



地方自治体向け
ソリューション



自治体業務の効率化と住民接点を強化

住民接点強化ソリューション

～Salesforce Government Solutions～



背景・課題

- ・一方的な情報提供から住民一人ひとりのニーズへのきめ細やかなサービスの必要性
- ・住民と行政側とのコミュニケーション手法やつながり方の変化

ご利用イメージ

- ・低コストでスピーディに満足度の高い住民向けアプリケーションの開発・構築が可能
- ・規模に応じて最適かつ多様な情報発信、また住民と地方自治体の双方向型のアプリケーション開発が可能

地方自治体向け住民接点強化ソリューション

標準化された共通プラットフォーム上に様々な住民向けのアプリケーションを、容易かつスピーディに構築可能です。



● スピーディな住民向けサービスの構築に最適

地方自治体の業務は今、大きな変革期を迎えています。スマートフォンなどのモバイルデバイスの普及により、地方自治体と住民の接点も拡大。“つながるカタチ”そのものが急速に変化することで、一方的な情報提供ではなく、住民一人ひとりのニーズやライフイベントに基づいた、きめ細やかな行政サービスが求められているからです。

Salesforce は、クラウドサービスで培った技術・ノウハウを生かし、地方自治体と住民との接点を強化するためのソリューションを多数提供しています。そのベースになるプラットフォームが、地方自治体向けに最適化された「地方自治体向け住民接点強化ソリューション

(Salesforce Government Solutions)」です。

最大の特徴は、スマートフォン向けアプリ開発を重視し、地方自治体の職員自身が必要な住民向けのアプリケーションを容易かつスピーディに作成・変更することができ、コストも抑制できることです。同ソリューションでは、標準化された共通プラットフォーム上に、機能をロック化したいくつのコンポーネントをアドオンする形式を採用。どのようなニーズにも対応できるように、機能テンプレート群が多数用意されています。

● 展開性を活かせる「オープンガバメント」推進ツール

「地方自治体向け住民接点強化ソリューション」によってアプリを構築する場合、展開性も十分考慮され、実績のあるシステムの“流用”も可能です。例えば、先進的な自治体の成功モデルをベースに横展開して、別の自治体が新たに地域性を反映してアレンジしたり、住民データベースを入れ替えたりすることで、いわば「同じ“骨格”で違う“顔”を持ったアプリ」として再生させることができます。

このように、新しいスタイルの住民サービスをITの進化やスマートフォン、クラウドサービスの利用拡大と共に発展させることで、最初は“点”から始めた住民サービス・アプリの成功モデルを“線”や“面”へと拡大展開できます。その意味で同ソリューションは、日本の行政サービスのあり方そのものを大きく変革し、眞の「オープンガバメント」を推進する有効なツールなのです。

● 行政の効率化と住民と行政の一体化を促進

Salesforce の CRM テクノロジーに裏打ちされた「地方自治体向け住民接点強化ソリューション」によって構築される様々なアプリケーションは、行政の効率化や住民と行政の一体化を飛躍的に促進します。その一例が、少子高齢化・税収減少に伴う住民サービスの質低下という、予測される課題に対処する取り組みとして、千葉市が同システムを使ってスマートフォンアプリを作成した「ちば市民協働レポート（ちばレポ）」です。

アプリの双方向性を生かして課題の発生や解決状況を可視化す

ることで、市民には行政参加意識が芽生え、行政は積極的な対応をアピール。さらに適切なタイミングで行政対応を行うことで、透明性や効率を高めることにもつながっています。

ちばレポのこうした取り組みは、クラウド、モバイル、GPS 機能、CRM などの最先端の ICT を活用し、「住民の手のひらの中に市役所の窓口を構築した」と高い評価を得ています。また、「街づくりのプラットフォーム」として進化させながら、住民と行政の新しいつながり方を具現化しています。

● 従来の行政CRMのあり方を一新した結果、その重要性も増大

住民との接点を強化するために CRM が活用できる分野としては「総合窓口・窓口改革」「住民生活支援」「地域包括ケア」「子育て支援」「安心・安全」「地域課題解決」などが挙げられます。

それぞれモバイルの GPS 機能やプッシュ通知によって、「必要な場所で必要な情報のみを受け取る」、また「その場で行政に対して必要な手続き申請や予約が行える」といった、住民一人ひとりのライフイベントや利便性を重視した新しいカタチの行政サービスを提供できます。例えば「子育て世帯のママ・パパが、行政や医療機関などの関係機関とつながる『次世代型母子手帳アプリ』」

なども容易に作成できます。

「地方自治体向け住民接点強化ソリューション」によって構築されたサービスは、運用後もさらなる発展が約束されます。

Salesforce の企業向けコア・ソリューションが実績を重ねることで進化を続け、これらを行政向けソリューションと融合させることによって、次世代の「行政 CRM ソリューション」のビジョンを具現化し続けるからです。Salesforce の「地方自治体向け住民接点強化ソリューション」は多様化する行政 CRM に対応、住民と地方自治体との新しいコミュニケーションのカタチを実現します。



Salesforceについて

Salesforceは1999年米国カリフォルニア州に設立、以来クラウドベースでカスタマーサクセスプラットフォームおよび世界シェアトップのCRM(顧客関係管理)を提供し、行政や企業が、住民、顧客と新しい形でつながることを常に支援しています。

現在では営業支援・SFA、顧客サービス、マーケティング、コミュニティ、分析、プラットフォーム、IoT等の様々なサービスを展開、先進的なテクノロジーで多様化する住民や顧客との接点を強化し、行政や企業の業務変革を実現します。

株式会社セールスフォース・ドットコム

0120-733-257

www.salesforce.com/jp

info@jp.salesforce.com

Salesforceはsalesforce.com,inc.の米国およびその他の国での登録商標です。

またその他サービス名もsalesforce.com,inc.の商標または登録商標です。

その他各種製品名は、各社の製品名称、商標または登録商標です。

© Copyright 2016 salesforce.com, inc.



@SalesforceJapan



/SalesforceJapan



JPsfdc