

安全ポータル上で情報交換・情報共有を促進する取組み



榎本 隆司*¹



山本 晃立*¹



今泉 崇*²



白井 郁男*¹



武田 祐一*³



楠神 健*⁴

An Approach to safety portal site to promote exchange and practical application of information among employees

Takashi ENOMOTO*¹, Koryu YAMAMOTO*¹, Takashi IMAIZUMI*², Ikuo SHIRAI*¹, Yuichi TAKEDA*³ and Ken KUSUKAMI*⁴

*¹ Safety Research Laboratory, Research and Development Center of JR EAST Group *² Saitama Conductor Depot, Omiya Branch Office

*³ JR East Transportation Services Co., Ltd. *⁴ Research and Development Center of JR EAST Group

Abstract

The transport safety department and safety research laboratory of JR East established a “safety bulletin board” on the safety portal site in order to support the exchange of information about the CS (Challenge Safety) Campaign among workplaces. After starting the operation of the bulletin board, we improved the bulletin board on both sides of hardware and software based on the needs of viewers by analyzing the content of posts and questionnaire survey. As a result of questionnaires, interviews and the content of posts to the bulletin board, the creation of the bulletin board had four effects.

●**Key words:** Human factors, Safety information, Social network, Informarion sharing

1. はじめに

当社では社内のイントラネット上に「安全ポータルサイト」を開設し2007年より全社展開している¹⁾。当該サイトでは、過去の事故を振り返ることができる事故のカレンダーや安全のルールおよびその成り立ちなどの情報、発生した事故の分析方法に関する情報といった安全に関する情報に加え、ヒューマンファクターに関する情報も掲載している。この安全ポータルサイトは、企業内情報共有基盤として2013年10月に開設されたJR東日本ポータルに統合され、現在では社内の安全関係の情報拠点となっている。また、各職場では安全ポータルサイトに掲載されている情報などを活用しながら、自職場の安全上の課題やその改善などに自発的に取り組むCS(チャレンジ・セイフティ)運動が実施されている。一方、支社の中には独自の支社ポータルサイトで支社内の安全情報を発信することに加え、サイト内に掲示板機能を設け、職場内でのCS運動の内容を投稿し合うことで社内での情報の共有化を進めている支社もある。このように当社では安全に関する情報が全社的に閲覧できる安全ポータルサイトと支社ポータルサイトにそれぞれ存在している。

しかしながら、現状では、各職場や他支社現業機関の安全に関する情報を収集するのが難しく、現業機関同士で共有されている情報は少ない。その改善のためには、一部の支社ポータルサイトにある掲示板機能を全社的に展開することが有効である。そこで本研究では、安全に関する情報交換・情報共有のために、安全ポータル上に「安全ポータル掲示板」を設置し、社員のニーズをもとに情報共有を促進するための改善に取組み、その効果を検証した。

2. 安全ポータル掲示板の開発

2・1 支社ポータルサイトにおける職場からの「安全に関する取組みや情報」の投稿状況

安全ポータル掲示板の開発にあたり、各支社ポータルサイト上で安全に関する掲示板が設置されている7支社において、その活用状況を調査し、以下の知見が得られた。

- ・投稿件数が最も多い支社は一般社員からの投稿割合が約6割と高く、逆に投稿件数の少ない支社(同程度の投稿数であった3支社)は一般社員からの投稿がいずれも約1割と少なかった。例えば、一般社員からの投稿が多い支社では現業機関の取組みや訓練の内容が多く報告される傾向にあった。このことから一般社員が投稿しやすい環境が投稿活性化のポイントと考えられる。
- ・投稿に対する返信者は支社担当社員の割合が高く、現業機関からの返信は少なかった。このことから情報交換を促進するためには、現業機関から返信がしやすい環境の構築が必要であるといえる。

