

官民連携事業のご提案

地域住民及び関係者の声の収集、管理、活用に関する課題解決に向けて



Syno Japan株式会社

Cancun Copenhagen Geneva Hanoi Helsinki Istanbul London Oslo Paris Seoul Singapore Stockholm

Kamakura
Warsaw

Kyoto Vilnius

会社概要



● 会社概要

法人名	Syno Japan 株式会社 (Syno Japan Inc.)
設立年月	2016年1月
所在地	神奈川県鎌倉市扇ガ谷1丁目8-1 山口ビル3F
支店	京都府京都市下京区中堂寺南町134 ASTEMビル8F
海外拠点	15 拠点

● 事業概要

グローバルリサーチ（市場調査）や顧客体験（CX）、デジタルマーケティング分野における、顧客の声の収集から管理、分析、活用、効果検証までを最適化するデータ基盤を開発する北欧発のITスタートアップです。

ベトナムハノイの自社開発及びオペレーション拠点と連携し、北欧のビジネスモデルをベースに、日本の商慣習やニーズに合ったプロダクトやサービスを開発し、さまざまな企業や自治体が抱えるデータ利活用の課題を解決するDXソリューションを提供しています。



当社は、バルト三国リトアニアに本社をおき、北欧のビジネスモデルを起点に、様々な業務の国内クライアントが抱える、顧客の声に関する課題を解決するDXソリューションを開発する北欧発ITスタートアップです。

これまでに、栃木県や京都市など各自治体や観光機構とも連携し、訪日外国人を含む観光客に対する対面及び非対面アンケートの収集からアンケート結果のデータ活用や、新型コロナ対策を行う各施設に寄せられる顧客の声をリアルタイムに理解し、衛生対策状況を把握など、観光客や地域住民の声を収集、活用、管理を行うプラットフォームを構築し、地域活性化に繋げる施策に寄与しております。

現在、地方自治体もデジタル変革（DX）への取り組みが求められておりますが、自治体におけるデジタル変革は、「自治体と住民がデジタル技術を活用し、住民本位の行政・地域・社会を再構築する」を目的としております。

この取り組みを進める上で、「地域顧客（地域住民・観光客・地域の利害関係者）の声を集める」というプロセスは1番重要となってまいります。

そこで今回、「地域の声」を効率的且つ効果的に収集し、管理・活用する自治体向けのデータ基盤を構築するサービスを提供する当社のノウハウが活用出来るのではないかと考え、官民連携事業としてご提案させて頂きました。

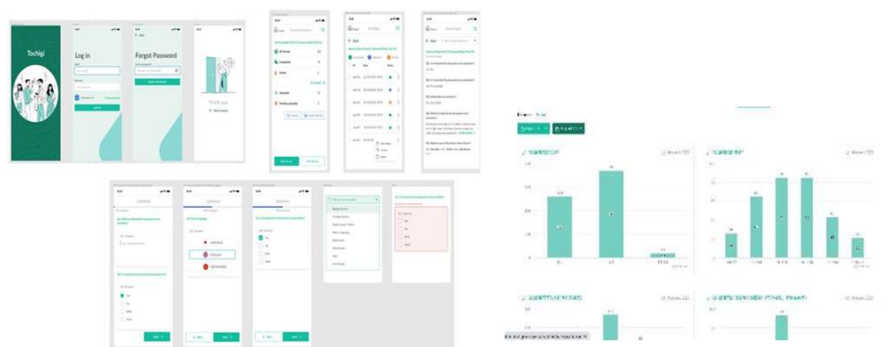
当社の実績



当社は、これまで県や市など各自治体と多数実績がございます。また、観光機構とも連携し地域住民や観光客の声を収集、管理、活用、施策効果の検証を行うプラットフォームを構築し、地域活性化に寄与しております。

■栃木県

観光客アンケートプラットフォーム

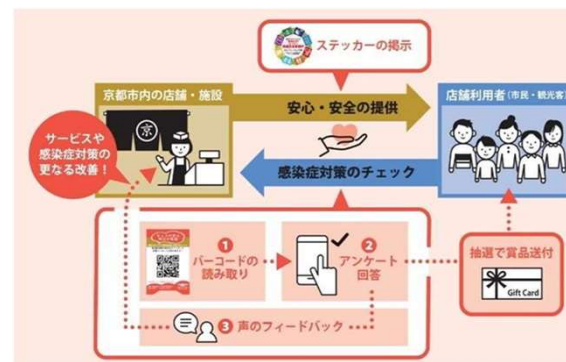


栃木県観光課が訪日外国人を含む観光客に対する対面及び非対面アンケートの収集から、データ連携、一元管理、レポートニング、活用までのプロセスを外部委託ではなく、自社で主体的に行うことができる仕組みを構築。

参考インタビュー (<https://synoint.jp/2021/06/tochigi-interview/>)

■京都市観光協会

市民・観光客の声を活用した新型コロナウイルス感染症対策の強化



京都市観光協会が実施する「新型コロナウイルス感染症対策応援プロジェクト」における顧客体験（CX）アンケートプラットフォームを構築。各施設に寄せられる顧客の声をリアルタイムに理解し、衛生対策状況を把握することが可能となった。

参考インタビュー (<https://synoint.jp/2021/06/dmokyoto-interview/>)

■その他実績

取組先	取組内容
京都府茶協同組合	グローバルリサーチ及び海外マーケティングサービス
長野県観光機構	データプラットフォーム構築・運用業務委託業者に選定
東北観光推進機構	CRMを活用したロイヤルカスタマー獲得及び流通販路構築事業の委託業者に選定
鎌倉市	鎌倉市スーパーシティ構想における連携事業候補者に選定（今後取組予定）

