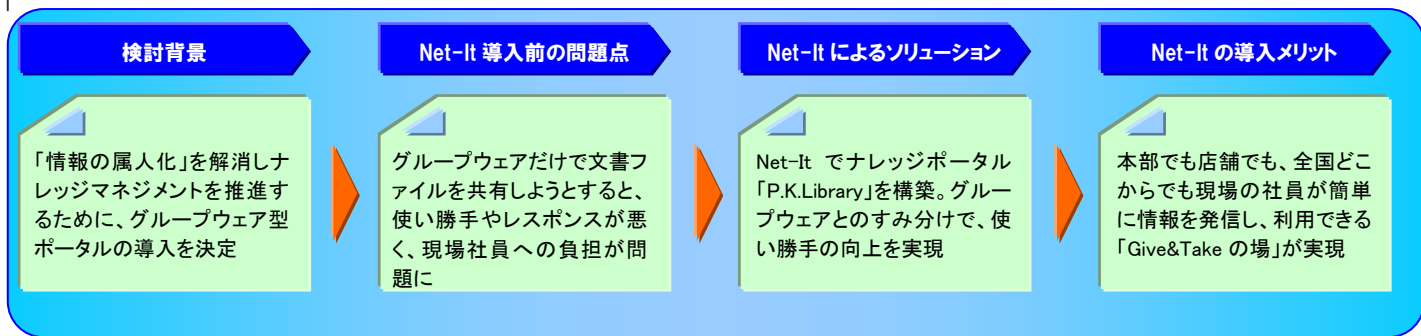


グループウェア型ポータルと Net-It Central の連携で、本部と全国 19 店舗におけるナレッジの Give&Take を実現



ディベロッパー、コンサルティング、エンターテインメントの事業を核にショッピングセンターの開発・運営を行う株式会社パルコは、都市型商業ディベロッパーとして、新しい生活文化の提案を続けている。同社は、長引く消費不況や市場競争の激化に対応するため、全社経営改革のテーマとしてナレッジマネジメントに着手した。渋谷や池袋を始め、全国では19店舗のショッピングビルを展開しているパルコ。本部よりも店舗で働く社員の方が多いう環境(本部約 250 名、店舗約 350 名)で、散在しがちなナレッジを、いかに現場から吸い上げて全社的に共有、活用しているのだろうか。

検討背景 「情報の属人化」の解消がナレッジマネジメントのカギ

パルコでは、長引く消費不況や市場競争の激化に対応するため、全社経営改革プロジェクトのテーマの一つとして、ナレッジマネジメントに取り組んできた。そこには、長引く消費不況や市場競争の激化に対応するため、同社の最大の強みである「商業施設の総合的なプロデュース力」を高めようという狙いがあったのだ。社長直轄のプロジェクトとしてナレッジマネジメント専任チームが設置され、具体的な検討がスタートした。

このチームメンバーになった企画室情報企画担当の松本氏は、「それまでのナレッジ共有の実状は『情報の属人化』という言葉に集約されます」と振り返る。日々、本部や店舗の現場で生み出される様々なマーケティングレポートや、店舗に出店しているテナントとの折衝記録、店舗の管理レポート、運営スケジュールなどは、まさに「商業施

設のプロデュース力」に直結する貴重なナレッジの宝庫と言える。しかし、それが紙やメールなど、店舗や担当者によりバラバラの方法で送信されたり保管されたりしていたのだ。その結果、何か必要な情報があっても、どこを探せばいいのか分からない、担当者に聞くにしても、誰に聞いた方がいいのか分からないという、まさに「情報の属人化」の状態になっていた。

「チームで検討した結果、まずは、あらゆるナレッジを一元的に蓄積、共有する共通の『場所』を用意することにしました。社員誰もが情報を提供でき、また必要な情報がいつでも入手できる『Give&Take』の場です」と説明する松本氏。こうして同社のナレッジポータルの構築がスタートした。

従来、パソコン通信ベースのメールと掲示板が使われていたのを、VPN を導入してネットワーク環境を整備するとともに、グループウェア型のポータル「POWER EGG」(開発元:ディサークル株式

