

## 1. 活用推進者

ITサービス本部 システム運用サポート部  
 中林 宗一  
 森野 大樹  
 穴田 叔江

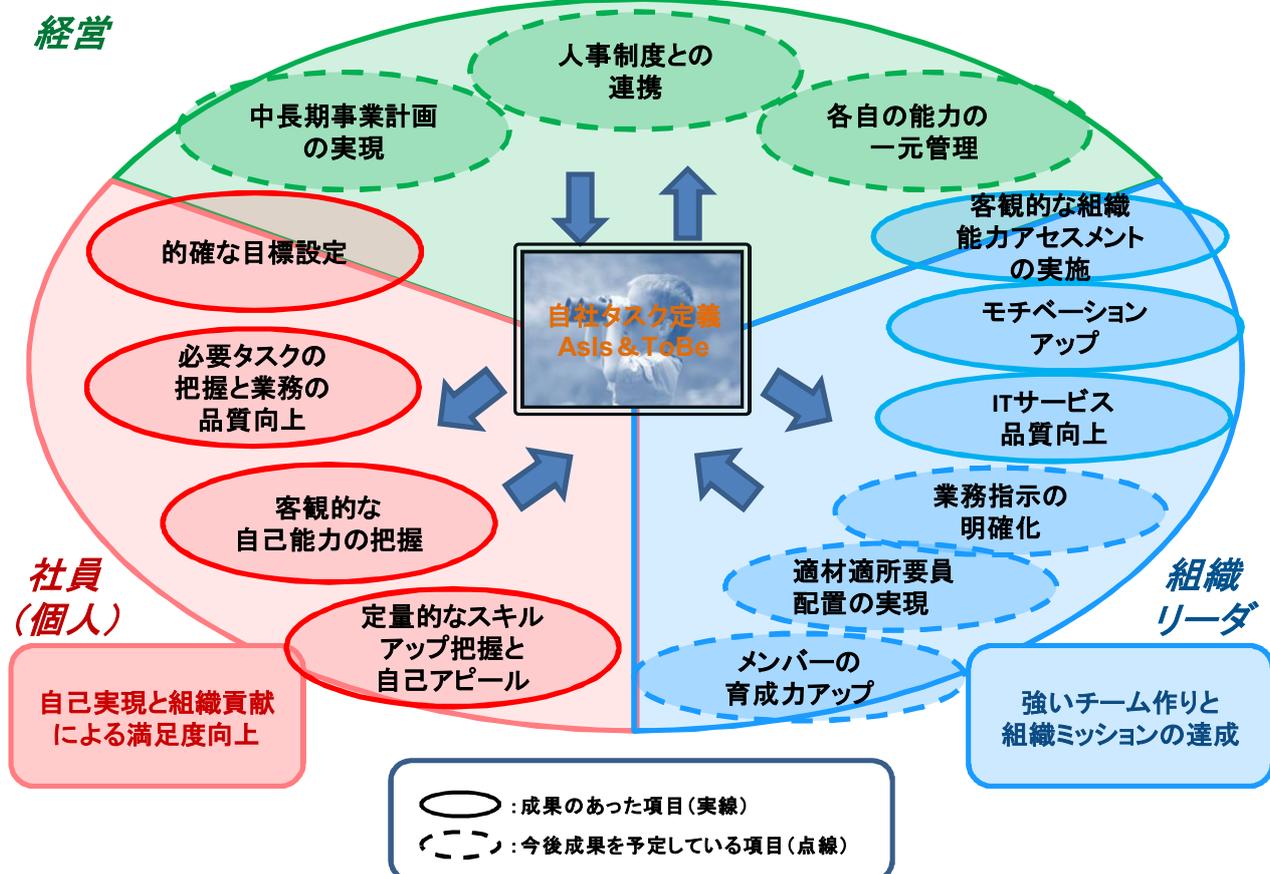


## 2. 会社概要

- 社 名 : 株式会社日本オープンシステムズ
- 所 在 地 : 富山県富山市上本町3-16 上本町ビル7F
- 設 立 : 平成2年7月5日
- 代 表 者 : 代表取締役社長 大蔵 政明
- 資 本 金 : 5,200万円
- 社 員 数 : 291名(平成29年4月1日現在)

