カルガリー市は、検索中心のウェブサイトと Google 検索アプライアンスによって サービスを拡張しリソースを節約

THE CITY OF CALGARY

概要

目的

- 費用を増大させることなくサービスを強化し拡張する市民が望む方法でコミュニケーションをとる
- 許可からリサイクルまで、市町村のオンラインサービスを合理化する
- 電話や窓口対応の人員を節約してより複雑なリクエストに対処する
- 最新技術にアップグレードする

対策

- 検索中心の新しいウェブサイトの要として GSA を実装した

成果

- リソースを節約しながらサービスを拡張した
- 市民が情報にアクセスできるようになった
- 希望のオンライン コミュニケーションを使用してサービスを配信した
- サービス品質とカスタマー サービスが向上した
- 技術インフラストラクチャをアップグレードした

ビジネス

人口が 100 万人を超えるカルガリー市は、カナダの大都市の 1 つです。多くの地方自治体と同様に、より優れた費用対効果の高いサービスを、市民が希望する方法で提供することを目指しています。そこで同市は、業務効率を高めるとともに、広範かつ良質なサービスを提供するためのプログラムを全面的に実施することにしました。

広範囲に及ぶ調査により、明確な結果が得られました。カルガリー市民の 93 パーセント以上がインターネットを使用すると答えました。40 パーセント以上が、電話や窓口でやり取りする代わりに、オンラインでより多くの市のサービスを利用したいと考えていました。60 パーセントが、市の施設に出向く必要がないなどの利便性を重視すると答え、迅速さと 24 時間体制の対応が必要だと答える市民もいました。Calgary.ca にアクセスしたユーザーのうち、ホームページに直接アクセスしたのはわずか 18 パーセントで、55 パーセントが検索エンジン（主に Google）からアクセスしていました。すべてのことが、より優れたウェブベースのサービスの必要性を物語っていました。

課題

カルガリー市の公開ウェブサイトのコンテンツは 28 部門、16,000 ページに及び、多種多様なアプリケーション、機能、ドキュメント、情報を提供していたため、情報を見つけるのが困難なことが大きな欠点でした。

アンケートに答えたカルガリー市民の 47 パーセントが、Calgary.ca の現在の検索エンジンは適切に機能していないと答えました。多くの人が理解できない、市に関する頭字語や用語が使用されていました。サイトは雑然としており、時代遅れで、情報を取捨選択するのが困難でした。既にコンテンツがいっぱいであるにもかかわらず、各部門がサイトに情報を追加し続けるため、スタッフはメンテナンスに苦心していました。

「*GSA* を使用すれば、電話や窓口対応の人員を節約してより複雑なリクエストに対処できるので、貴重な行政リソースをより戦略的に活用することができます」— 計画・開発・評価部門、上層部のプロジェクト支持者兼統括マネージャー、*David Watson* 氏

このような切迫した事情から、同市は「ウェブ リーダーシップと再生プログラム」を実施しました。「調査の結果、検索は、市民が情報を見つけるための主要な手段であることがわかりました」と、計画・開発・評価部門の上層部のプロジェクト支持者兼統括マネージャーである David Watson 氏は語っています。

解決策

サービスとプログラムを改善するカルガリー市の取り組みの中心は、Google 検索アプライアンス（GSA）による検索中心のウェブサイトです。「使いやすい検索を市民に提供し、市のプログラムやサービスへのアクセスを改善することが主要な目標の 1 つでした」と Watson 氏は語っています。

また、取り組みの一環として、同市は Calgary.ca のすべての既存のコンテンツを最適化して、GSA で効率的に正確な結果を得られるようにしました。さらに、対話式の地図を

利用できるように ESRI と統合されたコンテンツ管理システムと GSA を連携させたり、統合された総合的な検索を提供するために Calgarymayor.ca などのウェブサイトと GSA を連携させたりしています。

利点

Calgary.ca のサイトの利用が、Google.com での検索と同じように簡単かつ効率的になりました。市民は今では節水に関する YouTube 動画から動物関連サービスや許可情報まで、あらゆる情報を検索できます。また、自治体に関する質問があれば回答を見つけて、自分自身で容易にサービスを受けることができます。検索ベースの概念に基づいているため、カルガリー市民は特定の頭字語や用語を知らなくても、一般的なキーワードやフレーズを入力して必要な情報を見つけることができます。

「GSA を使用すれば、電話や窓口対応の人員を節約してより複雑なリクエストに対処できるので、貴重な行政リソースをより戦略的に活用することができます」と Watson 氏は語っています。「市民にとっても、必要な情報がほぼオンラインで見つかるというメリットがあります。不要な運転や駐車の費用を節約でき、ほとんどのサービスに 24 時間 365 日アクセスできます。」

カルガリー市チームにとって、GSA のいくつかの検索機能は非常に重要でした。上位に挙げられるのは、候補、類義語、つづりの修正です。また、関連検索やコンテンツ レーティングのほか、人気度に基づいて検索結果の関連性を簡単に上げられる機能も不可欠なものでした。Google 検索アプライアンスにはこれらの機能がすべて備わっており、また、設置とメンテナンスが非常に容易であるという評判でした。これらのすべての機能が、カルガリー市に良い効果をもたらしました。

検索は急速に市民に受け入れられています。以前の Calgary.ca にアクセスしたユーザーのうち、内部検索エンジンを使用していたのはわずか 4 パーセントでしたが、現在では 65 パーセントが GSA を使用して検索を行っています。サイトでホームページの次に最もアクセスされるのは、検索結果ページです。

「結局のところ、我々の職務は市のサービスをできるだけ効率よく提供することです。少しの労力でより多くのことを行うことを目指しています」とWatson氏は語っています。「GSA を使用して適切な情報を容易に取得できるようにすることで、市民が求める利便性を提供しています。また、不要な費用を節減し、サービスとプログラムの価値と多様性を高めています。」

Google 検索アプライアンスについて

Google 検索アプライアンス（GSA）を使用すると、各企業が GSA 特有の企業向け拡張機能を利用して検索機能を実装することができ、簡単でわかりやすくカスタマイズ可能な検索を実現できます。世界中で数百万人のユーザーが利用しています。「特別な設定をしなくても」多くの企業コンテンツをインデックスに登録する仕組みが整っており、Google システムと同等の関連性と信頼性を備え、かつ同様に使いやすいシステムを会社のイントラネットやウェブサイトの検索エンジンとして導入することができます。

詳細については次をご覧ください:
www.google.com/enterprise/search

© 2013 Google Inc. All rights reserved. Google および Google のロゴは、Google Inc. の商標です。
その他すべての会社名および製品名はそれぞれ該当する企業の商標である可能性があります。