

今後の金沢市DX推進についての考察

日本マイクロソフト株式会社
執行役員 政策渉外法務本部本部長
弁護士・ニューヨーク州弁護士
大島葉子

4つの考察事項

- I. 地方自治体金沢市のデジタルカ・アジャイル力強化
- II. ポスト・コロナのハイブリッドなスマート・ワークの推進
- III. サイバー防衛としての多要素認証
- IV. 観光DXの推進

I. 地方自治体のデジタルカ・アジャイルカ強化

1) マインドセットの変革に日常業務でコーチングを導入

- 指示通りに動ける人材からアジャイルな物事の進め方と自発的な問題発掘と解決ができる人材に
- 指示や助言の代わりに好奇心を

(コーチングの実践は10分程度で十分可能 – 質問リストを後述)

2) 国の施策を活用した外部デジタル人材の登用

- CDO補佐官等

3) デジタル人材育成環境の強化

- リーダーが学んだものを共有できる環境作り

(続き)

コーチング：7つの質問

- ①今気になっていることは？
- ②他に気になっていることは？
- ③ここでのあなたの本当の課題は何ですか？
- ④何を求めたいですか？
- ⑤どんなサポートができますか？
- ⑥これを受け入れるとすると、何を拒絶しますか？
- ⑦あなたにとって何が一番有益ですか？

II.ポスト・コロナのハイブリッドなスマート・ワークの推進

組織風土の活性化

- 職員の「やりたい」をみんなで支え、協働力を高める
- 組織の変革意識の醸成
- 市民目線の改革を活性化

多様で柔軟な働き方

- 市役所出勤頻度は職員が最もパフォーマンスを発揮できるように裁量を与える
- リモートと対面それぞれの強みを生かす
- 職員のやる気を信じ、監視はしなくても成果を見る
- 職員の離職の防止（民間とのIT環境の違いを埋める）
- 多様な人材を惹きつける

市民のための時間を作る

- 市民の近くで寄り添う
- 多様かつパーソナライズされたニーズに応える
- 部門横断で連携して課題解決



共同作業



フロント
ライン



リモート
ワーク



事業者とも
共同作業

職員が働く環境の制限に依存せずにフルに能力を発揮

- ✓ 職員同士でリアルタイムに連携
- ✓ いつでも学べる
- ✓ 知識・ノウハウ共有
- ✓ 事務効率化ツールの利用
- ✓ 働き方改革の見える化、アドバイス
- ✓ データ利活用と共有

