

3 パブリックサービスデザイン事業部

お客様の“なりたい姿”をともに目指して 社会課題解決に取り組むビジネスパートナー

お客様と社員が“なりたい姿”を目指し、実現していく。それがパブリックサービスデザイン事業部の使命である。その中でお客様のニーズが「社会課題の解決」にシフトした今、パブリックサービスデザイン事業部がお客様のビジネスパートナーとなるための取り組みを紹介する。

パブリックサービスデザイン事業部の使命と方針

パブリックサービスデザイン事業部（以下、当事業部）は、知的財産（特許庁特実審査業務システム等）/ 司法・法務（法務省地図情報システム等）等の国の経済安全保障領域とも呼ばれる中核システムの開発を通じて、お客様から信頼される IT パートナーとしてリレーションを結びながら活動してきた。

当事業部は組織力向上に向けた取り組みでも第一公共事業本部をリードする存在となっている。社員個々がキャリアデザインシートの作成を通じて“なりたい姿”を描き、それ

を実現させるための育成や希望のジョブへのアサインを行っている。こうすることで社員は“なりたい姿”を実現させるステップを踏むことが可能になり、組織も今まで取り組めなかった先進技術の案件が受託することが可能になったり、モチベーションが高い社員によって生産性が向上したりすることで社員と組織の双方に対してポジティブな影響を与え合い成長することが可能になる。

またビジネス力や DX 関連の知識の深化のためにビジネスコンテストや DX 部活動、お客様の業務知識を高めるためのセミナーや様々な営業や技術に関するノウハウ共有をする会を開催しており、社員の“なりた



株式会社 NTT データ
公共統括本部 第一公共事業本部
パブリックサービスデザイン事業部長
鈴江 明博氏

い姿”の実現のサポートを行っている。このような取り組みを通じてお客様のニーズが「業務の電子化」から「社会課題の解決」にシフトした現在、お客様の“なりたい姿”を確かな DX 力を持って先導し、顧客価値を最大化させるビジネスパートナーとなっている。我々はお客様だけでなく、社員の“なりたい姿”の自己実現によるパフォーマンス最大化を通じて組織全体を強化し、お客様の期待を超える提案と実現を行っていくことを使命としている。

知的財産領域の取り組み

知的財産領域における当事業部の代表的なシステムとして特許庁特許

組織目標:なりたい自分を実現させてくれる組織

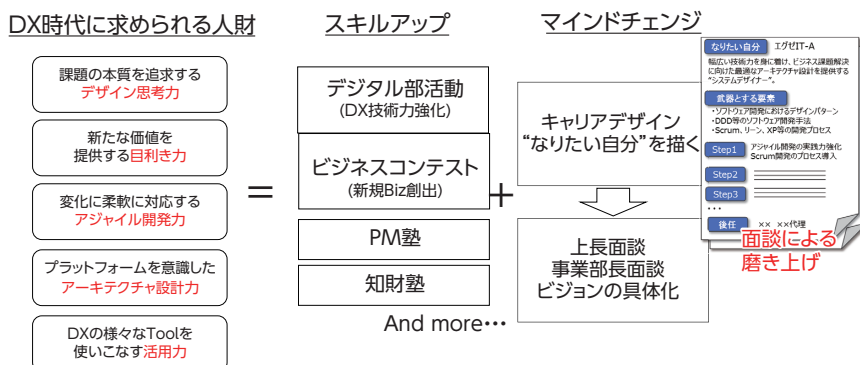


図 11 パブリックサービスデザイン事業部のキャリア施策

事務システムが挙げられる。本システムは特許の出願から審査・審判・登録までの特許事務処理および情報提供機能を有した世界初の電子出願システムである。産業財産権四法において特許および実用新案の電子受付・方式審査、実体審査や意匠および商標の審査等の全ての電子化を実現し

ており、国民の知的財産権保護のためのミッションクリティカルなノンストップサービスを提供している。2018年からはシステム最適化計画の第二弾として特実審査業務システム刷新を行い、審査期間の更なる短縮や出願人の利便性の向上、DXを見据えたアジリティの高いアーキテクチャへの変更に取り組んだ。

