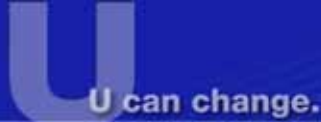


社内情報システム / 製品の 社員との共創プロセスの事例

2007年11月19日

日本電気株式会社
市場開発推進本部
今城 広志



講演の概要とターゲット聴講者

講演の概要

- ・新しいソフトウェア製品の企画にあたり、
- ・プロトタイプ版による社員向け実験システムを提供し、実際の業務で使用してもらう。
- ・Webコミュニケーションによりユーザフィードバックを得て、
- ・導入効果を検証、ユーザニーズを把握、必要機能を見極めるプロセスの実践例を紹介。
- ・課題、取り組みの内容、成果・まとめ、の構成。

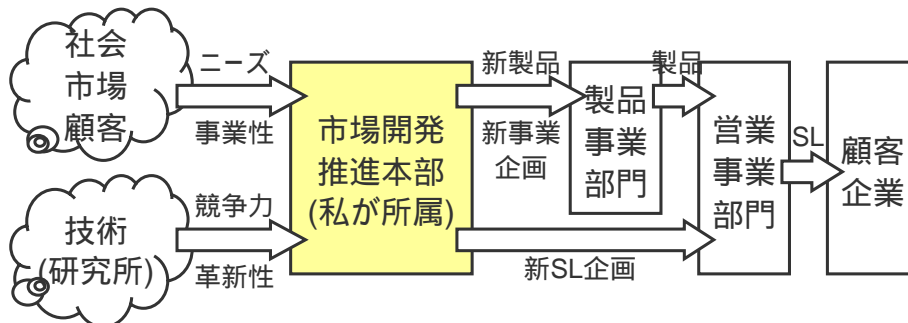
講演のターゲット

- ・製品企画・マーケティング部門、開発部門の方
(社員自身が製品のターゲットユーザにもなりうる製品)
- ・情報システム部門の方 (企画、開発、運用)

課題

背景 (私のミッション)

- ・市場・顧客の状況、技術・研究開発の動向から、新しい価値創造
- ・新しい領域の製品の企画、事業モデルの開発、事業化プロセスの確立



SL: ソリューション

新製品プロジェクトのテーマと企画推進上の課題

- ・Enterprise2.0的オフィスワーク支援情報活用システム・製品の企画
- ・価値の検証が、新領域製品の企画上の最大の課題

テーマ

- ・社内の人、情報を最大限活用できる仕組み作り
- ・オフィスのワークスタイル、業務プロセスを変革し、生産性向上
- ・社員一丸となってイノベーションを起こす組織風土作り

価値(期待する「効果」は得られるのか、どの程度の効果があるのか)をいかにして示すかが課題

- ・新領域の製品 誰も価値を理解していない
- ・期待効果: 社内の情報活用促進、働き方の改善、業務効率化、
- ・効果を上げるための、ツールの使いこなしノウハウは
- ・市場調査(ニーズや事業性調査)、競合製品調査(機能・性能の優劣比較)では、根拠を示せない

- 5 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

実証実験を通じた社員参加型製品企画

- モニタ社員に新製品プロトタイプを用いた実験システムを提供し、
- ・情報活用促進、プロセス改善、業務効率化などの効果を検証する
- ・ユーザフィードバック 改善 再評価を通じて、仕様・機能を磨く

実証実験の概要

- ・実施期間：2007年7月~9月 (3ヶ月間)
 - ・モニタ社員：500名募集 (594名参加)
 - ・目的：
 - ・効果はあるのか、どの程度か
 - ・より効果的な使い方はないか
 - ・本当のユーザニーズは何か
 - ・必要な機能は、あえて捨ててよい機能は
 - ・(システムの性能、負荷、運用性)
- モニタからのフィードバックを通して確認していく

- 6 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

実証実験運営上の課題と対策

モニタ社員とプロジェクトメンバー、モニタ同士で対話できるオープンな場を設ける

期間中、いかにして実験システムを使い続けてもらうか

- ・放っておいては、きっと使われなくなる
- ・使われなくては、効果を測定できない

より有益なユーザフィードバックをどのように得るか

- ・多くのユーザのアイデアがアイデアを呼ぶ、良い循環を作れないか

社内での協力者をいかにして獲得するか

- ・事業化してやろう、売ってやろう、社内で使ってやろうというファンを獲得できないか(社内プロモーション)
- ・モニタの10%「将来的な売り玉として評価する」目的で参加

