

2021 年 10 月 15 日作成

ODR プラットフォームへのアクセス

アメリカ州裁判所の例

1. はじめに

本資料は、アメリカの ODR システムプロバイダーである Matterhorn（マッターホルン）の協力により作成したものです¹。同社は、主に裁判所に技術提供をしていますが、一般市民や関係者の裁判所へのアクセスを改善し、裁判所内の業務の合理化と簡素化を図ることを目的としたサービスを提供しています。

マッターホルンは、SaaS 型のクラウドベースのプラットフォームを提供していますが、クライアントの案件管理システムや支払システムとも連携して、ODR プラットフォームを提供しています。2014 年にミシガン州アナーバーで創業された同社は、ミシガン大学ロースクール最初のスピンアウト企業です。

そのため、同社が提供するサービスはアメリカ国内でも、中西部の都市に拠点を持つ州裁判所を中心に利用されています。

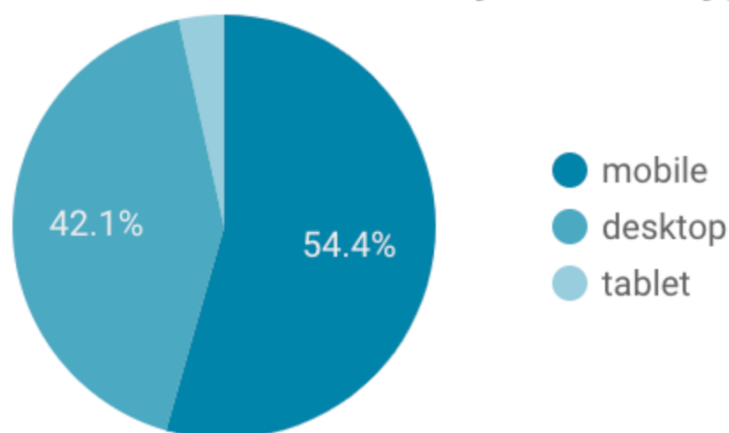
2. デバイス別のプラットフォームへのアクセス

(1) デバイス別のアクセス状況

マッターホルンの担当者によると、以下の図で示された数値は、2018 年までのデータを集計したものだそうですが、その時点でもモバイル端末からのアクセスが 5 割を超えています。それ以降も、利用傾向は特に変わっておらず、スマートフォンの使用率は通常 50%以上、場所によっては 70%以上になるとのことです。

¹ Matterhorn by Court Innovation (<https://getmatterhorn.com/>)

ODR Website Visitors by Device Type



(2) プラットフォームのデザインのあり方

マッターホルン担当者は、このようにモバイル端末の使用率が高いことを前提に、以下のようにコメントしています。

エンドユーザー向けのプラットフォームを開発する際には、もちろん「モバイルファースト」のアプローチをとることをお勧めします。他方で、裁判所や管理者は、通常、画面の大きいデバイス（デスクトップやラップトップ）でシステムを使用しているので、モバイルファーストのデザインは必要ありません。

(3) 運営主体（主に裁判所）の業務効率

使い勝手の良いプラットフォームの活用は、裁判所職員の業務改善にもつながるとされています。同担当者によると、マッターホルンのプラットフォームを導入後は、同じ作業を 20% の時間で行えるようになるとのことで、効率化の効果は非常に大きいとしています。

もちろん、業務の種類によって、この数値も変わるものだと思いますが、適切にデザインされたプラットフォームを採用すれば、裁判所職員の業務効率は従来の方法よりも、大幅に改善することは間違いないようです。

