

イノベーションを生み出す ソーシャル・コラボレーションへの挑戦



Transformation and Operations, IBM USA
Vice President,
Social Business Cloud: Deployment and Adoption

Edward Brill

IBMにおけるソーシャル・コラボレーションの始まり

IBMは、「職場におけるコラボレーションを高めるべきである」という考えが一般的になる前から、社員がソーシャル・ツールを生産的に活用するための方法を模索していました。ブログやソーシャル・ネットワークが登場したのは10年以上前ですが、その際にIBMが認識したのは、「社員の生の声は、いかなる市場に対しても大きな影響を与える手段となる」ということでした。

2005年には、社員がオンライン・フォーラムに参加したり、自分の意見を展開したりする際の規範をまとめた「IBMソーシャル・コンピューティング・ガイドライン」を策定しました。これによりIBMは、社員がソーシャル・ツール上で積極的に発言し行動することを他社に先駆けて奨励するようになりました。この取り組みから数年後、IBMはエンタープライズ・ソーシャル・ソフトウェア・ソリューション「IBM Connections」を社内で構築しました。IBMにおけるソーシャル文化は有機的に成長し、目覚ましい成果をもたらしたのです。

IBM社内でのソーシャル展開の成功要因

イノベーションにつながる最も効果的な方法が、社員によるコラボレーションであることを認識した経営陣は、2012年にIBMのソーシャルへの挑戦を加速させました。「お客様と世界にとって不可欠な存在になる」というIBMの最大の目的を実現するために、「IBMはソーシャル企業になる。そのために社員は専門知識をソーシャルで共有しコラボレーションすることで問題を解決していくべきである」と、経営陣が社内に向けて宣言したのです。

これを受けて、2013年にIBMのソーシャル・ビジネス・トランスフォーメーション・チームが設置されました。チームは、IBMにおける「ソーシャル・ビジネスの実践」が社内の5つの分野で成果を生み出していることを発見しました。「イノベーション」「俊敏性」「効率」「社員エンゲージメント」「顧客体験の改善と成長」という5分野です。また、ソーシャル・ツールを活用する社員が、業務プロセスの改善、帰属意識の高まり、地位の向上、ソーシャル上での評判によるキャリア・アップといった

“個人への恩恵”を享受できることも分かりました。

これらの発見を、「行動変化を促すには、個人がその変化によって大きな恩恵が受けられることを伝え理解させる必要がある」という、組織改革の専門家の間ではもはや常識となりつつあるアプローチと組み合わせたことが、IBM社内のソーシャル展開を成功させた大きな要因です。

ひたむきな組織改革とコミュニケーション戦略により加速するソーシャル展開

ソーシャル・ビジネス・トランスフォーメーション・チームは、社員同士の教育、ソーシャル・リーダーを増やしていくための自主参加型の研修、エグゼクティブ向けのコーチング・プログラムなどの草の根活動を中心としたソーシャル展開計画を策定し、着実に実行していきました。その結果、社員は徐々にソーシャルを活用する幹部や同僚を模範とするようになり、IBM Connectionsの利用者が増えていきました。IBM Connectionsを定期的に利用する社員は、2011年の時点では全体の56%でしたが、2015年第2四半期には95%にまで増加しました。このデータは、ひたむきな組織改革とコミュニケーション戦略が、新しいツールの導入に効果を発揮することを裏付けています。

この取り組みの過程で、チームはソーシャル活用に関する具体的な成功事例を社内全体から集めて広く共有しました。その結果、ソーシャルの導入価値を社内外に効果的に示すことができました。例えば、IBMの研究者でソーシャル・ツールを活用する社員は、そうでない社員よりもイノベーションを生み出す可能性が120%高いことが分かりました。また、IBMは米国での特許取得数が23年連続で1位ですが、ソーシャル・ツールを活用する社員が中心となり2014年には自らこの記録を更新しました。このことは、ソーシャルな知識の共有や効率的な行動習慣が、イノベーションを生み出す力になっていることを証明しています。

ソーシャル企業としての次章の幕開け

ソーシャル企業への変革と同時に、IBMはクラウド・プラットフォーム企業への変革も果たしています。2015年にはメール環境とコラボレーション・ツール群のクラウド環境への移行を急速に進めました。この移行によりストレージ容量の大幅な増加や使いやすさの向上、新機能の即時提供や社外とのオンライン・コミュニティの容易な構築など、多くの恩恵が社員にもたらされました。

とりわけ、社員の生産性を向上しメールに費やす時間を減らすビジネス・メール・ソリューション「IBM Verse」が利用できるようになったことは、IBMのソーシャル・ビジネスに新たな時代の到来を告げる出来事でした。IBM Verseは2015年4月2日に一般公開され、ソーシャル・クラウド・チームはその翌日から社内展開を開始し、IBM社員に新たなメール体験を提供しています。社員へのIBM Verseの提供は、先進的なクラウド環境の利点を生かしてスマートに業務を進めていくための第一段階でした。2016年には、業務に必要なすべてのツールが結合された革新的なソーシャル・プラットフォーム「IBM Connections Cloud」をよりいっそう社内展開することを計画しています。

IBM VerseとIBM Connections Cloudの相乗効果により、社員はメールに頼りすぎた従来の働き方から、ソーシャル・ツールを活用した「New Way To Work—新しい働きかた」を実践できるようになります。

* * *

IBMは、ソーシャルを最大限に活用してビジネス成果を生み出すことに注力し、今後も変革を推し進めていきます。IBM社員が場所や時間、プロジェクトの違いを超えて団結し、問題を解決して結果を出すことで、コラボレーションの価値がさらに明らかになっていくでしょう。こうしたIBMの挑戦が、お客様のビジネスの成功につながるものと確信しています。