

プライバシーに関する ユーザーエクスペリエンスの調査・分析

法令準拠にとどまらないユーザー起点プライバシーの第一歩

プライバシー活動におけるユーザーエクスペリエンスの見直しが求められる背景

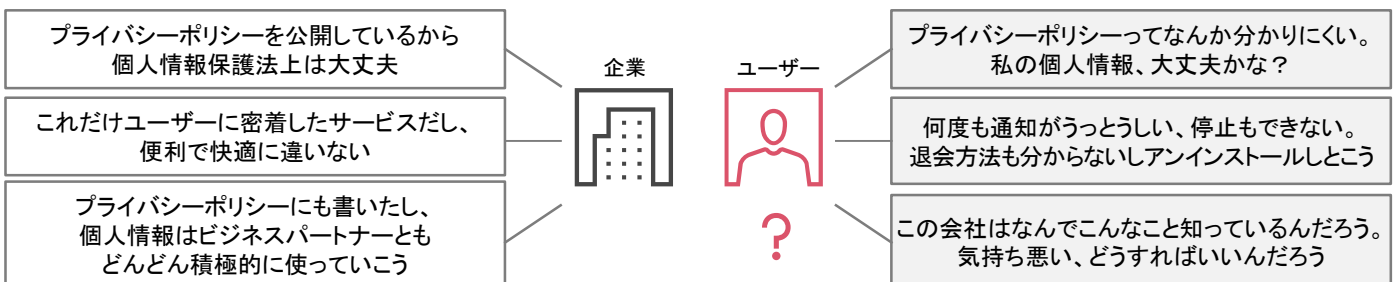
企業活動や顧客体験のデジタル化の進展により、プライバシーの問題も複雑になることは明かです。これまで以上にプライバシーに配慮した事業運営やサービス企画が必要になります。

	アナログ	インターネット	デジタル
	<p>顧客担当者 ↔ ユーザー</p>	<p>企業 ↔ ユーザー</p>	<p>企業・グループ ↔ ユーザー</p>
交流手段	1 to 1	1 to N	N to N
情報の質	限定的	表面的	多面的
情報の内容 (例)	性別、年齢、職業、趣味など	訪問したサイト 訪問／ログイン回数・頻度	位置情報、バイタル情報 接触情報、モーション情報
データ利用者	顧客担当者	マーケティング部門	企業・グループ
プライバシー 問題の例	<ul style="list-style-type: none"> マスコミなどによる私生活への侵入や暴露 名簿屋による個人情報の転売や訪問販売 本人の意図とは異なる目的外利用 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の大量漏えい センシティブな個人情報や虚偽情報の公開を利用した脅迫／復讐 個人に不利益になるデータの利用 	<ul style="list-style-type: none"> センシング技術と解析／分析技術がもたらす不都合な個人属性の推定 エコシステム内における意図しない形での自己評価の決定

個人データの利用が進むほど個人データの利用方法の不透明さが増すため、ユーザの期待に応えるためには、法令対応にとどまらない、プライバシー観点でのユーザーエクスペリエンスの最適化が必要になります。

プライバシーに対する企業の軽視とユーザーの不安

これまでのプライバシーや個人情報保護では、法令への準拠や情報漏えい対応が主たる対応となっており、ユーザー目線でプライバシーを考える発想を持った企業は少なく、ユーザーの不安に応えられていませんでした。



プライバシーに関するユーザーエクスペリエンスの調査・分析のサービス概要

ウェブサイトやアプリケーションが提供するポリシー公開機能、プライバシー設定機能、個人データ管理機能を対象に、平易なコミュニケーションになっているか、期待するレスポンスを提供できているかなどのプライバシーに関連するユーザーエクスペリエンスを評価し、改善施策を提示します。

評価対象	評価観点	概要
<p>ウェブサイト/ウェブサービス</p> <p>ユーザー</p> <p>モバイルアプリケーション</p> <p>コンタクトセンター</p> <p>プライバシーユーザーエクスペリエンス</p>	ポリシー公開機能	プライバシーポリシーや個人情報保護方針など、企業やサービスとしてのプライバシー保護体制を公開する機能に関するユーザーエクスペリエンス
	プライバシー設定機能	顧客からの情報取得や個人の情報発信に関する頻度・開示先などの設定機能や、サービスの停止や退会などの機能に関するユーザーエクスペリエンス
	個人データ管理機能	顧客から取得した情報の一覧や、情報の停止、削除、訂正などに関する機能に関するユーザーエクスペリエンス

プライバシーに関するユーザーエクスペリエンスの調査・分析の効果

3つの機能に対して、サービス単体やサービス横断(企業や組織単位)で評価を実施します。レポート結果には、各機能に関する改善施策に加え、PwCが他社・業界調査結果から作成したベンチマークとの比較も可能です。

レポートイメージ	レポート概要
<p>● 評価結果 ● ベンチマーク</p> <p>全社ポリシー</p> <p>サービスポリシー</p> <p>訂正、停止、削除</p> <p>個人データ管理機能</p> <p>開示、提供</p> <p>ユーザー設定</p> <p>サービス設定</p> <p>ポリシー公開機能</p> <p>プライバシー設定機能</p> <p>個人データ管理機能</p> <p>ベンチマークとの差</p>	ポリシー公開機能 組織やサービスごとのポリシーについて、アクセス性や可読性を可視化することで、ユーザーにとっての分かりやすさを報告
	プライバシー設定機能 顧客とのコミュニケーションを可視化し、サービスが過度に私生活に侵入していないかなど、ユーザーによる不信の抱きやすさを報告
	個人データ管理機能 データコントロール機能のアクセス性やレスポンスを可視化することで、ユーザーにとっての利便性を報告
	ベンチマークとの差 サービスの固有プライバシーリスクから導出したベンチマークや類似サービスと比較することで、改善施策とその優先順位を示唆

お問い合わせ先

PwCコンサルティング合同会社
 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング
 電話(代表) 03-6250-1200

林 和洋
 パートナー
 藤川 琢哉
 パートナー

080-3530-3393
kazuhiro.hayashi@pwc.com
 080-3358-8502
takuya.fujikawa@pwc.com