
SharePoint を活用した全社ポータルサイト構築 ～融和の象徴へ：「Q-place」が社員の共通言語 となる日～

株式会社富士通九州システムズ

■ 執筆者 Profile ■



小野 圭亮

2007年 株式会社富士通大分ソフトウェア
ラボラトリ入社
(現、株式会社富士通九州システムズ)
テクニカルサービス部所属
2010年 現在 経営企画部所属

■ 論文要旨 ■

当社は、2009年4月に九州地区の富士通子会社3社が合併して設立した。合併時に、3社の情報を集約できず、ポータルサイトが乱立し、情報が散在した結果、社員の日常業務遂行に混乱を招くことになった。この状況を打破し、3社の融和促進のため、ポータルサイトの基盤としてMicrosoft製品であるSharePointを採用した全社ポータルサイト構築プロジェクトが、管理部門を中心として発足した。

当初は、マネジメント不備により、活動の停滞が続いたが、管理部門一丸となった取組の必要性を再認識し、新たな推進体制を確立した。情報整理のためのフレームワークの活用およびアジャイル型ポータルサイト構築プロセスの考え方に基づき、ポータルサイトのありたい姿の実現のためのマイルストーン作成を行ない、プロジェクトを推進した。

本論文では、柔軟で変化に強いポータルサイトを構築するために、プロジェクトで実施した各種取組について紹介する。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 全社ポータルサイトの日常光景	
1. 2 当社の概要	
2. 合併過渡期のポータルサイトの状況	《 4》
3. プロジェクトの初期の状況	《 5》
3. 1 全社ポータルサイト構築プロジェクト発足	
3. 2 進まぬ全社ポータルサイト構築	
3. 3 管理部門一丸となった体制へ	
4. 全社ポータルサイトリリースまでの各種取組	《 8》
4. 1 マイルストーンの作成	
4. 2 ポータルサイト設計	
4. 3 コンテンツ作成	
5. 一次リリースから二次開発までの各種取組	《 14》
5. 1 利用者からの問合せ対応	
5. 2 第二次リリース	
6. プロジェクト振返り	《 17》
6. 1 課題達成状況	
6. 2 評価	
7. おわりに	《 18》

■ 図表一覧 ■

図1 FJQSの組織体制	《 4》
図2 合併過渡期のポータルサイト運用状況.....	《 4》
図3 全社ポータルサイト構築プロジェクト推進体制.....	《 7》
図4 GSPフレームワークへのコンポーネントマッピング結果.....	《 8》
図5 情報種別に基づく社内情報基盤の整理結果.....	《 9》
図6 全社ポータルサイト構築マイルストーン.....	《 11》
図7 全社ポータルサイト情報体系図.....	《 12》
図8 タブ構成.....	《 12》
図9 タブ基本メニュー.....	《 13》
図10 スtock情報化されたフロー情報.....	《 14》
図11 FAQに掲載された問合せ対応結果.....	《 15》
図12 要望・意見の内訳.....	《 15》
図13 新タブ移行プロセス.....	《 16》
図14 アクセス権限の設定.....	《 17》

1. はじめに

1. 1 全社ポータルサイトの日常光景

例えば、株式会社富士通九州システムズ（以下 FJQS という）のある社員は、朝一番に FJQS の全社ポータルサイト「Q-place」のトップページにアクセスする。目に飛び込んでくる「お知らせ」、「トピックス」を眺め、社内の最新動向を把握することができる。

例えば、FJQS のある社員は、長期出張が決まったので出張手続き方法が知りたくなる。出張は総務関連事項なので Q-place の総務情報がまとめられている「総務・人事タブ」にアクセスする。こんな時どうする？といった事象に対する対応ノウハウが蓄積されたページ「事象別メニュー」から長期出張手続き方法を探し当てることができる。

例えば、FJQS のある社員は、業務遂行上、便利なホームページを全社で情報共有するために、リンク集にそのホームページへのリンクを追加したいという要望を、Q-place の「お問い合わせ」から発信する。寄せられた要望は、ポータル推進チームによる検討会にて検討される。検討の結果、リンクの追加は即日に行なわれ、Q-place の「FAQ」ページに、対応結果が掲載される。

一見、当たり前のように見えるポータルサイトの日常光景。しかし、現在のように、FJQS の社員が必要な情報を簡単に入手でき、また、適切な PDCA サイクルにより、日々改善されていく全社ポータルサイトに到るまでには、3 社合併の結果生じた情報散在による混乱を解決し、3 社の融和を促進するために、技術に不慣れな管理部門が一丸となって取組んだ全社ポータルサイト構築プロジェクトでの様々な悪戦苦闘の取組がある。

本論文では、全社ポータルサイトの基盤として Microsoft（以下 MS という）製品である SharePoint を活用し、柔軟で変化に強いポータルサイトを構築するために、全社ポータルサイト構築プロジェクトで実施した、利用者視点の情報アクセス最適化、アジャイル型ポータルサイト構築プロセス等の各種取組について紹介する。

1. 2 当社の概要

当社「株式会社富士通九州システムズ」は、1981 年、富士通株式会社（以下富士通という）の 100%出資子会社として設立した。2009 年に、九州内の富士通グループ SE 会社 3 社、株式会社富士通九州システムエンジニアリング（以下 FQS という）、株式会社富士通大分ソフトウェアラボラトリ（以下 OSL という）、株式会社富士通南九州システムエンジニアリング（以下 MQS という）を統合し、現在の社名となる。

現在、当社は、医療や金融、自治体に到るまで、幅広い業種で IT ソリューションを提供していくため、SE 要員中心の現場部門からなる 6 つの事業本部およびスタッフ要員中心の管理部門からなる事業推進本部を有している（図 1）。社員数は約 1,600 名（内：現場部門約 1,500 名、管理部門約 100 名）、売上高は 400 億円規模であり、九州のソフトウェア業では No. 1 の企業である。

