

【Keyword】

**LAN (Local Area Network)**  
企業内 (本社および支社) など、特定の組織の内部だけに設置される統合通信ネットワークのこと。もともと内線電話網もLANの一種だが、通常はコンピュータにより電子メールやデータ処理、ファイル管理、データベースなども可能にしたネットワークのことを指す。最近では有線のものだけでなく、赤外線やPHSなどを利用した無線LANを組み合わせたケースもある。

**クライアントサーバシステム (Client Server System)**  
クライアントとは一般にはユーザーのパソコンを指し、LAN上に置かれたコンピュータをサーバ (情報資源) と呼ぶ。つまり、社内共有する情報はサーバ上に保管し、個々のユーザーはLANにアクセスすることでデータを取得、その処理を各人のパソコンで行うシステムである。サーバの機能としては、他にもプリントや社内ネットワーク (経理や業務などのシステム) 外部ネットワーク (インターネットなど) への接続、高度な情報処理などがある。

**BPR (Business Process Re-engineering)**  
売上高や収益率など経営上の目標を決め、それを達成するために業務内容や仕事の進め方、組織の分析と最適化を行うこと。多くの場合、事業の見直しによる合理化や、組織のスリム化を伴うが、リストラクターとは異なり、あくまで攻めの経営手法のひとつである。

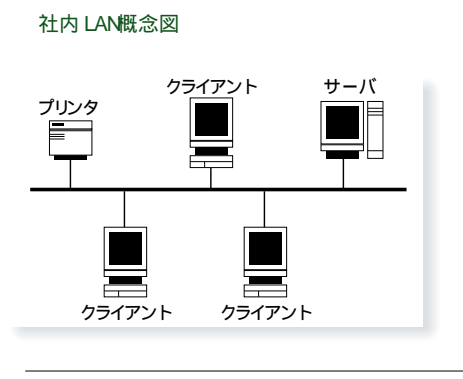
**コラボレーション (Collaboration)**  
共同作業のこと。情報技術の発達により、これまで同じ場所に集まらなければできない共同作業が、ネットワークを通して離れたところでも可能になった。さらに情報の共有が進むことで、1+1が2になるだけでなく3にも4にもなり、参加する人数以上の能力が発揮できるとわれている。ボーイング社がB-777の開発にあたって、日米欧のメーカーやエアラインとネットワークを利用して共同作業を行った「ワーキング・トゥゲザー」の成功により、コラボレーションはこれからのビジネスに欠かせないキーワードになった。

**ナレッジ・マネジメント (Knowledge Management)**  
企業が抱えるさまざまな課題に対し、担当スタッフだけでなく、全社員の持つ知識や情報を効果的に活用して、いこうという経営手法。実際には、情報システムや社内ネットワークを駆使して、知識と情報を共有するための仕組みづくりを示すことが多い。

**WWWサーバ (WWW Server) と ウェブブラウザ (Web browser)**  
インターネットにおけるホームページは、画面上のアイコンや絵を見て検索できるようになっているが、このような情報送信の仕組みをWWW (サーバ) といい、それを閲覧するソフトをウェブブラウザと呼ぶ。つまり、これらの登場により、私たちはいちいちキーボードで文字を打ち込まなくても、インターネット上から簡単に情報を引き出せるようになったのである。

**イントラネット (Intranet)**  
ウェブサーバ (WWWサーバ) や電子メールなど、インターネット技術を利用したLANのこと。基本的には企業などの組織内だけで利用する。普段、ウェブサイト (ホームページ) の閲覧などに使っているブラウザをネットワークへの「入り口」にできるため、ユーザーが特別な知識を必要としないで済む。また、最近ではブラウザの機能強化により、グループウェア的な利用も可能になっている。

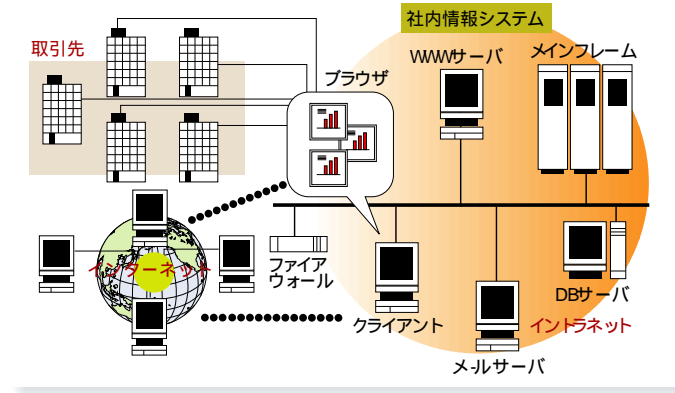
**グループウェア (groupware)**  
複数ユーザーが共同で作業を進めるために設計されたソフトウェア。通常は、クライアントサーバシステム上にベースとなるシステムソフトウェアをインストールし、そこに用途ごとのアプリケーションを加えていく。これにより、電子会議、電子メール、データベース、情報の共有、プロジェクト管理、スケジュール管理、などが可能になる。ロータスの「ノーツ/ドミノ」、マイクロソフトの「エクステンジ」、パベルの「グループワイズ」、NECの「スターオフィス」、富士通の「チームウェア」、日立製作所の「グループマックス」などの製品がある。



