



電子申告・電子納付の推進に向けて

2021.03.02

弊社事業概要



- e-Tax / eLTAX / e-Gov連携のクラウド型申告システム等を提供
 - 政府提供のAPIを活用して連携
- パートナーとなる多数の士業(会計事務所・社労士事務所)と協働

e-Tax連携

eLTAX / e-Gov 連携



ご提案の観点



- UI/UXをより担保しやすくするための、サービス開発におけるプロセス・体制
- システムの統合的な体験、縦割り感の解消
- 電子納付の課題である、電子申告とのギャップ



UI/UX改善のための開発体制

e-Tax/eLTAXのUI/UXは改善されてきている



- eLTAXについては、直近の調査で利便性についての評価が経年で改善傾向
 - ※ eLTAX利用者満足度調査結果報告書令和2年12月23日

e-Taxソフトの現画面



eLTAXの画面リニューアル



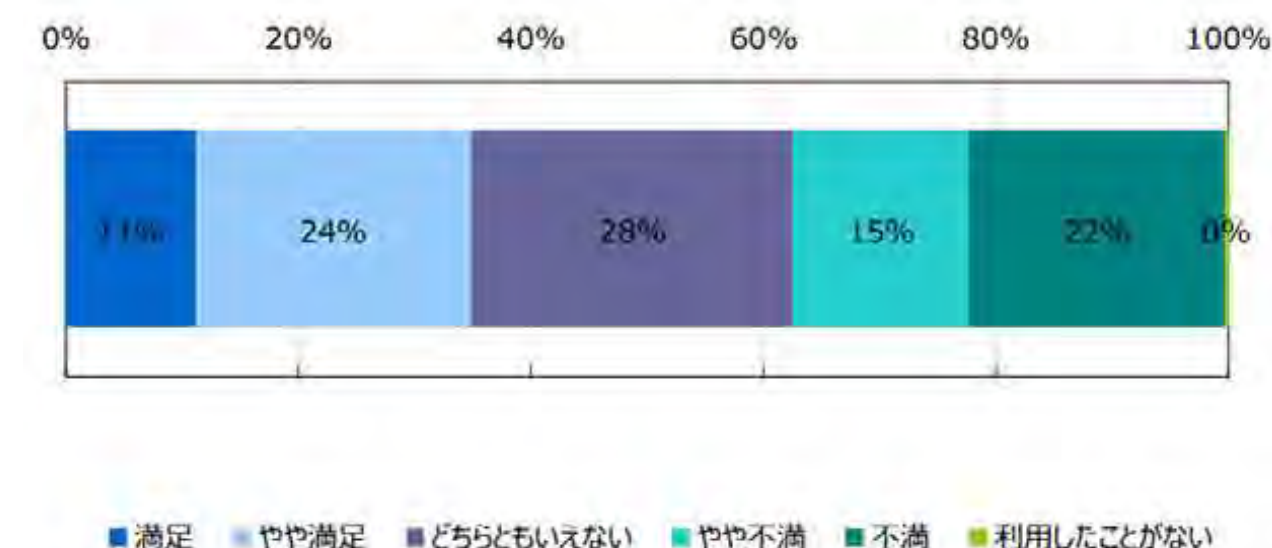
更なる改善余地も存在すると思慮



- 弊社が本年2月実施した会計事務所向けアンケートでの税等手続きの改善点の自由回答質問から抜粋
 - 「e-taxの操作性が向上すればもっと電子申告が普及すると思う。」
 - 「セキュリティレベルを重要視しすぎて利便性が損なわれているので、利便性を改善してほしい」
 - 「e-taxの電子申請に対し、ブラウザや言語などの認証項目が多く、使いこなせない個人事業主が多い」

eLTAXのPCdeskの操作性

Q6S9：PCdeskの操作性に関する評価を、次の中から選択してください。[SA](N=278)



民間企業におけるサービス開発・改善手法の例



- ユーザー体験駆動のサービス開発のために、様々なプロセス・組織的工夫がある

基本的なプロセス	<ul style="list-style-type: none">- 小さくリリースして、定性的・定量的なユーザーフィードバックを得ながら、継続的に改善・拡張- 定量的な指標データを細かく取得できるようにすることは大前提- ユーザーリサーチ及びユーザーテストを重視
組織的な特徴	<ul style="list-style-type: none">- 開発者だけでなく、プロダクトのユーザーへの提供価値、達成すべきゴールに向かうマイルストーン設定、様々な施策の策定にオーナーシップを持ち、チームを指揮（＝マネジメント）するプロダクトマネージャーが存在（PdM組織）- 提供価値を最大化すべくユーザー体験（UX）の品質にオーナーシップを持つUXデザイナーが存在（UX組織）- ユーザーインサイトを導くため、ユーザーリサーチ・ユーザーテストを主導する、UXリサーチャーが存在（UX組織内のユーザーリサーチ組織）- デザインガイドラインのみならず、制作用ツールや制作フローを包括して整備したデザインシステムを策定・運用しているデザインシステムエンジニアが存在（UX組織内のデザインシステムチーム）
支える仕組み	<ul style="list-style-type: none">- HCD（人間中心設計）プロセスに基づき、各プロセスでガイドライン、ツール、チェックフローを策定、運用- アクセシビリティガイドラインを元に、制作中にアクセシビリティチェックを行うだけでなく、リリース前QAでもアクセシビリティチェックを実施

政府システムでの取り組みの横展開への期待



- e-Govの直近の更改の際は、APIの整備にあたって民間クラウドベンダとの共創ワークショップを実施

e-Govにおけるユーザテスト

ユーザーテストとワークショップの実践

ユーザーテストにおいては、e-Govの利用者として想定される様々な属性の被験者に、実際にe-Govを操作してある一連のタスク（例：雇用保険被保険者資格取得の届出）を行ってもらい、その様子を観察・記録し、分析を行いました。そうすることで、アンケート等だけではわからない、本質的な利用者のニーズを把握することができます。

