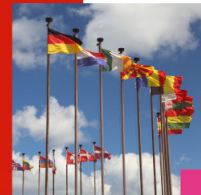




官公庁の理想を 今こそ現実に

市民体験を近代化するには
アドビ CXM (顧客体験管理) ガイド



官公庁や公的機関にデジタル変革の波が押し寄せています。人々との関り方を変革する機会が生まれただけでなく、さまざまな取り組みがかつてないスピードで達成されています。手間のかかる手続きや時代遅れのシステムに、長年にわたり変革を阻まれてきたこの業界に、ようやく変革の機会が訪れたのです。

“ 保有しているデータを運用プロセスに反映させるだけでなく、そうしたプロセスを、人々の意見に受動的に耳を傾けるサービスから、人々が何を必要とし、どこで必要になるのかを予測するサービスに移行させるチャンスです。

Bill Zielinski氏

ダラス市、CIO

「Adobe Experience Makers Government Forum 2022」より引用

最も有望な機会は、官公庁が提供する体験を近代化することです。アドビとDeloitte Digitalが実施した最近の調査では、世界中の人々が、タイムリーでアクセスしやすいデジタル体験を強く望んでいることが明らかになりました。

つまり、官公庁にとって、サービスを提供する方法を再構築し、顧客体験を向上させる機会が訪れているのです。



回答者の5人中4人が、デジタルを利用して、公共サービスに関する情報を獲得しており、官公庁のwebサイトはその他の情報源よりも信頼できると評価



しかし、回答者の74%は、そうしたサービスに関する情報にオンラインでアクセスすることに不満があると回答

出典：アドビおよびDeloitte Digital

アドビとDeloitte Digitalが共同で実施した調査の詳細については、[レポート](#)をご覧ください。



パーソナライゼーションの取り組みを強化し、人々の信頼を高める

パーソナライゼーションは、あらゆる業界で一般的になりつつあります。それは、スマートフォンのカスタマイズされた広告、自動車のオイル交換を促すターゲティングメール、週末のおすすめコンテンツのスマート通知などを受け取っている人々が、官公庁の体験についても同様のカスタマイズを期待することを意味します。

パーソナライズされた体験を大規模に提供する重要性が、これまで以上に高まり、官公庁もパーソナライゼーションにどのように取り組むのかを検討する必要に迫られています。

パーソナライゼーションの成熟度フレームワーク

米国で2021年に出された、「政府への信頼再構築に向けた連邦政府顧客体験およびサービス提供の改革に関する大統領令」では、カスタマイズされたデジタルサービスを提供するために、官公庁に大きな変化を求めています。次のフレームワークを活用すれば、この行政命令に準拠するために、実現すべきことの全体像、改善点、市民体験を変革する方法を把握できます。

デジタル成熟度	初期レベル	基礎レベル	発展レベル	先進レベル	最先端レベル
公的機関のデジタル成熟度戦略	<p>静的なwebサイト</p> <p>デジタルサービスの選択肢が少なく、パーソナライゼーションもないサービスカタログ</p>	<p>一貫性のないデジタルツール</p> <p>webサイト全体の見た目と操作性に一貫性がなく、一部のサービスは利用するのが困難</p>	<p>連続性のある体験</p> <p>多くのサービスをセルフサービス方式のデジタルツールで提供(一部のサービスは複数のチャネルをまたいで提供)</p>	<p>統合プロフィール</p> <p>さまざまな機関やチャネルをまたいで一貫性のあるパーソナライズされたメッセージ</p>	<p>体験主導の組織</p> <p>AIを利用して、先見性的なレコメンデーションを提供するワンストップポータル</p>
パーソナライゼーションのレベル	1:全員 パーソナライズ戦略はほとんどない	1:多数 訪問者のクリックにもとづく明示的なパーソナライゼーション	1:集団 行動データにもとづく暗黙的なパーソナライゼーション	1:マイクロセグメント ジャーニーベースのパーソナライゼーションにより、次に起こりそうなアクションを提示	1:1 オムニチャネルデータを利用した、顧客接点をまたいだパーソナライゼーション
官民のさまざまな事例	 	 	  	    	   

