

News Release

アクセンチュア、Web2.0 がもたらす次世代の公共サービスに関する調査結果を発表

Web 2.0 を活用し、市民の行政参画や革新的な公共サービスを実現するための戦略的枠組みを示唆

※この報道資料は、米国バージニア州レストンで現地時間 7 月 27 日に発表された、アクセンチュアグローバルリリースの意訳です。

【米国バージニア州レストン発、2009 年 7 月 27 日】

アクセンチュア (NYSE:ACN) は本日、Web 2.0 を初期に導入した公共セクターが、市民サービスを改善し、組織内およびステークホルダーとの連携を強化しているという調査結果を発表しました。

アクセンチュアの「Web 2.0 と次世代の公共サービス」報告書は、行政機関が Web 2.0 を導入し活用するための戦略的枠組みを示しています。アクセンチュアは Web 2.0 を、ブログ、Wiki、クラウドソーシング、Facebook や MySpace などのウェブサイト、いわゆるリッチインターネット・アプリケーション、「仮想世界」、RSS パブリッシュ/サブスクライブ・サービスなどを幅広く含むソーシャル・ネットワーキング技術および協調的コミュニケーション技術の一分野として位置づけています。

アクセンチュアは今回、国や地方自治体がどのように Web 2.0 テクノロジーを利用しているかに注目し、公共セクターが Web 2.0 から得られるメリットの具体例を取り上げました。その結果、Web 2.0 は公共セクターに以下のような価値を提供することがわかりました。

- 市民サービスの提供範囲や適時性を改善できる
- 行政機関の幹部や管理職と一般職員との連携を促進する
- 市民の行政への直接参画を促す
- 便利で使いやすいセルフサービスの導入によってコスト効率を改善できる
- 内部および外部機関を巻き込んだイノベーションを促進することで、公共問題に新たな解決策を提示する

アクセンチュア公共サービス・バリュー・インスティテュートのディレクターを務めるグレッグ・パーソン (Greg Parston) は次のように述べています。「一般市民による地域行政への参画を後押しする Web 2.0 は、行政機関に最適のテクノロジーです。時代は『e-ガバメント』から『e-ガバナンス』に移行しつつあり、これは次のアクセンチュア報告

書のテーマにもなっています。実際にこの動きを主導しているのは市民であり、公共セクターのリーダーたちはこれに応えるため、Web 2.0 を使って市民サービスを改善するとともに市民との協働を進める道を探っています」

アクセンチュアは、世界各地の政府機関の Web 2.0 実装を支援してきた経験、補完的なデスクリサーチ、および社内の業界専門家や政策専門家からの情報に基づいて今回の報告書をまとめました。報告書はアクセンチュアによる以前の調査結果も踏まえ、行政機関がアクセンチュア公共サービス・バリュー・ガバナンス・フレームワークに沿って Web 2.0 を評価し、さらに今後の計画を立てるための方法を説明しています。評価基準は以下の 4 点です。

1. Web 2.0 は、どのような社会的および経済的効果をもたらすか
2. Web 2.0 は、選択性と柔軟性、公平性と公益性との間のバランスをとることができるか
3. Web 2.0 は、一般市民に公共的価値を生み出すパートナーとしての能力を与え、高度な参画を促すことができるか
4. Web 2.0 は、行政の説明責任を拡大し、公的援助を促進できるか

アクセンチュアは、2007 年初めより世界の主要都市で実施しているグローバル・シティ・フォーラム (GCF) の成果に基づき、公共サービス・バリュー・ガバナンス・フレームワークの指針を定めました。アクセンチュアはすでに 13 都市でフォーラムを実施し、2009 年末までにテキサス州オースティン (米国)、ヨハネスブルグ (南アフリカ)、メキシコシティ (メキシコ)、ニューデリー (インド)、リオデジャネイロ (ブラジル) の 5 都市で開催する計画です。

