

大阪市CXサービスグランドデザイン(基本方針)概要

～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



市民

事業者

来阪者
(通勤・通学者・旅行者)

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

