



厳格な省庁へ灯す
サービスデザインの焰

Hi, I'm

Hajime Hirono

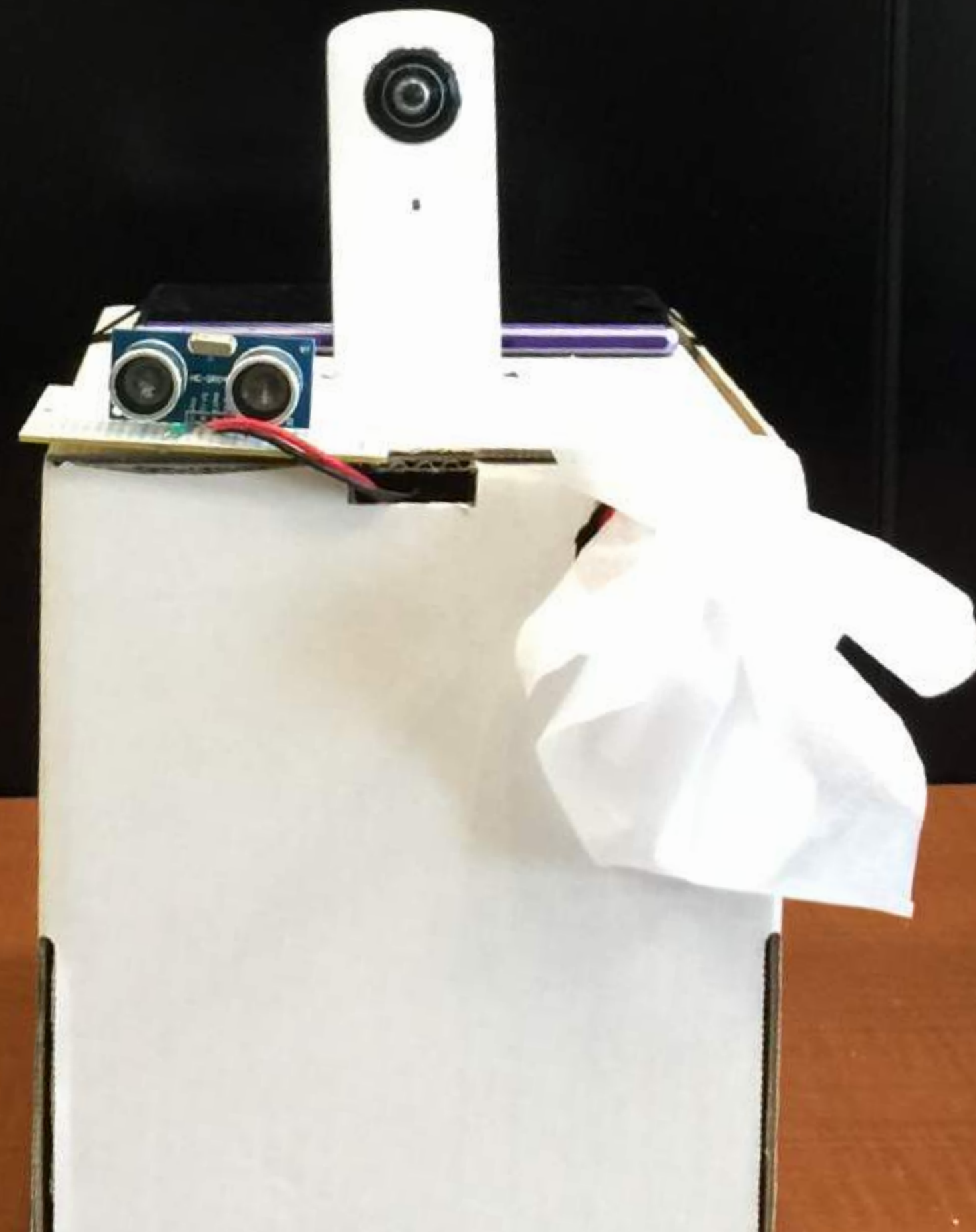
Designer at Digital Agency,
CEO at Designship and Forte

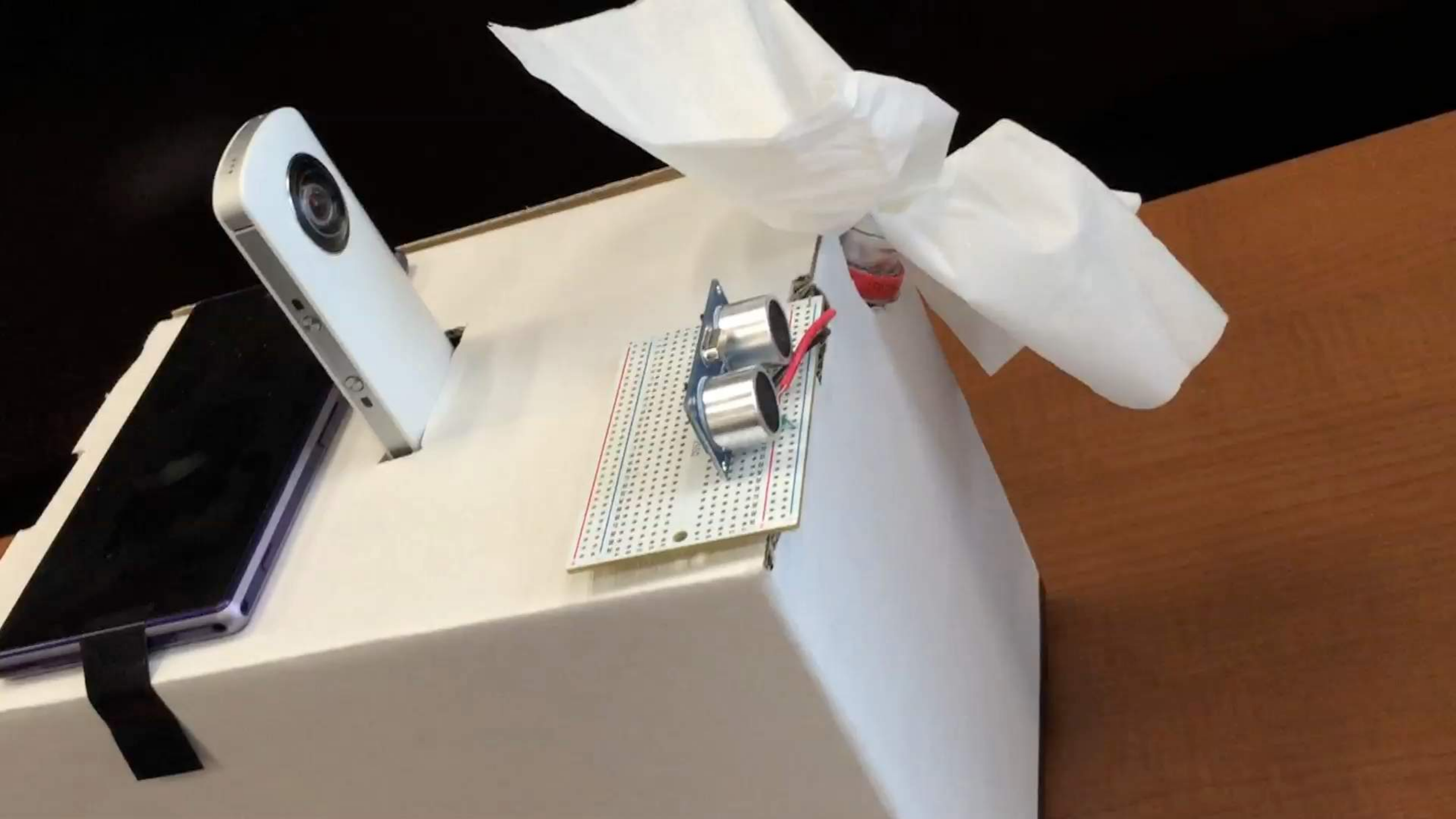




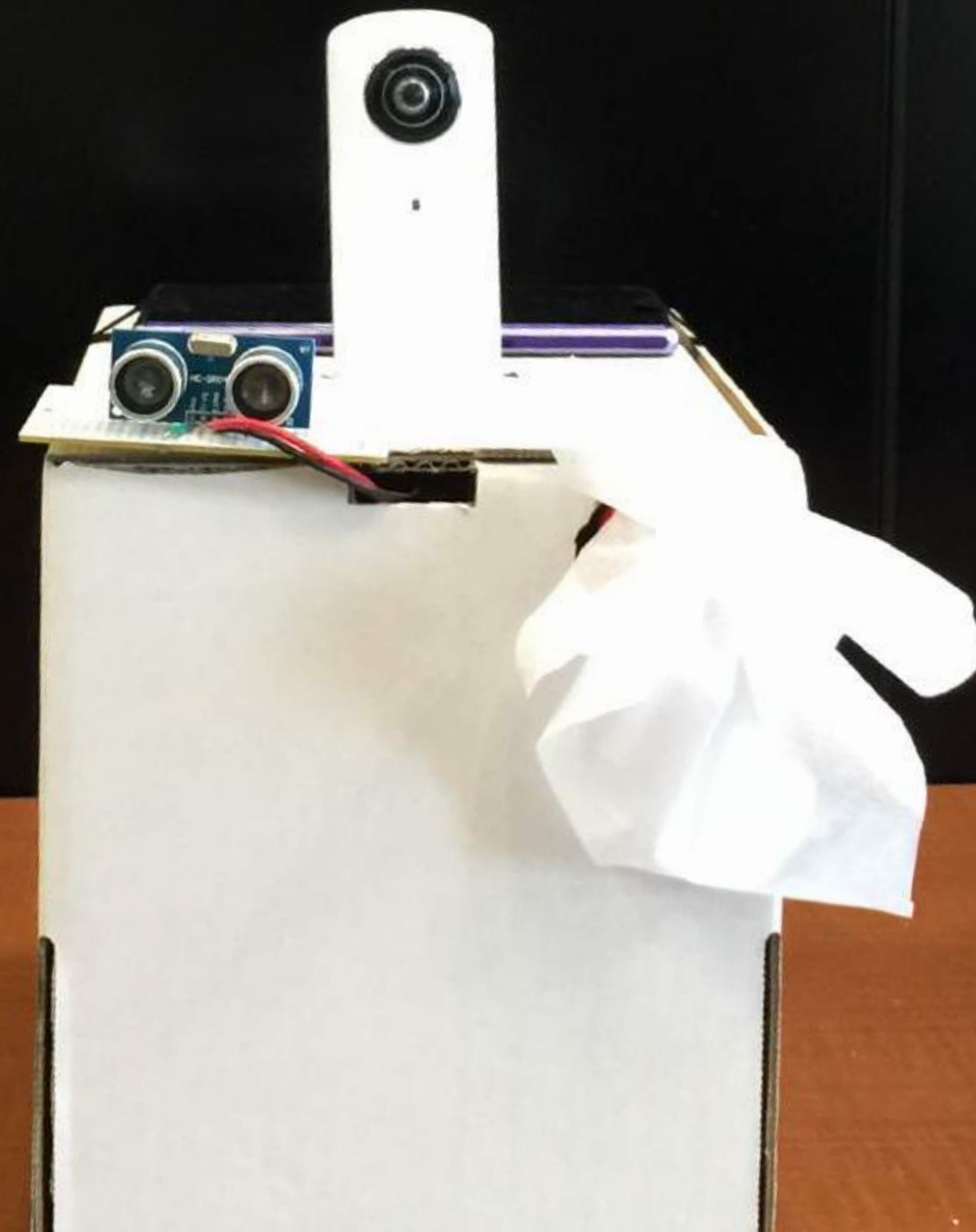
Application Development Office
UX Design Promotion Department

A TISSUE BOX OF THE FUTURE (personal work)





A TISSUE BOX OF THE FUTURE (personal work)





inShade

**SUNSHADE ROUTE
SEARCH APP
(personal work)**

6:43

みんなのニュース

あす
神奈川

28 / 23°C

“日かげのルート”を表示「InShade」



#ネットナビ

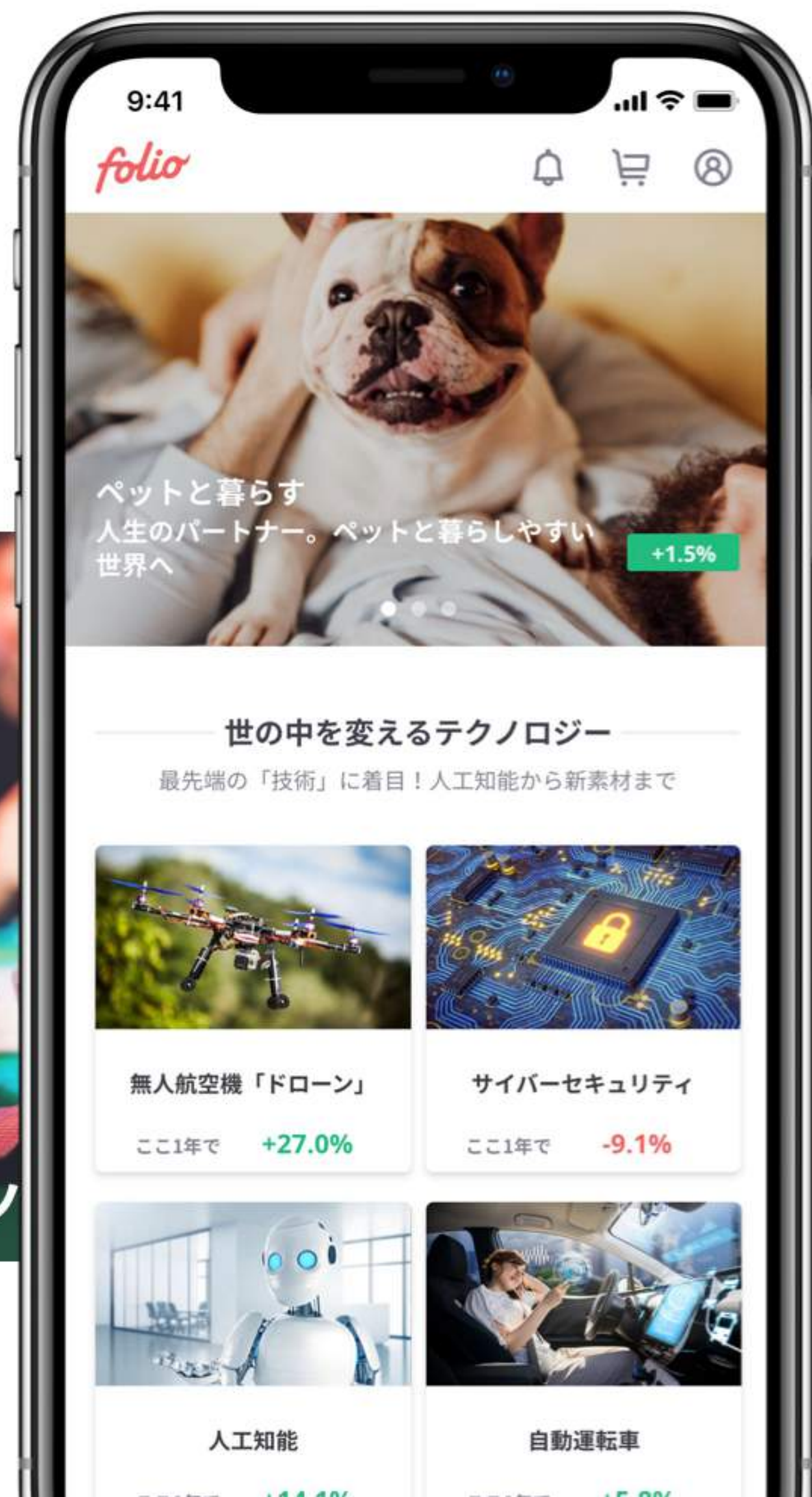
@judoouen

こんなアプリがあるなんてたまげたなあ



folio

Co-founded in 2015
Chief Design Officer



フォリオは「VR」や「京都」など、
 多彩なテーマをえらんで投資ができる
 オンライン証券です。



カジノ



VR(仮想現実)



寿司



コスプレ



京都



人工知能

データ等はサンプルであり、将来の運用成果等を示唆又は保証するものではありません。
 金融商品の取引においては、株価の変動等により損失が生じるおそれがあります。詳細は契約締結前交付書面をお読みください。
 株式会社FOLIO 金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第2983号 加入協会：日本証券業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会

※ 画像はイメージです。



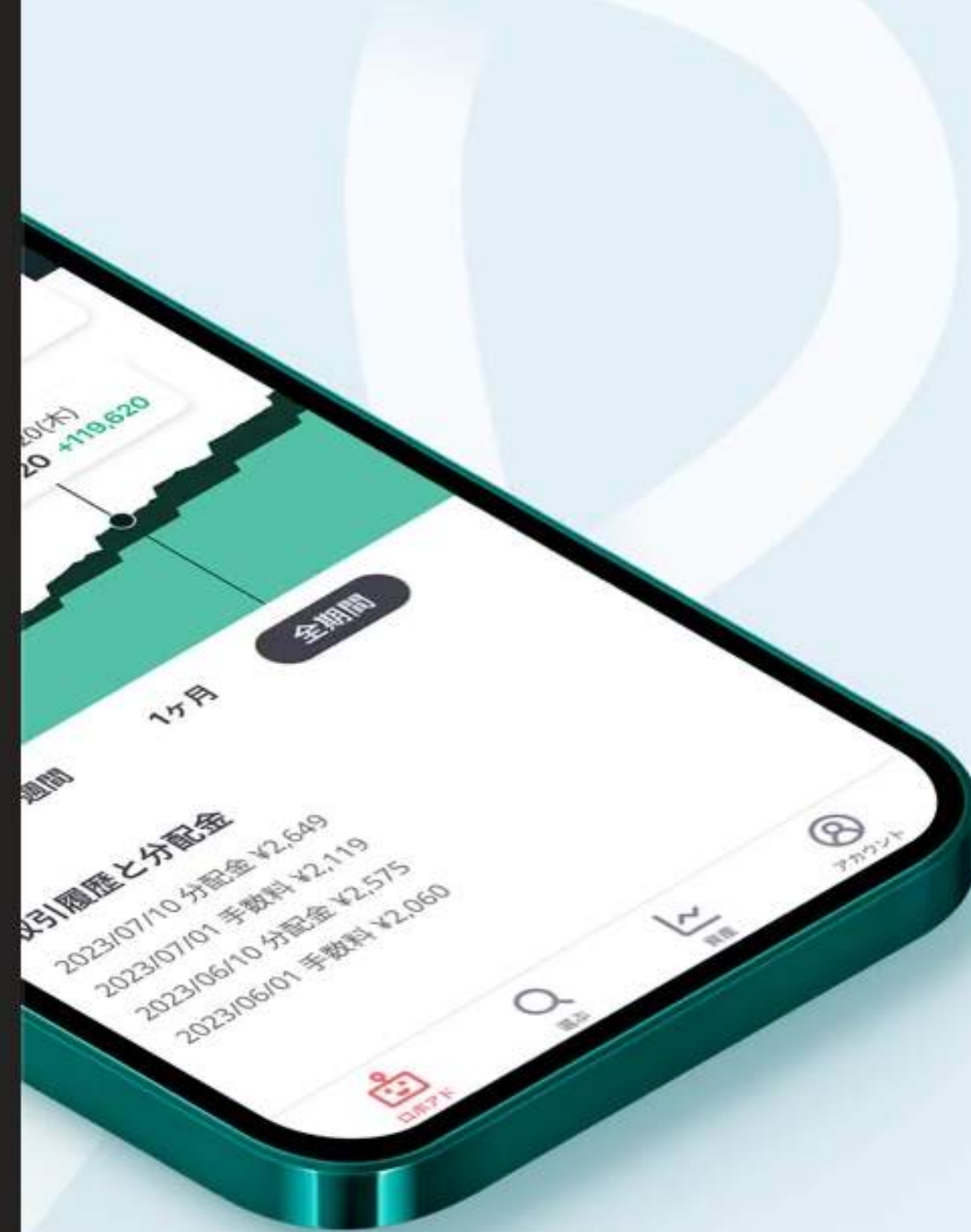
あなたの
資産形成に、
AIの将来予測を。

全自動のAI投資

 ROBOPRO



※ 画像はイメージです。



金融庁が公表した
2022年末までのロボアド
過去3年のパフォーマンス **No.1**^{※1}

FOLIO 2023年度上期
ラップ業務にかかる投資一任契約
ご契約増加件数 **No.1**^{※2}

※1 金融庁公表「資産運用業高度化プログレスレポート2023」別添資料より
主な投資一任型ロボアドバイザー5社比較(2022年末時点)。

※2 一般社団法人日本投資顧問業協会による統計資料「契約資産状況『ラップ業
務』」に掲載されている協会会員の「投資運用」契約件数(個人及び法人の合計
数)を用いて、2023年3月末時点から2023年9月末時点までの増加件数を計算し
たものです(2023年12月FOLIO調べ)。FOLIOの契約件数は、SBIラップ、ひめぎん
ラップおよびFOLIOが提供する投資一任サービスの契約件数の合計値です。

