

Family 402号

2021年9月



◆ LS研総合発表会2021

◆ ICT基礎講座 ワークスタイル変革を支える情報共有ツール
～生産性の高い組織作りに寄与するツール選定・導入のポイント～

◆ HUMAN HUMAN 脳科学で解き明かす「人」のトリセツ

◆ From熊本 熊本地震の教訓を未来に活かす

～市民・地域・行政が一体となって進める「防災・減災のまちづくり」～

CONTENTS

| | |
|--|----|
| ● LS研総合発表会2021 | 2 |
| ● 会報 Family リニューアルのご案内 | 7 |
| ● ICT 基礎講座 | 8 |
| ワークスタイル変革を支える 情報共有ツール ～生産性の高い組織作りに寄与する ツール選定・導入のポイント～ | |
| ● HUMAN HUMAN | 12 |
| 株式会社感性リサーチ 代表取締役社長／感性アナリスト 黒川 伊保子 氏 | |
| ● Family's Information | 13 |
| ● 支部見聞録(九州支部) From 熊本 | 14 |

Family 2021 402号



表紙のことば (こどもとスポーツ)

1936年のベルリン大会から正式種目として採用された「カヌー」。ボートと違って、漕ぎ手が艇の進行方向に向いていることが特徴。自然の川や人工の変化に富んだ水流の激しいコースで、吊るされたゲートを通過する技術と所要時間の両方を競う「カヌースラローム」と、流れのない静水の直線コース(200m、500m、1000m)での着順を競う「カヌースプリント」がある。



LS研総合発表会2021

1年間の研究分科会の研究成果は、毎年5月開催の「総合発表会」にて発表を行っています。例年、会員企業の皆様や有識者の方々との情報共有の場としており、研究成果の情報は、会員各社における課題解決や新技術適用に向けたヒントなどにお役立ていただいています。

今年は、残念ながら昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、例年実施している「総合発表会」とは異なり、オンラインライブ配信により開催させていただきました。

今回は、2020年度研究分科会の研究成果報告書審査におきまして、受賞された分科会を中心にご紹介いたします。

LS研幹事長ご挨拶



三菱ケミカルシステム株式会社
大道 尚彦 氏

本年4月より幹事長を務めております三菱ケミカルシステム株式会社の大鳥です。

LS研究委員会は1978年の設立以来、「Give & Take」の精神をモットーに、分科会活動を中心とした研究活動を活発に行って参りました。時代のニーズに合った研究テーマを適宜選定し、設立当初は8分科会96名でスタートいたしました。今回は17分科会147名となり、非常に大きな規模になっております。

昨年度の総合発表会は苦渋の決断で中止せざるを得ないという状況でした。今年は何とかこの「総合発表会」という形式で開催したいと全幹事が望み、検討に検討を重ねて参りましたが、皆様の安全を第一に考え、加えて昨今の世の中の状況を鑑みて、オンライン開催でのライブ配信がギリギリの線での開催となりましたことをご了承いただければ幸いです。

2020年度の研究分科会について、活動自体は主にこのオンライン会議にて進めて参りました。皆様の研究意欲には、通じるものがあるものの、実際に会うことが叶わないという状況で、1分科会約10名での未知の「研究」を進めることに関し、当初考

るよりも困難の連続だったのではないかと思います。新型コロナウイルス感染症の影響で自社の業務が多忙になる中で、皆様工夫をして助け合いながらよくここまで活動を継続してくださったと、心より敬意を表します。

古い言葉かもしれません、この他流試合とも言えるような研究分科会で得た、研究結果・経験・知見・仲間たちを、ぜひご自身の業務や人生の幅を広げるために、余すことなく、今後もうまく使っていただければと思います。

また会員の皆様へ。本日の発表内容は共同研究という環境下ではなかったものの、参加された分科会メンバーがLS研会員にとって、より有用性・先見性を追求した結果です。御社の中で、業務課題・経営課題の解決の一助になればと思っており、使っていただくことを心から願っております。

新型コロナウイルス禍は未だ先が見えない状況にありますが、既に2021年度の研究分科会活動がスタートしています。引き続きオンラインによる活動が主流となります。2020年度の研究成果を超える内容を目指してぜひ活動していただきたい。一方で幹事・事務局もこれまでの経験を踏まえて皆様の研究活動に資するべくサポートして参りたいと思います。

まさにLS研究委員会のスローガンであります「Challenging Innovation」、この精神のもとで新しいやり方にも果敢に取り組み参加企業の皆様に、そしてLS研究委員会の発展に寄与できるよう努力して行く所存です。

今後とも皆様の積極的なご参加をお願いして私の挨拶とさせていただきます。

研究成果審査 受賞分科会

LS研 研究分科会では、1年間にわたる研究成果を報告書としてまとめます。その研究成果報告書の審査を実施しました。有用性・先見性などを評価し、「Leading-edge Systems最優秀研究賞」1編、「Leading-edge Systems優秀研究賞」3編が選出されました。2020年度から新設の「Leading-edge Systems独創的研究賞」については、残念ながら該当なしとなりました。この他、総合発表会当日には「発表賞」も3編選出されました。



「システム運用要員」の新たなIT人材への転換についての研究

※P4~6で研究内容を詳しくご紹介しています。



レガシーシステムの効率的な整理方法についての研究



研究概要

近年、デジタルトランスフォーメーション(DX)の必要性が強く意識されているが、DXが進まない原因の1つにレガシーシステムの存在がある。しかし、老朽化・複雑化したレガシーシステムは問題点の洗い出しが難しく、見極めには観点が必要となる。

そこで本分科会では、システムの問題点を判断するための観点を整理し、レガシ一度を判定することができるツールを作成した。また、明らかになった問題点を解消するために、検討すべき対応案をガイドラインとしてまとめた。

MSAを適用したサービス開発実践に基づくMSA選定・適用評価手法の研究



研究概要

既存の社内システムは多くの問題を抱えており、この問題を解決する手段としてMSA導入が挙げられているが、MSA導入は進んでいないのが現状である。この現状について理由を紐解き、この問題を解決するための仮説を立て、実際のシステムに対して実験検証することで仮説の立証を行った。

MSA適用判断では、有識者に頼らずにMSA適用の可否を判断することが可能なチェックリストを作成した。



データ利活用のためのデータマネジメント手法の研究(クラス2)



