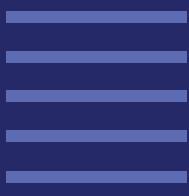
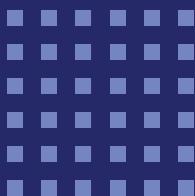


# Pega を活用した 各国行政機関における デジタル変革への 取り組み

実績とベストプラクティス



---

<b>はじめに</b>	<b>4</b>
<b>行政期間の実績とベストプラクティス</b>	<b>5</b>
<b>民間行政機関</b>	<b>6</b>
オーストラリアコミュニティ支援組織 (ACSO)	8
オランダ経済省 (DICTU)	10
IP オーストラリア	12
スコットランド土地登記局	14
Shared Services Connected Ltd. (SSCL)	16
StepChange	18
大統領・法務・議会関係省	20
Sveriges a-kassor : スウェーデン連邦失業保険基金	22
米国国勢調査局	25
米国農務省天然資源保護サービス	28
米国農務省主任財務官	31
米国退役軍人省	35
英国保健研究機構	38
米国連邦捜査局	41
<b>防衛機関とインテリジェンス</b>	<b>42</b>
米国空軍研究所	43
米国海兵隊	44
<b>州政府</b>	<b>46</b>
カリフォルニア州公衆衛生局	46
ヴィクトリア州エネルギー安全規制機関	48
複数の州に及ぶ災害からの復旧：ニューオリンズ Deepwater Horizon Economic Claims Center	50
ニュージャージー州裁判所	53
ニューサウスウェールズ州環境計画局	56
ニューサウスウェールズ州高層ビル保証および検査制度	58
ニューサウスウェールズ州交通管理センター	61
ニューサウスウェールズ州薬物裁判所、インテリジェントなケースマネジメントで生活を変革	62
地球環境維持のための許認可プロセス：ニューサウスウェールズ州環境保護庁 (EPA) のデジタル変革の物語	64
クイーンズランド州教育省	66
カリフォルニア州税務局	68
メイン州	70
テキサス州退職制度	72
バーモント州専門職規制室	74
<b>Pega for Government カスタマーエンゲージメント</b>	<b>76</b>
<b>Pega Government Platform™</b>	<b>78</b>
<b>Pegasystems について</b>	<b>80</b>



# はじめに

## 「Pega を活用した各国行政機関におけるデジタル変革への取り組み」第 14 版へようこそ。

本書は、課題の克服と新たな機会の開拓におけるワークフローの自動化と AI を活用した意思決定の力を示す、クライアントとしての行政機関のケーススタディ集です。行政を取り巻く複雑で進化し続ける環境の中で、リーダーたちがここで強調した変革はポジティブな変化を推進し、効率的で市民中心のサービスを提供するテクノロジーの可能性を示しています。

世界各国の行政機関は、革新的かつ効果的な解決策を必要とするさまざまな緊急課題に直面しています。公共の安全とセキュリティの確保から持続可能な開発の促進、ヘルスケア危機の管理から経済成長の促進まで、行政機関に委ねられた責任の範囲は、広範かつ多岐にわたります。このような課題に直面する中で、実際に短期間で成果を出すことが、これまで以上に重要となっています。

ここで紹介しているケーススタディは、多様な領域を網羅したもので、行政機関がデジタル変革を追求する中で示した創造力、回復力、適応力に焦点を当てています。本書ではテクノロジーがどのように生活を向上させ、社会の進歩を促進することを明確にし、勇敢で革新的な行政機関のリーダーたちの経験が他の人々の設計図となり、変革のヒントになることを願っています。



ダグラス・アベリル (DOUGLAS AVERILL)

グローバル行政機関  
マーケット担当リーダー  
Pegasystems



# 行政機関の実績と ベストプラクティス



# 民間行政機關





# オーストラリア コミュニティ支援組織

## 概要

オーストラリアコミュニティ支援組織（ACSO）は、オーストラリアのヴィクトリア州、ニューサウスウェールズ州、クイーンズランド州で運営されている非営利団体です。ACSOは、刑務所から出所した人々、犯罪者、または犯罪者になるリスクがある人々のために、幅広いプログラムおよびサービスを提供しています。

同組織は犯罪を減らし、再犯を防ぎ、公共の安全を向上させることを目標とし、精神衛生や住宅サービスプログラム、薬物とアルコール依存の評価および治療サービスなど、あらゆるサービスを管理して支援対象者を独立へと導いています。ACSOの支援対象者の多くは、警察、裁判所、刑務所などの刑事司法制度の中で活動する機関や、行政機関、医療機関などを通じてACSOに紹介されます。

各支援対象者の案件を管理するには、複雑なビジネスプロセスチェーンが要求されます。ACSOは、ケースマネジメントまたは支援対象者の要件の変化に応じてプログラムを順応させることができる、柔軟性が高く、より効果的で効率的な管理や支援対象者のケースマネジメントのプログラムを開発するために、Pegaを選択しました。最終的な目標は、ACSOのケースワーカーや職員が支援対象者との時間をより有意義に使い、支援対象者の成果を向上させることです。

**Pega Platform と Customer Service 戦略**  
**アプリを導入することで、ACSO の支援対象者のケースマネジメントは大きく変わりました。**  
**このプラットフォームのパワーと柔軟性により、支援対象者のケースマネジメントが強化され、ビジネスプロセスが簡素化・改善され、より効率的になりました。また、データとレポートからの深いインサイトの提供が可能となり、最終的に支援の成果を向上させることにつながりました。このプラットフォームと Pega との強力なパートナーシップのおかげで ROI が最大化され、柔軟性や拡張性の高い、目的に合ったケースマネジメントシステムを設計することができました。**

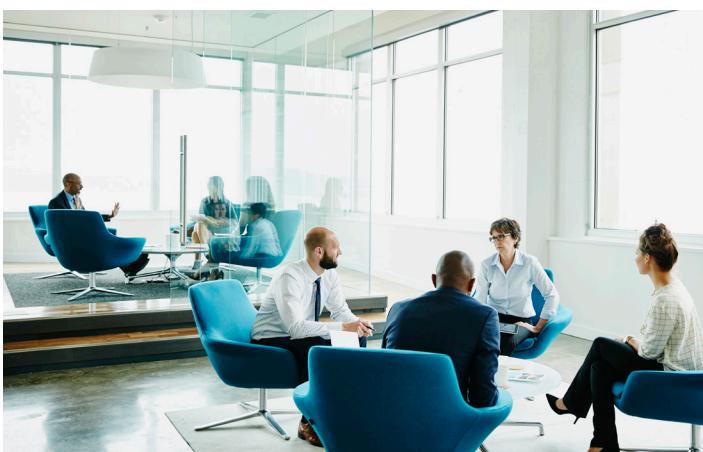
- 匿名、TLC 参加者

## ビジネスプロセスの変革による生活の改善

ACSOが既存システムをPega Platform™へ移行を開始する前は、事例管理プロセス（紹介、各支援対象者の取り込み、評価、治療プログラム）は煩雑で非効率的でした。ケースワーカーと管理職員は、組織内外の異なるソースからデータを取得する必要があり、メールやスプレッドシートからコピーして貼り付けたり、FAXや紙のフォームからデータを起こしたりすることが必要なこともあります。ケースマネジメントおよび資金提供団体向けのレポート作成は、時間のかかる複雑な作業でした。

現在では、ケースワーカーは高度にカスタマイズされたレポートとケースノートの作成・編集ができるようになっています。また、リアルタイムのダッシュボードビューのオプションもあり、プログラムの各ポートフォリオ全体およびポートフォリオ内でケースロードを提供することに加えて、特定のクライアントとのやり取りをいつでも表示できます。ACSOは対象者を支援するすべての人がすべての関連情報をすぐに入手できるようにして、支援対象者の体験を直接向上させ、各人のニーズや体験に合わせて対応や介入が行われるようにしています。

最近、ACSOでは、住宅サービス向けに調整されたケースマネジメントシステムソリューションを導入し、すべての支援対象者および住宅関連のタスクが必要な間隔で完了し、明確に文書化されるようになりました。「House 360」の統合機能により、住宅に関連するすべての主要なタスクや機能の定期および臨時のスケジューリング、報告、および追跡が可能になります。これには空室管理、緊急事態計画および転居、および住宅サービス（物理的な建物）の保守についてスタッフが求めるすべての重要な書類へのアクセスが含まれます。各シフトの終わりに、スタッフは必要なすべてのタスクをサインオフし、次のシフトのスタッフへの引き継ぎを確認します。これにより、ACSOでは必要な機能の完了を慎重にモニタリングし、最適なケアを提供できます。また、スタッフや支援対象者の安全を確保し、住宅施設の円滑な運営を実現できます。





## 柔軟性が高く連携しやすい結果重視の開発プロセス

ACSO の業務担当者と IT スタッフは、Pega 内の Direct Capture of Objectives (DCO) 機能を使用して、コラボレーションしながら設計、反復、変更のデプロイまたは新規プログラム（ケースタイプ）を迅速に開始し、最終的に支援対象者のニーズを満たす結果となるようにします。Pega を使用し始める前は、アプリケーションを設計するために業務担当者と IT スタッフが何度もやり取りする必要がありました。現在は、IT スタッフが業務担当者にプログラムのライフサイクルのデモを現場で見せることで、プログラムの仕組みを理解し、リアルタイムでフィードバックできるようになりました。プログラムの要件が変わったり、将来的に新しい機能が必要になったりした場合も、IT スタッフは業務担当者と連携して必要な変更を簡単に加えることができます。

### キーポイント

- 3 ~ 4 日かかっていたレポートの作成時間を数時間に短縮
- 年間 2 万人の支援対象者にサービスを提供
- 薬物乱用、精神衛生と障害サービス、司法、雇用と住居サービス、調査とアドボカシーを含む 10 件以上の複雑なプログラムに対応
- 支援対象者のニーズを最終的に満たすための業務部門と IT 部門のリアルタイムでの連携

## 公共安全の未来： 測型アナリティクス

ACSO は将来的に Pega Platform を使用して予測型のアナリティクスと意思決定を実装し、すべてのクライアントの支援の成果を向上させたいと考えています。こうしたプログラムでは、特定の支援対象者の案件にあるさまざまな要素（薬物乱用、精神衛生、刑事司法の経歴、受けた治療やプログラムなど）を確認し、同じ要素の組み合わせを持つ他の支援対象者の経過に基づいて、その支援対象者のこれから経過を予測します。その予測に基づき、支援対象者にとって最も有益なサービスと介入を推奨できます。

# オランダ経済省

## 概要

オランダ経済省（DICTU）のITサービスセンターは、オランダ中央政府内の査察機関、省庁、監視組織など複数の公共機関にITサービスを提供する役割を担っています。DICTUは1,500のアプリケーションをホストしており、そのうち800は極めて重要なプロセスのためにカスタマイズされています。また、DICTUでは1,300名以上の職員が働いています。

ITサービスは最近までオランダ政府内の独立した機関が担当しており、40か所のデータセンターにサポートされていました。そのため、プラットフォームとアプリケーションのシステムが著しく分断化されており、政府内の個々の省庁や部署同士でアプリケーションを共有したりアプリケーションの重複を避けたりする機会がほとんどありませんでした。オランダ政府はこうした状況を変え、コストと時間の効率を改善したいと考えていました。そのプロセスにおいてDICTUは、Pega Government Platform™を活用しながら、重要な役割を果たしています。

## 目標：行政のための標準化ソリューション

DICTUの目標は、経済省内のさまざまな種類の独自機関を対象とする単一の共有ケースマネジメントサービスを確立して、許認可、公共サービス、調査のための重要なプロセスをサポートすることです。そのようなことは、これまで政府内では行われていませんでした。

既存のレガシーシステムはハードコードされ、大幅にカスタマイズされているため、新しい法律、セキュリティ規則、手続きに合わせた更新や順応、アップグレードが困難でした。そればかりでなく、各機関内のさまざまな部署でアプリケーションを相互に複製または共有し、必要に応じて調整することも不可能であり、資料、メール、スプレッドシートを手作業で処理することも頻繁にありました。

- そこでDICTUは、独自のケースマネジメントアプリケーションを開発するため、以下の要件をすべて満たすクラウドベースのプラットフォームについて調査を始めました。行政調査や行政機関のためのすぐに利用可能なIT

- ビジネスの継続性とアジリティの向上
- 迅速な導入
- 少人数で多くのことに対応可能
- 再利用と特殊化（Situational Layer Cake™ アプローチ）
- 顧客満足度の改善
- 行政の厳格なセキュリティベストプラクティスに準拠

Pegaは、すべての要件を100%満たします。DICTUは、すぐにPegaのプラットフォームを利用して、まずは健康衛生調査、電気通信省、鉱物調査探鉱総局、青少年保護諮問委員会（Council for the Administration of Criminal Justice and Protection of Juveniles）を対象とし、オランダ経済省内の機関のための共有ケースマネジメントシステムの開発に着手しました。

## 業務の効率性の向上と連携の強化

新しいプラットフォームへの移行には、IT開発と定型業務の両方について省庁のマインドセットの切り替えが必要でした。アジャイルなスクラム方式の段階的なアプローチは、ほとんどの関係者にとって馴染みのないものでしたが、そのメリット（つまり、迅速化と連携の改善）が明らかになるにつれて、すぐに受け入れられるようになりました。同様に、以前のタスク視点のアプローチとは異なり、新しいプラットフォームのケース視点のアプローチは、行政利用者にとっての連携、効率性、精度、サービスの品質の向上につながることがわかつてきました。

## 将来の展望：プラットフォームとしての行政（GaaP）

現在は、最初の4つの機関のためのシステムの実装が完了したか、まもなく完了する段階です。今後DICTUは、サブスクリプションベースのサービスRijksZaakを通じて、他の機関が新しいケースマネジメントプラットフォームに移行するのを支援することになります。DICTUのソリューションを利用して、職員と行政利用者のためのデジタル変革が順調に進んでいます。

**新しいプラットフォームでは、ある利用者にとって免許交付などの特定のプロセスが有効に機能すれば、別の利用者にとっても有効であり、納税者の時間とコストを節約できます。そのようなスマートテクノロジーを政府内で利用者に提供できるのはすばらしいことです。**

Wim・ファン・デア・リンゲン（WIM VAN DER LINGEN）  
DICTU、エンタープライズアーキテクト

### キーポイント

- オランダ政府内の中小機関のための単一のケースマネジメントプラットフォームを実現
- ワークステーション14,000台とモバイルデバイス13,000台を含め、オランダ経済省がオランダ国内240の拠点でサービスを提供
- 行政査察の監督機能の品質と有効性を改善
- ビジネスの継続性とアジリティを向上し、納税者のコスト負担を軽減
- 職員と利用者のためのデジタル変革を主導





## IP オーストラリア

### 概要

IP (Intellectual Property) オーストラリアは、商標、特許、工業意匠、育成者権という4つの主要分野の知的財産権を所轄するオーストラリアの行政機関です。この機関では約1,100名の職員が拡大する知的財産関連業務への要望に対応しているほか、行政への法律制定についての提言や、知的財産に対する認識促進を行っています。

IP オーストラリアは現在、ビジネスインフォメーションとコミュニケーションテクノロジーの改革プログラム、RIO (Rights-In-One) を実施しています。Pega を利用してケースマネジメントテクノロジーを複数のレガシーシステムから1つのアプリケーションにまとめるという改革を通じて、知的財産権の申請処理の迅速化を図っています。

2016年、意匠に関する独自のPega アプリケーションの設計・開発・導入を初めて行って以来、2018年には商標業務プロセスもカバーできるように拡張しました。

### 業務と利用者向けサービスの大幅な改善

#### 品質保証を損なうことなく、承認に要する時間を短縮

近年、アイデアエコノミーの成長を反映して、IP オーストラリアの業務に対する要望がますます高まっています。IP オーストラリアにおける利用者向けサービス対応は毎年約85万件に上り、そのうち16万件ほどが知的財産権の新規申請で、同機関全体で約2億1,000万オーストラリアドルの収益をもたらしています。

拡大する要望に対応し、申請者への対応方針を改革するため、IP オーストラリアは意匠の管理と審査プロセスのデジタル変革に着手しました。現在では Pega Platform™ を使用して申請の出願と処理のためのデジタルプロセスを導入し、プロセスを簡素化しています。約175万件のデータレコードを移行してフロントエンド処理コンポーネントをアップグレードし、組織内の意匠管理システムを全面的に刷新しました。



**Pega のアジリティと柔軟性があれば、将来における利用者の要望にも対応できると確信していました。**

ロブ・ボラード  
IP オーストラリア CIO

#### より広範にわたる改革プログラムを支援

IP オーストラリアにおける改革の柱は、アジャイルな開発環境を整えることです。Pega をはじめとする幅広い技術ソリューションの実装に先立ち、IP オーストラリアは職員や利用者のため、また法規制の変化に対応するための新しい機能を6か月で展開しました。現在は、継続的なサービス提供に関するより広範な業務改革プログラムの一環として、ほぼリアルタイムで変更を加え、問題を解決することができます。

IP オーストラリアは、この新しいアジャイルな環境で、システムを他の分野に拡大できるようになりました。改革の次の手順として、プロセスの簡素化のため、Pega Robotic Process Automation が導入されました。以前は7つもの異なるシステムにアクセスしてデータを移動しなければなりませんでしたが、自動化によって定型的なデータ入力業務が迅速化および効率化されました。その結果、現在、職員は知的財産の審査や管理のためのより高度な業務に集中できるようになっています。

Pega の協力を得て、IP オーストラリアは、5億件のレコードをメインフレームにある旧式の Adabas Natura データベースから RIO に移行することができました。デジタル変革の主な成果の1つは、技術的負債を減らし、複雑さを緩和したことです。レガシーシステムから単一の動的システムに移行したことにより、35のシステムを廃止して、年140万豪ドルものライセンスコストを含むICTコスト削減に成功しました。新しいシステムの耐用期間全体では8,700万豪ドルの節約を見込んでいます。



### キーポイント

- ・ オンライントランザクションが 12% から 99.6% に向上
- ・ 意匠データレコード約 1,750 万件と商標データレコード 5 億件を移行
- ・ 毎年 16 万件の新規申請を処理
- ・ 簡素化したデジタルプロセスによって承認に要する期間を短縮
- ・ 品質保証を維持しながら、処理可能なトランザクション量を拡大
- ・ 既存のシステムと手動のプロセスから複雑なケースを移行
- ・ 変更をすばやく簡単に反映できるアジャイルな環境を整備
- ・ Pega Robotic Automation を利用してデータ入力業務を自動化



# スコットランド土地登記局

## 概要

400 年以上の歴史を持つ、スコットランド土地登記局（RoS、Registers of Scotland）は、世界で最も歴史の長い土地登記局です。RoS は、国が保証する所有証明書の発行によって、土地取引や土地所有の透明性の欠如に起因する詐欺や金銭的損失から市民を保護しており、土地、資産、司法関連の 18 種類の登記簿の管理を担当しています。

RoS が乗り出した業務改革のうち、Pega は、利用者への対応方針の刷新と効率性および即応性の改善を行い、RoS をスコットランドにおける登録管理の中心機関として位置付けるうえで重要な役割を果たしています。

RoS は、Pega Platform™ を導入して新しいケースマネジメントアプリケーションの使用を開始し、これまで紙ベースで行っていたスコットランドの土地所有権の初回登記の仕組みを置き換えました。ソリューションの初期導入では所定の標準的な登記プロセスパスにも対応しており、例外的な登記手続きのためのアプリケーションを強化し、他のプロセスをデジタル化するさらなる取り組みも進んでいます。

## RoS の効率性と利用者対応の改善

### 規制に準拠しながら紙ベースのプロセスを刷新し、自動化

RoS は、土地所有権登記のための非効率的な紙ベースのプロセスを刷新する必要がありました。これまでの土地所有権の登記手続きをデジタル化するとともに、オンラインでの登記と不動産譲渡を可能にするというスコットランド行政の要求に対応しなければなりませんでした。またこれに伴い、変化する経済状況、特に不動産市場の多様性にもプロセス、システム、職員が柔軟に対応できるようにすることも求められていました。

**400 年の歴史を持つスコットランド土地登記局は、世界的に極めて高い評価を受けています。利用者の要望に完全に応えるデジタルサービスへの業務改革では、Pega Case Management Solution の導入によって重要な要素を得ることができました。**

**チャールズ・キーガン (CHARLES KEEGAN)**  
スコットランド土地登記局、登記・業務改革責任者

### **土地の登記を迅速化し、旧式の紙ベースのレコードをすべてオンライン化**

RoS のケースマネジメントシステム (CMS) は土地所有権の登記を迅速化し、すべての土地譲渡証書のデジタル化への移行を支援するソリューションです。この Pega のソリューションでは、「初回登記」、つまりその時点では登記情報がデジタルデータとして保存されていない不動産の最初の登記を処理します。また、書類のスキャン、見直し、関連付け、登録、品質保証、申請代理人への案件に関する書類の最終返却を含めた、登記案件の作成を自動化します。

従来の紙ベースのプロセスについては、基本的な申請については 20 日間、複雑な申請については 130 日間の SLA (サービスレベル契約) があります。処理にかかるほとんどの時間は、さまざまな関係者が手続きのために案件に関する書類を物理的に受け渡すことに費やされていましたが、新しい案件処理システムのおかげで、すべての状況において基本的な案件は 1 日で解決でき、担当者は以前よりも多くの案件を処理できるようになったことが確認されました。

#### **CMS の初期リリースで 4 つの主要な価値を提供 :**

1. デジタルケースルーティング：望ましいルーティングを決定するビジネス規則に従って、業務の移行が従来よりも迅速にできるようになりました。
2. 案件に関する書類のデジタル化：提出書類をスキャンしたデジタルコピーを案件に関連付けることで、書類の物理的な受け渡しが不要になり（プロセスの迅速化）、譲渡証明書の原本を RoS 事務所内で受け渡すときに伴うリスクが減少しました。
3. ビジネスインテリジェンスの改善：ワークフローの定量分析によって効率性を確認し、優先順位を決定できるようになりました。
4. 品質保証：品質保証の見直しと、品質の問題に関する業務の自動サンプリングが可能になりました。

#### **価値を提供するその他の領域：**

- 案件のステータス監視の強化（案件処理の所要期間が SLA の保証期間を超えると、RoS の評判が損なわれ、罰金が発生する可能性があります）。
- 現在手作業で行われている手続きのハンズフリー化（自動化）。
- アーカイブや将来における再利用のためのデジタルの案件文書の管理。
- 従来の紙ベースのレコードをデジタル化してセキュリティを確保することにより、紛失や破損のリスクを回避し、監査能力を改善。
- 人員数を減らしながら案件処理全体の効率を高め、変化する経済環境に応じて財政の持続性を確保。
- 個人情報を含まない保管データは、関心を持つ第三者機関への販売機会があり、それらのデータによって他の公共部門全体の附加価値を高めることも可能。

#### **利用範囲の拡大と考慮事項の増加に対応**

RoS は、土地の初回登記に関する緊急課題への取り組みが求められていることのほかに、エンドツーエンドのデジタル変革へのニーズが拡大していることも認識していました。そのような改革のために、Pega Platform™ では段階的なアジャイル手法が活用でき、初回登記に関する投資回収期間を短縮するだけでなく、ソリューションコンポーネントを例外処理に再利用することも可能になりました。既存の IT 環境に容易に統合できることは、Pega のエンタープライズプラットフォームの利用範囲を拡大するための長期展望における重要な要素です。それだけでなく、組織内の RoS チームが、技術移転やトレーニングによって、既存のソリューションへの変更や新しいソリューションの実装に十分に対応できるようになりました。

#### **キーポイント**

- 世界で最も歴史の長い土地登記機関（設立 400 年）
- 年間約 40 万件の土地登記を処理、そのうち約 4 万 1,000 件ほどが初回登記
- CMS の初期利用の結果、基本的な案件の平均処理期間は 17.7 日から 8.9 日になり、さらなる短縮も可能であることが判明



# Shared Services Connected Ltd (SSCL) : 効率、節約、および従業員体験を向上させるために 設計されたサービス戦略

## 概要

Shared Services Connected Ltd. (SSCL) は、ロンドン警視庁から国防省まで、20 以上の政府機関にシェアードサービスを提供するプロバイダーとして、絶えず変化する環境の中で 60 万人近くの公共機関の職員をサポートしています。

英国内閣府と Sopra Steria の合弁事業の SSCL は、何年もの間、給与管理や問い合わせ対応、そして管理タスクの監督で労働集約的なプロセスに依存していました。しかし、700 万件の取引、250 万件の通話、200 万件の請求書、そして年間 500 億ポンドの支払いを処理を昔ながらのアプローチで行っていたため、複雑化していました。

SSCL は、生活の質、個人の幸福、ビジネスの成果を高めるために英国の市民や企業が頼りにしている多くのサービスを確実に提供するために、迅速で効率的な戦略が必要だと考えていました。

## 強力なプラットフォーム

これを達成するため、SSCL は SSCL Service+ をデプロイしました。SSCL Service+ は、Pega Customer Service™ テクノロジーをベースに、職場の問い合わせを追跡、管理、解決する簡素化されたプロセスを提供し、複数のチャネルにおいてエンドツーエンドで業務を可視化します。これはプラットフォームにおける SSCL の業務効率の向上に役立つだけでなく、生産的で熱心な従業員を育成することにもつながります。

導入事例：SSCL の担当者は、既存のサービスリクエストから求人の応募まで、さまざまな問題に関して 1 日あたり数千通のメールを受け取ります。これまででは、時間に制約のある SSCL のチームにとって、Outlook での大量のメールの管理が難題となっていました。稼働中のメールボックスがすでに 500 を超えており、組織内のメールの洪水が、ますます激しさを増していました。また、チャネルが可視化されておらず、メールの問い合わせの転送にも一貫性がなかったため、担当者間の重複作業、サービスレベルアグリーメント (SLA) からの逸脱、一貫性のない回答がますます広く見られるようになっていました。

SSCL Service+ を導入したことでの効率化により、状況は一変しました。Service+ は、問い合わせを適切にルーティングし、すべてのコミュニケーションの 360 度ビューを従業員に提供します。メール、電話、Web チャットなど、あらゆる問い合わせが自動的に正しい担当者に転送され、正確で一貫性のある適切な情報が提供されます。

