

第 章 現地調査

-1 (株)リコー ナレッジ・ライブ・プラザ

現地調査先：(株)リコー ナレッジ・ライブ・プラザ

住 所：〒104-8155 東京都中央区銀座 6-14-6 : 03-3453-5111

実 施 日：2003年 7月 17日

参 加 者：7名

記 録：重廣 清*1

1. はじめに

当委員会では、今年度“ブロードバンドとビジネス機械”をテーマに活動をしている。今回は、“ブロードバンド時代のユビキタスネットワーク社会”の現地調査として、(株)リコーが2002年10月にオープンした「ナレッジ・ライブ・プラザ」の見学会を開催した。

「ナレッジ・ライブ・プラザ」は、「自ら体験し、自ら悩み、そして解決した実践モデル」をより具体的に実感できる場として設立されたもの。当日は、銀座のリコー三愛ビル7Fに開設された同プラザを見学し、お客様に提供するソリューションを実際に活用している社員の方々の姿を拝見しながら、ご説明頂いた。

(株)リコーは、お客様に対して、お客様の視点に立ったさまざまなソリューションを提供することを目指している。その過程で、自分たちのワークスタイルを変えるにはどうしたらよいかという視点で、自分たち自身で体験し、悩み、そして解決した実践モデルを、オフィスで働く社員の姿を通して具体的にお客様にご覧いただくという発想から、2002年10月に「ナレッジ・ライブ・プラザ」が設立された。すでに、約1年半あまりが経過して、手直しを加えてさらに進化した形で実践が継続されているとのことでした。

2. 概要

ソリューションの実践の場であるナレッジ・ライブ・プラザを進化させるコンセプトとして、以下の4点を挙げられていた。

- ・知的創造オフィス ~ ナレッジマネジメント
- ・環境にやさしいオフィス ~ 環境経営
- ・将来オフィス ~ 先進ソリューション
- ・人にやさしいオフィス ~ アプライアンス

それぞれのコンセプトの概要は以下のとおり。

1) ナレッジマネジメント

情報の共有化をベースに、新しいナレッジを創造するための経営革新手法を追及する。

2) 環境経営

ペーパーレスをキーワードに、循環型社会に対応した環境にやさしいオフィスづくりを実践する。

3) 先進ソリューション

最先端技術を活用したソリューションを実践する。

4) アプライアンス

最新のソリューションにより、作業、管理、情報活用の「しやすさ」を実現する。

*1 技術調査小委員会委員

以下、事例紹介です。

事例 1) 出力機器の利用状況を把握したいという課題に対して、他社プリンタの印刷ログも収集でき、プリンタの利用実態を正確に把握できるシステムを提供し、実践していた。部門・個人ベースの利用状況が一覧表として発表されている事例を見せて頂きましたが、その生々しさに驚き、TCO 削減効果が期待できることが実感できました。

事例 2) 稟議書を紙で運用すると、手間と時間がかかり、紛失などのトラブルが発生して困るという課題に対して、稟議書決済システムを提案し、実践した。

事例 3) IT化が進み、増え続ける文書データを効率的に管理したいという課題に対して、現状把握からシステム運用などの適切な方法を提案し、実践している。ソフトとして、Ridoc Document System を活用し、紙と電子データの運用方法を確立していた。

事例 4) 人事・総務・経理業務をトータルで効率化したという課題に対して、最適な電子ワークフローを回したのちに確定したデータを自動的に各種マスター情報として活用できるシステムを提案し、実践していた。

以上の事例の共通項として、ノーツを深く使いこなしている姿に驚きました。

同プラザの実践オフィスは営業部員が使用しているそうです。開設してから約 1 年を経過して行った満足度調査で満足度は 35%であり、運用上の不満足な点として、例えば、外出する際には机の上に何も無い状態に片付けてから出発することが必要となり、そのため時間をロスすることが挙げられたそうです。この課題に対して、手提げの籠を用意し、これに書類や文房具類を入れて、一気に片付けられるように工夫されていました。

また、机がフリーアドレスでどこに座ってもよいた

め、部下が視界に入らなくなり、部下の管理が大変になったということが挙げられました。この課題に対して、エリアフリーアドレスという考え方を新たに導入したとのこと。グループごとにエリアを決めて、そのエリアの中でフリーアドレスを設定、これによってグループごとに集まるので、部下の管理が容易になったとのことです。

全般的に、紙文書が小さな個人ロッカーの中に保管できる分量のみに制限された代わりに、文書をサーバーにデータとして保管し、必要に応じて取り出して効率的に運用している様子が実感できました。

なお、この報告書をまとめるに当たり、(株)リコーのナレッジ・ライブ・プラザインフォメーションからその一部を引用させていただいております。

最後に、ご案内いただきました(株)リコー 販売事業本部 MA 事業部ソリューション営業部 D S P S 営業グループの長島義弘主任、畦高美恵主任をはじめ、関係各位にご協力をいただきましたことに深く感謝申し上げます。

禁無断転載

2003 年度
事務機器関連技術調査報告書(“ -1”部)

発行 社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会
技術委員会 技術調査小委員会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目21番19号
秀和第2虎ノ門ビル
電話 03-3503-9821
FAX 03-3591-3646