

第4回「情報とシステムの視点からみた組織と社会」研究会 開催報告

研究会主査 川野喜一

■開催日時 2013年2月20日(水) 18:30～20:30

■開催場所 法政大学 市ヶ谷キャンパス 新見附校舎 501 教室

■出席者 17名

■開催概要

情報システムを真に役立つものとするために、「人とプロセスとICTの継続的改善」をコンセプトに、ICTだけではなく、そこで働く人やプロセスの領域に踏み込んで真の課題を明確にすることで、人の意識を変え、改善の様々な知恵を引出し、継続的な改善を導く活動を実践していらっしゃる専門家にご講演いただいた。

■講演題目及び講演者

「人・プロセス・ICTの観点でビジネスを強くしていくフィールド・イノベーションの取り組み」
岸本 孝治 氏 (富士通株式会社 フィールド・イノベーション本部 本部長代理)

■講演概要

1. フィールド・イノベーション(FI)とは

- ・背景: ICTだけでは現場の課題は解決しない。ビジネスは良くならない。
- ・アプローチ: 対象領域の設定(フィールド)⇒見える化(事実を捉える)⇒人の意識を変え行動を変える
⇒プロセスを変える/ICTを駆使する⇒人とプロセスとICTを一体化(全体最適化)
- ・継続的改善には「トップの意思」と「人の知恵をもっともっと活かす」ことが肝要

2. FIの特長

- ・「人を主役に知恵を活かす」、「可視化にこだわる」、「経営と現場を繋げる」
- ・可視化(エスノグラフィーや分析技術・ツールの活用)による事実が人の心を揺さぶり行動を変える。
- ・実施体制: 富士通のフィールド・イノベータ(FIer)がお客様企業の中に入り込んでお客様と一緒に考え活動する。経営幹部とFIプロジェクトチーム(現場実践部門)を繋ぎ、経営テーマと現場の活動をリンクさせる。
- ・活動事例(新潟市など)の紹介

3. 人材育成

- ・社内人材(FIer)の育成と、お客様人材の育成支援。
- ・2007年からFI活動を担うプロフェッショナル人材を育成。
- ・企業内革新支援プログラム、FIコミュニティの提供でお客様の改革人材育成を支援。

■質疑(ディスカッション)

- ・人中心のフィールドワークの効果(人から本音を引出す、測る・事実による気づき)や現場の実践知による継続的改善の実践活動の模範例として好評であった。岸本氏の講演を参加者が聞きながらお聴きになっている様子が印象的だった。
- ・ビジネスとしてのFI活動(トップダウンアプローチ(コンサル)と現場主義のボトムアップアプローチ(FI)の相違)、対象企業・組織の規模、サービス分野での適用可能性(サービス・サイエンスがFIに近づいている)、FI活動の継続性(経営幹部の意識(ビジネスメリット)の重要性)、人の育て方(ファシリテーションや可視化等の技術教育に加えて心構え(第三者視点、当事者意識、自分で工夫)が大事)、改善活動の限界などについて活発な質疑が、また公開文献の要望があった。

以上