

4U-9

「総合OAシステム」における利用者指向手法例

— OAキク象窓口 —

中東 朗十、浦浜 勝文十、野口 隆弘十、
 国府 誠十、荻野 勲十、山形 毅章十

十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

現在、JR西日本では、新本社ビルへの移転にあわせ鉄道事業に於いて発生する各種情報を発生源でとらえ一元管理と全社利用を図るとともに、オフィスのレスペーパー化を目的に「総合OAシステム」を開発中である。(文献1)その中で、各サブシステム毎に運用訓練から「総合」運用訓練を経て本実施に至る一定期間、電話相談窓口(……「OAキク象窓口」と呼称……)を開設し、よろず相談を実施するとともに、その内容を次の通り活用している。

- ①問い合わせ内容を利用者支援への支援・教育等に反映
- ②問い合わせ内容、件数から習熟度を測定

平成3年4月から11月にかけて順次使用開始した、15群からなる基幹業務システムの一斉構築にともなう、一万人を超える利用者の練度向上に有効であった利用者指向手法の一つである、「OAキク象窓口」について事例紹介をする。

2. 「OAキク象窓口」の仕組み

本社直轄エリアの箇所は、システム・センター内に設けられた「本社OAキク象窓口」に問い合わせを行う。支社エリアの箇所は、「支社OAキク象窓口」へ問い合わせを行うが、支社で回答できない事柄については支社でとりまとめてから「本社OAキク象窓口」に問い合わせる体制としている。(図-1参照) OAキク象窓口にお

ける体制は、状況に応じて機動的に対応できるものとしている。

- ・Aパターン：問い合わせが輻輳する時……
 主管部門+情報システム室+メーカー
- ・Bパターン：移行期……情報システム室+メーカー
 (主管部は電話転送で対応)
- ・Cパターン：安定期……電話転送で対応

相談内容への回答は、「遅くとも翌日までに回答」を合言葉に行い、必要ならば現場に出向く等している。また、OAキク象窓口担当者と問い合わせ者の共通認識はマニュアルを基本としているが、電話での対応であるため、実際に利用している端末をOAキク象窓口を設置し、互いに画面を見て共通認識を得られるようにしている。さらに、日々の相談受付時に過去の問い合わせ内容を検索し参考とするため、問い合わせ内容、回答をデータベース化している。また、定期的にミーティングを実施し、問い合わせ代表例をピックアップ、マニュアル・教育等への反映に努めている。

3. 適用事例

(1) Aサブシステム本社直轄エリア例

図-2は、本社直轄エリア(京阪神)の問い合わせ件数実績を示す。図-3は、問い合わせ内容からの習熟度測定例である。例えば、窓口開設当初は操作途中における電源断が問い合わせ全体の16%を占めていたが、対

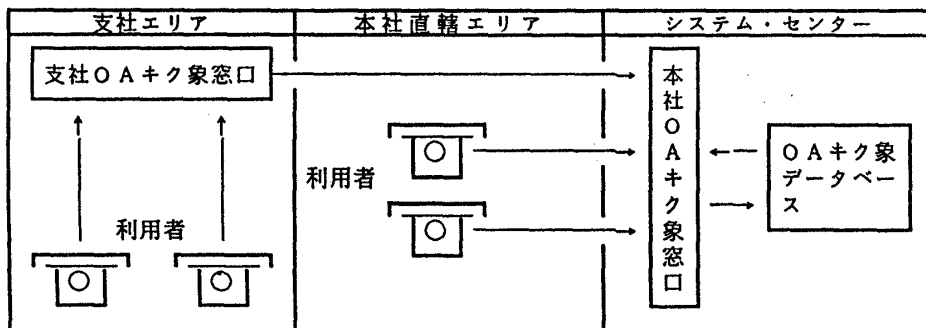


図-1 OAキク象窓口対応方

The user oriented approach for "Integrated Office Automation Systems"

Akira Nakahigashi, Katufumi Urahama, Takahiro Noguchi, Makoto Kokufu, Isao Ogino, Takeaki Yamagata
 INFORMATION SYSTEMS DEPT. WEST JAPAN RAILWAY COMPANY

応後は0.7%までに低下している。図-4は、週単位の問い合わせ件数の推移である。総合運用訓練を前にして5月末～6月始めの件数が増加している。

本システムは、7月1日に本実施を開始している。端末1台当たりの問い合わせ件数は、7月1日で2.3件である。(図-2参照)四ヵ月経過後は3.1件となり、以降の増加は少ない。