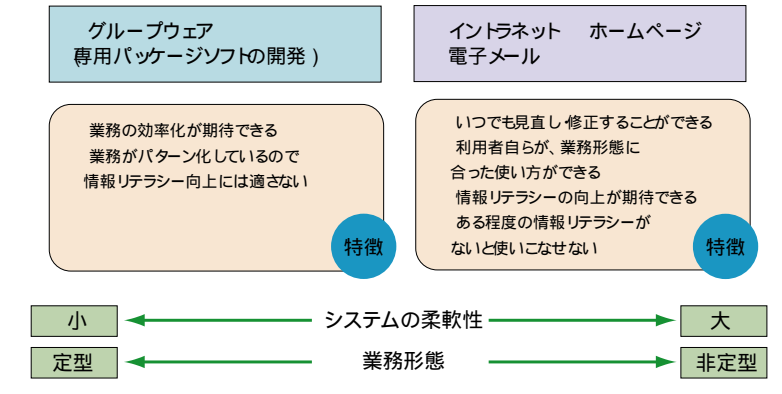
もちろん簡易性が優先される分、機能はある程度、限定されるが、インターネットという日々進歩する技術をベースにしているだけに、今後はより高度な利用方法の開発が期待できる。また構築やメンテナンスにおける手間とコストの負担が少ないため、「とりあえず情報の共有化を進めたい」という企業には最適だろう。一方、ロータスの「ノーツ/ドミノ」に代表されるグループウェアは、ただ情報を共有するだけでなく、その活用・処理まで共同でできる

ように工夫されたシステムであり、オフィスの生産性向上には多大な効果を発揮する。最近ではウェブブラウザを導入するなど、「グループウェアのイントラネット化」も進んでおり、コンピュータに慣れていないユーザーでも気軽に利用できるようになってきた。情報の共有は、これからのオフィスに欠かせないテーマだ。次ページからのレポートを参考にして、ニーズに合ったシステムの導入を検討してほしいだろう。

