

## 要旨

### 1. 背景(はじめに)

運用業務の内容が高度化していき複雑な運用業務が増え、様々な価値観を持つ社員同士が運用組織を担う時代となった。また、メールや電話だけでなく SNS など情報連絡手段の多様化により、担当者同士の関係性構築の方法も変化している。このように時代と共に運用組織の在り方が変化していく中で、運用部門は品質・コスト・スピードを意識して業務を継続する必要がある。

### 2. 研究目的

本研究グループでは、ハイパーフォーマーな運用組織の実現を目的に様々な価値観を持つ世代間(X 世代、Y 世代、Z 世代)での協働を研究する。世代間がどのように協働し相互理解することで協力体制が出来るか、また取り組み結果としてハイパフォーマンスを発揮できる組織が出来るか調査し、技能伝承や IT 組織内のコミュニケーション改善効果を期待する。

### 3. 研究概要

本研究では最初に「運用組織」という言葉の意味を確認し、「ハイパーフォーマー」の定義についてメンバー同士で話し合いを行い以下の定義とした。

#### 【運用組織】

継続してサービスを提供することを目的とし、協働して貢献しようとする人々の集合体。

#### 【ハイパーフォーマー】

- ① 誰でも同じように業務が出来る
- ② 持続可能である
- ③ 工数が少ない
- ④ モチベーションが高い

次に、上記の定義を基にして運用組織がハイパフォーマンスを生み出せない原因について運用に携わるメンバー全員で意見出しを行った。問題点のなぜなぜ分析を行った結果「属人化」「業務繁忙」「コミュニケーション不足」「個人の役割・評価指標が明確でない」という4つに集約された。4つの問題点については他社事例やメンバー同士を参考にしながらいくつかの解決策を挙げ、準備時間が掛からず実施できる施策という観点の下、社内 SNS の活用によるコミュニケーション不足の改善を検証することとした。

## 要旨

### 4. 検証内容

他社での社内 SNS を利用したコミュニケーション活性化事例を参考に研究メンバーが所属する運用チーム(4人)にて次の施策を約1か月間実施する。

#### 【施策内容】

若手メンバー1人を推進者、チームリーダをサポートとして、社内 SNS 上に雑談グループ、業務用質問グループ、自己紹介用グループの計3グループを作成する。推進者とサポートに対してはコミュニケーション活性化のために各役割を与え、推進者とサポート同士は各役割を理解した上で施策を進める。ただし、その他メンバーに対しては施策に対する義務感を排除するため、推進者とサポートの存在を伝えないものとする。また、各グループには SNS 利用の敷居を低くし、プライベートと仕事の混同が起こらないように、利用に際した幾つかのルールを設ける。

#### 【検証方法】

施策前後に「年齢」「勤続年数」「職場の風通しの良さ」「会話の頻度」「パフォーマンスの向上有無」などの情報を Web アンケートにより収集し、収集した結果を分析して組織としてのハイパフォーマンスが向上したか確認を行う。

#### 【検証結果】

施策前のアンケートと施策後のアンケートを比較し施策の効果を確認したところ、「職場の風通しの良さ」「会話の頻度」「パフォーマンスの向上」について施策実施後の向上を確認することができた。

一方で施策を負担と考える意見も見受けられたため、推進役の持ち回り等の改善も必要であると考えられる。

※ 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。