

作業マニュアルや社内報をイントラネットで公開、Notes との共存が「現場」で使えるナレッジポータルを実現

検討背景

全社経営方針の一環として、ナレッジマネジメントに着手。Notes ベースの KM システム「KIBO」を立ち上げ、本社、9 事務所間でナレッジ共有をスタート。

Net-It 導入前の問題点

大量の作業マニュアルを共有するにあたり、Notes に登録した添付ファイルのダウンロード・表示の重さが課題に。

Net-It によるソリューション

Net-It Central により、大量のマニュアルを自動的に Web 公開。各事務所からも Web ブラウザで高速に閲覧可能。ConceptBase Search による検索も実現。

Net-It の導入メリット

現場からあらゆるマニュアルをスピーディに検索して参照可能になり、日常業務でのナレッジ活用を促進。

株式会社オーデックスでは、「KIBO」と呼ばれるナレッジマネジメントシステムを 2001 年より運用している。Lotus Notes の掲示板をベースとした技術情報データベースとして、本社、事務所を含めた全社のナレッジマネジメント基盤として有効活用されている。しかしナレッジの一環として膨大なマニュアルを共有しようとした時に明らかとなったのが、Notes の添付ファイルによる使い勝手の悪さだった。現場からも、もっとスピーディに文書を表示できる仕組みを検討している中で、Net-It Central と出会い、すぐに導入を決定。現在「KIBO」は、Notes と Net-It Central、更に ConceptBase Search を組み合わせたナレッジポータルとして発展している。

や今後の運用を考慮し、Domino サーバによる Web 化、軽量化を図りました。しかし、Web 化したとは言っても、結局、登録されている Word や Excel の文書ファイルを開覧するには、その添付ファイルをダウンロードして、クライアント側で Word や Excel を立ち上げて開かなければなりません。結局、登録されているナレッジの実体は添付ファイルそのもののため、そのダウンロードや閲覧に手間や時間がかかっている、本当に現場で使いやすいシステムとは言えません。」とシステム構築を担当する寺中氏は語る。

こうした問題の背景を、古森氏はこう説明する。「ナレッジマネジメントの次の展開として、Word や Excel で作成された施設関連や土木関連などの現場の作業マニュアルをナレッジとして公開し、現場の社員がいつでも検索・閲覧できるようにしたいと考えました。こうしたマニュアルは膨大なページ数があり、しかも定期的に改訂されます。従来は本社で改訂したマニュアルを印刷して各事務所に配布していましたが、トータルでバインダー 100 冊分、書棚一杯分にもなるのです。このナレッジの宝庫を KIBO で共有できれば、ナレッジ共有の効果だけでなく、印刷・配布作業や保管スペースなどにまつわる直接的なコスト削減効果も期待できるわけです。」

検討背景

全社経営方針としてナレッジマネジメントを推進

オーデックスは、関西地区を基盤に、高速道路の保安全管理を主な業務としている専門企業だ。同社では 2001 年より経営方針の一つとしてナレッジマネジメントの導入を掲げ、段階的に仕組みを構築してきた。「当社では、『全社員が日常的に特別に意識しなくても機能するようなやさしいシステム』を目指し、単にシステムを形だけ導入するのではなく、本当に現場で活用し成果を上げられるよう、運用体制や各種評価制度の整備も含めて取り組んできました」と、ナレッジマネジメントプロジェクトを推進してきた柴田氏は説明する。

このナレッジマネジメントシステムは、こうしたコンセプトを踏まえ、「君(K)の意志決定(I)を僕(B)が応援(O)します」の頭文字を取って「KIBO」(=希望)というユニークな愛称で社員に親しまれ活

用されている。Lotus Notes の掲示板機能を中心に構築されたこのシステムは、本社で約 80 名、現場である和歌山、南大阪、福知山、姫路、福岡、第二神明、神戸、関空等の事務所で約 300 名、合計約 380 名の社員に利用されている。現場で得られた技術ノウハウを登録し、現場間で共有するための掲示板である「技術情報」や、業務上の不明点を質問すると、その分野に詳しい社内のエキスパートが回答してくれる「全社 Q & A」などにより、全社的に活発なナレッジの流通が図られている。しかし、この KIBO の利用度合いが高まるにつれ、現場では新たな課題が明らかになってきた。

Net-It 導入前の問題点

Notes の添付ファイルが現場での使い勝手の悪さに

「当初は、全社員の PC に Notes クライアントを導入して運用していましたが、ネットワークの負荷

PROFILE



株式会社オーデックス

設立: 1973 年 8 月 社員数: 380 人
事業概要: 道路保安全管理のプロ集団として、高速道路の点検・診断から計画・設計・管理までのマネジメントを実施。

