



2024年11月 ニューヨーク出張報告
(2024.11.20-11.25)

ニューヨーク出張概要

■日程

2024年11月20日（水）～11月25日（月）

■目的地

アメリカ合衆国・ニューヨーク市

■出張者

宮坂副知事、政策企画局職員、スタートアップ・国際金融都市戦略室職員

■目的

- ① 海外スタートアップの東京進出や東京への投資促進を図るため、「Tokyo “SusHi” Night」を開催し、東京のスタートアップエコシステムの魅力をPR
- ② ニューヨーク経済開発公社とのMoU締結やスタートアップ支援拠点であるNewlabの視察・意見交換等を行い、スタートアップ支援に関する連携を強化
- ③ デジタルガバメントや都市づくりなどニューヨーク市の先進的な取組の視察・意見交換を実施





「Tokyo × New York」 スタートアップエコシステム の連携強化

Tokyo SusHi Nightの開催

- SusHi Techや東京の魅力を効果的にPRし、**ニューヨークのスタートアップや投資家による日本進出等を働きかける**ためのイベントを Newlabで開催
- 100名の定員を大幅に超える**約200名が参加**。現地VCであるERAのムラート氏、NYC経済開発公社、JETROの登壇のほか、スタートアップのピッチを実施
- ネットワーキングでは**日本の大企業とスタートアップが交流**を深める



宮坂副知事登壇



セッションの様子



ネットワーキングの様子（握り寿司が人気）



ニューヨーク市経済開発公社（NYCEDC）とのMoU締結

- 東京都とニューヨーク市の経済発展を目的に、**データと情報の共有、事業拡大支援、相互発信と知識の共有の3点について協力することを合意**
- Kimball CEOからは「**経済規模から起業家、クリエイターのダイナミズムまで、ニューヨーク市と東京はイノベーションにおける世界的リーダーでありパートナーである**」と発言
- **日系メディアをはじめとする報道機関が多く集まり、記事になるなど注目を集めた**



Newlabの概要

- 2016年にブルックリン海軍工廠跡地（Brooklyn Navy Yard）の造船所をリノベーションし、**テック系スタートアップの支援拠点としてオープン**
- 開業時に**ニューヨーク市は低賃料でのアセット提供や運営資金をサポート**
- これまで**300超のスタートアップを支援し、総額で145億ドルの評価額上昇、28億ドルのイグジット**を実現
- 雇用創出や不動産賃貸ニーズの増加など、**地元経済の活性化**にも貢献



エネルギー、新素材など250以上のディープテックスタートアップが入居



3Dプリンターやレーザーカッター等の高度な機器が揃う



コンパクトなEV用充電器を開発



窓取付け型のエコ空調機
(NYC公営住宅で採用)



アンモニア発電の
実装ラボ

意見交換 | 行政との連携でSUのテクノロジーの都市実装と課題解決を推進

意見交換の概要

- 再エネ、脱炭素、モビリティなどの**ニューヨーク市が抱える都市課題の解決に資するスタートアップが集積し、Newlabが行政とスタートアップの橋渡し役**になっている
- ニューヨーク市は**街の現場を実証フィールドとして積極的に提供するとともに、生み出されたプロダクトを積極的に導入**するなどスタートアップの成長を後押し
- 他地域展開に当たっては**行政との連携を重視**



Newlabの他地域展開	都市課題・重点領域
ニュージャージー	再生可能エネルギー
デトロイト	次世代モビリティ
リヤド（サウジアラビア）	資源開発
モンテビデオ（ウルグアイ）	アグリ・フード

【Tokyo SusHi Night】

- 海外スタートアップは日本の大企業との協業を期待しており、**SusHi Tech Tokyo2025ではスタートアップと大企業が出会う場づくりを重視**

【NYCEDCとのMoU】

- 東京とニューヨークは世界を代表する大都市として、イノベーションの創出や持続可能な都市モデルを示す役割が求められている
- 今後、**都市づくりや産業振興など幅広い分野で互いの知恵や課題を共有するとともに、SusHi Tech等を通じて両都市のエコシステムの交流を促進**

