

ソリューション

ナレッジコミュニティソリューション

Knowledge Community Solution for Broadband Office

林 博之*
Hiroyuki Hayashi

斎藤 博幸*
Hiroyuki Saito

要 旨

日々革新が必要とされるビジネス領域で勝ち残るために、多くの経営者は企業内へのブロードバンドオフィスの導入とともに、社員の知的生産性の向上による企業競争力の強化を求められています。また、企業内のすべての知識を有効に活用し、他社に対して優位性の高い実践をするためにナレッジマネジメントは欠かすことができないものとなっています。本稿では、ブロードバンドとユビキタスにより、企業内の最も重要な資産である人材を活用したナレッジコミュニティ・ソリューションの概要を紹介しています。

Knowledge management is the essential theme in business enterprises to enhance the corporate competitive power. Knowledge community approach is expected to bring out corporate member knowledge and to enhance corporate intellectual productivity. This paper discusses knowledge community systems and solutions.

1. まえがき

近年、多くの企業では他社と差別化した新たなビジネスモデルの創出や自社のコアコンピタンスに根差したバリューチェーンの再構築など、企業競争力強化に向けた新たな施策が経営者に求められています。また、新たな市場を創出し、他社に先駆けた優位性を獲得することが重要視されています。これらを実現するために、自社のコアコンピタンスに集中し市場の変化に即対応できるコラボレーション型の経営への期待が寄せられています。

ナレッジコミュニティ・ソリューションは、企業の重要な資産である人材を活用し、企業内のコラボレーション、特にナレッジワーカーの知的生産性を向上させ、企業の競争力強化を行い知識企業へと誘います。

2. コミュニティ型ナレッジ

企業内へのブロードバンドの導入に伴い、ビジネススタ

イルの変革や知的生産性の向上を目的に、ナレッジマネジメントの本格的な導入を検討する企業が急増しています。

ナレッジマネジメントとは、社員の持っている“知識”や“経験”といった“ナレッジ”を共有し活用することで、お客様への迅速な情報提供、提案力の強化、人脈の形成、さらには社員一人ひとりの人材育成などに役立てる仕組みです。

従来のナレッジマネジメントは、定型化した知識や業務プロセスの成功例の活用など「ナレッジの共有」を中心としたコスト戦略的な活動が主体でした。

これに企業競争力の激化に対応するために、ユーザニーズの多様化への対応や新たなニーズの創造などを目的に、柔軟な組織構造が求められ、専門ノウハウの活用や差別化・高度化など「ナレッジの創造」による差別化戦略的な活動への認識が高まっています。

そこで、従来の情報を蓄積して活用することに加えて、人の経験や知識を活用することのできるコミュニティ型のナレッジマネジメントが注目されています。

ナレッジコミュニティにより、企業の重要な資産である『人』に蓄積されたノウハウ・知識・経験などを活用し、迅速な問題解決や新たなビジネス創出を加速することが可能となります。

2.1 コミュニティとは

特定のテーマで情報や知識をやりとりする個人の集合を「コミュニティ」といいます。

コミュニティとは気の合った仲間によるワイワイがやがや/井戸端会議的なコミュニケーションの場ということもできます。そのようななかから知識を得たり、人脈を広げることもできます。さらに新たなビジネスの種を見つけることも期待でき、有識者を集めてその種を育てるためにもコミュニティは有効な手段です。

情報を探ししまわっても解決できない問題を相談し、迅速に解決できる場としても活用することができます。

また、既存の組織の枠組みを越えて、全社に散らばっているエキスパートによる仮想的な組織での業務遂行が可能

* ビジネス開発本部
Business Development Division

となります。

優秀な社員は自分の経験・知識と人脈を活用して業務を遂行し成果を挙げています。ナレッジコミュニティにより、このような環境を容易に実現することができます。

2.2 情報に加えて、人の経験や知識を活用

文書管理型のナレッジマネジメントでは、登録されている成功例や評判の良い提案書や報告書などを活用・流用することで、その知識を登録した方と同じような活動をスムーズに行うことができます。しかし、企業内に保有する知識をドキュメント化するには限界があります。ドキュメントには表しきれない『人』に蓄積された知識を活用することが望されます。

