



**改善活動が加速する
社内ネットワーク**
~ SPI車座集会と社内SNS ~

2007年10月31日
株式会社NTTデータ
石山 奈美子



もくじ

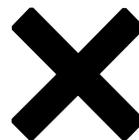
1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. 効果
5. 苦労点
6. 工夫点
7. まとめ



はじめに

私たちが改善活動に活用したもの・・・

オフライン



オンライン





1. 背景

- オフライン: SPI車座
- オンライン: 社内SNS

2. 課題

3. 取り組み

4. 効果

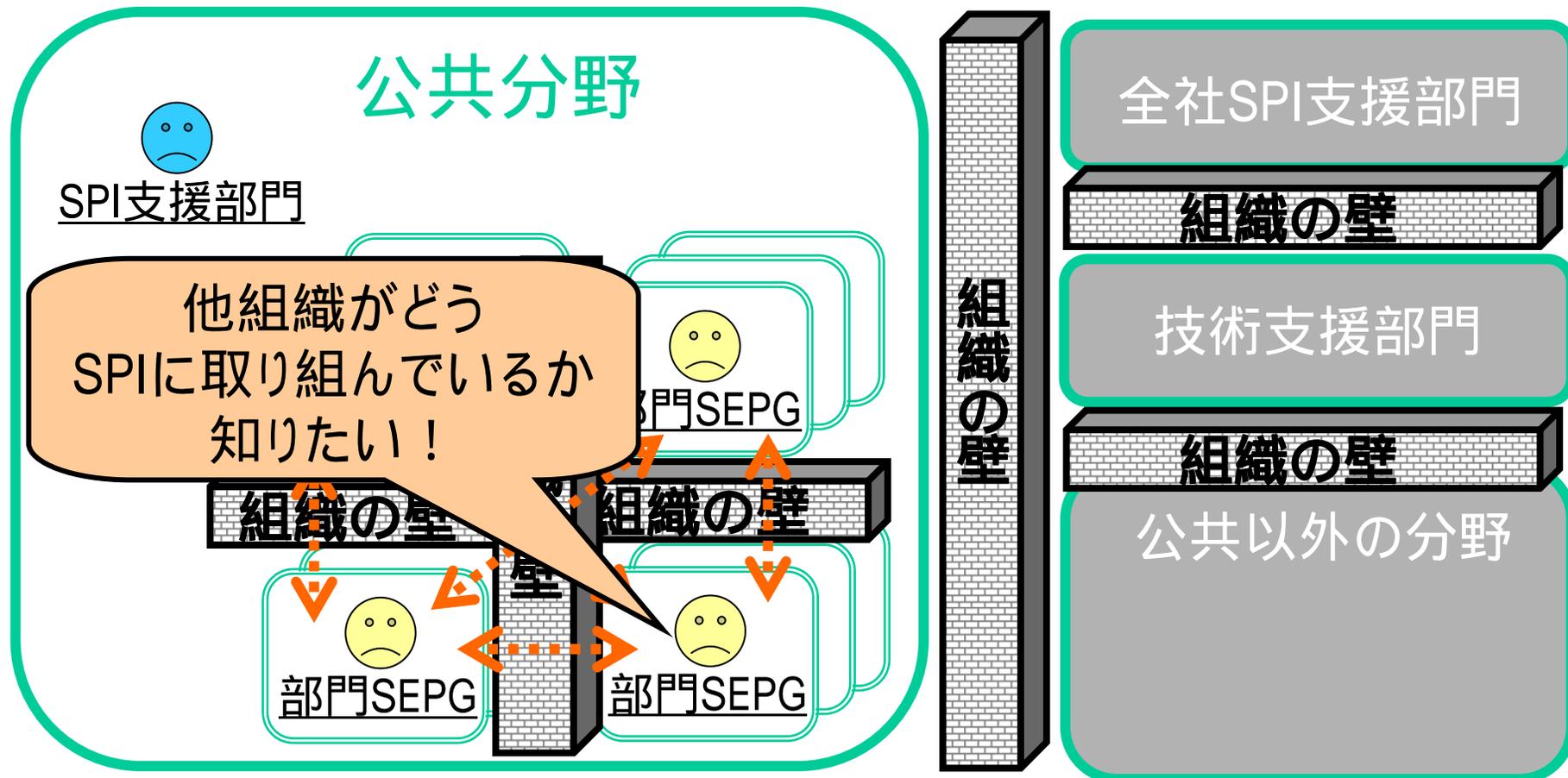
5. 苦労点

6. 工夫点

7. まとめ

【SPI車座】SPIに関する情報ニーズ

- SEPG:ソフトウェアプロセス改善(SPI)に取り組む部門単位で存在
- SPI支援部門(公共):公共分野の各部門SEPGを支援



【SPI車座】オフラインの情報共有の「場」

- 『SPI車座集会』スタート(2006年5月～)
 - 縦割り組織が横並びで一堂に会して情報交換
- コンセプト
 - 自由参加でざっくばらんに本音の議論
- 3つの目的
 1. 活用できるSPI情報の交換
 2. SPI情報の効率的な収集
 3. 部門担当者間の人脈づくり
- ゴール

「車座」(くるまざ)
…円になって人が座り
顔を見合わせ・膝をつきあわせ
和気あいあいと集まるイメージ

異なる文化・歴史を持った部門間で、
情報交換・組織学習し、新たな価値創出(1+1+1 10)へ！



【SPI車座】2006年度の取組み

- テーマに併せた会議形式
 - テーマ「有効なデータ収集・測定・分析」： 発表
 - テーマ「形骸化しないプロセス改善」： ワークショップ
- ニーズを反映した開催
 - 「形骸化しないプロセス改善活動」(第三回と第四回)
 - ⌘ 「難しいテーマであり、悩んでいるので継続したい」
 - 社外事例講演(第四回集会【第一部】)
 - ⌘ 「社外の有識者から、紹介してほしい」
 - ⌘ 参加者のモチベーションUPにつながった
- 自由参加、来るもの拒まず(去るもの追わず?)
 - 興味があれば、所属部門に関わらず参加可能
 - 全社SPI支援部門、公共以外の分野からも参加あり

