Pegaを活用した各国行政機関におけるデジタル改革への取り組み

実績とベストプラクティス

PEGA

Build for Change®

目次

はじめに **4**

行政機関の実績とベストプラクティス **5**

民間行政機関 **6**
オーストラリアコミュニティ支援組織 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
Sveriges a-kassor：スウェーデン連邦失業保険基金 20
米国アルコール・タバコ・火器及び爆発物取締局 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室 31
米国退役軍人省 35
英国保健研究機関 38
米国連邦捜査局 41

防衛機関とインテリジェンス **42**
米国空軍研究所 43
米国海兵隊 44

州政府 **46**
カリフォルニア州公衆衛生局 47
複数の州におよぶ災害からの復旧：ニューオリンズ州ディープウォーター・ホライズン経済債権回収センター 48
ニュージャージー州裁判所 51
オーストラリアニューサウスウェールズ州産業・環境計画局 54
ニューサウスウェールズ州交通管理センター 57
クイーンズランド州教育省 58
カリフォルニア州税務局 60
メイン州 62
TCDRSテキサス州退職制度 64
バーモント州専門職規制室 66

Pega for Governmentカスタマーエンゲージメント **68**

Pega Government Platform™ **70**

詳細情報 **72**

Pegasystemsについて **73**

はじめに

行政機関は現在、歴史上最もダイナミックで重要な時期を迎えています。世界基準のサービスを提供するという約束を果たしながら、政府機関としての目的を達成するということを実現するのは困難なことです。プログラムは複雑で、民間企業では対応できないようなものばかりです。市民の健康と福祉を守り、空気と水をきれいに保ち、誰もが基本的な教育を受けられるようにするという重要な仕事をするのは、行政機関だけです。

常に変化し続ける資金調達、プライバシー、政策の環境に対応していくには、変革と連携、アジリティが必要です。ここで紹介したリーダーやプログラムの特徴から学ぶべきことを1つ挙げるとすれば、それは「行動すること」です。世界の動きはあまりにも速いため、完全に理解したり、完璧に計画を立てたりすることは不可能です。成功事例が示しているのは、前進すること、最大の効果を得るために現代化すること、そして常に結果に焦点を縛ることが重要だということです。

成果重視のテクノロジー、そしてリスクを最低限に抑えつつ価値を最大限に高める現代化のソリューションとして、Pegaが一貫して高評価を得ていることを非常に誇りに思っています。同時に、優れたテクノロジーが、デジタルモダナイゼーションという大枠の一部分にすぎないことも知っていいます。真の変革には、勇気と大胆さ、そして行動が求められます。

これらリーダーたちの成功事例が、お客様の組織における近代化の取り組みのヒントとして役立つものとなることを願っています。成功事例と成功を実現した人々についての詳細情報をご希望の場合は、メール（douglas.averill@pega.com）にてお問い合わせいただくか、pega.com/ja/governmentをご覧ください。

敬具

ダグラス・アベリル（Douglas Averill）

Pegasystems

グローバル行政機関産業マーケット部門リーダー

行政機関の実績とベストプラクティス

民間行政機関

ACSO（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、オーストラリアのビクトリア州、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、Pegasystems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管理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管理が強化され、ビジネスプロセスが簡素化されて改善され、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"**
>
> **ジャニン・グレッドヒル（Janine Gledhill）**
> オーストラリアコミュニティ支援組織（ACSO）
> 変革プログラム担当取締役

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、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、配信されている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のケースロードに加えて、特定の支援対象者とのやり取りをあらゆる時点ですべて表示できます。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しました。「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
たが、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20,000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成果をあげるための、業務担当者とITスタッフのリアルタイムでの連携

公共安全の未来：予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、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の経過を予測します。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。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より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。

"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"

ウィム・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

目標：行政機関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、査察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・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ターンキー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できる
- 再利用と独自化（レイヤーケーキ方式）
- 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、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は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ってきました。

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改革が順調に進んでいます。

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改革を主導

McDonald's

IPオーストラリア

概要

IP（IntellectualProperty）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。

> **"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（Rob Bollard）**
> IPオーストラリア、CIO

業務と利用者向けサービスの大幅な改善

品質保証を怠らずに承認時間を短縮

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拡大しています。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改革に着手しました。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。

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・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。デジタル改革の主な成果の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への移行により、35のシステムを廃止して、年140万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
- 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
- 品質保証を行い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・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上で重要な役割を果たしています。

RoSは、Pega PlatformTM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。

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、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
> 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資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内で受け渡すときに伴うリスクが減りました。
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を通じて効率を向上させ、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付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改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、RoSの内部チームは、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41,000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以前の紙ベースプロセスの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

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

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のShared Services Connected Ltd.（SSCL）は絶えず進化する環境の中で60万人近くの公共機関の職員にサポートを提供しています。

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。それにもかかわらず、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していたため、昔ながらのアプローチが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、すべてをエンドツーエンドで可視化できるようになり、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、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て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きます。

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では、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、より積極的に働きかけ、支援することを目標としています。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国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ったと思います。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ってしまいます。

