

特集「ナレッジマネジメントとその支援技術」にあたって

國藤 進

(北陸先端科学技術大学院大学知識科学研究科)

折原 良平

(東芝研究開発センターヒューマン
インターフェースラボラトリー)

21 世紀の幕が切って落とされた。21 世紀はどのような社会になるかについて、20 世紀の後半にさまざまな予測がなされた。いわく脱工業化社会、ポスト資本主義社会、ネットワーク社会、グローバル社会、知識情報社会、知識社会、知識創造社会といった声が聞こえるが、いずれも知識とマネジメント、およびそれを支える IT の重要性を強調している。すなわちナレッジマネジメントとその支援技術が、21 世紀インフラストラクチャを支える基幹技術であることは確かであろう。

人工知能学会の立場でみると、1999 年 12 月 17 日(金)、18 日(土)に早稲田大学国際会議場で第 10 回 AI シンポジウム'99 が開催された。「ナレッジマネジメントとその支援技術」に関する 5 件の招待講演および 7 件の一般講演からなるシンポジウムであったが、開催時期が良かったせいか、立錐の余地のない盛況で、最新の成果報告が相次ぎ、質疑も活発で大いに議論が盛り上がった。この熱気を編集委員会にぶつけたところ、解説論文特集で取り上げて欲しいということになり、今回の企画が実現した。この分野の世界的権威を含む 5 件の解説と 5 件の事例紹介からなる 10 件の論文による特集を組むことができた。

第 1 論文は野中郁次郎(一橋大学)、梅本勝博(北陸先端大)両氏による「知識管理から知識経営へ」という解説論文である。欧米において「ナレッジマネジメントの父」と呼ばれる野中氏とその一番弟子梅本氏より、ナレッジマネジメントの最新動向を、野中理論のエッセンスとともに紹介していただいた。日本におけるナレッジマネジメントの最近と理論的展開と実践の最新動向が示され、知識創造の「場」の理論や本格的な事例紹介を解説した含蓄深い力作である。

第 2 論文はトマス・ダベンポート(ボストン大学経営学部)、ローレンス・プルサック(米 IBM)両氏による「ナレッジマネジメント：今後の課題」で、翻訳は前出の梅本氏である。本文はもともと同著者による名著「Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know」(Harvard Business School Press, 1998)のペーパーバック版(2000)の前書きとして書かれたもので、梅本氏による訳注とコメントが追加されている。ナレッジマネジメントの現状とその問題点

を簡潔にまとめたうえで、進むべき方向を提示している。

第 3 論文は加藤鴻介、武田浩一(ともに日本 IBM)、野村恭彦(富士ゼロックス)、平川秀樹、野々村克彦(共に東芝)各氏による解説論文「海外におけるナレッジマネジメントの実践」である。ナレッジマネジメントの実践に関しては残念ながら欧米が日本に先んじているが、本論文ではコンサルティングビジネス、社内システム構築、汎用ツールという三つの観点から海外での動向を概観する。

第 4 論文は野村直之(ジャストシステム)氏による解説論文「ナレッジマネジメントツールの配備、実践動向と次世代技術」である。日本においてナレッジマネジメントツールとして一番使われているコンセプトベースの開発者が、実践の場にツールを配備し、既存の業務プロセスを効率化かつ高度化した事例の紹介を試みている。次世代ナレッジマネジメントを支える XML ベースの高度化情報技術の提案も、経験に支えられ、説得力がある。

第 5 論文は國藤進(北陸先端大)、山口高平(静岡大)氏による解説論文「ナレッジマネジメントと IT」である。AI を含む IT のナレッジマネジメントへの適用可能性を紹介すると同時に、幅広い経験に基づき、IT を現実の組織におけるナレッジマネジメントのために生かすにあたって発生する問題点およびその乗り越え方について述べている。事例紹介としても貴重な一編であるが、日本の構造的インフラストラクチャ改革提案に一石を投じるものである。

第 6 論文は野村恭彦(富士ゼロックス)氏による「富士ゼロックスにおけるナレッジイニシアティブ」という事例紹介論文である。富士ゼロックスという知識重視企業の「知識」への取組みの全貌がわかるサーベイ論文で、「何でも相談センター」という顧客知を集積する対話場の事例紹介も興味深い。

第 7 論文は黒瀬邦夫(富士通)氏による事例紹介論文「ナレッジマネジメントとその支援技術」である。SE の作業効率を飛躍的に高めた情報共有のための仕組みに関し、その発祥と変遷を述べ、今後のあるべき姿についても触れている。

第8論文は平井千秋(日立)氏による「ナレッジマネジメントのソフトウェア開発への適用—日立製作所の事例—」という事例紹介論文である。ソフトウェア開発プロセスを野中氏の提案したSECIサイクルの一種ととらえ、それをサポートするレビュー管理システムの概要と効果を紹介している。

第9論文は中山康子(東芝)氏ほかによる「知識情報共有システムの開発と実践」という事例紹介論文である。企業組織におけるノウハウ共有促進システムの開発・実践記録である。著作権ガイドライン選定に伴う登録数記録の推移が興味深い。実践の経緯で指摘された知識共有の課題がおおいに参考になる。

第10論文は敷田幹文、門脇千恵(北陸先端大)両氏による「ナレッジマネジメントに向けた実世界ワークフローシステムの開発と運用」という事例紹介論文である。会計検査院の監査に耐え得る実世界の制約解消

ワークフローシステムの開発の苦勞話であるが、全学に実運用を可能ならしめている設計方針が素晴らしい。

今回の特集で、人選の関係で紹介できなかった領域に、欧米の実践事例報告がある。これについては日本以上の形式知中心のナレッジマネジメントの進んでいる欧米の各種学会の原著論文を参照されたい。いずれにせよ、ナレッジマネジメントは形式知中心アプローチと暗黙知中心アプローチの両者がある。お互いのベストプラクティスを学び合い、いかに21世紀のお手本となる形式知と暗黙知を融合したナレッジマネジメントを構築するかが、21世紀知識産業の基本課題である。本特集の読者がITやAIを駆使して、ナレッジマネジメントに関する支援技術の研究開発に挑戦し、21世紀にふさわしいナレッジマネジメントの世界標準を提案することを夢見て、解説論文特集編集の責任を果たすことにしたい。