イントラネットのイメージ



グループウェアとイントラネットの相違



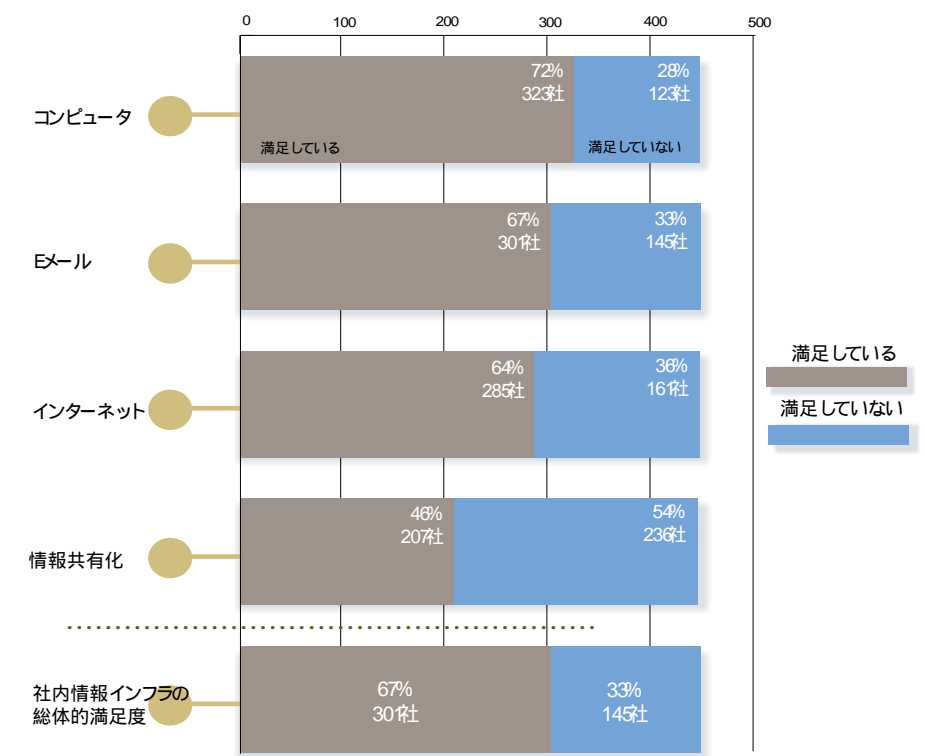
社内情報インフラ大研究！

特集

情報の共有化」が  
オフィスの生産性を向上させる！

三幸エステートでは、年ごとに「オフィススペースに関する意識調査」を行ってきた。第5回目にあたる今年も、新たな項目を加え、より立体的に分析を試みている。その結果は「オフィスマーケット東京 7月号」でお知らせした通りである。新たに加えた「社内情報インフラ」の項目で、コンピュータやインターネット接続については高い満足度が得られたものの、さらに高度な利用方法である「情報の共有化」に対しては、まだ不満の声が多いという結果であった。社内ネットワークを使っでの情報共有は、オフィスの生産性を向上させるための重要な切り札である。そこで今回の特集記事では、その具体的な方法について、ケーススタディを行ってみた。なお、この企画は全3回にわけ「満足度調査」でアンケートを行った他の項目についても最新動向をレポートしていく1月号で「設備 快適環境」、2月号では「勤務形態 評価制度」を特集していく予定である。

「快適なオフィスワークを実現させるために求められる要素のひとつである社内情報インフラについて現状をお聞かせください」



情報共有のためのシステムは難しい

オフィス内で情報を共有するという、多大な設備投資と高度な情報技術が必要なように思うが、実際には、それほど難しいことではない。たとえば、Windows95/98にも標準でネットワーク機能がついているため、複数のパソコンを接続すれば、今すぐにも、何人ものワーカーが同じ情報を利用することができるのだ。

ちなみに、2台以上のパソコンが繋がれば、立派なLANであり、共有する情報が置かれたパソコンを「サーバ」、ユーザーの使うパソコンを「クライアント」とする「クライアントサーバ

システムができあがるのである。

ここ数年、BPR、コラボレーション、ナレッジマネジメントといった新しい業務の進め方が話題になり、そのベースとしてネットワークの高度利用が求められているが、そのために必要なシステムも、基本的には、先ほど説明したようなLANを拡大していったものにはすぎない。ただ、ユーザー (クライアント) の数が全社員に及ぶような大きなネットワークになってくると、「どの情報を、誰に、どのような形で利用してもらうか?」という仕組みづくりが必要になる。今回、紹介する「イントラネット」も「グループウェア」も、結局は情報利用のルールを決めるための技術のひとつなのである。

イントラネットとグループウェア

NTTの「インフォシェフ」のようなイントラネットは、インターネットで普及したWWWサーバのシステムをLANに導入したもので、非常に簡単な操作により、ネット上の情報を利用できるのが最大の特長だ。個々のユーザー (社員) は、必要な情報があれば、インターネットエクスプローラやネットスケープコミュニケーションといった、おなじみのウェブブラウザをたちあげてアクセスすればいい。また、社内メールも電子メールと同じ手順で送受信が可能だ。つまり、「このデータには、どのアプリケーションを使えばいいのか?」と考える必要がない。