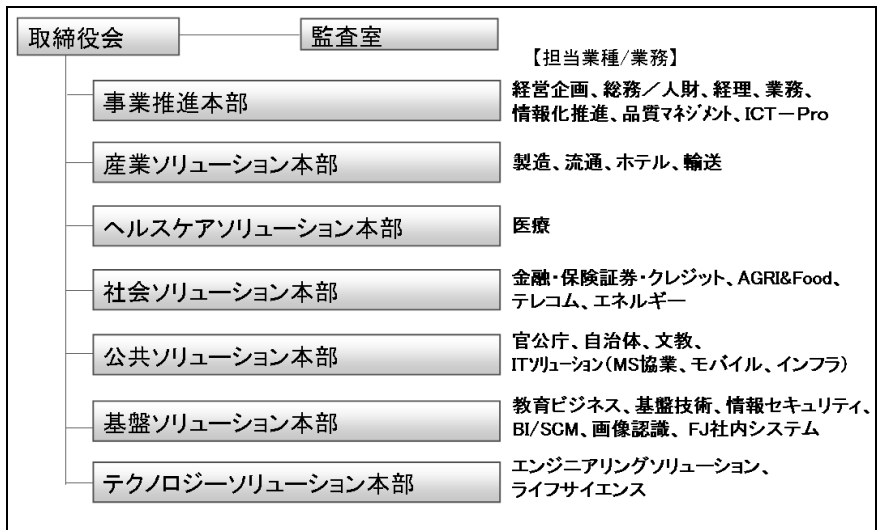


図 1 FJQS の組織体制

2. 合併過渡期のポータルサイトの状況

2009年4月の3社合併を契機に、OSLが自社技術で構築、運用を行っていたポータルサイト「OSLの広場」をベースとして、FJQSのポータルサイト「FJQSの広場」の運用が開始された。しかし、この「FJQSの広場」は、合併の間に合わせて作成されたことは否めず、実際に、3社の統合されたポータルサイトとしてのポリシーや運用ルールが深く議論されない状態での運用となった。そのため、3社の情報をFJQSの広場にうまく集約することができず、結果として、FJQSの広場が運用されているにも関わらず、旧3社それぞれのポータルサイトも同時に運用されるという事態が発生した(図2)。

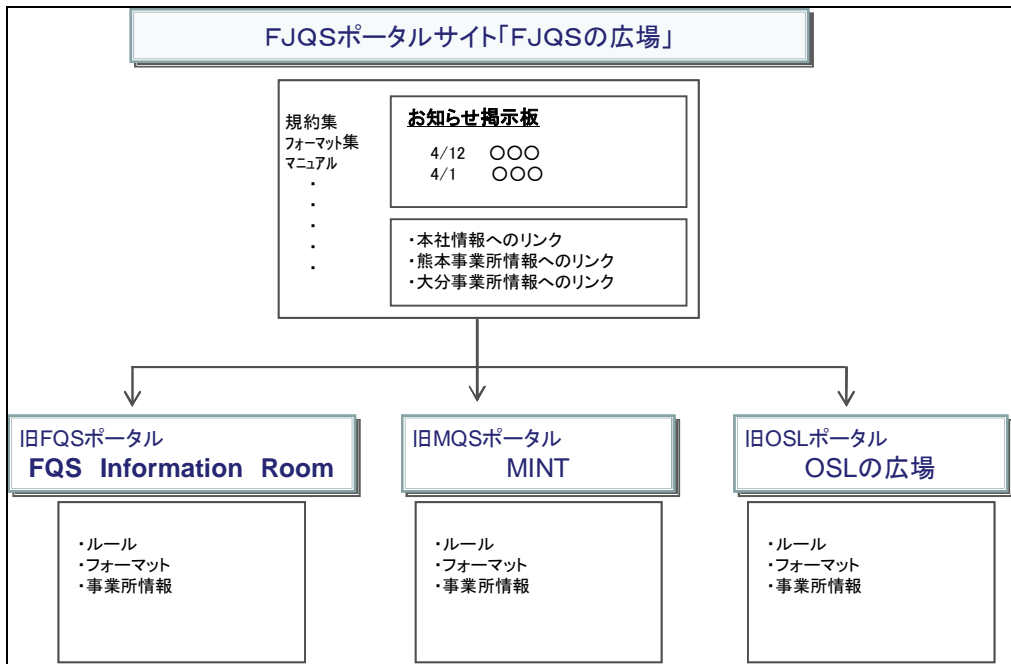


図 2 合併過渡期のポータルサイト運用状況

このようにポータルサイトが乱立し、情報が散在した結果、下記のとおり、社員の日々の業務に大きな混乱を招くことになった。

- (1) どこに必要な情報があるのかわからない。
業務に必要な情報を入手するために、各ポータルサイトを探し回らなくてはならない状況が発生した。
- (2) どの情報が最新かわからない。
例えば旧 OSL の社員が OSL の広場の情報を基に、業務手続を行なう。しかし、参照した情報は、合併前の OSL のローカルルールであり、情報が更新されておらず、結果として手続きをやり直す事態が生じた。
- (3) どこに情報を置けばよいか、どの情報を更新してよいかかわからない
ポータルサイトのコンテンツ（ポータルサイトへ掲載する情報およびシステム）作成者へ、明確なコンテンツ管理方針を提供していなかったため、コンテンツ作成者が認識している範囲でコンテンツの掲載や更新が行なわれた。その結果、コンテンツ掲載漏れ、更新漏れが発生し、(1)、(2)の問題発生に繋がった。

3. プロジェクトの初期の取組状況

3. 1 全社ポータルサイト構築プロジェクト発足

前述した状況は、3社合併後のFJQSの方針の一つである「融和促進」の妨げとなっていた。このような状況を打破するために、旧3社の情報を取り纏め、3社の融和を促進させるために、2009年10月、新たな情報共有基盤である全社ポータルサイト構築プロジェクトが発足した。

ポータルサイト管理基盤には、MSが提供する、ウェブブラウザをベースとした情報共有基盤を構築するためのプラットフォームであるSharePointを採用した。この背景には、富士通の全社戦略であるMSとのコラボレーション強化がある。FJQSが富士通グループ会社としてこの動向に積極的に参画していくために、社内リファレンスモデル¹を通じてMSミドルウェア製品に関するスキルアップを図り、ビジネス推進体制を確立するための取組が計画された。この計画に基づき、FJQSのスケジュール管理として、Microsoft Exchangeが導入されており、SharePointの導入もFJQSのビジネス提案の実践の場として位置づけられた。

また、FJQSでは、管理部門要員の直接員化推進²が計画されており、ICT（情報通信技術）を駆使した全社のノウハウの共有、社員のスキル向上等を目的としたICT Pro推進室が管

¹システム開発ソリューションや新製品のビジネス展開を効果的かつ戦略的に推進していくために、社内プロジェクトへのソリューション適用や、社内への新製品導入作業を通じて、システム開発方法論の習得、作業手順書等のドキュメント整備、人員育成を行い、ノウハウを蓄積すること。

²3社合併に伴い、管理部門要員が余剰傾向にあったFJQSでは、管理部門要員に対しSE技術教育を実施し、SEとして現場部門へ配属する施策が実施されている。本稿でのICT Pro推進室の設置もその施策の一環であり、直接員化を目指す管理部門要員は、ICT Pro推進室での活動を通じてスキルアップを図ることができる。