- 7 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

他の問題意識

・必要十分な製品仕様をどう見極めるか
・社員の声を着実に改善に結びつける社内情報システムの運営とは

ユーザが求める必要十分な製品仕様をどう見極めるか

- ・競合との比較を意識して、様々な機能を盛り込みがち
- ・ユーザにとって余計な機能開発にコストをかける
- ・価格に反映(ユーザの不利益)、利幅の減少(ベンダーの不利益)
- ・「この機能は不要」とユーザを説得できる材料を揃えることが重要

社内情報システムは、ユーザの声を改善につながられているか

- ・ユーザの細かな改善要望も拾い上げる仕組みがあるか
- ・こまめな改善サイクルが回せているか
- ・そもそも、ユーザは声を上げているのか？

みなさんにお聞きします

- 8 -

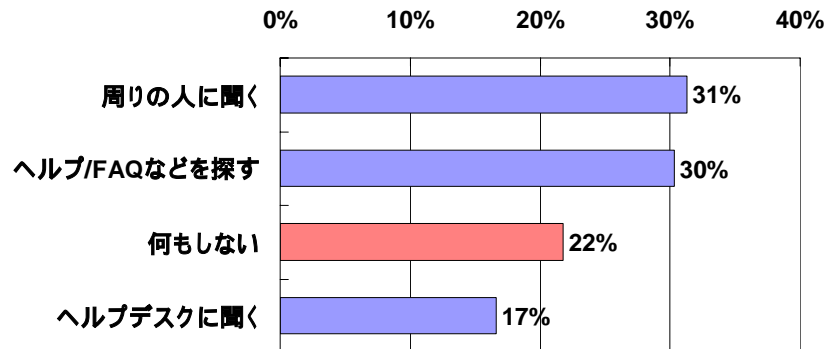
© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

(参考) 社内情報システムは改善のチャンスを逃していないか

Q：企業内システムを利用して不具合や改善すべき点を見つけたとき、まずはじめにどうしますか

(実証実験アンケート調査より)



課題まとめ

- ・新製品の価値 (効果) をいかに示すか
- ・いかにして実験システムを使い続けてもらうか
- ・より有益なユーザフィードバックをどのように得るか
- ・社内での協力者をいかにして獲得するか
- ・必要十分な仕様・機能を見極める
- ・ユーザの声を改善に結びつける社内情報システムの運営方法を示す

取り組みの内容

- 11 -

U can change.

© NEC Corporation 2007

Webコミュニケーションによる社員参加型企画・開発

- ・Wikiサイト(コミュニケーションサイト)を設け、モニタと対話しながら実験システム利用を促進し、ユーザフィードバックを引き出す
- ・モニタの体験から出る意見、要望を受け付け、システムを改善し、再度モニタによる評価を受けるサイクルを回す



- 12 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

実施内容とスケジュール

	6月	7月	8月	9月	10月
実験システム	準備	システム運用 (ログ分析など)			バージョンアップ
コミュニケーションサイト	準備	サイト運営 (質問・要望対応など)	ミニアンケート	研究技術評価	名称
メールマガジン		発行			
検証・評価		アンケート	実施、分析	アンケート	実施、分析
			グループインタビュー		

コミュニケーションサイトの開発

- ・Pukiwikiを利用し、短期で立ち上げ
- ・モニタとの対話目的に応じた各コーナーを設置、インタラクションが活発化する工夫を実施 (後述)
- ・掲示板機能(投稿、コメント返信)、投票など、インタラクションのためのプラグインが用意されており、簡単に使える。
- ・Wiki本来の機能(利用者によるページ作成・更新)は使わず。
- ・帰宅後や週末を使って1週間ほどで開発。
大半は画面デザイン調整。
- ・実験システムを利用して意見を思い立ったらすぐに書き込めるよう、実験システムから直接リンクを設ける。

コミュニケーションサイトの運営

知見、気づきを得るため、プロジェクトメンバーが直接運営

- ・5名で質問や回答内容に応じて分担
- ・3h・人 / 日(実証実験開始当初) ~ 0.2h・人 / 日程度の負荷
- ・モニタをファン化する意識で、迅速・丁寧な対応を心がけた
回答が早すぎて、モニタ同士での議論が盛り上がらない、と
モニタからの指摘も

