

## 4U-10

## 「総合OAシステム」におけるユーザコンピューティング

小島 達彦†、稲井 三重†、東田 武夫†、  
南 英樹†、熊谷 信行†、山形 毅章†

†西日本旅客鉄道株式会社総合企画本部情報システム室

## 1. はじめに

JR西日本が新本社ビルへの移転にあわせて構築中の一元化データベースシステム「総合OAシステム」では、ユーザによる一元化データベースに対する非定型検索「コロンプス(汎用情報検索ツール)」を実施している(文献1)。

また、ユーザ自ら、多様なニーズに応じて情報検索・加工及びデータベース設定を行うユーザコンピューティングを行うため、利用者の「情報リテラシー(=情報活用能力)」の向上と「利用者指向による開発・運用」を進めている(文献2)。

本稿では、これらの実施例について紹介する。

## 2. ユーザプログラミング環境整備

総合OAシステムでは、事務改善の深度化に対応し「定型出力方式から、一元化データベース検索方式への変更」を行い、レスペーパー化「2/3削減目標(法令で定められた帳票を除く)」へ向けて推進中である。このために必要な環境を整えると同時に、利用者自ら利用できることとした。以下に利用者自らこの環境を利用し、開発した「キク象情報システム」を紹介する。

## 3. 「キク象情報システム」の開発環境

「キク象情報システム」は、一元化データベースに構築された情報を汎用情報検索ツールで情報検索するだけでなく、情報入力・収集・蓄積・検索・加工・分析といった一連の流れをシステム化している。そのためにユーザプログラミング環境で利用できる一元化データベース構築領域の利用及び情報を収集するための「汎用情報検索ツールの転送ツール」(文献1)も利用して構築した。以下に事例(図-1)を示す。

## (1) 情報蓄積

お客様から寄せられる意見・要望、苦情、お礼・おほめなどは、駅などに設置しているキク象コーナ、キク象ボックスから文字情報として集められる。集められた情報には「手書き帳表」・「メモ書き」などがあり、これを端末から入力しやすいようにコード化した。コード化については、過去に寄せられたお客様の声を分析し一定のコードを設けた。また、コード化できないものは、文章の入力も可能とした。

この文字情報を端末簡易言語を用いて情報発生箇所に近い端末から入力し、一元化データベースへ蓄積する。

## (2) 情報検索

情報検索時にコード情報を漢字変換辞書を使って変換することとしたが、検索時間かかる。コード化のメリットを保つ。このことから再度業務の流れの見直しを行うとともに、検索用データベース別に設け、検索時間の短縮をはかった。これにより、色々な角度から納得いくまで何度でも分析を繰り返すことができ、作業の迅速化だけでなく台帳類のレスペーパー化も図ることができた。

## 4. その他

## (1) システムの運用

小規模な組織改正などにもなう端末ソフトウェアインストールは、ダウンロードで行うが、運賃改訂・ダイヤ改正などでソフトウェアインストールが必要な場合、利用部門でもインストールを行い、品質確認ツールによりソフトウェア検証を行っている。以下に事例を示す。

User Computing in "Integrated Office Automation System"

Tatuhiko Kozima, Mie Inai, Takeo Higashida, Hideki Minami, Nobuyuki Kumagai, Takeaki Yamagata  
INFORMATION SYSTEMS DEPT. WEST JAPAN RAILWAY COMPANY

主管部門	駅・車掌区等社員
・運賃マスター修正 ↓ ・インストール用フロッピー作成(1~2枚) / 駅POS端末	・運賃改訂前日締切処理終了後、駅POS 端末へインストール ・品質確認ツールによるソフトウェア確認

※私鉄運賃改訂(平成3年11月20日)