### 情報共有ケーススタディ「イントラネット」

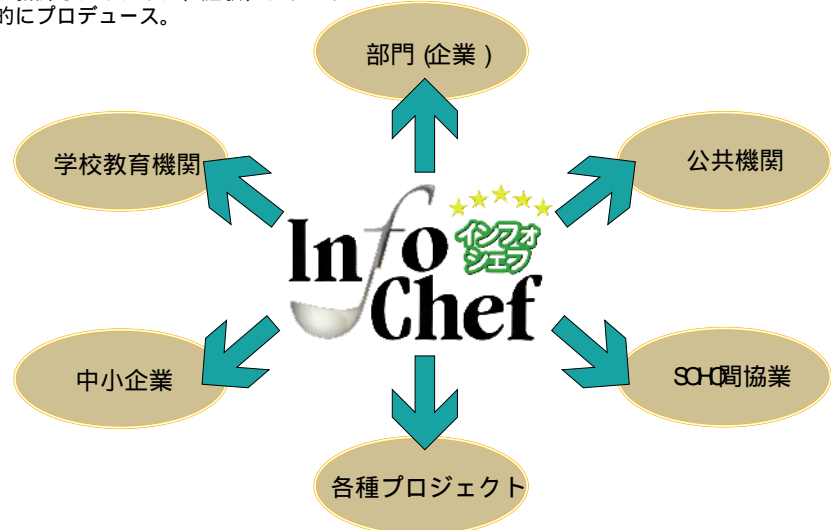
#### NTT インフォシェフ

1

## ホームページをベースにしたネットワークで気軽にアクセスできる情報共有環境を実現！

東日本日本電信電話(NTT東日本)法人営業本部のオフィスでは、自社で開発し、販売しているイントラネットシステム「インフォシェフ」による情報共有環境を実現している。簡単なブラウザの操作でアクセスできるシステムの便利さだけでなく、オフィスづくりと一体となった情報共有のケースを紹介しよう

ナレッジマネジメントを実現するイントラネット  
スタッフ一人一人の新鮮なアイデア、経験、ノウハウの共有と融合を総合的にプロデュース。



#### 社員全員が自分個人のホームページを作成

NTT東日本の法人営業本部では、イントラネットの導入にあたり、まず、社員全員が自分のホームページをつくることから作業を始めた。そして、それまで個人が保管していた資料・情報をホームページ上で公開するようにして、情報共有できる態勢を整えたのである。

アクセスの方法はいたって簡単だ。たとえば、A氏の手がけたプロジェクトについて知りたければ、画面上で座席表や社員一覧などの「目次」にあたるページを呼び出し、A氏をクリックするだけで、A氏のホームページを開くことができる。そして「書庫の部屋」などと名付けられたページに行けば、必要な資料・情報の入手が可能だ。また、個人のホームページにはプロフィールや経歴も記載されているので、関連したプロジェクトについても調べることができる。

このイントラネット構築の経験・ノウハウを盛り込んで商品化したパッケージに「インフォシェフ Infochef for WorkGroups」がある。これは、主に中小規模の組織を対

象に、手軽にイントラネットを構築できるように工夫されたパッケージシステムだ。ネットワークの仕組みはウェブサイト(ホームページ)を利用したインターネットの情報流通形式と同じで、個人、プロジェクト、組織などの単位でホームページを作成し、それをベースにファイル共有やオンライン作業を実現していく。

#### 使い込むほどに便利になるデータベース

このようなシステムを構築する場合、マネジメント側は「ホームページの書式やデザインを統一しなければ」と考えがちだが、NTT東日本ではあえてそのようなルールはつらず、それぞれが使いやすい形でページを構成できるようにしている。

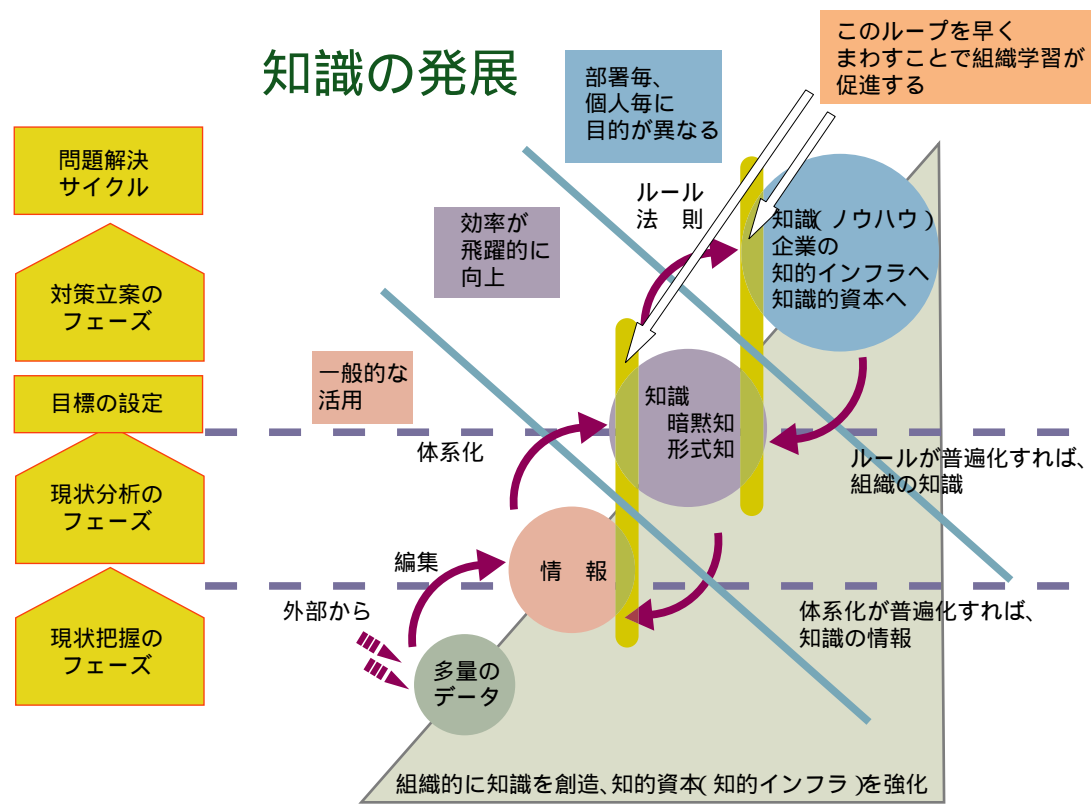
実際、デザインは個々で違っても、プロフィール、現在の仕事、経歴、書類などの必要項目さえ決めておけば、検索に不自由はない。むしろ、それぞれの個性が生かせ、社員のコミュニケーションには役立つだろう。

