

サンディエゴ郡、デジタル政府を展開

米国で5番目に大きいサンディエゴ郡、
Adobe Experience Managerソリューションを活用して
サービスアクセスの向上とビジネスプロセスの合理化を実現



「各部署が容易にコンテンツを更新できるようにすること、そして住民がモバイルアプリを利用できるようにすることが重要でした。Adobe Experience Managerを活用することで、この両方の目標を達成できました」

Susan Green (サンディエゴ郡、最高情報責任者補佐)



ソリューション

Adobe Marketing Cloudに含まれる

- Adobe Experience Manager Forms
- Adobe Experience Manager

成果

 利便性 モバイルデバイスでの対応を含め、いつでもどこでも必要なときにサービスを提供	 コスト効率 フォーム処理の自動化によってサービスの質を高め、納税者の利益を向上	 エクスペリエンスの質の向上 住民に質の高いデジタルエクスペリエンスを提供	 自律性 各部署がそれぞれのサイトを自分で更新できる仕組みによって新たな価値や時間の節約を実現
--	--	---	---

サンディエゴ郡

1850年創設

職員数:17,000人

カリフォルニア州サンディエゴ

www.sandiegocounty.gov

HP

www.hp.com

課題

- ・政府サービスの利用法をデジタル化し、利便性を高めたい
- ・各部署がそれぞれのサイトを管理できるようにしたい
- ・庁内のフォームベースのプロセスを効率化し、住民手続きを自動化したい

サービスの利便性と効率性の向上

サンディエゴ郡は、コスト効率の高い優れたサービスと便利な住民手続きを特長としており、住民がデジタルチャネルとモバイルチャネルを通じて各種サービスへとタイムリーにアクセスできる仕組みを整備しています。住民への利便性提供と効率性向上という目標を実現するために、同郡はAdobe Marketing Cloudに含まれるAdobe Experience ManagerとAdobe Experience Manager Formsをオンプレミスで導入しています。

「当郡の人口は300万人を超えますが、郡の予算は限られていますので、コスト削減と効率向上を図りながら、継続的に住民満足度を向上させていく必要があります。住民とのコミュニケーションやサービス提供を支える仕組みを刷新し、様々な内部プロセスを効率化するために、アドビのソリューションを採用しました」と、サンディエゴ郡の最高情報責任者補佐であるSusan Green氏は語ります。

使いやすいオンラインサービス

運用効率を高め、納税者の利益を最大化するには、デジタルチャネルが欠かせません。サンディエゴ郡はデジタルチャネルの有用性を認識しており、より良い住民向けWebサイトを提供するために日々努力しています。住民は、このWebサイトで郡の財務情報や医療費負担適正化法についての情報を検索したり、出生証明書や婚姻証明書の発行を依頼したり、子育てや固定資産税などに関する詳細情報や書類を探したりできます。

このサイトは、住民に利便性の高いオンラインサービスやモバイルサービスを提供する場であると同時に、住民に自ら手続きを行ってもらうことで、郡の経費を節減しようとする試みでもあります。しかし、長年運用してきたWebサイトなので、テクノロジーは古くなり、有効性が低下してきていました。このWebサイトは、要件、コンテンツ、目的がそれぞれ異なる50の部署のサイトが集まつたもので、ナビゲーションが複雑で、住民が外出先からモバイルで利用するには向いていませんでした。

すばやく効率的なサイトの更新

以前は、各部署が古いWebコンテンツ管理システムと外部のIT業者を利用してコンテンツの保守やサイトの変更を行っていました。そのため、本来ならばより戦略的な取り組みに使いたい予算を、外部の業者に割り当てる必要がありました。コンテンツやサイトの更新を外注すると、変更が反映されるまでに一晩かそれ以上待たなければならず、そのことがボトルネックとなっていました。

そのため、サンディエゴ郡では、堅牢なモバイルアクセスをサポートし、各部署が自律的にすぐにコンテンツを更新できる新しいWebコンテンツ管理システムに移行しようと考えました。自律性に加えて、全体的な統制も重視されました。一貫性のあるエクスペリエンスを保つために、IT部門はコンテンツを一元的に管理する必要がありました。例えば、郡のシンボルマークが変更になった場合に、IT部門が新しいシンボルマークを発行し、それを自動的に全部署のサイトに伝播させて、サイトの外観の一貫性や見やすさを維持できるような仕組みが必要でした。

「紙を使用した手作業のプロセスがなくなることは、郡政府の業務改革を促し、住民に大きなメリットをもたらします」

Michael Proctor(サンディエゴ郡、最高テクニカルアーキテクト)

デジタルエクスペリエンスの堅牢な基盤

サンディエゴ郡は、いくつかのWebサイト管理ソリューションを評価し、Gartner社の調査レポートを検討した結果、Adobe Marketing Cloudを構成するソリューションのひとつであるAdobe Experience Managerを導入することにしました。

現在では、Adobe Experience Managerがサイトの基盤になり、このサイトに欠かせないデジタルアセット管理機能やモバイルアクセスを提供し、TwitterやLinkedInなどのソーシャルサイトとの連携を実現しています。また、Adobe Experience Managerがもたらす柔軟性により、各部署のサイトを多言語で提供することが可能になっています。さらに、このソリューションは、機密文書を保護し、郡や住民の機密情報保護を実現するための高度なデジタル著作権管理機能を備えています。

