

【業務運用設計のコツ：システムは育てるもの】

こんにちは。秋生まれの川村です。

秋本番の10月、私が2年半前からご支援させて頂いているERP再構築プロジェクトが本番稼働を迎えました。お客様にとっては足掛け4年半のビッグプロジェクトです。その最終リリース判定の場で、プロジェクトオーナーから、こんなお言葉がありました。

「よくここまで来てくれたが、これからが本番。
まだまだ色々あると思うが、皆で協力してシステムを育てていってほしい」

私は、この言葉に深く感銘を受けました。
特に、業務側の部門長がおっしゃられた、ということに。

長いプロジェクトの中で、要件の検証、各種テスト、ユーザ試行などをどんなに入念に行っても、やっぱり実業務の中では、想定とのギャップが生じたり、想定していなかった事態が起きたりするものです。そんな時、「使えないシステムだ」「使いたくないな・・・」と非難したり遠ざけたりするのではなく、利用者である業務部門が、IT部門と協力して、あきらめず、妥協せず、粘り強く、最善の解を探して、対処を講じていってほしい。自分たちがシステムと業務を育てていくんだ、という気持ちで向き合っていってほしいと、おっしゃったのだと思います。

私たちが関わる業務改革プロジェクトは、システム構築を伴うため、システムを作ることがメインになりがちです。でも、システムを作ったら終わりじゃない。作ったシステムを使いながら、育て、業務の中に浸透させ、少しずつ、目指していた業務改革を実現していく。これこそが業務改革プロジェクトの真髄だと思います。システムを使う業務部門の方々が、システムを守るIT部門と一緒に、自ら実践していかないと改革の成果は得られない。私たちは、少しでもそのお手伝いできればと思っています。

技術本部ソリューション部 川村 梨絵