ワークショップにおいては、総務省e-Gov担当職員やシステム開発ベンダーだけではなく、実際の利用者である社会保険労務士、手続所管省庁である厚生労働省の職員にも参画いただき、ステークホルダーの様々な視点を踏まえつつ、ペルソナやジャーニーマップの作成を通じて分析を行いました。ペルソナ（注1）やジャーニーマップ（注2）の作成は、チーム内で具体的なイメージの共有、そして、より具体的に課題の抽出、課題解決アイデアの創出を可能とする、UX設計に取り組む上で重要なプロセスです。



制度ナビのプロトでのユーザテスト

2.2 プロトタイプ①の評価

チーム内でのフィードバックの他、事業者や支援機関にプロトタイプを操作してもらった。プロトタイプ①の段階では230件程度の支援制度データしか入っていないため、UIについての検証をおこない、以下のことが判明した。（主な事項のみ記載）

1. 画面下部のリアルタイム検索ヒット件数の存在に気が付かない。ヒット件数の数字が変わっていることに気が付かない
2. 検索項目を全部入れようとする
3. トップページから「絞り込み検索」を押したときの遷移先が支援制度の一覧・検索ページの一番上の条件入力になってしまう
4. ブックマークなどの機能に気が付かない。ユーザーがログインの必要性を感じない
5. ボタン等のデザインやワーディング
6. 支援制度の詳細には多数の項目があるが、データ上の問題で多くが空欄になっている



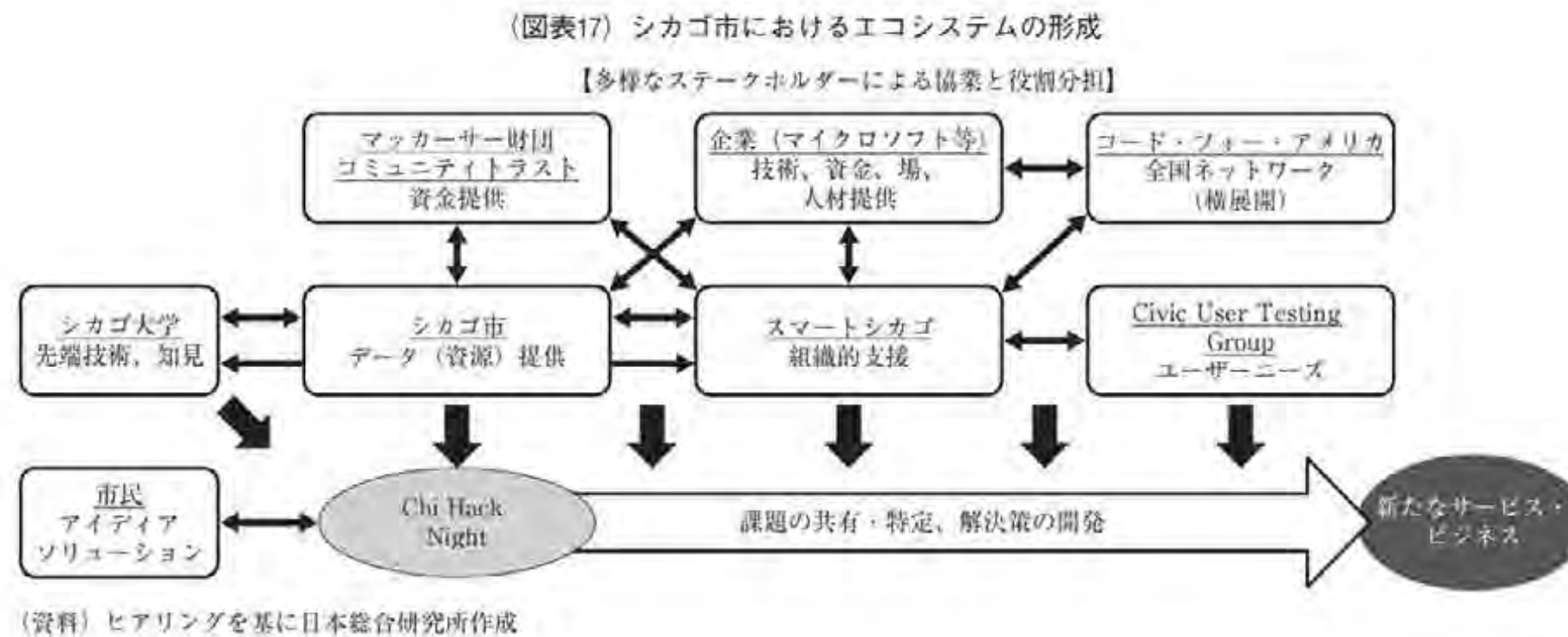
ユーザーテストの様子

Civic User Testing



- シカゴにおける事例

- エンドユーザーである市民をシビック・イノベーションのプロセスに巻き込み、そのニーズや問題意識を反映させていくために、シビックテックの取り組みで開発されたアプリを市民が評価し、改善に結び付けるCivic User Testing Groupが、スマートシカゴにより組織されている。また、オープンデータを生成・活用する機関と関心のある市民が集まり議論するChicago City Data User Groupなどが、市民有志により定期的に行われている。



