

News Release

アクセンチュア、第3回電子政府進捗度調査を実施

日本は昨年と変わらず 17 位ながら第 2 ステージの"エマージング・パフォーマー"へ躍進

トップ 3 カ国はカナダ、シンガポール、米国

*このリリースは 4 月 24 日にワシントンで発表された資料を和訳したものです。

【ワシントン DC 発、2002 年 4 月 24 日】

先進的な経営コンサルティングとテクノロジー・ソリューションを提供するグローバル企業、アクセンチュアはこの程、各国政府のオンライン・サービス提供における進捗状況を調査・分析し、第 3 回年次調査の結果を発表しました。この調査報告書からは、行政の仕組みを根底から覆しうるテクノロジーの潜在能力を各国の政府が意識し始め、個人・企業向けにより高度な双方向のサービス・チャンネルを開発し、その結果、この 1 年間でその進捗状況がいかに改善されたかを知ることができます。

カナダは 2 年連続で一位を獲得し、e ガバメント（電子政府）のリーダーの座を守りました。カナダ政府は 2004 年までに「世界で最も市民とつながる政府（the world's most citizen-connected government）」になるという野心的な 5 カ年計画を推進中です。この計画が達成された段階では、カナダの国民は全ての政府プログラムとサービスに対し、いつでもどこからでも電子的にアクセスできる環境が整備されます。なお、その他の上位 10 カ国にその名を連ねたのは、点数の多い順にシンガポール、米国、オーストラリア、デンマーク、英国、フィンランド、香港（中国）、ドイツ、アイルランドでした。

日本の順位は昨年と変わらず 17 位ですが、昨年の「スロー・スターターグループ」からワンランク上がり、「エマージング・パフォーマー」グループに位置付けられています。前年比の伸び率では、22 カ国中 12 位で平均値に近く、世界各国に並行して電子政府化が確実に進展している事が示されています。今後申請手続きの電子化が進むにつれて、順位を上げていくことが予想されます。伸び率の 1 位はドイツで、アイルランド、香港、フランスと続きますが、概して「ビジョナリー・チャレンジャー」（10 カ国）と「エマージング・パフォーマー」（4 カ国）の伸びが著しく、上～中位層の進展度の高さが今年の特徴となっています。

「ビジョンの実現に向けて」と名付けられた今回の電子政府関連調査では、近未来の生活を形づくるいくつかの新しいトレンドも浮き彫りにされました。これらのトレンドを実現するためには、政府は機関同士の業務の統合、データセキュリティ、個人のプライバシー問題、統治機構、国家機密の保護、グローバルでの競争力、市民の自由の擁護な

どの課題について方策を見出していく必要があります。少なくともこういった政府では、プライバシー基準、デジタル署名に関する規格、機密情報に関する暗号化規格などがすでに最も重要なテーマになっています。

アクセンチュアの官公庁本部グローバル・eガバメント・サービス部門で統括パートナーを務めるビビアン・ジャップ (Vivienne Jupp) は、次のように述べています。「この調査報告書は、電子政府の本質に関わる多くの問題点を提起し、今日の電子政府が置かれている状況のみならず、明日の姿を左右する重要な課題をも明示しています。電子政府のあるべき姿を実現しようとしている各国の政府が現在直面している最も深刻な課題のひとつに、政府の各組織、たとえば中央政府に属する各種機関の間だけでなく、市町村といった地方自治体レベルとの間にも、電子的な橋渡しを行わなければならないことがあげられます」

この調査報告書によると、オンライン・サービスの成熟化について 40 パーセント以上の点数を獲得した国は 13 カ国にのぼります。2 年前の調査時には、カナダとシンガポールの 2 カ国のみでした。オンライン・サービスについては各国間の差が縮まっていることが示されています。評価基準ではオンライン・サービスがいくつ整備されたかというよりも、その成熟度を重視していますが、調査の対象となった国のうち米国、シンガポール、フランスを始めとする 9 カ国では、100%に近いサービスのカバー範囲を誇ります。言い換えると、該当するサービスが 10 あると、そのうちの 9 までは何らかのオンライン化がなされているということです。

電子政府とは単なるテクノロジーではなく、政府の業務プロセスを改革 (=行政改革) する為のツールの一つである、という認識が広がってきています。電子政府の成功のカギとなるのは、カスタマー・リレーションシップ・マネジメント (CRM) に代表される、受益者 (=市民) 中心のアプローチです。つまり個人や企業を顧客のように扱い、サービスを提供する側 (=政府機関) のニーズではなく、個人や企業のニーズに合わせてサービスを提供することです。政府がこのアプローチをどの程度採用しているかは、その国が電子政府のリーダーか、あるいはその追従者なのか、を判断する上で、最も重要な要素と言えます。