理部門内に設置された。本プロジェクトは、管理部門の要員育成の機会としても位置づけられた。

スケジュールは、基本機能のみを有した全社ポータルサイトのリリースが、2010年5月に設定された。

3. 2 進まぬ全社ポータルサイト構築

プロジェクト開始から3ヶ月が経過した2010年1月、未だにポータルサイトリリースへの道筋は見えていなかった。その原因として以下が挙げられる。

- ・体制面
全社ポータルサイト構築にあたり、各管理部門のコンテンツ洗い出し調査を実施した。しかし、集まったコンテンツ情報をどのように全社ポータルサイトの情報体系として纏めていくかという指針がなかったため、各管理部門が出してきた情報にレベル差が生じてしまった。更に、管理部門内にプロジェクトを推進する明確な主幹部門が存在しない体制となっていたため、管理部門全体で取組む活動であるという意識に乏しく、各部門が保有するコンテンツだけに注力する状況となっていた。
- ・技術面
本プロジェクトのポータルサイト基盤である SharePoint には、サイト構築を効率的に行なうために、予めテンプレートや部品群が用意されていた。しかし、本プロジェクトにおいて技術面における主担当である ICT Pro 推進室にとって、SharePoint の導入作業は、初めての経験であったため、豊富に存在する機能をどのように活用すべきかの調査に時間をとられていた。同時に、サーバ構築等、物理ハードウェア基盤導入の作業も並行して行なっていたため、作業負荷も高まっており、他部門に対して SharePoint を活用するための情報提供を実施する余裕がない状態であった。

3. 3 管理部門一丸となった体制へ

この時期に到り、我々はようやく

- ・ 自部門のコンテンツだけを考えていてもうまくいかない。
- ・ ソフトウェア (SharePoint) やハードウェアのことだけを考えていてもうまくいかない

という管理部門内でプロジェクトマネジメントの推進と技術問題解決のための取組との連携が上手く機能せず、歯車が噛み合っていない状況を認識した。本プロジェクトを成功させるためには、管理部門全体が（個々に）作業に取り組むのではなく、真の意味で管理部門全体が一丸となる必要があった。

上記認識を踏まえ、管理部門内での新たなチーム体制を検討し、管理部門内を大きく推進チームと発信チームに分けた（図3）。

【推進チーム】

推進チームは、全体総括や全体構成設計を担当する経営企画部、運用、資源管理
ルール作成、適用推進を担当する情報化推進部、SharePoint の活用推進を担当す
る ICT Pro 推進室から構成される。割当は、各部門の業務特性からそれぞれが得意
とする作業を考慮して行なわれた。3部門が、それぞれの担当作業に基づき、ポ
ータルの全体方針やルールを検討し、ポータル推進検討会に持ち寄る。ここで、推進
チームを3部門で構成するメリットが活きてくる。

例えば、経営企画部がコンテンツ設計案を提案する。ICT Pro 推進室は
SharePoint で、設計案を実現するために有用な機能の情報を提供する。また、情報
化推進部は、設計案および SharePoint の機能を考慮し、資源をどのように保存、管
理していくかについて検討し、ルール化する。

このように3部門がそれぞれの得意分野を活かし、相互補完を行なっていくこと
で、ポータルの構築方針の作成が円滑に進むようになる。ポータル推進検討会での
議論の上、決定された事項が、正式なポータル構築方針として、発信チームに通知
される。

【発信チーム】

発信チームは、推進チームから通知されるポータル構築方針を基に、各部門が保
有するコンテンツの整理、SharePoint 上でのコンテンツ作成を担当する。推進チ
ームから明確な指針が提供されるため、各管理部門が共通した目的の下で、作業を行
なえるようになる。

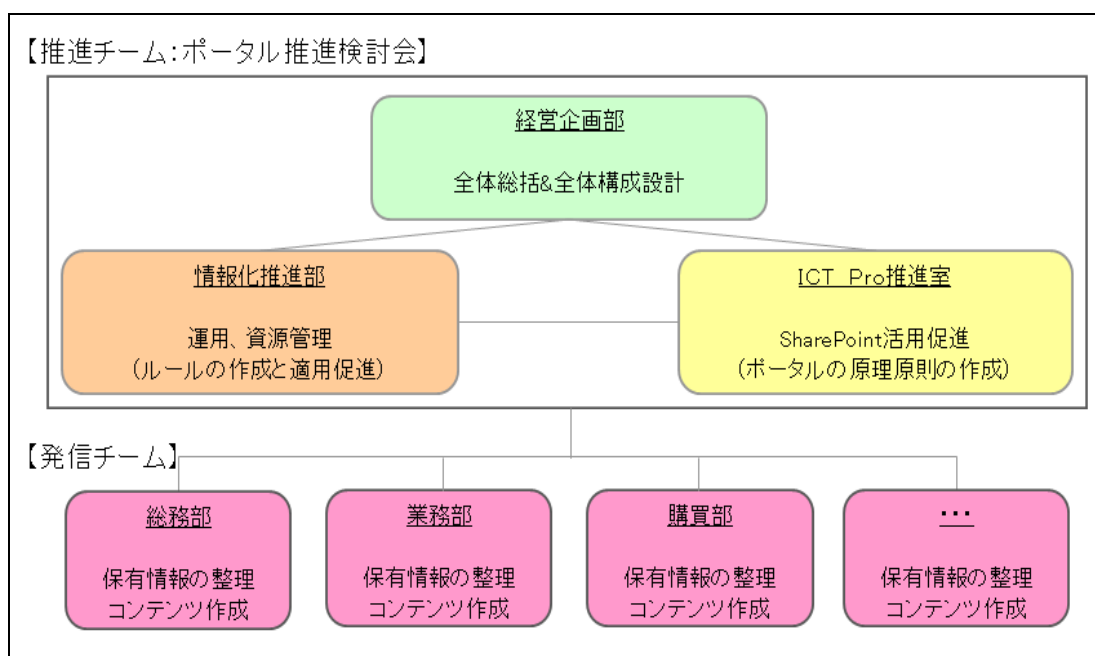


図 3 全社ポータルサイト構築プロジェクト推進体制

4. 全社ポータルサイトリリースまでの各種取組

4. 1 マイルストーンの作成

4. 1. 1 GSP フレームワークの活用

体制更新後に、ポータル推進チームは、FJQS の全社ポータルとしての「ありたい姿」を実現するための枠組み、いわゆるマイルストーンの作成に着手した。マイルストーンの作成に当り、FJQS の社内情報基盤および社内情報体系の全体像の整理のために、SharePoint のユーザ企業の会であるビジネス・プロダクティビティ研究会で提唱されている GSP フレームワークの概念³を活用した。GSP フレームワークは、「SharePoint の機能を使ってどのようにポータルサイトを構築すべきか」という「製品機能軸」ではなく、「利用者がポータルサイトでどのようなことを行なうのか」という「用途軸」の視点でポータルサイトを捉えた6つの構成要素（エリア）からなる。

この構成要素に、FJQS の社内情報基盤の主要コンポーネント（ポータル、サーバ、システム等）を、種別、内容、用途を考慮してマッピングを行なった結果を図4に示す。マッピングにより、FJQS の全社ポータルサイト構築では、まず「情報アクセス」、「コンテンツ」、「基盤」エリアの用途実現のための仕組みやサービスの検討が必要であると判断した。

