

The Tutotial and Workshop of Manegement, Organization and Learning 2001  
Hosted by CSCL Research Group at Osaka University

Shingo YAMASHIRO <yamasiro@pop21.odn.ne.jp>

-----  
『リクルートのナレッジマネジメント』  
リクルート・ナレッジマネジメントグループ著  
日経BP社 定価 ¥1,500- (本体) 2000年

| まえがき (7~9頁)  
| 第一章 模索 (~74頁)  
| 第二章 展開 (75~144頁)  
| 第三章 変革 (145頁~193頁)

【担当部分】

第四章 測定 (195頁~227頁)  
第五章 共感 (229頁~256頁)  
第六章 まとめ (257頁~278頁)  
第七章 社外からの考察 (279頁~292頁)  
あとがき (293頁~295頁)

-----  
【第一章~第三章の私的なまとめ】

組織の中で、各個人が持っている情報や様々なノウハウを共有するには  
どうすればいいか?  
また、そういうシステムを作り上げて行くには、どのような人間が必要か?

- ・システムを運営するために、現場に新しく負担をかけないこと。  
既にある情報を利用することを考える
- ・システムの開発・運営のためには、出来るだけ専任の人員を置くこと。  
他の業務との掛け持ちでは作業量が爆発しかねない 【 疑問・後述】
- ・まずはアクセスしてもらえないこと。  
さらに使ってもらうために、毎日情報を更新すること。  
担当者に会って話してニーズを掘り起こしたり、  
日々のささいな小ネタを盛り込んでおく
- ・システムの開発にあたっては、目的を限定して、それを力技で押し切れる人間が  
中心であること。あれもこれもという八方美人的仕様では、ウリがぼやけてしまう。  
また、経験が豊富でコミュニケーションが上手く、持ちネタの多い人間でないと  
維持できない。
- ・一旦システムが立ち上がったら、マニュアル以上のことはさせない。  
顧客の情報を共有化して、営業する人間が変わっても大丈夫なシステムの中では、  
個人的に工夫を行っても、担当者が変わると引き継がれず、  
顧客にとってはサービス低下。

## 【担当部分・ナレッジマネジメントおよびそれを利用するグループの評価】

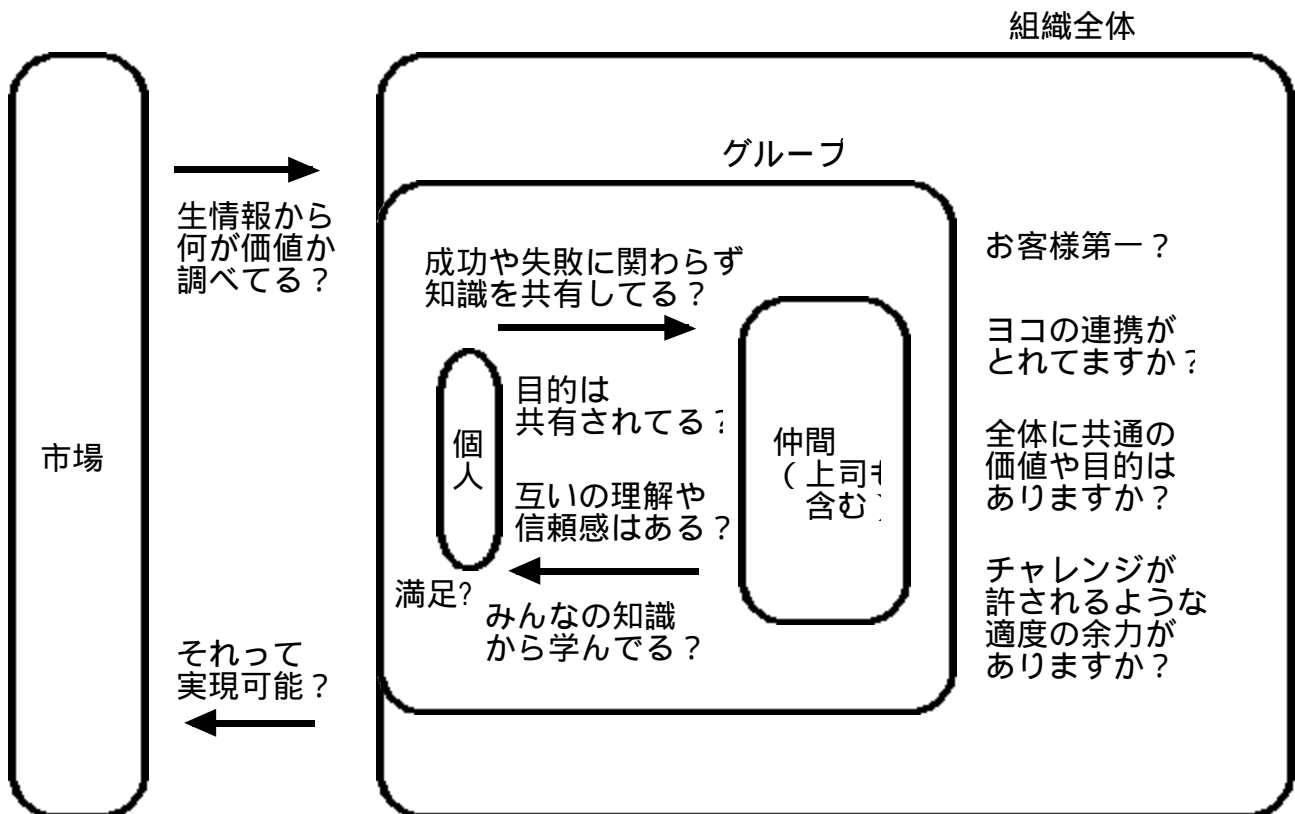
これまでのリクルートでは・・・  
グループ単位ではなく、個人単位での、革新性・創造性に重点を置きすぎて、人間関係が円滑に進まなかった。

