

SPI Japan 2011

現場のナレッジの流通・再利用の取り組み

2011年10月

株式会社 インテック

技術本部 技術部 池田浩明・飯塚崇人

Copyright © 2011 INTEC Inc.

- ナレッジ流通・再利用の位置付け、目標
- インテックナレッジシェアリング(IKS)
- ナレッジの登録・利用状況
- ナレッジの分類ごとの傾向と対策
- ナレッジ共有システム「TAKUMU」
- 課題
- まとめ

弊社のご紹介



社名：株式会社インテック
(ITホールディングスグループ)

設立：1964年1月11日

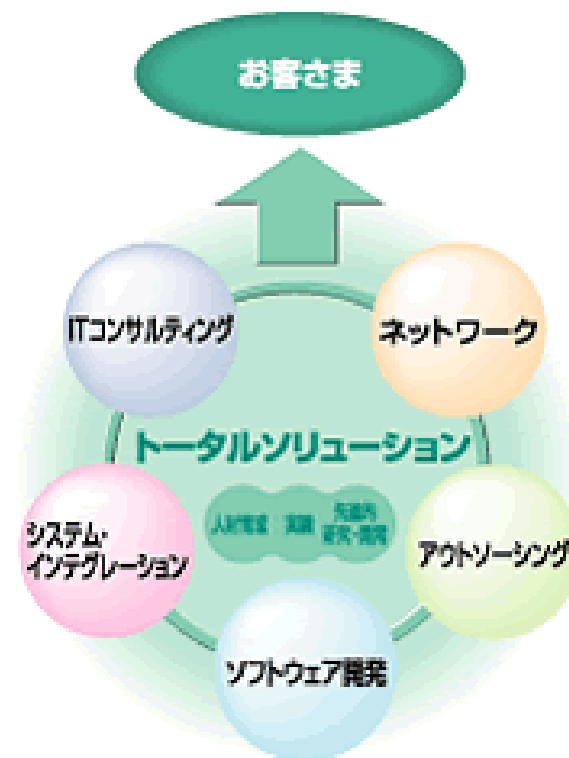
資本金：208億30百万円(2011年4月1日現在)

事業概要：ITコンサルティング
システム・インテグレーション
ソフトウェア開発
アウトソーシング
ネットワーク

従業員数：3,828名(2011年4月1日現在)

事業所

札幌、仙台、山形、新潟、東京、横浜、長野、名古屋、京都、大阪、神戸、岡山、広島、山口、高松、松山、福岡、大分、魚津、富山(本社)、高岡、砺波、金沢、福井、武漢、上海