この調査報告書には電子政府の実現状況に関する報告も含まれており、5 つの主要分野 (税金、教育、福祉サービス、司法および公安、郵便) と e デモクラシーの領域における、ベスト・プラクティスを明らかにしています。たとえば郵便事業は現在、多くの国において部分的な、あるいは完全な民営化がなされていますが、単に「郵便物を配達する」という従来の役割に留まらず、「公共料金の支払い」、「住所変更の届出」、「電子切手の購入」等の新たなサービス領域へと拡大しています。フィンランドの郵便サービスでは、電子メールや電子ポストカードを送受信できる電子メールボックスが市民に提供されています。

またこの調査報告書は、電子政府化を始めようとしている政府が、最も速く、かつ目に見える結果を得るには、徴税業務に集中すべきであるとしています。これは徴税の対象となる個人や企業の数が増大であり、したがって徴収の迅速化や滞納率の削減など、電子政府を推進する上で取り組むべき課題が多く存在するからです。ちなみに電子政府の先進国は、税務サービスのオンライン化を早期に行っています。

アクセンチュアの官公庁本部グローバル統括パートナー、デビッド・ハンター (David Hunter) は次のように述べています。「高齢化社会、サービスに対する期待の拡大、セキュリティに関する懸念、人材不足、民間部門との競合、税金不足に伴う『より少ないコストでより大きな効果を』という圧力等により、近年政府に対する市民の期待は大きく変容しています。政府が 21 世紀の公共サービスへ変革する上で、電子政府によるエンド・ツー・エンドのトランザクション (処理) は、最も期待の持てるツールのひとつとして脚光を浴びてきています」

この調査について

この調査はアクセンチュアの 23 カ国の専門スタッフにより、2002 年 1 月 7 日から 18 日にかけて行われました。各スタッフは個人または企業としてそれぞれの政府との間で実際にオンライン業務を行い、それぞれのサービスについて

検討された一連の条件に基づきサービスの成熟度を評価しました。電子政府活動のレベルに基づき、次の 23 カ国が調査対象となりました。(オーストラリア、ベルギー、ブラジル、カナダ、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、香港(中国)、アイルランド、イタリア、日本、マレーシア、メキシコ、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、ポルトガル、シンガポール、南アフリカ、スペイン、英国、米国)

この調査では厚生労働、法務・公安、税務、防衛、教育、運輸、国会、調達、および郵政の、9つの主要部門の中から、中央政府が行う 169 のサービスについて調査しました。

【 調査名 】

3rd Annual global eGovernment Study, "Realizing the Vision".

(邦題：「第 3 回電子政府進捗度調査——ビジョンの実現に向けて——」)

【 実施機関 】

アクセンチュア【 調査実施回数及び期間 】 第 3 回目、11 日間 (2002 年 1 月 7 日-18 日)

【 調査の目的 】

各国における電子政府進捗度を調査、公開することにより、各国政府への情報提供を図り、電子政府実現の重要性について、各国行政府間の議論を促進する。

【 調査・分析方法 】

アクセンチュアの専任スタッフが個人または企業として、それぞれの政府との間で実際にオンライン業務を行い、各サービスについて検討された一連の条件に基づき、サービスの成熟度を評価した。

【調査対象】

日本を含む全 23 カ国。(昨年度調査に今回新たにデンマークが追加。)(オーストラリア、ベルギー、ブラジル、カナダ、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、香港(中国)、アイルランド、イタリア、日本、マレーシア、メキシコ、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、ポルトガル、シンガポール、南アフリカ、スペイン、英国、米国。)厚生労働、法務・公安、税務、防衛、教育、運輸、国会、調達、および郵政の 9 つの主要部門の中から、中央政府が行う 169 のサービスについて調査。

【調査の定義】

調査項目：

サービスの成熟度 <サービス範囲+レベル (i) > 70%

+

CRM (ii) の活用度 30%

(i) レベル：1. 情報提供 2. 検索・照会 3. オンライン手続き化

(ii) CRM：1. ユーザー登録制の有無 2. 検索の容易さ 3. ユーザー志向の仕様 4. 一人一人のニーズに合う対応 5. 行政サービス以外の情報提供度

1. 先駆的リーダー (Innovative Leaders)

サービスの提供レベル・使いやすさの面で十分に考慮したサイトを提供している。成熟度 50%以上。

2. ビジヨナリー・チャレンジャー (Visionary Challengers)

