

图解 日本企业管理丛书

灵通 的 信息网



揭开当今日本企业成功的

秘密

第四章 介绍了实际建立全公司O A 系统的方法、系统和O A 设备。

第五章 叙述了作为企业战略的有关O A 的有效运用方法。

第六章 以开始普及社会的新技术为中心，展示了O A 不久将来的风貌。

学习时间：各章的标准学习规定如下：

章	标 题	标准学习时间
	序 言	0.5小时
1	O A 系统办公必备	0.5小时
2	迈向O A 的第一步	1.0小时
3	怎样有效地实施O A	2.5小时
4	成长的O A 系统	2.0小时
5	O A，情报时代的企业战略	1.0小时
6	未来的O A	0.5小时
	合 计	8.0小时

必读！本书的章节与学习进程

本书对从建立（OA）系统的第一步直至建立综合情报系统，进行了通俗具体的叙述。

通过学习本书，达到下列目的。

~~~~ 办公室综合情报系统配置的基本要求。

~~~~ 实施（OA）的具体程序和方法。

~~~~ 了解实现企业（OA）化所需的具体设备和器材。

学习对象：负责建立企业（OA）化为目标的综合情报系统人员。

学员具备的条件：学员需学完《计算机入门》课程或具有同等知识程度。

本书章节：本书共分六章，内容简要如下：

第一章 以样板企业一天的工作为例，阐明了为什么OA办公必备；办公事务中哪些领域需要OA。

第二章 具体说明了引进OA设备后工作发生的转变。

第三章 介绍了OA实施如何才能赢得全公司一致同意的关键点和推进技法和有关改善办公室环境、改革事务管理制度等方面的方法。

# 目录

## 序言

### 第一章 O A 系统办公必备

- 1 · 1 F A C O M 电器公司
- 1 · 2 这里是 F A C O M 电器公司的办公室
- 1 · 3 整改对象
- 1 · 4 同样时间，在另一家公司
- 1 · 5 O A 系统办公必备

### 第二章 迈向 O A 的第一步

- 2 · 1 明确 O A 的目标
- 2 · 2 明确具体的 O A 目标
- 2 · 3 公文处理效率化
