

## 8P-6 総合OAシステム・営業分野における人間系練度測定事例

辻 弘一、野口 隆弘、松田 智之、和田 圭介、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西日本が平成4年4月に本使用を開始した「総合OAシステム(文献1)」における人間系の練度測定は各分野とも基本的な考え方(文献2)に基づき実施している。営業分野においてもこれを適用して運用担当者の練度向上を図り、所定の目標をクリアすることが出来た。本稿では、営業分野のサブシステムにおける人間系練度測定実績について報告する。

### 2. 営業分野における人間系練度測定概要

#### 2.1 サブシステム概要

駅、T i S(旅行センター)、営業支店及び車掌区等における発売や払戻データ等を駅POS端末で毎日処理・把握することにより、後方業務の簡素化、レスペーパー化及びホストコンピュータでのデータ一元管理を行う。

#### 2.2 サブシステムの主な機能

- (1) 駅POS端末の発売、控除及び払戻等機能
- (2) データ集配信機能
- (3) データベース検索機能
- (4) 連絡清算、収入清算及び審査システム接続機能

#### 2.3 駅POS端末導入箇所と台数

	局面1-1 (H3.7)	局面1-2 (H3.11)	局面2-1 (H4.11)	局面2-2 (H5.2)	合計
箇所数	177	222	151	210	760
端末台数	629	582	307	210	1,728
対象エリア等	京都神エリア	支社エリア	マルス機能付	小規模駅	

#### 2.4 ソフトウェア規模

約1,600 [KS]

### 3. 駅POS端末操作担当者

#### 3.1 操作者人数

約6,200 [人]

#### 3.2 特徴

##### (1) 局面1(平成3年度)

マルス端末設置箇所(283箇所)、T i S、営業支店及び車掌区所社員

##### (2) 局面2(平成4年度)

非マルス端末設置箇所(324箇所)、業務委託駅及び簡易委託発売箇所(37箇所で60歳以上の高齢者が多い)社員

#### 3.3 教育

教育対象者が多い為、リーダー教育を行ない、段階的に教育した。

	駅POSリーダー1 (本社リーダー)	駅POSリーダー2 (地域・箇所リーダー)	担当者
役割・位置付け	本社において、教育・総合運用訓練及び移行を推進する社員	支社及び自箇所において教育、総合運用訓練及び移行を推進する社員	端末を操作する社員
教育担当者	本社主管開発担当者 情報システム担当者	駅POSリーダー1	駅POSリーダー2
対象人数	74人	390人	6200人
実施箇所	社員研修センター	社員研修センター 各支社会議室	駅区所等
教育期間	4日間(局面1) 2日間(局面2)	4日間(局面1) 2日間(局面2)	1日間
教材	(1) 駅POS端末早わかり版 (2) 駅POS端末詳細版 (3) 駅POS端末装置の保守方法 (4) オレンジカードプロセッサ取扱説明書		

Measurement of Human Error in Business Affairs of Comprehensive Office Automation System  
Kouichi TUJI, Takahiro NOGUCHI, Tomoyuki MATUDA, Keisuke WADA, Takeaki YAMAGATA  
Information Systems Dept. West Japan Railway Company

4. 練度測定

駅区所等の社員は、マウス端末操作者（約2割）の社員を除いて駅POS端末装置を操作するのが今回初めてである。

そこで、人間系の端末操作の練度向上を図るために次の2項目について測定を行い、本実施までには訓練を積み重ねレベルアップを図った。

4. 1 測定項目と測定結果（図-1）

(1) O A キク象窓口問い合わせ件数

当システムに関する問い合わせの箇所別及び支社別件数

【箇所目標】 3 [件/台] 以上

(2) 入力エラー万分率

入力データの整合性チェック結果の箇所別、支社等別及び全体万分率

【全体目標】 局面1： 3以下

局面2： 10以下

本使用開始前に目標値を達成し円滑な本使用開始が可能となった。

4. 2 結果分析と対策

測定結果及び原因と対策については、箇所別、支社等別及び全体について作成し、総合運用訓練日の2日後には支社等にフィードバックし、次回に反映出来るよう努力した。

(1) 「締切時のチェックリストの作成」

(2) 「入力誤り事例集」の作成

(3) 駅POS端末入力練習

(4) 「駅POS端末操作上のポイント」

(5) 「運用上の留意点」

(6) 現場巡回指導の実施

練度測定の結果、要注箇所（連続して同じ間違いが発生している箇所、入力エラー万分率が100以上の箇所）については、上記補足マニュアルを使用して全駅「現場巡回指導」を実施し、改善した。

