

要旨

1. 研究背景：セルフサービスの広がり可能性

近年、わが国では、小売店、飲食店、ガソリンスタンドといった様々な業態においてセルフサービスが適用されている。セルフサービスは、1950年代にはじめて小売店において適用され、商品を選ぶ際の時間短縮や人件費の削減というメリットが店舗側と顧客側にあったため次第に普及していった。

昨今では、IT業界においても「セルフサービス」という考え方に注目が集まっている。

例えば、ビジネスインテリジェンス(BI)の分野においては、「セルフサービス BI」を導入することで、これまで業務部門がIT部門に依頼して実施していたデータ分析やレポート作成を、IT部門に頼らずに自らの手でデータ分析やレポート作成が可能となった。

セルフサービス化によって、従来IT部門と業務部門間で実施していた分析対象変更時の要件ヒアリング等の作業が不要となり、IT部門の作業負荷低減、業務部門の作業効率化が実現できた。

2. 研究テーマ：IT業務のセルフサービス化による業務効率化

これまで他部門に依頼していた業務をセルフサービス化し、部分的に自部門で実施可能にすることで、他部門・自部門双方にとってメリットがある形で業務の効率化を図ることができる。

【検討内容・結果】

- ① セルフサービス化のメリット、デメリットを踏まえた推進時のポイント整理
セルフサービス化時に、労力、費用が期待効果に見合うものとなっているか検討し、作業者が実施可能な作業量、作業レベルであるかを確認することが重要

- ② IT部門担当者のセルフサービス化に対する意欲、阻害要因に関する実態調査
セルフサービス化したい対象業務や阻害要因は、企業、役職、部門により異なるため、各社の部署・担当者ベースで互いに協力しながらすすめることが重要

なお、研究をすすめるにあたっては、以下をセルフサービスとして定義した。

セルフサービス：「提供側」のサービスの一部を「受手側」で引き取って実施するサービス

要旨

3. 提案内容：セルフサービス化ガイドラインの作成

IT 部門担当者が現場の関係者を巻き込んだセルフサービス化の検討をすすめることが可能になるためのセルフサービス化ガイドラインを作成した。なお、ガイドラインの成果物は以下の通り。

- ・セルフ化対象一覧

IT 部門の各業務に対してセルフサービス化の観点を整理したもの

- ・セルフ化評価シート

セルフ化の目的や期待効果の検討など着手可否を判断するためのチェックリスト

- ・セルフ化推進プロセス

セルフ化の対象領域ごとに、セルフ化着手～実践までのプロセスを整理したもの

本ガイドラインの有効性を評価するために、ケーススタディとして、本ガイドラインを用いて実際の業務をセルフサービス化した。

ケーススタディの結果、「セルフサービス化の検討時」に、作業者の作業量、作業レベルを想定して作成したマニュアルを作成し、それをベースに作業者に対して説明会を実施することによって、作業側で判断が伴う作業内容や期待結果を明確化できる点で有効であることがわかった。

一方、セルフサービス化後も、作業者から問い合わせが何度かあり、必ずしも 1 回の取り組みで完全にセルフサービス化することは難しいため、セルフサービス化後も継続して改善していくことが重要であることがわかった。

本研究で作成した「セルフサービス化ガイドライン」が、システム運用の現場で困難に直面している IT 部門窓口担当者の課題の解決の糸口となれば幸いである。

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。