

## ヒアリング概要及び結果

### 1. ヒアリングの目的

子育てポータル事業化に向け、子育てポータルより情報やサービスを提供するサービス提供事業者に対しヒアリングを実施した。ヒアリングの主な目的は、以下の通り。

- (1) 提供可能な情報やサービスと課題等の明確化
- (2) ビジネスモデルの実現性確認

### 2. ヒアリング項目

ヒアリングの主な項目は以下に示す。

- (1) 子育てポータルより提供する(したい)情報やサービスについて
  - ① 提供できる情報の種類
  - ② 個人宛に情報配信する際の条件
  - ③ 情報配信後の次のアクションへの電子的な対応可否(電子申請、電子申込、電子注文、電子決済等)
  - ④ その他子育てポータルより提供したいサービス
- (2) サービス提供者として子育てポータルに期待するもの
  - ① 子育てポータルが管理する情報への期待(必要性)
  - ② 行政機関または他民間企業の情報への期待(必要性)
  - ③ その他
- (3) 子育てポータルとのビジネス上の関係(提携方法と具体的費用)
- (4) 子育てポータルに参加するにあたっての条件等

### 3. ヒアリング実施状況

ヒアリング先とヒアリング実施時期を下表に示す。

表 ヒアリング先一覧

No.	ヒアリング先	ヒアリング対応部署	実施時期
1	北九州市	子育て家庭局 子ども家庭政策課 子育て支援課	2008年2月22日 13:30-15:00
		総務市民局情報政策室	2008年3月12日 14:30-17:30
2	保険会社	事業開発支援部 営業企画部	2008年2月27日 13:00-14:45
3	教育関連事業者	地域マーケティング部 大阪事業所、九州事業所	2008年2月27日 15:30-17:15

#### 4. ヒアリング結果

No.	項目	北九州市	保険会社	教育関連事業者
1	子育てポータルより提供可能な情報やサービス 提供できる情報の種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北九州市のホームページである「子育てマップ」より提供している情報</li> <li>・個人あての乳幼児検診等の案内</li> <li>・講座やイベントの等案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供できる保険商品として、以下を想定 <ul style="list-style-type: none"> <li>●生命保険会社より、こども保険をはじめとした生命保険商品</li> <li>●損害保険会社より、海外旅行保険をはじめとした損害保険商品</li> <li>●「メディカルコールセンター」(有料)による救急医療相談、医療機関案内、予約制専門医相談</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規模や条件が整えば、自社のホームページで既に提供している情報やサービスはある程度、提供可能と考える。(ただし、商品毎に事業部が異なっているので、提供時には、各事業部との調整が必要である)</li> </ul>
2	個人宛に情報配信する際の条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・働く母親向けに土日に開催する講座やイベント等の案内を配信するため、母親の就業の有無を利用したい</li> <li>・住所・年齢・性別・家族状況といった情報は、市役所内で管理しているため、子育てポータルに期待するものではない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険加入の有無、加入有りの場合は生命保険会社の商品か、損害保険会社の商品かを知りたい。それにより対応方針が異なるため。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社では、現在、郵送で個人宛に案内を送付しているため、配信に必要な情報は独自で取得している</li> <li>・ただし、潜在顧客(妊娠中、子どもが生まれた)の情報含め、対象者の情報を更に取り得できればうれしい</li> </ul>
3	次のアクションへの電子的な対応可否	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座やイベントの申込</li> <li>・子育て関係の行政手続は面談を基本とするため不可</li> <li>・ただし、窓口での待ち時間短縮のため、電子申請を予約的位置づけで利用するのであれば可能(情報政策室)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、Web上で契約が完結できるのは、海外旅行保険のみである。</li> <li>・こども保険では、ポータルより資料を請求の上、郵送で加入頂く。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の動向については、現時点でのコメントは差し控えさせていただきます</li> </ul>
4	その他機能	特になし		特になし