ナレッジ流通・再利用の課題と位置付け

現場の多くの「技」や「経験」が生かされず
同じような苦労や無駄を繰り返している

- 現場の技や経験がナレッジに整理されていない
- プロジェクト単位の縦割り組織が横展開を阻む
- 他者のナレッジを上手に取り入れられない

ナレッジを生産性向上活動の一環として全社で推進



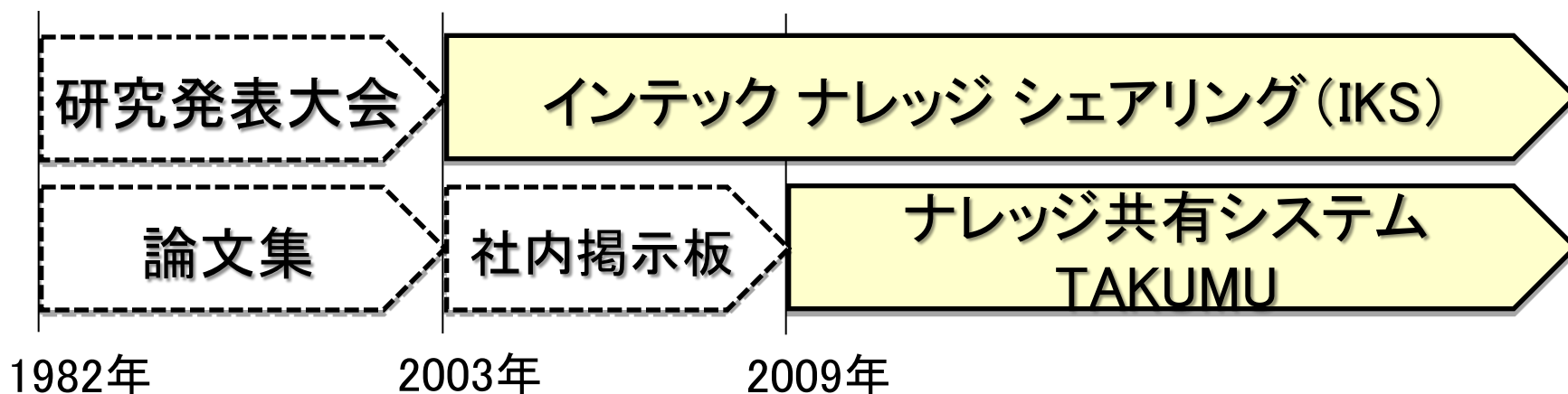
ナレッジ流通・再利用の目標と施策

ナレッジ流通・再利用量

$$= \text{ナレッジ数} \times \text{ナレッジ流通量} \times \text{ナレッジ再利用率}$$

