

電子メールの拡張による業務管理支援

2N-3

豊福哲之, 田中和夫

松下電器産業(株) 情報通信東京研究所

1 はじめに

会社などの組織において、各構成員は他の構成員と相互に依存しながら業務を遂行している。即ち、各構成員は他の構成員から依頼された業務や他の構成員に依頼した業務の進捗状況に留意しながら担当している業務を遂行している。

一般に組織における業務は複雑に絡み合っているが、現状では他の構成員が担当している業務の進捗状況を把握するためにはその担当している構成員の報告を受けるか直接尋ねる以外方法がない。

一方では電子メールがコミュニケーションの手段として急速に普及しつつあるが、用途としてはまだ情報の受け渡しのレベルにとどまっている。我々は電子メールを単なる情報の受け渡しだけでなくもっと積極的に個人業務管理やグループ(プロジェクト)業務管理に用いることを目的に電子メールシステムの機能拡張に関して検討を行っている。

本稿では、個人業務やグループ業務の管理を行うために必要な電子メールシステムの機能拡張について述べる。

2 要求機能

次のようにして電子メールを用いた業務管理を行う。

業務を依頼する側は、送信する電子メールの中に依頼する業務の内容、期待する返事、業務完了期限、依頼する業務を遂行するために必要な資料等を書き込み送信する。その依頼業務の電子メールを受け取った側は、電子メールに書かれている業務を遂行し依頼を受けた業務の完了後、依頼された業務を終了したことを明記した業務完了の電子メールを返送する。返信の電子メールを受け取ったことにより、業務を依頼した側では依頼した業務の完了が分かる。

電子メールを用いて業務の依頼を行うことにより、組織における構成員は業務依頼を意味する電子メールを見ることが現在他の構成員から依頼されている業務が分かる。また、他の構成員に業務依頼をした電子メールを送信側でも保存することにより現在どのような業務を依頼しているかが分かる。このように業務依頼を電子メールを用いて行うために、既存の電子メールに対し次の機能を付加する。

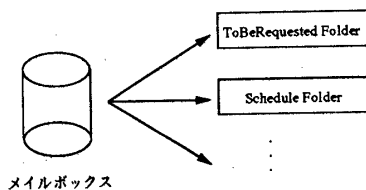


図1. 電子メールの分類

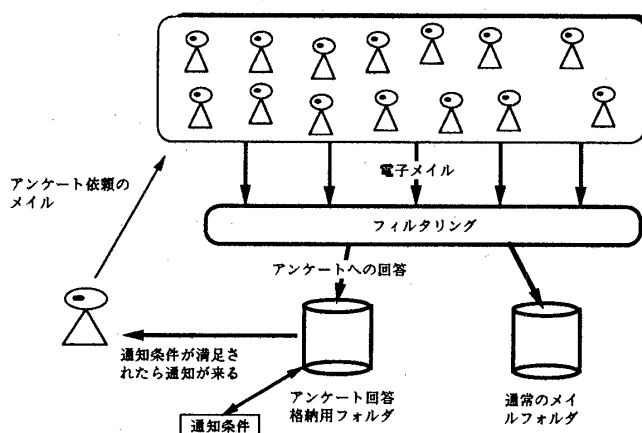


図2. 電子メールのフィルタリング

- 電子メールの分類
電子メールで業務管理を行うためには、電子メールの内容によって電子メールを分類する機能が必要である。例えば図1に示すように受信した電子メールを電子メールの内容により ToBeRequested Folder (他の構成員からの業務依頼の電子メール) や Schedule Folder (会議の開催などスケジュールに関する電子メール) などに分類する。このことにより現在他の構成員から依頼を受けている業務を把握したい場合には、ToBeRequested Folder を見ることで把握が可能になる。更に、図2に示すようにアンケート依頼のメールを送信するとその依頼メールに対する返信メールは自動的にアンケート回答格納フォルダに入る自動分類(フィルタリング)機能も必要である。
- 電子メール間の関係
上司から依頼を受けた業務を部下に割り当てることは組織内においては日常的に行われていることである。このような業務の依頼を電子メールを用いて行う場合には、関係する電子メール間をリンクで結び付けておきリンクに沿ったメール間移動を可能にする。