イントラネットの導入にあたって、NTT東日本がもうひとつ徹底したのは、組織やプロジェクト単位でつくるホームページについても、すべて作成者の名前を入れるようにしたことだ。これによって仕事の責任が明確になり、もし付帯する情報が必要なら、作成者にメールを送ってたずねることができる。そして、「個人の自由な発想に任せ、全員参加」できる。このシステムは徐々に成長し、進化していく点が最大の特長といえる。

「たとえば、ある人の仕事の書類が、他のプロジェクトにも関連することがわかれば、インターネットのホームページと同じようにリンクボタンを設け、そっちも参照できるようにします。こうやって、本部だけでなく、支社や営業所まで結んだネットワークができれば、これまでキャビネットや個人のパソコンの中に眠っていた書類は、共通の情報、そして知識として、いくらでも活用できるはずだ」

社員全員がお互いの書類を閲覧できるといのは、いってみれば、デスクの引き出しに鍵をかけず、自由に開けることを許しているのと同じだ。もちろんそのためには、事前

### 知識の発展



今まで、情報は個々で蓄積するにすぎなかった。しかし、ある一定のルールに従い蓄積した知識を共有・加工することによって、新しい情報として再活用することができる。その場合、全社員が情報収集・配信を素早く行うことが問題解決のサイクルの早さにつながる。

大浦勇三氏著書「ナレッジマネジメント革命」より参照

に情報のオープン化の効果をすべての人に理解してもらう必要はあるが、実現してしまえば、「こんなに便利なものはない」(法人営業本部プロジェクト推進室 開発企画第一担当部長・高橋克己氏)

さらに「必要な書類を探して何人もの社員に聞き回る必要はなくなりましたし、それ以上に成功だと思ったのは、自分の情報がオープンになることで、個々の業務意識が高まった点です。これまでデスクの引き出しを整理しなかった人でも、自由にホームページが覗かれると思えば、

他の人が見やすいように工夫する。そのことで、自分自身も情報の再構築ができるのです」と語る。

#### イントラネットはオフィスも変えていく

これからのオフィスは情報共有が必須だ。情報共有により「誰でも」「いつでも」「どこでも」必要な資料・情報が取り出せる仕組みを支援するツールに「インフォシェフ」がある。

社内ネットワークによるデジタルコミュニケーションと、会議などの人間コミュニケーションは、生産性を高めるうえで両輪のようなものである。したがって、イントラネットとオフィスのリニューアルはセットで考えたい。NTT東日本のケースは、まさにそのお手本ともいえるだろう。



#### 【Keyword】

ホームページの作成  
ホームページはHTML(Hyper Text MarkupLanguage)というマルチメディア対応の言語で作られている。この言語は、ネットワーク上でテキスト、画像、音声などの情報を表現するだけでなく、次のテキストへのリンク(接続)の表示も可能だ。ここで紹介したNTTの「インフォシェフ」は、HTML言語を知らなくとも、一般のワープロソフトで作成したテキストを貼り付けるだけで、簡単にホームページの作成ができる。

情報共有ケーススタディ「グループウェア」  
 ロータス「ノーツ/ドミノ」  
 2 先進の情報共有システムが  
 オフィスワークを変えていく!