【SNS】オンラインのツール

- 社内SNSが2006年4月からオープン
 - 任意参加の招待制・自己申告制
 - 社員8400人中6000人以上が参加(2007年10月現在)
 - コミュニティは800以上
- 社内SNSの浸透
 - 当社の業種上、社員になじみが良いツール
 - 時間と場所の制約がなく、情報交換できる
 - 社内イントラネット上のセキュアな環境という安心感あり

「SNS」(えすえぬえす)

…ソーシャル・ネットワーキング・サービス。
人同士のつながりをインターネット上で構築する
コミュニティ型WEBサイトのこと。
代表的なSNS: 「mixi」「GREE」など。





【SNS】『SPIコミュニティ』

- 『SPIコミュニティ』とは？
 - 車座集会の参加者が立ち上げた
 - SPIに関心のある約50名が参加
 - 参加者層はさまざま…
 - ⌘ 社長から現場担当者まで！
- トピック抜粋
 - 「CMMI Ver1.2リリースについて」
 - 「CMMIレベル4への挑戦」
 - 「プロセス改善って役立つの？」
 - 「PPQAの在り方」
 - 「CMMIアプレーザル日記」

【SPI車座・SNS】2006年度の動き

2006

2007

4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3

車座

5月
第一回集会8月
第二回集会11月
第三回集会2月
第四回集会12月
勉強会車座集会在
きっかけに

SNS

4月
開設5月
「SPIコミュニティ」作成



1. 背景
2. **課題**
3. 取り組み
4. 効果
5. 苦劳点
6. 工夫点
7. まとめ



【SPI車座】2006年度の振り返り

● 改善したい問題点

- 参加者が固定化し、新しい人が参加しづらい
- 認知度が低く、参加に際し上司の理解が得にくい
- 時間が足りず、なかなか議論が深まらない
- 情報を得ても、実際に活用できていない

● ニーズ

「浅く広く」と「狭く深く」

- 参加者の目的によって「場」を分けてほしい
- 情報共有の場として、継続してほしい
- 他社や他部門の成功事例をもっと知りたい
- 問題解決するテーマを絞り込み、より深い議論をしたい

● 良かった点

- ざっくばらんに本音の情報や具体的な事例を交換



【SPI車座】2007年度企画の検討要素

「場」(どこで?)