会社)の導入も決めた。

Net-It 導入前の問題点

グループウェアだけではナレッジ共有に限界が

しかしグループウェアを導入すれば解決するほど、ナレッジ共有は簡単ではなかった。松本氏はこう説明する。「結局、グループウェアに文書ファイルを登録しようすると、そのファイルの説明用テキストをまず入力して、そこに Word や Excel のファイルを添付して、という面倒くさい作業をしなければなりません。現場の社員にそこまで負担をかけては、うまく動くとは思いませんでした」。

更に松本氏は続ける。「しかも、表示するときには、重いファイルを時間を掛けて丸ごとダウンロードして、対応するソフトを立ち上げて見ることになってしまいます。ただ見るだけなのに、待たされたり余計なソフトが立ち上がったりのであれば、使い勝手が悪く、現場ではきつと使ってもらえないと思いました」。

もちろん、メール機能やスケジュール共有機能など、日々のコミュニケーションにグループウェアは欠かせない。しかし、こと文書ナレッジの共有に関しては、グループウェアだけでは十分な使い勝手を実現できないというのが、悩みの種となった。

PROFILE



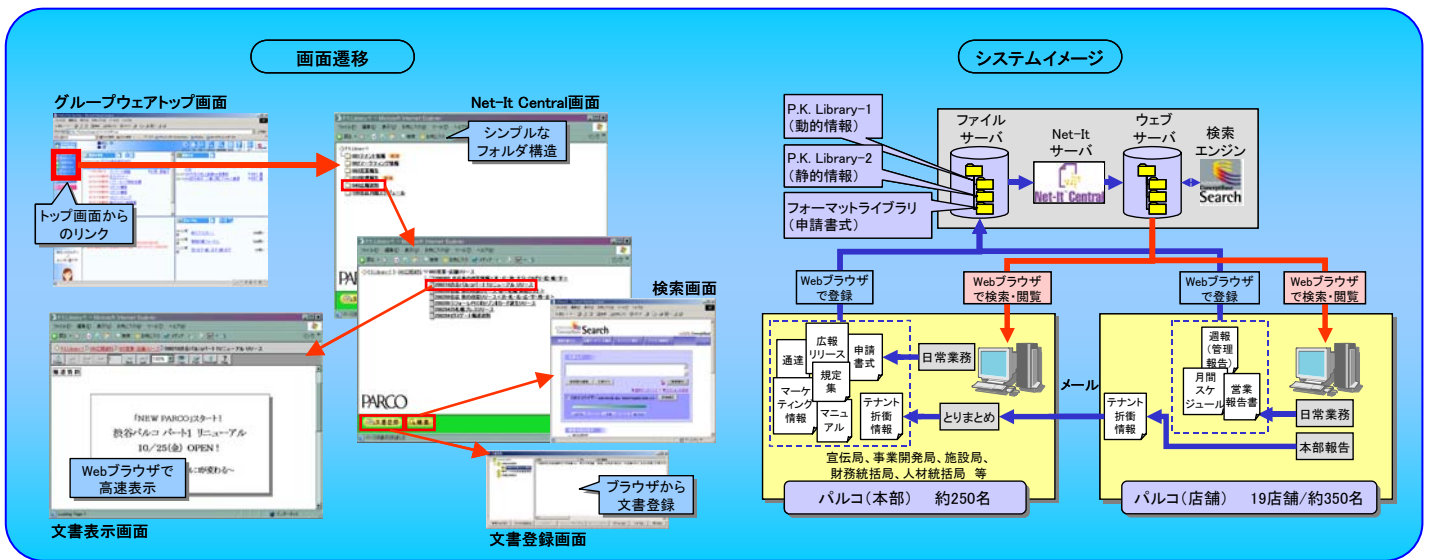
株式会社パルコ

設立: 1953年2月
社員数: 547人
事業概要: ショッピングセンターの経営、商業施設コンサルティング及び劇場等の運営・出版事業ほか各種プロモーションビジネス

導入部門: 全社
利用者数: 全社員 547人
対象文書: テナント情報、マーケティング報告書、営業報告書、広報資料、各店月間スケジュール、社内規程、業務マニュアル、業務処理に必要な書式・ひな形等の申請書式(稟議書、依頼書、契約関連書類)等



