アシストユーザー会

「ソリューション研究会」レポート

このコーナーでは、アシストのお客様メンバーによる1年間の研究活動（分科会）をピックアップして、その活動内容をご紹介します。

（西日本）

情報活用におけるKPIの求め方 分科会

～情報活用はどうなったら成功か～

〈これまでの主な議題〉

- 3/20 情報活用の課題共有
- 4/5 情報活用の成功事例
- 5/10 情報・活用・成功の用語の定義
- 6/6 事例の成功要因
- 7/12 主張したい点を検討
- 8/2 ガイドラインのイメージと役割分担検討
- 8/30 ガイドラインの項目／報告書の章立て

最初はメンバーがやりたいこと、考えていることを引き出すために、できるだけ発散。でも途中から情報活用のどの部分の議論をしているか明確になるようDIKWモデルを活用しました。

勝木さん 13名のメンバーが「情報」、「活用」、「成功」について異なる認識を持っていることが分かり、まずは用語の定義からスタートしました。分科会として重視していることは、時間がかかってもメンバーそれぞれの意見や主張を確認しながら進めること。研究プロセスやスケジュールを最初からガチガチに決めてしまうよりも、5回目位までは皆が意見を言い合い、発散するプロセスを多く取りました。

坂野さん ただし、各メンバーがどの領域について話しているのかを明確にするために、いくつか検討した情報活用のフレームワークの中からDIKWモデルを拠り所にすることにしました。DIKWとは、Data、Information、Knowledge、Wisdomの頭文字で、データから情報、知識、最終的には知恵（D→I→K→W）へと昇華させていくことを示しています。これを使うことによって、それぞれがどこに関心があるのかもはっきりしました。

河内山さん 全メンバーで情報活用の成功事例を調査した際にも、情報活用の目的、成功要因を整理するのにこのモデルの切り口が役立ちました。これらをもとに情報活用のKPIまで導き出す予定です。

坂野さん また最終的には、メンバーの意向を反映して、単なる理論的な説明だけではなく、実際にメンバーやユーザー企業が自社で活用できる「実践ガイドライン」に落とし込むところまでを活動のスコープに入れています。

＼ レポート担当者紹介 ／

坂野宏憲さん
株式会社公文教育研究会

河内山芽以さん
日本システム技術株式会社

勝木航さん
株式会社オプテージ

メンバー募集時のテーマ

情報活用のためのツールが多数提供され、データのビジュアル化も可能になりました。さて、それで現場の情報活用は改善し、判断、決断につながるような情報活用が可能になったのでしょうか。分析ツールやビジュアライズツール以外に、何があれば、何をすれば、情報活用が進むのでしょうか。情報やデータを活用するというのはどういうことか、どうなったら情報活用は成功したと言えるのかについて検討します。

発言回数の増加や並行作業の促進を狙ってグループ活動を効果的に利用！ガイドライン案の検討が進む一方、少人数で報告書の骨子をまとめました。

▶ ガイドライン班

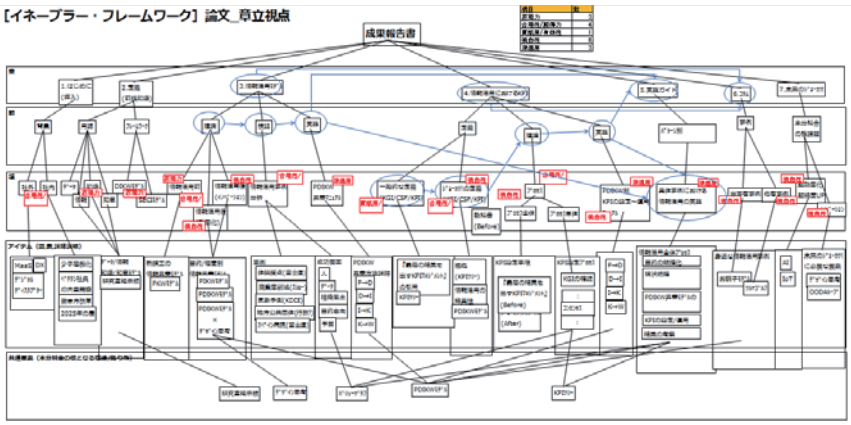
河内山さん ガイドラインを作るために必要なキーワードをふせんで出し合いました。データの量や質、情報活用の目的との整合性、ITリテラシー、権限、ツール活用率、利用者の反応など、メンバーから出されたキーワードを分類してみると、KPIによる評価項目も見えてきました。

勝木さん 具体的には、目的、人、組織、データ、ツール、費用対効果などの「評価項目」です。これをDIKWモデルと掛け合わせて何らかのKPIを導き出せるのではないかと話し合いました。

▶ 成果報告書班

坂野さん 成果報告書の骨子案を考えるにあたって、これまで議論してきた内容をいったん全て「見える化」し、発散させてきた意見が全て網羅されているかをメンバーに確認してもらいました。その上で、成果報告書班3名で章立てとして構造化していったのです。現時点では、「はじめに」、「定義」、「情報活用モデル」、「情報活用におけるKPI」、「実践ガイドライン」、「コラム」、「未来の情報活用」とざっくりとした章立てができたところです。あと4ヵ月しかありませんが、これをメンバーで役割分担して文章化していきます。

Today's Pickup

イネーブラー・フレームワークを使って章立てを準備

報告書の章立てを考えるにあたっては、議論の内容を「イネーブラー・フレームワーク」を使って階層構造化しました。このフレームワークは、下位階層が上位階層を実現する要素であるという関係が成り立つ、汎用的な思考の枠組みです。