大規模なパーソナライズを実現する4つの柱

成熟度フレームワークに沿って、官公庁の内外に向けたサービスを近代化するには、次の4つの重要な領域を中心に取り組むことができます。

データとインサイト

データは近代的な体験の基盤です。市民のデジタルジャーニーに関するインサイトは、サービスの合理化に役立ちます。また、フロントエンドとバックエンドの両方から、あらゆるデータを一元管理可能なデータベースに連携することで、アウトプットを成功に導くことができます。

動的コンテンツの制作と管理

適切なメッセージを的確なタイミングで配信するには、コンテンツを制作、管理、配信、最適化する環境を整備する必要があります。それを一元化されたシステムと組み合わせることで、コンテンツの管理と再利用が容易になり、体験をすばやく拡大することができます。

最適化されたオムニチャネルジャーニーの提供

適切なメッセージをタイミングよく配信することができたとしても、個々に応じたチャンネルで配信できなければ、期待に応えることはできません。個人のニーズや好みに応じてコンテンツを配信できる単一のシステムを利用することで、コンテンツを管理する負担を軽減し、コールセンターとのやり取りを減らすことができます。

デジタル化と自動化

ファックスはもはや過去のものです。市民は、さまざまな手続きが最初から最後までデジタルでおこなえることを期待しています。これは、プロセスをデジタル化するだけでなく、自動化する必要もあることを意味します。それにより、組織内の作業効率を向上し、紙ベースの手作業によるプロセスを削減して、セルフサービス方式のサービスを提供できるようになります。

続いて、官公庁のサービスを近代化するために、これら4つの領域にどのように取り組むべきかを解説します。

1. 堅牢なデータとインサイトで 市民体験を改善

データは優れたデジタル体験を実現するための燃料です。残念ながら、公的機関ではデータとインサイトに関する最新ソリューションの導入が遅れています。多くの公的機関は、市民が期待する動的な体験に対応できない紙ベースのフォームやごく基本的なデジタルフォームでデータを収集しています。その結果、データがそれぞれの機関に分散し、それらを収集してインサイトを導き出し、対応するのが困難になっています。

市民の声



53%の消費者は、政府が個人のデータを保護し、その使用に関する透明性と選択肢を提供するために誠実に努力していると考えている。

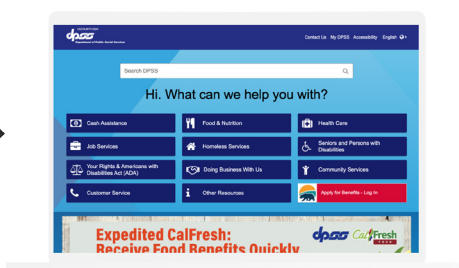
出典：アドビおよびDeloitte Digital

未だ改善の余地はあるものの、幸いなことに、データとインサイトの活用を強化するための方法は明らかです。

- ❑ 公的機関全体でデータを収集するための信頼できる唯一の情報源を構築する
- ❑ データガバナンスとコンプライアンス管理を合理化する
- ❑ 行動にもとづいて更新されるリアルタイムの統合市民プロフィールを作成する

データの活用

ロサンゼルス郡公共社会福祉局 (LADPSS) では、データとインサイトに関して、どのような近代的な取り組みをおこなっているのかをご紹介します



課題

複雑なコピーや、求める情報にたどり着かない非効率な検索機能など、webページは膨大な量にのぼり、サイトは遅く、時代遅れで、1,000万を超える住民にサービスを提供するには限界がありました。

取り組み

Adobe Analyticsを活用してデータレポート機能を強化し、市民に正確な検索結果を提供するとともに、利用者の行動に関するインサイトを深めました。また、Adobe Experience Managerの検索機能を利用して、webナビゲーションを簡素化し、不要なコンテンツを削除して、検索機能をさらにアップグレードしました。

成果

現在、LADPSSではわずか3週間でwebコンテンツを公開できるようになり、コンテンツ制作の効率が66%向上しました。また、スペイン語版のサイトを追加したことで、市民へのリーチが広がり、さらに11カ国語をすぐに追加することができました。

