

コロンビアの SIC、商工業デジタルサービスを市民に提供



ソフトウェアとサービス

Red Hat® OpenShift®

Red Hat Process Automation
Manager

Red Hat コンサルティング

Red Hat Premium サポート

既存の Red Hat ソリューション

Red Hat Decision Manager

Red Hat Fuse

コロンビア商工業監督庁 (SIC) は、消費者保護や市場管理に関する何万件もの案件に対応するために、市民向けのプロセスやサービスをデジタル化したいと考えていました。Red Hat のエキスパートサービスによるサポートを活用し、Red Hat OpenShift によるコンテナベースの IT インフラストラクチャを採用することにより、SIC は電子ケースファイル (ECF) システムと市民向けモバイルアプリケーションを作成しました。これにより、市民はリクエストや裁定、関連情報をより簡単に提出および追跡できるようになりました。SIC は、より透明性の高いソリューションを開発および提供することで、行政に対する市民の信頼を高めています。



政府機関

職員 **2,000 名**

メリット

- ▶ わずか 1 年で効率を改善して、提出された 51,000 件の案件を処理し、24,000 件以上の裁定を下せるように
- ▶ アジャイル・アプローチによりサービス開発期間を短縮
- ▶ モバイルアプリを含む、透明性が高くアクセスしやすいサービスにより市民のエクスペリエンスを向上

「Red Hat は、技術的な決定からサプライヤー関連の課題まであらゆることにおいて、先進的なツール、優れたサポート、豊富な知識を提供してくれました。Red Hat のガイダンスは、当庁が達成した結果に不可欠なものでした。」

Francisco Rodríguez Eraso 氏
テクノロジー・IT オフィス統括責任者
コロンビア商工業監督庁 (SIC)

「エコシステムに大きな変更を加えることなく、より多くの機能や製品を開発し、ほぼリアルタイムでデプロイできるようになりました。」

Francisco Rodríguez Eraso 氏
テクノロジー・IT オフィス統括責任者
コロンビア商工業監督庁 (SIC)

デジタル消費者保護サービスの計画を加速

1968年に設立されたコロンビア商工業監督庁 (SIC) は、同国の消費者の権利を守り、国家工業所有権制度を管理しています。この登録簿の管理には、商標やスローガンの出願や寄託、発明特許や実用新案特許、工業意匠の出願などが含まれます。

SIC は消費者保護と市場管理に関する法定責任の下、毎年何万件もの案件や裁定を扱っています。同組織は、業務を単純化して市民の利用を改善するために、関連するすべてのプロセス、手続き、サービスをデジタル化したいと考えていました。COVID-19 のパンデミックにより、ロックダウンで市民が直接申請書を提出できない状態となったため、この作業は極めて重要なものとなりました。

「パンデミックによって従来のアプローチに課題が生じたことで、サービスをデジタル化する必要性が強まりました」と SIC のエンジニア兼テクノロジー・IT オフィス統括責任者の Francisco Rodríguez Eraso 氏は振り返ります。「より透明性の高い行政を実現するために、サービス提供を変革し、デジタルアクセスを拡大する必要がありました。」

Red Hat でコンテナベースのサービス環境を構築

SIC はすでに Red Hat Application Services (旧 Red Hat Middleware) ソリューションを数年間使用しており、新しいデジタルサービス環境の基盤を構築するために Red Hat OpenShift を使用することを決めました。

Red Hat OpenShift はエンタープライズ向け Kubernetes コンテナプラットフォームで、ハイブリッドクラウド、マルチクラウド、およびエッジのデプロイメントを管理する包括的な自動化機能を備えています。このシステムには、インフラストラクチャ全体で一貫した運用を実現するための、複数層のセキュリティ、管理性、自動化が含まれています。SIC はまた、ビジネス上の意思決定とプロセスを自動化する、コンテナ化されたマイクロサービスとアプリケーションを開発するためのプラットフォームである Red Hat Process Automation Manager も採用しました。このソリューションは、Red Hat OpenShift によるアプリケーション開発のために最適化されています。

「Red Hat のインフラストラクチャは、堅牢なサービス指向アーキテクチャの構築に役立っています」と Rodríguez Eraso 氏は話します。「新しいプロジェクトをサポートしながら、幅広いレガシーシステム、管理プロセス、記録、外部システムとのリンクをより適切に管理することができます。」

COVID-19 のパンデミックの間、SIC のチームは数カ国のスペシャリストを含む Red Hat コンサルティングおよび Red Hat Premium サポートとリモートで作業して、新しいアーキテクチャを計画し、提供しました。応答性の高いこのコンテナベースの環境は現在、統合デジタル司法システムを含むさまざまな市民向けのデジタルサービスをサポートしています。

先進的なサービスと情報を市民に提供する

手作業で行っていた紙ベースのプロセスをデジタル化することで効率を改善

新しい Red Hat 環境に含まれる包括的な自動化および管理機能により、SIC は保護ケース申請などの手動プロセスをデジタル化することができました。

それまで、ケースファイルはすべて紙ベースで、手作業で処理されていました。このプロセスをモダン化するために、SIC は電子署名の使用や強固なセキュリティ要件など、電子ケースファイルに関する規制を満たす必要がありました。Red Hat OpenShift 上にデプロイされた SIC の新しい電子ケースファイル (ECF) システムは、すべての文書にテンプレートを提供し、Process Automation Manager が提供するフロー制御を使用して他のサービスと連携し、文書にラベルを付け、電子署名を行い、ファイルを PDF/A (標準化されたアーカイブ形式) に変換して、組織の文書管理プラットフォームに保存します。