40以上のデータを
AIで分析し将来予測。

AIならではの合理的な判断で
パフォーマンスの最大化を目指す

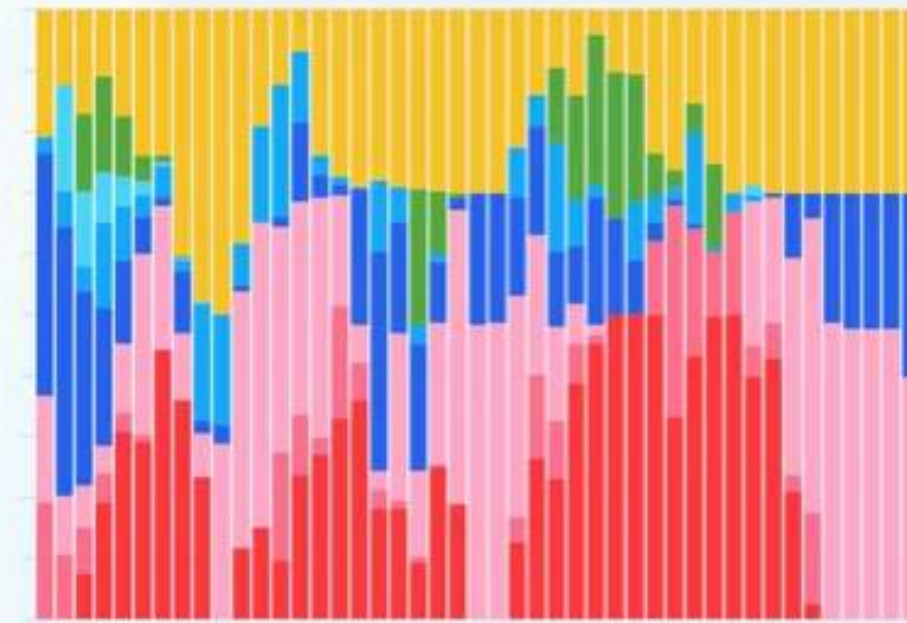


※参考とするマーケットデータの例

将来予測に基づき
グローバル資産へ
投資配分を毎月変更

REBALANCE

2020年1月15日~2024年3月末までの
投資配分の推移



2020/1


- 米国株式 ■ 先進国株式 ■ 新興国株式
- 米国債券 ■ ハイイールド債券
- 新興国債券 ■ 不動産 ■ 金

※各月に適用される投資配分の変更時点
(ex.2023年8月は2023年7月28日時点)の比
率を示しています。毎月の投資配分の変更とは
別に、臨時で投資配分の変更を実施している
場合があります。



Founded in 2018

CEO

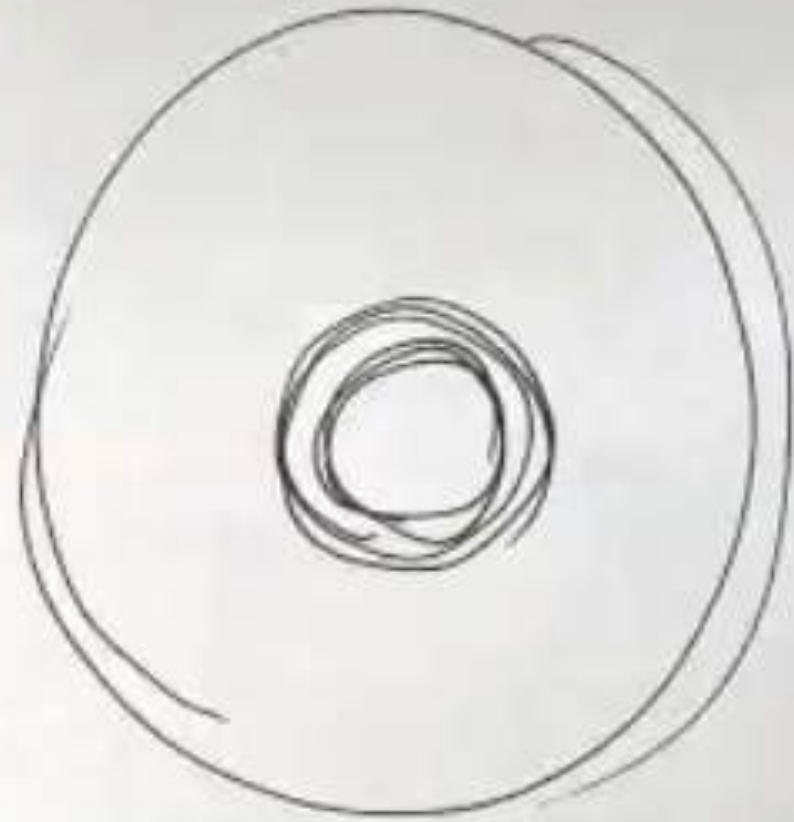
- 
- 01 CONFERENCE**
 - 02 SCHOOL**
 - 03 STREAMING**
 - 04 TALK SHOW**
 - 05 GOVERNMENT SUPPORT**
 - 06 TRAINING & LECTURE**
 - 07 PRODUCTION & COMMUNITY**



ガラガラ
ツルツル



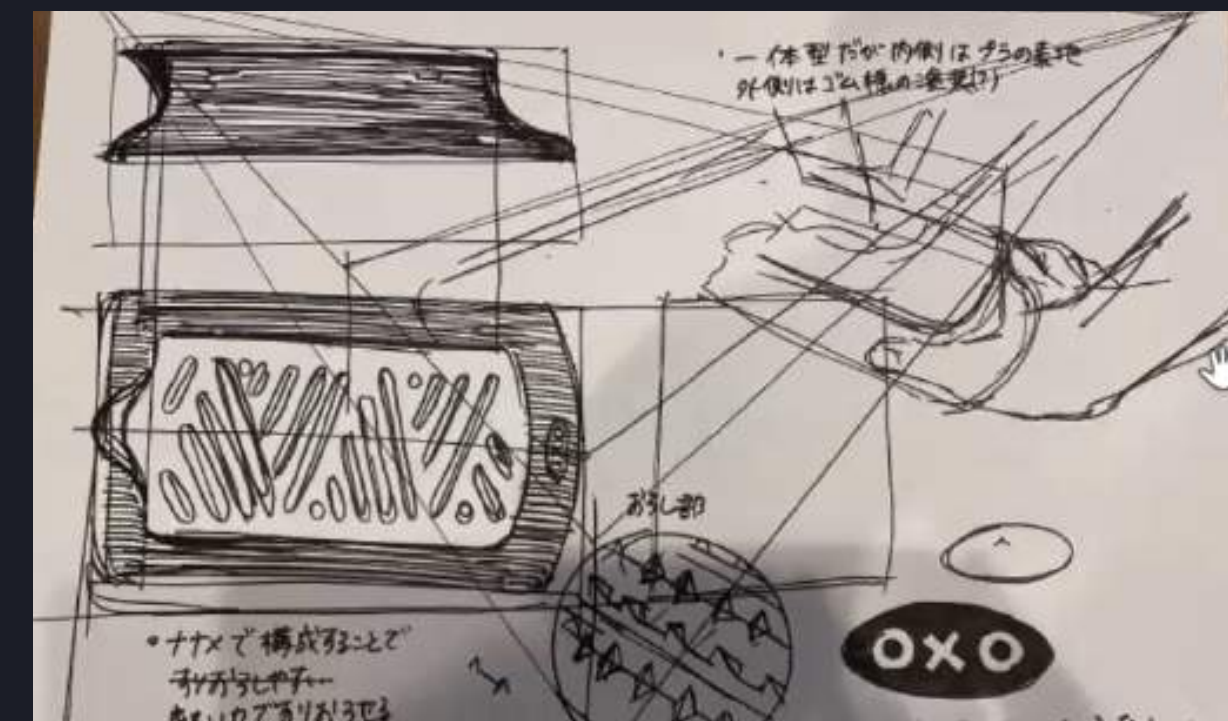
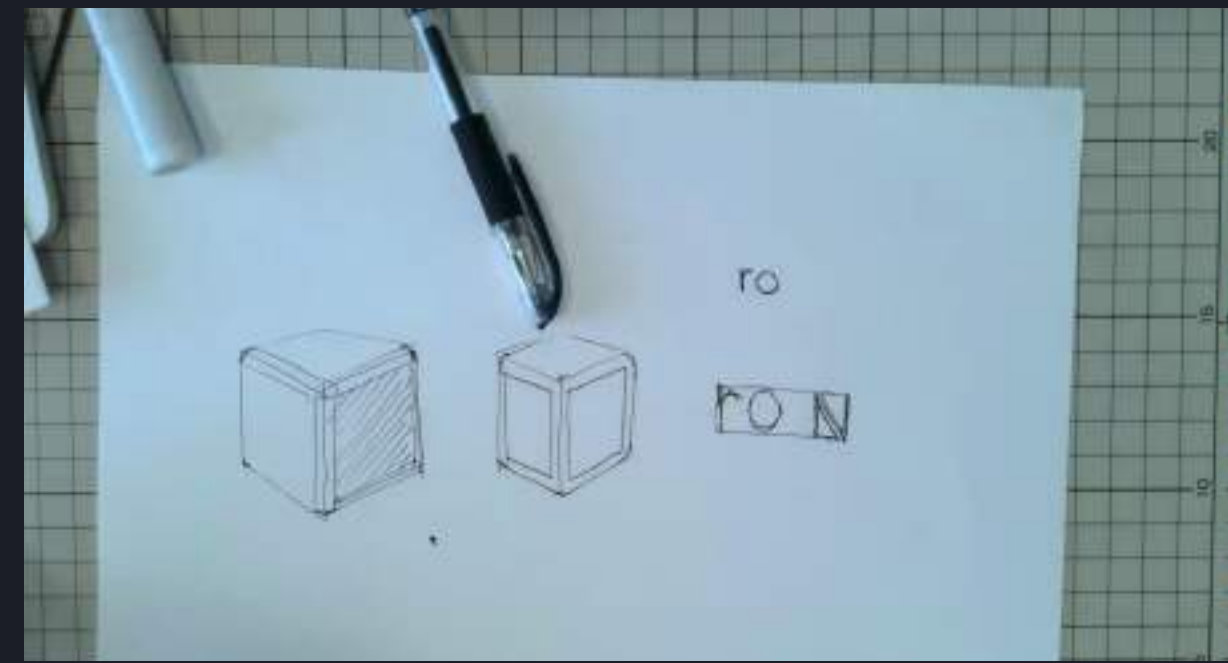
アイルランドの山を形状にしたい?



ガラガラ



五角形ほり



スマートフォンに最適化した学生向けデザイン



2 班

案件定義シート

- 70歳以上の住民
- 区庁外暮らし
- 必要なサービス

アイデアシート

アイデア	メリット	デメリット
...
...

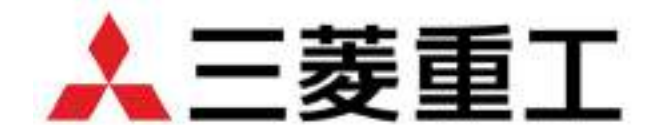




Founded in 2021

CEO

Clients



etc...







YAHOO!
JAPAN

Designer



folio

Co-founder
CDO



DesignShip

CEO



FORNCE

CEO

1 緊急のお知らせ

- ・令和6年能登半島地震に関するお知らせ(令和6年5月13日更新)
- ・令和6年能登半島地震に伴う税務署の業務について(令和6年4月24日8時30分現在)
- ・不審なメールや電話にご注意ください

障害者相談支援事業等に係る消費税の取扱い等

その他のバナー一覧

停止 再開

新着情報

トピックス	税の情報・手続・用紙	刊行物等	法令等	お知らせ	国税庁等について
令和6年5月22日	定額減税説明会の「開催日程等一覧表」を更新しました				
令和6年4月23日	「税務行政に対するご意見・ご要望」コーナー等の不具合について				
令和6年4月22日	令和6年分の路線価図等の公開予定日について(PDF/63KB)				
令和6年4月11日	国税庁ホームページのシステムメンテナンス(4月20日(土))のお知らせ				
令和6年4月11日	酒類事業者向け補助金の第1期採択事業者を決定しました。				

表示件数を増やす

トピックス一覧へ

分野別メニュー

税について調べる	利用者別情報
<p>タックスアンサー (よくある税の質問)</p> <p>国際税務関係情報</p> <p>税の学習コーナー</p> <p>所得税の確定申告</p> <p>税の相談</p> <p>税目別情報</p> <p>チャットボットに質問する</p>	<p>個人の方</p> <p>法人の方</p> <p>源泉徴収義務者の方</p> <p>税理士に関する情報</p> <p>お酒に関する情報</p> <p>採用情報</p>

定額減税 特設サイト

所得税の定額減税に関する最新の情報はこちら

注目ワード

- ・令和6年能登半島地震に関するお知らせ
- ・消費税のインボイス制度
- ・定額減税特設サイト
- ・障害者相談支援事業等に係る消費税の取扱い等
- ・国外財産調書
- ・財産債務調書
- ・e-Tax
- ・マイナポータル連携
- ・国税に関するご相談について
- ・電子帳簿保存法
- ・業務のデジタル化
- ・免税店制度の不正利用情報 「不正な免税110番」
- ・納税に関する総合案内
- ・自宅からの手続方法
- ・お酒に関する情報
- ・不審な電話やメール等にご注意を

税務署を検索

郵便番号から税務署を検索 (半角数字)

住所から税務署を検索

都道府県を選択

市区町村・町名を入力

入力例: 千代田区霞が関

検索

経済産業省 Ministry of Economy, Trade and Industry

申請・お問合せ English サイトマップ 本文へ 文字サイズ変更

ニュースリリース 会見・談話 審議会・研究会 統計 政策について 経済産業省について

アクセスIBILITY 閲覧支援ツール

齋藤大臣の動静 記者会見・談話など

令和6年能登半島地震に伴う被害について 経済産業省関連の被害・対応状況はこちらです。

注目ワード

- 令和6年能登半島地震に関する被害・対応状況
- 令和6年度経済産業省関連予算等の概要
- 令和5年度補正予算
- 経済産業税制総合Webページ
- METI土地ナビ
- みんなで知ろう。考えよう。ALPS処理水のこと
- 拡張する介護領域 (METI Journal 5月政策特集)
- 新卒採用
- キャリア (中途) 採用

ふくしまの今

詳しく見る ▶

詳しく見る ▶

拡張検索

ログアウト よくある質問 ご利用ガイド

e-Tax

メインメニュー

利用者情報の登録・確認・変更

申告・申請・納税

送信結果・お知らせ

送信結果・お知らせ 通知書等一覧

通知書等一覧

通知書等一覧

この画面では、メッセージを格納してから1,900日間(約5年間)以内のものを表示しています。1,900日間(約5年間)を経過したものは表示されません。この画面に表示されていない通知書は、「通知書等選択」メニューより、該当の通知書を選択の上、切り替えてご確認ください。

加算税の賦課決定通知書に、未読のメッセージがあります。予定納税等通知書に、未読のメッセージがあります。

利用者識別番号: [マスク]

更正の請求に対する通知書 通知書等選択 [メニュー] 切替

現在、更正の請求に対する通知書に表示できる情報はありません。通知書等一覧画面に表示する内容についてご不明な点がある場合は、こちらをご覧ください。

加算税の賦課決定通知書

未既読	格納日	税目	通知書番号	対象課税期間	通知内容
📄	2023/06/10	申告所得税及び復興特別所得税	[マスク]	令和9年分	結果格納済み
📄	2023/06/10	申告所得税及び復興特別所得税	[マスク]	令和7年分	結果格納済み
📄	2023/06/10	申告所得税及び復興特別所得税	[マスク]	令和5年分	結果格納済み

戻る

ページ先頭

ご注意ください

- ▶ **令和6年能登半島地震関連情報**
- ▶ **マイナポイントに乗じた詐欺にご注意ください。**
- ▶ **総務省職員を名乗る不審電話にご注意ください。**

ピックアップ

令和6年能登半島地震関連情報 マイナンバーカード

大臣・副大臣・大臣政務官の動き

国・地方共通相談チャットボット

マイナンバーカードについてはこちら

トピックス

12:34

マイナポータル

マイナポータル ログイン

新しいマイナポータルを体験できます

メンテナンス・重要なお知らせ

通帳やキャッシュカードの写しの提出は不要です。

給付金等の受取口座を予め登録しておくことができます

YAHOO!
JAPAN

Designer

folio

Co-founder
CDO

DesignShip

CEO

Digital Agency

Designer

FORN

CEO



Digital Agency

Service Design Unit

Designer

Design system

Co-creation Platform

Mynaportal renewal

Visit Japan Web

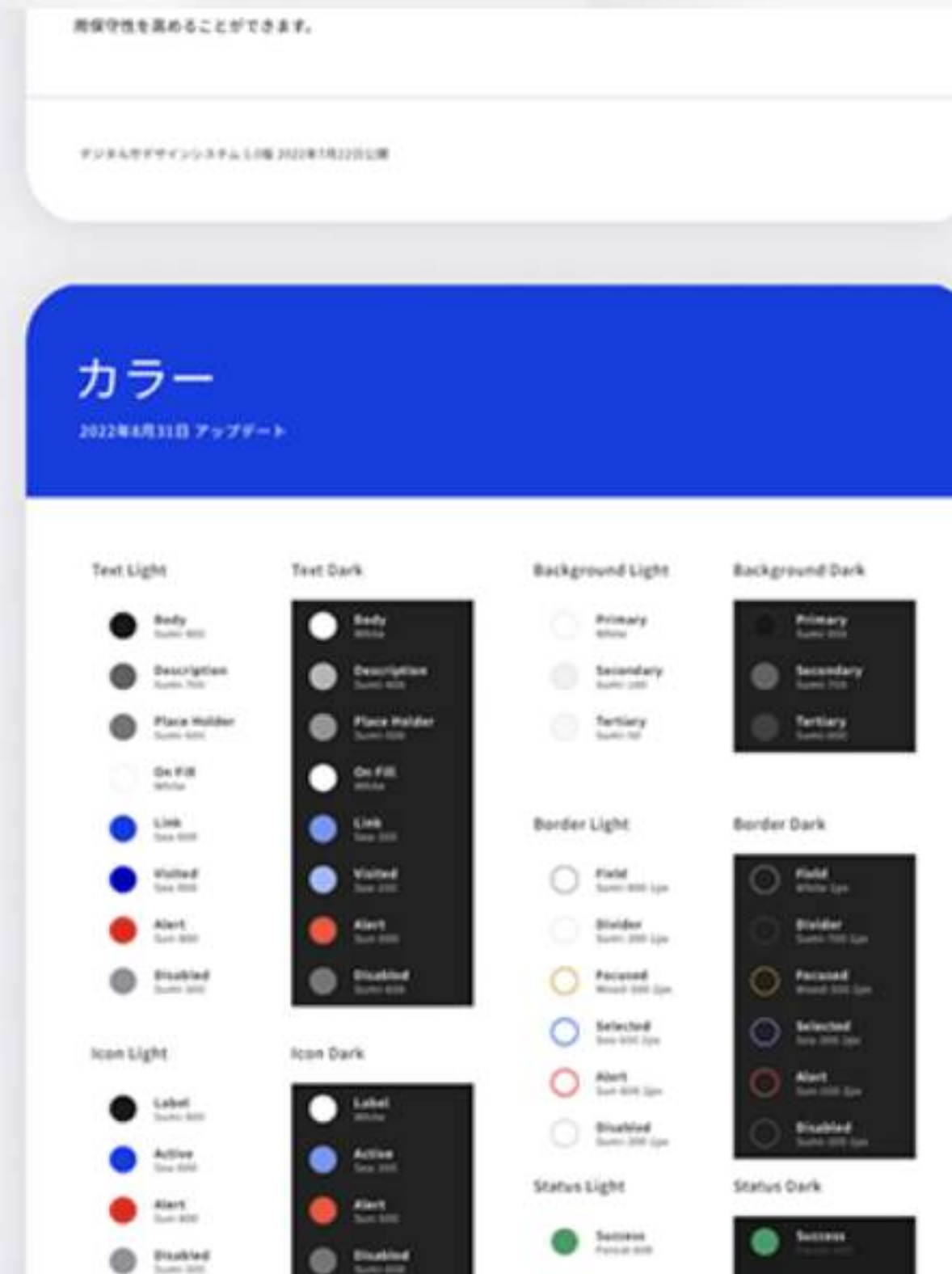
National Tax Agency

Supreme court

National Diet

e-LAWS

e-Tax



Today I'll talk about...