(資料) ヒアリングを基に日本総合研究所作成



Connect Chicago





システム統合と認証

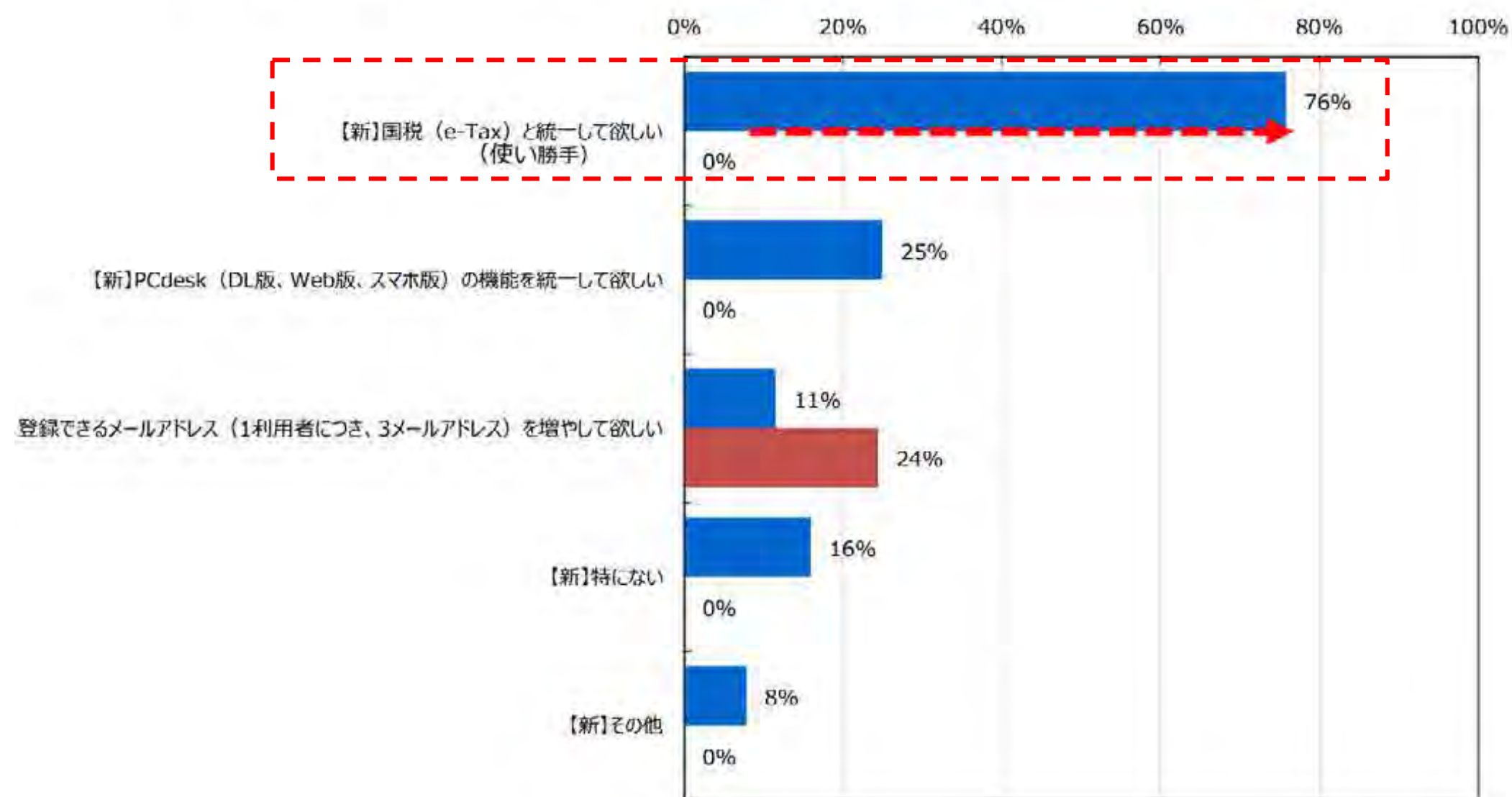
国税・地方税でのシステム統一を望む声は多い



- 必ずしも実際に統合する必要はなく、「統一的に利用」できることが重要と思慮(利用者識別番号等)
- 弊社が本年2月実施した会計事務所向けアンケートでの税等手続きの改善点の自由回答質問から抜粋
 - 「e-tax とeLTAXの統合、利用しやすさの改善」
 - 「ポータルサイトの統合」
 - 「国税と地方税で個人を識別する番号を分けている事。管理しなければいけない番号やパスワードが増えてしまう。」
 - 「e-taxとeLtaxが同じサイトから利用できればよいと思います。」
 - 「法人マイナンバーについては公開されているため、利用者識別番号や利用者IDを無くして、もっと法人マイナンバーを活用してほしい。」
 - 「国と地方で違うシステムとか、ITさえも縦割りすぎる。」
 - 「国税と地方税のシステムの統一」
 - 「法人は国と地方で同じことをやりすぎている。設立も異動も同じような書面を何度も出さないといけないので煩わしい。個人はそんなことしなくても国と地方で情報共有をしている。法人も同じように国と地方で情報共有すべき。」

eLTAXへの改善要望

Q9S1：その他、eLTAXの利便性向上に関するご意見・ご要望を、次の中から選択してください。[MA](N=1061)



認証体験の向上・行政内情報連携の推進



- 統合的な利用体験の実現には、サイト自体の統合というよりも、**認証連携・行政内の情報連携の推進が重要**と思慮
 - **バックオフィス連携**: 二重入力・提出の排除、ワンスオンリーの**実現**
- 認証体験の向上に向けては、最も有望なgBizIDについて活用を進めてはどうか
 - (その前提として)gBizIDの普及に向けては、ID発行時の法人情報の確認の手間等、現在課題となっている事項の解決が望まれる
 - **印鑑証明書の郵送による確認が現行プロセスだが、本来は、法務省の登記情報をAPIで連携すること等、行政内の情報連携の推進によってプロセスの自動化・効率化、申請者にとっての利便性の向上が可能ではないか**
- gBizIDプライムに紐付けて**電子証明書を簡単に発行し普及させる**ことで、本人申請時の認証手段普及の課題解決にも寄与

