

イスラエル警察 – BIソリューションが警察の目と耳を強化



ソリューション概要

<http://www.police.gov.il/>

顧客規模: 2500名

組織概要

イスラエル警察は、独立宣言にて述べられている精神に基づいて法を遂行し、個人と社会全体の安全を保証し、イスラエルの生活の質を高めることを目的としています。

事業の状態

イスラエル警察は、それぞれの警察署で発生している問題を正確に把握し、全組織で効果的にデータを共有できる包括的なソリューションを求めています。

ソリューション

イスラエル警察はPanorama NovaView Scorecardsソリューションを選択しました。それにより傾向を比較して問題を予想し、より良い意思決定のために収集した情報から洞察を得ています。

メリット

- ・ イスラエル警察は組織全体の成果を測定するため、約110のプログラム指標をCPM(Corporate Performance Management)ソリューション内にプログラムすることができています。
- ・ イスラエル警察には現在、様々な地区を横断して、問題発生傾向について対処するため、効率的に人的・資金的・設備的資源を割り当てる機能があります。

ソフトウェアとサービス: Panorama NovaView Scorecards

業種: 政府機関

国/地域: イスラエル

イスラエル警察は、世界の中でも最も進歩的で訓練された献身的な警察の1つであるとの評価を得ています。

約 27,000 人の警官を 6 地区、17 小管区と約 70 の警察署に配置しています。1999 年、住民の要求や懸念に対して責任を持って応えるため、また犯罪や交通規則さらにそれ以外の分野での活動の影響を示すために、イスラエル警察は業績を評価する情報を収集する基本システムを導入しました。

しかしながら、いかにサービスを向上させるかについて情報に基づいた意思決定を行うために、情報をとりまとめるツールがシステムには欠如していました。

イスラエル警察は、Panorama Softwareが提供する、Microsoftプラットフォーム上で稼働する業績管理ソリューションを採用することに決定しました。イスラエル警察はこのソリューションを使用して住民に提供するサービスの質を改善する計画を立てています。

状況

今日、イスラエル警察は、世界の中でも最も進歩的で訓練された献身的な警察の1つと考えられております。交通規則から国家の安全保障と公衆安全、暴動と反乱の鎮圧から知能犯罪の防止、そして政策の施行から地域の親善大使としての役割までのすべてに対して責任をもっています。

イスラエル警察は約27,000人の警察官を6地区、17小管区と約70の警察署に配置しており、法人組織と似たところもある、いかなる基準から焦点を当てても大規模で多面的な国家機構です。イスラエル中央統計局からの最新の人口統計によると、イスラエル警察は670万人を超える国民のために活動していることになります。

株式会社が株主に対して責任があるのと同じく、イスラエル警察のような組織は最終的には奉仕すべき公衆の要望に応えることになります。当然のことながら、プレッシャーと応えるべき期待は非常に大きなものとなります。結局、危機管理と安全は人類共通で非常に重要なものです。

最終的に、イスラエル警察が直面している課題は、安全性、法律、治安に関する住民の要求と懸念に対して、どのように責任を持ち素早く応答するかということでした。

“

私たちは、おっくうでなく使用できる、強力で使いやすいツールを警察官のために探しました・・・

それは、我々が将来考慮しなければならぬ可能性があるどんな変化にでも適応できる柔軟性を備えたソリューションであることが必要でした。

イスラエル警察

”

厳しい住民の監視の目があることから、イスラエル警察は住民、メディア、政治家によって提起される問題と懸念に対して、数字や信頼できる情報に基づいた対応をする必要があることは非常に早い時期から理解していました。

特定の犯罪発生傾向に襲われた場合、統計（とソリューション）を直ぐに提出することが期待されていました。イスラエル警察は、組織内の各部門の優先事項に基づいて立案された対策と決定事項が適切なものであると説明するために、数字が必要でした。

住民の信頼度を維持し、あらかじめ定められたガイドラインにそって前向きに活動していることを示そうとするなら、この「拳証責任」を果たすことは必要不可欠なものでした。

1999年に、イスラエル警察は実体が巨大なマスターデータベースである基本システムを導入しました。それはほとんど全ての警察が運営しているデータベースからレポートを集め、(今に至っても)組織の末端から上層に至るまですべての警察官と警察署による警察業務運営を行うための基本的な手段となっています。