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から、複雑な意思決定ロジックを用いたソリューション提供、下流のレガシーソリューションの情報の検証、処理まで、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60万人の経済的に困窮している人々が問題のある債務を管理できるよう支援
- 2022年末までに年間支援対象人数を2倍にする計画
- 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でモバイルやライブチャット、画面共有にも対応
- 通話処理時間は20%短縮される見込み
- 従業員の満足度を改善し、オンラインで顧客とエンゲージメントを図り、顧客のオムニチャネル切り替えを成功させることにより、ただちに投資回収を実現できます。

Sveriges a-kassor：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、ケース管理プロセスを効率化して正確性を高めたいと考え、Pegasystems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。

> **"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"**
>
> **トーマス・エリクソン（Tomas Eriksson）**
> Sveriges a-kassor、CEO

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ースに反映できるため、チャン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、より良い顧客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、8万人の同時接続ユーザーを4時間以内に処理
- コロナ禍の失業保険申請の増加にも、スムーズな拡張で対応

米国アルコール・タバコ・火器及び爆発物取締局

概要

アルコール・タバコ・火器及び爆発物取締局（ATF）は、米国司法省内の法執行機関であり、暴力犯罪からコミュニティを守っています。同機関は、火器の違法な使用と輸送、爆発物の違法な使用と保管、放火、爆撃、テロ行為、アルコールやタバコ製品の流用などを行う犯罪者と犯罪組織を法のもとで裁くという使命を担っています。ATFは、火器および爆発物産業の認可と規制も行っています。

ATFはこうした業務のため、National Field Office Case Information System（NFOCIS）と呼ばれる一連のアプリケーションを使用していました。特別捜査官、産業経営調査員、インテリジェンススペシャリスト、その他のATF職員は、これらのシステムを使用して、犯罪捜査、規制検査、証拠管理のさまざまなデータの入力、追跡、蓄積を行います。2015年ATFは、ビジネス刷新の取り組みを完了し、4つのレガシーNFOCISシステムを、犯罪捜査と規制検査を処理するための単一の簡素化されたソリューションに統合するプラットフォームを用意するために、スパルタンプログラム管理部門（Spartan Program Management Division）を立ち上げました。その目標達成のため、ATFはPega Platformを選択しました。

> **"私たちは、IT部門を中心としたアプローチではなく、業務部門を中心としたアプローチを取ることができました。ATFのプロジェクトチームにはさまざまな事業分野の専門家を迎え、アジャイルなベストプラクティスを活用・連携し、現場捜査官のニーズと役割を最も効果的にサポートし、公共安全を向上させるシステムを作成しました"**
>
> **A.J. フライ（A.J. Fry）**
> 米国アルコール・タバコ・火器及び爆発物取締局、
> 監督特別捜査官

最新の統一されたケース管理システムの必要性

NFOCISアプリケーションが開発・導入されたのは1998年でしたが、1つの例外を除き、クライアントサーバーアーキテクチャーを基盤としています。しかし、このアプリケーションは次第に古くなり、インフラ、機能の欠如によって、次のような課題が生じていました。

- アプリケーションがカスタムコードで構築されているため、変更や更新が煩雑で時間がかかる。
- ユーザーは、ケースデータの収集、追跡、蓄積を行うために、手書きのメモ、紙のフォーム、スプレッドシート、メールなど複数の手段を使用しなければならない。
- アプリケーションが分断化されており、構造もインターフェイスも異なるため、アプリケーション間でデータを共有したり、スイート全体からデータを蓄積したりすることが非常に難しく、犯罪行為の検出、阻止、対応を行うときの妨げとなっていた。

ATFは、従来のシステムから、Webベース、モバイル対応、プロセスベースの最新のITツールを活用して業務要件をすばやくより正確に効率よく満たす単一の最先端システムに移行することを求めていました。

そこでATFはPega Platformを使用し、Accenture Federal Servicesと連携して、統一されたケース管理システムを作成しました。以降、ATF職員は、データの入力、アクセス、編集をオフィスでも現場でも行えるようになりました。すべてのデータは、異なるアプリケーションに閉じ込められているのではなく、システム全体で瞬時にアクセスできます。また、この新しいシステムによって、行政機関の重要な分野である犯罪捜査と規制検査の両方のプロセスを自動化できます。スパルタンプログラムは、地理情報システム（GIS）、オフラインでの使用、カメラなどの堅牢なモバイル機能を備えています。

アジャイル手法による速度と効率の向上

ATFは、行政におけるアジャイル手法の文化的および組織的導入の先駆者です。この新しいプラットフォームを使用すると、業務部門とIT部門が連携し、現場のミッションクリティカルなニーズを満たす最終ソリューションを編み出すことができます。その結果、規制検査アプリケーションは効率的に開発され、予定より1か月早く導入されました。続く数か月で、ATFは週に1〜2つの更新プログラムを展開しました。従来のシステムではこのような頻度で変更を加えることは不可能でした。

ATFは現在、規制検査アプリケーションを完全に導入しており、現場での爆発物および銃器の検査を一括してサポートしています。スパルタンでは、マッピングとリンクの機能を使用し、承認履歴を追跡し、ドキュメントを接続して保存します。同機関がこの新システムを使いこなし、ATFの特別捜査官や調査員のニーズが変化するにつれて、エンドツーエンドのアジャイルスクラム開発により機能の反復、実装、変更がすばやく行えます。

