



【マイ広報紙・広報プラス】 顧客満足度アンケート結果

当社スパイラル株式会社の広報紙デジタル化サービス、
「マイ広報紙」および「広報プラス」をご利用の自治体様に、
サービスの満足度を5段階評価で伺いました。
(満足／やや満足／どちらともいえない／やや不満／不満)

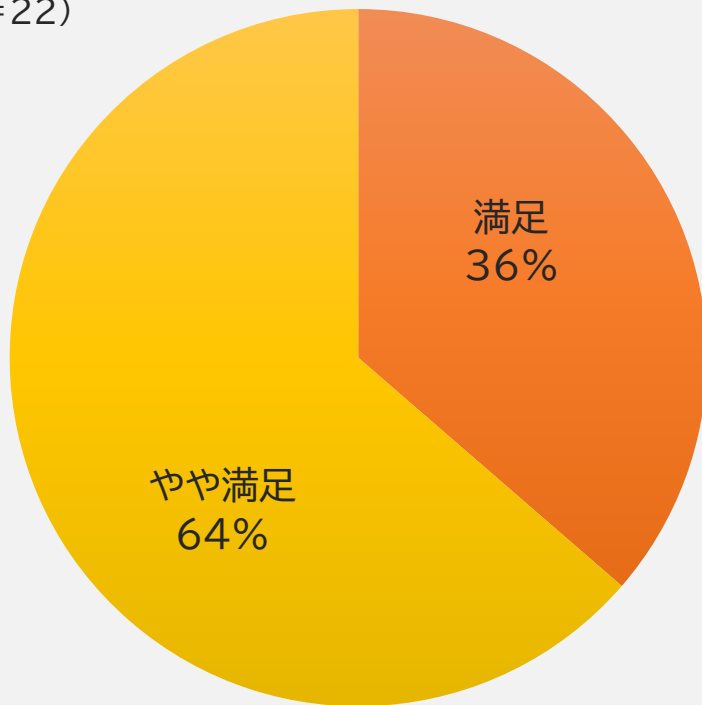
※アンケート実施日程:2025年12月／メールにて回答用Webフォームを送付／回答数:22



1. ユーザー(住民)向け機能に関する満足度

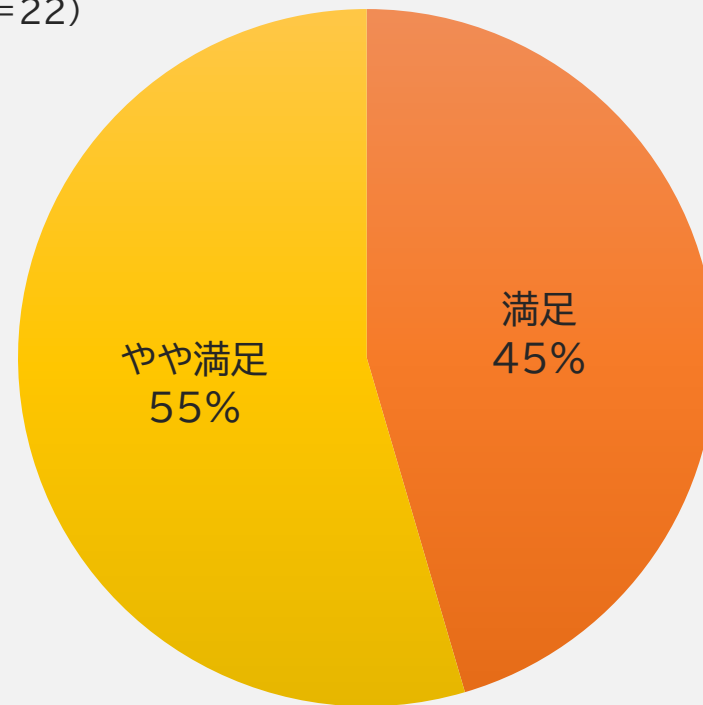
①ページのデザイン

(N=22)



②記事の読みやすさ

(N=22)

