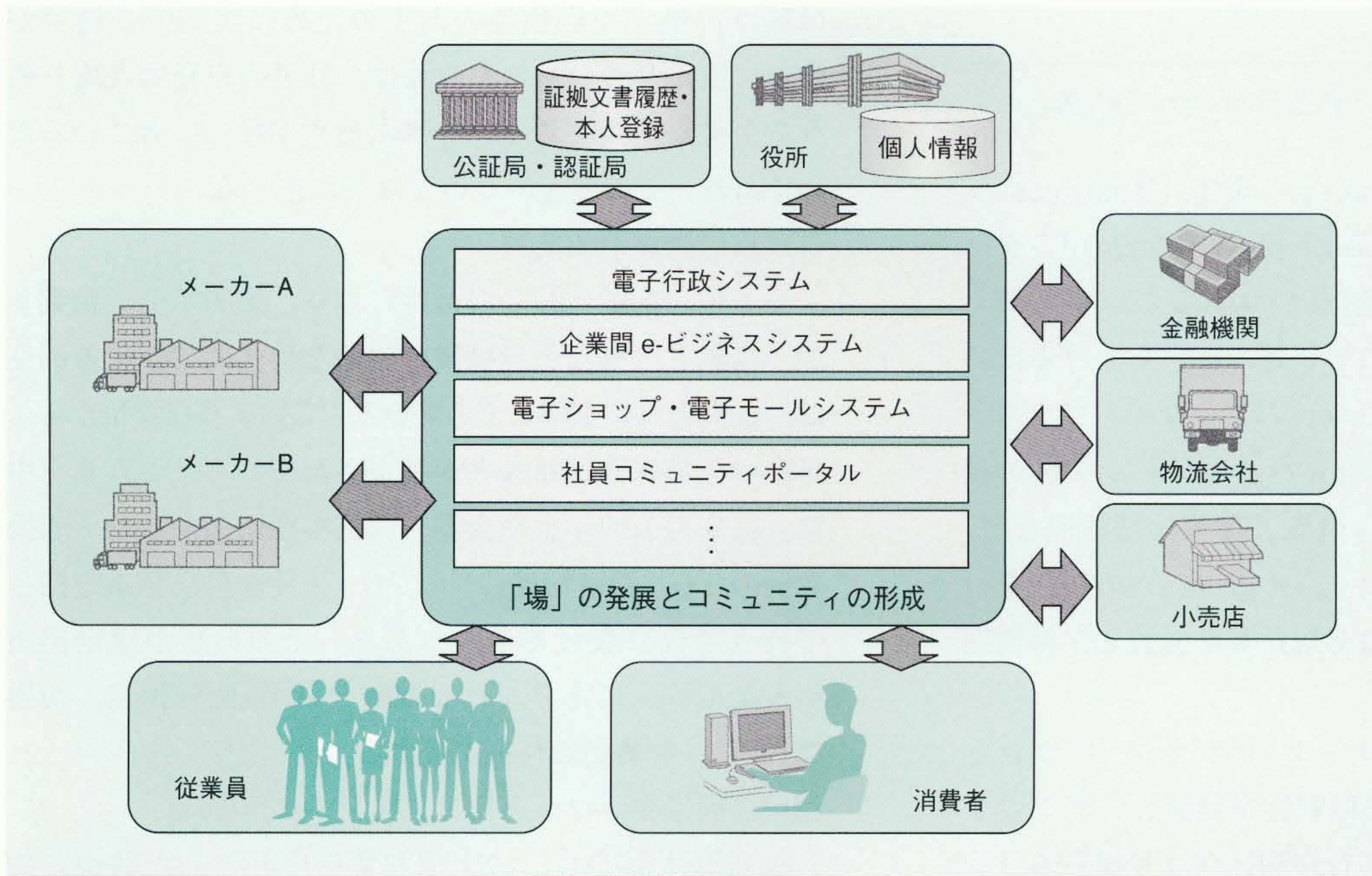


社員コミュニティポータルサービス

Portal Services for Enterprises and Employees

松澤 茂 Shigeru Matsuzawa

萩原 靖 Yasushi Hagiwara



ネットワークコミュニティの全体イメージ

リアルなコミュニティをネットワーク化することで、仲介する「場」が发展するとともに、ネットワークコミュニティが形成されていく。

ネットワーク社会の進展に伴い、ウェブから得られる豊富な情報やサービスが、人々の生活や仕事を柔軟かつ強力にサポートする時代となってきた。

日立製作所は、企業と社員との新たな関係をネットワークで支援するサービスに注目し、「社員コミュニティ ポータル サービス」をスタートさせた。企業と社員には、企業の事業コアコンピタンスへの集中が叫ばれる中、自立意識の涵(かん)養を前提とした新たな関係の構築が求められている。確定拠出年金制度の導入による社員の自己資産形成の支援や、福利厚生カフェテリアプラン制度の導入などによる福利厚生施策への転換、人事・勤労業務プロセスの標準化と集約化によるコスト低減などが、ますます重要な課題となってくると考える。

