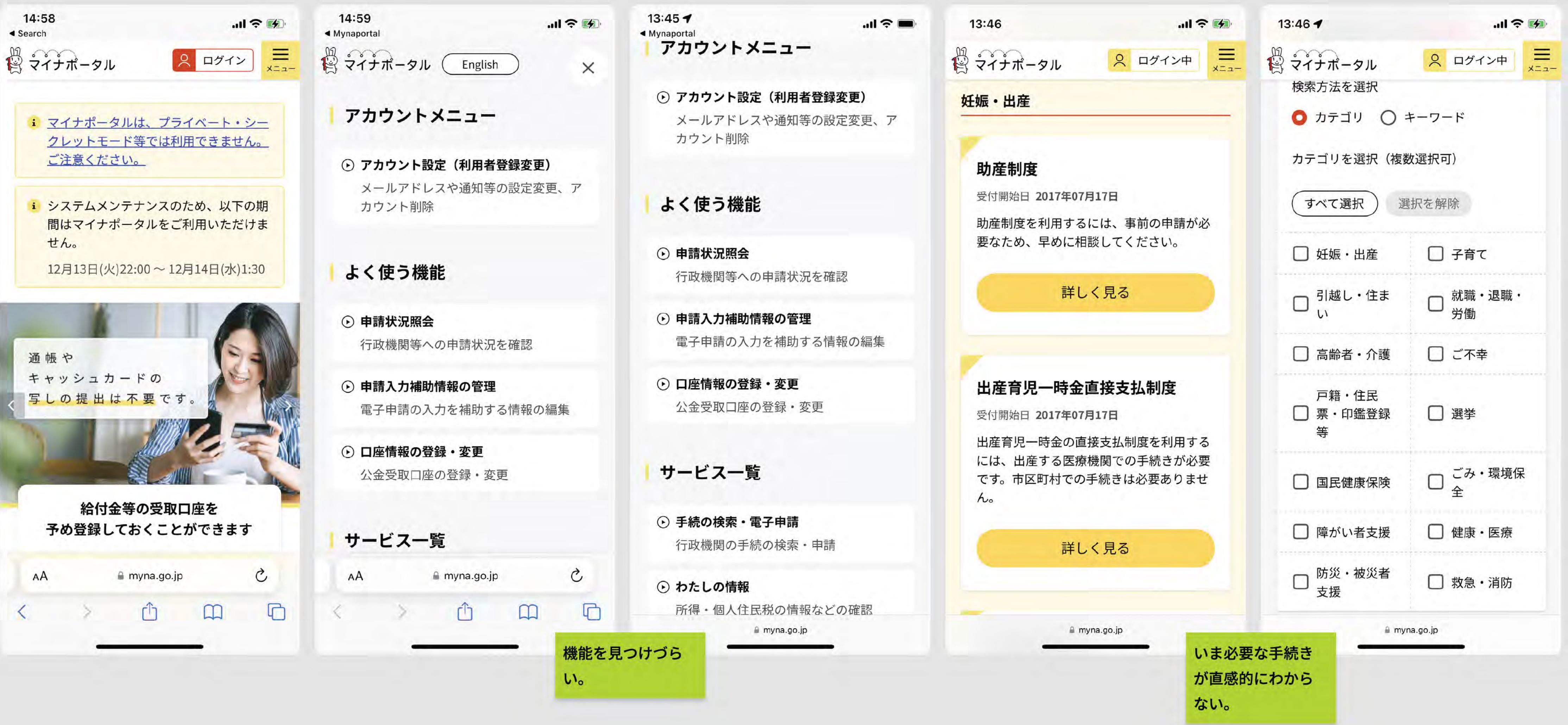
3 確認する  
をサポート

+ フィードバック  
の受けつけ





これまで 手続きが探しづらい。どれが自分に合う手続きがわかりづらい。





# 1 手続きの案内

生活にまつわる出来事について、複数の手続きに  
またがって何をしなければならないかわかる

- 手続きを一覧化するだけでなく、主要なライフイベント(人生や生活にまつわる出来事)について、総合的なガイドを提供
- 軽い質問に回答することで、自分に必要な手続きがわかるように

## 今後の展望

ほしい情報へたどり着けるよう、個人の属性や行動などからのレコメンデーションを計画





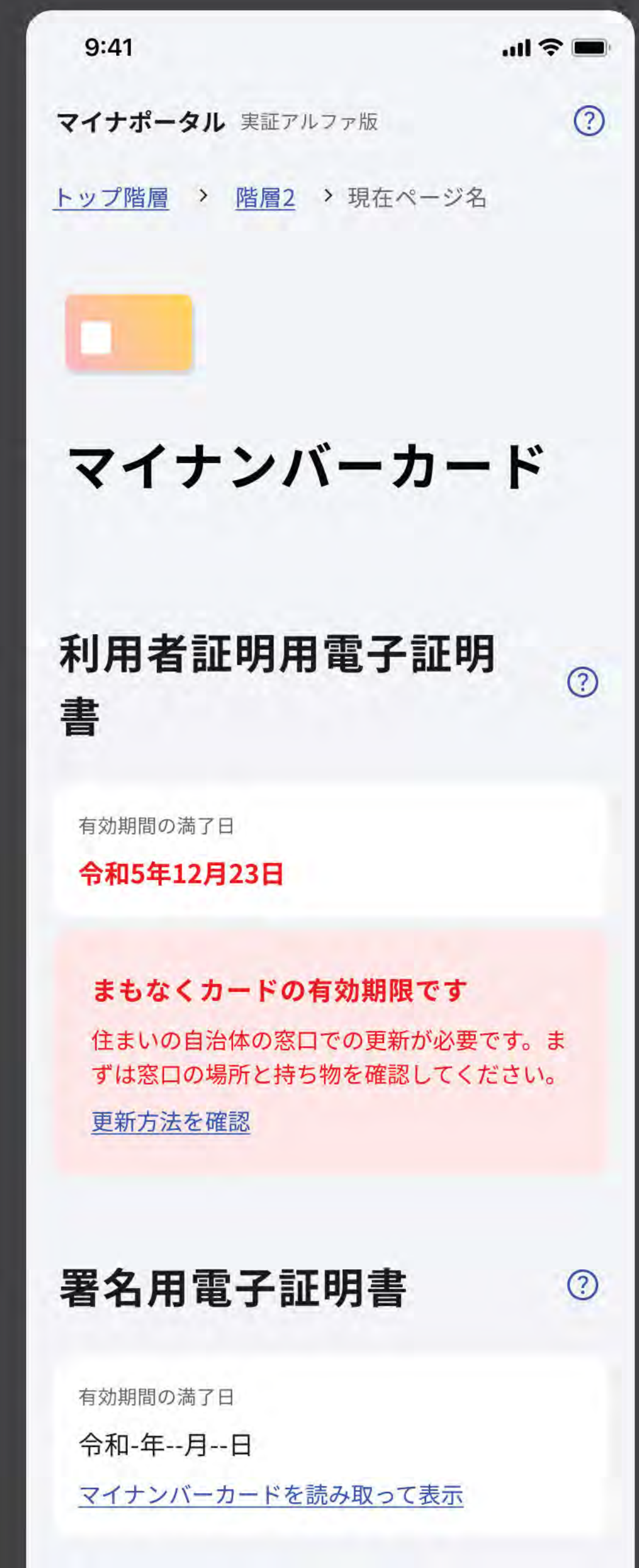
## 2 期限のお知らせ

証明書の期限や、手続きの残りタスクが通知され、忘れずに完了できる

- ・「やること」として、マイナンバーカードの電子証明書の期限間近や、公金口座の登録をリマインドできるように
- ・自分のマイナンバーカードのページで、期限を確認できるように

### 今後の展望

運転免許証・マイナンバーカード・旅券など、必須の手続きについてリマインドできるように





現状 機能を見つけづらい。閲覧までの手間が多い。内容がわかりにくい



機能を見つけづら  
い。

閲覧までの手間が  
多い。

日付をいちいち選  
択する必要があり  
煩わしい。

すぐに内容が確認  
できずスクロール  
の必要がある。

内容がわかりにく  
い。



# 3 くすり・医療の記録

健康や医療にまつわる記録が、かんたんに直感的に確認できる

- ・ サービストップからの遷移数を減らし、わかりやすく
- ・ グラフによって、膨大な記録を直感的に理解
- ・ これまでの行政的な、申請 > 回答、の形式から、一般的なUIに合わせた表現に

今後の展望

関連の手続き・サポートの提示もできるように  
(高額医療費の払い戻し申請など)





# フィードバックの受付

実証としての効果を最大化するため、  
利用者のフィードバックをあらゆる画面から受付

- 定量評価だけでなく、ほしい機能なども合わせて  
つたえられるように
- バグ報告なども、画面ごとにできるように

## 今後の展望

ユーザーサーチを継続的に実施。また現在数値  
が十分にとれていない部分について、改善に寄  
与する数値取得ができるように計画

9:41

これまでのマイナポータルと比べていかがですか

実証アルファ版改善の参考にいたします。

よい ふつう わるい

どんな情報が必要ですか

行政手続きについてどんな案内がほしいか、ご意見を教えてください。実証アルファ版改善の参考にいたします。

給付金の見込額を教えてください

送信

AA myna.go.jp

9:41

このページに問題や誤りがあれば、ご報告ください

具体的に教えてください。実証アルファ版改善の参考にいたします。

窓口の情報が間違っています

送信

関連

AA myna.go.jp

3

ベータ版

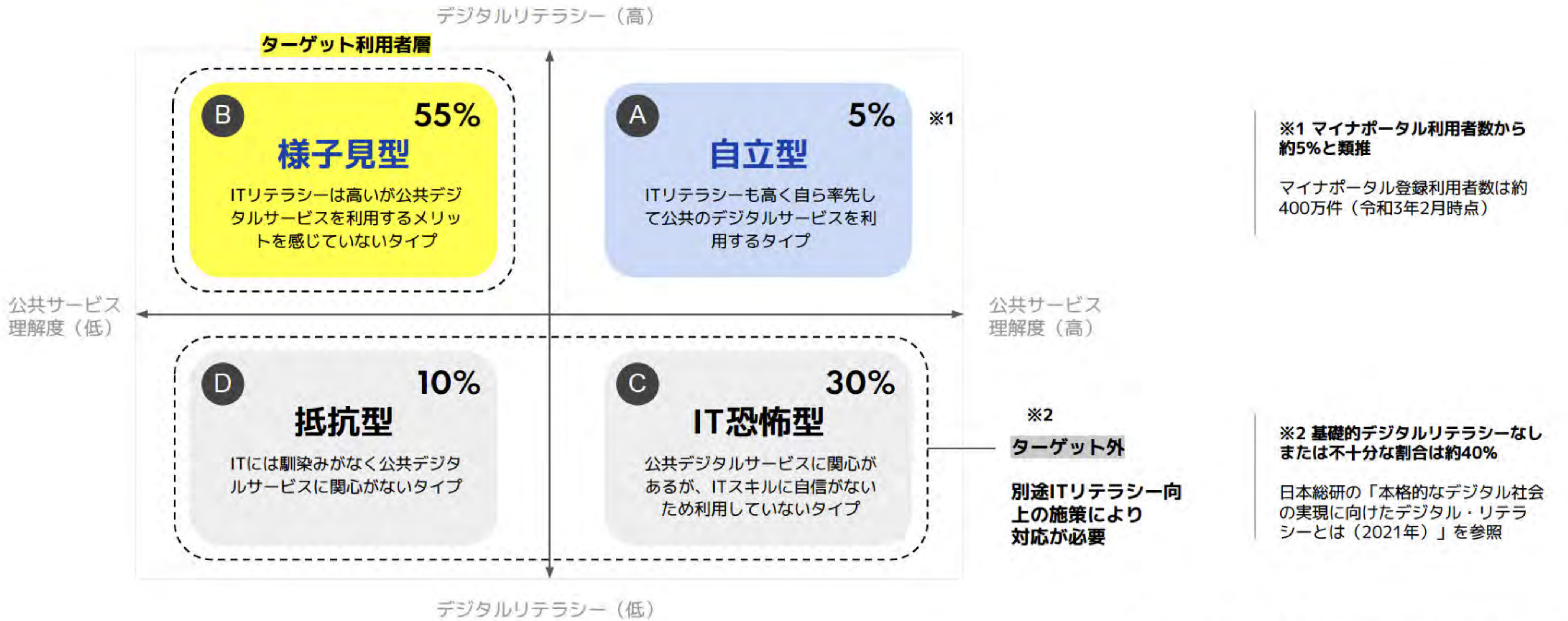
A

提供方針



主なターゲットとシーン

「様子見」型を主要ターゲットに、価値を提供



「本格的なデジタル社会の実現に向けたデジタル・リテラシーとは（2021年）」  
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/jrireview/pdf/12625.pdf>

※ アクセシビリティ確保については、本ターゲット設定と異なる

1

## あんしんして、ストレスなく当たりまえに使い続ける

日本の行政オンラインサービスを当たり前を使うために、不安に思うことがすぐに解消でき、万が一のときも大丈夫だろうと信用・信頼してサービスをはじめ、続けることができる

2

## 必要なタスクを忘れず、かんたんに手続きする

利用者個々人にとって、実施した手続き（行動）、属性、興味などによって適切な手続きを発見でき、少ない手間で手続きを完了してサービスが受けられる

3

## 時事に応じたサービス・機能をすぐに受けられる

プロジェクトが短いイテレーションでの分析・改善を行うことで、緊急度の高い・時流をとらえたサービス・機能を提供する

1

あんしん安全に、ストレスなく当たりまえに使い続ける

親切なログイン/登録/署名

通知

履歴の閲覧管理

...