想定目標：3,000件(1人1件/年)×100名×10%

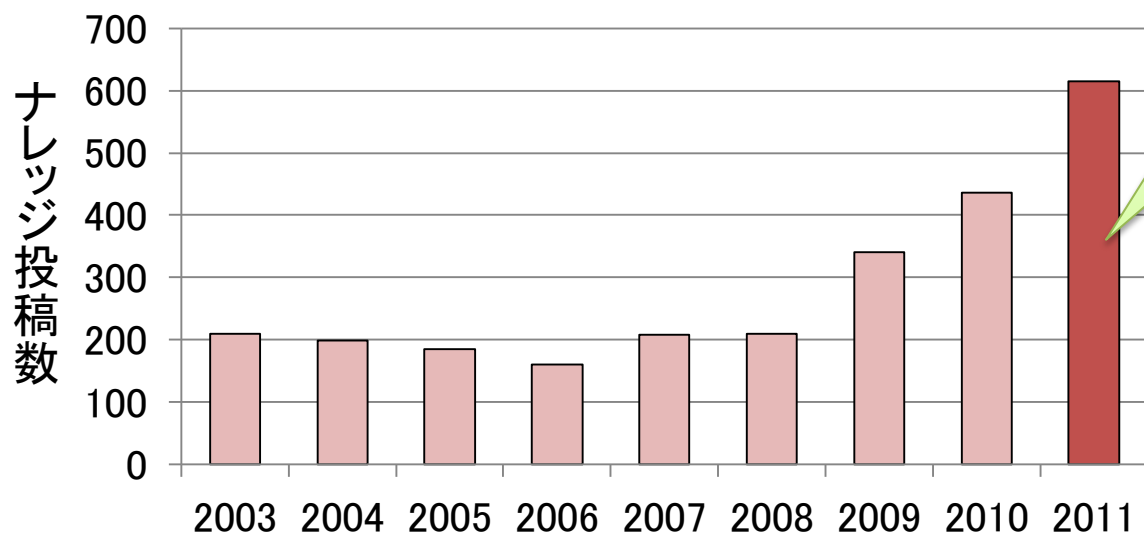
= 30,000件のナレッジを再利用



インテックナレッジシェアリング(IKS)とは



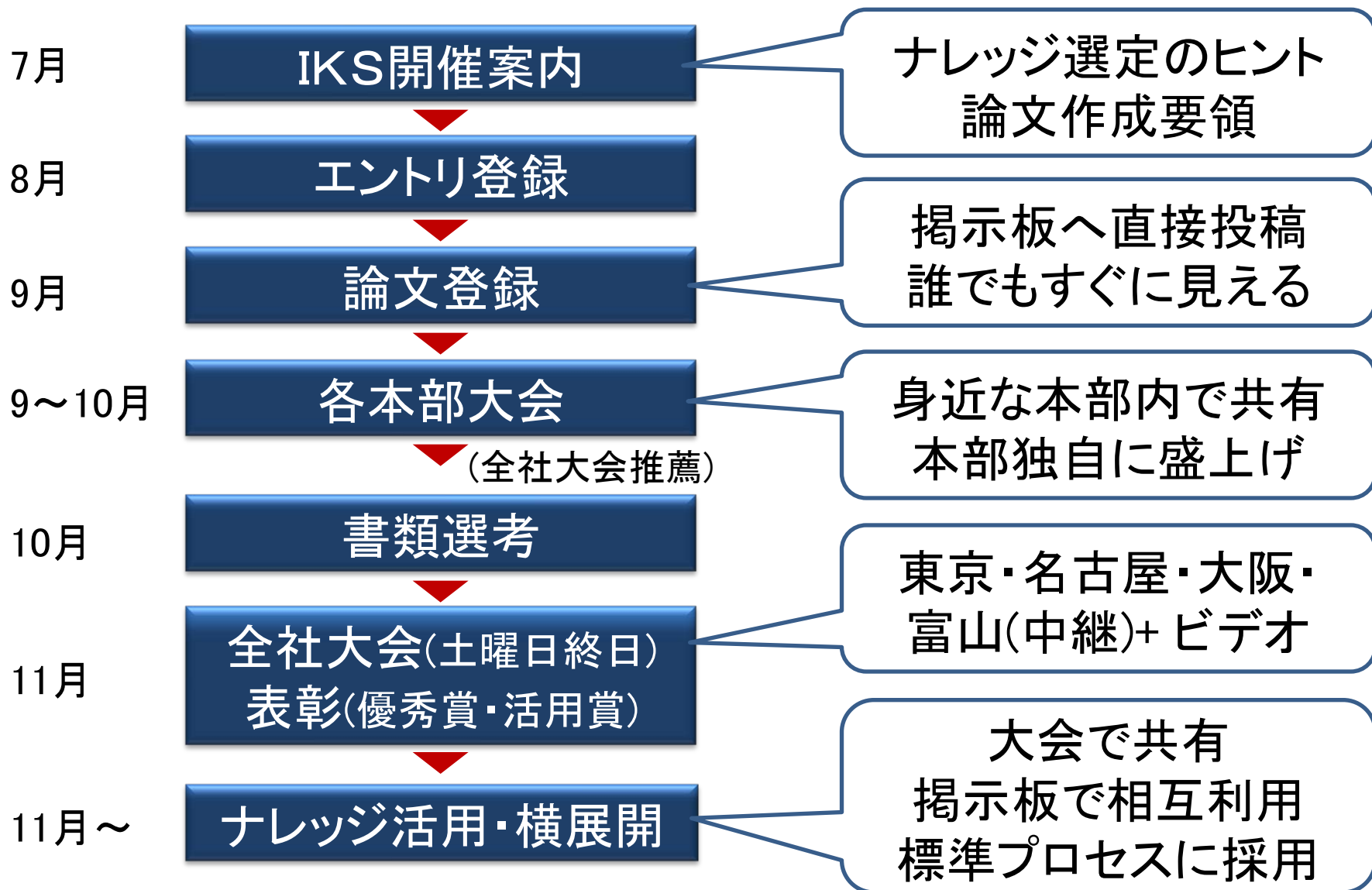
- 知識とノウハウの共有・蓄積・活用のための全社活動
- 以前の研究発表大会から2003年に衣替え
研究成果だけでなく、現場のノウハウや経験、工夫も対象
- 年に1度開催し、以下の活動を推進
 - 一人一人が日頃の業務成果を他者が理解できるよう整理
 - 他者のナレッジの良い点を自らの業務に取り入れる



