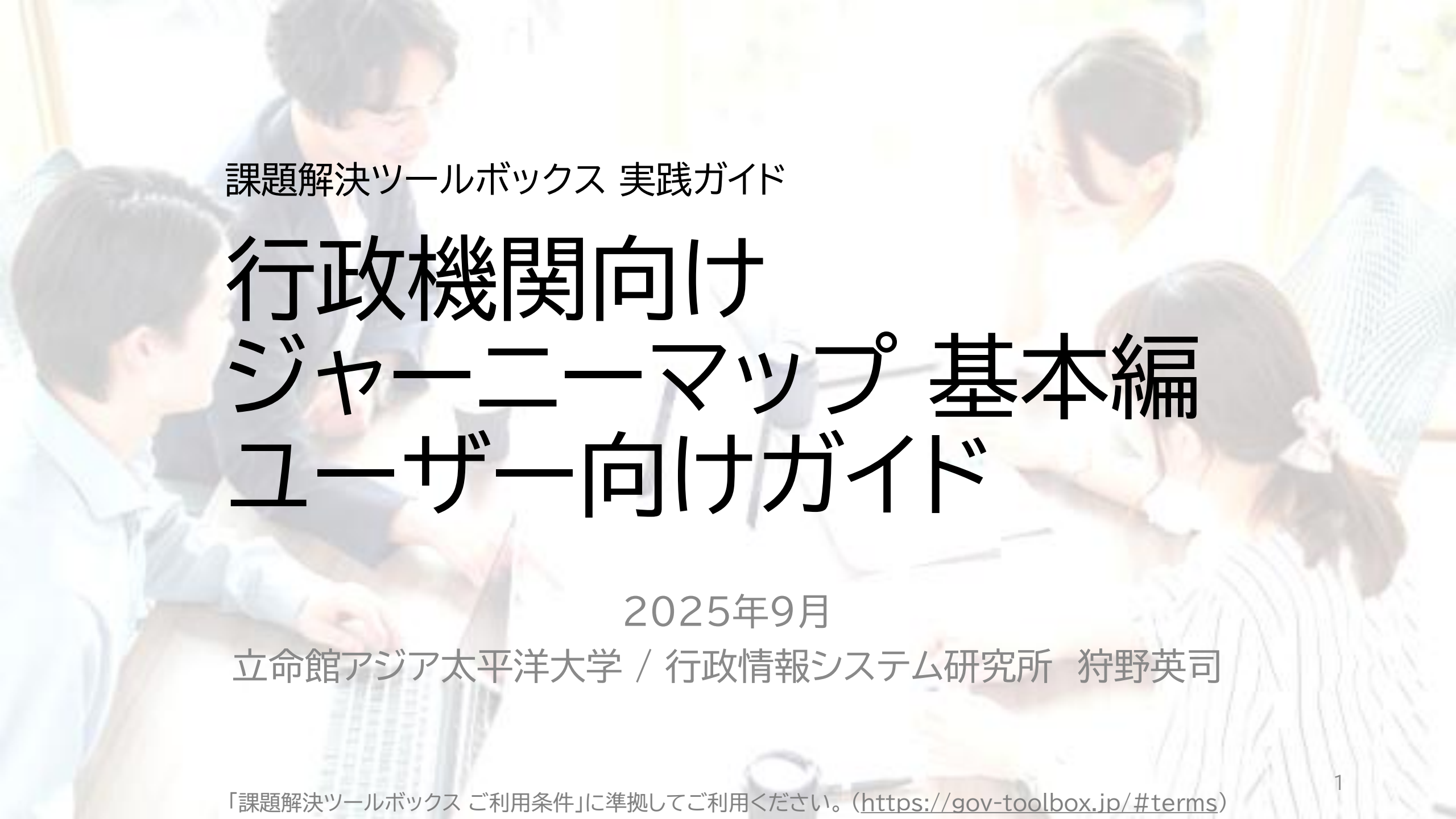




課題解決ツールボックス 実践ガイド

行政機関向け ジャーニーマップ 基本編 ユーザー向けガイド

2025年9月

立命館アジア太平洋大学 / 行政情報システム研究所 狩野英司

概要・目次

■概要

- ジャーニーマップは、ユーザーが行政サービスを利用する過程で体験する感情に基づいて、各場面での課題を可視化していくフレームワークです。
- このツールは、行政職員が、自らが関心を持つ課題について、実際にひと通りジャーニーマップを作成できるようになるためのものです。
- このツールを利用することで、次の効果が期待できます。
 - 実際の業務・サービスの課題について、ジャーニーマップのフレームワークで課題を探索・体系化・特定できる
 - 実際に手を動かすことを通じて、デザイン思考の要点であるユーザー中心への「視点の転換」を実感できる

