

ユースケース 6

コラボレーション・ツールを使って
「生きている文書」をチームで作成・活用する

目次

エグゼクティブサマリー	3
問題提起	3
「生きている文書」のはずがそうになっていないその理由は？	3
ユースケースと TeamPage の機能・メリット.....	4
TeamPage が実現する、生きている文書の作成・活用.....	4
❖ 「業務 FAQ」をチームで作成し活用する.....	4
❖ 文書を常に最新状態に保つ「ベタ書き」のよさが、生きた文書の活用を推進する.....	5

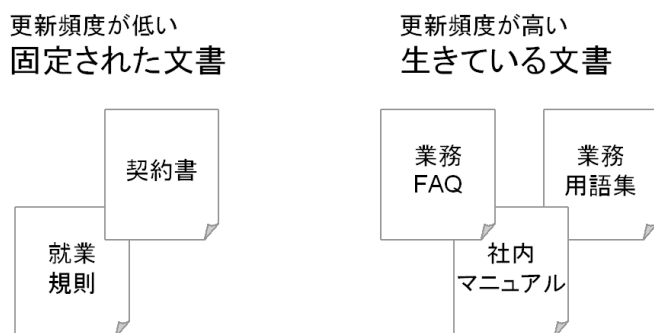
エグゼクティブサマリー

業務で扱う文書には、基本的に書き換えることのない文書（静的な / 固定された文書）の他、作成後、基本的に作成後も社内や部門・部署内で更新され続ける「動的な文書 / 生きている文書」が存在する。しかしながら、社内のメンバーによって更新・改訂を重ねることではじめて価値を生むはずの生きている文書がだれにも更新されず、どこに保存されているかもわからない状態に陥っていることがよくある。生きている文書の本来の姿は、ビジネスの背景や経緯をコンテンツとして収め、メンバー間のコラボレーションの中心的役割をはたすことであり、現状そうならないとしたら、原因として、生きている文書を作成・活用するための適切な仕組みの不在が考えられる。今回は、その仕組みとしてコラボレーション・ツールの「TeamPage」を活用するアプローチを提案し、なぜ、TeamPageであれば生きている文書の適切な作成・活用が実現できるのかを、典型的な活用例を示しながら解説する

問題提起

「生きている文書」のはずがそうになっていないその理由は？

業務で扱う文書には、例えば契約書のように作成後、基本的に書き換えることのない文書（静的な / 固定された文書）と、作成後に何度も更新される文書（動的な / 生きている文書）の2つに分けられる。後者については、チーム（部門・部署・プロジェクトチーム）内で随時更新を行いながら共有して活用するケースがある。例えば業務 FAQ や業務用語集、社内マニュアルなどがそうだ。



こうした動的な文書を作成し活用することは、どの会社でも日々当たり前のように行われているが、「生きている文書」であるはずなのに、だれにも更新 / 参照されず、放置されたままになっているのをよく見受ける。例えば、メンバー全員で共有して活用するために作成された資料が、ファイルサーバに置かれた直後に閲覧されたきり、その後ほとんどアクセスされなくなるといった状況で、皆さんにも身に覚えがあるのではないだろうか。

生きている文書、更新を重ねるべき文書がなぜ、そのまま放置されているのか。その原因は大きく次の3つに集約される。

- (1) 作成したきりで、更新・改訂がまったくなされていない
- (2) いつ、だれが書いたのかや、だれが承認したのかの履歴が残っていない
- (3) ファイルサーバのフォルダやメールのアーカイブに埋もれるなどして構造上見つけにくい

(1)と(2)は、業務文書としての信用性の低下をもたらす。現在の業務状況がきちんと反映された最新の文書であるのかどうか不明な文書、あるいは、しかるべき責任者の承認を受けていない文書などを活用する気には到底なれないということだ。また、(3)の問題は、(1)と(2)の状況を引き起こしやすくするものである。

「生きている文書 = 常にメンバー間で共同作成・共有され、業務に活用されている文書」が放置されているとしたら、まったく意味をなさない。生きている文書を扱う目的は、ビジネスの背景や経緯をコンテンツとして文書に収めながら、その文書を中心にチーム内のメンバーが円滑にコラボレーションすることであり、それを実現できるような、文書作成・活用の仕組みが求められているのである。

では、生きている文書を適切に扱い、活用にまでもっていくためには、どのようなツールが必要になるのか。それは、日常使う Word やメールでもなく、かといって、厳密な文書管理を行う ECM (Enterprise Contents Management) 製品を導入するような大仰な話でもない。