利用状況

- ・利用者 44人 / 日 (実証実験期間中に一度でも利用した人は、
モニタの約半数)。
- ・実証実験期間中、約800件の書き込み。
- ・モニタは実名で書き込み (社員認証システムに連動)。
モニタの意見の信憑性・真剣味は高い
× プロジェクトへの否定的な意見が少なくなってしまったか

目的に応じたコーナーを設置

質問・要望コーナー

- ・目的: 実験システムへのユーザニーズを把握する。
- ・実施内容:
 - モニタの投稿により、質問、要望、不具合報告を起票。
 - コメント欄に、プロジェクトメンバーが回答、または他のモニタがさらなる意見を書き込み。
 - 意見を同じくするモニタの数を把握するために「私もそう思う」と投票ができるように。
 - 不具合・要望は、週1回のプロジェクト定例会で優先順位を吟味し、システムバージョンアップで対応。
- ・成果: 要望・不具合の洗い出しができた。
質問・回答がオープンになっていることで重複質問が少なく、対応負荷減らせた(社内システムの運営形態)。
- ・反省: 要望の量的把握はできなかった(アンケートで補完)。

井戸端会議コーナー(モニタ意見交換掲示板)

- ・目的:モニタ同士での実験システム、情報活用、業務効率化などに関する自由な議論(アイデア発掘)を期待。
- ・実施内容:
 - モニタの投稿により、議論のテーマを起票。
 - コメント欄に、他のモニタが意見を書き込み、議論を進める。
 - プロジェクトメンバーは、口出しせず。
- ・成果:盛り上がり(アンケートで補完)。
- ・反省:トリガは運営側から仕掛ける必要がある。
別途活性化している社内SNSを活用すべきだったか。

モニタ評議会コーナー (ミニアンケート)

- ・目的:プロジェクト側から提示する新機能案、コンセプトなどに対するユーザ視点での賛否を問い、定量的に把握する。
- ・実施内容:
 - プロジェクト側から、三択のミニアンケートを設置。
 - モニタは、投票ボタンをクリックして、アンケートに回答、さらに意見がある場合はコメント欄に書き込み。
 - 結果は、コミュニケーションサイト上で即時公開。
- ・成果:ある目玉機能に対するニーズが高いことを把握。
- ・反省:回数をより多く実施すべきだった。

研究所新技術レビュー

- ・目的: 製品関連新技術をユーザ視点で評価してもらい、賛否や意見を研究者にフィードバックし、研究の方向性検討に利用。
- ・実施内容:
 - 製品に適用できそうな新しい研究技術を紹介。
 - 業務におけるユースケースを想定し、どんなユーザメリットがあるのか紹介。技術の内容、独自性、NECならではの強みを説明。
 - モニタは、業務に役立つか、役立たないかを判断し、投票したり、意見をコメント欄に記入。
 - 意見へは、研究者自身がコメントを返信。
- ・成果: 各研究テーマへの注力、投資の優先順位をつけられた。
モニタからも、社内での研究技術を把握するために有効な取り組みであるとの反応(62%)。
- ・反省: 実施方法は工夫の余地有り(12%)。
理由は、動態デモが無いと、ユーザは技術や効果を理解しづらい(48%)。 実証実験の意義

- 19 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

新名称募集・投票

- ・背景: 実験システムには、開発コードを付けていたが、その名称は商標登録はできない。
一方、社内システムで認知された名称と製品名が同じだと、製品内容理解しやすく、販売しやすいとのモニタからの意見。
- ・目的: 製品・サービス名の案の発掘と選定。
- ・実施内容:
 - プロジェクト側で考案した名称案に対し、モニタから投票を受け付け。
 - モニタから、名称案や名付け方のポリシーに関する意見が多数寄せられた。
 - モニタ発案の名称を含め、再度投票を実施。
- ・成果: モニタからの提案を含む2案を商標出願。
製品名称に対する思い入れ、価値観が重要と認識。

- 20 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

システム利用動向調査、よもやま話 (プロジェクト側からの情報提供)

- ・目的: モニタの動機付けやファン化、実験システムの利用促進、システムの新しい活用方法の発掘
- ・実施内容:
 - プロジェクトのコンセプトや進捗、システムバージョンアップの内容、実験システムの活用方法をブログ的に発信。
 - モニタから、情報が役に立ったかどうか投票。また意見があればコメント欄に書き込み。
- ・成果: モニタのファン化に寄与した。
 - 実験システムの利用促進に寄与した。
 - システム利用動向を分析した情報が、ある職種の人、特定の業務に有益であることが判明した。 利用分析系機能
- ・反省: 毎日レポートや記事を追加する予定であったが、できず。

