

「ソリューション研究会」レポート

分科会活動の成果報告書を提出

アシストのお客様主体のユーザー会として、20年以上にわたり活動する「ソリューション研究会」。

2019年度の参加メンバーは、それぞれの分科会において1年間にわたってテーマの研究を重ね、2019年12月に集大成となる成果報告書を提出しました。ここでは成果報告書から1年間の活動を振り返り、どのように研究テーマを掘り下げて解決策や展望を導き出したのか、その概要を紹介します。



各分科会の成果報告書と各地区大会での評価はこちらで閲覧できます。

<https://www.ashisuto.co.jp/corporate/user/solution-group/>

パスワード: **soldoc**

ソリューション研究会 2019年度分科会 全国大会

各地区で選ばれた代表4チームが、全国大会での最優秀賞を競って発表します。

日程: 2020年4月17日(金)
13:30 ~ 18:15

会場: 電気ビル 共創館
(福岡県福岡市中央区)

組織改革

分科会テーマ 情報システム部門のあるべき姿 ~どう変わっていくべきなのか~

東日本 分科会

日進月歩のITの世界において、情報システム部門も同じように進化し続けることが求められ、「あるべき姿」も移り変わっていく。けれども現実には部門が組織として環境の変化にうまく対処できないケースもある。そのため、常に変化に対応できる自己診断プロセスを考える必要がある。本分科会では、WHOによる「健康づくりのためのオタワ憲章」を切り口とし、部門が抱える多くの課題を病気になぞらえ、「運用改善めんどくさい病」「キャリアパス閉鎖症」といったネーミングを一例として紹介。自己診断、自己解決を図り、自ら変化に対応できることが重要と提言した。

西日本 分科会

情報システム部門が抱える現状の課題を①業務部門への提案不足、②先端技術研究の遅れ、③部門の価値が上がらないの三つに集約。それぞれの真因を探り、解決には①部門内で能動的になる、②先端技術研究のための目的を探す、③部門間で能動的になることが必要であるとして、2~3年後に達成可能な手段を検討した。調査分析で得られた手段を説明するとともにチェックリストを作成し、各企業の状況と優先度に応じた手段を実行させることが可能になると結論付けた。

分科会テーマ 「働き方改革」成功の指標 ~働き方改革に寄与するIT活用事例~

東日本 分科会

働き方改革の阻害要因の分析を行い、個々の考え方やコミュニケーションといった「人」の問題に着目。これを検証するため、働き方改革を推進するプロセスを実践することで、成功の指標を導き出そうと考えた。仮想会社を設定し経営層と従業員チームに分かれて施策を提案し合い、それぞれの立場で議論した。議論の分析結果より、改革成功の三つの指標①縦型から横型へ、②視座の差を埋める、③根気と対話を導き出した。

システム運用

分科会テーマ RPA導入の課題

～人材育成とシステムにおける課題解決方法～

東日本 分科会

RPA導入後に分かってきた問題について議論し、①RPAのシステムに関する問題、②RPAにおける人材育成というテーマを設定した。①については問題をさらに整理して「体制と役割分担の問題」など10個のポイントをまとめ、アンケートによる裏付けを経て企業が取り組むべき課題と対応策を考察し、ガイドラインを作成。②についてはRPA人材に期待される適性や必要なスキルの仮説を立て、裏付けのためにアンケートを実施。その結果から業務部門を含めた体制での育成・促進活動方法や、スキルチェックシートを提言した。

～ビジネスへのRPAの利活用～

中日本 分科会

RPA導入の主な課題が①RPA導入体制の構築、②RPA適用業務の選定であるとして、導入企業の事例やアンケート結果などから解決策を探った。①については導入アプローチが経営層主導、現場部門主導のどちらでも各部門の連携が大切であり、RPA推進組織という横断的な体制をとることが望ましいとした。②については業務の可視化や分析を踏まえたBPRを伴うことがRPA導入の成功につながると提言。コンサルティングの起用、プロセスマイニングの活用など、企業の状況に応じた複数のRPA導入アプローチを示した。

～ビジネスへのRPAの利活用～

西日本 分科会

分科会メンバー各社のRPA導入事例からRPAの成果と課題について議論し、RPA導入の課題を①業務改善／改革の手段としてRPAが有用であるかを確認する「導入検討ステップ」、②導入決定後、全社展開を推進する「全社展開ステップ」の二つのフェーズに分類。各フェーズにおける課題を抽出し、対象業務選定や推進体制の構築など課題を解決する施策を整理してRPA導入を成功に導くガイドラインを作成した。ガイドライン検証のために、分科会メンバー各社のRPA導入の課題をガイドラインに当てはめて解決策を提示した。