## エンドツーエンドの可視性

さらに、問い合わせをインテリジェントに適切なサポートエージェントにルーティングすることで、正確な情報をタイムリーに提供できます。その結果、SSCL により問い合わせが 60% 削減される見込みです。同時に、従業員は付加価値のない作業ではなく、重要な作業に注力できるようになりました。

**このイノベーションにより、SSCL は働きやすい職場を実現し、スタッフはワールドクラスの顧客体験の提供に注力できるようになりました。**

グラハム・コッククロフト (GRAHAM COCKCROFT)  
SSCL、イノベーション責任者

たとえば、ある行政機関で働く公務員が、処理エラーによる過払いを通知するメールを受け取ったとしましょう。以前は、SSCL の過払い対策チームは、解決策を見つけ出すまでに何日もかかりました。一方、Service+ は、エージェントがエラーの原因から通信に至るまでの詳細な情報にすぐにアクセスできるようにするために、解決までの時間を短縮します。

また、SSCL の各チャネルにおけるすべてのコミュニケーションを総合的に把握することで、サポートチームはタスクの優先順位の設定やトリアージの実施が可能になります。たとえば、給与に関する問い合わせは、一般的な経理に関する問い合わせよりもすばやく回答する必要があるかもしれません。チームが優先順位の高いタスクを認識し、実行できるようにすることで、最終的にカスタマーサービスの向上につながります。

## 入金処理の自動化の成果

SSCL Service+ は、組織の銀行入金プロセスも変革しています。これまでのプロセスでは、さまざまな省庁の銀行入金票と基幹業務 (ERP) システムの記録を丹念に照合する必要がありました。最大の問題は膨大な数の入金票があるということと、次にさまざまな部門でそれぞれ別の基準が存在し、加入者が入金票の取り扱い方法について記憶しないなければならないという点がありました。

現在では、SERVICE+ により全社的に入金票が取り込まれ、支払いは ERP レコードと照合して自動的に処理され、サービスレベルアグリーメント (SLA) に対する例外を管理するためのケースが作成されています。このマッチングと自動化により、雑務を廃止できると同時に、監査性を向上させ、ヒューマンエラーを低減し、運用コストの削減を実現できます。実際、SSCL は SERVICE+ を導入して以来、目に見えるビジネス成果を達成しています。たとえば、これまで入金エラーが発生したら従業員がサービスインシデントレポートを作成する必要がありました。ただし、SERVICE+ により、導入初日から 60% のマッチングが成功しており、今後数か月の間に微調整を行うことで、これは 80% を超えると予想されます。

## 将来を見据えて

SSCL は、業務の効率化と従業員体験の向上の次の手順として、クラウド上にインテリジェントな自動化共有サービスを移行し、いつでも、どこでもアクセスできるようにすることを目指しています。SSCL は当面の間、Service+ の開発を続け、現在の進化を続ける環境の中で、行政機関の顧客に再現性のあるサービスを提供していくことを目指します。



# StepChange

## 概要

英国を本拠とする StepChange Debt Charity は、英国で幅広い問題に対応する債務相談サービスを提供しています。StepChange は、毎年 60 万人以上の経済的困窮者を支援し、債務の状況やニーズが変化するにつれて、人々が直面する新たな問題に対応しています。過去 25 年間、StepChange は、債務問題を抱える 500 万人以上の人々にサービスを提供し、40 億ポンド以上の返済を支援してきました。

StepChange は 2022 年までに毎年相談人数を 2 倍に増やし、支援対象者が債務に苦しむ前に、より先制的に働きかけ、支援することを目指しています。このサービスの需要の増加は、家庭崩壊、メンタルヘルス、薬物乱用の問題その他や英國での賃貸物件の家賃の上昇によって引き起こされています。この需要に応えるには、新しいテクノロジーに投資し、仕事のやり方を近代化し、支援対象者のために新しいサービスやオンラインツールを導入することが不可欠でした。StepChange は、この実現のため、Pega を採用しました。

**レガシーシステムのままでは、今後 3 年間で支援対象者の数を倍増させるという目標を達成できなかつたと思います。Pega のおかげで、私たちはカスタマージャーニーを劇的に簡素化および高速化し、提供するサービスのレベルを向上させるカスタマーサービスプラットフォームを導入できました。**

**フィル・アンドリュー (PHIL ANDREW)**  
STEPCHANGE デット・チャリティ、最高経営責任者

## 分断されたシステムから、シームレスに統合されたプラットフォームへ

StepChange は Pega Platform™ を活用し、すばやく使いやすい統合カスタマーサービスソリューションの PULSE を導入し、顧客体験の向上と業務の簡素化を実現しています。債務アドバイザーは、以前、紙ベースのプロセス、スプレッドシート、およびメールと組み合わせて、多数のシステムを使用していました。システムは必ずしも連携しているとは言えず、重複や人為的なミスが発生していました。一方、情報を検索し入力するためにシステムを切り替えると、支援対象者のセッションで長い時間がかかることがあります。

新しい PULSE ソリューションは、新規コンポーネントとレガシー コンポーネントをシームレスに統合し、登録や財務情報の入手、または複雑な意思決定ロジックを使用する支援対象者が下流のレガシーソリューションのための情報を検証および処理するためのソリューションの提供など、債務アドバイスプロセスのあらゆる面に対応できます。ナレッジセンターが統合され、従業員は別々のアプリケーションを開いて検索することなく、PULSE から直接情報にアクセスすることができるようになりました。プログレスバーとダッシュボードにより、顧客とアドバイザーは作業の進捗をリアルタイムで見ることができ、アドバイスのジャーニーにおいて、自分がどの位置にいるのかを正確に把握できます。

## 堅牢なオムニチャネルエクスペリエンスの必要性

StepChange が Pega を選択した理由の 1 つは、Pega が、目標達成の鍵と考えるオムニチャネル体験のサポートに最適なプラットフォームだったからです。StepChange が提供する債務相談は 6 割以上がオンラインで行われます。そのため、あらゆる携帯端末やモバイルデバイスと完全に互換性があり、ライブチャットや画面共有をサポートできるソリューションを開発する必要がありました。電話だけでなく、チャットや画面共有で相談する顧客の比率を 7 割にすることが目標でした。これにより、組織はより多くの顧客にサービスを提供できるようになります。

PULSE は、顧客とアドバイザーの両方の通話体験を向上させます。以前は、顧客との通話が 1 時間以上に及ぶことも少なくありませんでした。StepChange では、新しいソリューションが完全に軌道に乗ると、通話が 2 割短縮されると想定しています。PULSE を使うことで、アドバイザーはオンラインで支援対象者のデータに簡単にアクセスし、その情報に基づいて質問を調整し、支援対象者のプロファイルと応答に基づいてシステムから推奨事項とアクションプランを取得できます。アドバイザーチームや通話種類を統合することで、職員も仕事のバリエーションが増えます。

## 順調な滑り出し

StepChange はまだ立ち上げの初期段階とはいえ、すでに従業員の高い満足度、通話時間の短縮、オンラインジャーニーを成功させるオンラインユーザーの増加、チャネルの切り替えに成功しています。また、ユーザーが自分の条件とスケジュールでアドバイスを受けられる柔軟性など、良い成果が得られています。

## キーポイント

- StepChange は、毎年 60 万人の経済的困窮者が問題のある債務を管理できるよう支援
- 積極的な働きかけと金融教育を通じて、問題のある債務の回避を推進
- 新しいソリューションは、オムニチャネルとモバイル対応により、ライブチャットや画面同期にも対応
- 通話処理時間は 20% 短縮の見込み
- 従業員満足度、オンライン顧客エンゲージメント、顧客オムニチャネル切り替えの成功により、即時の ROI を実現



# 大統領・法務・議会関係省

## 概要

大統領・法務・議会関係省は、刑事、民事、商業、訴訟案件に焦点を当て、司法制度を促進し、司法行政を支援し、法律と国際協力を促進するための政策立案を担当するスペイン政府の部局です。この省は、すべての市民、法律専門家、および企業がスペインの司法制度をなるべく誰にでも利用できるようにする責務を負っています。

2020 年以降、法務省は「司法 2023 年計画」(www.justicia2030.es) を公表し、デジタルトランスフォーメーションによって、市民が司法に対して持つ認識や司法との関わり方を変えるという非常に野心的な取り組みを推進しています。その目的は、新しいデジタルサービスを提供し、市民、司法専門家、企業が司法を利用しやすくし、密接でアジャイル、かつ効率的な司法行政を実現することです。

## パラダイムシフト：文書ベースの司法から、データ主導型の司法へ

大統領・法務・議会関係省は、文書ベースの司法からデータ主導型の司法への転換というパラダイムシフトが不可欠な改革プログラムの開発に、Pega のテクノロジーを採用しました。つまり、司法手続きでは、資料は標準化された文書の形で「書面」とする代わりに、すべての関係者の管理を容易にし、膨大な量の情報を提供するデータに置き換えられます。文書の代わりにデータを扱えるようになったことは、スペイン国内だけでなく、国際的にも画期的なことです。

Pega が採用された理由は、Pega Platform により新しいダイナミックな作業方法が提供され、各アプリケーションをアウトソーシングしたり、社内リソースと競合したりすることなく、アプリケーションをより迅速に開発できることです。これは従来の開発技術では不可能だったでしょう。

データ主導型でアジャイルな開発方法に対する理解や、新しいツールや方法論に対する認識の欠如が、大統領・法務・議会関係省に存在していたため、大きな課題となっていました。アプリケーションのアップデートは年に 2 ~ 3 回しか行われず、アプリケーションのデリバリーには 1 年以上かかるようになりました。

## 倒産法：スペインにおけるマイクロエンタープライズの新時代

司法制度にこのような重大な変化が起きていることを示す最も分かりやすい例は、スペインの倒産法の改革です。これは年間売上高が 70 万ユーロ未満、負債が 35 万ユーロ未満、平均従業員数が 10 人未満の零細企業を対象とする法律です。

その目的は、破産手続を迅速化し、存続可能な企業が事業を継続できるようにすることです。大統領・法務・議会関係省は、Pega と共に、この新しい法律を導入するために、次の 2 つのサービスを開発しています。

- マイクロエンタープライズ電子サービス 資産決済のための電子プラットフォーム

このプロジェクトを開発するため、Pega Platform はスペインの司法制度で使用されているいくつかの既存のソリューションと統合されました。2022 年 9 月 1 日から 2023 年 1 月 1 日まで、記録的な速さで全国で実施されました。これにより、新倒産法は成立からわずか 4 か月で施行されました。

この 2 つの新しいサービスは、さまざまな理由からマイクロエンタープライズにとって大きな効果をもたらします。

- すべての利害関係者が倒産手続きのさまざまな段階にわたってデータフォームに記入し、提出できる、スペイン全土にわたる単一の窓口を開設しています。これにより、スペインマイクロエンタープライズにとって領土の格差、つまり地域ごとの差異が解消されます。
- 毎年 1 万件以上の破産手続きが処理されます。
- プロセスにかかる機関は年月から数週間に短縮されました。
- これらのサービスは、20 以上の他サービスと統合されています。
- 標準化されたデータ、フォーム、およびサービスを使用することで、プロセスが簡素化されます。
- 破産手続きにおける不必要で非効率的な手順を排除します。
- データの分類と使用を改善することで、最大限の効率が得られます。
- 手続きのアクションは、弁護士やその他の裁判所職員の介入なしで実行されます。
- 生成されたデータは、政府の新しい政策を設定する上で大きな価値を持ち、一般市民が利用できる資産となります。



### 市民のための新しい司法モデル

これら 2 つのアプリケーションの開発が大統領・法務・議会関係省に与えた影響は、破産法プロジェクトの目的をはるかに超え、あらゆる新規プロジェクトにおいて作業方法の質的な飛躍と期待の変化を可能にしました。

- アジャイルが標準化され、新しいアプリケーションのリリースや新しいバージョンの導入がより速いペースで実行できるようになりました。
- より良いアプリケーションを開発するために、部門マネージャーと技術チームがより緊密に連携することの重要性が認識されています。
- 以前は手動で行っていたタスクやプロセスが自動化されました。

これらの新機能により、大統領・法務・議会関係省は、現在のトレンドである、専門分野を超えたチームによるアプリケーション開発のコラボレーションモデルに移行しました。Pega のソリューションにより、省と裁判所は弁護士や専門家に限定したサービスから、すべての市民にサービスを提供することが可能になりました。また、市民や専門家は、データ主導型のアジャイルな自然言語とユーザーフレンドリーな方法で司法制度とやり取りできます。今後、司法はデジタル化されるか、されないか、市民の司法に対する認識を変えるプロセスが始まろうとしています。



#### キーポイント

- デリバリー時間の短縮**：1 年に 1 ~ 2 バージョンから、必要な数のバージョンに。
- 開発期間の短縮**：1 年半～2 年から 4 か月に。
- 導入期間の短縮**：2 か月から 1 週間に。
- 破産手続きの時間を短縮**：1 年から 3 か月に。
- 統計データの取得**：計算は自動化され、データはマイクロエンタープライズでリアルタイムに管理。

Pega の導入により、大統領・法務・議会関係省の IT 部門はサプライヤーから組織の戦略の一部へと進化し、部門マネージャーと技術マネージャーの間で常に対話し、テクノロジーの民主化が可能になりました。従来のテクノロジーでは、このようなアジャイル開発やデータ指向の品質の実現はあり得ませんでした。Pega がなければ、これは達成できなかっただでしょう。

ハビエル・エルナンデス・ディエス (JAVIER HERNÁNDEZ DÍEZ)

デジタル司法サービス促進・イノベーション局次長

法務省デジタル変革総局

大統領・法務・議会関係省

# スウェーデン失業基金： スウェーデン連邦失業保険基金

## 概要

スウェーデン連邦失業保険基金の Sveriges a-kassor は、約 400 万人の加入者に失業保険の給付を支援しています。スウェーデンの雇用年齢にある市民を対象とする 25 の独立した失業保険基金は、一般的に職業別に編成されています。加入者が失業した場合、基金は加入者データと職業や給与などの情報を使って、できるだけ効率的に失業給付が得られるようにしています。Sveriges a-kassor は、25 の各基金に対して、IT システム開発、法務支援、安全な決済を可能にする共通の IT インフラを提供しています。

同社は、加入者へのサービスを改善し、ケースマネジメントプロセスを効率化して正確性を高めたいと考え、Pega と提携することにしました。現在では、さまざまな雇用保険基金が同じ IT プラットフォームで一元化され、再利用と専門化が可能になり、一貫性が確保され、加入者とケースワーカーに Web ベースのデジタル体験が提供されています。加入者を重視した堅牢なプラットフォームは、カスタマーサービス、支払い、一般向けポータル、ケースマネジメントのバックボーンとして機能し、25 の組織を統合した信頼できる唯一の情報源になっています。

## すばやいケース解決および困窮者に対するサービス向上

Sveriges a-kassor は、加入者が必要なときに請求書の支払いを行い、家族を支えられるようにすることを目標としています。そのため、時間のかかる紙ベースのプロセスや電話を使うプロセスから、Web ベースのデジタルなセルフサービスに移行し、すばやくケースを解決できるようにする必要がありました。今では、郵送する代わりに、オンラインの加入者ポータルから情報を送信し、必要に応じてファイルをアップロードすることもできます。新システムでは、これまで数週間かかっていたオンライン失業給付の申請を月曜日に行い、最短で木曜日に給付を受け取ることができるようになりました。新プラットフォーム導入後、オンライン加入者の利用率は 65% から 97% に上昇しました。

## パンデミック期間中の需要に応える簡素化されたプロセス

新型コロナウイルスのパンデミックで失業保険申請件数が増加しましたが、新しいシステムで大量処理に対応することができました。毎週月曜日の午前中に 12 万件のケースが処理され、4 時間の間に 8 万人ものモバイルユーザーが同時に使用する状態で、ケースワーカーの作業効率を最大化する必要があります。デジタル化された新しいプラットフォームでは、ケースワーカーが加入者情報を再入力したり、フォーマットし直したりする必要を最小限に抑え、時間を節約でき、エラーのリスクを低減できます。ケースマネージャーは、需要の増加に対応できるだけでなく、加入者のニーズを満たすことに時間を費やすことができるようになりました。Sveriges a-kassor では、ケースロードの分散や管理を支援する新しい分析およびレポート機能により、さらに生産性を向上させたいと考えています。





#### オムニチャネルアクセス需要に対応

市民は、スマートフォン、タブレット、パソコンなど好きなチャネルで政府機関とやり取りしたいと考えています。今では Sveriges a-kassor の加入者は、どんなチャネルからでも自分の資格を確認し、請求を処理できます。Pega Platform™ のオムニチャネル機能では、各アプリケーションを一度設計するだけで、あらゆるユーザーインターフェイスに反映できるため、チャネルごとに設計を変更する必要はありません。

#### 市民の 360 度ビュー

新しいプラットフォームのおかげで、Sveriges a-kassor case は、加入者とケースマネージャー間のすべてのやり取りを含む、エンドツーエンドの加入者ジャーニーの全体像を把握することができるようになりました。複数のデータソースを統合することで、ケースマネージャーは失業者の過去の勤務先、過去の給与を安全に表示し、他の政府プログラムから給付金や支援を受けている場合はそれを確認できます。すべての雇用歴は安全にデジタル化されて一元管理され、加入者のプライバシーを保護しながら、失業保険の給付プロセスを迅速で効率的なものにしています。加入者にとっても、透明性の高いプロセスになっています。失業給付金の支給日を事前にオンラインで確認できるため、計画的に準備することができます。

#### 再利用、専門化、そして変化へのアジャリティ

Pega Platform の強力な再利用機能のおかげで、Sveriges a-kassor の 25 の基金はすべて共通のプロセスとデータを活用しつつ、独自のニーズに合わせた機能を利用できるようになりました。たとえば、各基金は、独自のブランドアイデンティティや職種特有の用語を反映したポータルを簡単にカスタマイズできます。新しいプラットフォームのもう一つの利点は、規制やビジネスプロセスの変更があった場合にも、関連アプリケーションをすばやく調整できる点です。

一方、このプラットフォームは直感的なユーザーインターフェイスと、すべての基金で一貫したプロセスを採用しているため、ケースワーカーの学習は最低限で済みます。これにより、職員の経験不足によるリスクを軽減し、生産性を向上させ、より良いカスタマーサービスを実現することができます。

#### キーポイント

- 25 の組織と 400 万の会員で拡張性が向上
- ケース解決時間を数週間から数分に短縮
- オンラインの会員利用が 65% から 97% に増加
- 失業給付金の処理時間を短縮して、請求から 4 日間で給付
- 毎週月曜日に 12 万件のケースで、8 万人の同時接続モバイルユーザーを 4 時間以内に処理

スウェーデンの 25 の失業保険基金が緊急に求められているときに、Pega の導入により、すばやく便利に市民サービスを提供できるようになりました。同時に、このシステムによりケースワーカーの作業負担が減ったので、システム変更の所有権を組織内部で管理できるようになりました。

トマス・エリクソン (TOMAS ERIKSSON) SVERIGES A-KASSOR、CEO

United States  
**Census**  
**2020**



## アメリカ合衆国国勢調査局

### 概要

米国国勢調査局は、国民および国の経済に関する高品質なデータを提供します。国勢調査データは、議会の議席配分からコミュニティ計画、6,750 億ドル以上の連邦給付金の配分まで、さまざまな社会的、経済的、政治的決定を行うために使用されます。

同局は、人口と世帯に関する十年人口調査（10 年ごと）を含む、一連のデータ収集および調査を実施してこのデータを収集します。データの収集と処理業務を刷新して簡素化するために、米国国勢調査局は、統合エンタープライズソリューションを構築してデータの収集と処理を共有できるようにする ECaSE（Enterprise Census and Surveys Enabling）プロジェクトを開始しました。このソリューションの目的は、すべての国勢調査とその他の調査で業務の複雑さを軽減し、コストダウンを図ることであり、当初の目標を 2020 年国勢調査に置いていました。

2020 年国勢調査に盛り込まれたもう 1 つの近代化構想は、同局のパートナープログラム用の新たな顧客関係管理（CRM）システムでした。この CRM は、2020 年国勢調査に対する認識と参加率の向上を目的として、同局の CPEP（Community Partnership Engagement Program）と NPP（Census National Partnership Program）に、統合型デジタルコミュニケーションプラットフォームを提供しました。

Pega は、データ収集とパートナープログラムの双方で重要な役割を担いました。同局は、次のような ECaSE の運用に Pega Government Platform™ を使用しています。

- 調査業務管理：ウェブ、モバイル、印刷書面による提出、国勢調査コールセンターなどの調査票収集チャネルにおいて、案件の作業量を管理、調整し、回答データ収集の進捗を追跡します。
- 現場業務管理：住所点検（Address Canvassing）や未回答者世帯の再調査（NRFU：Non-Response Follow Up）など、国勢調査の現場業務全体の作業量情報を取り込み、現場作業員に案件の割り当てや作業指示書の配布を行います。

### データ収集：

- 調査回答管理：国勢調査のウェブサイト、印刷書面の提出、モバイル機器による現地調査、国勢調査コールセンターでの電話回答から収集した調査データを処理し管理します。
- 現地調査：オンライン、電話、書面による調査のいずれにも回答がない住民に対して、国勢調査員が Apple 社の iPhone のアプリケーションを使って調査を実施します。
- 自主回答ツール：コールセンターの CQA（Census Questionnaire Assistance）エージェントが、コールセンターに連絡した回答者に聞き取り調査を行う際に使用します。
- 自主回答ケースとイベントの集計：国勢調査ウェブサイトと印刷書面の調査票から収集したすべての回答の集計とともに、集計対象のケースを判定する十分性チェックに利用できます。

**Pega の自動システムでデジタル化することで、これまで以上に村の管理運営業務を効率化できるようになりました。さらに、アジャイルテクノロジーを導入することで、予測不能な変化にも対応でき、必要に応じて迅速に方向転換できるようになりました。**

**ザカリー・シュワルツ（ZACHARY SCHWARTZ）**

米国国勢調査局、IT サービス管理室部長（GOVERNMENT CIO MEDIA & RESEARCH、2020 年 9 月 23 日現在）

**当局の回答システムは、オンライン回答の受け付けを開始して以来、一度もダウンしたことがありません。**

スティーブン・ディリンガム（STEVEN DILLINGHAM）  
米国国勢調査局局長（下院監視・改革委員会での発言、2020年7月29日現在）

#### 2020年に向けた、新たなデータ収集プラットフォームのテスト

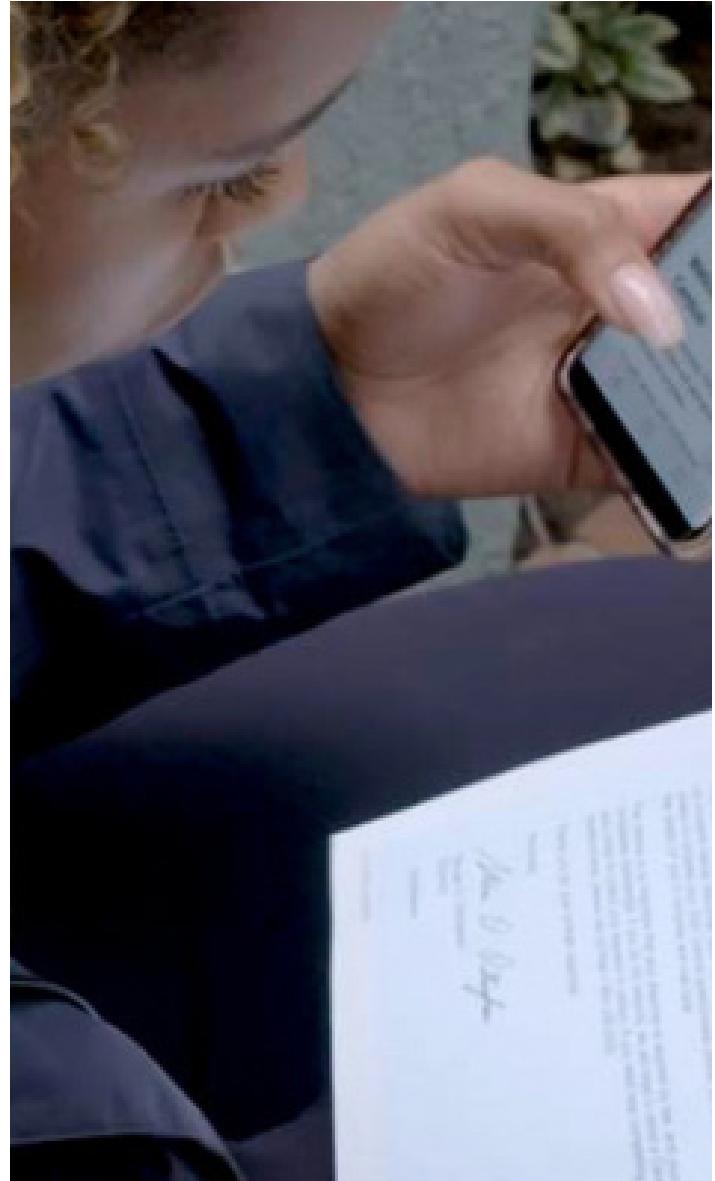
2020年から始まる10年間の国勢調査では、国内の各世帯からデータを収集するにあたり、これまで主に紙ベースだったプロセスから大幅な転換を図り、自動化およびデジタル化しました。この大転換に伴い、国勢調査では、テクノロジー、運用計画、新システムのサポートを検証するため、一連の実運用テストを計画し実施しました。これには、2017年の国勢調査テストと2018年のエンドツーエンドテストが含まれています。

これらのテストは、同局の新しいモバイルプラットフォームの検証に特に重要な役割を果たしました。2020年の国勢調査では、国勢調査員が担当分の受け取り、最も効率的な世帯訪問順序の管理、勤務時間の報告、各回答者の情報のセキュアな記録、暗号化、送信といったすべての業務に初めてモバイルデバイスの使用が可能になりました。モバイルアプリケーションを導入することで、生産性を大幅に向上できました。2010年には1時間あたりの回収件数は1.05件でしたが、2018年のエンドツーエンドテストでは1時間あたり1.56件になり、48.57%の生産性向上となりました。