「社員コミュニティ ポータル サービス」は、ウェブを企業と社員の新しいインターフェースとして用いた、導入企業、社員、および外部サービスプロバイダーの3者のプレーヤーがそれぞれに利益を得ることができるビジネスモデルであり、上記の課題解決を安価に、手早く解決することに役立つものである。

1 はじめに

ネットワーク社会の進展に伴い、ウェブ上で得られる豊富な情報やサービスが、人々の生活や仕事を柔軟かつ強力にサポートする時代になった。利用者のインターネットサービスへのリテラシー(活用能力)も向上し、ウェブブラウジングによる情報入手やインターネットショッピングなどのサービスは、日常的なものになっている。

このような過程で、リアル社会のコミュニティをネットワーク化する取り組みが始められている。ネットワーク社会でのコミュニティでは、人と人とのコミュニケーションの形態に、コンピュータシステムによる無人対応

も加わることで、時間的、距離的な制約がなくなり、複数の相手に同時にサービスしたり、双方向にコミュニケーションが行えるようになる。しかし、ネットワークコミュニティの特性に着目したビジネスの現状は、情報伝達や誘客目的の広告宣伝などにとどまり、いまだに大きな市場を形成するに至っていない。

日立製作所は、ビジネスユーザーを対象としたネットワークコミュニティの実現にいち早く着手し、国内最大級のマーケットプレイスである“TWX-21”の育成などを進めてきた。安定的に大きな市場に発展するコミュニティは、参加するプレーヤーすべてに経済的効果があることが前提である。

ここでは、導入企業とサービス提供企業双方の経済的効果をもたらし、今後大きく発展するコミュニティであると考えている、企業と社員のためのポータルサービスについて述べる。

2 ネットワーク コミュニティ サービス

B2B(Business to Business), B2C(Business to Consumer), B2E(Business to Employee)などのインターネットビジネスモデルが発展しつつあるが、いち早くe-ビジネスに参入し、迅速にサービスを立ち上げるためには、iDC(Internet Datacenter)のようなインフラストラクチャーだけでなく、一歩進んだ、「ビジネスの場」の提供が求められる。そこでは、金流、物流、情報流など、実際のビジネスが行われており、その「場」への接続を行うことで、事業開始のための初期投資を軽減し、準備期間を短縮することができる。

日立製作所は、ネットワーク ビジネス ブランド“Cubium(キュービウム)”の信頼性を背景に、インフラストラクチャー層、ビジネス管理層、アプリケーション層の各レイヤで、多様なユーザーニーズにこたえている。ネットワーク コミュニティ サービスは、e-ビジネスに参入しようとする企業に、すぐに参加できる「場」を提供するサービスであり、その新たなサービスとして、企業と社員の新しい関係の構築を実現する「社員コミュニティポータル サービス」を開始した。

3 社員コミュニティ ポータル サービス

3.1 企業と社員との新たな関係

企業の社員に向けた施策やサービスの例を図1に示す。個々の施策には、会社の制度として必要なものだけで

はなく、制度を補完するものや、利便性向上という位置づけのものまでを含めている。各施策を実施する際、企業としてのモチベーションには差がある。しかし、最近では制度の補完や利便性の向上のために実施する施策が徐々に広がりつつある。それは、社員の自発的な取り組みを企業が支援するという形に重点が移ってきているためである。その例証について以下に述べる。

(1) 自己資産形成支援

少子化・高齢化社会の進行により、公的年金・企業年金・高齢者医療など退職後の生活を世代間で支える制度は、企業の負担を増してきている。このような背景から、年金や医療保険改革などが推進されている。こうした中で、従来の公的年金や企業への依存度が高かった、老後生活のための資産形成についても、社員が自立意識を持って行う時代になってきつつある。その典型が確定拠出年金制度導入であり、社員が資金運用(配分指定、切替など)し、企業がこれを支援する。

