

## News Release

# 各国政府は電子政府イニシアティブにとどまらず国民向けサービス拡充に向け前進すべき——アクセンチュア調査

※ 本資料は、2005年4月6日 米国ワシントン DC（現地時間）にて発表された翻訳です。

世界各国の政府は、サービスや情報資源のオンライン化に多額の予算を投じてきたにもかかわらず、よりよい利用者サービスを求める国民の高まる期待に応えることに、依然として苦戦していることが、アクセンチュア（NYSE：ACN）が本日発表した調査結果により判明しました。

本調査、「利用者サービスの拡大に向けたリーダーシップ：新たな期待、新たな経験（Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences）」は、アクセンチュアが毎年、世界規模で実施している行政サービスに関するレポートで、今年で第6回目となります。2005年の調査は、従来の報告書と異なり、行政機関が提供するサービスのオンライン化の進展度を計測することにとどまらず、真の利用者サービス（即ち、様々なチャネルを通して国民にもたらす価値）におけるリーダーシップに関しても調査を行いました。

本調査は主に2つの評価内容を含んでいます。ひとつは、いくつかの鍵となる分野でのリーダーシップ評価と、提供されている電子政府サービスの幅広さと深さの視点に基づき、北米、欧州とアジアの22カ国の政府を対象にしたサービスの成熟度に関する評価です。ふたつめとしては、アクセンチュアは同じ22ヶ国に対して成人9,000名を対象に、政府機関とのオンライン、対面或いは電話でのやり取りに関する認識と、電子政府システムの利用経験について調査しました。

各国政府が利用者サービスの拡大に向けたリーダーシップをどのくらい発揮しているかを計測するため、アクセンチュアではサービス提供に関する4つの特徴に着目しました。すなわち、国民中心の視点、密接に連携したマルチチャネル・サービス、複数の行政機関の滑らかな連携サービス、主体的なコミュニケーションと定着に向けた取り組みです。

本調査の結果、サービスの幅広さに関する成熟度の平均は91%に達しており、電子政府の提供は全般的にかなり進展している一方で、利用者サービスの拡大に向けたリーダーシップという大きな目的を実現することについては、すべての国に改善の余地があることが判明しました。実際に、利用者サービスの成熟度に関するスコア（行政機関はどのように効果的に複数のチャネルから横断的なサービスを提供していくかを含む4つの鍵となる特徴を計測）の全体平均はわずか39%でした。唯一、カナダだけが、利用者サービスの成熟度のスコアが、全体で50%を超えています。

利用者調査では、多くの国民が、政府とのやり取りについて、いくつかの異なる手段を望んでいる一方で、電話や対面など従来のチャンネルに依存していることがわかりました。いくつかの国では、相対的に見て国民がインターネットに精通し、電子政府になじみがあるにもかかわらず、国民が政府とのやり取りに用いる主要な手段として電話が使われ続けています。過去 12 ヶ月間において、インターネットを使用したのは 2%であったのとは対比的に、回答者の 57%が政府とのやり取りに電話が使用使われていました。電話によるコミュニケーションが一般的であるにもかかわらず、各国調査結果では、電話は依然として使い勝手の悪いコミュニケーションの方法として位置づけられています。

「政府機関や国民の声から学んできたことは、電子政府は、確かに重要ではあるものの、ハイパフォーマンス・ガバメントを構成する一つの要素にすぎないということです。」とアクセンチュアのガバメント・オペレーティング・グループの最高責任者、マーティン・I・コール (Martin I. Cole) はコメントしています。「本年の調査は、国民の要求に応え続けるために、すべての労力と資源をオンラインチャンネルのためだけに投じていく余裕はないことを示しています。政府組織全体で、国民のひとりひとりのニーズや状況にあった、そして様々なチャンネルで行われたやり取りもきちんと調整されているような、国民へのサービス提供に注力しはじめなければなりません。」

また、2005 年の評価では、すべての国で、前年の電子政府の成熟度に関する総合スコアから下がる結果となりました。前年までの電子政府の成熟度に関する総合スコアは、政府がオンライン・プレゼンスを確立した度合いを計測するもので、アクセンチュアのリサーチャーによる各国の電子政府プログラムの評価のみをベースにしていました。成熟度に関して調査した 22 カ国の中では、カナダが 5 年連続で第 1 位にランクされ、米国、デンマーク、シンガポール、オーストラリアがそれに続いています。