国内クライアント&パートナー事例

自治体以外に、様々な企業のアンケート課題を解決するプラットフォームソリューションを提供しています。

政府・自治体



教育機関



市場調査会社/ コンサルティング/出版 社



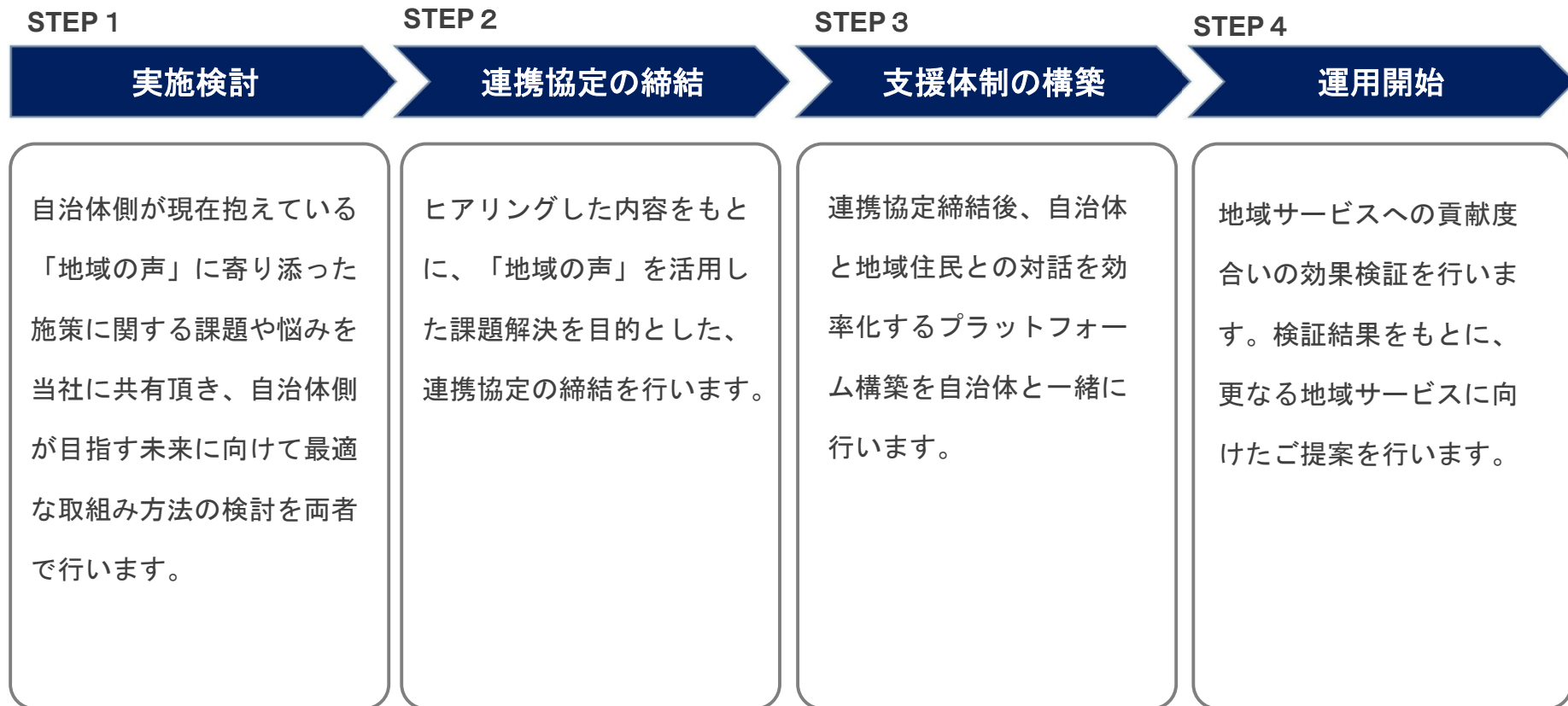
民間企業



提案の目的	「住民満足度向上による移住・定住率の増加」「観光客の再来による観光収入の増加」「ふるさと納税額の増加」を目的とした、地域顧客（地域住民・観光客・地域の利害関係者）の声に基づいた施策の策定・実施が行える環境の構築。
提案の目標	<ul style="list-style-type: none">・住民満足度向上による移住・定住率〇〇%増加・コロナ収束後の観光客再来による観光収入の〇〇%増加・ふるさと納税額の〇〇%増加 <p><u>※具体的な目標は、自治体の方と一緒に計画したいと考えます。</u></p>
導入手法	地域住民や観光客からのニーズ把握を行う為に、地域顧客からの声（アンケート）を効率的に集める仕組みと、効果的な運用方法を当社が構築し、今後の政策に活用する為のデータ基盤構築を貴自治体と一緒に構築を行います。
実施手順	<ol style="list-style-type: none">1. 官民連携事業としてプロジェクト化を行います。2. 自治体側と協議しながら、サービス構築に向けた最適な取組みのご提案を行います。3. 事業実施に必要なシステム、体制の構築を自治体と一緒にを行います。4. 運用による地域サービス貢献度合いの効果検証を行い、具体的な施策の策定や地域サービス向上に向けた取組みを行います。