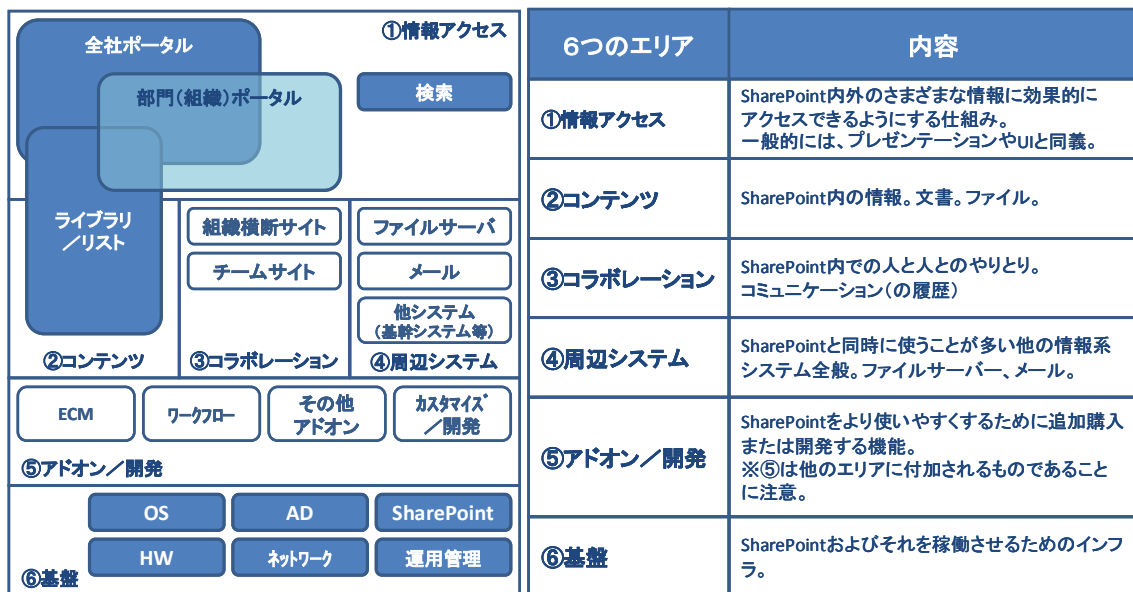


図 4 GSP フレームワークへのコンポーネントマッピング結果

また、情報の種類とその共有範囲の観点で社内情報基盤を整理した結果を図5に示す。情報の種類は、会社の公認情報、公認情報以外の情報に大別される。これらの情報はさらに、ストック情報、フロー情報、PtoP 情報に細分される。

³ SharePoint および関連する領域をエリアとして定義し、さらにエリア内で検討すべき内容を抽出し、皆が共通認識できる情報体系（フレームワーク）を構築する。このフレームワークに基づき、検討事項の深堀を行い、課題解決に向けた施策(GSP=Good SharePoint Practice)を実施していく。

- ・ストック情報
規定や申請書フォーマット等、必要に応じて改訂・更新・廃棄が実施される情報。
- ・フロー情報
社内連絡や速報等の一時的な情報。（情報の更新はなく、新規情報が発生するたびに発信される）
- ・PtoP 情報
メール等の個人間でやりとりされる情報。

この情報種別に着目した整理により、本全社ポータルサイト構築プロジェクトでは、ストック、フロー情報を含めた会社単位での公認情報およびそれら情報のアーカイブ化についての検討が必要であると判断した。

		情報の種類					
		公認情報		公認情報以外			アーカイブ
		ストック	フロー	ストック	フロー	P to P	
情報の共有範囲	会社	全社サイト (全社ポータル)		コミュニティ (チームサイト)			ドキュメントセンタ
	部	部門サイト (部門ポータル)				お知らせメール	
	プロジェクト	プロジェクトサイト		チームサイト			プロジェクトフォルダ
	個人					メール	個人フォルダ

図 5 情報種別に基づく社内情報基盤の整理結果

以上の情報整理の結果を基に、全社ポータルサイトの主要サービスを検討した結果、次の5つのサービスの提供を決定した。

- ① 全社ポータル機能
全社ポータルサイトとして、全社で共有する情報や共通的に利用されるアプリケーション、他のサイトへの入り口を提供する。
- ② ライブラリ機能
全社で共有する FJQS 固有のコンテンツ（お知らせ、ルール等）のライブラリ/リスト機能を提供する。

③ アクセス制御機能

コンテンツの特性に応じて、利用者のアクセス権限（閲覧、登録、管理）を制御する機能を提供する。

④ 発行承認機能

コンテンツの登録に際しては、上長者の承認をもって公開することで、内部統制機能を提供する。

⑤ 検索機能

従業員検索やキーワード検索に加え、業務や事務処理の流れに応じたエントリ機能を提供する。

4. 1. 2 アジャイル型ポータルサイト構築プロセス

GSP フレームワークを活用した情報整理の結果を基に、アジャイル開発手法⁴をポータルサイト構築に応用したアジャイル型ポータルサイト構築プロセスの考え方を踏まえ、マイルストーンを作成した。

本ポータルサイト構築プロジェクトでは、2010年5月までに基本機能を有したポータルサイトをリリースする必要がある、その後もマイルストーンに従い、ポータルサイトのありべき姿に向けて、迅速にポータルサイトを改善していく必要がある。また、ポータルサイトをリリースした後は、利用者からの改善要望が寄せられることも想定され、改善要望とマイルストーンとの整合性をとり、優先度を判断して機能を追加していく必要がある。

このように短期間での成果物が要求され、更に機能追加について、変更の許容性をもたせる必要のある本ポータルサイト構築プロジェクトでは、アジャイル型の開発プロセスを導入することが効果的であると判断した。

そのため、マイルストーンは、アジャイル型ポータルサイト構築プロセスの考えに基づき、反復、適応的開発を前提して、適時開発優先度を見直すことを考慮して作成した（図6）。このマイルストーンをポータルサイト構築プロセスのベースとして、プロジェクトを推進していくことになった。

2010年5月の第一期第一次リリースでは、旧3社の情報を集約し、情報の入り口を一本化することを大目標に、GSP フレームワークで定義された「情報アクセス」や「コンテンツ」、「基盤」エリアの用途を実現するため、4. 1. 1項で決定した全社ポータルの主要サービスの内、全社ポータル機能やライブラリ機能、アクセス制御機能を提供する。第一期第二次リリース、第三次リリースでは、内部統制機能の強化や利用者視点でのエントリルートの充実のために、残りの主要サービスである発行承認機能、検索機能を提供する。第二期、第三期では、コラボレーション機能の提供や周辺システムとの連携、クラウド化を実現し、情報共有の範囲を拡大するために、SharePoint の機能を広範囲かつ高度に活用する計画である。