- 目的に応じた「場」の提供
- ⌘ 情報交換の集まり
- ⌘ 課題解決の集まり

中身(何を?)

- 具体的な事例交換
- 成功事例の情報収集

進め方(どうやって?)

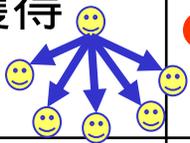
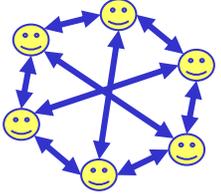
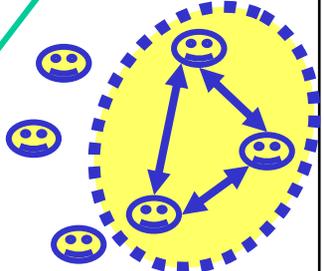
- テーマを絞り込む
- 議論を深める
- ⌘ 課題分析
- ⌘ 解決策検討

雰囲気(どんなふうに?)

- 色々な人と出会う(人脈)
- 新しい人が参加しやすく
- モチベーションUP(元気がでる)
- ざくばらんに本音の情報
- 認知度の向上

赤字・・・課題とニーズ

【SPI車座】2007年度企画の整理

名称	目的	内容
車座勉強会	情報収集、知識獲得 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社外講師、<u>成功事例</u>を持つ人が発表 ● 要望に応じて勉強テーマを設定
車座集会	情報交換 	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加者同士が<u>具体的な事例交換</u> ● 成果物を持寄り発表・質疑応答 ● 車座WGの検討状況を共有
車座WG	課題解決 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>テーマを絞り込み</u>、<u>継続的に検討</u> ● <u>課題分析</u> <u>解決策検討</u> <u>試行</u> (各自の現場) 現場フィードバックを共有 ● 上位層や全社組織への提言も視野に

【SPI車座】2007年度企画の整理

名称	目的	内容
車座 コミュニティ (社内SNS)	情報伝達、 活動公開	<ul style="list-style-type: none"> ●各車座(集会、WG、勉強会)の情報共有 ●気軽な情報交換、WG内外の連絡 ●<u>新たな参加者を募集</u>
車座 発表会	成果共有、 外部アピール	<ul style="list-style-type: none"> ●WG・集会の成果発表 ●<u>認知度の向上</u>

●コンセプト

- 自由参加でざっくばらんに本音の議論

●説明キャラバン

- 認知度の向上

⌘ 各部門の上位層へ、SPI車座を説明してまわる



1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. 効果
5. 苦労点
6. 工夫点
7. まとめ



【SPI車座】2007年度スケジュール

2007年度

4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3

第5回
車座集会
(5月)

H19発足
キックオフ
(6月)

第6回
車座集会
(8月)

第7回
車座集会
(11or12)

車座
勉強会
(未定)

H19車座
発表会
(未定)

・車座メニューの
企画内容に対する
ヒアリング

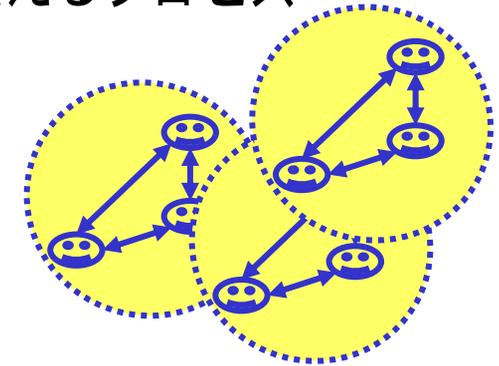
・車座WGの立上げ
・希望テーマのヒアリング
(車座集会、勉強会向け)

