

「要求を聞き出す技術」 2013年から10年後の変化

発表資料

「ITエンジニア育成研究会」

研究チーム

2023年4月14日

「ITエンジニア育成研究会」

2022年度JUASアドバンスト研究活動メンバー

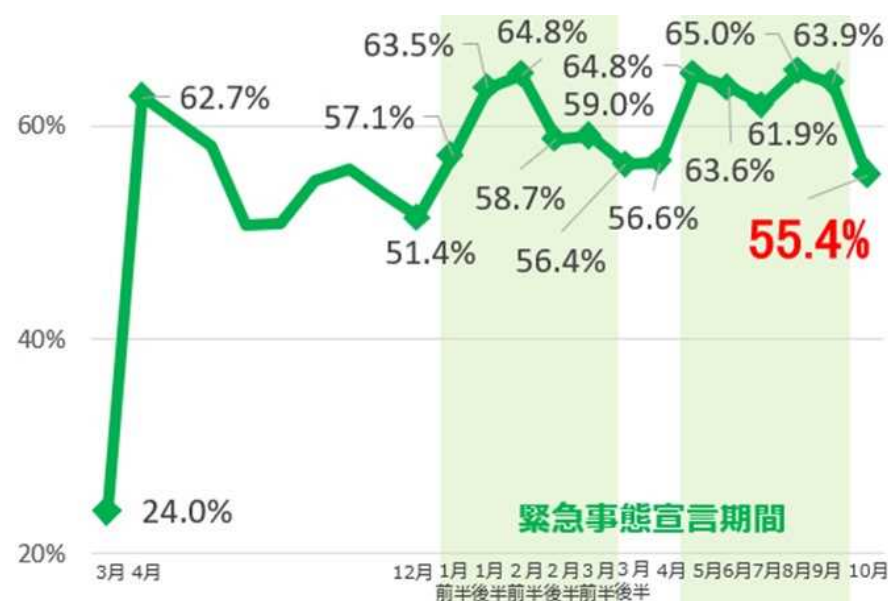
会社名	氏名
テクノロジーオブアジア	福田 修
BIPROGY株式会社	白井 久美子
学校法人 Y I C 学院	中村 誠
株式会社 S H I F T	伊藤 剛
株式会社 S H I F T	島田 悟志
Yext	安竹 由起夫
東京ガス i ネット株式会社	上田 志雄
東京ガス i ネット株式会社	田尾 昭仁

主旨

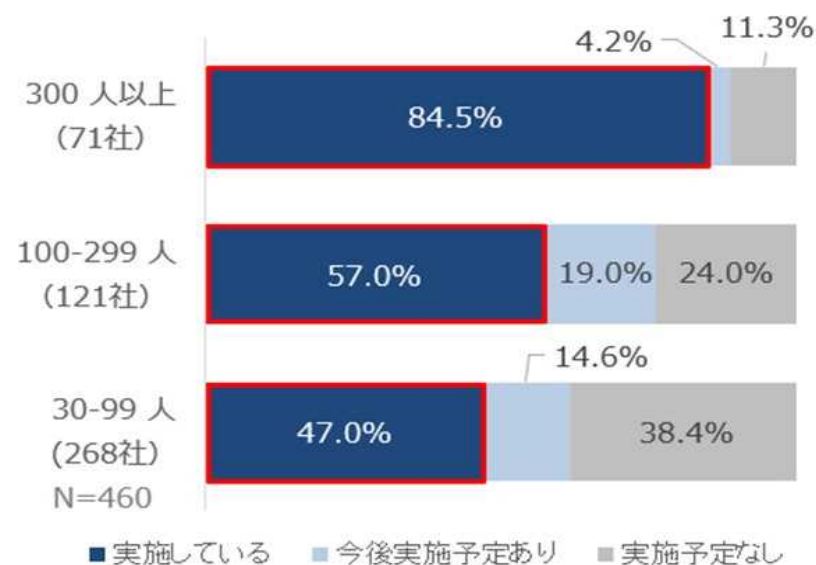
- 当研究会は「10年後も生き残るSE」から「副業・兼業で稼ぐための実践と提言」までITエンジニアの育成について研究してきた。
この後続として「ITエンジニア育成研究会」を立ち上げた。
- 22年度の研究は、13年度に整理した「要求を聞き出す技術」について、10年間で変化した時世やIT技術を踏まえて、どのように改訂すべきかを研究した。

背景 1

新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、テレワークが普及した。特に2020年4月以降の普及率は50%を超えており、2020年3月と比較すると2倍以上になっている。これによりお客様や社内メンバーとのコミュニケーションが大きく変化した。