■目次

- ジャーニーマップとは
- ジャーニーマップの建付け
- ジャーニーマップの作成
- 実践上の注意点

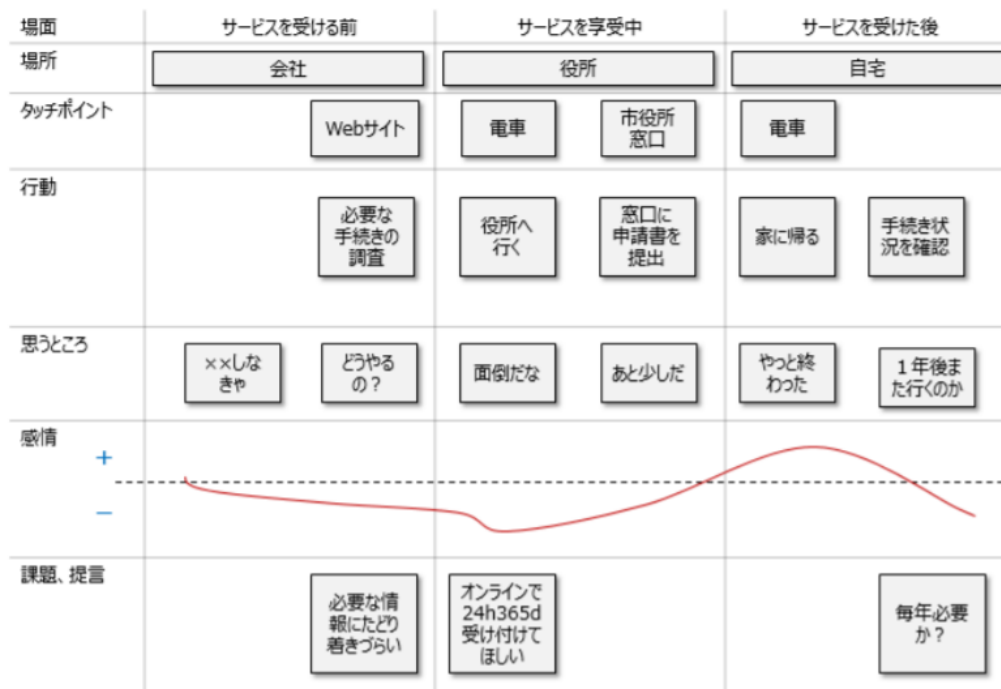


ジャーニーマップとは

デザイン思考の典型的手法:ジャーニーマップ

目的

- ・ 利用者体験のエンドツーエンドを視覚化することで改善すべきポイントを探しやすくなり、理想的なサービスの姿を求めやすくなる



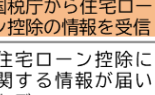
- ユーザーの体験を旅の行程（ジャーニー）になぞらえ、ある一定の時間軸でのユーザー体験を可視化する手法
- 様々なリサーチから導かれた内容が簡潔に一枚のマップに収められ、網羅性・一覧性に優れており、ユーザー中心で部門横断的にサービスについて検討する際に有用