研究概要

企業においてデータを利活用してビジネス目標を達成するために解消すべき課題として「データマネジメントの成果に対するギャップ」および「利用するデータのアセスメントに関する課題」を取り上げた。

課題を解消し、期待通りの成果を出すためのサイクルとして「ODA(Optimized Data management Acceleration)メソドロジー」の確立を試み、メソドロジーの実行に必要な情報やプロセスをまとめた「データ利活用整理シート」の作成および有用性・実用性の検証を行った。



第一会場 データ利活用のためのデータマネジメント手法の研究(クラス2)

第二会場 クラウドシステムの障害が及ぼす影響範囲・早期復旧手法の研究(クラス2)

第三会場 「システム運用要員」の新たなIT人材への転換についての研究

「システム運用要員」の新たなIT人材への転換についての研究（概要）

Leading-edge Systems



1. 研究の背景

私たちの社会、ビジネスシーンでITの利活用とデジタル化が進むなか、企業全体でIT人材不足が指摘されている。一方でプラットフォームのクラウド化やAI、RPAなどの活用により業務が合理化され、システム運用監視などを担っている従来のシステム運用要員は今後余剰となることが予測されている。

ビジネス環境の変化は激しく、DXの推進も活発化するなかで、今後のITシステム開発はアジャイル開発で行うことが中心となり、アジャイル開発において安定的なITサービスを提供し続けるためには開発フェーズから運用部門が参画し、開発部門と運用部門が一体化するDevOps体制を構築していくことが必要であると考えた。本分科会では「アジャイル開発×DevOps体制」における次世代のシステム運用要員となる人材像を調査・研究し必要なスキル転換の指針を提言する。

2. 問題点の把握と仮説

従来のシステム運用要員が「アジャイル開発×DevOps

体制」における次世代のシステム運用要員に変化するにあたり問題点を整理した。

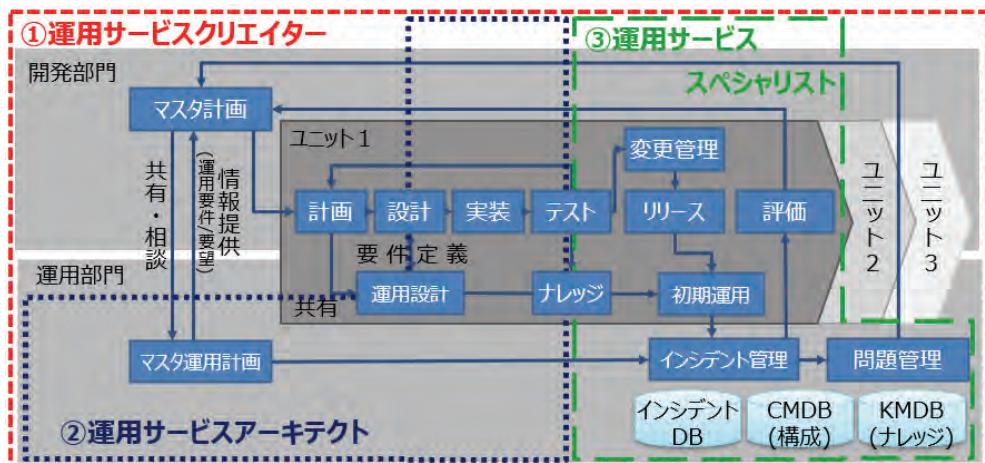
- (1) 「アジャイル開発×DevOps体制」におけるシステム運用要員の人材像が不明確
- (2) 人材像ごとの必要なタスクとスキル、達成要素、スキル獲得手法が不明確
- (3) 目指すべき人材像とスキル転換にむけた動機付け手法が不明確

これらの問題点に対し、本分科会ではシステム運用要員のモデルを定義し、目指すべき姿の達成要素を検討することにした。また、システム運用要員がスキルアップにチャレンジし、継続するためには、モチベーションを維持することが重要という意見も本分科会のなかで多数挙がったため、動機付け手法の仕組みも検討することにした。

3. 研究アプローチ

下記プロセスにより次世代のシステム運用要員に必要なスキル獲得および人材育成確立を試みた。

「アジャイル開発×DevOps体制」3つのシステム運用要員像



| | | |
|---|---------------|--|
| ① | 運用サービスクリエイター | <ul style="list-style-type: none"> 運用を含めたITのライフサイクルをデザインできる人材 ITサービスの提供を全体最適の観点で評価／改善できる人材 |
| ② | 運用サービスアーキテクト | <ul style="list-style-type: none"> アジャイル開発において、運用機能を組み込める人材 設計、実装の段階で運用を考慮した開発をできる人材 継続的な運用機能の改善ができる人材 |
| ③ | 運用サービススペシャリスト | <ul style="list-style-type: none"> 運用の観点からシステムの価値を維持、向上できる人材 業務サービスを安定的に稼働し続けられる人材 開発側へ業務および運用の改善点をフィードバックできる人材 |

(1) 「アジャイル開発×DevOps体制」におけるシステム運用要員のモデル化

情報システム部門がITサービスの提供部門として、サービスの価値を高めていく使命を持つことが重要であると考えた。単に開発部門と運用部門が連携する体制作りではなく、サービス改善への意識・視点・行動が紐づく「アジャイル開発×DevOps体制」の構築が必要だと捉え、これが実現できる3つのシステム運用要員像をモデル化した。

(2) 人材像ごとの必要なタスク×スキル対応表の作成

独立行政法人情報処理推進機構(IPA)が提供するタスク・スキル一覧をベースに3つのシステム運用要員像に必要なタスク・スキルを定義して一覧化した。タスクには推奨値として習熟レベルを設定し、対応するスキルに必要な資格情報を一覧化、現状のレベルを入力するとレーダーチャートで習得が必要なタスク、不足しているスキルを表示可能とした。

(3) システム運用要員タイプ診断ツールの作成

多様な人材(個性)に合わせた動機付け手法が必要であると考え MBTI診断に着目した。MBTIを基に性格診断を行いタイプ別に変化への対応スタイル、ラーニングスタイル