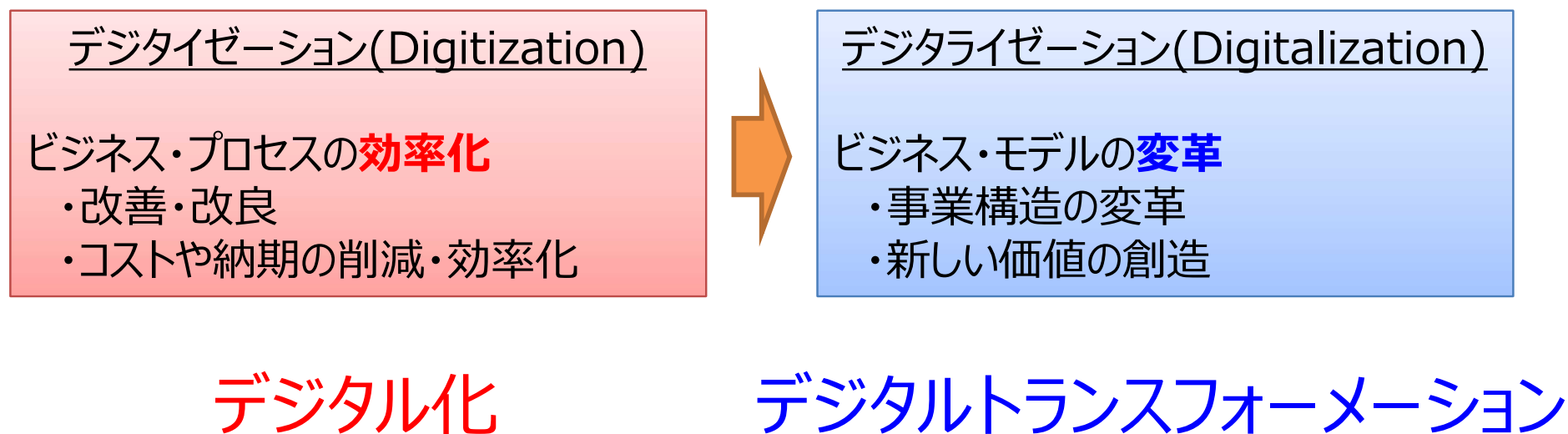
東京都のテレワーク実施率



東京都の従業員規模別実施率 (10月)₄

背景 2

ここ10年で話題となった「破壊的イノベーション」や、新型コロナウイルス感染症拡大による各種オンライン化、製品・サービスの強化、ビジネスモデルの変革により、お客様のITへの期待が変化している。



目的

お客様のITへの期待が変化する中で、
要求を聞き出す技術がどのように変化
するのか、どうあるべきかを研究する

時世の変化 IT技術の進歩



要求をどのように聞き出すのか

既存の

「要求を聞き出す技術」

(抜粋)