（出典）IT総合戦略室「サービスデザイン実践ガイドブック」
行政情報システム研究所「行政におけるサービスデザイン推進に関する調査研究」報告書

ジャーニーマップの例：納税者の利便性向上(国税庁)

・ 35歳の給与所得者の申告手続を例とし、手続全体の将来像を提示

給与所得者（35歳会社員）の申告手続 ToBe（将来像）将来イメージ

フェーズ	きっかけ	調べる		申告準備		マイナポータル連携	申告書の作成	調べる	申告書の提出
所要時間 (合計1時間)	5分	15分		15分		10分	15分		
ツール	スマートフォン								
コンテンツ	LINE	国税庁HP・e-TaxHP				マイナポータル	確定申告書等作成コーナー・e-Tax チャットボット		
改善策	プッシュ型の情報配信	国税庁HP等のUI/UXの改善			オンライン手続への案内	日本版記入済み申告書の実現		チャットボットのUI/UXの改善	完全e-Tax申告
	個々の納税者の状況に応じたプッシュ型の情報配信を行う。	国税庁HP等の類似の内容のページを整理する。	国税庁HP等のUI/UXを改善する。	手続に必要な書類をイメージしやすくなるよう説明の見直しを行う。	オンラインによる手続の案内を適切に行う。	マイナポータル連携の対象を拡大する。事前設定が簡単かつ、短時間で完了するよう改善する。	作成コーナーのUI/UXを改善する。	コンテンツ間のシームレスな連携を行う。納税者の質問に正確に回答できるようチャットボットを改善する。	作成から送信までの流れの中で、必要な書類を全てデータで提出できるように改善する。
納税者の行動	 国税庁から住宅ローン控除の情報を受信	 知りたい情報のページへアクセス	 ページを見て、必要な手続を理解	 必要な書類をイメージした上で用意	 案内に沿って作成コーナーへアクセス	 マイナポータル連携の事前設定が完了	 作成コーナーで申告書を作成	 不明な点は、チャットボットに質問	 申告書と必要な書類をe-Tax送信
納税者の感情	住宅ローン控除に関する情報が届いたぞ。	知りたい情報にスムーズにアクセスできたな。	ページの内容が分かりやすいな。	必要な書類をイメージすることができから探しやすい。	スムーズに作成コーナーへアクセスできて簡単だ。	事前設定も簡単だし、給与の情報も自動入力されて便利だ。	説明も分かりやすいし、スムーズに進められるな。	不明な点はチャットボットで解決できて便利だ。	作成から提出までスマートフォンで完結できて便利だ。

納税者が行う一連の手続全体を俯瞰し、最適なUI/UX1の改善を図っていくため、典型的な納税者像(ペルソナ)を複数設定し、そのペルソナが税務手続を行う際の流れと、その流れの中での経験である「カスタマージャーニー」を具体化することにより、現状の問題点を可視化した上で、各種施策を検討

