

連載 企業および社会における情報システムの意味を考える

第17回 日常語としての Information System と技術用語としての情報システム

大島 正善 (MBC:Method Based Consulting)

1. はじめに

日本では、「情報システム (Information System: 略してIS)」という言葉は、IT (情報技術) の専門家だけが扱う技術用語として、長年使われている。私が見るところ、そのことが、企業や官庁において、情報システムを構築しても、大きな効果が生まれない根源的な理由になっているように思われてしかたがない。日本では、情報システム (IS) が日常生活とはかけ離れた存在になってしまい、情報システムを扱うことは、専門家にまかせるしかない、と多くの人が感じているのではないだろうか?と考えるしまうのだ。それは、企業経営者も政治家も、官僚も、自治体のトップも同じである。組織の上位マネジメントが、そういう意識でいると、情報システムの重要性が“腹落ちしない”ので、資金を投入して真剣に取り組むべき課題にならないのは当然である。

翻って、英語では、InformationもSystemも 日常用語である。ヨーロッパに旅行するとわかるのだが、どんな小さな村にも①はある。最近では日本でも、観光案内所の印として多くなってきた。Informationは、案内 (する内容) であり、お知らせである。Systemは、日本語でいえば、「仕組み」程度の意味で使われることが多いのではなかろうか。つまり、Information Systemとは、「知らせる仕組み」といった意味の日常用語でしかないのである。それを、「情報システム」などと、日常語とはかけ離れた、小難しい翻訳をしてしまったために、何かとてつもなく難しいことをする仕掛けであるように思ってしまうように思う。このことが、かなり根深い問題を引き起こしているように感じている。今回は、そのことについて書いてみたい

2. “知らせを扱う仕組み”としての“情報システム”

“情報システム”は、日本ではコンピュータ・システムと切り離して理解する人は多くはない。新聞、雑誌、Webサイトなど、多くのメディアが流す記事も、“情報システム”はコンピュータ・システムに関わる話に限られる。観光案内所が持つ機能を“情報システム”だとする記事は見たことがない。しかし、“情報システム”を、何らかの伝えるべきことを持っている人が、他の人にそれを伝える仕組みだと捉えると、観光案内所にも情報システムは存在する。“情報システム”は、コンピュータ・システムに限った話ではないのである。

情報システム学会の会員に方々は、そんなことは百も承知である方が多いと思われる。しかしながら、多くの企業人や官僚、はたまた政治家にそういった理解をしている方がどのくらいいるのか、定かでないが、あまり多くないのではないだろうか。情報システム学会では、「新情報システム学体系 序説」の執筆を行い、公開の準備を進めているが、この序説が、そういった意識の修正に寄与していけば、執筆者の一人として喜ばしいこと限りない。

情報システムは、コンピュータ・システムが生まれるはるか以前から存在していた。古来、戦いがあれば敵状視察の偵察を行うことは、当たり前のように行われていた。狼煙をあげて敵が近付いてきたことを知らせる仕組みもいたるところに存在していた。それは、まさに、Information Systemのひとつである。もっと古く、恐らく人類が類人猿と呼ばれていた時代にも、獰猛な動物の狩猟では、事前に生息場所や動きを偵察することは行われたに違いない。そういった活動も、類人猿の社会におけるInformation Systemと言える。忍者を使った敵状視察も、ある意味で情報システムの一部である。中学生や高校生の子供を持つ親が高校や大学についていろいろな情報を集めるという活動も、情報収集の仕組みを自分で作りだしているわけで、そこには情報システムが存在すると考えることができる。勿論、そのような活動を、“情報システム”などとは言っていないのだが。

つまり、情報システムというのは、きわめて日常的なものなのだ。その理解を前提として、企業活動の情報システムを考えて見る必要がある。企業活動には、モノの生産と情報の生産という二つの生産活動がある。いずれの生産物も、最終顧客に提供するものを作るのだが、情報の生産に関しては、組織の仕組みも含めて検討すべき余地が多くあるように思っている。モノの生産は、その活動の価値は理解され、モノ作りの評価の仕組み、あるいは、モチベーション・モデルといったことも組織の制度として確立している。それに対して、情報の生産活動に関しては、その価値・効果や情報の生産活動を評価する仕組みが制度として確立しているとは思えない。どの程度の組織が、情報生産活動の評価制度を確立しているだろうか？

3. 打ち合わせという場における情報の生産

情報の生産活動といっても、ピンと来ないかもしれないので、例をあげよう。たとえば、会議という場がある。会議という場が情報の生産活動とどんな関係があるのか、わからないという方もいるかもしれない。しかし、会議という場は、少なくとも情報伝達や情報交換の場であることは理解いただけると思う。たとえば、ワークショップ形式のセミナーという場を考えて見る。そこでは、意見交換を通じて、情報のやりとりが行われる。情報を交換するという行為には、すでにあるものを交換するだけのこともあるが、普通は、交換によって、新たな価値（情報）が生み出されていると考えても間違いではないだろう。会議に出席し話を聞いたことにより聞いた以上の何か良いヒントが得られたとすれば、セミナーの出席者にとってみれば、新たな情報が作りだされたと解釈できる。つまり、情報が生産されたのだ。