- 2 · 4 计算变得轻松了
- 2 · 5 信息交流畅通化
- 2 · 6 重新认识事务管理制度
- 2 · 7 将 O A 推广至全公司

### 第三章 怎样有效地实施 O A

- 3 · 1 全公司 O A 化的四要素
  - 3 · 2 要使 O A 完美地渗透全公司
  - 3 · 3 O A 推进的技法
  - 3 · 4 采用 E P G，制订全公司的 O A 计划
  - 3 · 5 采用 C—N A P 进一步分析应用部门的要求
  - 3 · 6 什么是 O P G 和 W L A
  - 3 · 7 人是主角，O A 也要考虑人类工程学
-

## 第四章 成长的O A 系统

- 4 · 1 O A 与时代一起发展
- 4 · 2 社会环境的变化促进了O A 的发展
- 4 · 3 面向办公室统一情报系统
- 4 · 4 利用部门系统的途径
- 4 · 5 利用主计算机和分布式处理系统的途径
- 4 · 6 利用信息交流系统的途径
- 4 · 7 C O I N S

## 第五章 O A，情报时代的企业战略

- 5 · 1 高度情报时代的企业
- 5 · 2 V A N
- 5 · 3 富士通V A N—F E N I C S
- 5 · 4 建立高度情报化的办公室

## 第六章 未来的O A

- 6 · 1 这里是F A C O M电器公司的办公室
- 6 · 2 F A C O M电器公司的某一天
- 6 · 3 商品计划会议上
- 6 · 4 在研究和生产部门
- 6 · 5 实现企业活动全公司一体化

## 结束语

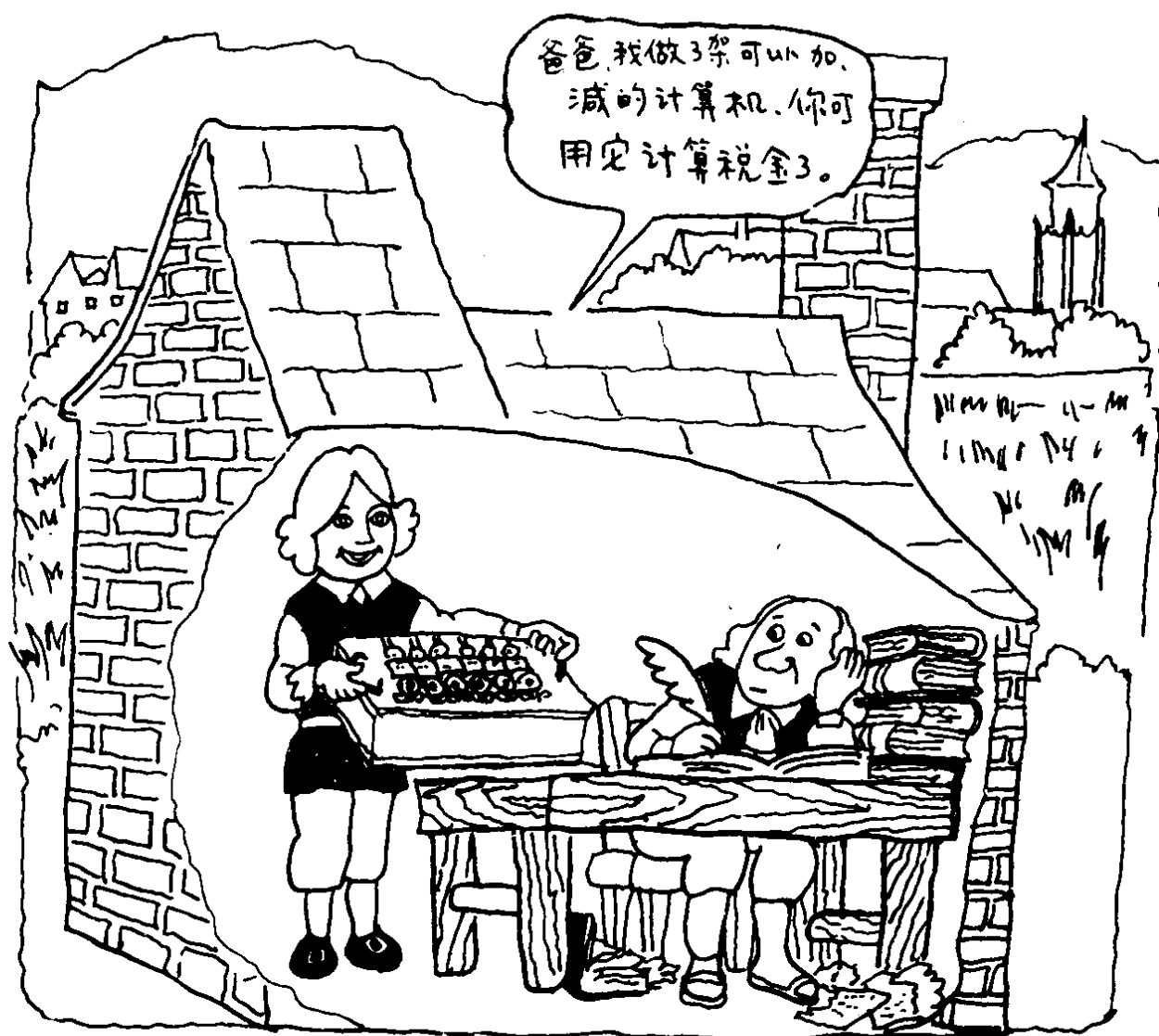
## 序 言

法国科学家兼哲学家 B·帕斯卡尔在年轻时，曾帮助在税务署工作的父亲计算带回家的复杂计算工作。研究欲旺盛的帕斯卡尔从那时起为此苦心钻研，究竟有无更快更简便又不费脑却能达到同样效果的方法呢？1642年，在帕斯卡尔19岁的时候，终于发明了世界上最早的计算机。这样，有些事务处理成功地实现了机械化，迈出了值得纪念的第一步。此后，人们对办公机械化的研究，使事务处理更为迅速方便的工作一刻也没有停顿。1714年，英国的 H·米尔发明了打字机，这对书写工作带来了一大变革。1843年，又诞生了传真机，到1876年英国的 G·贝尔成功地进行了世界上首次电话实验。