(2) 福利厚生カフェテリアプラン

福利厚生面でも、法定福利費を中心とした負担に加え、企業が保有する保養所、寮、社宅などを社員に提供する自前の制度と、社員のニーズとのアンマッチという課題がある。企業には、社員へのトータルコンペンセーション(給与・福利厚生費ほか)管理の高度化が求められ、社員からは、ライフスタイルの多様化に合った福利厚生メニューを選択できることが期待されている。

このような中で、企業が社員にあらかじめ一定の福利厚生費を「ポイント(持ち点)」の形で付与する「福利厚生カフェテリアプラン」の導入が進んでいる。福利厚生については、決められた費用の中で従業員みずからの選択に任せ、会社は福利厚生代行会社との提携などによる福

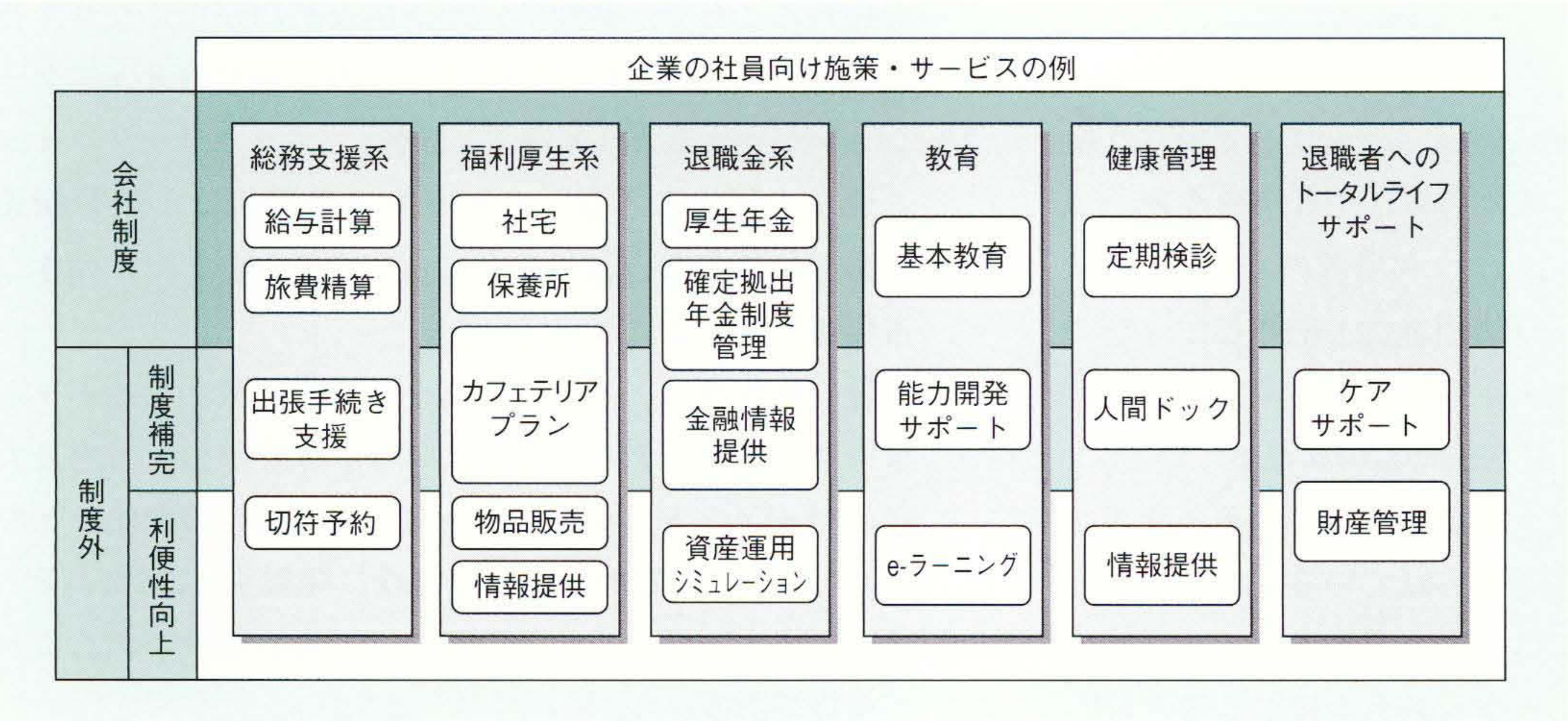


図1 企業の社員向け施策・サービスの例
テーマは多岐にわたり、各テーマは、必須のものから利便性向上のサービスまでを含んでいる。各企業みずから提供するものと、外部サービスプロバイダーが提供するものがあり、後者の比率が拡大傾向にある。