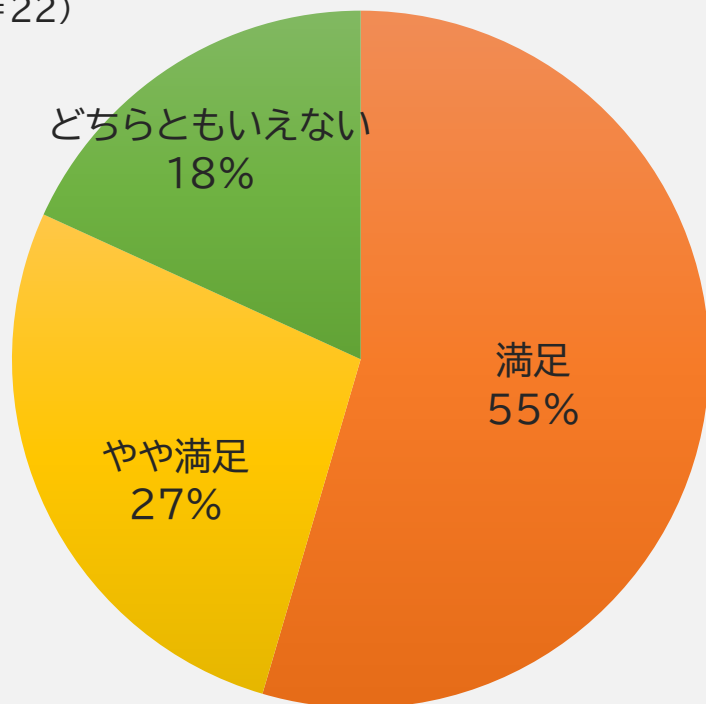




1. ユーザー(住民)向け機能に関する満足度

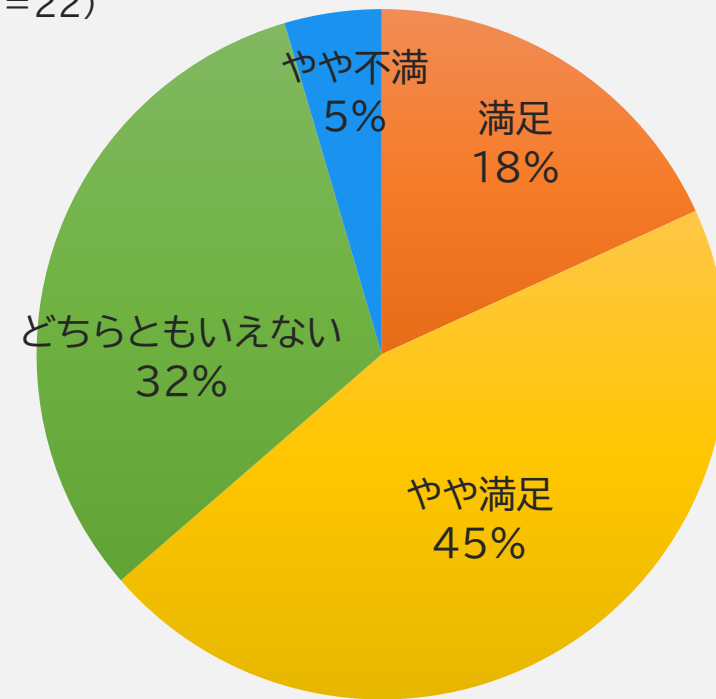
③多言語翻訳

(N=22)



④音声読み上げ

(N=22)





1. ユーザー(住民)向け機能に関する満足度

ユーザー(住民)向け機能に関する満足度は
「満足」を5点、「不満」を1点とする5段階評価で集計した結果、
平均4.4点となりました。

①ページのデザイン、②記事の読みやすさについては
特に満足度の高い結果となりました。

一方、③多言語翻訳、④音声読み上げといった機能については、
約7割が「やや満足」「満足」と回答したものの、
「どちらともいえない」「やや不満」とする回答も見られました。

テキスト化の速さや翻訳言語の追加への柔軟な対応への評価があがったものの、
読み上げ音声の再生成の手間の削減や、より精度の高い読み上げへの改善要望なども寄せられました。