などを可視化できる診断ツールを作成した。

4. 評価

次世代のシステム運用要員をモデル化した上で「タスク×スキル対応表」、「システム運用要員タイプ診断ツール」の有用性についてアンケートにて評価を行った。分科会参加メンバーの各企業8社89名を対象とし、有用であるという回答は「システム運用要員のモデル化」は98%、「タスク×スキル対応表」は76%、「システム運用要員タイプ診断ツール」は91%であった。

5. 総論

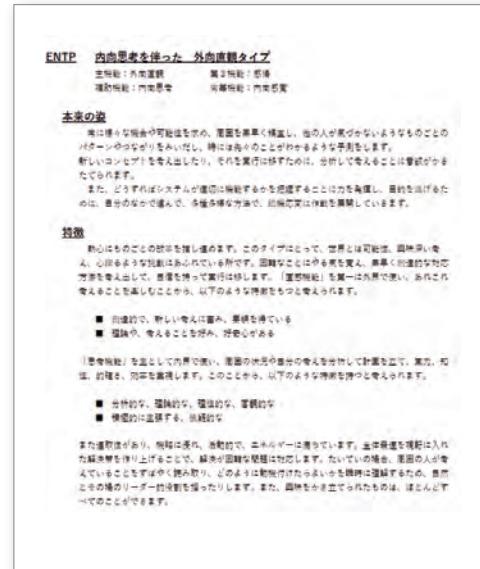
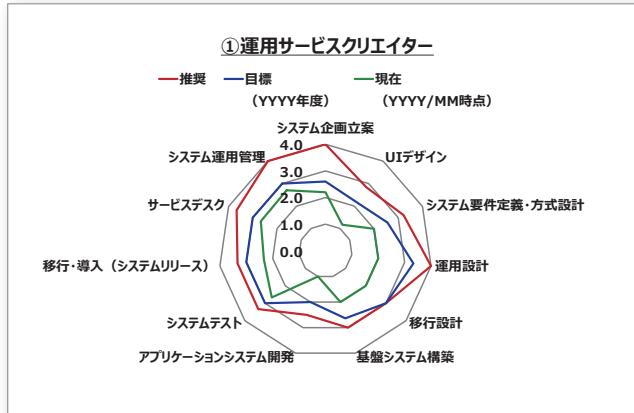
「アジャイル開発×DevOps体制」における次世代のシステム運用要員像をモデル化した上で、本分科会で作成した「タスク×スキル対応表」、「システム運用要員タイプ診断ツール」が次世代のシステム運用要員を効果的に育成するための有効な手段であると評価されたと考えている。

これらの成果物が次世代のシステム運用要員を育成する一助になれば幸いである。

研究成果物のイメージ

▼MBTIタイプ診断ツールの診断結果解説

▼タスク×スキル対応表による習熟レベル診断結果



代表者コメント



ヤマトシステム開発株式会社

コロナの影響で最後までメンバーと会えませんでしたが、様々な工夫によって活発に議論することができました。当初、不安な気持ちもありましたが全員で成果を出すことができて本当に良かったと思います。本研究成果がシステム運用要員のスキル習得の一助となれば幸いです。研究を経て自身の成長はもちろん大切な仲間もできました。本研究を支援いただいた皆様に感謝申し上げます。

成果報告書の審査を終えて



LS研運営部会長
株式会社トヨタシステムズ
大平 宏 氏

成果報告書の審査は2段階で行われ、審査員は、私たち幹事と富士通の企画委員です。一次審査でまず8編に絞り、2次審査で上位4編を入賞としました。審査は研究結果の有用性・先見性を追求しているかに主眼を置き、良い課題設定をしているか、またその課題をどのように深掘りして正当性を明らかにしているかを評価します。さらに論文としての構成や読みやすさなどを加味します。

2020年度は新型コロナウイルス感染症に振り回されました。分科会メンバーの皆様には、まずは「よくがんばりました」と申し上げたいです。この独特の環境下によるものか、淡々とした報告書が多かった印象があります。読み物としては読みやすい報告書がある中で、研究の仮説の設定や検証方法、成果物の評価の記述が十分でなかつたり、着眼点は良いが深掘りがもう一步だつたりする報告書が見受けられたのも事実です。研究に対するモチベーションを維持するのは大変だったとは思いますが、既存情報のまとめ記事のようなものに留まらず、自分達で実際に手を動かして検証したり、独創性を発揮したりして欲しかったところです。また、入賞と入賞を逃した報告書の差は僅差であり、研究の過程や成果をきちんと記述しさえすれば、順位は大きく入れ替わったと思われます。

最後になりますが、ご参加されました皆様には、この経験をぜひとも今後の活動に活かしていただきたいと思います。



会報Familyリニューアルのご案内

2021年10月20日発行の403号から、会報Familyが新しくなります。

- ・ファミリ会の活動をタイムリーに伝える
- ・会員企業の発展に寄与する／各種情報を提供する
- ・会員と富士通、会員同士をつなぐきっかけをつくる
- ・会員相互の交流・情報交換の場を提供する

これまでの編集方針はそのままに、新しい視点を追加します。

未来を変える学びと体験の提供 × 新たな出会いと連携のサポート
テーマは「Future Design」

先が見えにくい時代を生き抜くために、何を武器に、未来をどう描いていくか

思い描く「私たちの未来」の実現へ、仲間との共感をどうカタチにしていくか

からの会報Familyに、ご期待ください。

ワークスタイル変革を支える情報共有ツール

～生産性の高い組織作りに寄与するツール選定・導入のポイント～



近年、業種や規模を問わず、多くの企業がワークスタイルの変革を模索している。社員が働く環境を改善しながら、企業としての競争力を維持・向上させるには、社員1人ひとりの、そして組織全体の業務効率を従来以上に高める必要がある。そこで期待されるのが、社内チャットツールやWeb会議ツール、ファイル共有ツールなどの活用だ。今回の特集では、これら組織内の情報共有を効率化するICTツールを「情報共有ツール」と総称し、最適なツール選定や有効活用のためのポイントを解説しよう。

■ なぜワークスタイル変革に情報共有ツールが必要か

2019年に働き方改革関連法が施行されて以来、社員の働き方を見直す動きが多く企業に広がっている。一口に「働き方改革」と言っても、そこには「長時間労働の是正」や「多様で柔軟な働き方の実現」「雇用形態を問わない公正な待遇」など、幅広いテーマが含まれている。そのすべてに対応しつつ、かつ企業としての競争力を維持・向上させるのは容易なことではない。

