NECの社内SNS「イノベーションカフェ」

社内の情報共有・コミュニケーションをより効率的かつ効果的に行う手段として、社内ブログが注目を浴びています。NECグループでは、「イノベーションカフェ」と名付けた社内SNSを本格展開していますが、これによって組織の壁を越えたコミュニケーションが活性化し、社員のワークスタイルが変化しはじめました。イノベーションカフェをより便利に使うためのツールも社員自らの手により、次々とマッシュアップ開発されています。NECは、ブログを様々な製品と連携させるとともに、イノベーションカフェの運用・活用で蓄えた豊富なノウハウを提供することで、企業のお客様にソリューションを提供していきます。

ワークスタイルの変化に対応できる新ツール「社内ブログ」

近年、市場の動向やビジネスの環境が目まぐるしく変化していくなか、企業にとって、社内の情報共有・コミュニケーションをより効率的かつ効果的に行う手段が求められるようになってきています。そうしたなかで注目を浴びているのが「社内ブログ」です。

利用者間で情報発信・収集、コミュニケーションを容易に行えるブログの仕組みを、企業のイントラネット上で有効活用しようというのが「社内ブログ」です。ビジネスツールとして利用するため実名が基本となり、利用者認証により書き込みを行った社員を特定することができるようになっています。1つのサイト内に、参加する社員のすべてのブログを集めたものが「社内SNS(Social Networking Service)」です。社内SNSには、社内の知人同士をつなぎあったり、グループを設定したりするなど、社員間のコミュニケーションを豊かにする様々な機能も提供されていますので、社内ブログのネットワークと言ってもよいかもしれません。

日本における社内ブログの利用は、これまでベンチャー企業を中心としたスモールオフィスや部門単位などが先行してきました。その目的は、小規模オフィスでは運用コストの負荷が大きいグループウェアに代わるツールとして活用しようというのが主体です。しかし最近では、大手企業での全社的に社内SNSを運用する例も目立ってきました。大手企業が社内SNSの導入に動き始めた背景には、組織体制や業務形態の変化があります。従来のトップダウンで指示を出していく階層型から、フラットへと組織形態がシフトし、知識集約型の企業では自律分散型の業務やアドホックなプロジェクト体制でビジネスを進めるように変わってきたことで、企業が社員に押し付ける情報システムから、現場の社員の創意工夫をどんどん反映できる情報共有・コミュニケーションツールへとニーズが変わってきたのです。

NECグループの社内SNS「イノベーションカフェ」

NECグループでは、「イノベーションカフェ」と名付けた社内SNSが広く利用されてきています。イノベーションカフェは、2004年9月に実証実験を目的としてNECの一事業部門で利用が開始され、2006年7月からNEC全社および特定グループ会社の約８万人が利用可能な社内SNSとして本格展開され始めました。

ブログを投稿する社員は、毎月2割ペースで増えています。また、2006年9月から役員クラスが利用し始めたことで社員の関心も一段と高まり、1日平均コメント書き込み数は約300件にのぼり、現在も増え続けています(**図1**)。

システムの運用に関しては当初、導入の中心となった社員がボランティア的に行っていましたが、本格運用に伴い2006年９月に正式な事務局を設置し、セキュアな運用体制を設けました。とはいっても、ブログサイト開設や閲覧を社員に強制する

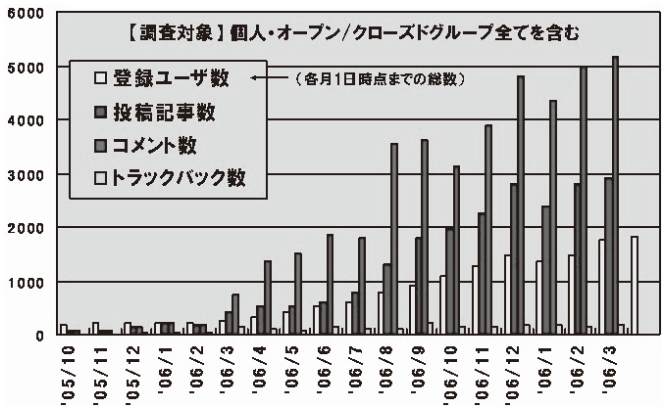

図1　イノベーションカフェ利用状況の推移

社内ブログ活用事例

NECの社内SNS「イノベーションカフェ」

図2　イノベーションカフェの画面イメージ

ようなことは一切なく、どう活用するかは社員に任されています。運用規則は、法律や就業規則に触れる行為を禁止し、情報の公開範囲・取扱いといった最小限の事項のみを事務局側で定めますが、その他のルールについては、活性化を妨げるルールは極力設定しない方針で、利用者同士がブログ上で相談しながら醸成していきます。

社内SNSのサイトはトップページ、マイポータル、個人ブログ、グループブログなどから構成されています(**図2**)。画面は一般のSNSと同様で、トップページでは最新の記事・ニュースクリップや人気ブログのランキングなどが表示され、マイポータルや個人ブログにはつながりのあるブロガー社員や自分が所属するグループなどを一覧できるようになっています。