「Web 2.0 と次世代の公共サービス」についての詳細は www.accenture.com/publicserviceWeb20 (英語) をご覧下さい。

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。豊富な経験、あらゆる業界や業務に対応できる能力、世界で最も成功を収めている企業に関する広範囲に及ぶリサーチなどの強みを活かし、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、その実現に向けてお客様とともに取り組んでいます。世界 120 カ国のお客様にサービスを提供する約 17 万 7 千人の社員を擁するアクセントチュアは、2008 年 8 月 31 日を期末とする 2008 会計年度の売上高が、約 233 億 9 千万 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 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。

アクセントチュア株式会社

田中 朝子、吉野 淳子

マーケティング・コミュニケーション部

045-330-7157

accenture.jp.media@accenture.com

(以下原文)

Web 2.0 Enabling Government to Engage and Empower Citizens, Accenture Report Shows

Report provides strategic framework for government innovators to leverage Web 2.0

RESTON, Virginia; July 27, 2009 ? Early public-sector adopters of Web 2.0 are using it to improve services to citizens and to foster collaboration internally and with their stakeholders, according to a new report from Accenture (NYSE: ACN).

The report, titled "Web 2.0 and the Next Generation of Public Service," lays out a strategic framework to help governments approach and make use of Web 2.0, which Accenture defines as a broad category of social-networking and collaborative-communication technologies such as blogs, wikis, crowd-sourcing, websites such as Facebook and MySpace, so-called Rich Internet applications, "virtual worlds," and RSS publish-and-subscribe services.

Accenture's research looks at national, state and city government agencies' use of Web 2.0 technologies and highlights examples of public sector benefits of the new technology applications. It points to Web 2.0's public sector value in the following areas:

- Improving the scope and timeliness of services to citizens;
- Improving collaboration between agency executives/managers and agency workforces;
- Engaging citizens to participate directly in governance;
- Delivering cost efficiencies by enabling and encouraging self-service; and
- Driving innovation by engaging internal and external constituents to find and pursue new solutions to public challenges.

"Web 2.0 technologies resonate with governments because these technologies support a deeper engagement of people in their own governance," said Greg Parston, director of Accenture's Institute for Public Service Value. "The era of

'e-government' is now moving to 'e-governance' and is the subject of an upcoming Accenture report. The shift is really being driven by citizens, and public-sector leaders are responding by figuring out how to use Web 2.0 technologies to improve services to, and more deeply engage with, their citizens."

Accenture's Web 2.0 report is based on the company's experience working with governments around the world to implement Web 2.0, supplementary desk research and input from Accenture industry and policy experts. It also builds on findings from previous Accenture research, explaining how the Accenture Public Service Value Governance Framework can help governments evaluate and plan for Web 2.0 in terms of four criteria:

1. The social and economic outcomes that Web 2.0 can produce;
2. The balance that Web 2.0 can provide between choice and flexibility on the one hand and fairness and common good on the other;
3. The potential for Web 2.0 to support higher levels of public engagement by enabling and enrolling the public as co-producers of public value; and
4. The capacity of Web 2.0 to create more accountability in government and facilitate public recourse.

Accenture developed the guiding principles of the Public Service Value Governance Framework based on the findings of a series of Global Cities Forums the company conducted in major metropolitan centers around the world beginning in 2007. Accenture has conducted 13 forums to date, with five more scheduled for later this year, in Austin, Texas (US); Johannesburg, South Africa; Mexico City, Mexico; New Delhi, India; and Rio de Janeiro, Brazil.

More information about Web 2.0 and the Next Generation of Public Service can be found at www.accenture.com/publicserviceWeb20.

About Accenture

Accenture is a global management consulting, technology services and outsourcing company. Combining unparalleled experience, comprehensive capabilities across all industries and business functions, and extensive research on the world's most successful companies, Accenture collaborates with clients to help them become high-performance businesses and governments. With approximately 177,000 people serving clients in more than 120 countries, the company generated net revenues of US\$23.39 billion for the fiscal year ended Aug. 31, 2008. Its home page is www.accenture.com.