⁴ ソフトウェア開発プロセスにおいて、迅速かつ適用的にソフトウェア開発を行なう開発手法の総称である。アジャイル開発手法を基にしたソフトウェア開発では、開発対象を複数の機能に分割し、反復のサイクルを継続して機能を追加開発していく。

:本稿対象時期	2010年												2011年				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
■第一期 目標： 全社ポータルの一括化とSharePoint基本機能での安定稼働 ターゲット機能(フレームワークのエリア)： ①情報アクセス、②コンテンツ、③基盤(運用)	第一期																
【一次】： 情報の入り口の一括化 ・SharePointのポータルに入れば、全社共有の情報/アプリにアクセスができる。 ・資源管理ルール/運用ルールが明確で、それらに従って運用されている。	一次																
【二次】： 発行承認機能追加 ・承認プロセスの記録を系統的に残せるようにし、内部統制機能を強化する。 ・第一期一次の間に寄せられた意見/要望に対応している。					二次												
【三次】： 利用者視点のエントリーシート(検索機能)の充実 【Part1】 ・会社生活に基づく各種手続きやフォーマットに事象別にアクセスする手段を提供する。 ・第一期二次までに寄せられた意見/要望に対応している。							三次P1										
【Part2】 ・キーワード検索や従業員検索等の機能を強化する。 ・業務プロセスに基づく各種手続きやフォーマットに事象別にアクセスする手段を提供。 ・第一期三次Part1までに寄せられた意見/要望に対応している。									三次P2								
■第二期 ： 第一期の結果を適切に調整 目標： SharePointの機能の活用(広範囲化、高度化) ターゲット機能： ③コラボレーション、④周辺システム、⑤アドオン/開発													第二期				
■第三期 ： 第二期の結果を適切に調整 目標： SharePointの機能の活用(高度化) ターゲット機能： ⑥基盤(クラウド化)など																第三期	

図 6 全社ポータルサイト構築マイルストーン

4. 2 ポータルサイト設計

マイルストーン作成の後、具体的なポータルサイト設計に着手した。設計における原則は、利用者が情報にたどりつきやすいか、つまり「利用者視点の情報アクセス最適化」の原則である。本原則に従ったポータルサイト設計を以下に示す。

4. 2. 1 サイト設計

最初にポータルサイト全体の枠組みを決定するために、推進チームでサイト設計を実施した。サイト設計に際し、4. 1. 1 項の情報種別に基づく整理結果で判明した、全社ポータルサイトで共有すべき公認情報(図5において、情報共有範囲が会社、情報種類が公認情報にあたる情報)を、マイルストーンの第一期での対象範囲として、詳細な分析を行った。その結果、共有情報は以下の3つに大別できた。

1. 中期事業計画や損益情報等、会社の経営に関する情報。
2. 業務プロセスに従って、業務を遂行する上での必要な手続きの情報や連絡事項。
3. 会社生活を送る上で必要な手続きの情報や連絡事項。

大別した情報について、業務区分に従い分類を行い、さらに全社のドキュメント情報を一元的に管理・共有するためのドキュメントセンターや、社内情報検索の仕組みを加えた全社ポータルサイトの情報体系図を作成した(図7)。

業務プロセスに関する情報は、正確かつ迅速な商取引を徹底するために必要な「業務手続」情報、「購買手続き」情報およびプロジェクトの品質管理の高度化を推進するための「QMS」情報からなる。会社生活に関する情報は、総務・人事・勤労等の一般的な会社生活情報を提供する「総務・人事」情報および研修や資格等の「人材育成」情報からなる。

「インフラ・セキュリティ」情報は、各情報群を横断して、情報利用の高度化を支援するための情報インフラに関する情報を提供する。文書保存データベースであるドキュメントセンターは、各業務に関連する手続き関連文書や申請書等の文書を一元的に管理・共有する。利用者は、全社ポータルサイトが提供する各種検索機構により、必要な情報にアクセスすることになる。

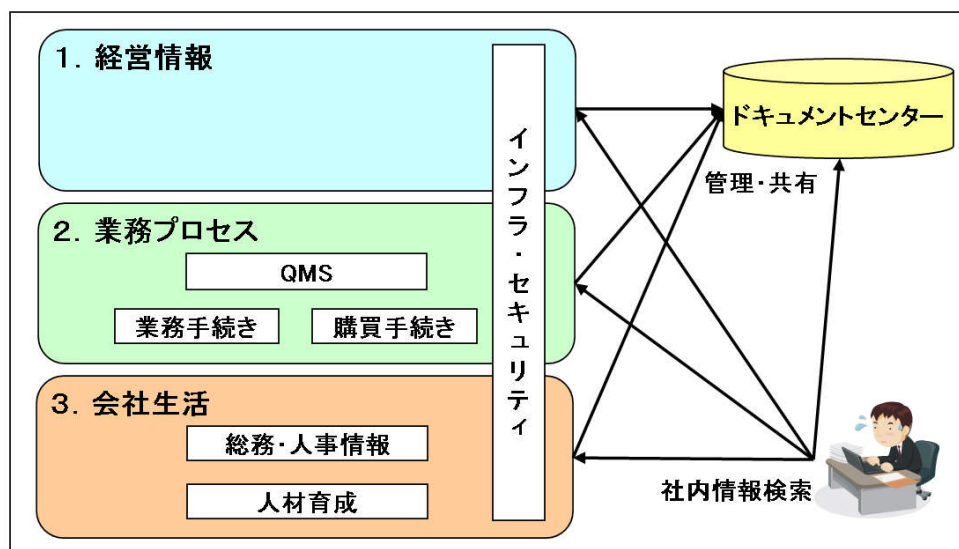


図 7 全社ポータルサイト情報体系図

このような情報体系を全社ポータルサイトで実現するために、タブの仕組みを採用した。タブは、複数の画面を1つのウィンドウ内で切り替えて使用する方式である。1つのタブに情報体系図で分類された個別の情報群を割り当てることで、タブを切り替えることで必要な情報群に簡単にアクセスすることが可能となる。

情報体系図に基づき設計したタブ構成を図8に示す。タブ構成に基づき、発信チームの各管理部門に担当タブを割り当てた。

【タブ構成】		
タブNo.	タブ名	概要
1	ホーム	各タブの規定や手続きの情報をとりまとめ、各タブの情報へ効率良くアクセスする手段を提供する。
2	経営情報	決算速報等の各種損益情報、知財やKAIZEN活動等の委員会活動の情報等、経営に関する包括的な情報を提供する。
3	総務・人事	総務・人事・勤労等、会社生活全般に係る規定や手続きに関する情報を提供する。
4	QMS	QMSの業務プロセスに基づく各種ガイドラインやQMS実施情報を提供する。
5	業務手続き	業務プロセスに係る各種手続きや業務実績の情報を提供する。
6	購買手続き	ソフト購買やハード購買等の発注手続きや購買実績の情報を提供する。
7	インフラ・セキュリティ	機器の利用手続きやセキュリティ対策に関する情報を提供する。
8	人材育成	研修・セミナーの開催案内、資格情報等を提供する。
9	ドキュメントセンター	各タブで使用するフォーマットやマニュアルおよび各管理部門独自の資料の格納場所。
10	社内情報検索	社員情報検索を始め、ポータルコンテンツへの検索機能を提供する。