## 3. iCD取組み効果

経営戦略の達成とイノベーションを呼ぶ会社組織の構築



## 4. iCD取組みの効果及び今後予定する効果内容

4.1. 効果のあった項目	効果内容
客観的な組織能力 アセスメントの実施	感覚的・経験的にしか把握できていなかった各自の能力・実績 見える化する事で、組織の強み・弱みを客観的に評価できる ようになった。
モチベーション アップ	組織としてすべきこと、目指すものが明確化され、組織全体と してのモチベーションアップにつながった。
ITサービス 品質向上	小分類/評価項目といった細かいレベルでの内容を確認するこ とで、各工程で必要な作業項目が洗い出され、ITサービスの品質 向上につながった。iCDを導入してからお客様からのクレームゼ ロ、トラブルゼロを継続している。
客観的な 自己能力の把握	現在の自己の能力を把握するとともに、現在できていない・足り ていない能力も明示されるため、現在の自分の立ち位置が客観 的に把握できるようになった。
必要タスクの把握と 業務の品質向上	今まで曖昧であった担当業務で必要とされるタスクを具体的に 把握できるようになった。また、今まで不十分だったタスクを意 識することで業務の品質向上につながった。
的確な目標設定	自己の能力の得手不得手を客観的に把握できるようになり、自 分の足りていない部分、より伸ばすべき部分が明確となったため、 的確な目標設定ができるようになった。また、組織としての中長 期的ビジョンも明確になるため、個人としての中長期的な目標設 定も可能となった。
定量的なスキル アップ把握と 自己アピール	自己の過去、現在のタスクレベルが数値で表現されるため、自 身のスキルアップを定量的に把握できるようになった。また、既 存プロジェクト内のみならず新規案件に対しても、自己のスキル が可視化されているため、どの分野であれば能力を発揮できる かなど、自分の強みを定量的にアピールできるようになった。
4.2. 効果を予定している項目	予定している効果内容
各自の能力の 一元管理	現在、Excelで実施している各自のスキル管理をiCD活用システム を利用することで一元管理できるようにする。管理・検索が容易 になるため、工数削減が期待できる。 また、これまでの業務の経歴書と合わせて管理することで業務 経験によるスキルアップを確認できるようにする。
人事制度との連携	iCDの評価結果を人事の評価の参考とすることで、業務遂行能 力の高い人がより評価される人事制度を整備し、被評価者の不 公平感を解消する。
中長期事業計画の 実現	組織の現状を明確にし、中長期的なビジョンを描きやすくするこ とで、より精度の高い目標設定と実現を可能にする。

## 4. iCD取組みの効果及び今後予定する効果内容

4.2. 効果を予定している項目	予定している効果内容
業務指示の明確化	「タスクディクショナリ」と「スキルディクショナリ」を活用することで、これまで漠然としていた、“目指すべき姿”、“求める人物像”、“習得すべきスキル”を明示する。
適材適所要員配置の実現	個人・部門のレベルを客観的に把握することで、部門の枠を超えた適材適所の要員配置を実現し、効果を最大化する。
メンバーの育成力アップ	「タスクディクショナリ」と「スキルディクショナリ」を活用し、業務内容に応じた教育カリキュラムを整備することで、組織としてメンバーの育成を体系的に実施していく。 また、半期ごとの個人の目標を設定する際に、リーダー側がiCDの評価結果を利用することで、メンバーが今後の業務遂行を通じて伸ばしてほしい能力などを客観的に判断できるようにする。

## 5. iCD活用に対する現場からの評価の声



経営者

1. これまで漠然と感じていた自社の強み・弱みが明確な根拠とともに示されるようになったので、今までよりも自信をもって経営戦略や人材育成の目標・方針を立てられるようになった。
2. 目指すべき理想の姿を明確にした今後のキャリアパスを、社員に示すことができた。
3. 人材資源の管理・活用に有効なツールとなることが期待できる。
4. iCDの診断を自主的に実施する風土に変えていくことが経営改革、意識改革に繋がると確信している。



現場リーダー

1. 各メンバーに対する指示・指導が的確にできるようになった。また、各メンバーとの面談が効果的にできるようになることが期待できる。
2. 案件に対する人材アサインの指標として大いに活用できる。
3. 現在の自己評価では、人によって過大評価・過小評価のばらつきがあり、今後は統一した基準策定が課題になる。タスクディクショナリと資格とのよりきめ細かい連動も実現していきたい。

