



No.012 政府は民間が作る? サービスデザインのセンスで!



参考:Service Design Global Conference in Dublin

行政というのもサービスの一種です。税金を使い法律に基づいて公務員がやる権力的な行政の典型は警察ですが、サービスという意味では警備保障会社が提供する安全安心と似ています。電気、ガス、水道、交通などの公共サービスを民間事業者がやっても誰も不思議に思いません。

民間はお客様のニーズに合わせてサービスを提供しますが、役所は法律が変わらないとサービスを変えません。

しかしユーザー側から見て使いやすくしてほしいと思うのは、パブリックサービスでも同じです。

紙とハンコだった役所サービスも今やデジタルデバイスに変わろうとしています。住民との接点がデジタルに変わるのできっかけにして、欧米ではサービスの中身をユーザー中心に変えようとする動きがあります。ユーザー目線で例えばワンストップサービス、ワンストップサービスにすれば、どれだけ助かることか。

その発想で行政を見直すと、簡素化できる手続きは山ほどあります。できるところから、さっさとアジャイルにやること。実態が先行すれば、法律を変えるを得なくなります。

ユーザーから、現場から、民間から、制度を変える、政策を変える。法律を変える。そんな動きを主流にしたいですね。