

システム開発・保守QCD研究プロジェクト

2017年4月19日

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会
システム開発・保守QCD研究プロジェクト

目次

1. プロジェクトの取り組み
2. 2016年度の取り組み
3. 部会
4. 合宿

プロジェクトの取り組み

各社事例発表、合宿を通して部会メンバー、各社のレベルアップを図っています。



2016年度の取り組み

2016年度の取り組み

2016年度は、テーマとして以下3点を中心に取り組みを
始めました。

**漏れのない要件定義書の作り方と
出荷後の欠陥発生防止**

**経営に貢献したシステムの開発・保守
(アジャイルを含む)**

開発保守の生産性向上(短工期開発等)

部会

各社事例発表

大変参考になる最近の取り組み事例が紹介され、部会メンバー各社のレベルアップに繋がっています。

- **開催日時**
 - ・ 基本毎月第1火曜日 15時～18時
- **1回の発表数**
 - ・ 4テーマ
- **発表・質疑時間**
 - ・ 発表:約35分
 - ・ 質疑応答(意見交換):約5分

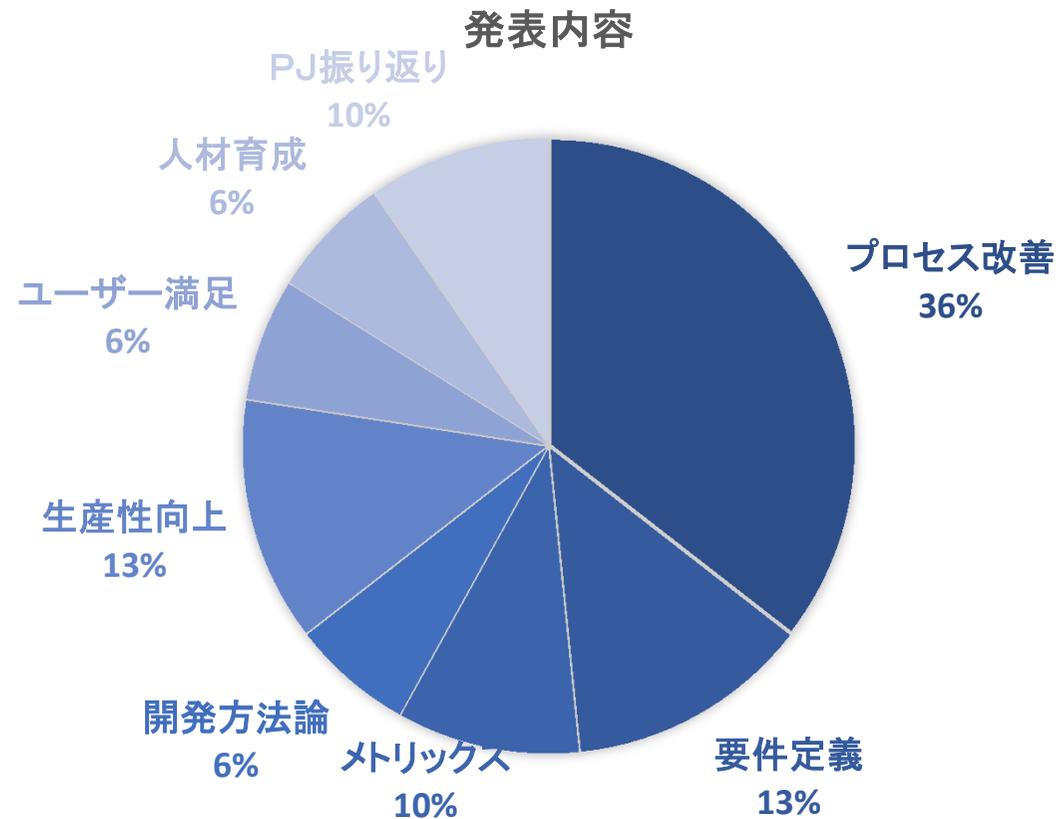
参加者への依頼事項

部会を有意義な場とするため、部会メンバーにお願いしていることは、以下のとおりです。

- 各社メンバーから年1回事例を発表
- 発表に対しての質疑・意見交換
 - ・ 発表者への質問から部会メンバー間の意見交換へ
 - ・ 部会メンバーに意見・感想を求めることも
- 発表内容は、可能な限り具体的内容で
- 事後アンケートの入力
 - ・ 各発表におけるアンケート内容は発表者にフィードバックする