#### パートナープログラムのデジタル化と最適化により、参加率の向上を実現

2020年の国勢調査に向けて、国勢調査局は、これをデジタルツールやその他のリソースを活用し、パートナーとのコミュニケーションを効率化するとともに効果を高める好機と認識しました。このパートナープログラムには、国勢調査に対する認知度と参加率の向上を目的とした2つのプログラム、CPEP（Community Partnership Engagement Program）とNPP（Census National Partnership Program）が統合されています。CPEPには、部族政府、州政府、地方自治体、地域団体、信仰団体、教育機関、メディア、企業、社会福祉団体、民族団体などが参加し、NPPは全国規模の企業や業界、団体との関係を構築し、強化します。

2010年の国勢調査では、パートナーの管理およびコミュニケーションプロセスの多くが手作業を伴い非常に煩雑だったため、従業員にもパートナーにとどても作業は困難を極めました。このような作業をデジタル化することで、同局は40万に及ぶパートナー組織とのコミュニケーションを効率化し、アラート、リマインダー、行動喚起を促すメッセージを自動送信し、国勢調査の認知度と参加率を高める適切なリソースを提供できるようになりました。



…国勢調査員の生産性は、1時間あたり1.92件（世帯）となりました。この結果は、目標としていた1.55件を大きく上回るものでした。これは間違いなく、2020年の国勢調査用に設計および導入されたテクノロジーの利用と、これまでの書面による調査からの転換によるところが大きく、2020年における現場スタッフの生産性率は、2010年に実施された国勢調査の結果の文字どおり2倍近くになりました。

ティム・オルソン（TIM OLSON）  
米国国勢調査局、フィールドオペレーション担当アソシエートディレクター（CENSUS.GOV）

**携行しているモバイル端末からは、1問あたりの入力にかかった時間がわかります。聞き取り調査にかかった時間や、自分の現在地と調査対象世帯の住所との位置関係を正確に把握できます。膨大な量のデータがほぼリアルタイムで入手できるため、現場の状況を高い精度で細かく確認できるのです。**

アル・フォンテノー (AL FONTENOT)  
10年国勢調査プログラム担当アソシエートディレクター  
(FEDERAL NEWS NETWORK、2020年9月18日現在)



#### データ収集とパートナーとの連携で期待以上の成果を獲得

2020年の国勢調査はすばらしい結果となり、ECaSEシステムが極めて重要な役割を果たしました。ECaSEシステムが提供するリアルタイムのレスポンス率に関するデータと分析によって、同局は回答率の低い地域を正確に絞り込み、リターゲティングを行って自主回答率を高めることができました。特に、天候不順や公衆衛生上の問題など、調査への回答が困難な状況下では、こうした迅速な対応力が非常に重要でした。

また、データ収集プログラムとパートナープログラム間での引き継ぎもシームレスに行うことができました。ある地域やコミュニティで回答が遅れている場合には、新しいCRMを利用して、その地域のパートナーをすぐに特定し、連絡を取り、そのコミュニティにおける啓発活動に必要なリソースを提供できるようになったのです。

国勢調査への回答受付の開始から4か月後の2020年7月末には、すでに調査対象世帯のほぼ63%から回答を得ており、9,200万世帯以上に達しています。そのうちの約8割がインターネットでの回答を選択し、回答システムは一度もダウンしませんでした。2020年9月中旬、当初の回答期限(10月31日)まであと6週間となった時点で、国勢調査はすでに90%の回答率に達していました。コロナ禍によって数か月の遅れは生じたものの、現場に派遣された22万人の国勢調査員が4,200万件以上の調査に対し回答を得ました。

#### キーポイント

- 2020年の国勢調査は、データ収集に主にデジタルプロセスを使用した初の国勢調査
- モバイルアプリに加え、Pegaソフトウェアを活用して、オンライン、電話、書面による回答など、2020年国勢調査の全回答を処理
- 戸別訪問を行う国勢調査員用のモバイルプラットフォームで、新しいデータ収集システムをマルチチャネル化
- 新しいCRMプラットフォームを利用して、40万を超えるパートナー組織とのコミュニケーションを自動化
- ダウンタイムのないシステム
- 自主回答の80%をインターネット経由で回収
- 国勢調査員の生産性が48.57%向上
- 国勢調査は、回答期限の6週間前に90%が回答済み
- 1週末あたり40万件のユーザークログインに対応



## 米国農務省天然資源保護サービス

### 概要

米国農務省の天然資源保護サービス（NRCS）は、農業にも環境にもメリットとなる自主的なファームビル（Farm Bill）保護プログラムを含め、米国の民間土地所有者を技術的・財政的に支援しています。ファームビルプログラムを通じて NRCS と連携するクライアントは、土壌の生産性の向上、水質の改善、灌漑の効率化により優先的に保全を行い、農業経営を改善しています。NRCS プログラムの目標は、現世代から次世代のために、農業、牧場、私有林、野生生物を保全することです。

ファームビルプログラムの参加者を含め、技術的・財政的支援を受けている民間の土地所有者の全体的なカスタマーサービスを改善するために、NRCS は保全活動の簡素化イニシアチブ（CDSI）プログラムを導入しました。NRCS は Pega と提携して、統合された保全デスクトップ（CD）アプリケーションを開発し、ビジネスプロセスの簡素化、情報技術（IT）サービスの改善、財務管理と説明責任の強化を実現しています。

### 保全活動のための単一のインターフェイス

統合された CD（保全デスクトップ）アプリケーションができる前、NRCS の職員は、顧客から技術的・財政的な支援の要求があった場合に、複数のシステムと複数のデータベースへのログインに大量の時間を費していました。Pega Platform™ を使用して構築した CD アプリケーションでは、これら複数のレガシーシステムを 1 つのインターフェイスに統合し、すべてのプロセス、ワークフロー、機能を 1 つのポータルに一元化しています。これにより NRCS の職員はよりすばやく正確に民間の土地所有者にオプションを提示し、サービスの効率化を図っています。CD の主な目標は、フィールドオフィス（FO）の職員に 1 つの統合インターフェイスを提供することです。さらに NRSI と FPAC ビジネスセンターは、CDSI を配信するシステムインテグレーター、ASRC Federal Systems の支援によりアジャイル手法を採用することで、提供のリスクを低減し、速度を向上させました。

統合 CD アプリケーションにより、技術と財務の支援要求処理のライフサイクル全体を通じて、FO の職員にドキュメント管理、タスク管理、監査履歴などの基本的なサービスを提供します。CD は、強化された地理空間レイヤーとツールを備えた地理空間マップ駆動プロセスを作成することによって構築された科学ベースの保全計画の作成を通じて、技術支援も行います。

**フィールドオフィス（FO）の職員は CDSI プログラムにより、お客様のサポートや保全に極めて多くの時間を費やすことができ、事務手続きや管理作業にかかる時間を短縮しました。**

ジョージ・W・クリーク IV（GEORGE W. CLEEK IV）

米国農務省、農業生産・保全（FPAC）ビジネスセンター、情報ソリューション部門、保全セクションチーフ

## 自動化されたタスク管理と地理空間マッピングによる手作業の削減

新しい統合 CD システムの主な目標のひとつは、FO の職員が土地の案件に費やせる時間を増やし、サイト特有の保全計画を策定することでした。保全デスクトップシステムに搭載されているタスク管理機能により、承認を受けた NRCS の職員はタスクから解決までの作業を自動化でき、スペシャリストやサポートスタッフ間でより効果的にコラボレーションを行い、現場での時間を増やして保全計画とカスタマーサービスを強化できます。システムの自動化により、USDA はいつでも作業をリアルタイムで見られるため、マネージャーは進捗状況を追跡しながらリアルタイムデータを提供し、より適切な情報に基づいたタイムリーな意思決定のサポートを行うことができます。

Pega がもたらした新しいシステムのもうひとつの重要な機能は、地理空間レイヤー構成です。NRCS はこれを使用して、承認され保護されたサードパーティの地理空間技術を CD 内のマッピングツールスイートに組み込んでいます。これにより、土地区分のレイアウトと管理、計画、応用保全慣行など、NRCS 保全計画の効率的な開発が可能になります。保全計画担当者は保全計画の作成と顧客との対話により多くの時間を費やすことができ、複数のアプリケーションを行き来する時間が少くなります。

職員も顧客も時間を大幅に節約

CDSI プログラムを完了すると、NRCS は、非効率的な管理作業に費やしていた年間延べ 1,523 人分の労働力をクライアントの土地におけるより価値の高い業務に割り当てるだろうと推定しています。つまり、職員を現場での保全計画と顧客の直接サポートに割り当てる能够性ができます。CDSI は新しいプロセスとツールにより、NRCS 内の職員の効率を改善するだけでなく、年間 75 万時間以上を節約できるとしています。

## キーポイント

- ・ 年間延べ 1,523 人分の職員に相当する労働力を、非効率的な管理業務からより価値の高い業務に割り当てる予定
  - ・ 手作業を自動化し、効率を改善
  - ・ 土地所有者や職員による保存活動の簡素化が可能
  - ・ 財務管理と説明責任を強化
  - ・ 顧客や NRCS 職員の移動時間を最適化
  - ・ アジャイル手法を採用してリスクを軽減し、処理速度を向上





## 米国農務省主任財務官室

### 概要

アブラハム・リンカーン大統領は1862年5月15日、米国農務省(USDA)の設立法案に署名しました。その2年半後、リンカーンは議会への最後のメッセージの中で、USDAを「The People's Department(人民の省)」と呼びました。USDAは以来150年にわたり、公共政策、利用可能な最高の科学、効果的な管理に基づいて、食品、農業、天然資源、農村開発、栄養、その他の関連問題に率先して取り組み、何世代ものアメリカ人の生活に影響を与えてきました。

現在、USDAは29の機関と省で構成されており、10万人近い職員が国内外の4,500か所で米国民にサービスを提供しています。米国農務省主任財務官室(OCFO)は、USDA組織全体の財務リーダーシップを担い、約2,208億ドルの資産と1,430億ドルの年間支出を管理しています。

OCFOの行政指針は長年にわたり、また多数の行政命令に応える形で発展し、連邦政府全体の財務管理と人事管理の両方を司る認定連邦共有サービスプロバイダーとなりました。そのため、財務、人事、給与サービスはサービスレベルアグリーメントに基づいて定義され、顧客である機関に費用回収ベースで提供されています。OCFOの権限のもと、ナショナルファイナンスセンター(NFC、National Finance Center)は、費用効果が高く、標準化され、相互運用可能な金融および人事管理ソリューションで戦略的目標をサポートすることにより、他の連邦行政機関を支援しています。

食糧・栄養サービス(Food and Nutrition Service)は最近、700億ドルの助成プログラムを立ち上げました。これによりUSDAのCFOは他のUSDAや非USDA機関とともに、USDAの助成金管理ソリューションであるezFedGrantsの活用を目指す協議を開始しました。ezFedGrantsは、アメリカの農家や牧場主の支援で毎年発生する1,000億ドル近くのUSDAの貸付、保証、保険を最初から最後まで管理できる包括的な助成金管理ソリューションですが、その他の外部連邦行政機関の助成金要件に応じて拡張できるように構築されています。この目的を達成するために、USDAは助成対象者向けのセルフサービスポータルとコアテクノロジーとしてPegaを選択し、助成金管理ライフサイクルで発生する多数の複雑なプロセスを多数の異なる組織にわたって自動化を目指しています。

**ezFedGrantsは総合的で最新の助成金管理ソリューションであり、USDAはこれを使用して積極的なカスタマーサービス、運用効率、可視性、コンプライアンスの目標を達成できます。たとえば、SAP FinancialsとCRMにPegaを統合することで、平均6～8か月かかる支払いプロセスを簡素化してわずか3営業日に短縮しました。**

**クリス・コッペンバーガー**  
USDAシニアポリシー アドバイザー

#### PEGA の導入前：

- 支払いを行うのに手作業による 14 件もの処理
- エンドツーエンドの支払処理に費やした時間は平均 6 ~ 8 か月
- 助成金の対象者に対する給付と支払いのステータスを追跡するために従業員が費やす時間は膨大で不適切

#### PEGA の導入後：

- 手作業による処理は 1 件のみ
- 支払処理の時間は 3 営業日に短縮。うち 1 日は電子振込の処理
- 顧客は Pega ポータルで給付と支払いのステータスをオンラインで確認 助成対象者は、Pega ポータルで給付と支払いの状況をオンライン確認可能

完全に統合されたソリューションにより、データの冗長性が排除され、何百件もの規制と法的要件へのコンプライアンスが可能となり、ステークホルダーに対する完全な透明性が実現します。

USDA は、最善の技術プラットフォームを選択し、それらを統合して 1 つの総合的な助成金管理ソリューションを作成しました。USDA は、Pega のセルフサービスポータルを活用して外部ユーザーと対話し、Pega の堅牢なインテリジェントビジネスプロセス管理機能を使用して、部門全体でさまざまな助成プログラムプロセスを標準化しました。SAP CRM に統合された Pega ソリューションは取引契約と SAP Financials を管理し、連邦政府の財務管理とレポート要件を満たしています。矛盾する点が見つかると自動アラートが外部組織に送信されるため、信頼できる単一情報源である総勘定元帳と照合し、プログラムのライフサイクルを通して財務部門で助成金を調整できます。さらに、このソリューションで契約条件を明らかにし、抑制と均衡が保たれていること、そして職務の分離を証明する監査証跡が揃っていることを確認できます。

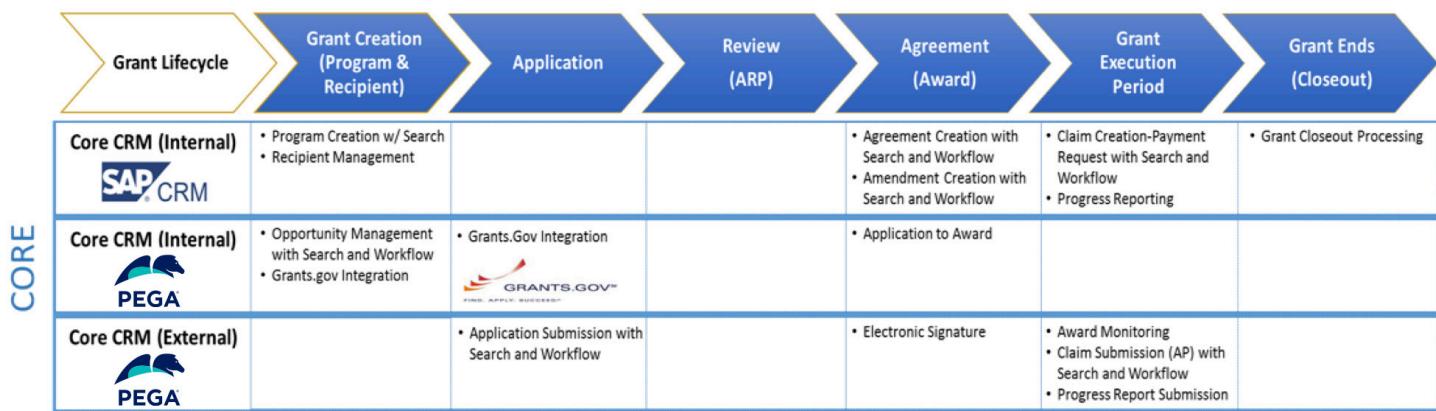
この他にも、転記を簡単に行い、納税者への透明性を最大限に高めるため、Grants.gov や USA Spending.gov など数多くの統合が可能です。さらに ezFedGrants は、米国の SAM (System for Award Management) 供給業者登録ソリューションに統合されているため、USDA はベンダータイプやステータスなどの重要な指標を追跡することも、財務省の「Do Not Pay Effort」(不適切な支払いを排除するための取り組み) を管理することもできます。この総合的なソリューションにより、USDA は最初の提案リクエストから完了までのライフサイクル全体を通じて助成金を管理できます。USDA はこのソリューションの機能を使用して、範囲の変更、払い戻し、標準的な支払い方法による給付、前払い、または電子引出支払いに対応できます。複雑なワークフローにより、USDA は連邦、部門、機関、プログラムの多数の規制要件を遵守できます。また、USDA 内外両方のステークホルダーは、取引の状況を完全に把握できます。USDA の管理チームは、簡単に構成できるダッシュボードを使用してプログラムをリアルタイムで全角度から見渡せるため、業務効率が向上するとともに、視認性、追跡性、透明性の向上により潜在的な不正を軽減できます。さらに、単一の統合ソリューションではデータの冗長性と非効率性を排除できるため、ステークホルダーは、データの正確性におけるユーザーの承認と信頼を飛躍的に改善できています。

## USDA の包括的助成金管理ソリューションにより、効率、可視性、コンプライアンスを向上

### 自動プロセスにより、顧客満足度と職員の生産性が向上し、業務コストを低減

USDA は、文書化されていなかったプロセスをキャプチャして標準化し、Pega に統合できたため、Foreign Agriculture Service (FAS、外国農業サービス) を最初に導入した時点での運用効率とコストを大幅に削減できました。食糧・栄養サービスはその後まもなく、本稼働への移行に成功し、ezFedGrants ソリューションを通じて 1,000 億ドルを超えるポートフォリオを処理しました。このソリューションの前は、これらの機関の助成金プロセスは多くが紙ベースで行っており、取引に数か月かかるものもありました。USDA には個別の自治助成金団体が 17 もあったため、効率は下がるばかりでした。USDA の職員は、助成金と支払いの状況を追跡するために、毎日大量の電話に対応していました。職員は電話対応に追われ、より重要な付加価値のある仕事に集中できませんでした。

17 ある USDA の組織すべてへの共有サービス助成金ソリューションの展開を完了した後、USDA は部門全体の助成金を取り扱う 1 つの統一されたソリューションを持つことになります。同ソリューションでは、USDA の Lean Six Sigma 助成金管理プロセスが基盤となるため、USDA は、Pega の反復的なアジャイル手法を使用して組織全体の助成金プログラムの 97% が ezFedGrants で自動化されると確信しています。個々の組織で多数のシステムが不要になったことによるコストダウンは膨大です。外部機関が ezFedGrants への移行を開始した後、同システムは今後 2 年間で 5,000 億ドル以上を処理する見込みです。



SAP CRM に統合された Pega ソリューションは取引契約と SAP Financials を管理し、連邦政府の財務管理とレポート要件を満たしています。



#### コンポーネントを再利用して拡張できるように構築されたアジャイルなソリューション

標準化によって 1 つのソリューションに統合し、プロセスを再利用できるようにすることで、USDA は数百万ドルのコスト削減を実現できると予測しています。ezFedGrants の機能は単一のモデル開発パラダイムから派生した 1 つのコードベースを基盤として構築されているため、このソリューションは特殊な助成金要件や変化する要件を満たし続けると同時に、コンプライアンス目標も達成します。職員は、細かな管理作業に忙殺されずに重要な任務に集中でき、助成対象者からの期待に応えることができます。USDA は、このように、将来のための堅牢で持続可能なソリューションを確実に備えているのです。

#### キーコード

- USDA の使命をより効率的に達成
- サービスの提供と顧客満足度を向上
- 職員の生産性の実現と改善、助成金の管理コストの削減
- 連邦、部門、機関、プログラムのコンプライアンス要件を遵守
- 説明責任と透明性を向上



# 米国退役軍人省

## 概要

米国退役軍人省 (VA) は、退役軍人、その家族、そして生存者を支援するプログラムの管理を担当しています。最大の国防総省に次ぐ規模の VA は 40 万人を超える従業員を抱え、米国内に 2,000 を超える医療施設、診療所、福利厚生事務所を所轄しています。VA は 2010 年から Pega と提携し、サービスを継続的に改善して、国家に献身した軍人が可能な限り最高のケアを受けられるようにしています。

## 数百万ドルの公費を節約し、急速に変化する請求ニーズに適応

退役軍人のケアとして最先端の医療機器とサービスが利用できるよう、VA ファイナンシャルサービスセンター (FSC) は、Pega Platform™ を活用し、請求支払処理システム (IPPS) を導入しました。IPPS は、VA FSC が全国の医療施設に代わって院内機器購入の支払処理を行うための、統一オンライン請求認証システムです。

以前は、複数の縦割り型のシステムをつなぎ合わせていたため、システム間の通信は遅く、保守に高額な費用がかかりました。VA FSC は IPPS を使用して運用を簡素化し、正確性を改善し、請求処理コストを 33% 削減しました。

IPPS は急速な変化に対応できるため、VA はアプリケーションの既存の機能を活用し、他の領域で使用されている特別な支払いタイプを処理することができました。IPPS は現在、退役軍人健康管理局、退役軍人給付管理局、国立墓地管理局の 3 つすべての行政機関にサービスを提供している企業向け商用支払いプラットフォームです。また、将来の VA 統合財務および役務管理システムの支払ソリューションとしても使用される予定です。

- IPPS を使用して、VA は以下を達成しました。年間請求処理数が前年比 66% 増しの 200 万件に（前年は 120 万件）支払処理金額が前年比 33% 増しの 210 億ドルに（前年は 140 億ドル）件数が 66% 増加したにもかかわらず、支払処理の担当者数は増加していないコストは累計 40% 減の見通しパフォーマンス指標（延滞率、割引など）の過去最高の結果

## VA 全体でデジタル変革を実現

VA は、行政機関全体でプロセスの変革を行い、これまで紙ベースで行っていた手作業のシステムをデジタルに転換し、効率、透明性、正確性を高め、顧客体験を向上させるために、Pega Platform を選択しました。

- VA 債務管理センター**は、これまで手間も人員もかかっていた債務回収のプロセスを、将来性のある共有サービスの運用に変えました。これにより、全体的なプロセスサイクル時間を短縮し、退役軍人のケース情報をより迅速に透明化し、顧客体験を向上させました。
- VA の一元化された患者会計センター**では、Pega Platform と FSC 文書管理システムを組み合わせて使用して 700 万件を超える履歴文書の保管と抽出を自動化し、さらに VA の 7 つのサイトに含まれる文書を年間 80 万ページのペースで処理しています。文書保管のサイクルが数日から数時間に短縮され、物理的な保管スペースのコストが不要になりました。

- VA 調達・資材管理部**は、VA 全体で未承認コミットメントの認定プロセスを変革するために Pega Platform を選択しました。新たなプラットフォームには優れたユーザーインターフェイスと柔軟なワークフローが用意されており、透明性、サイクルタイム、レポート機能が向上しています。

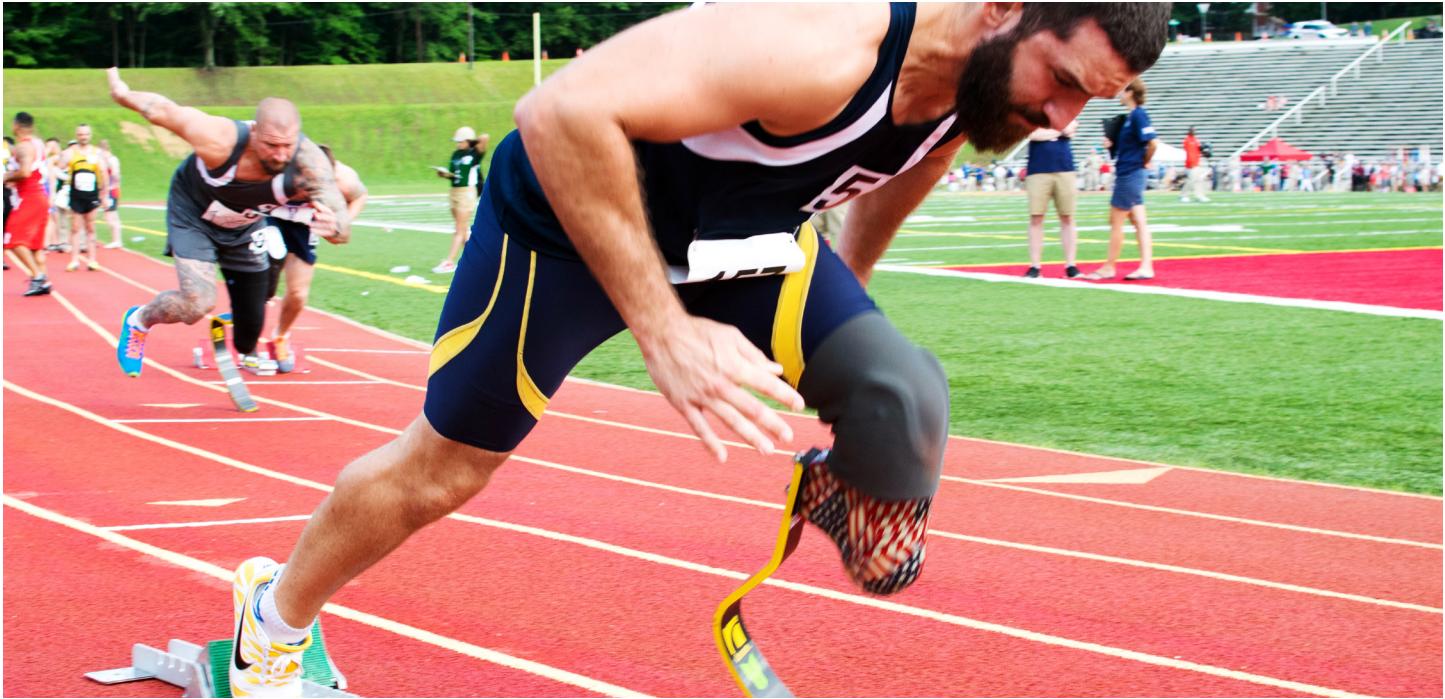
VA ファイナンシャルサービスセンターでは、現在 2 つの PEGA ROBOTIC PROCESS AUTOMATION™ (RPA) ユースケースが本稼動しており、従来の人手のかかる手作業をすでに大幅に削減しています。

## 顧客体験の向上

顧客の要求をより "見える化" し、ばらばらのコールセンターを統合し、顧客体験を改善するために、VA FSC はエンタープライズレベルの Pega Customer Service アプリケーションを実装しました。2019 年の時点で、Customer Relationship Management (CRM) とも呼ばれるカスタマーサービスは、支払いサービスや現地の給与サポートを含む 12 の製品ラインに実装されており、この数はさらに増える予定です。CRM スートには、2 つの顧客セルフサービスポータル、コールセンターの職員のためのコア CRM インタラクションポータル、そしてバックオフィスポートが含まれており、顧客の要求を最初から最後まで完全に "見える化" できます。