- **How to introduce service design process to a government organization**
- **The process we've carried out so far**
- **Key points I focused on then**

But I cannot ...

- **share real documents and photos**
- **show actual screens of services**

according to the rules of the government (T_T)



This is my own translation

The Priority plan for Digital Society

While relevant to many citizens, tax procedures are complex and not always clear to taxpayers. (...)

We will revise the operations and systems together, improve UI/UX for better taxpayer convenience, and optimize and rationalize operations and systems from the taxpayer's perspective.

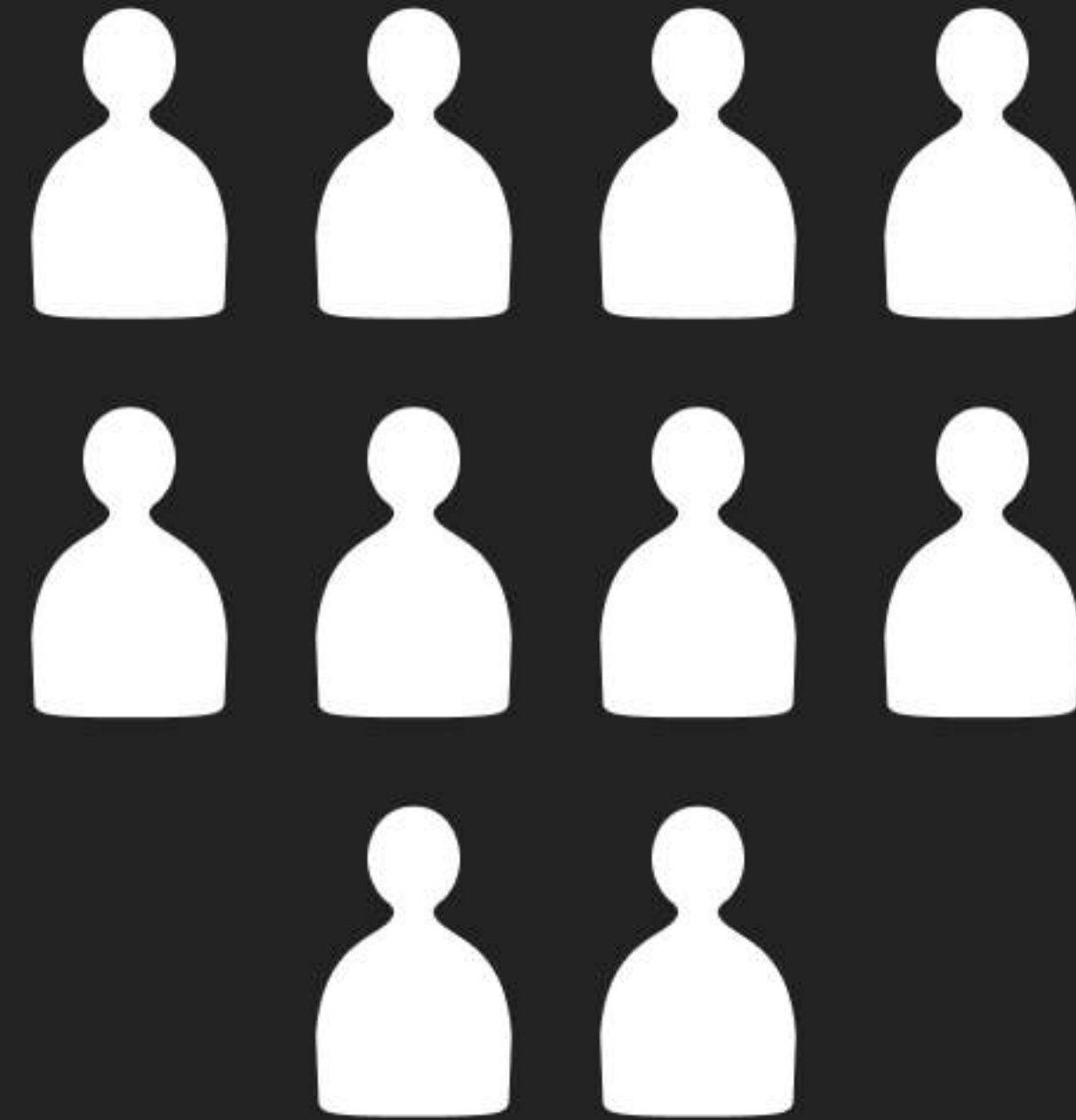
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
令和三年十二月二十四日閣議決定

National Tax DX Team



me

Digital Agency



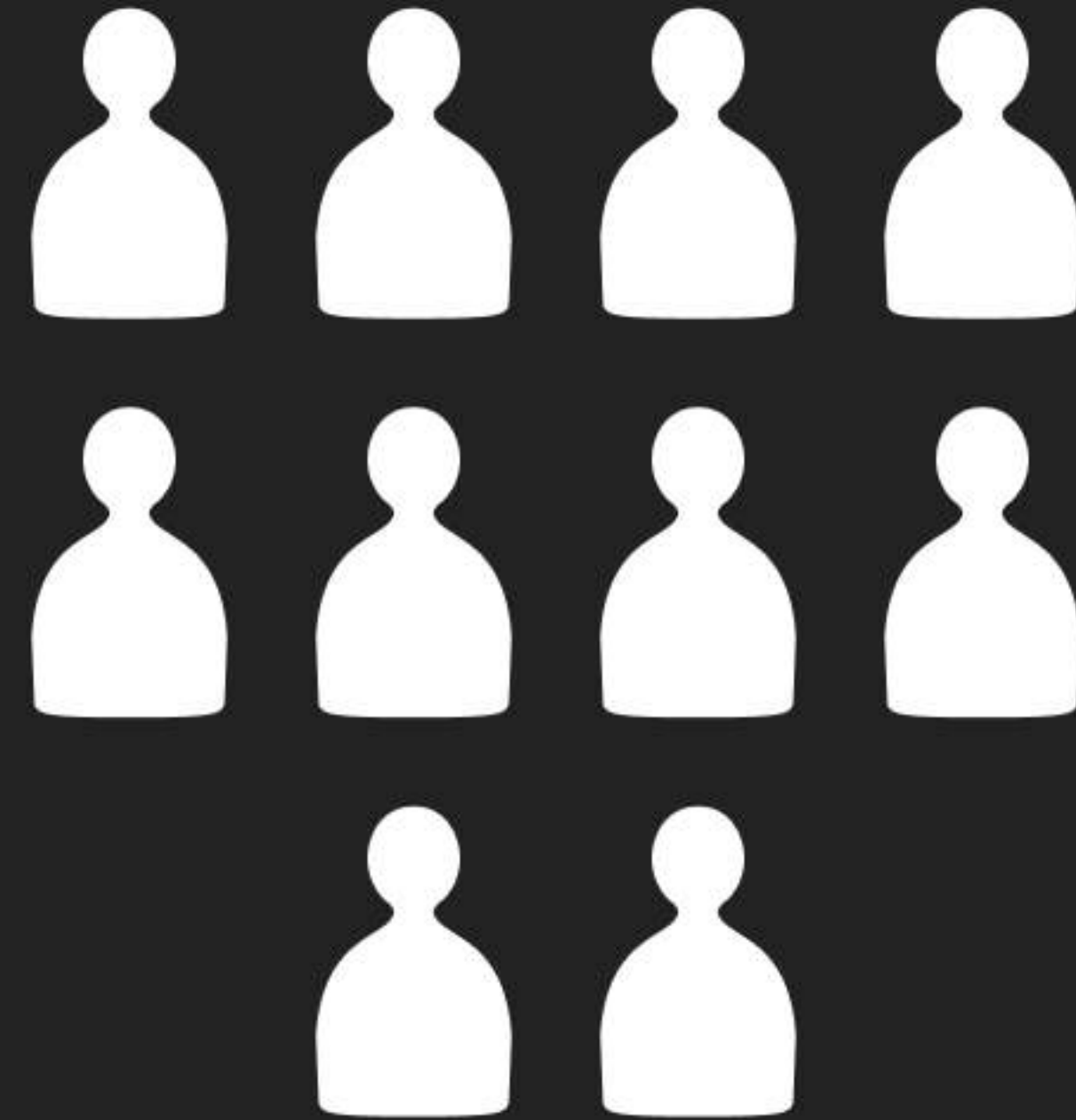
National Tax Agency

National Tax DX Team



me

Digital Agency



National Tax Agency

Public officers generally change their affiliation every few years.

→ 2020 2021 → 2022 2023 → 2024 2025 →



Local Tax Office

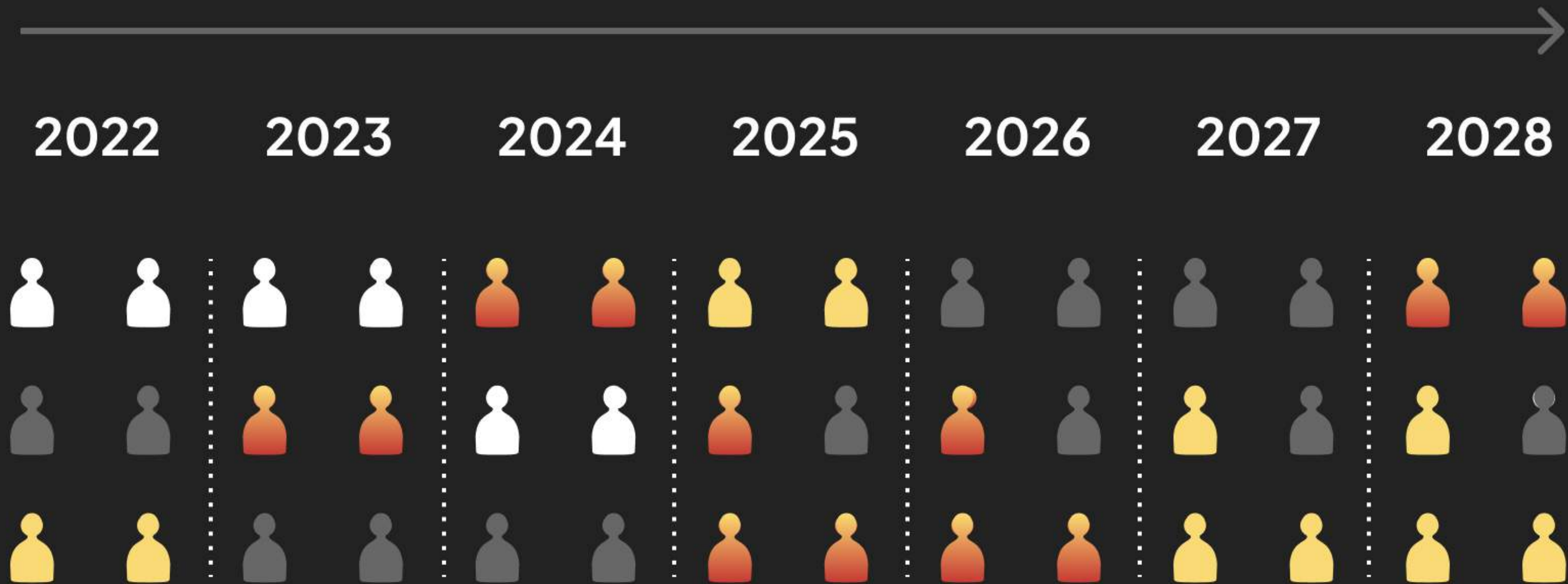


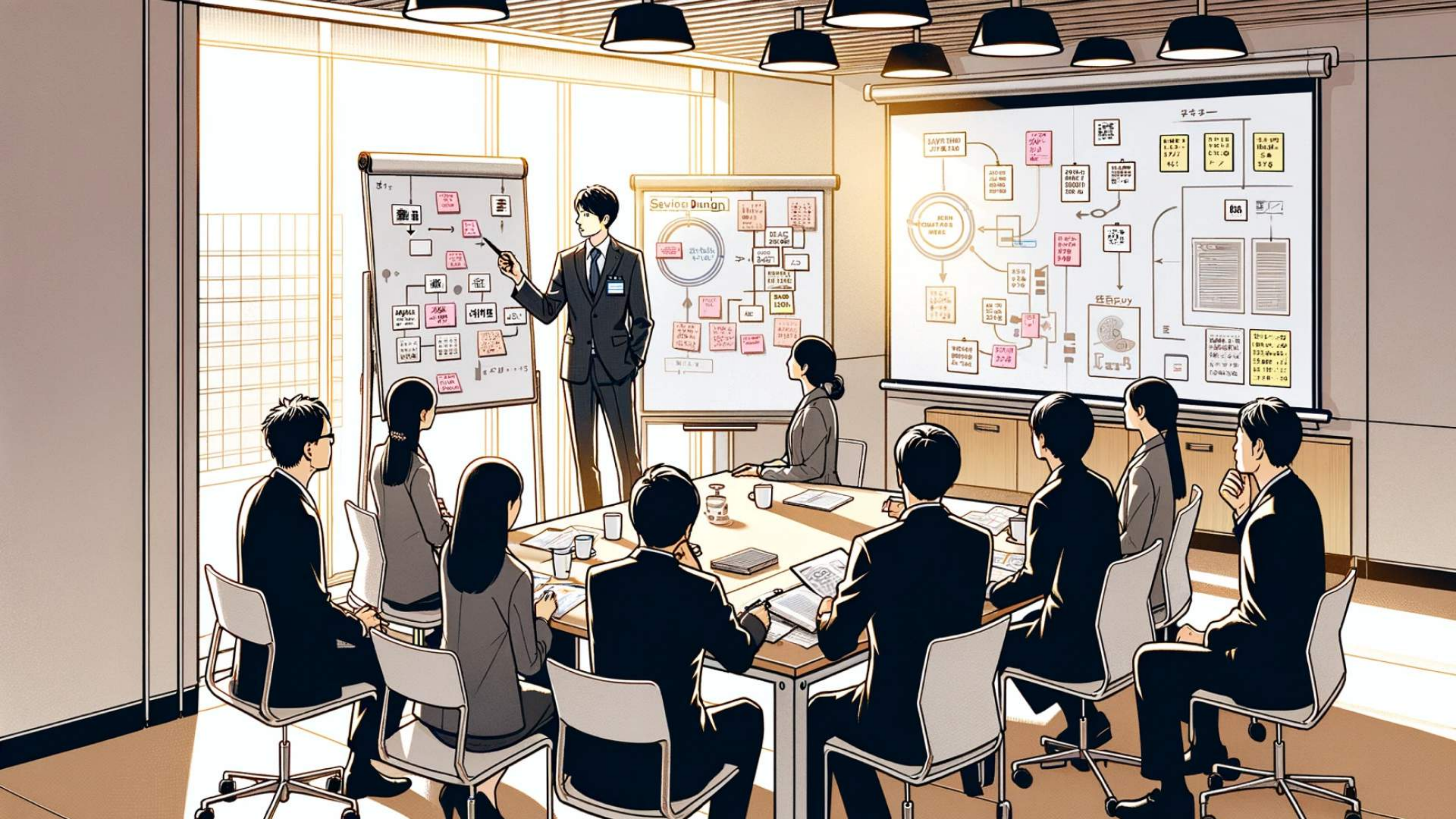
National Tax Agency



Digital Agency

Long-term national tax DX project



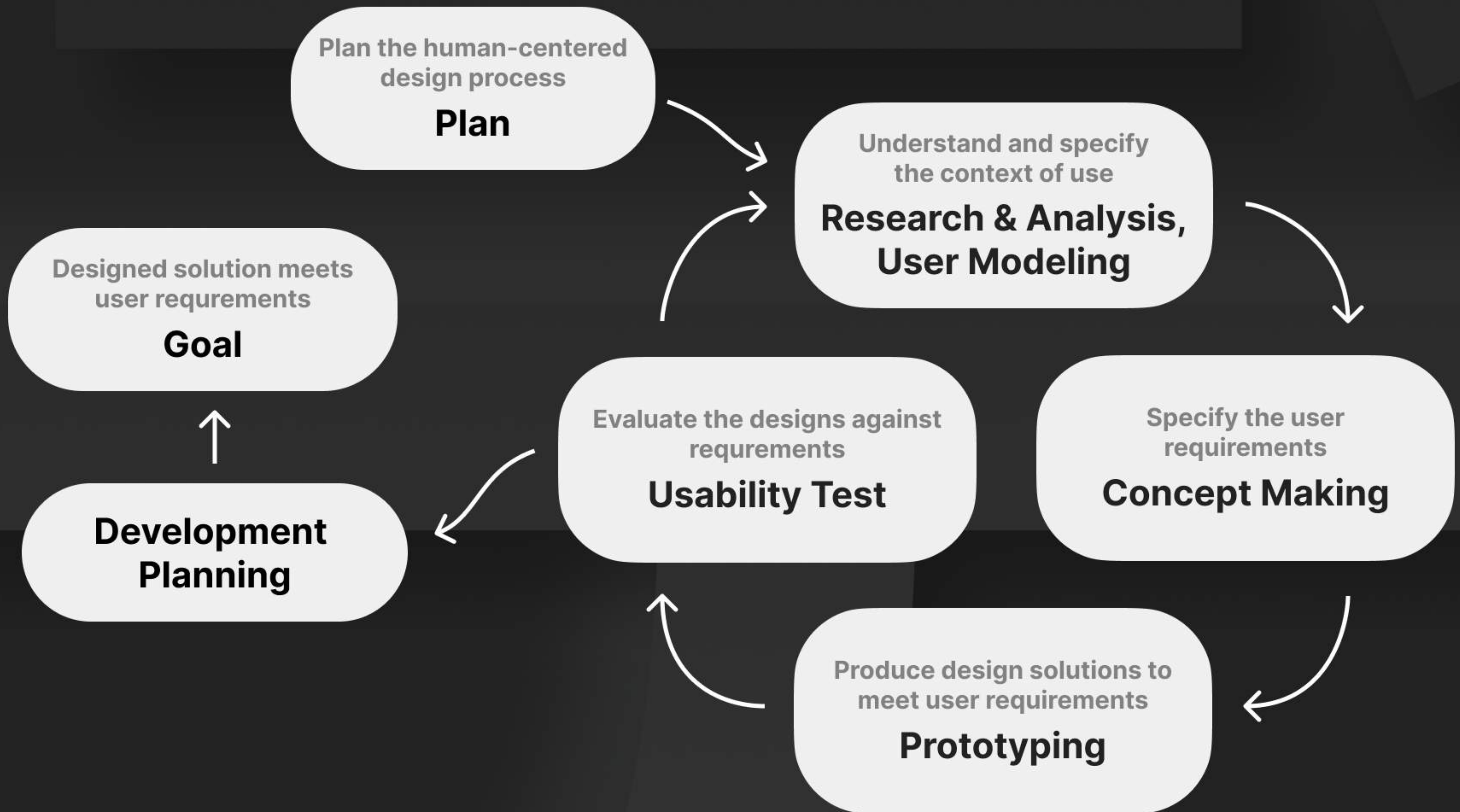




Our Goal

We will provide services from the taxpayer's perspective that allow them to find procedures easily and to proceed intuitively.