gBizID

ホーム ニュース お知らせ ソフトウェア ログイン

G BizIDで利用できる行政サービス一覧

サービス名	利用可能なアカウント種別			責任 担当	提供開始日
	gBizID プライム	gBizID プライム プラス	gBizID スタンダード		
jGrants jGrants https://jgrants.go.jp 公募から事後手続まで全プロセスをデジタル化した補助金申請システム。2021年1月以降にサービス開始により終了予定!	○	-	-	-	経済産業省 お問い合わせは、 応募する補助金の 事務担当者にお問い 合わせください。
jGrants (2.0) https://www.jgrants-jportal.go.jp 公募から事後手続まで全プロセスをデジタル化した補助金申請システム (2022年12月末より稼働する更新バージョン)	○	○	-	-	
電子申請 https://www.e-kyouka.go.jp/kyouka/kyouka.html 社会保険の手続きを電子申請で行うための「電子申請プログラム」の提供や利用方法が紹介されています。	○	○	-	-	法人番号40人者ア イナ (日本企業 情報電子申請・電 子届出推進委員会) 0570-007-123 1 (ナビダイヤル)
保安ネット https://www.snet.go.jp/0002/safety_sec urty/industrial_safety/hoen-net/ 産業保安・防災安全分野で、電子届出をイン ターネットで行うサービス。 (届出完了の通知についてはシステム上の 申請を完了してはなりません。) (提供エリア、対象手続については保安ネ ットのページにてご確認ください。)	○	○	○	-	経済産業省 050-2018-6341
農林水産省 共通申請サービス https://www.maff.go.jp 農林水産省の申請手続をオンラインで共通 利用可能なサービスです。	○	○	○	-	農林水産省 0570-550-410 (ナビダイヤル) 各課課長は各課課 長 平日9時30分～17 時30分 (土日祝日・年末 年始を除く)
ミラサポplus https://mirasapo-plus.go.jp 中小企業向け補助金・支援サービスです。 以下のサービスを利用いただけます。 - 支援制度検索、個別検索 - 各電子申請サイトへのポータル機能 - 電子申請入力補助機能 (e-Taxを契約する自治体のみの機能提供のみ) - 経費収支の可視化ツール	○	○	○	-	中小企業庁 お問い合わせはミ ラサポplusのサイ トをご覧ください。
働き方法定報告義務提供システム https://shodou-kyokusho.mhl.go.jp 特定企業等向けに働き方数値に利用となる 情報を提供するシステム	○	○	-	-	働き方推進センター お問い合わせは働 き方法定報告義務 提供システム のサイトでご確認 ください。
創業融資申請受付サイト https://www.kogyomagi2020.go.jp/mag2020/kuji/kuji.html 創業融資決定に係る登録免許税納付後から創業 融資への融資手続	○	○	-	○	創業推進センター お問い合わせは創 業推進センターの サイトでご確認 ください。
令和5年度補正予算申請補助金 https://www.shikoku-fujin.jp/ 国庫補助 (国庫補助 国庫補助を含む) 申請	-	-	-	-	中小企業庁 お問い合わせは各 課の申請担当者



電子納付の課題

申告・納付の電子化にギャップ



オンライン利用率のギャップ(国税)

1. 対象手続一覧 (一連の流れで必要になる手続、関連性のある手続等も含めて記載)

手続 ID (行政手続の棚卸結果)	所管部署名	手続名	手続の種類 (主体⇒受け手)	総手続件数 (令和元年度) <small>※内書はオンライン件数</small>	オンライン利用率(令和元年度)	オンライン利用率目標※	取組期間 (達成期限) ※
57539	15 財務省	国税申告手続 (法人税申告)	民間⇒国	2,720,438 (内 2,368,882) <small>※内書はオンライン件数</small>	87.1%	90%超	3年(令和5年度末)
57541	15 財務省	国税申告手続(消費税申告(法人))	民間⇒国	1,988,381 (内 1,725,177) <small>※内書はオンライン件数</small>	86.8%	90%超	3年(令和5年度末)
57633	15 財務省	国税納付手続	民間⇒国	44,844,944 (内 11,476,233) <small>※内書はオンライン件数</small>	25.6%	40%	5年(令和7年度末)

※オンライン利用率目標の設定は主要手続のみとする

1. 対象手続一覧 (一連の流れで必要になる手続、関連性のある手続等も含めて記載)

手続 ID (行政手続の棚卸結果)	所管部署名	手続名	手続の種類 (主体⇒受け手)	総手続件数 (令和元年度) <small>※内書はオンライン件数</small>	オンライン利用率(令和元年度)	オンライン利用率目標※	取組期間 (達成期限) ※
	自治税務局	中小法人における法人住民税・法人事業税の申告	民間⇒地方	3,909,482 (内 2,890,228) <small>※内書はオンライン件数</small>	73.9%	85%	3年(令和5年度末)

※オンライン利用率目標の設定は主要手続のみとする

出所) オンライン利用率引き上げの基本計画

代理申告と電子化の有無

電子申告	95.4%
郵送申告・税務署等での紙による対面申告	4.6%
代理申告していない	0.0%

代理納付と電子化の有無

主に電子納付している	18.5%
主に窓口納付(税務署や金融機関に赴いて納付)している	6.2%
代理納付していない	75.4%

申告は税理士が代理することが殆ど、かつ殆ど電子化されているが、納付は顧問先企業が自ら行うことが多い
(この構造が電子納付の課題である可能性)