2・2 安全ポータル掲示板の開発・運用と運用開始後の課題

上述の支社ポータルサイトの知見をもとに、さまざまな支社や職種の社員同士で安全に関する情報交換と情報共有を実現するために、安全研究所は安全企画部とともに安全ポータル掲示板を開発し、2014年11月より安全ポータル上で運用を始めた(図1)。掲示板設置の目的は、各職場・機関内に限定されがちなCS運動や安全に関する悩み、素朴な疑問などを社員が投稿し、それを閲覧した社員が有益な情報をさらに提供するという双方向のコミュニケーションの場を設けることで、CS運動の活性化、安全に関する理解の促進等を図ることである。

なお、掲示板のベースソフトはMicrosoft SharePoint Server 2013を使用している。

掲示板には以下の基本機能が設けられ、社内イントラネットに接続できるパソコン端末を持つ社員から閲覧が可能である。

(1) 投稿機能

各職場の安全に関する情報(CS運動の取組み等)をテキストや画像、動画などで投稿できる。

(2) 返信機能

上記の投稿に対して返信ができる。

(3) いいね機能

投稿への共感を示す「いいね」を送ることができる。



図1 開設当初の安全ポータル掲示板

安全ポータル掲示板の運用開始にあたって、全社員に配布される社内情報誌(紙媒体)を使って掲示板の内容を周知した。また支社ポータルサイトに安全に関する掲示板があり開設された安全ポータル掲示板の活発な活用が期待できる1支社と、支社ポータルサイトに安全に関する掲示板はないもののCS運動が活発で安全ポータル掲示板の活用が期待できる1支社の、計2支社15現業機関へ訪問して、掲示板の内容を説明し投稿を慫慂した。また掲示板開設にあたっては、各支社で安全の取組みを広げる活動を実践している「安全のプロ」が中心となった返信体制を組むことにした。これは投稿に対するフィードバックを与えることによって投稿者の投稿意欲を高めるためである。その結果、掲示板運用開始1カ月間の投稿件数は42件、返信件数は113件あった。また運用するにあたって安全ポータル掲示板で誹謗中傷や守秘義務のある情報の漏えいなどのリスクが考えられるため、運営側である安全企画部や安全研究所が掲示板運営のルールを設けるとともに、問題のある投稿に対して削除するなどの適切な対応を行い、リスク管理をしていくことにした。その結果、誹謗中傷などの問題のある投稿は掲示板の運用開始から現在まで見られていない。

掲示板の運用開始後に投稿内容の分析とアンケート調査を実施した。投稿内容の分析は2014年11月17日~2015年1月17日の間に投稿・返信された全255件を対象として行った。一方、アンケート調査は掲示板への投稿者20名と返信者13名(調査期間:2015年2月17日~2月27日)および閲覧者445名(2015年3月11日~3月31日)を対象に行った。調査の結果、①質問投稿が少ない、②投稿記事に取組みの詳細な情報が書かれていない、③投稿に関係する箇所からの返信がないという課題が浮き彫りになった。

これらの課題を解決し情報交換・情報共有を効果的にするためにソフト・ハードの両面で改善を実施した。

3. 安全ポータル掲示板の投稿の活性化に向けた取り組みとその効果

3・1 ソフト面の取り組み

社員が安全ポータル掲示板に投稿しやすい環境を整備し、3つの課題の解決に取り組んだ。

(1) 社内情報誌などを活用したさらなる掲示板の周知活動

掲示板開設当初から周知活動を行ってきたがその認知度合いはまだ低く、なかなか投稿に結びつかなかった。そのため継続して社内の各種社内情報誌(紙媒体)および安全研究所で配信している「ヒューマンファクターNEWS(メールマガジン)」を通じて、全社員へ掲示板の内容を周知し活用を促した。

(2) 投稿の慫慂

安全研究所では掲示板開設直後に訪問した2支社以外にも、各支社現業機関(合計47箇所)へ訪問し、自職場でのCS運動の取組みや安全に関する疑問などの投稿を慫慂した。また支社開催の安全に関する会議などへ参加をした際にも安全に関する取組

みや疑問などの投稿を奨励し、掲示板上で共有すべき情報交換の環境を構築した。また社内イントラネットに接続したパソコン端末を持たない駅社員や乗務員に対して、タブレット端末を活用して安全研究所が質問を募集し、代わりに投稿することで安全に関する質問を投稿しやすくする工夫も行った。