For that, we will rebuild tax payment experiences which are currently based on system or department, to be based on user experience.



Plan the human-centered design process

Plan

Understand and specify the context of use

Research & Analysis, User Modeling

Designed solution meets user requirements

Goal

Evaluate the designs against requirements

Usability Test

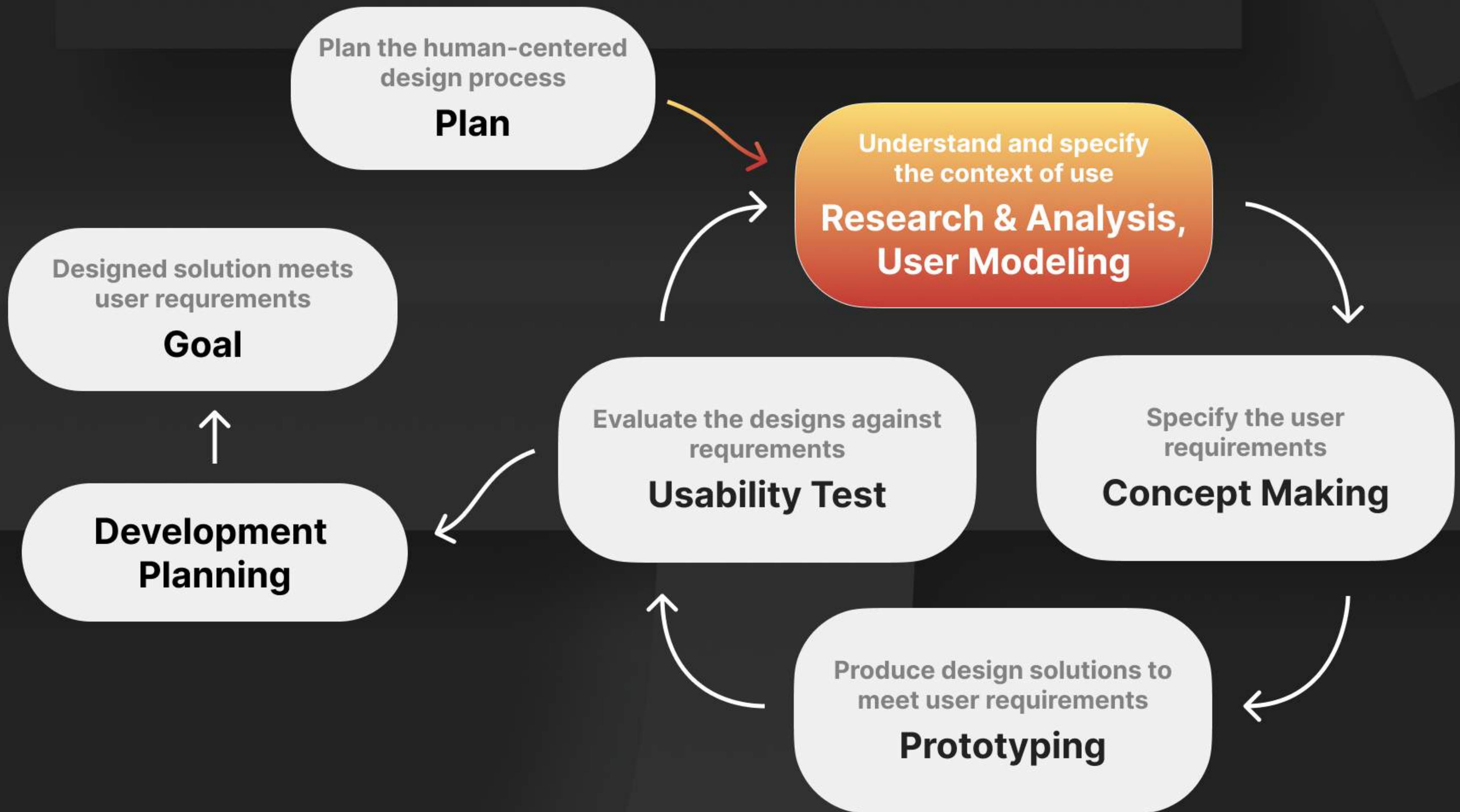
Specify the user requirements

Concept Making

Development Planning

Produce design solutions to meet user requirements

Prototyping





Persona

for the government service : **We can't define**
(All people in Japan)

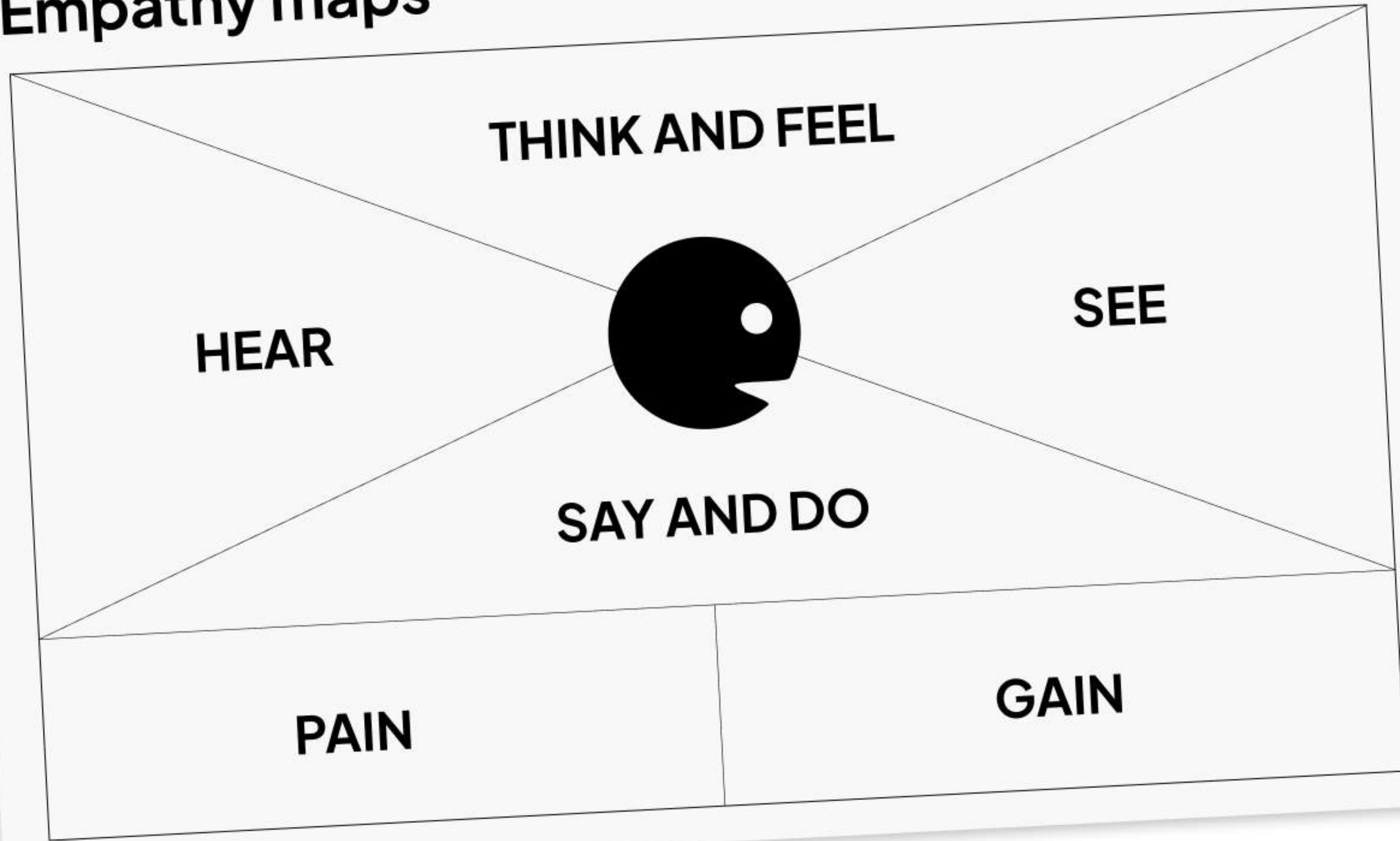
Persona

for the government service : **We can't define**
(All people in Japan)

for this National DX project : **We can define**



Empathy maps

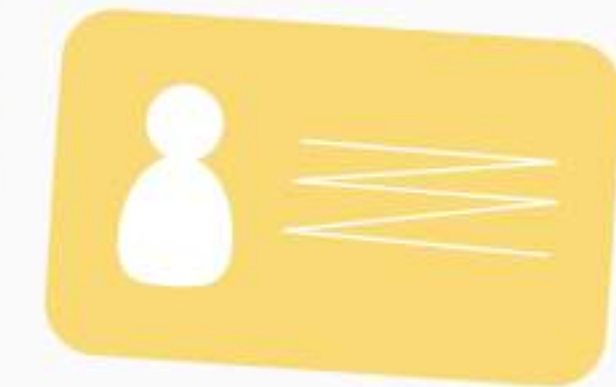
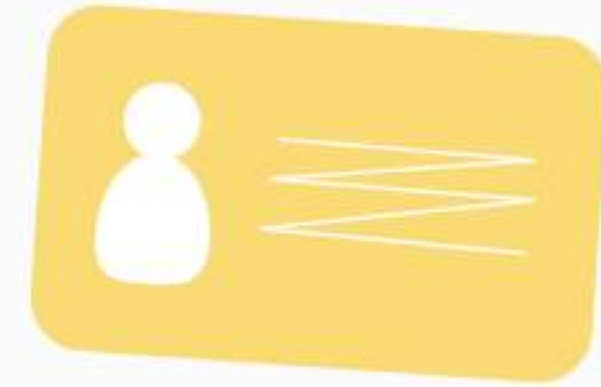