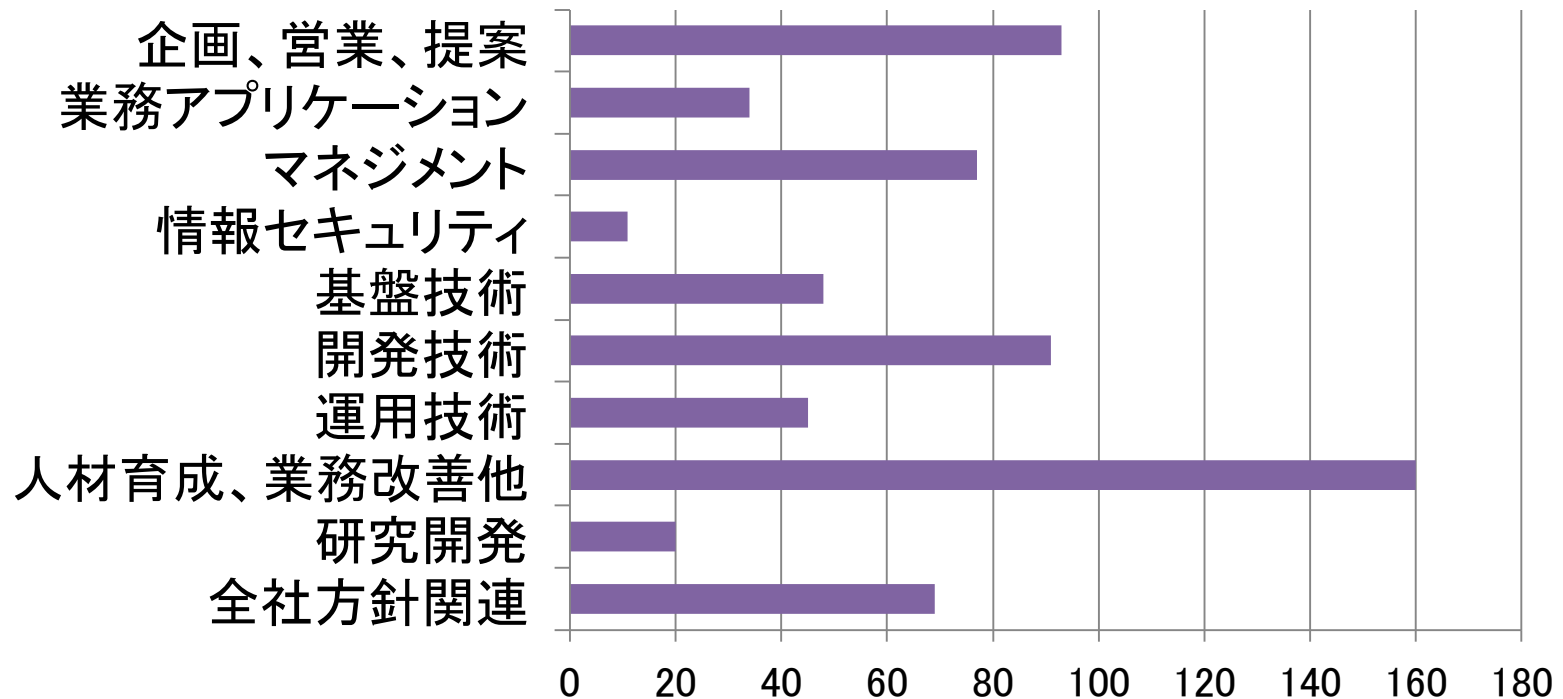
今年は615件
約6名に1件



IKSの流れと工夫



どのようなナレッジが投稿されているか

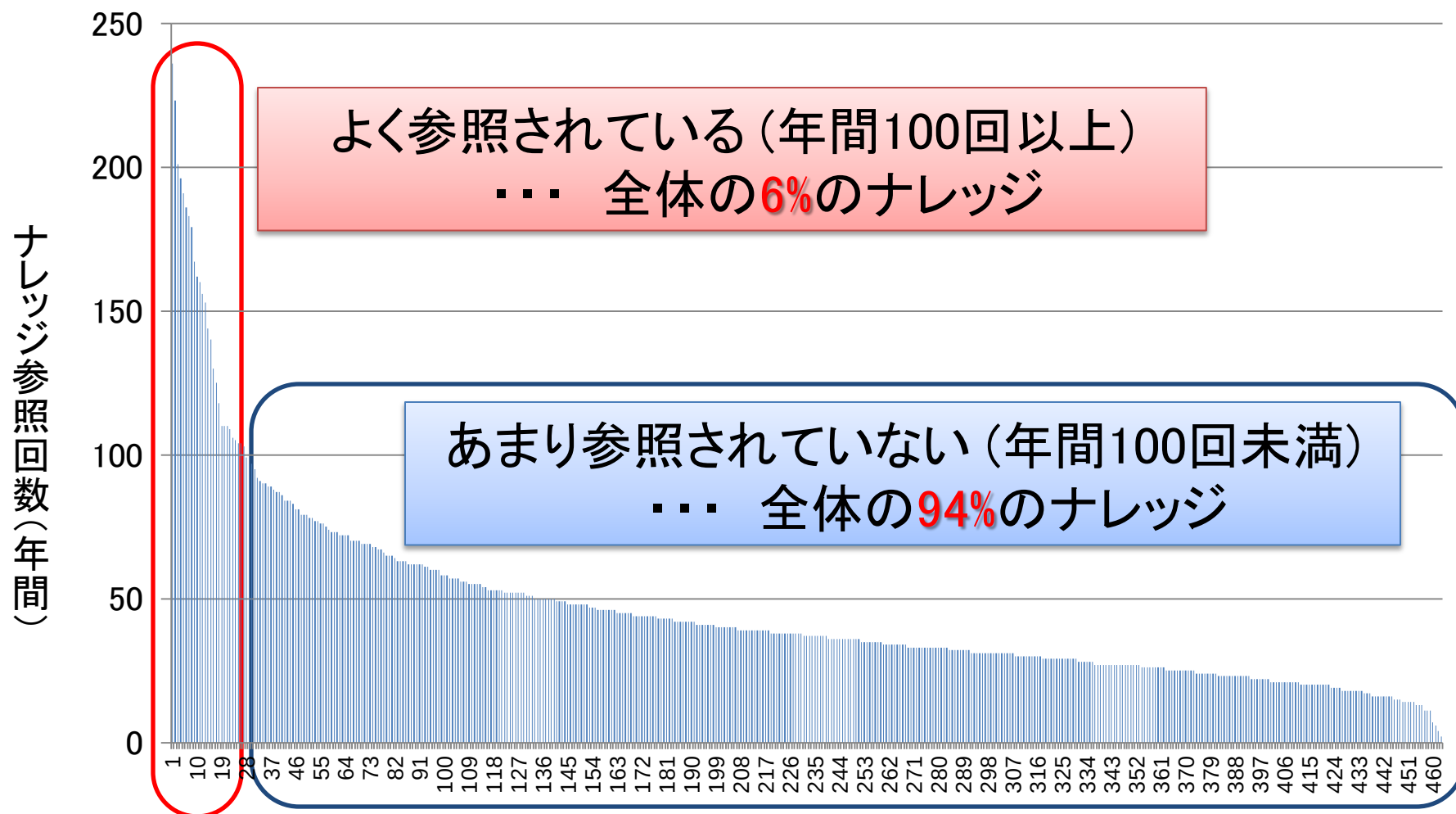


- 機能テスト自動化ツールの導入に向けた取組み
- 定量的品質管理実践ガイドの紹介
- 要求抽出におけるSSMのすすめ
- PM実戦力養成研修トライアルの実施報告 など

- ナレッジの共有・蓄積の全社活動として定着
 - ナレッジ投稿は年々増加
 - 大会の参加者も増え、満足度も高い
- ナレッジの流通・再利用について
 - 一部のナレッジは発表大会などを通じて流通
 - その他の大多数のナレッジはどうか？

