

業務知識の提供および獲得を支援するシステム 「KadaLink/カダリンク」の開発

蛭田雅貴[‡] 石川 颯馬[†] 山田 哲[†] 浅木森 浩樹^{††} 八重樫 理人[‡]

香川大学大学院[†] 香川大学創造工学部[‡] 株式会社リコー^{††}

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、テレワークやリモートワークを実施する企業が増加している。「第2回新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」[1]は、テレワークやリモートワークのデメリットを問う設問において、約38%の人が「社内での気軽な相談・報告が困難になった」と述べており、テレワークやリモートワークには、社内コミュニケーションに課題があると指摘した。

香川大学は、業務改善のアイデア創出を目的とした業務改善アイデアソンを実施した。図1は、業務改善アイデアソンで作成されたアイデアスケッチを示している。図1のアイデアスケッチは、業務系統ごとに業務に関する知識が蓄積されてしまうので、大学全体で業務知識が蓄積共有されないという課題に対するアイデアで、Wikipediaのように追加補足をおこなえるサイトを構築するアイデアを表現している。図1以外にも、業務改善アイデアソンでは、業務に関する質問のしにくさや業務知識の提供や獲得に関する問題の解決を目指したアイデアが複数生成されており、香川大学では業務に関する質問がしにくく、業務知識の提供や獲得が難しい状況が明らかとなった。

本研究では、業務知識の提供および獲得を支援するシステム「KadaLink/カダリンク」（以下、カダリンクとよぶ）を開発する。本論文ではカダリンクの概要について述べる。

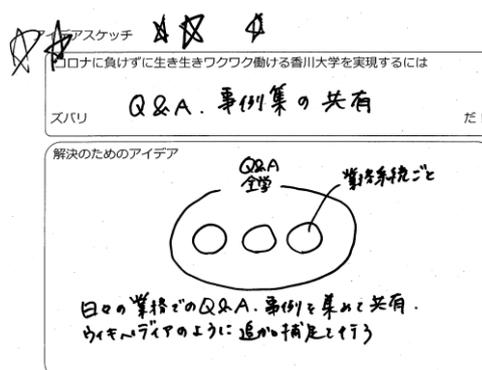


図1 アイデアスケッチ

2. カダリンクの概要

UX (User Experience) は、システムやサービス、ある製品を利用したとき、消費したときに得られる体験の総体である。カダリンクは、UX (User Experience) を実現する手段として注目されているゲーミフィケーション[2]を適用し開発する。ゲーミフィケーションとは、ゲームデザインやゲームの原則をゲーム以外に应用する活動を指す。ゲーミフィケーションのソーシャルアクションは、他のユーザとの協力や競争、自己表現、コミュニケーションといったインタラクションを発生させ、サービスやシステム利用の動機付けを促す仕組みの実現を目指すものである。ゲーミフィケーションのソーシャルアクションに基づき、質問者（業務知識を必要としている人）と回答者（業務知識を有する人）との間にインタラクションを発生させ、「同僚を助けたいくなる」、「一緒に業務の課題を解決したいくなる」などシステム利用の動機付けを促す。

カダリンクは、Microsoft 社の提供する Microsoft Power Platform[3]を用いて構築する。Microsoft Power Platform は、Microsoft Power Apps[4]、Microsoft Power Automate[5]、Microsoft Power BI[6]、Microsoft Power Virtual

Development of a Support System “KadaLink” for Provision and Acquisition of Business Knowledge

[‡]Masaki Hiruta [†]Soma Ishikawa [†]Satoru Yamada

^{††}Hiroki Asakimori [‡]Rihito Yaegashi

[†]Graduate School of Engineering, Kagawa University

[‡]Faculty of Creative Engineering, Kagawa University

^{††}Ricoh Co., Ltd.

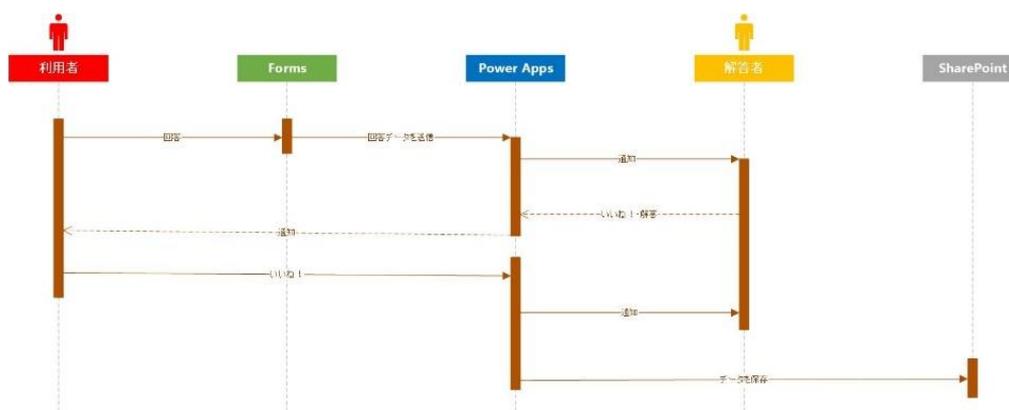


図2 カダリンクのシーケンス図

Agents[7] の 4 種類のサービスから構成される。本研究では、Microsoft Power Apps と Microsoft Power Automate を用いて Microsoft SharePoint[8]、Microsoft Forms を連携させることにより、カダリンクを構築する。

カダリンクは、業務知識について質問がある人が質問できるという当たり前の環境と業務知識を持っている人が回答をしやすい場を作り、業務におけるコミュニケーションを円滑化させるシステムであり、ユーザに質問や回答を促進させる効果が期待できる。

図2は、カダリンクのシーケンス図を示している。カダリンクは、図2で示すように、業務に関する質問がある人（業務知識を有していない人）と回答者（業務知識を有する人）をマッチングさせる。

3. おわりに

本研究では、業務知識の提供および獲得を支援するシステム「KadaLink/カダリンク」の開発と効果について述べた。カダリンクは、質問者と回答者をマッチングさせることで質問と回答を促すシステムである。現在、香川大学内で実証実験を実施すべく検討をすすめている。

参考文献

[1] 内閣府：「第2回 新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」
https://www5.cao.go.jp/keizai2/keizai-syakai/future2/20210119/shiryo_u3-1.pdf (参照 2021.06.04) .

[2] 深田 浩嗣：ゲームにすればうまくいく〈ゲーミフィケーション9つのフレームワーク〉, (NHK 出版, 2012).

[3] Microsoft Corporation, Microsoft Power Platform , <https://www.microsoft.com/ja-jp/biz/dynamics/power-platform.aspx> (参照 2022.01.07) .

[4] Microsoft Corporation, Microsoft Power Apps , <https://powerapps.microsoft.com/ja-jp/> (参照 2022.01.07)

[5] Microsoft Corporation, Microsoft Power Automate , <https://powerautomate.microsoft.com/ja-jp/> (参照 2022.01.07)

[6] Microsoft Corporation, Microsoft Power BI , <https://powerbi.microsoft.com/ja-jp/> (参照 2022.01.07)

[7] Microsoft Corporation, Microsoft Power Virtual Agents , <https://powervirtualagents.microsoft.com/ja-jp/> (参照 2022.01.07)

[8] Microsoft Corporation, Microsoft SharePoint , <https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-365/sharepoint/collaboration> (参照 2022.01.07)