

企業における情報検索業務者(サーチャー)の育成

—求められる資質とスキルアップのために—

Cultivating personnel in charge of IP search in a private company

- Quality to be required and upskilling -

旭化成株式会社 新事業本部知的財産部技術情報グループ長 **中村 栄**

PROFILE: 1985年旭化成株式会社入社、研究所勤務の後、89年より知的財産部へ(当時特許部)、繊維関連知財担当等を経験の後、98年より同部技術情報グループに転籍、現在に至る。現在同グループ グループ長。2006年より現職。

✉ nakamura.sw@om.asahi-kasei.co.jp

TEL 03-3296-3058

1 はじめに

筆者は企業の技術情報調査を取り扱うセクションの責任者として、情報検索業務者いわゆる「サーチャー」の業務を通して企業の研究者に対して技術情報調査サービスを提供している。

2010年度本誌において「企業における情報検索業務者の育成」と題して企業内サーチャーの育成に関する弊社の取り組みについて紹介させて頂いた。¹⁾

今回は第二弾として、企業内サーチャーに求められる資質、サーチャー自身が自ら行うべきこと、サーチャーに対して周りが行うべきことについてまとめてみた。

2 当グループのミッション

サーチャーに求められる能力については、所属する機関のミッションに左右されるため、改めて弊グループのミッションについて簡単に紹介したい。

弊社では伝統的に技術情報調査をしっかりとやっという文化が根付いている。昔から「技術情報調査は知財管理の要諦」という言葉が代々受け継がれており、このスローガンのもと、グループには3つのミッションがある。

1つめのミッションは、「全社に必要な、特に知財に関する重要調査を確実に行うこと。」例えば、事業開始に直結する侵害防止調査や、出願に費用のかかる外国出願をする前の先行技術調査など、知財の重要調査を確実に

に実施し、高品質な検索のサービスを研究者に提供することである。これらの調査を依頼者である研究者、知財リエゾンと連携して行っていく。通常、情報調査のセクションは本ミッションが主であるが、弊グループには、他にもう2つ重要なミッションがある。

サーチャー側だけが高いレベルを持っていても調査はうまく回らない。調査した結果を受け取る側の研究者もある程度の調査レベルを有していないと調査結果の理解や利用がうまく回っていかない。そこで2番目のミッションは「きめ細やかな情報調査教育を実施すること」である。

調査の考え方から始まり、特定の調査については研究者自らに検索をさせる、そのために使い勝手の良いシステムを提供したり使い方の指導等々、調査教育をしっかりとやっということである。

3番目のミッションは、「調査した結果の活用方法をしっかりとサポートしていく」ことである。自らの開発テーマに合わせた情報を蓄積し、それらに情報を引き出しやすいようにフラグを付けて管理するSDB(戦略データベース、Strategic DataBase)を構築し、これらをしっかりと活用していくこと、情報解析の手法等^{2)、3)}を指導している。このSDBに関しては過去のJapio YEAR BOOKでも紹介しているので詳細は割愛する。⁴⁾

これら3つのミッション全てを有機一体的に遂行すれば、新たに必要な調査が生まれ、それらが適切に活用される、という良い循環が形成される。この循環をうまく回していくことにより、当社の研究者の情報調査レベルを向上させる、ということが我々の最終目標であり、それをお手伝いするのがサーチャーの役目となっている。

3 サーチャーとしての資質

サーチャーの資質と言っても、マネージャーと実務担当のサーチャーは求められるものが異なる。ここからは、実務担当のサーチャーに絞って紹介していきたい。

サーチャーに求められる能力に関しては、平成24年に工業所有権情報・研修館（INPIT）が調査研究事業で特許調査従事者の現状と今後に関する調査研究の報告書を刊行した。⁵⁾

本報告書では、サーチャーのレベル、サーチャーにとってどのような能力が必要かについて、主に知的財産協会の会員企業と調査会社にアンケートにより調査し、さらに複数対象機関に聞き取り調査等行った結果から、必要な能力をサーチャーレベル1からレベル3に分類している。レベル1からレベル3における能力を整理して、その能力を達成するためにどのようなスキルアップを図らなければいけないのかについてまとめられている。将来のサーチャー像の1つのイメージを総括しているものなので、参考になると思う。本報告書の内容については異論がないので、報告書に記載がない部分について私の考えを述べていきたい。

最初にベーシックな部分について「サーチャーに向いている人はどういう人か」であるが、私が現在の立場からサーチャーを採用する際に、どういう観点から相手を見ているかを紹介したい。