【Newlab】

- 行政や地域と強固に連携しながら、**エネルギー、モビリティ、素材の3領域を設定し注力、スタートアップの力を活用した社会課題解決を実践**
- **TIBにおいても都施策との連携を基軸とし、課題解決のインパクトを生み出す領域にフォーカスしていく**

Chief Technology Officer
Matthew Fraser 氏



Chief Information
Security Officer
Kelly Moan 氏



Deputy Commissioner
Morrisroe Joseph 氏

ニューヨーク市の デジタルガバメントの取組

911 and 311

The only telephone
numbers you need for all
NYC government services

911 for emergencies
311 for all other NYC services,
help desks, and hotlines

電話一本で市民の要望や疑問に対応するコンタクトセンター「NYC311」

2003年設立、非緊急用の問合せに対応（24時間365日対応）

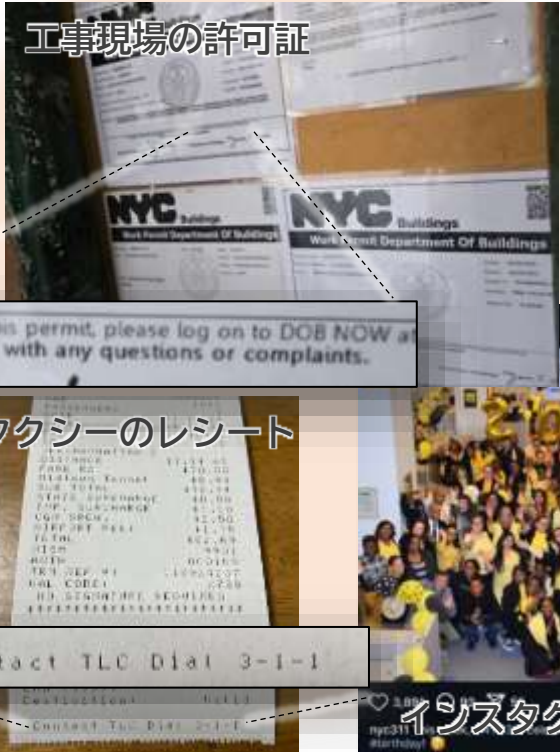
- 住民登録がなく一人一人へのアプローチ方法が限られるためか、問合せや要望への応答に力点
→ 「迅速にかつ簡単に情報やサービスを取得できる」、
「行政部局が問合せや苦情に対応することなく本来業務に集中できる」等が目的
- 市に対応を要請するリクエスト(要望・苦情)、各種問合せ、情報検索(HP、アプリ) に対応

175言語に対応 あらゆるチャネルで積極的に周知

オフィスの壁に
各国の紹介ポスターも



※ 日本語は14番目に
使われている言語



500種類以上の要望を受付

<2024年9月リクエスト件数トップ10>

対応機関	リクエスト内容	件数(月)
警察	違法駐車	45,810
警察	住居内の騒音	45,560
警察	路上の騒音	21,664
警察	道路の封鎖	15,333
住宅保全	住宅の不衛生状態	11,228
公衆衛生	フロン回収	8,460
警察	商業関連の騒音	7,269
公衆衛生	街中の不衛生状態	6,878
警察	放置車両	6,289
環境保全	街中の騒音	5,648