第1章 はじめに

要求を聞き出す技術は、日常生活のあらゆる場面で求められるスキル

顧客の要求、上司の要求、同僚の要求、先生の要求、そして家族や友人の要求、どれを取っても、適切に把握するには聞き出す技術が欠かせない。

「仕事ができる」といわれる人は、
聞き出す技術の達人

第2章 要求を聞き出す技術

1. 聞き出す技術の基礎を成すのは言うまでも無く「聞く力」



コミュニケーションにおける「聞く」の割合は、最も数値が低い統計でも33%（「話す」は26%）、最も高いものでは55%

2. 要求の聞き出しは、途方もなく困難に

- ① システムの複雑化
- ② 技術革新による高機能化・高性能化
- ③ システム化の目的の変化

システム化の主目的が「単純な機械化・自動化」ではなくなった

第3章 事前知識編

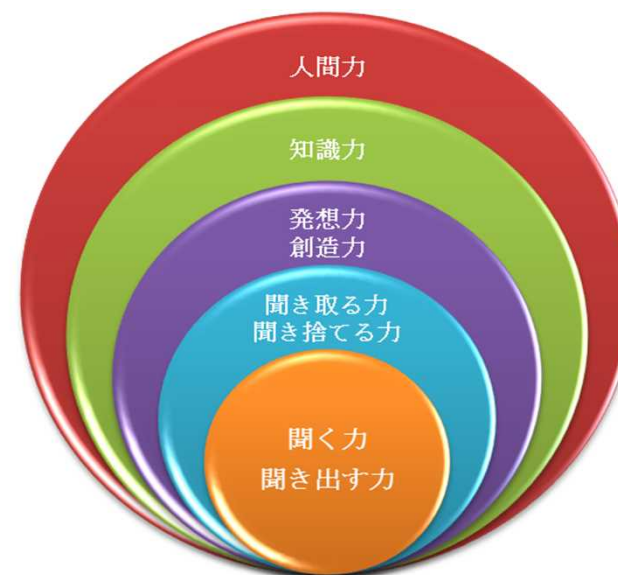
1. 聞く力とは

- ① 「聞く」「聴く」「訊く」：「きく」を使い分ける
- ② 相手の話を理解する
受容：相手を受け入れる
共感：相手の話に共感する
傾聴：集中して相手の話に耳を傾けて聞く