2

必要な手続きを忘れず、スムーズに手続きする

新UIでの手続き

タスク管理

記録の確認

手続きの提案

表示情報の管理

...

3

時事に応じたサービス・機能をすぐに受けられる

ログ

BE/FEをわけ一部内製で改善できる仕組み

...

# B 主要サービス

## コアターゲット「様子見」型に対して、忘れない、行かなくていい、損しない、を提供

### 共通（基本）

- わかりやすい認証体験。不安と困ったときのサポートが身近に
- かんたんで安心な履歴の確認

### 若いビジネスパーソン

- 給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り
- かんたん漏れない確定申告の準備

### 子育て中

- こどもの予防接種や定期検診のリマインド。ふりかえって、忘れず受ける
- こどもの記録と手続き。いつでも確認して、適切なサポートをうける

### アクティブシニア

- 医療やくすりの情報。いつでもふりかえり、わかりやすい



# 1 わかりやすい認証

ストレスが少なくログインや署名を完了。困ったときのコミュニケーションも手厚く

- 主要な遷移は変えないまま、各画面の表現を改善。一般的なことばを中心に。
- よくある困りごとのサポートを手厚くそばに。
- Androidはスマホ搭載施策でアップデートされるので、多数ユーザがいるiOSの改善を中心に検討。
- **アクセシビリティへの配慮**。デバイスのテキストサイズ設定に対応。

現在



変更後（検討中）

8:51

マイナポータルに  
スマホでログイン

マイナンバーカードの  
利用者証明用電子証明書  
のパスワードを入力してください

数字4桁

次へ

🔍 利用者証明用電子証明書のパスワードとは

12:34

キャンセル

暗証番号の入力

マイナンバーカードの券面事項入力補助用の暗証番号(数字4桁)を入力してください。

暗証番号がわからない

1 2 3  
ABC DEF  
4 5 6  
GHI JKL MNO  
7 8 9  
PQRS TUV WXYZ  
0



## 2 安心感のある履歴

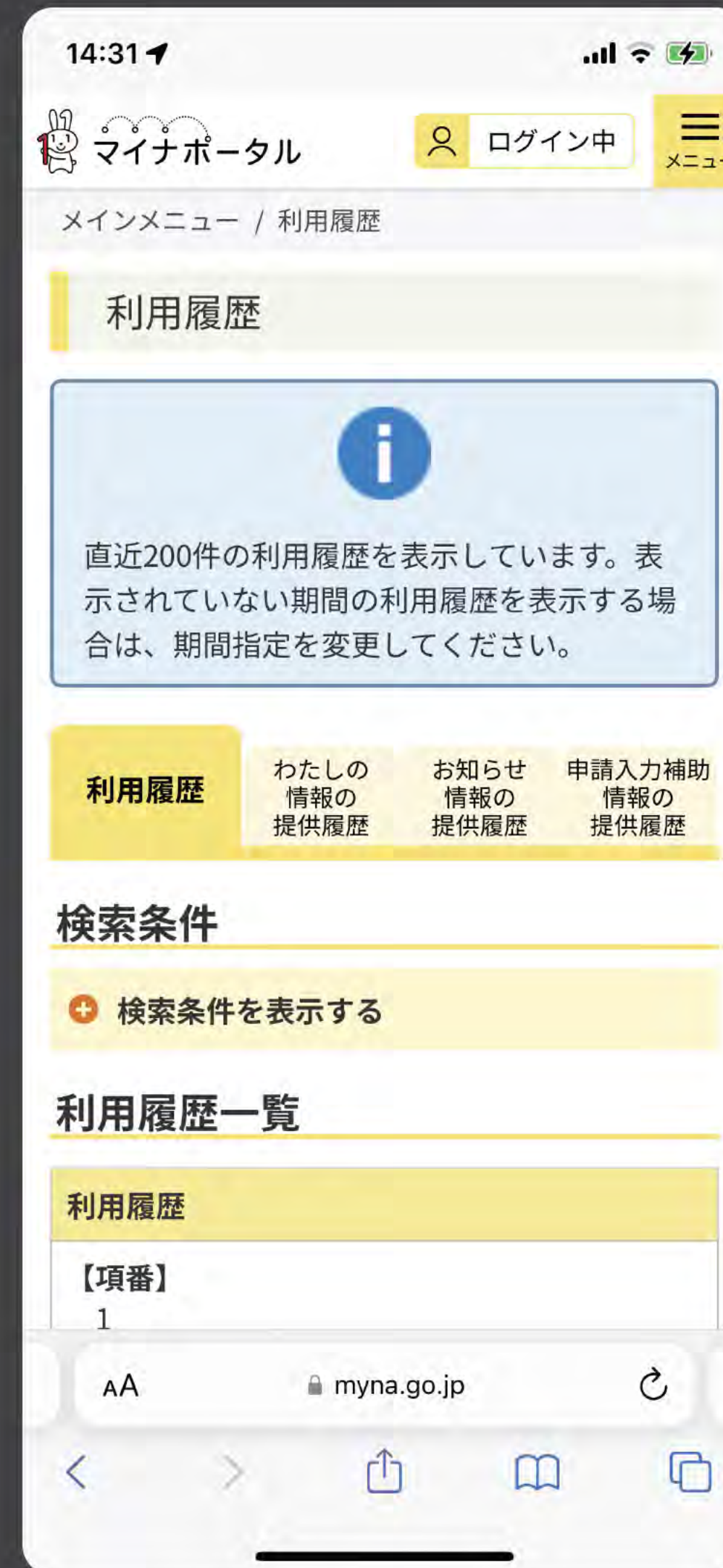
わかりやすい履歴を、いつでも確認できる。  
あんしんしてサービスを使える

- ・ログイン履歴、機能の操作履歴、行政機関に提供している情報の履歴をかんたんに確認できるように情報設計と表現を変更。
- ・各種操作に不安のあるとき、**すぐにサポートを受けられる**よう導線を改善。

実現にむけての課題

自治体によってサポート業務を行っているものについて、理解を得ながら改善する必要。

現在



変更後（検討中）

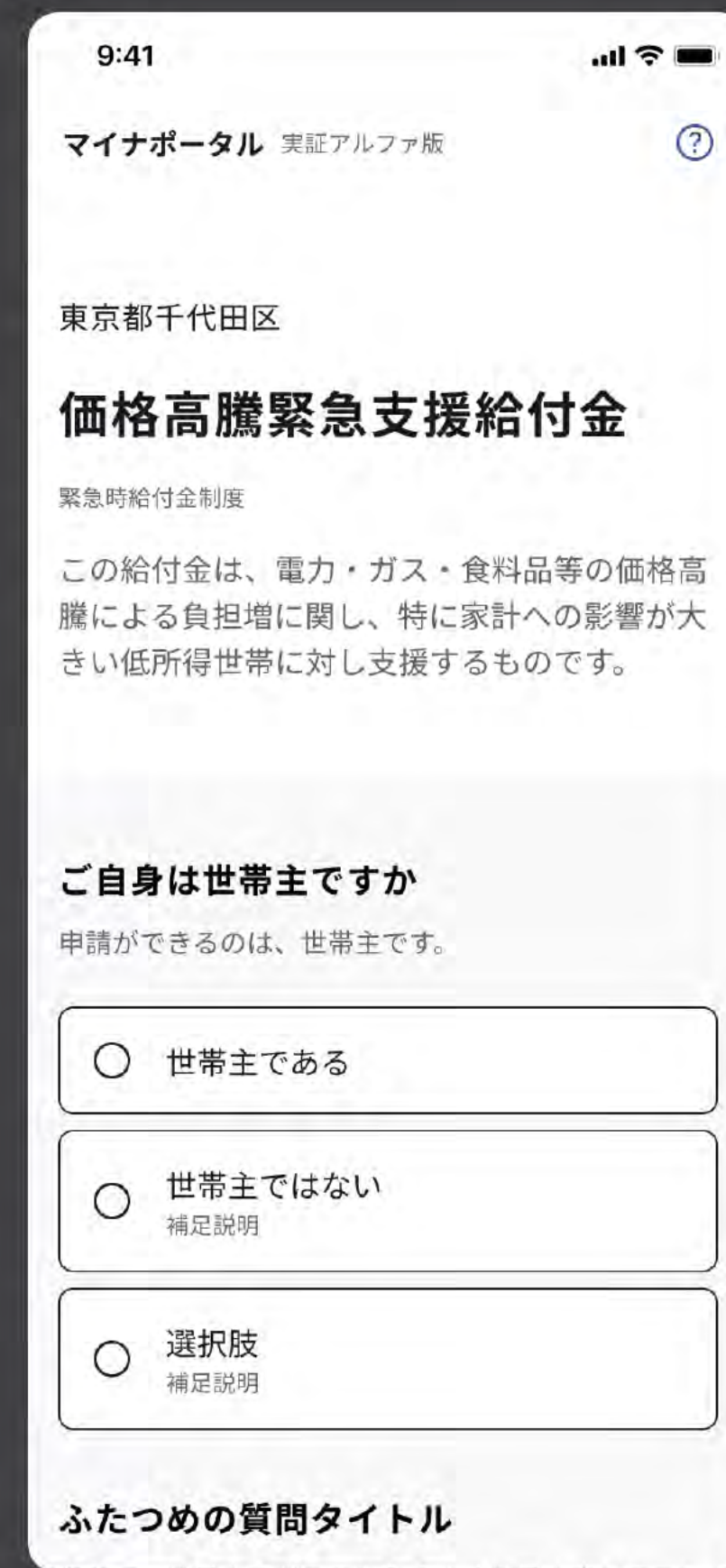




# 3 給付金の申込

給付金をオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取れる。

- ・ 給付の通知を郵便のかわりにメールやSMS等で受けられるよう設計。
- ・ 「やること」「PUSH通知」など既存機能に組み込み、一連の体験がムリなく完結できるように。





# 4 こどもの予防接種

こどもの予防接種をリマインド。記録の確認、オンライン予約と予診票の提出、忘れず受けられる

- もととなるサービス設計を、有識者やターゲットを巻き込みながら実施。PoCから実施。
- こどもの予防接種記録を確認し、次回予防接種のリマインドをうけて、オンライン予約と予診票の提出ができるように。

## 実現にむけての課題

自治体や医療機関の協力が必須。先行自治体からの実証などがスムーズにすすむよう、システム外の調整ができる人員の拡充が必要。



わかりやすいログイン。  
不安と困ったときのサポートが身近に

わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>生活者にとって、そもそもマイナポータルについての全体像や使う価値がわからない。使い始めるとな にが起こるのかわからず不安なので、登録できない</li></ul>
ゴール	<ul style="list-style-type: none"><li>ログイン画面がこれまでよりわかりやすく、かんたんにログイン完了できる。わからないとき・不安に 感じたときのサポートがすぐそばにあり自己解決できる。</li></ul>
主な評価指標	<ul style="list-style-type: none"><li>ログイン完了率</li><li>登録者数</li><li>アプリストア評価</li></ul>



わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

現状

何度もログインさせられることへのストレスの声が大きい

不満点	個数 / 不満点
カード読み取りの頻度と精度	24
不明	19
不満なし	15
アプリ分離	10
アクセス集中	6
対応機種が少ない	6
パスワード入力エラー	5
楽天pay遷移しない	3
不具合（修正済み）	3
リリースタイミングの文言ミス	2
公金口座登録エラー（無限ループ）	2
決済IDが変わると登録できない（ルールが厳しい）	2
重複エラー	1
決済情報がわからない	1
決済事業者が少ない	1
非対応機種	1
音楽アプリとの競合	1
施策がわかりにくい	1
公金口座登録エラー（chrome+iOS）	1
公金口座登録エラー	1
ネットワークエラー	1
タブレット対応	1
ステータスがわからない	1
Total Result	108