分科会テーマ 運用のあるべき姿

運用のあるべき姿 ～システム運用業務に関する課題と解決の方向性～

東日本A 分科会

近年、ITシステム運用において定型業務の自動化が進んでいるが、事象によって判断が異なる非定型業務は自動化されていない。分科会では、理想の運用が「承認プロセスを含め、定型／非定型業務にかかわらず全ての運用業務が自動化されている」ことであると定義し、現在の運用から自動化を検討する際に直面する課題や、課題解決につながる技術的要素を整理した。さらに理想の運用を実施するために生じる課題を①技術的課題、②組織的課題、③遵法的課題の三つに分類。それぞれの望ましい解決の方向性について論じた。

AIやRPAで運用の自動化はどこまで進化するか人材不足を打破したい ～人×仕組みの掛け算へ～

東日本B 分科会

現在、多くのシステム運用者がヘルプデスク業務を兼任し、本業務を圧迫している。そこで「ヘルプデスク業務の負担を減らして本業務に注力できる状態にすること」がシステム運用の改善につながると考え、その施策を検討。運用に関する問い合わせ内容を社内ユーザーが参照する「内部ナレッジ」と、ユーザー（ヘルプデスク利用者）が参照する「外部ナレッジ」に分けて、既存の技術（ナレッジ管理システムとAIチャットボット）を軸に調査・検討を行い、ナレッジ活用における段階的アプローチを定義した。

運用のあるべき姿 ～AIやRPAで運用の自動化はどこまで進化するか～

中日本 分科会

運用自動化の成功には、経営者・管理者・実行者が共通の目標を持ち、互いの立場を理解することが重要であると考え、事例の分析を行った。運用における人の手がかからない状態を「運用ZERO」と名付け「①知識、技術力」「②コスト」「③人」が運用に与える問題に着目した。運用現場における理想像「ありたい姿」とその現場での「あるべき姿」とのギャップを把握し、「現実的な運用ZERO」を実現するためのキーワードとして、「QCD最適化」「関係者三位一体」を掲げ、報告を取りまとめている。

プロジェクト管理

分科会テーマ プロジェクトマネジメントは変わるべきか

～今どきのプロマネが知っておくべきこと～

東日本 分科会

システム開発プロジェクトの成功を阻害する要因について議論し、個々のスキル差異から生じる属人化の影響が大きい点に着目。属人化したプロジェクトマネジメントスキルを平準化するために、AIの機械学習が有効ではないかと考えて研究を進めた。研究ではマネジメントフェーズごとに属人的な課題を抽出した上で、AI活用のメリットや効果を考察。さらに「スコープマネジメント」の課題にスポットを当てて、課題の定義・実例・原因・AI活用イメージを詳細検討した。

西日本 分科会

技術や働き方、およびマネジメントスタイルの変化に対応するため、①先進技術への取り組み、②リスクマネジメント、③人材不足、④リーダーシップ、⑤コミュニケーション、⑥開発手法、⑦QCDの七つの視点から課題と対策をまとめ、プロジェクトマネージャーが実践すべきことを整理。具体的なモデルケースを挙げてシミュレーションを行い、プロジェクトマネジメントには「すぐにでも変わるべきもの」と「変わらずさらに強化するもの」があると結論付けた。

情報活用

分科会テーマ セルフサービスBIを使いこなすには

～ツールに必要な機能、ユーザーに必要なスキル～

東日本 分科会

セルフサービスBI導入時の失敗事例に着目し、失敗の原因によって①経営層トップダウン型、②現場独断導入型、③小規模導入未発展型、④人材・教育不足型、⑤導入目的不明瞭型のパターンに分けられるとして解決方法を検討。セルフサービスBIの導入、初期の利用、普及・展開におけるポイントを整理してベストプラクティスを定義し、その成果物として非IT部門主導で自社データを使いこなす、業務生産性を向上させる指南書となる「セルフサービスBI導入・推進ガイドライン」を作成した。