[LADPSSの事例を読む](#)

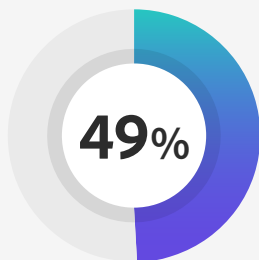
2. 市民が期待するリアルタイムのコンテンツ体験を構築

今後も、デジタルプロパティ全体でメッセージやコンテンツが変化していくことは明らかです。しかし、それを迅速かつ大規模におこなうには困難が伴います。コンテンツ制作者が最新のコンテンツにアクセスできなかつたり、単に見つけられなかつたりすることもあります。そうした場合、既存のコンテンツを最適化せずに、新しいコンテンツが制作、追加され、その結果、メッセージや情報が氾濫し、市民は必要な情報に容易にたどり着けないことに苛立ち、諦めてしまうでしょう。

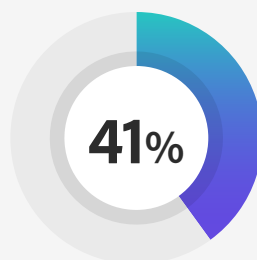
人々が期待する最新のコンテンツ体験を提供するためには、次のステップで取り組みましょう。

- ✓ 既存のコンテンツを容易に検索できる、直観的なアセット管理システムを導入する
- ✓ コンテンツを迅速に制作するために必要となる、動的なコンテンツ構築ツールをクリエイターに提供する
- ✓ 利用者のプロフィールや閲覧行動にもとづいてニーズや要望を反映し、リアルタイムで更新されるweb体験を構築する

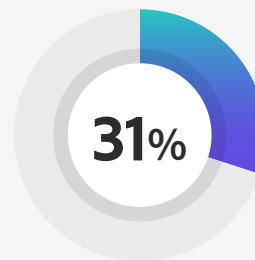
市民は情報を求めています。それも今すぐ求めています。調査対象となった米国人は、官公庁のサービスを利用する際に重要視する要因のトップ5として以下を挙げています。



最新であること



わかりやすいこと



スピーディーで
簡単であること

出典: アドビおよびDeloitte

サービス提供の合理化

カリフォルニア州全域自動福祉システム (CalSAWS) では、動的なコンテンツの制作と配信を次のように実現しました。



⚠️ 課題

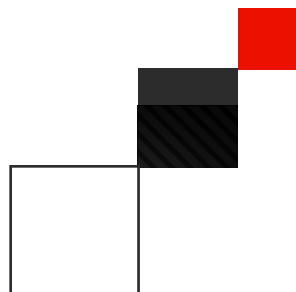
20を超える郡の複数の機関をまたいでコミュニケーションを取るのに時間がかかり、適切な方法で利用者やり取りすることが困難でした。さらに、オンプレミスのインフラストラクチャの管理に膨大な時間とコストを費やしていました。

💡 取り組み

CalSAWSでは、充実したサポート体制と柔軟な環境を提供するAdobe Managed Servicesに注目しました。このエコシステムでは、自動化と使いやすいテンプレートがサポートされており、毎月数十万件のメッセージをすばやく作成し、15種類の言語でコンテンツを作成できるようになりました。

🎯 成果

CalSAWSは大きな成果を上げています。毎晩12万件以上のメッセージを配信し、毎日20以上の群で1万人の労働者をサポートしています。さらに、パーソナライズされた形式でフォームを提供し、利用者が選択した言語で配信することで、ユーザーエクスペリエンスを向上させています。



3. あらゆるチャネルをまたぐスムーズな ジャーニーの提供

メッセージやコンテンツは常に変化するため、複数のチャネルでパーソナライズされた体験を個別に提供することが不可欠です。リソースに制約がある場合は、負担に感じるかもしれませんが、このステップはとても重要です。これまで積み重ねてきた努力と創造性を発揮する必要があります。この取り組みにより、市民一人ひとりにつながり、有意義な体験を提供することができます。