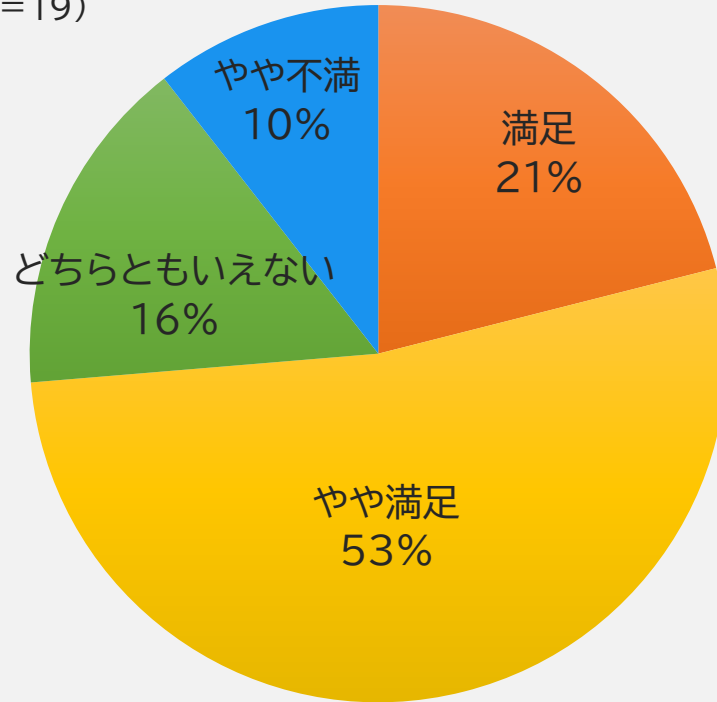


2. 管理者(職員)向け機能に関する満足度

※ご契約機能のみ回答

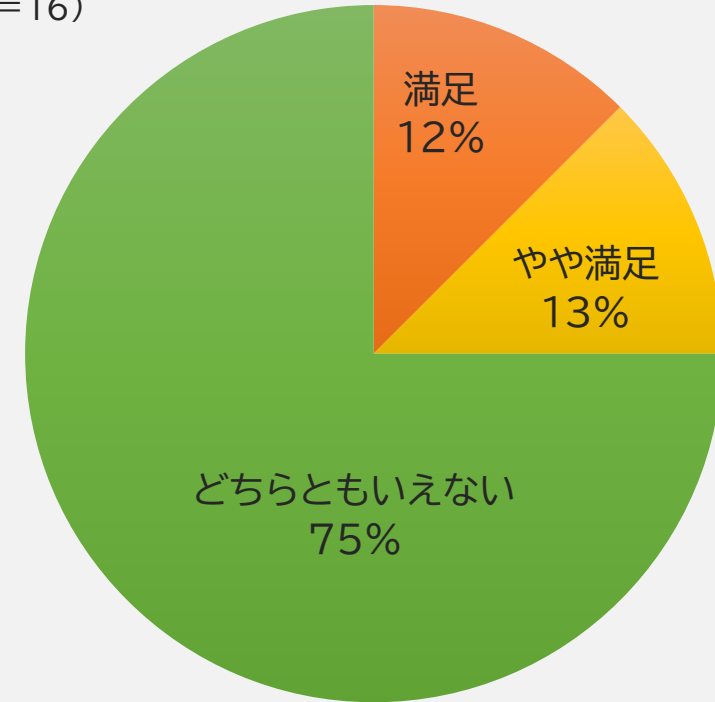
①アクセス分析

(N=19)



②音声ファイルダウンロード

(N=16)