(3) 返信体制の確立

掲示板開設当初、安全のプロを中心とした返信体制を構築したが、投稿に対する他職場からの返信が少なかった。これに対して各支社安全のプロだけでなく本社安全企画部、各支社安全企画室、安全研究所が掲示板を日々閲覧し、他の閲覧者が興味のあるようなことを投稿者等に質問して必要な情報を引き出すことで情報価値の向上を図った。また投稿の返信が無い場合はその当該支社の安全企画室や安全のプロを中心に返信するようにした。

3・2 ハード面の取組み

ソフト面の取組みと併せて、2.2項に挙げた3つの課題を解決し情報交換・情報共有を促進するために「投稿検索機能」「投稿通知機能」「ランキング機能」という3つの機能を新たに開発した(図2)。

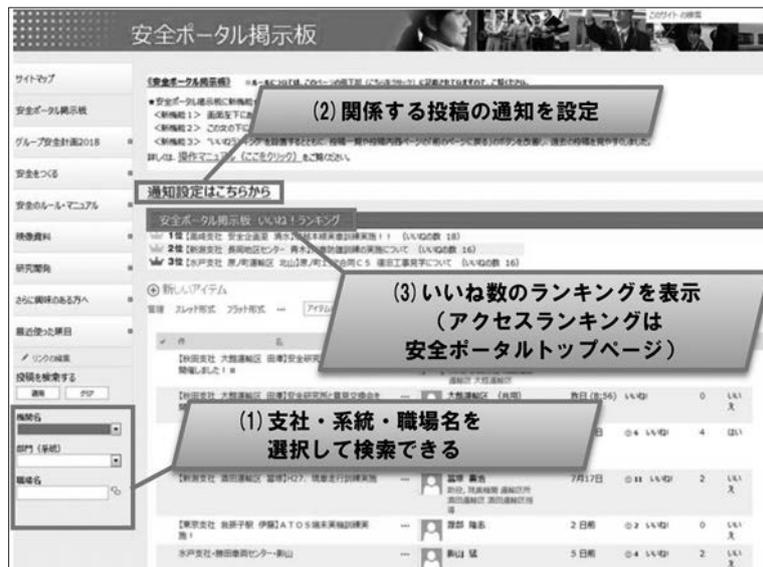


図2 新たな機能を付加した安全ポータル掲示板

(1) 投稿検索機能

安全ポータル掲示板は投稿・返信した社員の氏名や所属が分かる記名式の掲示板である。そのため支社や系統(部門)、職場名で投稿を検索できる機能やキーワードによって投稿を検索できる機能を開発し、閲覧者との関係性が近い投稿者の情報を容易に検索できるようにすることで掲示板の活用度合いを高めることを目指した。

(2) 投稿通知機能

事前に設定した支社・系統・職場・個人の投稿や返信があると、設定者が使用しているパソコン端末宛に自動的にメールが届く機能を開発した。閲覧者が自身に関係する投稿に気づきやすくすることで、関係箇所から返信しやすいしくみを構築した。

(3) ランキング機能

「いいね数」や「アクセス数」の多い投稿をランキング形式で表示し、クリックして直接閲覧できる機能を開発した。これは、閲覧者が読もうとした投稿以外の投稿から思わぬ発見を与える「セレンディピティ(Serendipity)効果」²⁾に基づき、閲覧者が他の多くの閲覧者が興味を持っている情報を見ることで安全に役立つ思わぬ発見の取得が期待できることを目指した。

各支社の現業機関に訪問して投稿の奨励を行った際に、併せて掲示板についてのインタビュー調査を実施した。インタビュー訪問箇所は運用開始直後から活性化の取組み後まで含めて全62箇所であり、インタビュー対象者は各現業機関で安全に関する指導などを具体的に実践する役割を担う安全指導のキーマンおよびCS運動のリーダーであった。このインタビューと投稿内容を分析した結果、掲示板の設置により次の4つの効果が確かめられた。