自从帕斯卡尔的发明以来，经过约三个世纪到了二十世纪中叶诞生了电子计算机，从此后，电子计算机出现了惊人的发展，高性能化、超小型化的设备接踵而至，除了计算、事务处理领域外，在社会生活的每个角落发挥着应有的作用。

当今，在我们的办公室里，电子计算机正担负着大量的工作，企业的销售额，工资计算等大量的计算处理业务靠它来完成，从这一意义上说，计算机明显地提高了我们日常办公效率。然而，我们还有许多事务，如：会议、洽谈、文件编撰、资料检索、电话联络……等还没有实现计算机化。另外，有时即使有了电子计算机，

当估价计算，销售额的数据，如果只局限于本身需要的计算，仍离不开计算器、算盘等手工计算。



可以这样说，在我们的实际事务工作中，时间利用率还很低，与引进计算机以前相比，效率提高似乎还不大。因为我们的办公事务中，诸如：思考、人与信息的交流、判断等工作是既复杂又烦琐地交错展开的，只有人才能胜任，要想完全用机器来代替至今还较困难。

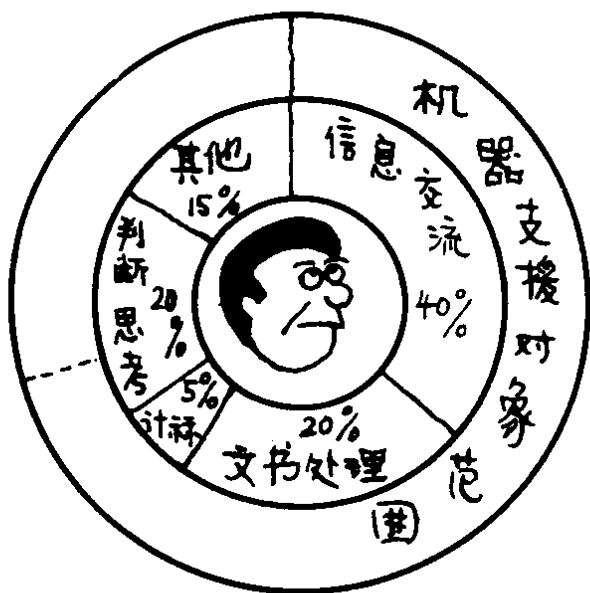
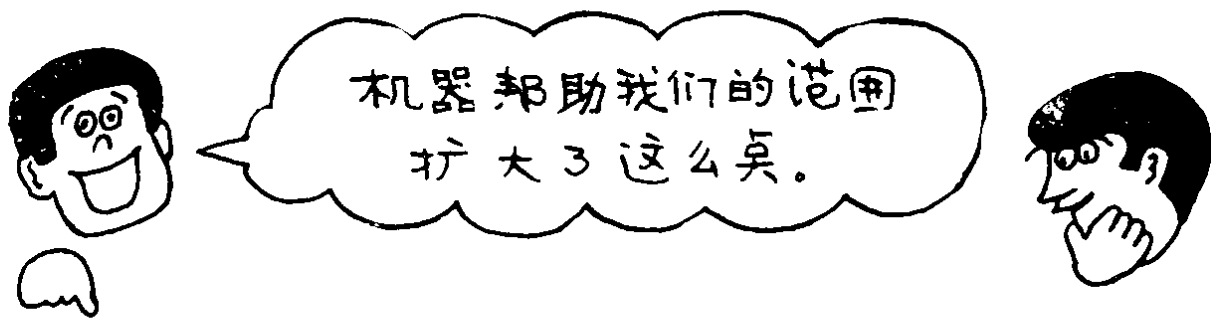
人类迄今为止创造了各种机械,发明了许多新技术,并以此提高了自身的工作效率,促进了社会发展。尤其在生产部门,随着自动化的发展,已明显提高了生产效率和产品质量,同时,又源源不断地把新产品送向了社会。

近几年来,办公事务部门也受到了这一潮流的影响。这就是以下要讲的(OA)——办公自动化世界,对过去要想实现机械化自动化比较困难的领域,逐步成为现实。

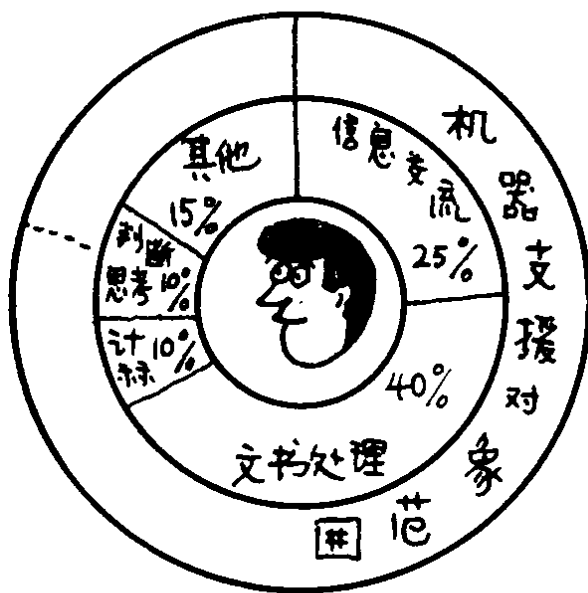


例如：个人用计算机现在并不局限于计算业务，它已广泛深入到客户管理、库存管理等事务领域，给我们的工作助了一臂之力。文字自动处理机的出现，打破打字机自发明以来改进不大的局面，它使文字处理效率大为提高。

