

価値ある情報が眠っていませんか 情報こそ企業競争力の源泉、 全社員が無駄なく活用できる仕組みづくりを

情報が企業にとって重要な経営資源であることは言うまでもない。しかし、単純に情報を活用せよと指示するだけでなく、まず従業員が自発的に情報活用できる環境を整える必要がある。経営トップが自らその姿勢を示したり、従業員の意識を改革するなどの策を講じると同時に、情報活用しやすい仕組みを提供することが重要だ。

企業活動のさまざまな場面で不可欠なもの、それは「情報」だ。「情報はヒト・モノ・カネと並ぶ第4の経営資源」という言葉には誰もが納得することだろう。「情報は企業活動の血液のようなもの」という表現もよく耳にする。これらは、企業活動を円滑に行うためには、必要なところに必要な情報を行き渡らせることが肝要だということを示している。

情報の非共有による 重大な落とし穴

実際、企業の中には、数多くの情報活用ニーズがある。迅速かつ確かな意思決定のための材料、円滑な業務遂行や今後の業務改善のための基礎資料など、現場の従業員から経営トップに至るまで、それぞれの業務に応じた情報が必要だ。多くの場合、情報の発生源と実際に利用する人が異なるため、適切な形で共有し、流通させることが求められる。

しかし、なかなか情報の共有が進まず、個人や特定の組織で情報が埋もれたままになっているケースが多い。例えば、今や多くの企業がグループウェアを導入しているが、そこで単なる事務連絡以上の情報が流通しているケースは少ない。ファイルサーバーを設置していても、ほとんどのユーザーが個々のPCからファイルのバックアップやアーカイブをしているだけということも見受けられる。あるいは、システム化を進めてきたにもかかわらず、いまだに紙の書類を使わねばならない業務が多いため、情報の共有が難しい企業もある。

こうした企業では、情報の流通が遅れたり、情報が眠ったままになってしまったりする可能性が高い。情報を各人が死蔵させている、誰がどのような情報を持っているか周囲からは把握しにくいいため、結果として有用な情報であっても、必要な人に届かず、活用される機会もなくなってしまふ。電子化しているが共有が進んでいない状態ではなおさらだ。

それどころか、ときには大問題を引き起こす危険もある。例えば、業務上の安全管理や企業の危機管理に必要な情報が共有されなければ、リスクの低減は難しくなってくる。また、どこにどのような情報があるかを把握できなければ、情報を適切に管理することができ

ない。情報セキュリティの観点からも大いに改善の余地がある。

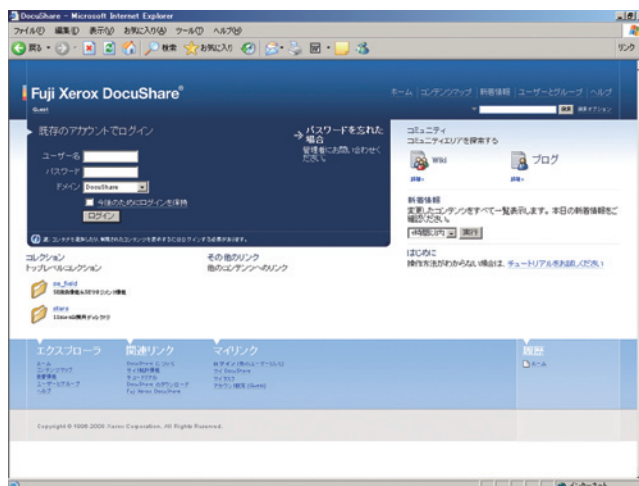
情報の共有は、情報マネジメントの中でも重要なポイントなのであり、こうした状況を改善していくには、情報共有の促進を図る仕組みの導入が望ましい。

必要とする人が、必要なときに、 必要な情報にアクセスできる仕組み

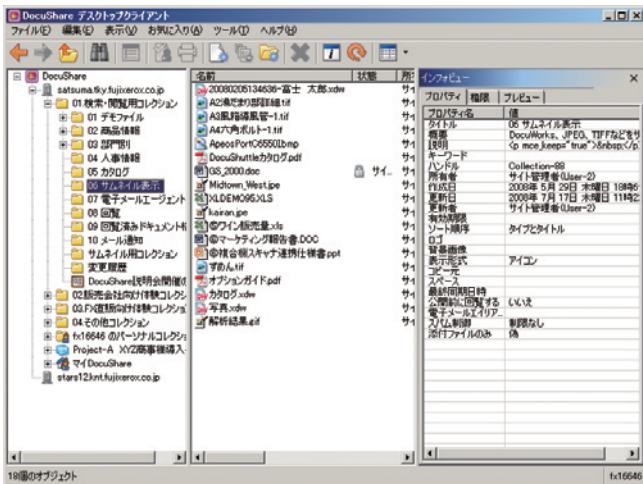
個々人が情報を眠らせないようにするには、どのような仕組みが必要なのか。まずはシステム面から考えてみよう。

