

スマートデバイスの業務活用における運用のあり方

ースマートデバイス導入担当者の虎の巻ー

アブストラクト

1. 研究の目的

スマートデバイスの業務活用への意向は、ここ数年急速に高まってきている。多くの企業でスマートデバイスの導入が検討され、また実際に導入されて業務で活用され始めている。企業における課題解決を、スマートデバイスが持つ多くの可能性に期待する経営陣は多いことだろう。

しかし企業によっては、導入しても上手く活用できていないケースもあると聞く。当分科会参加の企業にも、上手く活用できずに悩んでいるケースが目立つ。当分科会では、その原因を究明してスマートデバイス導入担当者の「虎の巻」の作成を目的とする。

2. 研究の進め方

まず活用できていない原因を探るために、スマートデバイス導入時の失敗事例の収集および分析を行った。失敗事例に着目した理由は次の通りである。スマートデバイス導入や活用の成功事例が様々な文献や資料等で紹介されていて、あたかも多くの企業において有効活用されているようなイメージがある。だが実際には、当分科会に参加している企業の多くが、上手く活用できずにテスト導入や部分導入にとどまっている。このようなイメージとのギャップを抱えている現場で発生した失敗事例を詳細に分析することで、失敗要因の傾向や特徴を解析できるのではないかと考えたからである。

失敗事例を収集し分析した結果から、スマートデバイスの導入や業務活用があまり上手くいっていない要因として、「導入前の検討が不十分」「導入後の活用や運用に対する検討が不十分」という2点がわかった。この2つに「失敗事例の要因分析」を加え、それぞれを研究対象として(1)～(3)のように当分科会は研究を進めた。

- (1) 失敗事例の要因分析
- (2) 導入前の検討手法の確立
- (3) 導入後の活用効果の向上

3. 研究内容および成果

以下3つを、スマートデバイス導入担当者の虎の巻とする。

3.1 失敗事例の要因分析

当分科会参加メンバーが経験した失敗事例の要因分析を行い、「検討」「テスト」「導入」「展開」の4つのフェーズに分けて対処法をまとめた。その結果、対策が必要なフェーズが大きく2つにわかれた。1点目は「検討フェーズ」である。失敗事例への対応策の半数以上が「検討フェーズ」に集中していることからわかった。2点目は「展開フェーズ」である。失敗事例から導入後も継続的に活用効果を向上させる取り組みが必要であることがわかった。

以上2つのフェーズで利用できる活用ツールや仕組みづくりを検討した。

3.2 導入前チェックリストの作成（検討フェーズ）

失敗事例の要因分析の結果から、「導入目的の確認」や「導入端末の仕様確認」等といった検討フェーズに確認しなければならない重点事項をまとめ、既存のチェックリストやガイドラインをもとに、現場で実践できる導入前チェックリストを作成した。

具体的には、導入担当者が選択した質問項目に対して、検討や対策しなければならない重点項目を自動的に浮かび上がらせる仕組みを構築した。この活用ツールは既存のチェックリストをベースとして構築したもので、網羅性を備えながらも重要項目をチェックしやすい仕掛けを組み込むことができた。

3.3 スマートデバイス活用向上サイクルの構築（展開フェーズ）

導入後の活用効果を向上させるプロセスとして、スマートデバイス活用向上サイクルを構築した。

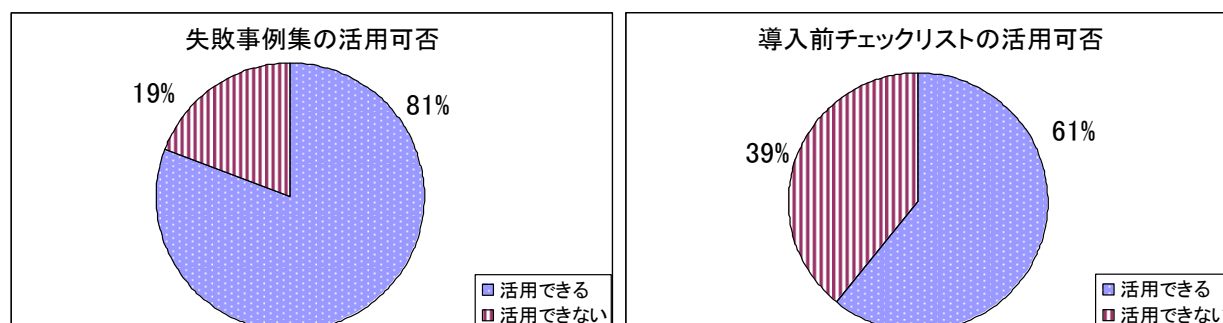
このサイクルは現状の効果測定を実施し、その結果にもとづく対応を定期的に続けることで、スマートデバイスの活用効果を高めることを目的としている。また、現状の利用方法に限界がある場合にも新たな活用方法を模索することで、途切れることのない活用向上サイクルを提案するものとなっている。

4. 検証

当分科会参加企業やメンバーに対して、当分科会の成果物（失敗事例集、導入前チェックリスト）のアンケートを行った。それぞれ活用できるかという問いに対して、図表1のアンケート結果にもあるように「活用できる」という回答が81%（失敗事例集）と61%（導入前チェックリスト）となった。

またアンケートのコメントをもとに、成果物を改善した。具体的には、失敗事例集のアンケートに「失敗事例を具体的に解決した方法についてもわかる様にするべき」というコメントがあった。よって当初の失敗事例集では解決方法は記載していなかったが、「フェーズごとの対処法」という項目を新たに加えて、より導入担当者が活用しやすいように改善した。

図表1 アンケート結果



5. 考察

失敗事例の分析をもとに、スマートデバイスの導入や業務活用の課題を解決できる活用ツールと仕組みづくりについて当分科会では取り組んだ。成果物の特徴は以下のとおりである。

(1) 失敗事例集

実際に発生した失敗事例と対策を分析することで、導入を成功に導く活用ツールの素材となった。

(2) 導入前チェックリスト

失敗事例の要因分析を活かした結果、チェック対象項目の網羅性を高めながらも、導入担当者が抜け漏れなく重点項目をチェックする仕掛けを組み込むことができた。

(3) スマートデバイス活用向上サイクル

「現状の振り返り」や「新たな活用方法の検討」という内容を含んでいるため、活用向上サイクルを参考にすることで、導入効果を最大限に発揮することが可能である。

当分科会を通して一番印象に残っているものは、メンバー同士で悩みを共有できたことである。当分科会にはスマートデバイスの活用方法について悩みを抱えているメンバーが多く参加しており、お互いに話し合うことで解決の糸口となる成果物を作成することができた。

スマートデバイスの業務活用は過渡期の段階にあって、これから多くの企業の間広がっていくと思われる。各企業におかれても、スマートデバイスの業務活用を実現して、ビジネスチャンスをつかんでほしい。当分科会の研究が、その実現の一助になれば幸いである。