

Deloitte Insights



디지털 정부 고객경험의 10배 개선 방안

Jaimie Boyd 외 4인 | Deloitte Center for Government Insights

June 2024

Deloitte.

리더메시지



공공행정 개혁과 전자정부를 위한
'디지털 전환'이 성과를 드러내면서,
민간부문에 비해 뒤쳐진 대정부 시민
만족도를 높일 것으로 기대됩니다.
이는 **'21세기의 철도'**라고 불리는
디지털 공공 인프라(DPI)의 잠재력이
실현된 결과입니다.

주요국 정부의 디지털 인프라 투자의
현황과 그 사용법을 제시한 이번 보고서가
중앙 정부, 산하 기관과 지자체의
전자정부 이니셔티브에
도움이 되기를 기대합니다.

이재호 파트너

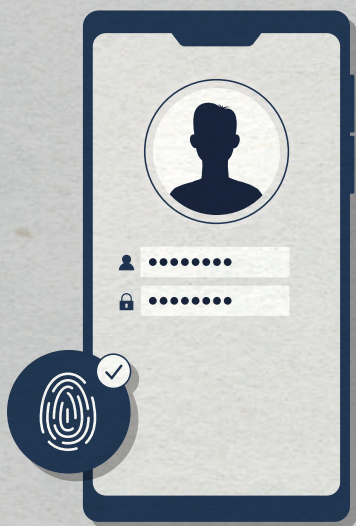
정부 및 공공부문 전문팀 리더 (Risk Advisory) |
한국 딜로이트 그룹

디지털 공공 인프라(DPI)

Digital Public Infrastructure

디지털 공공 인프라(DPI)는 디지털 신원, 결제, 데이터 교환 등 일련의 표준 및 플랫폼 모음. 21세기의 '디지털 철도'로 불림

디지털 신원



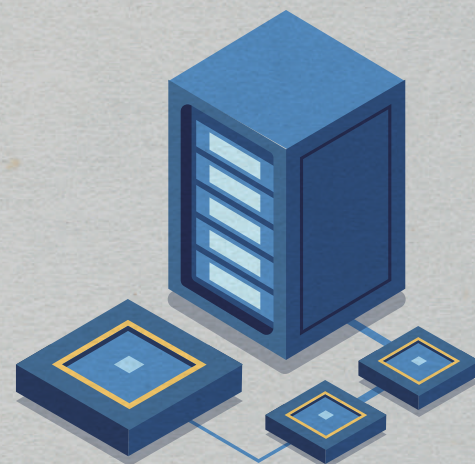
신원 확인과
접근성 향상

디지털 결제



안전하고
편리한 거래

데이터 교환



정보 공유와
서비스 연계

디지털 정부에 대한 고객 만족도는 정부 신뢰와 직결

민간 부문에 비해
평균 21% 포인트 뒤처져 있음
(대한민국은 조사대상국 평균보다 간극이 더 큰 편)

✓ 정부의 고객 경험을 향상시키면
시민과 정부 사이의 신뢰 관계를
근본적으로 개선할 수 있음



출처: 딜로이트 2023 디지털 정부와 시민경험 서베이(13개국 5,800명 대상)

고객 경험 향상을 위한 핵심 요소

데이터 교환 구축

고객 정보 공유와
서비스 연계

고객 경험 측정

고객 요구사항 파악과
개선 우선순위 설정

인간중심 디자인

개인화된 서비스와
접근성 향상



성공 사례



인도

전자 신분증 **아다르**



브라질

전자결제 플랫폼 **픽스**



우크라이나

전자정부 앱 **디아**



에스토니아

전자정부 플랫폼 **엑스티**

정부가 모든 것을 할 필요는 없다

DPI의 요구 사항에 알맞은 솔루션을 보유하고 있는
상업 및 비영리 민간 파트너와 생태계를 구성하면
정부의 고객 경험 향상은 물론
민간의 조직 효율성과 비용 절감에도 기여

정부와 생태계의 협력

파트너십

✓ 정부와 민간의 협력

생태계 구축

✓ 다양한 이해관계자 참여

재사용 기술

✓ 효율적이고 유연한 기술 활용

미래를 위해 지금 당장 취할 조치들

- ✓ 현대적인 데이터 교환 구축
- ✓ 고객 경험 측정 플랫폼에 대한 투자
- ✓ AI 사용과 인간중심 디자인의 결합
- ✓ 효율성과 개인정보보호 간의 균형
- ✓ 재사용 가능한 기술 수용
- ✓ 사용자와 파트너 생태계 구축



딜로이트 정부 및 공공부문 전문팀

Deloitte Korea Professional Service

딜로이트는 정부와 공기업이 국민 삶의 질을 개선하고 국가 경쟁력을 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다. 정부 및 공기업 부문 전문가들은 정책 제도 수립, 산업 활성화 파급효과 분석, 공공서비스의 디지털 전환 등 광범위한 분야에서 효율적이면서도 효과적으로 국가와 지역 사회를 지원하는 최적의 솔루션을 제공합니다.



이재호 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 리더 |
Risk Advisory

Tel: 02 6676 2921
Email: jaeholee1@deloitte.com



김정열 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 정부 및
지자체 섹터 리더 | Financial Advisory

Tel: 02 6099 4490
Email: jeongykim@deloitte.com



하성호 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Audit & Assurance

Tel: 02 6676 1351
Email: sunghha@deloitte.com



박상현 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Audit & Assurance

Tel: 02 6676 3481
Email: sanghyunpark@deloitte.com



한동현 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Financial Advisory

Tel: 02 6099 3015
Email: donghyuhan@deloitte.com



허구 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Risk Advisory

Tel: 02 6676 2903
Email: khuh@deloitte.com



동근택 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Tax & Legal

☎ Tel: 02 6676 2512

@ Email: kdong@deloitte.com



최용호 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Consulting

☎ Tel: 02 6099 3776

@ Email: yonghchoi@deloitte.com



김병삼 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Assurance - ESG

☎ Tel: 02 6099 4277

@ Email: byungsakim@deloitte.com



유준혁 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 |
Risk Advisory

☎ Tel: 02 6676 3096

@ Email: junyoo@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner
jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더
정동섭 Partner
dongjeong@deloitte.com

연구원
김사현 Director
sahekim@deloitte.com

디자이너
박근령 Senior Consultant
keunrpark@deloitte.com

Contact us
krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which is a separate and independent legal entity, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Bengaluru, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Mumbai, New Delhi, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of DTTL, its global network of member firms or their related entities is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인("저작권자")에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.