

# CityNext

～住民と行政をつなぐICT基盤～

## 時代を先駆ける電子政府、 住民とつながった行政ICT基盤

日本マイクロソフト株式会社  
AvePoint Japan株式会社



現代社会で都市が活性化し成長していくためには、限られた予算と資源の中で行政業務を進化させ、住民を中心とした新たなサービスを作り提供し続ける必要があります。住民の暮らしを良くしていく責務が与えられている一方、限られた予算と資源という現実があります。この責務と現実のバランスを取るためには、政策の焦点を物理的なインフラからさらに広げて行き、「人」という一番重要な資源を活かしていく必要があります。

マイクロソフトのCityNextソリューションは最先端のクラウド、ビッグデータ、モバイル、及びソーシャル技術を組み合わせることによって、街づくりに取り組んでいる「人」たちの夢をカタチにします。

# 時代を先駆ける電子政府、住民とつながったICT基盤

マイクロソフトの情報技術による住民サービスの高度化

現代の自治体は多くの課題を、限られている予算と資源の中でこなすことを期待されている

## 現代の行政 が抱える課題



民間企業によって提供されているサービスが高度化している中、自治体の行政サービスに対する住民の期待も高まっています。



住民は現代のICT技術により、さらに多くの意見を発信するようにはなったものの、自治体とのコミュニケーションにおいてのICT技術の活用が遅れているため、住民と自治体間のコラボレーションが進まない。



現代の自治体において情報を開示する責任が増える一方、従来の情報技術や行政業務の方法では多くの情報を自治体と住民間で収集、分析、開示していくことが非常に困難となっている。

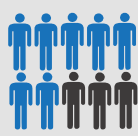
## 現代の行政 に対する期待



現代社会におけるモバイル、ソーシャル、インターネット活用の普及により、住民は自治体とのコミュニケーションにおいてもさらに便利で、スマートで、対話的なコミュニケーションを求め始めている。



国内モバイル  
ブロードバンド  
契約数は人口  
の**113%**



人口の**58%**はソーシャル  
メディアを利用している。  
人口の**15%**はモバイル  
ソーシャルを利用している。



一日平均**3.5**時間イン  
ターネットを利用している。  
そのうち**1**時間はソーシャル  
メディアを利用している。

提供先：WeAreSocial Report on Social, Digital & Mobile in APAC, 2014

## ICT活用により、住民向けサービスの高度化を一緒に検討しませんか？

今すぐに導入可能な情報技術により、住民向けサービスの高度化を図れます。職員も「民」の立場で利用し、馴染みのある情報技術です。それにより暮らしと街づくりを支援する様々なサービスの可能性が広がります。

1

住民からの申請、依頼、相談を一つの窓口で一元管理

- ✓ 住民からの声を一つの情報基盤で管理することで的確な対応を素早く提供

2

業務をモバイル対応することにより、現場作業をしている職員、**業者の連携体制を強化**

- ✓ 現場作業員のスケジュールリングと割り当てを最適化

3

ソーシャルメディア上にある住民の声を収集、分析することで**住民の課題と悩みを汲み取る**

- ✓ プロアクティブに住民の課題を解決し、必要を満たす。

4

行政プロジェクトに関わる予算とアクションを可視化し、必要に応じて**オープンデータ化**

- ✓ 住民、民間企業、職員、管理職に対して行政プロジェクトをオープンデータ化



# 行政業務プラットフォーム - Citizen Connect

行政業務基盤「Citizen Connect」は様々な行政業務を一つの基盤に統合し、情報をオープンデータ化、モバイル化、ソーシャル化するためのプラットフォームです。Citizen Connectを利用することにより、行政の業務をさらに住民に近づけ、情報の透明性を促進し、住民ニーズに対する行政の対応力をアジャイルに強化するための基盤です。AvePoint Citizen Connectはマイクロソフトの最先端テクノロジーを組み合わせた情報基盤ソリューションです。

## マイクロソフトの最先端技術で行政業務を変革

情報の透明性やモバイル化を考える時に、ガバナンス、リスク、コンプライアンス管理の強化も同時に考える必要があります。AvePointのガバナンスとコンプライアンス技術により、住民の個人情報保護が確実に行えます。Citizen Connectは広く市場で活用されているマイクロソフトの技術、主にDynamics、Yammer、SharePoint、Lync、Azure、BizTalk、Project等の組み合わせでソリューション化されています。