労働環境の改善と生産性の向上を両立させるには、就業ルールの改訂や評価制度の見直しといった体制整備に加えて、日々の仕事の進め方、すなわちワークスタイルにもメスを入れる必要がある。そこでポイントとなるのが、業務効率を低下させる原因を究明し、その解決に最適な情報共有ツールを導入・活用することだ。各種ツールによって非効率な業務から解放されることで、業務効率が改善されるのはもちろん、社員のストレスも軽減され、さらに生産性が向上するはずだ。具体的にイメージしやすいよう、特に顕著な課題について、情報共有ツールによる解決策とともに見ていく。こう。

1. 非効率な移動

遠隔地への出張や、他の事業所での会議に参加するための移動時間を、もっと有効に活用できないかと考えている人は少なくないだろう。Web会議ツールなどを積極的に活用することで、場所や距離に左右されない効率的な働き方が実現できる。

2. 非効率な情報検索

業務上必要な資料や書類を探して、膨大なフォルダを1つひとつ開き続けたり、メールの履歴を延々と追い続けたり。こうした経験は、多くの人が思い当たるのではないだろうか。ドキュメント管理ツールなどを活用し、こうした非効率を削減することで、より本質的・生産的な業務に注力することが可能になる。

3. 業務の重複による非効率

異なる部署の社員が、同じような資料をそれぞれ別個に作成していたというケースは、気付いていないだけで、多くの企業で生じているもの。個々の社員にとって重要な業務だろうが、組織全体で見れば、どちらか一方に任せて、もう一方は他の業務にあたった方が、はるかに効率的だ。個々の業務内容を把握するタスク管理ツールや、既存資料を全社で共有するファイル共有ツールなどを活用することで、こうした組織的な非効率を削減できる。

このように、社員1人ひとりの、ひいては組織全体の生産性向上に寄与する情報共有ツールだが、メリットはそれだけではない。新たな価値創造を導きやすい環境づくりも期待できる。

効率化によって生み出された時間を、より創造的な仕事に向けられるのはもちろん、情報共有ツールによって必要な知見・情報を社内各部署からタイムリーに、しかもより多く収集できるため、高付加価値な成果をスピーディーに導くことが可能になる。さらに、それら成果を容易に検索・再活用することも可能であり、規模の大きな業務であれば効率的な分業・連携も可能だ。

コラム1

情報共有ツールの普及を加速させた4つの要因

近年、情報共有ツールが急速に普及している要因として、まず挙げられるのが、本文でも触れた働き方改革や、その背景にある労働人口の減少といった「社会的要因」だ。テレワークを一気に普及させた新型コロナウイルスの感染拡大もここに含まれるだろう。

一方で、「経営的要因」も普及を後押ししている。定型業務の効率化がほぼ限界まで進んでいる中、さらに競争力を高めるには、非定型業務の生産性を高めるほかない。情報共有ツールをいち早く導入した企業からは、こうした危機意識が顕著に感じられる。

また、クラウドによるSaaS形式での提供や低価格化など、ツールを開発・提供す

る側の技術革新によって、より導入しやすくなっていること、すなわち「技術的要因」も挙げられる。機能の強化・拡充も含めて、今後もさらなる進化が期待できる。

最後に挙げられるのが「環境的要因」。情報共有ツールを活用できるのも、PCやモバイル端末が1人1台レベルで行きわたり、高度なセキュリティを施された大容量ネットワークで情報をやり取りできる環境が整備されていればこそだ。これら4つの要因を踏まえると、情報共有ツールの普及は“時代の必然”であり、今後はいかに使いこなすかが問われるだろう。

社会的要因

- ・働き方改革
 - ・コロナ禍
- など

経営的要因

- ・非定型業務の生産性向上
- など

技術的要因

- ・SaaS提供
 - ・低価格化
- など

環境要因

- ・情報端末の普及
 - ・高セキュリティ・大容量なネットワーク
- など

情報共有ツールの普及要因

「人材確保のため」「法対応のため」といった“守りの姿勢”ではなく、「組織全体の生産性を高め、競争力や価値創造力を強化するため」といった“攻めの姿勢”で取り組むことに、ワークスタイル変革の真の意義がある。情報共有ツールはその実現に向けた大きな武器となり得ることが、ご理解いただけただろう。

対し、社内SNSやチャットは複数間での迅速な対話が魅力で、音声会議や画面共有、メッセージ配信などの機能も充実している。

社員全員を対象にできるツールもあり、メールアドレスを知らない、さらには直接顔を合わせたこともない社員同士が情報や意見を交換できるため、社内の情報共有を活性化させる効果も期待できる。

2. Web会議

ネットワーク経由で距離の制約を受けずに意見交換を行えるWeb会議は、コロナ禍による移動制限を受けて一挙に広まったので、ほとんどの読者が一度は利用したことがあるだろう。

会議に出席するための移動が省けるのはもちろん、拘束時間も少ないのでスケジュール調整も容易になる。会議室の予約などの準備に要する負担も削減でき、交通費の削減などコスト面でのメリットも大きい。資料共有機能を備えているため、必要な書類を事前に配布する手間もなく、ペーパーレス化も促進できる。

また、海外など遠隔地からも容易に参加できるため、従来は参加が難しかったメンバーとも意見交換ができるのも大きなメリットだ。

実際に使用して「必要な会議をタイムリーに開催できるので、意思決定のスピードが上がった」との感想も聞かれるよう、その利便性と効率改善効果の大きさから、テレワーク環境にとどまらず、アフターコロナでも積極的に活用しようという企業が増えている。

3. ファイル（ドキュメント／動画）共有

ドキュメント（文書）から動画まで、多種多様なファイルを案件別、テーマ別など検索しやすい形式で一元管理するのがファイル共有ツール。ファイルにタグ付けすることで半自動的に分類・整理されるため、ス

■ 情報共有ツールの機能と種類

情報共有ツールには多種多様な機能があり、近年では、複数の機能をパッケージしてグループによる協業を支援する「グループウェア」と呼ばれる商品も普及している。提供するベンダーや商品によって呼び方が異なる場合もあるが、情報共有ツールで何ができるのか、その機能を実用例とともに紹介していこう。

