

## 「ビルメンITの真実」

人手不足等の懸念としてビルメンITが普及されていません。本コラムでは専ら「IT導入失敗の理由」を挙げる事で、管理のIT利用の成功に貢献できればと考えております。

連載 ⑧

株式会社 安井ファシリテイズ

ビジネス創造部 部長 伊藤 士

情報処理技術者 ITストラテジスト



## 電子レンジから考える

### ITが使われない理由と5つの対策

最近の電子レンジはとても便利。温め以外に解凍・トースト・焼き魚・揚げ物まで出来るレンジもありません。私の自宅には100円ショップ

プの調理器具があり、パスタや茶碗蒸しまで作れます。ただ実際は…ほぼ温め専用です。皆さんのご自宅では如何ですか？

機能がある事と、実際に使われる事には大きな乖離があります。レンジが使われない理由を考えてみます。機能を知らない、使い方を知ら

ない、マニュアル読むの面倒、準備が面倒、トースターが別にある、油で揚げた方が美味しい、材料の魚を買った、そもそも料理をするのが面倒…などなど。

機能はあるが、実際は使われない…という乖離。世の中、こ

んな乖離が山ほどあります。身近なことに照らし合わせると分かりやすいですね。

ではITの話に移ります。企業にはIT導入目的がありソフトを選ぶ時も『○○と△△が出来る事』のような基準があります。ここで『○

○と△△が出来るソフト』を見つけたとしても、実際に使われるとは限らない…これは電子レンジと同じです。ではどうすればよいのか？

今回は5つのポイントをご紹介します。

①機能だけでソフト選定しない。機能が○でも使われないなら×。

②システムに強い担当者だけに製品を選ばせない。実際使うのが現場の方なら、テストも現場の方で。意見を聞くだけではダメで、行動と結果で○か×か判断する。

③操作トレーニングだけでは解決しない。例えば②なら家電

IT導入したが業務定着していない現場に数多く遭遇してきた経験から、建築業界(特に維持保全)向け情報管理改善サービス「パノラマmemo」の事業を立ち上げる。ビルメンテナンス業界からの相談は100件を超える。

④機能と事例紹介しか出来ないIT業者に注意。使わせるためのコツ、失敗ポイントを生々しく語り、必要なら運用定着まで支援できる業者が好ましい。

⑤失敗理由を山ほど想像し、1つずつ潰す。IT導入失敗率は70%と言われるのでリスク対策重視で考える。

では少し実践してみましよう。冒頭に記載した「レンジが使われない理由」に対し、この5つで対策を考えてみましょう。例えば②なら家電

好きの家族が買ったレンジを、機械音痴の家族が使えるか想像してみても下さ。③の教育で言う、自分がレンジ操作をマスターしたとて、使われない理由は山ほどあるのが分かります。④は家電の販売員を想像してください。一方的な機能・事例紹介ではなく、あなたの生活スタイルを聞いてオススメしてくれる人が良いですよ。そもそもレンジが必要ですか？という提案があれば最高。

IT導入において、ITスキル以上に大切なスキルが皆さんに備わっていると感じます。