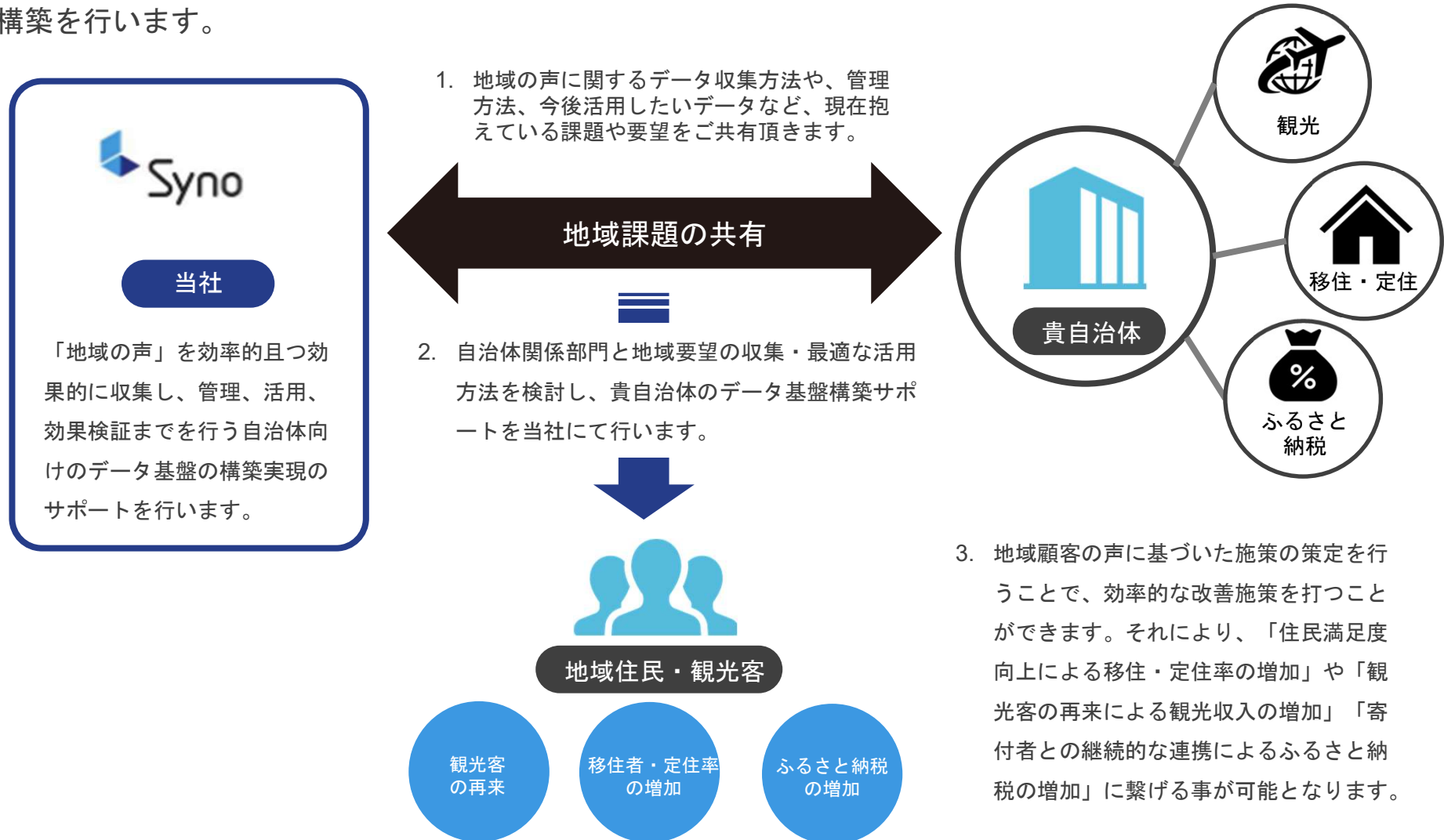
本提案の取組イメージ

本取組みの全体イメージです。基本的に当社が事業実施に向けて調整を行い、自治体の方には地域での協力調整をお願いしております。



取り組みの全体イメージ

地域住民や観光客からのニーズ把握を行う為に、地域顧客からの声（アンケート）を効率的に集める仕組みと、効果的な運用方法を当社が構築し、今後の政策に活用する為のデータ基盤構築を貴自治体と一緒に構築を行います。



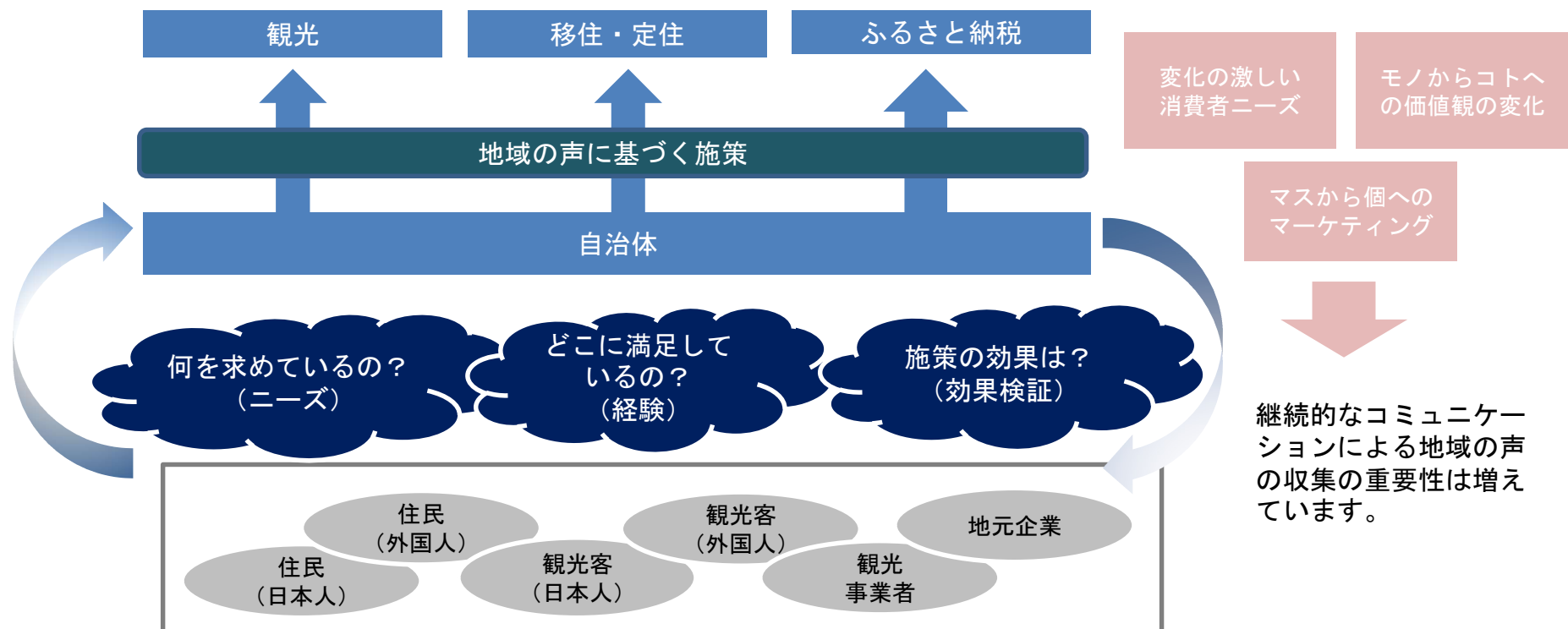
自治体にとって地域の声に基づく施策が求められる背景

近年のデジタル化や新型コロナウイルスの影響で、住民や観光客のニーズや価値観は急激に変化しています。この変化に対応するために、自治体は、現状のニーズや満足度をタイムリーかつ効率的に把握し、施策後の効果を客観的に把握する必要があります。

そこで注目されているのは、国内外の住民や観光客、観光事業者や地元企業などからアンケートで収集する地域の声の活用です。地域の声は、自治体がピンポイントで聞きたいニーズや満足度、施策の効果を継続的に可視化することができます。