スパルタンは、Amazon Web Services GovCloudでホストされています。クラウドのオンデマンドの拡張性により、ATFは主要なセキュリティ事象によって引き起こされる予期しないニーズに対処できます。また、2週間の開発スプリントを完了するたびに、ATFはソフトウェアの新しいリリースを迅速に展開できます。

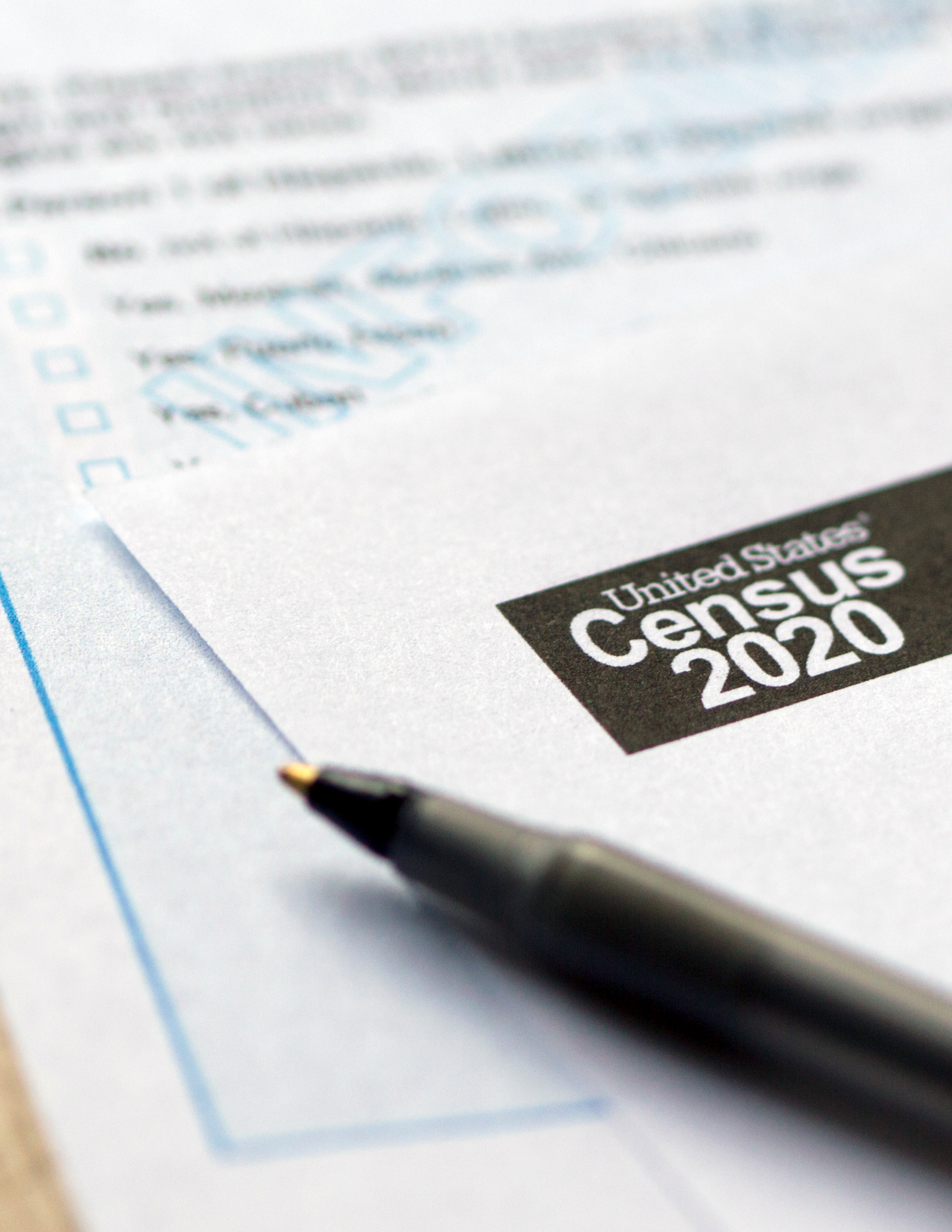
司法を支える速度、正確性、利便性を提供

ATFは逃亡者データベースの管理にPegaを使用しています。このデータベースには、指名手配者や関連する逮捕状のリストが含まれています。このリストは、逃亡者が発見されたときに、ATF本部のジョイントサポートおよびオペレーションセンター（JSOC）が全国の連邦、州、地方の法執行機関との調整を行うために使用しています。これにより、ATFはその人物を逮捕するために有効な令状があることを数分以内に確認できます。誤りや遅延があると、犯罪者の身柄を拘束できるか、取り逃がすかの分かれ目となることもあります。スパルタンを使用することで、ATFは正確で信頼できる情報に常に効率的かつ確実にアクセスできるため、全国の法執行機関の連携の効果が向上します。

ATFは現在、犯罪捜査を支援するための新しいシステムを導入しようとしています。新しい法執行アプリケーションは、現場で特別捜査官がメモ、写真、その他のデータをモバイルデバイスに直接入力できるようにすることで、犯罪捜査に役立ちます。その後、特別捜査官はデータを簡単に収集して堅牢な調査ケースを作成するなど、ATF全体で連携作業が行えます。