分科会テーマ AIで始まる新しい情報活用～AI/IoT時代の情報活用とは～

中日本 分科会

分科会メンバーを2チームに分けて、一方は身近な困り事を解決するAIツール作成のため画像認識技術を活用したゴミ分別に挑戦。もう一方はAI導入企業やAIの有識者にインタビューを行い、AI活用全体における課題や解決策を調査した。両チームの研究で浮き彫りになったAIの課題を「リソースに関する課題」と「AI固有の技術的課題」の2テーマに分類し、各課題の解決策を検討。研究のまとめとして、AIがさらに社会に浸透するためにはAIの課題・問題に正面から向き合い、着実に解決することが重要と提言した。

分科会テーマ 情報活用におけるKPIの求め方～情報活用はどうなったら成功か～

西日本 分科会

企業や組織の情報活用事例やアンケート結果を基に分析を実施し、情報活用の目的を「事象・状況に対する的確な対応を行い、より良い未来を実現する確率を上げる」と定義。既存のDIKWモデルをベースに、データ化されていない事象からデータ→知識→知恵へと昇華させることで情報活用を成功に導くPDIKWモデルを作成した。また、事業KPIからJ-KGI(情報活用のKGI)を決定し、情報活用のKPI(J-KPI)を設定する方法を提言。これらの理論を実際の情報活用事例に適用するために実践ガイドを作成した。

開発ツール／セキュリティ

分科会テーマ 近年の開発手法、開発ツールの考察～アジャイル、DevOps、超高速開発ツール～

東日本
分科会

近年はシステム開発環境が充足する一方で、システム開発の失敗はなくなる。その原因を探るため「プロジェクトで問題を抱えているSEは、開発手法に関する知識や開発ツールの有効性を認識していない」という仮説を立て、アンケートや個別ヒアリングにてシステム開発環境の現状を調査。結果の分析を経て、令和時代のシステム開発において重要視されるバイモーダルITに対応する開発手法の使い分けや、超高速開発ツールの利用について考察。これらの知識やスキルを習得するためSEや組織がとるべき行動を提言した。

分科会テーマ クラウド時代におけるセキュリティの最適解

～ハイブリッドクラウド、マルチクラウドを前提としたセキュリティ対策～

東日本
分科会

クラウド利用時のセキュリティリスクは責任の所在が曖昧な部分が多く、セキュリティインシデントが発生した場合、誰が責任を取るのかが分かりにくいことが多い。本分科会では、クラウドの事業者と利用者の責任範囲を明確にするため、責任分界点の観点から調査を行った。各クラウドサービスの特徴から一般的な責任分界点を整理し、その上で責任分界点の境界に潜むリスク、複数のレイヤーにまたがるリスクなど、色々なパターンでの責任分界点の分析結果を提示。様々な状況に対する責任の所在を明確にした。

ビジネスモデル

分科会テーマ 創造しよう！新ビジネスモデル～新ビジネスモデルを考える～

中日本A
分科会

新ビジネスモデルを創造するノウハウの蓄積、共有を目的に、既存の成功しているビジネスモデルや身の回りの困り事などからオリジナルのビジネスモデルを考案。採算性・独創性・発展性などの観点から議論を重ね、シニアの情報収集や仲間づくりを支援するスマホ用アプリ「行こい～憩～」を考案し、事業計画書を作成した。ビジネスモデルを創造する方法については「成功しているビジネスモデル」から成功要素を洗い出し、それを基に議論を重ねて様々なビジネスモデルを考案。また議論の中で得た気づきを「虎の巻」として示した。

中日本B
分科会

新しいビジネスモデル創造について研究・体験するため、各メンバーがビジネスモデルのアイデアを出しあった中で、共通項として、また最も研究したいテーマとして「マッチングアプリ」を設定。既存のマッチングアプリのビジネスモデルを詳細に調査し、成功要因や将来の展望といった側面から、企業にマッチングアプリを提供する新しいビジネスモデルを考案した。活動を振り返って「ゼロから創造するのは難しいが、既存のビジネスモデルから発想の転換を行うことで新たなビジネスモデルの創造につながるのでは」と締めくくっている。

Adviser's Comment

2019年度も全国18全ての分科会から、1年間の活動経緯や研究内容がまとめられた成果報告書が提出されました。ビジネスにおけるITの役割が極めて重要な現在、情報システム部門はかつてない環境変化にどう対応すべきかがいずれも大きなテーマになっています。プレゼンテーションだけでなく、活動内容を基に報告書を作成することも当研究会の特長であり、活動を通じ参加メンバーの知見が充実することで主張が明確になったのではないかと思います。このような活動がユーザー企業のお役に立てれば幸いです。



西村 成一郎氏

2019年度
ソリューション研究会 会長