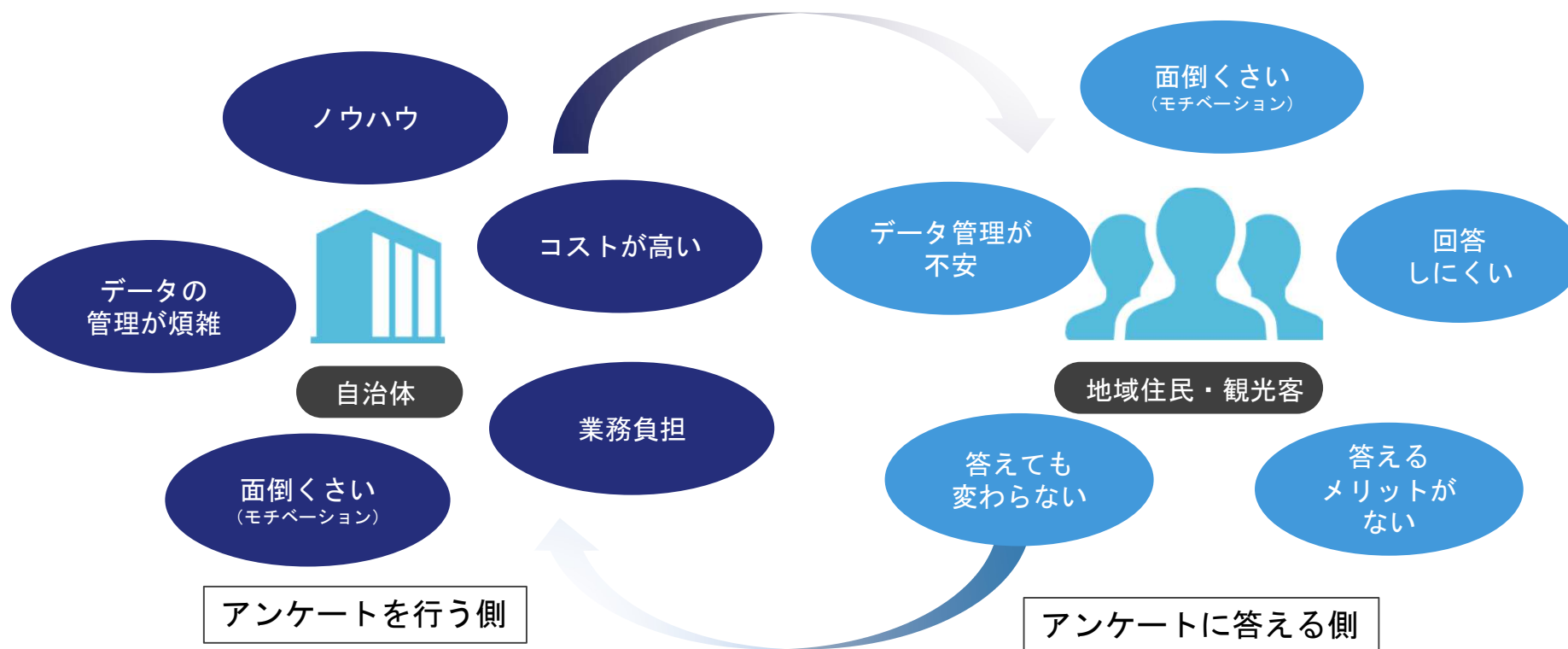
地方創生において、各自治体が重視する「観光客の再来による観光収入の増加」「住民満足度向上による移住・定住率の増加」「寄付者との継続的な連携によるふるさと納税の増加」に対する施策についても同様です。

直感や経験のみに頼らない、施策の受益者となる市民や観光客、地元企業などの地域の声に基づく施策が求められています。



地域の声に基づいた施策ができない理由（課題）

継続的に地域の声を活用した施策が大事なことは頭ではわかっているが、それを実践できないという課題を抱えている自治体は多くあります。
自治体によってその課題は様々ですが、地域声を収集する側と提供する側、それぞれに課題があり、「誰に？何をしたらいいかわからない。満足度がわからない。施策の効果がわからない」という状況で、直観と経験で施策を行っている自治体は多いです。



上記の課題を解決するのがSynoが提供するデータ基盤構築サービスです。

当社は、地域の声を収集する側と提供する側の現状や課題、期待を把握し、地域の声に関わるユーザとの対話を通じて理想のデータ基盤を設計し、まずは必要最低限の機能を備えたプロトタイプを構築し、実際の運用を通じて段階的に拡張していく「デザイン思考に基づくデータ基盤の共創モデル」を採用しています。これにより各ユーザのニーズに合った、地域の声に基づく施策のプランニングから実施、効果検証までのプロセスを確立することができます。