一般的に、企業で組織的な活用が求められる情報の大半は業務処理に合わせた体裁・形式の文書であるが、グループウェアは文書の管理や活用を主目的としたものではないため、特に情報の保管や、出し入れに関連した機能が不足しがちだ。また、ファイルサーバーに情報を保存していても、情報の所在や内容は分かりにくい。

ここでは、導入しやすさから多くの企業で採用されている、米国ゼロックス社が開発し、日本では富士ゼロックスが販売するWebベースの情報活用ソフトウェア「DocuShare（ドキュシェア）」を用いて、各種機能がどのように情報活用を促進するのか説明しよう（画面1）。



画面1 DocuShareには、あらゆる文書（ファイル）を登録可能。Webベースのソリューションであり、各種ブラウザから手軽に利用できる



画面2 エクスプローラのような操作感で扱えるクライアント用ソフトウェア「DocuShare デスクトップクライアント」もある

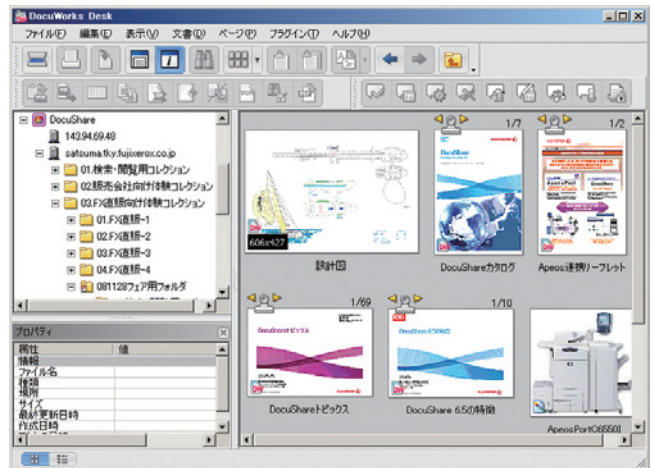
情報を必要とする人が、必要なときに手に入れたい情報にアクセスできるようになっていなければ、情報活用はなかなか促進されない。そこで、情報マネジメントを目的とし、そのための機能が備わった専用ツールを活用することが望ましい。

DocuShare は、その名の通り、情報の共有を活性化するために開発されたソリューションツールだ。最初のリリースは 1997 年で、長い期間を経て機能拡充が進み、現在ではバージョン 6.5 が最新となっている。世界 80 カ国で導入実績があり、日本でも 3000 サーバー以上が販売されている。

DocuShare は、ブラウザ以外にも Windows デスクトップとのインターフェイス・ユーティリティ「デスクトップクライアント」、あるいは富士ゼロックスが提供するドキュメント・ハンドリング・ソフトウェア「DocuWorks (ドキュワークス)」を介して利用できる。DocuShare 上では、各ユーザーや、ユーザーグループ単位でさまざまな権限を設けることが可能で、ユーザー自身が権利を与えられている文書やフォルダに対しては自ら自由にアクセス権を設定できる。例えば、フォルダに登録した文書を社内で共有したいならば、他者からのアクセスを可能としておけばよい。一方、他者あるいは他部門に開示したくない文書は、アクセス権なしで設定しておくことで、存在さえ見えないようになっている。管理者の負担にならず、情報の安全な管理に役立つ機能だ(画面2)。

蓄積された文書を活用する際にも、きめ細かな検索機能で必要な文書を素早く見付け出せる。DocuShare 上では、文書カテゴリに応じた属性項目を各文書に追加し、それをキーとして検索することも可能だ。例えば、「契約書」カテゴリの文書には「契約先」「契約期限」などの属性値を付けるように設定しておけば、それを利用して検索できる。

文書の閲覧機能も、特定のユーザーに対して情報を確実に引き渡す際に利用価値が高い。複数文書に対応しており、一斉／順次、閲覧者に求めるアクションなどの細かい設定がユーザー自身の手で行える。設定した閲覧パターンを登録して再利用することも可能だ。また、組織内で情報を発信したい場合には、Wiki やブログの機能も役立つ。各種文書を公開するのももちろん、文書に関連した説明も一括して公開可能なため、ほかのユーザーとのコミュニケーションに活用できる。



画面3 DocuWorksとの連携

なお、DocuShare 上でユーザーが行った操作は、履歴として記録されており、情報のトレーサビリティを実現している。これは、情報セキュリティ面での効果はもちろん、情報共有の度合いを見極めるにも役立つ。どの文書にどのユーザーがアクセスしたのか、どのように更新されてきたのか、あるいはどのユーザーがどのような操作を行ったかなどを検証することで、社内での情報共有の目安を得ることができる。

紙文書との連携 ワークフロー構築など多彩な応用範囲

DocuShare は、ほかのさまざまな製品との連携で、さらに情報活用の幅を広げることができる。例えば、DocuWorks を DocuShare クライアントとして利用することができ、DocuWorks 文書の活用はもちろん、PC 上の文書と DocuShare 上の文書を区別せず使えるようになる(画面3)。

