

Title	IT投資対効果の最大化を図るには：意図せざる効果の創出
Sub Title	
Author	井町, 信彦(Imachi, Nobuhiko) 坂爪, 裕(Sakazume, Yu)
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2012
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2012年度経営学 第2731号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002012-2731

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士課程

学位論文（ 2012 年度）

論文題名

IT投資対効果の最大化を図るには
意図せざる効果の創出

主 査	坂爪 裕
副 査	大林 厚臣
副 査	村上 裕太郎
副 査	

2013年1月7日 提出

学籍番号	81130181	氏 名	井町 信彦
------	----------	-----	-------

論文要旨

所属ゼミ	坂爪裕研究室	学籍番号	81130181	氏名	井町 信彦
(論文題名) IT投資対効果の最大化を図るには - 意図せざる効果の創出 -					
(内容の要旨) 著者は、医薬品製造メーカーであるH製薬株式会社に1997年に入社以来、様々な部署を経験してきた。特にKBS派遣直前の情報システム部での業務経験が10年半と最も長く、そのうち3年間は管理職として業務を遂行し、様々なシステム導入に関わってきた。その中で大きく4つのことがあると考えた。システム導入前の稟議の段階においては、投資対効果の議論は経済的效果の話(すなわち、「いくら儲かるんだ」とか「何年で元が取れるんだ」という話)に偏りがちであること IT投資の効果には、システム導入時に意図していた効果とは別に、システム導入後に副次的に発生する「意図せざる効果」があること 一方で、システム導入後に発生する「意図せざる副作用」があること IT投資後の効果検証が不十分であること 以上4つのことから、IT投資において効果を最大化する余地が大いにあるのではないかと考え、ITの投資対効果を高める為に必要なシステム部門の取り組みとして、特に意図せざる効果・副作用に着目し、いかにその効果を発生させ享受することができるかの論理を明らかにするということが本研究の目的とした。 研究を進めるにあたっては、H社が過去にIT投資を行ったシステムの中から テレビ会議システム ロータスノート等を事例研究の対象とした。分析方法としてはシステムの主要ユーザー部門、情報システム部門等の関係者へのインタビューおよび社内資料の分析を実施し、システム導入の当初の目的および導入後に副次的に発生した効果をリストアップし、観測されたシステム導入後の意図せざる効果はどのようにして発生したのか、そのメカニズムを明らかにしていった。副作用についても同様な分析を行った。 事例研究の結果、観測された意図せざる効果は6パターンに、意図せざる副作用には4パターンに分類されることが確認された。それぞれ定量化できるものは実際に試算を行い、また効果を増加させ、副作用を低減させるためのアクションプランを提示し、因果関係図を導いた。 本研究を通じて、意図せざる効果をつきつめる作業は一見非常にこまごまとしたものにも思えるが、そこには当初想定していた効果を遥かに上回る潜在的な規模(宝の山)があり、これを享受することで投資対効果を劇的に高めることができること、つまり意図せざる効果にリーチすることはとても意義のあることであるということが明らかになった。この宝の山を刈り取るための施策として、因果関係図より「柔軟な活用アイデアの発生」が最も重要であることが分かり、さらにこの「柔軟な活用アイデアの発生」のためには3つの主要因(トライアルの促進、 システムでできることとユーザーが困っていること(やりたいこと)のマッチング、 システムの機能の定義を柔軟な解釈)があることが明らかになった。システム部門のあるべき姿のための取り組み姿勢として、この3つのことに注力することで、システム内外における投資対効果を高めることができる。					