市民の要望を可視化

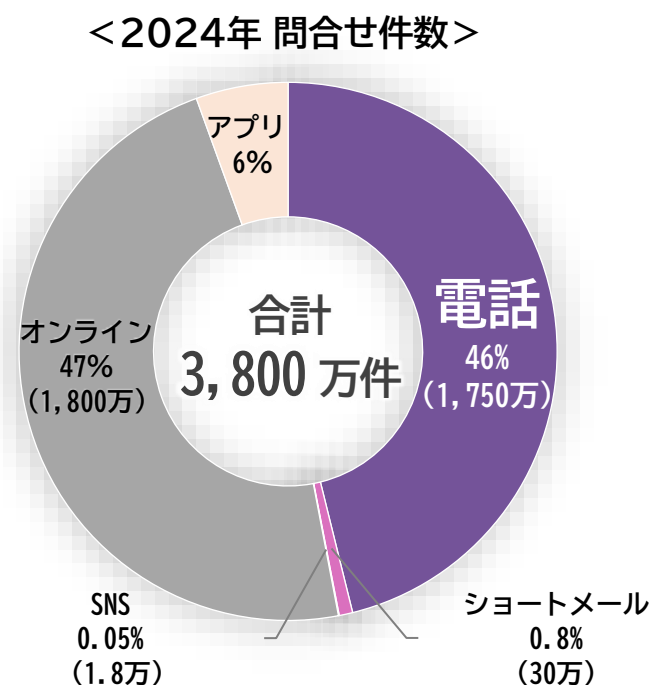
<マップ上のサービスリクエスト一覧>



「NYC311」では年間3,800万件ものアクセスに400人体制で対応

問合せ方法・内容

- 電話に加え、ショートメール・SNSで受付
ウェブサイト・モバイルアプリも用意
- 直近1年で3,800万件の市民とのコンタクト
→うち、電話は1,750万件、3分の2は自動応答で対応
- 提供する機能は、①情報提供、②窓口の紹介、③ 要望受付
→情報提供が最も多く、70%を占める（駐車禁止場所等）



エージェント（オペレーター）

- 対応するエージェントは全員を市職員として雇用
→民間のコールセンターからの転籍者も多数、
内部のたたき上げと外部人材による構成



ナレッジデータベース（DB）の構築

- 最前線のエージェントは常に回答を用意しておく必要
- 市民もアクセス可能なデータベースとして平易な表現で作成
- ナレッジデータベースを管理・更新するコンテンツマネジメントチームが日々、各部署とコミュニケーションをとってアップデート

今後の展開

- これまで二度、AIツールを使ったトライアルを実施
- エージェントをAIに置き換えるのではなく、アシスタントとして位置付けることを想定



NYC311との意見交換を通じたインサイト

- エージェント（オペレーター）を委託ではなく全てニューヨーク市職員として採用しており、NYC311内にチームを作ってナレッジDBをメンテナンス
- 各部局のコールセンターを統合（BPXの実践）し、2003年の開設時から20年以上をかけ、電話以外にデジタルの対応チャネルをWebサイト⇒モバイルアプリ⇒SNSへ段階的に拡充
- 問合せが増加傾向にある中、利用者の評価は高い水準を維持し、成功を収めていると言える
- 一方、問合せの主なものとしては、違法駐車・騒音に対する苦情や、ごみ出しなど、市民の日常生活に密着したものが多く、都に対する都民の声とは様相が異なっている
※ 行政への意見や相談よりも、行政対応（サービス）へのリクエストが主
- ニューヨーク市の事例を参考にし、都民ニーズを踏まえた上で、NYC311の仕組みのコピーではなく、ナレッジDB構築やコンタクトセンターなど、都民対応の高度化について段階的に検討を進めることが必要

ニューヨーク市ではテクノロジー関係のヒト・モノ・カネを「OTI」に集約

OTI（Office of Technology and Innovation, 技術革新局）

- 2022年1月に現アダムス市長が創設。
現CTOマシュー・フレイザー氏のリーダーシップの下、テクノロジー関係の機関を集約し、予算や戦略も統合
- 技術、サイバーセキュリティ、インフラ、通信等を統括
- 各部門はIT調達の前にOTIへ協議が必要
- ツールの標準化も進め、一括調達で、標準化とコストダウンを同時に実現
- 開発は内製と外注をミックス