当事業部は特許庁システムを構成するアプリケーション開発ベンダーやハードウェアベンダーとしてでなく、複数の関連ベンダーが個別に提供するサービスを束ね、最終的に特許庁に提供するサービスの質、内容をお客様の立場で一元的に管理し責任を負う統括者として特許庁システムインテグレーションサービスを提供している。システムインテグレーションサービスは特許庁システムを包括的に管理し安定的かつ効率的に利用可能とする役割を通じて、特許庁に一元的にサービスを提供するとともに、特許庁外の利用者に対する利便性の向上並びに知財行政の発展に貢献している。また運用管理だけでなく他社開発分を含む特許庁のシステムのアプリケーション開発の支

Mission①：約70を超える特許庁システム全体の開発支援・安定運用

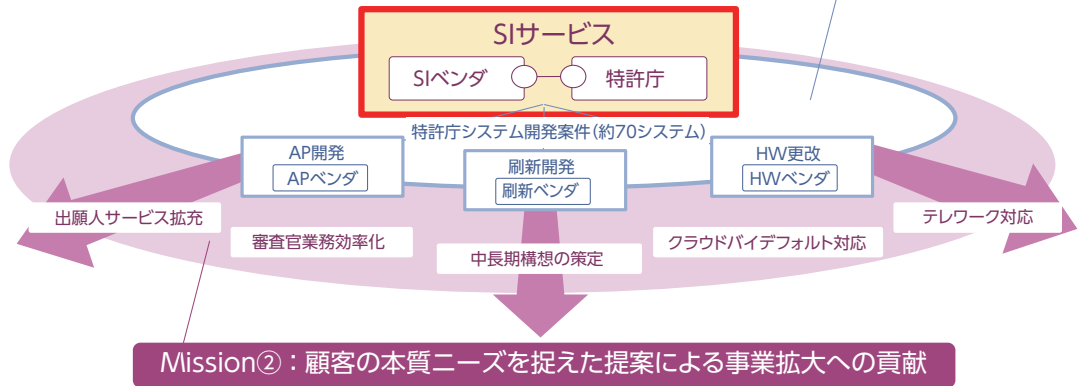


図 12 知的財産領域における取り組み

援や HW/PP 導入設定変更支援等の開発から運用までの全フェーズをサポートしている。システムインテグレーションサービスでは、SI 改善活動や顧客満足度調査の実施等で日々振り返りと改善を行うことでお客様にとってなくてはならない存在となるよう取り組んでいる。また特許庁の DX 化をお客様の立場で推進していくために IT コーディネート G を立ち上げ、お客様と一緒に業務課題分析や将来システム構想検討に取り組む等特許庁のビジネスパートナーとして進化を止めない。

地図領域の取り組み

当事業部の中核となるもう 1 つの事業領域が地図領域である。地図領域における我々の代表的なシステムとして法務省地図情報システムが挙げられる。地図情報システムは登記情報システムと一体的に連携し、不動産登記制度を支えるシステムであり、その中でも「表示に関する登記」(不動産の物理的現況)に関する登記所備付地図と測量結果等を記載した図面を管理している。日本全

国にある 400 拠点以上の登記所等にいる職員が地図情報システムを利用して、甲号業務(地図情報の編集)および乙号業務(証明書の発行業務)を行っている。地図情報システムは運用開始から現在にかけて安定稼働を継続しており、当事業部はお客様に信頼される IT パートナーとしての立ち位置を築きながら活動をしている。

近年、地図領域はこれまで連携が進んでいなかった官公庁や民間ビジネスの持つ情報のオープンデータ化が進み、変革の時期を迎えている。本年 1 月には、地図情報システムの管理している登記所備付地図データが G 空間情報センターを通じて一般に無償で公開された。また、これも当社の手掛けるデジタル庁「アドレス・ベース・レジストリ」において、従来は表記揺れのためシステム連携が困難であった、住所・所在地データのマスターデータ整備が進められている。