CRM の重要な機能の 1 つは、カスタマーインゲージメントポータル (CEP) で、VA の商用供給業者と医療プロバイダーはこれを利用して、請求・医療請求ステータスや支払い情報に 24 時間年中無休のセルフサービスでオンラインアクセスできます。この新しいポータルにより、時間のかかっていた手作業の登録プロセスをリクエスト 1 件あたり平均 3 分から 30 秒未満にまで短縮しました。また、手作業で FAX 送信されたフォームを Web フォームに変換し、FAX による受付プロセスを廃止しました。顧客が自身のリクエストのステータスをより便利に確認するための重要な第一歩です。この機能により、FSC は Robotic Process Automation (RPA) を活用して Web フォームからデータを取得しているので、従来のデータ入力プロセスを行わずにフォームにデータを読み込むことができるようになりました。

さらに、FSC は顧客データを使用して顧客のニーズと問題点を理解し、プロセスとシステムの改善を進めることができます。Pega を活用した新しい CRM では、サービスが顧客のニーズに合っているかどうかの評価、問題の迅速な特定、大局的なトレンドと影響の評価、長期的なプロセス改善の決定が行えます。



上：バージニア州クアンティコ（2015年6月28日）米国海軍退役軍人第3級下士官レティモンド・ラモス兵曹が、男子200メートル短距離走で力強いスタートを切る。国防省の戦士ゲーム（Warrior Games）は、負傷者、疾病者、傷痍軍人、および退役軍人のための適応スポーツ競技会です。陸軍、海兵隊、海軍、空軍、特殊作戦司令部、および英国軍のチームを代表する約250人のアスリートが、アーチェリー、サイクリング、陸上競技、射撃、シッティングバレーボール、水泳、車椅子バスケットボールで競います（米海軍写真、ジョー・スキャンナル少尉撮影 / 公開）サンディエゴ（2011年7月16日）。退役軍人村のスタンドダウン2011で、退役海軍大尉ウェイン・ラペトダ博士がホームレス退役軍人を抜歯。このスタンドダウンでは、1,000人以上のホームレス退役軍人に、医療と歯科治療、薬物乱用カウンセリング、法的支援と雇用支援、食料と衣類の配布などの無料サービスを提供しました（米海軍写真：マスクミュニケーションスペシャリスト3級ドミニク・ピネイロ氏撮影 / 公開）。

### キーポイント

- 米国の行政機関で2番目に大きい機関。全国に40万人以上の従業員と2,000以上の医療施設、診療所、福利厚生事務所を保有
- VA ファイナンシャルサービスセンター（FSC）の請求書支払いおよび処理システム（IPPS）は、業務の簡素化、正確性の改善、請求書処理コストの33%削減を達成
- IPPSは現在、VA内の3つの行政機関すべてにサービスを提供する企業向け商用支払いプラットフォーム IPPSによる達成内容：
  - 職員の増員なしに、年間請求数が前年比66%増の200万件に（前年は120万件）。支払処理金額が前年比33%増の210億ドルに（前年は140億ドル）。コストは累計40%減の見通し
  - Pega Platformを使用してVA全体でプロセスを変革し、これまで紙ベースで行っていた手作業のシステムをデジタルに転換
  - VAの一元化された患者会計センターでは、700万件を超える履歴文書の保管と抽出を自動化し、さらに文書を年間80万枚のペースで処理 Robotic Process Automationにより、最大50%のコスト削減を予想 新しいCRMでは、これまで手作業で行っていた登録プロセスを、リクエスト1件あたり平均3分からわずか30秒にまで短縮



# 英国保健研究機関

## 概要

英国保健研究機関（HRA）は、保健省（Department of Health and Social Care）の独立行政法人です。HRAは、北アイルランド、スコットランド、ウェールズの関連機関とともに、患者と一般市民の利益を保護および促進し、健康と福祉を向上させる質の高い研究に対する支援を目的として、保健に関する研究申請書の審査を行っています。保健・医療・福祉に関する幅広い研究を対象に、年間約5,000～6,000件の申請書を取り扱っています。

HRAは、研究機関や製薬会社などが研究実施の承認申請を行うためのITインフラストラクチャを提供しています。複数の申請方法や手作業による手続きのため、申請と審査のプロセスは複雑化し、申請者には時間がかかり、HRA職員には負担がかかり、運営にはコストがかかりがちです。HRAは、業務プロセスを合理化し、申請書の審査と承認に至る手続きを簡素化するとともに、保健研究のもたらす成果をいち早く一般市民に届ける必要がありました。こうしたニーズは、新型コロナウイルス感染症の治療とワクチンを研究する中で、より明確になってきました。HRAは、英国が優れた研究活動の場であるという評価を維持するうえでこうした改善策は不可欠なものと考え、ITパートナーとしてPegaを選択したのです。

**当機関は、研究者が迅速に知識を公開するのに役立つ、より効率的なプロセスをデプロイするために、Pegaとのジャーニーを開始しました。コロナ禍により、英国において健康研究をサポートするための簡素化したシステムの重要性が浮き彫りになりました。Pegaとのジャーニーは始まったばかりで、他のHRAプロセスをこのプラットフォームに移行することについても現在検討中です。**

マリー・キュービット（MARY CUBITT）

英国保健研究機関、研究システムプログラムディレクター

## CWoWにより、申請・審査方法の簡素化を実現

HRAは、CWoW（Combined Ways of Working）試験運用プログラムという医薬品・医療製品規制庁（MHRA）との共同イニシアチブにおいて、最新化の取り組みを開始しました。同庁はPega for Government™ プラットフォームを活用することで、申請方法の一本化と、臨床試験に対する倫理・規制審査の調整に対応しました。従来は、法的・倫理的問題や倫理審査を中心に取り扱うHRAまたは北アイルランド、スコットランド、ウェールズの同等機関と、2つ目の行政機関として医学的配慮を取り扱うMHRAの両方を含む、複数の規制当局にそれぞれ申請する必要がありました。

共同開発したビジネスプロセスを簡素化する新システムでは、一度申請すれば、英国全土の承認を受けられるようになりました。業務部門とIT部門のサポートの結果、申請プロセスと承認プロセスにエンドツーエンドで平均91日かかっていた時間は、平均54日まで短縮されました。これで、研究の開始が早まり、生命を救う可能性のある研究の成果をすみやかに一般市民に提供できるようになりました。このプロセスはまだ試験運用の段階であり、今後の導入を進める前に、多くの申請者が開発パートナーとして改良を支援しています。

さらに直近では、CWoW試験以外の研究申請者が、受付時間内に電話で予約する代わりに、オンラインで審査時間を予約できる機能が追加されました。特にコロナ禍以降、勤務時間の予測がつきにくくなつた状況では、非常に利便性の高い仕組みとなっています。また、これまで電話予約業務を担当していた職員が、より付加価値の高いサポートを提供できるようになりました。将来的に、この機能は、組織検体や医療機器など、HRAが扱うあらゆる研究申請に活用される予定です。

さらに、CWoW試験運用版以外の研究者が、従来の申請書をオンラインで変更できる機能もリリースされました。この結果、最新テクノロジーを利用して申請書類を作成し、従来のシステムに書類をアップロードするために費やす職員の時間が削減されました。



### 反復・適応・実装の迅速化に求められるアグリティ

HRA では、大規模な導入と大規模なデータ移行に伴うリスクを回避するため、承認済みの研究を継続的に管理する従来のシステムを維持しながら、新機能を反復して段階的に追加できるようにしたいと考えていました。その複雑な課題に対応できたのが Pega でした。

同時に、HRA には規制や政策、プロセスの変化に対応するため、迅速に導入でき、変更しやすいシステムが必要でした。英国の EU 離脱が間近に迫り、移行に伴いさまざまなプロセスや規制に変更が生じることを考えると、この機能は HRA にとって特に重要なものでした。ソリューションを短期間で導入およびデプロイできれば、時間とコストを節約するだけでなく、リスクも軽減できます。

また、Pega は、HRA が申請プロセスにおけるさまざまな組織や参加者のアクセスレベルを管理しながらソリューションをデプロイできるようにしました。保健研究の申請プロセスには、官民にわたりさまざまな関係者が存在するため、これは非常に重要でした。

### 将来の展望：他分野の研究への展開

HRA は、CWoW プロセスの開発と改良を続けており、いずれは当初の試験運用グループから、さらに多くの臨床試験申請者へと徐々に利用を拡大していく予定です。研究の透明化も改良の一環です。HRA は、申請者が臨床試験に関する情報をパブリックドメインで公開しやすくなるとともに、他の研究者が参照したり、一般市民向けの情報として利用したりできるようになりました。申請者ダッシュボードにより、申請プロセスはさらに利便性が高まり、申請者が審査・承認プロセスの進捗状況を明確に把握し、提出書類を自ら修正できるようになります。HRA は、バックオフィスのケースマネジメントシステムと関連機能を入れ替え、戦略的プラットフォームとして Pega の利用を拡大する予定です。

今後、HRA は CWoW の経験をもとに、他分野の研究管理への活用も期待しています。そのためには、他の行政機関やデータソースとの統合が必要になります。Pega Platform™ の堅牢な再利用および独自化機能は、この課題に適しており、HRA は必要に応じたさまざまなプロセスの機能を再利用して独自化できます。

HRA が Pega を選んだ理由の 1 つは、同機関の当初の課題に対応できるだけでなく、経時的に他の業務の改善にも利用できる機能があったことです。同機関では、IT に関する専門知識を社内で蓄積しており、Pega を使用して業務の効率化と改善を実現するための他の機会についても積極的に検討しています。



### キーポイント

- 臨床試験申請プロセスを単一のパスに簡素化し、申請から承認までの期間を平均 91 日から 54 日に短縮
- 調査レビューのオンライン予約（24 時間 365 日）を追加
- 提出済みの申請の修正をオンラインで提出する機能を追加
- すべてのアプリケーションタイプに機能を拡張する計画（年間平均 5,000 ~ 6,000 件）
- EU 移行後の規制変更のあらゆる可能性に迅速に対応する態勢づくり
- Pega を活用した他の研究分野やビジネスプロセスに変革を起こす計画





# 米国連邦捜査局

## 概要

米国司法省内の連邦捜査局（FBI）は、諜報および法執行の責務を担う、諜報および脅威監視のための国家安全保障組織です。FBIは捜査官、アナリスト、その他の専門家など約35,000人を擁し、世界中で24時間体制で活動し、テロ、スパイ、サイバー攻撃、大規模犯罪の脅威から米国を守り、同盟国にサービス、サポート、トレーニング、リーダーシップを提供しています。

その任務の一環として、FBI国家簡易犯罪歴確認システム（NICS）は、銃器が不適格な人物の手に渡らないようにすることで、人命を救い、人々を危害から守るために役立てられています。また、適格な銃購入者の手に適切なタイミングで銃器が渡るようにします。連邦司令の一環として、連邦銃器ライセンサー（FFL）は、見込み客に火器または爆発物を購入する資格があるかどうかを瞬時に判断するためにNICSを使用します。FFLは火器や爆発物の販売時にFBIに問い合わせ、顧客がそうした物品を購入する資格要件をすべて満たしているかどうかを確認します。拡張性を高め、将来の法律変更に対応するため、FBIはAccenture Federal Servicesと提携しました。同社は、ケースマネジメント向けのPega Infinity™を使用してNICSプログラムを刷新し、安全管理を一層強化し、変化し続ける市民の要求に対応しました。

## FBIは刷新を行うことで銃器法と購入量に対応

### 人々を危害から守る

拡張性を高め、将来の法律変更により迅速に対応するために、FBIはPega Infinityを導入してNICSを刷新しました。同局は、ルールを使用するバックグラウンドチェックをサポートするために、レガシーシステムを廃止し、全国的な記録システムとの強力な統合に移行しました。バックグラウンドチェックは2021年現在3800万件以上に上るため、大量のチェックや突然の件数増加に対応できるよう、システムを効果的に拡張できることが期待されています。さらに現在FBIは、ウェブサイトとNICSコールセンターを通じて、統一されたオムニチャネルエンドユーザー体験を提供しています。

## 変化する市民の要求に対応

政治環境が移り変わり、危機が発生すると、米国では銃の購入が急増します。法律では、バックグラウンドチェックは依頼から3営業日以内に完了することが求められています。この要件は、既存の銃規制法を適用しながら、米国市民の修正第2条の権利を保護するのに役立ちます。FBIは、すべてのバックグラウンドチェックを正確に行なながら大量の注文を処理できるシステムを実装することにより、こうした要求に応えてきました。

### ソリューション

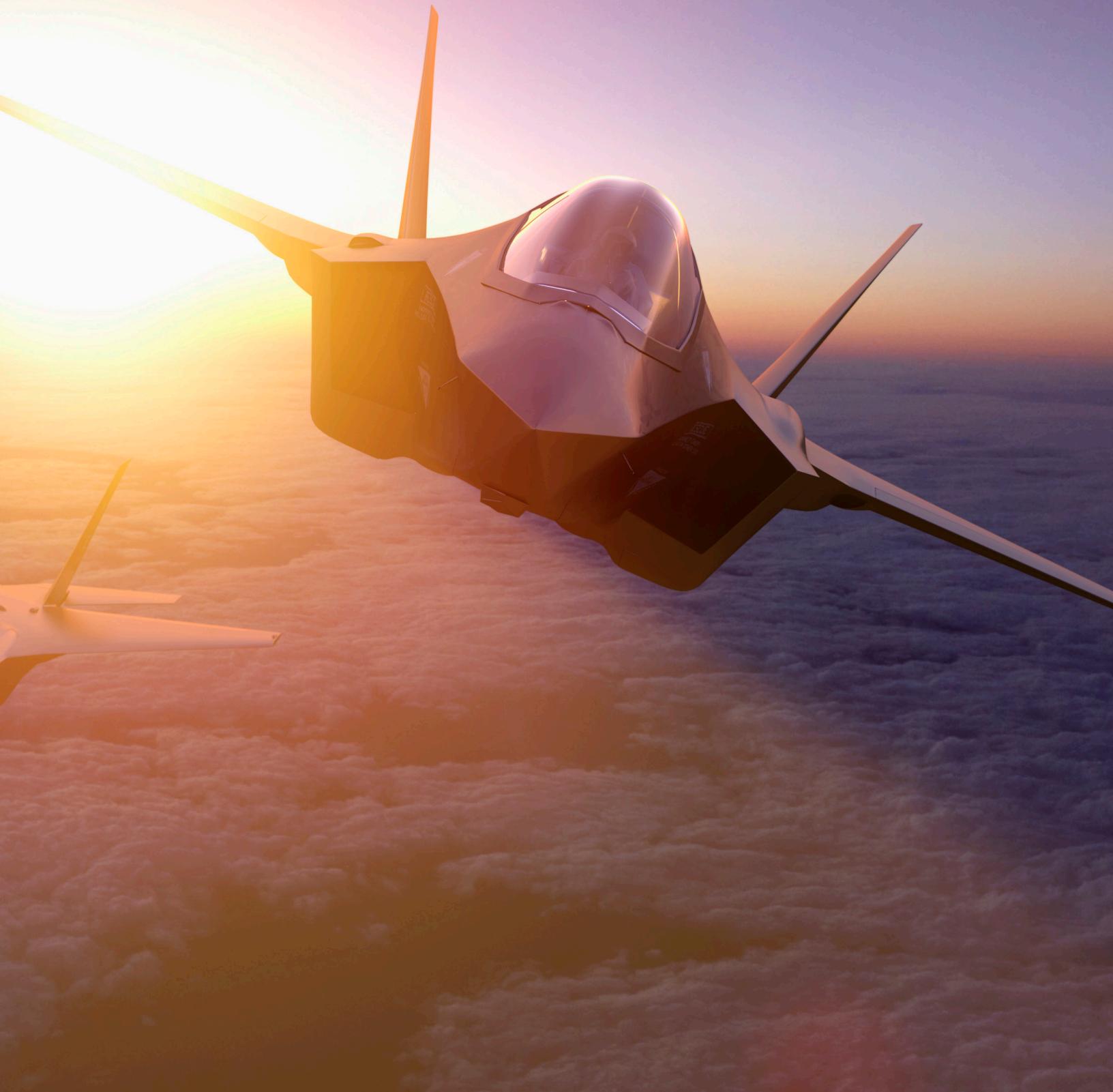
FBIは、すべての登録済み銃器販売店のインターフェイスとなる公開型のウェブサイトをPega Infinityを使用して作成しました。個人が銃器を購入しようとすると、認可を受けたユーザーは安全にログインし、バックグラウンドチェックの依頼をすばやくFBIに送信できます。オムニチャネルのアプローチを使用すると、認可を受けたユーザーはFBNICSコールセンターに電話することもできます。Pegaは、必要な場所に適切に要求をルーティングするワークフローエンジンとして機能します。要求が拒否されると、別のシステムにルーティングされます。

Pegaの実装前は、バックグラウンドチェック要求を手動で処理していたため、待ち時間が長くなることがありました。Pegaを使用すると、調査員とコントラクトセンタースタッフ間のケースルーティングが自動化され、正確になります。コントラクトセンターへの通話量が大幅に軽減されるため、FBIスタッフは、限られたリソースでも多数のバックグラウンドチェックを処理できるようになります。

### キーポイント

- 2013年から毎年2,000万件以上のバックグラウンドチェック、2021年だけでも3,800万件以上の処理を実施
- NICS、2021年3月17日のバックグラウンドチェック数236,295件で過去最多を更新
- 二次調査処理を自動化するRPAを導入
- 銃器法の変更に対する迅速な対応
- オムニチャネルユーザー体験
- 銃規制法の施行と米国憲法の遵守

# 防衛機関とインテリジェンス



# 米国空軍研究所

## 概要

米国空軍研究所（AFRL、Air Force Research Lab）は、米国の空軍、宇宙軍、サイバー軍のために、戦闘技術の発見、開発、統合を率いるグローバルな技術組織です。AFRLは世界中の9つの技術部局をはじめ、その他40の拠点に12,000名以上の人員を擁し、さまざまな科学技術分野で研究開発を行っています。

AFRLは、従来のITの刷新と、組織全体での情報の再利用を改善することを目指していました。同社は正確で関連性の高いデータを活用することで、組織全体の管理、パフォーマンス、意思決定の最適化に役立つプラットフォームを探し始めました。AFRLにとって、組織全体にわたるさまざまな部門が各部局や地域の条件のニーズに応じ、アプリケーションやプロセスの作成、共有、適応が手軽に行えるプラットフォームの選別が重要でした。AFRLは、広範な市場調査と厳しい絞り込みプロセスを実施後、さらに厳しいOther Transaction Agreement for Prototyping（プロトタイプ作成のためのその他の取引契約）の評価を経て、Pega Government PlatformTMを選択しました。

## 課題：煩雑なコードベースのツール

2006年以来、AFRLは市販の（COTS）システムを使ってきました。このシステムは、AFRLが科学技術プログラムの管理を行うため、長年にわたって大幅にカスタマイズされてきました。しかしカスタマイズには問題がありました。コアCOTS製品をアップグレードする必要が生じたたびに、AFRLはそのカスタマイズを元に戻すためにかなりの費用をかけなければなりませんでした。しかも、このツールは業務に適していなかったので、組織全体としては十分に活用されていませんでした。最も重大な問題は、AFRLがインテリジェントなビジネスプロセス管理スイート（iBPMS）を特に必要としていたときに、そのツールがデータの収集しかできなかっただことです。

AFRLの既存のITソリューションのもうひとつの大きな弱点は、さまざまな部局がアプリケーションを共有できないことでした。AFRLには各部局と本社にIT部門があり、その部門には異なるプラットフォームとテクノロジーがあります。このため、組織内のある部局のアプリケーションを別の部局で使用するときには、その部局に固有の環境や要件に合わせてアプリケーションをコーディングし直す必要がありました。これには費用も時間がかかり、非効率的な作業でした。

## 組織全体と各部門の両方のニーズを満たす柔軟でオープンなプラットフォーム

AFRLは、組織全体のプロセスのニーズを満たし、組織内のさまざまな部門の多様なニーズと条件に合わせて構成できる、柔軟でオープンなソリューションを見つけました。このプラットフォームは、組織全体でのアプリケーションを継承しつつも、各部門の条件にも合うように構成できること、統一された設計体験を開発者に提供すること、意思決定を最適化すること、および防御型サイバー保護要件を順守すること、というAFRLの4つの主要な選択基準を満たしていました。

**この新しいプラットフォームに移行することで、アプリケーションを働き方に合わせることができます。データ品質が向上します。可視性が高まることで、データの呼び出し回数を減らし、兵士を支援するため情報に基づいた意思決定をより短時間で行えるようになります。**

**チャドウィック・プフツ（CHADWICK PFOUTZ）**

米国空軍研究所エンタープライズビジネスシステム部副部長

現在、AFRLは4つの異なるアプリケーションのプロトタイプを作成しています。1つ目は、組織全体にまたがって広く使用できるタスク管理アプリケーションです。残りの3つは、科学技術プログラムを管理するためのもので、POM（予算要求の提出）の計画アプリケーション、コスト、スケジュール、パフォーマンスごとの管理を行う作業ユニット管理アプリケーション（すべて国防総省への報告に使用可能）、およびプログラム管理アプリケーションです。AFRLは現在、100以上のアプリケーションを使用しており、AFRLの特定部門専用のものもあれば、複数部門で使用されるものもありますが、最終的にはすべて同プラットフォームに移行する予定です。

## データ品質を改善して意思決定を強化

ARELは広義的な目標として、新しいプラットフォームへの移行によりデータ品質の改善を目指しています。従来のシステムでは、必要なデータを見つけるにあたり、チームやリーダーはシステムそのものを見るのではなく、スプレッドシートやプレゼンテーションを使用しなければならないことがあります。データの改善、そして最終的にはデータの視覚化ツールや高度なレポート機能により、部署、支部、本部などのレベルでもプロジェクトの「見える化」が高まり、リーダーはより適切な情報に基づいた意思決定が行えるようになります。一方、過去の研究やプロジェクトから蓄積された正確なデータは、将来のプロジェクトすぐに活用できる状態になっています。この高度なレベルの機能、アジリティ、再利用により、AFRLは防衛ITの刷新のイノベーターとしての実績を重ねています。

### キーポイント

- 防御型サイバー保護要件に準拠
- 組織全体でのアプリケーションを継承し、各部門の条件も満たす構成を可能に
- 意思決定を最適化
- 業務を改善し、企業全体で余分なコストを排除
- 開発者向けの統一された設計体験
- 直感的なユーザーインターフェイス
- 世界1万人のAFRL職員に合わせて拡張可能
- 統合開発のためのオープンで柔軟なプラットフォーム
- アプリケーションの共有やカスタマイズが簡単にできる機能

# 米国海兵隊 - プログラムとリソース (P&R)

## 概要

米国海兵隊は、1775 年以来、米国の即応遠征部隊として、危機に際して迅速かつ積極的に国家の戦闘に勝利することを使命としています。海兵隊は、陸・海・空で戦闘を行い、海軍の艦船や地上作戦に部隊や分遣隊を派遣します。

この任務を支援し、国家防衛戦略、国防事業計画、司令官計画ガイダンス、海軍事業計画などからの戦略的要請に応じて、海兵隊はリスクを軽減し、効率性、敏捷性、応答性を高めるために重要なエンタープライズシステム先進プロジェクトを実行しています。この取り組みは、海兵隊の財務要件、政策、およびプログラムの開発、防衛、監督を担当する主要スタッフ機関であるプログラムとリソース部門 (P&R) が主導しています。

P&R 部門内には、部隊の最新化、業務改革、業務コストの削減を任務とする「エンタープライズビジネストランスマネージメント (EBT) オフィス」があります。EBT は、ビジネスミッション領域 (BMA) の IT ポートフォリオを担当し、人事、兵站、財務、調達、訓練、教育など 14 の機能領域マネージャーを擁しています。BMA の目的は、ビジネス業務ポートフォリオを最適化し、資金を中核的な戦争遂行任務に振り分けることです。

## 課題：データへのアクセスを向上させ、同時に手作業の負担とコストを削減する

HQMC P&R EBT は、100 以上のビジネスシステムと数百の分野にわたるビジネス業務を統括しています。多くの場合、重要なデータや情報は、さまざまなビジネス領域、システム、アプリケーションに閉じ込められ、情報共有が制限され、リスクが不明瞭になり、重複した作業が発生していました。海兵隊は、サイロ化したカスタムメイドのシステムやアプリケーションから、最新化を加速させるクラウドベースの共有サービス環境へ進化させる必要がありました。海兵隊は、Pega Gold 導入パートナーである、srcLogic と連携しました。srcLogic は、レガシーシステムをクラウドベースの迅速かつ接続性の高いプラットフォームに置き換えるパイロットプランのロードマップとして、Pega Government Platform™ を使用しました。

防衛機関がエンタープライズアーキテクチャを変更するには時間を要します。米国国防省の政府機関は、中位影響レベル (ATO) を得るために多くの制御要件を満たす必要があるのです。2018 年 5 月、EBT は商用クラウドプロバイダー上で新しいクラウドアーキテクチャの構築を開始しました。また、2019 年 4 月には、ベースとなるクラウドレイヤー向け ATO を取得しました。その後 6 か月間で、同社は、このベースクラウドレイヤー上にプラットフォームを構築しました。プラットフォームの 1 つである Pega Government Platform は、中程度のレベルのアプリケーションに通常必要とされる 403 の制御のうち 390 のセキュリティ制御を継承します。

基盤が整ったことで、デベロッパーはより迅速にアプリケーションを構築し、年単位ではなく、数週間での承認を可能にしました。Pega Platform™ 上に構築されたアプリケーション管理コントロール、ルールセット、およびサービスを共有することで、EBT はオブジェクトとコンポーネントを再利用し、アプリケーション機能を一度構築すれば、他のアプリケーションにも導入できるようになりました。たとえば、電子署名の機能は、すべてのアプリケーションに簡単に適用できます。

また、共有サービスは、組織全体で再利用することができます。Pega をデプロイすることにより、エンタープライズ、組織、さらには他の防衛機関であっても、機能を共有することができます。各アプリケーションをゼロから作成する必要がないため、本番環境までの時間が劇的に短縮されます。

## 小さく始め、迅速に行動

海兵隊には、変革に向けた長期的なビジョンがあります。srcLogic と連携してアプリケーションを開発することで、EBT は、海兵隊のアジャイル環境の構築を成功させるとともに、このプラットフォームの長期的な可能性を示すことができました。最初に対処したアプリケーションである MIC-P は、海兵隊の資産を保護し、会計データの正確性と信頼性を確認し、業務効率を促進し、所定の運営方針の遵守を促すための標準的なプロセスを備えた、管理者用内部統制プログラム (MICP) です。MICP は、効果的な業務を保証し、不正、無駄、誤用から保護し、法令を遵守するために、組織全体の内部統制の有効性を評価し、報告する役割を担います。