【タブ構成イメージ】	
ホーム	ホーム
	ホーム
ホーム	経営情報 総務・人事 QMS 業務手続 購買手続 インフラ・セキュリティ 人材育成 ドキュメント 社内情報検索

図 8 タブ構成

4. 2. 2 タブ内情報設計

発信チームが各タブ内の情報設計を担当した。タブ内情報設計では、サイドリンクバーの仕組みを採用した。サイドリンクバーとは、タブ内の画面左側に表示されるメニュー領域である。サイドリンクバーの各メニューからタブ内コンテンツへアクセスすることができる。

発信チームがサイドリンクバーのメニュー設計を実施するにあたり、各タブ内の情報量の過不足を防ぐために、各タブ共通の基本メニューを推進チームで設計した（図9）。基本メニューをサイドリンクバーに織り込み、基本メニューに加えて、各タブ内での情報アクセスの利便性を考慮して、タブ内独自のコンテンツを設計してメニューに追加することを原則とした。基本メニューを各タブに用意することで、利用者にタブを切り替えても変わらない使用感を提供できるようになる。

【基本メニュー】		【サイドリンクバーイメージ】
メニュー名	概要	
お知らせ	社内連絡事項を利用者に伝えるための掲示版。	お知らせ
計画・実績情報	業務の実施計画や実績情報に関する情報を提供する。	研修スケジュール
制度・ルール	業務の制度や規約、ガイドラインに関する情報を提供する。	人材開発方針
事象別メニュー	手続きやフォーマット情報に、事象別にアクセスするための手段を提供する。	実績管理 幹部社員用
手続き関連	業務手続きに関する情報を提供する。	制度・ルール
フォーマット集	業務手続きに必要な各種フォーマットを提供する。	事象別メニュー
担当者一覧	業務の担務表を提供する。	手続き関連
リンク集	タブで提供する情報に関連する各種サイトへのリンクを提供する。	各種研修情報
お問い合わせ	利用者の問い合わせ先情報を提供する。	・SSコンバージョン ・トレーナー必須研修
		各本部活動紹介 ・新人会議活動
		フォーマット集
		教育関連オーダ
		担当者一覧
		リンク集
		お問い合わせ

図9 タブ基本メニュー

また、各タブ内には、基本的には、4. 1. 1項で分析したストック情報が格納されることになるが、合わせてフロー情報もストック情報として集約できる作りとした。例えば、フロー情報である社内連絡は、ホームタブの「お知らせ」に掲載される。ホームタブの「お知らせ」に掲載される情報は、フロー情報として45日の掲載期間を設け、期間経過後削除される。このフロー情報を後から参照できるようにするため、ホームに掲載した社内連絡等のフロー情報を、ストック情報として関係するタブ内に参照可能な形で保存する運用ルールを作成した。ストック情報化したフロー情報には掲載期間を設けない。これにより、ホームタブでは、常に最新のフロー情報を参照することができ、必要に応じて、各タブのストック情報化されたフロー情報を検索することで、過去の情報も探すことができるようになる（図10）。

最終的に各タブで設計されたメニュー構成を、ポータル推進チームにより、タブごとの情報特性、およびポータルサイト全体構成の視点からレビューを行い、設計完了とした。



図 10 ストック情報化されたフロー情報

4. 3 コンテンツ作成

ポータルサイト設計が完了し、実際に SharePoint 上でのコンテンツ作成に入る前に、各タブが設計したメニュー情報を基に、SharePoint で使用するコンテンツ作成のための部品の絞り込みを実施した。

SharePoint では、コンテンツを作成するための部品が多数提供されている。そのため、各タブがそれぞれ自由に部品を使用すると、タブごとの完成形にレベル差が生じ、サイト設計で意図した「利用者にタブごとに変わらない使用感を提供する」という目的が達成されなくなってしまう。また、コンテンツ作成は、システム開発に不慣れな管理部門の社員が実施するため、作成に際し、多数の技術的質問が寄せられることが想定された。この時、あらゆる部品の質問に対し、個別に対応するより、絞り込んだ部品内で共通的に発生する質問に対応するほうが効率的である。部品の絞り込みの結果、掲示板感覚で簡単に情報投稿ができる「お知らせリスト」や、システム開発に不慣れな者でも簡単にコンテンツを作成するためのリッチテキストエディタが付随した「Web パーツページ」等を選定した。

さらに部品の使用例を図解で解説した SharePoint 操作マニュアルを用意し、SharePoint 操作説明会を開催する等、管理部門社員の SharePoint に対する不安感を払しょくする施策を実施した。

5. 一次リリースから二次開発までの各種取組

5. 1 利用者からの問合せ対応

前章までに述べた各種取組の結果、2010 年 5 月全社ポータルサイトは無事リリースを迎えた。リリースを迎えるに当たり、利用者からの意見・要望に応える仕組みを整えた。

利用者はホームタブにある「お問い合わせ」から推進チームへ意見を送信する。送信された意見は、推進チームで運用を主担当とする情報化推進部により、即時に対応する案件、推進チーム検討会で検討する案件に仕分けされる。推進チーム検討会に持ち込まれた案件は、重要性、対応に要する日数見込等により、対応可否、対応優先度が判断され、マイル

ストーンの一部として、アジャイル型ポータルサイト構築プロセスに組み込まれる。最終的な対応結果は、ホームタブの「FAQ」に掲載され、全社員に共有される（図11）。

新ポータルサイトに関するFAQ	
ポータルサイトへのご要望に対する回答の流れは こちら をご確認ください。	
1. サイト全体(共通)	
Q1-1	旧ポータルサイト「FJQSの広場」に掲載されていたものがどこに掲載されているのか探せません。
Q1-2	PDFファイルを開いた際に、ズームが100%の状態が表示されるにはどうしたらいいでしょうか。現在の設定では、表示直後、文字がきちんと見えないため、文字がきちんと読める大きさに表示されるよう設定を変更したいです。
2. 「お知らせ」について	
Q2-1	お知らせが10件ごとに表示されているため、過去のお知らせを参照するためには「次へ」のボタンでページを移動する必要があります。「FJQSの広場」のように、過去のお知らせを1画面でスワッチ表示することはできますか。
Q2-2	各タブにお知らせがありますが、お知らせの使い分けを教えてください。
Q2-3	お知らせに記事が投稿されたことをメールで通知する機能はありますか。
3. 行動予定表について	
Q3-1	行動予定表(グループスケジュール)をプロジェクト(課)単位で表示するよう設定できますか？現在の設定は、「部」単位で表示するため、全員の表示に時間が掛かります。また、確認したい人数よりも多くの人が表示されてしまいます。
4. ドキュメントについて	
Q4-1	すべてのタブに、フォーマットへのリンクがありますが、リンク先は「ドキュメント」タブに集約されていますか？

