

第四回 IT 活用研究会(東京) 議事録

日時:	2011/06/14(火) 14:00~17:00
会場:	クオリティ(株) 本社 6F 会議室
テーマ:	企業の情報インフラとしての SNS の活用
講師:	日本 IBM 株式会社 ソフトウェア事業 Lotus 事業部 ソーシャルウェア・エバンジェリスト 行木 陽子 氏
司会・進行:	IT 活用研究会座長 株式会社リコー IT/S 本部 IT/S 本部 IT/S 技術センター システムインフラグループ シニアスペシャリスト 宮腰 寿之 氏

※ 当研究会の運営方針により、個人/会社名を特定できる発言、および発表者から公開の許可を得られなかった内容は 議事録より削除されています。あらかじめご了承ください。

■講演への質問&ディスカッション

Q: SNSをやっていくには、会社の中でのミッション、どういった幅で仕事をやるのかということが重要になる。コンサル業務担当は効果を出しやすいと思うが、他部門はそうでもないように感じる。全員が効果を出すのは難しいと思うがどうか？

A: 開発部門が一番効果を出している。開発部門でお客様視点のメンバーがあまり居ないので、そういった部分で、他部門の意見が、入ってくると効果的である。80%は自分の仕事、20%は他社への還元という切り分けを社内施策として配信するなど。

Q: SNSを通じて、他社へ知識を還元していくことに、社内評価制度でプラスポイントになったりするの？

A: 社内評価制度で、他部門へのギブバックという項目がある。

Q: ファイルアップロードの機能について不適切なコンテンツのアップロードなど管理できるのか。

A: ファイルをアップロードしたオーナーが、メンバーの閲覧権限をつけることはできる。

Q: モバイル対応の部分は、携帯電話は対応しているのか

A: 携帯電話には対応していない。

■本日参加の目的

- ・SNSに関する知識があまりなく、参考にしたい
- ・SNSを使ったビジネス、マーケティング以外にもっと面白い使い方があってほしいと思って参加した。
- ・ソーシャルラーニングの委員会に抜擢された。ただ SNSには可能性があると考えている。企業内で蓄積されたナレッジは財産である。そういったものを、情報発信、情報共有できれば良いと考えている。
- ・文具とITのハイブリッドを研究する部署。情報が人間の行動を変える、行動を変えれば感情を変える。SNSには

その可能性がある。

・ここ最近社内で SNS を活用できないかという話が持ち上がっていて、Facebook など試しているが、社風としてコミュニケーションを積極的に取ろうとする文化ではないので、どうやって SNS を使えば浸透するのかどうか聞きたい。

・社内 SNS を 4 月から導入してみて、思った以上のインパクトがあった。考えるより導入してみた方が良い。ビジネスパートナーと SNS を共有できた事例などがあれば聞きたい。

・ナレッジマネジメントなどを提案する側。掲示板レベルの提案しかしていなく、無力感があった。SNS を提案の中に入れていきたい。

・社内では SNS はまだ遊びだと思われる。どういった業務利用の事例があるのか知りたく参加した。IBM ぐらい膨大な拠点がある場合はプロフィールの公開など、繋がっていく効果はあると思うが、小規模の場合効果のほどはどうかと考えている。

Q: グループウェアと SNS の切り分けは何なのか？

A: グループウェアが拡張したものがソーシャルウェアだと考えている。人が持っている情報が人を繋げるという部分をソーシャルウェアは持っている。

・SNS の企業内利用の部分の具体的事例が聞きたい

・サービス業である。業界としてもお客様の声をサービスに生かすというのが最大のテーマ。

少人数なので、使い方は限られると考えている。自社のユーザー様とゆるいコミュニティを作りたい。プロダクトを通じてのみコミュニケーションが取れている状態なので、別の部分でコミュニケーションを取ると考えた場合、SNS 無視してはやっていけないと考えている。