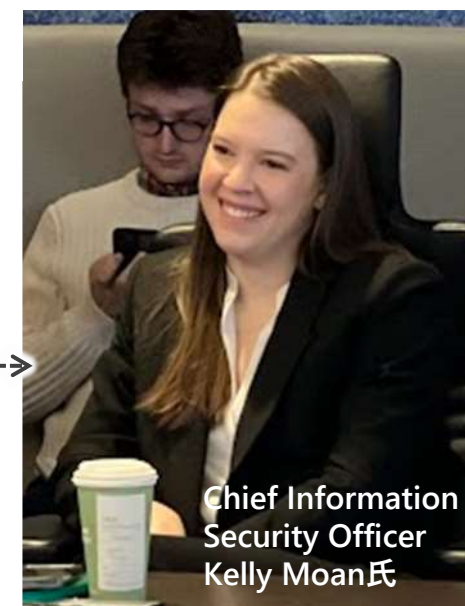
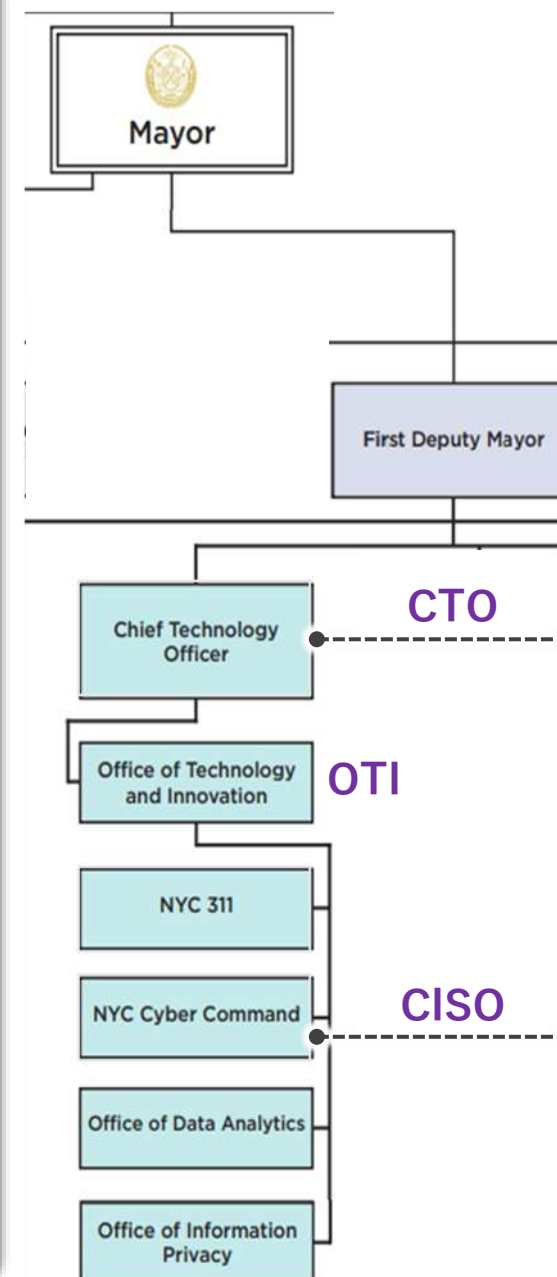
人員（FY2024）
約1,700名



予算（FY2024）
7億8,360万ドル

※ 1ドル150円換算で約1,175億円

<NY市役所組織図抜粋>



ニューヨーク市CTO・CISOとの意見交換 | サイバーセキュリティ(JSOC)

ニューヨーク州共同サイバーセキュリティセンター(JSOC)

- ニューヨーク州知事のイニシアティブにより州内の主要5市と連携し、2022年2月に統合的にサイバー攻撃の監視や対処を行う「共同サイバーセキュリティセンター」を開設
- 連邦政府、州内自治体、重要インフラ事業者、セキュリティ企業、大学等のステークホルダーが一体となってニューヨーク州内のサイバー攻撃へ対処
- センターの活動がセキュリティ人材育成の「ハブ」としても機能



共同サイバーセキュリティセンター概観

ニューヨーク市のサイバーセキュリティ対策

- 市の100を超える機関・部局のサイバーセキュリティ対策を統合的に担うニューヨークサイバーコマンド(NYC3)を創設(2017年)
- スタッフ122名体制
- 重要インフラ事業者のセキュリティ対策支援のための専門家が参画し、高度な対策を実施
- 市や関連組織のセキュリティツールを共通化
- 連邦政府、自治体、民間企業、大学とのサイバーセキュリティに関するコミュニティ形成や人材育成を担っている
- モバイル端末向けのセキュリティアプリを内製し、市民に配布