システムはデータを収集して本部に集中させる非常に基本的なレベルでは機能しているが、情報に基づいた意思決定をするためには、情報を戦略的に利用する方法がまだ欠如しているとイスラエル警察は感じていました。当時のシステムは、組織全体のパフォーマンスを向上・標準化するソリューションを提供するまでには至っていませんでした。

ギルボア本部長は、全国に亘って所管する警察を指揮する際、かならず問題や懸念が地域で特色をもつということに気付いていました。国内企業のそれぞれの支社が独自の問題に直面するのと同様、イスラエル国中の警察署にも同じことが当てはまりました。

例えば犯罪統計を例に取ってみましょう。イスラエル警察は、様々な地区における傾向を比較する機能が必要でした。事件の発生を予測し、より費用対効果がよいソリューションの確立を行うために役立つ類似点や傾向があるかどうかを確かめたいと希望していました。ある地区が事件の発生を食い止めているならば、おそらく他の地区はその方法論からメリットを得ることができて、より良い決定をするためにその知識を活用できるはずでした。

集めたデータの本当の可能性を活用する貴重な機会を逃していたことに気が付いたので、イスラエル警察の長官は業界で最も進んだ BI システムを提供するためのタスクフォースを発足させました。

イスラエル警察内の先見の明のある人々は、業績の測定・改善が可能で求めている答えを出すことが出来る、そして住民の期待に答える責任を達成することができる、数あるパワフルなツールを調査することになりました。

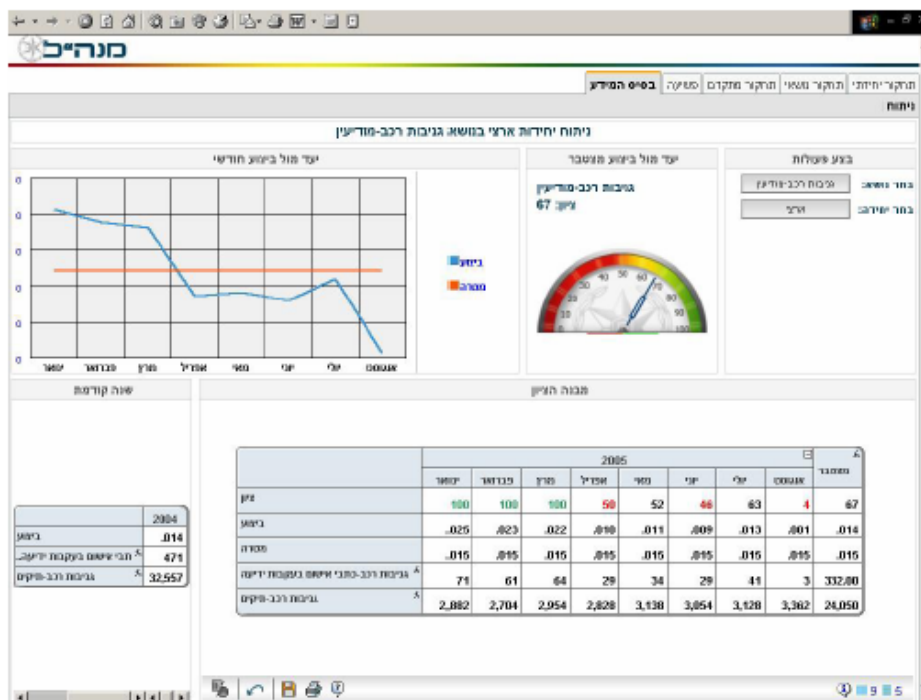
そのようなシステムを配備することで、イスラエル警察の上級スタッフは自信をもって業績目標の設定ができ、末端にまで至る組織全体に対してダイナミックな戦略方針の策定が可能となりました。



ギルボア氏は要求事項の決定の時には、イスラエル警察が行ったアプローチを熱心に説明します。「私たちはどんな民間企業や団体でも考えるのと同じように検討しました。私たちの目標は、効果的で効率的な管理ツールを作成することでした。散在しているが統合されている各種の資源から、リアルタイムで答えを集めることが出来るシステムです」