キーポイント

- アジャイル開発プロセスの十分な活用
- 最初のアプリケーションを予定より1か月早く導入
- 更新プログラムを週1〜2件導入（従来のシステムでは不可能だった頻度で更新）
- 4つのレガシーシステムを、データの入力、アクセス、コンパイルを行える単一の新しい統一ソリューションに統合
- ATFスタッフが正確で信頼できる情報にリアルタイムでアクセス
- 現在、地方事務局75か所にいる1,000人のATF職員が使用


United States
Census
2020

米国国勢調査局

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・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。

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、国勢調査企業データ収集および処理（CEDCaP）プログラムを開始しました。CEDCaPは将来を見据えた同局全体のイニシアチブであり、標準化された統合エンタープライズソリューションを活用して、すべての国勢調査とその他の調査にわたってデータの収集と処理を共有できるようにするものです。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、大幅なコストダウンを図ることであり、目標を2020年国勢調査に置いています。

2020年国勢調査盛り込まれたもう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

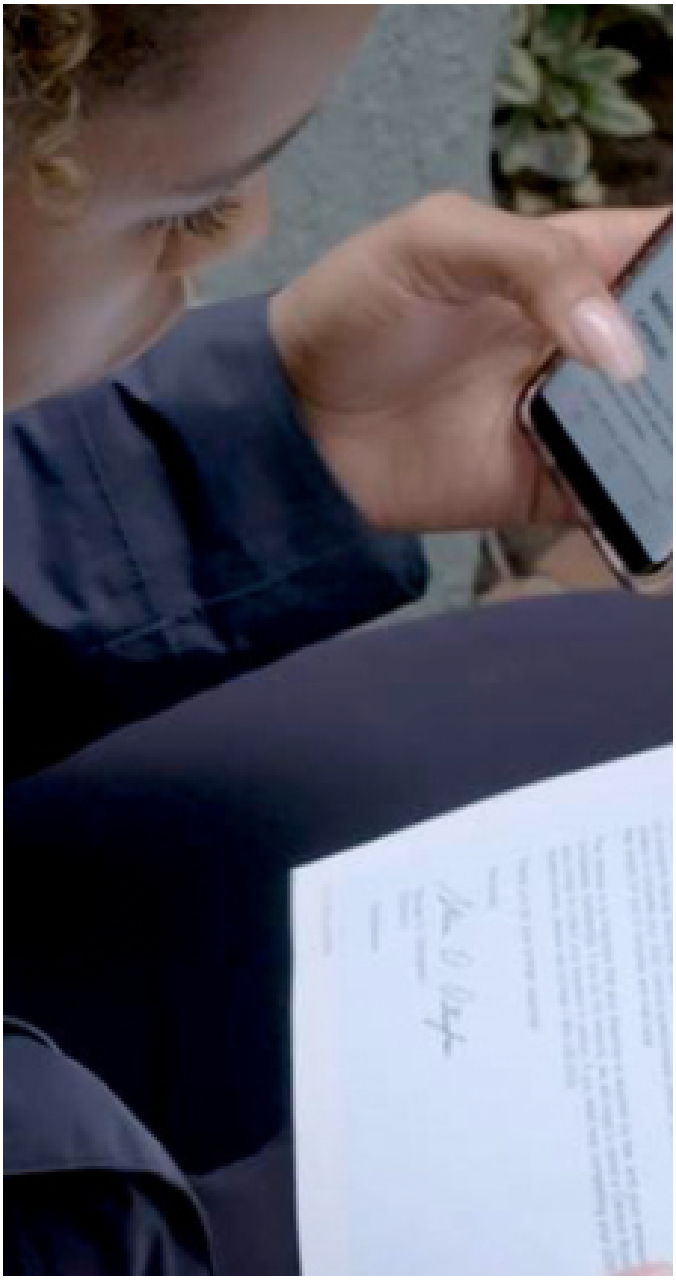
2020年から始まる10年間の国勢調査では、国内の各世帯からデータを収集するにあたり、これまでは主に紙ベースだったプロセスから大幅な転換を図り、自動化・デジタル化しました。この大転換に伴い、国勢調査では、テクノロジー、運用計画、新システムのサポートを検証するため、一連の実運用テストを計画し実施しました。これには、2017年の国勢調査テストと2018年のエンドツーエンドテストが含まれています。

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・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っ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・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システムがきわ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ており、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年国勢調査は、データ収集に主にデジタルプロセスを使用する初の国勢調査
- 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
- システムのダウンタイムをゼロ化
- 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
- 週末あたり40万件のユニ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。

