

ICT 運用組織の機能強化に関する研究 —AI を活用したスキル可視化とその効果—

アブストラクト：

現代のビジネス環境において、ICT は企業運営に不可欠な要素である。ICT 運用組織は、複雑化・高度化する ICT 技術に対応するための人材を育成する必要があるが、必要なスキルは多岐にわたるため、強化箇所の特定が難しい。加えて、多くの ICT 運用担当者はキャリアパスに不安を感じており、これがモチベーションの低下を招き、組織強化の妨げとなっている。効率的かつ効果的な人材育成のため、本研究の仮説は「運用業務のスキル可視化は、組織の人材育成に寄与し、ICT 運用組織の機能強化につながる」とする。スキル可視化の効果を評価する手段として、アンケートとインタビューによる2つのアプローチを採用し、スキル可視化が ICT 運用担当者のキャリアパスの構築につながるか、スキル可視化が組織として強化すべきスキルを明確にするかを検証する。スキル可視化の実態調査をふまえ、AI チャットボットを使ったスキル可視化ツールを作成することにより、IT スキル標準に準拠したスキルレベルの可視化を実現した。本研究の結果、スキル可視化は ICT 運用担当者のキャリアパス形成に有益であり、特に若年層に対して効果的であることが明らかになった。また、ICT 運用組織においては、組織の強みや弱みを把握するための有用性を確認できた。一方で、AI を利用したスキル可視化には信頼性の観点で課題が残り、ツールの信頼性向上や利用方法の改善が必要である。

キーワード：

スキル可視化、可視化ツール、ChatGPT チャットボット、キャリアパス、人材育成