

News Release

「電子政府」に新たな利用促進策の必要性が判明

利用者の大半が情報収集に電子政府を利用

日本は、昨年の 15 位から 11 位に大きく躍進

アクセンチュア調査

※ 本資料は、5/4 米国ワシントン DC で報道発表されたものを和訳したものです。

【ワシントン DC 発、2004 年 5 月 4 日】

政府のウェブサイトに頻繁にアクセスしているインターネット利用者の大半が、「税金の申告」や「パスポートの申請」といったオンライン手続より、「旅行」や「健康」といった興味のある話題に関係する情報を収集する目的で利用していることがアクセンチュアの調査結果により、判明しました。

本調査、「電子政府のリーダーシップ：ハイパフォーマンスと最大の価値（eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value）」は、毎年、グローバル規模で実施しており、今年で第 5 回目となります。なお、本調査の中では「electronic government」もしくは「eGovernment」とは、インターネット上で、行政機関が情報提供と事務処理を行うことの 2 つであると定義しています。今回アクセンチュアは、電子政府に関する進捗状況と実施状況の二つの側面から調査しました。本調査は、「22 カ国を対象とした電子政府サービスの進捗度調査」と「北アメリカ・欧州・アジアの 12 カ国 5,000 人の標準的インターネット利用者を対象にした調査」です。

標準的なインターネット利用者にとって、電子政府を利用して行政機関の各種取引を実行しているインターネットユーザーにとって、その最も多い活用理由は、「時間とコストの節約」であると回答しています。スウェーデンを除く、各国の調査回答者の 75%が「時間の節約」が電子政府を利用する理由としてあげ、同様に 70%の回答者が「コストの節約」を理由に挙げています。スウェーデンでは、それぞれ 60%と 48%という調査結果となっています。

その一方で、オンラインを通じた行政サービスの活用には、興味を持ちながらも、その利便性を享受している国民が少ないことが本調査で判明しています。インターネットユーザーのうち電子政府のサイトへアクセスしたことがない若しくは、ほとんどアクセスしたことがないと回答したユーザーがあげた理由は、以下のとおりです。正しいサイトを探すことが難しい(26%)、電話を利用した方が簡単(20%)、直接対面で利用した方が簡単(34%)、プライバシーの問題(18%)やインターネットのセキュリティの問題(17%)。(各国のインターネット普及率の状況により、実際の値には差があります)

「利用者にとって、時間とコストの節約が電子政府を利用する最大の要因であり、電子政府に対する潜在的な理解があるということが調査を通じて判明した一方で、国民の抱いている期待と政府の取り組みにギャップがあることも判明した。」「これまでの取り組みは、高いパフォーマンスを持つ政府を実現するための挑戦であるといいつつも、単なる見せ掛けであった部分も見える。今後市場にマッチしたサービス、利用者が利益を享受できるようなサービスの真の実現に向けた新たな取り組み方法を明らかにすべきであり、そのための電子政府サービスのあり方を模索する必要がある。」とアクセンチュアの Government operating group の最高責任者、ステファン J・ローリダーはコメントしています。

調査結果からみる傾向

電子政府に関する調査結果は以下の 5 つに傾向が分類できます。

- 1)これまで、各国では急速なサービス拡充をしてきたが、ここに来て、電子政府サービスの進展速度は鈍化し、電子政府の進捗が停滞している。
- 2)電子政府の先進国は、行政事務のコスト効率化を達成しながら、バーチャルに作り上げられた電子政府サービスを実際の行政サービスに適用することで、さらなるコスト効率化を実現している。
- 3)国民や企業への利便性の向上を図るために、電子政府システムの利用促進に優先度がおかれるようになってきた。
- 4)電子政府進捗率の伸びの大きい国では、提供するサービス内容をより高度化することが当面の課題となっている。国民サービスの観点から複数の政府機関や省庁をまたいだ行政サービスの高度化（水平展開レベルの高度化）を模索しつつ、一方では、中央政府と地方自治体の連携により、より利用しやすい行政サービス（垂直展開レベルの高度化）の実現に向けた取り組みが行われている。
- 5)市民個人にあったサービス提供を提供するための仕組みを作り上げている国も増えている。市民や企業の属性を識別し、セグメント化することにより、「痒いところに手の届く」電子政府システムの構築することで、行政コストの抜本的な削減と行政サービスの拡充という二面背反する効果を上げることが可能であることが実証されている。

「電子政府サイト開発の進捗が思ったほど進んでいないことと政府ポータルサイトが依然として利用されていないのは、技術に偏った取り組みが行われ、真に行政サービスを適用できるポータルサイトが提供されておらず、電子政府が実用化されていないということがいくつかの国で認識され始めたことを表している。」とテクノロジー調査会社、ガートナー社のガバメント・リサーチ・ワールドワイドのマネージング・ヴァイスプレジデント、ジョン・コストはコメントしています。また、「今後、行政機関は、技術偏重や行政本位の考えに重点を置いた取り組みから国民・企業の立場に重点を置いた取り組みへと電子政府の戦略を転換させていく必要がある。」ともコメントしています。

