

利用上の注意事項:

ここに掲載した著作物の利用に関する注意 本著作物の著作権は情報処理学会に帰属します。本著作物は著作権者である情報処理学会の許可のもとに掲載するものです。ご利用に当たっては「著作権法」ならびに「情報処理学会倫理綱領」に従うことをお願いいたします。

Notice for the use of this material The copyright of this material is retained by the Information Processing Society of Japan (IPSJ). This material is published on this web site with the agreement of the author (s) and the IPSJ. Please be complied with Copyright Law of Japan and the Code of Ethics of the IPSJ if any users wish to reproduce, make derivative work, distribute or make available to the public any part or whole thereof.

All Rights Reserved, Copyright (C) Information Processing Society of Japan.

Comments are welcome. Mail to address editj@ipsj.or.jp, please.

ワークスタイルを改革する IT 施策の評価手法

齋藤 充宏[†]
 (株)日立製作所[†]
 情報システム事業部

梅澤 克之^{††}
 (株)日立製作所^{††}
 情報システム事業部

1. はじめに

近年、企業における IT 施策には従業員の業務効率化だけではなく、従業員満足度の向上のため、ワークライフバランス、働き方の多様化への対応が求められている。一方で IT 技術としてはスマートデバイス、VDI 技術等の新技術が台頭しており、ワークスタイル改革への新たな可能性がもたらされている。本報告では、弊社で実施した社内向け IT サービスへのユーザーズ分析結果から今後実施すべき IT 施策を検討した際の手法について報告する。

2. 分析対象

日立製作所における社内向け IT サービスでは、ユーザ満足度向上の一環として年に1度、社内 IT サービスユーザに対してアンケートを実施している。アンケートは満足度・期待度を調査し、今後の IT 施策の品質及び利便性の向上に繋ぐことを目的としている。

本報告ではこのアンケート結果を分析対象とし、ユーザーズ調査を行った。アンケートの設問は大きく分けて、「現在の施策の満足度」と「今後の施策に対する期待」に関する設問で構成される。本報告では後者の「今後の施策に対する期待」に関する設問を分析対象として取り扱った。

次に、具体的なユーザーズを分析するため、分析対象とする職種と設問への回答内容を絞り込んだ。まず、12 区分に分けている「回答者の職種」と前述のアンケート設問「今後の施策に対する期待」を元にクロス集計を行った。その結果から回答数の多い領域を絞り込み、分析対象とすることとした。

なお、アンケートの回答者は社内ユーザからランダムに選出している。回答結果は職種別に回答率に一度変換し、日立製作所全体の職種別人数を掛け合わせることで、回答結果を補正した。結果は表1の通りとなった。

表1. 職種毎アンケート回答結果

職種	設計・開発	製造・生産技術	営業・営業技術	SE	研究開発	企画・総務	品質保証	情報システム	経理・財務	資材・購買	知的財産系	その他
期待する効果												
どんな場所でも仕事ができる	■	■	■	■								
仕事のスピードを向上できる	■	■	■	■								
セキュリティの心配なく仕事ができる												
社内のコミュニケーションが取りやすい												
社外とのコミュニケーションが取りやすい												
仕事のクオリティを上げることができる												
楽しく仕事ができる												
その他												

※数値は社外秘データであるため、ここでは表中の全セルを比較対象としたグラフの長さで各セルの大小を表現した。

集計結果から「今後の施策に対する期待」については、全ての職種において「どんな場所でも仕事ができる」及び「仕事のスピードを向上できる」への回答が8割程度集中していることが分かった。ニーズの検討に当たっては全職種共通のニーズも検討することとした。

以上の結果から、「今後の施策に対する期待」及び職種について、回答数の多い領域を元に以降の分析対象を以下の通りとした。

[職種]

- ・職種共通
- ・設計・開発
- ・製造・生産技術
- ・営業・営業技術
- ・システムエンジニア

[今後の施策に対する期待]

- ・どんな場所でも仕事ができる
- ・仕事のスピードを向上できる

3. 施策検討

3.1 ニーズの抽出

具体的なニーズの分析にあたっては、前章で分析対象としたユーザがアンケートで自由記述欄に記入した内容を参考にした。また、ニーズについては社内の関連プロジェクトで実施した IT 施策の試行結果や、対象となる職種の協力者へのヒアリング結果も参考にした上で検討した。

Evaluation Technique of IT Service for Changing the Way of Working

[†]Mitsuhiko Saito, Hitachi, Ltd.

