第４回　討議セッション（テレワークにおけるお客様との合意形成）

2020 年 12 月 18 日、2021 年 1 月 27 日　開催

第４回目の活動報告は、『with COVID』をテーマとした３回目の討議セッションの報告となる。今年度はグラフィックレコーディングをディスカッションの記録として採用しており、今回も部分的に採用している。今回は、12 月と１月の２回に分けて、討議テーマに対する課題の洗い出し、課題に対する対応策をディスカッションした。以下、討議内容について説明する。

1. 討議テーマの発表

今回は、コミュニティ・メンバー1 社から、テレワークにおける客様とのコミュニケーション、合意形成の課題について、問題提起を行った。

「テレワークにおけるお客様との合意形成」

（株）インテック　野尻真一

発表内容の概要：

システム開発においては上流工程（現状分析・要件定義）と導入工程（UAT・本番導入）は、顧客との合意形成が重要な工程となる。また導入後のシステム保守においても、障害対応など正確かつ迅速な対応が求められる。従来、顧客と対面で実施していた仕事は、コロナの影響によりリモートへと切り替わっている。上流工程でのコンサルや保守作業では、お客様と直接、現場でヒアリング・会議・確認・調整が必要となる

検討のポイント

- 自律化は必要だが、確認・合意形成の効率的な手段を整理し、試行したい
- お客様側も同じ状況ということを踏まえて工夫された方法を提案もしたい

2. グループによる課題の整理

発表された課題の説明に対して２つのグループに分かれて討議を行った。今回はグラフィックファシリテータの参加人数が少ないため、グループ１のみグラフィックレコーディングによる記録を採用した。

(1) グループ討議

① 1 グループ 5～6 名程度を目安として参加メンバーを 2 グループに分割

② グループ 1 には記録係としてグラフィックファシリテータが参加し、グループ 2 は通常のメモで記録した

③ 各グループは Zoom のブレイクアウトセッション機能で分かれてディスカッションを実施

(2) 課題の整理

① 上記で説明された２つの発表について問題の本質を議論した。メンバー各社の状況により、発表された内容理解も異なるため、まずはブレーンストーミング的に実施する。

② グループで課題に対するメンバーの認識、メンバー各社の状況を発表しながら、課題を整理する。この過程を記録しながら、最終的にグループで討議した課題を絞り込んだ。

③ グラフィックレコーディングによる記録は、今回で 3 回目となる。メンバー間の認識の共有、言葉の見える化の効果は高く、有効だと感じる。但し、グラフィックファシリテータ、グラフィックレコーダーは、まだ一般的ではなく、常に人材を確保するのは難しいと感じる。

(3) 課題の発表

グループで討議した意見や経緯、最終的に絞り込んだ課題についてグループの代表が説明する。
説明は、記録されたグラフィックレコードと議事メモを参照・紹介しながら実施した。

① グループ 1 の抽出した課題
- オンラインとオフラインの使い分け（使い分けの基準、ツールや方法論の事例）
- グループ 1 はグラフィックレコードに基づいて説明

② グループ 2 の抽出した課題
- ツール活用による非テキスト情報を用いたコミュニケーションの各社における課題と事例
- グループ 2 は Meemo 記録で説明

3. グループによる対応策の検討

「課題の整理～対応策の検討」まで 1ヵ月の期間があり、その間メンバーは自分なりの対応策を整理し、討議に参加した。各社での事例、調査した結果等を持ち寄って、対応策を議論する。

(1) グループ 1 の対策案（オンラインとオフラインの使い分け）

対策としては、オンラインとオフラインの使い分けの基準や、リモートでの会議の品質を上げるための工夫等が挙げられた。

① オン・オフの基準
- プロジェクト型の仕事に関しては、プロジェクトのステージによりオン／オフの使い分けが良い
- 初期段階（オフ）、拡散期～収束期（オン）、終了段階（オン）の 1:8:1 バランス

② 視覚による合意形成の工夫
- リモート会議は音声中心のため記憶に残りにくい。視覚で会議をすると記憶に残り集中できる
- ツールとしては、リモート用の共有ボード（Miro、Meemo、OneNote）など多数でている
- 顧客との会議では、認識の確認と記録の意味で有効なツールである

③ リモート会議での発言について
- リモート会議では、会議の方向性や発言のバランスをとるためのファシリテート役必須
- 発言記録を取りながら確認するなど、無駄な発言を無くす工夫も必要