・開催周期、活動期間は自由
・新規WGの立上げ随時OK



車座WGと『車座コミュニティ』の取組み

- 車座WG
 - 5つのWGがメンバーの都合に合わせて定期的に活動中
 - ⌘ プロセス改善の効果測定、ムダ・ムリ・モレのない監査、CMMI高成熟度、組織風土改革、使えるプロセス
 - WGメンバが自主的に活動
 - ⌘ テーマやゴールはメンバが考える
- 『車座コミュニティ』
 - 認知度の向上
 - ⌘ SNS参加者全員に公開
 - 活動状況や議論の「見える化」
 - ⌘ 開催案内、参加者募集
 - ⌘ 後から、他の人が議論に参加しやすい



メールだと・・・
・宛先が限定される
・議論を追いづらい



1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. **効果**
5. 苦労点
6. 工夫点
7. まとめ



オフラインとオンラインのシナジー

● 相互に弱点を補完

時間と場所を制約される

オンライン
で補完！



想いが伝わりにくい

オフライン
で補完！



● ネットワークの活性化

○ オフラインで議論が活発になる

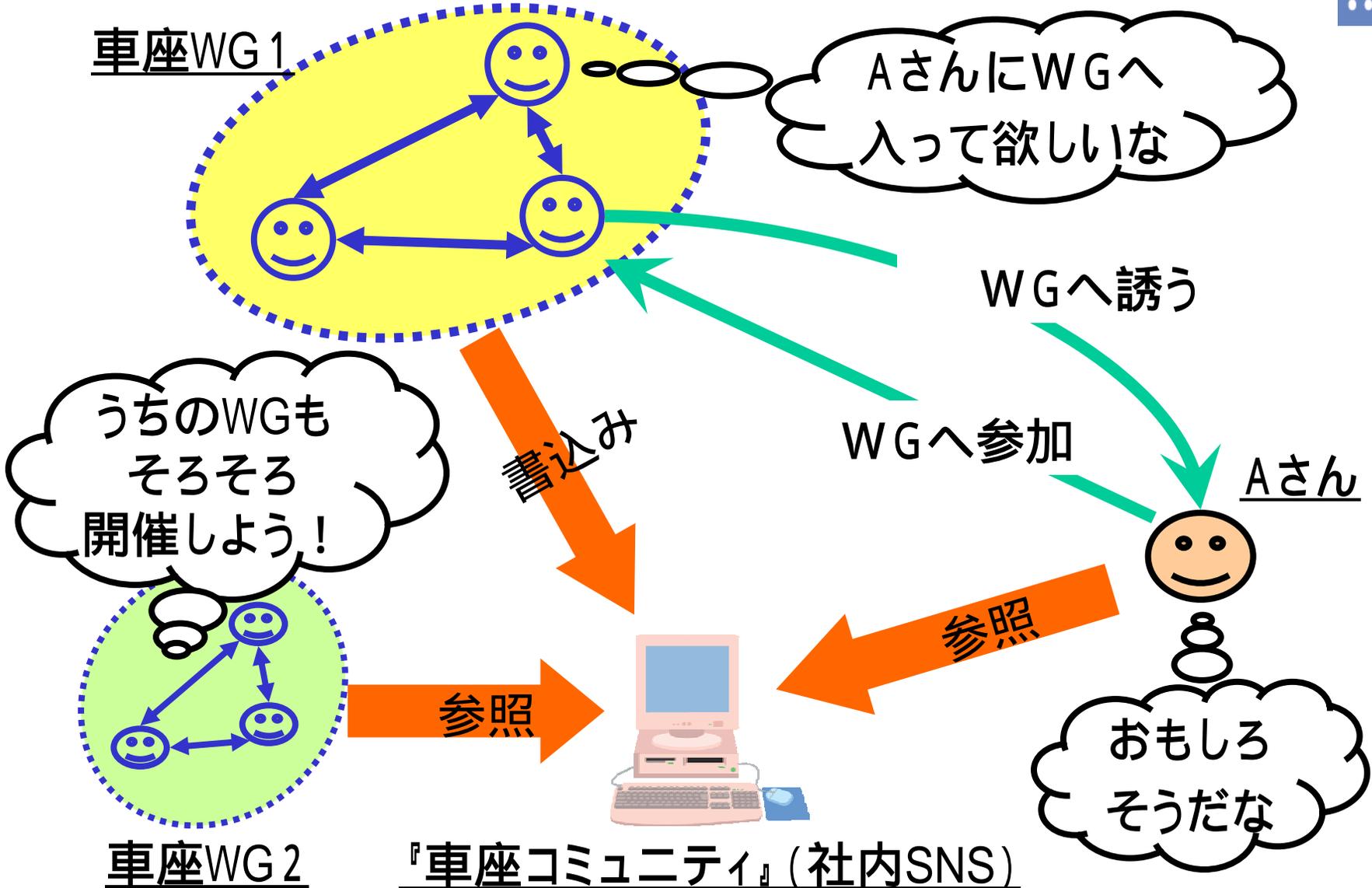
⌘ SNSで人となりを知ってから、会うことが出来る

○ オンラインで情報交換が盛り上がる

⌘ 車座で知り合った人と、後日SNSで情報交換しやすい

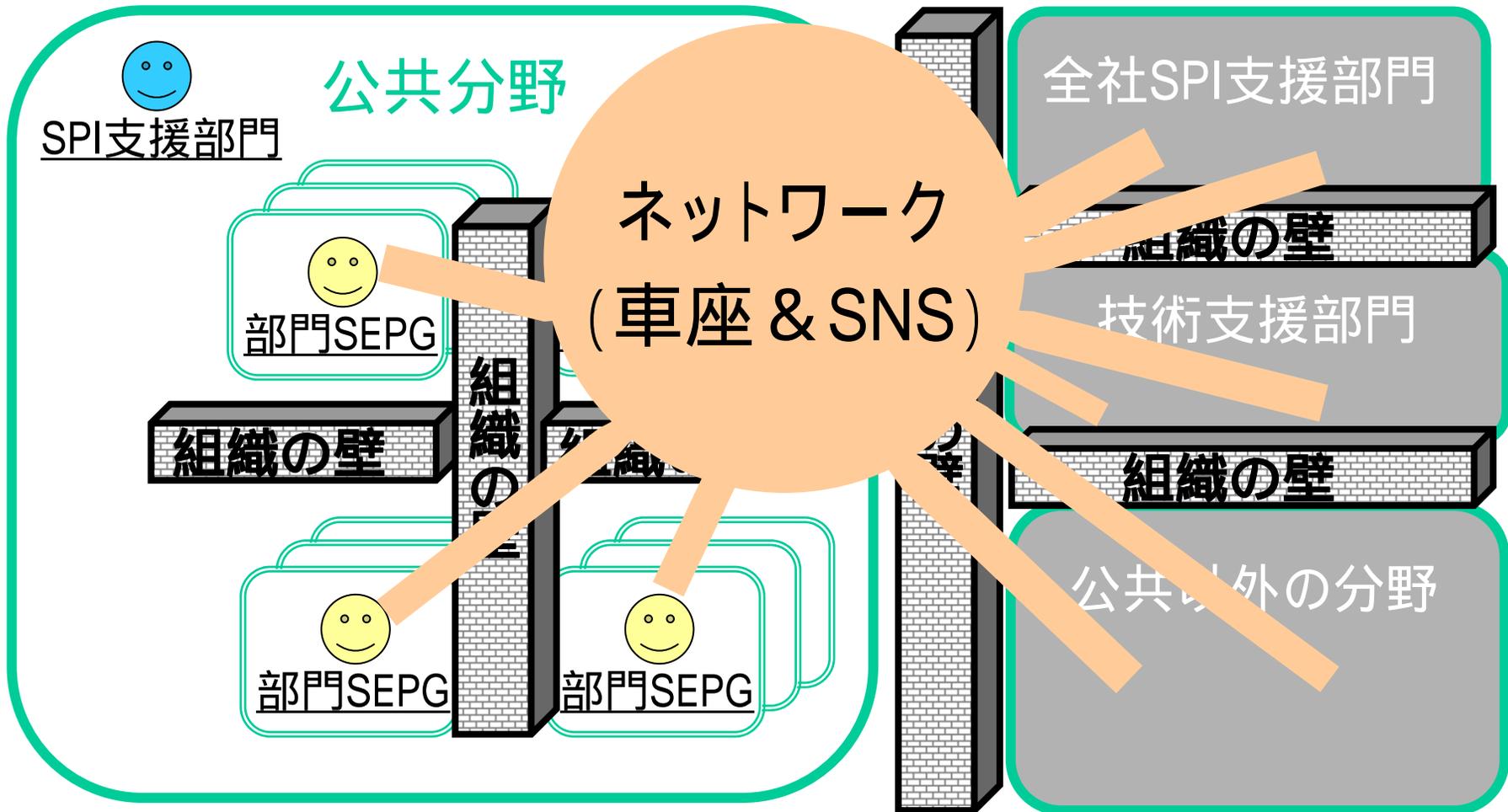


車座WGと『車座コミュニティ』のシナジー



参加者・参加部門の広がり