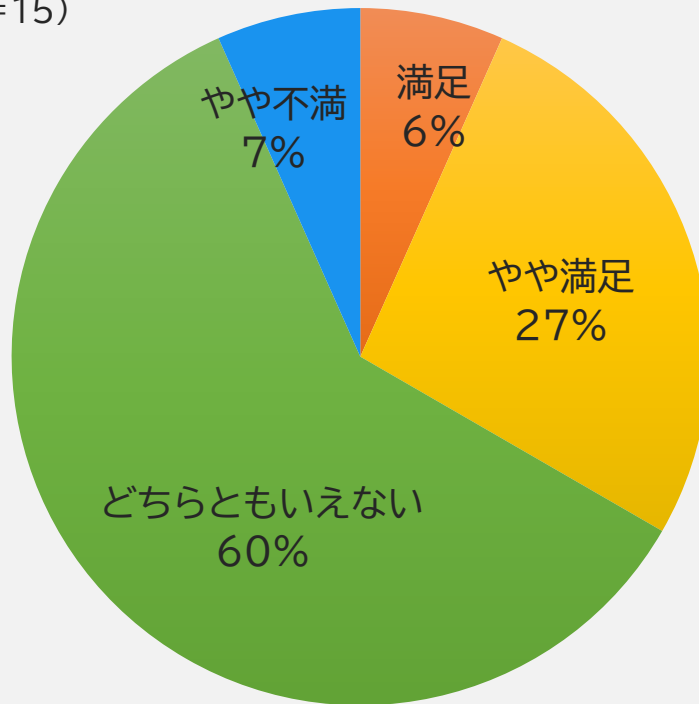


2. 管理者(職員)向け機能に関する満足度

※ご契約機能のみ回答

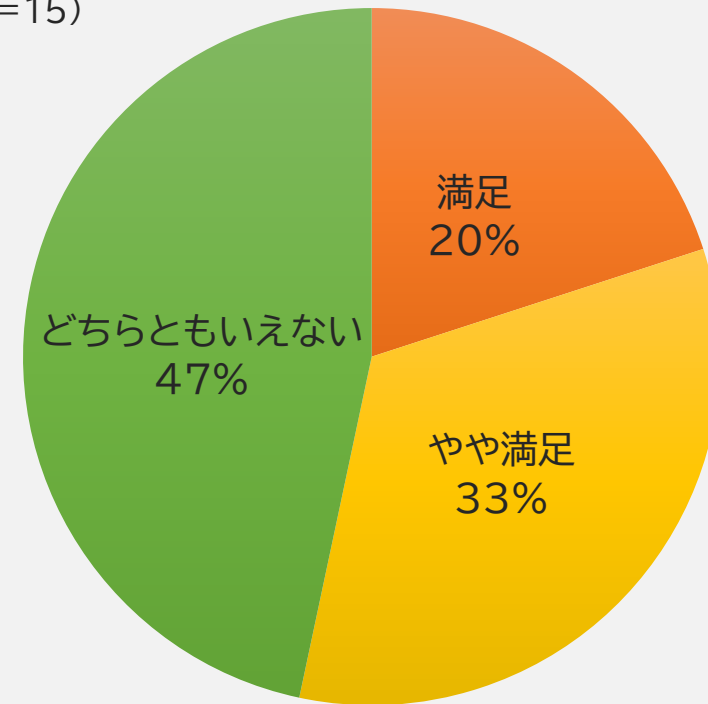
③辞書機能

(N=15)



④記事投稿・編集機能

(N=15)



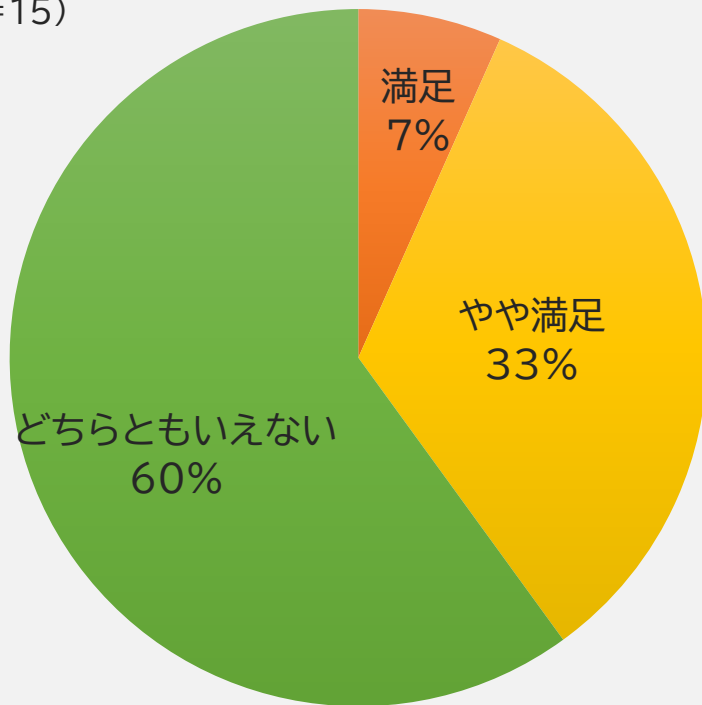


2. 管理者(職員)向け機能に関する満足度

※ご契約機能のみ回答

⑤お知らせ投稿機能

(N=15)