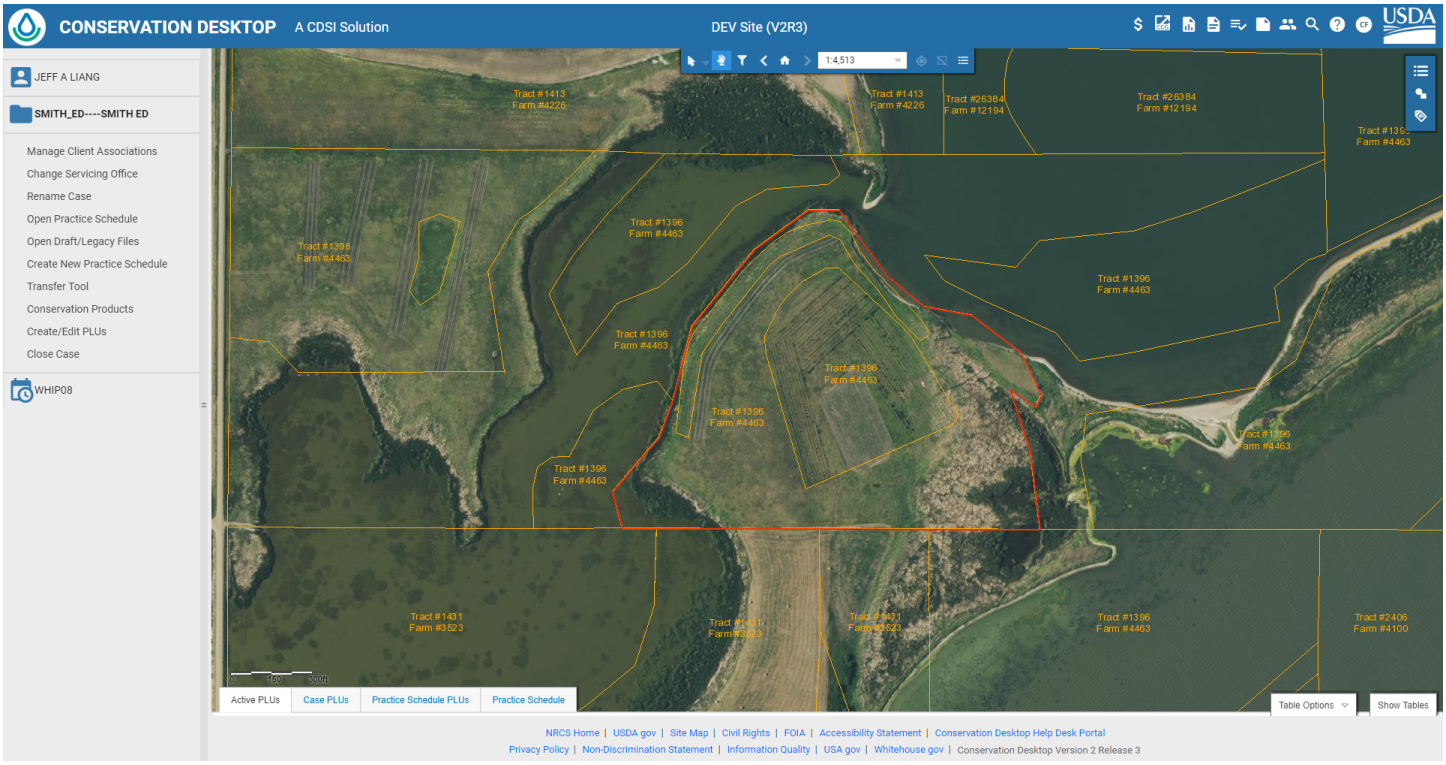
ファームビルプログラムの参加者を含め、技術的・財政的支援を受けている民間の土地所有者の全体的な顧客サービスを改善するために、NRCSは保全活動の簡素化イニシアチブ（CDSI）プログラムを導入しました。NRCSはPegaと提携して、統合された保全デスクトップ（CD）アプリケーションを開発し、ビジネスプロセスの簡素化、情報技術（IT）サービスの改善、財務管理と説明責任の強化を実現しています。

> **"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きわ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

保全活動のための単一のインターフェイス

統合された保全デスクトップアプリケーションができあがる前、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やしていました。Pega Platformを使用して構築した保全デスクトップ（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。



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顧客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えます。

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なくなります。

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られ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ことができるのです。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、100,000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。

OFCO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品質保証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Pegasystems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顧客サービス、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か月かかっていた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（CHRIS COPPENBARGER）**
> USDA、シニアポリシーアドバイザー

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、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こともありました。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。

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
- 助成対象者はPegaポータルでオンラインで給付と支払いの状況を確認可能

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の無駄のないシックスシグマ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exFedGrants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。

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。その結果、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USAspending.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。

	Grant Lifecycle	Grant Creation (Program & Recipient)	Application	Review (ARP)	Agreement (Award)	Grant Execution Period	Grant Ends (Closeout)
CORE	Core CRM (Internal) SAP CRM	• Program Creation w/ Search • Recipient Management			• Agreement Creation with Search and Workflow • Amendment Creation with Search and Workflow	• Claim Creation-Payment Request with Search and Workflow • Progress Reporting	• Grant Closeout Processing
	Core CRM (Internal) PEGA	• Opportunity Management with Search and Workflow • Grants.gov Integration	• Grants.Gov Integration GRANTS.GOV		• Application to Award		
	Core CRM (External) PEGA		• Application Submission with Search and Workflow		• Electronic Signature	• Award Monitoring • Claim Submission (AP) with Search and Workflow • Progress Report Submission	

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。このようにUSDAは、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。

キーポイント

- USDAの使命をより効率的に達成
- サービスの提供と満足度を向上
- 職員の生産性の向上と改善、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400,000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。Pegasystemsは2010年からVAと提携を結び、VAがサービスを継続的に改善し、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っていました。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全体でデジタル改革を実現