## Citizen Connect – 4つのソリューション柱

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 |  | <b>住民総合相談窓口</b><br>住民のニーズを収集、トラッキング、また可視化することにより、行政の住民サービスをよりの確化し、応用力と提供力を向上する。                                       |
| 2 |  | <b>行政プロジェクトのオープンデータ化</b><br>住民に影響を与える行政プロジェクトの状況をリアルタイムに可視化し、オープンデータ化することにより、タイムリーなプロジェクト進行を実現し、民間からの理解及び参画を促す。       |
| 3 |  | <b>タウンミーティングポータル（対話集会）</b><br>民間と行政間のタウンミーティングを電子化し、モバイルとソーシャルを利用することで民間からの参画を促進。住民の声をSNSから吸い上げ、分析することによって議題や意思決定を行う。 |
| 4 |  | <b>行政業務のモバイル化</b><br>現場業務に関わる状況、履歴、チェックリスト、ナレッジ情報を全てモバイル化し、職員や民間企業の派遣システムと連携することにより、行政の現場業務をモバイル化。                    |



# 住民総合相談窓口

**住民を中心としたサービスの提供** - 民間企業ではICT技術を利用して、お客様ケアが様々な形で進化し改善されてきました。その進化により、住民が自治体とのコミュニケーションや行政が提供する住民サービスに対して持つ期待値が大きく上がりました。住民を中心とした行政サービスを迅速かつ的確に提供するためには、民間企業でも利用されている顧客管理システム（CRM）を行政の業務シナリオに沿って利用する必要があります。

## ソリューション1 - 住民総合相談窓口

現場の職員、窓口業務を担う職員、またボランティア団体と住民を一つの情報基盤でつなぐことにより、住民からの依頼やニーズに対して的確かつ迅速に対応できるようになります。なお、情報基盤のモバイル化を実現することにより、いつでもどこからでもサービスの依頼、そしてサービスへの対応が可能となります。



住民ニーズ  
の可視化



### 行政への問い合わせを一元化

住民の相談窓口を一元化することにより、住民が行政に問い合わせる方法と、行政の対応速度と正確さを大幅に改善できます。住民の声を的確に拾い上げることで、行政業務の継続的な改善を図れます。



### 依頼と対応履歴をどこからでもアクセス

高速インターネットとモバイルデバイスの普及により、住民のサービス依頼と対応履歴管理もモバイル化し、簡単にアクセスできる情報基盤を提供できます。



### 依頼と対応履歴をどこからでもアクセス

職員の現場業務もモバイル化することにより、住民がもっと簡単に現地にいる職員や、特定なサービスに対応する職員につながりやすくなります。





行政業務のプロセスの簡素化と自動化をモバイル端末によって実現。国民の大多数がモバイル端末を利用しているため、住民への迅速なサービス提供がより簡単になっています。サービスの依頼から対応、それからフィードバックの収集までの一連のプロセスで発生する活動をMicrosoft Dynamics CRMは正確に追跡し、可視化することができます。



モバイル端末向けだけではなく、サービスをデスクトップ端末を含む全てのデバイスに対応させることができます。Microsoft SharePointを利用し、Dynamics CRMで管理されている情報を必要に応じてインターネットポータルに発行し、住民への情報提示、及び情報収集を行うことができます。このようにマイクロソフトの最先端技術を活用することにより、最大限の投資対効果を実現し、限られた職員の数でも、新たな住民サービスを、さらに多くの住民に届けることができます。

#### 利用マイクロソフト技術



# ↓ 行政プロジェクトのオープンデータ化

透明性が必要とされている行政プロジェクトは、住民と民間向けの透明性だけではなく、行政の管理職向けにも透明性が必要となります。従来の紙ベースのプロジェクト管理を縦割りの組織内で遂行しようとする場合には、必要な透明性を実現することは非常に困難となり、プロジェクトの効率性、管理性が下がり、また民間と住民からの参画が減少します。

## ソリューション2 = 行政プロジェクトのオープンデータ化

AvePointの行政プロジェクト オープンデータ ソリューションを利用することにより、行政プロジェクトの透明性を高め、リアルタイムにプロジェクトの状況を民間また行政内の管理職に提示することが容易となります。本ソリューションは**Microsoft Project Server / Online**のプロジェクト管理機能、**Microsoft SharePoint**の文書管理とポータル機能、それから**Yammer**の高度なソーシャル機能を組み合わせてソリューション化しています。