本稿での解として、コラボレーション・ツールの「TeamPage」を活用するアプローチを提案する。今回は、TeamPage を駆使した、生きている文書の活用の実際と、なぜ、そうした活用が実現できるのが、メールや Word、ECM 製品ではなく、TeamPage なのかの理由を、典型的な活用例と共に紹介しよう。

ユースケースと TeamPage の機能・メリット

TeamPage が実現する、生きている文書の作成・活用

❖ 「業務 FAQ」をチームで作成し活用する

生きている文書の典型例に、業務 FAQ が挙げられる。この文書は、日々の業務の中で発生する問題点、疑問点やそれへの解決策などを記録し、後々の業務で生かせるよう FAQ としてまとめ上げるかたちで作成されるものだ。

しかしながら、Word や HTML などで作成される業務 FAQ の場合、いつしか参照頻度が低下して、静的な文章になって現場では使えなくなってしまうケースが多い。そこで以下、TeamPage を使って、業務 FAQ を、チームの複数のメンバーによって作成し活用していくさまを、収集・作成 発行 改訂のサイクルごとに紹介・解説する。

1. 収集・作成：「スペース」上に FAQ 候補の項目を記録・蓄積する

FAQ となる項目の「収集・作成」は、推進メンバーの主導でスタートし、徐々に参加メンバーを増やしていく形で進められる。メンバーは、何か FAQ になりそうな事案が発生したら、TeamPage の仮想作業空間である「スペース」に「FAQ」あるいは「FAQ 候補」「質問」といったタグを付けて気軽に投稿し、他のメンバーによるそれへの回答や補足のコメントも同じスペースで行う。なお、TeamPage では複数のスペースを横串で検索することも可能なので、他の FAQ プロジェクトから関連する項目を検索・参照・更新することも容易に行える。

TeamPage では、従来のフォルダを使った分類は不要だ。タグによって後から状況に応じて、既存の文書を参照して新規の文書を作成したり、関連する文書を結びつけたりすることができる。例えば、作成時に部門ごとにタグを付けておき、後で部門のダッシュボードごとにそれぞれの FAQ を表示させることができる。

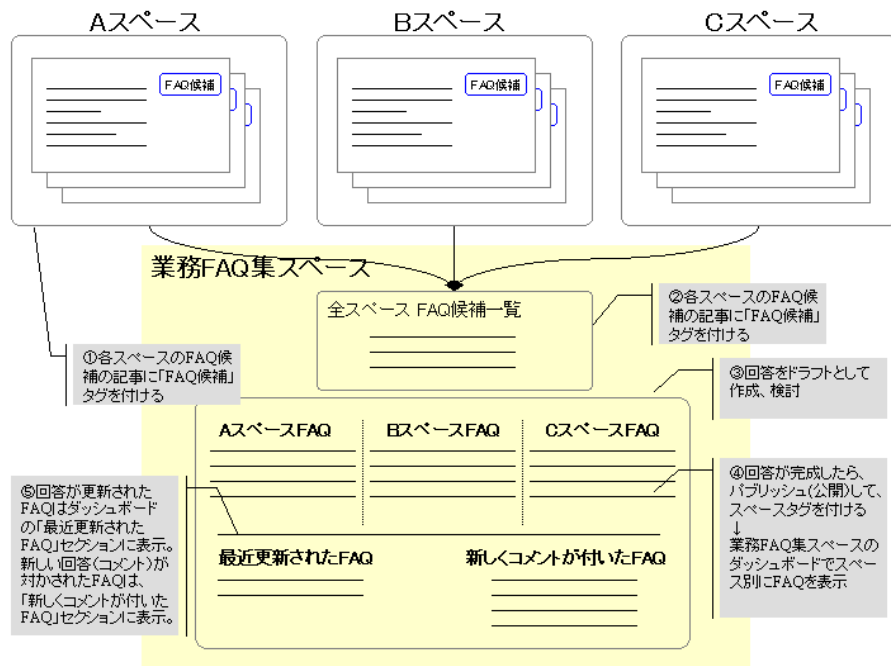
何より「1つのスペース内ですべてのやり取りが完結している」点は、TeamPage ならではの大きな特徴だ。業務 FAQ を作成するという作業が普段の業務と乖離せず、同じ流れの中で行われるため、そこでまとめられる業務 FAQ は、必ずビジネスの最新状況に即したものとなる。そうすると、メンバーにとって業務 FAQ は、自らの日々の仕事に欠かせないものとなり、いきおい文書の品質やボリュームも高まっていくことになる。こうした柔軟な使い方は、メールや Word では到底不可能である。