- 組織の壁を越えた組織横断的なネットワークへ
 - オフラインの人脈(口コミ)や社内SNSが入り口





1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. 効果
5. **苦劳点**
6. 工夫点
7. まとめ

車座WG立上げ時の苦労点

- 企画内容をハズさないための苦労点

- 企画に対するニーズ有無
- 企画実現性の見極め
- テーマ選び

企画検討段階から
参加者を巻き込んだ



- 参加メンバーが自主的に活動するための苦労点

- 参加メンバーの集め方
- 主導権を参加メンバーに持たせる
- 参加メンバーのモチベーションを保つ

SNSによる
活動の見える化

適度なマイルストーン設定
(車座集会での状況報告)



1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. 効果
5. 苦劳点
6. 工夫点
7. まとめ

車座集会・WG運営の工夫点

- 参加者と同じ目線で
 - いろいろな手法・形態を恐れずどんどん試してみる
 - 参加者のニーズは変わるもの
 - ⌘ 毎回アンケートを実施し、常に生の声を拾った！
- 雰囲気づくり
 - 本音の議論がしやすいように
 - ⌘ アイスブレイキング活用
 - ⌘ 顔が見やすい会場レイアウト
 - ⌘ 上下関係のない運営体制
- コンセプトを守って「場」を継続した
 - 「自由参加でざっくばらんに本音の議論」
 - 目的を見失わず、規模拡大は徐々に





1. 背景
2. 課題
3. 取り組み
4. 効果
5. 苦劳点