而今，（O A）又与通信技术携手共进，使（O A）世界赢得了更广阔的地盘。随着电子技术日新月异飞速发展，使（O A）世界不断发展，在我们办公室的日常工作中，利用机械设备来代替的领域将变得日益广泛。



管理人员



一般人员

在（O A）广泛渗透进社会的情况下，除了技术的进步，还具有一定的时代背景。这就是企业周围环境变化。现在，商业和银行联营那样跨行业的联合或者与海外企业的合作等，以及利用企业之间的网络促进工作的方式已很为普遍。

## 企业环境的变化



从新技术运用和通信开放，以及以新媒介为中心的一些新兴城市建设中更可见到这种社会变革，这些都给我们的工作、生活不断带来质的提高和变化。由于这些重要因素，社会发生了激变，企业周围的环境正处在以“情报”为中心的急剧变化之中。所以，为适应时代，必须建立新的情报系统。一种具有能迅速从企业内部甚

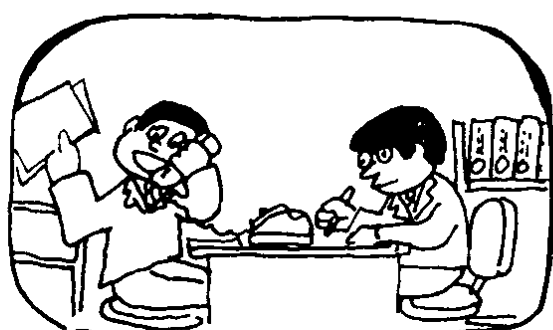
至从设在海外的数据库中提取企业活动所需的情报：能有效地同有关企业、团体等社会各领域进行情报交换，对所收集的情报迅速处理，并且便于检索的“情报系统”，已成为企业所必需。

为此，（O A）系统就是实现这一目标的现代化手段之一。从设立作为企业内部情报系统的（O A），到联结企业之间的情报系统（O A），以及设立直至广泛

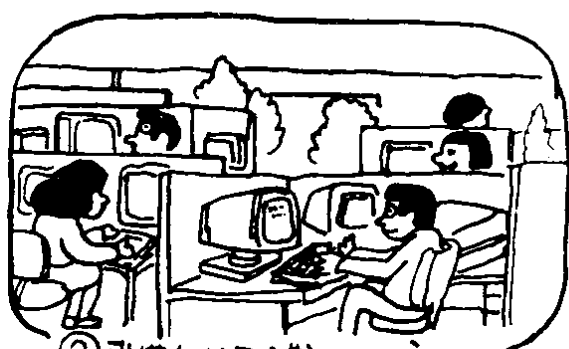


联系到海外的情报系统的（OA），已成为企业适应时代的有效经营手段。

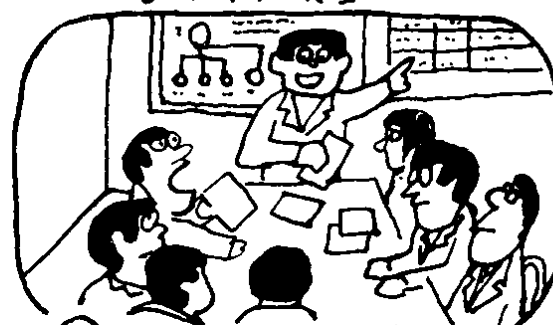
建立（OA）系统有多种方法，买一台文字自动处理机，将以往用手书写的礼仪文书用文字自动处理机来完成，这是向（OA）迈出的第一步。然而（OA）不单纯是引进设备的问题，对改善繁杂的传票处理，改进文件发放方法流程等也是（OA）的重要因素。将杂乱的办公环境改变成能轻松舒适地工作环境，也是（OA）的重要一环。