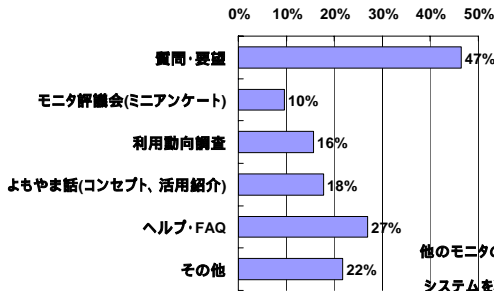
実験システムのヘルプ、FAQ

- ・背景: システムの使い方は難しくないこと、質問・要望コーナーでの対応がオープンになっていることから、ヘルプやFAQは不要と考えていた。
- ・実施内容: 何もせず。
- ・成果: 有志のモニタが、ヘルプ、FAQを作成してくれた。 Wiki的

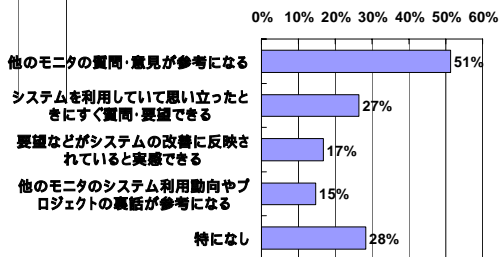
モニタ側のコミュニケーションサイトへの評価

- ・すぐに質問・要望を出せること、他の人の意見を参考にできることにモニタがメリットを感じる

有用と感じたコーナーは



コミュニケーションサイトに感じるメリットは



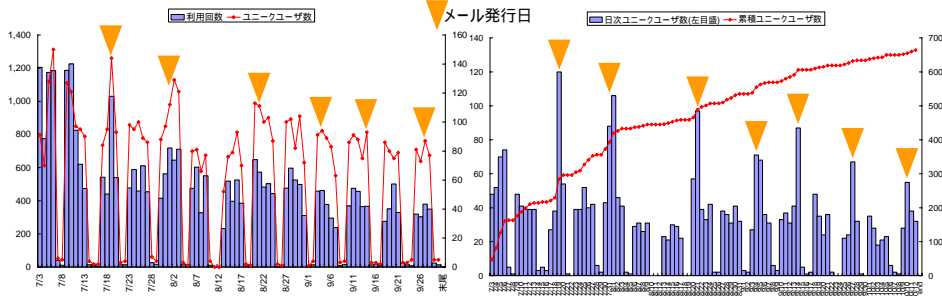
メールマガジンの発行

- ・実験システム、コミュニケーションサイトの利用促進に貢献
- ・社内ではいまだ主要な情報PUSH手段

- ・目的: 利用促進、モニタへの連絡事項の伝達
- ・実施内容: 依頼・連絡事項、システム活用案などの記事を計7回
- ・成果: モニタの79%が記事に目を通した。

実験システム利用回数とユニークユーザ数

コミュニケーションサイトユニークユーザ数(日次、累積)



システム利用ログ分析の業務活用

- ・システム利用ログ自体が業務に活用できるとの目算があり、検証製品の一機能へ
- ・社内のナレッジシステムの利用促進効果も確認

- ・システムの利用実態を把握
システム性能、許容負荷の確認
- ・分析結果をコミュニケーションサイト上でモニタに公開
利用ログの例：誰(モニタ)がどのドキュメントを閲覧したか、など製品事業部門などから、分析結果を活用し、社内外向け情報発信内容を見直したいとの声が多数出た。
- ・システム利用ログの活用アイデアをモニタから募集
 - ・48件の提案が集まった
 - ・アンケートで募集してしまったが、コミュニケーションサイト上でオープンに実施すればさらに発展の可能性あり(反省)