6. 工夫点
7. まとめ



改善活動を加速させたもの

- オフラインのSPI車座集会・WGという「場」
 - 集会：ホンネの情報を得る、人脈作り、モチベーションUP
 - WG：課題解決、メンバが自主的に活動
- オンラインの社内SNSという「ツール」
 - コミュニティ：活動状況・議論の「見える化」
 - 時間と場所の制約なく、気軽に情報交換
- オフラインとオンラインのシナジー
 - 組織の壁を越えたネットワークが広がった
 - ⌘ ささまざまな部門・分野に参加者が拡大した
 - 改善活動に関して交換される情報量が増加した



ご清聴ありがとうございました！

Insight for the New Paradigm

未来のしくみを、ITでつくる。

株式会社NTTデータ

【参考】2006年度のSPI車座実績

- 集会；四半期ごとに定期開催（5月、8月、11月、2月）
- 勉強会；不定期開催（12月）

名称	参加メンバ	テーマ	会議形式
第一回車座集会	公共分野：8部門16名	プロセス改善の進め方	議論
第二回車座集会	公共分野：6部門11名	有効なデータ収集・測定・分析	事例発表
第三回車座集会	公共分野：7部門11名 全社SPI支援部門：2名	形骸化しない プロセス改善活動	ワークショップ
第四回車座集会 【第一部】	公共分野：6部門13名 公共以外の分野：1部門4名		社外事例講演
第四回車座集会 【第二部】	公共分野：6部門11名 公共以外の分野：1部門4名		ワークショップ
車座勉強会	公共分野：6部門12名 公共以外の分野：2部門5名	CMMI Ver 1.2	セミナー

