

OAについて思う

1N-6

藤田 宏明

IBM ワールド・トレード・アジア・コーポレーション
アジア・パシフィック ビジネス・オペレーションズ

1. はじめに

1970年代前半にアメリカで起きたオフィス生産性向上の機運はOA(オフィス・オートメーション)の名で日本に上陸した。日本でOAの機運が盛んになったのは1980年代に入ってからのことである。この頃から半導体集積回路の生産が本格化したこと、石油ショックを契機にオフィスを含めて全ての事業活動分野について生産性の向上が模索されたこと、80年代後半に入ると情報の戦略的価値に焦点が当てられオフィスの重要性が見直されるようになったこと、日本の経済力上昇と労働の売り手市場からオフィスの快適さが追究されるようになったことなどがOAを今日のように盛んにした原動力であったと思われる。

これまでに各メーカー、ユーザー企業、各種の学会や協会などで色々な研究や試みがなされた。その間に技術の進歩によってOAの道具も変化したが、OAという概念についても変化が見られる。OAは10年の歴史を経て広く実用される段階に入ったと言えるが、21世紀に向けて更に大きく変化する分野の一つと言うこともできる。

これまでの実例を参照しながらOAの基本を整理すると共に、オフィスで働く者の一人として未来のOAについても展望してみたい。

2. OAの概念

最近はずいぶん「OAとはパソコン、ワープロ、ファクシミリを使うこと」と単純に考える人は少なくなったが、それでは「OAとは何か」と聞かれると答えは多様に分かれる。その背景として次の二つの要素が考えられる。

- ・道具としてのOA機器やソフトウェアによる解決が多様化してユーザーによる選択の幅が広がったので、使用する道具によってOA概念を規定することが困難になって来たこと。
- ・OA化を実施する企業の態様が色々で、OAという名のもとに視野に入れる範囲や深さが多様であること。

OAを実施した企業の実例から最大公約数的に帰納すると、OAは「主として情報処理に関する自動化に適している作業を自動化することによって、オフィス活動の生産性を向上させると共に快適で活力あるオフィスを実現すること」であると思われる。

3. OA構築の型

OAの事例からその構築の過程を類別し建物風に表現すると、次の3通りの型がある。

(a) 改築型、(b) 増築型、(c) 新築型

改築型は既にある情報システムを改築してOAシステムを構築する場合である。この中には情報システムだけの改築と経営システムの再構築を含む大規模な改築とがある。

増築型は経営情報システムを変更することなくOA部分だけを追加する場合である。この方法で効果的なOAを構築できるのは、しっかりとした経営情報システムを持ち、長期計画に従ってOA部分を追加する場合である。

新築型は企業として初めて情報システムを構築する時、OAを含めて経営情報システムを構築する場合である。新らしく設立した企業が経営システム作りの一環としてOAを構築する場合もこれに含まれる。

どの型によって構築するにせよ、「成功した」と言われるOAは必ず経営システムが整備され、情報システムとそのフロントエンドとしてのOAが一環性を持っている。

4. OAの目標

事例に見る代表的なOAの目標の例として次のようなものがある。

- ・業務処理能力の増大。増加する業務量を人員を増やすことなく処理できるようにする場合が多い。業務量は変わらないが少ない人員で処理できるようにする場合もある。インプット作業の能率向上のためにPOS、OCR、携帯パソコンなどを利用する場合が含まれる。

Thoughts on Office Automation.

Hiroaki Fujita

IBM W/T Asia Corp., AP.