1. 社内SNS、チャット、掲示板

メールアドレスやIDなどを介してつながったメンバー同士が、ネットワークを通じてタイムリーに情報交換できるコミュニケーションツール。ほとんどのツールがモバイル端末にも対応しているため、外出先や出張中でもタイムリーな情報交換が可能だ。

それぞれの違いは曖昧なところもあるが、社員のみを対象としたものがSNS、取引先やパートナーなど社外関係者も含めるものがチャット、双方向でのやり取りよりも情報発信を主体としたものが掲示板、というのが大まかな定義だ。いずれも「部署のみ」「プロジェクト関係者のみ」などメンバーを自由に設定でき、セキュリティに配慮しながら情報交換できるとともに、テーマや案件ごとにスレッドが別れているため、過去の経緯も容易に確認できるメリットがある。メールが1対1、もしくは1対複数のコミュニケーションなのに

ピーディーな検索が可能。また、ファイルの内容に応じて閲覧者を制限できるため、セキュリティに配慮しながらスムーズでタイムリーな情報共有が可能になる。

「関係者への一斉メールにファイルを添付するのとどう違うのか?」といった声も聞こえるが、日々、膨大なメールをやり取りする状況下では、数日後に当該メールを探そうとしても容易に見つからないといったケースも起こりがちだ。また、メールに添付したファイルは送信された関係者全員の端末に残るため、改竄や情報漏洩のリスクも高くなる。その点、ファイル共有ツールであれば、データ自体は管理元のサーバにあり、必要に応じて参照するため(ダウンロードには権限を設定可能)、こうしたリスクも軽減できる。

4. タスク・スケジュール管理

社員個々のタスクやスケジュールはもちろん、参加するチームやプロジェクトのスケジュールも同時進行で管理できるので、優先順位を確認しながら、より効率的な働き方が可能になる。終了確認もできる「ToDoリスト」機能があれば、やり忘れや伝達ミスなどの防止にも効果的だ。

関係者全員のスケジュールを一目で把握できるため、ミーティングなどの時間調整も容易なうえに、予定と現状を比較してスケジュール遅延などのトラブルを事前に察知することも可能。さらに、蓄積したデータを社員の評価や経営分析にも活用するなど、様々な使い方ができる。

5. その他

このほかにも、上司の承認や関係者への確認といっ

た申請・決済の流れを迅速化する「ワークフロー管理機能」や、あるテーマについて社員の意見を募り、回答を収集・分析する「アンケート機能」など、多種多様な機能を持ったツールが登場している。

今後も業務上のムダ・非効率の改善に寄与する新たな機能が次々と登場することが期待されるので、ツール導入時には搭載する機能の全体像を把握し、宝の持ち腐れにならないよう注意したい。

■情報共有ツールの選定・導入にあたっての留意点

情報共有ツールは多種多様な商品が登場しており、どれを選べばよいかわからないという人も少なくないだろう。ここからは、最適な情報共有ツールを選定・導入し、社内にしっかり定着させるためのポイントを解説しよう。

まず、情報共有ツールの選定にあたっては、どのような点に留意すべきだろうか。社員数や拠点数などの企業規模、社内の管理体制、社員のICTリテラシー、さらには予算・コストも含め、検討すべきポイントは多岐にわたるが、何よりも重要なのが導入目的を明確にすることだ。

実際、情報共有ツールについて相談を受ける際、その動機を聞くと、「既存のツール・システムが更新時期を迎えて使えなくなるから」といった消極的な理由や、「情報共有ツールを導入すれば便利になると聞いた」といった曖昧な理由も少なくない。あるいは「情報共有を効率化／活性化したい」との目的はあっても、どんな情報を、どのように共有したいのか、現状の情報共

コラム2

情報共有ツールの定着に欠かせない、トップダウンとボトムアップの好循環

情報共有ツールを導入する際の重要なテーマの1つに、「いかに定着させるか」がある。新しいツールを使い始める際の心理的ハードルは意外に高いため、しっかりと目的意識が社員に共有されていなければ、容易に定着しないものだ。せっかく導入した情報共有ツールを「宝の持ち腐れ」にしないよう、経営層には、達成すべき目標や改善すべき課題を社員と共有し、「なぜ、このツールを使うのか」、ひいては「なぜ、ワークスタイルを変革しないといけないのか」を社内に浸透させる必要がある。そのプロセスを詳しく見ていく。本文でも触れたように、経営層に求められるのは「1人あたりの売上高10%アップ」「残業時間を30%削減」といった経営目標を示すこと。その達成には何が必要か、社員1人ひとりが日々の仕事の進め方を

検証し、その結果を経営層にフィードバックすることで、改善すべき課題や必要なツールが明確になる。社員にとっては、自ら考え、発信した内容がツール導入につながったことが実感できるため、業務上の変化も受け入れやすくなるわけだ。さらに、実際にツールを使用した感想や意見を吸い上げ、分析することで、より使いやすくするためのルールや環境を整備したり、一部の社員による先進的な活用法を、まだ使いこなせていない部署に展開したりできる。このように、トップダウンによる方針・ビジョンの共有と、社員1人ひとりの改善意欲が1つとなり、両者の意見交換によってPDCAサイクルを回すことができれば、情報共有ツールを社内に定着させ、業務改善の成果を導くことができるはずだ。