図 11 FAQ に掲載された問合せ対応結果

全社ポータル的一次リリースから約一月で90件の要望・意見が寄せられた（図12）。このうち、特にスケジュール管理ツール Exchange と連携するコンテンツである「行動予定表」についての改善要望が多く寄せられた。そのため、行動予定表の改善を第二次のマイルストーンに織り込むことを決定した。

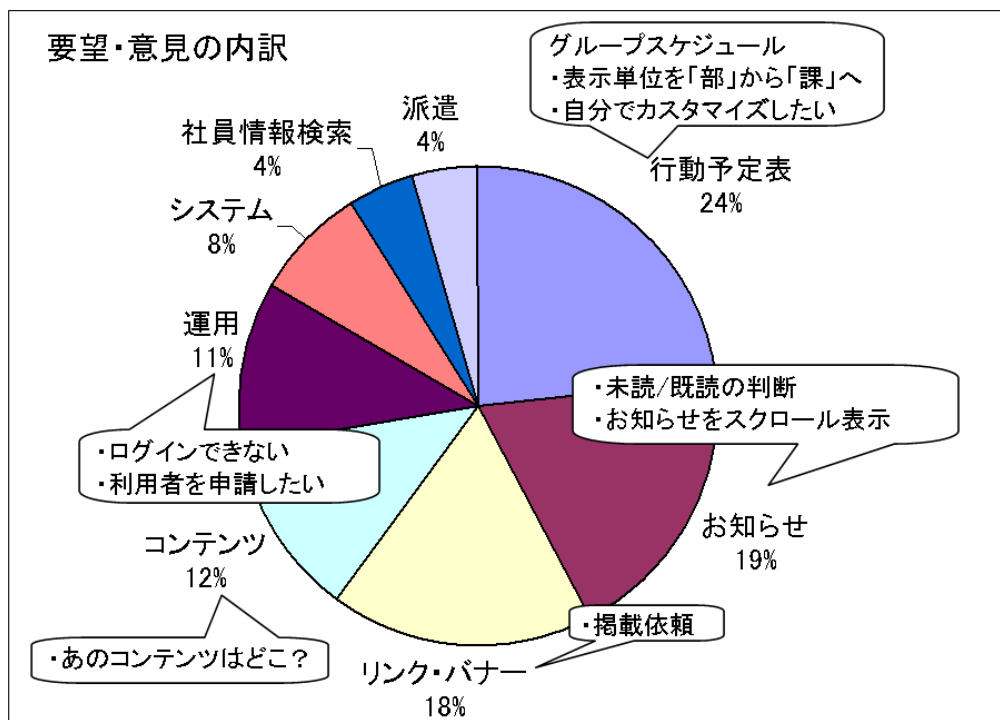


図 12 要望・意見の内訳

5. 2 第二次リリース

行動予定表に加え、第二次での追加開発のメイン機能は、発行承認機能である。全社ポータルサイトで公開されるコンテンツは、会社としての公認情報である。そのため、全てのコンテンツは、公開時に上長の承認を受けるべきである。従来も上長承認は、コンテンツ目視の下、実施されてきたが、SharePoint の発行承認機能を活用し、承認記録をシステムで管理することとした。

発行承認の運用ルールを整備し、SharePoint 上に発行承認機能を追加する設定を実施する段階で問題が発生した。第一次リリースで構築したサイトやアクセス権限の設定では、発行承認機能が想定どおり動作しないことが判明した。発行承認機能を正常に動作させるためには、正しい設定を施したタブ（以下新タブという）の再度の作成、アクセス権限の見直しが必要となる。

この事態を受け、推進チームでは、検討を重ね、発行承認機能対応計画を策定した。新タブの作成については、従来のタブを現場部門に公開しつつ、現場部門に見えないように設定した新タブにコンテンツを移行（コピー）し、全てのタブのコンテンツを新タブに移行した段階で、現場部門に表示するタブを切り替えるという新タブ移行プロセスを実施した（図13）。

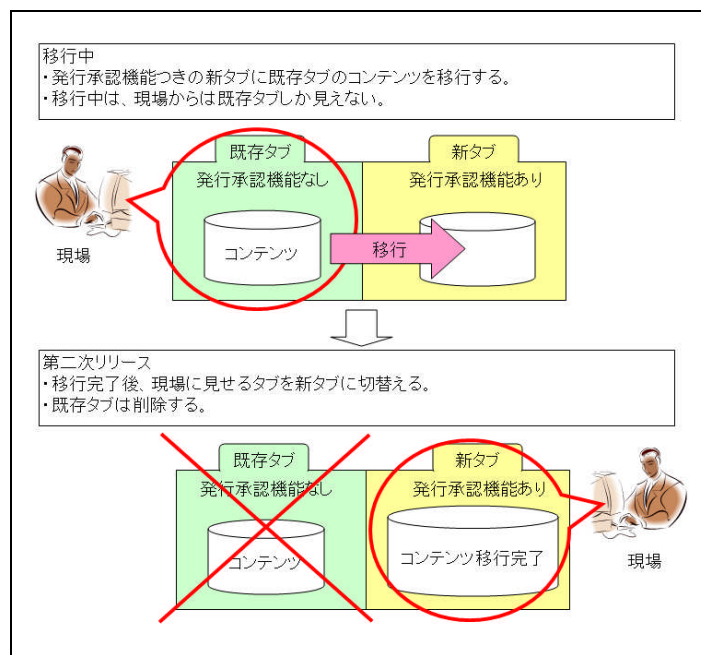


図 13 新タブ移行プロセス

また、アクセス権限については、ネットワーク上のハードウェア資源や属性情報を一元管理する、MS の Active Directory サービス（以下 AD という）を活用し、ポータルサイト基盤である SharePoint とスケジュール管理基盤である Exchange の連携性を考慮したユーザ管理および発行承認機能追加を前提とした閲覧、投稿、管理権限等の権限レベルの設定を実施した（図14）。