顧客の声に関わる各ユーザの現状と課題、期待を把握する



理想のデータ基盤の設計する



必要最低限の機能を備えたプロトタイプを構築する



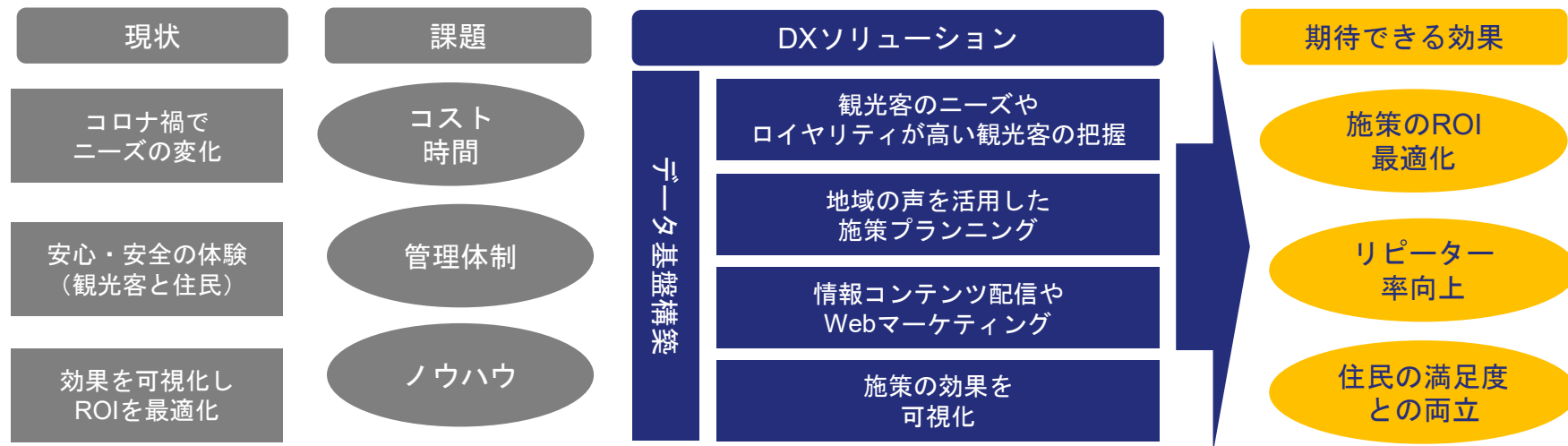
実際の運用を通じて、段階的に拡張する



地域の声に基づく施策のプランニングから実施、効果検証

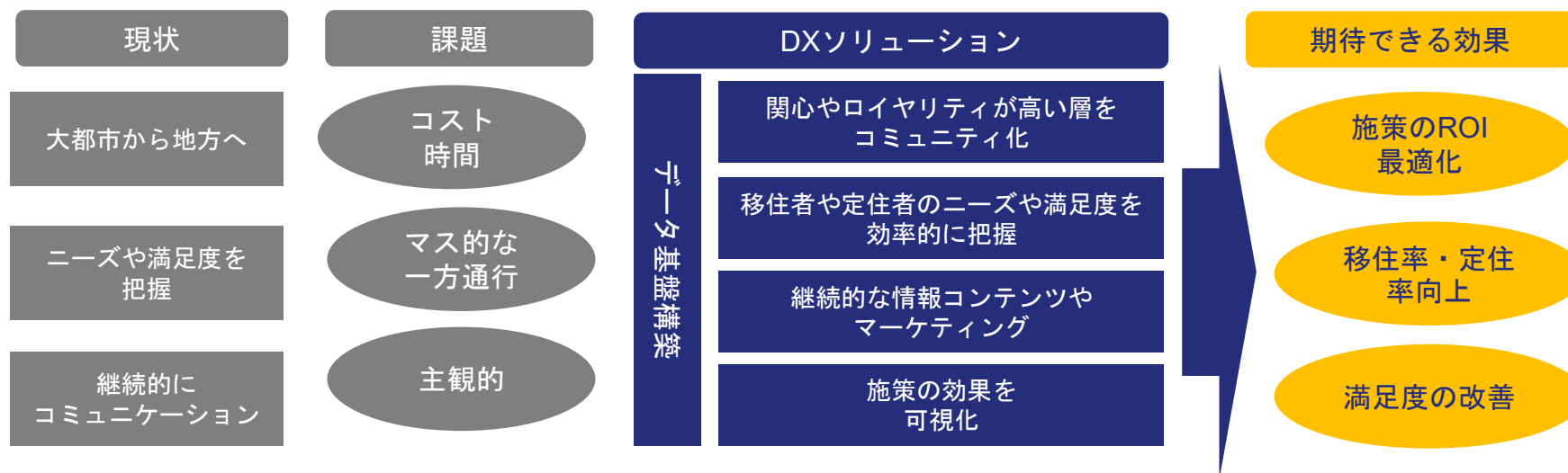
取り組みパターン①（観光振興）

目的	市民と観光客、事業者の満足度が両立する観光地の実現と観光収入のアップ
KPI	観光者数/リピーター率/市民の満足度
担当部署	観光担当部署
現状	観光客対策は、地方創生にとって重要な施策の一つです。コロナ禍で現在は止まっていますが、今後は国内を中心に復興し、最終的には訪日外国人の増加も期待されています。コロナという状況で、観光客が観光に求める体験は大きく変わり、「安全・安心」な観光施策は、観光客のみならず、受け入れる住民にとっても無視はできません。アフターコロナにおいて、誘致したい観光客が何を求めているのか？（ニーズ）、何に満足しているのか？（体験）、施策に対して効果はあったのか（効果検証）を把握するために、国内外の顧客の声を活用は不可欠となります。
課題	観光振興に活用する声の収集を自治体あるいは観光機構（DMO）が行う場合、これまでは外部機関に委託する（コストやタイムリー性の問題）か、自社で行う場合も業務負担があり、継続的に実施することができませんでした。データも、様々な部署で管理されていたり、またデータを活用した施策や効果検証もあまりできていませんでした。言い換えると、あまり顧客の声を活用した観光振興ができていなかったわけです。
対応策	観光振興の施策を最適化するためのデータ基盤を構築



取り組みパターン②（行政情報の発信）

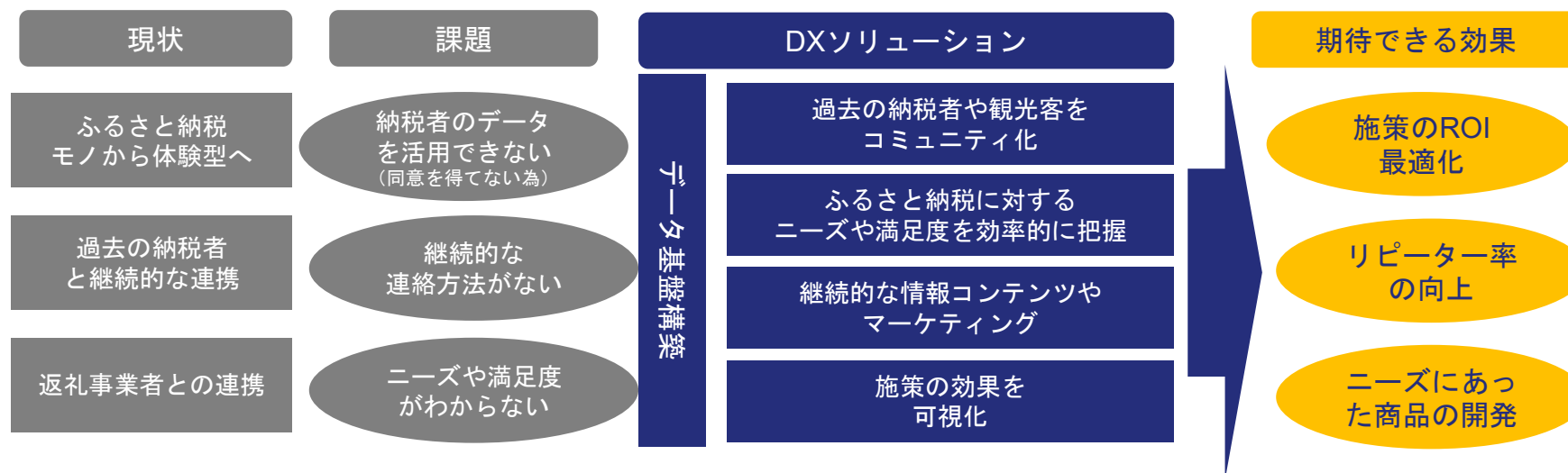
目的	効率的な行政情報の発信による、移住者及び定住者の増加
KPI	移住者の数、定住者の数、移住者/定住者の満足度
担当部署	広報担当部署
現状	移住・定住施策は、地方創生にとって要となる施策の一つです。コロナ禍の影響で、働き方や考え方が大きく変わり、大都市から地方への移住のハードルが低くなっている中、各自治体が移住・定住施策を推進するために、移住・定住者のニーズを把握し、正しく行政情報の発信を行っていく仕組みと共に、現在の移住者・定住者の満足度を継続的に理解する仕組みが他自治体との差別化につながります。
課題	移住者や定住者のニーズや満足度、施策の効果を可視化するためには、声の収集から活用のプロセスが必要です。しかし、多くの自治体は声の収集から活用までのコストや業務負担やまたノウハウの問題で効率的な仕組みが行われていません。マスのな一方通行な情報の発信や、発信する内容も主観的に決められているのが現状です。また市民の満足度や心地よさなどの指標を継続的に構築する仕組みもありません。
対応策	現状のニーズやペルソナ・満足度を把握し、施策や情報コンテンツなどのプランニング後、施策の実施と効果検証を行う。