(出典)三輪和平, 税務行政のデジタル・トランスフォーメーション, AIS-Online, 2024年2月号

あなたにとっての最近のユーザー体験は？

- 例：大阪・関西万博での地図の課題



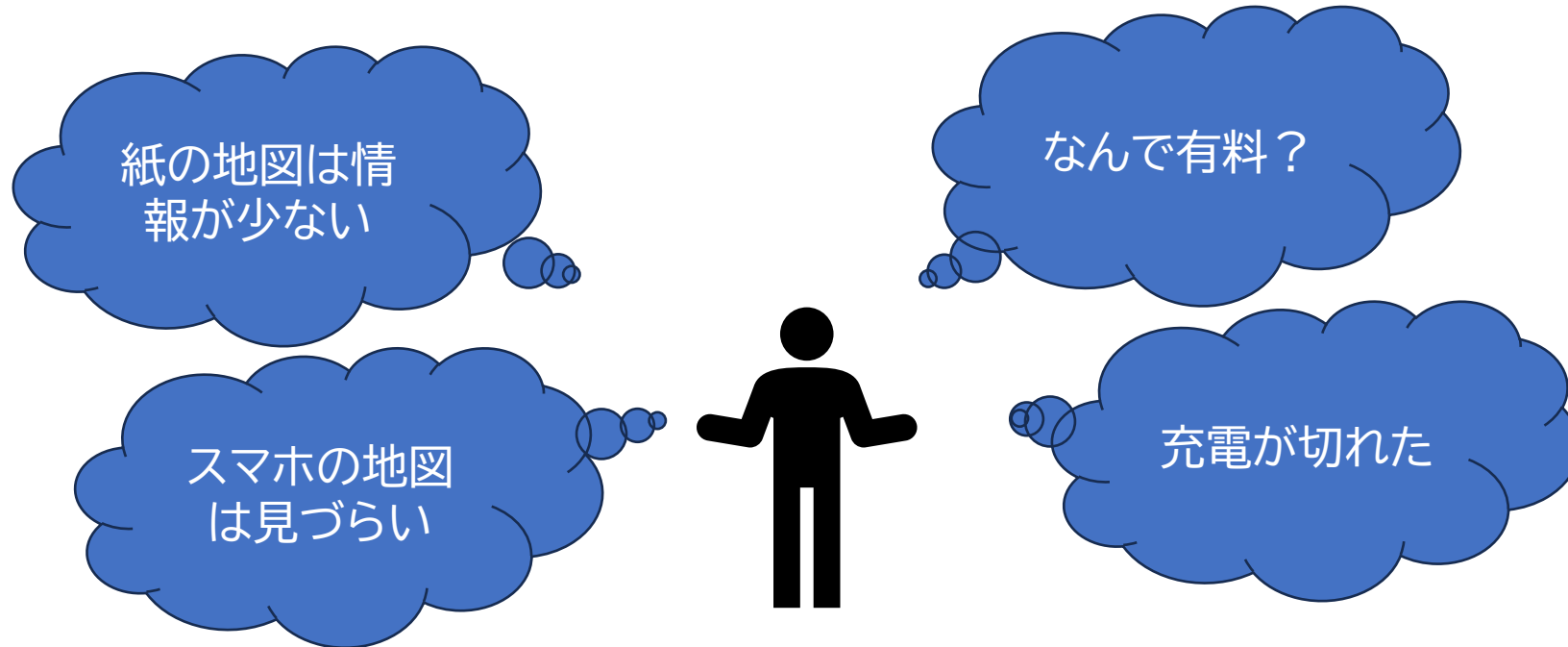
万博会場での地図が、紙もモバイルも不便すぎる



この体験にはどのような課題があるのか？

問題整理の難しさ

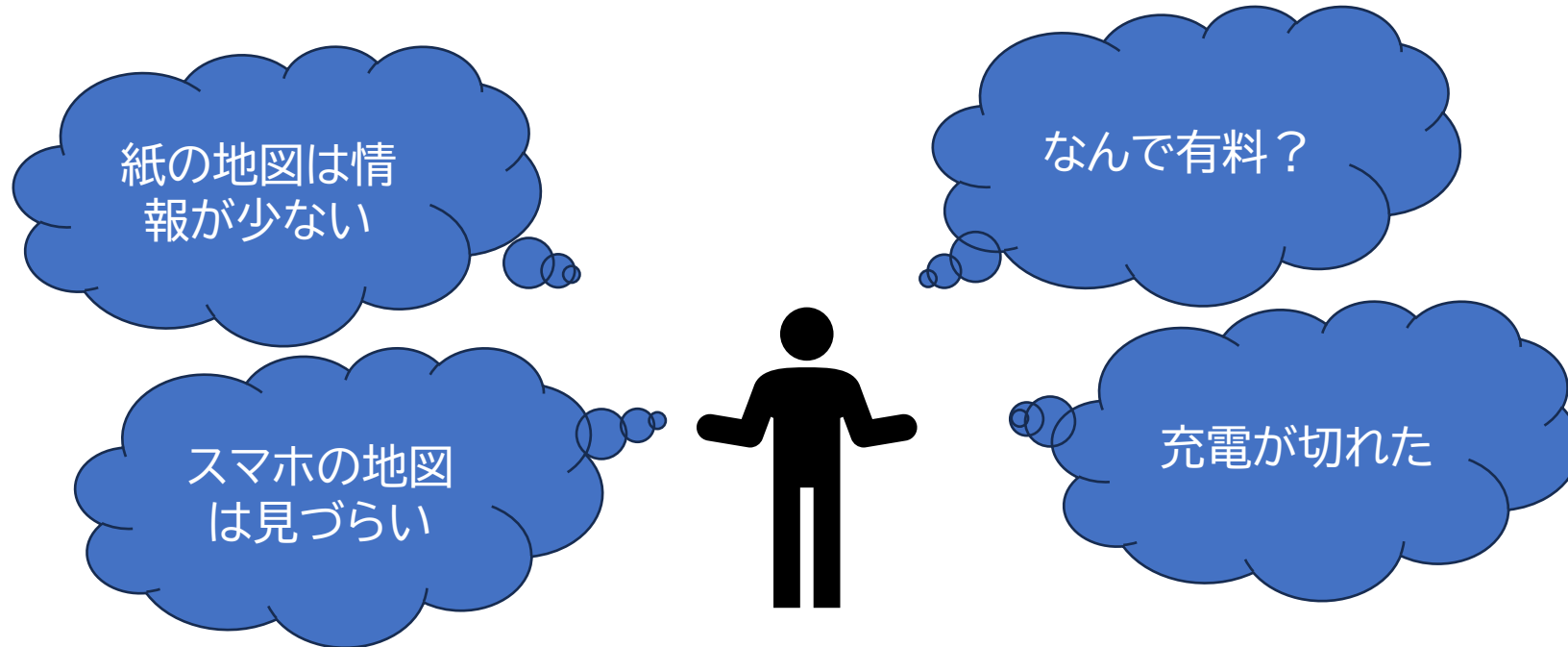