**これまで情報収集に費やしていた時間は、海兵隊の任務のために費やされていたものではありませんでした。システムの最新化により、何千、何万時間もの工数や関連コストが削減され、最終的に任務に集中できるようになりました。**

アンドリュー・ハッチオン大尉 (Captain Andrew Hutcheon) 米国海兵隊、IT ポートフォリオマネージャー、HQMC、エンタープライズビジネストランスマネージメント オフィス

引用元：AFCEA シグナルウェビナー「今こそ、その時。アジャイル手法の実現に向けたロードオートメーションの導入」(2020 年 7 月 22 日)

従来、MICPに準拠するためには、ExcelスプレッドシートやSharepointなど、さまざまなソースからデータを収集し、整理するのに数十万時間の工数を要していました。コンプライアンスを実証するための報告書を手作業で作成し、管理者のコントロールに準拠していない問題を説明し、問題を解決して不正のない監査意見を得るために必要な行動を追跡するために、より多くの工数が費やされました。問題解決の追跡と上級幹部への正確な報告のプロセスの自動化をサポートするために、海兵隊とsrcLogicは、「管理者による内部制御の修復および報告（Managers Internal Controls Remediation and Reporting、MICRR）」と呼ばれるアプリケーションを開発しました。

新しいMICRRアプリケーションを使用して、海兵隊はアジャイル手法を活用し、Pega Government Platformのローコードアプリケーション開発機能を利用することで、3か月で本番環境に対応する初期運用機能（IOC）を実現し、6か月で完全な本番環境へのデプロイを実現できたのです。最初のデリバリー以降、海兵隊の開発チームは、ローコード機能とアジャイル手法の組み合わせにより、アプリケーションの開発と実現を大幅に高速化して、新しいアプリを3～4か月ごとに作成してきました。さらに、リスク管理フレームワークの制御に包括的な継承モデルを使用することで、アプリケーション制御の問題の大半はすでに解決されており、デベロッパーが対処すべき制御はほんの一握りです。海兵隊は、アジャイル手法を全面的に採用しています。

Pegaがデベロッパーにコーディングのガードレールを提供するよう、アジャイル手法はプロセスのガードレールを提供します。この手法は、柔軟な対応を可能にしつつ、プロジェクトを迅速かつ成功裏に、また円滑に進めるための構造として使用されます。海兵隊の財務管理ITポートフォリオの最新化を主導するアンドリュー・ハッチオン大尉は、「この作業をアジャイル手法で整理することで、我々の導入は確実に成果を上げています」と語ります。

部門の垣根を超えるアプリケーションをより迅速に開発し、導入できるようになることは、海兵隊にとって大きな前進になります。最新製品のもう1つの重要なメリットは、データ収集と共有の方法です。データ収集を構造化し、単一のデータ環境を構築することで、リアルタイムに報告できるようになりました。これにより、リーダーはリスクの可視化を進め、ビジネスインテリジェンスを適用して、さらなる改善の機会を見出すことができるようになります。

#### キーポイント

- ・ アジャイル手法により、年単位ではなく月単位で手動から自動プロセスに転換
- ・ 海兵隊が導入した Pega
- ・ Platform は、継続的なATOで運用され、アプリケーションの納期を数年から数週間に短縮
- ・ Pega ゴールド導入パートナーである srcLogic は、MIC-RR の製品版を6か月で納品



州政府



# カリフォルニア州公衆衛生局

## 概要

米国内で最大規模を誇る医療組織、カリフォルニア州公衆衛生局(CDPH)は、世界で6番目に大きな経済地域に住む3,900万人に医療サービスを提供しています。およそ8,000名が在籍する10の組織から構成され、カリフォルニア州住民の安全衛生を確保するとともに、公衆衛生関連のデータと統計情報を管理しています。CDPHは、地域の健康管理、健康衛生関連の教育とアウトリーチ、医療健康施設の評価、医療関連の許認可など、幅広いサービスを提供しています。現在、CDPHのプログラムでは、環境、食品、処方薬など、年間60万件の許可証を発行しています。

CDPHは複数の業務単位とサービスにわたって、許認可サービスと監視サービスの簡素化と統合を行うために、Pegaを利用しています。かつては、許認可の取得には数週間から数か月を要していました。申請書をレガシーメインフレームシステムに手作業で入力し、申請書を郵送したり、申請者と直接面会したりして処理を行っていたので、手続きに時間がかかっていました。Pegaのソリューションを導入して許認可手続きを自動化してからは、申請はオンラインで行い、自動的に作成された資格証や許認可証を簡単に受け取れるようになりました。数か月からほんの数日で済むようになりました。

## 改革のために構築された免許交付プログラムによる顧客体験の改善

### 将来へ向けたアジャリティの強化

Pega製品は、Clinical Laboratory Professional Licensing、Electronic Laboratory Field Services、New Online Licensing Application、そして最も新しいNational Cannabis Licensing ServicesというCDPHの4つの部門で、エンタープライズライセンスプログラムのコンポーネントとして使用されています。CDPHでは、局全体でライセンスプロセスを刷新するため、さらなるプロジェクトを計画しています。

**私たちちは年間60万件の医療関連の許認可を処理しているので、大量のデータに対応し、カリフォルニア州全体でスケーラビリティを提供できるアプリケーションが必要でした。Pegaを利用してすることで、手動プロセスを減らし、数か月かかっていた免許交付プロセスを数日に短縮することができました。**

ゲイリー・ノディーン (Gary Nodine)  
カリフォルニア州公衆衛生局前CIO

<sup>1</sup><https://www.forbes.com/places/ca>

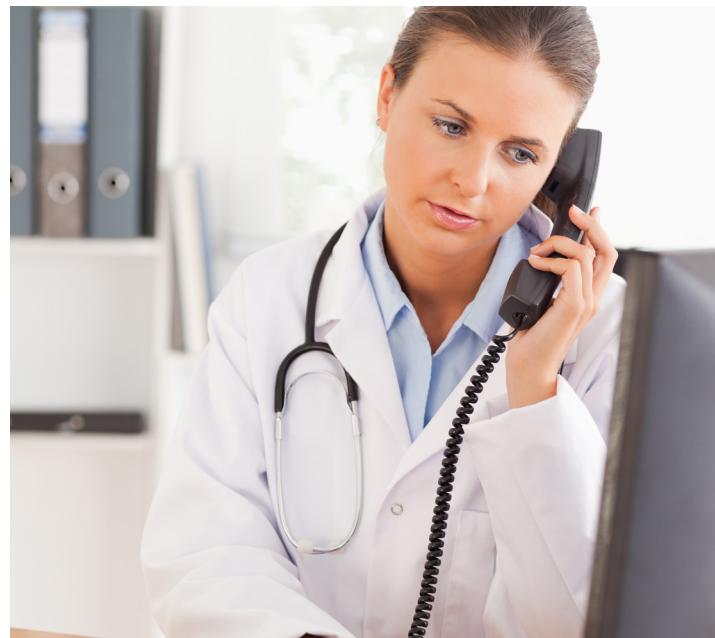
## 規制変更にリアルタイムで対応

カリフォルニア州は、医療用大麻の販売を合法化した最初の州であり、2018年1月1日には嗜好用大麻の販売免許を初めて発行した州の1つとなりました。複数の種類の許認可にわたって新しい免許への要望が急速に拡大し、それらに対処するための効率的なシステムが必要になりました。CDPHは、Pegaを活用した新しいテクノロジーインフラストラクチャを構築し、一般的に複雑で時間がかかるそれらのプロセスを減らし、資格の有無を迅速かつ正確に判断して承認を与える、ユーザフレンドリな一元管理型のシステムに刷新しました。この新しいシステムの設計と実装は、Pega PlatformTMを利用することでわずか数か月で完了しました。

現在では、効率的に免許を発行できるようになっています。複数のデータソース、部門、その他の行政機関と連携して、申請者の経歴調査を行い、公衆の安全の確保も簡単になりました。またCDPHは、新しい種類の許認可をすみやかに追加し、(外部ベンダーのものを含めた)他のシステムやアプリケーションと統合し、規制変更にリアルタイムで対応することも目指しています。最終的には、新しいシステムは、「種から販売まで」にわたる大麻製造を監視する、公衆の健康と安全のために重要な追跡システムに組み込まれる予定です。

### キーポイント

- 処理期間を数か月から数日に短縮
- 手動プロセスを自動化して廃止 職員の生産性を改善
- 開発と導入を迅速化
- 規制変更へのリアルタイムでの対応が可能





# ヴィクトリア州 エネルギー安全規制機関

## 概要

電気、ガス、パイプラインの安全規制を行うヴィクトリア州エネルギー安全規制機関（Energy Safe Victoria、ESV）は、電気、ガス、パイプラインの安全な生成、供給、使用を確保するには、書面での手続きに依存すべきではないと考えていました。そこで ESV は、「ESVConnect」オンラインハブを開発し、同機関の全申請システムを単一のオンラインプラットフォームに統合しました。

しかし、ESVConnect は重要なプロセスを大きく効率化したものの、免許の取得や安全証明書の提出をしようと電気工事士からのアクセスが集中したため、ウェブサイトのパフォーマンスに問題が発生するようになりました。ESV の情報サービス部門マネージャーであるマニッシュ・アローラ氏は、「大勢のユーザーがシステムにログインするようになると、作業負荷がピークに達しました」と当時を振り返ります。そのため、ESV のサーバーはその需要に対応しきれず、ユーザーは、不具合が生じかねないシステムに不満を持つようになりました。

問題の一つは、ESV が ESVConnect のサポートにおいて、オンプレミスサーバーに依存していたことです。オンプレミスのサーバーを拡張して需要の変動に対応する作業には、コストと時間がかかります。同時に、こうした需要増加に対応するには、多くの場合、新しいハードウェアへの投資や IT チームの充実にも費用がかかります。

## 差し迫った時間

オーストラリア統計局によると、ヴィクトリア州の経済成長率は現在オーストラリアでトップであることが、この状況の緊急性を高めています。コロナ禍からオーストラリア経済が回復した 2021 年から 2022 年にかけて、ヴィクトリア州の実質州内総生産は、全国で国境規制や封鎖措置が解除されたことにより 5.6% 増加しました。これは南オーストラリア州（5.1%）や北部準州（4.7%）、クイーンズランド州（4.4%）よりも高い成長率です。

同地域の急成長と利用者の期待の高まりを受け、ESV は、ESVConnect をオンプレミスサーバーから Pega のクラウドテクノロジーに移行し、高速化・高性能化する必要があると考えました。

現在、ESVConnect は、ヴィクトリア州の電気工事士に免許を発行するとともに、完成した工事に対して電気安全証明書（COEs）を発行し、これを監査するサービスを提供しています。一方、GasTrac は、ESV が提供するガスの申請管理を行うオンラインガス設置受付システムです。複雑なガス設備に関する情報のオンライン提出、申請状況の確認、免除申請などが可能です。

## クラウドのもたらすメリット

ESVConnect をクラウドに移行したことでの大きなメリットがもたらされました。その中でも、需要の増減に合わせて自動で拡張できることは、信頼性の高い安定したシステムパフォーマンスを実現するうえで大きなメリットになります。また、GasTrac を通じたガス供給認可の受付と発行の迅速化も、ユーザーのオンライン体験を向上させることにつながります。

---

**クラウド化することで、プラットフォームのメンテナンスがしやすくなり、ESVConnect のセキュリティ体制も強化されました。Pega は、システムの安全性を常に確保する役割を担っているのです。**

### マニッシュ・アローラ（MANISH ARORA）

ヴィクトリア州エネルギー安全規制機関、情報サービス部門マネージャー

---

管理のしやすさも、クラウドベースシステムへの移行のメリットです。以前、ESV は、保守やセキュリティ対策を、機関内の IT 専門の担当者に任せていたとアローラ氏は語ります。

これにより、システムの信頼性と安全性が向上するだけでなく、ESV の職員は、日常的な保守作業から、新しいシステム機能の設計や展開など、他のミッションクリティカルな作業に集中できるようになります。さらに、以前は新機能を導入する際、業界パートナーにオンラインシステムが停止することを 10 日前に通知する必要がありました。アローラ氏によれば、この措置が顧客体験の低下を招くことも少なくありませんでした。

しかし、クラウドを利用することで、パスワードのリセットなどの新機能を、「システムが常に稼働している状態」で簡単に追加できるとアローラ氏は説明します。これにより、ESVConnect で展開可能な、より優先度の高い機能に注力できるようになります。

ESV のクラウドベースのソリューションは、常時使用するユーザー数、ユーザーがログインするまでにかかる時間、証明書の処理時間などの情報をシステムが自動的に記録するため、州政府機関に重要なデータインテリジェンスを提供します。いずれも、システムの改善やユーザー エクスペリエンスの向上に活用できるデータです。

#### **将来を見据えて**

クラウドへのスムーズな移行を実現するため、ESV は、機関内の各部門から集まった主題専門家で構成される内部ワーキンググループを設置し、リスクの評価と課題の検討を共同で行いました。

また、ESV はクラウドへの移行に段階的なアプローチを選択し、データの安全かつ確実な転送と、慎重なコードの統合によって、混乱を最小限に抑えることができました。以上のようなベストプラクティスは、クラウドへの移行を無事完了し、ESV が新たなイニシアチブに取り組むきっかけとなりました。





# 複数の州におよぶ 災害からの復旧： ニューオーリンズ Deepwater Horizon Economic Claims Center

## 概要

史上最大の海洋原油流出事故として記憶に新しい 2010 年の Deepwater Horizon 原油流出では、何十万リットルもの原油がメキシコ湾に放出され、広範な業界の企業や市民に深刻な経済的・生態学的困難を引き起こすことになりました。結果としては、DHECC (Deepwater Horizon Economic Claims Center) による和解調停で、湾岸南部その他の原告側に補償が支払われ、ルイジアナ州、テキサス州、フロリダ州、ミシシッピ州、アラバマ州の市民をはじめ世界中の被害者の救済が行われました。

2012 年までに数十万件もの訴訟が行われましたが、処理の速度、透明性、正確性の欠如といった点で広範な批判を受けました。そこで 2012 年初めに、和解調停の一環として DHECC が設立されたのです。さらに 2014 ~ 15 年には、Pega Platform™ を使用して訴訟システムが刷新され、ワークフロー、不正、分析、レポートが利用できるようになりました。以来、DHECC は 100 億ドル以上の賠償金を南湾地域に給付し、結果として前例のない経済的・生態学的開発が可能となつたのです。

**複雑さ、スケール、変更の扱いにおける Pega の仕組みは、システムの成功にとって非常に重要でした。500 件以上の主要な規則が変更される中、すばやく簡単に変更を反映できるプラットフォームは不可欠でした。**

クリストファー・リード

DHECC (DEEPWATER HORIZON ECONOMIC CLAIMS CENTER) CIO

## 進行中の訴訟プロセスの刷新

DHECC は、簡素化された新しい訴訟システムを作成する過程で、1,000 ページにも上る和解文書、訴訟タイプが 24 件もありそれぞれ複数のバリエーションがあること、ルールと方針が絶え間なく変化し続けていることなど、さまざまな難しい課題に直面しました。DHECC の設立時にはすでに数十万件の訴訟案件が処理中だったため、新しいシステムではこれまでの原告者とメキシコ湾岸請求施設 (GCCF) の一環としての訴訟を処理し、給付済みの訴訟が重複しないようにする必要がありました。最後に、不正と悪用の防止ソリューションを含む 12 を超える外部システムや、それぞれの訴訟と関連文書を手作業でレビューして調整したうえで結果を文書化しなければならない 4 つの主要供給業者と統合する必要がありました。

ニューオリンズを拠点とする裁判所監督下の和解プログラムとして、プログラムが法的基準を満たすよう徹底するために、引き続き堅牢な文書が必要でした。また訴訟管理プロセスに関わるさまざまな問題から、このプログラムには市民からの極めて鋭い目が向けられました。

## 変更のための構築と複数システムのシームレスな統合

DHECC は広範な調査の結果、Pega と提携を結んで新たな訴訟管理システムを開発することにしました。開発チームは Pega のビジネスプロセス管理フレームワークを完全にカスタマイズし、不正の分析、完全なライフサイクルとチケットシステム、変更管理プロセスをワークフローに組み入れました。

DHECC が最初に訴訟プロセスを開始してから、訴訟処理にかかる規則と方針の変更は 500 件以上にのぼりました。Pega では変更が影響するすべてのインスタンスの更新および文書化が自動的に行われるため、次々と行われる変更を手動でコーディングをせずに組み込むことができるようになりました。新しい訴訟システムでは、それぞれのルールセットが完全に記録されたログが自動的に保持されるため、完全な監査証跡と支払額の正当性を証明できます。

DHECC のもうひとつの強みは、Pega のオープンなシステム統合と柔軟なアーキテクチャです。訴訟プロセスは複雑で多数の階層があり、複数のシステム、アプリケーション、テクノロジー供給業者で構成されています。DHECC は、1 つの統一プラットフォーム上でシームレスに簡素化されるシステムを構築することができました。



### 大規模な訴訟管理

DHECC の訴訟システムによって、すべての法的要件とセキュリティ要件に準拠しながら、効率を大幅に高め、提訴から解決までの時間を短縮しました。訴訟アプリケーションには 1 日あたり、弁護士、弁護士を持たない原告、石油関連企業、集団訴訟の弁護士、およそ 2,000 人の検閲者を含む数万人ものユーザーがアクセスします。DHECC は、数百か国、米国 50 州すべて、および複数の業界からの訴訟を処理しており、その文書数は 2,000 万件を超えます。総数 50 万件以上の案件が提訴された Deepwater Horizon は、現在、最後の訴訟を処理しており、今後 1 年以内に完了する予定です。

### キーポイント

- 史上最大の集団訴訟
- 1,000 ページに及ぶ和解文書
- 100 億ドル以上の給付金支払
- プロセスを通して和解規則と方針に 500 件以上の変更を反映
- 訴訟プロセス全体を通して、訴訟アプリケーションに毎日数万人のユーザーがアクセス
- 2012 年以降、50 万件を超える訴訟を処理





## ニュージャージー州裁判所

### 概要

裁判所と法執行官は、法制度の最前線に立っています。裁判所に持ち込まれない法的問題や紛争は多数ありますが、それでもニュージャージー州の裁判所には毎年約 700 万件の新しい訴訟が提起されています。これらの訴訟で裁判官は、刑法、交通違反、離婚、家庭内の紛争、遺言、契約、欠陥製品、基本的人権などの案件についての争議を解決するよう求められます。ニュージャージー州裁判所 (NJC) の議題はこれらの訴訟を通じて設定され、裁判所はこれらの訴訟を通じて市民に影響を及ぼします。

ニュージャージー州は、従来の裁判ケースマネジメントシステムを刷新する一方で、2014 年 11 月に画期的な刑事司法改革法案を可決しました。この改革により、市民にとってより公正な刑事司法手続きが策定されるようになり、公共の安全の向上に役立っています。立法上の責任を果たし、組織を改革するために、NJC は以下を行いました。

- アジャイルアプローチにより、統一訴状入力 (UCE) プロジェクトをはじめとする複数のアプリケーションを開発 裁判官が、実証済みの統計モデルに基づいて社会に対する被告のリスクをリアルタイムで判断するとともに、被告が裁判所に出頭する可能性を評価できるようにするための公安評価 (PSA) アプリケーションを開発 逮捕から裁判までの司法制度の効率と生産性を高めるために、裁判の方針変更を迅速に実施 3 つのレガシーアプリケーションを廃止し、モバイルを使用する 4 万人以上の法執行官のために訴状入力を簡素化する統一システムを開発 裁判所システム全体でケース管理アプリケーションを刷新し、機能を再利用して進行中のプロジェクトの開発コストを低減公判前サービスの職員が公判前に被告人を監視し、被告人とコミュニケーションを取るためのモバイルアプリケーションを開発

### 刑事司法制度改革を先導するニュージャージー州裁判所

#### 法執行機関と裁判所の効率と自動化の改善

ニュージャージー州裁判所 (NJC) の犯罪や交通情報に関する申請書には、地方裁判所の職員 2,500 人と法執行機関の職員 4 万人がアクセスします。NJC は、警察官と裁判所管理者の司法プロセスを簡素化するために、3 つのレガシーアプリケーションを廃止し、9か月足らずで統一訴状入力 (UCE) システムを開発しました。

開発が短期でできた理由は、NJC が明確なビジョンを持っていたからです。UCE を使用して、4 万人のニュージャージー州警察官全員が、交通違反や逮捕などの訴状や違反切符をモバイル統一苦情入力システムに直接入力しています。このシステムは、最初の入力から各ケースを自動的に追跡し、被告の裁判所出頭日を生成し、ケースのライフサイクル全体を管理します。Pega Platform により、NJC はビジネス規則を実行し、ビジネスプロセスを自動化し、各ケースのライフサイクルを管理して、情報がすべての司法関係者に効率的かつ正確に渡されるためのフローを作ることができます。

NJC は、指紋採取から裁判官による釈放決定まで公判前拘禁プロセスの改革に成功しました。同組織は現在、すべての事象、プロセス、意思決定ポイントを Pega Platform™ に取り込んでいます。つまり、NJC の職員は、被告人に関するプロセスを 20 分たらずで処理できるということです。これにより、従来は 3 時間かかっていた被告の処理時間を、89% と大幅に短縮できました。これには、面接、裁判官への推薦、リスク評価のプロセスが含まれます。NJC では年間 8 万人の被告を処理していますが、このプロセスだけでも時間を大幅に短縮しています。刑事司法改革には他にも多くのメリットが期待されています。たとえば、公判前に釈放を決定する場合により公正かつ客観的にアプローチすること、州の矯正施設を管理するためのコストを大幅に削減することなどです。

**Pega を活用したエンドツーエンドの刑事司法自動化プロセスにより、ニュージャージー州の法執行官 4 万人や地方裁判所の職員 2,500 人は、入手した処理能力を最大限に活用できるようになりました。**

ジャック・マッカーシー (JACK MCCARTHY)

ニュージャージー州裁判所 CIO

**裁判官の意思決定をリアルタイムで支援しながら、市民の生活を改善する**  
 公共安全と財政責任を改善するために、NJCは被告のリスクを評価する公安評価（PSA）アプリケーションを開発しました。PSAは、第三者が定義するビジネスルールと承認済みの行政方針を使用し、犯罪歴などの要因に基づいて、社会に対する被告のリスクを評価するスコアを生成します。PSAはまた、被告が法廷に出頭しないリスクを評価するスコアを裁判官に提供します。こうしたリスクスコアにより、裁判官は、被告人の公判前に適切なネクストベストアクションを判断するにあたり、より適切な情報に基づいた決定をリアルタイムで下すことができます。

#### **ケースマネジメントによって公費を節減しながら、裁判を迅速に受ける権利を保証**

保釈金を支払う余裕がないため、刑務所で裁判を待つ米国の被告は10人中9人にも上ります<sup>1</sup>、刑事司法制度の改革により、リスクの低い被告は公判前には家族のために仕事を続けることができます（リスクの高い被告は拘留されたままです）。これにより、刑務所の過密状態の問題や、それにかかる公費を節減します。pretrial.orgの調査によると、公判前の収監には年間90億ドルの公費がかかっています。これは1泊1人あたり60ドル～200ドルに相当します<sup>2</sup>。収監コストを削減し、司法手続きの効率を高めるために、被告は逮捕後48時間以内に起訴し、90日以内に裁判にかける必要があります。NJCは、自動化されたビジネスプロセスとビルトインのケースライフサイクル管理を使用してコンプライアンスを遵守し、逮捕から裁判までの司法プロセスを簡素化できます。

#### **効果的かつ効率的な公判前監視**

裁判所にとっても被告にとっても、公判前出頭でより良好な結果を得るために、NJCは公判前監視（PTM）アプリケーションを実装しました。公判前サービス担当官は、電子監視を使用して、裁判所から釈放された被告を効率的に監視し、次の出頭日と他の裁判所命令をリマインドできます。ケースライフサイクル管理は、公判前サービス担当官が公判前プロセスを円滑かつより適切に管理し、被告が裁判所命令を遵守するために役立ちます。

#### **裁判所のモダナイゼーション**

##### **アプリケーションの再利用によるケースマネジメントの簡素化**

裁判所システム全体を一元化し、複数の記録システムを統合してプロセスを自動化することにより、個々のケースのライフサイクルを容易に管理できるようになりました。NJCは現在、市営自動化裁判所システム（MACS）アプリケーションにより、数々のケースマネジメントサービスと、将来のすべての新しいリリースでアプリケーションを最大限に再利用できるようにするフレームワークを備えています。NJCは冗長なプロセスとシステムを排除し、さらにスケジュールとカレンダーの作成、告発と法令、支払処理、保釈と文書管理を含むすべての裁判所機能のための統一された入力システムを用意し、効率を高め、リアルタイムの決定を可能にしています。

## **自信を持って導入したニュージャージー州裁判所**

#### **裁判機能を維持**

ニュージャージー州の裁判所では、法執行官や自治体の裁判所職員など、内部顧客が業務を遂行するには、デジタルでケースを入力し、メンテナンス、カレンダー作成、スケジュール管理、宣誓証言、手数料処理などの作業を実行する機能を利用しています。

コロナ禍が始まるまでの数年間、その作業の大部分をPega Cloudに移行することで、ニュージャージー州裁判所はカレンダーの大部分を完全にリモートで実行し続けることができました。合計400の法廷が、ほぼ一夜にして仮想環境に移行しました。それ以来、ニュージャージー州裁判所は、このテクノロジーを利用して2,500万人の来廷者に対応しています。

#### **稼働率を最大化**

クラウドへの移行前、ニュージャージー州裁判所のレガシーインフラストラクチャは、稼働率に影響を及ぼしていました。これは裁判所内で管理されており、常に円滑に運用されているかを確認する必要がありました。クラウドへの移行により、ニュージャージー州裁判所のインフラストラクチャはほぼ自動でメンテナンスされるようになり、パッチ、アップデート、インフラストラクチャの更新が、所定のメンテナンス期間で定期的に行われ、ダウントIMEはゼロになりました。