こうした地図・住所情報を活用することにより、行政手続のワンストップの推進や民間事業者を含めた DX 化の促進が期待されている。

国庫納付に係るシステムや役務をトータルで提供

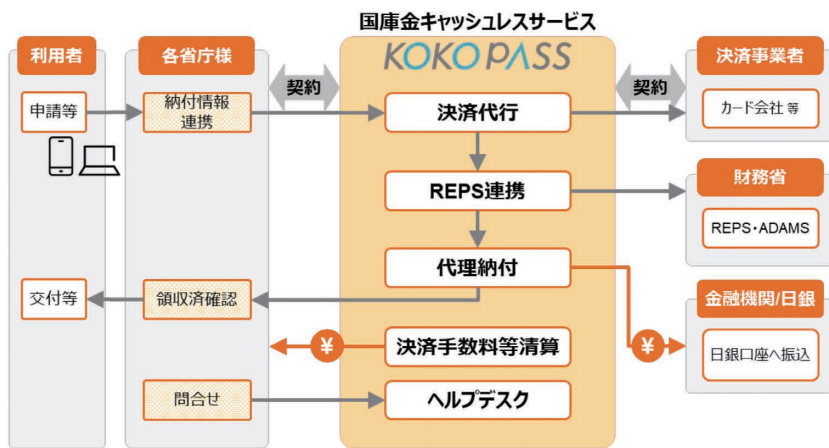


図 13 KOKO PASS のサービス概要

決済代行

- ・ 窓口決済/オンライン決済の両方に対応
- ・ 多様な決済手段を提供 (クレジットカードや交通系電子マネー、コード決済等)
- ・ ペイジーによる支払にも対応

代理納付 (国庫納付)

- ・ マルチペイメントネットワークとの連携によりオンラインで入金処理
- ・ 省庁様のご要望に合わせた頻度で入金が可能

REPS等とのシステム連携

- ・ 汎用受付等システムがない場合でも、REPS連携サービスによりREPSとの連携が可能
- ・ 各省庁様の申請システムや基幹業務システムの仕様に合わせたカスタマイズにより連携が可能

お客様業務コンサル

- ・ キャッシュレス化に伴う業務への影響分析とBPRを支援
- ・ 国庫納付に関するノウハウをもとに、関連法規等の制度面、システム化による実現性の両面から支援

国庫金キャッシュレスの現状

当事業部は知的財産や地図領域だけでなくソリューションを活用したビジネスにも領域を拡大している。そのうちの1つがKOKO PASSである。KOKO PASSは国庫金納付においてキャッシュレス決済を実現するためのソリューションである。キャッシュレス決済が社会に浸透する中で、国庫金の納付においても経済産業省におけるキャッシュレスビジョンの策定や、デジタル・ガバメント実行計画におけるパスポート申請手続きに係るクレジットカード決済導入等、政府全体で行政手続きの手数料キャッシュレス化へ向けた機運が高まっている。

また市場規模では2022年度の収入印紙を用いた収納決済歳入額は約7900億円であり、前年度比で約70億円増加している。特別会計の場合、自動車重量税印紙や特許印紙等、財務省発行の収入印紙以外の専用の印紙が使われている場合があ

る。また、警察庁の反則金はビルペイ(納付書による金融機関での納付)となっている。これらを含めると、国庫金納付全体の市場規模は数兆円程度となると想定される。

上述の通り、KOKO PASSは国庫金納付にあたり印紙や現金で支払いを行っている国税や地方公金等をキャッシュレスで支払うことを可能にするサービスである。KOKO PASSはサービス提供型であり、特定のお客様に閉じず複数のお客様へのサービス提供が可能である。各省庁のオンライン申請システムと接続し、当該システムの業務上発生する決済・納付について、キャッシュレス決済と立替納付を実現する。これにより、印紙や現金を用いた煩雑な申請や納付業務に係る事務の削減に貢献している。

KOKO PASSは各省庁が共通して利用できるよう、NTTデータがキャッシュレス決済に必要な機能をクラウドサービスとして提供するSaaS型のサービスである。またクレジットカード会社等付随して必要となる

関係事業者との調整・契約等も一括してNTTデータが代行する。こうして本サービスを導入することにより、各省庁は短時間かつ最小限のコストで国庫金のキャッシュレス決済を実現することが出来る。

KOKO PASS の特徴

KOKO PASSには3つの特徴がある。

■ 決済代行、決済手数料精算、立て替え納付および決済端末提供等を含めたトータルサービス

クレジットカード決済やQRコード決済等、多様なキャッシュレス手段に対応するためには、決済代行、及び立替納付について、決済手段ごとに関係業者と個別に調整及び契約を実施する必要がある。KOKO PASSではNTTデータがそれらの個別調整を一括して代行する。またキャッシュレス決済導入に付随する各種サービスを提供するため、サービス開始までにかかるお客様の負担

を大幅に削減することが可能になる。

■業務要件に応じた柔軟性

各省庁では、取り扱っている手続きの内容や手数料が異なっている。KOKO PASSでは各省庁の共通部分のサービスを提供するだけでなく、これらの差異の部分に関しても各省庁の個別の要望に合わせて柔軟に対応することが出来る。