- ①経営目標を社内に発信
- ③課題解決に適したツールを導入
- ⑤意見や感想を踏まえた施策を実施

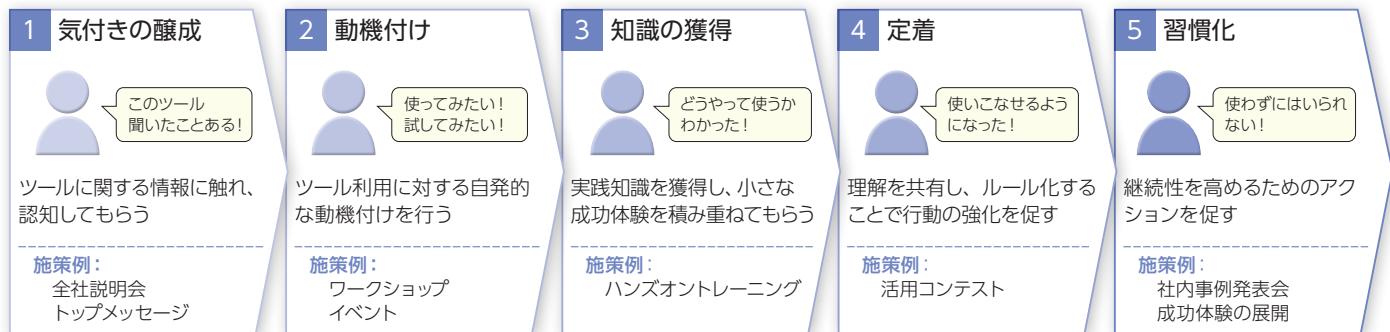
経営層

- ②現場レベルでの改善点を報告
- ④ツールを積極的に活用し、意見や感想を報告

従業員

経営層と社員の意見交換によるPDCAサイクル

▶図1 富士通の情報共有ツール定着化支援プロセス



有にどのような課題があるのかなど、具体的なレベルにまでは落とし込めていない場合がほとんどだ。

目的を具体化するうえで重要なのが、経営層と現場の社員との意思疎通だ。経営層はまず、達成すべき経営ビジョンや目標を描き、社内に発信する一方で、その達成を阻害する要因を現場から吸い上げる必要がある。それら要因を分析することで、例えば、「情報伝達ミスによる遅延が多い」のであれば、タスク・スケジュール管理が使いやすいツール、「属人化しがちなノウハウを全社で共有したい」のであれば社内SNSやファイル管理などの機能が充実したツールなど、改善手段として最適なツールを選ぶことができる。

こうしたプロセスを踏むことで、社員にとってもツールの導入目的が明確になるため「導入したけれども現場が積極的に使いたがらず、定着しなかった」という事態を避けることにもつながる（コラム2参照）。情報共有ツールについて検討する際は、ぜひ、このプロセスを意識してほしい。

■富士通の取り組み

富士通では、約10年前からワークスタイル変革に取り組み、テレワーク環境の整備やデジタルコミュニケーションの強化、社員の意識改革などを推進。その一環として、2013年より、グローバル共通のコミュニケーション基盤を統一し、2017年にはマイクロソフト社のクラウドサービス「Microsoft365（当時はOffice 365）」へ移行した。

それまでグループ各社でバラバラだったコミュニケーション基盤が統一されたことで、海外も含めたグループ企業間での情報共有がスムーズになるとともに、組織や国境を超えたコミュニケーションが活性化。異動や出向などの際も、以前の職場と変わらぬ環境で働くため、より柔軟な人材配置が可能になった。さらに、アカウント数が数倍に拡大したことで単価も下が

り、本社で一括管理することで各社の負担軽減にもつながるなど、多くのメリットを実感している。

このように、富士通はワークスタイル変革に率先して取り組む一方で、自らの経験をベースに、お客様のワークスタイル変革を支援。情報共有ツールについても、目的を明確化するためのコンサルティングから、最適なツールの選定・提案、導入後の定着化サポート（図1参照）まで、トータルに支援している。

コンサルティングに際しては、「Microsoft365」をはじめとしたツール導入ありきではなく、ツール導入以外の選択肢も含め、課題に応じた最適なソリューションを提案するなど、お客様本位の姿勢を徹底している。

また、定着化サポートにあたっては、コラム2で述べたPDCAサイクルに加え、「社内アンバサダー」の存在を重視。まずは成果が見えやすい部署や社員に使用法や導入メリットを理解いただき、社内にその魅力を発信いただくことで、少しづつ全社に波及させていくという無理のない手法を採用している。

このように、富士通自身の体験を踏まえた実践的なサポートを提供しているので、情報共有ツールに興味があるという方は、ぜひ、お気軽に声をかけていただきたい。

●富士通関連サイト

ニューノーマル社会における新たな働き方改革を実現「FUJITSU Work Life Shift」
<https://www.fujitsu.com/jp/innovation/worklifeshift/>

「働き方改革」ソリューション
<https://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/maintenance/lcm/workstyle-solutions/>

Microsoft 365/ box定着化・利活用支援サービス
<https://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/maintenance/lcm/workstyle-solutions/digital-global-communication/>

〈監修〉

富士通株式会社
マネージドインフラサービス事業本部 WorkLifeShift ビジネス推進室 ビジネス推進部
部長 嶋 平／二川 豪仁
マネージドインフラサービス事業本部 WorkLifeShift ビジネス推進室 ビジネス企画部
マネージャー 上原 摩那／マネージャー 加藤 修宏／安藤 朱里

編集委員 三菱UFJトラストシステム株式会社 照井 康之



▶脳科学で解き明かす「人」のトリセツ

「妻のトリセツ」などの著書で知られる黒川伊保子氏に、脳科学に基づく良好なコミュニケーションのヒントを伺います。第2回は、コミュニケーションの悩みを解決する具体策を紹介します。

第2回 「心」と「事実」、2つの 通信線を切り分ける

脳科学を踏まえて対話を分析することで、コミュニケーションギャップを解消するためのヒントを得ようとするこの連載。第1回では、対話がすれ違う原因が「共感型」と「問題解決型」という2種類の対話の違いにあることや、それぞれの対処法について学びました。今回は、そこから一歩進めて、黒川さんが実際に聞いたビジネス現場の悩みを元に、コミュニケーションを円滑にするための方策について学んでいきましょう。

「心の通信線」と「事実の通信線」

前回は「共感型」と「問題解決型」という2種類の対話について説明しましたが、両者の違いをより深く理解するためには、少し補足を加えましょう。

人と人が対話するとき、両者をつなぐ2本の通信線があります。互いの気持ちを伝える「心の通信線」と、何が起こったかを伝える「事実の通信線」です。共感型の対話では「心の通信線」が優先され、問題解決型の対話では「事実の通信線」が優先されると考えれば、わかりやすいでしょう。

イタリア語を勉強した際に気が付いたのですが、日本人は対話の型に馴染まず、「心の通信線」を使うのが苦手なようです。イタリア人は「ベーネ」という言葉を頻繁に用います。日本語にすれば「いいね」「いいよ」とか、男女の間では「よしよし」といった共感を意味する言葉ですが、イタリア人はこれをプライベートだけでなく、ビジネスの現場でも多用します。問題解決型の対話が優先されるべきシーンでも、「心の通信線」を使って共感を前面に出すことで、コミュニケーションが円滑になります。これは私たち日本人も積極的に取り入れるべきではないでしょうか。