- 電子メール受信が引き起こす状態変化の通知
電子メールを受信することにより状態の変化が分かる機能を設ける。具体的には、図2に示すようなアンケート回答格納用フォルダに対して通知条件を付けその通知条件を満足するような状態にアンケート格納用フォルダになった場合にアンケートを依頼した構成員に通知を送る機能や図3に示すように業務依頼のメールに対して完了通知の返信メールが戻ってきたら電子メールの表示を変更するなどの機能を設ける。

3 電子メールの機能拡張によるグループ業務管理

前章で述べた機能を用いると次のような手順でグループとしての業務管理が可能になる。

図4に示すような手順でグループとしての業務が行われるものとする。各工程の担当者は担当する業務を完了すると業務全体の責任者に担当業務完了の電子メールを送信する。このことにより完了通知の報告を受けた部分の表示が変わる。

更に、このグループの業務管理表に例えば次のような通知条件を埋め込むことにより業務の進捗状況を把握することも可能である。

1. A工程からD工程の4つの工程が終了したら、E工程を担当する人に業務依頼の電子メールが送信される。
2. 各工程に期限情報を付け、期限がきても終了のメールが来なかった場合にはグループ全体に通知を送る。

この機能は、稟議書などの定型書類の自動回覧にも用いることができる。[1]

4 実現方法

現在、MH¹をベースに次の点に留意しながらシステムの構築を行っている。

- メールの分類方法
メールに対する分類としてMHはフォルダーとシーケンスを提供している。この機能を用いてどのようなメールの分類方法が最適であるのかまたどのような拡張を行えば良いのかを明確する。
- メールの構造化
依頼する業務事項を明確にするためにメールに色々なフィールドを設ける。例えば、電子メールで要求している用件を明記する Request-Field を設ける。

5 終わりに

現在作成している拡張メールシステムを今後実際に我々の研究所内において運用し、どのような使われ方をされるのかまたどのような機能を付加すべきなのかを明確に

¹Rand Corporationが開発した電子メールシステム

To:	Subject:	State:	Deadline
田中	報告書作成依頼	未完了	3 / 15
山本	報告書作成依頼	未完了	3 / 15

(a) 完了報告のメール受信前

To:	Subject:	State:	Deadline
田中	報告書作成依頼	完了	3 / 15
山本	報告書作成依頼	完了	3 / 15

(b) 完了報告のメール受信後

図3. 電子メールによる状態の変化

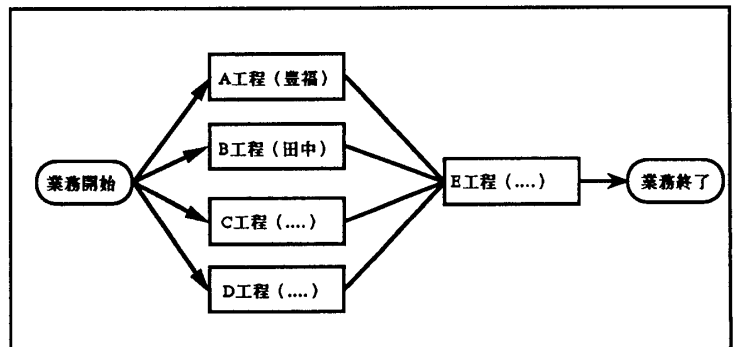


図4. グループ業務管理

して、更に使いやすいユーザーの声を反映したメールシステムとしていきたい。

謝辞

本研究を進めるにあたり、討論に参加していただいた松下電器産業(株) 情報通信東京研究所の後藤吉正、石橋弘義、本池祥子の各氏に感謝いたします。

参考文献

[1] 豊福哲之、後藤吉正、田中和夫：
「書類の回覧制御システムの試作」
情報処理学会第39回全国大会