

もう失敗しない?! データ活用による業務改革

【1. 背景と目的】

近年、業務効率化や生産性向上の為にはデータ活用が不可欠となりつつあり、半数以上の日本企業はデータを活用しビジネス効果を感じている一方、他国に比べ日本企業のデータ活用は消極的であるとの報告もある。

今後さらに重要性を増していく当課題に対し、研究グループメンバー各社および他社の事例から、失敗しないデータ活用方法を模索する。

【2. 研究テーマの選定】

研究テーマ選定の為に、下記の活動を行った。

- ・研究グループメンバーが抱えている業務上のデータ活用の課題
- ・研究グループメンバーのデータ活用に関する事例

業務上の課題については、特にリモートワーク下では、ナレッジデータ共有の重要性が上昇してきていると考えた。また、データ活用される仕組み作りに失敗していることが問題として提議された。

ナレッジデータの他の種類のデータに関しても、研究グループメンバーの多くは、社内で十分にデータ活用ができていないと感じていた。

以上を踏まえ、本研究では、以下2つについてまとめることとした。

テーマ①：ナレッジデータの共有を活性化させる仕組みの考案

テーマ②：データ活用プロジェクトの失敗原因と成功のポイント

【3. 研究結果①】 ナレッジデータの共有を活性化させる仕組みの考案

3-1. ナレッジデータ共有の主な阻害要因

- ・どのような手段で誰に質問すればよいかわからない
- ・回答者にとって負担であり、メリットが少ない

3-2. 効果的なデータ活用の為の提案 ※企画のみ（開発なし）

以下の機能を備えた、『知恵袋システム』を提案する

- ・「質問掲示板」…自由に質問ができるプラットフォームの提供
- ・「マッチング」…過去の業務経験データ等をもとに回答に適した人をシステムが自動でマッチングし、回答を促す
- ・「ポイント加算」…回答に応じてポイントがたまる、評価アップの仕組みを追加する（システムのポイント）

個々の機能を備えた社内 SNS やタレントマネジメントシステムは存在したが、組み合わせることにより、コミュニケーションの活性化が見込める。結果、ナレッジの蓄積が進み調べものにかかる工数の削減が期待できる。

【4. 研究結果②】 データ活用プロジェクトの失敗原因と成功のポイント

研究グループメンバー各社の事例から、以下の通り失敗の原因と成功の為のポイントをまとめた。

失敗の状態	原因	成功させるためのポイント
データ収集・活用が進まない	システム企画・導入部門、利用部門関係者の必要な工数がキープできていない	プロジェクト化して、必要なスキルを持つ担当者の工数を確保する
	システム開発部門担当者のデータ開発スキルの不足	
	システム利用部門のデータ分析、活用スキルの不足	ユーザー教育を行う
	システムが使いにくい	データのアクセシビリティ、操作性の良いものを設計する
収集したデータでは目的を達せない	収集すべきデータが整理できていない	企画時点でビジネス課題の整理、データ活用の目的を明確にする
	取得したデータの活用プランが設計できていない	システム企画時点で活用プランを設計する
データ分析、活用が続かない	システムの利用部門がデータ活用効果を感じる前にあきらめてしまう(定着しない)	利用部門マネージャーからの呼びかけが不足しているなど企画時点で活用プランを設計する
		適正な頻度で定期的にデータ更新、呼びかけする
データ収集が続かない	システムの利用部門でのデータ収集に手間がかかる	自動化、省力化によりデータ更新を行う
	システム企画・導入・開発部門が目的を理解していない	利用部門担当者・システム設計者双方が十分なコミュニケーションをとる

【5. まとめ】

ナレッジデータの共有化は大きな効果が見込まれビジネスの発展に寄与する領域である。

2つのテーマに共通して、データ活用を成功させるには一部の開発技術者や企画者だけでなく、利用者を含めた社内全体で目的、意義、重要性について共通認識と活用スキルを持つ必要があることを再認識した。また、データ活用は単発ではなく、継続的な実施が重要となるケースも多く、運用負荷が低く持続性の高い仕組みを構築することが肝要である。

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。