もう一つ別の会議を考える。毎週行う定例会議だ。こういった会議では、普通、発言者が決まっていて、他の人は、発言者の発表を聞いているだけというスタイルになることが多い。そのような打ち合わせにおいては、情報は一方通行となり、あまり交換は行われない。出席者の半分以上は、黙って聞いている会議が日本では非常に多い。多くの出席者が、「退屈で、どうでもよい打ち合わせだったな」という感想を持ったとしたら、それも情報が生産されたことになるが、価値がある情報かどうかは別の話である。

今度は、政府と官庁が行っている「x x 諮問委員会」といった会議を見て見よう。少なくとも、テレビに映る風景を見る限り、完全に一方的な報告会であることが伺える。そこでは、意見交換は全くない。発言した誰かの意見に対して何がしかの反応をすることは、まるで悪いことをするかのように皆黙っている。なので、情報生産は全く行われることはない。不満を持つことさえなく（会議とはそんなもんだと思っているので）、ただ無視するだけであるからだ。そういう会議は、はたして価値があるのかと、疑問を持つことが多い。

組織の活動の中で、何らかの会議、打ち合わせや相談をする時間は非常に多い。社内の人との打ち合わせや顧客や取引先との打ち合わせも含めれば、一人で資料を作ったり調べたりする時間よりも、誰かと話をしていて時間の方が平均的にみれば多いのではないか。特に、管理職以上になるとその傾向は強くなる。打ち合わせという時間は、組織においてそれほど重要なのだが、はたして、その時間をどの程度生産的に使っているのであろうか？その生産性の悪さが、日本の企業の労働生産性、が国際的に見ても高くない理由の一つであるのではなからうか。

4. 情報生産活動としての業務活動

コンピュータ・システムを利用した情報システムは、情報を生産する仕組みを効果的にするために存在すると考えることも可能である。グループウェアやメール・システムだけでなく、販売管理業務や購買管理業務、さらには、マーケティングや経理処理や会計業務のアプリケーション・システムは、情報を適切に伝達するだけでなく、集計や分析をしたり、判断したりすることで情報の生産を効率的に行うことを支援するためのものであると考えることが可能である。勿論、コンピュータ・システムとしての情報システムは、ビジネス活動が生み出すべき情報を効果的に作り出すこと的手段として存在する。つまり、情報の生産活動の主体は、情報システム部門にあるわけではなく、業務部門やマネジメント活動の中にある。

“業務活動が情報の生産の場である”という考え方は、あまり一般的にはなっていないと考えられる。営業は、売ることが目的の仕事であって、情報を生産することが目的の仕事ではないと考える人がほとんどではないか。物品やサービスの購買といった仕事も、安くて良い物品や自社の要求に合致するサービスを買ってくるのが目的であって、何か情報を作り出すことが目的の仕事とは考えられない、という話を聞いても驚くにあたらない。当然、そういった認識で、この数百年間、仕事が成り立ってきたのだから。

販売や調達という仕事は、営業担当者個人や調達担当者個人にとっては、確かに売ることが買うことが目的に見える。しかし、企業活動は組織をまたがった活動であり、PDCAを回すということを考えると、売ったり買ったりした情報を次工程の業務に正しく、かつ迅速に渡していくことが大切なこととなる。そういった情報を渡すことによって、マーケティングや研究開発、あるいは、マネジメントという活動に価値を与えることになる。価値ある情報をどの程度生み出したのかということが、組織力につながることになる。そういった情報生産力といってもよい指標を業務活動の評価基準として考えるべき時代になっているように感じている。

1980年代に、“情報化社会”という言葉がはやった。爾来、日本では、この意味を、“情報技術を企業や個人の日常生活において有効に使いこなす時代”といった解釈が、暗黙のうちになされてきたように思う。技術優先の解釈だ。よって、日本では、“情報化”なり、単に“情報”というと、技術の話だと受け取られてしまった。したがって、企業経営者や政治家、官僚といった人たちは、情報を扱うことは専門技術者が取り扱うテーマで、自分の問題ではないと考えてしまっているのだ。しかし、この言葉の本当に意味は、“組織活動や個人生活において、情報の取り扱い方が重要な時代になった”と解釈すべきなのである。(Wikipediaの説明は、そういった記述となっている)

最近、ビッグデータの時代と言われて情報やデータマネジメントの重要性が叫ばれている。それも、一般の人には情報技術分野の話だと思われているようだ。“情報”という言葉が付くと、日本では技術の話だと錯覚している人がほとんどではないか。そのことが、日本において、真の情報化が進まない原因であるように感じている。最初に書いたように、情報を扱うことは、技術を扱うこととは本質としては、無関係である。価値ある情報は、日常的に行われる部門内の小さな会議の場においても生み出されていることに気が付くべきであり、もしそうならないのであれば、会議という場を価値生産の場にしていく必要がある。あるいは、業務活動を、価値ある情報を生み出す行為だと捉えてみてはどうか。組織は、価値ある情報を生み出した個人なり部門を高く評価する仕組みを構築すべきなのである。そうすれば、飛躍的に労働生産性は高まるであろう。

以上