

日本通運株式会社 重機建設事業部 様



「私たちの業務ナレッジは、新しいビジネスの種であり、事故や損失を防ぐための知恵でもあります。共有を促進するために、Net-It Centralを試用版からフル活用して現場を巻き込みました」

日本通運株式会社 重機建設事業部 タスクフォースセンター情報システムチーム リーダー 岡根秀明氏

日本通運株式会社 重機建設事業部では、Net-It Centralを用いて事業部内のナレッジシステムを構築しています。同事業部 タスクフォースセンター 情報システムチーム リーダーの岡根秀明氏(写真中央)に、導入経緯や「使われるシステム」にするためのポイントなどについて詳しく伺いました。



※写真右:弊社社長の高山、左:弊社営業部の高木

<日本通運株式会社 重機建設事業部について>

一般のトラックには積載できない「重量物・超大型貨物」を扱う事業部。具体的には、発電所や石油化学プラント、橋梁、新幹線の車両やレールなどが挙げられる。輸送計画から据付、建設工事までを一貫して対応できることが強み。風力発電分野のバイオニアでもあり、国内で建設された発電施設の約70%を担っている。国内16カ所の拠点で、約800名が従事している。(2010年12月現在)

ビジネスチャンスを増やすためのナレッジ、知らないことが事故につながるナレッジ。

ー 重機建設事業部にとっての「業務ナレッジ」には、どのようなものが挙げられるのでしょうか。その重要性も含めて教えてください。

重機建設事業部が扱っているような「重量物・超大型貨物」の輸送には、さまざまなノウハウを要します。まず輸送前には、輸送ルートから公道輸送の許可取得や交渉があります。輸送に際しては「それを運ぶ事ができる車両そのもの」を開発することもあります。輸送後は、決められた場所への据付・建設工事が行われます。

このような業務を一貫して取り扱うために必要なノウハウ全てが、私たちにとっての「業務ナレッジ」と言えます。輸送や建設のプロジェクトは、毎回環境や条件が異なります。高い品質で効率の良い業務を行うためには、以下のような過去の事例やノウハウを常に吸収・蓄積し、活用し続けることが求められます。

<業務ナレッジの例>

提案書/輸送計画書/輸送車両や機器の設計図/輸送時の走行軌跡図/クレーン等の作業要領図/認可取得や交渉時の手順書/事故を防ぐための安全情報/輸送に伴う法規制/作業スタッフ組織化/工数管理書/手作業に関する様々なコツ、ノウハウ/etc.

ー こういった「業務ナレッジ」を共有するためのシステムを構築しようと考えた理由、経緯を教えてください。

まず、「経験から学ぶスピードを上げる」ことが求められるようになりました。ビジネス環境が厳しくなり、1つのプロジェクトの単価は減少、納期は短縮傾向にあります。限られた条件で利益を確保するためには、応用できそうな過去事例に早くアクセスし、業務の効率化に結びつけていくことが重要です。

もう1つの理由は、若手社員へのノウハウ継承です。豊富な経験とノウハウを持つベテラン社員の多くが定年退職の時期を迎えつつあります。昨今はじっくり指導する余裕も無い現場が増えてきました。私たちが扱う業務ナレッジの中には「知らないことが事故につながる」ものもあります。できるだけ多くのノウハウをベテランから引き出し、事業部に蓄積し、多くの若手社員に継承していける形にしていく必要があります。

そして「ビジネスチャンスを増やす」ためにも業務ナレッジの共有が大切になります。例えば、当事業部にとって新しいサービス分野となった「ハイテク製造工場の装置一括搬入・据付作業」は、お客様・支店・本部が密にコミュニケーションを交わす中で生まれ、成長してきました。既存マーケットが飽和状態の中で新しいビジネスを創っていくためには、1つの現場で産まれた知見をいち早く拾い上げ、事業部全体に流通させていくことが求められます。

ナレッジ共有が実現された状態とは？システム面で求められていたこと

ー 次に「業務ナレッジを共有するためシステム作り」について教えてください。システム作りは、どのような順序で進められたのでしょうか。

先ほどご紹介したような業務ナレッジは、全てが形式知、ドキュメント化しているわけではありません。たとえば手作業に関する様々なコツ、具体的には「輸送中に解けないようなロープの結び方」といったものは、文字や図だけではなかなか習得できません。そのようなノウハウについては、ベテランのやり方を録画して次々とコンテンツ化しているところがあります。それを研修の教材として活用するなど、社員教育の品質を高める取り組みを進めています。