業務の生産性向上のためには
投稿ナレッジをいかに多くの社員に知ってもらい
使ってもらうかが重要

IKSナレッジは流通・再利用されているか



ナレッジが流通・再利用されない要因

量が多い

自分にとって役立つのか
すぐにわからない

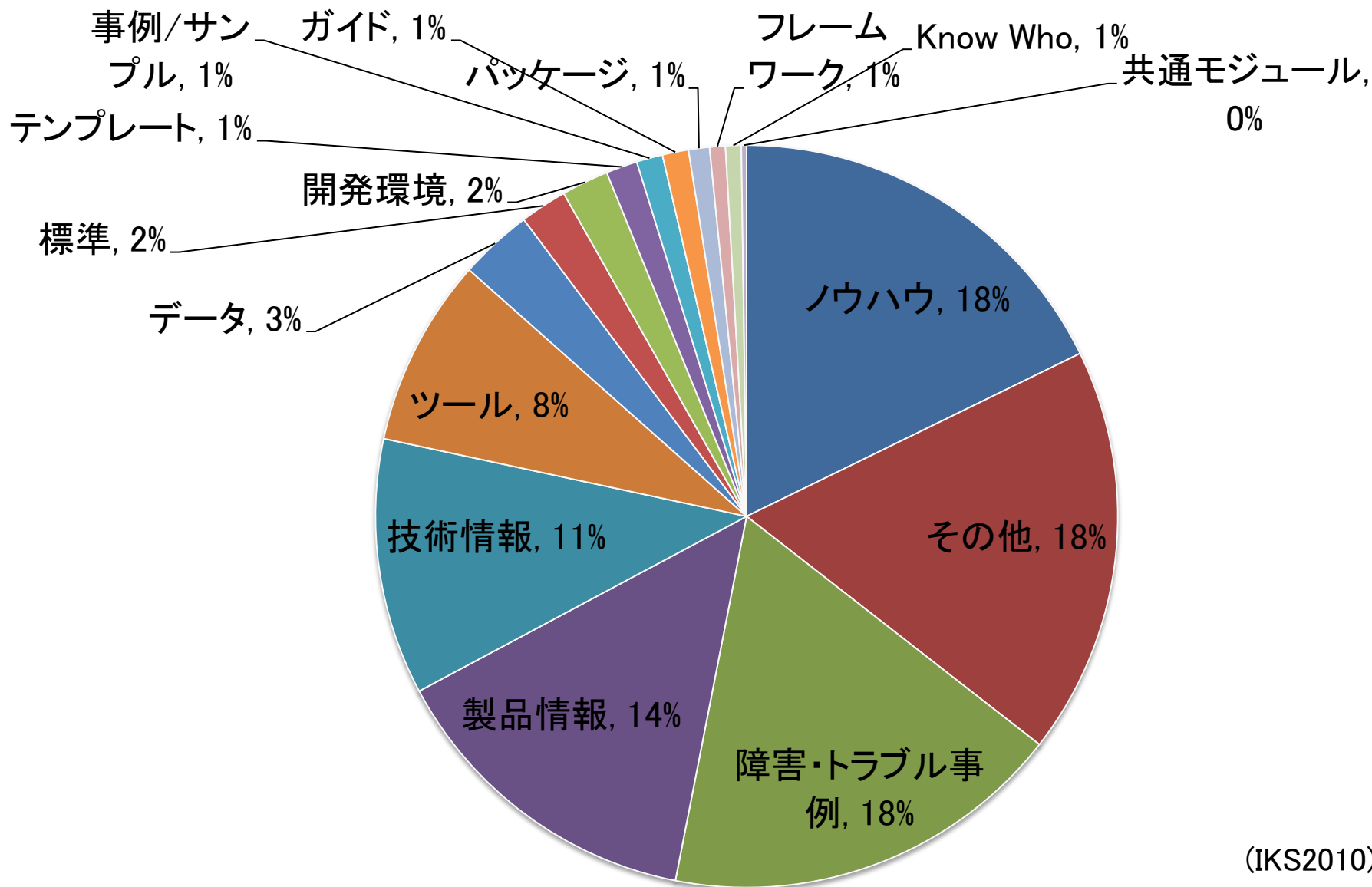
仕事の中でIKSナレッジを参照する
習慣や意識がない



ナレッジを分類してみよう

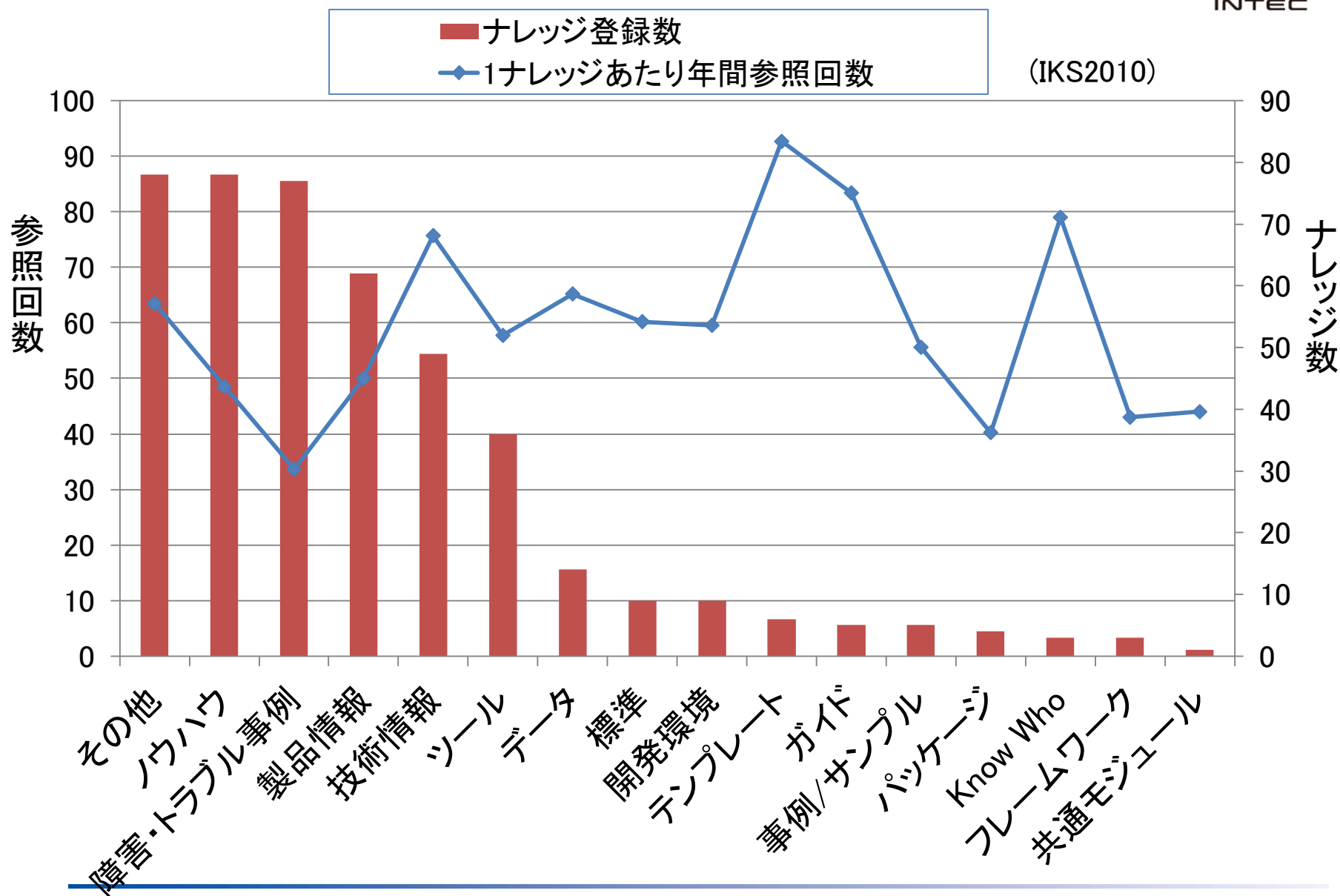
大分類	中分類	小分類
アセット再利用による工数削減	ドキュメント	テンプレート