導入部門: 全社
利用者数: 全社員約 380 人
対象文書: マニュアル、社内誌、図面、写真等



道路管理部 チーフマネージャー 兼 大阪管理所 副所長
柴田 衛 氏



参与 技術主幹
古森 秀樹 氏



技術推進部 チーフエンジニア
西田 久雄 氏



技術推進部 エンジニア
寺中 康治 氏

KIBO 画面イメージ

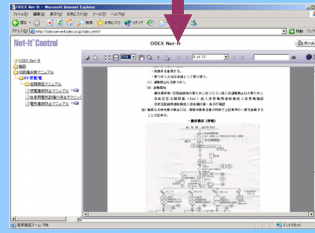
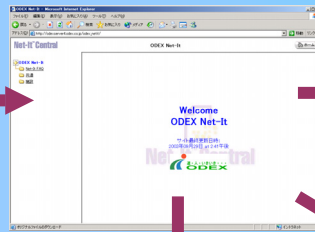
トップページから Notes ベースの掲示板や、Net-It ベースのマニュアル公開サイト、ConceptBase による概念検索ページに一元的にアクセス可能

KIBO トップページ



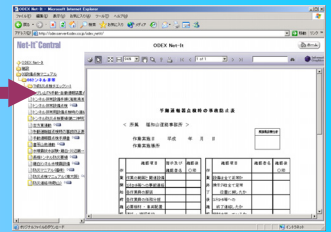
Notes ベースの掲示板によるナレッジの共有

Net-It によるマニュアル公開サイト



Word のマニュアルを Web ブラウザで表示

Excel のチェックリストを Web ブラウザで表示



スキャンした社内報も Web ブラウザで表示

しかし、マニュアルが膨大であることから、Notes での共有には限界があることに気付く。「ページ数が多く容量の重いマニュアルを、ちょっと見ただけなのに、いちいち時間をかけてダウンロードして、Word や Excel で開いて、というのでは、面倒臭くて今まで通り紙をめくった方が速い、ということになりかねません」と西田氏は振り返る。

Net-It による膨大なマニュアルも手軽に公開、高速に閲覧ソリューション

そこで様々な Web 対応文書管理システムを比較検討の上、導入を決めたのが、Net-It Central と ConceptBase Search の連携ソリューションである「Net-It Knowledge Search Plus」だ。Word や Excel で作成された各種マニュアルを、ファイルサーバの共有フォルダに保存すれば、Net-It が自動的にイントラネット Web サーバに公開してくれる。KIBO のトップページからボタンをクリックすることで、すぐに Net-It によるマニュアル公開サイトが表示され、必要なマニュアルにアクセスできるのだ。現在では、定期点検や日常点検等の作業マニュアルだけでなく、創業当時から現在に至る社内誌などの紙文書も、デジタル複合機でスキャンして公開している。

実際の導入にはどの程度の時間がかかったのだろうか。寺中氏はこう説明する。「初めてデモを

見たのが 2003 年 2 月。これだ、と思い、すぐに社内にデモ環境を構築し、1ヶ月程度評価をしたところ、社内の評判もよく、3 月にはもう導入を決定しました。4 月には本番サーバにインストールしてマニュアルを徐々に登録、公開していき、6 月の社内のナレッジマネジメントフォーラムで全社に発表し、本番稼動に入りました」

驚くほど短期間で導入を決断し、本番稼動にまで至ったと言えるが、その秘密はどこにあるのだろうか。「Web で文書管理、と謳っているシステムはいくらでもありますが、Net-It のように、ファイルの登録・公開が簡単で、しかもどんなファイルでも Web ブラウザ上ですばやく表示できるというシステムは、他にはありません。その意味で、導入の意思決定は早かったですね」と寺中氏は説明する。寺中氏が続ける。「インストール後は、登録したいファイルをどどんファイルサーバにドラッグ&ドロップしていけばいいだけです。システムの立ち上げは非常に楽でした」。

Net-It の導入メリット 本社・事務所の場所を超えた全社ナレッジ共有

現場社員の使い勝手を重視する同社では、Net-It のどこにメリットを感じているのだろうか。「とにかく、どんな文書ファイルでも、簡単に、軽く表示できる。しかも Web ブラウザ上で。これは現

場からストレスなく使ってもらう上で大きなメリットです。更に、膨大なファイルも、ドラッグ&ドロップだけで登録、公開できますので、運用側の負担も非常に軽いのです」と語る寺中氏は、さらに続ける。「しかもマニュアルの場合、一ファイルのページ数も多くなりがちです。しかし Net-It であれば、検索しても、ヒットしたページを直接表示してくれます。ヒットしたファイルをダウンロードしてから、自分でページをめくって該当ページを探す、という煩雑さもないので、ConceptBase Search の概念検索のメリットを現場で活用しやすくなりました」。

Notes と Net-It Central、更に ConceptBase Search により実現した KIBO によるナレッジマネジメント。今後はどのように発展していくのだろうか。柴田氏は最後にこのように語ってくれた。「システムとしては、一通りのものが構築できたと思います。今後は、社員がより一層、日常業務で活用し、具体的な効果を出していくことが重要だと考えています。定期的な全社ナレッジマネジメントフォーラムで、現場の活用事例を発表したり、ナレッジを多く登録した社員を社長が表彰したりという活動もその一環です。同社のナレッジマネジメントは、まだまだ進化を続けそうだ。

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
〒150-0036
東京都渋谷区南平台町 2-13 南平台大崎ビル 2F
ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>
E-mail: netit@oceanbridge.jp

●お問い合わせ先