企画室
情報企画担当
松本 浩 氏



Net-ItによるグループウェアとNet-Itのソリューション すみ分けて使い勝手を向上

そこで出会ったのが、グループウェアとは全く違うコンセプトで、文書の共有をシンプルに実現する「Net-It Central」だ。まさに抱えていた悩みを解決できるツールと直感した松本氏は、ほどなくNet-Itをナレッジ共有の核に据えることを決める。

同社のナレッジポータルは「P.K.Library」(Parco Knowledge Library)と名付けられている。P.K.Libraryは全てNet-Itにより構築されていて、グループウェアのトップページにあるリンクボタンをクリックすることですぐにアクセスできる。

同社ではこのようにグループウェアとNet-Itを同時に導入したわけだが、ここで気になるのはその使い分け方、情報のすみ分け方だ。同社では、それぞれのシステムおよび情報の特性に合わせて、グループウェアは短期的情報(メール、スケジュール等)の共有に、Net-It(P.K.Library)は普遍的情報(マニュアル、社内規程集等)や仕事の成果(テナントとの折衝報告書、マーケティング報告書等)の共有にと使い分けしている。つまり、文書系のナレッジは、登録が簡単で閲覧もスピーディなNet-Itで共有されているのだ。

さらにこのP.K.Libraryは、保管される情報の種類によって3つに分かれている。P.K.Library-1は

日々追加更新される動的情報(テナント情報、マーケティング報告書、営業報告、各店月間スケジュール等)、P.K.Library-2はあまり追加更新されない静的情報(社内規程、業務マニュアル、業務関連資料等)、そしてFormat Libraryは業務処理に必要な書式・ひな形等の申請書式(稟議書、依頼書、契約関連書類、総務経理関連書類等)がそれぞれ共有されている。

このように使い分けることにより、情報を登録する際も情報を探す際も、迷わずに作業できるわけだ。もちろん、検索エンジンも導入しているので、欲しい情報がどこにあるのかわからない場合でも、すぐに必要な情報を見付け出すことができる。

文書の登録については、ファイルサーバへのドラッグ&ドロップではなく、Webブラウザから文書登録できる「コントリビュータ機能」で行われている。P.K.Library上に表示されている文書登録ボタンをクリックして、追加したい文書ファイルを選択することで、その文書を登録することができる。これで、本部からも、店舗からも、簡単に情報を登録できるようにしているわけだ。

Net-Itの導入メリット 誰もが情報を提供し利用できるGive&Takeを実現

「シンプルで分かりやすく、手間がかからない」ことがNet-Itの最大のメリットと言う松本氏はこう

語ってくれた。「とにかくNet-Itのおかげで、全国どこからでも必要な情報が探せるようになりました。例えば他店舗の過去のテナント折衝報告書のように、これまでは人に聞いても見付け出せなかったような情報が、自分でいとも簡単に見付けられます。また、分厚いマニュアルも軽く表示できるので、利用者のストレスが軽減されました」。更に続けて「店舗への送付や回覧に伴うタイムラグがなくなり、登録翌日には全国どこからでも最新情報にアクセスできるようになりました。鮮度が重要なマーケティング情報レポートも、作成翌日には全国の店舗から閲覧することができます」。

また、「面白い効果」として、「これまでと違って全社共有を前提として文書が作成されるため、情報の質が向上しています。担当者間での報告文書という認識で書かれていた文書も、P.K.Libraryに登録されれば全社員に作成者名付きで公開されますので、作成者の情報内容に対する意識が高まりました」と言う松本氏。しかもこれだけ効果の高い仕組みにも関わらず「日常の運用負荷がほとんどないから助かります」というから驚きだ。

ITスキルも関係なく、Webブラウザさえあれば誰でも快適に使えるというNet-Itのシンプルさが、全国の店舗への展開を容易にし、当初の目標であった「社員誰もが情報を提供でき、また利用できるGive&Takeの場」を実現しているようだ。

Net-It Central サイト <http://www.oceanbridge.jp/netit/> にて、デモサイト、試用版等を公開しています

●Net-It™は Informative Graphics Corp.の米国およびその他の国における登録商標です。 ●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



Net-It Central 国内総販売代理店
株式会社オーシャンブリッジ
〒150-0002
東京都渋谷区渋谷 1-8-3 TOC 第1ビル 9F
ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>
E-mail: netit@oceanbridge.jp

●お問い合わせ先