

国際的不況下におけるドキュメント管理と組織文化

2004.5.28
ドコモ・システムズ
大野 邦夫

2004/5/28

1

概要

- はじめに
 - 情報の記録伝達と組織
- 組織文化と文書管理
 - 組織が成り立つ条件と文書
- ワークフロー管理
 - 宇宙航空分野における文書管理
- イン트라ネット
 - Webの活用とISO9000
- XMLの導入によるオフィスの進展
 - 企業を超えるワークフローとWebサービス
- 今後の動向
 - ユビキタス・オフィスへの展望
- おわりに
 - ネットワーク社会と欧米流文書管理

2004/5/28

2



はじめに

- 失われた10年 + ?
 - 90年代に米国は好況を呈した
 - IT導入によるリストラクチャリング・リエンジニアリングの効果
 - 米国に学べ→XMLの導入、
 - 欧米流文書管理
- 不況のグローバル化
 - 日本企業は厳しい試練を迎えている

2004/5/28

3



基本的視点:ドキュメント管理の役割

- 時空間と情報メディア
 - 記録文書と伝達文書
 - 人間の組織を運営する上で文書は基本
- 過去の契約の遵守
 - 記録文書
- 決定事項の伝達
 - 伝達文書

2004/5/28

4

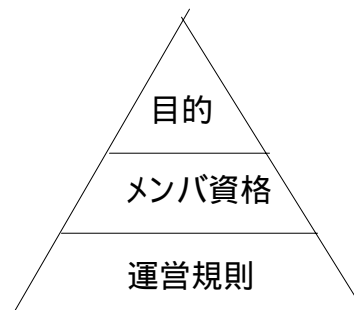
組織文化と文書管理

2004/5/28

5

組織が成り立つ条件(古典的組織)

- 家族
 - 目的: 人類の存続
 - 資格: 血縁
 - 規則: 倫理
- 村落共同体
 - 目的: 村落の存続
 - 資格: 村落の血縁
 - 規則: 身分制度
- 古代国家
 - 目的: 国家の存続
 - 資格: 民族
 - 規則: 神話

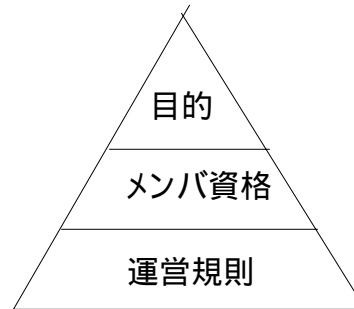


2004/5/28

6

組織が成り立つ条件(近代社会)

- 近代国家
 - 目的: 憲法
 - 資格: ?
 - 規則: 法律
- 核家族
 - 目的: 人類の存続?
 - 資格: 血縁
 - 規則: 倫理?
- 企業
 - 目的: 利潤を上げる
 - 資格: 文書で規定
 - 規則: 文書で規定