住民、民間企業、行政内管理職向けに  
プロジェクトをオープンデータ化

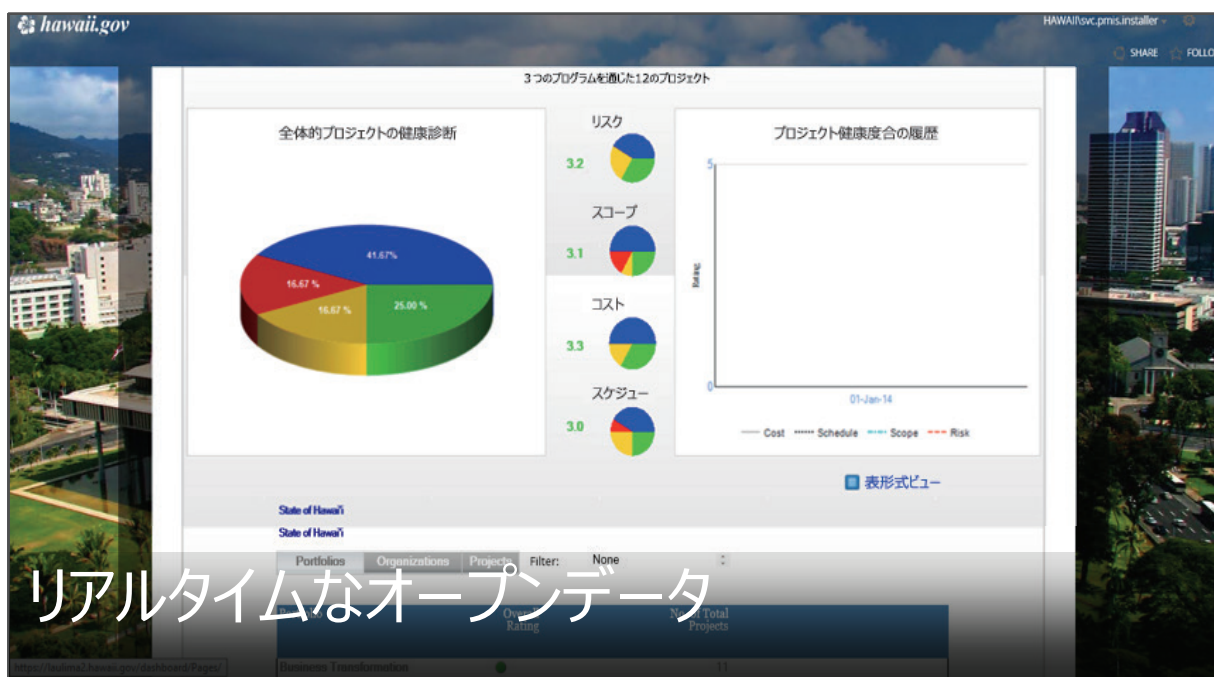
電子メールやExcelだけでは実現できなかった  
高度なコラボレーション機能を提供

プロジェクトの予算、スケジュール、資源管理  
に必要な意思決定の支援機能を提供





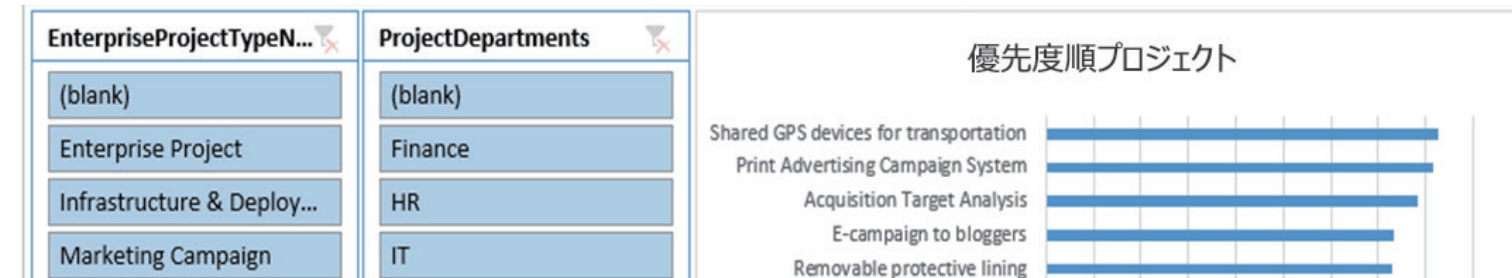
このソリューションにより、行政プロジェクトの優先順位の管理、資源の割り当て、スケジュール管理、予算管理、そしてそれらの情報を必要に応じてオープンデータ化することが可能となります。なお、このような情報が全て一つの場所に集約されているため、行政プロジェクトの管理も簡素化されます。



