

企業情報システムにおける知識資産とその管理に関する研究

—IT アウトソーシングにおける知識継承を中心に—

M080364 村 中 光 治

1. 研究の背景と目的

知識社会である現代において、その一翼をITが担っている。企業の情報システム化の進展は目覚ましいものがあり、情報システムは企業になくてはならないイネーブラー（促進要因）である。このような背景の下で、企業情報システムを効率的に運用する形態のひとつとして、IT部門のビジネス・プロセス（システムの企画、開発、運用など）の一部をITベンダーに委託するITアウトソーシング（以下、ITOSと略す）が出現してきた。

知識資産管理の視点からみると、ITOSは企業の重要な知識を委託先に委ねることになる。したがって、ビジネス・プロセス全体における知識資産管理の観点から、その流出や継承に配慮する必要がある。しかしその実態や理論研究はあまり蓄積されていない。本研究では、企業のビジネス・プロセスにおける知識とその管理に焦点を当て、情報システムとの関係性について明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究レビュー

組織的知識創造モデル（SECIモデル）を軸足に、知識資産、知識継承、表図面・裏図面等に関する論文をサーベイすることで内容を掘り下げた。その結果、知識創造と知識継承の因果連鎖が明確でない点や、SECIモデルに対する情報システムの影響の議論が少ない点等がわかった。また、企業情報システムと知識について、情報システム化工程の活動を詳細に分析し工程ごとに必要とされるスキルからその知識の特性を探求し明らかにした。その結果、知識資産およびその継承という側面からの検討が十分行われていないことがわかった。ITOSと知識の視座からは、分断される知識能力の相互連係や継承の実態が明らかでないことがわかった。以上から、情報システム化と、知識および知識継承の関係性の議論が十分尽くされていないことを確認した。

3. 分析のフレームワーク

本研究では、知識という軸からITOSを取り巻く委託元、委託先、情報システム化活動のそれぞれが相互に関係した結果として発現した事象およびその原因を捉える。具体的には、知識継承、ITOS、情報システムをエンティティとし、その連関性の中で重要と考えられる連関4つ、すなわち、継承タイプを軸として知識、ITOSタイプ、IT組織、システム年齢を個別分析視座とし、全体視座を加えた合計5つの視座とした。

4. 分析

調査対象は、ITOSを行っている3社を対象とした。調査方法はインタビュー形式である。分析は、事例コード・マトリックスによる分析手法を採用した。当手法は、質的研究における概念モデル構築に重要な手がかりを提供するとされ、本研究の調査アプローチに適合している。

5. 考察

事例研究の視座毎の考察結果は次のとおりである。第1に、全体視座で各社に共通することは、ITOSが知識継承の点からリスクを持つことへの認識、不安の存在である。2次、3次ベンダーに対する知識の流出危機意識が各社に共通して存在する。その意味でITガバナンス上のリスクをはらんでいる。第2に、システム化工程における上流工程（戦略、企画）に必要な知識は、下流工程（開発、運用保守）の知識の継続的な学習と蓄積によって価値を持つことが明らかになった。第3に、システム障害対策は、ITOS実施後も知識継承や資産の蓄積がうまく行われていることがわかった。このことは、システム化工程の分断が発生するITOSにおいて知識継承視点から留意すべき重要な点である。

次に、先行研究レビューで判明した課題の考察を行った。具体的には、知識創造と知識継承についての因果連鎖、知識創造モデルのスパイラルアップへの情報システムが与えている影響、情報システム化活動とその継承における裏図面情報を検討した。さらに、ITOSでの知識継承成功例（システム障害対策）の要因分析結果から、ITOSにおける知識継承の本質的概念を考察し、実践への提言を行った。

6. 研究の成果と今後の展望

本研究の学術的貢献については、知識継承は、知識創造と静的な属性である知識資産の狭間で、意図的に行われる価値保全プロセスとして位置づけられることを示した。さらに、ITOSの知識継承問題の本質が、知識プロセスと知識資産の分断にあることを示し、その対策には、分断抑止と「場」の概念の適用が有効であると指摘した。社会的貢献については、知識の視座からITOSのスキームを再検討することが必要であることを指摘し、筆者作成のスキームを示した。

今後の展望としては、地域の広がり、業種など企業条件の見直し等を行い、より深掘した調査を行う必要がある。また、裏図面情報の更なる深堀も必要である。