ロータスの「ノーツ/ドミノ」は国内でも52% (大手企業では70%) のシェアを持ち、グループウェアのスタンダードにもなっている。1999年に日本で販売が始まって以来、最新のテクノロジーの採用や、ユーザーニーズの吸収することで、顧客の満足度も高い。ナレッジマネジメントの構築基盤として、どのように活用されているのか、ロータスとユーザーであるオリックスに話を伺ってみた。



ノーツ/ドミノ基本導入パック R5.0

多彩な業務を  
チームで進めるシステム

世界中の企業の多くがロータスの「ノーツ/ドミノ」を採用してきたのは、このシステムが米国で最初に販売された1989年当時から、それまでの社内ネットワークでは考えられない先進の機能を実現しようとしてきたからだ。現在でもLANの利用方法としては、電子メールとスケジュールリング、掲示板あたりが主流なのでしょうが、これではせっかくの情報インフラをフルに活用しているとはいえません。ノーツの場合は初めから、コラボレーションと呼ばれる共同作業を可能にした、チームコンピューティングの思想に基づいて開発された点が、他のネットワーク関連のシステムとは大きく違ったのです」(社長室長 広報担当部長 亀田俊氏)

ここで簡単にグループウェアというシステムについて説明しておこう。パソコンは、Windows98やWindowsNTなどのOS(オペレーションシステム)がベースのシステムとして稼働し、その上にワープロや表計算などの機能ごとのアプリケーションソフトウェアを走らせる。グループウェアは、この中間に存在するシステムで、まず情報共有に必要なネットワークそのものを構築する。そして、グループウェアに対応したアプリケーションを加えていけば、通常、1台のパソコンでやっていた作業を、複数のパソコンで協

調しながら進められるのだ。「ノーツ/ドミノはグループウェアの代表的な製品ですから、ロータスだけでなく、多くのソフトウェアメーカーがつくったアプリケーションも利用できるのが大きなメリットです。これにより、さまざまな業務をチームで行うことができます。たとえば、ひとつの文書を複数で共同執筆したり、電子会議やプロジェクトの全体管理など、業務の効率を大幅に向上するだろう。情報の共有だけでなく、簡単なLANを構築するだけでできます。ノーツ/ドミノは、その情報を能動的に活用し、仕事の成果に結びつけていくシステムなのです」と亀田氏は言う。

情報共有の世界を飛躍的に拡大

機能が多彩なだけに、グループウェアの導入には専門家によるコンサルティングが欠かせないが、ノーツ/ドミノではインターネットと同じウェブ対応の標準化が行われているため、ユーザー側が利用で悩むことはほとんどない。情報にアクセスするのも、インターネットのホームページを見るのと操作方法は同じだ。

「ノーツはもともと、文書のような非定型の情報をどうやってデータベースするかという発想からつくられたシステムですから、情報

へのアクセスや検索は非常によく考えられている。私自身、特別な知識もなく最初から使えたと、そのときに『なんて便利なシステムだ』と感激したくらいなのです」と亀田氏は語る。

LANを最大限に利用する手段として生まれたグループウェアだけに、アプリケーションとしての機能だけでなく、ネットワーク自体の進化にも対応している。「ノーツ/ドミノは機能を拡張していくことで、イントラネットとして使うだけでなく、提携先などと連動したエクストラネット、さらに一般の顧客まで含めたコンシューマーネットにまで発展させることができます。またもちろん、社内の基幹システムとの連携も可能ですから、情報共有 情報活用の範囲はLANを越えて、無限に広がっていくのです」

グループウェアは企業内のネットワークシステムとして、十分、熟成しているため、情報共有のレベル設定や不正アクセスへの対応など、セキュリティ面でも安心感がある。したがって、より高度に情報を活用するには、大いに役立つオフィスツールとなるはずだ。

オリックスの  
社内ネットワークシステム

仕事に欠かせないツールと  
なったオリックス

それでは、グループウェアの利用方法のケーススタディとして、ノーツ/ドミノのユーザーであるオリックスの社内ネットワークシステムをみてみよう。オリックスがロータスのグループウェアを導入したのは1999年のことだ。当時は日本の企業でも、営業や生産の専用ネットワークを構築することはあっても、いわゆるオフィスのネットワークを利用しているケースは少なく、実験的な試みだったという。

ただ、ここで同社は、非常にユニークなプロジェクトを行った。

普通、新しいシステムを入れるというと、コンピュータに慣れていない若手社員あたりを対象にするのですが、オリックスでは最初、当時の役員にパソコンを持たせてグループウェアの利用をスタートさせたのです。そして次に、部長、課長、営業社員、一般社員と広げていきました」(社長室広報グループ 課長代理 機谷俊夫氏)