日本は、オーストラリア、フランス等とともに 3 番手集団を構成する 7 カ国のひとつにランクされています。これまでの「行政手続の電子化推進アクション・プラン」等の達成に伴い、主要な行政手続が電子化されたことで、電子政府の基盤環境の整備は一定の成果をあげたといえます。しかしながら、電子政府の利用・活用という点では、調査対象国の中でも低い方に分類されています。利用者の声を反映させたポータルサイトの高機能化や付加価値の高いサービスの提供、わかりやすさの追及といった点に多くの課題があるものと考えられます。

さらに、国民の利用度については、インターネットの利用者割合の高い国の中では、電子政府の活用率が最も低い状況にあり、今後の利活用向上に向けた取り組みが注目されます。

本年度、評価が思わしくなかった国は、電子政府のサービス提供プログラムの側面のみを重視していた傾向があります。電子政府プログラムを見てみると、世界全体の傾向として、この領域をこつこつと漸増的に改善するだけでは、成熟度に対する顕著な躍進は生み出せそうにありません。

直ちに、前に進むためには、政府はより広いビジョンに焦点をあわせなければなりません。

今回の利用者調査から、多くの人々はサービスの新たな段階を求めている一方で、行政機関はそれを提供するための能力が不足しているということもわかりました。例えば、多くの国民(55%)は、行政機関がシームレスな単一組織 (国民の詳細なコンタクト履歴をすべて覚えている) のように振る舞うことができ初めて、行政機関が効果的になったと認識できると言っています。しかしながら、行政機関が実際にそのようにできていると考えているのは、全ての国々を通して、平均 24%の国民しかいません。このカテゴリーでスコアが最高だった英国でさえも、政府が詳細なコンタクト履歴をすべて覚えていたと回答した人はわずか 38%でした。総合的な成熟度評価で今年第 1 位のカナダでさえ、回答者の 70%が、政府がコンタクト履歴の詳細のいくつかは失われていたと回答しています。

## 調査について

22 カ国におけるアクセンチュアのリサーチャーは、典型的に国の行政機関から提供されているサービスを対象に、国民そして企業の立場で、その利用ニーズを満たすための試みを行います。

リサーチャーは、国の行政機関のウェブサイトを評価することで、提供されているサービスの幅と国民が行政機関とやり取りを行うことができるレベルについて測定していきます。次に、たとえば、複数のチャンネル間での連携の結束度、行き届いたサービス提供やサービスに関係した教化についての政府の取り組み範囲や洗練さなど、他のケイパビリティを評価します。最後に、リサーチャーは、国民と企業が行政機関に対し最も頻繁に望むサービス代表的なもので、従来は行政窓口、電話、又は書面様式によって従来から提供されてきた、12の主要行政機関にわたる177の国の行政サービスについて、調査を行いました。

調査対象となった22の政府は、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、イギリス、そしてアメリカです。調査は2005年の1月3日から同17日までの間に実施しました。

アクセントゥアは、また、全22カ国において、サービス提供に関連した国民の認知度と実践度についての定量的な調査も実施しました。利用者調査は、2005年1月4日から18日の間に、独立のマーケットリサーチ会社 Lansdowne Market Research により実施されました。

典型的なサンプルとして、各国毎に400人の18歳以上の成人を対象としています（アメリカは600人を対象）。このアンケート調査は、無作為に選択した対象に電話により実施しました。

22か国中の18各国について、アンケートの応答者を、18歳以上の成人に関して国を代表するサンプルとして扱っています。残りの4カ国については、先進的な国々にあわせるため、対象を絞り込んで調査を行っています。尚、95%の信頼区間で全調査の母集団9,000に関する誤差限界は±1.03%です。

## 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 10 万人の社員を擁するアクセントチュアは、2004 年 8 月 31 日を期末とする 2004 会計年度の売上高が、約 136.7 億 US 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](http://www.accenture.com) を、

アクセントチュア株式会社の詳細は

[www.accenture.com/jp](http://www.accenture.com/jp) をご覧ください。