En

Main Persona



Sub Persona



PAIN

Customer Journey Map

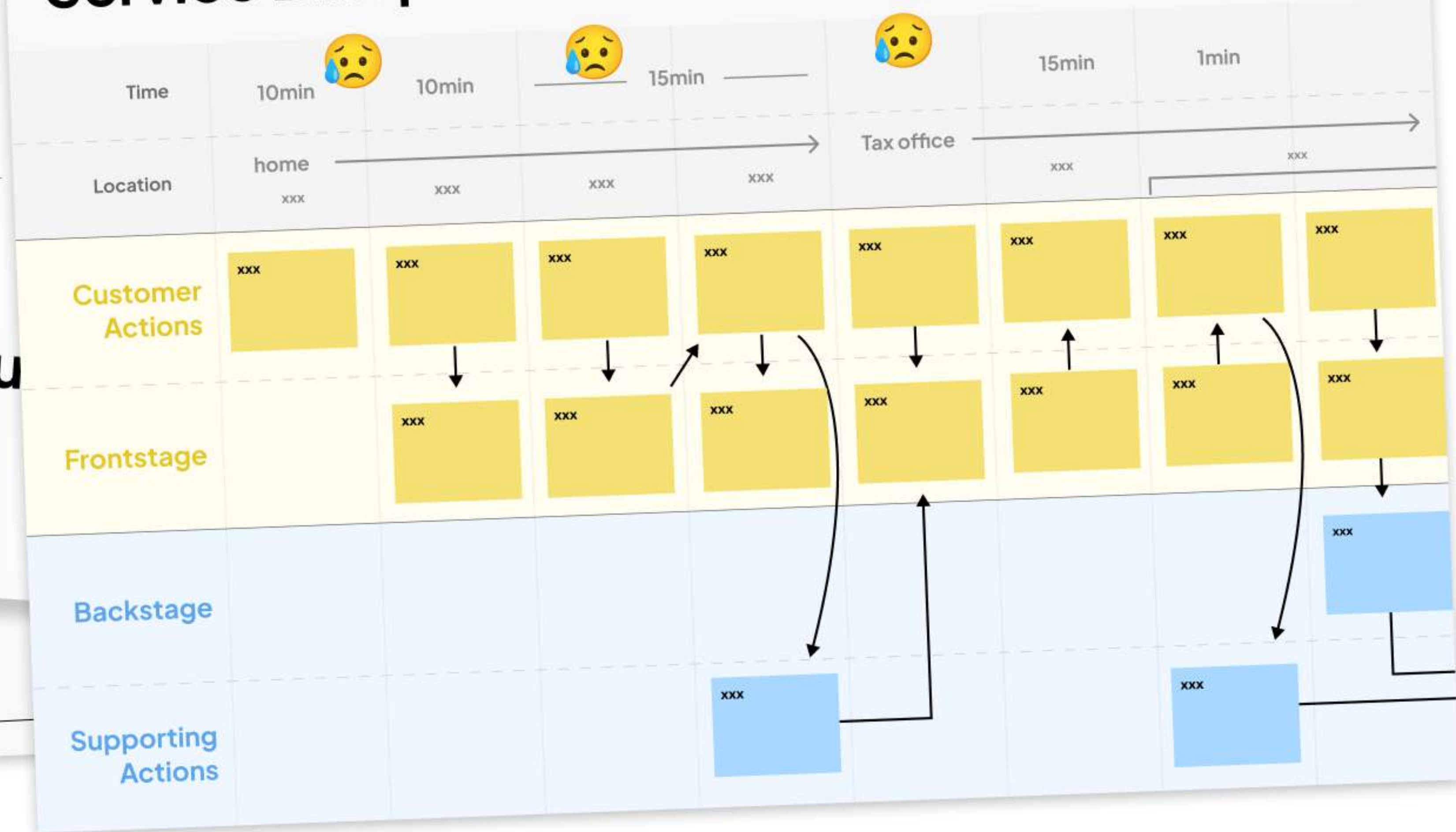
or

Service Blueprint

En

Service Blueprint

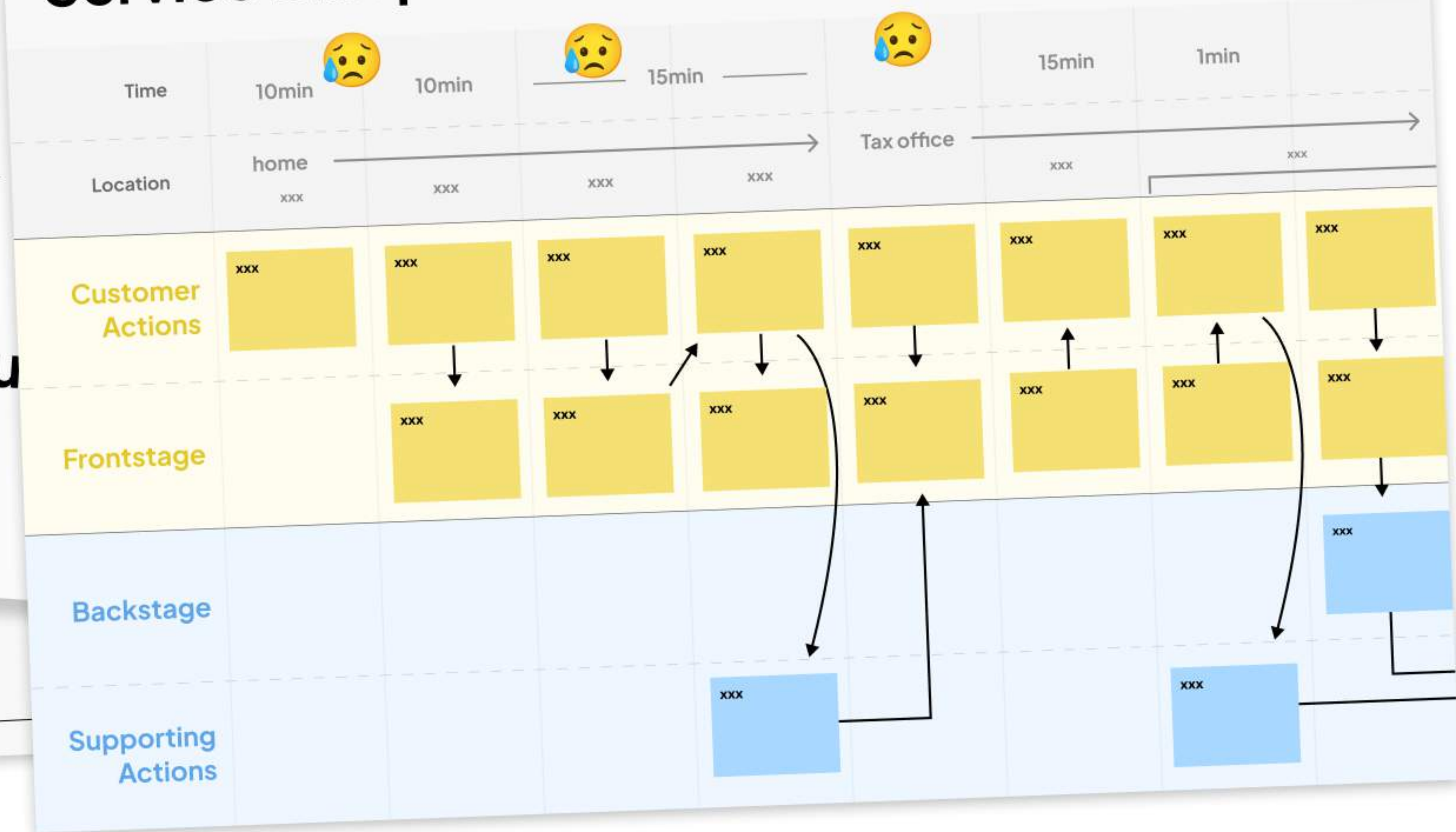
Su

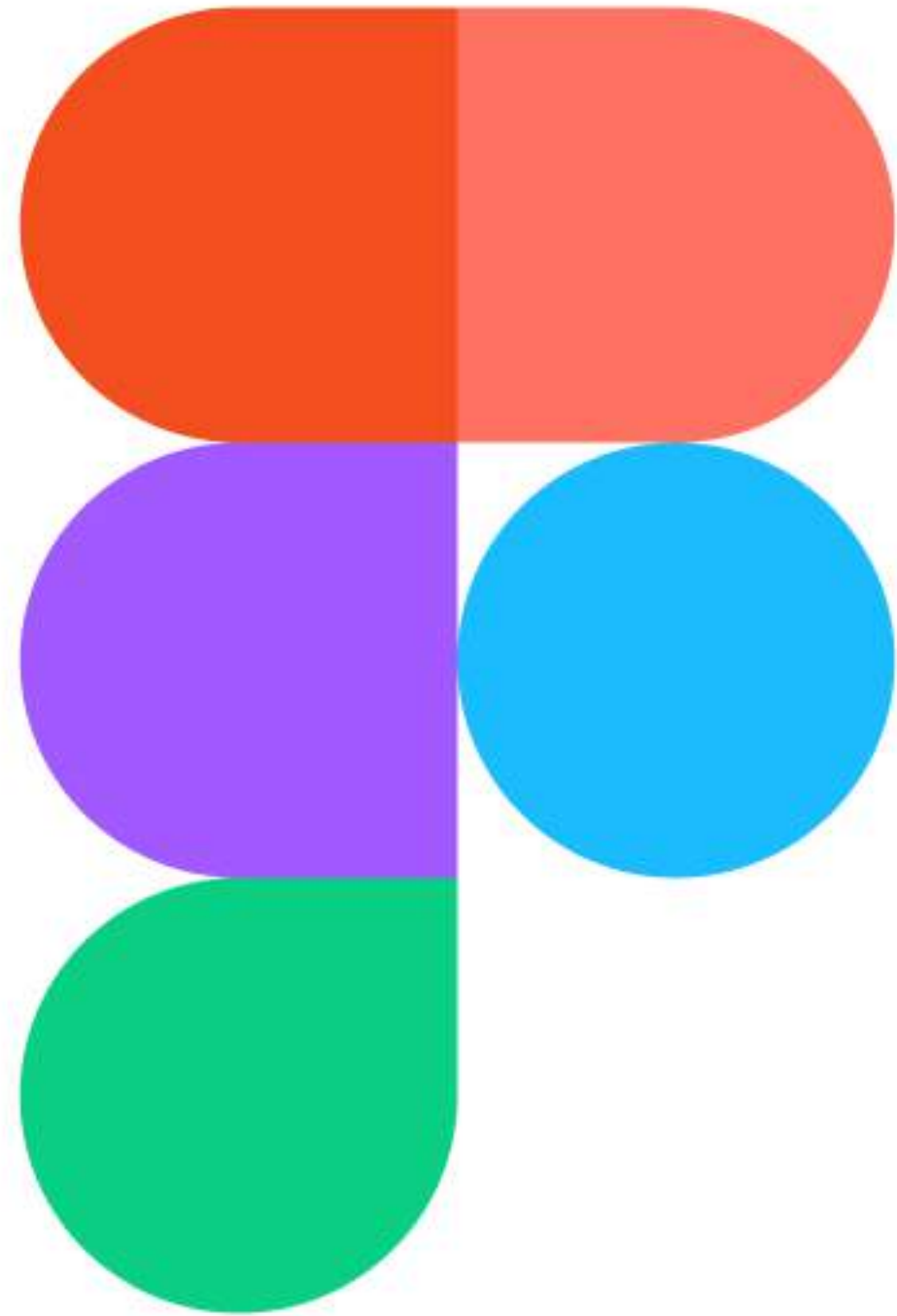


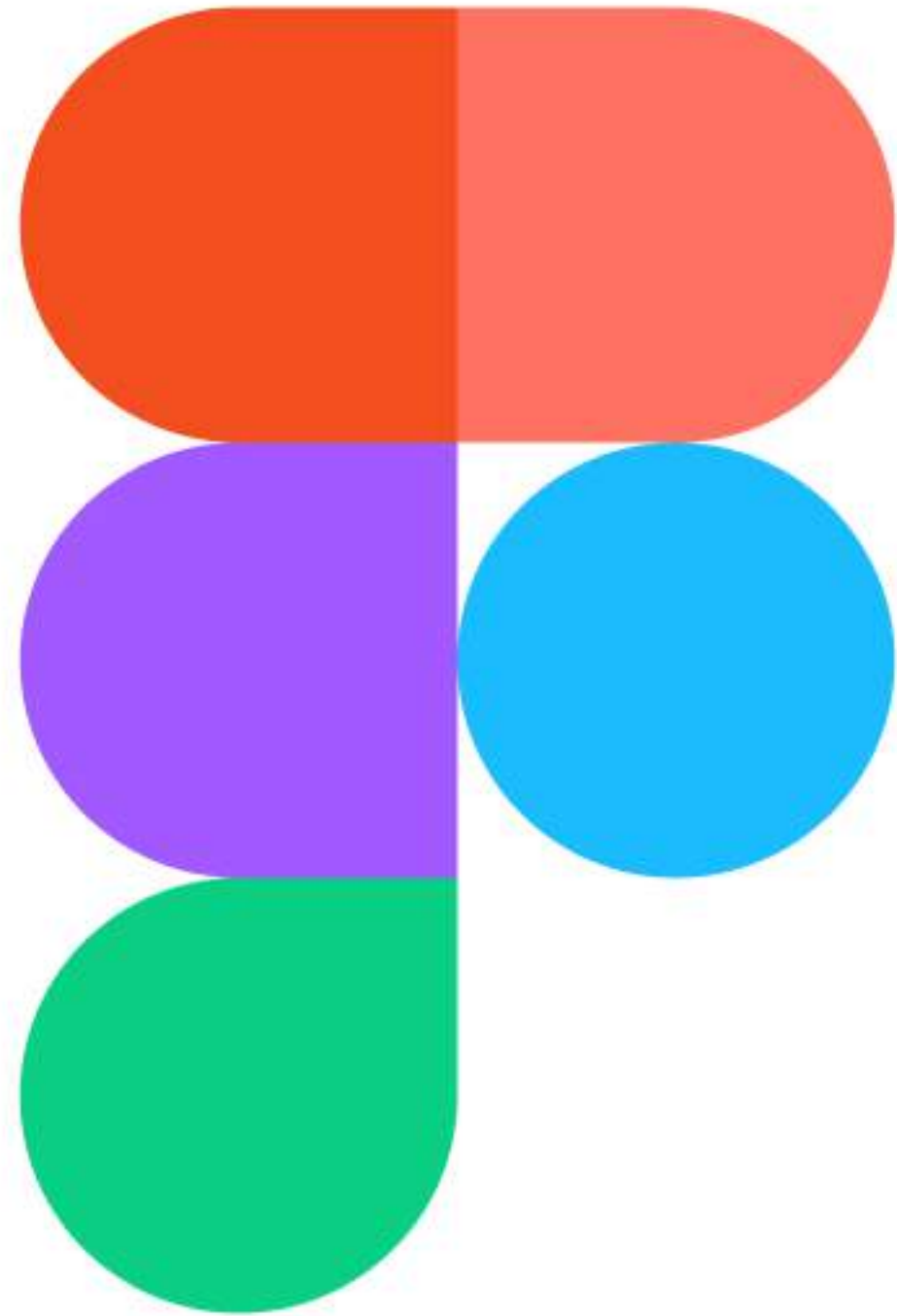
En

Service Blueprint

Su









NO INTERNET!

日本語の辞書...
40035
[1234567890] / 1234567890



NO INTERNET!

Windows XP desktop background text (mirrored):

Windows XP desktop background text (mirrored):

Windows XP desktop background text (mirrored):

メイリオ 20 A A B I U 折り返して全体を表示する 標準 条件付き書式 テーブルとして書式設定 セルのスタイル 挿入 削除 書式 オートSUM フィル クリア 並べ替えとフィルター 検索と選択 アドイン データの分析 PDFを作成してリンクを共有

BQ26 This is totally sample screen, but the format is like this.

Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. Content is repetitive text across rows.

Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. Content is repetitive text across rows.

メイリオ 20 A A B I U 折り返して全体を表示する 標準 条件付き書式 テーブルとして書式設定 セルのスタイル 挿入 削除 書式 オートSUM フィル クリア 並べ替えとフィルター 検索と選択 アドイン データの分析 PDFを作成してリンクを共有

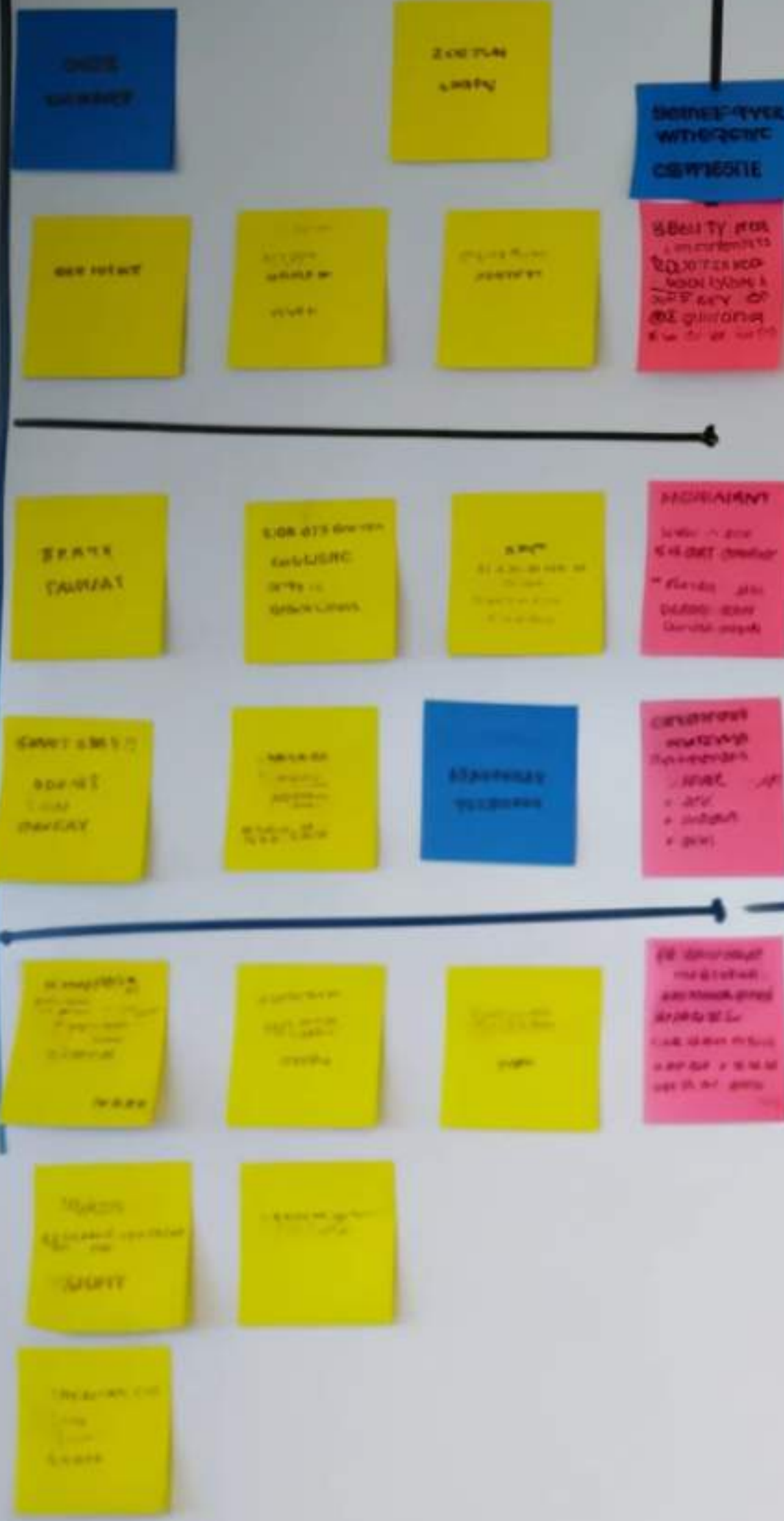
BQ26 This is totally sample screen, but the format is like this.

Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. It contains detailed text for each cell, organized into a grid.

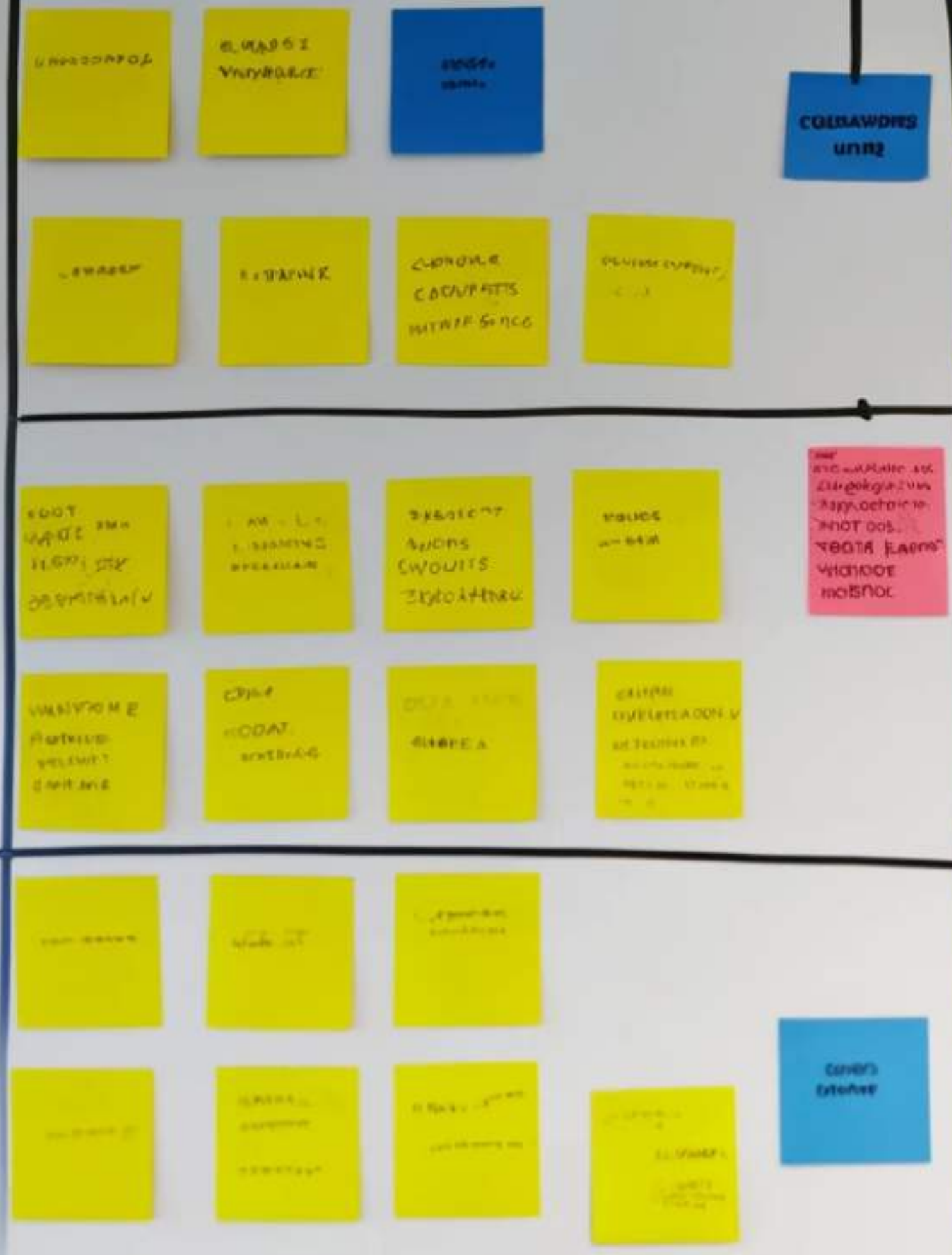
Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. It contains detailed text for each cell, organized into a grid.

SERVICE

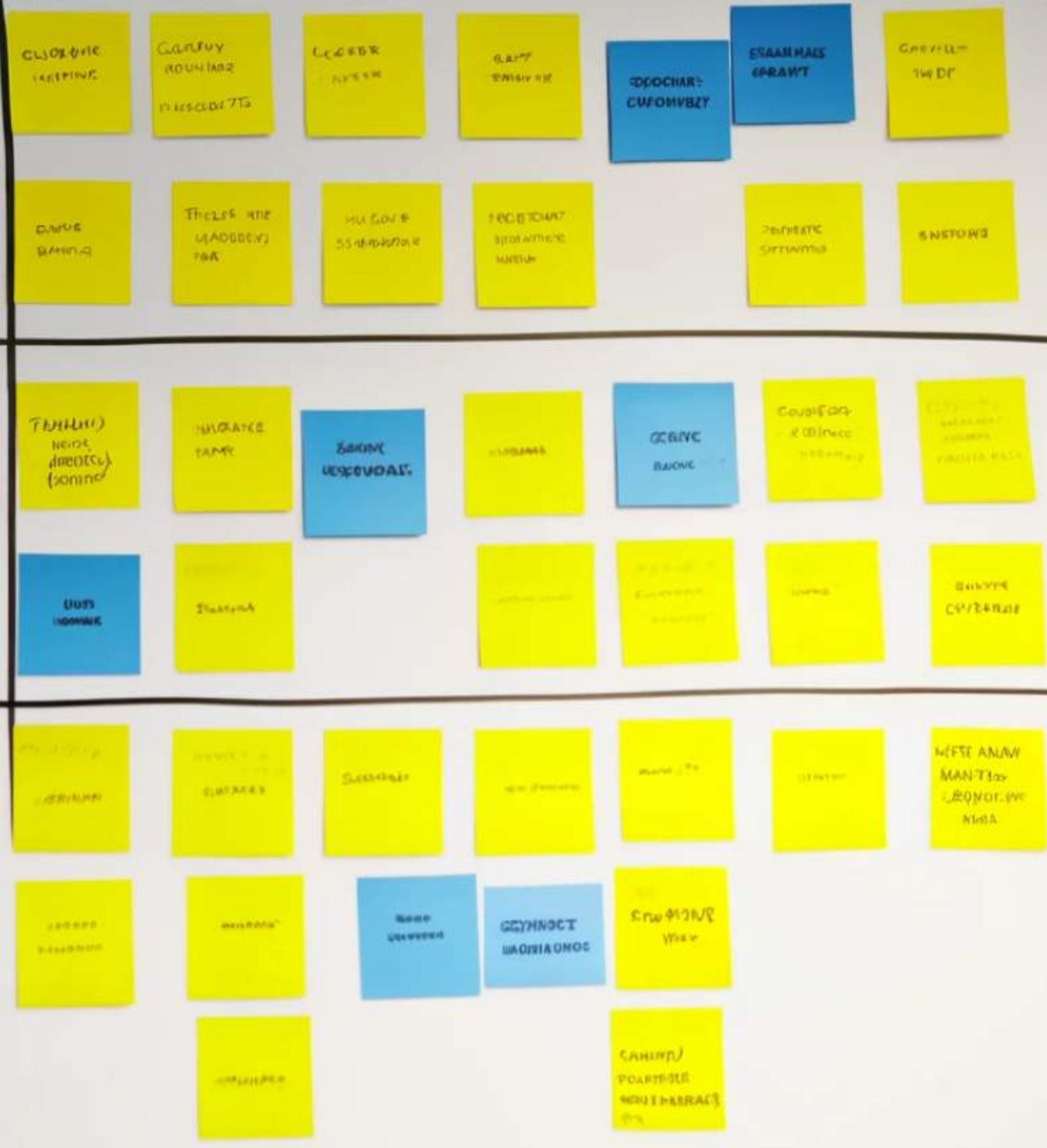
INTEGRANCES:



FRONTSAGE ACTIONS



BACKSTAGE INTERINT



メイリオ 20 A A B I U 折り返して全体を表示する 標準 条件付き書式 テーブルとして書式設定 セルのスタイル 挿入 削除 書式 オートSUM フィル クリア 並べ替えとフィルター 検索と選択 アドイン データの分析 PDFを作成してリンクを共有

BQ26 This is totally sample screen, but the format is like this.

Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. Each cell contains a grid of small text blocks representing a user interface or data points.

Table with 10 columns: Phase, Time, Location, Tool, Customer Actions, Thought, Frontstage, Thought, Backstage, Thought, Supporting Actions. This is a duplicate of the table above, showing the same structure and content.