利厚生メニューの充実や、ポイント付与・消化、メニュー照会・利用申請などに利便性の高いシステム構築などにより、従業員の制度活用を支援するという方向に変わりつつある。

(3) 人事・勤労業務プロセスの集約化

費用対効果の観点から人事・勤労などの業務プロセスを見直し、標準化・IT(情報技術)化・集約化を実施することによってコストミニマムを実現するための「シェアード(共有)サービス」を導入する動きがある。その結果、各種手続きの標準化、ウェブを使つての効率化、諸手続のラインでの完結が図られることとなる。

3.2 社員コミュニティポータルサービスのビジネスモデル

企業が、みずからの経営資源をコアコンピタンス(中核事業)に集中する必要性が叫ばれている現在、上述した課題を自社で解決するのではなく、積極的に業務をアウトソーシングする気運が高まっている。

日立製作所が提供する「社員コミュニティポータルサービス」は、上述した自己資産形成支援や福利厚生カフェテリアプラン、人事・勤労業務のセルフサービスなどのインタフェースをワンストップで提供する。また、導入企業での従来のサービスや、従業員や家族に対する優遇販売など、新たなサービスの統合も可能とするものである。

「社員コミュニティポータルサービス」のビジネスモデルには、3者のプレーヤーが存在する(図2参照)。一つは導入企業であり、これは、業務合理化・経費節減・生産性向上・社員インセンティブの向上を目的としてい

る。もう一つは家族や退職者を含む社員であり、これは、利便性の獲得やインセンティブの享受を期待している。最後は外部のサービス提供者であり、これは、社員マーケットでの安定顧客獲得と効率的販売チャネルの獲得を目指して。これらの3者が、それぞれのメリットを享受するビジネスの構成員となっている。

前述した自己資産形成のサービスでは金融系のサービス提供企業を、福利厚生カフェテリアプランサービスでは福利厚生代行企業を、それぞれ積極的に活用することで、自社のリソースだけで実施する以上のメリットを享受することができる。

3.3 社員コミュニティポータルによる企業と社員の新たなインタフェース

社員コミュニティポータルは、ウェブを活用することにより、企業と社員との新たなインタフェースを実現する(図3参照)。

導入企業は、ウェブブラウザに自社・自部門・個人に最適化されたメニューを、「マイページ型」に表示して利用する。

また、サービスプロバイダーは、インターネットでB2E向けのコンテンツを、ウェブベースで用意する。ポータルでは、これら外部コンテンツを結合し、さらに、導入企業が使用していたアプリケーションをウェブ上に統合する。社員コミュニティポータルサービスでは、各種の有力サービスプロバイダーと提携を進めており、導入企業がみずからのニーズに合ったメニューを選ぶことができる。