No.	項目	北九州市	保険会社	教育関連事業者	
5	サービス提供者として子育てポータルに期待するもの	子育てポータルが管理する情報への期待(必要性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北九州市全体の属性情報を市で管理しているため、必要性は感じない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報利用の許諾が得られれば、大変貴重な情報となり得る</li> <li>・子ども保険への加入が多い子どもの年齢や世帯年収、地域といった情報は、今後役に立つと考えられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社で運営している女性コミュニティサイトに100万人の会員がおり、必要な情報はこのサイト等により取得しているが、子育てポータルのユーザー規模や参画条件によっては期待できる</li> </ul>
6		行政機関または他民間企業の情報への期待(必要性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間の持つ情報のうち、現時点では、入手したいという情報はない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政や他民間企業のセミナーや勉強会などの情報を入手したい。協賛や共同で実施していくことを考えている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の共同取得は差し控えているため、行政を含めた民間事業者から、個人情報を含む情報を譲り受けることは考えていない</li> </ul>
7		その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民へのアンケートを行うのに利用したい</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・例えば、出産間近の妊婦へ、行政より出産届等の案内を配信すると仮定した場合、その案内に広告を載せられるのであれば、新規顧客開拓につながる可能性があるため、メリットがある</li> <li>・さらにその広告より商品の申込や資料請求があれば、粗品を進呈する等を行えば、子育てポータルとしての評判も上がり、利用者の利益にもつながると考えられる</li> </ul>

No.	項目	北九州市	保険会社	教育関連事業者
8	子育てポータルとのビジネス上の関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が払わなければならないとなれば、郵送代などを削減できた分であれば、支払の可能性はある</li> <li>・子育て関係やイベント等のチラシの作成・配布の手間が省けるため、子育てポータルに1万人以上登録しているとして、100万/年程度が限度ではないか</li> <li>・子育てポータルと北九州市との関係により、費用は左右されると考えられる。現時点で100万/年が妥当かどうかは、判断できない(情報政策室)</li> <li>・例えば、電子申請関係に1,800万円/年支払っているため、この部分がすべて子育てポータルで可能であれば、利用料的な位置づけで、同額程度を支払うことは可能である(情報政策室)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加費(会費)12万円/年は、妥当な金額だと思う。いくらぐらいまでが妥当かというのは、サービスの内容にもよるため、ご相談させて頂きたい。</li> <li>・取扱高に応じた費用負担について、応じることは可能と考えるが、具体的な金額については、提供する商品やサービスで異なるため、ご相談させて頂きたい。</li> <li>・地域への貢献としての名目で別途負担についても、現地の営業店との接点等を考慮し検討していく</li> <li>・救急救命医が24時間対応する「メディカルコールセンター」(有料)を子育てポータルが契約することで、キラーコンテンツになる可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品毎に事業部が異なるため、媒体毎に検討しないとどのくらいの費用を支払えるかは回答できない</li> <li>・絞込みができた対象者ごとに、どれだけの人数にリーチできるかによって検討する必要がある。</li> <li>・登録規模があまりに小さければポータルでは、双方に金銭的メリットが生じるような条件での活動は難しいかも知れない。</li> </ul>
9	子育てポータル参画への条件等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを介して、行政と民間企業がつながることになるため、住民に不安を与えないよう、セキュリティ面をしっかりとすることが重要である</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て対象のすべての人に、子育てポータルから限定の情報発信や仕組みを導入し、ポータルの活用促進を最大限図ることを前提として事業を行うこと</li> <li>それらにより規模の算出が可能になったうえで、参画への条件面でのお話をさせていただきたい</li> </ul>
10	その他留意事項		<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webで完結しない保険商品の場合、代理店を介することになる(海外旅行保険はWEBで完結するが、代理店扱)、が、どの代理店にするのか、子育てポータルが代理店機能を持てるかどうかも含め、今後の検討事項である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て対象世代は、携帯世代である。PCでなく携帯でなければ、利用価値も減少すると思われる。携帯コンテンツの提供も検討すべきである</li> <li>・北九州市の「上記9」への積極的な活動・具体案を期待する</li> </ul>