『学習する組織』理論（ピーター・M・センゲ@MITスローン経営スクール，1990）  
グループの、あらゆるレベルの人が、常に仕事を通じて学習を行い、共有知識を増やしていく仕組みが必要。  
コミュニケーションを【行わざるを得ない】ような組織デザインの重要性

### 7つの評価観点

- ・グループはどんな価値を提供しているか
- ・グループ内で目的は共有されているか
- ・得られた知識は共有されているか
- ・グループ内の信頼感はあるか
- ・変化や新たな知識の獲得がなされているか
- ・何かを実現するための人的・物的資源は整っているか
- ・グループ内外の人は満足しているか

野中 SECIモデルとの関連。具体的な評価シートや項目は、明らかになっていない。



- ・ツールよりは中身の充実、問題意識の共有や細部の設計の具体化
- ・とにかく使ってもらえること!! 設計と更新、人的資源の確保
- ・ベースとなる風土が重要、【当事者意識】【前向き】【目的意識】

- ・「本当に使えるのか」自問する姿勢があつてこそ
- ・関係者の中でのモチベーションの連鎖
- ・【特定人物への負荷集中】を避けることが出来るシステムデザインが重要

【参考 再考察・shockwave講座の興亡】

教育工学関連学協会連合 第5回全国大会  
『インターネット上における学習環境の構築』  
佐野彰 pp.309-210 (I1B12p3)

教育工学関連学協会連合 第6回全国大会  
『ネットワーク上の学習情報サイト運営における人的サポートに関する一考察』  
松下幸司・佐野彰 pp.447-450 (K3B15n3)

ネット上において完全にオープン・エンドな学習環境は維持し得るのか?

「博博」と「shockwave講座」の相違点

- ・実際の博物館・学芸員との連動
- ・目に見える「学習の場」の確保とフィードバック ~総合的な学習の時間との連動
- ・「場」の不信感 ~メーリングリストと掲示板、「来る者拒まず」の限界
- ・更新の停滞 ~進歩する shockwave技術と運営者にかかる負担

「互いが理解できる」コミュニティ規模の維持

- ・"campanile"への回帰
- ・知識を得るだけでなく付け加える集団
- ・情報の自然増殖