管理者(職員)向け機能に関する満足度は、

平均3.5点となりました。

①アクセス分析、④記事投稿・編集機能については、「やや満足」「満足」とする回答が半数以上を占めました。

一方で、全体としては「どちらともいえない」とする回答が多く、「やや不満」とする回答も一部見られました。

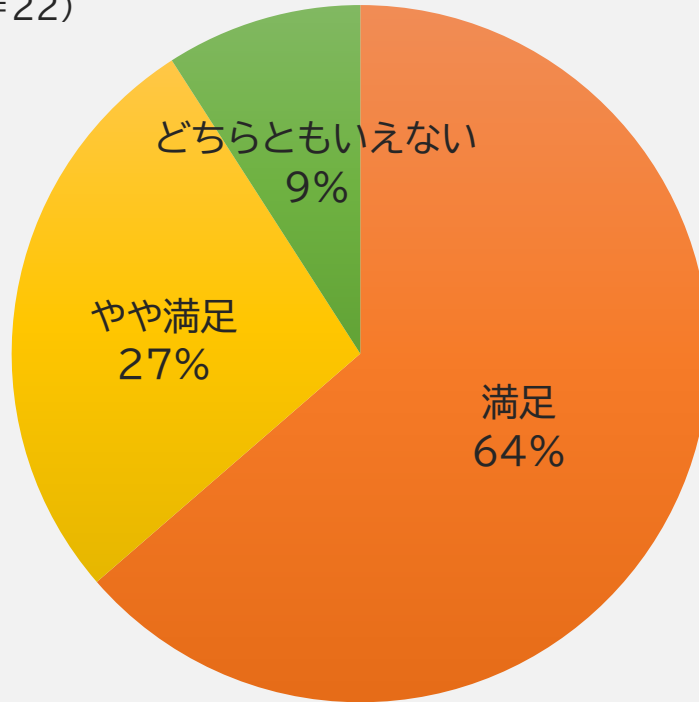
具体的には、より詳細な情報を確認できる
アクセス分析への要望や、
辞書登録と音声読み上げ機能の連携における精度向上などの
声が寄せられました。



3. 当社のサポート体制等に関する満足度

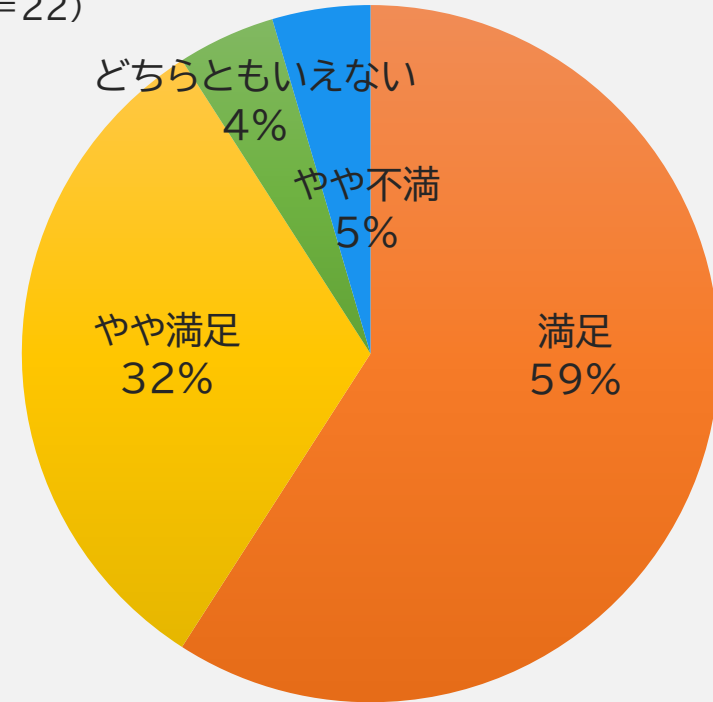
①問い合わせへの対応

(N=22)



②連絡・情報提供の適切さ

(N=22)

