

企業にIS部門は必要か (中)

宇高 直史

今回は社内のIS部門とユーザ間の **コミュニケーション不足** が問題であるとお話しました。この問題を解決するには、単なる話し合いだけでなく、お互いを理解していこうという努力が不可欠です。そもそもお互いの目的とも『会社の仕事に役立ち、利益につながるシステムを作る』ことにほかならないのですから、その大前提を踏まえて、お互いの役割分担の中で、何がベストか考えていくべきです。

ただお互いに理解しようと努力するといっても、IS部門の方からユーザの中に入っていかなければならないのは当然のことです。なぜならユーザが使うシステムなのですから、はっきり言って

SEはサービス業です。営業マンと言いきってもいいかもしれません。ユーザが望んでいるものを提供する、合ったソリューションを提案するわけですから。

それからIS部門は、自分が技術者集団であるという意識は捨てたほうがよい。ユーザはコンピュータの技術にお金を払っているのではなく、ソリューションにお金を払っているのですから。

とはいえ、IS部門のSEは単なる「営業マン」ではいけません。ユーザ言いなりのシステムを作ることはソリューションの提供ではありません。筆者は日本でERPが諸外国と比較して根付かないのは、日本的商習慣の問題だけでなく、IS部門がパッケージ周辺のアドオン・プログラムを「ユーザの要求があったから」という理由でゴマンと作ってしまうからだだと思います。これではパッケージを利用するメリットはなくなるし、ERPは比較的资源を多く必要とするので、かえって会社のシステムコストが増加してしまいます。こうやって日本ではIS部門を中心に、ERPという有効なツールを活用するチャンスを失ってしまうことが多いのです。

こういったIS部門に対する期待や不満を解決するために、筆者はぜひIS部門の方々に対して、自分の会社がどういう仕組みで儲けているのか、そのためにどんな業務があるのかを本質的に理解して欲しいのです。そうすれば会社が欲しているシステムは自ずから見つかりますし、ユーザに対しても、建設的で効果のあるソリューションの提案ができるようになるはずです。

ここまで読まれたIS部門の方々には、「そんなことは分かっている。でもシステム開発がタダでできるわけがないだろう。スポンサがいなければ、そしてユーザがスポンサなんだから、ユーザが作ってくれというのを無視するわけにはいかないだろう。理想論ばかり言うな！」の声を上げていることでしょう。

それが **可能か不可能か**、いよいよ次回で本論の「企業にIS部門は必要か」について、お話しすることといたしましょう。

参考文献

1) 加藤忠宏: インターネット時代のSE分類学, 技術評論社 (1996).