**クラウドに移行してからは、稼働率が99.99%になりました。今後もこの数値を維持したいと考えています。アプリケーションを開発する場合に、できるだけ早く本番環境に投入したいときには、新しいハードウェアを購入し、担当者がハードウェアを立ち上げ、サーバースタックにすべてのソフトウェアをインストールして実行するという調達サイクル全体を省略できるようになりました。**

**ジャック・マッカーシー（JACK McCARTHY）**

ニュージャージー州裁判所、最高情報責任者

<sup>1</sup><https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/07/20/theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/>

<sup>2</sup><http://www.pretrial.org/the-problem/>

## ニュージャージー州裁判所は、再利用により公費の使用を 1,000 万ドル節約

ニュージャージー州裁判所（NJC）は、一般的なユースケースを 18 件特定し、統一されたプラットフォームを使用してすべての裁判所システムでそのプロセスを再利用することで、1,000 万ドルを節約しました。このため、地方裁判所、刑事裁判所、保護観察裁判所、民事裁判所、家庭裁判所で使用されるスケジュール作成や支払処理などの一般的なプロセスを再利用できるようになっています。その結果、NJC はアプリケーションを再利用し、Pega Platform™ のアジャイルを活用することで、開発時間を 10,000 時間短縮し、1,000 万ドル以上の開発コスト削減を果たしました。また、統一されたプラットフォームでは変更が柔軟に行えるので、NJC は将来のメンテナンスコストを大幅に低減することを期待しています。

NJC の成功の鍵として以下のようものが挙げられます。

- ・ 業務改革とデジタル化の方針 Pega Platform についての研修を職員 100 人以上に実施 アジャイル方式によるアプリケーションの開発

NJC は進化を続けており、法律やビジネスニーズの変化に合わせながら、デジタルトランスフォーメーションを完了する態勢が整っています。

### キーポイント

- ・ 年間約 700 万件の新規ケースを申請
- ・ 年間 8 万人の被告を処理
- ・ ニュージャージー州法執行機関職員 4 万人がモバイルで訴状申請
- ・ 3 時間かかっていた被告の処理時間を 20 分に短縮（削減幅 89%）
- ・ 訴状入力の効率は 90% 向上
- ・ 裁判所全体で機能を再利用することで、1,000 万ドル以上のコストを削減
- ・ 開発時間を 1 万時間短縮 被告の電子監視によって 96% のコスト削減
- ・ 9 か月で新しい訴状入力アプリケーションを開発し、3 つの高価なレガシーアプリケーションを廃止
- ・ アジャイル手法を採用してリスクを軽減し、処理速度を向上
- ・ プロジェクトを進めながら、Pega Platform についての研修を職員 100 人以上に実施



# オーストラリア ニューサウスウェールズ州 環境計画局

## 概要

ニューサウスウェールズ州計画環境局（DPE）は、オーストラリアで最も人口の多い州に、計画、ゾーニング、建設、保全に関連する幅広いサービスを提供しています。部門の規模が膨らむにつれて、プロジェクト、システム、手順も複雑になっています。2019年以降、同局は、Pega Platform™ を導入し、市民、不動産デベロッパー、地方自治体、専門家団体が、NSW プランニングポータル（ポータル）から NSW 計画システムに申請書を提出してやり取りを行う方法に変更しました。

2012年に政府のホワイトペーパーで NSW プランニングポータルの構想が発表されて以来、2019年から現在までに 31 万人以上の登録ユーザー、32 のデジタル計画サービス、128 の自治体がポータルに登録されています。NSW プランニングポータルは、NSW の一般市民に利用されているだけでなく、住民サービス省高層ビルポータルプログラム、運輸省、ServiceNSW といった省庁間のサポートでも重要な役割を担っています。最近では、ポータルに取り込まれた空間情報を利用して、NSW デジタルツインが NSW の都市機能の変化をほぼリアルタイムで表示しています。また、AI 技術の進歩により、住民サービスのサポートや、対応時間の短縮も図られています。

連邦政府では、オーストラリア統計局（ABS）が、ABS のポータルサイトとのデジタル統合と受信データの信頼性向上を実現したことと、各自治体は建築認可要件に関する月次報告を手作業で行わなくても済むようになりました。

## プロセスを簡素化して顧客体験を向上させる必要性

これまでの計画システムでは、さまざまな議会と部門にまたがつて膨大な数のオーダーメイドアプリケーションを使用していました。これらのアプリケーションは、実行に費用がかかるだけでなく、完全に運用し続けるためには高レベルの労力とリソースを必要としました。さらに、対面でのやり取りを頻繁に必要とする煩雑で手間のかかる紙ベースでのシステムに大きく依存していました。

同局は、法的要件を満たし、業務効率を向上させ、地方自治体と州政府による計画プロセスの負担を軽減し、市民の申請プロセスを改善するために、抜本的な変更を行う必要があることを把握していました。これらの問題に対処するため、計画プロセスのデジタル変革を開始しました。目標は、紙ベースのプロセス撤廃、申請期間の短縮、透明性の向上、すべての関係者の説明責任の強化です。

## 顧客体験の改善、高速化、透明性の向上

同局は、Pega Cloud® 上の Pega Government Platform™ を使用して NSW プランニングポータルを構築しました。州政府と地方自治体は、このポータルにより、コミュニティや業界が法的手続きを 24 時間年中無休でいつでも利用できるようにしました。申請プロセスはデジタル化され、単一のデジタルプラットフォームに統合され、以前は業務時間内に対面しか行えなかったさまざまな手動プロセスをシームレスに代替手段に移行できています。

この新しいシステムでは、NSW 全体の空間情報をほぼリアルタイムで統合し、ベースデータを提供して NSW のデジタルツインに情報を入力します。申請者が開発を提案する場所を入力すると、申請プロセスで要求されるものが同時に表示されるので、プロセスについて明確に理解することができます。計画情報がこのように透明であるため、提出されたアプリケーションの品質も向上します。

## 効率と柔軟性を高めるためのアジャイルで協調的なアプローチ

同局は、組織の規模とプロジェクトの幅広さを鑑みて、段階的で俊敏なアプローチで新しいアプリケーションを展開したいと考えました。もうひとつの考慮事項は、同局と地方自治体が法規制の変更、ユーザーのニーズ、および消費者のフィードバックに応じて変更を行うために必要な時間でした。拡張性、柔軟性、アプリケーションの再利用についても、同局において優先順位の高い事項でした。そして、Pega は、こうした要件をすべて満たすプラットフォームでした。

Pega により、地方自治体は設計・構築プロセスに参与できるようになったため、アプリケーションがプロセスとワークフローのニーズを確実に満たせるようになりました。NSW のデジタル計画サービスを採用した全 128 の自治体では、数日から数週間かかっていた人材研修を数時間で終え、即日即戦力に変えることができています。

**計画環境局は、Pega を使用することで、自治体、州政府、業界などのステークホルダーのグループと効率的に連携し、完全に統合されたデジタルソリューションを設計することができました。顧客体験の向上は最優先事項であり、当機関がアプリケーションを設計する上で最も重要視しておりました。**

**ジノ・カヴァラーロ (GINO CAVALLARO)**

オーストラリアニューサウスウェールズ州環境計画局、エグゼクティブディレクター

### すばやく導入でき将来的な拡張性も備える

NSW プランニングポータルは、サイロ化した連携性のない業務の遂行から、カスタマージャーニーを中心に構成された統合的な業務改善プログラムへの転換を推進する先駆けとなりました。これにより、デジタル計画サービスの導入を促進とともに、自治体や行政機関はテクノロジーの個別的な使用から脱却できるようになります。こうした状況が業務を妨げ、断片的な計画プロセスを助長してきましたが、現在では、テクノロジーを組み合わせて適切な順序で使用することでカスタマージャーニーに注力し、複合的な効果を得られるようになりました。

ポータルは、この政府全体のソリューションが自治体や他の州機関にも影響を与えることから、非常に強力な機能を開発し、業界の関係者と協力して統合をサポートしました。常に重視してきたのは、プロセスの簡素化と明確化によってカスタマージャーニーを改善することです。エンドツーエンドのサービスをオンラインに集約することで、関係者は単一のオンラインポータルを操作して情報にアクセスできるようになり、透明性のある追跡可能な可視化やデジタル主導の意思決定プロセスが可能になりました。

### キーポイント

- 初年度に、開発申請オンライン（Development Application Online）デジタルサービス経由で、10 億ドルを超える開発申請（DA）が 20 万件以上提出
- NSW プランニングポータルは現在、128 の自治体と 2,500 以上の民間認証機関を含む、31 万人以上の登録ユーザーが利用
- NSW 全体で、市民、不動産デベロッパー、認証機関、行政機関、地方自治体、専門団体が毎年すべての計画申請書が提出
- 同プラットフォーム上のデジタル計画サービスの数は、この 18 か月から 24 か月の間に、わずかな数から 30 以上までに成長
- これまで 40 日以上かかっていた申請の平均処理時間が 20 日未満に短縮
- 審査時間を 50% 以上短縮
- 過去 1 年間の顧客満足度は平均 86%
- 4 ~ 10 週間のリリースサイクルという短期間で提供可能になり、Pega 上に構築されたデジタルサービスの継続的なリリースと改良により、部門の効率が向上

NSW プランニングポータルは、時間をかけながら大胆な機能を構築してきました。スマート化された信頼性の高い建設業界を実現するために求められる、ミクロ経済改革の中心的な役割を担っています。ePlanning Portal は、公共サービスの提供における新たなレベルの透明性と生産性を支えるだけでなく、ミクロ経済改革を推進し、現代の集合住宅の建設と維持に対する社会的信頼を構築するという、逆らいがたい潮流の一環となっています。

デビッド・チャンドラー（DAVID CHANDLER）、OAM  
ニューサウスウェールズ州建設委員会委員、ニューサウスウェールズ州住民サービス省



# オーストラリア ニューサウスウェールズ州 高層ビル保証および検査 制度

## 建物の修繕から信頼性と透明性の再構築まで

### ビル保証管理プロセスの最新化によるニューサウスウェールズ州市民への支援

オーストラリアニューサウスウェールズ州高層ビル保証および検査制度（SBBIS）は、2018年に開始されました。この制度は、新築集合住宅の所有者を保護するものであり、開発業者が制度期間内に力バーできない欠陥工事の修繕費を賄う資金（ビル保証）を前もって確保することを義務付けています。SBBISは、高層建築の施行品質に対する消費者の懸念が高まる中、重要な規制改革の一環として実施されています。住民に避難命令が出たオパールタワーやマスコットタワーでは、建物の欠陥の補修のために住民に多額の費用負担が強いられたほか、マスコットタワーの場合は住民が住まいを失うなど、大きな注目を集めました。

しかし、SBBISは、消費者保護と信頼回復を目的としているものの、書類を手作業で記入する煩雑さと資源集約的なプロセスが、政府の取り組みにほころびを生じさせる原因となりました。申請者は、建築後のライフサイクルの8段階で、最大36枚の用紙に記入し、スケジュールや期日を手作業で確認する必要がありました。同時に、EXCELスプレッドシートを使用してSBBISのプロセスを管理しているのはごく少数のチームのみで、非常に手間がかかり、煩雑な作業となっていました。

### オンラインで回答を検索

NSW州政府は、時間のかかる紙ベースの作業を撤廃するため、制度の管理方法を簡素化し、スムーズなサービスを実現し、すべての関係者が短時間で結果を得られるようにしました。

その結果、新しいオンラインサイト「Strata Hub」、モバイルアプリ「SBBIS Inspect」という強力なツールが誕生しました。いずれもPega Platform™で開発されたものです。Strata Hubは、NSWの集合住宅の建設とメンテナンスをサポートするシームレスなデジタルプラットフォームです。このプラットフォームは必要なデータの入力を簡素化し、既知のデータを事前に入力することで効果的に機能し、バックエンドではコンプライアンスサポートやサイバーセキュリティの向上でNSW州政府を支援します。

また、SBBIS Inspectアプリでは、NSW州建築検査官の報告書作成方法を最新化することで、作業の効率化と迅速化を図ります。従来は、検査官が現地を訪問し、建物の欠陥の写真を撮影し、手作業で報告書を提出していました。しかし、SBBIS Inspectモバイルアプリを使えば、検査官はその場で必要なデータや証拠をすべて把握できます。これにより、検査官は、報告書の提出ではなくリスクの高いコンプライアンス事項に集中でき、同時に報告書の効率と精度も向上できます。

### 大幅なコスト削減

現在、Strata Hubは週に2,500人以上の利用者がアクセスしており、SBBISはビル保証の数を大幅に増加して建物欠陥の修繕費を確保しています。

この数は、単に熱意を示すだけでなく、この制度が始まってから消費者側のコストが大幅に削減されたことも示しています。以前は建物の構造上に問題が発見されると、多くの場合は開発業者ではなく所有者が修繕費を負担していました。現在、所有者は、開発業者が責任を負うべき問題を解決するために、年間何千ドルもの余分な賦課金を支払う必要はなくなりました。2040年にはシドニーの人口の50%以上が高層集合住宅に居住すると予想されていることから、このコスト削減効果は飛躍的に高まると予想されています。

### 従来の枠を超えたメリット

SBBISのデジタル化がもたらすメリットは、業務高速化、効率化、コスト削減にとどまらず、さらに広がっています。ビル保証のプロセス全体を最新化することで、人々の行動を変え、消費者の信頼を高めるとともに、NSW州政府機関がこれを機にデータを活用して地域の健康と安全を改善できると期待されています。

たとえば、Strata Hubは、ビル保証管理プロセスを簡素化することで、ニューサウスウェールズ州の住民が集合住宅を購入する際に、建物が適切に建設されるという大きな安心感を得られます。また、万一欠陥が生じた場合でも、この制度の補償期間内に利用できる修繕費が提供されます。

実際、ニューサウスウェールズ州では、オーストラリアで初めて、所有者の保護を目的として、集合住宅用建物に10年間の瑕疵保険加入を認可しています。これは、建物の完成から10年以内に重大な欠陥が発生した場合、一部の所有者が開発業者に対して行わなければならない、長期間にわたり費用のかかる訴訟手続きをなくすことを目的としています。

また、SBBIS Inspectアプリがオフライン作業に対応し、地下室など接続が制限された場所での検査時に作業に支障をきたさないようになったことで、検査官の行動も変化しています。それまでは、建築検査官が22ページのチェックリストを手作業で記入するという煩雑な作業を何日もかけて行っていました。

しかし、SBBIS Inspectアプリはオフラインでも利用できるため、検査官が地下3階の地下駐車場で情報を入力し、写真を撮影したとしても、Wi-Fiやインターネットに接続できる場所に戻れば、すぐに全データが自動でデバイスに同期されます。また、すべての情報が即時にダウンロードされ、修繕が必要な建物の欠陥に関して所有者が把握すべき重要な情報をまとめた報告書も作成されます。



Strata Hub のもう一つのメリットは、データを 1 つのリポジトリに統合できるため、ユーザーが重要な情報にアクセスしやすくなることです。また、Strata Hub の別のセクションでは、ユーザーが特定の高層建物の番号を入力するだけで、その建物の情報を確認できます。区分所有建物内の区画数、報告義務の完了状況、近隣の簡易衛星地図など、さまざまな情報が表示されます。すべての点において、所有者に十分な情報が提供されるのです。

#### 将来の展望

高層建物のデータをジオコーディングし、Strata Hub を NSW 州政府の他のシステムと接続することで、NSW 州政府は公衆衛生と安全性を大幅に改善できるようになりました。

しかし、Strata Hub や SBBIS Inspect アプリにはメリットがあるものの、特に建築のような保守的な業界では、新しいテクノロジー やシステムの採用を推進しにくい場合もあります。これに対応し、NSW 州政府は、関係者全員が安心してソリューションを活用し、そのフィードバックを最終製品の設計に反映できるよう、テスト段階での関係者の参加からウェビナーや会議の開催まで、幅広い対策を講じました。

その甲斐あって、現在、Strata Hub と SBBIS Inspect アプリは、消費者の信頼を高め、関係者の説明責任を向上し、人々の行動を変えることで、大都市における生活と仕事の場としての安全性を担保しています。

#### キーポイント

##### Strata Hub での SBBIS

- 行政機関向け Pega プラットフォームでの導入
- 36 種類の手書き書類を廃止
- 必要なデータの入力を効率化し、既知のデータを事前に入力
- 初年度のユニークビジターは 11 万人以上
- 6 種類のペルソナに対応したデスクトップポータル
- ビル保証が半年で 3 倍に成長

##### SBBIS Inspect モバイルアプリ

- NSW 州建築検査官の報告書作成方法を近代化
- 業務高速化と効率化を促進
- 建物の検査時に現場で使用
- 電波の悪い場所や届かない場所でもオフライン利用が可能
- Google Play Store と Apple App Store の両方で配信中

##### Strata Hub + SBBIS Inspect Mobile App の併用による相乗効果

- NSW の高層建物への投資を最大 3,530 億ドル相当で管理
- NSW 全体で 150 万人以上の高層集合住宅住民の生活をサポートおよび保護
- 地域全体で 3,000 人以上の高層建物管理者 (strata manager) と 84,000 件以上の区分所有建物をサポート





## ニューサウスウェールズ州 交通管理センター

### 概要

オーストラリア、ニューサウスウェールズ州の交通管理センター（NSW TMC）は、NSW 交通網における顧客体験の改善に取り組んでいる州

の行政機関です。NSW TMC は 18,000 km の道路と 5,000 か所以上の橋やトンネルにおける車両、鉄道、フェリー、バスの運行を管理しています。NSW TMC は、遅延を最小限に抑え旅行者のために正確な情報をタイムリーに提供するために、交通調整サービスと NSW 道路網の監視および管理を強化しています。同機関は Pega と提携することで、数千人のユーザーのために、既存の道路センサーネットワーク、インテリジェントな交通輸送システム、電子メッセージボード、看板を組み込んだプロアクティブなインシデント管理システムを開発しました。

**私たちが Pega と共に開発したインシデント管理ソリューションにより、たった 4 か月でエンジニアリソースの有効活用やインシデント処理の優先順位付けによる応答時間の短縮といった大きな成果を得ることができました**

クリス・ルウォルト

ニューサウスウェールズ州（オーストラリア）交通管理センター、交通事業システム主任マネージャー

### 4 か月で旅行体験の改善とコストを削減

ニューサウスウェールズ州での移動をスムーズにするため、シームレスな意思決定ベースのインシデント管理ソリューションである障害管理サービス（FMS）を開発しました。FMS は無数の交通関連イベントの管理を実現しています。追跡、管理、対応を効率的に行います。アジャイル手法と Pega の機能を活用し、同機関はたった 4 か月で成果を上げました。

### 交通とインシデントの迅速な管理

同機関は FMS を活用することで、電光掲示板メッセージや速度制限標識、信号機、監視装置など 2 万台以上の遠隔装置から報告された障害を動的にルーティングして解決しています。このソリューションにより NSW TMC の職員は、Pega のビジネス規則を使用して優先順位付けとエスカレーションを自動化し、現場技術者への動的なプロセスフローを促進することで、インシデントをより迅速に解決できます。

### 市民サービスの向上とコスト削減

NSW TMC は、より正確なコミュニケーションとよりスムーズな移動を使用して市民サービスのレベルを改善し、運用の効率化によってコストを削減しました。改善のための活動と優先順位付けにより、イベントの評価と対応にかかる時間を短縮しています。

### 将来的な変化への準備

現在、同機関には、高度でインテリジェントな対応を可能にするアジャイルなインシデントとケースマネジメントのシステムがあります。同機関が Pega を選択した理由は、それが現在の要件に対応しているだけでなく、同機関と関連組織内で将来的に変更があった場合にアジャイルな基盤を提供するためでした。NSW TMC は時間の経過とともに、データに基づくプロセスの精度が高まるにつれ、応答時間を短縮できることが期待されています。具体的には、共同インシデント管理を導入し、サポートスタッフと業務スタッフの間の連携を向上させていく予定です。

#### キーポイント

- 4 か月で本格稼働
- ニューサウスウェールズの旅行者にスムーズな体験を提供
- デバイスの不具合へのより迅速な応答
- ネットワーク全体でシームレスかつ透明性の高いインシデント管理

# ニューサウスウェールズ州薬物裁判所、 インテリジェントなケースマネジメントで生活を変革

オーストラリア、ニューサウスウェールズ州の先駆的な薬物裁判所が、司法および更生のためのプラットフォームを将来に備えてどのように構築したかをご覧ください。

## ビジネス上の課題

生活を変革しようとする場合、そのプロセスの一つひとつが重要になります。NSW 薬物裁判所は、パラマタ、シドニー、ハンター、ダボにまたがる専門裁判所です。本来であれば長期の拘禁刑に処される可能性のある薬物依存の犯罪者のために、地域密着型の更生プログラムの指導を行っています。Compulsory Drug Treatment Correctional Centre（強制薬物治療矯正センター）や NSW 司法保険局と連携し、中毒と犯罪の連鎖を断ち切るために包括的な治療と更生サービスを提供しています。

しかし、薬物裁判所も問題を抱えていました。人を疲弊させるようなテクノロジーでは、生活を大きく変えることはできませんが、薬物裁判所は 20 年以上もの間、時代遅れで柔軟性に欠けるレガシーデータベースシステムと格闘してきました。老朽化したシステムでは、最新の司法・医療プラットフォームとの統合や、プログラム要件の変化への対応ができないのはもちろんのこと、永続的な行動の変化を促して更生を成功させるという裁判所の使命の達成にも貢献できませんでした。

この問題の重大性は明らかでした。すべてのケースが一人ひとりの生活に深く関係しているため、業務の非効率性は単にプロセスを遅らせるだけでなく、その人の回復への道すじを狂わせてしまう可能性がありました。

## ソリューション

2024 年 7 月、NSW 薬物裁判所は、司法を実現し、更生を支援する方法を変革するデジタルトランスフォーメーションに着手しました。そして同組織は、業務を最新化するテクノロジーとして、Pega を選択しました。Pega の統合プラットフォームは、孤立化したシステム同士をつなぎ、データの信頼性を高めてエンドツーエンドのワークフローを簡素化するために必要な、インテリジェンスと自動化を提供しました。このような決断に至った背景には、業務の複雑化を解消し、意思決定を強化するとともに、持続的な業務効率性を支える拡張性と適応性の高いソリューションが必要とされていた状況があります。

Pega Government Platform™ 上に構築された TRACE（治療的リハビリテーションおよびケースエコシステム）は、複雑で複数の専門分野にまたがる薬物裁判所の業務のために設計された、システムの完全な最新化です。これは単なるケースマネジメントではなく、参加者の更生プログラムの全段階を通じて状況を追跡できる包括的なエコシステムです。

さらに、このシステムの真価は統合によって生まれます。TRACE は、司法システム中核データのための JusticeLink、尿分析レポートの自動処理を行う HealthLink、住所確認をする NSW Point、自動通信を行う Microsoft Exchange とシームレスに連携します。これは、デジタル上の神経ネットワークのようなもので、更生プロセスのあらゆる側面をつなぎ、取りこぼした情報がないようにします。

TRACE の真の力は、送致から監護、更生プログラム、卒業、地域社会への復帰に至るまでの司法プロセス全体を包括的に管理し、就労や経済的自立への道のりを支援できる点にあります。高度なユーザーアクセス管理により、裁判所業務に求められる高いレベルのセキュリティと秘密性を維持しつつ、内部スタッフと外部関係者の両方をシームレスに連携することができます。

12 か月の開発期間を経て、TRACE は 2025 年 6 月末に正式運用を開始し、薬物裁判所の運営方法を刷新する改革を完了しました。

**TRACE は、薬物裁判所の運営方法を一変させました。TRACE によりプロセスが簡素化され、データの正確性が向上するとともに、ケースマネジメントを一元的に管理できる環境を構築しました。さらに重要な点は、薬物裁判所の成長と革新のための将来性が確保されていることです。今後どのような状況になっても、TRACE を活用すれば確実に対応できるという自信があります。**

- 匿名クライアント

## 結果

TRACE は、単なるシステムの更新以上の成果を達成しました。裁判所の使命である「誰かの人生を変える」という使命を直接支援する、新たなレベルの業務運営方法を確立したのです。

- ・ **業務運営方法の重要性**：TRACE は、管理プロセスを自動化してデータ統合を改善することで、司法官とサポートスタッフが、真に重要なこと、つまり参加者の更生とコミュニティへの復帰支援に集中できるようにしています。テクノロジーがバックグラウンドでシームレスに機能すると、人間の専門知識を十分に活用できるようになります。
- ・ **参加者の包括的なサポート**：尿検査結果の追跡、治療計画の管理、医療サービスとの調整、参加者の経過の包括的な把握など、システムの機能は、更生を成功させるという裁判所の使命に直接的に貢献します。すべてのデータポイントから、一人ひとりの生活に関する情報を読み取ることができます。TRACE は、意思決定が必要なときに、そのような情報への完全なアクセスを可能にします。
- ・ **多分野にわたる連携を簡単に実現**：自動化された連絡体制と高度なワークフロー管理は、薬物裁判所の多分野にわたるサービス提供モデルを支援します。司法官から医療専門家まで、参加者のプロセスに関わるすべての人が、必要なときに必要な情報を入手できるようになります。
- ・ **優れた変更管理**：デジタル変革プログラムでは、変更管理に重点を置き、最新のプロセスや新しい業務の進め方への移行を促進することを主要な目標としています。デジタル変革の導入では課題が生じがちですが、TRACE は導入初日から組織の各レベルに組み込まれ、ビジネス成果を目に見える形で提供します。
- ・ **将来を見据えた基盤**：TRACE は、目の前の課題を解決するだけでなく、将来的な発展を想定して構築されています。薬物裁判所の規模が拡大したり、新しい更生手法や規制要件が導入されたりする場合には、TRACE も拡張させることができます。TRACE は単なるデータベースではなく、裁判所プログラムのあらゆる段階をサポートする、将来に備えた包括的なプラットフォームです。



# 地球環境維持のための許認可プロセス： ニューサウスウェールズ州環境保護庁 (EPA) のデジタル変革の物語

緊急な気候変動への対応が日常の一部となっている今、環境規制機関の役割はかつてないほど重要性を増し、複雑化しています。ニューサウスウェールズ州環境保護局 (NSW EPA) にとって、最新化が求められるのは、単なるテクノロジー対応だけではありませんでした。公共サービスがどのように環境を保護し、地域社会を支援し、急速に変化する世界の課題に対応するかを再考する必要がありました。