		事例/サンプル
	コード	フレームワーク
		共通モジュール パッケージ
より良い開発・管理プロセスや開発環境などの導入	プロセス	標準
		ガイド
		ノウハウ
	開発環境・ツール	開発環境
		ツール
	データ	データ
障害や課題の解決期間の短縮	障害・トラブル事例	障害・トラブル事例
		技術情報
	製品情報	製品情報
		Know Who
その他(営業、育成等)	その他	その他

ナレッジの分類結果



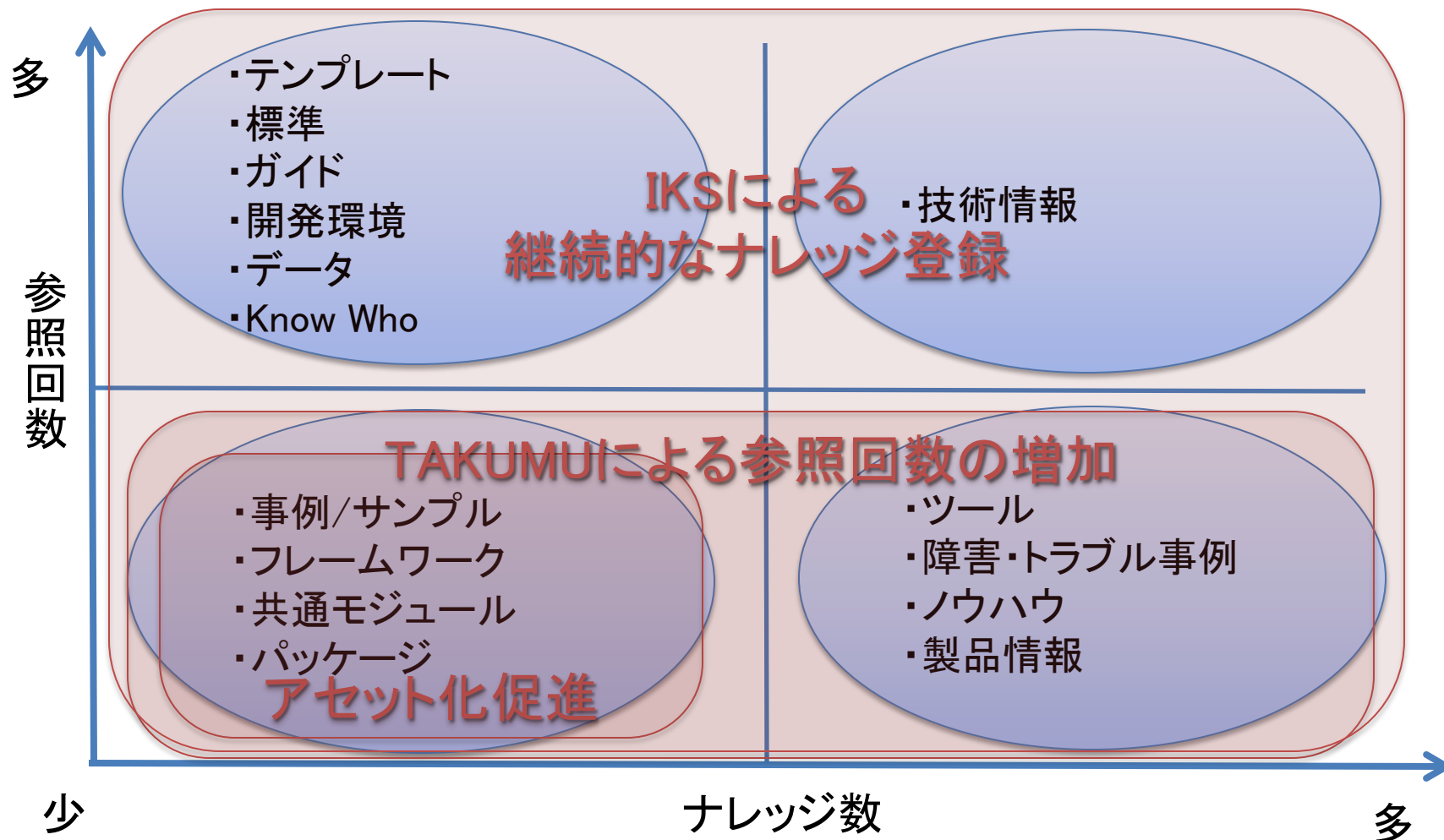
(IKS2010)