2. 聞き出す力とは

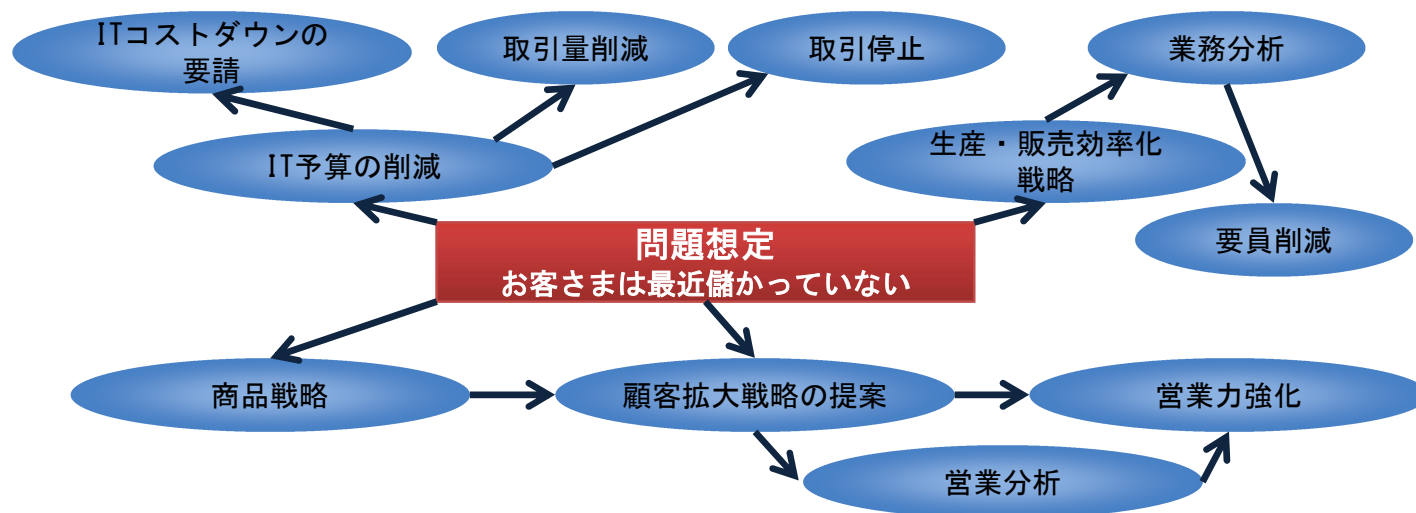
- ① 創造性
- ② 情報の再編成
- ③ 問いをたてる
- ④ 確認する



第4章 準備編

1. お客様が期待する「情報システム提案」のためのヒアリングを行う前の準備

- ① お客様の一般情報
- ② システム化情報
- ③ 訪問相手の情報
- ④ IT活用の概況を聞き出す質問



第5章 本番編

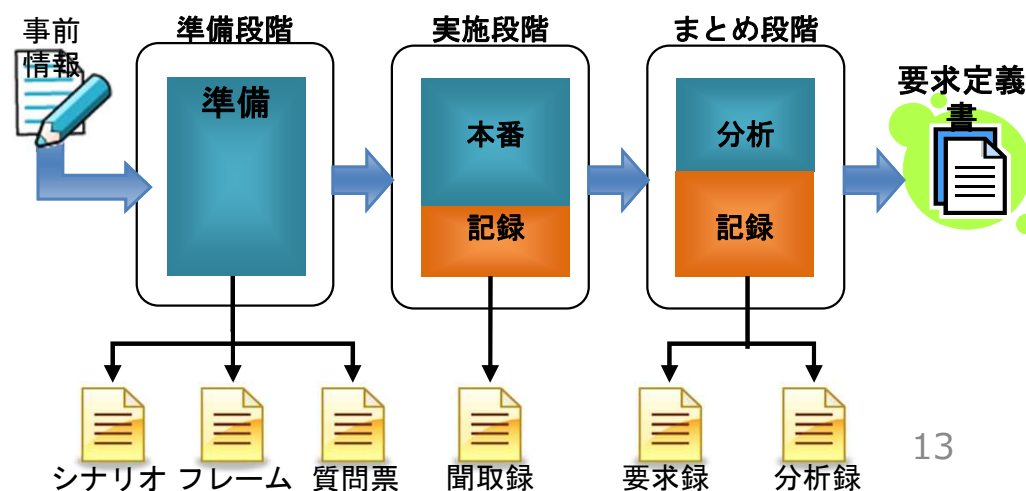
前提：信頼関係の構築が必須

1. 人の心を引き出すコミュニケーション技術
 - ① メンタルコーチング
 - ② スキルコーチング
2. コーチングを聞き出す技術に応用
 - ① 潜在していた課題に気付かせる
 - ② 方向付け、ゴール設定、目標の確認
 - ③ WhatとHowの背後にあるWhyを洞察
 - ④ 決め付けない、結論を急がない
3. 課題設定と行動計画
 - ① ヒアリングした要求事項を分析・整理
 - ② 課題・目標・行動計画の仮説をたてる
 - ③ より多く考えておくことで信用度は向上する
4. アドバイスと励まし
5. フォローとフィードバック

第6章 記録編

「記録」は要求を聞き出した情報に対応したものであり、文章や図・表で表現した記述だけでなくインタビューの場の雰囲気や質問相手の情感なども含んでいる

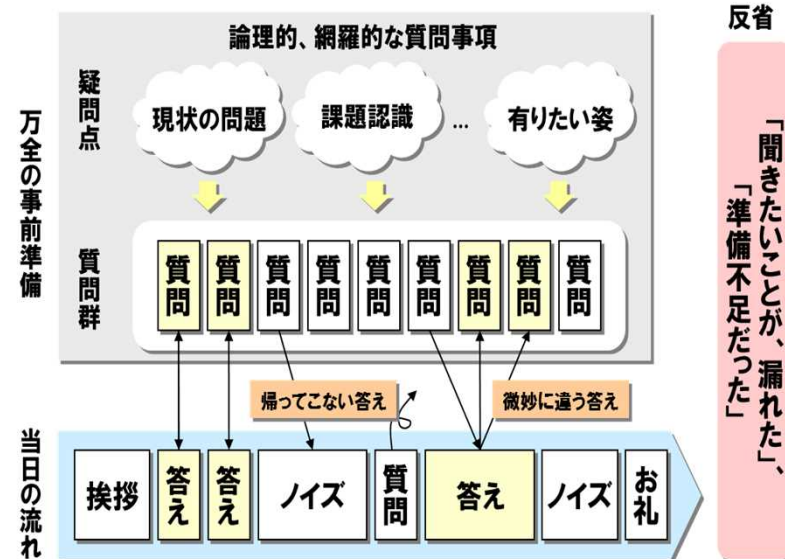
1. 分析の要としての「記録」
2. 記録には詳録と抄録がある
3. 聞き取り情報の確認
4. 要求を分析する
5. 記録を読む力



第7章 実践編

1. 力をつけるためには、場数を踏むのが一番
2. 実践を通じた、ここが良い、ここが駄目
—実践7つのポイント—

- ① 質問票は、5つのタイプを意識して準備しよう
- ② 質問は相手を考えたチューニングを
- ③ ヒアリングではしゃべりすぎない
- ④ 会話をコントロールする
- ⑤ 失礼な表現は駄目
- ⑥ 相手の目を見て気持ちを受け取れ
- ⑦ ヒアリングもチームプレイで



第8章 聞く力を鍛える

1. 語彙力と聞く力
2. 語彙が増えれば思考が変わる
 - ① 中高年の能力とキャリアはまだまだ伸ばせる
 - ② 中高年であっても知的能力は向上できる

第9章 おわりに

1. システム開発における顧客満足度とは何か？
2. 顧客満足度が年々低下している
3. 問題感知力を高めるためのセンスとマインド
 - ① 何が問題なのか 見る、視る、見通す
 - ② いろいろなことに関心を持ち前向きに考える
 - ③ 目的を考える・前提条件を疑う
 - ④ 常識・非常識を疑う
 - ⑤ 過去・現在・未来を考える
 - ⑥ お客様の立場で考える
 - ⑦ 費用と効果を考える