発表内容分類

プロジェクト個別としてではなく、会社としての取り組み事例が多く出ています。



発表・議論内容

項目	発表・議論
プロセス改善	<ul style="list-style-type: none">• 上位マネジメントとプロジェクト組織、組織PMOの関係性、役割を明確化• プロセス改善の経年効果測定• プロジェクト管理項目の標準化• 品質管理の強化• 本来発生すべきでない費用やムダな費用のマネジメント• IT購買におけるリードタイム確保• プロジェクトレポートにおける障害・課題共有会実施• CMMIの利用• 経営計画/事業計画の目的・目標を達成させるプロセス• KPTを利用• 振り返り内容を社内に展開
メトリックス	<ul style="list-style-type: none">• JUASソフトウェアメトリックスの利用• 経済調査会調査• IPA調査

発表・議論内容

項目	発表・議論
開発方法論	<ul style="list-style-type: none">システム観点要望、要求、要件
要件定義	<ul style="list-style-type: none">スクラッチ、パッケージによる組織定義システム化の目的を明確化要件の曖昧さを排除事業が理解できる成果物変更管理ルール合意要求のトレサビリティを確保要件定義で必要とするスキル業務間の整合性
ユーザー満足	<ul style="list-style-type: none">「利用時の品質特性」と「製品の品質特性」の関係アンケート・インタビュー、定期的な意見交換

発表・議論内容

項目	発表・議論
生産性向上	<ul style="list-style-type: none">・ オフショア利用・ アジャイル開発・ パターン化によるQCD改善
人材育成	<ul style="list-style-type: none">・ キャリアフレームワーク利用・ 成果物作成経験

合宿

合宿テーマ

合宿は、3つのテーマでチーム分けをし、取り組みました。

業務要件定義・システム要件定義の改善提案

どのような教育をおこなうか

問題点と解決策

ユーザー満足度を上げるには

どうすればよいか

システム再構築 対象範囲と生産性

合宿の流れ

1. 合宿前

- ・ 事前アンケート

2. 合宿

- ① 基調講演
- ② チーム別(6チーム)討議
- ③ チーム発表

3. 9月部会

- ・ まとめ発表

要件定義 チームA

■要件定義前に実施

- 事業要件の明確化
経営としての価値判断、フィージビリティ検証、目標施策関連図、KPI
- 業務設計による要件の洗い出し
AS-ISに対するTO-BEの明確化
- 洗い出された業務要件を事業要件と照らしあわせて優先順位と対応要否を判断する

■教育

- ユーザー：システム部門上位層がオーナー部門も巻き込んで、システム開発の進め方を共有する
- PM候補：研修制度だけでは難しい。OJTが必要。

要件定義 チームB

■INPUTの質をあげる

- ユーザー部門に「業務要件定義って何か」を教育
- 業務要件を必須とそれ以外に分ける

■要件定義の質をあげる

- 業務モデリングをしっかりと実施する
- 業務要件を考える際、テストケースも考える
- AS-ISをシステム部門が整理、TO-BEをユーザーが記載する
- 定義されたドキュメントが要求される粒度で記載される仕組みが必要である

要件定義 チームB

■要件定義の質をあげる

- 要件定義書を第3者がレビューする体制が構築できている
- 当該業務に経験のあるPMにヒアリングする
- ユーザーがシステムテストシナリオを検討する
- 非機能要件に対してユーザ含め判断できる仕組み(メニュー・パターン化)を用意する

ユーザー満足 チームC

■事前期待の抽出

- 段取りがよい
- 主体的な参加
- 面倒なことを実施してくれる
- 課題の深堀
- 業務スキルがある
- 意見を忘れずに聞き取ってもらえる
- 理解してくれている