ナレッジ分類ごとの件数と参照回数



ナレッジ分類ごとの傾向

ナレッジの分類毎に傾向と対策が異なる



ナレッジ共有システム「TAKUMU」

システムだけでなく、運用体制やアセット化の仕組みも含めた包括的な施策として実施中

運用

- ・全社ナレッジ担当を置き、全社ナレッジ登録、宣伝活動を実施。
- ・プロジェクトグループや本部毎にナレッジ担当を置き、グループや本部に閉じたナレッジの収集・登録・運用を担当。
- ・ナレッジの「セキュリティガイドライン」を提供。

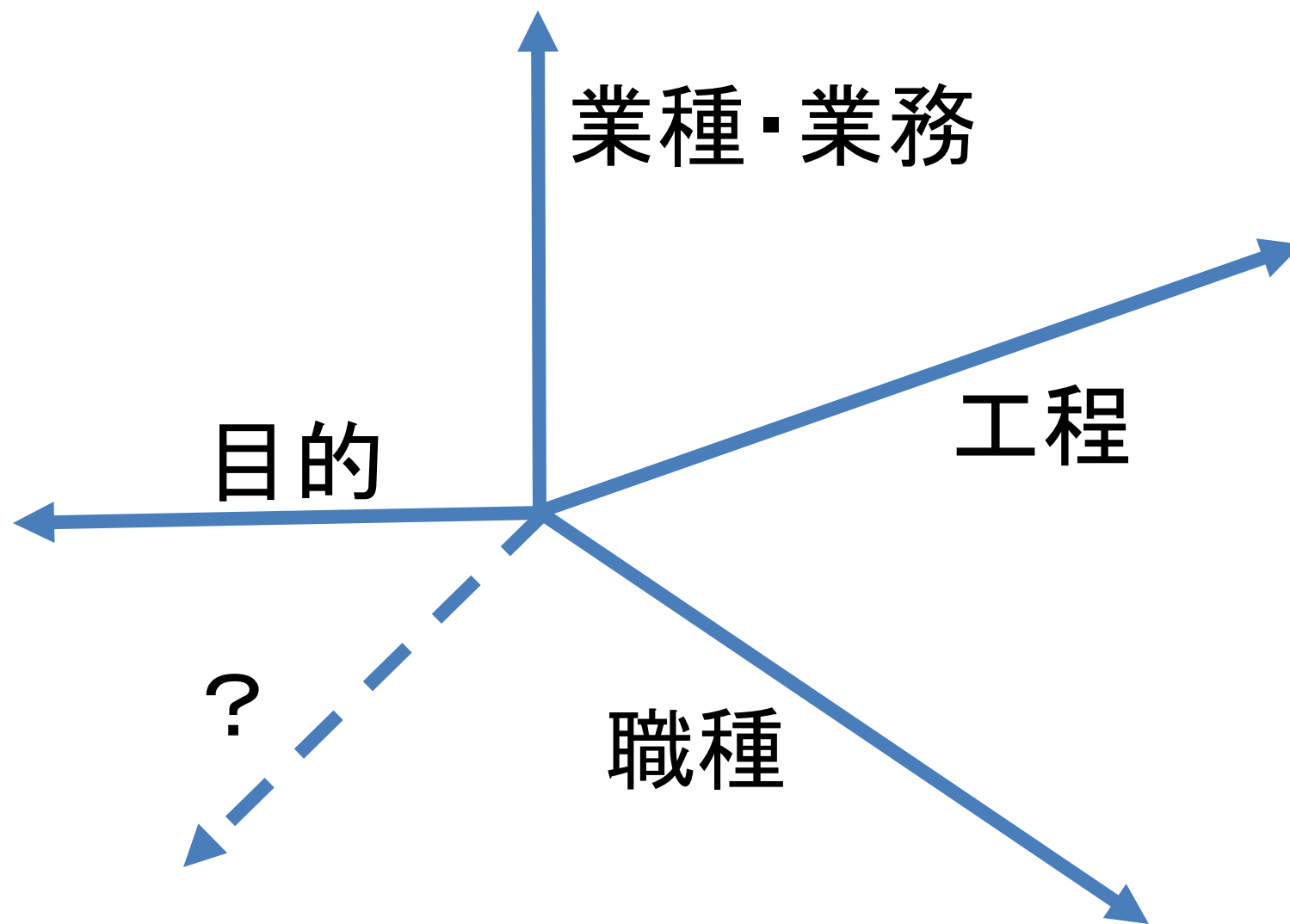


システム

- ・ナレッジを探しやすい機能を提供（全文検索、属性検索、カテゴリ、ナレッジ間のリンク）
- ・ナレッジをクライアントにダウンロードせずに、閲覧のみできる機能を提供。
- ・ユーザのプロファイルに応じて、ナレッジをおすすめする機能を提供予定。