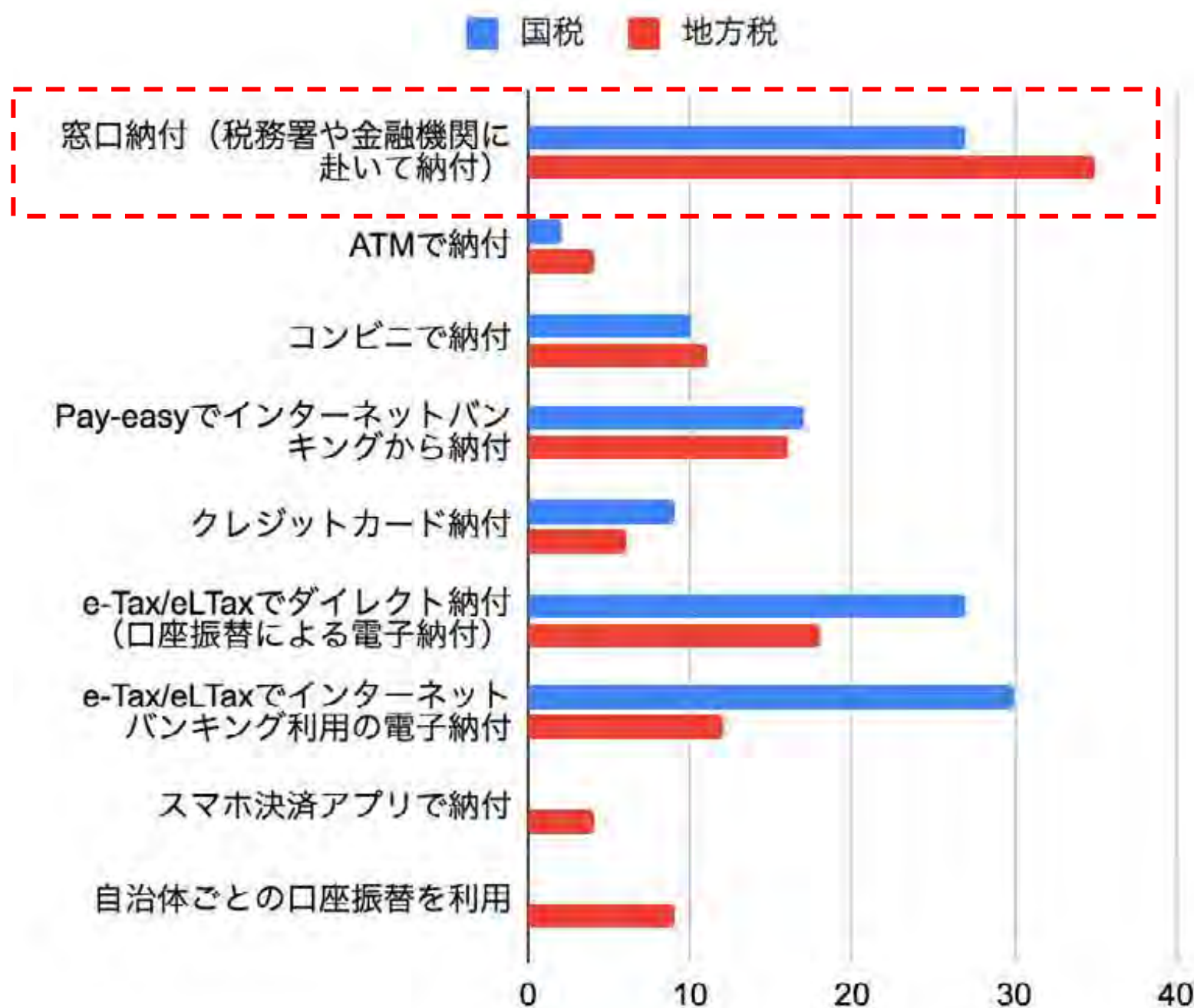
出所) 弊社実施、会計事務所等へのWebアンケート調査、2021年2月8日～16日 総回答数92
上記質問に関しては税理士に絞った結果、いずれも回答数65