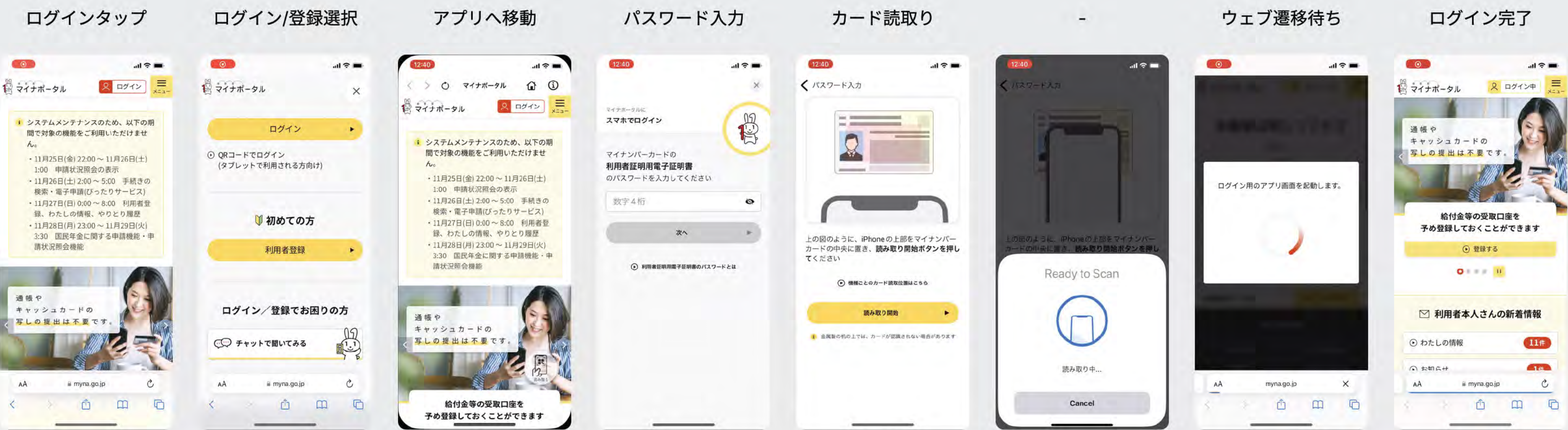


わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

現状 ログイン

課題

- どこからログインしたらいいのかパッとわからない
- ログイン手法が多様であり、なにをどう使い分けたらいいのかわかりづらい
- ログイン自体がそもそも複数回必要で面倒





わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

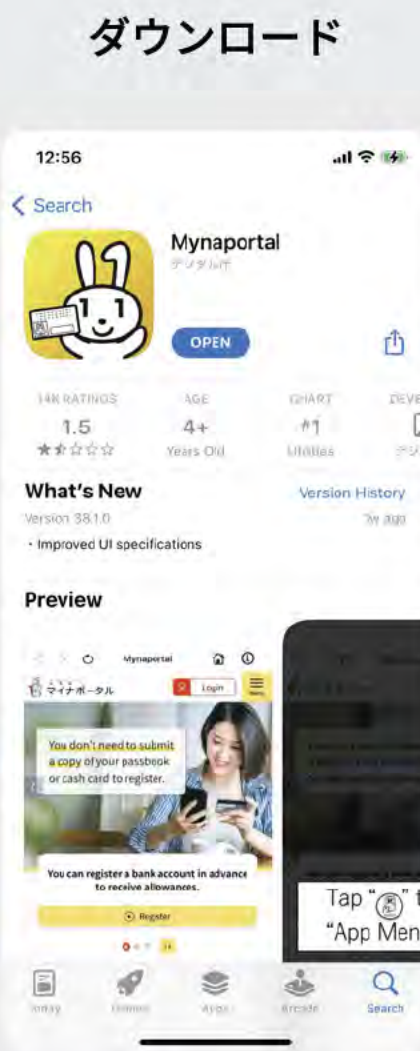
現状 新規登録（1/2）

課題

- そもそもマイナポータルについて全体像や使う意味、ベネフィットがわからない
- ログイン手法の提示がわかりづらく、迷う
- 文字やいち画面の指示が多く、複雑でわかりづらい



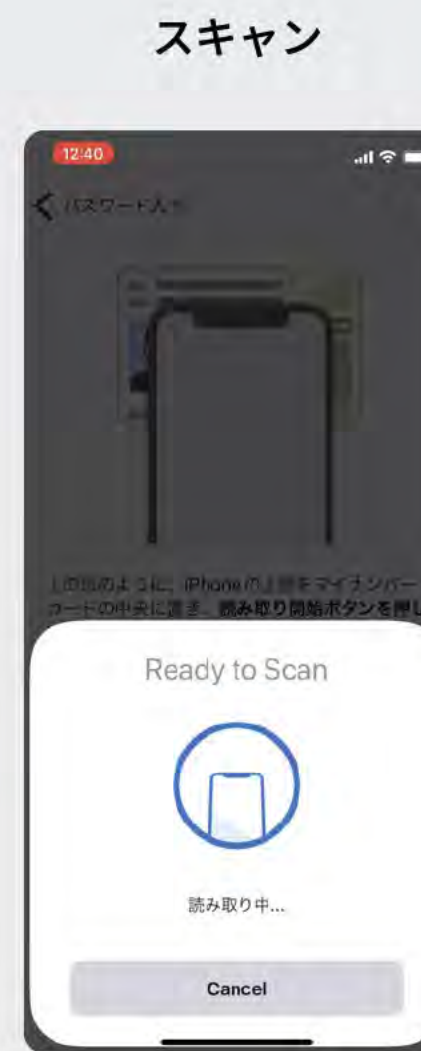
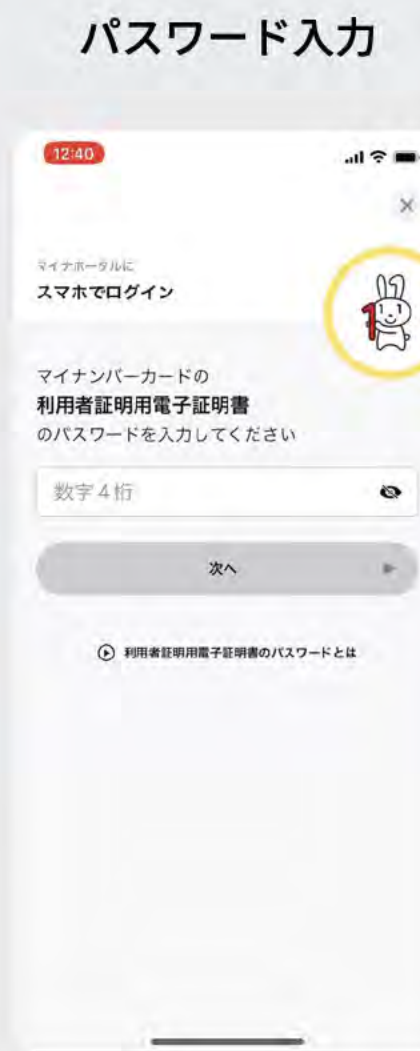
- 機能説明はしているが、目的やベネフィットの説明がなく、使う意味をみだしづらい。具体的な安全性がわからず不安がぬぐえない



- アプリだがウェブビューで操作しづらい



- 読み取りやタブレットの理解が難しく間違える
- フロートのボタンが見つげづらい



- 画面自体が不要ではないか



- 多数の指示が出ておりわかりづらい



わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

現状

## 新規登録（2/2）

### 課題

- そもそもマイナポータルについて全体像や使う意味、ベネフィットがわからない
- ログイン手法の提示がわかりづらく、迷う
- 文字やいち画面の指示が多く、複雑でわかりづらい

メールの確認



認証コード入力



- メールアドレスの認証はコード式でなく認証リンクなどでもっとラクにできないか？

登録内容確認



- 冗長。このページ自体を割愛できるのでは

登録内容確認



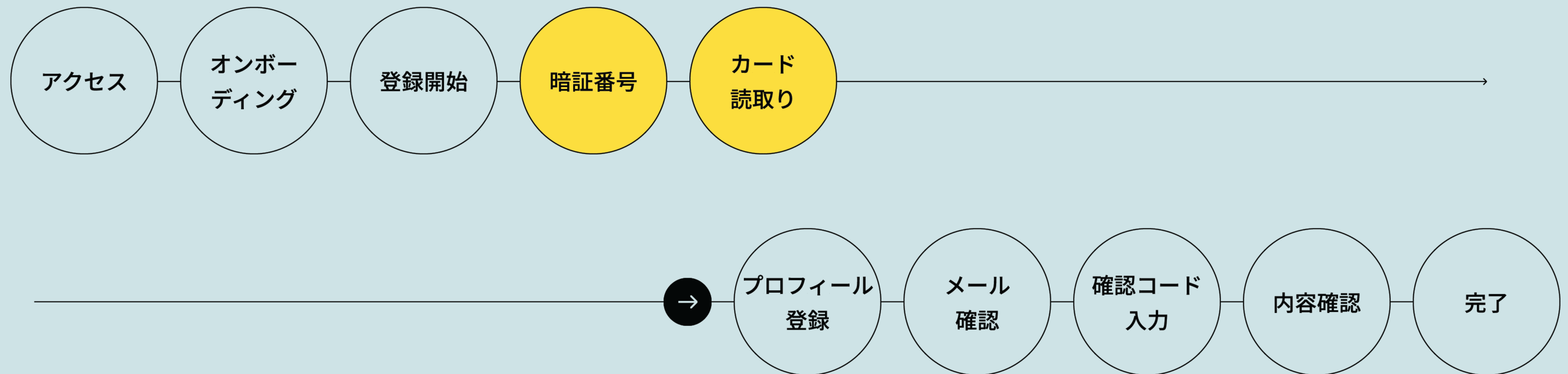
- 冗長。このページ自体を割愛できるのでは
- 説明がわかりにくい

わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

**改善後** ログイン・新規登録の表現を見直し。ヘルプコンテンツを置く。

## 対応方針

- ・ マイナポータル登録のメリットや不安に対する説明を丁寧に。お客さまが使うツールの画面と、説明のメディアをわける
- ・ フロー自体は大きくかえずに、各画面の体験を主に改善。テキストやイラストを工夫し、シンプルに伝わりやすく

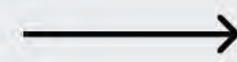




わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

**これまで** 2021年6月、アプリでも何ができるか分かるようにウェブと同じ見た目に変更。ログイン率向上。

2019年10月  
iOSアプリ提供



2021年6月  
リニューアル



- ・リリース以来ボタンを置いただけのデザインで提供していた
- ・「マイナポータル」冠のアプリであるのに、ユースケースが見えず何をしたらいいかわからないという課題から、ウェブトップをアプリに掲出する改修を実施
  - ・ウェブビューのみだとストアリジェクトされてしまうことから、PUSH通知等のネイティブ機能をあわせて追加
- ・改修の結果、ログイン率は向上
- ・ウェブとアプリの見た目を近づけたことで、どこで何をしているのかわからなくなり混乱する問題も検知。改善の余地はある



わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

**改善後** アプリトップの導線を見直し。簡潔にやるべきことがわかるように。

対応方針

- ログイン導線などいちばん重要なコンテンツが簡潔に伝わるように
- マイナポータルトップページの表示自体を行うかどうかは要検討

わかりやすいログイン。不安と困ったときのサポートが身近に

これから

ほか機能

あわせて細かい機能についても、ニーズを確認して改善。

- パスワード変更機能
- QRコード表示機能
- メニュー
  - 利用規約等、PUSH通知設定



かんたんで安心な履歴の確認

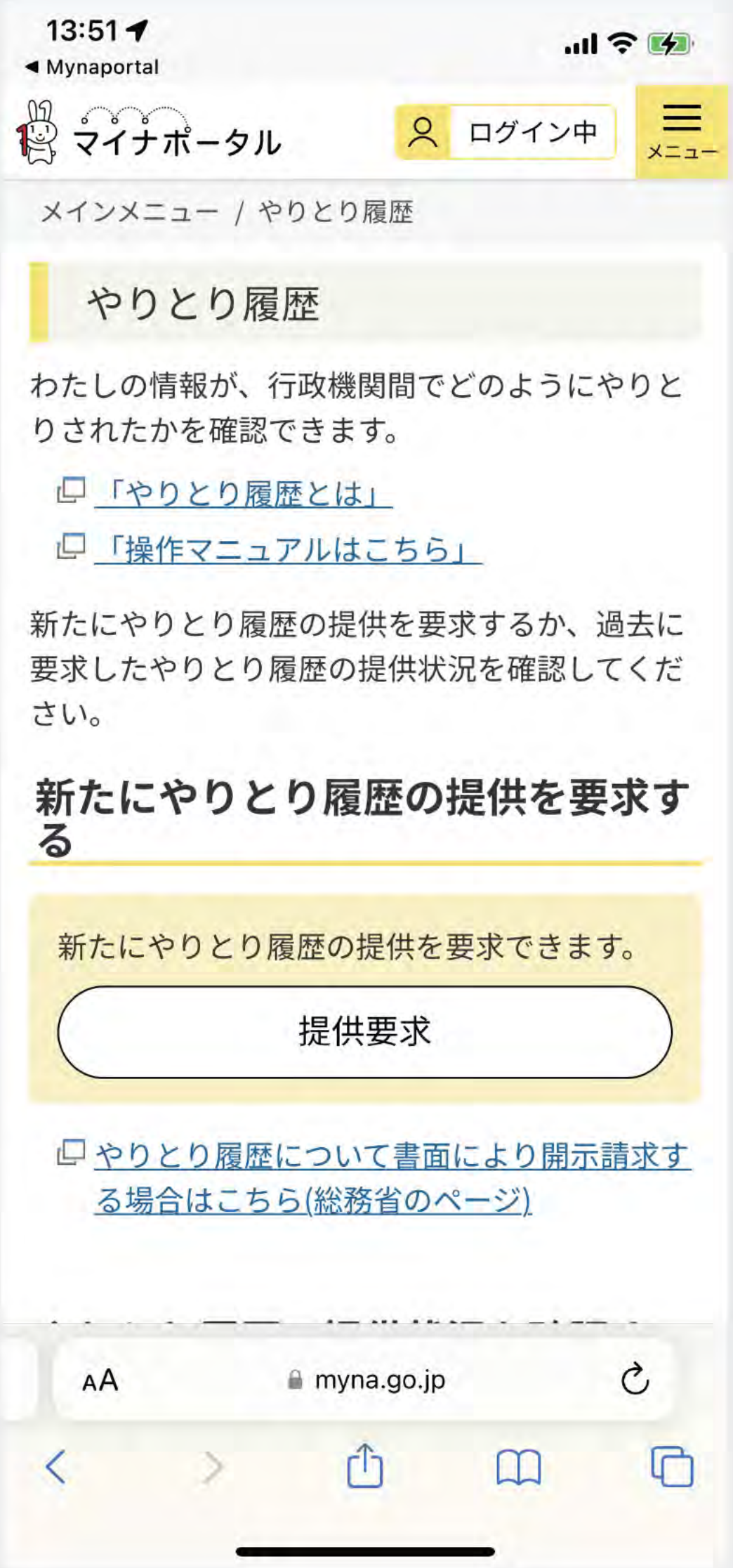
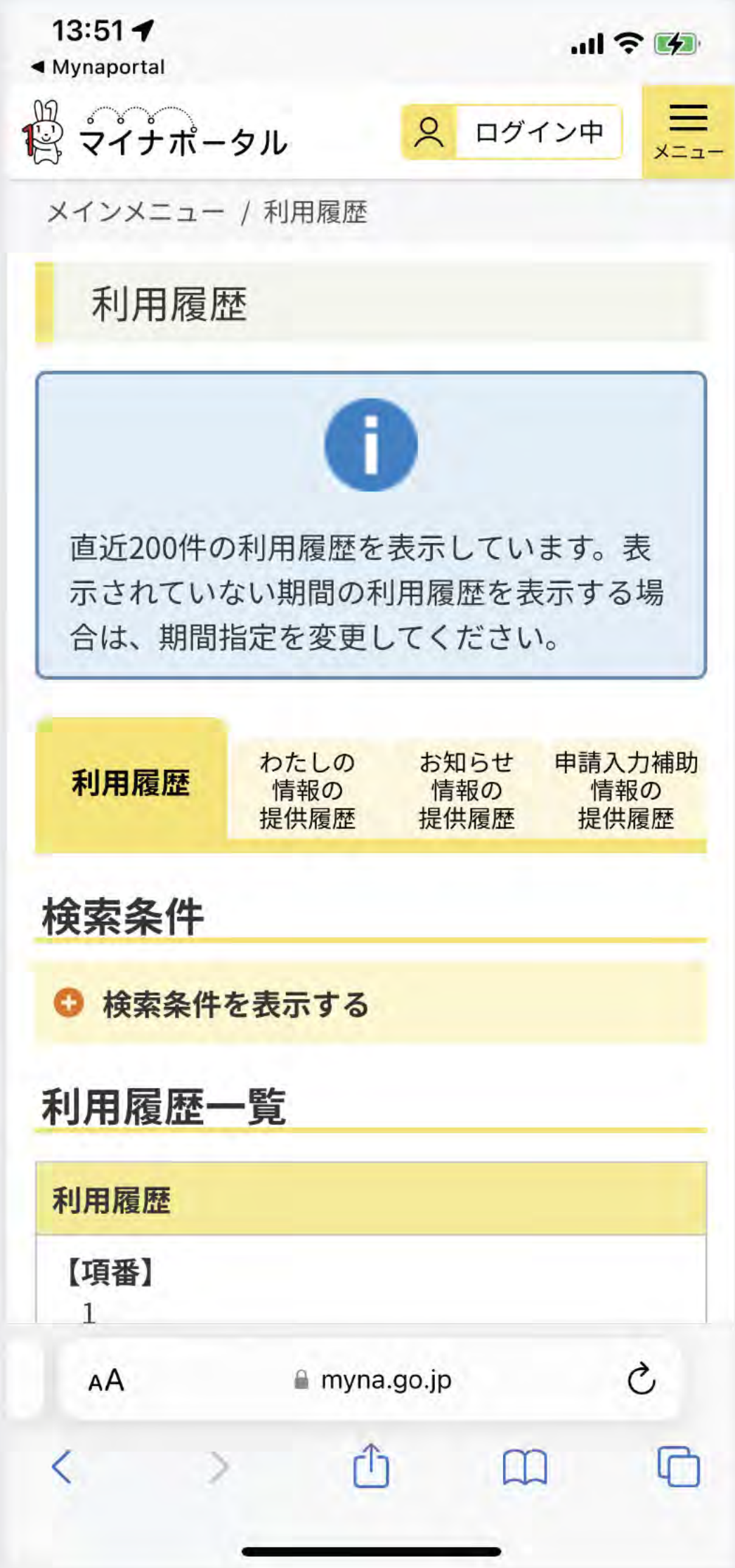
## かんたんで安心な履歴の確認

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>生活者にとって、マイナンバーやマイナポータルは、自分の情報や履歴が漏れてしまうのではないかな不安。便利と言われても使えない</li><li>政府（行政）にとって、せっかくサービスを提供しても、生活者の漠然とした不安によって利用されない</li></ul>
ゴール	<ul style="list-style-type: none"><li>マイナポータルの利用者が、自分の操作履歴をかんたんに確認する。いつでもかんたんに確認できたりトラブルシューティングがあることを知り、安心してサービスを利用し続ける</li><li>サービス利用に躊躇していた生活者が、履歴や不安時のサポートについて知り、安心してサービスを利用しはじめる</li></ul>
主な評価指標	<ul style="list-style-type: none"><li>アクセス回数, 人数</li></ul>



現状 多数の履歴があり、区別がしづらい

- 利用履歴
- わたしの情報の提供履歴
- お知らせ情報の提供履歴
- 申請入力補助情報の提供履歴
- やりとり履歴





**改善後** 表現を変更、わかりにくい名前をつかわない。閲覧までの遷移数をへらし、徹底的にコスト減。

- 各機能ごとに履歴が閲覧できるように整理
- 引き続き「履歴をまるごと一覧で確認したい」には答えるため、名前や表現を整理
- いずれも遷移数を減らし、アクセスするコストを徹底的に低減

## 例

- ログインやセッション管理メニュー内に「ログイン履歴」を置く
- プロフィールや個人情報関連のメニュー内に「情報開示履歴」を置く



かんたんで安心な履歴の確認

現状 行政への情報開示履歴

課題

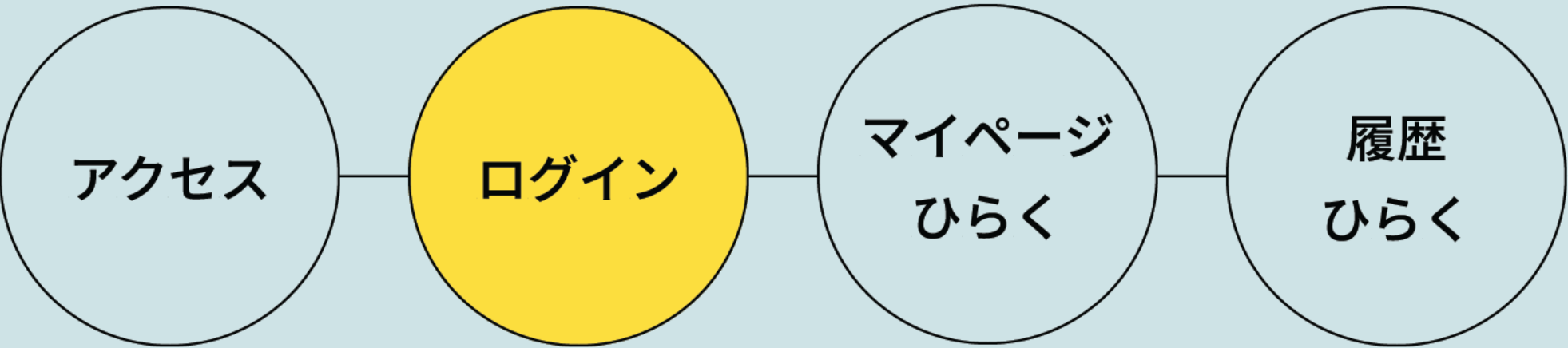
- 機能名「やりとり履歴」の意味がわかりづらい
- ほしい情報にたどり着くまでに、トップから8回以上アクションが必要。手間が大きい