2014～2022年の変化（時世）

2014年

- 4月 消費税が5%から8%に
総人口の4人に1人が65歳以上に
- 6月 市販薬インターネット販売を認める改正薬事法施行
- 7月 集団的自衛権行使容認を閣議決定

2015年

- 4月 首相官邸にドローン落下
- 7月 日本人の人口 27万人減 最大の減少数に
- 8月 女性活躍推進法成立
- 10月 マイナンバー法施行

2016年

- 4月 電力自由化スタート
熊本地震
- 11月 米大統領選 トランプ氏当選
- 12月 出生数 初の100万人割れ

2017年

- 3月 「ニンテンドースイッチ」発売
- 4月 人口6年連続減少（総務省）
- 5月 子どもの数 36年連続減 過去最低更新
- 6月 ヤマト運輸が時間指定サービス縮小

2018年

- 6月 成人年齢 18歳に引き下げる改正民法成立
- 10月 ネットいじめ過去最多
不登校14万人超 過去最多

2019年

- 5月 天皇陛下が即位 「令和」に改元
消費税が8%から10%に
- 10月 東日本で台風大雨
沖縄・首里城が焼失

2020年

- 4月 新型コロナウイルスの緊急事態宣言
- 7月 東京オリンピック・パラリンピック1年延期
- 9月 新内閣発足 菅首相誕生

2021年

- 2月 医療者ワクチン接種開始
- 7月 東京オリンピック・パラリンピック
- 9月 デジタル庁始動
- 10月 新内閣発足 岸田首相誕生

2022年

- 2月 コロナ国内感染累計500万人を超える
ロシア軍のウクライナ侵攻
- 7月 安倍元首相銃撃

2014～2022年の変化 (IT関連)

2014年	
7月	ベネッセから子どもや保護者の個人情報が流出
2015年	
6月	日本年金機構 大量の個人情報が流出と発表
—	IoT(モノのインターネット)という言葉が流行
2016年	
7月	Pokémon GOが世界的に流行
11月	囲碁ソフトが国内で初めてプロ棋士を破る
2017年	
—	代金要求型ウイルスであるランサムウェア「WannaCry」が流行
2019年	
—	国内でキャッシュレス化(電子マネー)が普及
2020年	
—	Zoom、Teamsなどのウェブ会議システムの利用が普及
—	国内で第5世代移動通信システム(5G)の商業サービス開始
2021年	
9月	デジタル庁始動
—	Metaverseが話題に

2013年から変化したこと

1. ビジネスコミュニケーション手段の変化

- ① コミュニケーション手段（選択肢）の増加
- ② 「対面コミュニケーション」から「テキストコミュニケーション」へ変化

2. 要求の複雑化

- ① デジタイゼーションからデジタルイゼーション

「聞く力」「聞き出す力」がより重要になっている

「要求を聞き出す技術」

変更点

第4章 準備編

1. お客様が期待する「情報システム提案」+「DX推進」のためのヒアリングを行う前の準備

① お客様の一般情報

② システム化情報

どのようなデータがどのシステムに蓄積されているか

③ 訪問相手の情報

④ IT活用の概況を聞き出す質問

⑤ 業界や同業他社の情報

今後10年の業界動向や直近のIT導入事例、リクルート等

⑥ 事前分析

明確な答えがない要求を探り当てるためにSWOT分析
クロスSWOT分析を事前実施する

第6章 記録編

「記録」は要求を聞き出した情報に対応したものであり、文章や図・表で表現した記述だけでなくインタビューの場の雰囲気や質問相手の情感なども含んでいる

1. 分析の要としての「記録」
2. 記録には詳録と抄録がある

「神は細部に宿る」 結論に至る議論にこそ本質が詰まっている

3. 聞き取り情報の確認
4. 要求を分析する
5. 記録を読む力
6. 記録の共有場所

コミュニケーションツールは目的に応じて使い分ける

まとめ

「聞く力」「聞き出す力」がより重要になっている

コミュニケーション手段が増え、ビジネス要求が複雑化している今、要求を「聞く力」「聞き出す力」がより重要になっている

2013年にまとめた「要求を聞き出す技術」は、2023年になった今、さらに今後も活用できる

最後に

近年問題となっている“ハラスメント” や、組織活動における生産性向上のための“心理的安全性確保” についても「聞く力」「聞き出す力」が大きくかかわっているのではないだろうか

時世が変化し、IT技術が進歩し続けている今だからこそ、コミュニケーションを増やし「聞く力」「聞き出す力」を向上し、よりよい人間関係を構築したい

ご清聴ありがとうございました