まず一番に技術に関してどれだけの意識を持っているかを見る。サーチャーに対しては開発研究者レベルでの高い専門性を持つところまでは要求しないが、技術内容を調査に反映できる程度に理解できること、技術内容を重視して理解しようとする姿勢を重視している。調査という仕事は技術をきちんと理解しないと検索式を作成する際に単なる「言葉遊び」になってしまう。技術理解の有無による検索式の違いは明白である。

次に大事なのは、相手の話をきちんと聞くことができるコミュニケーション力である。調査というのは、情報を出す側と受ける側で知識レベルが違うことが多いので、相手に対して自分の土俵である専門性を振りかざして話すのではなく、相手の言っていることをきちんと聞いて、レベルに合わせたピントの合った説明ができるか

が肝要である。説明の仕方もきちんと論理的にできるかどうかで相手への伝わり方が格段に異なってくる。

一方、検索の経験などはあまり重視していない。これは後から十分習得可能であるからである。

次に実務担当のサーチャーが業務を行う上で重要な事項を2つほど挙げたい。

1つ目は、几帳面さ、きちんとやる、ミスなくやること、あとは愚直にこつこつとまじめにやるのが大事だと思っている。結果をごまかさない正直さが大切で、何となく最後をうやむやにするのは、絶対に行ってはいけないことである。

2つ目は、品質とスピードのバランスである。日々研究者から依頼される調査は、とにかく急いでやってほしい調査、一方、漏れなく、きちんと丁寧にやってほしい調査の2つに分けられると思う。その緩急を付けた対応ができるかという、品質とスピードのバランスが大切である。

更には、相手のニーズが調査を進めるに従って微妙に変わったりするので、その空気を読む、唯我独尊にならずに、相手のニーズというか、その辺りの空気を読んで立ち回れるということ、こういった能力は調査スキルがかなり上がってきたからの話だと思うが、そういったことがサーチャーとしては大事だと思っている。

4 サーチャーとして研鑽すべきこと

ここでは、実務担当のサーチャーとして日々研鑽すべきことについていくつか述べておきたい。

第一は自らの行った検索結果に目を通すこと。弊グループの職務範囲は検索の部分までであり、最終的なスクリーニングの責任は負わないこととなっている（この点は企業によって異なるのであまり参考にならないかもしれないが）、私が部下のサーチャーにいつも言うのは、「結果を丸投げするな。必ず出てきた結果に自ら目を通すこと」である。多くの依頼件数を抱えていると全てに目を通すというのも難しいかもしれないが、調査結果に目を通さないと、自分のやった検索式の振り返りができないので、スキルもアップしない。

第二は、セミナー参加に関する意識の持ち方である。



現在は様々な有益なセミナーが開催されている。(DB操作研修といったセミナーは除外するが) 弊グループでは、部下にはいつもセミナー参加報告をしてもらっている。そのときにセミナーの内容を通り一遍に報告してくる人もいるが、そういうものは自分の中で消化して貰えば良いことであり、私はあまり興味がない。

むしろ、どんな問題意識を持ってセミナーに臨んでいたのかを問う事している。

自らの業務の中でいつも具体的な問題意識を持っていると、セミナーに行ったときに得るものが全く違ってくる。セミナーには常にここが知りたいのだ、という気持ちを持って参加してもらいたい。そうすると聞いている内容に疑問も生まれて来るし、そこから得られる結果も大きい。私自身もセミナーに出るときは必ず具体的な問題意識を持って行くことにしている。

また、セミナーを通じて人脈形成を行って欲しい。人脈を作るということはそれなりの努力が必要で、物おじせず、例えば感銘を受けたセミナーなどでは終わったら必ず本人のところに行って名刺交換をして、そこで必ず質問する、自分の思ったことを伝えるということをやって欲しい。私は元々情報検索出身ではなかったので、最初は全く知識がなかったということもあるが、セミナーが終わった後に「自分はこう思ったのですが、どうでしょうか」ということを講師の方に伝えることを心掛けていた。この世界は狭いので、こういう事の繰り返しで人脈形成に役に立ってくる。業務時間を割いてのセミナー参加なのであるから是非有効に活用して欲しい。

第三は、担当技術領域の特許出願動向を把握すること。私は、担当テーマに関してSDI (Selective Dissemination of Information : 検索式(キーワードや技術分野などの条件)をあらかじめ登録しておき、その条件に該当する技術情報を定期的にチェックし、必要なデータを収集・管理すること)を登録して技術動向を見ることを常日頃から行ってきた。自分の担当領域に、最近どういった特許が出ているのかの動向を見しておくことは、サーチをするときの勘所に大きな影響力を及ぼす。それにはSDIは有効だと思う。このことは日頃から研究者にも「自分の担当している技術の系譜、流れが読めなくて、出願戦略なんか策定できませんよ」と申し上げて、

