

News Release

アクセンチュア、市民との関係強化に向けた e-ガバナンス戦略に関する報告書を発表 e-ガバメントから e-ガバナンスへ移行する先進的公共機関

※この報道資料は、英国・ロンドンで現地時間 2009 年 9 月 30 日に発表されたアクセンチュアグローバルプレスリリースの意訳です。

【英国・ロンドン発、2009 年 9 月 30 日】

アクセンチュア (NYSE: ACN) は、「e-ガバメントから e-ガバナンスへ：新技術を活用し市民との関係を強化」と題する報告書を発表しました。同報告書では、主要な公共機関は新しい技術を導入し、画期的な方法で従来のサービス提供モデルを改善することで、従来の e-ガバメントイニシアティブを進歩させ、市民との関係を強化していると述べています。

この報告書では、多くの公共機関が新技術を活用推進する戦略的意図を探り、ガバナンス強化のために採用されている 10 の e-ガバナンス戦略を明らかにしています。

アクセンチュアの 医療健康・公共サービス・バリュー・研究所 (Institute for Health & Public Service Value) のディレクターを務めるグレッグ・パーストン (Greg Parston) は次のように述べています。「調査結果によると、公共機関は新たな戦略の導入と従来の戦略の見直しを同時に行うことにより、市民の行政への参画を促し、より効果的な公共サービスを提供し、かつ市民が自らの社会的・経済的立場の向上に貢献できるよう調整を図っています。これらの戦略を導入することで、公共機関は市民との関係を依存関係（ときに行政に対する市民の不信感を生む）から共同責任の関係に変えようとしています。この変化が進めば、市民生活のあらゆるニーズに応えるより良いサービスを提供しやすくなるでしょう。さらには、公共機関が市民生活の中で果たす役割において、市民との間に信頼を築くことができます。」

本報告書は、世界各地の市民が公共機関に何を求めているか調査するために、アクセンチュアの医療健康・公共サービス・バリュー・研究所が継続的に開催している「グローバル・シティー・フォーラム (GCF)」の結果に基づいています。フォーラムの議論から得た情報をもとに作られた「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」は、ガバナンス強化を実現するための 4 つの要素で構成されています。

- 社会的・経済的成果の重視
- 公共の利益を確保することと、サービスをより柔軟にし選択の幅を広げることとのバランス
- 市民を啓発し、クオリティ・オブ・ライフ（生活の質）の向上に貢献する、市民協働イニシアティブの推進
- 市民に対する透明性と説明責任の強化

今回の調査では、公共機関が上記の4要素に対応するために新しい技術をどのように活用しているかを調べました。報告書によると、ハイパフォーマンスな公共機関は、ガバナンスを強化するために、以下の10の戦略を策定および実施しています。

成果に関する戦略:

- 市民の社会的・経済的状况の実質的な改善を重視したパフォーマンス管理。成果重視のパフォーマンス管理を行うことで、組織文化を変革し、縦割り行政による弊害をなくす。
- サービス利用者と顧客（市民）からのフィードバックを得ることで顧客体験を継続的に改善。フィードバックを正しく理解、評価することでハイパフォーマンスを実現する。
- 公共サービス提供の効率性および有効性の改善。バックオフィス機能のコスト削減、サービスの質の向上、および公共機関同士の連携を実現する新しい技術を導入する。

バランスに関する戦略:

- 顧客セグメント分析の実施と分析に基づく適切なサービス目標の設定。さらに、個別のニーズに対するより綿密な対応。
- デジタルメディアチャンネルへのアクセスおよび利用者の拡大と、利用することができない市民へのサポート。サポート提供は多くの場合、公共機関と民間組織のネットワークを通じて実施。

協働に関する戦略:

- ソーシャルネットワーキング技術を利用した市民相互の参画手段の提供。意見募集、情報配信、従来は接触が難しかったグループの参画などを実現。
- デジタルメディアを利用した市民の行政参画の推進、市民の優先課題に関するより深い理解の促進、および市民の期待へのプロアクティブな対応。
- オンライントレーニングや学習リソースを使用した市民の教育と参画を奨励することで、市民の暮らしの向上に役立つより多くの知識を提供。

説明責任に関する戦略:

- 公共サービス機関の支出と業績によって達成された成果を報告する Web ベースツールを開発し、透明性および説明責任を強化。
- 市民によるオンライン・チャンネル経由での問題提起と苦情解決。提起された問題の状況追跡を簡素化。

パーソンは、公共機関が e-ガバナンスを推進、形成、および運営していくためには、これを可能にするいくつかの重要な実践的手法の導入を検討すべきと考えています。例えば、市民の複雑なニーズに迅速に対応する公共サービスに重点を置いた、市民中心のガバナンスのビジョンを作成する必要があります。民間企業と同様に、公共機関も個人のニーズや嗜好に合わせたサービスとコミュニケーションを提供することが求められています。また、パーソンは、公共機関の人員間で、オーナーシップの意識を築き、ビジネスプロセスやデリバリーチャンネルに対する責任の強化を促すことによって、改革を推進する必要性を説いています。また最後に、公共機関のサービスの質の向上と市民の信頼の強化に関する重要業績指標（KPI）を民間組織の手で作成することが重要であるとも述べています。