(2) グループ 2 の対策案（ツール活用による非テキスト情報を用いたコミュニケーションの事例）

リモート環境におけるコミュニケーションを円滑にするためのツール活用、仕組みの社内展開について、各社の事例を紹介する。

① AI・音声ソリューション事例
- AI と音声認識を応用したコミュニケーションツールは応用事例が紹介された
- 会議を音声録音し、自動的に文字、その場で相互に確認する事で認識の齟齬を回避する
- 接客業でのタブレット入力を開放し、音声での情報を記録・伝達・共有する等で応用
- ワードマップ、かぶせ率、沈黙時間などを分析しインサイトを得るなどの工夫も効果的である

② リモート会議でのアバター利用事例
- 本人に替りアバターが会議に参加。会話での感情を AI で読取りアバターに反映

第４回　討議セッション（テレワークにおけるお客様との合意形成）

2020 年 12 月 18 日、2021 年 1 月 27 日　開催

- 音声と表情豊かなアバターの利用により、拍手、同意などの意思の伝達も分かりやすくした

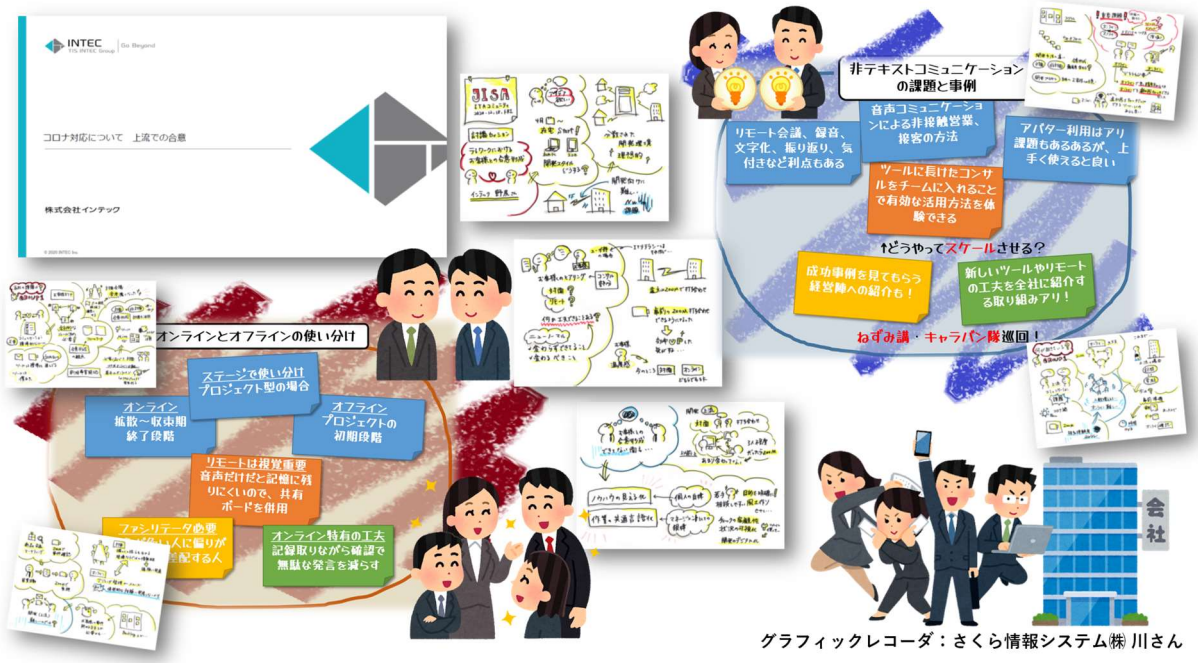
③　成功事例の社内展開事例

- ツールの利用経験に長けたコンサルが、プロジェクトチーム内でのリモート活用を推進
- ベテラン社員も含めたメンバー全員が効果を実感
- 事例として、他のプロジェクトにも横展開。この際には、導入サポート役の存在が不可欠
- 導入サポートでは、課題を認識し共に解決を模索するカスタマーサクセスの観点が重要
- また複数人でチームに加わり圧力に負けず良い手本をやって見せると効果が高い

コロナによりテレワークが急速に普及した。この波は、コロナ終息後も続くと思われる。今回の議論は、①　リモート作業と対面作業の使い分け　②　リモート作業でのコミュニケーション方法　に焦点をあてた。リモート環境で利用できるツールも日々進化しており、上手く応用する事でリモート作業のネックを克服できる可能性も見える。我々、IT アーキテクトコミュニティーもこの 1 年間 Zoom で実施してきたが、さらなるツールの応用を模索していきたいと考えている。

情報発信分科会　記

グラフィックレコーディングの例



グラフィックレコーダ：さくら情報システム㈱ 川さん