

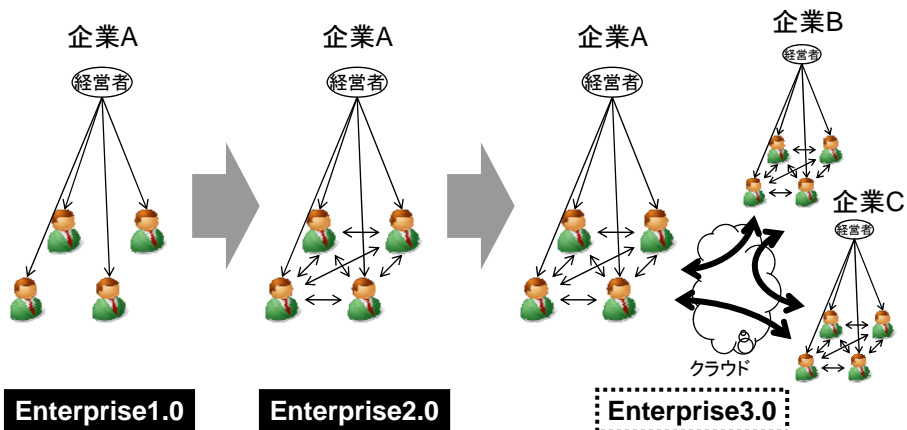
## 製造業におけるEnterprise3.0

セマンティックWebコンファレンス2009  
パネルディスカッション「エンタープライズ3.0に向けて」

(株)東芝 研究開発センター  
知識メディアラボラトリー  
長野 伸一

Copyright 2009, Toshiba Corporation.

### 企業内Webシステムの変化



- ・一般ユーザが利用するWeb2.0/3.0と比べて普及が遅い
- ・そもそもEnterprise2.0すら遅れている

## なぜ普及が遅れているのか？

### • 企業内Webシステムの現状

マカフィー教授によるEnterprise2.0の特徴 <sup>1)</sup>		企業内Webシステムの現状
Search	コンテンツを検索する	△ システム毎に閉じている
Link	リンクを張る	×
Author	コンテンツを作成 (Blog, Wiki等)	△ 部課内での利用
Tag	分類情報を付与する	×
Extend	分析して新たな価値を付加する	×
Signal	更新を必要な人に通知する	△ リプレースにより徐々に導入

### • 普及の遅れに対して考えられる要因

- システムのリプレースのタイミングでないと、予算化／導入が難しい
- システムの導入が目的となってしまう
- 効果が不明、導入当初から目標が高すぎる
- コンテンツ・情報の提供者に対するインセンティブがない
- そもそも業務で忙しくて、読んだり書いたりする時間がない
- . . .

## Enterprise2.0/3.0に向けて

### • 現場のカイゼンで利用する

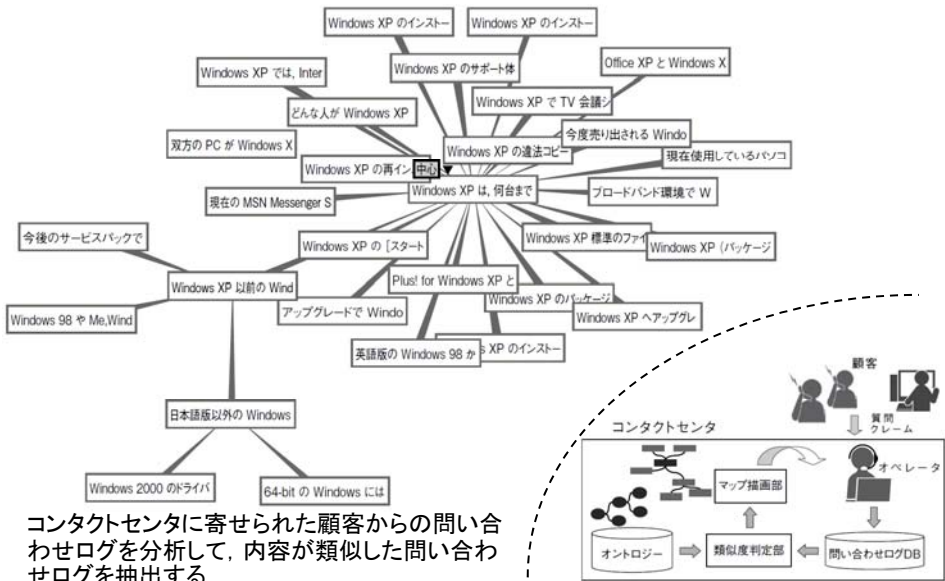
- 小さな課題から始める
- 小さなグループから始める
- 今あるデータで始める
- 小さな効果でよいので見える化する



### • カイゼン活動の継続を支えるために、

- 「つながり」と「発見」をさりげなくサポートする技術が今後必要
- コンテンツを作成してくれるユーザのストレスを下げる (Link, Author)
  - ユーザが作成したコンテンツにメタデータを付与してつながりを誘発する (Tag)
  - 蓄積されたコンテンツを分析して小さな知識を発見する (Extend)
  - 社内での知識の流通。必要に応じて社外からも取り込む (SignalからDistributeへ)

## 弊社の取組の例)コンタクトセンター問い合わせマップ<sup>2)</sup>



コンタクトセンタに寄せられた顧客からの問い合わせログを分析して、内容が類似した問い合わせログを抽出する

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

Copyright 2009, Toshiba Corporation.

<sup>2)</sup> 溝口 他, コンタクトセンタの高度化に向けた最新技術, 東芝ソリューション  
ンテクニカルニュース, Vol.15, pp.14-16, 2008. 5

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>