行政プロジェクト  
の効率化と参画  
の促進

大規模なプロジェ  
クトの管理と資  
源の管理

リアルタイムなオープンデータ



利用マイクロソフト技術





# タウンミーティングポータル

**行政への民間からの参画を促進** - 現代、多くの自治体や行政では、民間との集会が行われていないか、民間からの参画が著しく少ない状況です。結果として、民間からの声によって意思決定を行うことが困難であり、行う場合でも極端に少ない意見をベースに決定することになってしまいます。もし、この課題をICT活用によって解決し、多くの住民の声を拾い上げることができれば、さらに住民を中心とした行政を作り上げることが可能ではないでしょうか。

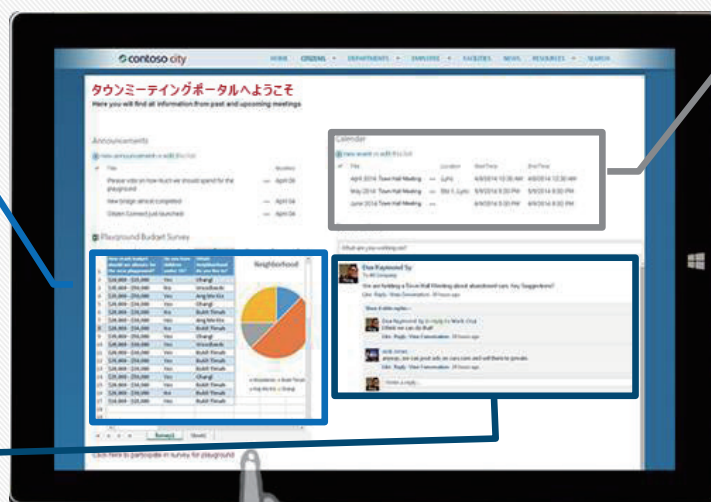
日本国民の大多数がモバイル端末を所持しており、またその大半がSNSを利用している中、これらの技術を利用して新たな方法で「民」と「官」の間でのタウンミーティング（対話集会）を、住民が「参画しやすい」、そして「参加したい」形で開催できるのではないのでしょうか。

## ソリューション3 - タウンミーティングポータル

住民の居る場所を問わず、継続的に住民とのコミュニケーションを行う情報基盤を提案します。本ソリューションはマイクロソフト技術とICT活用により、自治体が場所や時間という障害物を超えて、より多くの住民に触れ、住民の声を聴き、住民との対話が可能となる情報基盤を提供します。