士業者が自身の税をどのように納付しているか

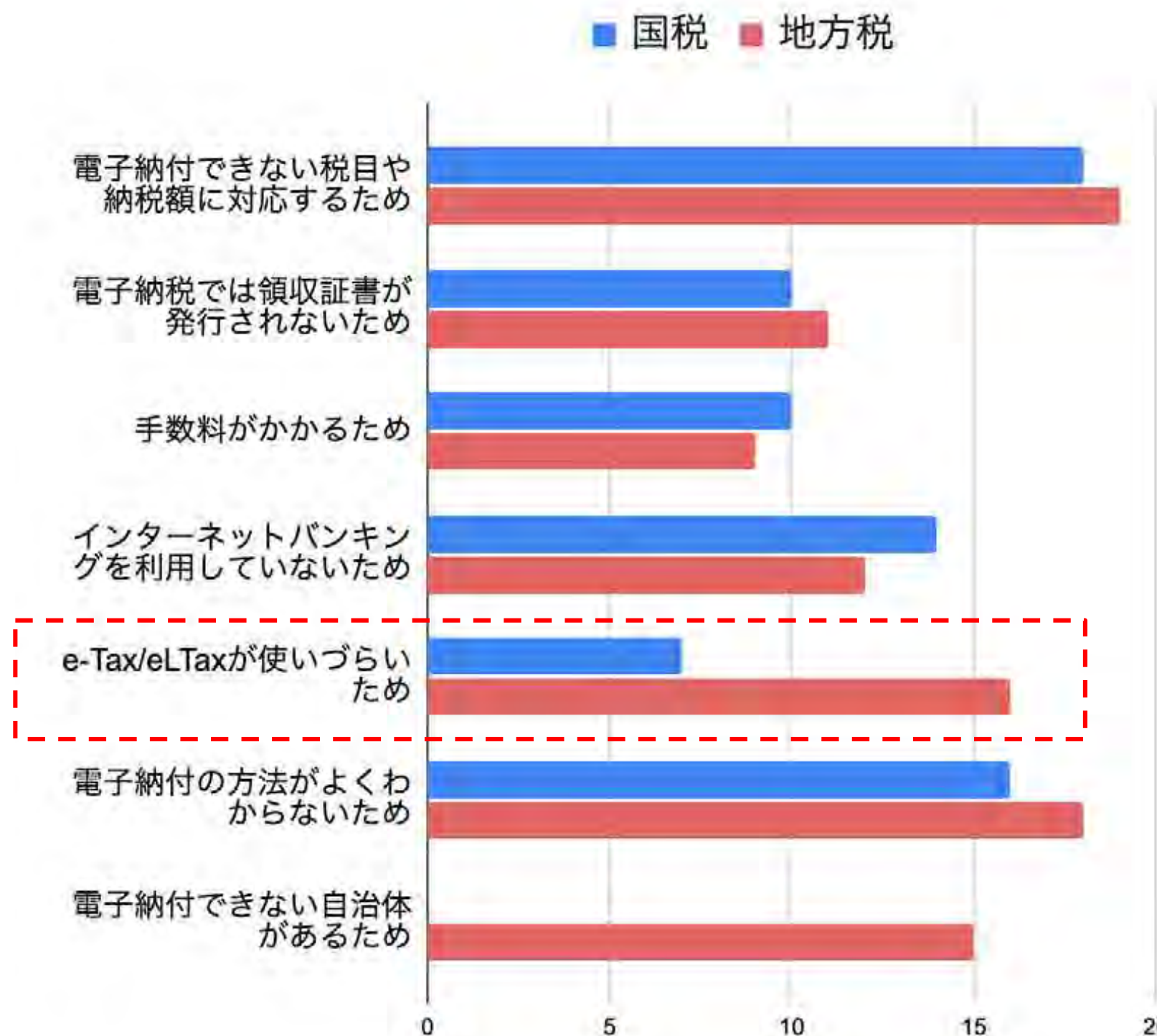


- 会計事務所等が、自身の国税・地方税を納付する方法としては、依然として窓口納付が一定残っている(特に地方税)

事務所の税の納付方法(複数回答)



電子納付しない場合の理由(複数回答)