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。

> **"Pega Platformを導入してから10年がたちますが、以来、当組織のデジタル改革アーキテクチャーの中核となっています。現在、Pega Platformはかつてないほどその意義を増し、この傾向は今後も続いていくでしょう。製品ロードマップに追加される機能については、ますます良いものになってきています。すでにRobotic Process Automation（RPA）やArtificial Intelligence（AI）などの機能がPegaに統合されており、すぐに使用できることは、将来の戦略的方向を決める際にも非常に役立ちます"**
>
> **クリント・ローザー（CLINT LOESER）**
> 米国退役軍人省、金融サービスセンター、
> 金融事業部長

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。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・スキャンネル少尉撮影／公開）。

右：サンディエゴ（2011年7月16日）サンディエゴ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：マスコ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）。

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）とも呼ばれる顧客サービスは、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スイートには、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タルが含まれており、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、カスタマーエ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。

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上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Pegasystems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日に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速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った状況では、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ジリティ

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するとともに、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しました。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

FBI

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の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、連邦銃器ライセンシー（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、Pega 7 Case Management Platform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 7 Case Management Platform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毎年2500万件以上に上るため、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する

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。FBIは、すべてのバックグラウンドチェックを正確に行い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。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、新しいシステムを使用することでこの要件を満たすことができています。

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FBI NICS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、調査員とコンタ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。コンタ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

- 年間2500万件のバックグラウンドチェック
- ルールを活用した複雑なケース処理
- 銃器法の変更に対する迅速な対応
- 手動プロセスから自動プロセスへ
- 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。AFRL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にとっては、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 Platform™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るたびに、AFRLはそのカスタマイズを元に戻すために膨大な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。

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。

> **"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るので、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・プフッツ（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

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よくあります。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、本部の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で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10,000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 トランスフォーメーション オフィス（EBT）」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ー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ーの構築を開始し、2019年4月、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。例えば、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と連携して固有のアプリケーションを開始することで、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。

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。

> **"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 トランスフォーメーション 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コードオートメーションの導入」（2020年7月22日）

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に、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ながら、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」と語っています。

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へ転換
- 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。[1]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たのです。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、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

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 Platform™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

[1]https://www.forbes.com/places/ca

複数の州におよぶ災害からの復旧：ニューオリンズ 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・生態学的困難が及びました。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ったのです。

"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（CHRISTOPHER READE）
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上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きわ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、訴訟処理にかかわ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・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ーです。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、および複数の業界にからの訴訟を処理しており、その文書数は2千万件を超えます。総数500,000件以上も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、500,000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、家族に関するその他の問題、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。市民はこれらの訴訟を通じてニュージャージー州裁判所（NJC）に議題を設定し、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、従来の裁判ケース管理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、公共の安全が向上しています。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し、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40,000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40,000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ち、アジャイルなPega Platform™を活用したからです。UCEを使用して、40,000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管理し、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、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。

公判前サービスでは、投資対効果が即座に表れています。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デジタル化に成功しました。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。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ます。以前は、裁判所がこのプロセスを完了するために3時間かかっていました。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。年間8万人の被告を処理する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40,000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。

ケース管理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人にも上りますが[1]、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[2]。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。

地方自治体の自動裁判所システム

アプリケーションの再利用によるケース管理の簡素化

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、数々のケース管理サービスと、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。

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500万ドル節約

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、500万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™のアジリティを活用することで、開発時間を6,000時間短縮し、500万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なものが挙げられます。

- 業務改革とデジタル化の方針
- Pega 7 Platformについての研修を職員75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、デジタル改革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80,000人の被告を処理
- ニュージャージー州法執行機関職員40,000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87%向上
- 裁判所全体で機能を再利用することで、500万ドル以上のコスト削減
- 開発時間を6,000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 7 Platformについての研修を職員75人以上に実施

1. https://www.washingtonpost com/posteverything/wp/2015/07/20/ theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/
2. http://www.pretrial.org/the-problem/

ニューサウスウェールズ州計画産業環境局

概要

ニューサウスウェールズ州計画産業環境局（DPIE）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、手順も複雑になります。そこで同局は、Pega Platform™を導入し、市民、不動産開発者、地方自治体、専門家団体がNSW計画システムに申請書を提出してやり取りを行う仕組みに変革中です。

プロセスを簡素化して顧客体験を向上させる必要性

これまでの計画プロセスでは、さまざまな評議会と部門にまたがっ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、法的要求を満たし、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改革を開始しました。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計画ポータル（Planning Portal）を用意しました。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で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。

また、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、同局で優先順位の高い項目でした。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。ePlanningのデジタルサービスを採用した自治体では、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。

> **"計画産業環境局は、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小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、当機関の設計手法の中心となるものでした"**
>
> **ジノ・カヴァッラーロ（Gino Cavallaro）**
> ニューサウスウェールズ州、計画産業環境局、
> ePlanning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

ePlanning Online DAサービスには2018年12月の開設以来、2,000件を超える開発申請が提出されています。すでに600件以上が処理され、効率は50%以上も高まりました。