Green氏とそのチームは、外注ITパートナーであるアドビやHPと協力して、Adobe Experience Managerのセットアップを進め、70,000ページに及ぶコンテンツを現行のWeb管理システムからアドビのソリューションに移行しました。同時に、Webサイトの制作や更新を容易にするためのテンプレートと、デジタルアセットを配布、管理、共有するためのカスタムコンポーネントを作成しました。

「各部署が容易にコンテンツを更新できること、そして住民がモバイルアプリを利用できるようにすることが重要でした。Adobe Experience Managerを使用することで、この両方の目標を達成できました。今では、効率的で使いやすいデジタルエクスペリエンスを提供できています」とGreen氏は語ります。

モバイル化とソーシャルコミュニティへの対応

アドビのソリューションを利用して従来のWebシステムを再構築したサンディエゴ郡では、Adobe Experience Managerの多様なツールを活用して、Webサイトのさらなる機能強化に努めています。その一例が、ソーシャルコミュニティ機能や、モバイルアプリへのコンテンツ展開です。Adobe Experience Managerのモバイル機能によって、既存のコンテンツをスマートフォンやタブレットの画面向けに調整したり再利用したりする処理が効率化されました。

「当郡は、住民へのモバイルサービスの提供に積極的に取り組んできました。Adobe Experience Managerの導入によって、住民サービスに対応したモバイルアプリの開発が可能になり、住民が好きなデバイスから住民サービスを快適に利用できるようになりました」とGreen氏は語ります。

効率的なデジタルフォーム

アドビのソリューションは、同郡の他の分野のサービス向上や効率化にも貢献しています。サンディエゴ郡では、Adobe Experience Manager Formsを利用して、府内でのフォーム処理を効率化しています。Adobe Experience Manager Formsを選んだ理由は、既存のEMC Documentumシステムや、Microsoft SharePointなどのプラットフォームと容易に連携できるからです。このソリューションは、プロセスを効率化するワークフロー機能や、デジタル著作権管理もサポートしています。

「当郡が目指しているのは、いつでもどこでも利用できるサービスを提供することです。アドビのソリューションは、郡の全住民により良いサービスを提供するために欠かせない存在です」

Susan Green (サンディエゴ郡、最高情報責任者補佐)

ソリューション概要

- ・Adobe Experience Managerの主な利用機能
 - ・Sites
 - ・Assets
 - ・Communities
 - ・Forms

詳細情報

www.adobe.com/jp/marketing-cloud/enterprise-content-management.html

www.adobe.com/go/aemforms_jp

www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html



Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com/jp

Adobe Experience Manager Formsを最初に導入した部署のひとつに、環境保健部があります。同部の職員は、以前は、郡内にある営業許可を持つすべてのレストランの情報をダウンロードし、複数ページにわたるフォームに手入力するという処理を行っていましたが、作業は遅れがちで、未処理案件が溜まることもよくありました。調査員は、現場調査では紙のフォームや写真を使用し、後からその調査報告書を手作業でスキャンして、EMC Documentumに入力していました。

現在では、クリップボードと紙ではなく、タブレットと電子フォームを使用してレストランの調査を実施できるようになりました。電子フォームには、事前に各レストランの関連情報が自動で入力されているので、準備時間を削減できます。調査員は、現地でタブレット上のフォームを開き、チェックボックスにチェックを入れたり、タブレット内蔵カメラで写真を撮ったりします。このデジタル調査報告書は、スキャンやデータ転記をせずにそのままEMC Documentumに入力でき、検索、追跡、参照も容易です。効率性が向上したこと、環境保健部の未処理案件が減り、レストランオーナーにも郡政府にもメリットが生まれています。

保健福祉部では、Adobe Experience Manager Formsを活用して、各種サービスの利用資格の判断プロセスを自動化しています。利用資格の管理プロセスは複雑で、郡内全域の受付センターで数百枚に及ぶフォームへの入力が必要になります。現在では、利用資格の管理プロセスは、電子フォームを使用して完全に自動化されています。あらかじめわかっている情報は最初から入力されており、記入後のフォームの情報はバックエンドシステムに自動的に入力されます。住民は、利用資格についての問い合わせに短時間で回答を得られるようになりました、サービスへのアクセスも便利になりました。

「Adobe Experience Manager Formsを利用すると、紙のフォームの印刷、署名、スキャンが不要になるので、ビジネスプロセスのデジタル化と自動化が可能になります。紙を使用した手作業のプロセスがなくなることは、郡政府の業務改革を促し、住民に大きなメリットをもたらします」と、サンディエゴ郡の最高テクニカルアーキテクトであるMichael Proctor氏は話します。

サービスと住民利益の強化

Adobe Experience Manager Formsによる内部ビジネスプロセスの自動化が成功したことを受け、サンディエゴ郡では、許可申請や出生証明書の発行といった住民向け手続きにもアドビのソリューションを取り入れ、効率化を進めようと計画しています。フォームをダウンロードして印刷し、記入済みのフォームをFaxで送信またはスキャンして送信するという手間の多い手続きの代わりに、申請書やその他の書類をオンラインで入力して送信できるようにするのです。

Adobe Marketing Cloudソリューションは、サンディエゴ郡のサービスの利便性を高め、ビジネスプロセスを効率化して、住民により良いエクスペリエンスを提供し、納税者の利益を強化することに貢献しています。「当郡が目指しているのは、いつでもどこでも利用できるサービスを提供することです。アドビのソリューションは、郡の全住民により良いサービスを提供するために欠かせない存在です」とGreen氏は話します。