

要旨

■はじめに

IT サービスが世間に認知されて久しい昨今、システム運用を生業としている者や企業が安定したサービスを提供することは、顧客にとって必然とされている。システムの多様化に伴い、当事者の抱える問題は、安定運用をはじめ、工数削減や人材育成など多岐に渡っている。その中で、ナレッジ共有は特に重要なものとして広く認識されているものの、実状として管理は各々の判断に任されていることが少なくない。

当研究チームでは、企業において組織力が存分に発揮される環境の確立を目指し、全く新しい方法での効果的なナレッジ共有について研究した。

■ナレッジとは何か

当研究チームでは、研究の一歩として、「ナレッジとは何か」について定義した。

【ナレッジの定義】

- (1) 手順書等のマニュアル
- (2) 課題管理や Q&A 集
- (3) 個人やグループ内のメモ等
- (4) 個人の経験や頭の中にしかないノウハウ

その結果、ナレッジとは、口伝を含めたドキュメントやノウハウのすべてであるという結論に至った。

■ナレッジの課題

研究チーム内で各々が抱えているナレッジの課題について意見交換したところ、ナレッジが十分に共有できていないという課題が多く聞かれた。

(1)、(2)、(3)については、公式なドキュメントとして作成するために十分な時間がとれないことや、企業の承認プロセスが煩雑なことにより、資料として作成、更新されていないことが原因として挙げられた。

また、(4)については、前提知識が必要となる場合や、誰が見ても理解しやすいようにドキュメント化することが難しいことが原因として挙げられた。

■課題解決に向けて

(1)、(2)、(3)については、企業ごとでドキュメントのフォーマットや承認プロセスなどに差異があるため、すべての企業に共通する最適解を見出すことは困難を極める。そのため、当研究チームでは、企業に共通して存在する課題である(4)の共有に注力することにした。討議を重ねる中で、下記の課題をクリアすることができるナレッジ共有方法として、「動画による実写化」が有効ではないかという結論に至った。

- ・ 作成者のドキュメント作成スキルや技術レベルに依存しない
- ・ 膨大な手間がかからない

要旨

■仮説

当研究チームでは、(4)の実写化によって、下記3つのメリットが得られるのではないかと
いう仮説を立てた。

- ①「直感」で理解できる（利用者の視点）
- ②「職人技」も記録できる（作成者の視点）
- ③「一定品質」のナレッジを共有できる（作成者・利用者双方の視点）

仮説を実証するために、ドキュメント化することが難しい『画像編集』の手順を題材とし
て、動画による実写化を行い、(4)の共有方法として有効であることを確認することとした。

■検証結果

検証の結果として、動画により実写化された『画像編集』手順を基に、未経験者が同等
の作業を実践できたこと、また3つのメリットを得られたことから、動画での実写化によ
るナレッジ共有が有効であると実証できた。一方で、作成者・利用者双方が遺憾なく通じ
合えるようなナレッジ共有を実現させるためには、動画作成時において遵守すべきルール
を制定する必要があると併せて認識できた。

■結論

動画での実写化は、ドキュメントでは表現が難しい作業や職人技のような(4)のナレッジ
共有に最適であることを実証できた。これには、帳票レイアウトの作成といった GUI 操作
による作業が当てはまるが、GUI 操作やウィザードでの操作による作業はドキュメント（マ
ニュアル）と比べて理解に差が生じにくく、動画での実写化の恩恵を受けにくい。そのた
め、すべてのナレッジに当共有方法を適用するのではなく、ナレッジに応じて動画とドク
ュメントを使い分ける必要があると結論付けた。

■考察

スピード感が重要となっている現代において、“ナレッジ=ドキュメント”という認識は
既に時代遅れになりつつある。システムの多様化に伴い業務の複雑化が進んだことで、「直
感」で理解できる、「一定品質」で共有できる、作成者・利用者双方が通じ合えるよう
全く新しいナレッジ共有方法の誕生が望まれている。「動画での実写化によるナレッジ共有」
は「ドキュメント」と「口伝」の利点を併せ持つ、ナレッジ共有の方法の1つとして有効
である。個人の中に眠っているナレッジを「動画により実写化」することで、企業におけ
る組織力の向上へ貢献できることを期待して止まない。

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。