“税金の申告やパスポートの更新など、官公庁と市民とのあらゆるやり取りは、私たちにとって価値、サービス、効率性を提供する機会となります。

Clare Martorana氏

大統領行政府、行政管理予算局、連邦CIO

「Adobe Experience Makers Government Forum 2022」より引用

次の重要な3つのステップに従い、オムニチャネルジャーニーを構築しましょう。

- ✓ AIによる自動判定を利用し、市民の行動にもとづいたコンテンツを配信する
- ✓ 市民の行動やニーズにもとづき、別のサービスや機関を紹介する
- ✓ 配信チャネルに動的に対応できるコンテンツを制作する

価値ある市民ジャーニーの構築

公的機関における優れたクロスチャネルジャーニーとはどのようなものなのか、その例を示します。



Sienna Smith
米国市民
希望する手続き
パスポートの更新

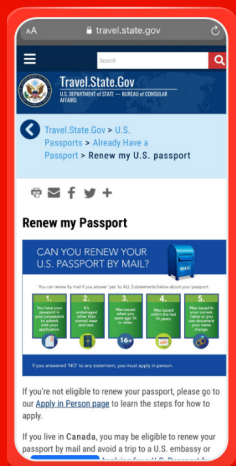
リアルタイムプロフィールには、インタラクションをパーソナライズするための嗜好、行動、コンテキストに関するデータが含まれている。



1
モバイルでパスポートの更新手続きについて検索



2
オンラインフォームに署名し、送信



3
プロフィールにもとづいて、パスポートの更新と交付を迅速かつ容易におこなう方法が記載されたメールを受信



顧客プロフィールデータは、リアルタイム、またはほぼリアルタイムで更新



一元化された顧客プロフィールデータを利用することで、パーソナライズされた体験を実現

4. 21世紀のプロセスを切り開く

デジタル時代が本格化し、手作業や紙ベースによるプロセスの時代は終わりを告げています。公的機関の職員は自動化やデジタル化で置き換え可能な業務に忙殺され、本当に重要なこと、つまり市民に奉仕するという使命を果たすことに時間を割くことができていませんでした。その結果、職員の生産性が低下し、市民の不満が高まっています。

そうならないために、以下のステップに従ってプロセスを最新化しましょう。

- ☑ 一元化されたプロジェクト管理でワークフローを自動化する
- ☑ 電子サインソリューションを利用して、内部承認プロセスをデジタル化する
- ☑ データ管理プラットフォームを活用し、フォームに入力されたデータを自動的に収集する。

世界中の官公庁が自動化への投資を開始



2022年には、世界の官公庁がおこなう業務量の10%が、ロボットにより自動化されると見込まれている。

出典：アドビおよびDeloitte Digital

手作業のプロセスの簡素化

優れたデジタルプロセスとはどのようなものなのか、その一例を紹介します。



デジタルフォームとデータ取得

公的機関は、IT部門に頼ることなくフォームを作成して公開できるようにすることで、各チャンネルにおけるフォーム入力体験の合理化を始めることができます。これにより、フォーム入力があらゆるデバイスでスムーズにおこなえるようになり、フォームの放棄率が低下します。



ワークフロー

複雑なワークフローを自動化することで、提出された申請書やフォームを、自動化されたワークフローと人手が必要なワークフローの両方にすばやく割り振ることができます。バックエンドシステムとデータを統合し、複雑なデータを容易に処理して安全に保存することで、そうしたワークフローをサポートできます。



市民とのコミュニケーション

そうした導入が完了した後も、公的機関との関係全体において市民の関心を維持しましょう。これを実現する方法のひとつは、さまざまな文書を一括またはオンデマンドで提供することです。また、パーソナライズされた効果的なコミュニケーションを提供し、さらなるサービスの機会を創出することもできます。

フォームプロセスを近代化する方法の詳細は、[こちらをご確認ください](#)。

今こそ変革のとき

官公庁の体験を変革する道のりは困難なものに思えるかもしれませんが、成功は手の届くところにあります。途中でさまざまな障壁にぶつかるかもしれませんが、よりよい未来を築くことこそが官公庁の使命です。今こそ市民体験を近代化するときです。どのような未来が待ち受けていようと、より優れた明日を築くために取り組みましょう。

