

要旨

1. はじめに

システム運用の現場は、常に安定した高品質なサービスの提供が求められている。加えて、昨今はクラウドサービス及び人工知能などの台頭による IT 環境の劇的な変化や働き方改革などが提唱されており、より合理的かつ効率化された高度な次世代のシステム運用の在り方が求められている。

システム運用に求められている次世代の高度な運用の在り方を実現していく為には現場の人間の”力”が必要不可欠であることは言うまでもない。その”力”を発揮させる為には担当者の意識を変革し、個々のモチベーションを維持・向上させる必要があると考える。

2. システム運用における課題

システム運用の仕事は、日々繰り返し（ルーチンワーク）の作業が多く、1つ1つはとても重要な作業だが、地味であり達成感を味わうことができず、現場を支える担当者1人1人のモチベーションは高いものとは言えないのが現状ではないかと推測する。

OW02 グループ内でのシステム運用における主な課題は以下の通りである。

- ・精神面、健康面に関する課題
 - * 業務量の増加に伴い残業時間が増えた
 - * 余剰人員がない為、病欠が出ると代理出勤するなどの負担がある
 - * シフト勤務やストレスに伴いバイオリズムが崩れる
- ・人間関係に関する課題
 - * 上司と上手く関係を築けていない
 - * 情報連携不足、ナレッジ共有不足、属人化
- ・成長に関する課題
 - * 日々同じことの繰り返しでトレンドの技術を磨けない
 - * 上流の仕事が出来ず将来が不安になる

3. モチベーション理論

OW02 グループ内で挙げた上記課題を分析したところ、これらは個人のモチベーションに影響を与える要因になっているのではないかと考えた。モチベーションを考える上で学説として定評のある以下の理論を参考に人間のモチベーションを捉えることにした。

[マズローの欲求5段階説]

人間の欲求は5段階のピラミッドのように構成されていて、低階層の欲求が満たされると、より高次の階層の欲求を欲するとされるという学説である。

要旨

[アルダーファの ERG 理論]

マズローの欲求 5 段階説を整理して人間の欲求を以下の 3 つに集約したものであり、下位の欲求はある程度満たされると重要度が下がり、より上位の欲求の重要度が上がる。また、上位の欲求が満たされないと下位の欲求に意識が向く。

- ・ 成長欲求 (G: growth) : 自分の環境に創造的・生産的な影響を与えようとする欲求
- ・ 関係欲求 (R: relatedness) : 近しい人との良好な関係
- ・ 生存欲求 (E: existence) : 飢え、賃金、労働条件など

[アルダーファの ERG 理論]によれば、下位の欲求を満たしていくことで人は成長したいという欲求を欲するようになるとされている。最上位の段階では意識が高く自身を取り巻く環境に対してポジティブに係る傾向にあり、モチベーションが高い状態であると言える。

4. 仮説・検証方法

OW02 グループでは、ERG 理論における生存欲求と関係欲求に対するモチベーションを可視化することで、モチベーションの低下を素早く発見し、フォローする仕組みを提案する。モチベーションを可視化することが出来れば、前述したような最上位の段階の成長欲求へと促すことが可能になると想定する。

モチベーションの可視化には、生存欲求と関係欲求で別々の施策を講じる。

- ① 生存欲求に対するモチベーションの可視化： バイタルチェック (スマホアプリを使用)
- ② 関係欲求に対するモチベーションの可視化： ソーシャルグラフ (SNS を使用)

5. まとめ・提言

仮説に基づいて 2 つの施策を OW02 グループ内で実際にシミュレーションした結果、生存欲求と関係欲求に対するモチベーションに繋がる要素の可視化は可能であり、モチベーション低下時のフォロー方法としては、対面による会話、すなわち「言葉」が重要であると考えられる。

システム運用担当者の意識を変革し、次世代の高度なシステム運用の担い手を育てていくためには ERG 理論を用いたモチベーションの可視化が有効であると考えられる。モチベーションという目に見えない心理的な要素を可視化することで、従来は出来なかったより細やかな人材育成が可能になることを期待したい。

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。