取り組みパターン③（ふるさと納税対策）



目的	過去の納税者や観光客に対して効率的な情報発信できる仕組みを構築し、ふるさと納税の増加につなげること。また、実際の納税者に対して満足度を可視化する仕組みを構築し、ふるさと納税の提供業者に共有する仕組みで、リピーター率を上げる。（担当部署：ふるさと納税業務担当）
KPI	ふるさと納税額、リピーター率
担当部署	ふるさと納税業務部署
現状	ふるさと納税の増加は、地方創生にとって欠かせない施策の一つです。そのために、情報コンテンツを対外的に効率的に発信し、納税につなげていく必要がある。また、過去の納税者に対しても、継続的に連携し、情報コンテンツを提供し、また満足度を把握し、改善していく仕組みが必要である。
課題	過去の納税者に対して、納税後のコミュニケーションを行うための仕組みがないため、せっかく集めたデータが有効活用できていない。また納税に興味ある層が何を求めているのか？納税者がどういったことに満足していないの瓦かないので、施策が主観的になってしまっている。
対応策	納税者や事業者をコミュニティ化し、継続的に連携する仕組みのデータ基盤を構築



本取組みを実施する事で、以下のような効果が期待できると考えます。

1. 官民連携事業として外部に対するPR効果

SDGs への取組みとして、地域住民・地場企業・都市部企業に対する、シティプロモーションに繋がります。さらに、「地域顧客の声を活用したデータに基づいた施策の実施」モデルケースとして、他市町村に対する自治体DXモデル事業としてのPRも可能となります。

2. 自治体歳出の抑制

紙によるアンケート実施や集計に掛かる業務が効率化される事で、調査費用削減や職員の業務負担軽減による、自治体歳出の抑制に繋がります。

3. データ利活用による各分野における施策効果

(観光振興) 観光客のニーズに沿った観光サービスの構築が可能となります。

(地域活性化) オンラインアンケートの実施や、行政・地域の情報配信が可能となります。

(ふるさと納税) 過去納税者に対する、効果的なシティプロモーションが可能となります。

自治体側をお願いしたい事



本取組みの実施にあたり、以下のご協力をお願いします。

1. 課題要望の情報共有

現在行っている、「地域の声に関するデータ収集方法や、今後活用したいデータ」など、現在抱えている課題や要望についてご教示下さい。

2. 連携協定の締結

自治体と地域住民とのコミュニティのプラットフォーム構築支援を貴自治体と行うにあたり、連携協定の締結をお願いしております。まずは課題に対してどのようなご支援が必要か両者間にて確認を行い、最適な支援体制の構築を行います。