ナレッジコミュニティは、提案書や気づき情報をきっかけに、当事者との意見交換や議論に発展させることができます。また、特定の話題を深耕したり、立場の違ったメンバーと議論することで新しいアイデアの創出も可能となります。また、過去の気づき情報やディスカッションを再利用・活用することも可能となります。

2.3 その道のプロ（Know-Who）の容易な検索とコンタクト

業務活動を進める上では特定の領域の専門化/エキスパートを見つけて出し、相談したりプロジェクトに参加してもらうことは非常に重要です。

そのためには、人のつながりを活用して問題解決/社内の専門家を探し出して相談、メンバー間での情報のセキュアな共有空間が必要になります。

ブロードバンドネットワークとコミュニティを活用し、ストレスなく情報にアクセスし、円滑なディスカッションを実現することが重要です。

『人』に蓄積された知識や、効率的なコミュニティでディスカッションの場を一元管理することによって、最適な専門家を探し出すことができます。

業務活動の実績やフィードバックなどから、特定の領域での最適なエキスパートを発見することが可能になります。

3. ナレッジコミュニティの概要

ナレッジコミュニティとは、社員の持っている“知識”や“経験”といった“ナレッジ”をメンバーで共有し活用することで、お客様への迅速な提案力の強化、新たなビジネスの種の創出、人脈の形成、さらには人材育成などに役立てることができます。

ナレッジコミュニティは、Q&Aやライブラリ、know-who機能を中心に、ビジネスポータルやIP電話などとの連携から構成されます（図1）。

3.1 ナレッジコミュニティの特徴と機能紹介

（1）知識データベースの自動構築

コミュニティで質問を行うことでその話題に関する知識や経験を持つ方々から、ドキュメントに書き残されていない業務ノウハウやアイデア情報を聞き出すことができます。

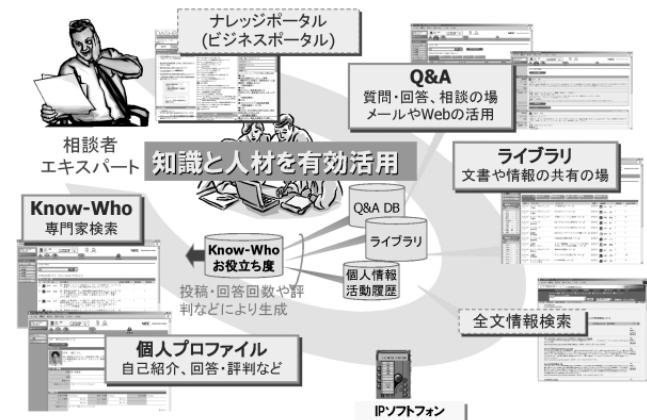


図1 ナレッジコミュニティの概要

Fig.1 Knowledge community overview.

この日常のディスカッションの繰り返しで「自然に」知識が蓄積され、企業全体の知識ベースを発展させることができます。

（2）Know-Whoデータベースの自動構築

コミュニティのメンバーの間でのWebや電子メールを活用したコミュニケーションのなかからKnow-Who（誰が何を知っているのか）データベースが構築され、企業の最大の資産である「人」と「知識」を最大限に活用することができます。

（3）Q&A：意見交換、相談、アイデア創造の場

特定のテーマや領域について、専門家の知識・知恵を聞き出して効率的に解決することができます。

Q&Aは、情報を得たい人が質問し、情報を持っている人々が回答します。これまででは問題を解決するために、関連情報や知識を持っている人を探して走りまわらなければなりませんでした。しかし、コミュニティに質問することで様々な経験や知識を持つ人からの意見をもらうことができます。さらに単に閲覧しているメンバーに知識が共有されます。

- ・質問と回答・意見を一元的に管理
- ・多くの専門家/経験者から多面的な情報を得ることができます
- ・投稿内容はメンバーにメール配信され、メールでの回答も可能
- ・回答者にはお礼/コメントやポイントなどのフィードバックも
- ・ディスカッション内容はすべて蓄積され、検索機能などにより共用可能