## なぜ今なのか：大胆な変化の時

ニューサウスウェールズ州環境保護局 (NSW EPA) は、2012 年の再設立以来、州の主要な環境規制機関となっており、土地の管理者であるファーストネイションズ（先住民）の人々やコミュニティと協力し、様々な取り組みを行ってきました。しかし、2023 年頃には、レガシーシステムの制約により、事業の規模や緊急性に十分対応できなくなっていることが明らかになりました。

分断化された個別のプラットフォームの存在により、規制の変更についていくことが困難になっていました。古いユーザーインターフェイスは、市民とケースワーカー双方にとって不満の原因となっていました。また、硬直した柔軟性のないプロセスのため、重要な環境対策に遅延が生じていました。許認可や調査、問題への対応が遅れるたびに、汚染対策も遅れ、コミュニティの待ち時間は長くなり、人々が依存する生態系へのリスクも高まるなど、事態は深刻でした。

EPA は、単にシステムのアップデートではなく、それ以上のものを必要としていました。つまり、デジタル時代の環境規制のあり方を再考する変革が必要でした。

## 課題：レガシーシステム、現実世界でのリスク

EPA の既存の許認可システムでは、連携されていない寄せ集めのツールで、13 種類のライセンスを管理していました。これらの許認可プログラムは、資産と活動の管理、職業の許認可、多様な産業活動の規制に及ぶものです。システムでは、最新のデータ形式への対応やリアルタイムの統合はできず、非効率的で環境的にも持続不可能な紙ベースの手動プロセスが使用されていました。

- 現場対応スタッフ：レガシーシステムを使用していたため、ケース担当者は情報の可視性が制限された状態で、連携の取れていないツールを使って業務を行っていました。処理には時間がかかり、検証は手作業で行われていました。また、規制範囲をまたぐ連携が困難だったため、環境保護担当スタッフの業務に遅れが生じていました。
- 市民と企業への影響：旧式のポータルと分断されたプロセスにより、許認可、進捗状況の追跡、適切なタイミングでのサポートが困難になっていました。特に、IT に不慣れなユーザーや、外出先でサービスにアクセスする必要のあるユーザーにとっては、ストレスの溜まる状況でした。
- 環境への影響：許認可や調査、問題への対応の遅れは、汚染事象への対応の遅れ、予防的な規制の機会の逸失、エコシステムやコミュニティへのリスクの増大につながります。

EPA は最新化だけでは十分に対処できないと考えていました。変化する規制に柔軟に対応し、よりスマートな調査を促し、重要な場面で職員が迅速に業務を進められるようなプラットフォームを必要していました。

## ソリューション：人と地球のためのプラットフォーム

明らかな変化が求められる中、EPA は Pega と提携し、より迅速な対応が可能で、市民中心の規制モデルの基盤となる、新しいデジタル許認可プラットフォームを構築しました。

Pega Government Platform (PGP) 上に構築され、Pega Cloud® でホスティングされる新しいシステム「CORE」は、すべての規制業務を単一の拡張可能なアーキテクチャに統合しました。アプリケーションからコンプライアンスまでの許認可プロセス全体をデジタル化し、さらに地域空間システムを統合することで、リアルタイムの位置情報に基づく意思決定をサポートします。

技術的な成果としては、Microsoft Power Automate と Pega Government Platform™ に AI を活用したデータマッチング機能を統合しました。従来はオンライン申請に対して申請者から提出された書類を、ケース担当者が手作業で検証していましたが、この技術革新により、時間がかかりエラーが発生しやすいこのプロセスから脱却することができました。その結果、さまざまなファイルタイプでのデータマッチングの正確性が 100% になり、効率とデータ品質の両方が劇的に向上しました。

この変革は、市民の体験の劇的な改善を意味しました。新しい外部ポータルにより、個人や企業は、IT を苦手とするユーザーのためのモバイルアクセスを含め、合理的で直感的なインターフェイスを使用して免許、認定、免除を申請できるようになりました。このシステムは、様々な免許証の写真の形式に対応し、プロの写真サービスを利用できない申請者が抱える問題を取り除くことができました。

EPA の職員にとっての利点は、プラットフォームで各ケースを全方向から把握でき、堅牢な検証、自動化ワークフロー、リモート調査のためのモバイル機能を備えていることでした。ジオタグ、オンサイトレポート生成、オフラインアクセスなどの機能により、調査官は、特にリモートや緊急事態において、より迅速かつ効果的に対応できるようになりました。

さらに、環境への影響も明らかになりました。EPA は紙ベースのプロセスを廃止し、汚染事象への迅速で連携された対応が可能になったことで、二酸化炭素排出量を大幅に削減することができ、自然の生態系を保護する機能が向上しました。

## 成果：環境規制の新時代

結果がすべてを物語っています。システムの最初のメジャーリリースは 2024 年 4 月に行われ、2024 年 11 月以降、すでに 18,000 件以上の許認可申請を処理しています。EPA の規制業務の規模とプラットフォームの処理能力の高さの両方が証明されています。プラットフォームに組み込まれたスマート検証により、アプリケーションデータの正確性が 100% になり、手動でのチェックが不要になりました。財務プロセスも自動化され、1 人あたりの作業で換算すると、1 週間あたり最大 500 分の時間削減につながりました。なかでも特に劇的なのは、返金処理時間が数日から数分に短縮されたことです。これにより、市民の利用体験が大きく向上し、事務処理の負担も軽減されました。標準化されたモジュール型プロセスにより、新しい規制分野の導入時間が 25% 短縮されました。

そして数字以上に、この変革によって公共サービスのあり方が変わりました。プラットフォームは単なるシステムにとどまらず、EPA がどのように機能し、対応し、共に進化していくかを支えるための共通基盤となりました。これにより、部門間の連携が可能になりました。他の NSW 機関との共同規制に対応し、高度な分析を提供して政策や対応について通知することができます。

また、インクルージョンへの積極的な取り組みも反映されています。多様なプロジェクトチームからアクセシビリティを第一に考えた設計まで、「公共サービスは育った環境や能力、デジタル機器に対する知識に関わらず、すべての人に役立つものでなければならない」という認識に基づいてソリューションは開発されました。



## 将来を見据えた行政変革のモデル

NSW EPA の取り組みは、政府機関がデジタル変革を 1 回限りのプロジェクトとしてではなく、継続的な人間中心の変革として捉えることで何が可能になるかを示す実例です。

EPA は、Pega の許認可システムを再設計することにより、単に最新化するだけでなく、人と地球を第一に考えた将来性のあるプラットフォームを構築しました。2026 年初頭にはさらなるメジャーリリースが予定されており、追加の規制機能が統合ポータルに継続的に統合されます。EPA の変革への取り組みは進化し、拡大を続けています。

### 主な成果

- スマートな検証と自動検索により、許認可申請のデータの正確性を 100% に向上
- 毎週 800 件以上の支払いを含む財務プロセスを自動化し、職員 1 人あたり 500 分を削減
- 2024 年 11 月以降に 18,000 件以上の許認可申請を処理。システムの規模と信頼性を実証
- 拡張可能なモジュール型のプロセス設計により、新しい規制分野の導入時間を 25% 短縮
- 汚染事象と規制措置管理を統合し、返金処理時間を数日から数分に短縮
- モバイルで使いやすいポータルと、IT 知識の度合いが異なる多様なユーザーに対応した包括的な設計により、アクセシビリティを改善
- 紙ベースのプロセスをデジタル化し、クラウドベースのプラットフォームに移行することで二酸化炭素排出量を削減
- オフラインのモバイル機能、ジオタグ、リアルタイムレポートで現場の調査を改善
- 共同規制サポートと共有データを通して、NSW 州政府部門間の連携を強化
- Pega Cloud® 上に構築され、Infinity 24.2 にアップグレードされた将来性の高いアーキテクチャにより、長期的な適応性を実現

Pega の再利用性と拡張性により、プラットフォームへの既存の投資を基にソリューションを構築しながら、機能を拡張できました。アジャイルなアプローチで Pega Government Platform 上にソリューションを構築することで、以前のアプリケーション開発プロジェクトと比べ、はるかに短期間で多くのことを達成できました。これにより、スタッフ、関係者、および幅広い NSW コミュニティが恩恵を受けました。

- ALEXANDRA GEDDES,  
NSW EPA、プログラムおよびイノベーション担当エグゼクティブディレクター

# クイーンズランド州 教育省

## 概要

オーストラリアのクイーンズランド州教育省は、州全体で 80 万人以上の児童・生徒と初等幼児教育サービスに登録している 30 万人の児童にサービスを提供しています。クイーンズランドは、面積では国内 2 位、人口では 3 位の州であり、文化面と地理面での多様性で知られています。

毎年、クイーンズランド州教育省には、政策や手続きから同省の決定事項、さらには生徒を対象とする計画のコストなどの課題に関する苦情が、親、生徒、その他の関係者から寄せられます。2017 ~ 18 年度に受け付けた苦情は 7,000 件未満でした。

同省は Pega に依頼して、これまでより効率的かつ効果的に利用者のニーズに対応し、自らの報告義務と準拠義務を果たせるようにするため、新しい苦情管理システムを開発しました。

以前は、スプレッドシートを利用して部門ごとに苦情を追跡し、管理していたため、データの収集とレポート作成には大量の手作業が必要でした。また、苦情に関して入手できる情報が限られていたので、傾向、課題、改善の機会を見極めるために苦情を効率的に確認し、分析するのが困難でした。

## 苦情管理のためのシームレスなエンタープライズソリューション

新しい CCMS (Customer Complaints Management System、利用者苦情管理システム) は、利用者の苦情を収集・保管・分析するための包括的なエンタープライズソリューションを提供します。自動通知と CCMS 内でのエスカレーションは、要求される期間内に苦情解決を完了させることに役立つとともに、簡素化されたワークフローとビジネスプロセスによって最前線に立つ苦情管理担当職員の効率が改善されます。

Pega Government Platform™ は、ケースマネジメントフレームワークを利用して、シンプルで使いやすいインターフェイスとアプリケーションを迅速に構築および展開するための機能を備えています。また、他のシステムと簡単に統合して、将来、別のユースケースをサポートするように拡張することもできます。

苦情データを収集し、レポートを作成および分析するために必要だった手作業を減らすため、CCMS には苦情データのための信頼できる一元管理型のリポジトリを備えています。ユーザーは、苦情と課題の両方のレベルで追加情報（苦情のサブカテゴリなど）を取得して、プロアクティブな管理のために傾向を特定することができます。

## 迅速な導入と将来への対応

クイーンズランド州教育省では、Pega のアジャイル方式を利用して、プロジェクトをわずか 4 か月で軌道に乗せることができました。CCMS は使いやすく、現在の状況に即しているだけでなく、将来拡張が可能な苦情管理システムにもなっています。

### キーポイント

- 4 か月以内に導入を達成
- すべての利用者からの苦情を保存する信頼性の高い一元管理型リポジトリを作成
- より効率的・効果的な苦情管理、プロセス、機能
- 意思決定の改善のため、レポート機能と分析機能を強化
- 苦情管理に関するオーストラリアの最新の基準に対応



Administr



# カリフォルニア州税務局

## 概要

カリフォルニア州税務局（FTB）は年間 1,600 万件以上の個人所得税申告と 100 万件の法人税申告を処理しており、米国内では 2 番目に大きい税務機関、世界的には 5 番目に大きな経済組織です。FTB は、納税者が期限内に州税申告を正確に行い、適切な額の税金を支払えるようにサービスと情報を提供しています。

個人所得税は州の市民サービスの主な財源となっているため、FTB は市民が負担すべき税と申告によって自主的に支払う税の差を埋める必要があります。こうした目標を達成するために重要なのが、複雑で変更されることの多い税法と州全体の納税申告をすみやかに照らし合わせることです。州の納税申告を正確に検証するため、FTB はコアテクノロジーとして Pega のソリューションを選択しました。Pega のアプリケーションは Enterprise Data to Revenue (EDR) プロジェクト構想に採用され、エンタープライズオペレーションとシステムの刷新に役立てられています。

**税業務を近代化した結果、プロジェクトの第 1 段階だけでも、効率性、多くの新たな市民サービスオプション、追加収入といったメリットがもたらされました。Pega CaseManagement ソリューションは、このモダナイゼーションの成功において重要な役割を果たしました。**

ジョン・スレンタ (JOHN SULENTA)  
カリフォルニア州税務局、元最高情報責任者

## 利用者サービスを改善して税収を 37 億ドル拡大

顧客体験を改善し、コストを削減するため、カリフォルニア州税務局は Enterprise Data to Revenue (EDR) プロジェクトを開始しました。Pega Government Platform™ を EDR に組み込み、まずは紙ベースの処理を自動化しました。その後、そのプラットフォームを利用して、個人所得税申告を 1 日あたり最高で 96 万件処理しました。2011 年から 2016 年にかけて、プロセスの改善と自動化の結果、税収を 37 億ドル以上も拡大し、年間 10 億ドルの追加収入を得ることができました。

さらに、EDR プロジェクトでは、納税者のための安全なセルフサービス型オプションが提供され、納税申告が検証され、手動プロセスの自動化と標準化を図りました。納税者は、メール、電話、テキストメッセージ、セキュアチャットなどのオプションを選択できるようになります。質問への回答や税還付が迅速化されました。EDR は、透明性と管理性も向上させます。納税者は、提出した申告書、支払いと源泉徴収、通信内容、会計の詳細をすべて 1 か所で確認できます。

想定できるあらゆるシナリオで納税申告プロセスがインテリジェントに自動化され、市民への税還付と州への納税の両面で処理時間が短縮されています。システムを利用することで、税金逃れの可能性や追徴課税が発生する場合など、申告の異常を簡単に見つけて処理することができます。

**モダナイゼーションの取り組みにおいては、税業務およびそれ以外の業務の両方を対象に、ケースマネジメントのスタンダードとして Pega を採用しています。**

ブライアン・ラウ (BRYAN RAU)  
カリフォルニア州税務局、企業開発室長

## 職員の生産性を改善し、内部的なコストを削減

回避可能な納税申告のミスにかかる作業時間を短縮するため、FTB は Pega を活用して精度検証システムを実装しました。不正確な納税申告のおよそ 20% は、納税者の申告漏れや申告用紙の間違った使用など、例外的な状況によるものです。FTB の目標は、例外の件数を減らし、自動的にルールを検証して、申告をより正しく効率的に行うために納税者を教育することでした。新機能を利用して納税申告が分析され、自動的に検証されるようになったため、処理コストが削減され、職員の生産性が改善されました。Pega の導入前は、検証を手作業で行っていました。



## 紙ベースからデジタルへ

EDRは、非効率的な紙ベースのプロセスをほぼ全廃し、デジタルと紙ベースを合わせて約100万件の納税申告処理を自動化しています。書類をスキャンすると、Pega Platform™ のアプリケーションが通信内容の種類を特定し、自動的に適切な担当者や部門に回されるため、より効率的なケースの割り当てと作業の処理が可能になります。これまで大量の書類を手作業で仕分けし、保管庫に収めていました。

## さらに広がるモダナイゼーションの可能性

FTBは、EDRの成功を土台にして、税制を近代化する取り組みの第2段階に進めることを計画しています。焦点は、エンタープライズプロセスの改善をさらに拡大し、納税者向けサービスを増強して、カリフォルニア州市民向けサービスからの収益を増やすことに当たっています。第2段階では、すべてのビジネスシステムを1つのケースマネジメントシステムに統合し、レガシーシステムを廃止します。これには、監査、回収、申請の実施システムが含まれます。FTBはまた、データの一元管理、手動プロセスの自動化、コミュニケーションの改善への取り組みも続け、カリフォルニア州の納税者と州の利益のためになる重要な知識とインサイトへのアクセスを提供しています。

### キーポイント

- ・ 州全体で税収を37億ドル拡大
- ・ 1か月で1,600万件の納税申告を処理
- ・ 1時間あたり24,000件の納税申告を処理
- ・ ピーク時には1日あたり96万件の納税申告を処理
- ・ 1週間で400万件の納税申告
- ・ 個人所得税に関する24時間年中無休のセルフサービス型問い合わせ
- ・ 確定申告のための平均コストを削減





## 米国メイン州

### 概要

住民 130 万人以上のメイン州には、14 か所の行政機関で職員 13,000 人以上がサービスを提供しています。これらの機関は、交通輸送、失業手当、医療・福祉、免許など、さまざまな市民サービスを提供しています。メイン州は市民中心のサービスをさらに向上させるために、Pega を採用しました。メイン州は州全体で複数の IT システムを統合する計画など、IT 改革を実施した結果、効率と市民満足度が高まる効果が表れています。

### メイン州の将来計画：生産性を高め、市民サービスを変革する

メイン州は、市民サービスを変革し、職員の生産性を向上させるために、複数の事業部門にわたって、統合 IT プラットフォームに堅牢なクラウドソリューションを実装しました。その結果、同州では、開発の生産性が 90% 向上し、プログラム開始当初から効率が 10% も向上しました。Pega Cloud® 上に導入したソリューションは、同州が多数の縦割り業務の壁を取り除き、14 の行政機関の間でより効率的で透明性のある俊敏なプロセスを展開するビジネス計画の一環です。

### 生産性と正確さの向上

メイン州は、職員が複数の担当者に書類を回覧する紙ベースの市民サービスプロセスを排除しています。同州では、生産性の向上、コストの削減、手作業によるミスのリスクをなくすために、主要な IT システムとプロセスのデジタル化を進めています。

### 重複を排除し、市民体験を簡素化

メイン州は、州全体のプロセスを洗い出し、無駄を省いて 14 の機関で再利用できる共通のプロセス基盤にまとめることにより、コストと重複を減らすことを目標としています。メイン州は、コンポーネントの再利用を進めることでアプリケーションの開発を一本化し、すべての機関で一貫したルックアンドフィールを作り出し、より円滑な市民体験を提供できるようになります。また、同州は不要な開発労力を排除し、重複するプロセスとアプリケーションを作成する場合にかかるコストを削減することを目指しています。

### 自動化されたアジャイルな機関

さらに同州は、各機関の特定のニーズに合わせてアプリケーションを迅速に開発できるようにするために、新しいアジャイルな自動化システムを使用する予定です。メイン州は市民が行政サービスに簡単にアクセスできるように、1 つの同じユーザー名、パスワード、データセットでどの行政サービスも利用できる一貫したユーザーインターフェイスにシステムを統合することを最終目標としています。これにより、行政サービス全体の市民にとっての体験の一貫性が向上することででしょう。

### 数か月かかっていたプロセス時間を数時間に短縮

メイン州は、これまで 40 日もかかっていた一部のプロセスをほんの 4 時間でこなせるようになり、行政機関の職員の効率と市民の満足度を大幅に向上させています。目標は、各機関を変革することで、すべてのプロセスで同じ効率と生産性を達成することです。

#### キーポイント

- 作業効率を 40 日から 4 時間に改善
- 初期開発の生産性を最大 90% 向上
- 数年かかっていた導入期間を数時間に短縮
- 数か月かかっていたシステムのセットアップ時間を数時間に短縮



# テキサス州退職制度 (TCDRS)

## 概要

テキサス州退職制度（TCDRS）は、テキサス州の33万人以上の職員が将来の計画を立てられるように、退職、障害、遺族給付金を提供しています。TCDRSは、370億ドル規模の信託へと成長し、800を超える郡や行政区と提携しています。TCDRSは、これらの郡と行政区が民間企業に負けず競争力のある退職給付金を適切な内容で提供して、有能な人材を雇用および維持できるよう支援しています。TCDRSは、就職したばかりの若いプロフェッショナルから退職者までの幅広い世代の人を対象に、テキサス州民の退職計画を支援するさまざまなサービスとガイダンスを提供しています。TCDRSは、常に市民体験の改善と強化に努めており、そうした取り組みをサポートするテクノロジーの要としてPegaを採用しています。

**Pega CRM のスピードと効率性、そして新しい対応処理機能により、TCDRS 加入者サービス担当者は、日常的なプロセスにかかる時間を大幅に節約することができました。新しい見積もりツールでは、加入者のための複数の見積もりシナリオをすばやく実行して、各シナリオの比較データを提供するだけでなく、加入者のオンラインアカウントに投稿して、加入者がデータにすぐにアクセスできるようにすることもできます。この機能は、加入者にアドバイスを与えるときなど、説明しながら見積もりを見てもらいたい場合にとても役立ちます。**

キャサリン・ソラハン (CATHERINE SORAHAN)

TCDRS 加入者サービスマネージャー

## レガシーシステムを排除して、システムアーキテクチャを改善し、顧客体験を向上

TCDRSは、紙書類の削減と加入者向けセルフサービスオプションの拡充という目標をサポートするため、PegaアプリケーションとウェブサイトAPIの統合を活用して、給付金の申請や退職プランのカスタマイズなど、より多くのことをオンラインで行えるようにしました。この改革は、TCDRSが従来の年金制度の置き換えと統合のために、2012年に初めてPega Platform™を実装したときに始まりました。TCDRSはPega Customer Service™の実装と追加のレガシーシステムの簡素化を通じて、統合プラットフォームとしてのPegaの使用範囲を拡大しました。

加入者からの多くのリクエストをTCDRSのウェブサイトからオンラインで送信し、Pegaの内部ワークフローを通じて自動的に処理できるようになりました。一方、雇用主側は独自の給付調査を数秒で実施できるため、従業員のニーズや予算と照らし合わせて重要な計画の決定を検討することが可能です。TCDRSがPegaを活用し、コストの高い複数のシステムを廃止することにより、機関全体でコンポーネントやプロセスを再利用することも可能になりました。また、このアプリケーションですばやくアジャイルな開発を行うことで、透明性の高い共通のプロセスをデジタル化できるようになりました。

## 新機能と簡素化されたワークフローにより、スタッフの効率と顧客体験を最適化

TCDRSは現在、変化する顧客の期待に応え、プロセスを最適化し、新しいプロジェクトの展開に必要な時間を短縮できるよう、新機能の追加と既存の機能の改善に取り組んでいます。

最初のステップは、既存のPegaソリューションを最新バージョンのPega Infinity™にアップデートすることでした。これにより、TCDRSはさまざまなアップグレードを活用して、パフォーマンスの向上、作業管理の改善、セキュリティの強化、カスタマーサービスの拡充を実現しています。

次にTCDRSは、より効率的でシームレスな顧客体験を提供するため、Pega Customer Service (CRM) プラットフォームを実装しました。新しいシステムと改善されたシステムアーキテクチャにより、加入者データへのアクセスが40%高速化し、シンプルなアカウントの更新にかかる時間が78%短縮されるなど、パフォーマンスが大幅に向上しました。新しいCRMシステムには、顧客をサポートするためのコールセンター向けツールも追加されており、たとえば、顧客の退職計画をサポートするための給付金の見積もりが67%高速化されました。

スタッフは、複数のアプリケーションやスプレッドシートを使用したり、メールやインスタントメッセージから情報を取得したりする代わりに、必要なすべてのデータとツールに1か所でアクセスできるようになりました。顧客のすべての活動とやり取りがアプリケーションによって追跡されるため、顧客のプロファイルを包括的に把握できます。

これにより、顧客はやり取りのたびに同じ説明をしないで済むようになりました。また、TCDRSの電話システムが統合されているため、スタッフは電話がかかってきたときにCRM内から通知を受け取ることができます。



## 迅速な実装および IT チームとビジネスチーム間の効果的なコラボレーション

TCDRS とその実装パートナーである Evonsys は、新しい CRM システムを極めて迅速に展開することができました。他の組織であれば数年を要したであろう構想からデプロイメントまでのプロセスを、わずか 8 か月で完了したのです。アジャイル開発プロセスのおかげで、IT チームは途中でビジネスチームにデモビルトを提示し、リアルタイムのフィードバックを収集してから、必要に応じてイテレーションを行って、スタッフの日々のニーズに適合するアプリケーションを開発することに成功しました。

## 作業の優先順位付け機能によって顧客に対するターンアラウンドタイムを最適化

TCDRS は、Pega 内の Get Next Work 機能を使用して、ユーザーの生産性、処理の適時性、顧客満足度をさらに向上させる取り組みを進めています。この機能によって CRM は、緊急性、生産性、処理の適時性、および顧客の期待事項に基づいて、各スタッフの次の任務を選択できます。スタッフは、次に取り組むのに最も合理的な任務を把握できるため、重要な作業に優先的に時間を使い、顧客体験の質を最大限に高めることができます。

### キーポイント

- 33 万人以上の受給対象者
- 800 人を超える郡および行政区の雇用主
- 加入者向けのオンラインアクセスと機能を大幅に拡張し、コストのかかる 5 つのレガシーシステムを排除
- 新しい CRM を 8 か月で実装
- 顧客の待ち時間を短縮し、プロセスを簡素化して、加入者と雇用者がより多くの情報に基づいて給付金に関する決定を下せるよう支援
- 以下を含む大幅なパフォーマンス向上を達成
  - 加入者データへのアクセスが 40% 高速化
  - 給付金の見積もりにかかる時間が 67% 短縮
  - シンプルなアカウント更新にかかる時間が 78% 短縮





## バーモント州専門職規制室

### 概要

バーモント州専門職規制室（OPR、Professional Regulation）の任務は、職業免許の交付と効果的な職能向上を通じて公益を保護することです。建築家からタトゥーアーティストまで、バーモント州内の50の専門職を対象とする200種類以上の免許を含め、毎年6万件の免許証の交付の案内と管理を行っています。

OPRでは、約10年間にわたって免許交付と職能向上業務の管理工作を行うために市販のアプリケーションを使用していました。その間、規制の変更頻度は増し、免許交付に伴う新たな責務も拡大しました。それだけでなく、ハードコードされたレガシーアプリケーションはコストがかかり、柔軟性に欠けるため、OPRは変化に対応するのがほぼ困難な状態となっていました。

OPRは、変化する業務環境に容易に対応できる現代的な新しいクラウドベースのプラットフォームが必要であると認識し、広範な調査と評価を行った末に、ニーズを満たすのはPega以外にないという結論に達しました。

**このように Pega のおかげで生産性を向上させ、プロセスを改善するとともに、他に類をみない優れたサービスをバーモント州の人々に提供する州認可システムを構築するという目標を達成できました。**

ジム・コンドス（JIM CONDOS）

バーモント州、州務長官

### すべての処理を自動化し、簡素化および変革を進める

OPRは、次世代ライセンシングプラットフォーム（NGLP、Next Generation Licensing Platform）の設計と導入に成功し、現在ではすべての処理をオンラインで行えるようになりました。免許の管理から、規制準拠のための更新、機能強化まで、ワークフローの全面的な自動化と効率化を行いました。