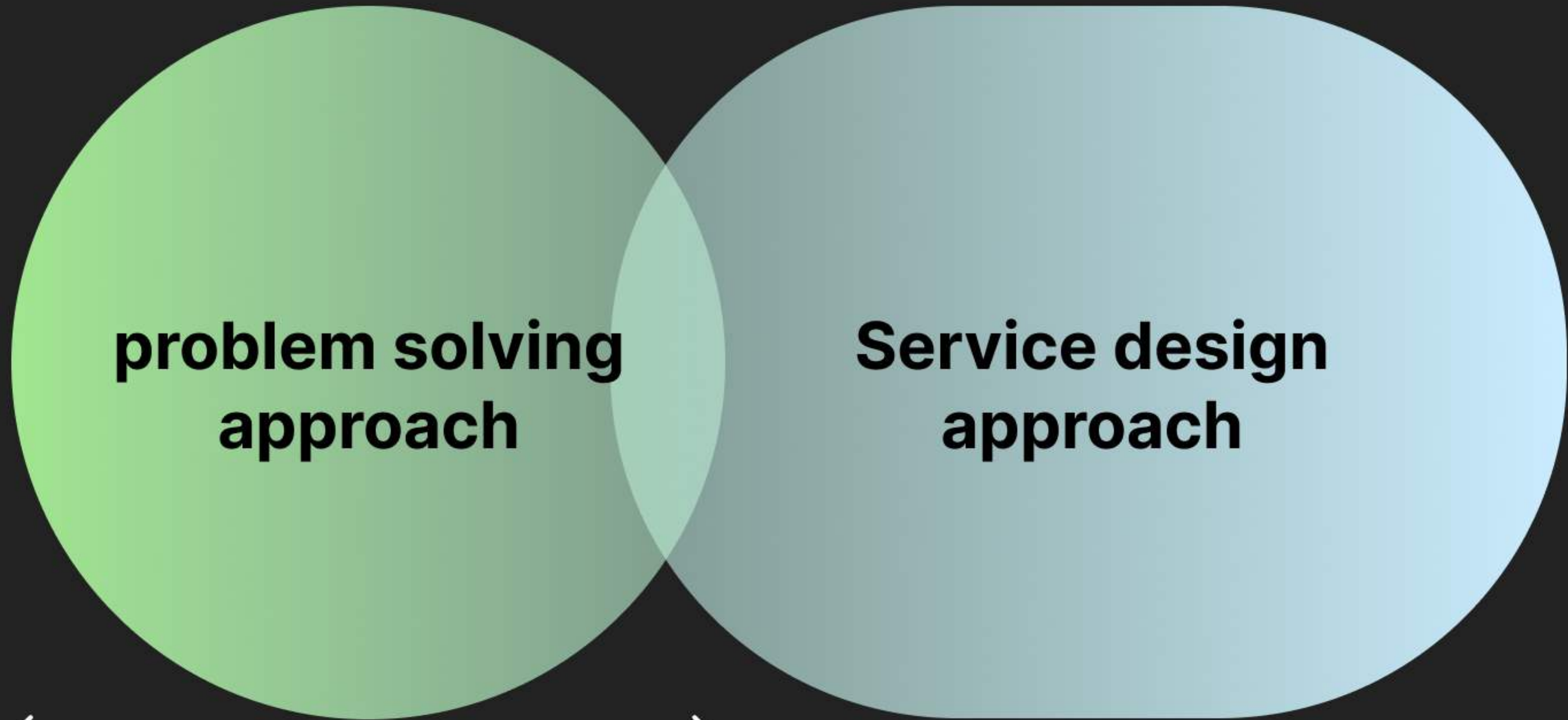
**Service design
approach**



Long term
inductive

**Service design
approach**

Long term
inductive

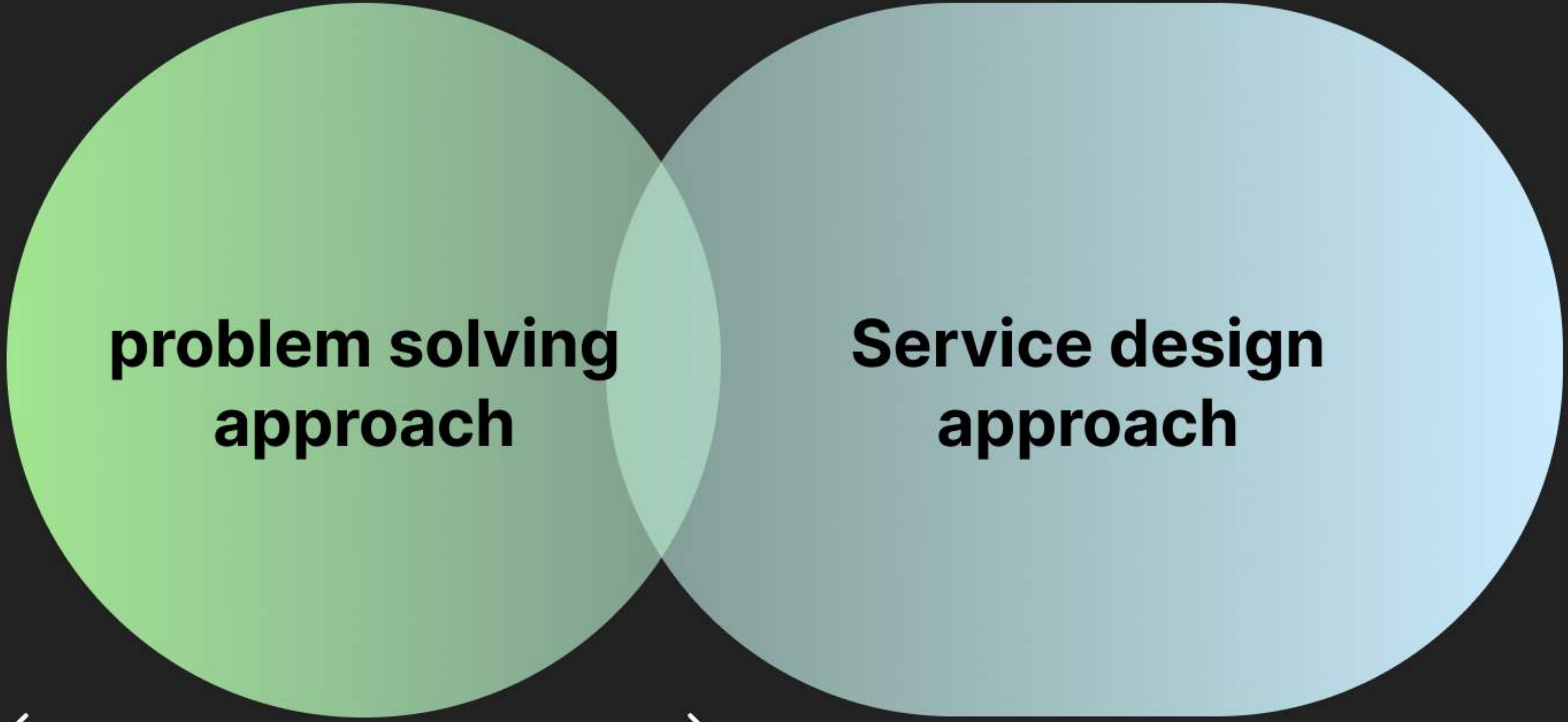


Short term

deductive

Long term

inductive

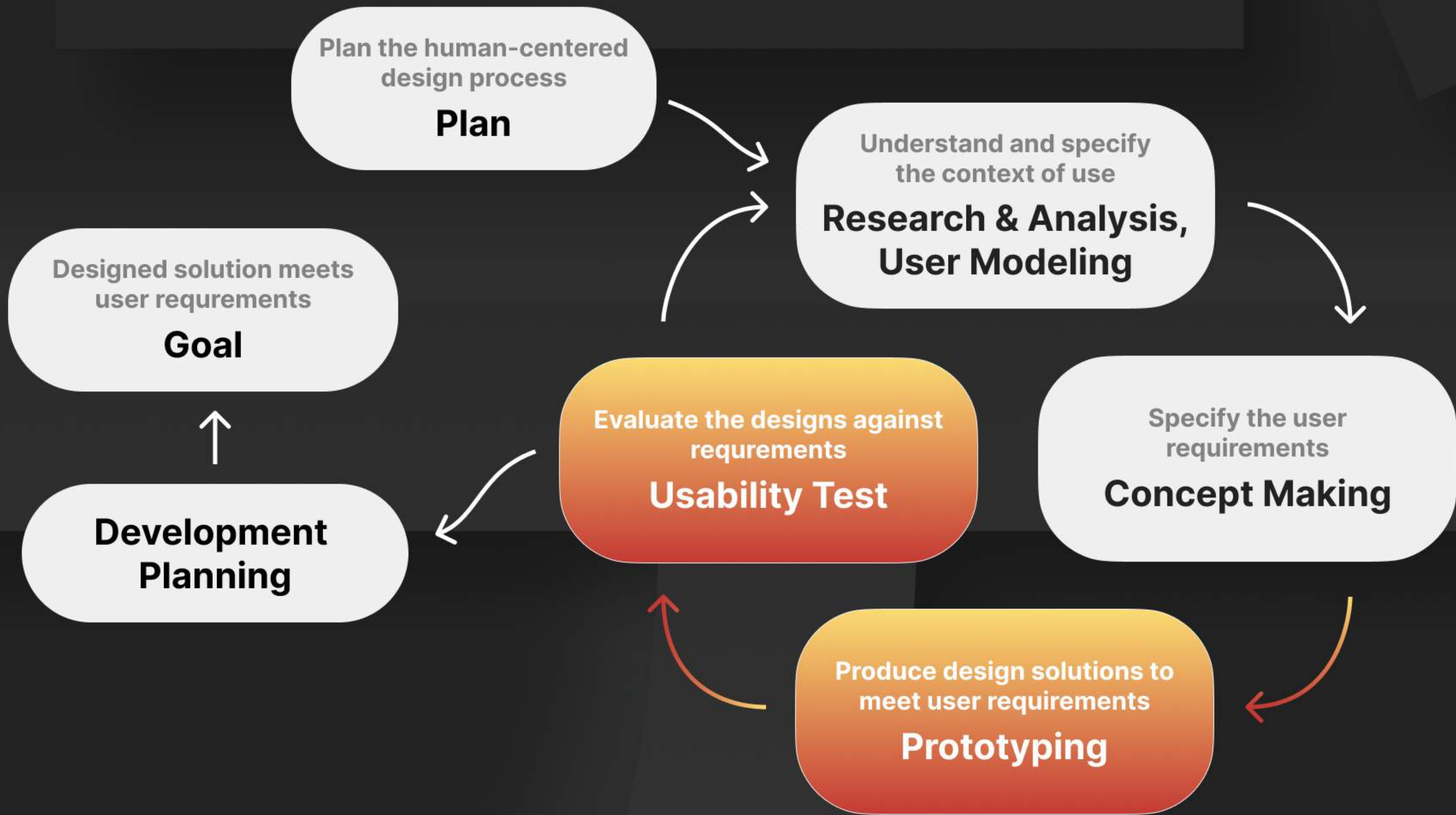


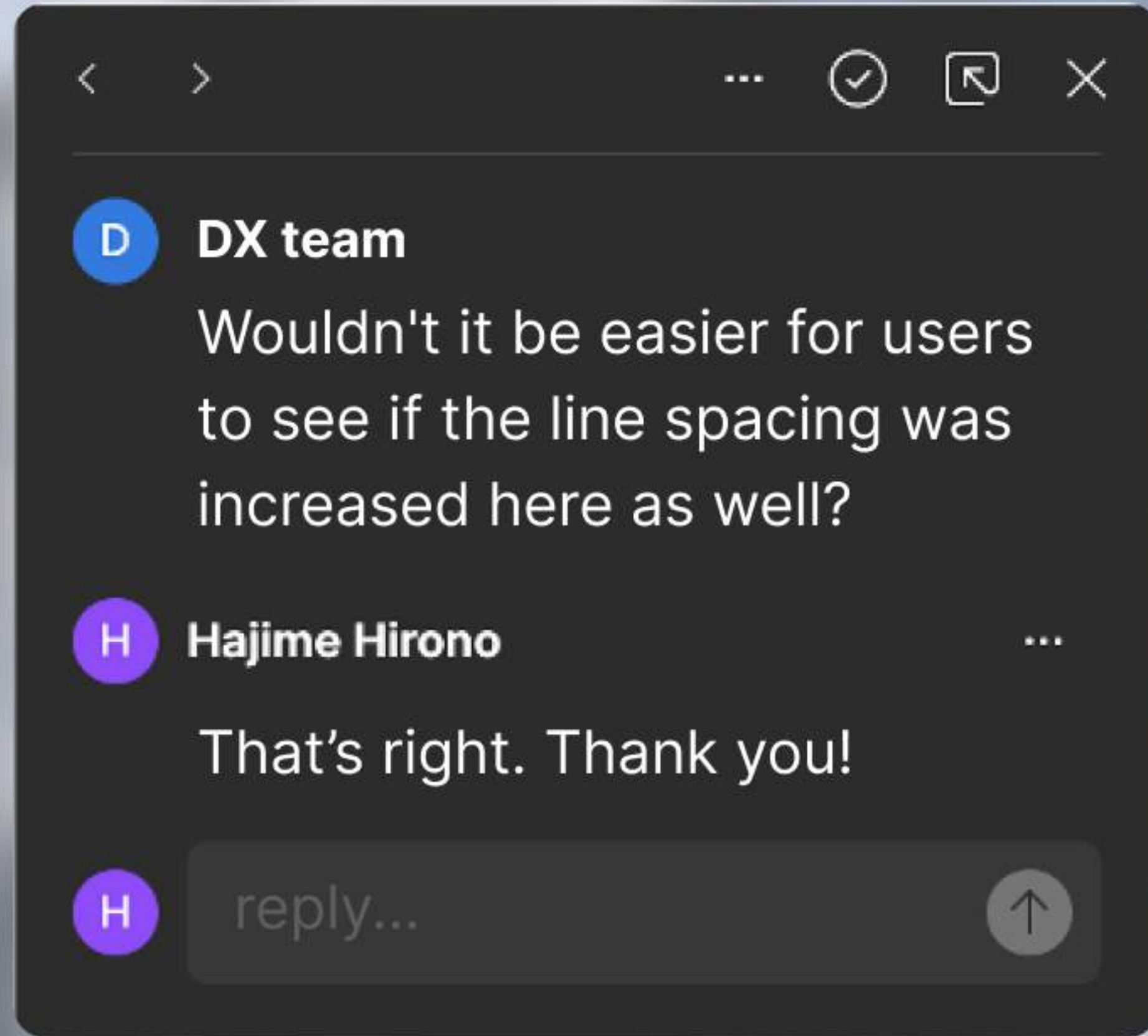
Short term

Long term

deductive

inductive



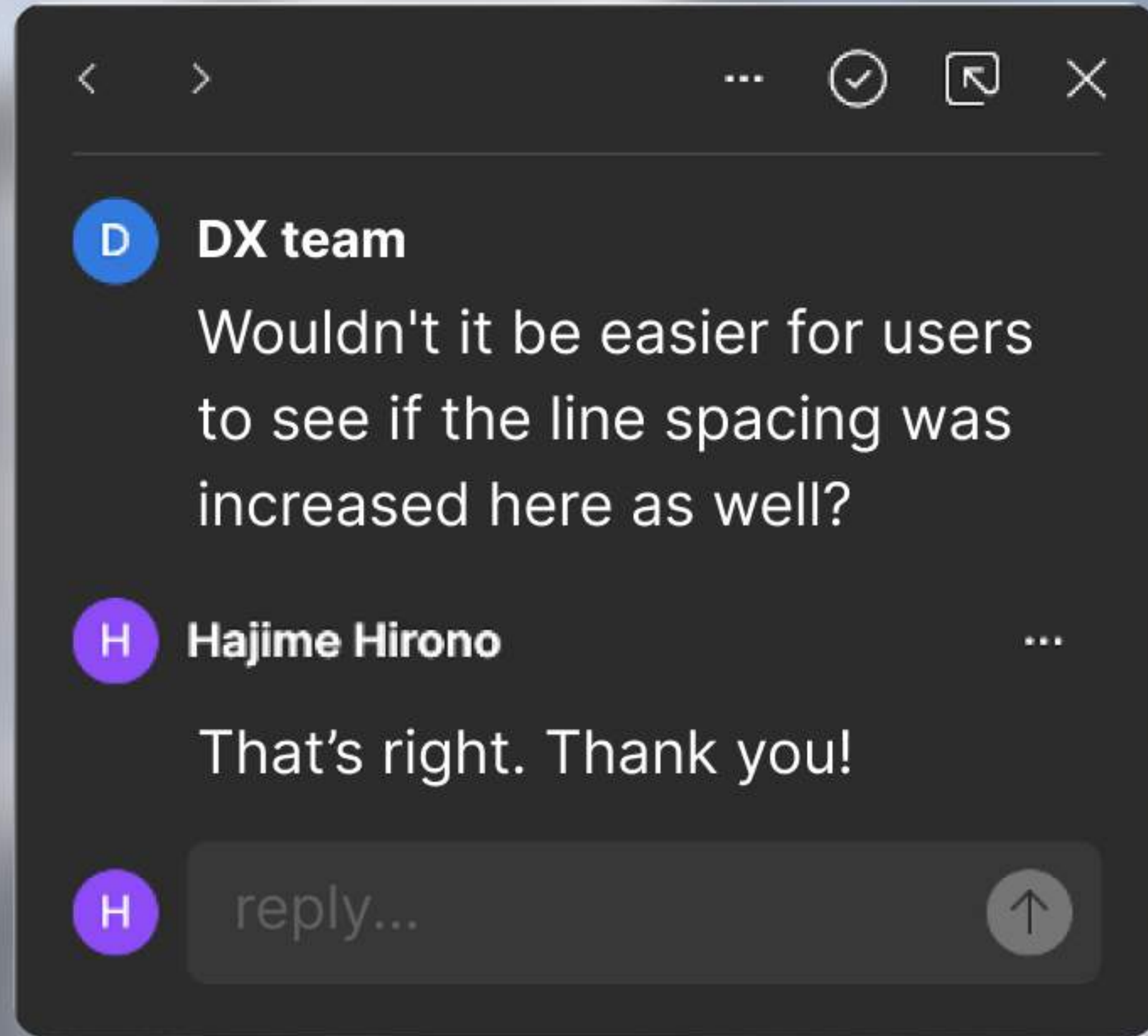


< > ... [checkmark] [reply] [close]

D DX team
Wouldn't it be easier for users to see if the line spacing was increased here as well?

H Hajime Hirono ...
That's right. Thank you!