（4）ライブラリ：メンバー間での情報・知識の共有

個人が持つ知識や情報をカテゴリで分類して組織全体で共有・再利用することができます。このライブラリは、簡易的な文書管理としても活用することができます。

- ・ライブラリ投稿時にはメンバーにメール通知
- ・有効な情報を閲覧者数/ポイントで可視化
- ・閲覧者/利用者からフィードバック

(5) Know-Who : 専門化・有識者を見つけ出す

メンバーの自己紹介やQ&A/ライブラリなどからのフィードバック・ポイントなどを加味して、その領域での専門家や評判の良いメンバー、その道のプロを見つけ出すことができます。

- ・所属/職制に限定されない個人の能力をあぶり出す
- ・特定領域で高い専門性を持つ「エキスパート」を検索

(6) プロジェクト : 特定メンバーによる検討の場

コミュニティ内でさらに特定のメンバーでの活動を支援するための環境です。

- ・限定メンバーによる議論の場
- ・掲示板やファイル共有の場を提供
- ・コミュニティメンバー以外も参加可能
- ・組織の枠を越え、地理的・時間的な制約のないプロジェクト進行
- ・プロジェクトの進行状況を可視化
- ・コミュニティメンバーであれば誰でも開設可能

(7) トップページ

ナレッジコミュニティにログインした時には、特定のコミュニティのトップページが表示されます。このトップページからQ&Aやライブラリに投稿された情報やディスカッションをカテゴリで絞り込むこともできます。

- ・ユーザIDとパスワードによるユーザ認証
- ・Q&Aやライブラリの新着情報が表示
- ・コミュニティからのお知らせ、ランキング表示

(8) マイページ

自分のプロフィールなどの情報設定や、参加コミュニティ/カテゴリ選択など、コミュニティを効率的に活用するための各種設定を行うことができます。

- ・自分が参加しているすべてのコミュニティの新着情報を一覧
- ・自分の投稿内容の反応、閲覧者の確認、フィードバックの履歴などの表示
- ・一時保存コンテンツの呼び出し
- ・マイページ表示レイアウトの変更、など

3.2 IPテレフォニーとの連携（オプション）

コミュニティのユーザプロファイルに登録されている電話番号から直接IP電話（IPテレフォニー・ソフトフォン）をかけることができます。また、Q&Aやライブラリの投稿内容について、直接電話による相談やディスカッションを行うこともできます。これにより、より迅速なディスカッションと問題解決を行うことが可能となります。

さらに、今後コミュニティメンバー間でのWeb会議とも連携することにより、よりタイムリーで臨場感のあるディスカッションを行うこともできるようになります。

3.3 ビジネスポータルとの連携（オプション）

企業内の情報を活用するためにEIP（Enterprise Information Portal）などのビジネスポータルの導入が不可欠です。ナレッジコミュニティでは、そのポータル画面か

ら利用できる便利なポートレットを提供します。

- 1) シングルサインオンによるコミュニティの起動
- 2) コミュニティ新着ポートレット
 - ・参加しているコミュニティの新着情報表示
 - ・表示項目から即該当コンテンツにアクセス
- 3) 公開されているコミュニティ一覧やトピックスを表示

その他、コミュニティを効率的に活用するためのポートレットの提供が可能です。

3.4 認証ディレクトリとの連携（オプション）

ナレッジコミュニティには独自にユーザ管理機能を提供していますが、企業内で導入されている認証ディレクトリ（LDAPなど）とユーザ情報やユーザ認証などを連携することができます。

3.5 全文横断検索サービス連携（オプション）

社内に点在している多くの情報や知識を横断的に探し出し活用するための全文横断検索サービスです。ナレッジコミュニティは、コミュニティ内でのディスカッション内容や添付されている書類などを含めた全文横断検索との連携も可能です。この全文横断検索により、コミュニティ内に蓄積された情報やアイデアをより有効に活用することができます。

4. コミュニティサービスの活用事例

企業内の多くの場面でナレッジコミュニティが活用され、業務効率化や知的生産性の向上に貢献することができます。ここでは、主な活用例を紹介します。

(1) 業務効率化

- ・営業の販売力・提案力強化などを目的とした、製品部門や現場間での知識共有や、地域間のコミュニケーションの活性化に活用
- ・SEや技術者のノウハウ共有やシックスシグマ活動の支援など、成功事例などのベストプラクティスの共有