- 例：大阪・関西万博での地図<アンケートで感想を聞いた場合>



→ 改善に結びつけにくい。。。なぜか？

問題整理の難しさ(続き)

- 例:大阪・関西万博での地図<アンケートで感想を聞いた場合>



問題点

問題箇所が不明確

客観性に乏しい

断片的(解決につながるの?)

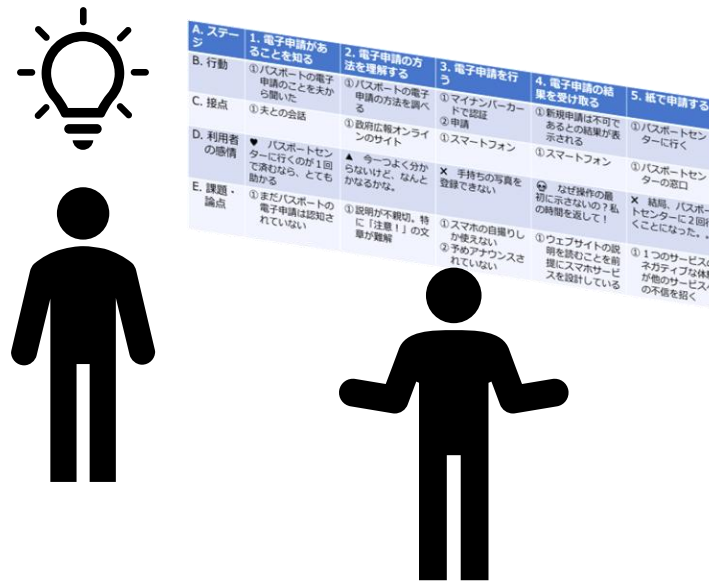
ただの思い付きでは?