報告の詳細については、www.accenture.com/egovernance（英語）をご覧ください。

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。およそ 17 万 7 千人の社員を擁するアクセントチュアは世界 120 カ国以上のお客様にサービスを提供しています。2009 年 8 月 31 日を期末とする 2009 年会計年度の売上高は、約 215 億 8 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

マーケティング・コミュニケーション部

田中 朝子、吉野 淳子

045-330-7157

accenture.jp.media@accenture.com

アクセントチュア株式会社 広報デスク

株式会社バーソン・マーステラ

大塚 美津子、相庭 詠子

Tel: 03-3264-6791

E-mail: Accenture.PR@bm.com

(以下原文)

Leading Governments Shifting Focus from e-Government to e-Governance Using New Technologies and Modified Service Delivery Models, According to Accenture Report

LONDON; Sept. 30, 2009 -- Leading governments are moving beyond traditional e-government initiatives to strengthen their relationships with citizens by using new technologies and modifying conventional models of service delivery in innovative new ways, according to a new Accenture report.

Entitled "From e-Government to e-Governance: Using new technologies to strengthen relationships with citizens," the report explores the strategic intent driving many governments to leverage new technologies and identifies 10 e-governance strategies governments are adopting to strengthen the governance relationship.

"We found that governments are adopting new strategies and adapting old ones to better engage the public, deliver more effective public services and enable citizens to contribute to improving their own social and economic conditions," said Greg Parston, director of Accenture's Institute for Health & Public Service Value. "By adopting these strategies, organizations are transforming their relationships with people from one of dependency or even cynicism to one of shared responsibility. As this transformation progresses, governments are finding themselves better placed to deliver improved services that address peoples' whole life needs. That, in turn, is building trust among citizens in the role that government can play in their lives."

The report is structured around the findings from the Institute's ongoing Global Cities Forum, which explores what citizens worldwide are demanding from their governments. The resulting Accenture Public Service Value Governance Framework based on the learning from discussions at the forums comprises four components of ber governance:

- A focus on improved social and economic outcomes
- A balance of increased flexibility and choice in service with ensuring common public good
- Building on public engagement initiatives to educate citizens and enable them to contribute to improving the quality of life
- Greater transparency and accountability to the public

This current study investigated how governments recently have been using new technologies to address these four components. The report observes that high-performing government organizations are developing and implementing ten strategies to strengthen the governance relationship.

In relation to Outcomes:

- Focusing performance management on actual improvements in people's social and economic conditions, using outcome-focused performance management to drive enterprise-wide cultural change and break down service silos.
- Continually improving the customer experience by soliciting service user and customer feedback, and interpreting and evaluating that feedback to drive high performance.
- Improving the efficiency and effectiveness of public service provision, using new technologies to reduce the cost of back-office functions and improve service quality and enable cross-government collaboration.

In relation to Balance:

- Conducting customer segmentation analysis and using insight to target services appropriately and respond more specifically to individual user needs.
- Ensuring that more citizens can access and use digital media channels and providing support to those who cannot, often supported by networks of public and private organizations.

In relation to Engagement:

- **Enabling citizens to engage one another through social networking technologies** by soliciting feedback, distributing information and engaging traditionally hard-to-reach groups.
- **Enabling citizens to participate in their governance through digital media**, developing a deeper understanding of citizens' priorities and proactively managing citizens' expectations.
- **Educating citizens and encouraging participation through online training and learning resources** to provide citizens with greater knowledge which enables them to improve their own well-being.

In relation to Accountability:

- **Increasing transparency and accountability** by developing web-based tools to report on results achieved by public service organizations' spending and performance.
- **Enabling citizens to report problems and resolve complaints** through online channels, enabling them to track the status of issues raised more easily.

According to Parston, there are several key enabling practices that public service organizations should consider adopting to drive, shape and manage their journey to e-governance. For example, they should develop a citizen-centric vision of governance that emphasizes responsive public services that meet the complex needs of all citizens. Like commercial sector organizations, governments should also tailor services and communications to meet individual needs and preferences. Parston also believes that governments should foster innovation amongst their workforces by creating a sense of ownership and encouraging employees to take greater responsibility for business processes and delivery channels. Finally, Parston says, public organizations need to create key performance indicators around improved service quality and increased citizen trust in government.

For more information about the report, visit www.accenture.com/egovernance.

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\$21.58 billion for the fiscal year ended Aug. 31, 2009. Its home page is www.accenture.com.