改善後 行政への情報開示履歴

- 方針
- 機能名「やりとり履歴」を意識させずに、一般的な機能として認知できるように
  - マイページからひらけるように

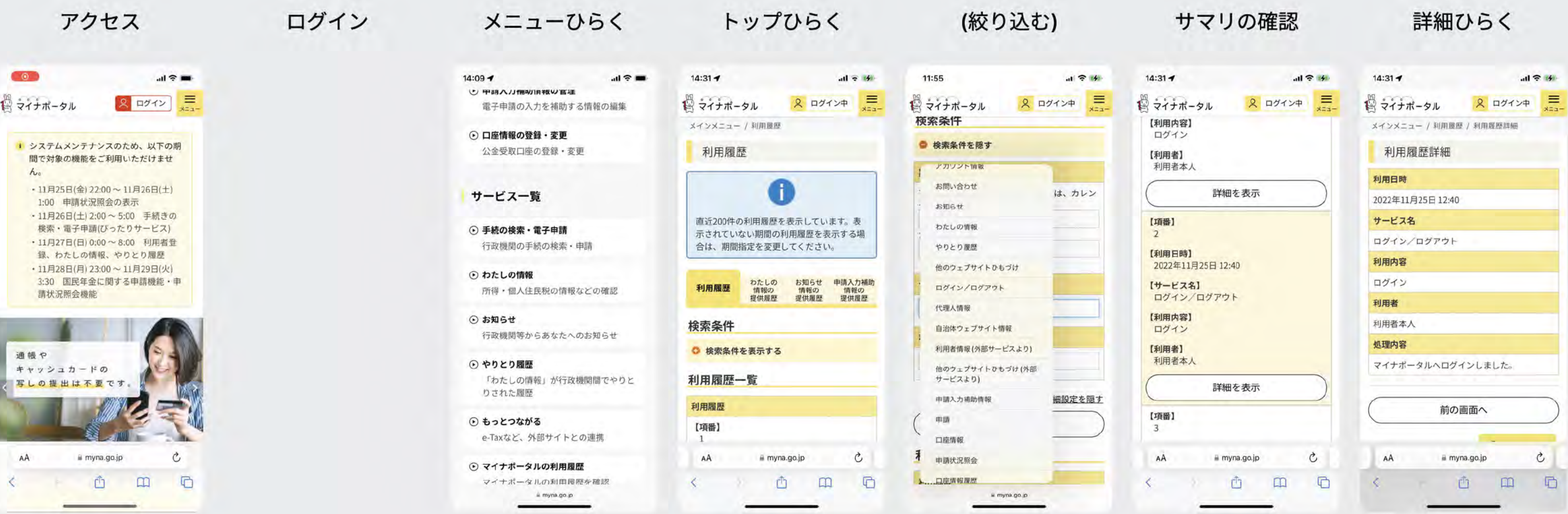


かんたんで安心な履歴の確認

現状

利用履歴

- 課題
- ログイン履歴など、一般的に認知しやすい履歴が複数まとまっていて、機能を理解しにくい
  - 重要な情報が目にとまりにくく、見づらい

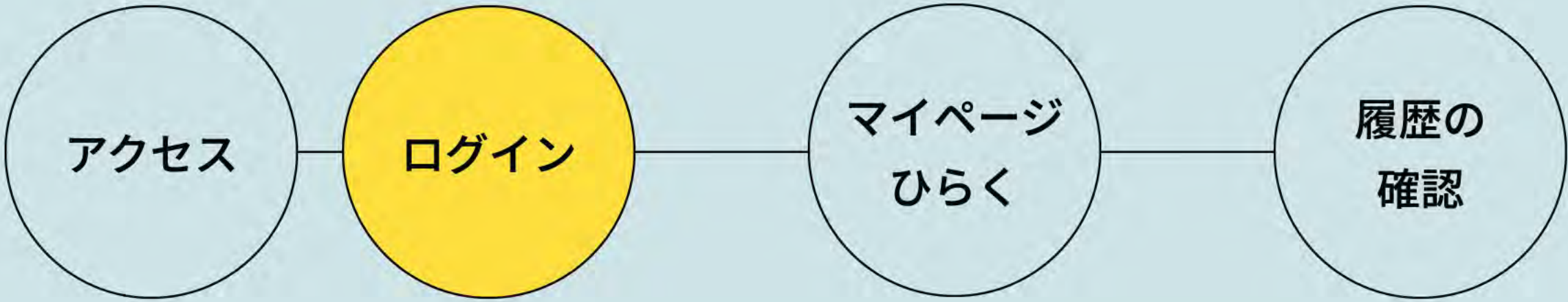




改善後 利用履歴

方針

- 一般的な情報整理をおこない、マイページからひらけるように
- みせかたを整理し、時系列での確認、目的に応じた絞り込みがかんたんにできるように





給付金のオンライン完結。  
ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り

給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り

課題の仮説

- 生活者にとって、給付金について知らず十分にサポートが受けられていない
- 生活者にとって、郵便で通知を受け取らなくてはならず面倒
- 生活者にとって、申請を郵送などアナログ手法でしなければならず面倒
- 行政窓口にとって、給付のお知らせを郵送で通知する必要がありコストが高い

ゴール

- 生活者が、自分が受け取れる給付金を、漏らさずかんたんに受けとる
- 行政窓口が、給付金に関する事務の手間を大幅に減らす

主な評価指標

- 申請回数, 人数
- 登録者数

給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り

事前  
準備



事前準備の告知を  
メール/SMS+PUSHで受取り

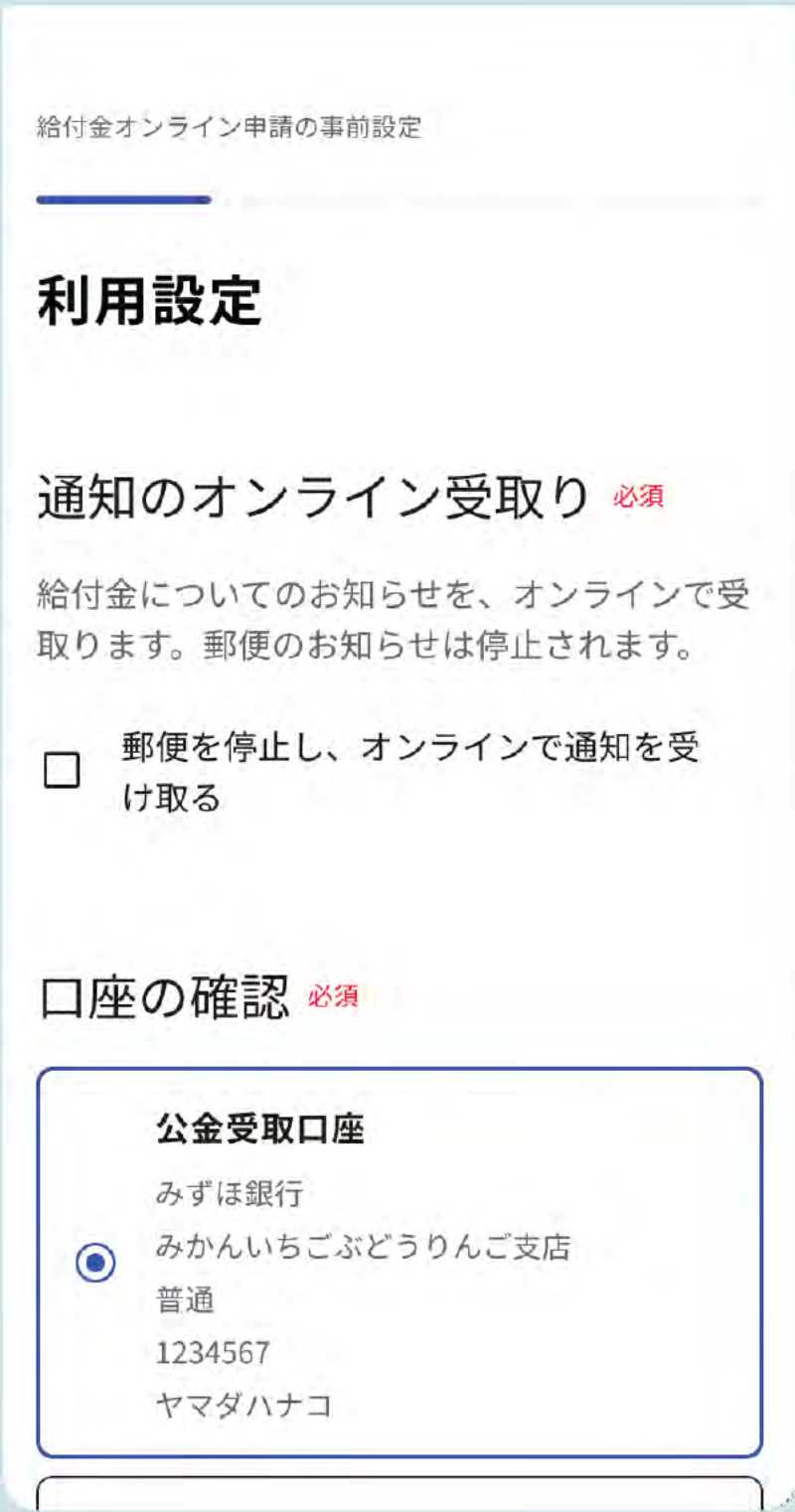
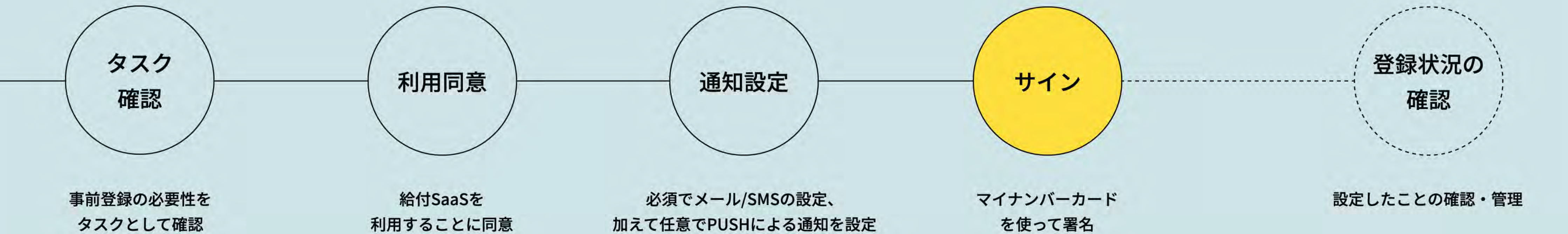


マイナンバーカード  
を使って  
ログイン・登録



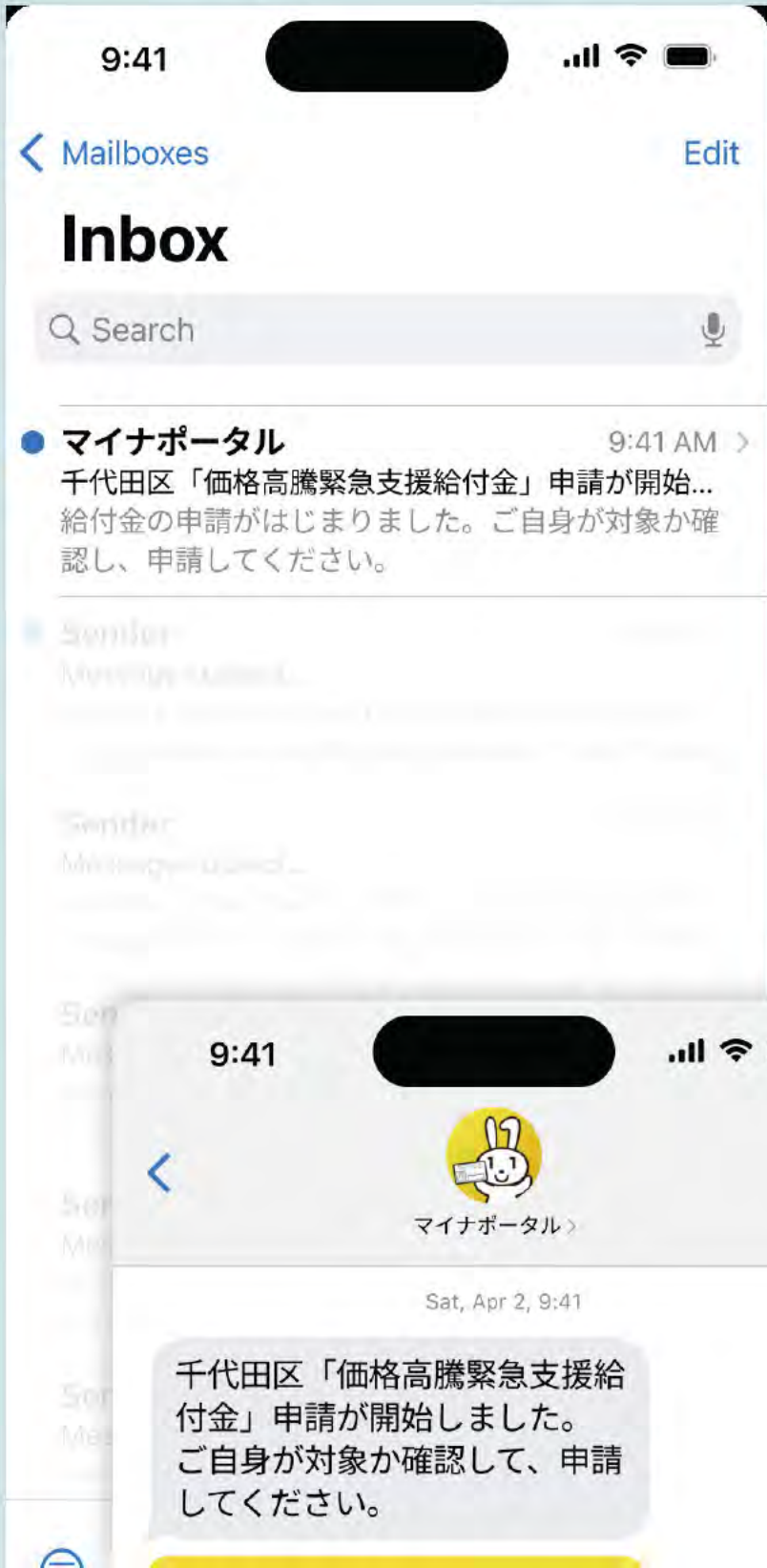
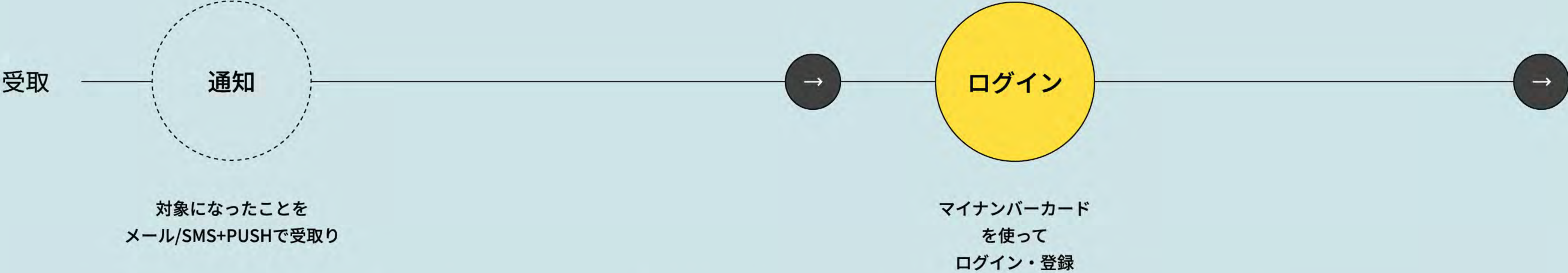