今回のシステムで対象にしたのは、企画提案書、輸送計画書、設計図面などのすでにドキュメント化されている業務ナレッジです。膨大な量の「有効活用できるドキュメント」が本部や全国の各支店に散らばっているにも関わらず、従来は簡単に検索・閲覧することができていませんでした。そのため、支店の社員は「いちいち本部に「〇〇関連の図面は無いか？」と電話で問い合わせ、本部社員が必死になって探すということが恒常化していました。

現在進行形で動いている案件やお客様は、情報収集が終わるまで待つはくれません。結果的に、社内に豊富な人的ネットワークを持っているベテラン社員が手早く情報を得て活用している一方、そうでない社員は情報収集が不完全なまま「見切り発車」で仕事を進めていくといった、非効率な状態になっていました。このような状態を打開すべく、誰でも簡単に欲しい情報を検索・閲覧できるための仕組みを作ろうとしていました。

ー 「ドキュメントの共有」を主目的とすれば、社内ネットワーク上に共有フォルダを設置するだけでは解決できないのでしょうか。

それが最もシンプルで、コストもかからない方法だと思いましたが、以下のような理由で採用できませんでした。

- ・ドキュメントの中には、勝手に印刷や改変してはいけないものが多く含まれる。ファイルの表示だけを許可し、ダウンロードや印刷、場合によっては画面のキャプチャ等も禁止するといった管理が必要。
- ・CAD関連データはCADアプリケーションが無いと閲覧できない。拠点の営業スタッフの多くはCADアプリケーションを持っておらず、閲覧のためだけに多数のライセンスを購入するのは非効率。
- ・参考になる情報を得たい時の多くは「あのお客様の、あのプロジェクトの、この項目」というように「ピンポイントをすぐにパッと見たい」というケース。その都度WordやExcelなどのアプリケーションを立ち上げるのを待ち(特にCADアプリケーションは立ち上がるまで時間がかかる)、1ページ目から探していくのは結構なストレスがかかる。

このような部分をうまく解決し、「必要な文書の必要なページが簡単に見つかり、直ちに閲覧できる。このような環境を十分なセキュリティ対策を施した上で、実現する」ことを実現しようと考えていました。そのために採用したのが、オーシャンブリッジのNet-It Centralでした。

比較検討の結果、Net-It Centralを採用。 わずか2週間でナレッジサイトが立ち上がる。

— 業務ナレッジ共有のためのシステムとして、
オーシャンブリッジのNet-It Centralを選んだ
理由を教えてください。

全社の社内ポータルは既に運用されていたので、重機建設事業部で新たに別のポータルを立ち上げるようなことは想定していませんでした。ですからEIP(企業情報ポータル)やグループウェアなどの大掛かりなシステムは対象外でした。

先述のようなセキュリティ対策を施した上で、あらゆるタイプの文書データをWebブラウザ上で簡単に閲覧できるようにするためのシステムは、探してみてもあまり数は多くなく、Net-It Centralと別のシステムの2つで機能比較を行いました。それぞれの試用版を入手し、ファイルサーバを2つ用意して、性能を吟味しました。Net-It Centralは、以下の点で優れていました。

(1) CADデータを閲覧するときの使い勝手

画像をズームイン/ズームアウトする時に画質が落ちたり、動作が遅くなったりすると、現場では使い物になりません。Net-It Centralはもう一方のシステムと比べて、ズームの滑らかさや表示の精細さに優れていました。

(2) 「静的なHTML」対「動的なHTML」

比較した2社のシステムには、HTMLページの生成方法に大きな違いがありました。Net-It Centralは静的なHTMLページを、もう一方の他社システムは動的なHTMLを生成するタイプでした。

どちらの方法も一長一短があります。動的にHTMLページを書き出したほうがユーザーライクな表示が可能です。しかし万が一システム停止となった場合、動的なHTMLページだと表示不能となってしまいます。システムを管理する立場としては、この表示不能の可能性というリスクは避けたほうが良いと考えました。特に社内向けの新システムの場合、一度閲覧できなくなった途端、社員はすぐに「使えない、やっぱり必要ない」と判断してしまうからです。

(3) 検索機能の品質

先述のように、社員は「あのお客様の、あのプロジェクトでの、この項目はどうなっているか」という形で情報を探します。ファイル単位ではなくページ単位で検索するための機能は必須でした。