2. 発行：タグ付けによる目的の文書の自動生成

FAQ 候補のタグが付いた項目が日々蓄積されていくことで、業務 FAQ のベースが自然とできあがってくる。それに対してメンバーは適宜コメントや修正を入れながら、FAQ 集としての体裁を整えていき、ある程度進んだ段階で、公開対象範囲を拡げて「発行」を行い、チーム全体で活用できるようにする。

多くのメンバーが業務 FAQ に書き込み始める段になると、業務文書としての体裁を上手く保てるかやセキュリティの懸念が生じるかもしれない。TeamPage では、文書に対するアクセス権限や変更権限、オーソライズ (承認) を行う者を、メンバーの職掌 (ロール) に応じて細かく設定できる。その際、だれがいつ何を書き加えたかといった更新履歴はすべて自動で記録され、いつでも簡単に参照したり、元に戻したりすることができる。

メンバー全員で共有可能な変更履歴に加えて、変更に至った個々の経緯を、特定のメンバー内のみで共有させるような設定にも対応している。さらには、文書作成者の名前で文書を抽出し、だれがどんな文書を書いているかや、投稿数ランキングなどの統計も取れるため、後々に、業務アサインの指標となるようなノウハウ/イエローページに発展させることも可能だ。

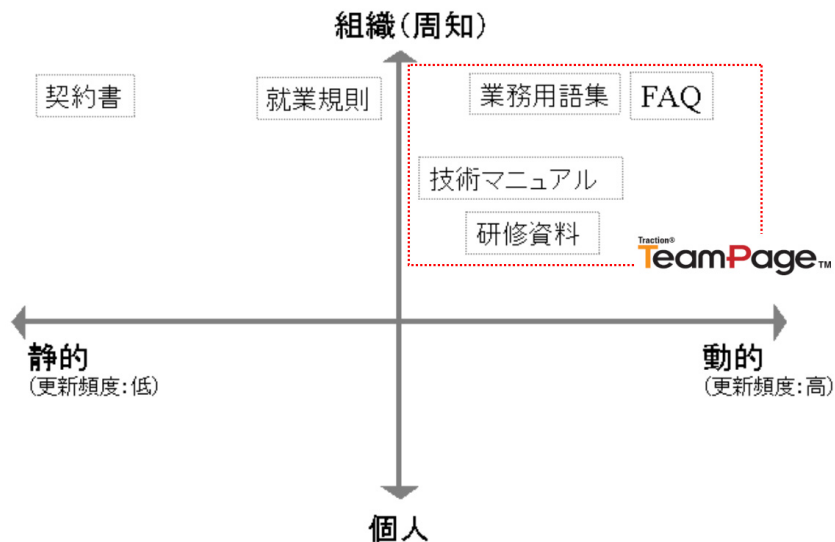


3. 改訂：履歴を確認しながらメンバー全員でのブラッシュアップ

業務 FAQ の「改訂」作業は、メンバー全員によって日々行われる。皆が頻繁にアクセスするようになると、過去に登録された項目の中から、現在の業務状況に応じて修正が必要なものが出てくるので、都度、修正や追記を行うことになるが、このときも TeamPage は、だれがいつ何を改訂したかの履歴を自動的に記録してくれる。

❖ 文書を常に最新状態に保つ「ベタ書き」のよさが、生きた文書の活用を推進する

以上、典型例として業務 FAQ の作成と活用をサイクルごとに示したが、このほかにも「業務用語集」や「技術マニュアル」「研修資料」などにも有効だ。実に幅広い用途に適用でき、豊富な機能を有しながらも低コスト、短期間で導入できるのが TeamPage の特徴である。



TamPage ユースケース 6 コラボレーション・ツールを使って「生きている文書」をチームで作成・活用する

ところで、TeamPage による生きた文章の作成・活用は「ベタ書き」の良さをあらためて訴えるものだ。Word や PDF のようなファイル化された静的な文書でやり取りするときのように複製が分散することなく、1 つのオリジナルのベタ書きのみを管理するので、いつでも誰が閲覧しても最新版である。そんなベタ書きの良さを理解いただければ、「生きた文書」の活用もよりスムーズに進むことだろう。

Traction® TeamPage™ は、米国 Traction Software Inc. の米国における登録商標または商標です。その他の製品名および会社名はそれぞれ、各社の登録商標または商標です。

著作権者および出版権者の文書による承諾を得ずに、本書の内容の一部あるいは全部を無断で複写・複製・転載することは禁じられています。

Copyright © 2014 Traction Software, Inc. All Rights Reserved.