

自治体のニーズを的確にとらえ 行政システムの効率的運用を支援

「ERPパッケージ」部門でNo.1を獲得したのが日立情報システムズだ。自治体向け事業を半世紀にわたって展開してきた実績に加え、地域の実情に詳しい地元システムのベンダーとの連携で手厚いサポートを展開。さらに全国に点在する自治体向け事業を統合する組織変革を進め、製品の品質向上活動も積極的に推進。こうした取り組みが、今回の受賞につながった。今後は投資対効果を高めるクラウドサービスの利用促進、多様なシステム間連携への対応などにも力を注いでいくという。

地域ベンダーとの連携で 顧客重視の充実したサポート体制

自治体部門の主力製品である電子自治体ソリューション「e-ADWORLD2」は、行政サービスの全体最適を目的とした業務パッケージ。2011年6月現在、導入自治体は206団体にのぼる。

全9項目中6項目でトップ評価を得ているが、中でも目を引くのが「継続意図度」の高さである。そこには同社が半世紀にわたって自治体のニーズを踏まえた手厚いサポートを展開してきた実績が反映されている。

自治体の業務は住民記録、税収納管理、保健・福祉関連など幅広く、関連部署も多岐にわたる。その中で住民にとって利便性の高い行政サービスを提供するには、自治体の業務に精通したエンジニアのサポートが大きな力になる。「日立情報システムズでは、自社のエンジニアによるサポートに加え、地元地域を活動拠点とする全国19社のシステムベンダーと連携。要請があれば、すぐに駆けつけ、課題解決にあたります」と同社の伴藤秀彦氏は話す。

例えば、先の東日本大震災時には被災

地に近い自治体の行政システムがダメージを受けた。連絡を受けた同社では約70km離れた東北支社から、すぐにエンジニアを現地に派遣。電車も動いていない状況の中、数日にわたって支社と現地をタクシーで往復し、システムの復旧に尽力したという。顧客重視のサポート活動がベンダーとしての信頼性向上につながり、継続意図度の高さに表れたといえそうだ。

各支社の自治体向け事業を統合し 併せて新機能拡張プロジェクトを推進

顧客重視の姿勢は大胆な組織改革にも及ぶ。同社は北海道から沖縄まで全国の自治体に向けて事業を展開していたものの、これまでは各支社が案件を請け負う独立採算の形をとっていた。「しかし、各支社の業務内容には共通する部分も多くありました。また緊密な相互連携を一層促進するためにも、2010年4月に各支社の自治体向け事業を統合。自治体情報サービス事業部を発足させたのです」と伴藤氏は説明する。

同事業部の発足に伴い、組織統合のメリットを生かした「GU (Grow Up) プロジェクト」もスタートさせた。これは製品開発チームと現場のエンジニアの連携

強化を図り、顧客ニーズを踏まえた機能の開発・改善のスピードアップを推進する活動だ。「直接ユーザーと接するエンジニアには、様々な意見や要望が寄せられます。それを基に、事業部の主力エンジニアは定期的にミーティングを重ね、機能強化や使い勝手の向上を図る改善策をまとめ上げています。各支社の持つ人材やノウハウの集積が図られたことで、相互の連携がとりやすくなりました」と伴藤氏は述べる。

スケーラビリティを確保し 効率的で使いやすいシステムに

こうした取り組みの成果が、今回の調査結果にも表れている。「導入や初期設定の容易さ」「システム構築の容易さ」「運用管理の容易さ」の項目で、他社を大きく引き離し、トップ評価を獲得しているのだ。

「技術要素の標準化を進めるとともに多様なツールやテンプレートを提供し、運用の自動化を促進。より使いやすいパッケージ製品へと進化を続けています」と伴藤氏は語る。

例えば、自治体ごとに異なる帳票や計算など、制度の相違への対応は以前から導入における大きな課題であったが、帳

株式会社日立情報システムズ
執行役員
自治体情報サービス事業部長

伴藤 秀彦 氏



票類は多品種化し選択肢を用意、計算などのビジネスロジックについても旧システムからさらに選択肢を拡張するなどカスタマイズレスを目指した取り組みを推進。これらの選択肢もパッケージシステムのオプションとしてサポートされ、導入やシステム構築の容易性を追求している。「自治体ごとに仕組みが異なる福祉関連システムなども従来作り込みを中心に対応してきましたが、カスタマイズレスを目指し、標準パッケージの品揃え強化などにも積極的に取り組んでいます」と伴藤氏は話す。

また、職員が操作するシステムの画面もユニバーサルデザイン準拠はもとより初任者でも操作しやすいデザインを追

求。職員間の情報交換の仕組みをシステムの随所に組み込む工夫をしており、使いやすさにも気を配っている。

地域情報プラットフォームにも標準準拠し、加えて旧来のレガシーシステムとの業務システム間連携も可能な独自のアダプタ機能も備えており、段階的なシステム最新化に柔軟に対応できる。

また、当初賦課など大量のデータを扱う処理も多いが、これらの運用についても自治体の規模に応じて柔軟に変更できるバッチ実行処理基盤を自社で開発。現場のエンジニアはユーザーと調整の上、処理の実行単位を現場の実情に合わせて変更することができるなど、機能面だけではなく運用面の強化にも力を入れている。

早期導入とコスト削減を実現する クラウド型のe-ADWORLD2を提供

このように製品力を高める一方で、自治体のコスト負担を軽減するサービス提供にも力を注ぐ。

「現在のように、時々刻々と変化する社会制度に対応したシステムの構築は、自治体が主導して行わなければなりません。しかし、昨今は低迷する経済状況を反映して、自治体の財政も厳しさを増す一方です。自前の運用ではコスト的にも技術的にも困難という自治体が増えていきます」と伴藤氏は語る。

こうした背景のもとに、同社が提供しているのが「e-ADWORLD2/SaaS」だ。これは、データセンタ運用技術を活用したマルチテナント方式のクラウドサービス。センタのハードウェア、ソフトウェアを複数の自治体で共有・活用することで、標準化とリソースの利用効率を高め、早期導入と低コストを実現する(次ページ図1)。この先進事例が、神奈川県町村情報システム共同事業組合であり、本年9月以降段階的に各町村へのサービス提供を開始する。

「各自治体は自分たちでインフラを持たず、常に最新の機能をWebを介して利用できるようになります。導入型に比べて短期間で導入でき、コスト負担を軽減できるのはもちろん、税制などの制度変更があった場合も、センタ側のシステムが最新の制度を反映してサービスを提供するので、運用管理の手間も不要になります」と伴藤氏はそのメリットを語る。

実際、今回の調査でも「導入価格」「保守サポート料」などコスト面での評価が高い。「この背景にはパッケージ製品としてのe-ADWORLD2のコストパフォーマンスの高さに加え、コスト負担の軽減に貢献するe-ADWORLD2/SaaSの