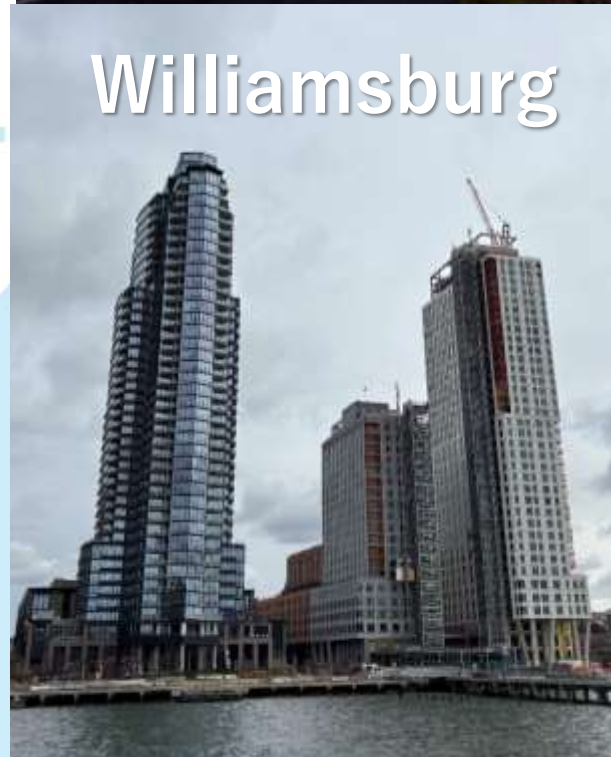
NY市サイバーアカデミー

- ニューヨーク州では**共同サイバーセキュリティセンター（JSOC）**を中核として、サイバーセキュリティ対策に必要な人材や技術の「**センター化**」を推進し、**対策のパフォーマンスを向上**
- こうした事例を参考に、都においてもオール東京で**サイバー攻撃に対する司令塔**となる**共同サイバーセキュリティセンター**の立ち上げを目指す
- サイバーセキュリティセンターが希少な**セキュリティ人材育成の拠点（ハブ）**としても機能することが重要