最後に、近代化され、連続性を維持し、パーソナライズされた市民のジャーニーがどのようなものであるのか、架空の例を紹介します。

教育	エンゲージメント	登録	ナーチャリング
<p>タガログ語を話し、移動に困難を伴うClaudiaは、携帯電話で地方自治体のサイトを開きます。彼女は以前、障害を持つ人々に関するプログラムを閲覧したことがあるので、ランディングページの上部に関連プログラムが表示されます。</p> 	<p>Claudiaは、言語にはタガログ語を、希望する連絡方法にはSMSを指定し、関連するwebベースのフォームに移動します。フォームにアクセスするには、自治体の他のサービスと同じ共通ログインを使用できます。</p> 	<p>Claudiaは携帯電話で自治体のアプリを起動しましたが、疑問が生じて中断します。その後、申請を完了するよう促すSMSと、必要であればタガログ語を話す担当者と直接会話できる電話番号が通知されます。</p> 	<p>Claudiaは担当者と話をします。担当者は、彼女が以前オフィスを訪れた際のデータを含め、さまざまな情報にすぐにアクセスできるため、質問にすばやく対応できます。彼女はフォームに記入し、オンラインで署名します。その後、ステータスの更新情報や、利用できる追加サービスが記載されたテキストメッセージを受け取ります。</p> 
<p>サービスの認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ プロファイル統合 ・ 動的なホームページ ・ リアルタイムのパーソナライゼーション 	<p>カスタマイズされたエンゲージメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 言語サポート ・ オプトインによるデータ収集 ・ webベースのフォーム ・ シングルサインオン 	<p>パーソナライズされたオンボーディング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ フォームのリターゲティング ・ チャンネルをまたいだ連続性 ・ 次善のアクション 	<p>ガイド付きサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマイズされた連絡方法 ・ オンラインとオフラインのデータ統合 ・ 電子サイン ・ 省庁や部門間をまたいで情報を自動的に照会

官公庁におけるプロセスの近代化を アドビがお手伝いします

近代化のあらゆる段階でアドビがお手伝いします。アドビの業界をリードするCXM（顧客体験管理）製品は、あらゆる組織が大規模なパーソナライゼーションと連続性のある市民体験を提供できるように構築されています。

Adobe Experience Cloudは、市場で最も包括的なCXMを提供するクラウド基盤です。データ収集と分析、コンテンツ配信、コマース、パーソナライゼーションなど、優れた顧客体験を創出するために不可欠な、広範なアプリケーションを提供します。各アプリケーションにはAI（人工知能）が組み込まれており、既存のテクノロジーや将来のイノベーションと統合できるため、常に適切な顧客体験を提供することができます。

官公庁の業務改革にアドビがどのように役立つのか、その詳細をご確認ください。

[詳細を見る](#)



出典

Adobe Government Forum 2022

「[Adobe Trust Report 2022:消費者データの扱いと消費者からの企業の信頼性に関する調査](#)」、アドビおよびAdvanis (2022年)

「[Executive Order on Transforming Federal Customer Experience and Service Delivery to Rebuild Trust in Government](#) (政府への信頼再構築に向けた連邦政府顧客体験およびサービス提供の改革に関する大統領令)」、ホワイトハウス (2021年12月13日)

「[Los Angeles County Department of Public Social Services Achieves a Digital Makeover with Adobe Experience Manager](#) (ロサンゼルス郡公共社会サービス局、Adobe Experience Managerでデジタル変革を実現)」、LADPSS、アドビのユーザー事例

「[Moving Beyond the Basics of Digital Government with Personalization](#) (パーソナライゼーションでデジタル政府の基本を超える)」、アドビおよびDeloitte Digital (2022年7月)

「[Predictions 2022: Public Sector](#) (2022年を予測: 公的機関)」、Rick Parrish 他共著、Forrester Research (2021年11月3日)



Adobe, the Adobe logo, Adobe Sensei, Creative Cloud, the Creative Cloud logo, Illustrator, InDesign, and Photoshop are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.