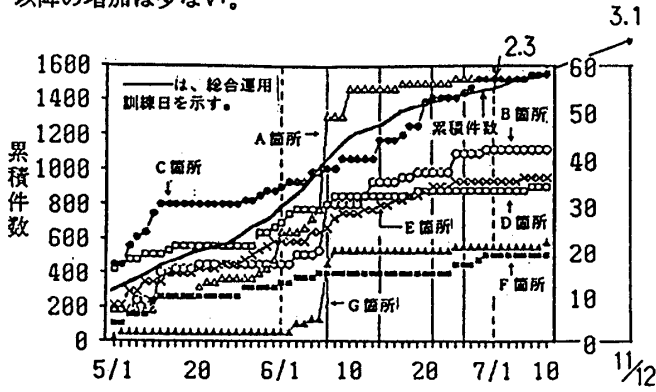


図-2 本社直轄エリア問い合わせ件数

(2) Aサブシステム支社エリア及びBサブシステム例
 OAキク象窓口実績を踏まえ、当面1台あたりの問い合わせ件数ガイドラインを3件/台に設定し、総合運用訓練等を通じて練度向上に取り組んだ結果、Aサブシステム支社エリアは、11月1日、Bサブシステムは11月11日、いずれも円滑に本実施を開始した。

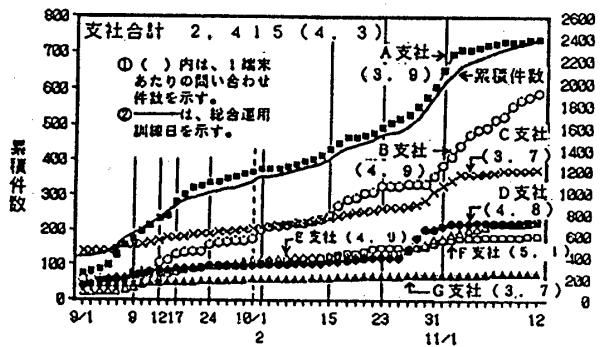


図-5 Aサブシステム支社エリア問い合わせ件数

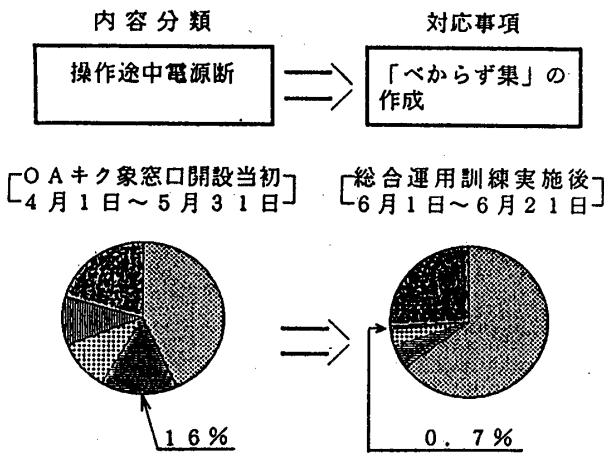


図-3 問い合わせ内容による習熟度測定例

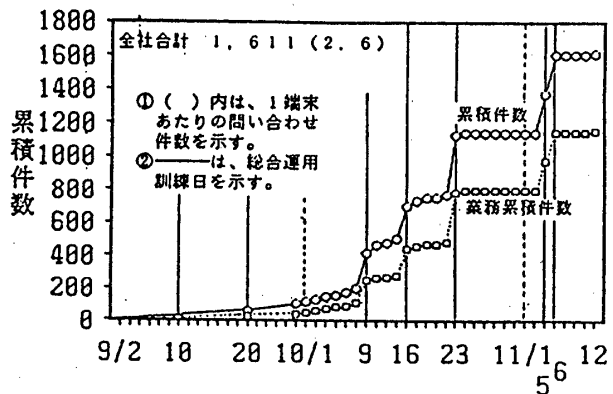


図-6 Bサブシステム問い合わせ件数

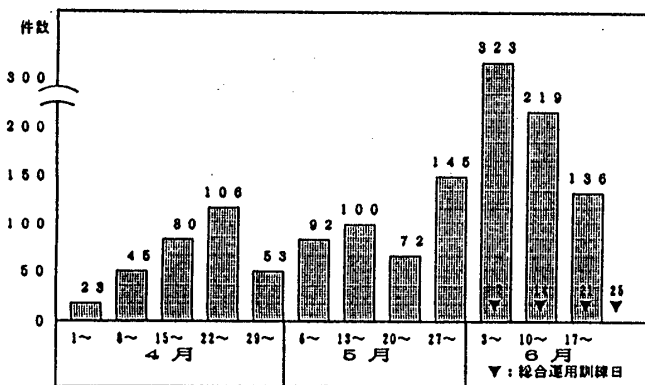


図-4 本社直轄エリア件数推移

4. 終わりに

私どもは、利用者がOAシステムの主役であるという認識の元に、開発・運用における利用者指向手法を考案しチャレンジしてきた。今後、さらに実践の積み重ねの中で研鑽を積み、順次整備を目指している。諸先達の御教示をお願いする次第である。

【参考文献】

(1)山形、矢部『利用者指向手法による「総合OAシステム」の開発』利用者指向のシンポジウム論文集