お取り組みのスケジュールイメージ（サンプル）



※スケジュールはあくまでイメージです。実際には自治体側と協議をした上で、最適なスケジュールを設定したいと考えます。

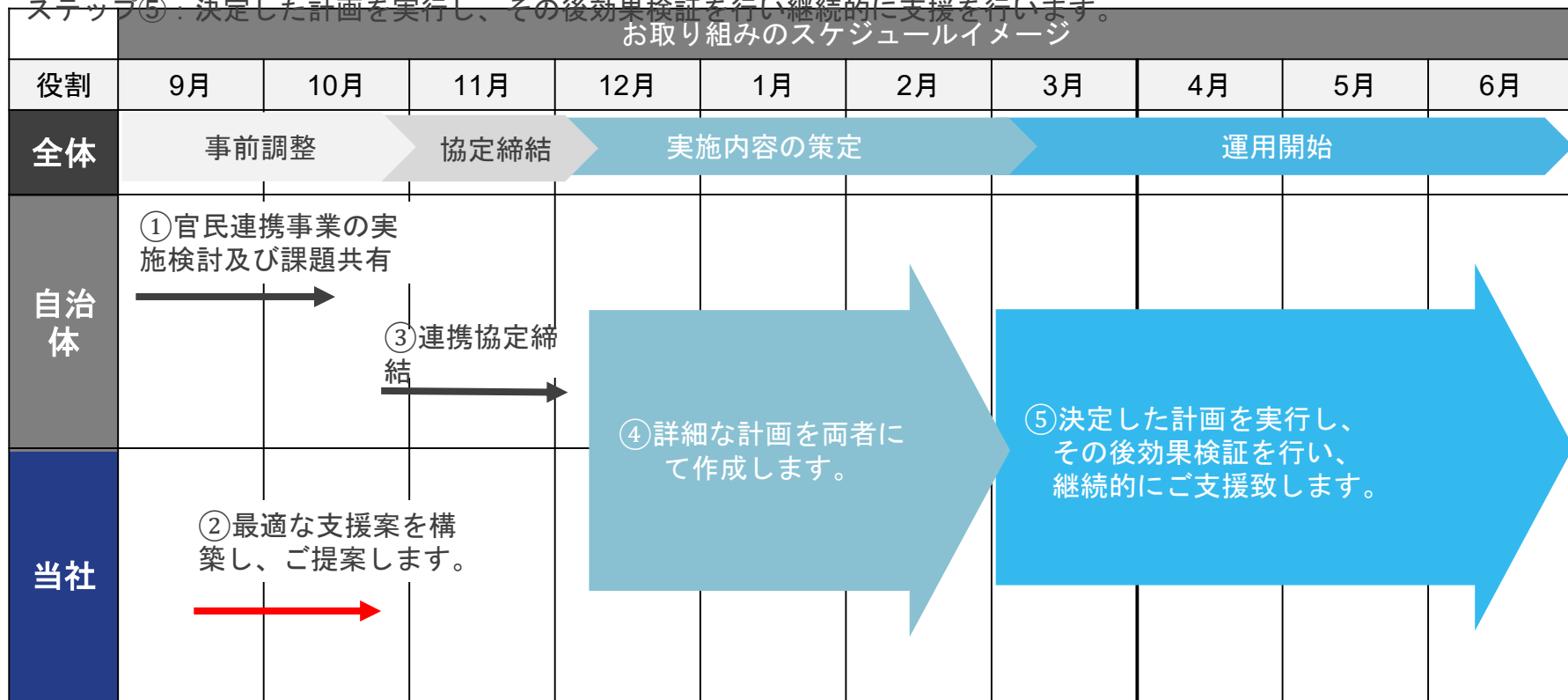
ステップ①：本提案の実施に向けた検討と課題要望の共有をお願い致します。

ステップ②：「自治体と地域住民とのコミュニティーのプラットフォーム構築支援案」をご提案します。

ステップ③：連携協定の締結を行います。※各種メディアに対し、プロモーションを行います。

ステップ④：詳細な計画を両者にて作成します。

ステップ⑤：決定した計画を実行し、その後効果検証を行い継続的に支援を行います。



本格的な人口減少・少子高齢社会を迎え、慢性的な人手不足や税収の減少等が予想される中、全国の自治体においては、これら課題を前提とした厳しい行財政運営が求められていると存じます。

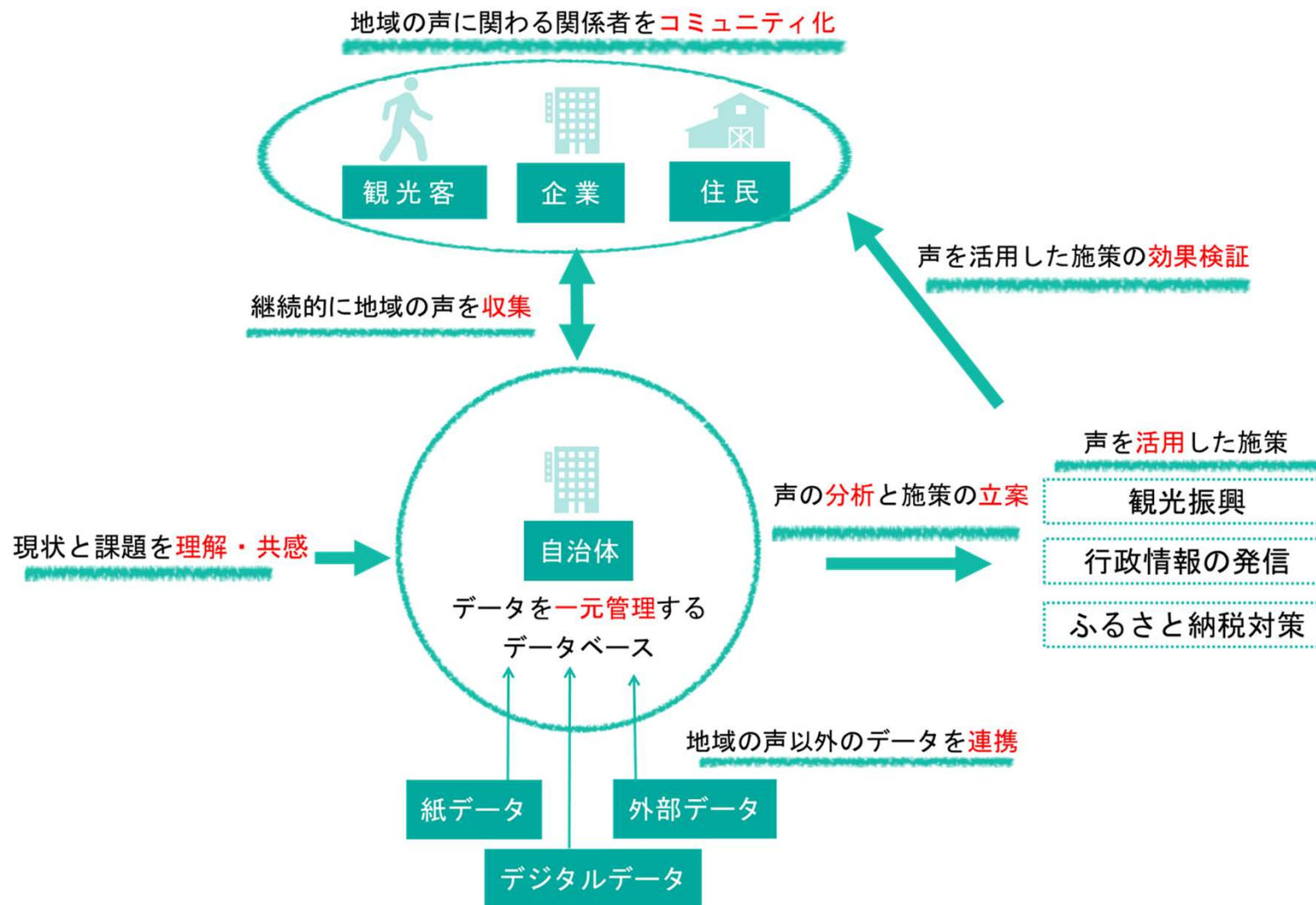
こうした状況下において、多様化する市民ニーズや行政課題、地域課題に的確に対応し、市民サービスの向上を図るためには、行政がやるべきこと、民間ができること、官民協働で行うことなど、事業の実施主体のあり方についても真剣に検討していく時代に入っていると考えております。

自治体と民間で共に考え、両者の強みを最大限に活かし、各地域がもつ”地元らしい”解決策を導き出して個性豊かな地域社会の実現に結びつけると同時に、両者にとって成長と共創を目指す活動をしていきたいと考えております。