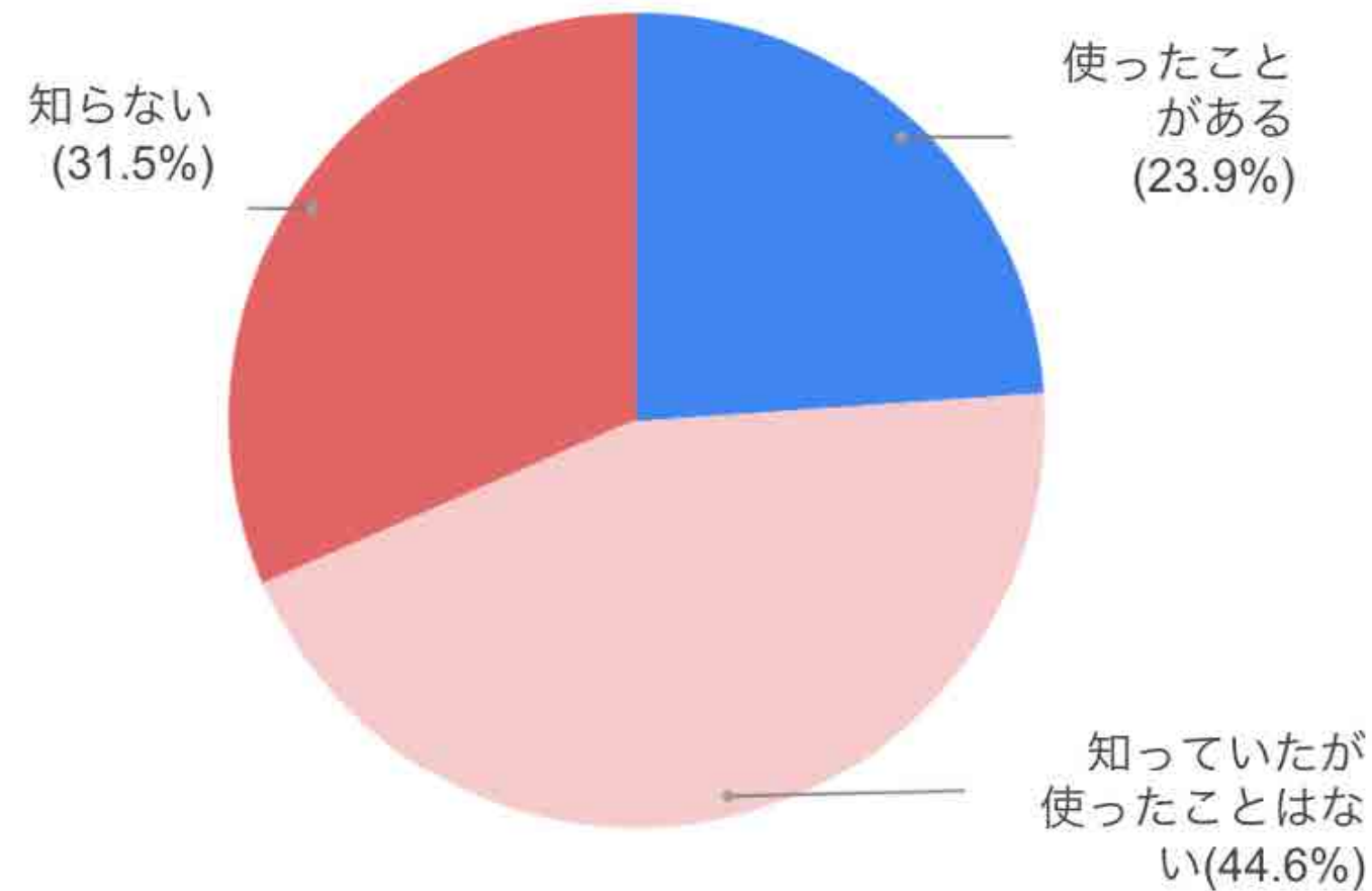


共通収納システムの認知・利用促進も重要



- 一般の法人では、さらに認知度・利用度とも低い可能性

地方税共通納税システムの会計事務所での浸透度



インターネットバンキングの利用率自体にも課題

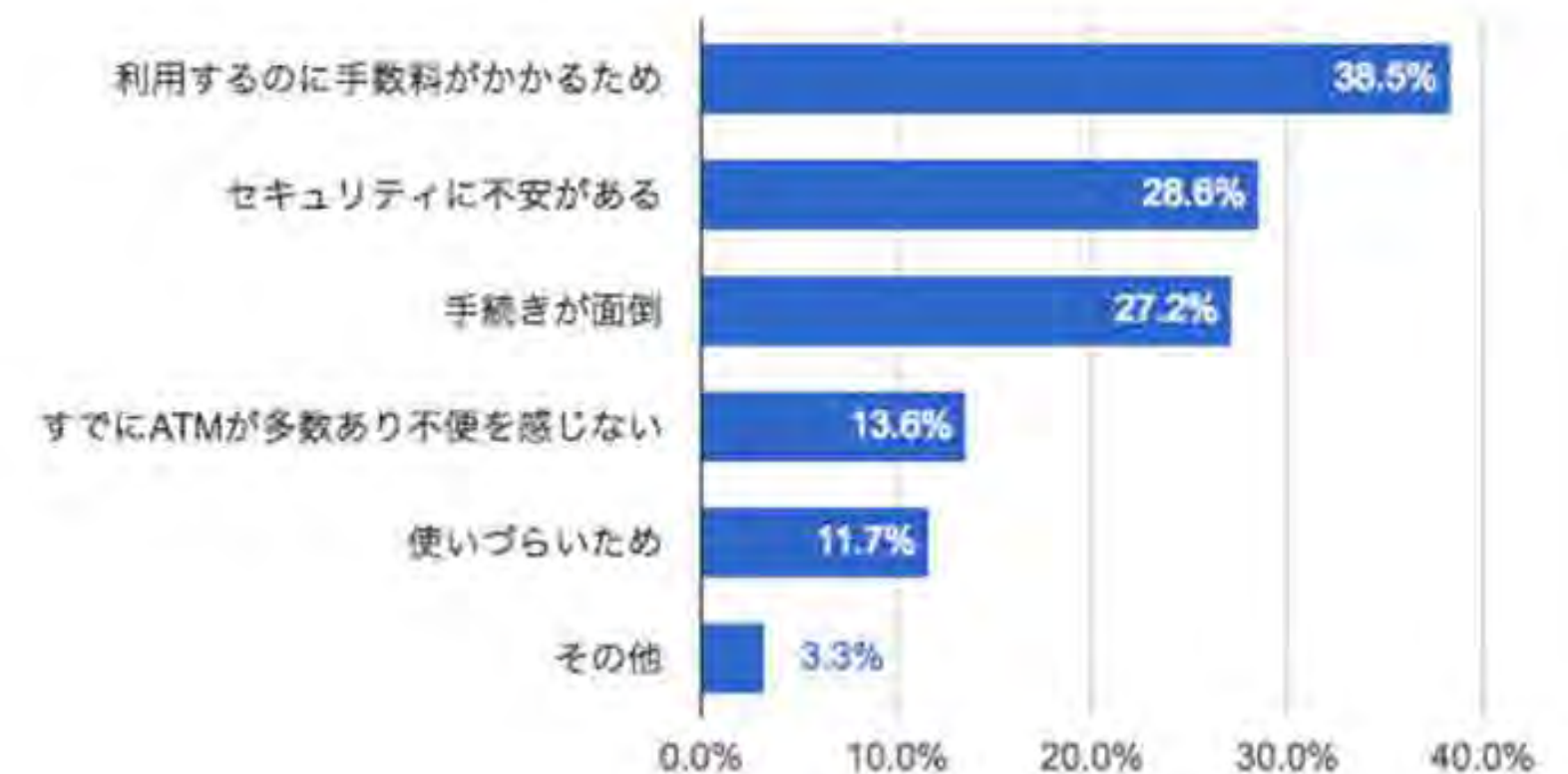


- 中小企業(特に地方)では、インターネットバンキング自体の利用率が未だに3割に満たない状況
- 電子納付推進のためにも、まずインターネットバンキングの利用推進運動が必要

17-1 活用している IT 関連ツールやサービス (MA)

	選択肢	N	%
1	電子メールの利用	3288	71.7
2	オフィスソフト(文書作成、表計算など)の利用	3052	66.5
3	パッケージソフト(会計ソフト、労務管理ソフトなど)の利用	1909	41.6
4	スマートフォン、タブレット端末の活用(社内システムとの連携)	1579	34.4
5	SNSの利用	1625	35.4
6	自社ホームページの開設	2008	43.8
7	自社ホームページでの受発注や予約	849	18.5
8	インターネット上での仕入・物品購入等の発注	1434	31.3
9	インターネットバンキングの利用	1258	27.4
10	クラウドサービスの利用	362	7.9
11	この中に活用しているものはない	483	10.5
	全体	4587	100.0

法人IBを利用しない理由



中小企業庁 平成29年度小規模事業者等の事業活動に関する調査に係る委託事業
 ・小規模事業者(中小企業基本法に基づく)
 (製造業その他 従業員20人以下、商業・サービス業 従業員5人以下)
 ・調査方法: 全国商工会連合会および日本商工会議所の協力のもと、インターネットを活用しアンケート調査を実施
 ・調査実施時期: 2017年12月~1月
 ・有効回収数: 4,587社



ご提案内容のまとめ

開発プロセス・体制の改善、IB/gBizID推進



- 開発プロセス・体制の強化
 - ユーザーリサーチを重視し、継続的に改善を続けられる開発プロセス
 - アンケートやインタビューだけでは把握できない課題も、ユーザーテストからインサイトとして抽出
 - 普段利用しているユーザが、必ずしも正解を知っているわけではない
 - プロト段階でフィードバックを得て改善し、また、リリース後も利用率・遷移率や定性的フィードバックから、改善を続けられるプロセスがあることが重要
 - ユーザー体験(UX)を担保するオーナーシップをもつ組織
 - ユーザー体験をデザインする役割を設置し、上述のプロセスに責任を持つ
 - プロダクトマネジメントの役割強化
 - 主要な機能の塊ごと(+全体横断)にプロダクトマネージャーを設置
 - 中長期的にKPI/KGI改善にオーナーシップを持ち続ける事ができる体制が必要
- 全体的な視点での電子化誘導・促進、広報施策の展開
 - 横断的なプロダクトマネジメントが重要
 - 特に、申告と納付のギャップを埋めるには、ユーザーの利用ジャーニーを横断・俯瞰して利用促進する必要
 - 個別機能ベースでの広報では効率に限界、利用導線に沿って電子的手段の存在に自然と気づける設計が重要
 - 民間サービスでの”紙→Web”誘導施策の調査等も検討に値する
- インターネットバンキング(IB)の利用促進運動
- gBizIDの活用推進と縦割り感の解消
 - 統一的なIDで利用できるように&行政内情報連携の推進