組織の壁を越えたコミュニケーションの活性化

ブログでは、まず自ら情報発信を行うことからコミュニティの仲間入りをすることができ、そこからコメントとトラックバックを通じて人間関係が広がっていきます。企業は、社内ブログを活用することにより、企業内の組織の壁や階層（職位）と無関係に人間関係をつなげていくことができ、“風通し”のよいコミュニケーション環境を実現することができます。

コミュニケーションを行う際には、情報の送り手と受け手が常にいますが、送り手にとっては業務に関する情報でも、受け手にとっては雑談になってしまう場合があります。逆にたわいのないことと思って書かれた記事が、読む人によっては非常に重要な情報だったりすることもあります。異なる組織間のコミュニケーションを行う場合には（異なる業務を担当している同士ですから）、こういうことが当たり前に起こることになります。「雑談は業務の妨げ」と否定的な考えを持つ方もいるかもしれませんが、イノベーションカフェでは、「会社の事業領域に関係ある雑談」をむしろ推奨することが企業力を向上させると信じ、NECグループ一丸となった”OneNEC”をめざして社内横断的なコミュニケーションの活性化に努めています(**図3**)。

図3　組織の壁を越えたコミュニケーション

組織の壁を越えたコミュニケーションがもたらすイノベーションカフェの効果は、ワークスタイルの変化という形で具体的に表れてきています。

たとえば、複数部門にまたがる会議などでは、ブログ上で日常的にコミュニケーションしていれば、初対面時の自己紹介や趣旨説明に時間を費やすことなく、Face-to-faceで本題の議論に集中することができるようになりました。議論の途中でタイムリミットになっても、その続きをグループブログなどで議論することも可能です。

企画立案や設計など、熟考して構想を練るような業務には、特に顕著な効果があります(**図4**)。構想がうまくまとまらず一人で頭を悩ませていると、時間ばかりかかってしまうものですが、そういう時に、まだ頭の中で整理しきれていない情報や悩みをブログに書いておくと、他の社員からコメントやトラックバックでアドバイスをもらうことができます。ブログ上で気づきを得られたり、情報が補完されたり、発想を転換したりすることもできます。色々な社員の意見やアイデアを参考にして作り上げた資料は、ブログでつながるさまざまな部門・役職の'集団の知恵'が反映されていますから、一人で作成したものより内容の充実した、完成度の高い資料ができあがることになります。

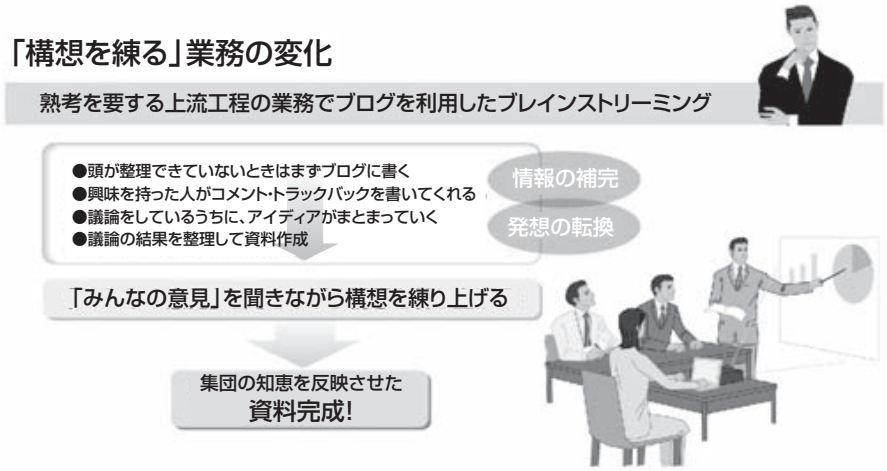

図4　ワークスタイル変化の一例

利用者の創意工夫で進化を続けるイノベーションカフェ

イノベーションカフェでは、技術系の社員が休憩時間や休日などを利用し、オープンなAPIを使ってブログ用の新しいツールを開発し、そのソースコードをブログ上で公開することで別の社員がさらに新しいツールを作るという、いわゆるWeb2.0の「マッシュアップ」によって、新しい機能が次々に追加されています(**図5**)。

たとえば、社員の情報発信への敷居を下げるためにブログのコメントを有効活用したいという思いから、

・ コメントの多いホット記事ランキング機能
・ 最新コメントを一覧表示/RSS配信する機能
・ 興味ある記事に付けられたボタンをクリックするとカウントアップする機能

などが開発されました。

この結果、議論が盛り上がっている記事が目立つようになり、興味ある話題に書き込まれた新しいコメントにも気づきやすくなったため、個人ブログのコメント欄が議論に使われ始めました。トラックバックして記事を投稿するよりもコメントを書く方が簡単なため、コメントの書き込みをする社員が非常に多くなりました。また、「記事やコメントを書き込むのは腰が引ける」という社員でも、ボタンをクリックするだけで「記事内容が参考になった」という意思表明ができるようになり、情報発信に参加できるようになりました。