従来の統合グループウェア機能

- ファイル共有
- メールと予定表
- 掲示板

IDとアクセス管理
情報保護
脅威対策

フレキシブルな協働を促進する機能

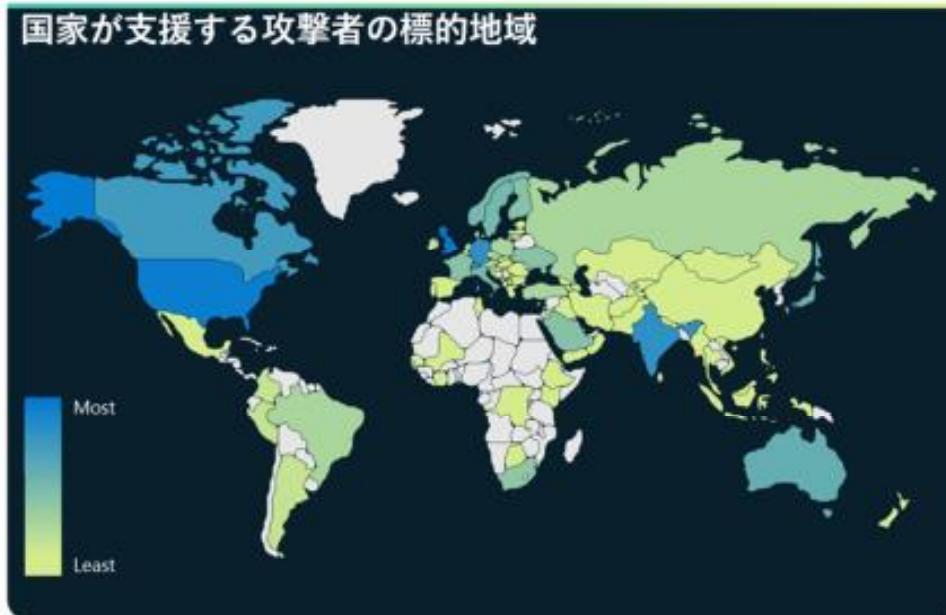
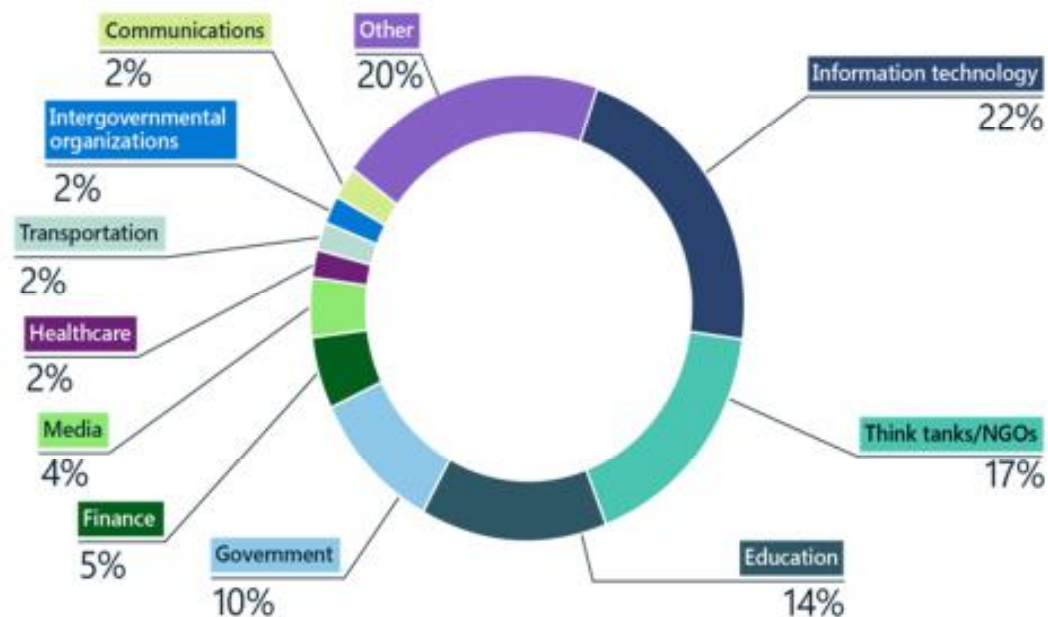
- 共同編集
- Web会議と音声通話
- 庁内SNS、ビジネスチャット
- ローコードアプリ、データ分析、タスク共有
- 動画ポータル

セキュリティ管理
コンプライアンス管理
デバイスとアプリ管理

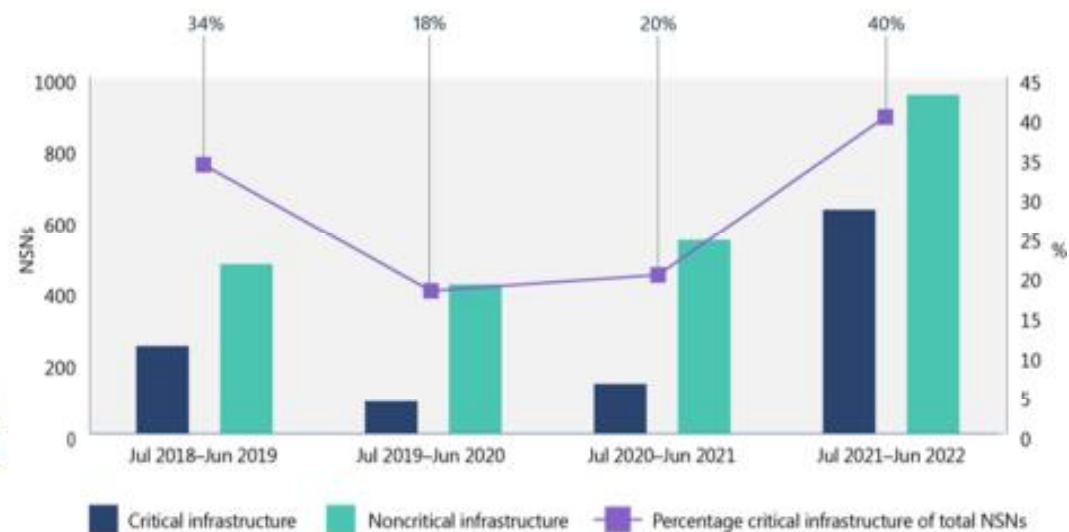
- 業務端末の常時インターネット接続化（βモデル等）
- ゼロトラストセキュリティ
- ツール個別選択ではなく連携できるツールを選ぶ
- 個別コスト低減ではなく、トータルコストの削減へ

進化を続ける攻撃の現状

国家が支援する攻撃者の標的業界



昨年は、重要インフラを狙う
国家主導の攻撃が増加



サイバー レジリエンスの分布

レジリエンスを確保するために
あらゆる組織が採用すべき事柄

98%

Basic security hygiene
still protects against
98% of attacks



- Enable multifactor authentication
- Apply Zero Trust principles
- Use modern anti-malware
- Keep up to date
- Protect data