【参考】2006年度の振り返り(その1)

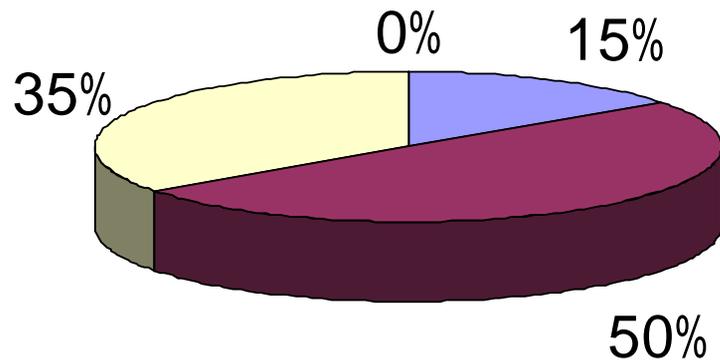
● 良かった点

- 人脈作りに貢献
- ざくばらんに本音の情報や具体的な事例を交換できた
- 参加者のモチベーションUPに寄与した

⌘ 「他部門でも同じ悩みを抱えている！私も頑張ろう！」

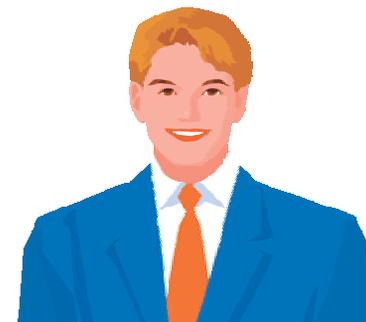
モチベーションに変化はありましたか？

(2006年度末アンケートより)



- 大いに向上した
- 向上した
- あまり向上していない
- 全く向上していない

合計65%!



【参考】2006年度の振り返り(その2)

● 改善したい問題点

- 参加者が固定化し、新しい人が参加しづらい
- 認知度が低く、参加に際し上司の理解が得にくい
- なかなか議論が深まらない…
 - ⌘ 特に、課題分析・解決策検討の時間が不足
- 活用したい情報を得ても、活用できていない
 - ⌘ 「自組織で活用したい情報を得た」…80%
 - 「既に活用した」…10%
 - 「活用する予定である(まだ未実施)」…75%

情報を活用
できていない

仮説1: 活用方法がわからない

仮説2: 実行するリソースが不足



【参考】2006年度の振り返り(その3)

● ニーズ

- 情報共有の場として、継続してほしい
- 参加者にとって、「開かれた場」であってほしい
- 他社や他部門の成功事例をもっと知りたい
- 問題解決するテーマを絞り込み、より深い議論をしたい
- 参加者の目的によって分けてほしい

⌘ 情報交換と課題解決指向の集まりは別に

情報交換
の集まり

課題解決指向
の集まり



【参考】車座WG立上げ時の苦労点

- 企画内容をハズしていないか？

- 参加者からニーズがあるのか？

- ⌘ 事務局の思い込みではダメ



アンケートやヒアリング

- 企画の実現性はどれくらいなのか？

- ⌘ 参加者を企画段階から巻き込んで一緒に検討する

車座集会を
開催

企画の意図
を説明

企画・運営に対する
ディスカッション

- WGのテーマは何がいいのか？

- ⌘ SPI推進者が現実に困っていることが知りたい！

参加者にテーマを募集

【参考】車座WG立上げ時の苦労点

- 参加者は自主的に活動してくれるのか？
 - 参加メンバーの集め方はどうするのか？
 - ⌘ メンバが揃わないとWGが成り立たない…

募集した
テーマ

参加希望を
ヒアリング

車座キックオフ
開催

人気テーマを
中心に立ち上げ

- 自主的な活動をしてくれるだろうか？
 - ⌘ 主導権は参加メンバー
 - ⌘ モチベーションを保たせる

代表者(リーダー)
を決めてもらう

SNSによる
活動の見える化

適度なマイルストーン設定
(車座集会での状況報告)