・社内で女性管理職が少数だが、その中で情報配信をしていけないか検討中。ワーキングマザーやキャリアアップに関してなど。

どういった媒体を使えば良いのか。SNS が使えるかどうかの情報を持ち帰りたい。

・Notes の囚われ人のような文化になっている。SNS という聞こえ耳を持たないので、事例を持ち帰って説得の材料にしたい。

先ほどの女性のコミュニティも良いし、若手の教育など、色々用途はある。

・社内プロジェクトなどで、自部門の内容しか知らない。どうやって共有していくか。

・SNS を検討しているが、Facebook のようなツールをそのまま企業導入できるかという、セキュリティ面で課題がある。

■フリーディスカッション

グループウェアとソーシャルウェアの違いは？

まず課題の抽出→課題解決。どうフィットするのかという判断基準を作れるか。ツールで分けてはいけないと考えている。

→提案する側としてもツール論に入ってはいけないと考えている。どうやってお客様の課題を解決するかが重要である。

自己矛盾になるかもしれないが、課題を抽出しろと言われて、本当に整理して抽出できる人はほとんどいない。

よって、IBM のようにツールを持っている側が、顧客にソリューション提案をし、ズレている部分を埋めていくという形が良いと考える。

→始めるきっかけとか目的がハッキリしている場合は成功しやすい。先ほど出ていた教育の部分などは、当然集合研修でやるのだが、その後の拡がりがない。研修を発着点として、拡げていくというツールとして、ソーシャルは、ハマると考える。

拠点単位での情報共有しかされていなかったお客様において、縦のコミュニケーションはガバナンスを効かせ、横のつながりをソーシャルで行なっている事例。

企業の中で仕事のやり方をディスカッションし、また仕事のやり方を変えるきっかけとしてソーシャルツールをレクチャーする、という両方が無いといけない。

→このツールを使いましょうというアプローチは良くない。自分がやっている業務にこれが使えるというフロー。

どこからが業務でどこまでがプライベートなのか。下手すると業務データがそこから漏れてしまうということになりかねない。

→難しいのは、データを Facebook 上に置くことになるため、セキュリティが担保できなくなる。マーケティングツールとしては非常に有効だが、ビジネスプロセスの中で使用するの、まだリスクだと思う。

ソーシャルを入れた時に、リテラシーアップのためのファシリテーションを行なわないと、消えていってしまう気がする。

SNS といった場合、対象は不特定多数ということを明言してくれると理解しやすいと考えるがどうか。

→Twitter タイプ、Facebook タイプ、mixi タイプ、あるが、不特定多数は Twitter、Facebook は基本実名なので違う。社内で SNS を立ち上げようとなった時に、誹謗中傷が怖いので、実名でやろうということになった。その際に Facebook のオープンソースを使おうということになった。ソーシャルをグループウェアで行なうか否かは、具体的な課題によるところだと考える。

Notes を使う場合、ID は管理者が発行するものだが、IBM Connection の場合は ID の発行はどうか？

→会社の統一ディレクトリと連携しており、ID 管理をそこで行なっている。

メアドが部署で一つといった場合はどう管理するのか？

→LDAP や ActiveDirectory などのディレクトリサービスがあれば管理が可能である。

どこからが Notes で、どこまでが IBM Connections なのかという切り分け。Notes は全員が使わなければ、仕事ができない。

IBM Connections はまだ、使っていない人もいる。仕事に役立てれば使うという形。

ソーシャルは、1対1の時もあるし、1対多数の場合もある。例えば自分の作った資料をソーシャルにアップロードして、思いもよらない人が、その資料を使って、お客様に提案するなど、コミュニケーションの形が全然違う。

それをどうやって生かすかというところに、現状は課題があって、メールが適合する課題とソーシャルが適合する課題。やっぱり会社で使うツールとして考えた時にはカチッとしたもの、でも若者を取り込んでいくといった時にはソーシャルの大きな流れがある。

インターネットで使用する場合とイントラネットで使用する場合は、管理の仕方が変わってくる。イントラの場合は個人を特定するアカウントが必要。セキュリティ上問題が出てくる。

先に相手が見えているのが Notes、SNS は自分でプロフィールや課題を発信して、予想しないところからレスポンスがあるという魅力。