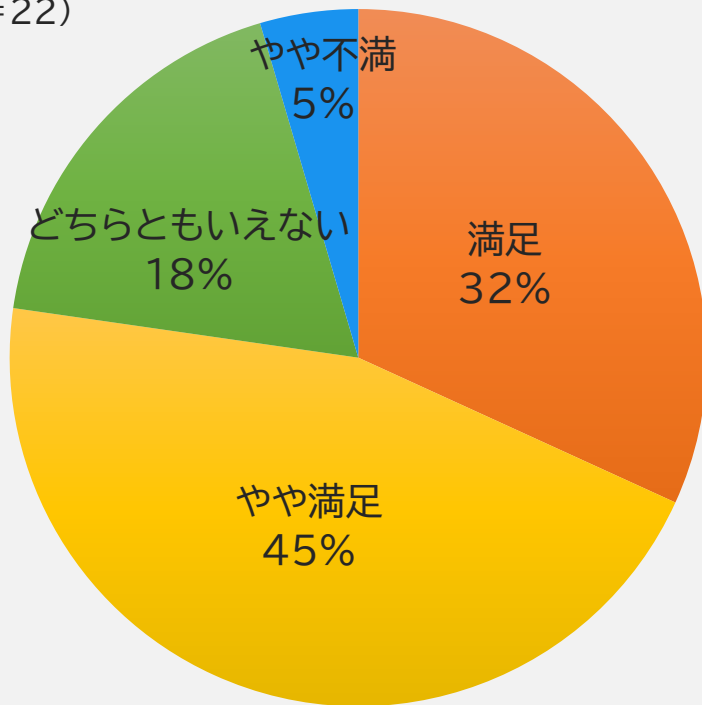




3. 当社のサポート体制等に関する満足度

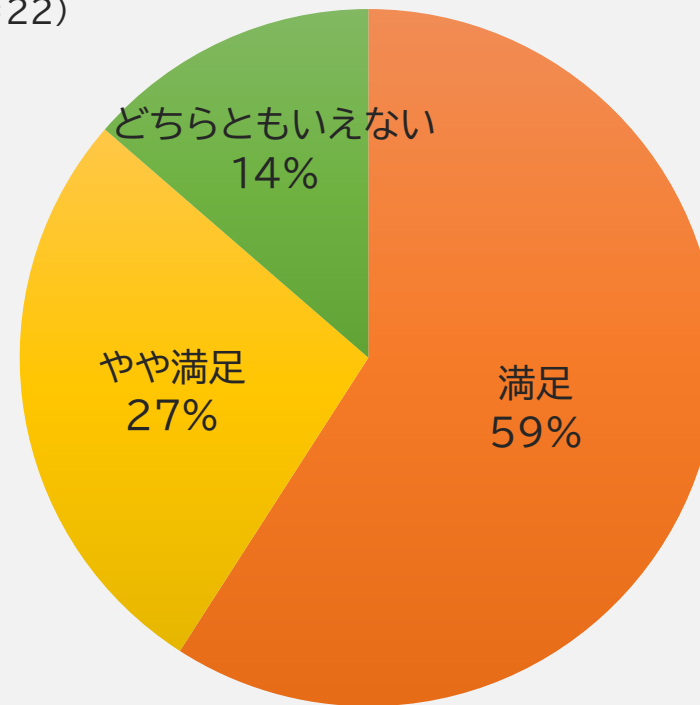
③マニュアル・管理画面の分かりやすさ

(N=22)



④請求・契約などの手続きのスムーズさ

(N=22)