Net-It Centralに検索エンジンを連携させることでページ単位検索が実現できるため、Net-It Central導入と同時に検索エンジンも導入して利用しています。

ポータルトップ画面



また、Net-It Centralではフォルダ内のファイルをサムネイルで一覧表示することが可能です。図面はもちろん、文書でもレイアウトをパッと見て「これだ」と探せる社員は多くいます。その点も評価できました。

— Net-It Centralの導入が決定してから、実際に事業部内ナレッジシステムが立ち上がるまでには、どのくらいの期間や手間がかかったのでしょうか。

トップ画面のカスタマイズや、既存の社内ポータルサイトへの組み込み等、システム面での準備に要した時間は、およそ2週間程度です。Net-It Centralは、既存のファイルサーバ内の指定したフォルダに必要なファイルを入れれば、それで自動的に閲覧用のデータを生成してくれます。フォルダ階層がそのままWebでのカテゴリ階層になるので、別途管理をする必要がありません。とても簡単でした。

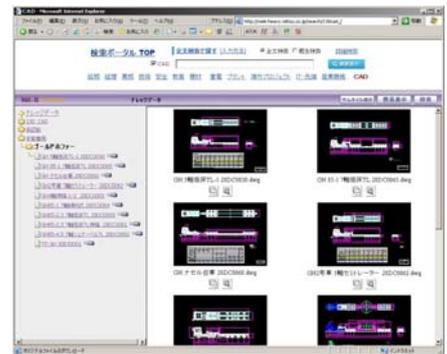
「技術」「安全」「機材」「海外プロジェクト」など、13のカテゴリを設け、それぞれデータのアップロードやチェックを行う担当者を決めました。後は「すぐに要りそうなファイルからどんどん載せていこう」と、使いながら充実させていく形で運用をスタートしました。

ナレッジシステム導入に際して、一番心配していたことが「せっかく作っても誰も使わない」ということでした。そうならないように、導入前から色々な形で浸透のための工夫を行って来ました。その結果、運用開始時から順調にアクセスも伸び、半年経った現在はおよそ4,000ファイルが共有されています。アクセス数は、社員1人が毎日1回必ず見るくらいの件数を維持しています。

**運用当初から「使われるサイト」
になったのは、導入決定前から社員が
中身を良く知っていたから。**

— 「ナレッジシステムを早期に浸透させるために、導入前から行った工夫」とは、具体的に教えてください。

カテゴリ別画面



Net-It Centralの試用版をフル活用しました。機能や動作性能をチェックするだけではなく、実際にいくつかのファイルを用意して共有し、実際の運用に近い形で体験してみました。

その際に、導入を検討していたチームだけで体験するのではなく、支店に足を運び、現場の社員に何をやらせようとしているのかを見せて回りました。「ドラッグ&ドロップで簡単に文書が公開できる」「CADデータが高速閲覧できる」~こういったことは、実物を見せるのが一番です。「ナレッジ共有しよう」というかけ声だけで実態が見えないのでは、社員もどう反応していいのかわかりません。しかし一旦見ると「こういう情報も共有するべき」といったリアクションがすぐに返ってきます。

「試用版を用いた現場回り」は、もともとは現場の賛成意見を積み、システム投資の承認を得ることが目的でした。ところが、この取り組みによって「システム導入が決定する前に、多くの現場社員がそのシステムの事を良く知っている状態」が作られ、結果的に運用開始直後からの早期立ち上がりにつながりました。

もう1つの工夫は「載せてはいけない」を決めるということです。

どの文書がどれだけ役立つかは、共有してみないとわかりません。ですから、1つ1つの文書について掲載すべきかどうかを検討するのは非効率です。「載せるべき情報は何か」ではなく、個別の見積書などの「この種の文書は共有しないこと」という形でルールを定めました。結果、早期にファイル数が充実しました。

— 最後に、オーシャンブリッジへメッセージをお願いします。

「明快な目的に向かってシンプルに運用できる」システムやソフトウェアを豊富に取り揃えているのが、オーシャンブリッジの良い所だと思います。私たちは「現場で困っている社員を助けられる仕組みやツール」を常に探しています。これからもユニークな切り口を持った良質の製品をご紹介ください。よろしくお願いたします。

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
TEL: 03-5464-2112(営業部)

●お問い合わせ先