必要に応じて簡単かつ瞬時にアンケート調査を立ち上げ、住民のニーズを調査することができます。

SNSとの連携により、住民の生の声をリアルタイムに拾い上げ、迅速に 대응することができます。



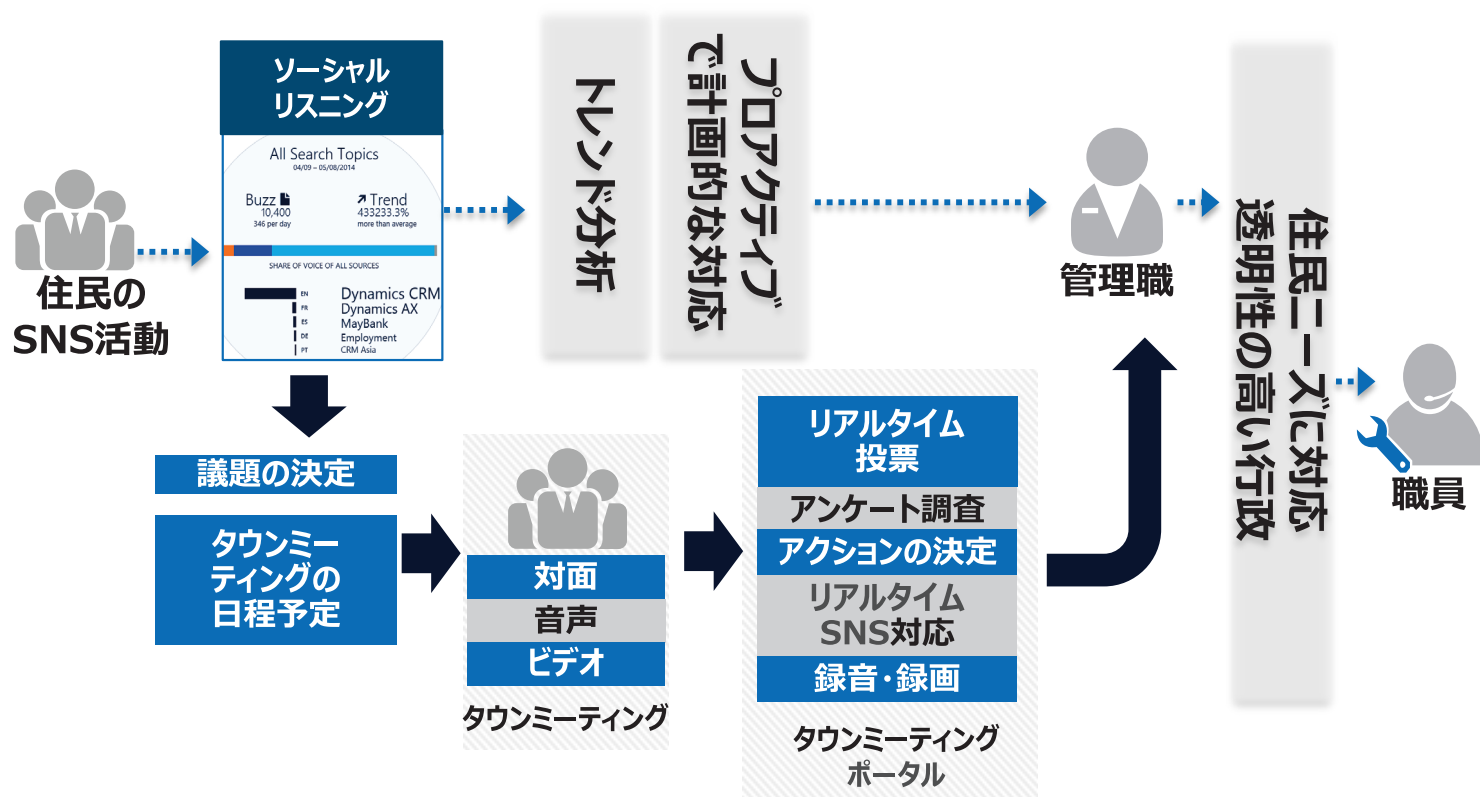
集会で論議された議題、決定事項、割り振られたアクションを全て追跡することが可能。また、集会を録音・録画することが可能なため、住民は後からも集会内容を見ることができる。

利用マイクロソフト技術





## タウンミーティングが可能とするプロアクティブな住民対応の活動イメージ



**Microsoft Dynamics CRM**のソーシャル リスニング機能を利用し、住民のSNS投稿を分析し、行政に対する声を拾い上げ、意思決定のための情報として利用できる。



住民のSNS投稿をモニタリングし、分析することで、住民の声とニーズに対する知識を継続的に増やす。



住民の声を継続的に追跡することで、トレンドの変化を察知し、住民からの評価、主な課題、改善が必要な個所、行政の実績をより明確に把握できる。

ソーシャル リスニング機能と**AvePoint タウンミーティングポータル**を組み合わせることにより、住民対応を新たな次元で行うことができる。



より多くの住民の声を拾い上げた上で、適切なアクションを取り、住民との対話ができる。



住民からの苦情があった場合、苦情に対して適切なアクションを取り、住民からの苦情が改善されるかを継続的に分析できる。

# 行政業務のモバイル化

行政職員や業務委託されている民間企業が現場作業をしている時、業務が手作業で行われているがために、効率が悪かったり、遅延する場合があったり、人海戦術が必要になったりします。こういった業務は多くのプロセスが必要で、業務全体の管理はかなり時間と労力を要するものです。さらにこれらの業務を実行した後、情報が足りず事後分析をすることも容易ではありません。AvePointの行政業務のモバイル化ソリューションはこれらの課題への解決策を提供します。

## ソリューション4 – 行政業務のモバイル化

**Microsoft SharePoint**のポータル機能、**Lync**の音声通話とビデオ通話機能、**Dynamics CRM**のケース管理機能、**BizTalk**の連携機能等、様々なマイクロソフト技術を組み合わせ、ソリューション化することにより、行政の現場業務を変革します。