電子政府の進捗度ランキングと電子政府システムの開発進度において、カナダは、四年連続で第 1 位となっています。シンガポールと米国は第 2 位にランクされ、続いてオーストラリア、デンマーク、フィンランド、スウェーデンの 4 カ国が第 4 位にランクされています。フランスは第 8 位、オランダと英国は第 9 位、日本は昨年度の 15 位から大きく躍進し、ベルギー、アイルランドとともに第 11 位にランクされています。

日本は、国の行政手続きの 97%をオンライン化する「行政手続きの電子化推進アクション・プラン」などの取り組みの結果、サービスの成熟度という観点では調査対象国の中で第 4 位に位置づけられています。しかし、カスタマー・リレーションシップ・マネージメント(CRM)の活用という観点では、第 19 位と大きく低迷している状況です。国民、企業の求める行政サービスやそれに関連する情報を分かりやすく提供するポータルの充実が、さらなる躍進の鍵といえます。

今回の調査では、電子政府化への進捗が全体に減速していることが判明しました。各国政府の多くが、提供しているサービスレベルの広域化と充実さに関連する技術革新、進歩や与えるインパクトの点で現在、停滞期に入ってきています。結果として、最も電子政府の進捗状況が進んでいると評価されている国でさえも、依然として従来以上の公共セクターの価値を引き出す努力が必要であるといえます。

さらに本調査では、行政機関が国民に対して提供しているオンラインサービス内容と国民が求めている行政サービスとの間に、大きな溝があることも判明しました。これは、政府が現状追認型の電子政府戦略を容認し、国民本位のサービスに移行しきれないという歴史的な問題を暗示しています。

こうしたニーズに対して、同調査はアクセンチュア社のパブリック・セクター・バリュー・モデル (Accenture's Public Sector Value Model) に言及しています。これは予算が削減される中、いかに政府がより高い価値を提供できるかを分析するために開発されたツールです。

このツールを活用することで、電子政府にのみ特化されたものではありませんが、行政機関はよりよいオンライン・プログラムの提供をすることが可能になります。

「高いパフォーマンスの電子政府は、法令を遵守しつつ、コスト効率の高い方法で国民の期待にこたえていくことが必要です。より低いコストで従来以上の効果を出すために努力を継続しなければなりません。」とアクセンチュアのグローバル・ガバメント・サービスの総括パートナーであるヴィヴィン・ジャップはコメントしています。また、「すべてのリソースから最大限の価値を引き出すことによって、提供サービスを変革させることが可能になる。」と付け加えています。

調査について

この調査はアクセンチュアの 22 カ国の専門スタッフにより、個人及び企業においてインターネットを利用しているユーザーに対して各国政府が提供している 206 項目について調査を行ったものです。

対象はオーストラリア、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、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、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、スウェーデン、英国及び米国の 22 カ国です。政府機関のウェブに対する専門スタッフの評価はサービスの進捗状況とサービス品質及び政府機関の担当職務が電子化により、実施されているかに基づいて、評価しています。

本調査の評価は、農業、防衛、e デモクラシー (民主政治プロセスの電子化)、教育、厚生労働、出入国管理・司法・公安、郵便、調達、規制、国会、税務と運輸の主要 12 項目から構成されています。

電子政府の進捗度調査に加えて、12 カ国の電子政府に対して国民の認知と活用に関する定量的な調査を実施しています。個人に対する調査は、Millward Brown Group の Lansdowne Market research 社へ依頼し、2004 年 1 月 5 日から 1 月 23 日にかけて調査しました。対象国は、オーストラリア、ベルギー、カナダ、フランス、ドイツ、イタリア、アイルランド、シンガポール、スペイン、スウェーデン、英国及び米国の 12 カ国です。対象国においてそれぞれ 400 名の標準的なインターネットユーザーに対して実施しました。(米国のみ 600 名のインターネットユーザーへ実施しました) 標準的なインターネットユーザーの定義は、少なくとも一週間に一度はなんらかの場所からインターネットを利用するユーザーを指します。

具体的な対象者は無作為に電話による調査を実施しました。対象となる回答者は各国のインターネットユーザーです。本調査結果は、インターネットヘビーユーザーおよびインターネット利用のない方への調査結果ではありません。

※ 添付資料「5th Annual global eGovernment Study」はこちら [PDF, 87KB]

アクセントチュアについて

アクセントチュアは、経営コンサルティング、テクノロジー・サービス、アウトソーシング・サービスを提供するグローバル企業です。私たちは、民間企業や官公庁のお客様がより高いビジネス・パフォーマンスを達成できるよう、お客様と協力して革新の実現に取り組んでいます。アクセントチュアは、各業界や業務プロセスに関する高度な専門知識、世界で蓄積された実績や資産をもとに、最適な人材、スキル、そしてテクノロジーを活用し、お客様の経営効率をさらに改善します。

世界48カ国に約9万人の社員を擁するアクセントチュアは、2003年8月31日を期末とする2003会計年度の売上高が、約118億USドルでした(2001年7月19日NYSE上場、略号：ACN)。

詳細は、ホームページ www.accenture.com/jp をご参照ください。