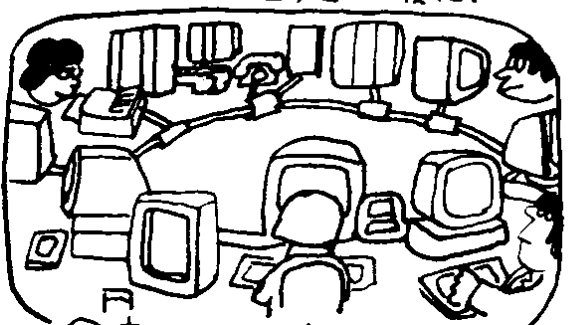
① 为什么必须要(OA)?



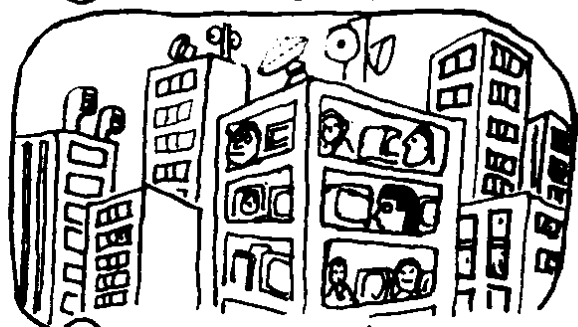
② 引进(OA)后会发生什么变化?



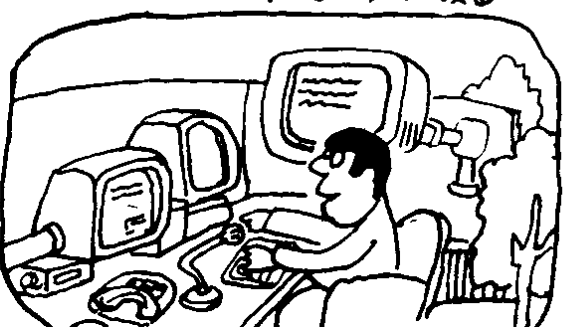
③ 全企业的(OA)实施方法



④ 建立(OA)系统的方法和设备



⑤ (OA)作为企业的情报战略手段



⑥ (OA)新技术和未来前景

本书以上述建立（O A）系统第一步直至建立综合情报系统均作了通俗易懂的叙述。为使通过学习（O A）想把它引进今后工作中去的读者或想去专门学习（O A）的读者便于学习，尽量做到简明易懂。

本书的说明大致有以下六个部分组成。

一、为什么说（O A）已成为我们所必需，在日常生活中那些领域里需要（O A），通过对样板企业一天工作的回顾来加以探讨。

二、具体了解引进（O A）设备后，哪些工作会发生什么样的变化。

三、了解怎样才能在全企业的支持下推广（O A）的要点和方法。另外，也探讨一下如何改善办公环境，改善事务管理制度方面的问题。

四、实际调查建立企业（O A）系统的方法和有关设备。

五、简叙作为企业情报战略的（O A）运用方法。

六、以社会普及新技术为中心，描绘了（O A）系统未来前景。

通过学习，我们对（O A）究竟是什么？如何合理的将（O A）引进到企业中去，并对（O A）的发展前景就会有一个概念的了解。

# 第一章 (OA) 系统办公必备

## 1 · 1 FACOM电器公司

FACOM电器公司是一家拥有职工千人左右的销售、制造家电产品的骨干企业。总公司设在东京市中心，营业所、工厂遍布全日本；在首都圈内还专设有关产品开发的研究所。



早在几年前，FACOM电器公司已引进了电子计算机。计算机安装在东京总公司内，在各营业所和发货中心都装有终端设施。销售核算和库存管理等工作，只要将数据输入终端，总公司的计算机就会自动加以处理。