「心」と「事実」をそろえる必要はない

「心の通信線」の使い方について、実例を元に説明します。以前、ある企業のセミナーで、2名の社員から質問を受けました。「同僚と意見が食い違って気まずくなります。どうしたら良いでしょう?」「お客様からのクレームに即答できず、考え込んでしまいます。どうしたら良いでしょう?」どちらもビジネス現場でありがちな悩みですが、私の答えはどちらも同じ。「まずは共感を示すこと」です。

前者の場合、自分と異なる意見であっても、まずは「なるほど」「良い着眼点だ」などと共感を示しましょう。だからといって、自分の意見を変える必要はありません。こちらが共感を示したことで、相手の共感性も高まり、お互いの意見を冷静に比較検討できるようになっているはずです。

後者の場合も、答えを急がず、まずは「それは大変でしたね」と共感を示しましょう。相手の気持ちをしっかりと受け止めたうえで、「お客様にとって最適な対策を考えたい

株式会社感性リサーチ
代表取締役社長／感性アナリスト 黒川 伊保子 氏



Profile

1983年奈良女子大学理学部物理学科卒、(株)富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ入社。14年にわたり人工知能の研究開発に従事した後、コンサルタント会社や民間の研究所を経て、2003年に(株)感性リサーチを設立し、代表取締役に就任。2004年に脳機能論とAIの集成による語感分析法『サプリミナル・インプレッション導出法』を発表し、感性分析の第一人者となる。これらの研究成果を基にした多くの著書があり、中でも『妻のトリセツ』をはじめとするトリセツシリーズはベストセラーに。近著に『娘のトリセツ』『息子のトリセツ』『不機嫌のトリセツ』など。

ので、少しお時間をいただけませんか?」と続ければ、ダメだと言う人はまずいないでしょう。

ここで重要なのが、「心の通信線」を使ったからといって、「事実の通信線」は妨げられないということ。よく勘違いされがちですが、「共感すること」と「相手の意見を正しいと認めること」はイコールではありません。日本人は「心」と「事実」、両方の通信線をそろえる気質があり、「心で共感し、事実は譲らない」という対応が苦手です。2つの通信線を意識し、適切に使い分けることができれば、意見交換やクレーム対応だけでなく、コミュニケーション全般をより円滑にできるのではないでしょうか。

もっと「心の通信線」を使いこなそう

まず「心の通信線」を使って共感を示す。その重要性を、管理職の方にこそ知りたいと思います。というのも、部下が上司と対話するときは、男女を問わず、自然と共感型の対話になりがちなものです。特に、尊敬する上司の前では、何かを学びとろうとして、共感性をフルに発揮します。

これに対し、管理職の方は立場上、常に問題解決型であろうとするため、前回、説明したようなコミュニケーションギャップが生じがちです。部下の意欲や生産性を高めるには、共感を前面に出してコミュニケーションを円滑にすること。部下の提案に対しては、その内容がどうであれ、「なるほど」「いいね」と共感を示してあげることが大切です。

「心」と「事実」をそろえたがる日本人は、「なるほど」「いいね」といった評価は、成果に対して与えるものと思いがちです。しかし、せっかくの提案を頭から否定されてしまうと、脳の働きも低下してしまいます。内容の評価は後にして、まずはその意欲、あるいは発想や着眼点など、どこかに「なるほど」「いいね」と共感してあげましょう。提案の不備を指摘し、改善を促すのはそれからでも十分です。

管理職が「まず共感」を徹底し、習慣化すれば、自然と部下の意欲は高まり、職場に活気が生まれます。これは家庭で夫が妻や子供に対応する場合も同様です。成果を問う前に、まずは共感を示することで、人と人とのコミュニケーションが良好になることを実感できるはずです。

Family's Information

FUJITSUファミリ会をもっと楽しく活用していただくための様々な情報をご提供します

FUJITSUファミリ会事務局 E-mail : contact-familykai@cs.jp.fujitsu.com

会報担当幹事から



信越支部
中山孝之
鍋林株式会社

会員各社におかれましてはコロナ禍にあってもますますご清栄のことと、お慶び申し上げます。

今年度より会報幹事に就任いたしました鍋林株式会社の中山と申します。

弊社は長野県松本市に本社を置く商社でございます。

長野県のほぼ中央に位置する松本市は、国宝松本城を中心に城下町の風情が残る街並みが広がっています。

西にそびえる北アルプス連峰や、東に望む美ヶ原高原など日本を代表する山岳都市としても知られ、多くのアルピニストたちの玄関口として栄えてきました。

市街地には周囲の山々に端を発する清らかな水が流れ、築城400年を越える松本城や、旧開智学校といったいずれも国宝である歴史的建造物が点在し、街が歩んできた歴史や文化を今に伝えています。

ワクチン接種が加速度的に進み日常が取り戻された折には、ぜひ遊びにおいでいただけたらと思います。

お蕎麦もおいしいですが、個人的には瑞々しい「すいか」がおススメですよ！

NEW FAMILY 5~6月度ご入会分

●関東

i (株)

アサヒロジスティクス(株)

(株)武蔵野ロジスティクス

野村ホールディングス(株)

●信越

富士通インターネクトテクノロジーズ(株)

●北陸

生活協同組合コープいしかわ

●関西

増屋(株)

日新イオン機器(株)

●九州

エプソン販売(株)

おうち時間が増えた昨今、不慣れな生活スタイルで溜まったストレスのリフレッシュに、また応援している飲食店や地元生産者さんへのエールを込めて「お取り寄せグルメ」を利用された方も多いのではないでしょうか。
そこで、今回は皆様が利用された「お取り寄せグルメ」の情報を広く募集します。

お取り寄せグルメ情報

“家族旅行で毎年行っていたお店の思い出の味”

“しばらく会っていない
友人からの贈り物”

“どうしても食べたかった〇〇を
思い切って大人買い(お取り寄せ)”