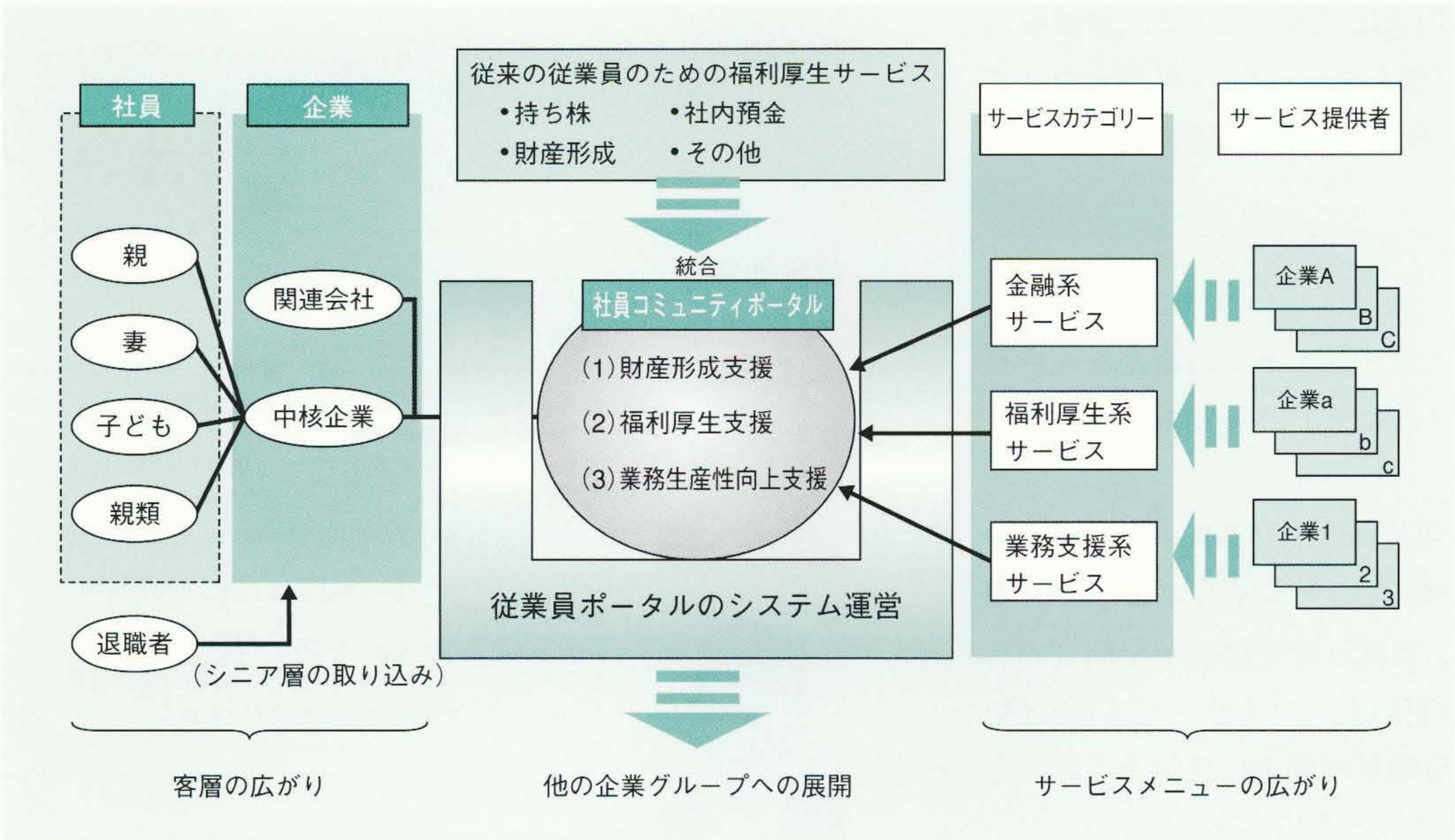


図2 B2Eサービスの例
企業と従業員に有効なサービスを、外部サービスプロバイダーを活用して提供する。

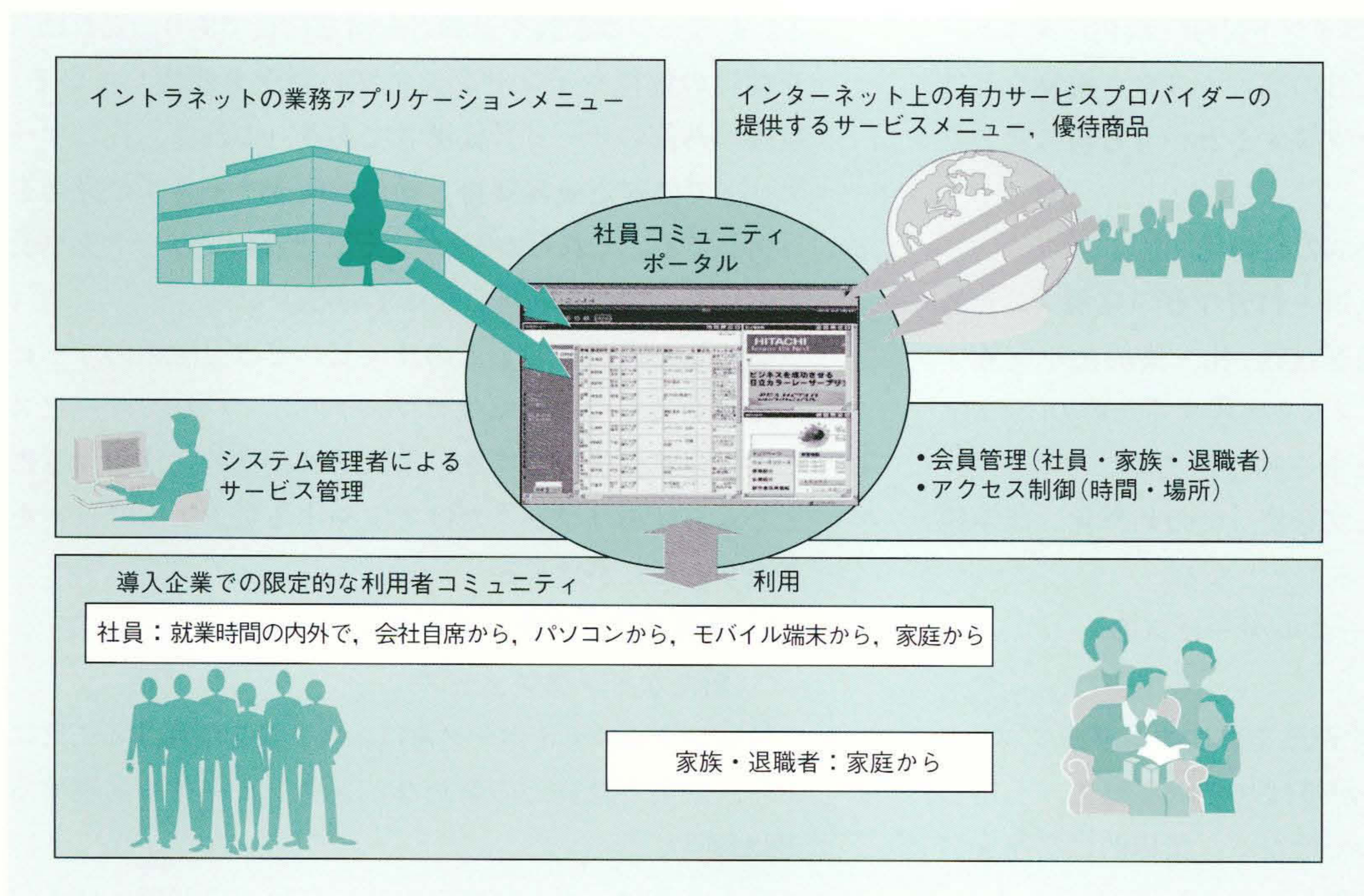


図3 企業と社員の新たなインタフェース

ウェブに統合されたインタフェースを使うことにより、社内外のサービスにユビキタスな利用環境からアクセスすることができる。

このようにして用意された豊富なサービスメニューは、業務に必須のものから、家庭で利用されるコンテンツまで多岐にわたっている。システム管理者は、社員・家族・退職者などの利用者の属性や、アクセスする時間帯・場所に応じて、個々のメニューの利用の可否を決めることができるため、就業管理面からの利用適否判断と社員(家族)の満足を調和させることができる。

なお、企業と社員の新たなインタフェースであるこのポータルを使つての端末操作以外にも、社員がオペレーションに困った場合に利用できるコールセンターや、専門的な相談に応じるための人的支援(例えば、金融商品に関するフィナンシャルプランナー)なども必要となってくる。日立製作所は、これらを総合的に支援するソリューションも用意している。

4 おわりに

ここでは、ネットワークコミュニティの新たなサービスモデルとして、「社員コミュニティポータルサービス」について述べた。