給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り



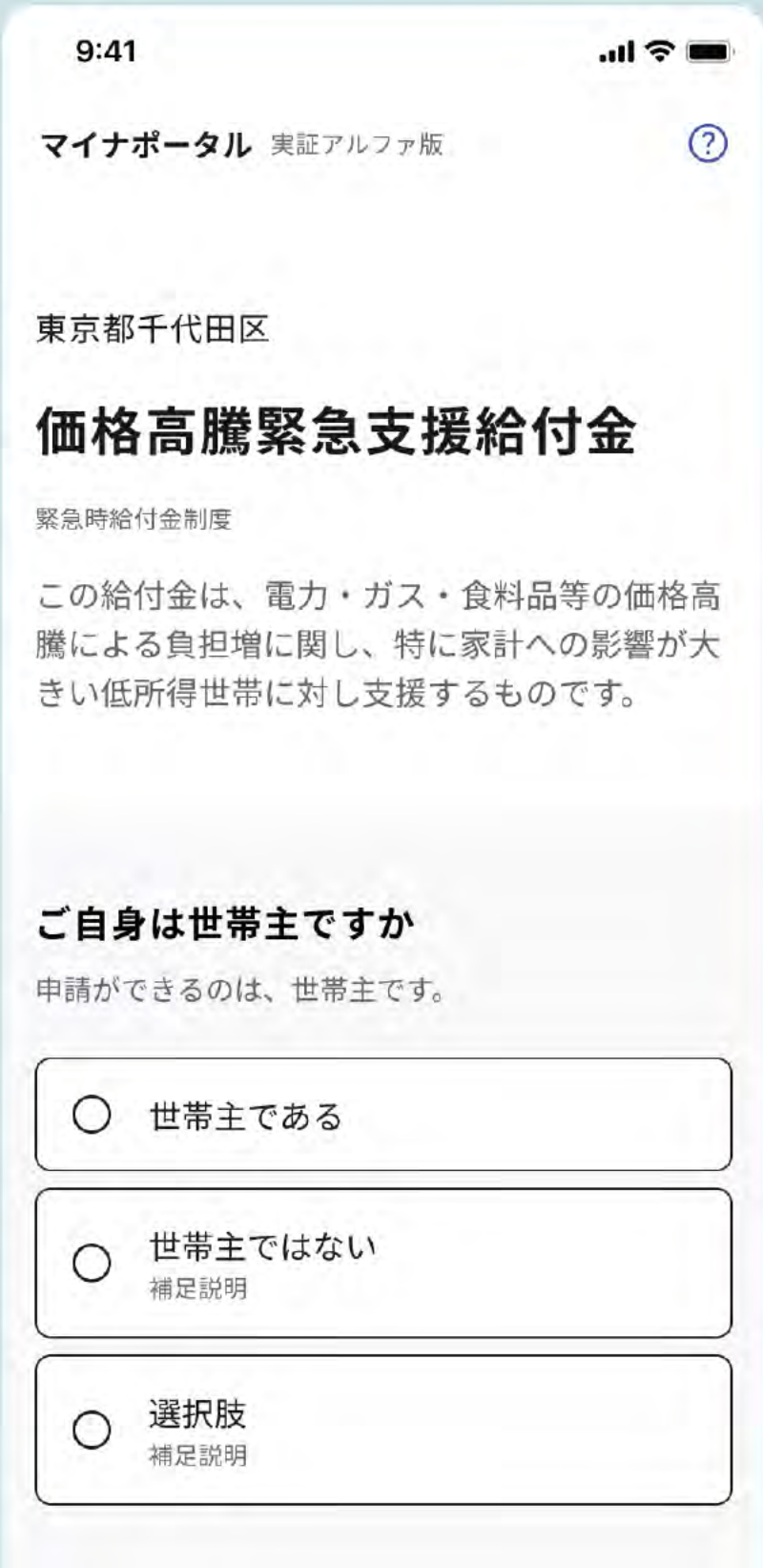
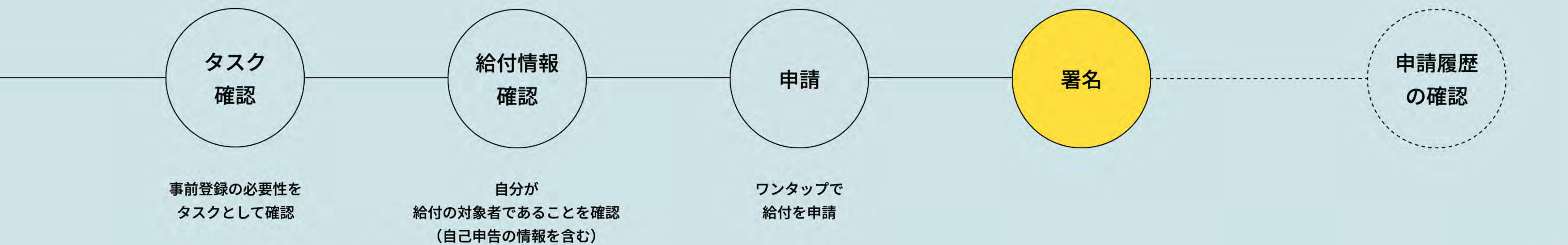


給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り



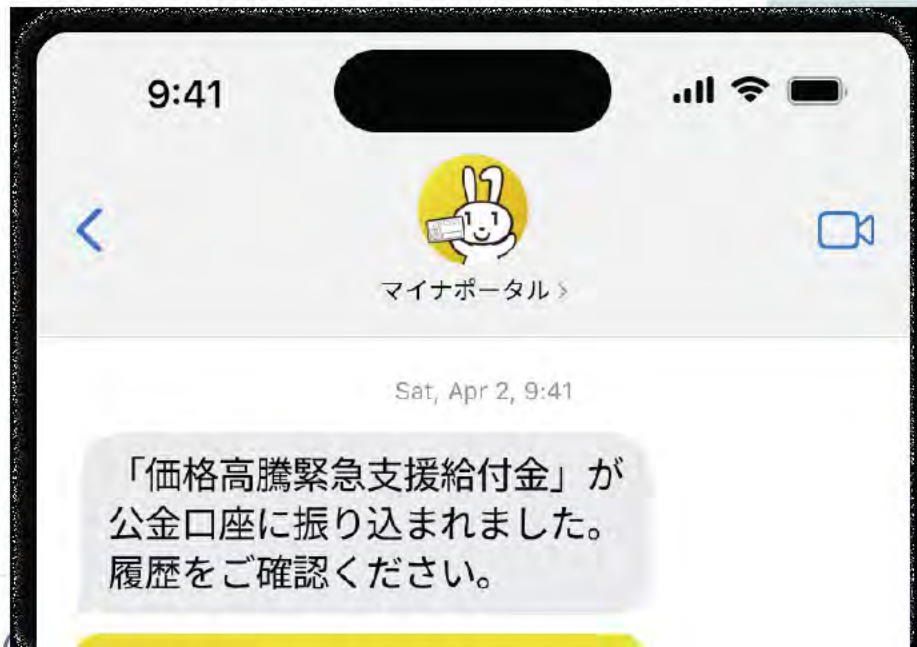


給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り





給付金のオンライン完結。ペーパーレスの通知、忘れず申請、受取り





こどもの予防接種や定期検診のリマイン  
ド。ふりかえって、忘れず受ける

こどもの予防接種や定期検診のリマインド。ふりかえって、忘れず受ける

課題の仮説

- 子育て中の親にとって、子の予防接種や定期検診を忘れていないか不安
- 子育て中の親にとって、忙しいのに医療機関に電話で予約するのが大変
- 子育て中の親にとって、都度紙で問診票などを記入する手間が煩わしい

ゴール

- 子育て中の親が、過去の予防接種や定期検診のリマインドをサービスから通知され、忘れない
- 子育て中の親が、医療機関への予約と予診票記入をスマホひとつで完了する

