

概要版

大阪市CXサービス グラウンドデザイン (基本方針)

2026年3月 大阪市

大阪市CXサービスブランドデザイン(基本方針)

～みんなが主役になる、未来のおおさか～

大阪市はAIやデータを効果的に活用して利用者の体験・価値を重視したサービスへの変革を推進します

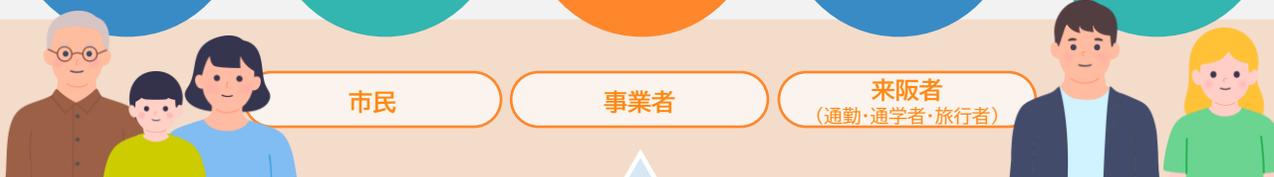
様々な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる魅力ある都市へ

新たな
体験・価値



「CX(Civic eXperience)サービス」とは、サービスの選択・利用・その後の状況を含めた一連の体験や感情的な価値を重視したサービス・スタイルを意味します

利用者



デジタル・リアルの境目ない対応
デジタルとリアルのオムニチャネルにより、利用者に適した環境で誰一人取り残さないサービスへ

新たな
フロントサービス



サービス
変革



パーソナライズされたサービス提供
共通IDで利用者の情報・状況を把握のうえ、
ニーズに応じたサービス・体験を先回りで提供

業務
変革



AI・データドリブな行政運営
AIを活用して様々なナレッジ・利用者の声など
に基づくデータドリブな施策・サービスを推進

新たな
仕組み

AI 利用者環境から業務環境まで各サービスを効率的にサポート・最適化

データ 様々なサービスの情報や利用者の声、業務知見まであらゆるナレッジを活用

大阪市では、社会の変化やテクノロジーの進化といった潮流を的確に捉えながら、様々な利用者にとっての利便性や安心感、心地よさといった体験・価値(CX:Civic eXperience)を重視する考え方を起点として、「Re-Design おおさか ～大阪市DX戦略～」に掲げるサービスDXの実現に向け、次世代の行政サービス『CXサービス』へと変革(デザイン)していきます

大阪市ではこれまで、様々な行政サービスを提供・改善し、施策の充実や利便性の向上を図ってきました
その一方で、利用者が必要なサービスを探す負担や、類似した手続きを繰り返す必要がある場面も見られます

サービスDXの実現においては、社会の変化やテクノロジーの進化といった潮流を的確に捉えながら、
利用者にとっての利便性や安心感、心地よさといった体験・価値を重視した行政サービスへの変革が必要と考えます

CXサービスデザインの基本的な考え方

利用者の体験・価値を重視してサービスをデザインし 2040年の大阪市にふさわしい行政サービスへの変革をめざす

大阪市では、市民・事業者・来阪者など大阪市に関わる全ての人々の体験・価値を重視した行政サービスを

CX (Civic eXperience) サービス と位置づけて、全庁体制で変革に取り組み

将来に向けて不相応な制度や慣習、行政サービスのあり方を大胆に見直し

一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視することで

大阪市で生活や経済活動を行う様々な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる
便利で誰もが安心していつまでも住み続けたい、魅力ある都市への成長・発展をめざします

人とデジタルが連携し、一人ひとりに最適でプロアクティブなサービス・体験の実現

様々なサービス・接点において、テクノロジーを最大限活用し、デジタル・リアルの境目のなく先回りしたプロアクティブなサービスにより一人ひとりに最適な体験の提供をめざします