2004/5/28

7

意志決定プロセスと文書ワークフロー

- 近代社会の組織では文書の役割が増大
 - 管理手法の確立
 - パーティカル・ファイリング
 - 専門家の養成
 - 秘書
 - クラーク

2004/5/28

8



日本のオフィスにおける文書管理

- キングファイルによる文書管理
 - 稟議によるワークフロー
 - 専門家は不在
- 担当者任せで厳密なルールは不在
 - アクセス権
 - 人事と共に廃棄

2004/5/28

9

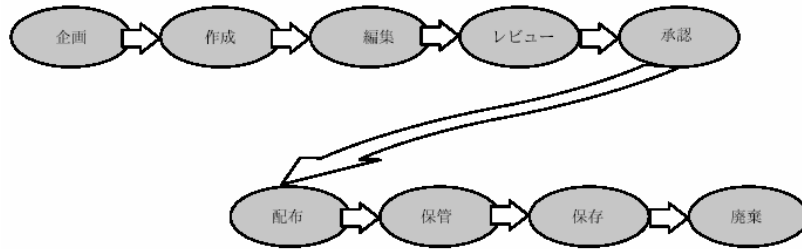


ワークフロー管理

2004/5/28

10

オフィス文書のライフサイクル



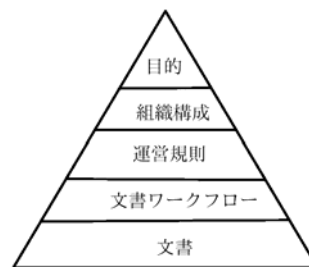
- 日本では稟議書を通じて管理
- 欧米では、組織自体がワークフローを反映

2004/5/28

11

文書ワークフローと組織の管理

- 近代社会の組織は文書により管理される
 - 責任者の明確化
 - 失敗や問題点のフィードバック
 - 組織としての反省メカニズム



2004/5/28

12

宇宙航空分野における文書管理

2004/5/28

13

アポロ13号

- 1970年4月月に向かう途上で燃料電池用の液体酸素タンクが爆発
- 膨大な情報から、地球への生還のための可能なプロセスを抽出
 - 発生した事故の分析とその正確な把握
 - 事故のもたらす予想結果のリスト
 - 対処する方策のリスト
 - 利用可能なリソースのリスト
- 誤りを避けるために、チェックリストの作成と確認の作業を伴う

2004/5/28

14



航空機の点検保守システム

- 日航ジャンボジェット機の墜落事故
 - 原因が、以前起こした事故に対するボーイング社の修理の不手際であったことが判明
 - 機体、部品毎に過去の修理履歴が責任者、担当者とともにファイルされている
- 責任者を処罰するためではなく、失敗を繰り返さないためのプロセス
 - 過去の失敗のフィードバックから今日のエアラインサービスは存在する

2004/5/28

15



Interleaf RDM

- 米国Interleaf社のワークフロー管理システム
- RDBのOracleを検索参照エンジンとして用いる
- 航空機の点検保守システムのワークフロー管理に適用
- 既存のファイリングシステムとの相互運用

2004/5/28

16



イントラネット

2004/5/28

17



90年代前半のオフィス状況

- インターネットの商用利用当時は、クライアント・サーバ方式の全盛期
 - Unixワークステーションの導入
 - Interleaf RDM
 - 分散オブジェクトシステム (CORBA)
 - OODB (ODMG93)
 - ORDB (UniSQL, ILLUSTRATION)
 - RDBとPCによるクラサバシステムが普及
 - SGMLデータブレードを開発
 - SGMLが標準化され、業界ごとに導入の機運
 - マルチメディアDB、ILLUSTRATIONのデータブレードとして開発

2004/5/28

18



Webのビジネス適用

- BPRに伴う組織の改変 = > 米国ITビジネスの活性化
 - Webのビジネス適用に伴うイントラネットの導入
 - ロータス・ノーツのワークフロー管理への適用
 - Windows95のインパクト
 - 新規ビジネスの台頭に伴う新旧交代
 - Interleaf社の消滅

2004/5/28

19



90年代後半の日本のイントラネット化

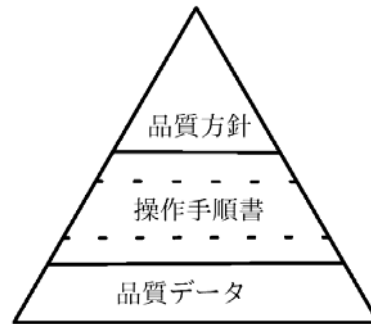
- 企業内組織の変革を目指すのではない
 - ライバル企業が導入
 - 企業イメージ上必要
- 組織を変えずに情報機器を導入
 - Web構築
 - Eメールアドレスを付与
- コスト削減に結びつかず