H reply... [send]

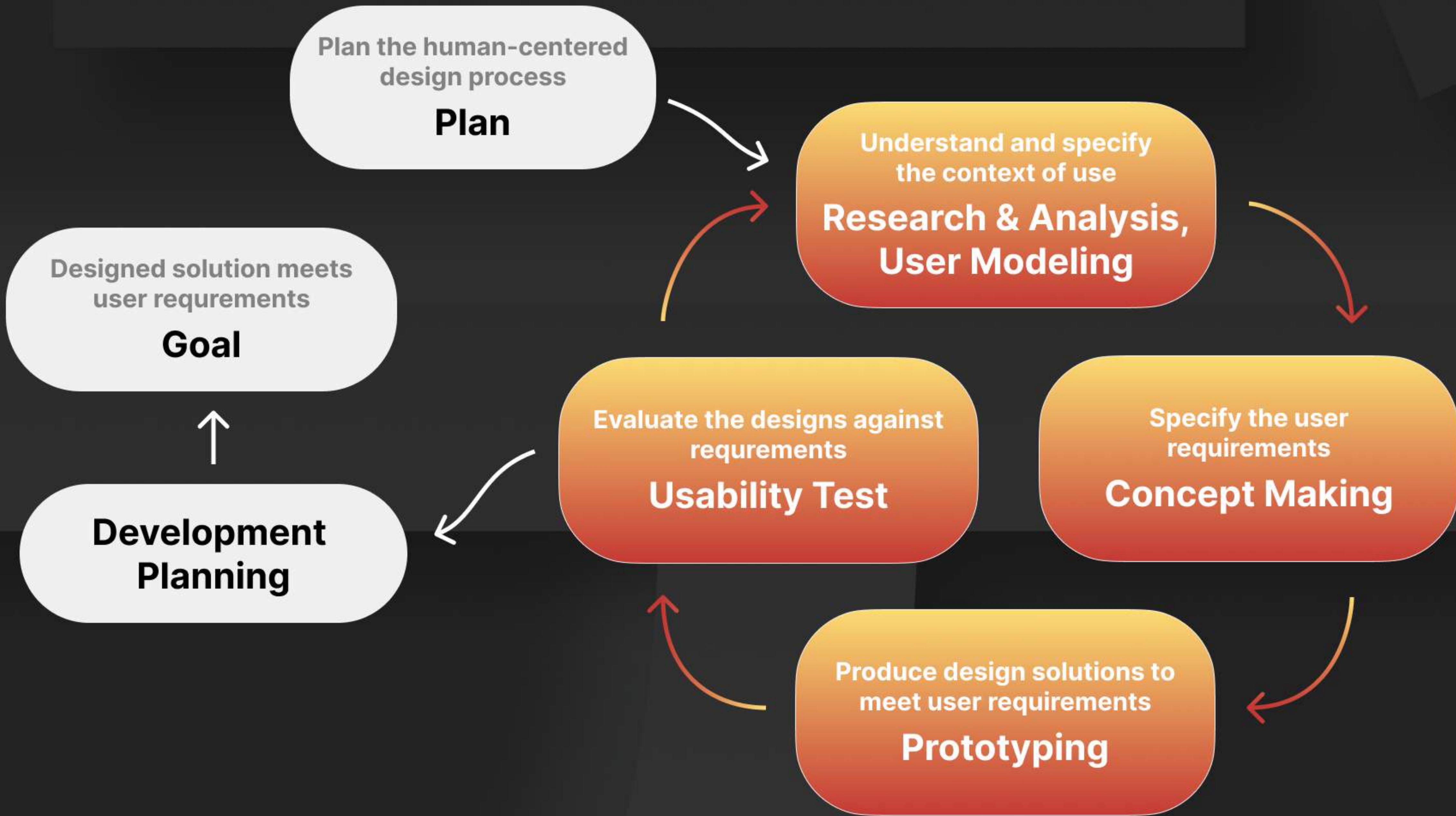


< > ... [checkmark] [reply] [close]

D DX team
Wouldn't it be easier for users to see if the line spacing was increased here as well?

H Hajime Hirono ...
That's right. Thank you!

H reply... [send]



E

Key Points

- KEEP GIVING **DESIGNS**
- KEEP EXPLAINING **WHY**
- KEEP FOCUSING ON **FACILITATION**

KEEP GIVING DESIGNS

until you gain trust

7

KEEP GIVING DESIGNS

until you gain trust

7



REPLYING

WEEAG WIGEEES	THHJR WOMIT	TURBGER WOMSINE	Wye
2	3	0	
1	10	18	1
2	13	27	14
18	16	19	
8	26	17	



REPCENDING

WEEAG WIGEEES	THHJR WOMIT	TURBGER WOMSINE	Wye- WY
2	3	0	
1	10	18	1
2	13	27	14
18	16	19	
8	26	17	

KEEP EXPLAINING WHY

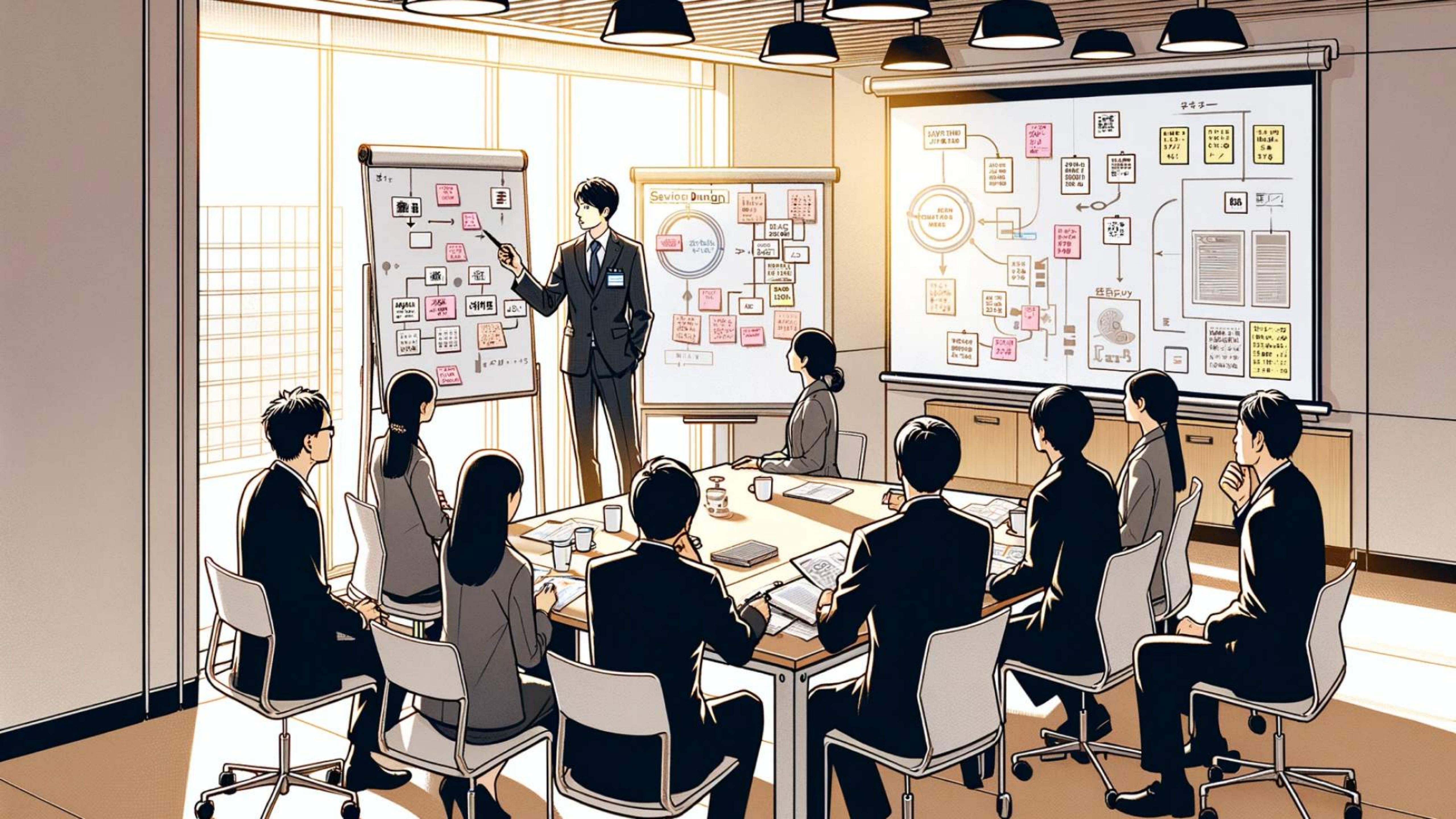
in every phases

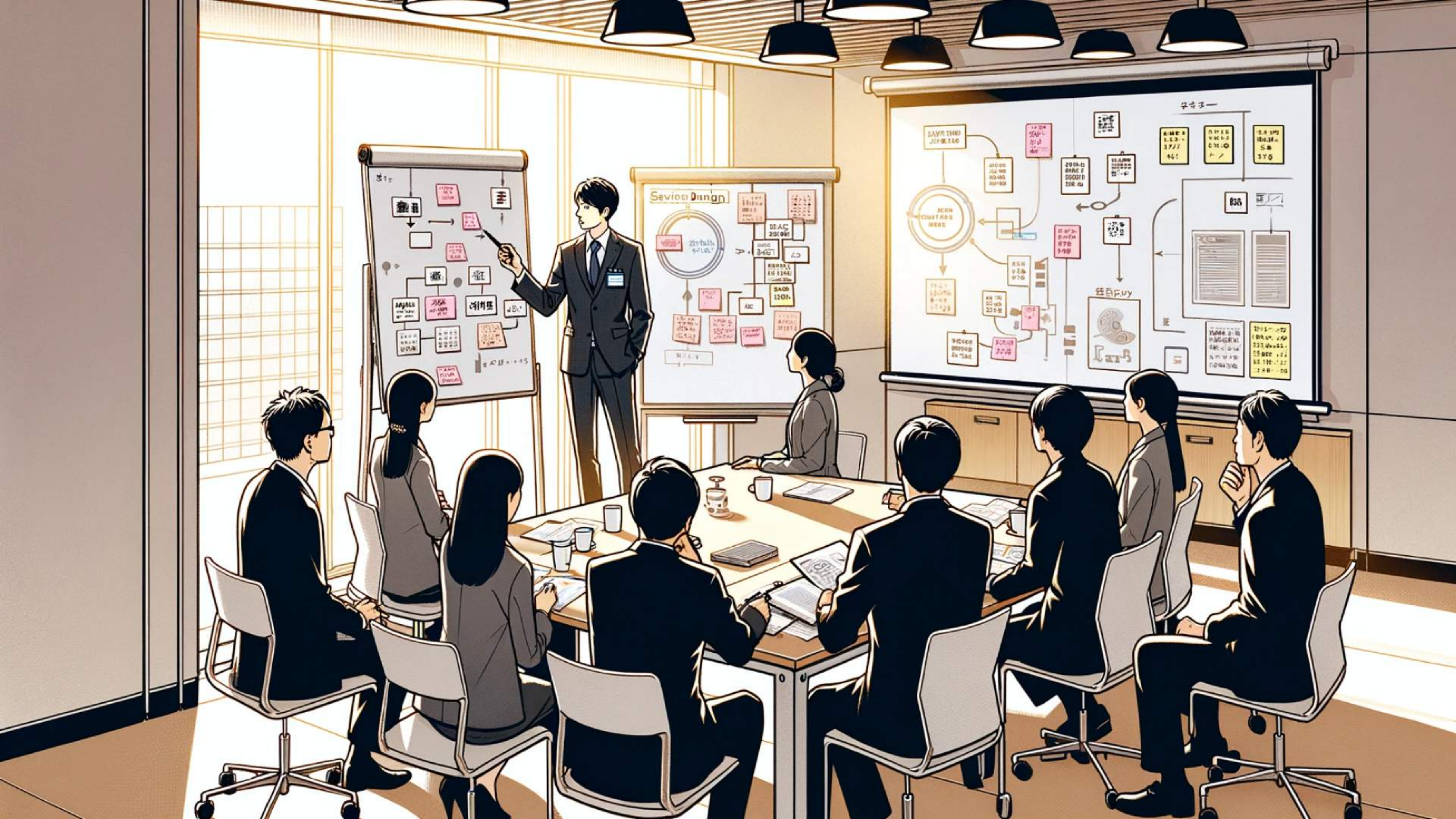
2

KEEP EXPLAINING WHY

in every phases

2





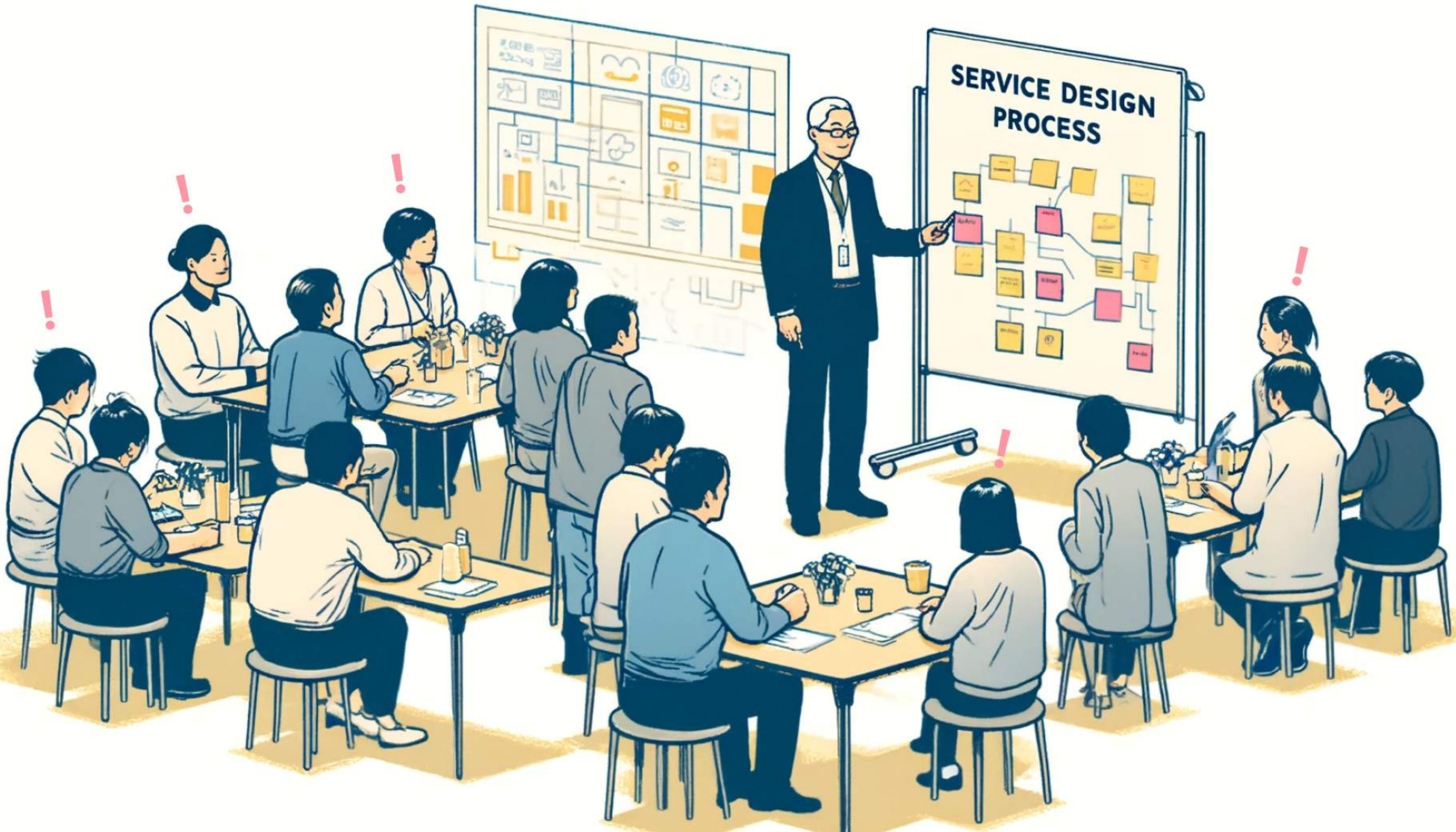
3

**KEEP FOCUSING ON
FACILITATION**

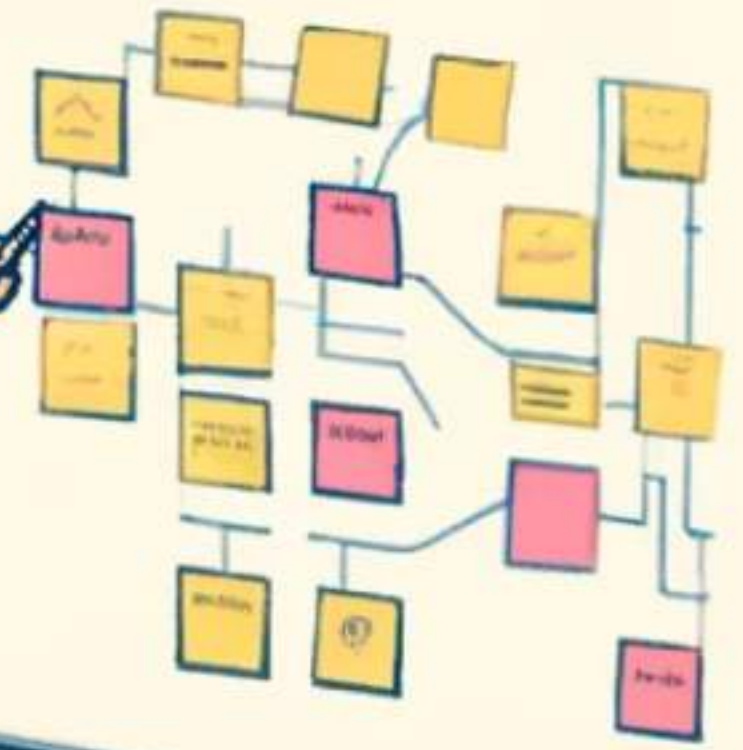
and let the team carry out the actions

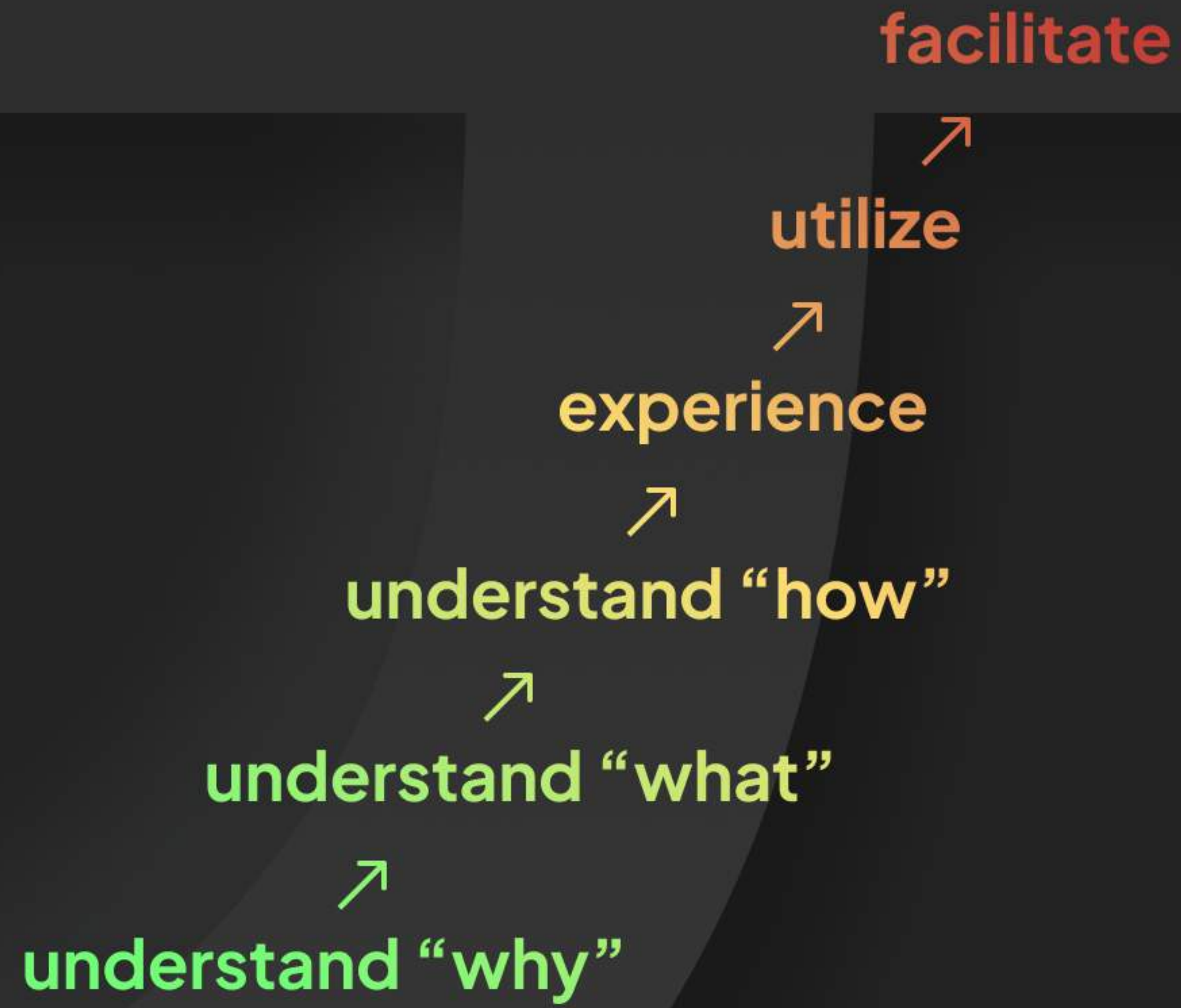
**“ If you want to go fast, go alone.
If you want to go far, go together. ”**