その結果、ケースファイリングがより効率的になり、SIC は市民や企業に裁定をより迅速に提供できるようになりました。手作業からデジタルシステムに移行することで、SIC はわずか1年間で 51,000 件以上の提出されたケースを処理し、24,000 件以上の裁定を下せるようになりました。

「スピードとサービスが激変しました。以前は、判事がファイルを分析し、それをシステムに通すのに数カ月かかることもありましたが」と Rodríguez Eraso 氏は話します。「今ではあらゆることを管理された安全な方法によってリモートで迅速に対応し、レビューすることができます。」

アジャイル・アプローチを採用してサービス開発を加速

SIC は Red Hat テクノロジーを実装することにより、チーム間のコラボレーションを容易にする新しいアジャイルな作業アプローチを導入しました。

「継続的インテグレーション/継続的デリバリー (CI/CD) により、エコシステムに大きな変更を加えることなく、より多くの機能や製品を開発し、ほぼリアルタイムでデプロイできるようになりました」と Rodríguez Eraso 氏は話しています。「私たちはまず小規模で専門的な DevOps グループを作り、集中的なトレーニングを行いました。彼らの成功により、より広範なチームがこうした変化を受け入れられるようになりました。」

透明性が高くアクセスしやすいサービスにより市民のエクスペリエンスを向上

デジタル化の初期プロジェクトの結果、コロンビアの市民は最大 30 種類もの SIC 関連の作業をオンラインで完了できるようになりました。

現在、SIC は応答性の高い Red Hat インフラストラクチャを利用して、リクエスト、ケース、フィードバックを送信するためのモバイルアプリケーション「SIC A LA MANO」を立ち上げるなど、市民向けサービスのモダナイズを続けています。このソリューションがあれば、市民は対面のケース相談に出向いたり、さまざまな紙の書類を扱ったりする必要はありません。別の新ソリューションである「SIC FACILITA」は、消費者がサプライヤーとオンラインでチャットすることで、時間とコストのかかる裁判を起こさずに問題を解決できるようにするものです。

また、SIC は COVID-19 パンデミックの間、24 時間 365 日の運用を維持し続けた数少ないコロンビアの公共機関の1つです。これは、Red Hat インフラストラクチャの高い安定性と可用性によるものです。

情報へのアクセスと可視性を向上させることで、SIC は国民と協力してフィードバックに基づいてサービスを継続的に向上させ、コロンビアの行政に対する信頼を築くことができます。

信頼できるベンダーとともにクラウドに備える

オンサイトでの Red Hat OpenShift の使用で成功を遂げた今、SIC はサポートとベンダーのための柔軟性とスケーラビリティを向上させるため、インフラストラクチャをハイブリッドクラウド・モデルに移行する計画を立てています。

SIC は現在、コロンビアの他の公的政府機関と協力して、取引情報への安全なアクセスに取り組んでいます。

「Red Hat とならクラウド移行もより簡単に実現することでしょう。ここまで私たちがイノベーションを起こし、変革の課題を克服するあいだ、Red Hat は常に私たちのそばにいてくれました」と Rodríguez Eraso は話します。「Red Hat は、技術的な決定からサプライヤー関連の課題まであらゆることにおいて、先進的なツール、優れたサポート、豊富な知識を提供してくれました。Red Hat のガイダンスは、当庁が達成した結果に不可欠なものでした。」

コロンビア商工業監督庁 (SIC) について

コロンビア商工業監督庁 (SIC) は、コロンビア経済開発省傘下の公的機関です。自由な経済競争、消費者の権利、法定計量および技術規制の分野におけるコンプライアンスの監視および保護を通じて、市場の適切な運営を確保する責任を担っています。<https://www.sic.gov.co/>



Red Hat Innovators in the Open について

イノベーションがオープンソースの核心です。Red Hat のお客様は、オープンソース・テクノロジーを使用して、自社の組織だけでなく業界や市場全体も変化させています。Red Hat Innovators in the Open では、極めて困難なビジネス課題をエンタープライズ向けオープンソース・ソリューションで解決されたお客様の事例を紹介しています。貴社の事例も掲載していませんか？ [詳細はこちら](#)



Red Hat について

エンタープライズ・オープンソース・ソフトウェア・ソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティとの協業により高い信頼性と性能を備える Linux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、および Kubernetes テクノロジーを提供しています。Red Hat は、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、既存および新規 IT アプリケーションの統合、複雑な環境の自動化および運用管理を支援します。受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供する Red Hat は、[フォーチュン 500 企業に信頼されるアドバイザー](#)であり、オープンな技術革新によるメリットをあらゆる業界に提供します。Red Hat は企業、パートナー、およびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長と変革を支え、デジタル化が進む将来に備える支援を提供しています。

アジア太平洋

+65 6490 4200
apac@redhat.com

インドネシア

001 803 440 224

マレーシア

1800 812 678

中国

800 810 2100

f fb.com/RedHatJapan
 t twitter.com/RedHatJapan
 in linkedin.com/company/red-hat

オーストラリア

1800 733 428

日本

03 4590 7472

ニュージーランド

0800 450 503

香港

800 901 222

インド

+91 22 3987 8888

韓国

080 708 0880

シンガポール

800 448 1430

台湾

0800 666 052