2004/5/28

20

ISO9000の導入に伴う問題

- 欧米流の文書管理を組織としての品質保証に適用
 - 日本企業はそのための組織を新設し関係文書をファイルする。
 - その結果その人件費やスペースが増大する



2004/5/28

21

XMLの導入によるオフィスの進展

2004/5/28

22

企業を超えるワークフローと Webサービス

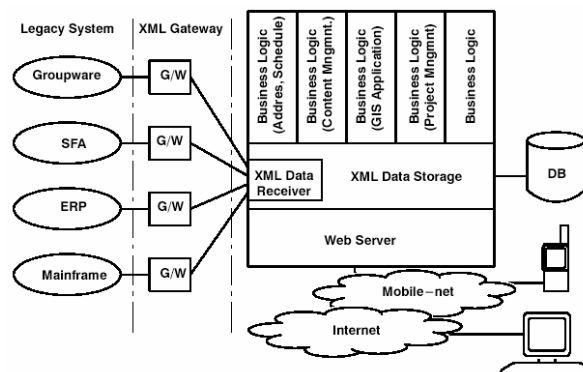
- XMLの制定(1998年2月)
 - 構造化文書としては普及せず
 - SCM(B2B)やCRM(B2C)として企業を超えるDBビジネスに導入
- Webサービスの進展
 - SOAPを用いる企業間のサービスを狙うが進展せず
 - イン트라ネットへの適用を検討

2004/5/28

23

XML統合サーバ

- XMLはサービス(処理)に適用するよりは、データ交換やデータ統合に適している。



2004/5/28

24



XMLデータベース

- RDBをベースとする製品
 - Eコマースなどの比較的フラットな構造のXMLデータの処理に向く
- OODBをベースとする製品
 - オブジェクトポインターを用いる柔軟な構造
 - 文書作成編集環境に向く
- XMLに特化した製品
 - シーケンシャルに配列されたXMLデータに参照用のインデックス設け、高速の検索を可能とする
 - 要素データの追加、削除などには向いていない。
 - アーカイブ文書の管理・検索に向く

2004/5/28

25



イントラネットの現状

- ネットワークの脆弱性に起因する問題が生じる
 - イントラネットのセキュリティ対策の進展
- 技術的なアプローチ
 - 生体認証
 - PKI
 - 暗号化
- 組織運営による対処
 - セキュリティ・ポリシー
 - 企業コンプライアンスの確立

2004/5/28

26



ペーパーレス化の到達点

- オフィスの電子化の到達点は厳しい組織運営ルール
 - 電子化で効率化され便利になった反面、当然それを悪用する人間も存在
 - 個別企業の方針を強化しても、アウトソーシングが常識となっている企業間活動においては種々の不整合が生じる
 - 個人情報の漏洩といった問題は、外注先のシームレスな管理を要求し新たなコスト要因となる。

2004/5/28

27



今後の動向

2004/5/28

28



グローバル化と組織文化

- インターネットの普及でIT技術において国境は事実上消滅
 - 日本では、年功序列、終身雇用、企業内組合という日本的経営が崩壊
 - 今後、日本の組織が欧米流になっていくか、独自のカルチャーを創っていくかは定かではない。
 - 日本語をベースにしている限り、純粋な欧米流組織文化は不可能

2004/5/28

29



パーソナライゼーション

- Eメールと携帯電話は個人間通信を増大させる
- 迅速な活動には企業内のワークフローやファイアウォールが足かせとなる
- 今後の効率的な企業活動は、PIMをベースに個人を支援するポータルサーバを束ねるような活動になる

2004/5/28

30

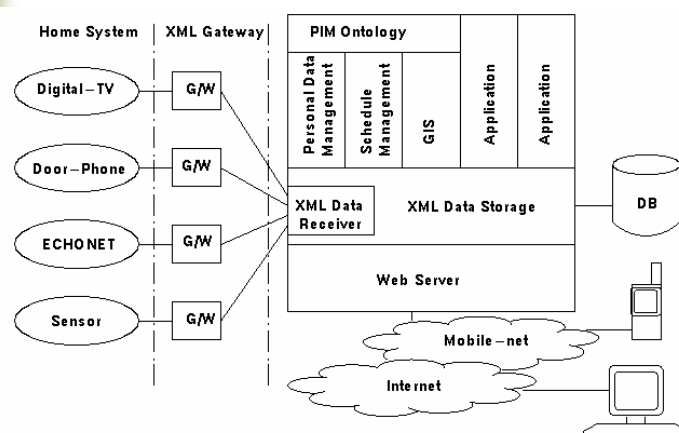
携帯電話の活用

- ポータルサーバ管理には普遍性のある関係を用いる
 - 種々の事象は、5W2H(When, Where, Who, What, Whom, How, How much)
 - 基本は3W(When, Where, Who)
 - (What, Whom, How, How much)はアプリケーション依存
- 個人が、いつ、どこにいるか(3W)のオントログを考える