1. 自分のできていること・できていないことがわかり、客観的に自分の状況を確認できる点がよい。
2. 現在はタスクディクショナリの活用がメインだが、今後はスキルディクショナリも活用していきたい。



社員

## 6. iCD取組みの効果

### ■効果項目：客観的な組織能力アセスメントの実施

感覚的・経験的にしか把握できていなかった各自の能力・実績が見える化することで、組織の強み・弱みを客観的に評価できるようになった。

これまでは各メンバーの能力を、過去の経歴や経験を通じた記憶や印象を基に判断していたため、組織全体としての強み・弱みも漠然としか把握できていない状況であった。

そこでiCDを活用したタスク診断を実施した結果、各メンバーの能力が見える化され、組織としての強み・弱みを客観的に把握できるようになった。特に弱みを把握できたことで、今後組織として必要となる能力、育成すべき人材を認識でき、効果的に各メンバーのスキルアップ・資格取得を推進することができるようになった。

### ■効果項目：ITサービス品質向上

小分類/評価項目といった細かいレベルでの内容を確認することで、各工程で必要な作業項目が洗い出され、ITサービスの品質向上につながった。iCDを導入してからお客様からのクレームゼロ、トラブルゼロを継続している。

これまで我々が提供してきたITサービスは個人の経験に依存しており、何をどこまで実施しなければならないのか？といった判断が個人任せになっていた。そのため、経験の浅い担当者では必要な作業に漏れが生じ、お客様からのクレームにつながることもあった。

iCDを活用し、必要な作業項目を洗い出したことで、担当者の経験に依存しない、一定の品質を維持したサービスを提供できるようになった。

組織全体としてサービス品質を向上できた結果として、お客様からのクレームおよびトラブルがゼロの状況を維持できている。

## 6. iCD取組みの効果

### ■効果項目：的確な目標設定

自己の能力の得手不得手を客観的に把握できるようになり、自分の足りていない部分、より伸ばすべき部分が明確となったため、的確な目標設定ができるようになった。

また、組織としての中長期的ビジョンも明確になるため、個人としての中長期的な目標設定も可能となった。

これまでの目標設定は、各自が業務を遂行する中で感じる問題点の改善や感覚的に必要と感じるスキルの取得など、あくまで主観的な判断に基づき実施されていた。

iCDを活用したタスク診断を実施することで、自分の能力、得手・不得手を客観的に把握できるようになり、iCDのタスク分類に沿った具体的な目標を設定できるようになった。

また、組織全体でタスク診断を実施することで、組織としての中長期的ビジョンも明確になり、その中で自分が果たすべき役割を考え、個人としての中長期的な目標設定も可能となった。

#### ・診断結果

タスク中分類	タスク小分類	目標	L0	L1	L2	L3	L4
障害管理	障害対応		*				
	障害記録・再発防止	✓	*				
問題管理	問題コントロールの開始	✓		*			
	エラーコントロール	✓		*			
性能管理	パフォーマンスとキャパシティの管理		*				

#### 苦手分野の把握と目標設定

#### ・目標設定

①	運用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全システムにてイベント通知・調査があった場合にメンバーをとりまとめる（誰が担当するのかなど）作業を引き取るなど連携を取って行う。</li> <li>システムへ未通知のものがある、資料作成や作業準備など未対応のものがあればフォローする（誰かが引き取った後でも進捗確認する）</li> <li>顧客依頼（監視設定変更や抑止など日常的なもの）があれば作業指示をする（システムでの割り振りはまだ気になるので、なるべくまんべんなく対応してもらうようにする）</li> </ul>
<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">診断結果の反映</div>		
①	運用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全システムにてイベント通知・調査があった場合にメンバーをとりまとめる（誰が担当するのかなど）作業を引き取るなど連携を取って行う。</li> <li>システムへ未通知のものがある、資料作成や作業準備など未対応のものがあればフォローする（誰かが引き取った後でも進捗確認する）</li> <li>顧客依頼（監視設定変更や抑止など日常的なもの）があれば作業指示をする（システムでの割り振りはまだ気になるので、なるべくまんべんなく対応してもらうようにする）</li> <li>障害発生時の対応について、業務知識を深め対策について深堀し周知する。</li> </ul>

以上