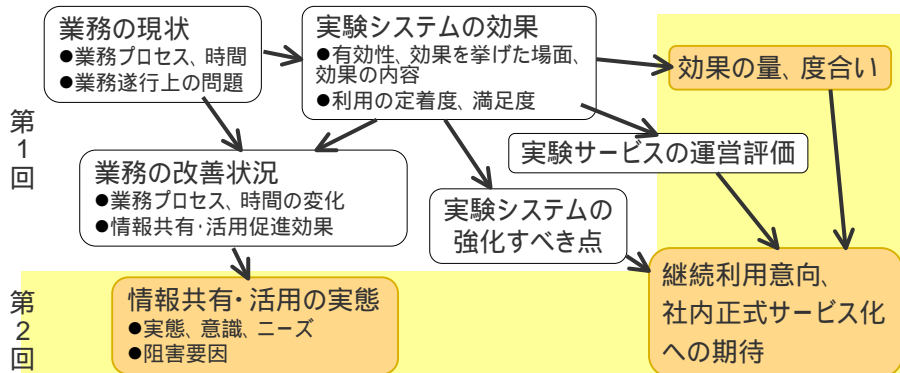
- 25 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

アンケートの設計と実施

- ・第1回 71%、第2回 64%と、高い回答率 (社員は非常に協力的)
- ・ツールは、CSVIEW/Webアンケート (弊社製)を利用
- ・定量的なデータを取るのに有効な手段
- ・オープンな場では言いづらい(?), 手厳しい意見も多数出た



- 26 -

© NEC Corporation 2007

Empowered by Innovation **NEC**

グループインタビューの実施

- ・意見が意見を引き出す好循環を実現できた (FtoFの重要性)
- ・思わぬアイデアの発掘に有効

実施概要

- ・アンケートのフリー回答から、社内での情報共有・活用における問題意識が高いと思われるモニタを選抜。
- ・司会役、モニタ6名、プロジェクトメンバー1名で、1.5hのセッションを実施。
- ・事前にインタビューの方向性のみ設計。
 - ・業務上の問題意識 (自己紹介兼ねて)
 - ・実験システムは、業務上何の役に立ったか
 - ・社内の情報共有・活用における問題とは
 - ・個々人から始めるべき対策 / システムがサポートすべき事項とは

成果・まとめ

プロジェクトにおける成果

成果

- ・製品化、社内正式サービス化への根拠を示せた
 - ・モニタの、機能面への高い満足 (人数比78%、度数120)、
 - ・社内正式サービス化への強い要望 (81%)
 - ・効果 (効率化、プロセス改善、アイデア創出、会社への貢献意識の高まり、ストレス軽減) を把握
 - ・仕様、機能の過不足も明確化 (投資規模の明確化)
 - ・以上の事項を定量的に測定
 - 製品化、社内正式サービス化を進めるべく活動中
- ・ユーザの体験 要望 改善実施 再評価のサイクルを短期間に実施
 - システムのブラッシュアップと、ユーザの高い満足を実現
- ・製品化、販売活動の局面で協力してくれるファンを獲得できた

プロジェクトにおける反省、今後

反省

- ・モニタからのフィードバック量は、まだまだ少ない
 - ・モニタ数は、もっと増やすべきだった
- ・モニタ同士での勝手な議論が巻き起こらなかった
 - ・Webコミュニティの活性化ノウハウが必要 (プロジェクト側からの議題提示など仕掛けを充実させる)
- ・コミュニケーションサイトのUIは工夫の余地あり
 - ・使用するツールは要再検討

今後

- ・実証システム、サイト運営は、利用者を拡大しながら継続
 - 利用者が増えた場合にも、同様のサービス運営ができるか、プロジェクトのフェーズが変わっても本手法が有効か、検証。
- ・実践したプロセス、ツール、ノウハウを社内展開しやすいように整理する。

まとめ

- ・本手法は、オフィスユース製品の、企画・マーケティング、開発・機能改善フェーズで有効
- ・評価フィールドを確保するため、自社製品を積極的に社内利用

本手法が有効な製品領域

- ・社員がエンドユーザとして利用するアプリケーション寄りのもの (基盤ソフトウェア、ミドルウェアはエンドユーザ評価が難しい)
- ・機能・性能より、業務に及ぼす影響・効果が重要なもの
- ・新しい研究技術要素の多いもの (実使用に耐えられるか検証)
- ・自社で実績の少ない領域 (事例や価値を示しづらいもの)

本手法が有効な業務プロセス

- ・企画、マーケティング
- ・開発(デバッグ、改善、ユーザビリティ評価)
評価フィールドを確保しておくべき (例: 情シス部門で採用など)

最後に

社員は本当に協力的。彼らの力を借りない手はない。
Enterprise2.0の実践

みなさんにお聞きします。

Empowered by Innovation

NEC