主な評価指標

- 利用回数, 人数



C

機能

お知らせ



# お知らせ

現状

内容を確認までの手間が、非常に大きい。

通知

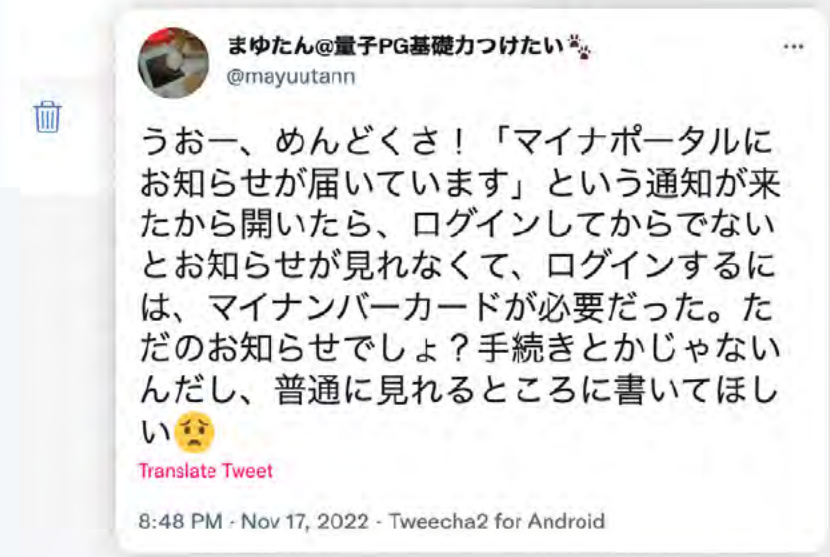
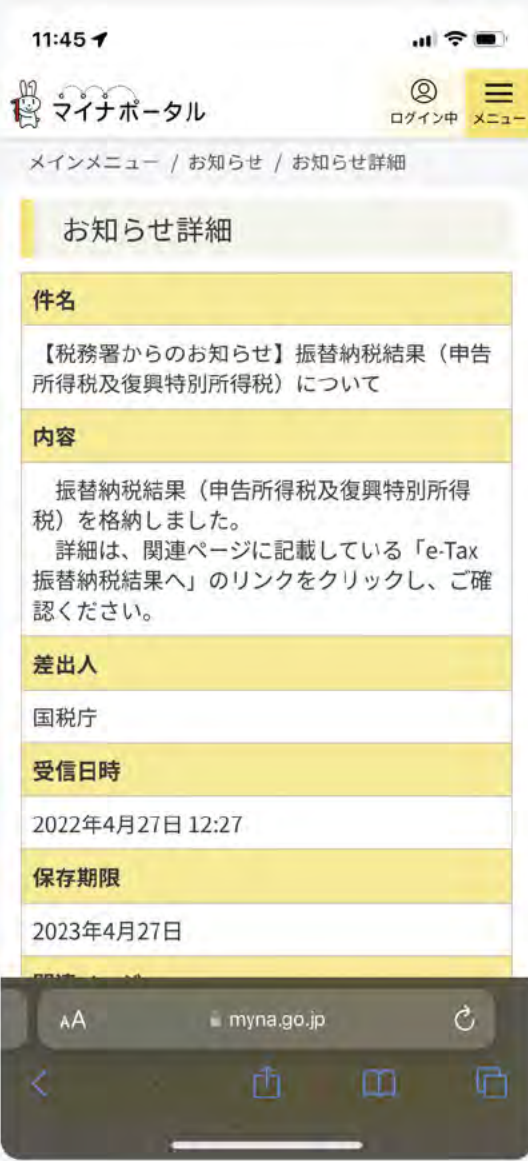
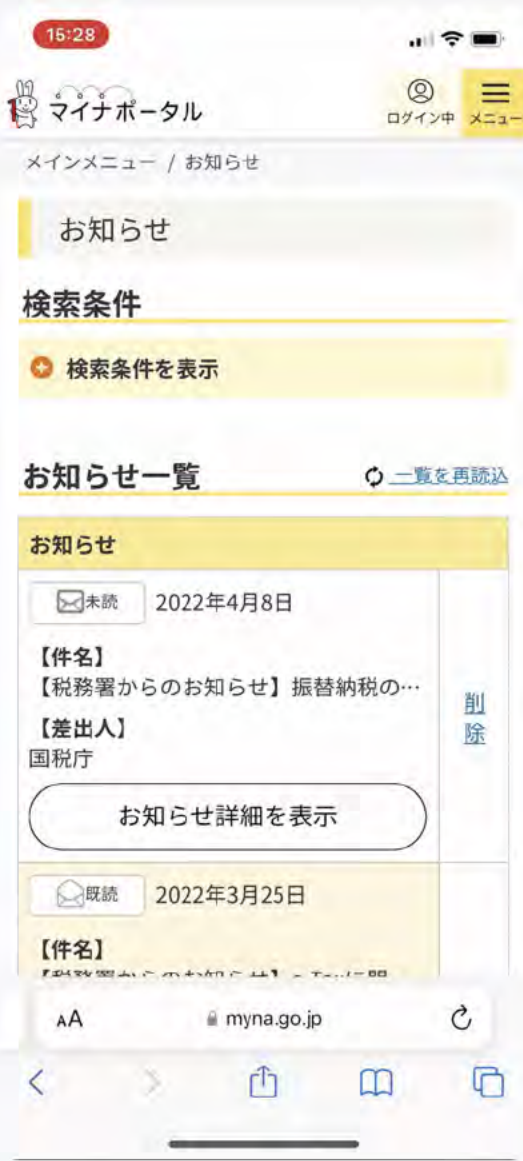
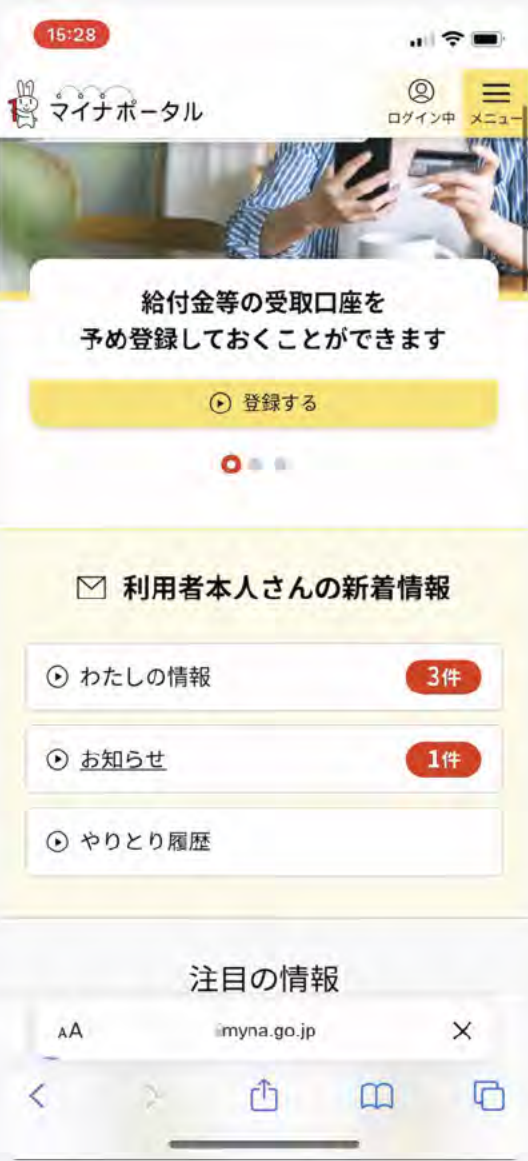
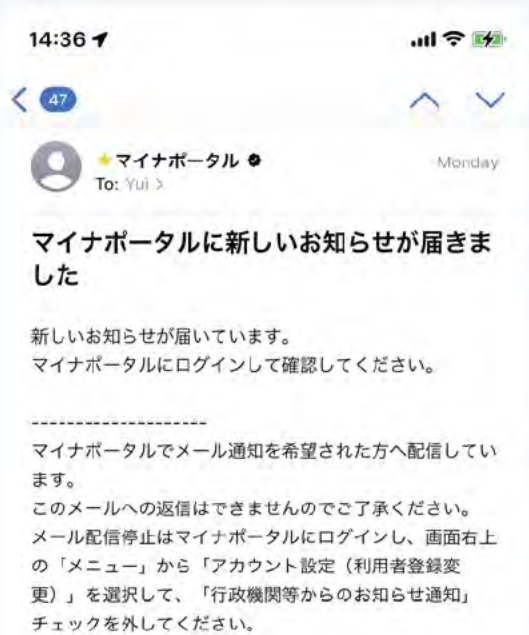
ログイン

トップをひらく

一覧をひらく

詳細をひらく

各サービス詳細をひらく





**現状** 重要度がなく、煩雑にあらゆる種類が届く

- ほしい単位でON/OFFの切り替えができない
- 民間サービスのお知らせ。重要度が定義されていない
  - eTaxのあらゆる煩雑なお知らせ

15:02 Mynaportal

マイナポータル ログイン中

### メール通知の希望

受け取りたいメール通知を以下から選択してください。（複数選択可）

- ☒ ログイン通知
- ☒ わたしの情報、お問い合わせに関する回答通知
- ☒ 行政機関等からのお知らせ通知
- ☒ 利用者登録を変更したことの確認通知
- ☒ もっとつながるの設定変更（つなぐ・やめる）を行った場合の通知
- ☒ 保存容量のアラート通知

### 通知先メールアドレス1

半角英数字で入力してください。

[Redacted]

### 通知先メールアドレス2

半角英数字で入力してください。（通知先メールアドレス1と同じアドレスは登録できません。）

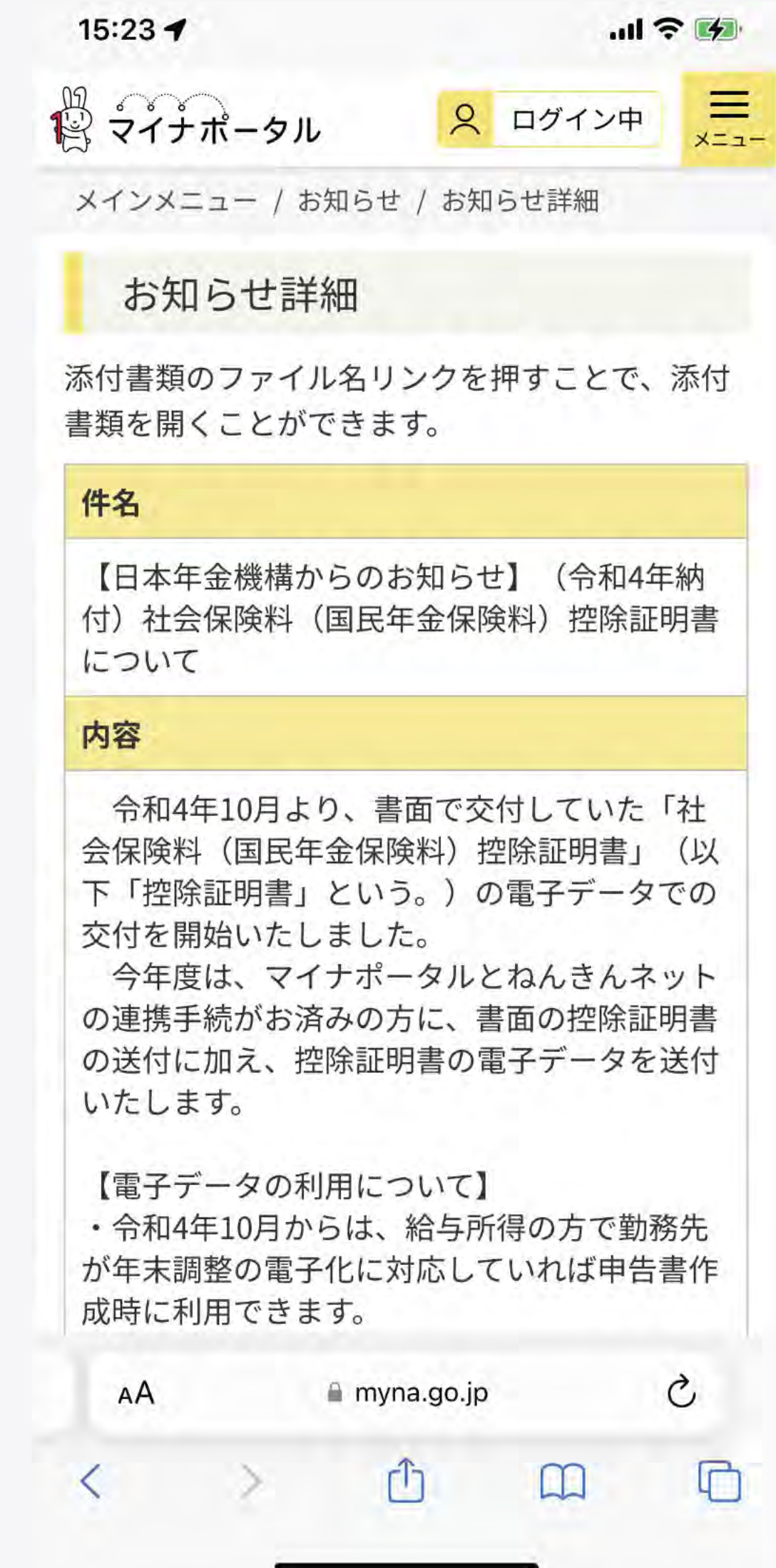
[Empty field]

myna.go.jp



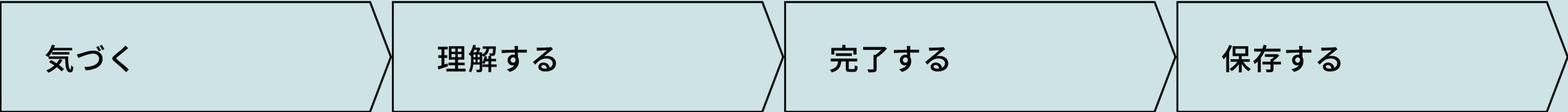
現状 何を言っているのか、よくわからない

- 結論が後回しで、何を言われているのか理解するまでに時間がかかる
- 文章が長い
  - プロパティで定義すればいい内容を文中に書いている



お知らせ

**これから** 4つの機能をそれぞれ改善。なめらかな体験に



- 確実に気づく
- 確実に開封する
- 知りたい内容を設定する

- たらい回されず、すぐに簡潔に内容を理解する

- 間違えず忘れずにアクションを完了する

- なにかのためにあとから振り返りかえる
- 記録として保存しておけて、いつでも見返す



# 自治体手続き申請機能

(現びったりサービス)