公共空間から都市を変える ニューヨークのまちづくり

約40隻の市営フェリーがニューヨーカーを運び、新しい街を作っている



ウォーカブルな街とは、人々が歩きたくなる街

Broadway

単なる歩行者天国ではなく、歩道、飲食店のテラス席、自動車、自転車
が共存する構造



Times Square

歩行者中心の空間に大転換



The High Line

周辺の不動産価値が劇的に上昇し、一躍人気の街に。あくまで公園のため商業施設への直結は禁止されているが、アート、ベンチ、緑が豊富で人通りが絶えない





(左) **Vessel**

(右) **Little Island (州立公園)**

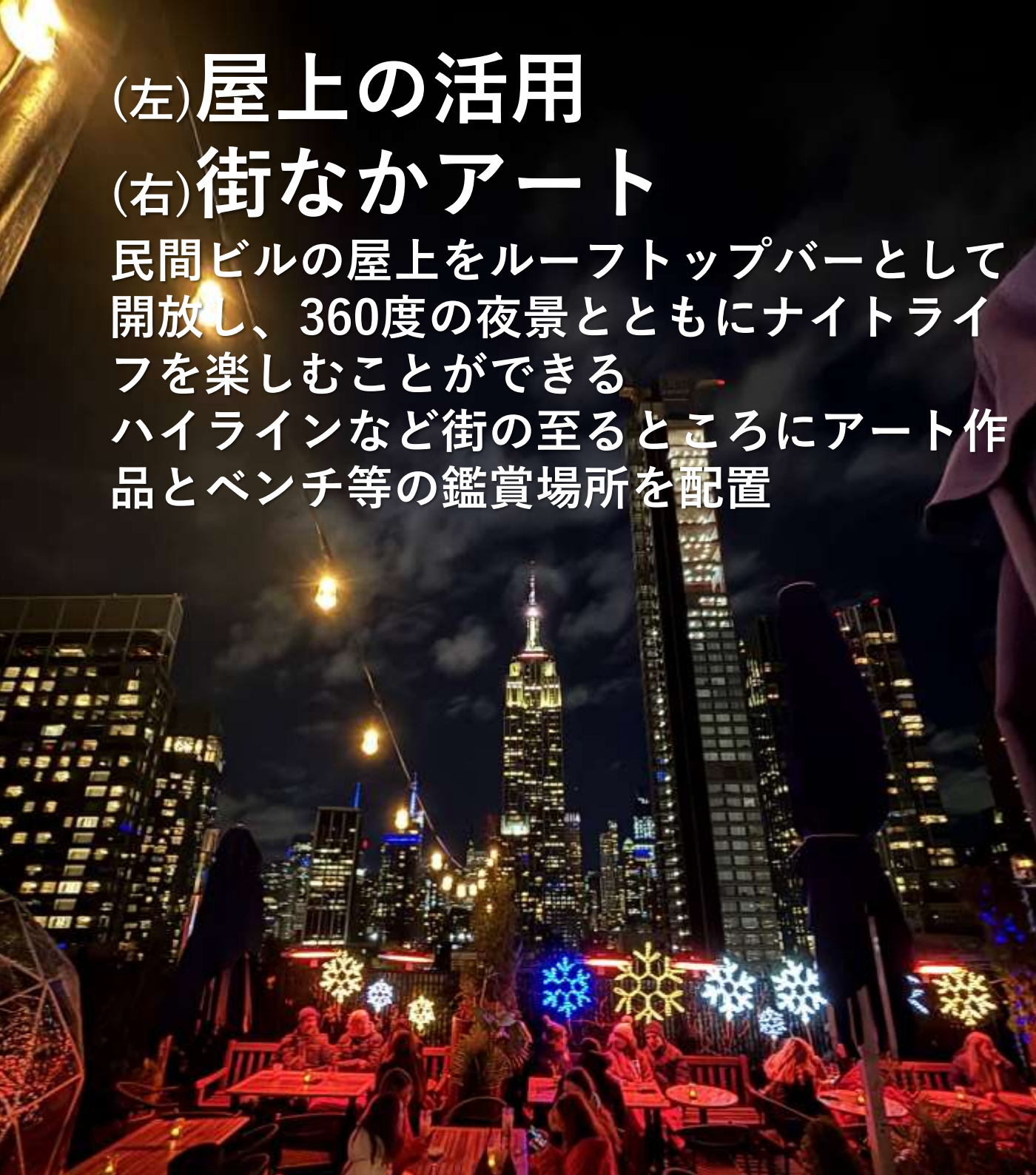
イギリスの建築家・トーマス・ヘザウィックがデザイン。街のアイコンとなるような公共空間が広がっている。



(左)屋上の活用

(右)街なかアート

民間ビルの屋上をルーフトップバーとして開放し、360度の夜景とともにナイトライフを楽しむことができる
ハイルインなど街の至るところにアート作品とベンチ等の鑑賞場所を配置



多種多様なベンチが憩いの空間を創出している



- コロナ禍を経て、水辺、公園、道路、空などの**公共空間を豊かにするまちづくりを実践**。市民も観光客も、子供も高齢者も、**誰もが無償で楽しめる空間**が次々と生まれている
- 「ウォーカブルな街とは、人々が歩きたくなる街」。建築物やアート、緑など人間の五感を刺激するコンテンツをいかに都市に溶け込ませるかという視点がこれからのまちづくりには必要
- **公共交通機関としてNYCフェリーをネットワーク化**したことでニューヨークでは**水辺の都市開発が活性化**。フェリーの運営、都市開発、産業振興をニューヨーク経済開発公社が一体で担っており、**交通・まちづくり・経済のシナジー効果**を創出