昇降機現場知識共有システム

坂上聡子*
岩田雅史**

Knowledge Management System for Lift Maintenance Field

Satoko Sakajo, Masafumi Iwata

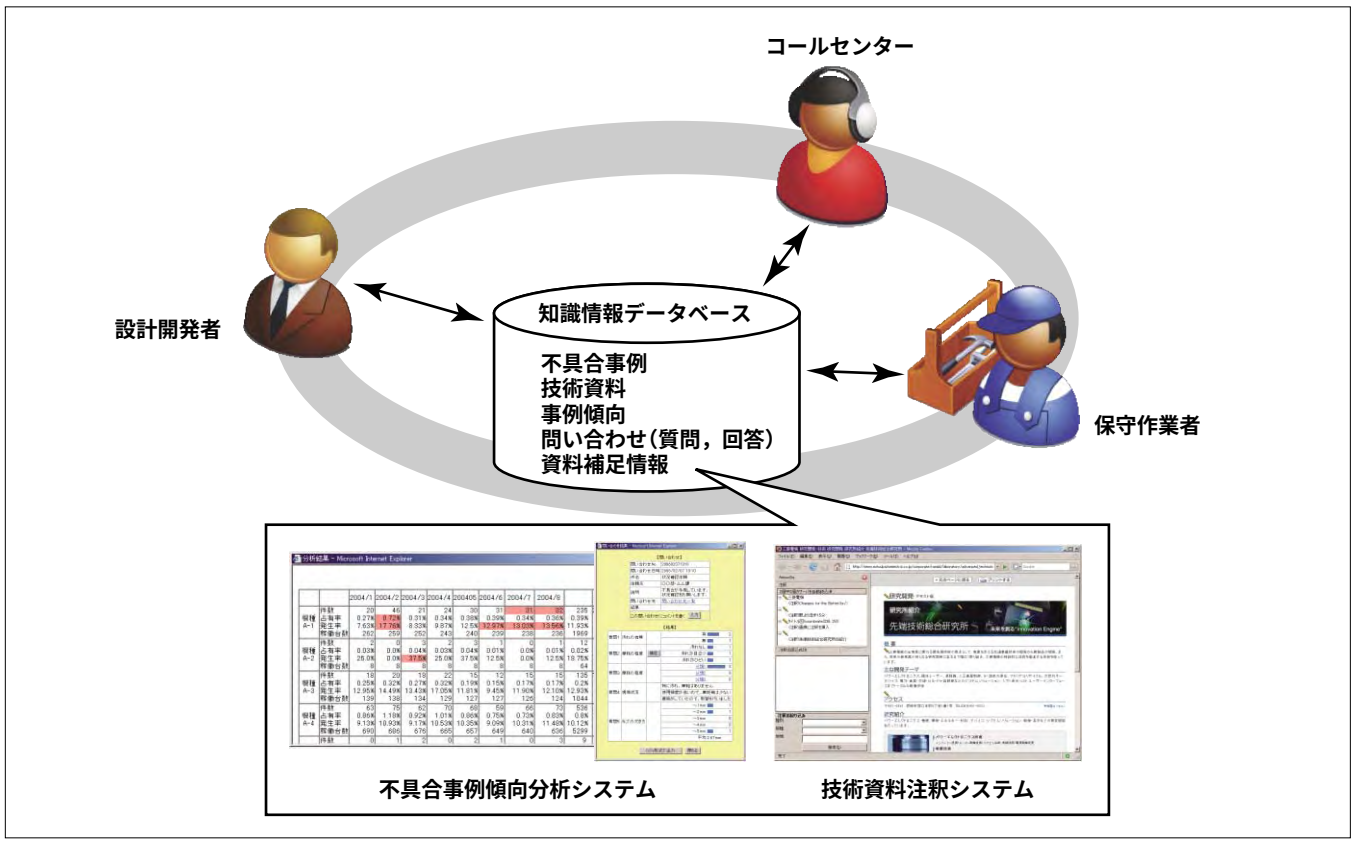
要　旨

市場不具合の未然防止と製品及び保守品質向上を目的として，昇降機の現場では，技術者間，例えば設計開発者と保守作業者間の知識共有が重要視されている。三菱電機では，現場知識を収集し，共有するための二つのシステムを開発した。

一つ目は，コールセンターで収集される現場不具合の傾向を分析する不具合事例傾向分析システムである。このシステムは，不具合の特徴的な傾向を分析し，ビジュアル表示することによって，現場状況や機種など，技術者間の問い合わせを開始するきっかけを与える。分析時の条件は，問い合わせと合わせてデータベースに格納され，検索時のキーとして利用できるので，問い合わせから類似現場の情報や機種特有のノウハウを抽出することができる。

二つ目は，紙の文書に付箋(ふせん)を張り付けしてコメントを書き込む要領で，Web上で提供される技術資料に対して注釈を追記し，技術者間で共有する技術資料注釈システムである。このシステムは，技術資料を提示することによって，利用者に知識情報を想起させる。さらに，技術資料本文のキーワードや注釈位置などの注釈属性を，注釈情報の分類や検索キーに利用することによって，テーマに沿った知識情報を抽出することができる。

これらのシステムは，技術者からテーマに沿った知識情報を収集することができるので，昇降機現場におけるノウハウの抽出や現場及び機種に関する補足情報共有ツールとして有用であると考えられる。



昇降機現場知識共有システム

このシステムは，設計開発者と保守作業者が知識情報を共有するシステムの総称である。不具合事例傾向分析システムは，コールセンターで収集される不具合事例の傾向を分析し，現場や機種に関する問い合わせを管理するシステムである。技術資料注釈システムは，Web上で閲覧できる技術情報に補足情報として注釈を追記し，共有するシステムである。

*先端技術総合研究所　**同研究所(工博)