ジャーニーマップによる整理例

・ 例：大阪・関西万博での地図の課題（ある高齢者のジャーニー）

フェーズ	1. 事前準備	2. 会場到着	3. パビリオン探し	4. スマホで再確認	5. ベンチで休憩	6. 帰路につく
行動	万博の情報をWebで調べる	入場後に紙の地図を購入	紙の地図を頼りに移動	アプリを起動して探す	休みながら妻と相談	少しだけ見学して帰る
タッチポイント	公式サイト・検索エンジン	会場内の案内所	紙地図・案内看板	EXPOアプリ・スマホ地図	スマホ地図	出口・駅
感情	 不安:情報が多く複雑。わかりづらい。	 苛立ち:販売場所が分からない。  諦め:地図は有料だけど仕方ない。	 焦り:地図のパビリオン情報が簡略すぎてどこを優先すればいいのか判断がつかない	 苛立ち:画面が小さくて見づらい。太陽の下だとよく見えない。情報が古い。	 疲弊:スマホの充電も少なくなってきた。充電スペースがなかなか見つからない。	 後悔:移動にエネルギーを費やしてしまい、あまりパビリオンを愉しめなかった。
課題・論点	高齢者にとってWebサイトの情報構造が複雑すぎる。情報の整理とナビゲーションの改善が必要。	地図印刷に関する事前説明がない。SDGsのポリシーに照らせば、全員に紙を配布しないのはやむなしか。	紙地図の情報が不十分。来場者が最も必要としているパビリオンの予約方法に関する情報がない。	スマホの利用環境が十分に考慮されていない。予約情報や混雑情報が最新化できていない。	モバイルバッテリーの重要性が周知されていない。事前の充電だけで間に合うかなような事前説明。	利用者の声を把握し、迅速に改善サイクルをまわす仕組みが必要。

ジャーニーマップでできること



できること

問題箇所が可視化

一定の手順で課題を導出

一連の流れをカバー

かなりの程度、再現可能

ジャーニーマップとは

- 利用者体験のエンドツーエンド(終始)を旅(ジャーニー)になぞらえて整理し視覚化したもので、利用者とサービス提供側との関わりをストーリーとしてまとめたもの



- 利用者体験のエンドツーエンドを視覚化することで改善すべきポイントを探しやすくなる



(出典) <https://cio.go.jp/node/2421>

ジャーニーマップ作成の流れ

- 視点の設定 > パルソナの設定 > ジャーニーの設定 > 場面の設定
の順で具体化していく



誰にとっての課題
なのか？

ユーザーはどんな
人物なのか？

どんなジャーニー
を選ぶか？

ユーザーはどんな体
験をするのか？

	現状分析 (AS-IS分析)	将来シミュレーション (TO-BE分析)
利用者 視点	1.現状－利用者 タイプ	3.将来－利用者タイプ
職員視 点	2.現状－職員タ イプ	4.将来－職員タイプ



氏名: ●● 太郎
年齢,性別: 70歳,男性
家族構成: 妻(55歳),息子(35歳)
勤務先: △△株式会社
仕事内容: 会社役員

プロフィール

性別

サービス利用履歴

サービス利用時によって達成したい目標

抱えている課題意識

A. 場面	認知	理解	申請	修正	
B. 行動					
C. 接点					
D. 利用者の感情					
E. 課題・論点					

埋めていく



ジャーニーマップの 建付け

ジャーニーマップの建付け:①視点の設定



◆ ジャーニーマップのタイプを決めてください

【ワークの目的】施策のスタンスを明確にする

	現状分析 (AS-IS分析)	将来シミュレーション (TO-BE分析)
利用者 視点	1.現状－利用者タイプ 現状サービスの問題点を 探る	3.将来－利用者タイプ サービスを企画／改善 する
職員 視点	2.現状－職員タイプ 現状業務の問題点を探る	4.将来－職員タイプ 業務を改善する