この方法は、結果的に大きな成功を収めた。もし若い人から始めたら、上の人間は『今さらパソコンなんかできるか』と敬遠していたかもしれません。しかし先輩の社員からスタートさせたため、上司が利用している姿を見ていた社員は、自分のところにコンピュータがあれば、自然に使うようになる。特に啓蒙活動はしなくてもすみました」

今では世界22か国、グループ会社を含めて7000台のパソコンを導入しており、ひとり1台

の態勢を実現させている。

利用方法としては、当初はメールやスケジュールリングなどが中心だったが、営業系のシステムと連動させたことで仕事に必要なデータはほとんどLAN経由で検索できるようになったため、社員にとっては欠かせない業務ツールになっているという。

「オリックスは商品の幅が非常に広いので、営業で提案をするにも、さまざまなデータを調べなければなりません。しかしそれが、自分のデスクからできるようになったことで、仕事の効率は大きく向上しましたね」

さらに面白いのは、オリックスフォーラムというネットワーク上の会議室を設けたことだ。これは簡単にいえば、ある社員が仕事で新しいアイデアが必要になったとき、社員全員

これなど、情報共有のお手本ともいえるケースだろう。

グループウェアは  
成長させていくシステム

オリックスでは業務上の伝達から電子会議、そして辞令や給料明細の送付までネットワーク経由で行われており、オフィスのペーパーレス化が大いに進んだ。書類を貯め込まないというメリットだけでなく、パソコンさえあればどこでも仕事ができるわけですから、支店長をたばねているブロック長などは、ある支店にしながら別の支店の決裁をすることもあります。」と機谷氏。

ただ、業務の大半がコンピュータ化されたことで、次の課題も生じているという。

「メールは1日に数十通来ますが、それがすべて、絶対に必要な情報ではありません。またアクセスできる情報が多すぎると、画面の上がアイコンだらけになって、そうなるかえって必要な情報を見落とします」

オリックスではグループ会社としてオリックスシステムをもつため、常にユーザーニーズを把握しながら、ネットワークを、より使いやすいものにリニューアルしている。

第一段階として、情報共有化は実現することができました。次は情報のセグメントを行い、もっと有効活用できるようにシステムを変えていきたい。私は、グループウェアの導入は、ビジネス上の大きな武器になると確信しています」と機谷氏は力強く語った。



に相談できる掲示板である。

たとえば、『何か取り組みをしたいのだが、どなたか、良い方法を知りませんか』と書き込みをした社員が、そこからアドバイスを受けることもあります」

Keyword

**スケジュールリング (scheduling)**  
 スケジュール管理ソフトは、ロータスの「オーガナイザー」をはじめ、いくつも市販されているが、グループウェアのスケジュールリングはさらに機能が強化されている。たとえば、セクションやプロジェクトチームのメンバー全員の管理や、会議室の自動予約など、スケジュールを入力するだけで、本来、秘書がする仕事の大半をコンピュータが行う。

**セキュリティ (security)**  
 LANのような企業内ネットワークでは、セキュリティは2つの面から考える。まずひとつは、社内における情報管理で、セクションや階層(役員、部課長、社員、契約社員など)ごとにアクセスできる範囲を決め、流す情報と流さない情報をわかる。基本的にグループウェアは、この部分を強化したネットワークシステムだといえる。もうひとつのセキュリティは外部とのアクセスに関するものだ。通常、LANと社外のネットワーク(インターネット)などをつなぐレールは1か所に絞られ、そこでセキュリティシステムなどを使って管理する。

## 結論

# 組織形態やニーズにあった情報共有インフラを！

### 組織や業務の形態に合ったシステムを導入すべき

情報共有はこれからのオフィスワークに欠かせないテーマだが、その方法は決してひとつではない。したがって、現在と将来のニーズやコスト面の計画なども考え、組織や業務の形態に合ったシステムを導入すべきだろう。

ただ、ここでひとつ注意したいのは、情報システムについては、まず簡便なシステムを入れ、徐々に複雑なシステムにリニューアルする」という方法は、あまり得策ではないということだ。これは、今回、取材した方々からもアドバイスされている。

情報システムは、デスクやキャビネットという備品ではなく、オフィスのようなインフラである。したがって、徐々にアップサイジングしていく無駄が多くなる。初めから、最終的にはこういう機能を実現したい」というビジョンをもって、導入したほうがいいようだ。