■高信頼性・可用性のクラウド基盤

KOKO PASSは高いセキュリティレベルが担保されたNTTデータの公共機関向けクラウド基盤の「OpenCanvas for Government」を利用している。これにより、各省庁の管理レベルに準じた決済情報等を管理すると同時に、短期間・低コストでのキャッシュレス化の実現を可能にしている。

業界特化型 BERT

当事業部はAI領域にも取り組んでいる。国内AI市場は2022年に3,883億と推計される。LLMを活用する生成AI等の台頭により更なる市場成長を見込み、2027年には1兆1,034億と予測されており、AI新時代に向け行政内でのAIの活用を含めたAI国家戦略の策定が急務である。

当事業部は顧客への上流コンサル支援からAIおよびDX実証事業を複数案件化し受託している。経済安全保障強化に伴う情報収集・分析業務へのAI活用に向けたPoC、シス

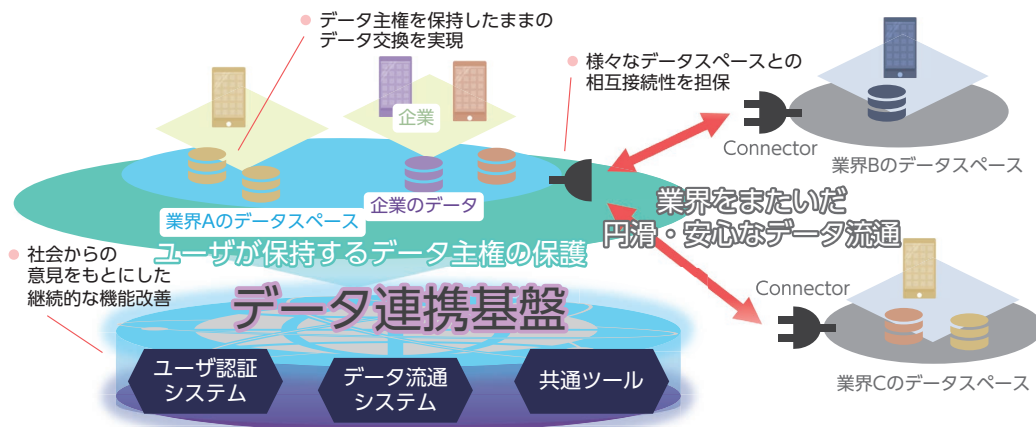


図14 データ連携基盤の事業イメージ

テム開発事業の受託や審査業務へのAI活用に向けた大規模言語モデル(LLM)の構築・検証事業の受託(特許事前学習モデル構築・検証事業)等に取り組んできた。

また「業界特化型BERT」というBERT等の汎用的な大規模言語モデルに業界固有のデータを学習させることで、各業界で求められるタスクに特化したAIモデルを作る仕組みにも取り組んでいる。当事業部では2021年度より複数省庁のお客様向けにPoCを実施しており、将来的な業界特化型BERT適用に向けた方法論やツール等のアセット化を進めている。

データ連携基盤

先進国ではデータ主権や経済安全保障を政策に組み込んでおり、その手段としてデータ連携基盤の整備が加速している。日本においては、2023年5月に経済産業省、DADC(IPA)からウラノス・エコシステムとして、日本のデータ連携の基本方針が示され、今後データ連携基盤やデータモデル、コネクタ接続等の標準が整備される予定である。欧州

のGaia-Xはデータエコノミー市場規模を?9,700億と試算する等、今後データ連携に係る官民投資は増大する見込みである。

当事業部においても企業や業界、国を跨いで機密情報や個人情報を含むデータを安心・安全に流通させることで、様々な業務ビジネスを創出する基盤となるサービスとしてデータ連携基盤に取り組んでいる。各業界のデータスペースに対し、ユーザー認証やデータカタログ等の共通的な機能や、他のデータスペースや業界、国を跨ぐような相互接続機能を提供することが可能である。秘匿処理、可搬性技術によりデータを他者やPferにも開示せずに利活用することが可能であり、コネクタを經由し簡易かつ安全に他のデータスペースと接続が可能になる。

当事業部は、知的財産や司法/法務等の領域でお客様の課題や、各省庁で共通している課題等に対してお客様の”なりたい姿”を実現するビジネスパートナーとして、社員の自己実現によるパフォーマンス最大化を図りながら組織全体を強化し、お客様の期待を超える提案と実現を行っていく。