さらに同局は、開発申請に関する州の行政機関への相談を効率化するためのオンラインサービス、Online Concurrence and Referral（オンライン同意・照会）サービスも2019年1月に導入しました。この新しいシステムでは、40日以上かかっていた平均処理時間が20日未満にまで短縮されました。新しい申請を短時間で実装できるようになったため、同局は急速に進化を続けています。OnlineDAサービスと同意・照会サービスを開始した時点で、サービス利用登録を行っていたのは、ニューサウスウェールズ州にある128の地方自治体のうち、ほんのわずかでした。現在、50%以上のNSW自治体がサービスを使用しており、年末までに100%になる見込みです。

キーポイント

- ニューサウスウェールズ州全体で、市民、不動産開発者、地方自治体、専門団体が年間100,000件以上の申請書を提出
- 申請プロセスの一元化、合理化、簡素化のためにePlanning Portalを作成
- 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
- 計画システムの使用登録したNSW市民の顧客体験が向上

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・管理を強化しています。同機関はPegasystems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。

"私たちはPegaと共同開発した障害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障害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（CHRIS RUWOLDT）
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

移動の問題を4か月で改善しコストを削減

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20,000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実現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。

今後の変化への準備

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
- デバイス障害に迅速に対応
- ネットワーク全体でシームレスかつ透明性の高い障害管理

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。

最近同省は、Pegasystemsに依頼して、これまでより効率的・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ビジネスユニットごとに苦情を追跡・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・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担当職員の効率が改善されます。

Pega Government Platform™（PGP）は、内蔵の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・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・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

- 導入を4か月以内に実現
- 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トラリアの最新の基準に対応

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組み込まれ、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。

> **税業務を現代化した結果、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 Care Managementソリューションは、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、FTB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、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。

また、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、ケース管理の現行の標準として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。これまでは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、税制を現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てられています。第2段階では、すべてのビジネスシステムを1つのケース管理システムに統合し、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20億ドル拡大
- 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960,000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、Pegasystemsと提携しました。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、統一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、同州が多数の縦型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余地をなくすために、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しています。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日からわずか4時間へと改善
- 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が数時間に短縮
- 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

TCDRSテキサス州退職制度

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き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、常に顧客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Pegasystemsを採用しています。

"Pega CRMのスピードと効率性、そして新しい通話終了処理機能により、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大いに役立ちます"

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ーを改善し、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。この変革は、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は最近、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。

最初の手順は、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、顧客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ーにより、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ドを提示し、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

- 330,000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あり、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60,000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製品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・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ったときは、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。ePlanningのデジタルサービスを採用した自治体では、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。

キーポイント

- バーモント州専門職規制室（OPR）では、50の専門職を対象とする200種以上の免許を含め、年間60,000件の免許を処理
- 必要に応じた調整や機能強化が難しく、コストのかかるレガシーソリューションから移行
- 現在は処理の100%オンライン化を実現
- 新しいソリューションを利用し、管理、更新、規制準拠、指導など、OPRにおけるすべてのプロセスを自動化・簡素化
- データの透明性によって運用と市民擁護の面でのメリットを実現
- 新たに設けた公証人免許への申請13,000件をわずか6週間で処理
- 看護師3,000名に対する免許交付を1件あたり平均45分で処理

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

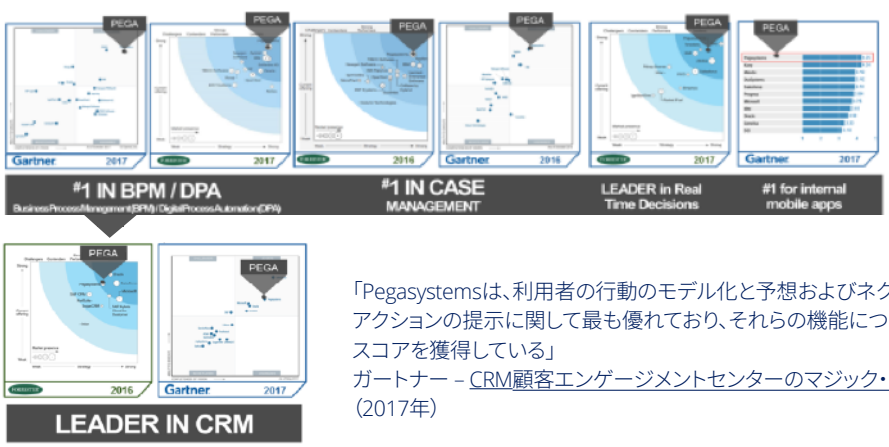
インテリジェンス、透明性、顧客中心

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。

もっとも重要なのは、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可能なことです。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、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。当社に肩を並べる企業はほかにいません。Pegaの統合製品は、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顧客サービスおよびサポート、エンタープライズCRMスイ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。



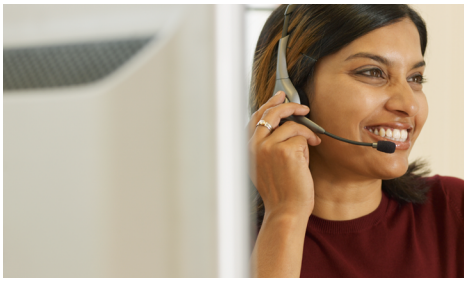
「Pegasystemsは、利用者の行動のモデル化と予想およびネクストベストアクションの提示に関して最も優れており、それらの機能について最も高いスコアを獲得している」
ガートナー – CRM顧客エンゲージメントセンターのマジック・クアドラント（2017年）