Appendix

アクセシビリティとデジタル化の意義



- 政府サービスのWebサイトは、アクセシビリティを担保するプロセス(ルールや検査の仕組み)が概ね整備されている
 - 電子政府サービスの存在や利便性、機能改善が、必要な人に認知・理解されていないことがあるとしたら大きな損失(適切な広報の重要性)
- Webサービスの利用プロセスの前後や、プロセスの途中に紙・アナログのステップが挟まってしまうと、アクセシビリティを損なう
 - 逆に、オンライン完結の推進が、全体としてのアクセシビリティを担保することに繋がる
- 政府サービスはアクセシビリティが担保されていても、周辺民間サービスでアクセシビリティ担保されていないと、全体での体験としては課題あり
 - キャッシュレス還元を例に取れば、対象となる民間決済サービスまで含めてアクセシブルな必要がある

e-Taxのアクセシビリティ検査証

検査証明書

【e-Tax】国税電子申告・納税システム(イータックス)

標記ウェブサイト及びウェブアプリケーションの下記表記載のウェブページ(URL)は、適用規格に基づき適切に検査されたことを証明します。

株式会社インフォ・クリエイツ
代表取締役 加藤 均

適用規格	JIS X 8341-3:2016 (ISO/IEC 40500:2012)	適合レベル	AA
達成基準チェックリスト	登録番号 IFC2018448-00 別紙	実施チェックリスト	登録番号 IFC2018448-00 別紙
検査実施期間	2018年08月24日 ~ 2018年09月26日	検査日時	下記表に記載
検査対象品目所有者	国税庁	検査依頼者	国税庁広域広聴室
依存しているウェブコンテツツ技術	XHTML 1.0 CSS 2 JavaScript	検査に使用したツール	Libra(JIS X 8341-3:2016判定ツール) ,W3C Markup Validation Service,カラーコントラストアナライザー 2.5
検査機関	株式会社 インフォ・クリエイツ	検査責任者	鴻上 正紀
例外事項			

会社概要



スモールビジネスの創業からIPOまで、一気通貫でサポートするサービスを提供



☆ はじめる

🔄 運営する

↗ 育てる

🌐 納税する

会社設立 free
開業 free

クラウド会計ソフト free

人事労務 free
(マイナンバー管理 free 含む)

クラウド申告 free

資本金

約161億円 (資本準備金等含む)

設立年月日・代表者

2012年7月
代表取締役 佐々木 大輔

従業員数

506名 (2019年6月末時点)

事業内容

クラウド型バックオフィスサービスの開発・販売



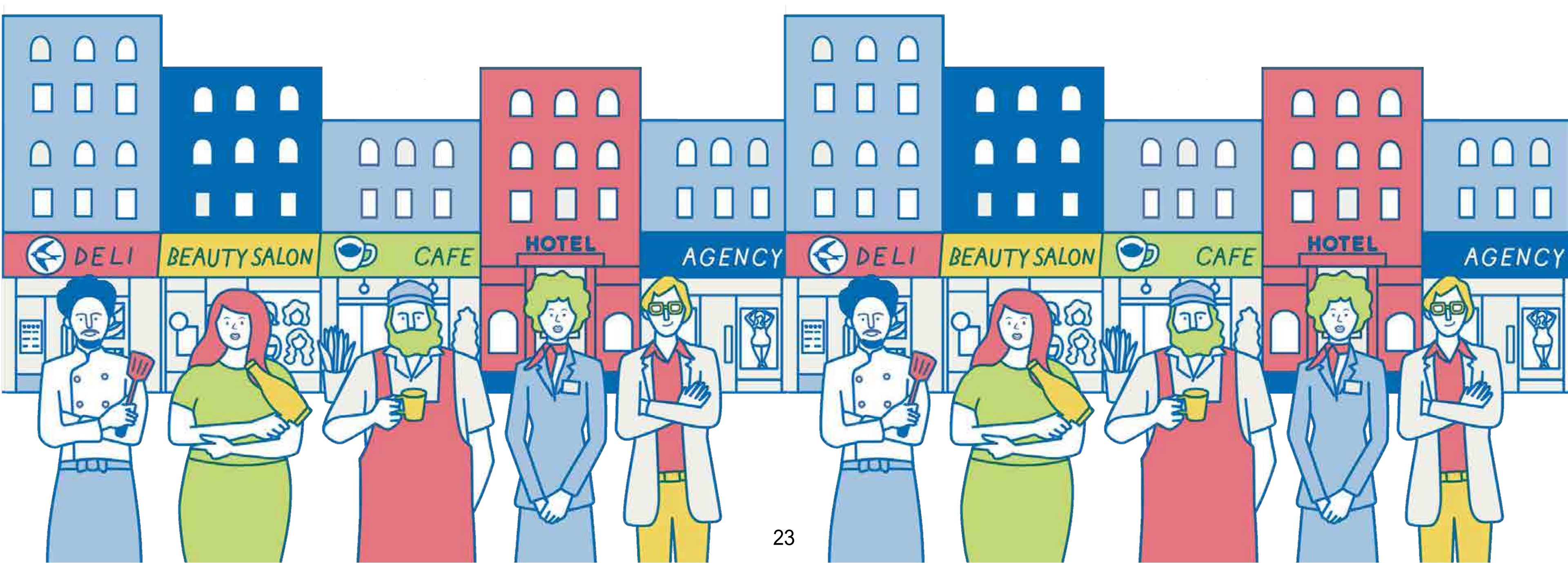
「働きがいのある会社」ランキング

2019年 4位
2018年 8位
2017年 3位
2016年 4位
2015年 5位

Mission

スモールビジネスを、世界の主役に。

アイデアやパッションやスキルがあればだれでも、
ビジネスを強くスマートに育てられるプラットフォーム



スモールビジネスを、
世界の主役に。