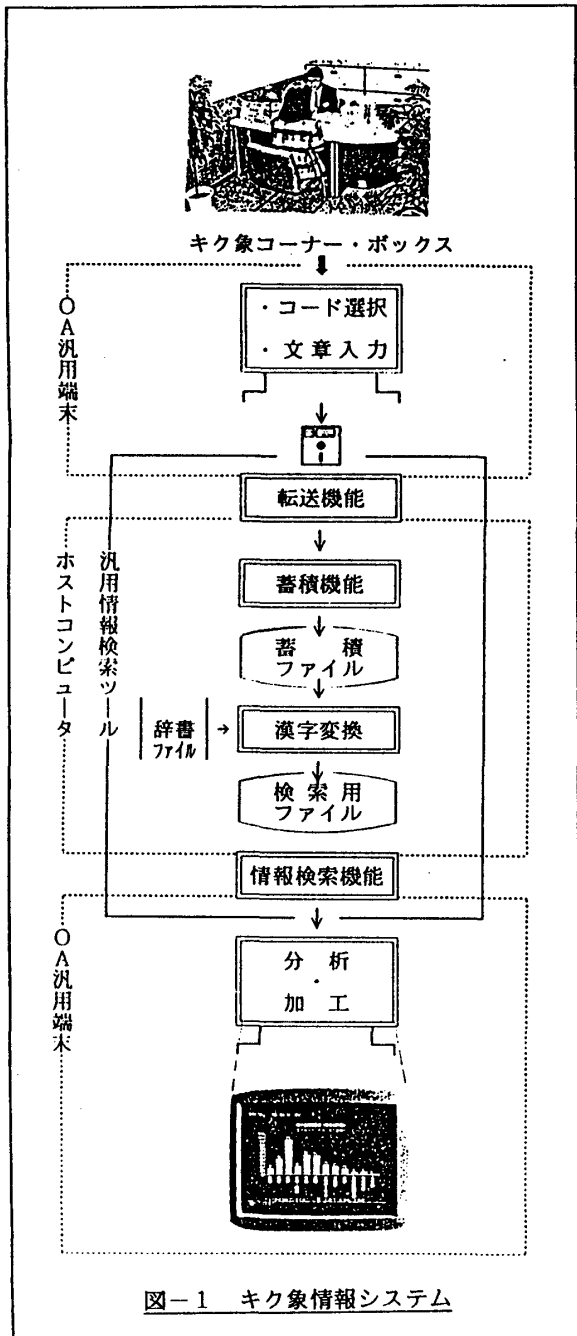


図-1 キク象情報システム

(2) ユーザ自ら構築する情報システム

基幹業務システム及び周辺における業務改善・レスペーパー化などの推進に伴い、ユーザ部門でもパソコン(スタンドアロン)・OA汎用端末と簡易言語を用いてシステム化が行われつつあり、端末簡易言語教育、ユーザプログラミング(初級)・ユーザプログラミング(中級)(文献2)の研修コース(於:社員研修センター)を平成2年度以降実施している。

この結果、上記修了者を核とする利用部門第一線によるOA化成功例が次に示す通り順次でてきており、これらの水平展開に努めている。以下に事例を示す。

経理・資財関係業務研究発表会(平成3年12月開催)

- ・「パソコンによる動力車乗務員の労働時間の算出について」(米子支社:鉄道部 主任運転士 ほか)
- ・「POS導入による乗車券管理センターの業務の効率化について」(乗車券管理センター:事務係 ほか)

情報システム業務研究発表会(平成3年11月開催)

- ・「コロンブスを用いた『キク象情報システム』の構築(本社:広報室 主席 ほか)
- ・「MTT作業に伴うOAシステム化」(鉄道本部:保線区 施設係 ほか)
- ・「ダイヤ改正資料提供システムについて」(金沢支社:運輸部 主席 ほか)

5. おわりに

ユーザコンピューティングは、利用者自らも参画しつつ進化させるコンピューティングツールであり、その利用促進・定着を目指しているが、その支援活動は試行錯誤で進めている。関係各位の御指導・御助言をお願いする次第である。

[参考文献]

- (1) 山形、西村他『ユーザーコンピューティングツール「コロンブス」』第43回情処大予稿集3C-9
- (2) 山形、矢部『利用者指向手法による「総合OAシステム」の開発』「利用者指向の情報システム」シンポジウム(平成3年11月)