^{††}Katsuyuki Umezawa, Hitachi, Ltd

これによって求められたニーズは次の表の通りとなった。

表2. ユーザニーズ一覧

#	職種	職種別のニーズ	想定機能
1	職種共通	場所を問わない業務システム利用環境	社内業務システム イントラサイト
		場所を問わない資料の閲覧・表示環境	Officeドキュメント閲覧
2	設計・開発	社外から開発LANへ接続し開発が行える環境	3D設計 ソフトウェア開発
3	製造・生産技術	生産指示、マニュアル閲覧、作業報告を行える 生産管理ツール	生産指示・報告 マニュアル閲覧
4	営業・営業技術	顧客管理、案件管理ができる営業支援ツール	案件管理 顧客管理
5	SE	高性能なクライアント環境 (画面高解像度化、割りリソース増強)	高解像度対応 母艦リソース割当増強

3.2 施策の検討及び評価

検討したユーザニーズを満たせるよう、IT 分野の技術動向から社内で展開すべき施策案を検討した。今回検討した施策案は以下の通りとなった。

(1) 業務システムのスマートデバイス対応

勤休管理等の業務システムをスマートデバイス上のブラウザで利用できるよう対応する。

(2) スマートデバイスからの VDI 接続

仮想サーバ上の個人のデスクトップ環境へタブレット端末から接続できるようにする。

(3) 開発ツールのシンククライアント対応

現行のシンククライアント端末から CAD 等の開発ツールを利用できるように対応する。

(4) 生産管理ツールのスマートデバイス対応

工場で利用する生産管理ツールをタブレット端末から利用できるよう対応する。

(5) 営業支援ツールのスマートデバイス対応

外出先でも迅速に情報共有ができるよう、営業支援ツールをタブレット端末から利用できるよう対応する。

(6) 既存環境の高性能化

ディスプレイの高解像度化、仮想デスクトップ環境の割り当てリソース量追加など実施する。

以上の各施策について評価を行い、効果及び実現難易度を比較するペイオフマトリクス上にプロットした。その結果は次に示す図の通りとなった。

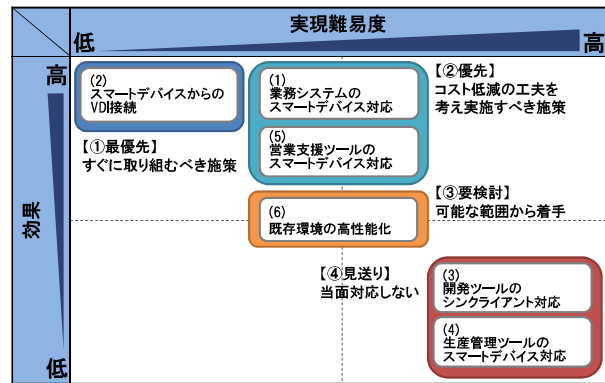


図1. ペイオフマトリクス

上記結果から、最も優先して取り組むべき施策は「スマートデバイスからの VDI 接続」となった。VDI 環境は既に社内展開済みの施策であり実現難易度が低く、全ての業務が VDI 環境で実施できることから効果も高いと評価し、最優先施策となった。

また次に優先して取り組むべき施策は「業務システムのスマートデバイス対応」及び「スマートデバイスの営業支援ツール対応」となった。これらは、実現難易度が中程度となっており、主にコスト面が課題となっている。低コストでの実現のため、パブリッククラウドの導入等を検討するべきと考えられる。

4. まとめと今後の課題

アンケートによる社内ユーザのニーズをフィードバックすることによって、自社の現状に応じた今後の IT 施策を検討することができた。

より精度の高い検討のためには、本報告のようなフィードバックを視野に入れたアンケートの設問を検討する必要がある。アンケートは現状の問題分析を意図した設問になる事が多いが、その場合は現状展開している施策の範囲でしか今後の施策を提案することができない。多様な働き方の実現のためにも、今後を見据えたユーザニーズを適宜調査・分析していくことが今後の課題である。