2004/5/28

31

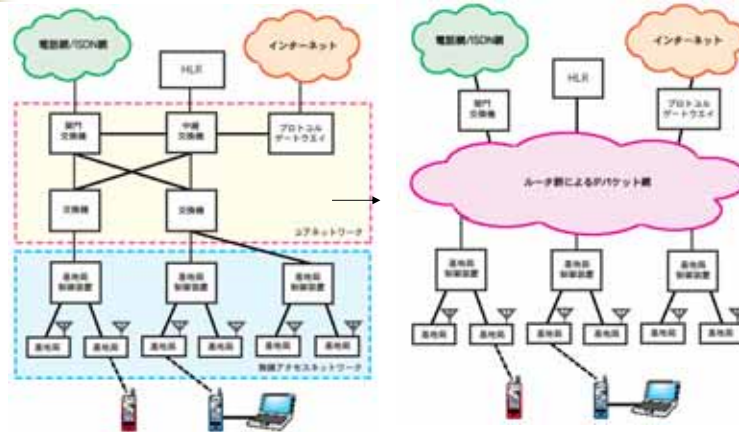
個人ポータルサーバシステム



2004/5/28

32

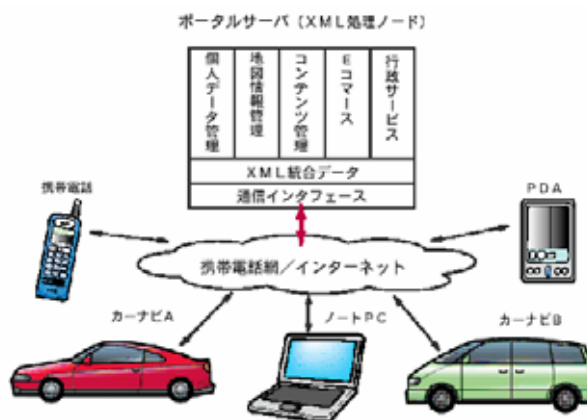
携帯電話網のIP化



2004/5/28

33

ポータルサーバによるユビキタス・オフィス



2004/5/28

34



地域や国家に依存しないオフィス

- ユビキタス・オフィス
 - 先駆はアポロ13号
 - 机が配置された部屋がオフィスとは限らない
 - ネットワークで結ばれた個人同志の通信により、知的な活動がなされるのであれば、その周囲はオフィス
 - 携帯電話上で表示されるI-ModeのcHTML、WAPなどの情報もオフィス文書
- 新たなオフィス文化の形成
 - その過程で、ネットワーク社会が内包する様々な問題に直面

2004/5/28

35



おわりに

2004/5/28

36



課題としての欧米流文書管理

- 官庁における不祥事の続出
 - 事実と異なる公式発表
 - 日本の官庁の文書管理は不都合なことは公開しない
秘密主義
- 大企業の文書管理も類似
 - 日本的経営と密接に関係
- 責任者の指示で組織ぐるみで虚偽が行われるような文書カルチャーでは、レビューもチェックリストも有効には機能しない

2004/5/28

37



ネットワーク社会と欧米流文書管理

- 組織ぐるみの虚偽は日本ばかりではない
 - ソ連の大韓航空機撃墜の西側通信傍受による暴露
- 通信記録との照合の怖さ
 - 種々の情報は、傍受で知らぬ間に管理される
 - 大企業や官庁の情報管理強化とコンプライアンス
 - 情報公開の重要性
 - 個人情報保護の必要性
- ネットワーク社会は権力者に管理し易い枠組みを提供する
 - しかしその横暴をチェックするのは正確な記録としての文書である。

2004/5/28

38



おわりに

- 長期的不況下において、最終的に日本企業に求められるもの
 - グローバルな視点から自らの役割を認識する経営幹部のリーダーシップ
 - それに基づく上記欧米流文書管理の徹底
 - ボトムアップな業務カルチャーとの融合