

研究発表要旨

「情報の公開がもたらすメリット」

1. はじめに

安定した IT サービス提供に向けてのシステム運用について、上手く進んでいると言
い切れる会社は少なく、どこも何かしらの問題を抱えているのではないだろうか。

各会社、年々工夫を重ねて安定に近づいてきてはいるが、以下の問題についてはな
かなかゼロにできない状態である。

- ・ケアレスミス
- ・情報共有不足
- ・上手くいかないスキル継承
- ・メンバー間の連携不足



何かきっかけがあれば改善されそうな状況にも思えるが、永遠に改善されない様
にも思える。研究メンバー内では、この状況は本来システム運用ではあってはならない
「苦」と捉え、どのような方法で解決できるかを模索していくことにした。

2. 原因

現在、研究メンバーが所属している組織では、レベル間の差はあるものの、全ての
組織でチーム内でのノウハウ共有が十分でないという意見があった。

また、ノウハウ共有を社内に浸透させていくには、会社内での教育が必須ではとい
う意見もあがった。

3. ノウハウの定義

研究を進めるにあたり、我々はまずはノウハウを「一部の人に蓄積された経験・知識」
と定義した。

4. 対応内容

最初に、教育について検討を行う。

理想の教育体制、教育リーダーがいる環境であれば、ノウハウ共有もうまくいくと

研究発表要旨

捉え、理想像の洗い出しを行う。

その後、理想の教育体制、リーダーは出せたが、それだけではノウハウ共有を浸透させるには不十分という結論にたどり着き、ノウハウを公開することで成功した企業の事例を探してみることにした

九州地区の会社の成功事例を基に、以下の事項を調査した。

- ・ ノウハウ公開することでもたらされるメリット
- ・ ノウハウを公開したがる理由、
- ・ システム運用に取り込む事は可能か

また、どうすれば皆がノウハウを公開するようになるのか、その方法についても検討した。

5. 考察

情報を公開し、ノウハウを共有していくことで様々なメリットが得られるという結論に至る。

どのようなやり方が良いのか、どういうメリットがあるのかは、発表会で披露します。