ジャーニーマップの建付け:②ペルソナの設定



◆ 課題の洗い出し・特定のターゲットとして、最も適したペルソナ(架空の人物像)を設定してください

項目	説明
名前	
年齢	
スマホの習熟度	
家族	
職業歴	
趣味	



【ワークの目的】ユーザー像を具体化する

- 業務に詳しい方がいれば、ユーザーの情報を共有してもらいながら、人物像の肉付けを行ってください
- ペルソナとして設定するユーザーは、主流派でも、少数派でも構いません

ジャーニーマップの建付け:③ジャーニーの設定

①視点の設定

②ペルソナの設定

③ジャーニーの設定

④場面の設定

◆ジャーニーを設定してください

【ワークの目的】施策のスコープを明確にする

(留意点)

1. ジャーニー(旅)としての始まりと終わりがあるイベント(例:申請)を設定する
 - ・ 「～まで」と記載する(終わりがあることを意識する)
 - ・ 例:住民が●●のオンライン申請を知り、結果通知を受けるまで
2. 「課題」や「変化」ではなく、「状態」を捉える
 - ・ × デジタル化の流れ
 - ・ ○ デジタル化前の業務の流れ(AS-IS分析の場合)
 - ・ ○ デジタル化後の業務の流れ(TO-BE分析の場合)

ジャーニーマップの建付け:④場面の設定



- ◆ 設定したペルソナがたどるストーリーを5つ程度の場面に分けてください
 - 今回は、なるべくグループの人数に合わせて設定してください
- ◆ それぞれの場面でのジャーニーについての役割分担を決めてください

A. 場面	認知 (担当:〇〇)	理解 (担当:△△)	申請 (担当:□□)	修正 (担当:◇◇)	
B. 行動					
C. 接点					
D. 利用者の感情					
E. 課題・論点	この部分は今回は使いません				

①視点の設定

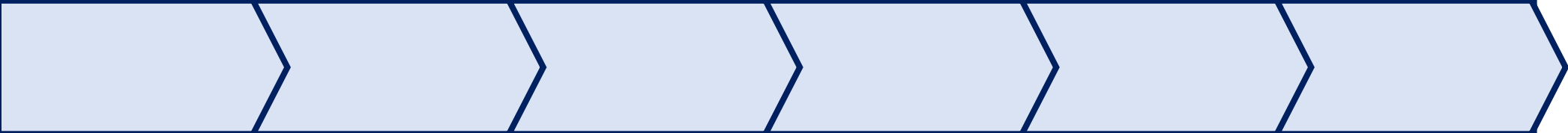
	現状分析(AS-IS分析)	将来シミュレーション(TO-BE分析)
利用者視点	1.現状－利用者タイプ	3.将来－利用者タイプ
職員視点	2.現状－職員タイプ	4.将来－職員タイプ

②ペルソナ
の設定

項目	説明
名前	
年齢	
スマホの習熟度	
家族	
職業歴	
趣味	

③ジャーニー
の設定

④場面の設定





ジャーニーマップ の作成

ジャーニーマップの作成

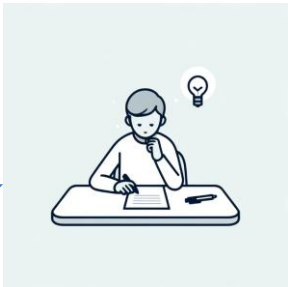
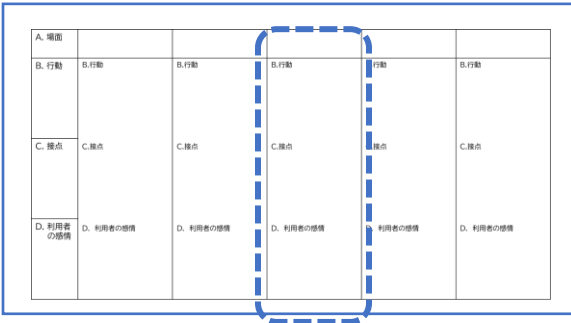
1. アイデア出し(個人ワーク)
2. ジャーニーマップの作成
3. ペインポイントの特定