具体的にいえば、ほとんどの情報をオープン化できる小規模な会社やセクションで、しかもメールとファイル共有ぐらいが目的であれば、インフォシェフのようなイントラネットシステムを導入する。一方、階層による情報管理や、社外との接続、さらに社員による共同作業を重視するならば

格的なグループウェアを導入する。いずれにしろ、その準備段階で必要なのは、組織としての「情報化ビジョン」を明確に持つことなのである。

### 情報インフラを経営に生かす利用方法を考えよう

イントラネットやグループウェアは、実際に利用している場面を見れば、誰でもその便利さがわかるが、カタログデータなどを参照にしているだけでは非常に理解しにくい。したがって、導入を検討する企業は、メーカーや販売会社に相談し、ユーザーを紹介してもらうのもひとつの方法だろう。

そして実際に情報インフラを導入したら、次の段階として、自社のニーズに合わせてカスタマイズしていく作業が必要になる。たとえばオリックスの「フォーラム」のように、業務改善に生かせる利用方法を考えていくのは、あくまでユーザー側の役目である。

情報インフラが通常の施設と違うのは、最大のキャバを考慮して導入しておけば、あとは利用形態に合わせて自由に変えていけるということだ。最終的に知っておかなければいけないのは、情報インフラは導入したから、すぐに経営に役立つものではないということ。それを活用するかどうかは、ユーザー側の努力にかかっているのである。

## COLUMN

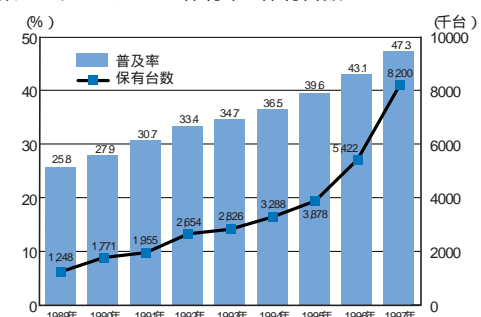
社 中央調査社「事業所機器レポート'98」によるパソコンの保有率、保有台数、普及状況調査

### パソコンはほとんどの企業に定着！

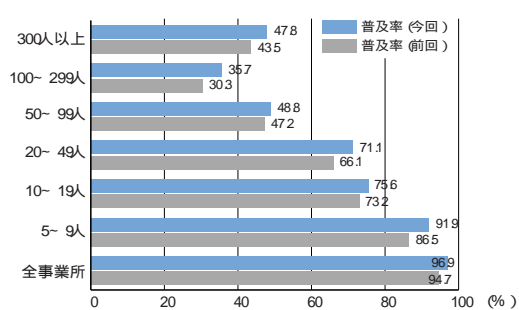
社団法人中央調査社の「事業所機器レポート'98」によると、全国3都市の従業員数5人以上の民営事業所（総務庁統計局の名簿から例年無差別に抽出している3,500の企業）におけるパソコンの保有台数は、1997年には82万台に達した。これは前年の調査と比べると278万台の増加で、1年間のあいだに台数が1.4倍になっている。

一方、普及率のほうは、97年、従業員数300人以上の事業所で96.9%、100～299人の事業所で91.9%と、ほとんどすべての企業でパソコンを利用していることがわかる。

民間事業所におけるパソコンの保有率と保有台数



民間事業所の従業員規模別のパソコン普及状況

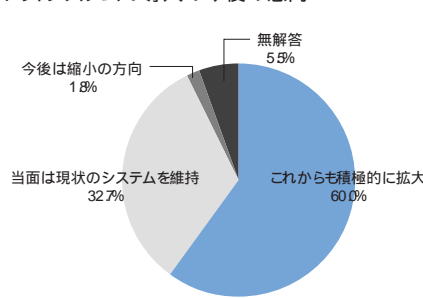


社 日本電子工業振興協会「イントラネット/エクストラネットの実態調査」によるイントラネット導入の今後の意向、活用状況調査

### イントラネット導入の計画を考えている企業は全体の6割

社団法人日本電子工業振興協会の「イントラネット/エクストラネットの導入実態調査」によると、今後のイントラネット導入の計画について、「これからも積極的に拡大していく」と答えた企業が全体の6割を占め、当面は現状のシステムを維持」の3割強を大きく上回った。ちなみに、現在のイントラネットの利用状況では、「人事」「営業支援」「顧客管理」「販売管理」といった業務で活用しているケースが多い。

イントラネットシステムの導入の今後の意向



イントラネット活用状況 (社内業務)