计算机引进后，以往手工进行的销售额计算、传票记录以及库存管理等工作均从人工作业中解放出来了。然而尽管情况有所改善，但使职员们棘手烦恼的问题仍未消除。不妨让我们看一看FACOM电器公司一天的工作，来一些调查吧！

## 1 · 2 这里是FACOM电器公司的办公室

这张画面就是FACOM电器总公司的办公室。每个人的办公桌上杂乱无章，电话铃声不断，有人在大声交谈，也有人在室内忙得团团转……，说得好听一些是够活跃的了。但是，作为从事脑力劳动的办公场所来讲，就显得有点乱了。

办公室人员不能什么都随便往办公桌上乱放和大声交谈，稍一离开的话，电话联络记录就会中断，要求付款的文件也会积压；因周围环境嘈杂不得不提高噪音说话；如果资料都能简便查到的话，也不致如此忙碌了。

还有正在为起草文稿而面露难色的女职员，尽管书写文件的方法有多种，但她还没有掌握；合同书、报告书和各种通知等由于提出方面的不同其形式也不同，付款的办理方法也不同；传票也因种类不同而处理的方法也不同，有关人员必须牢牢记住，一件件加以确认。大概繁杂的工作仍在困扰着办公室的全体成员，嘈杂不安的办公环境，也增加了这一层困扰。



### 1 · 3 整改对象

让我们先来观察一下FACOM电器公司一天的工作，看其在办公室的工作中有哪些需要整改之处。

“科长”！您早！

“啊！早啊 我今天9点有个会呐！我开会走后你就多费心啰”。科长收拾完资料正想站起身时，给出差在外的一个科员来的电话打断了。电话还没有接完，另

一部电话铃声响了，一位客户打来了电话。当科长到达会议室的时候，9点早已过了20分钟。

科长在召开会议当中，电话又频频打来，一会儿代理科长处理急事，一会儿忙着做电话记录，工作人员为应付这些电话苦不胜言，有时还因传言有误而招致训斥。

据了解，该办公室所接的电话，半数以上是来自其他部门的内线电话，这样常使客户从外线打来的电话不能及时沟通，影响业务往来。

当与各地营业所的文字、图纸资料等传递，虽然使用了传真机，但有时遇到密密麻麻蝇头小字和图纸模糊不清时，还须通过电话来询问清楚，对有些重要文件资料也须通过电话来确认是否及时传到等。