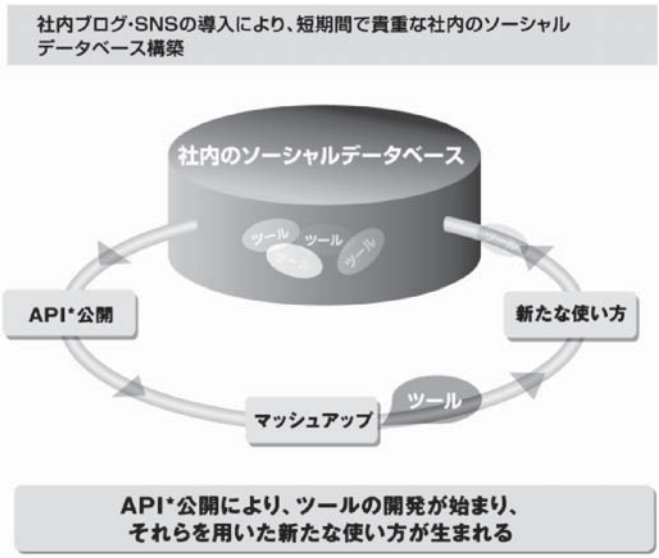

図5　社内ソーシャルデータベースとマッシュアップ

このように、イノベーションカフェでは、利用者の創意工夫によって使いやすさが向上し、それによって活用がますます広がっていくという好循環が生まれています。

企業内の情報システムを社員自らの手で改良していく。しかも担当業務としてではなく、楽しみながら社員達が持っているスキルを生かして開発を行う。このような大手企業内でのオープンコミュニティ的な取り組みは、これまでは日本ではあ

NECの社内SNS「イノベーションカフェ」

まり考えられないことでした。Web2.0は、インターネットの普及により人や社会が変化する現象と捉えることができますが、企業内のインフラが充実したことにより、社員や会社組織に同様の変化が起こり始めており、そのきっかけとなっているのが社内ブログなのではないでしょうか。

イノベーションカフェが生み出す新事業

社内ブログでつながった人間関係から新事業に結びつく成功事例がNECでは起こり始めています。顔を合わせたこともないメンバー同士がイノベーションカフェで知り合い、議論を重ねていくうちにネットの世界を飛び出したリアルな関係となり、社内の枠を越えたビジネス展開につながります。

2006年10月24日に発表した社内ブログソリューション事業もその一つです。㈱ドリコムの「ドリコムブログオフィス」と、NECの製品を連携させ、NECネクサソリューションズが顧客のニーズに応えたシステム構築を行います(**図6**)。NECのSIP対応テレフォニーサーバ「UNIVERGE SV7000」との連携を皮切りに、今後、グループウェア「StarOffice21」、アプリケーションサーバ「WebOTX」、HAクラスタリング製品「CLUSTERPRO」などとの連携も実現し、より拡張性・信頼性の高いコミュニケーションシステムを開発していく計画です。

NECでは、イノベーションカフェで自ら社内ブログを運用・活用することにより豊富なノウハウを蓄積し続けています。社内ブログ上のコミュニケーションをいかにして活性化すればよいか。どのようなルールを設ければ円滑に運用することができるか。社内ブログではどんな問題が起こる可能性があり、それらをどのように解決していくのか。こういったソリューションを提供することで、企業のお客様の“社内ブログによる成功体験”を支援していきたいと考えています。

図6　三社協業による社内ブログソリューション事業

むすび

社内ブログは、社員の持つ情報を引き出して社内の情報共有を進めるとともに、社内の組織の壁を越えたコミュニケーションを活性化します。これに加えて、イノベーションカフェでは”User Experience”が何よりも重要なWeb2.0を社員が自ら体験・実践することができる場となっており、社員一人ひとりの能力を引き出して企業力を向上させることができる仕組みとして成長を続けています。

またNECは、イノベーションカフェの運用・活用で蓄えた豊富なノウハウを提供することで、企業のお客様に“Web2.0的”な新しいソリューションを提供していきたいと考えています。

今後、企業向けのソリューション事業においてブログは必須のコンポーネントとなっていくと思われますが、NECではさらに社員認証、セキュアリモートアクセス、モバイル、ユニファイドコミュニケーション、コンタクトセンター、シンクライアントなど様々なソリューションとブログを連携させ、ブロードバンドオフィスやモバイルワーク・テレワークなどで活用できるようにすることで、強いIT・ネットワーク統合ソリューション事業を展開してまいります。

*ドリコムブログオフィスは、㈱ドリコムの商標です。

執筆者プロフィール

福岡 秀幸
企業ソリューション企画本部
エキスパート
兼 サービスプラットフォーム研究所