SDIを活用するよう指導している。

5 サーチャーを育成する環境作り

組織の人間としてサーチャーを育成する環境づくりについて紹介したい。私はいくつかの機会を通してサーチャーを育てようと考えている。①日常業務での環境づくり、②社外活動、③研修制度という3つの観点から紹介させて顶きたい。

① 最初に日常業務での環境づくり。先ほど申し上げたように、サーチャーのスキルが職人芸にならないように調査の目的別に育成カリキュラムを作り、特に担当者が検討しなければいけないこと、調査目的別チェックリストを導入している。これは冒頭のJapio YEARBOOK¹⁾で紹介させていただいているので、そちらを参照頂きたい。

具体的には、侵害防止調査と特許性調査という目的が異なる2つの調査に関して、インタビューの時にどういうことを聞き出さなければいけないのかチェックリストを作り、それを業務で使うよう指導している。この後の研修制度のところにも関係するが、本リストはこのサーチャーの研修で本人たちに作らせた成果である。

社内でサーチャー研修を毎年開催しており、サーチャーたちに模擬インタビューをさせて、その中で依頼者から聞き出さなければいけないことを議論させ、リストを作って、それをまた議論して、良いものに仕上げたものが本チェックリストである。これは実務上非常に役に立っている。こういうチェックリストを作ることにより気付きもあるし成長にも大きく貢献している。

あとは、OJT (On-the-Job Training) が非常に重要である。調査業務はOJTに頼る部分が多いので、弊グループではサーチャー同士の師弟制度を導入しており、中堅サーチャーに新人を教育させている。師弟制度では上下関係に5年ほどの差を持たせており、下の者は細やかなOJTを受けることができるし、上の者は教えることを通して大きく成長が期待できる。最近では指導役の中堅サーチャーに、新人育成マ

ニュアルを作成させた。こういったスキルアップのための「指南書」を標準化することが肝要だと思っている。

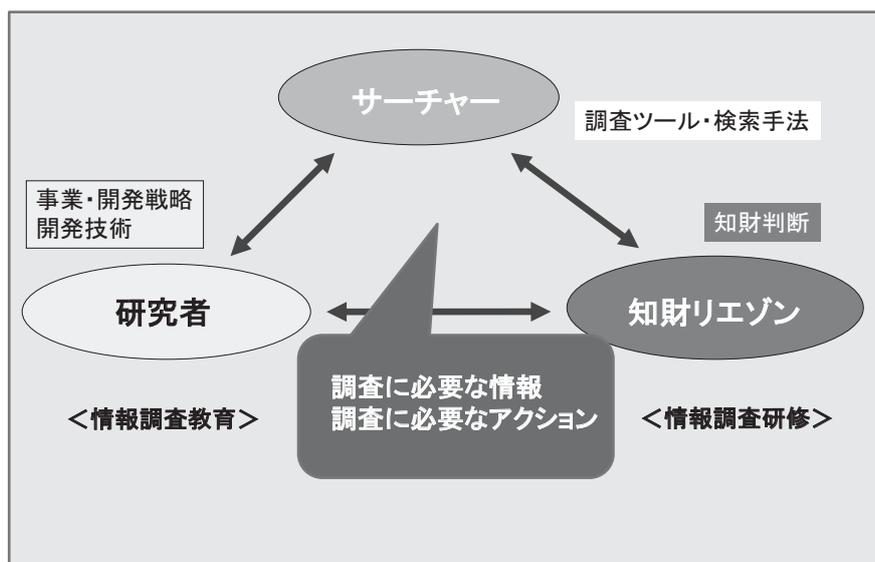
- ②次は社外活動。弊社は従前社外活動に消極的であったが、最近、むしろ積極的に社外活動に参加してもらって、他流試合、ギブ・アンド・テイクでの成長を促している。自らのサーチスキルがひとりよがりになっていないかのチェックの意味もあって社外活動は有効だと考えているし、何よりも人脈形成ということがこの業界では大きい。
- ③ 最後は研修制度。弊グループでは毎年テーマを設定し、サーチャーを一日缶詰めにして研修を開催している。日頃の業務を通して、課題だと思うことを挙げてもらいテーマを設定している。メンバーでの課題の共有化、「職人技」になりがちなサーチ業務の標準化に大きく貢献していると考えている。

6 リエゾンとの関係

今回もう1つ紹介しておきたいのは、最近、サーチャーだけを育ててもだめなのではと感じている。冒頭に説明した通り、重要調査は依頼者である研究者とサーチャーと知財のリエゾンと、三位一体で遂行する。それぞれの必要とされる能力、果たすべき役割があって、研究者は事業と開発戦略を担っていて、調査が始まったときに最終責任を負うのは現場の研究者である。実際にサーチを実施するのはサーチャーで、サーチャーは調査ツールや検索手法に責任を持つ。