デジタル複合機「ApeosPort」シリーズでは、タッチパネル上で DocuShare サーバー内を閲覧でき、フォルダを選択し、紙文書をスキャンして DocuShare に登録したり、DocuShare 上の文書を直接印刷指示し、出力することが可能だ。セキュリティ上の都合などにより PC を設置していない場所でも、DocuShare による情報共有が実現することになる。

さらに、文書を効率よくネットワーク配信するための入力サポートソフトウェア「ApeosWare Flow Service」(AWFS) を組み合わせることで、複合機やファクスから入力した電子ファイルを必要に応じて加工、DocuShare へ配信、登録するという一連の流れを自動化する。なお、AWFS は一般のファイルサーバーにも対応しているが、DocuShare との組み合わせで、情報をより円滑に流通・活用できるようになる。

例えば、ある大手企業では、日報などの状況報告を各地域の事務所から本部へ送る手段として、このシステム連携を活用している。各事業所の複合機からスキャンされた文書が DocuShare 上に登録さ

れると、適切な部門や社員に対して即座にメールで通知される仕組みになっているという。従来はファクスで送っていたが、現場の業務をほとんど変えることなく、情報伝達の即時性を高めることができたというわけである(図)。

そのほか、DocuShareには開発ツールキットも用意されており、さまざまなシステムとの連携や、独自の機能追加も可能となっている。例えば、アーカイブソリューションと連携させ、利用頻度の低下した古い文書を DocuShare 上からアーカイブ用のサーバーに移行し、サーバーリソースを有効活用するといったシステムも実現可能だ。

情報活用を促進させるには トップの姿勢も重要

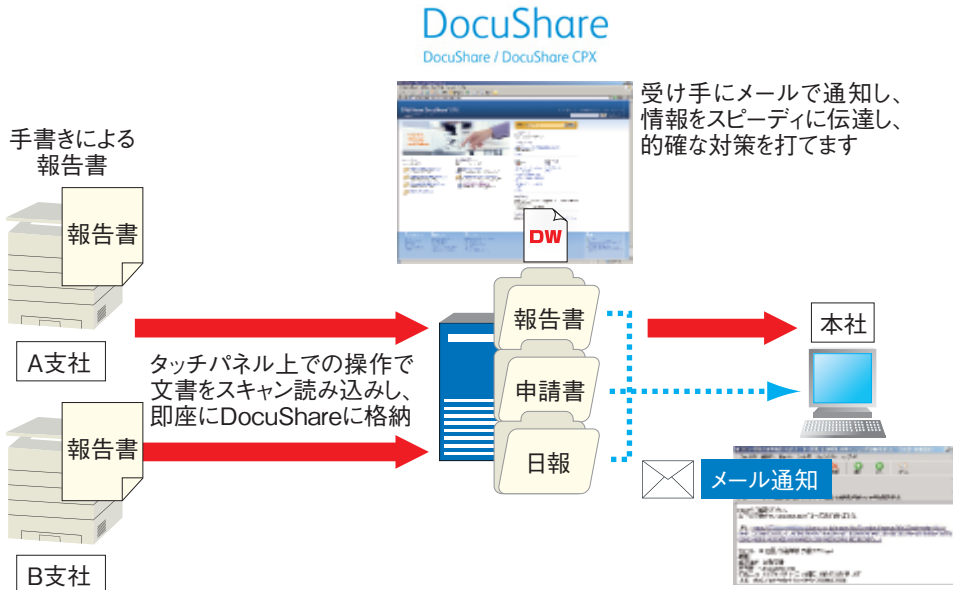
DocuShare 上に文書を登録しておけば、さまざまな形でほかの

ユーザーに役立ち、業務を効率的に進められるようになる。こうしたメリットが享受されるから、情報の蓄積もユーザーが自発的に行なうようになるのではないだろうか。そして、十分な蓄積がなされれば、過去の膨大な蓄積情報を活用できるナレッジベースとしての意義も高まってくるはずだ。

従業員が自発的に情報を蓄え、整理、活用していく雰囲気を作るためにも、まずは経営トップの方に文書管理システムを率先してご活用いただきたい。例えば、メール添付の文書を送る仕組みを廃止して文書管理システムを活用したり、部下からの報告書をすべて文書管理システムでの回付に移行するなど、自らが積極的な姿勢を見せ、システムへ移行するような土壌を作ることによって、従業員にも情報共有の意識は浸透していくはずだ。

新たなシステムの導入に抵抗がある人は多いが、実際に導入してみると使い勝手も良く便利なものである。情報を上手に活用すればどのようなメリットがあるのか、そのことをぜひ広く知ってもらいたい。

図 ある大手企業では、複合機を活用して情報共有の迅速化を図っている



富士ゼロックス株式会社 DocuShare情報サイト <http://www.fujixerox.co.jp/product/docushare/>