

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

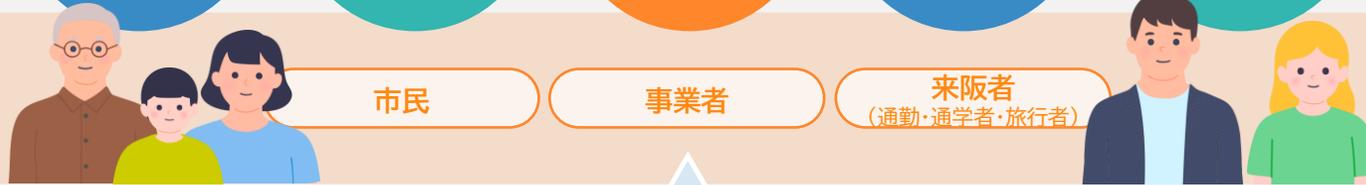
様々な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる魅力ある都市へ

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・データドリブンの行政運営
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ンの施策・サービスを推進

新たな
仕組み



大阪市AI活用基本方針

策定の目的

大阪市が適正にAIを活用するための基本姿勢と11の原則を定め、行政サービスの対象となる方々に示すために策定

AIに対する基本姿勢

AIを新しい価値や成果を生み出す職員との**共創パートナー**として位置付け、**11の原則**に則り**積極的かつ責任をもって**活用

パブリック・コメントの実施

・ 大阪市 C X サービスグランドデザイン（基本方針）（案）

3月6日まで

・ 大阪市 A I 活用基本方針（案）

2月28日まで

皆さまからのご意見をお待ちしています