5. おわりに

今後得られたデータの数式化等手法のレベルアップに努めることとしている。

最後に本システム開発にあたり、ご指導ご支援頂いた皆様方に心より感謝する次第である。

【参考文献】

1) 山形毅章他『利用者指向手法による「総合O Aシステム」の開発』情報処理学会利用者指向のシンポジウム(1991)

2) 山形毅章「新幹線型O Aにおける人間系練度測定手法」46回全国大会8p5(1993)

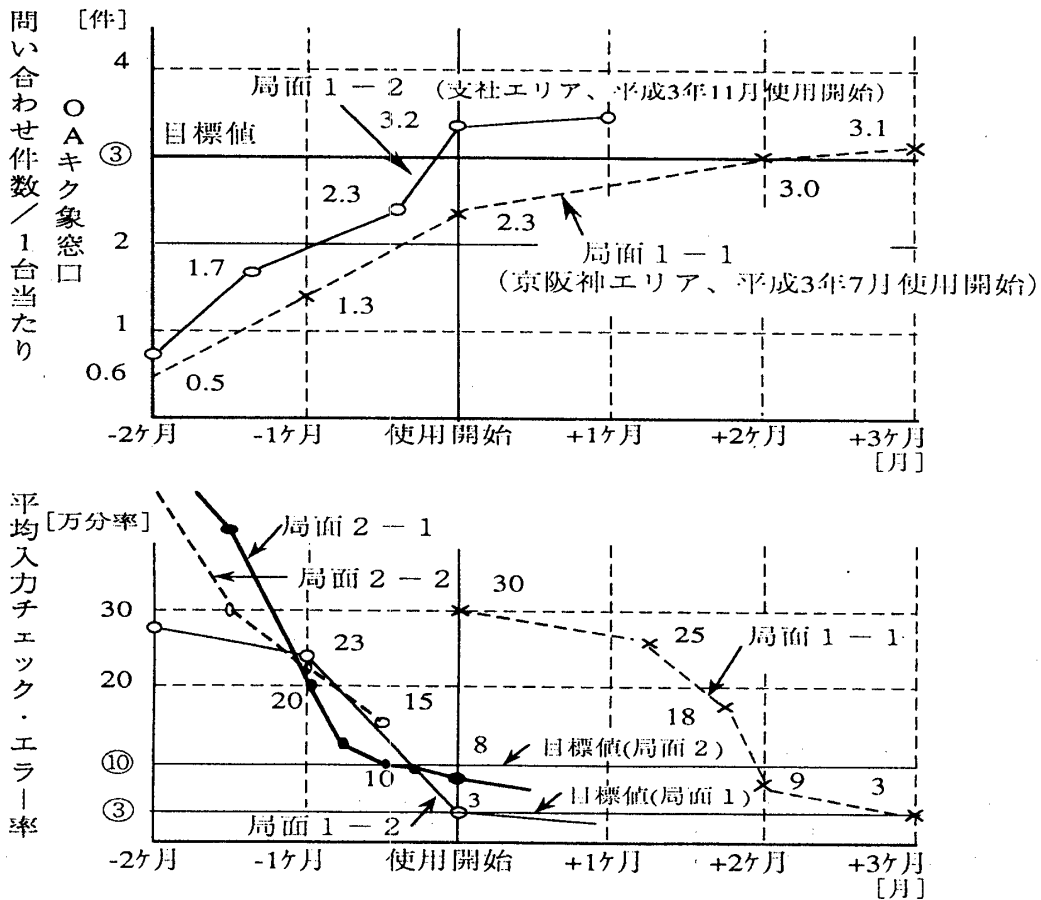


図-1 O A キク象窓口問い合わせ件数と人間系練度測定実績