以前のソリューションでは職員が使用している数千の作業プロセスを自動化するための機能が限られていたため、大量の業務が手動で行われていました。手続きは職員だけでなく利用者にとっても時間がかかり、非効率的で、面倒なものでした。しかし、新しいソリューションがOPRの業務の流れを完全に変えました。

- 以前は郵便や面談によって行っていたプロセスを、今やオンラインで行えるようになりました。
- 高度なセルフサービス機能とケースマネジメント機能を利用して、免許の申請と承認プロセスを迅速化しています。
- 免許取得者が地域住民に最高のサービスを提供できるように、改善されたセントラルデータベースによって免許取得者の更新履歴とステータスが可視化され、職員はそれらの情報を確認できるようになりました。
- 職員は、システムにログインすればどこにいても担当案件を処理できるようになったので、仕事場所の選択肢が大幅に広がりました。
- モバイルアプリケーション提供の計画もあり、導入されれば、申請者も職員もより柔軟にアプリケーションを利用できるようになるでしょう。

### 迅速で重点的な変更が自由にできる

OPRにとって、Pega製品の主なメリットの1つは、規制上の理由であるか運用上の理由であるかにかかわらず、必要に応じてアプリケーションの変更、更新、強化ができることです。ワークフローが担当職員にとって役立つものでなければエンハンスメントキューにリクエストが入れられ、改善されます。たとえば、最近ではNGLPの強化モジュールを再設計することが決まりました。プロセスの責任者がITチームと連携しながらアプリケーションを改良し、職業免許所有者に対する個々の苦情をリンクしたり、クローンの作成や関連付けができるオプションも加わりました。このように新たな柔軟性が加わったことで、より効率的に苦情を調査できるようになりました。



#### 新しいデータ分析機能を利用して人員配置を最適化し、利用者の信頼を得る

OPRは、新しいソリューションを利用して、各種の申請や苦情の処理時間、特定の免許保有者や個人に関する苦情の件数、よく寄せられる苦情など、以前は得られなかった指標やデータを分析しています。そうすることで、業務効率が改善され、監督者がリアルタイムの指標に基づいて職員の作業負荷を調整し、再配分できるようになりました。また、それらのデータを利用できるようになったことは、顧客体験や利用者擁護にも役立っています。たとえば現在では、申請者に推定所要時間を伝えることができ、OPRの効率が実証されています。

優れた実績は統計値に表れています。たとえば最近、新しい職種として公証人が追加されましたが、OPRの職員9名が約13,000名の公証人からの申請をわずか6週間で処理しました。さらに、緊急時に看護師3,000名に至急で免許を交付しなければならなかつたときは、平均で1件あたり45分という早さで処理を完了させました。

# Pega for Government カスタマーエンゲージメント

## インテリジェンスとアジリティを備えた最高レベルの包括的カスタマーエンゲージメントソリューション

PEGA データシート

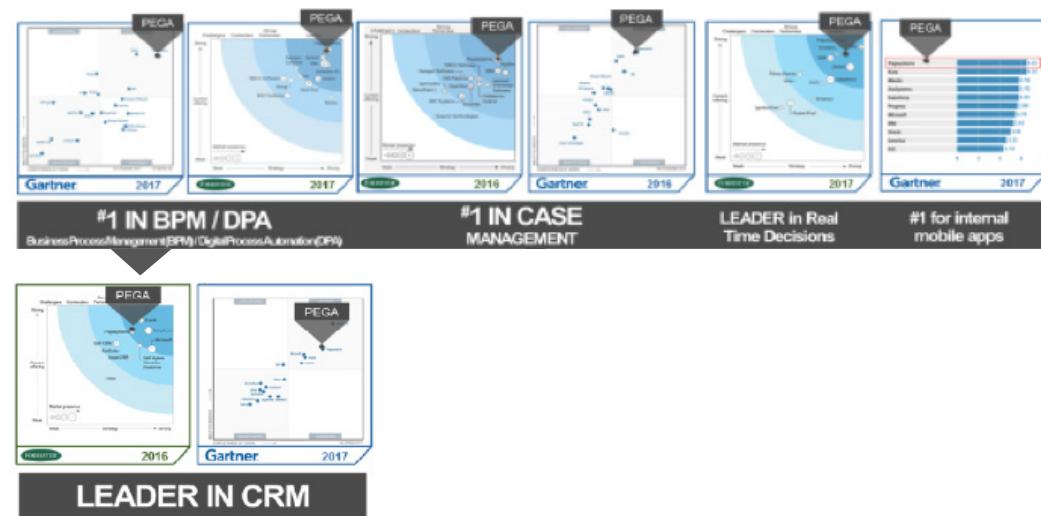
### インテリジェンス、透明性、顧客中心

Pega は世界各国で、大規模・複雑な行政機関における政策目標の達成と、市民生活の向上のための取り組みを支援しています。当社の業界最先端の戦略的アプリケーションと統合プラットフォームが、すべてのチャネルにわたって行政関連機関と有権者をシームレスにリアルタイムで結びつけています。

最も重要なのは、Pega ならコスト効率に優れた効率的な方法で、今日の変化の激しい要件にソフトウェアを対応させることができることです。Pega for Government Customer Engagement ソリューションは、構成可能な統合プラットフォームにより、他に並ぶものないアジリティと以下のメリットを提供します。

- ・ インテリジェンスやあらゆる利用者対応への適応性を、強力なナレッジやプロアクティブなアウトリーチと組み合わせて、利用者への継続的な情報提供を可能にします。
- ・ オンプレミスでもクラウドでも導入ができる、堅牢なモバイル機能とソーシャルエンゲージメント機能を実現します。完全にポータブルな Pega なら、利用者も行政組織の現場担当者も時と場所を選ばずに使えます。
- ・ 豊富な分析機能とレポート機能によって可視性、説明責任能力、制御を実現し、公共部門の指導者に適切かつ実用的なリアルタイムの情報を提供できるようになります。
- ・ プロセスを自動化し、パフォーマンスとコスト効率を改善して、業務を最適化します。
- ・ 既存のシステムとの統合が可能であるため、それぞれの行政組織に合ったペースで改革を進められます。

当社は、ケースマネジメント、モバイルアプリケーション開発、ビジネスプロセス管理、リアルタイムの意思決定管理、デジタルプロセスオートメーションの各分野におけるトップ企業です。**そのような主張をするベンダーは他にありません。** Pega の統合プラットフォームは、これらの分野だけでなく、クロスチャネルキャンペーンマネジメント、CRM カスタマーサービスおよびサポート、エンタープライズ CRM シートの分野でも最高レベルの製品であるとみなされています。Pega の独自性は、すべての機能を単一の統合プラットフォームで提供することによってもたらされています。



### チャレンジ

利用者と行政組織の職員が期待するのは、チャネルを問わず、最初から適切なサービスがすばやく簡単に提供できることです。しかしこの行政組織では、システムを進化させたり、職員をトレーニングしたりすることで価値を最大化するのは時間的に難しいことが明らかとなっています。そのような状況では、刷新のための取り組みが、複数のサイロにまたがるレガシーシステムのメンテナンスコスト、予算の削減、リスク回避、協力態勢の潜在的な欠如によって妨げられています。

### ソリューション

世界中の行政組織が Pega for Government Customer Engagement ソリューションを利用して、レガシーアプリケーションを刷新し、プロセスを効率化し、常に進化する利用者の要望に対応しています。Pega は、迅速な価値提供、極めて短時間での導入、効率的な再利用、エンタープライズレベルのプロセスの共有を実現する能力に関して高い評価を受けています。AI に基づくリアルタイムの意思決定機能を利用すれば、任意のチャネルでパーソナライズされたネクストベストアクションをガイドに従って行うことができます。



## シームレスなカスタマージャーニーのための機能

Pega for Government Customer Engagement ソリューションは、顧客体験の強化、ユーザーの生産性改善、顧客満足度の向上を目的とする豊富な機能セットを備えています。私たちのソリューションは柔軟であり、各組織の固有のニーズに対応するように設計されています。主な機能は、以下のとおりです。

- **オムニチャネルインタラクション**：Pega は、デスクトップ、モバイル、チャット、IVR (Interactive Voice Response)、電話、ソーシャルメディアなど、あらゆるチャネルで一貫したユーザー体験を提供します。チャネルはモデルベースの設計によって管理されるので、設計したアプリケーションは任意のチャネルやユーザーインターフェイスに反映できます。
- **Pega Intelligent Virtual Assistant™**：Pega の AI に基づく仮想アシスタントは、自然言語処理 (NLP) とテキスト分析を利用して、セルフサービスインタラクションのためのパーソナライズされたインテリジェントなエンゲージメントをもたらします。会話、アクション、コンテキストがあらゆる情報がデータとして取り込まれ、それらのデータを Pega の機械学習アルゴリズムにフィードバックして、管理型と非管理型の両方の学習モデルが提供されます。それらによって NLP が改善され、将来、同じような要件をもつ顧客がいた場合のネクストベストアクションの予測の精度が向上します。さらに、センチメント分析とリアルタイム分析を利用すれば、継続的な最適化が可能になります。
- **Pega Social Engagement for Customer Service**：ソーシャルチャネルを監視して、利用者のセンチメントを分析し、プロアクティブに対応します。
- **Pega Chat™**：顧客サービス担当者はウェブサイトでチャットを使用して顧客と対話ができ、テキストによる会話を通じて問題を解決します。Pega Chat は、プラグインもダウンロードも不要です。
- **Pega Web Mashup**：既存のセルフサービスエクスペリエンスに Pega の機能を組み込みます。Pega Web Mashup なら、複数の場所にアクセスしてそれぞれのプロセスを変更しなくともプロセスを 1 か所で更新できるので、一貫した顧客体験が提供できます。
- **Pega Co-Browse™**：複数の人が同じウェブページをワンクリックで共有できます。
- **Pega Knowledge™**：コンテンツの作成から公開までライフサイクル全体を管理して、利用者のウェブ上でのやり取りと職員のアクティビティに基づいて適切でタイムリーな情報を提示します。
- **Pega Robotic Automation™**：テクノロジーやプロセスをデスクトップ上で手軽に簡素化、自動化、統合して作業方法を最適化し、業務の処理量と時間を改善します。
- **統合ビュー**：レガシーシステム、インタラクションデータ、顧客サービスへのリクエストから関連している顧客情報を顧客関係の統合ビューにまとめます。ここには、アカウント情報、すべてのチャネルのインタラクションの履歴、カスタマーサービスへの未解決および最近のリクエストを提供し、顧客の状況と現在の状況に基づいて、それらのデータを動的に表示します。ガイド機能に沿ったインテント駆動型の処理：インテント駆動型の処理は、あらゆる顧客インタラクションでユーザーにガイドを提供して、トレーニング時間を減らし、サービスの一貫性を確保します。顧客や状況に合わせてサービスプロセスをカスタマイズできるので、効率性を損なうことなく、顧客サービスをパーソナライズすることが可能になります。
- **Pega Call™**：シームレスなエクスペリエンスを提供するため、利用者管理ソリューションをテレフォニーシステムと関連付けます。

# Pega Government Platform

## イノベーションに基づくレガシー環境の刷新：低リスク、コーディング不要

### PEGA GOVERNMENT データシート



### 柔軟性、イノベーション、統制を確保しながら刷新を図る

#### PEGA GOVERNMENT PLATFORM™ (PGP) とは

コーディング不要のソリューションである PGP は、業務ユーザーと IT ユーザーがモデルベースの設計を利用して連携しながらアプリケーションを構築することを可能にして、最終的なソリューションがエンドユーザーのニーズを確実に満たすものとなるようにします。

PGP では、階層型アーキテクチャによって組織の複雑な構造を取り込み、共通の資産を再利用できるようにして、各部門の独自性を確保しながらコストの大幅な節約を実現します。これは、Situational Layer Cake と呼ばれる Pega 独自の特許取得済みアーキテクチャです。

PGP には、以下のメリットがあります。

- ・ 品質と効率性の改善
- ・ リスクの低減
- ・ 組織のサイロ化の解消
- ・ 市民サービスの向上
- ・ 激しく変化する状況への対応力の確保

これまで、行政業務の刷新に関しては、行政機関とシステムインテグレーターには以下の 2 つの選択肢しかありませんでした。

1. カスタム開発：アプリケーションの開発とメンテナンスにコストと時間がかかります。カスタムアプリケーションや GOTS (Government Off The Shelf) アプリケーションは、実際に提供されるようになった段階ではすでに機能が古くなり、ビジネス要件を満たさなくなります。
2. COTS (Commercial Off The Shelf)：アプリケーションが柔軟性に欠け、十分な機能を備えていないことがあるので、カスタマイズに余分な時間がかかり、提供開始までの期間が長くなるだけでなく、将来における運用とメンテナンスのコストが上昇します。

しかし、現在は、コスト効率に優れ、革新的な刷新のための選択肢があります。Pega が提供している業務改革のための極めて優れたソリューションは、Gartner<sup>1</sup> や Forrester Wave™<sup>2</sup> などの調査では常に最高レベルとして評価されています。

実績を積んだ Pega Government Platform を利用すれば、カスタム開発のわずか数分の 1 の時間とコストで、大幅に自動化されたアプリケーションをモデル化して導入することができます。加えて、アプリケーションを常に完全に制御することもできます。プログラミングの修正が必要になるたびにベンダーと IT 担当者に頼らなくても済みます。したがって、政策や要件が変更された場合はアジャリティを発揮して迅速に対応し、常に最新の状況に後れをとらないようにすることができます。

#### チャレンジ

行政機関は、市民重視のサービスをすみやかに提供しながらレガシーシステムを刷新するという難題を抱えています。税金を財源としているため、絶えず変化する政策に対応すると同時に、イノベーションに基づく刷新を図ることが求められています。

#### ソリューション

Pega Government Platform™ (PGP) は、アジャリティとセキュリティを備えた統合ソリューションであり、既存のシステムを「リップアンドリプレース（全面刷新）」することなく、改革のためのツールを提供します。PGP を利用すれば、業務への影響を最小限に抑えながら、無理なく刷新のための戦略を段階的に実施することができます。

## 低リスクでコスト効率的かつ実用的な刷新

PGP は、既存システムを維持しながら刷新するという低リスクの選択肢を提供して、今日のレガシーモダナイゼーションに対応します。古いコードやシステムを無理のないスケジュールで段階的に廃止して、リスクを緩和しながら、業績をすみやかに改善することができます。

## 継続的なイノベーション

ビジネスと IT のコラボレーションを促進するモデル駆動型のアプリケーション開発を使用して、開発プロジェクトが最初から最後まで組織のミッションに沿うものとなるようにすることができます。 Pega は、柔軟性を欠いたツールやプログラミング言語にとらわれずに、独自のビジネスポリシーや目標を管理するのに必要な柔軟性があります。

## アジャイルアプローチのメリットの活用

PGP のインテリジェントなアダプティブテクノロジーを活用することで、極めて短期間にアプリケーションをイテレーティブに提供できるようになります。システムを停止させずに業務運営を維持しながら、継続的に刷新が行えます。

## 開発者にとっての利便性、行政対応、価値提供の迅速化

- PGP は、行政機関向けのデータモデル、案件の種類、ポータル、ダッシュボード、ビルディングブロックアクセラレーターなどの非常に有効で使いやすいイノベーションツールと、 Pega Express を利用して簡単に実用化できるプロセスを開発者に提供します。
- PGP は、 Pega Express と組み合わせることにより、行政アプリケーションの迅速な構築に役立つ組立形式のツールをもたらします。さらにモデルを構築し、プロセスをモックアップするための簡単な方法と、ビジネスニーズに基づくドラッグアンドドロップ機能を開発者に提供します。
- 行政機関向けに用意されたこれらの機能とソリューションフレームワークは、ソリューション提供の迅速化に役立ち、全体的な総所有コスト (TCO) を改善します。

## アクセシビリティとコンプライアンス

- Pega は、The Carroll Center for the Blind などのパートナーとの連携を通じて、 PGP アプリケーションが国際的なアクセシビリティ基準を満たすことを確認しています。
- セキュアなアプリケーションの設計、構築、実行を可能にする製品の提供に努めています。また、アプリケーションの悪用や不正アクセスを防ぐ幅広いセキュリティ機能も用意しています。
- Pega は、外部の独立セキュリティ機関に依頼して Pega® Platform のセキュリティの脆弱性評価を継続的に行っており、行政組織がプライバシーとデータに関する国際的な規制に準拠できるよう取り組んでいます。

## あらゆるデバイスでエンドツーエンドのコネクテッド環境を実現

- PGP は、顧客が直接利用するフロントエンドのテクノロジーをバックエンドのレガシーシステムにシームレスに結び付けるので、迅速な設計によってモデルを一度だけ作成し、選択したチャネルに展開するだけで済みます。
- Wi-Fi では、構成を必要とせずに既存のシステムとすぐ統合できるウェブサービスを利用します。

## クラウドチョイスソリューション

- PGP では、オンプレミス、任意のインフラストラクチャ上のクラウド、ハイブリッドの中から有効と思われるアーキテクチャを選択することができます。

現在の行政機関は将来にも対応するテクノロジーの導入が求められているので、イノベーションを積極的に取り入れています。大きな変革の時代の中で、 Pega Government Platform によって刷新と構築を進めることで、低リスクで、より効率的に目標を達成できるようになります。

### 第三者機関の調査によると、PEGA は JAVA と比べて以下の点で優れています。

- モバイル開発期間が 40 分の 1 短縮
- 分析および設計期間が 8 分の 1 短縮
- 変更への対応に要する期間が 8 分の 1 短縮<sup>3</sup>

1. モバイルアプリ開発プラットフォームのガートナー・クリティカル・ケイパビリティ (2017 年)、BPM プラットフォームベース・ケースマネジメントフレームワークのガートナー・マジック・クアドラント (2016 年)、インテリジェントビジネスプロセス管理スイートのガートナー・マジック・クアドラント (2016 年)、CRM 顧客エンゲージメントセンターのガートナー・マジック・クアドラント (2017 年)、BPM プラットフォームベース・ケースマネジメントフレームワークのガートナー・クリティカル・ケイパビリティ (2016 年) 2.The Forrester Wave™ : デジタルプロセスオートメーションソフトウェア (2017 第 3 四半期)、リアルタイムインターアクション管理 (2017 年)、The Forrester Wave™ : エンタープライズ組織向け CRM スイート (2016 年第 4 四半期)、The Forrester Wave™ : クロスチャネルキャンペーン管理 (2016 年第 2 四半期)、The Forrester Wave™ : エンタープライズ組織向けカスタマーサービスソリューション (2015 年第 4 四半期)。 <https://www.pega.com/ja/faster>

## マーケットリーダー

### Gartner®

- モバイルアプリ開発プラットフォーム（MADP）<sup>1</sup>
- エンタープライズローコードアプリケーションプラットフォーム<sup>2</sup> モバイルアプリ開発プラットフォームの重要な機能<sup>3</sup> BPM プラットフォームベースのケースマネジメントフレームワーク<sup>4</sup> インテリジェントビジネスプロセスマネジメントスイート<sup>5</sup>
- CRM カスタマーエンゲージメントセンター<sup>6</sup>
- BPM プラットフォームのケースマネジメントフレームワークの重要な機能<sup>7</sup> インテリジェントビジネスプロセスマネジメントスイートの重要な機能<sup>8</sup>
- CRM 顧客エンゲージメントセンターの重要な機能<sup>9</sup>
- マルチチャネルマーケティングハブ<sup>10</sup>
- Robotic Process Automation<sup>11</sup>
- エンタープライズローコードアプリケーションプラットフォームの重要な機能<sup>12</sup>
- セールスフォースオートメーション<sup>13</sup>

### FORRESTER®

- デジタルプロセスオートメーションソフトウェア<sup>14</sup>
- リアルタイムインタラクションマネジメント<sup>15</sup>
- エンタープライズ向け CRM スイート<sup>16</sup>
- クロスチャネルキャンペーン管理<sup>17</sup>
- エンタープライズ向けカスタマーサービスソリューション<sup>18</sup>
- クラウドベースの Dynamic Case Management<sup>19</sup>
- デジタル意思決定プラットフォーム<sup>20</sup>

## 実績：

- 12か月の投資回収期間で 321% の ROI
- 開発コストを 75% 節約
- エンドユーザーの生産性を 75% 改善
- 導入までの期間を 50% 短縮

## Pega の認定と準拠

### ISO 27001



FDA CFR Title 21 Part 11

詳細については、[pega.com/ja](http://pega.com/ja) にて Pega トラストセンターをご覧ください。

## Pega でデジタル変革をスタート

詳細および顧客事例については、[PEGA.COM/JA/INDUSTRIES/GOVERNMENT](http://PEGA.COM/JA/INDUSTRIES/GOVERNMENT) をご覧ください。

この図は、Gartner, Inc. によって、より規模の大きい研究文書の一部として公開されたものであり、文書全体の文脈において評価されることが必要です。ガートナーの資料は、Pegasystems からの要請に応じて提供されます。

ガートナーは、自社の調査資料に挙げた特定のベンダー、製品、サービスを支持することはありません。また、最高評価やその他の表彰のみを選ぶようにユーザーに推奨することもありません。ガートナーの調査資料は、自社の調査機関の意見のみを記載するものであり、事実の表明とみなされるべきではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、商品性や特定の目的に対する適合性を含め、調査内容に関するすべての保証を放棄します。

<sup>1</sup> Gartner Magic Quadrant for Mobile App Development Platforms (MADP) 2018

<sup>2</sup> Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms 2019

<sup>3</sup> Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2018

<sup>4</sup> Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>5</sup> Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2019

<sup>6</sup> Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>7</sup> Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>8</sup> Gartner Magic Quadrant for Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites 2018

<sup>9</sup> Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>10</sup> Gartner Magic Quadrant for Multichannel Marketing Hubs 2018

<sup>11</sup> Gartner Magic Quadrant for Robotic Process Automation Software

<sup>12</sup> Gartner Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms

<sup>13</sup> Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation

<sup>14</sup> The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017

<sup>15</sup> The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2019

<sup>16</sup> The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016

<sup>17</sup> The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016

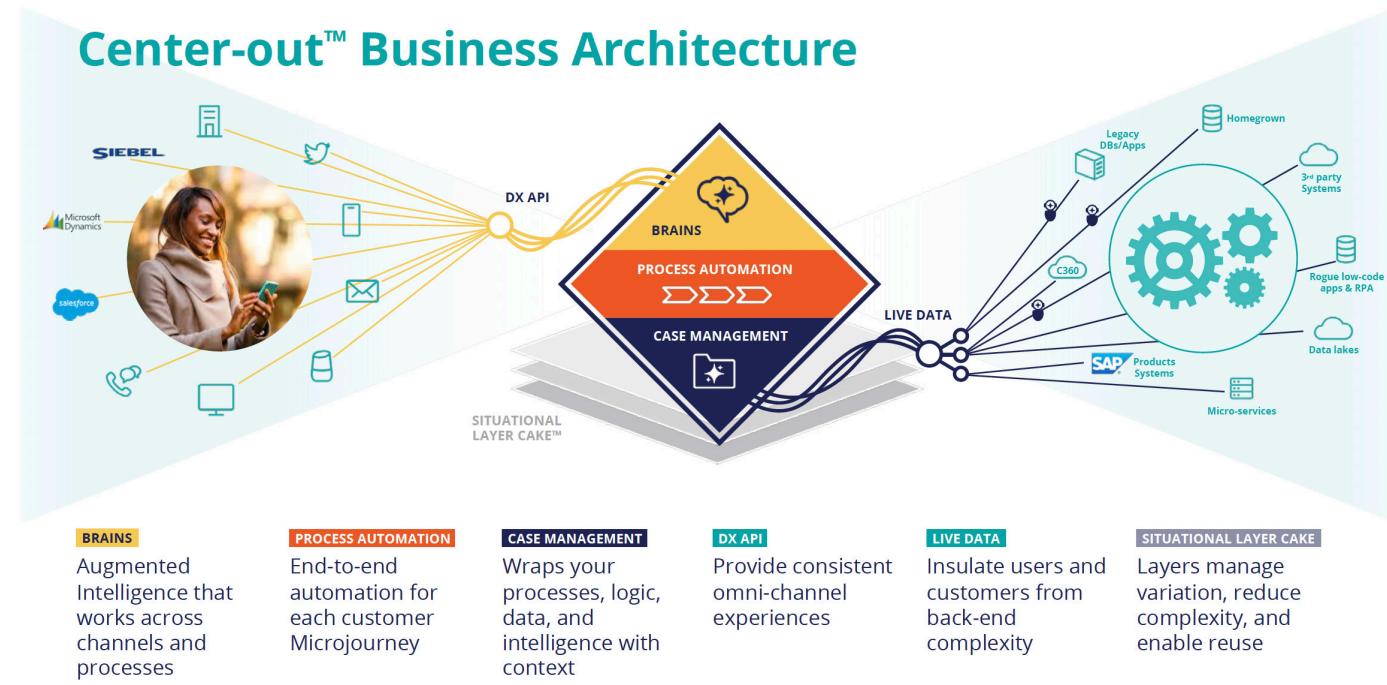
<sup>18</sup> The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015

<sup>19</sup> The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management 2018

<sup>20</sup> The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, Q4 2018

# Pega Infinity

カスタマーエンゲージメントとデジタルプロセスオートメーションを統合する革新的なソフトウェア



Pegasystemsについて Pega は、ビジネスの複雑性を解消する革新的なソフトウェアを提供しています。顧客生涯価値の最大化から、効率を高めるためのサービスの簡素化まで、Pega は世界の主要ブランドが問題をすばやく解決し、未来に向けた変革を成し遂げるご支援をしています。Pega のお客様は、リアルタイム AI とインテリジェントオートメーションにより意思決定の質を高め、成果を生み出しています。1983 年以来、Pega は、急激な変化の中で勝ち残るための拡張性のあるアーキテクチャとローコードプラットフォームを構築してきました。Pega のソリューションは多くの人々の時間を節約し、お客様の従業員と顧客がより重要な業務に専念できるようお手伝いします。

Pegasystems (NASDAQ : PEGA) の詳細については、[www.pega.com/ja/industries/government](http://www.pega.com/ja/industries/government) をご覧ください。© 2024 Pegasystems, Inc. All Rights reserved. すべての商標はそれぞれの所有者に帰属します。

## 第 15 版