ギルボア氏によると、組織全体で導入することが出来るソリューションへの要求事項を導く、事業上の推進力がいくつかありました。それらは以下のものです：

1. 業績の質を判断、測定出来る機能、特に住民の満足度に関わる業績について
2. 比較基準(ベンチマーク)を設定して、目標（それぞれの警察署によって異なる）に達したかどうか判定出来る機能
3. 重大な関心と即時の対応を必要とする、犯罪や警察が対処すべき問題を特定し、ターゲットを定めることが出来る機能
4. 犯罪、交通事故、警備の分野において、警察所長の業績の品質を反映するすべてのパラメータをモニターし分析することが出来る機能
5. 地域ごとに資源と直面する特定の課題に応じて、個々の警察内のチームを測定、評価することが出来る機能
6. 全ての警察署長の業績対目標を、点数化されたスコリングシステムにより比べることが出来る機能
7. 犯罪や警備の問題を素早く伝え、それらの課題に対応するために警察チーム間で協力しあって提案を纏め上げる事が出来る機能
8. 履歴データとモデル化ツールを用いることが出来、将来予測分析と「もしもこうならば」のシナリオを実行することが出来る機能
9. 大規模で多様化した組織全体に渡って、即座に業務を遂行できる適応性と柔軟性



“

実践的な観点から、選ばれるべきソリューションはとてもシンプルかつ直観的でなければなりませんでした。結局は警察官に使用されるものなのです。IT スペシャリストが使用するものではないのです。

イスラエル警察

ギルボア警察本部長

”

ソリューション

ギルボア本部長と彼のチームは、各警察署固有の問題を正確に特定し、組織全体で効果的にデータを共有する包括的なソリューションを探していました。別の言い方をするなら、警察署員全体に等質なサービスを提供したいと考えていました。

「私たちは、パワフルで使いやすい、警察官も抵抗なく使用できるツールを探しました。それは国中の広範囲にわたるデータソースから情報を自動的にリンクすることが出来るシステムです。私たちが将来考慮する必要があるかもしれない、どのような変化にでも適応できる柔軟性を提供してくれるソリューションが欲しかったのです」とギルボア氏は言います。

「実践的な観点から、選ばれるべきソリューションはとてもシンプルかつ直観的でなければなりませんでした。結局は警察官に使用されるものなのです。ITスペシャリストが使用するものではないのです」とギルボア氏は加えます。

競争入札の過程でさまざまなシステムを調査した結果、イスラエル警察は、Panorama Softwareの NovaView Scorecardsソリューションに決定しました。Microsoftプラットフォームに基づいたこのソリューションは、組織の要求事項のすべてに対応していました。

イスラエル警察は、すでに新しいCPM(Corporate Performance Management)ソリューションにおよそ110の KPI (Key Performance Indicators = 重要業績評価指標) を組み込みました。KPIは、ある組織を横断して業績を測定するものです。

ベネフィット — ソリューションから受ける恩恵

おそらくイスラエル警察がPanoramaソリューションから望みうる最大の恩恵は、その組織がすべての住民 — 国内のどこにいたとしても — に提供するサービスの質を、絶えず確実に改善する方法を手に入れたことではない

でしょうか。システムはすべての警察幹部が使えるように導入されており、警察組織全体へと展開されつつあるところですよ。

ギルボア氏は次のように話します。「このスコアカードのソリューションが、イスラエル警察の業務へのアプローチに革命をもたらすと期待しています。それは住民へのサービスに影響を及ぼすので、警察組織の文化に重大なインパクトを与えるでしょう。効果的に我が国の警備を行い、効率的に資源を割り当てる私たちの能力は、劇的に向上するはずです」

最終的には、イスラエル国民は、これらのイスラエル警察の取り組みによる事業革新から、多大な恩恵を受けることになるでしょう。

株式会社日本テクニクス

- ▶ 〒550-0011
- ▶ 大阪市西区阿波座 2 丁目 2-18 大阪西本町ビル
- ▶ TEL: 06-4390-0881 FAX: 06-4390-0887

[HTTP://WWW.NOVAVIEW.JP/](http://www.novaview.jp/)
info@novaview.jp

Panorama Software

- ▶ US / Canada: +1-416-545-0990 (+1-877-709-5848)
- ▶ Europe: +44-207-887-6300
- ▶ Israel: +972-3-645-9777

[WWW.PANORAMA.COM](http://www.panorama.com)
info@panorama.com