寄稿

ブロードバンドオフィスによる知識創造型ワークスタイルの実現

齋藤　博幸（さいとう　ひろゆき）
日本電気株式会社
UNIVERGEソリューション推進本部
ソリューション開発部マネージャー

1．はじめに

企業を取り巻くビジネス環境は、グローバル化、IT革命、市場経済の拡大などによって、劇的に変化している。商社はこのような環境の変化に対して、社会・経済のニーズの変化を的確に捉え、自らの事業のモデルを変革し、新たな社会の実現に貢献していく必要がある。このためには、社員一人ひとりの知識を活用し、企業全体の知的生産性を向上させることが重要である。

ところで、日本のネットワーク環境に注目すると、速さおよび価格の面でいまや世界最先端のブロードバンド国家である。このブロードバンドネットワークを活用した新しい仕事の環境「ブロードバンドオフィス」は、情報流通やコミュニケーションを、今まで以上に効率よくかつ創造的に機能させる可能性をもっている。従来のワークスタイルの延長でITを活用するのでなく、ITが持つ革命的な力を活用して、これからの知識資本社会にふさわしい知識創造型のワークスタイルを実現することが次の時代への鍵となるであろう。

2．ブロードバンドオフィスによるワークスタイル変革

ブロードバンドオフィスとは、ADSL網や光ファイバ網に代表されるブロードバンドネットワーク環境や、無線LANや携帯電話網に代表されるブロードバンドモバイルネットワーク環境を活用して、社員が働くオフィスの機能を拡張する考え方である。ブロードバンドオフィスでは、場所が離れた利用者間で、音声や映像などのリアルタイムデータと情報データを融合した形で利用できる。これによって、利用者は、時間や場所に関わらず、ストレスのないコミュニケーションが実現できる。さらに、各種業務システムとの連携を図ることで、業務に最適なオフィス環境の構築が可能となる。

ブロードバンドオフィスは、従来のワークスタイルの延長で利用しても効果はあるが、ブロードバンドオフィスが持つ本質的な力を踏まえて、知識創造型のワークスタイルを実現することにより、真の力を発揮する。実現されるワークスタイルには、次に示す4つのポイントがある。

① コミュニケーションの拡大
（いつでもコラボレーション）：
よりスピーディに、より自然にコミュニケーションできる。

② 情報流通の円滑化（だれでも専門家）：
企業内に散在する情報群から、必要な情報を瞬時に見つけることができる。

③ 機動力の拡大（どこでもマイオフィス）：
業務を遂行する場所が、オフィス内から社内のあらゆる場所、社外まで広がる。

④ 業務に最適化されたワークプレースの実現
（私だけのワークプレース）：
自己の業務に最適な仕事の環境を手に入れることができる。

ブロードバンドオフィスおよびこれらの特長を活かすように創り出された新しいワークスタイルは、営業、企画、開発、ユーザサポートなど様々な業務面で、新たな価値を生み出すだろう。

3．ブロードバンドオフィスがもたらす経営的価値

このブロードバンドオフィスによるワークスタイル変革がもたらす経営的価値に関して、ここでは、商社のビジネスにおいて重要な役割である、営業力強化および企画力強化を実現する2つのワークスタイルを紹介する。

⑴ お客様に即応する営業ワークスタイル

お客様の満足度を上げるために、スピード感ある営業が求められている。ブロードバンドオフィスは、営業とそれを支えるバックヤード部隊が、「お客様に即応できる」ワークスタイルを実現する方法を提供する。

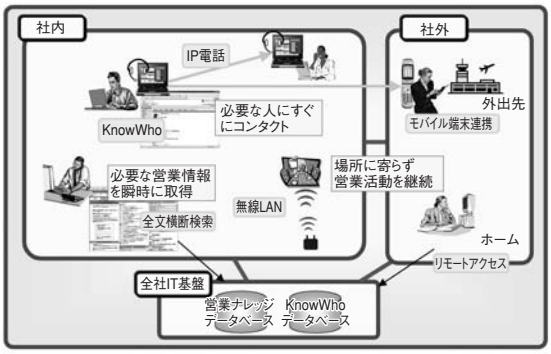
スピード感がある営業を実現するには次に示す3つのポイントがある。

1．必要な営業情報を瞬時に入手できる
2．必要な人とすぐに連絡が取れる
3．場所に寄らずどこでも営業活動を継続できる

これらを実現するのがブロードバンドオフィス営業力強化モデルである（図1）。

営業に必要な情報を瞬時に入手できる仕組みは、営業ナレッジデータベースと全文横断検索システムにより実現できる。営業ナレッジデータベースは、製品情報、販促資料、過去の提案資料、事例等のデータベースである。例えば、ある部門で作成した優れた提案書を他の部門で活用することにより、提案の質とスピードを向上することができる。全文横断検索は、社内に散在している情報から簡単に欲しい情報を探し出す仕組みである。インターネット上では、いまや検索が入り口であるように、企業内においても検索はより一層重要になるであろう。