①安全に関する取組みの好事例が共有できる

支社を超えて新しい安全対策などの情報を共有することで、安全に関する新たな気づきが得られている。掲示板開設により、自職場内で行った対策の内容を投稿することによって別の職場でも同じ対策が共有できている。

②職場間交流のきっかけになる

他支社の職場と意見交換会を開催するなど職場間交流のきっかけになっている。この職場間交流によって他職場の取組みを自職場に還元し、日々の業務の改善につなげている様子が投稿からうかがえる。例えば、職場で行った取組みの内容を別の職場の社員が閲覧し、その取組みの詳細や効果を投稿職場間との意見交換で把握し、自職場に展開している。

③CS運動の取組みの参考になる

CS運動の取組みを積極的に発信し合い、投稿された内容を自職場の次の取組みの参考にすることで、職場でのCS運動をさらに活性化させるきっかけにしている。例えば、自職場で実施したCS運動の取組みを掲示板に投稿するとともに、その取組みに対する他職場の社員の感想等を次のCS運動の取組みにつなげている。

④安全に関する知識が向上する

日頃感じる安全に関する疑問に対して系統を超えた社員間で解決することで、安全に関する知識が向上する例が見られた。具体例として、防護無線の受信範囲が定められた由来を質問する投稿に対して別系統の社員がルール制定時の背景を説明することで、安全に関する疑問が解消され職場での指導に活かされている。

また安全ポータル掲示板で新たに開発した「投稿検索機能」「投稿通知機能」「ランキング機能」に対する閲覧者へのWeb調査を行った(図3~5)。調査期間は2015年9月1日~2015年9月30日、調査参加者は社内イントラネットに接続できるパソコン端末を持つ社員のうち自主的に質問に回答した社員84名であった。調査の結果、それぞれの機能に「かなり役立つ」や「やや役立つ」と回答した割合が高く、各機能の有用性が評価された。

Q.「投稿を検索する」機能はあなたの役に立ちますか

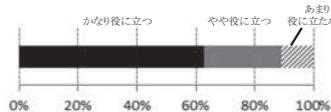


図3 投稿検索機能の役立ち度

Q.「通知設定」は、あなたの役に立ちますか

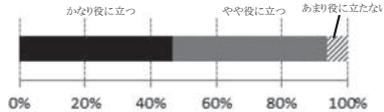


図4 投稿通知機能の役立ち度

Q.アクセスランキングやいいねランキングは、あなたの役に立ちますか

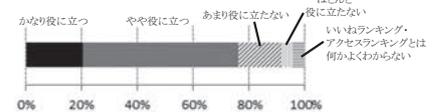


図5 ランキング機能の役立ち度

4. まとめ

安全ポータル掲示板の開設によって、現業機関の社員が自職場のCS運動の取組みを発信するだけでなく、他職場からの意見や感想が得られるなど、双方向のコミュニケーションが生まれてきている。さらに他職場の好事例を共有することで、自職場の安全への取組みをレベルアップする活動が行われていることがインタビューの結果や掲示板への投稿からもうかがえる。

しかしながら、支社ポータルサイトにある安全の掲示板にのみ投稿し、全社で閲覧できる安全ポータル掲示板に投稿がされない場合も見られる。これに対して各支社安全企画室を中心に支社ポータルに投稿された情報を安全ポータル掲示板に投稿するよう現業機関に懇請している。また安全ポータル掲示板のある安全ポータルサイトを閲覧していない社員もまだ多くおり、引き続き掲示板の周知と投稿の懇請を行っていく必要がある。一方、駅社員や乗務員などはパソコンを持っていない。また当社グループ会社社員向けのグループポータルには安全ポータル掲示板がない。したがってタブレット端末や当社グループサイトから安全ポータル掲示板の利用を可能にし、さらなる情報交換・情報共有の促進に向けた改善を検討していく。

参考文献

- 1) 青沼新一、安全ポータルを通した現場へのヒューマンファクターの定着、JREA、Vol.51、No.10 (2008)、pp.19-22
- 2) 古賀広志、企業内SNSの組織的意義、日本情報経営学会誌、Vol.29、No.3 (2008)、pp.56-65