ユーザー満足 チームC

■事前期待への対応

- サービス品質とのマッピング
- サービスプロセス構築
 - 顧客
 - 成果物
 - 提供プロセス

ユーザー満足 チームD

■顧客IT部門の体質別サービス提供

- 主体的

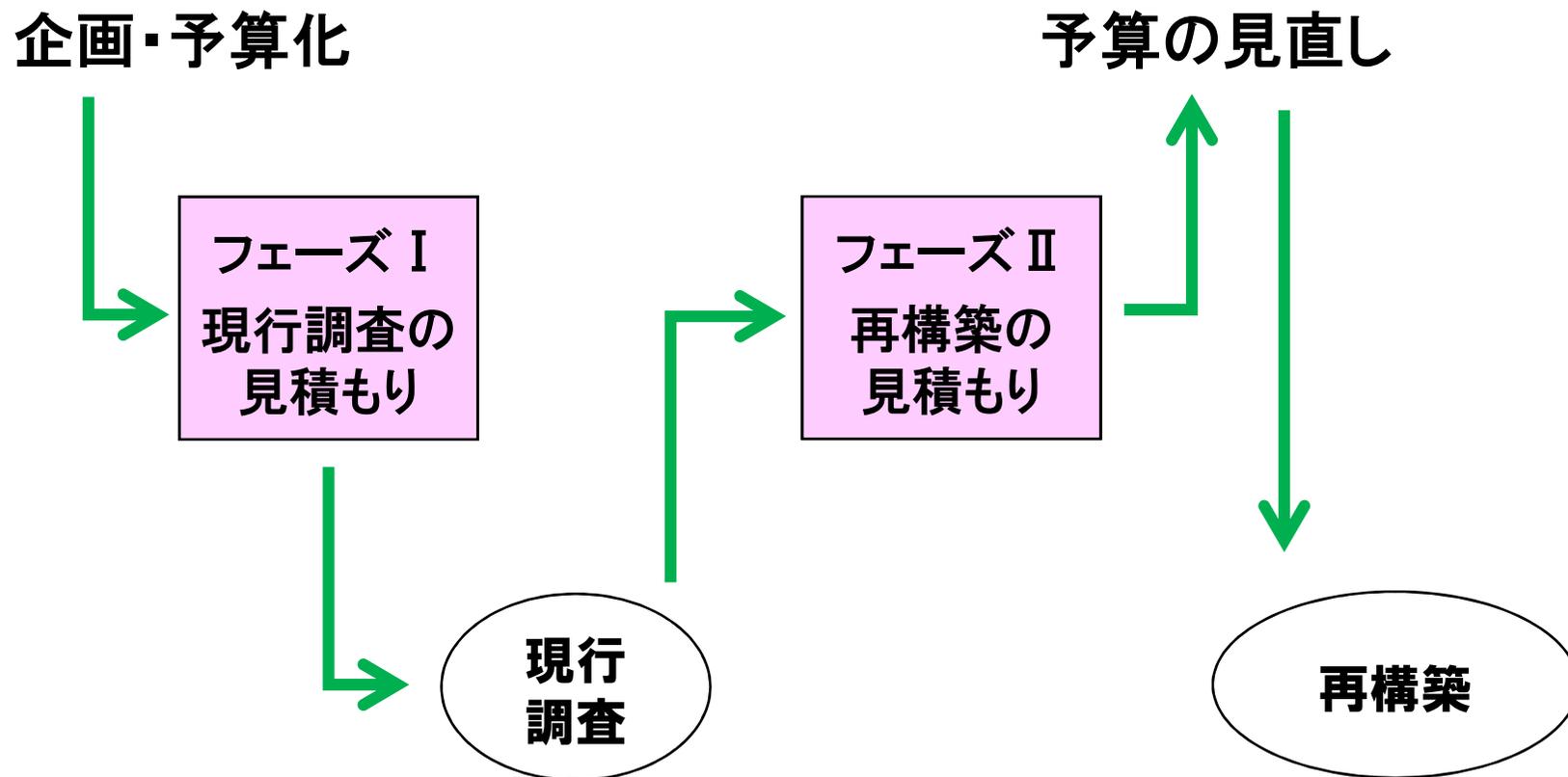
- 相手の本質的な意図を理解する”共感性”
- タイムリーに適切に情報提供する”迅速性”
- 既存サービスに縛られない”柔軟性”

- お任せ

- 確実にサービスを提供する”安心感”
- 規定通りの”正確性”

再構築 チームE

■見積プロセス(見積り方法と留意点を中心に)



再構築 チームF

■リスク問題点の抽出

- **見積のための入力情報(要件定義項目)**
 - 現行システム調査不足
 - 業務フローを主体とすると要件定義で漏れ発生
- **見積もり方式/見積もりプロセス**
 - テスト対象量
 - 現行システムの品質状況の把握が定性的
- **再構築ならではのリスク見積もり**
 - 有識者比率(現行システム有識者、再構築経験者)
 - 他システムとのインターフェイス有無