### 現場職員と支援する職員を繋げる

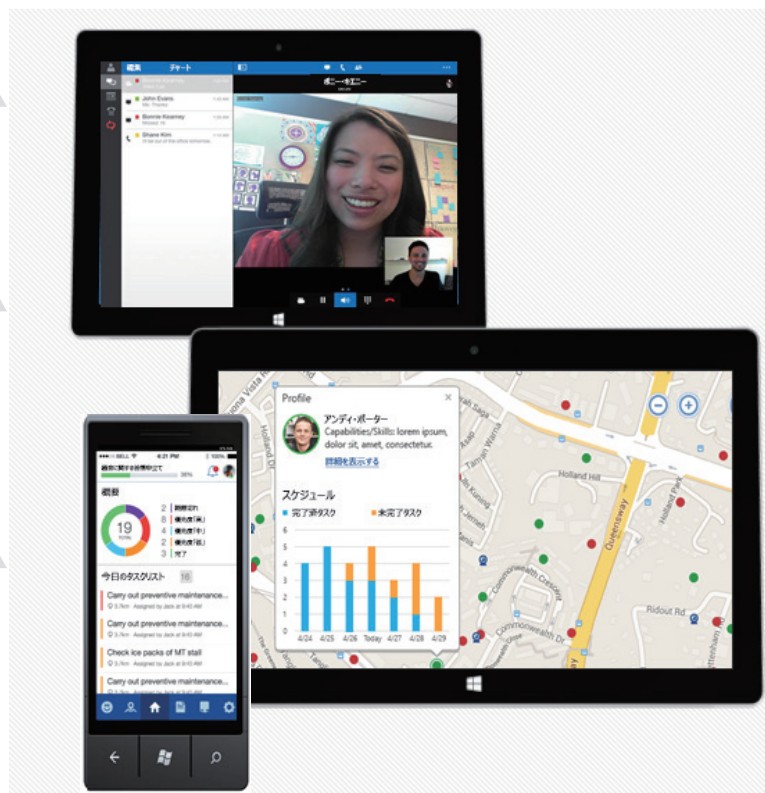
支援する部隊と現場の連携をICT活用によりさらに円滑にすることができ、作業に必要な時間と工数を削減する。

### 現場作業の最新情報をダッシュボード化

現場の職員と、管理職向けにダッシュボード表示を用意することができる。現場へ職員を送ることも容易になる一方、職員も容易に割り振られた業務を移動中、もしくは現場で確認できる。

### 位置情報を利用して連携

地図機能と位置情報を利用することにより、現場職員に割り振られた業務とその移動ルートを確認できる。全ての職員の位置と状況を確認することができるので必要に応じて柔軟な住民対応が可能となる。



利用マイクロソフト技術





# 最先端の行政イノベーション

## 連携情報基盤から生まれる新たな街づくりと行政の可能性

現代の自治体は住民サービスの高度化を実現するために、業務面では効率化への新たな方法を追求したり、コスト削減の策を練ったり、情報の透明性を図る必要があります。それと同時にインフラ面では、将来的に発展性と拡張性のあるアジャイルなシステムの導入も検討する必要があります。

AvePoint Citizen Connectはマイクロソフトの最先端技術を組み合わせることにより、これらの難題解決への近道を提供します。AvePointは日本市場において既に300社以上利用されており、その3割以上は中央官庁や自治体をはじめとする公共のお客様となります。また、グローバルではマイクロソフト2014年ワールドワイド公共ソリューションパートナーとして最優秀賞を獲得しております。是非AvePointとマイクロソフトの公共ソリューションをご検討ください。



## お問い合わせ



### 日本マイクロソフト株式会社

パブリックセクター統括本部  
0120 - 41 - 6755  
(カスタマー インフォメーションセンター)

メール: [mspsmktg@microsoft.com](mailto:mspsmktg@microsoft.com)

ウェブサイト:  
[www.microsoft.com/ja-jp/business/industry/gov/](http://www.microsoft.com/ja-jp/business/industry/gov/)



### AvePoint Japan 株式会社

営業部  
03 - 6853 - 6300

メール: [SalesJP@AvePoint.com](mailto:SalesJP@AvePoint.com)

ウェブサイト: <http://www.avepoint.co.jp>

# 行政業務の変革が 今日から始まる

© 2014 Microsoft Corporation. All rights reserved. Microsoft, Microsoft Dynamics, Outlook, and other product names are or may be registered trademarks and/or trademarks in the U.S and/or other countries. The Information herein is for informational purposes only and represent the current view of Microsoft Corporation as of the date of this presentation. Because Microsoft must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of Microsoft, and Microsoft cannot guarantee the accuracy of any information provided after the date of this presentation. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AS TO THE INFORMATION IN THIS PRESENTATION.