IV. 観光DXの推進

新型コロナウイルス感染症がもたらした観光のトレンドの変化

- 旅行形態の変化
- ワケーション等やアウトドア等の自然体験へのニーズの高まり 20代のワケーション希望者は47%
- 滞在型観光、分散型旅行、近場での修学旅行、オンラインツアーなどの新たな旅行スタイルの登場
オンラインツアーを25.5%の人が体験を希望
- オンライン予約の増加 対面、接触を避ける予約。ネットショッピングのコロナ禍の普及の影響

令和3年度観光白書

◆新たな観光トレンドに対応する際の課題

中小事業者のデジタル化

- 直接オンライン予約
- 生産性向上

ニーズの早期把握

- 統計が出るまで把握できない
- 統計では生の声がわからない
- 細分特化するニーズ

新たな消費喚起

- 短い滞在でも消費促進
- 変化する旅行目的への対応

事業者連携が必要

- 個別事業者単体では大きな変革が難しい
- 地域全体の取り組み

◆新たな観光DXのシナリオ例

リアルタイムデータ

観光客パーソナライズ

地域事業者横断の
販促情報発信

観光MaaS

産官連携コラボレーション

ハイブリッドな観光体験

人工知能の需要予測

デジタルマーケティング

- もし、今日の紅葉の見頃を訪問中のお客様にすぐに伝えられたら？
- もし来週の市内の観光客にイベントの告知が出来たら...
- もし、外国人が完全リモートでも、金沢のファンになってくれたら...
- もし、来訪中の観光客の消費金額を把握出来たら...



| 利用者 目線 | | | | |
|-------------|--|--|--|---|
| | 旅行計画 | 訪問 | 体験 | 体験後 |
| カスタマー 体験 | <ul style="list-style-type: none"> SNSの利用強化 ビジターの評判チェック 収蔵品のデジタルアーカイブ体験 | <ul style="list-style-type: none"> Web上で事前観光コース作成 & スマホで持ち出し可能 スムーズな交通乗り換え | <ul style="list-style-type: none"> VR等を利用した新たな体験（デジタル美術館/工芸展等） スマホで多言語翻訳 その場でECで土産記念品購入 | <ul style="list-style-type: none"> ソーシャルに投稿しやすい仕組み。 訪問地で写真と合わせて観光HPを紹介。（QRコード掲示など） |
| 運営側 | <ul style="list-style-type: none"> ソーシャルアナリティクスにより旬のビジターの声や評判、トレンドを把握 | <ul style="list-style-type: none"> Bluetoothマーカ等を利用した動向分析 交通オープンデータ | <ul style="list-style-type: none"> Bluetoothマーカ等を利用した動向分析 市内の事業者向けAIによる多言語翻訳支援事業 | <ul style="list-style-type: none"> ビジターへのSNSでの御礼や次のビジットの紹介 SNSインフルエンサーを見つけ、Tweetを誘導 |

観光分野での共通データ連携基盤

(SNS分析、リピーター・インフルエンサーデータベース、ファンマーケティングCRM)

官民連携のための、観光データ連携基盤により、地域全体の観光DXを推進

- 行政を中心に地域の事業者と協働体制とデータ共有
- DXが進む民間企業のデジタルマーケティングやファンエンゲージメント
- これまで取得できていなかったデータを取得し施策及びお客様対応に利用

観光分野での共通データ連携基盤

(SNS分析、リピーター・インフルエンサーデータベース、ファンマーケティングCRM)

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| マーケティング | メールマーケティング | 顧客セグメンテーション | イベント管理 | マーケティング分析 SNS等 | チャットボット リアルタイムチャット | 動画配信 バーチャル訪問 | LINEやSNS 連携 |
| 顧客サービス | 顧客管理 | 問合せ/ 対応管理 | 契約管理とSLA | ナレッジ 管理 | ソーシャル & 顧客の声 | 問合せ 分析 | 顧客向け セルフサービスポータル |
| 人工知能 Microsoft Dynamics 365 AI | セールス インサイト | カスタマーサービス インサイト | カスタマー インサイト | バーチャル エージェント | ファイナンス インサイト | フraud プロテクション (不正防止) | 自動翻訳 |
| 行政と 観光事業者 共同作業 | 文書共有 共同作成 | チャット Web会議 | イベント日報等 情報収集と管理 | 各種台帳管理 施設、物品管理 | ふるさと 納税者 連携 | マーケティング 部材共有 | 混雑情報 共有 |

行政機関
(観光・交通)

観光関係事業者
(店舗、ツアー会社、施設、交通)

ボランティアやNPO等

ありがとうございました。