

行われた。認知度を高めるために SI-Community の宣伝活動を各部内会議で行い、また利用状況のアンケートを実施した。さらに情報発信ポータル「SI-NET(エスアイ・ネット)」に工夫し、ログオン時に新着質問をポップアップで表示する仕組みを用意した。これらの施策で、KnowledgeMarket の存在と、質問・回答を繰り返すことで自然に共有化が実現できるという利点が伝わり、利用者は毎日に増加している。2002 年 1 月より活性化された状態が今日も続いている。

導入効果: 業務での KnowledgeMarket 活用が進む

小道主任は活動を通じての実感として、ユーザーがシステムを利用する際の「敷居」を低くすることが大事だと指摘する。「質問をしてもらうには、KM への意識向上と質問しやすい環境を作ることが重要です。ユーザーは KM に対しての意識が高いためか、質問することに大きな抵抗はない様子で、若い人から課長級まで幅広く質問しています。一度利用すれば、質問への抵抗もさらに低くなるのです。また、回答する人に質問の存在を知らせることも重要です。当初は回答へのインセンティブも検討していましたが、回答できる質問があると、わかる人は忙しくても回答してくれます。」

同社は Q&A コミュニティから一歩進めて、KnowledgeMarket のプロジェクト機能を導入した。上垣内部長はプロジェクト機能導入の目的をこう考えている。「Web でコミュニケーションすることが社内の活性化につながると考えています。まず、部門横断的なプロジェクト進行を実現させるのがねらいのひとつでした。顧客案件は当然のことですが、実際に品質管理やシックスシグマ、先端技術等の分野でプロジェクトが立ち上がり、ネット上で進捗管理や議事の共有、周知事項の通知が行われています。メンバーが必要に応じてコンテンツを登録できる動的な仕組みなので、日常の業務と密接に活用されています。さらに、これからの取り組みですが、地域間の営業と SE とのコミュニケーションの活性化が 2 番目のねらいです。地域毎のお客様への提案内容について情報交換を行い、全国の活動を俯瞰することで、地域間のシナジーが生まれることを期待しています。」

実際、ユーザーにはプロジェクトを使おうという意識が高く、30 数個のプロジェクトが立ち上がっている。顧客案件や研修の成果物共有など、プロジェクトを業務

の一部として意識的に使っている。また、マネジメントの意識付けのために、部長を対象としたプロジェクトを立ち上げ、業務上必要となるツールを入れて置き、使ってもらうなどの試みで浸透を図っている。小道氏によると「使い方についての問い合わせもあり、ユーザーに積極的に使っていこうという姿勢が見られます。」とのことで、プロジェクトが同社の業務によりフィットしていることは間違いない。

今後の展開: ユーザー本位のシステムを目指す

同社では KnowledgeMarket の導入が進み、2002 年度より営業部門である首都圏営業本部が参加することで、1150 名の事業本部全体で活用され、営業から保守まで顧客へのサービス提供の一連の流れをカバーすることとなった。

そして同社は 2002 年 4 月より 3rd ステップ「知的組織への変貌/業務と知識の融合化」と題し、高付加受注効率の向上を目的に推進中である。このステップでは、KnowledgeMarket を利用した「SI-Community」とポータル「SI-NET」との融合を図っている。同社では「SI-NET」は常に新しい情報・テーマ・方向性の共有を行う場であり、アンテナ機能、情報に対するセンスを高める道具と位置付けられている。業務上の周知情報、マーケティング情報、プロジェクト活動等を共有することで情報伝達をサポートしているシステムだ。小道氏は「ポータルの目的は社員に情報を提示することではないのです。如何に個人の情報を出させるかという視点が重要なのです。」と語る。

小道氏はこのステップの活動の目的を「SI-Community ではテーマ別のプロジェクトを推進し、質問を行って、問題解決を行っています。一方 SI-Knowledge では成果物を載せることで組織に対する貢献を行う場です。現在は各システムに意識的に入る必要があるのですが、それを現在はポータルである SI-NET に統合し、ユーザーに対する負担を取り除こうとしています。」と話す。

「一回ではシステムは完成しません。とりえず導入して、使わせて、意識付けて育てることの繰り返しでシステムは出来ていきます。最初から完璧なものはないのです。」

ユーザーの意識改革とコミュニティ活動を通じてボトムアップの企業風土を醸成する同社の試みは成功体験を積み重ねつつ、さらに進化していく。

ユーザー企業

日本電気システム建設株式会社 呼称: NEC システム建設
NEC System Integration & Construction, Ltd.

<http://www.nesic.co.jp/>

設立: 昭和 28 年 11 月 26 日

資本金: 131 億 22 百万円(平成 14 年 3 月末現在) < 東証 1 部上場 >

売上高: 2,300 億円(平成 14 年 3 月期: 連結)

従業員数: 4,496 人(平成 14 年 3 月末現在: 連結)

事業内容: 情報通信システムのインテグレーション・保守事業

本社: 東京都品川区東品川 1-39-9



REALCOM KnowledgeMarket®

開発・販売元 リアルコム株式会社 REALCOM Inc.

102-0071 東京都千代田区富士見 1-2-27 秀和九段富士見町ビル 4F

URL: <http://www.realcom.co.jp/>

E-mail: info@realcom.co.jp

※ REALCOM, KnowledgeMarket はリアルコム株式会社の登録商標です。

※ 記載された製品名および会社名は各社の登録商標または商標です。