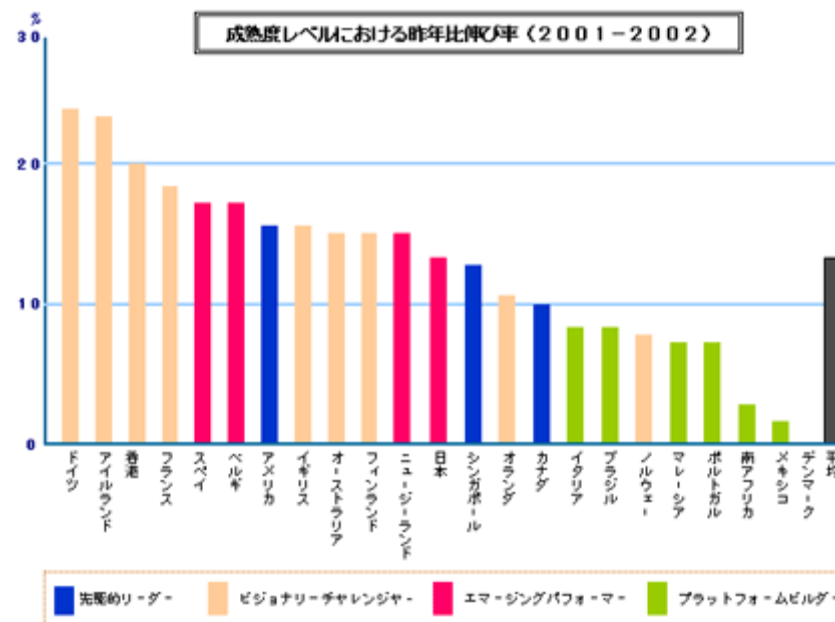
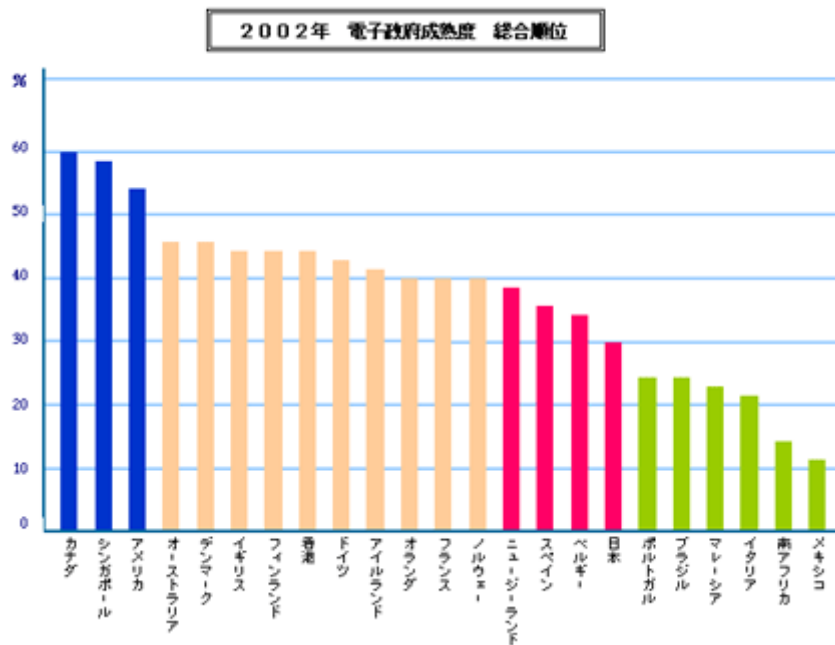
サービスの提供レベルは高いが、複数のサービスを統合し国民の立場にたったサイトの提供が進められつつある。成熟度 40~50%。

3. エマージング・パフォーマー (Emerging Performers)

様々なサービスを提供しているが、国民の視点から見た時に十分に使いやすさを考慮する段階に達していない。成熟度 30~40%。

4. プラットフォーム・ビルダー (Platform Builders)

電子政府インフラの開発段階であり、今後様々なサービス提供が期待される。成熟度 30%以下。



アクセントチュアについて

アクセントチュアは、経営とテクノロジー・サービスにおける世界的な先進企業です。アライアンスや関連会社設立、その他の手法を通じ、コンサルティングやアウトソーシングに関するノウハウを蓄積、独自のビジネスアプローチとそのネットワークにより、あらゆる業界の顧客企業が自身のビジョンを迅速に実現できるよう、「革新」を顧客に提供します。アクセントチュアは世界 47 カ国に 7 万 5 千人以上の社員を擁し、2001 年 8 月 31 日を期末とする 2001 会計年度の売上高は 114 億 4 千万ドルでした（2001 年 7 月 19 日 NYSE 上場、略号：ACN）。

アクセントチュアの詳細は

www.accenture.com を、

アクセントチュア株式会社の詳細は

www.accenture.com/jp をご覧ください。