3. 当社のサポート体制等に関する満足度

当社のサポート体制等に関する満足度は、平均4.3点となりました。

どの項目においても、「やや満足」「満足」の回答が7割を超えており、サポート体制に対して高い評価をいただきました。

一方、②連絡・情報提供の適切さ、③マニュアル・管理画面の分かりやすさについては、「やや不満」とする回答も見られました。

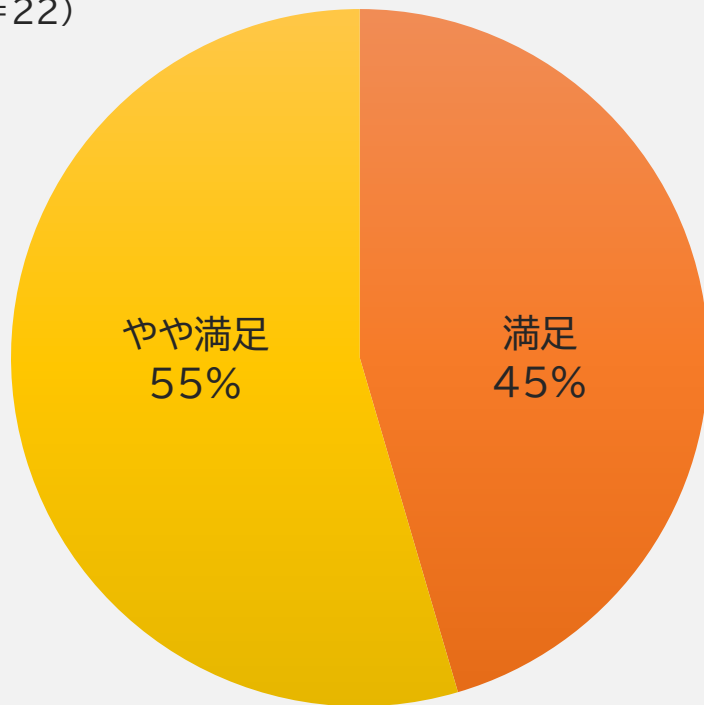
引き続き、より分かりやすい情報提供やマニュアル等の改善に努めてまいります。



4. サービス全体に対する満足度

サービス全体の満足度

(N=22)



サービス全体に対する満足度は、**4.5点**となりました。

当サービス全体において、
高い評価をいただいていることが分かりました。



今後の運用改善・機能追加のご要望、その他お気づきの点

※自由記述回答の一部内容をご紹介します。

▼ユーザー向け機能に対する改善要望

▽ページのデザイン

- ・各自治体ページのトップ画面が、「新着広報記事」→「広報紙バックナンバー」→「自治体からのお知らせ」or「ピックアップ」の順になるといい。この画面に遷移するリンクを設置することが多く、上部に広報紙の情報が表示されるとより親切。
- ・各記事からPDF版の広報紙ページに簡単にアクセスできるようになると、利便性が格段に向上するのでは。

▽多言語翻訳・音声読み上げ

- ・多言語機能の言語の追加など、柔軟に対応していただけるのはありがたい。
- ・音声の再生成をお願いすることも多く、作業が管理者側でできたら良い。音声再生数も管理画面上で見れたら便利。
- ・表など画像表示されているものは、多言語翻訳や音声読み上げから漏れてしまい、アクセシビリティ的に非常に残念。
- ・音声の読み上げの読み間違いやイントネーションが異なっていることがあるため、より精度の高い自動音声になってほしい。



今後の運用改善・機能追加のご要望、その他お気づきの点

※自由記述回答の一部内容をご紹介します。

▼管理者(職員)向け機能に対する改善要望

▽アクセス分析

- ・アクセス分析機能で、どの年齢層・性別の方がどの記事を見たかなど、ユーザーセグメント別分析ができるようになると良い。

▽辞書登録

- ・辞書登録をしても読み上げられない場合があり、精度があがればうれしい。

▽テキストデータ化

- ・いつもお早いテキスト化のご作業をいただきありがとうございます。
- ・機能追加の要望として1番にお願いしたいのは、QRコードを掲載している記事のリンク先URLの自動表示機能。
- ・紙面上は文字数の関係から電話番号に市外局番をつけていないが、マイ広報紙上では市外局番を自動的に追加してほしい。



おわりに

この度は、アンケートにご協力いただいたご担当者の皆さま、誠にありがとうございました。

「広報プラス」および、2025年4月にリニューアルした「マイ広報紙」ですが、
今回のアンケートでは、「多言語翻訳」「音声読み上げ」機能をはじめとして
管理者(職員様)向けの機能等について、精度向上や改善に関するご意見を多数いただきました。

本アンケート結果は、今後の「広報プラス」および「マイ広報紙」における
システムの改修計画にも反映するとともに、
今後とも職員の皆さま、ならびに住民の皆さまにとって、
使いやすく読みやすいデジタル広報紙を提供できるよう、サービス向上に努めてまいります。

引き続き、スパイラル株式会社をどうぞよろしくお願い申し上げます。



お問い合わせ先

マイ広報紙事務局

▼スパイラル株式会社 公共DX企画部
マイ広報紙事務局
メール:mykoho@spiral-platform.co.jp
電話:03-5575-6601

▼マイ広報紙 <https://mykoho.jp/>



「マイ広報紙」は
毎月1000以上の
自治体広報紙を掲載！



公共DX推進サロン

▼公共DX推進サロン

<https://gdx.spiral-platform.co.jp/>

「マイ広報紙」の導入事例のほか、
当社実施の自治体DX調査の資料など、
DX推進に役立つ情報を発信しています。