図1　営業力強化モデルの実現例



必要な人にすぐに連絡が取れる仕組みはIP電話システムとKnowWhoデータベースにより実現できる。IP電話システムは、社員一人ひとりに固有の電話番号を割り当てることが容易である。加えて、無線IP電話端末を利用すれば、社内のどこにいても、話したい相手とすぐ連絡が取れる。KnowWhoデータベースは、社員のスキルや経験、得意分野などのデータベースである。お客様から自分では解決できない問合せを受けた際に、KnowWhoデータベースから専門家を見つけて、すぐにIP電話でコンタクトできるため、問題の迅速な解決が可能になる。

そして、場所に寄らずどこでも営業活動を継続できる仕組みを実現するのが、全社無線LANシステム、リモートアクセスシステム、モバイル端末連携システムである。全社無線LANシステムを導入し、モバイルPCを利用することによって、会議室や他の拠点など社内のどこにいても、自分のオフィスと同じように業務を進めることができる。リモートアクセスシステムは、インターネットを通じてセキュアに

社内のネットワークにアクセスする仕組みである。出張先や家からでも業務を進めることができる。モバイル端末連携システムは、携帯電話などのモバイル端末と連携する仕組みであり、外出先から簡単に必要な情報にアクセスできるようになる。

これらのシステムによって、必要な情報を探す時間や専門家を探す手間が大幅に削減される。さらに、どこでも業務を進められる環境により、無駄な移動の時間が不要になる。こうして、スピード感あふれる営業ワークスタイルが実現し、お客様の満足度向上につながるだろう。

(2)　他にないものを生み出す共創型の企画ワークスタイル

新製品・新サービスの企画力がより一層重要になっている。研究開発部門、マーケティング部門、営業部門、さらにはパートナー企業とのコラボレーションにより新サービスや製品の企画を進めることが増えてきている。ブロードバンドオフィスは、異なる部門や企業間で円滑に「共創する」ワークスタイルを実現する方法を提供する。

共創によって企画力を強化するワークスタイルの実現には次の3つのポイントがある。

1．離れたメンバーと気軽にコミュニケーションできる
2．場所が離れていても議論を進められる
3．プロジェクト進捗をすぐに掴(つか)める

これらを実現するのがブロードバンドオフィス企画力強化モデルである（図2）。

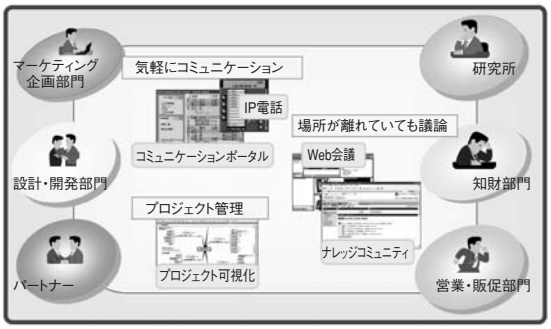
ちょっとした会話から新しいアイディアが生まれることがある。知識創造のためには、職場が離れていても気軽に会話できる仕組みが欠かせない。これを提供するのがコミュニケーションポータルである。コミュニケーションポータルを使うと、プロジェクトの他のメンバーのプレゼンス（在席、会議中、外出中など）がリアルタイムに分かり、コンタクトするに適したタイミングを知ることができる。さらに、最適なコンタクト手段（電話、メール、インスタントメッセージなど）を容易に選べるようになる。

組織や働く場所が異なると、集まって議論する時間はどうしても少なくなる。ナレッジコミュニティはプロジェクトメンバーだけでセキュアに議論できるヴァーチャルな場を提供する。これにより、メンバーはそれぞれ都合の良いときに意見を書き込み、効率的に議論を進めることができる。また、Web会議は場所が離れていてもインタラクティブに議論する環境を提供する。互いの表情を見ながら、ファイルやアプリケーションを参照しつつ、深い議論を進めることが可能になる。

新製品・サービスの開発のプロジェクトでは、決まった形でプロジェクトが進むことはなく、次々と発生する新たなタスクを効率よく実行していくことが重要となる。特に、近年は、一人ひとりが複数のプロジェクトに参加することが多くなり、プロジェクト管理が困難になってきている。プロジェクトの可視化により、プロジェクトの進捗状況を一目で分かるようにグラフィカルに表示し、実行をより確実なものとする。

これらのシステムによって、従来は希薄になりがちな離れたオフィス間のコラボレーションが、より密になり、より実行的になる。こうして、共創型の企画ワークスタイルが実現する。

図2　企画・開発力強化モデルの実現例



4.　むすび

NECでは、実際にここで紹介したシステムを実践しながら、常に改善を進めている。こういった活動や他企業との交流を通じて、ブロードバンドオフィスおよび知識創造型のワークスタイルの進化を進めていきたい。