日立製作所は、中期経営計画「i.e.HITACHIプラン」の下、経営資源集中、IT戦略活用を目標とする中で、福利厚生カフェテリアプラン制度と確定拠出年金制度の導入、人事・勤労業務の集約化(シェアードサービス)などを進め、企業効率向上と社員満足度向上に成果を上げてきた。社内で実践してきたこのような内容をブラッシュアップ

プし、社員コミュニティ向けのソリューションやサービスとして提供している。総合電機メーカーとして多くの社員数と多様な社員像に対応してきた日立製作所の経験を生かし、顧客企業に実践的で有益なソリューションを提案していくほか、今後もネットワークコミュニティの活性化を「場」の事業として重点的に推進し、新たなビジネス創造に努めていく考えである。

参考文献

- 1) 総務省：平成13年版情報通信白書
- 2) 厚生労働省：平成13年版厚生労働白書

執筆者紹介



松澤 茂

1974年日立製作所入社、情報・通信グループ i.e. ネットサービス事業部 ブロードバンドサービス本部 e-サービスアプリケーション開発部 所属
現在、ネットワークコミュニティ事業の開発に従事
情報処理学会会員
E-mail: smatsuza@itg.hitachi.co.jp



萩原 靖

1982年日立製作所入社、労政部 所属
現在、賃金、年金、福利厚生制度の企画立案に従事
E-mail: y-hagiwara@hdq.hitachi.co.jp