課題

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。しかしほとんどの行政組織では、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、プロセスを簡素化し、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、コンテキストな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てもプロセスを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、顧客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。

詳細については、pega.com/ja/industries/governmentをご覧ください。

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

課題

行政機関は、市民重視のサービスを速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。

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、業務ユーザーや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ー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ーです。

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：開発にもメンテナンスにもコストと時間がかかるため、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[1]やForrester Wave™[2]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や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。

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、業績を速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

Pega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、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や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。
- 内蔵のウィザードでは、構成を必要とせずに既存のシステムとすばやく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ー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。

第三者機関の調査から、PegaがJavaと比べて以下の点で優れていることが確認されています。

- モバイル開発期間は40分の1短縮
- 分析および設計期間は8分の1短縮
- 変更への対応に要する期間は8分の1短縮[3]

1.1. 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・ケース管理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・ケース管理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年第3四半期）、リアルタイムインタラクションマネジメント（2017年第2四半期）、The Forrester Wave™：エンタープライズ向け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）

3. 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）[1]
- 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[2]
- モバイルアプリ開発プラットフォームの重要機能[3]
- 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[4]
- 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[5]
- CRMカスタマーエンゲージメントセンター[6]
- 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の重要機能[7]
- 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機能[8]
- CRMカスタマーエンゲージメンセンターの重要機能[9]
- マルチチャネルマーケティングハブ[10]
- ロボティックプロセスオートメーション[11]
- 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機能[12]
- セールスフォースオートメーション[13]

FORRESTER®

- デジタルプロセスオートメーションソフトウェア[14]
- リアルタイムインタラクションマネジメント[15]
- エンタープライズ向けCRMスイート[16]
- クロスチャネルキャンペーンマネジメント[17]
- 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[18]
- クラウドベースのダイナミックケースマネジメント[19]
- デジタル意思決定プラットフォーム[20]

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

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を受けたベンダー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。

認定と準拠

ISO 27001

General Data Protection Regulation

AICPA SOC aicpa.org/soc Formerly SAS 70 Reports

HIPAA COMPLIANCE

PCI DSS CERTIFIED

Privacy Shield Framework

FedRAMP

VPAT 508 Compliant

FDA

FDA CFR Title 21 Part 11

HM Government G-Cloud

詳細については、Pegaトラストセンター（**pega.com/ja/trust**）をご覧ください。

Pegaでデジタル改革をスタート

詳細および顧客事例については、
pega.com/ja/industries/government
をご覧ください。

1.モバイルアプリ開発プラットフォームに関するガートナーのマジック・クアドラント（2018年）
2.エンタプライズ・ローコード・アプリケーション・プラットフォームに関するガートナーのマジック・クアドラント（2019年）
3.モバイルアプリ開発プラットフォームに関するガートナーのクリティカル・ケイパビリティ（2018年）
4.BPMプラットフォームベース・ケース管理フレームワークに関するガートナーのマジック・クアドラント（2016年）
5.インテリジェント ビジネス プロセス マネジメント スイートに関するガートナーのマジック・クアドラント（2019年）
6.CRM カスタマー エンゲージメントセンターに関するガートナーのマジック・クアドラント（2018年）
7.BPMプラットフォームベース・ケース管理フレームワークに関するガートナーのクリティカル・ケイパビリティ（2016年）
8.インテリジェントビジネスプロセス管理スイートに関するガートナーのマジック・クアドラント（2018年）
9.CRM顧客エンゲージメントセンターに関するクリティカル・ケイパビリティ（2018年）
10.マルチチャネル マーケティング ハブに関するガートナーのマジック・クアドラント（2018年）
11.ロボティック・プロセス・オートメーション・ソフトウェアに関するガートナーのマジック・クアドラント
12.エンタプライズ・ローコード・アプリケーション・プラットフォームに関するガートナーのマジック・クアドラント
13.セールスフォース・オートメーションのガートナーに関するマジック・クアドラント
14.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年第3四半期）
15.The Forrester Wave™：リアルタイムインタラクション管理（2019年第1四半期）
16.The Forrester Wave™：エンタープライズ向けCRMスイート（2016年第4四半期）
17. 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）
18.The Forrester Wave™：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（2015年第4四半期）
19.The Forrester Wave™：クラウドベースのダイナミック ケース マネジメント（2018年）
20.The Forrester Wave™：デジタル ディシジョニング プラットフォーム（2018年第4四半期）

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

プレーン	プロセスオートメーション	ケース管理	DX API	Live Data	Situational Layer Cake
チャネルおよびプロセス横断的に機能する拡張インテリジェンス	一つ一つの業務プロセスをエンドツーエンドで自動化	プロセス、ロジック、データ、インテリジェンスを統合し、コンテキストを追加	あらゆるチャネルで一貫した顧客体験を提供	ユーザーと顧客をバックエンドの複雑さから解放	レイヤーがバリエーションを管理し、複雑性を軽減し再利用を可能に

PEGA

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お手伝いをしています。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ー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、顧客の従業員と顧客がより重要なこと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**をご覧ください。

© 2022 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。

成果を出す刷新

第6版

PEGA

Build for Change