知財リエゾンは例えば侵害予防調査や特許性調査をやるときには知財面での判断を担っている。リエゾンとサーチャーの職務を1人が担当しているという企業もあると思うが、弊社は分業制を取っている。

このような時に、ボーダーの部分が必ず問題になる。両者がお互いに相手の領域に少し踏み込む形で業務を進めていかないと、調査がうまく回っていかない。弊社ではかねてよりこのボーダー領域に課題があって、サー



【図1】三位一体のボーダー



チャーは知財判断のところあまりよく分からないし、リエゾンは検索のことはサーチャーにお任せということで弱い、ここのサーチャーと知財リエゾンがうまく連携しないと、なかなか調査がうまく進んでいかない。

サーチャーが調査するとき、「こういう情報を聞かないとうまく調査ができない」という、調査に必要な基本的な情報がある。そういった情報がうまく出てこない、実際に調査を進めていくに当たり必要なアクションがなされない、調査結果からきちんと判断ができないといったような問題が起こってくるわけである

他社も同様であろうが、弊社は情報調査教育を研究者に対して行っている。

依頼者（研究者）とサーチャーとの間については、これらの教育を今後も継続させていけば良いのだが、今問題なのはサーチャーと知財リエゾンの間である。そこで最近、知財リエゾン情報調査研修というものをスタートさせている。リエゾンを定期的に、一定期間サーチャーグループに置いて調査をさせるものである。一定期間業務をさせてまたリエゾンに戻す。その間、担当のサーチャーとリエゾンは隣同士に並び業務を行う。

そうすると、知財リエゾンとサーチャーのボーダーが埋まってくる。サーチャーは知財リエゾンと話すことにより知財判断のところを理解できるようになるし、知財リエゾンはサーチャーが調査で何に困っているかが分かるので、リエゾンとサーチャーの連携がうまくいくようになる。

リエゾン担当者が元の部署に戻ってからサーチャーとのコミュニケーションが非常に良くなる。私はこれを若手の知財リエゾン全員に行いたいと思っている。

7 実務担当サーチャーの将来

最後に実務担当サーチャーの将来について述べておきたい。

第3章で紹介した INPIT の報告書では、いわゆる狭義のサーチャー（実務担当サーチャー）は、レベル2のところまで一人前というまとめ方をしている。その後のレベル3はサーチャーの属する組織や、組織のミッション

によって分化していくものではないかと結論づけている。例えば海外の特許に詳しいサーチャーや分析・解析系が詳しいサーチャーなど、必ずしもレベル3はこういう能力というのを丸めて言えないだろうという結論である。確かにその通りで、全方向の能力を有するレベル3のサーチャーはスーパーマンになってしまう。

レベル3のサーチャーをどのようなイメージで育成していくのかについては企業や調査会社でそれぞれのミッションに応じて具体的なイメージを作っていくべきだ。そういった意味ではサーチャー職をもっと企業などで評価する環境をつくり、具体的な到達イメージを構築していくことが必要であり、この事が今後の我々の役目だと思っている。

また、何よりも本人の意識も非常に重要である。

自分は将来どうなるのだろう、といった不安を日々抱えておられるサーチャーも多くいるのではないかと思います。本人がどういうイメージで自分を育てていくのか、そういうものを意識的に持っていないと、ある程度経験を重ねていくと、この仕事はマンネリ化に陥る危険性をはらんでいる。

レベル3への一歩をどう踏み出すかは、私は個人の意識が非常に大切だと思う。自らの資質、所属機関のミッション等を勘案して、自らのキャリアアップをどのように行っていくのかを数年単位で計画的に考えていって欲しい。5年後の自分、10年後の自分のイメージを具体的に持って日々の業務を行っていって欲しい。

イノベーションをレベル3級のサーチャーが支えることは理想である。一部の職人に頼るのではなく、組織的にこういったサーチャーを育成する環境の構築を期待するものである。

参考文献

- 1) Japio YEARBOOK 2010、企業における情報検索業務者の育成、中村栄、p140-145、
http://www.japio.or.jp/00yearbook/files/2010book/10_1_15.pdf
- 2) 中村栄、情報管理 vol55、N04、p229-240 (2012)
- 3) Japio YEARBOOK 2012、経営の方向性提案に資する特許情報分析、中村栄、p224-231
- 4) Japio YEARBOOK 2006 および 2007
・ Japio YEARBOOK 2006、当社における特許マップへの取り組み、中村栄、p152-153
・ Japio YEARBOOK 2007、当社における特許マップへの取り組み、中村栄、p208-211
- 5) 特許調査従事者の現状と今後に関する調査研究報告書
<http://www.inpit.go.jp/jinzai/topic/topic100011.html>