- ・資源節約。人の労働、業務処理時間、エネルギー、スペースなど資源の無駄使いを排除して結果とし

て経費節減の効果を得る。

- ・付加価値を高める。計画や分析評価などの品質向上、情報を受け取る側にとって分かり易いものにする、納期を厳守できる体制にする、などがこの例である。
 - ・従業員に対するOA教育。ともかく従業員がOAに慣れて欲しいというもので、80年代前半まではこれを目標とする企業が多かった。最近でも多くはないが根強いものがある。
 - ・経営戦略上の効果的利用。POSの利用などで企業または企業グループとしての情報循環を良くして競争優位に立とうとする場合などがこの例である。
 - ・オフィス環境の満足度向上。労働負荷の平準化や建物など物理的環境の改善などが主な内容と思われる。このような感覚的評価を目標とする企業も少なくない。
- このような目標に対して実績値を記録し評価を行なう企業もあれば、評価を行なわない企業もある。評価を行なう場合も評価項目の取り方は企業によって色々である。

5. 現在の製品技術レベルの評価

コンピュータは誕生以来やがて半世紀になろうとしているが、その間の進歩は目覚ましい。特に最近の10年間は半導体集積回路の高密度化と設計技術の進歩によって格段の進歩をした。パソコンが多機能、高性能になりホストと連結されて使われるのは「当たり前」になった。更に21世紀には、現在のスーパー・コンピュータ並みの性能を持つワークステーションが机の上または横に設置され、現在の大型ないし中型コンピュータ並みの性能を持つ携帯型のコンピュータをビジネスマンが持ち歩くようになるのではないだろうか。

通信技術の進歩も目覚ましく、企業全体の情報ネットワークを組み構内にLANを敷設するのは普通になった。但しその使われ方は基幹業務データの発受信と管理情報のフィードバックが主であり、言わば部門ベースの通信である。今後は部門ベースの通信は普通になり更に個人ベースの通信が増加するものと思われる。企業間や国境を越えた通信が更に盛んになるものと思われる。そのためには異機種コンピュータ間の通信がもっと容易になる必要があるし、時間はかかるかもしれないが主要な自然言語間の自動翻訳ができるようになって欲しい。

文書作成とデータ加工の作業やファイリングはかなり改善されたが、更に改善の余地を大きく残している。紙の使用は減らず、ファイルの大部分は依然としてキャビネットや倉庫に保管されている。今後この分野は大きく前進するのではなからうか。

6. 未来のオフィス展望

コンピュータと通信による情報サービスが至る所で「当たり前」になるので、オフィスの物理的束縛が減り自由度が増す。自宅または街に何ヶ所もある「公衆オフィス」のコンセントに携帯型コンピュータのプラグを差し込めばワークステーションとなる。それによって大都市の通勤は緩和され、オフィス・スペースは余裕を持つようになる。

文書作成に関しては文章だけでなくグラフ、画像、音声も普通に使われるようになる。文書作成時に一部をデータベースから取り寄せて編集して挿入する。文書を読む時に補足説明が必要なら、詳細文書または音声の説明が得られる。このような事が普通に行なわれるようになる。ワークステーションはテレビ電話またはテレビ会議の道具を兼ねる。画面が広くなり解像度が改良されるので目が疲れず、複数の人々と顔を見ながら会話できる。自動翻訳が実用化されるならば言葉の障壁はなくなる。情報授受に紙媒体を通す必要は大幅に減少する。

音声を含めて文書の保管は殆ど全て電子化される。使う人は保管の物理的な場所を心配する必要はない。内容の共用性と使用頻度によって適切な場所に保管される。それはホスト・コンピュータに接続する大容量の外部媒体かもしれないし、携帯用コンピュータのディスクかもしれない。使う人は文書名、文書を含む上位分類項目名、内容のキーワード等のどれかを憶えていれば良い。携帯型コンピュータからでも容易に取り出すことができる。

これは可能性のある夢を描いたものであるが、仮にこのようなオフィスが実現すると一層の整備の必要性を迫られるのは経営システムである。事業目的、行動の指針、資源の計画と配分、業務手順などの経営システムは洗練された形で整備されていなくてはならない。

7. おわりに

これまでどちらかと言うと、製品に引張られてOAが進められて来た。製品は道具であり、道具を使うことは手段である。これからはオフィスの概念そのものが問い直され、オフィスの変革に合わせて製品が開発される。オフィス変革の影響は社会全般に波及し都市構造、人々の生活、社会文化を変える大きな力となる。ところで、中国で2千年、西洋で1千年の歴史を持つ紙文化は電子媒体文化にその座を譲り渡すのであろうか。胸をとぎめかすに価するテーマではある。