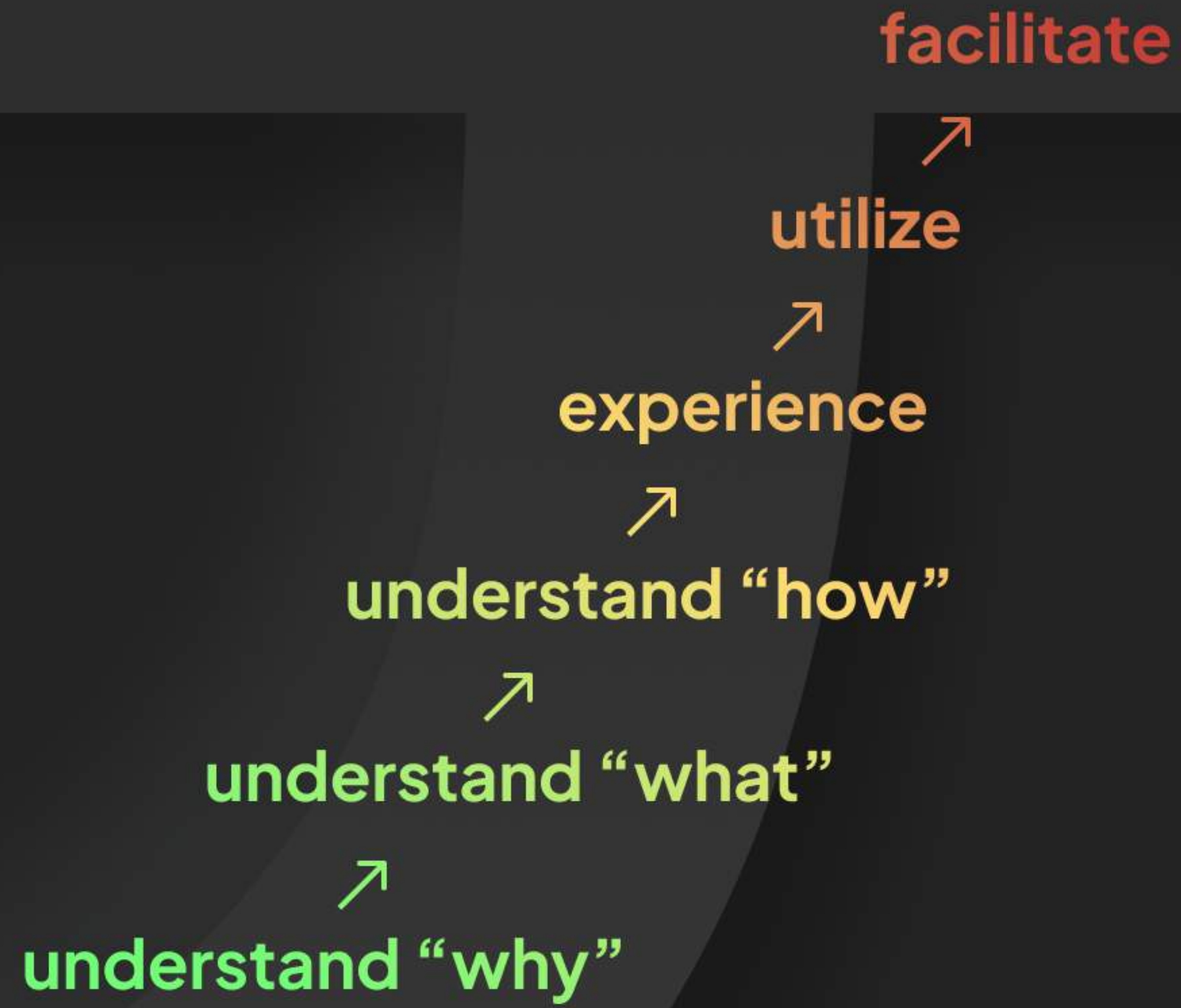
**“ If you want to go fast, go alone.
If you want to go far, go together. ”**



SERVICE DESIGN PROCESS







E

Key Points

- KEEP GIVING **DESIGNS**
- KEEP EXPLAINING **WHY**
- KEEP FOCUSING ON **FACILITATION**

National Tax Agency

private company

local tax official

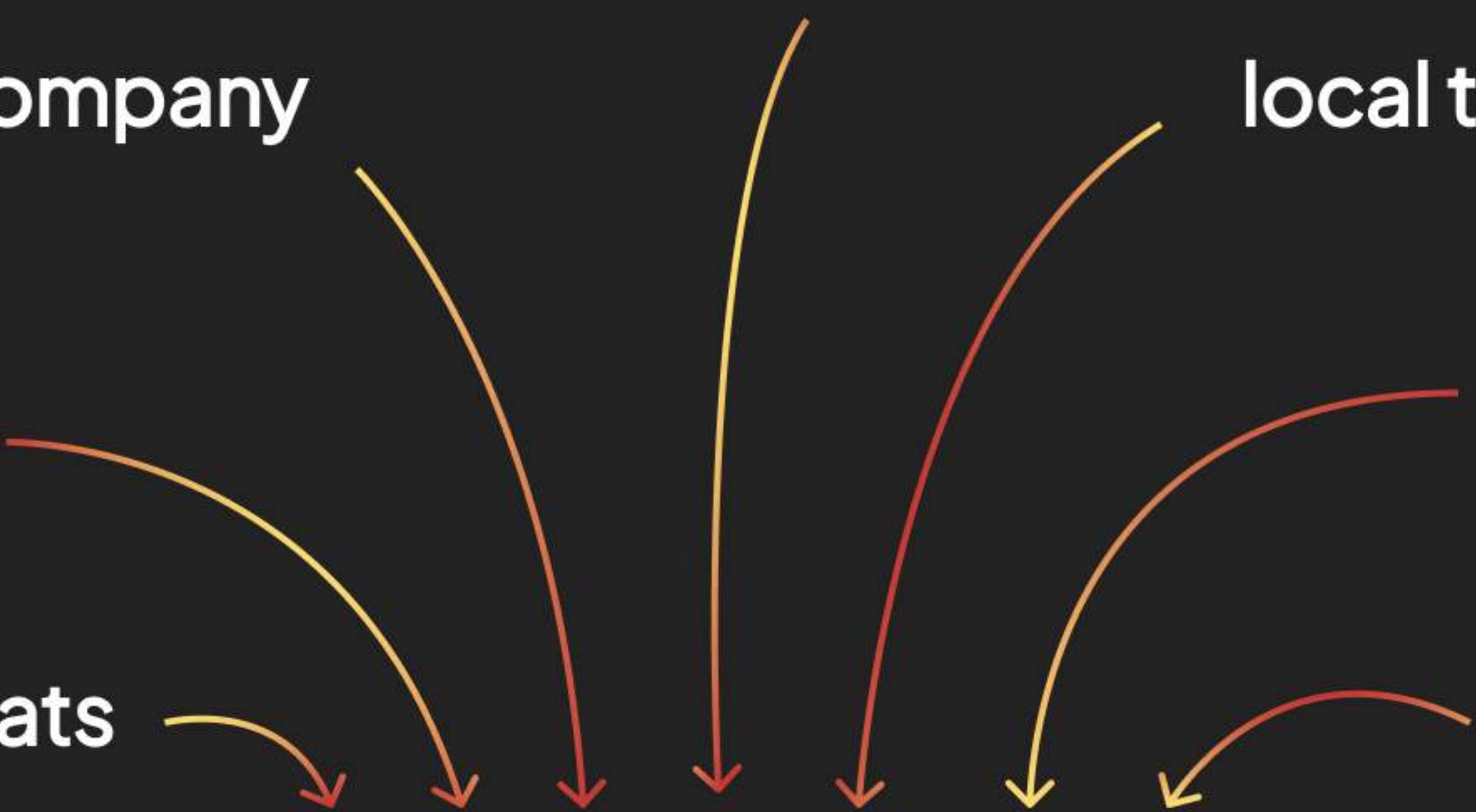
tax collector

Digital Agency

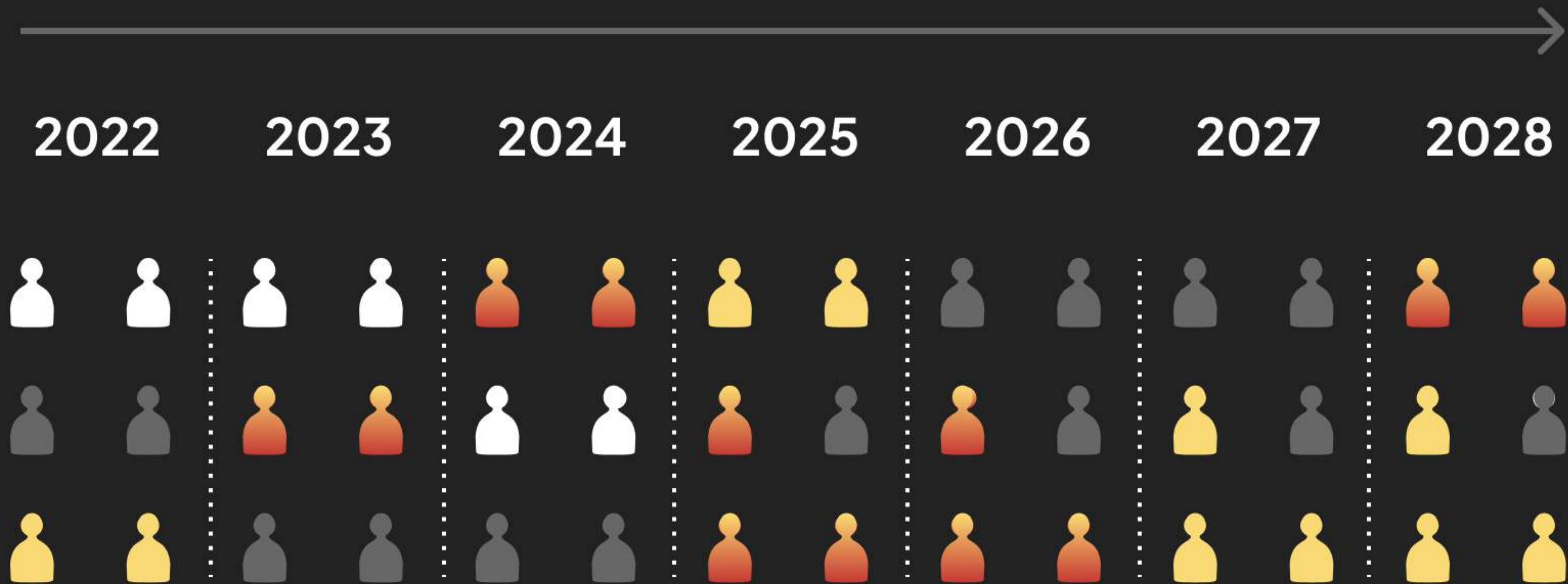
bureaucrats

and so on...

National Tax DX Team

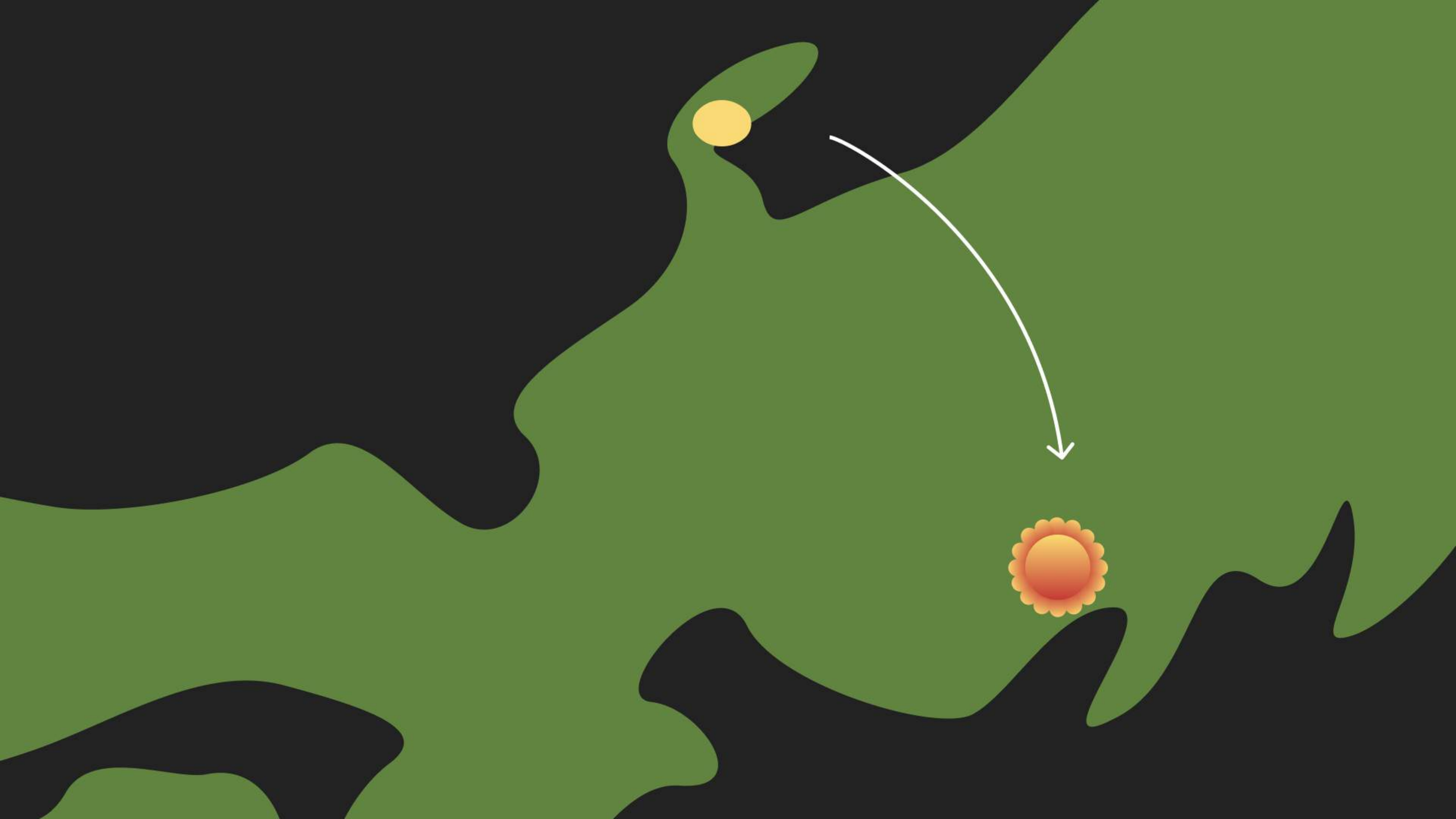


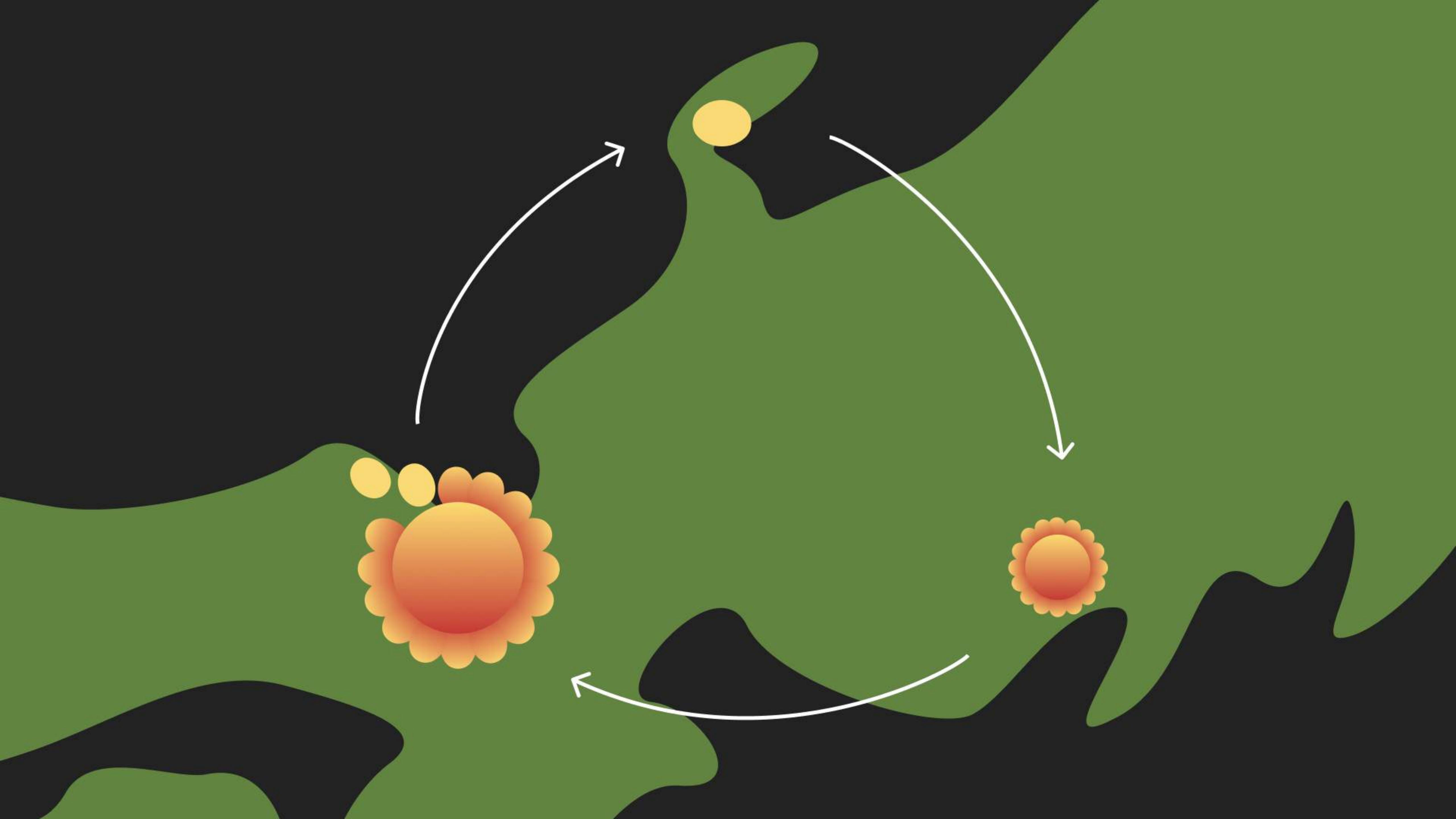
Long-term national tax DX project















We should respect rigor.

We should respect rigor.

IT'S THE
EMBODIMENT OF
THE IDEALS OF
HUMAN BEHAVIOR
THAT A NATION
DESIRES FOR ITS
CITIZENS.

国家がその国民に望む
人間の在り方の理想を
形にしたものだ！

“法”とは
願い！

LAW IS
A WISH.

This is my own
translation



“KINGDOM 46”
by Yasuhisa Hara and Shueisha, 2017

IT'S THE
EMBODIMENT OF
THE IDEALS OF
HUMAN BEHAVIOR
THAT A NATION
DESIRES FOR ITS
CITIZENS.

国家がその国民に望む
人間の在り方の理想を
形にしたものだ！

“法”とは
願い！

LAW IS
A WISH.

This is my own
translation



"KINGDOM 46"
by Yasuhisa Hara and Shueisha, 2017

Law is a wish.



Thank you

ありがとう