イベント運営を対象とする効果的な引継ぎ支援システムの構築

保島 千夏

近年、コロナ禍によって祭りなどの地域社会におけるイベントが軒並み中止となっている。この状態が継続されるとすれば、いつしかイベントの運営の仕方というものを知る人間が少なくなることが予想される。その場合にネックとなるのが次世代への引継ぎである。

そこで本研究では、イベント運営における滞りのない引継ぎの実現を目指し、引継ぎという工程の中に仕事における暗黙知の抽出という要素を組み込むことで、引継ぎを円滑に行う手法の考案及びシステムの構築を行った。この研究を行うことによって、少子高齢化による後継者不足やコロナ禍における空白の期間により、経験によって身につく知識を含む引き継ぎが難しくなった状況下での効果が期待できる。

提案手法では、まず仕事の前任者（以下、送信者）が引継ぎに必要となる文書を作成することから始まる。送信者は、アウトプット、グルーピング、暗黙知抽出、詳細内容の記載の 4 つの作業を行うことで、仕事における暗黙知（当事者にしか知りえない知見や知識）をフォーマット内の記入事項に従って表出化させる。この作業を繰り返すことで、複数のフォーマットが作成される。複数のフォーマットはシステムによって連結化されることにより、文書群となる。仕事の後任者（受信者）は、送信者の作成した文書群を閲覧することで仕事に対して知見を得る。

提案システムの評価のため、提案システムを用いる場合と用いない場合とで引継ぎ文書を作成する比較実験を実施した。その結果、提案手法による引継ぎと提案手法を用いない引継ぎについて、記入内容に対する満足度と引継ぎ内容の構成は適切だったかという評価点において、提案手法が上回り有意差が見られた。成果物にみられる特徴としては、提案手法を用いない引継ぎ書の文字数の標準偏差が 155.1 であるのに対し、提案手法による引継ぎ書の総文字数の標準偏差は 98.2 と小さくなった。また、タスク数をみると、提案手法を用いない引継ぎ書ではタスク数に変動がみられるのに対し、提案手法による引継ぎ書では、タスク数は全被験者において同一の 5 件であった。また、提案手法を用いない引継ぎ書よりも提案手法による引継ぎ書を書きだすまでの時間が短く、有意差が認められた。

これらの結果と実験後インタビューの回答から、提案手法による引継ぎ書は提案手法を用いない引継ぎ書と比べ、個人の力量による引継ぎ情報のばらつきが減る、引継ぎの記入方法・内容に悩む時間が減る、得られる満足度が高いという 3 点について有効性が見られた。

今後はシステムの機能面や UI、記入項目の改善と引継ぎ書に記載する情報を増やすことが求められる。また、実際の引継ぎに発生する、送信者自らの仕事内容を思い出す工程（タスクのアウトプット）や技術に関する暗黙知の効果に対する検証方法を考えることも今後の課題である。

（指導教員　高久 雅生）