(2) 顧客とのリレーション強化

- ・営業や技術部門間で顧客情報や商談情報の共有
- ・顧客からの問い合わせサポート業務の効率化

(3) 新事業・新商品企画

- ・意見募集やアイデア発表・提案の場
- ・先端研究タスクフォースの仮想空間
- ・組織横断のコミュニケーション

(4) 企業内の知識共有

- ・全社の知識共有、相談窓口
- ・社員のスキル一覧、人事DBとの連動

さらに、ナレッジコミュニティは、IP電話やWeb会議等のコミュニケーション手段、また、外出先からのリモートアクセスなどを組み合わせることにより、「私だけのワークプレース」「だれでも専門家」「どこでもコラボレーション」「どこでもマイオフィス」といった新しいワークスタイルをもたらします。これにより、ナレッジワーカーは業務の効率化のみならず、知的生産性を向上させ、攻めの活動が可

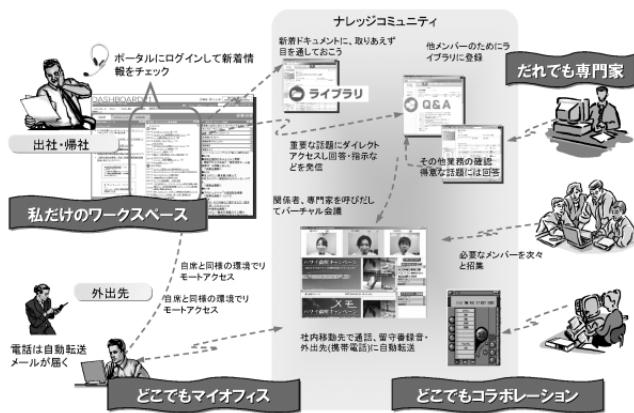


図2 ナレッジコミュニティがもたらすワークスタイル
Fig.2 Workstyle offered by knowledge community.

能になります（図2）。

5. NECの提供するナレッジマネジメント

ナレッジマネジメントは、文書管理などのデータを中心としたシステム環境だけではなく、『人』を中心としたコラボレーション環境が重要です。

NECのナレッジコミュニティ・ソリューションは、IT技術とブロードバンド技術、そしてNEC社内での導入ノウハウを活かし、『人』を中心としたナレッジマネジメントを提供します。

（1）ナレッジコミュニティ SI構築スイート

ナレッジコミュニティはUNIVERGE/SI構築スイートとして、導入コンサルティング、システム導入支援サービス・構築サービスだけでなく、運用・定着も含めたサポートを提供します。

（2）KnowledgeMarketのご紹介

今回ご紹介したナレッジコミュニティ・ソリューションは、リアルコム社が開発したKnowledgeMarketをベースに構成しています。このKnowledgeMarketは約40社以上の企業への導入実績のあるコミュニティ型ナレッジマネジメント製品です。

NEC社内ではこの製品に次のような独自の機能拡張を行い利用しています。

- ・認証ディレクトリ連携
- ・IP テレフォニー連携
- ・StarOffice21用ポートレット（新着情報表示、公開コミュニティ表示、など）
- ・メール投稿連携、Webページ投稿連携
- ・グローバル対応、など

6. むすび

企業活動における社員の知的生産性領域は今後さらに拡大し、この領域でのコンピタンス確立は企業にとって重要な競争力につながります。

ブロードバンド&ユビキタスソリューションは、従来の

オフィス指向から、プロジェクトごとの仮想的なワークプレース指向へと急速に移行するものと考えられ、ますますナレッジコミュニティへの期待が高まるものと考えています。今後も引き続き、ナレッジ型経営を支える戦略的な基盤としてのソリューションを提供していきます。

* KnowledgeMarketは、リアルコム社の登録商標です。

筆者紹介



Hiroyuki Hayashi
はやし ひろゆき
林 博之 1972年、NEC入社。現在、ビジネス開発本部マネージャー兼エンタープライズソリューション事業本部UNIVERGEソリューション推進本部ソリューション開発部勤務。



Hiroyuki Saito
さいとう ひろゆき
斎藤 博幸 1993年、NEC入社。現在、ビジネス開発本部主任。