**現状** 自治体申請までの全体が煩雑でむずかしい

1

手続きが発見できない。探しかたがむずかしい。

2

なぜかもう一度ログインしないと情報を使い回せない。入力が煩雑でむずかしい

3

画面に書かれている内容の理解しにくい、操作がむずかしい



**これから** いち機能として、組織の別を意識せずに自治体の手続きを発見、申請できる。

プロジェクトにとって、サービス流入から手続き完了のコンバージョンまで、一気通貫で数値を取得してファネル全体を改善する

一部表示用の属性をReferrerできるように

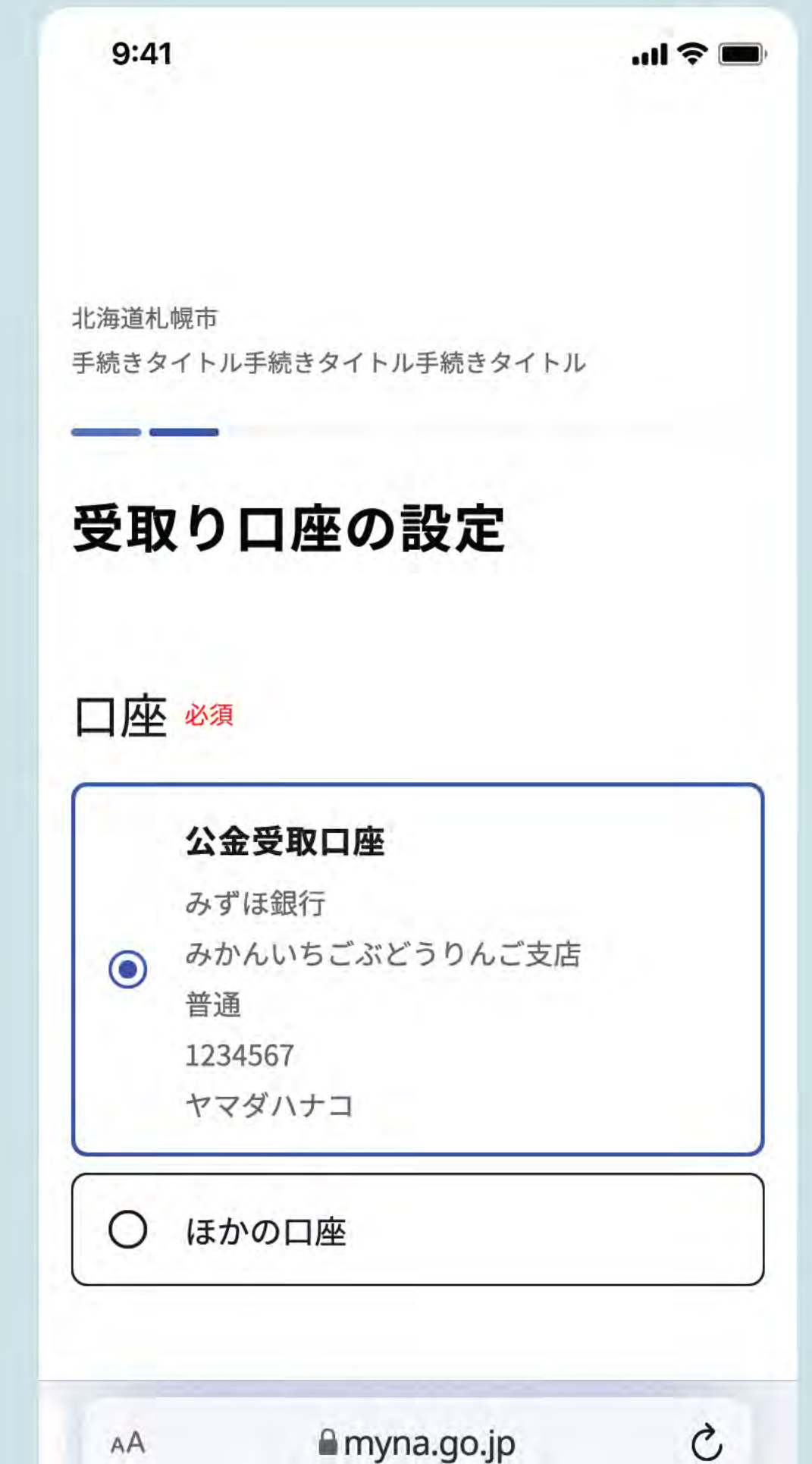
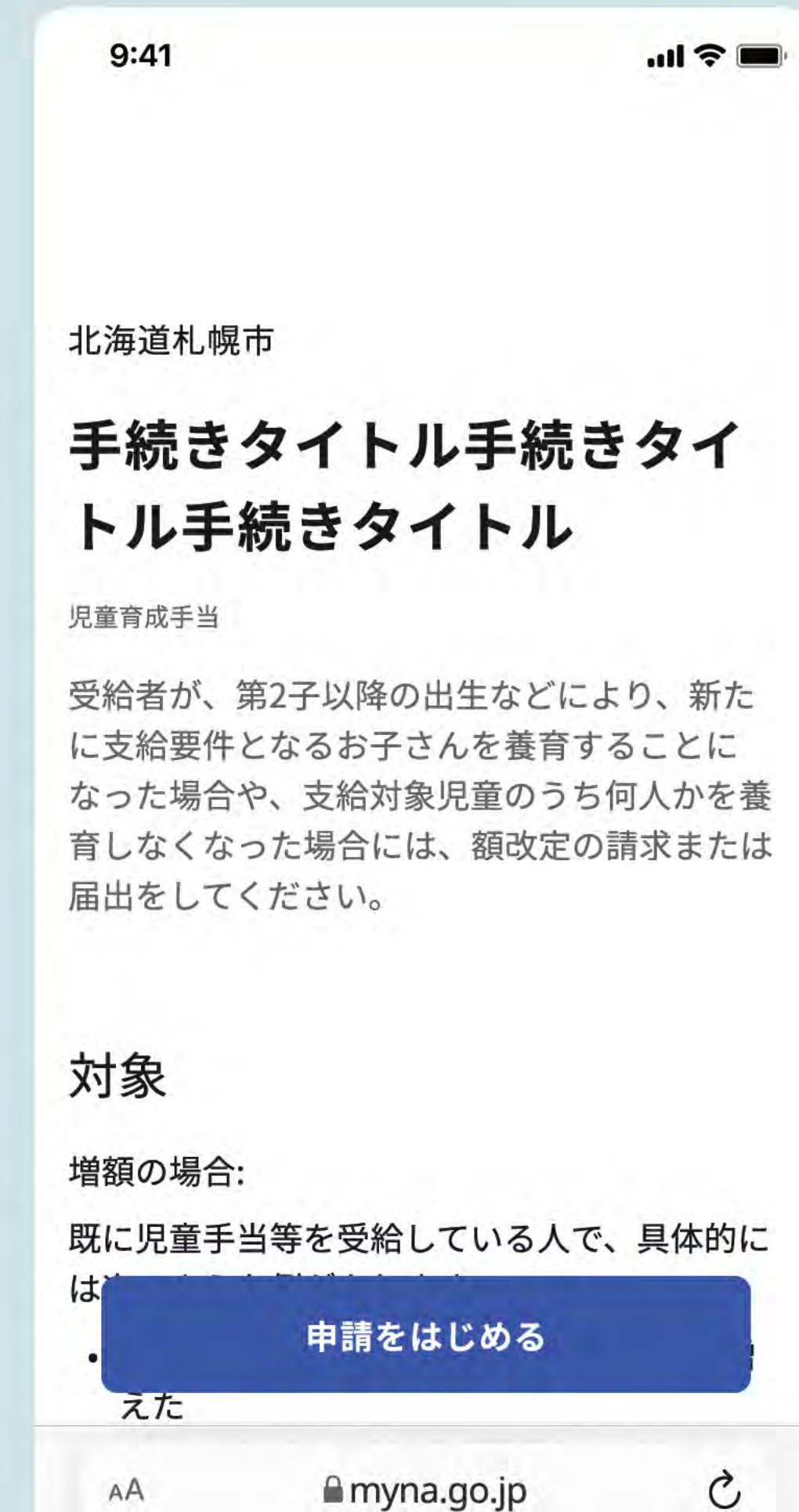
**これから** 手続きの発見・検索が、お客さまに身近な方法でできる。

- お客さまにとって、わかりやすいUIと体験で自治体の手続きを発見する
- お客さまにとって、自治体か否かの別を問わず、必要なキーワードで手続きを見つける
  - → 検索を柔軟にクエリ組めるようにする
  - → APIを通じて、結果を取得して描画できるようにする
- お客さまにとって、検索結果をURLで知人に共有する
  - → 検索結果をURLベースで共有する



**これから** 申請がスムーズに。情報の引用がかんたん。わかりやすい情報の流れで。

- お客さまにとって、サービスにログインしたら、ぴったりでもその状態を維持して体験する。公金口座や各情報がシームレスに引継がれる
  - → セッション共通化
- お客さまにとって、整理されたUIで自治体申請をする
  - → 新しいマイナポータルでフロントを提供



これから 申請状況やタスクが「やること」として管理されすぐにわかる

- お客さまにとって、申請の完了までをわかりやすいUIで体験し、達成する
  - → 申請状況照会全体を新UIにする
    - AsIs: やることリストのなかに、申請状況照会の一覧がでる → 現詳細ページにとぶ
    - ToBe: 全体を新UIのなかでラップできると最高
  - → 申請状況照会のAPI整理



# 健康保険証の利用

**現状** 機能の意味がよくわからない、手順が煩雑でわかりにくい

1

機能自体のベネフィット、意味がよくわからない

2

いちいちログインする必要があり、めんどろ

3

画面の意味がわかりにくい



現状 機能自体のベネフィット、意味がよくわからない



- 機能名が直感的に理解しづらい（仮説）
- 利用前（導入）のコミュニケーションが不十分
  - ベネフィットがわかりづらい
  - 懸念の払拭ができない
  - 問題があったときの対応を知らない
- 「どんないいことがあるの？」記載内容が、実際のベネフィットと一致していない
- ランディングページ自体が登録導線上になく、コンテンツが目につれない



現状

いちいちログインする必要があり、めんどろ。画面の意味がわかりにくい

ログイン

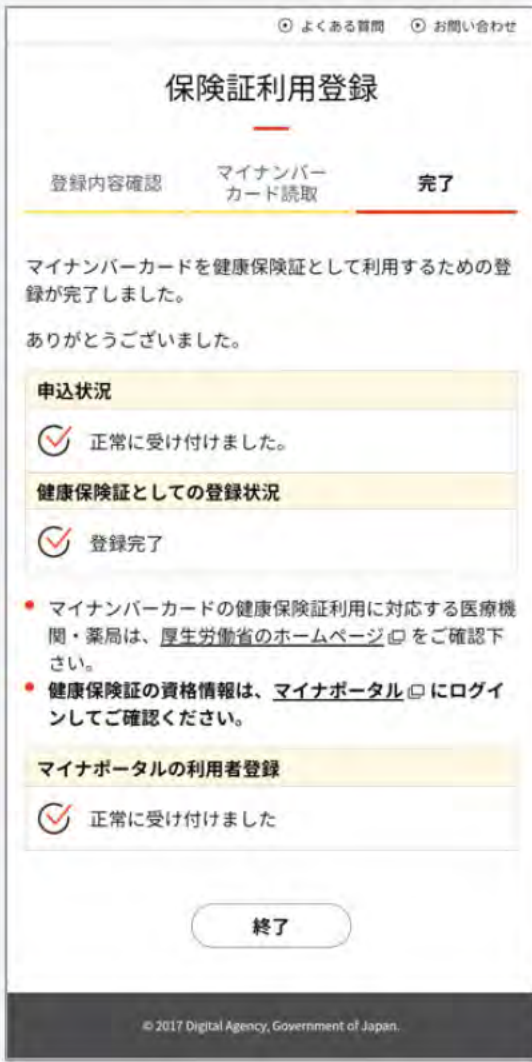
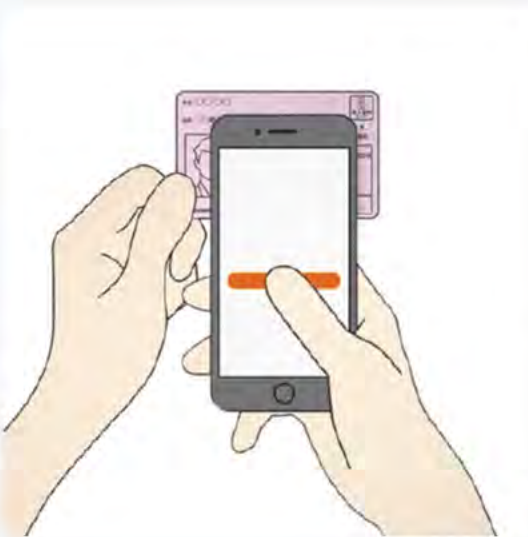
利用規約の確認

申込

パスワード

カード読取り

完了

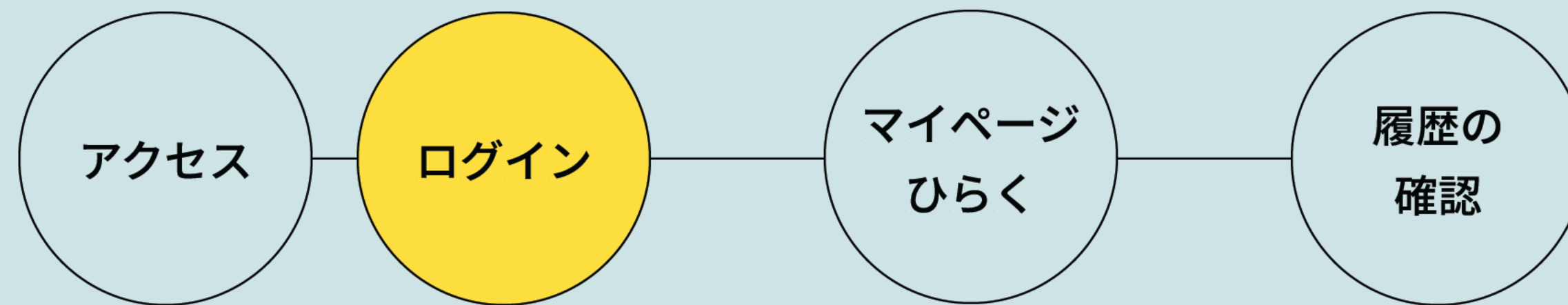




**これから** ベータ版のなかで完結してかんたんに設定できるように。コミュニケーションもアップデート

方針

- 一般的な情報整理をおこない、マイページからひらけるように
- みせかたを整理し、時系列での確認、目的に応じた絞り込みがかんたんにできるように



# 4 今後の論点



よろしくお願いいたします。