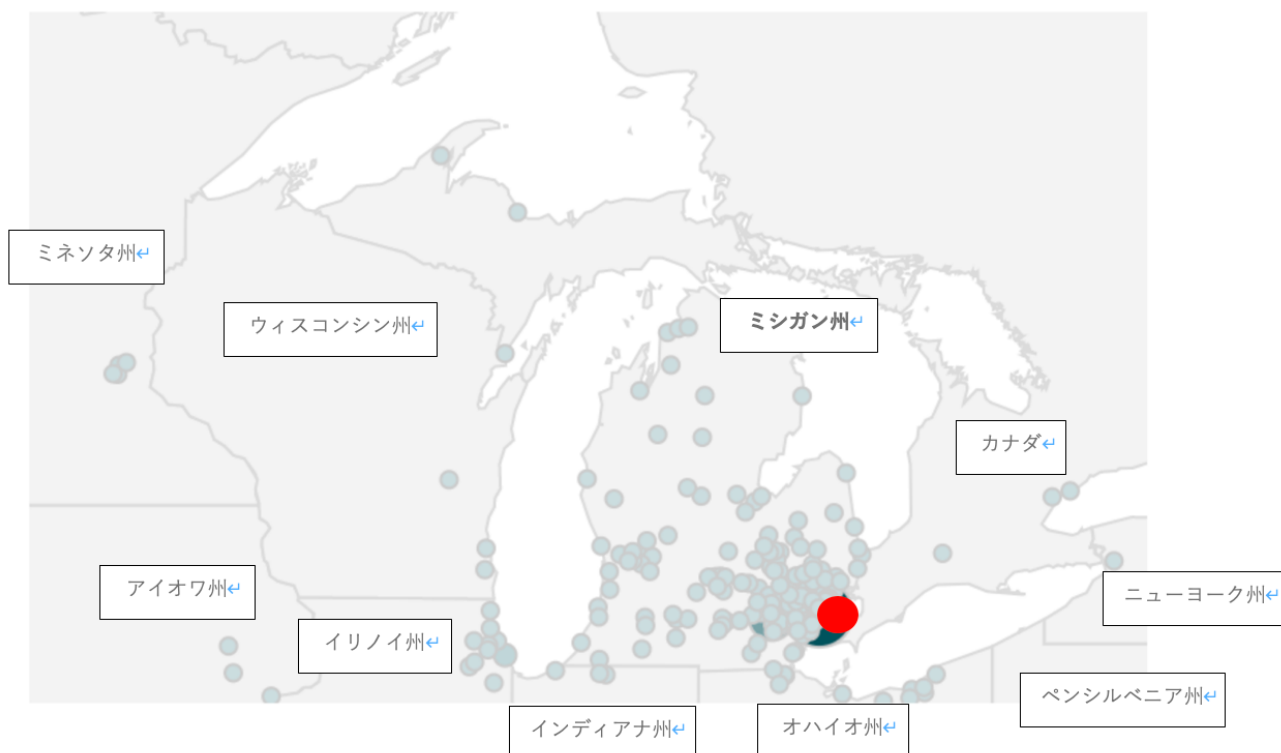
3. 地理別のプラットフォームへのアクセス

ODR の利点の一つに、地理的な制約を受けずに利用できるというものがありますが、それを示すのが以下の図です。ミシガン州裁判所が提供する ODR プラットフォームに、どこからアクセスされているのかを解析してまとめたものです。

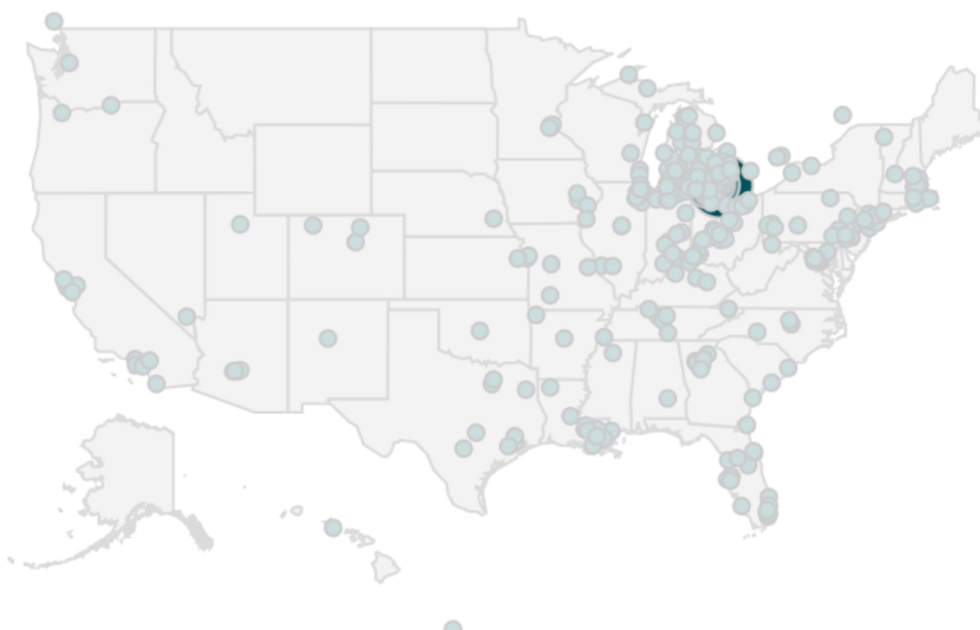
図①は、ミシガン州最大の都市であるデトロイト地域の裁判所のアクセス状況を示したものです。赤い丸がついているところがデトロイトですが、その周辺エリアを中心に、それ以外の州からもアクセスされているのが分かります。

図 2 は、地図をさらに拡大し、アメリカ全土まで広げたものです。ミシガン州からのアクセスが大半である一方で、国際都市・デトロイト地域の裁判所ということもあり、ニューヨークを含む東海岸の都市やサンフランシスコやロサンゼルスのあるカリフォルニア州からもアクセスがあったことが示されており、全米からアクセスされていることがわかります。

図①：デトロイト近郊のアクセス



図②：全米からのアクセス



4. 年齢別のアクセス

次の図は、ODR プラットフォーム訪問者の年齢層を Google アナリティクスで解析したものです。44 歳以下が半分強を占めていますが、残りの半分は 45 歳から 65 歳以上であることが示されています。幅広い年代にとって使い勝手の良いプラットフォームのデザインがなされることが重要であることがわかります。

ODR Website Visitors by Age (inferred)