- ・全社一斉ではなく、段階的に導入
- ・評価と見直しを継続して実施

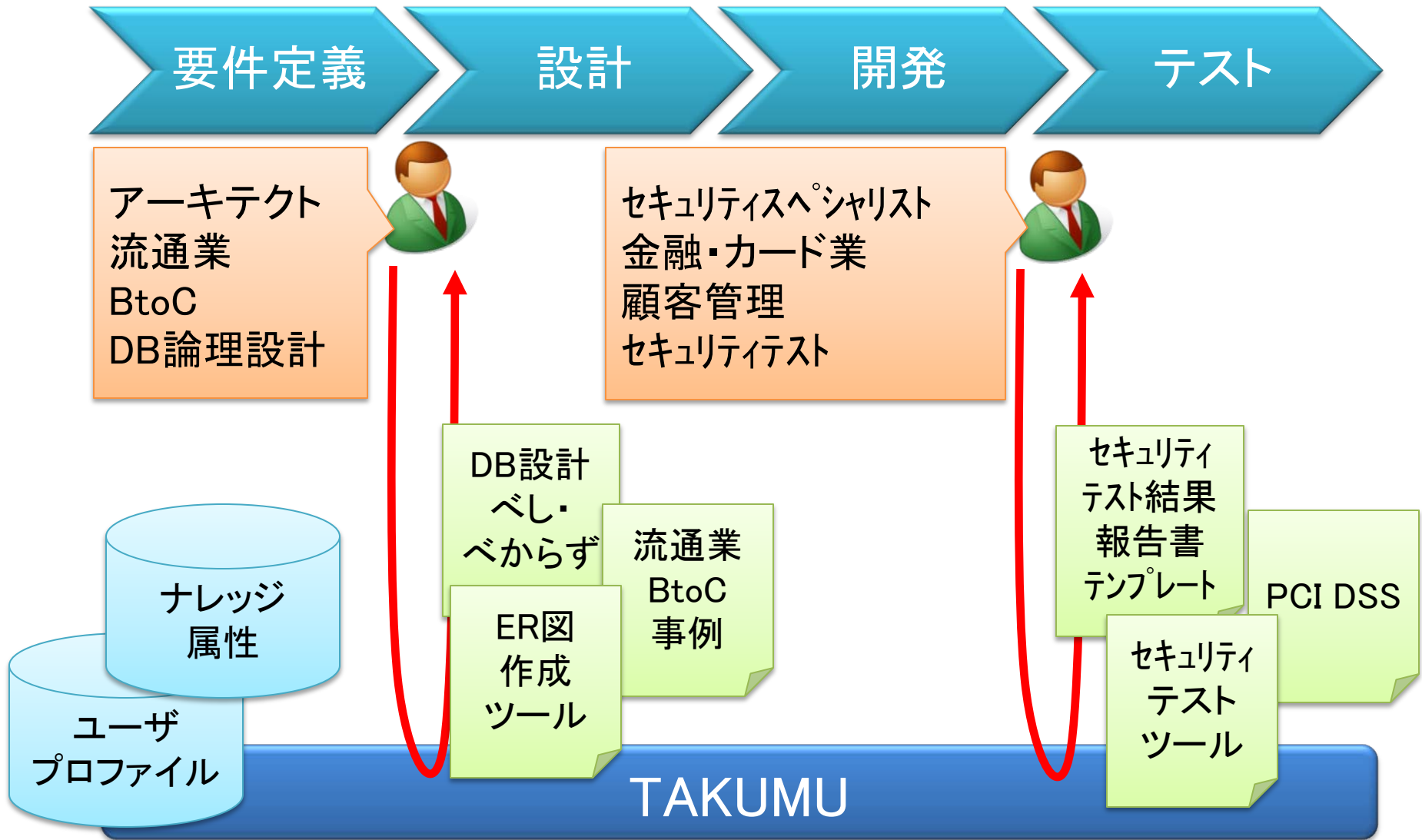
ナレッジには複数の「軸」がある



ID
種別
提供部所
提供者
公開範囲
作成時期
タイトル
概要

ファイル名
分類名
規模
業種
業務
フェーズ
関連ナレッジ

リコメンデーション機能



- アセット化の推進

- 専任担当による既存ナレッジのアセット化
- 現場で利用されているアセットを収集、整理、横展開

- TAKUMUの利用促進

- リコメンデーション機能の提供
- Push型の自動配信機能の提供

- Know Who情報の拡充

- プロジェクト完了報告サマリの共有

全社のナレッジ発表大会は効果あり！

- ・ナレッジを幅広く収集できる
- ・継続することが重要

ナレッジの分類は効果あり！

- ・状況把握を容易にし、課題の解決策立案に有益

今後の取り組み

- ・システムの提供だけに留まらない取り組み
- ・評価と見直しを継続して実施