急遽の対応が必要となった第二次開発であったが、予定通り1ヶ月の期間で機能追加を実現することができた。

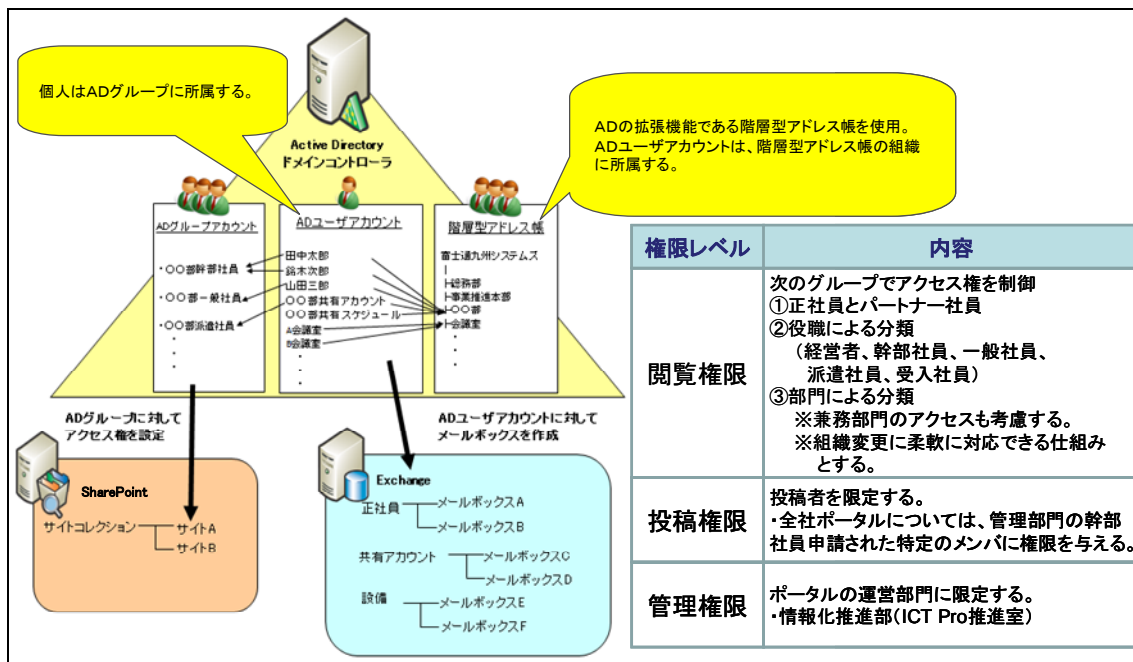


図 14 アクセス権限の設定

6. プロジェクト振り返り

6. 1 課題達成状況

第一期第二次リリースまでを終え、2章で述べた3つの課題の達成状況について述べる。

(1) どこに必要な情報があるのかわからない。

4. 2. 1項で述べた業務区分に従い分類された情報群にアクセスするためのタブの仕組みおよび4. 2. 2項で述べた各タブ共通の基本メニューの提供により、必要な情報にアクセスするための基本的なエントリールートが整備されてきた。第一期第三次以降も「利用者視点に立った情報アクセス最適化」に向けて、ホームタブに各タブの重要な情報を取り纏める、キーワード検索や従業員検索機能を強化する等、より簡単に且つ効率的に情報にアクセスできる手段の提供を予定している。

(2) どの情報が最新かわからない。

旧3社のポータルサイトの情報は、本プロジェクトによって構築された全社ポータルサイトに集約された。手続きやフォーマット変更等の更新情報は、「お知らせ」に掲載されるので、全社ポータルサイトをチェックすることで社内の最新の動向を把握できるようになった。今後、部門ポータルサイトやチーム情報共有サイトと連携することで、全社ポータルサイトを基点とした情報の集約化を推進していく予定である。

- (3) どこに情報を置けばよいか、どの情報を更新してよいかわからない
コンテンツ資源管理方針やコンテンツ作成・登録手順のドキュメント化を行い、
コンテンツ作成における作業の見える化を実現した。今後もプロジェクトを推進
する中で、状況に合わせて、作成したドキュメントを適切に更新し、コンテンツ
作成者が迷いなく作業に取り組むことができる環境を維持したい。

6. 2 評価

様々な紆余曲折を経た全社ポータルサイト構築プロジェクトであるが、リリースを重ね、
現在では安定してプロジェクトを推進できるようになってきた。

これは、3部門を中心として相互補完を実現できる推進チーム体制を作り、発信チーム
がそれぞれのタブのコンテンツ作成に注力できるようなサイト構築プロセスを、検討会に
おいて徹底的に議論したこと、そしてなにより、FJQS のポータルサイトをより良いものに
変えていきたいという意志、それを実現するためのマイルストーンを管理部門全体で共有
できていたことが大きいと考える

今回の管理部門の取組に対して、現場部門からもこれまでのポータルに比べて使い易く
なったという意見を頂戴している。また、現場部門から寄せられる要望についても、ポー
タルサイトの使い勝手をより改善していくための建設的な要望を多数頂戴している。これ
は、現場部門からのポータルサイトへの期待の表れだと考えている。

さらに今回の SharePoint を活用したポータルサイト導入事例を、富士通グループ全体へ
の次世代情報共有基盤の導入の参考として、紹介を行なう機会も生まれた。今回のノウハ
ウを FJQS のビジネスシーンで活用するような動きも出始めている。このような広がりを見
るにつけても、リファレンスモデルとして、全社ポータルサイト構築プロジェクトが果た
した役割は大きいと考える。

7. おわりに

今回構築した全社ポータルサイトに対し、愛称の募集が行なわれ、最終的に「Q-place」
という名称に決定した。Q-place の名称の由来は、下記のとおりである。

- ・ FJQS の情報が集まる場所、広場。 (place)
- ・ 会社名、全社ポータルの主要機能から文字を拝借して作成。
FJQS の「Q」
ポータル機能 : portal の「p」
ライブラリ機能 : library の「l」
アクセス制御機能 : access の「ac」
検索機能 : search の「e」

最近、管理部門と現場部門の会話の中で「Q-place の〇〇ページについてです
が・・・」、「Q-place の〇〇を参照すると詳しい情報がわかりますよ」というようなフ
レーズを耳にするようになってきた。Q-place が情報共有の架け橋となってきたので

ある。Q-place という FJQS の情報が詰まった共通言語を媒介として業務が円滑に進んでいくように、Q-place が FJQS の融和の象徴であると胸を張って誇れるように、部門情報共有、プロジェクト情報共有へと、今後もマイルストーンに沿って「あるべき姿」へ突き進む Q-place の改善に取り組んでいきたい。

最後に、本プロジェクトに関わった関係者の皆様に対し、そのご尽力に感謝申し上げるとともに、入社4年目のまだまだ経験に乏しい私に、ポータル推進チームの実行リーダーという大任を任せて頂いたこと、貴重な経験をさせて頂いたことに対して、合わせて感謝申し上げます。

参考文献

- [1] 近藤 正俊：“GSPフレームワーク——Good SharePoint Practiceの全体像”，ビジネス・プロダクティビティ研究会 会報誌 Vision, Vol. 0, (2009.10), PP11-14
- [2] 近藤 正俊：“情報アクセス最適化のための5つのGSP—社内情報を探せない原因は、検索エンジンだけではない”，ビジネス・プロダクティビティ研究会 会報誌 Vision, Vol. 1, (2009.12), PP1-14