などの

エピソードとともににお寄せください。

**応募締切
2021年9月17日(金)**



Gourmet Contest 2021

全国オススメ お取り寄せグルメコンテスト

2021

情報をいただいた方の中から

**抽選で5名様に「グルメギフト」
をプレゼント！**

皆様からのたくさんのご応募をお待ちしております。

ご応募はこちらから

会報Familyに関する感想と、「お取り寄せグルメ」の情報をご記入のうえ、こちらのQRコードからご応募ください。



熊本地震の教訓を未来に活かす

～市民・地域・行政が一体となって進める「防災・減災のまちづくり」～



復興のシンボルとして、修復された熊本城天守閣の公開が5年ぶりに再開された。

2016年4月に起こった震災から5年を経て、力強い復興を果たしつつある熊本市では、被災時の混乱や失敗を糧に、市民と地域、行政が一体となって「防災・減災のまちづくり」を推進している。震災の教訓を次代に受け継ごうとする取り組みの意義に迫る。

震災当時の「失敗」を教訓に 災害への意識変革が進む

2016年4月に発生した熊本地震は、震度7の地震が2回続くという観測史上初めての大災害となった。その未曾有の体験を通じて、熊本の人々の震災に対する意識は大きく変革し、復旧・復興を進める中で、被災時の教訓を活かした「防災・減災のまちづくり」に努めている。

「震災当時の行政には多大な混乱が生じました。あの日の失敗を繰り返さないよう、反省とともに次代に引き継いでいきたい」と語るのは、熊本市政局で危機管理監として体制整備の指揮を執った

井上学さんだ。

震災当時、市民生活部長を務めていた井上さんは「市役所が倒壊するのでは」との恐怖に直面しながらも、懸命に被災者対応に取り組まれた。にもかかわらず、自身を含めた行政の対応を「失敗」と断じるその言葉から、市民の生活を守るという強い使命感がうかがえた。

井上さんが最も痛感したのは危機管理意識の低さ。過去の震災を踏まえて防災マニュアルなども整備していたものの、ほとんど機能しなかったという。地震が実際に起きたことを「我がこと」として捉える意識を、行政はもちろん地域や市民も共有する重要さを、

井上さんは強調する。「今回の震災で、市民の皆さんも行政の対応には限界があることを理解されたようで、災害時に不可欠な三助のうち最も頼りにするものとして、地震前は公助が6割を占めていたが、地震後は自助と共助が6～7割となっています」

現実問題として、行政が防災にかけられる予算には限りがあり、あらゆる事態に備えることは不可能だ。市民・地域・行政の力を結集して災害に備えるべく、熊本市では、2017年4月から市内17か所に「まちづくりセンター」を設置。地域との対話を通じて、地域の自主・自立による「防災・減災のまちづくり」を推進している。

災害時に問われる 情報管理のあり方

熊本地震で浮き彫りになった課

題として、井上さんは「避難所の整備」「受援・ボランティア体制」「備蓄・支援物資の管理体制」「情報管理体制」の4点を挙げる。中でも、本誌と関連深い情報管理体制について詳しくお聞きした。

総務省の調査によると、東日本大震災などの教訓をもとに全国規模で災害に強いインフラ整備が進められることもあり、熊本地震においても情報インフラ自体には深刻な被害は見られなかった。とはいえ、井上さんが「情報発信のルールが明確でなかった」と語るよう、情報を求める市民のニーズに対応しきれなかったという。

「当初は殺到する電話の対応に追われるばかりでした。私も物資支援の問い合わせに回答していたところ、相手から『今、説明された内容を市のホームページで公開すればいいのに』と指摘され、慌てて公開するような事態もありました」と井上さんは振り返る。

そんな中、特に被災直後に威力を発揮したのがSNSだった。日頃からSNSに積極的だった市長が率先してツイッターによる情報発信を行い、避難者同士での連絡や情報共有でもおおいに活躍した。

一方で、「動物園からライオンが逃げた」といったデマも拡散されるなど、情報を正しく伝える難しさも感じたという。「いったんSNSに発信すると、古い情報も含めて拡散されてしまうため、例えば、水道が復旧した後でもペットボトルの水が届き続けるなど、かえって現場に混乱を招くこともあります」

こうした経験を糧に、熊本市では民間企業とも連携しながら情報管理体制の整備を進めている。「この5年間で高齢者のスマホ利用率も向上しているので、今後も災害時の情報ツールとして活用できるよう、避難所へのWi-Fi環境や充電設備などの整備を進めています。一方で、やはり掲示板が頼りとい

う避難者も想定されるので、アナログも含めて複数の情報手段を確保する必要があると考えています」

BCPが価値を発揮するには「魂」を込めることが重要

熊本地震では、地元企業の業務継続に深刻な影響はなかったものの、震災後はBCP(業務継続計画)に対する意識が高まっている。熊本市自らもBCPを見直し、2018年3月には、政令指定都市では全国でも初めて条例化している。

有効なBCPを策定するポイントとして、井上さんは「するべきことだけでなく、してはならないこと、やめるべきことも決めておくべき」と語る。リソースが限られる状況下でスピーディーに対応するためには、立ち止まって考える余裕はないので、あらかじめ優先順位を決めておくことが重要になるからだ。

一方で「BCPは作って満足するのではなく、いかに現場に周知・徹底させるかが問われる」と井上さんは強調する。そこで大切なのが訓練だという。「訓練を継続することで、記憶の風化を防ぎ、危機意識を維持できると考えています」と語るよう、熊本市では地域や市民と連携しながら継続的な訓練を続けている。

「震災などの非常時には、危機管理意識や人権意識、モラルなど、あらゆることが浮き彫りになります。組織の長となる人の責任は特に重いので、万一の際には『今、自分が試されている』という意識をもって、周囲の模範となるような行動を心掛けて欲しい」と井上さんは締め括る。地震大国・日本に暮らす1人として、その言葉が強く胸に響いた。

取材・写真提供／熊本市政局総合政策部

自身も被災した震災当時の様子を語っていただいた井上学さん



市長が率先してツイッターで情報発信



スマホを持たない、充電切れなどの理由から、掲示板頼りの市民も



避難所での情報難民化を防ぐため無料Wi-Fiを設置



地域の市民と企業、行政の協働による避難所開設訓練



震災の記憶を語り継ぐために記録誌を編纂・発行