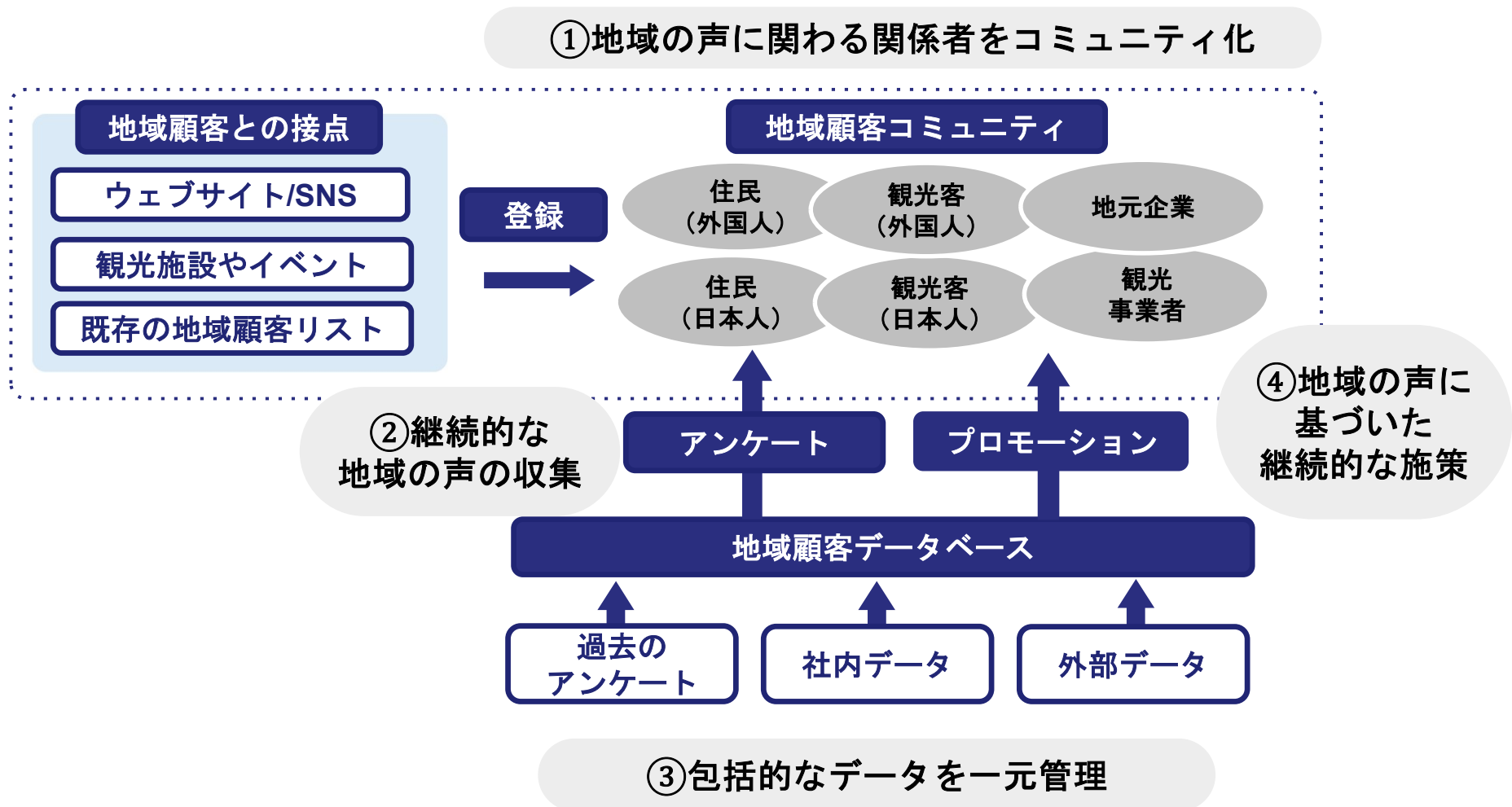
地域や行政が抱えている課題や悩みに対して最適なサービス・ソリューションの提供を通じて、協働で課題解決に挑み、“地元らしさ”を発揮できる、個性に富んだ地域社会の発展に寄与していきたいと考えております。

補足資料

さまざまな施策に活用できるデータ基盤



Synoが構築するデータ基盤全体図



①地域顧客コミュニティの構築



コミュニティへの登録依頼を行うための画面をカスタマイズで作成します。



該当する個人情報保護方針に同意し、コミュニティに登録する仕組みを構築します



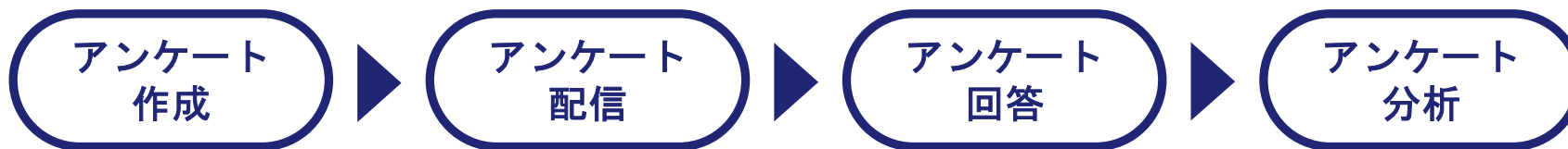
登録者に対するマイページを作成します。マイページ上で会員情報の更新や自治体からのアンケートやキャンペーンに参加することができます



アンケートやキャンペーンごとにポイントを提供し、さまざまな特典（ギフトカードや自治体独自のギフト、チャリティへの寄付などに交換することができます。



② 継続的な地域の声の収集

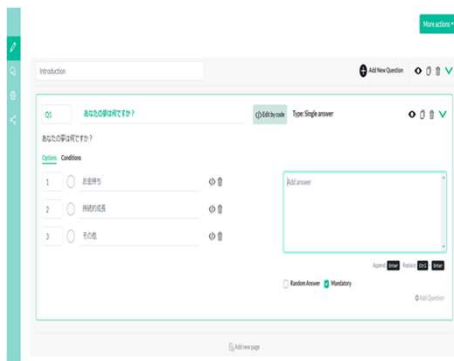


プログラミングの知識なしにどなたでもアンケートを作成することができます。

作成したアンケートをEmailやQRコードで配信することができます。

アンケートの対象となるコミュニティ会員や施設訪問者などがアンケートに回答します。

アンケート結果はリアルタイムで可視化され、自治体の横断的な活用や各施設に効率的に共有することができます。



従来のセルフ型のアンケートシステムとは異なり、複雑な設定やカスタマイズが可能となり、自治体独自のアンケートを作成することができます。



③ 包括的なデータを一元管理

継続的に収集するアンケートとさまざまなシステムで管理されるその他のデータを統合、一元管理し、包括的なデータベース（360°顧客ビュー）を構築します。



④ 地域の声に基づいた施策

継続的な地域顧客の声の収集や他のデータとの連携による包括的なデータ基盤の構築により、客観的なデータに基づいた下記の施策が可能となります。

商品・サービス
開発

顧客体験(CX)
の改善

マーケティングの
最適化

従来のマスの施策と比べて、データ基盤を活用による、より詳細な情報に基づく地域顧客目線で費用対効果(ROI)と満足度の高いサステイナブルな施策となります。

従来の施策

データ基盤を活用した施策