アイデア出し【個人ワーク】

◆思いついたアイデアをワークシートに書き留めてください

行動	ペルソナの人物はどう「行動」するのかを想像する	例:Webサイトで検索する
接点	その行動を行う際に、サービスとの間で、どんな「接点」を持つのかを考える	例:上記Bの場合の接点は「Webサイト」
感情	ペルソナはどんな「感情」を抱くかを想像する	例: [×] Webサイトがわかりづらい☹

- 文章ではなく、端的なキーワード、キーフーズのみを述べてください
- 感情の説明には、顔文字や感嘆符、○×▲などをつけてください
- あくまでグループワークの準備作業としての下書き用であり、グループ内で共有するものではありません
 - 共通ワークシート転記後の作業をスムーズにするため、B～Dの高さは各自でフォーマットと同じ高さに調整してください(文章を編集)



A. 場面					
B. 行動					
C. 接点					
D. 利用者の感情 ◎ ▲ ○ × △ 🧠					

ジャーニーマップの作成

- ◆「A.場面」を転記した後、「B.行動」「C.接点」「D.利用者の感情」のアイデアで重要と思われるものを、グループ共通のワークシートに転記してください
 - 大きく、見やすい字で記入ください
 - 端的なキーワード、キーフーズのみを記入ください
 - 感情の説明には、顔文字や感嘆符、○×▲などをつけてください
- ◆全員分の貼り付けが済んだら、ワークシート全体を見ながら、加除修正を行い、ブラッシュアップしてください

ペインポイントの特定

- ◆「感情」の中から、プロジェクトとして対応すべきペインポイント(=行政が対策を講じるに値する「痛み」)を特定してください
- ◆ペインポイントに基づいて、取り組むべき課題を整理してください

A. 場面	1. 電子申請があることを知る	2. 電子申請の方法を理解する	3. 電子申請を行う	4. 電子申請の結果を受け取る	5. 紙で申請する
B. 行動	① パスポートの電子申請のことを夫から聞いた	① パスポートの電子申請の方法を調べる	① マイナンバーカードで認証 ② 申請	① 新規申請は不可であるとの結果が表示される	① パスポートセンターに行く
C. 接点	① 夫との会話	① 政府広報オンラインのサイト	① スマートフォン	① スマートフォン	① パスポートセンターの窓口
D. 利用者の感情	♥ パスポートセンターに行くのが1回で済むなら、とても助かる	▲ 今一つよく分からないけど、なんとかなるかな。	× 手持ちの写真を登録できない	● なぜ操作の最初で止まるの？私の時間を返して。	× 結局、パスポートセンターに2回行くことになった。。
E. 課題・論点	① まだパスポートの電子申請は認知されていない	① 説明が不親切。特に「注意！」の文章が難解	① スマホの自撮りしか使えない ② 予めアナウンスされていない	① ウェブサイトの説明を読むことを前提にスマホサービスを設計している	① 1つのサービスのネガティブな体験が他のサービスへの不信を招く

注意（実際の業務で使う際には）

- ジャーニーマップは一人でも頭の整理に使えるツールです
- ただし、実際の施策の立案で使う場合は、特にペルソナについては、**事前に十分なアンケートやインタビューなどによるリサーチ**を行った上で設定を立てていくことが必要です。（業務に詳しい担当者でさえ、強いバイアスがかかっていることが少なくありません）
- 複数のペルソナ、複数のジャーニーマップを立てることが多いですが、網羅的に把握すること自体に意味はありません。**重要なことは特に優先的に対処すべき課題と解決策を特定すること**で、大きな見落としがない程度にカバーできれば十分です。



End of Slides