現在

2040

フェーズ0

フェーズ1

フェーズ2

フェーズ3

様々なサービス・接点の改善やDXを推進しているが利用者目線の全体最適化が必要

手続きオンライン化や区役所窓口のDX、公式LINEなど情報発信の充実など、サービス・接点のDXを推進

現在施策

行政手続きオンライン化推進

区役所DX実行計画

情報発信等最適化施策

⋮

様々な接点の最適化AI・データ活用による施策・サービスの高度化

総合サービスポータル・コンタクトセンターを導入した情報・手続き・問合せ接点の最適化やAI・データを活用した施策・サービスの高度化



AI・データを効果的に活用しパーソナライズ対応の進化・高度な施策・サービスが充実

一人ひとりに最適で先回りした情報提供・サービス体験が進化し、さらに高度な施策・サービスが充実



先回りの施策・サービスをパーソナルAIと人が連携し一人ひとりに最適な体験に

プロアクティブな施策・サービスをパーソナルAIと人が連携・提供し一人ひとりに最適な体験を実現



実現をめざす施策

問合せ・相談

デジタル・リアルの境目なく一人ひとりの状況に応じた問合せ・相談対応の実現

手続き

手続き内容や利用者層に最適化されたシームレスでストレスのない手続きの実現

情報発信・意見把握

一人ひとりに最適で先回りした情報の提供や利用者の声によるサービスの進化

施策・サービス

AI・データを効果的に活用した様々な施策・サービスの高度化や行政運営の進化

CXサービス利用環境により 分野横断・全体最適なサービスを実現

2030年ビジョン

2040年ビジョン

問合せ・相談

AI・データを活用しデジタル・リアルの境目なく
一人ひとりに応じたサポートを受けられる

施策・サービス

AI・データが効果的に活用され
施策・サービスが高度化

利用者接点
(市民・事業者・来販者)



窓口業務

職員業務

企画業務



大阪市共通ID
ソーシャルID
GビズIDなど

共通ID基盤
(分野横断ID)



AI基盤・行政ナレッジベース

手続き & 情報発信・意見把握

シームレスにストレスなく手続きできる
&
一人ひとりに合う情報が先回り届く
政策や計画への評価・意見ができる



新たなフロントサービス



新たな仕組み



あらゆるデータを蓄積・活用し
AIによる分析やサポートを最大化

CXサービスデザイン原則

あらゆる行政分野・施策においてCXサービスへと変革していくには
サービス提供関係者が共通の考え方を持って、サービスをデザインすることが重要です

大阪市では、行政サービスの企画・設計・運用において、サービス提供関係者が遵守すべき「CXサービスデザイン原則」を定め
関係者一体となって、デジタル・窓口を問わず、利用者目線で質の高いサービスの提供を推進していきます

1 常に「利用する人」の目線で 一人ひとりに最適な体験を提供

サービス提供側の視点や組織・枠組み・業務の構造から考えるのではなく
制度や慣習にとらわれず、利用者層の課題・ニーズを出発点にサービスを
全体最適にデザインし、一人ひとりに最適なサービス体験を提供する。

2 誰ひとり取り残さない 包摂的なサービスデザイン

高齢者や障がいのある方、外国人、デジタル機器が苦手な方など、配慮が
必要な利用者の姿を具体的に想定し、誰もが分かりやすく安心して利用で
きるサービスを意識する。

3 AI・データを最大限活用し 人は人にしかできない価値を提供

AIやデータを効果的に活用し、高度な分析や効率化・自動化を推進して
質の高いサービスに変革するとともに、生み出した時間を「人」にしか
担えないサポートやサービスに集中し、価値ある体験を提供する。

4 高度なデータ活用により 市政・サービスを進化させ続ける

統計・サービス利用状況や利用者の評価・意見など様々なナレッジデータを
活用し、利用者層の課題やニーズに応じた効果的なサービスを提供・改善
し、市政・サービスを継続的に進化させ続ける。

5 多様な主体と連携・協働し サービスの価値を最大化する

行政だけでなく、地域や分野の専門機関・民間事業者など多様な主体と
連携・協働し、様々な技術・事例などから知見を高め合い、市域・地域課題
を踏まえてサービスの価値を最大化し、共に社会の仕組みを創っていく。

6 信頼と安心をつくるための 透明性と安全性を担保する

サービスにおける信頼の基礎として、セキュリティとガバナンスの徹底で透明
性・安全性を担保し、特に、AIやパーソナルデータの活用では法令・制度遵守
はもとより、技術的な対策を適切に講じ、安全・安心なサービス環境を整える。