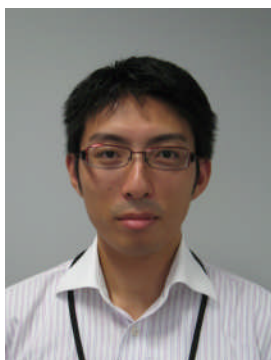

自治体基幹系システムの導入事例報告と

フィールド SE の「会話力」

(株) 北都情報システムズ

■ 執筆者 Profile ■



高橋 充秀

2005 年 (株)北都情報システムズ 入社

2010 年 現在 システム事業部所属
自治体児童・福祉系システム担当
介護事業者支援システム担当

■ 論文要旨 ■

当社は事業基盤のひとつとして、地方自治体基幹系システムをかかえてきた。

いわゆる「平成の大合併」に伴い、市場規模が年々減少する今だからこそ、既存のユーザーをいかに離さないか、新規ユーザーをいかに獲得するか、ビジネスとしての食欲がより一層求められる。

本論文では、当社が近年受注した基幹系システム構築の導入事例を紹介するとともに、提案作業から構築・運用保守まですべてにかかわる現場担当システムエンジニアとしての働きについて論ずる。

同時に、その中で見えてきた課題をもとに、今後のより一層の活発な活動と顧客満足度向上に向けて現場担当者として求められる動きについての考察を述べる。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 本事例の背景	
2. 提案活動について	《 3》
3. 導入事例の報告	《 4》
3. 1 報告事例の前提条件	
3. 2 導入パッケージソフトの概要	
3. 3 導入作業の概要	
4. 稼働後の運用・保守	《 9》
5. 問題点と解決方法	《 10》
6. 今後の課題	《 10》
7. おわりに	《 11》

■ 図表一覧 ■

図1 システム構成図	《 4》
図2 システム機能概略図	《 6》
図3 導入作業フロー	《 7》
表1 構築規模一覧	《 5》
表2 構築スケジュール	《 5》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

当社は旧羽後銀行（現北都銀行）と富士通による共同出資により、昭和49年2月に羽後電子計算センターとして設立。平成6年、羽後銀行と秋田あけぼの銀行との合併に伴い、現在の屋号に変更。

経営理念に『経営の健全性を堅持し お客様の期待と信頼に応えて 地域社会の情報化の進展に貢献する』を掲げ、主に地元秋田県内の企業・自治体を対象とした総合的な情報サービス業を展開してきた。

近年は県内自治体への基幹系システム導入になお一層注力すると同時に、自社パッケージによる全国展開も行い、より一層活発な企業活動を推し進めている。

1. 2 本事例の背景

当社はここ数年で複数の自治体より基幹系システムの導入業務を受注してきた。その都度、担当営業・システムエンジニア（以下SEとする）が一体となって作業を進めている。私は入社来5年強の間、自治体での児童・福祉系業務における受給者管理システムの開発・保守業務に携わっている。今回紹介する事例においても、他業務と同時に前述のパッケージソフトの導入作業にあたった。

当社では、提案活動からSEが関わっていくケースが多く、本論文では、実際にある自治体へ実施した提案・導入事例を紹介しつつ、その中で見えてきた問題点と具体的な解決策及び今後の課題などについて、現場担当SE（以下フィールドSEとする）としての自身の取り組みと考察を述べる。

2. 提案活動について

当社の自治体基幹系業務受注の多くは、担当営業の地道な営業活動から生まれることが多い。担当営業がユーザーから入手した商談案件に対し、担当SEがフォローし、提案書の作成から、デモンストレーション・プレゼンテーションの実施など、積極的な提案支援を実施する。ときには担当外の事務職員も手を貸し、まさに社員一丸となつての提案活動となる。

よくある提案活動のスタイルではあるが、私はこの動きについて思うところがある。詳細については後述するが、これが当社の「やり方」である。

3. 導入事例の報告

ここからは、実際に県内の小規模自治体に対して実施した導入作業の事例報告を行う。
前提条件の説明から、導入パッケージソフト及び導入作業の概要について以下に述べる。

3. 1 報告事例の前提条件

はじめに以下細節において本件における前提条件を説明する。

3. 1. 1 システム構成図

本件におけるシステム構成図は以下図1のとおりである。

(報告対象は破線内部分となる)

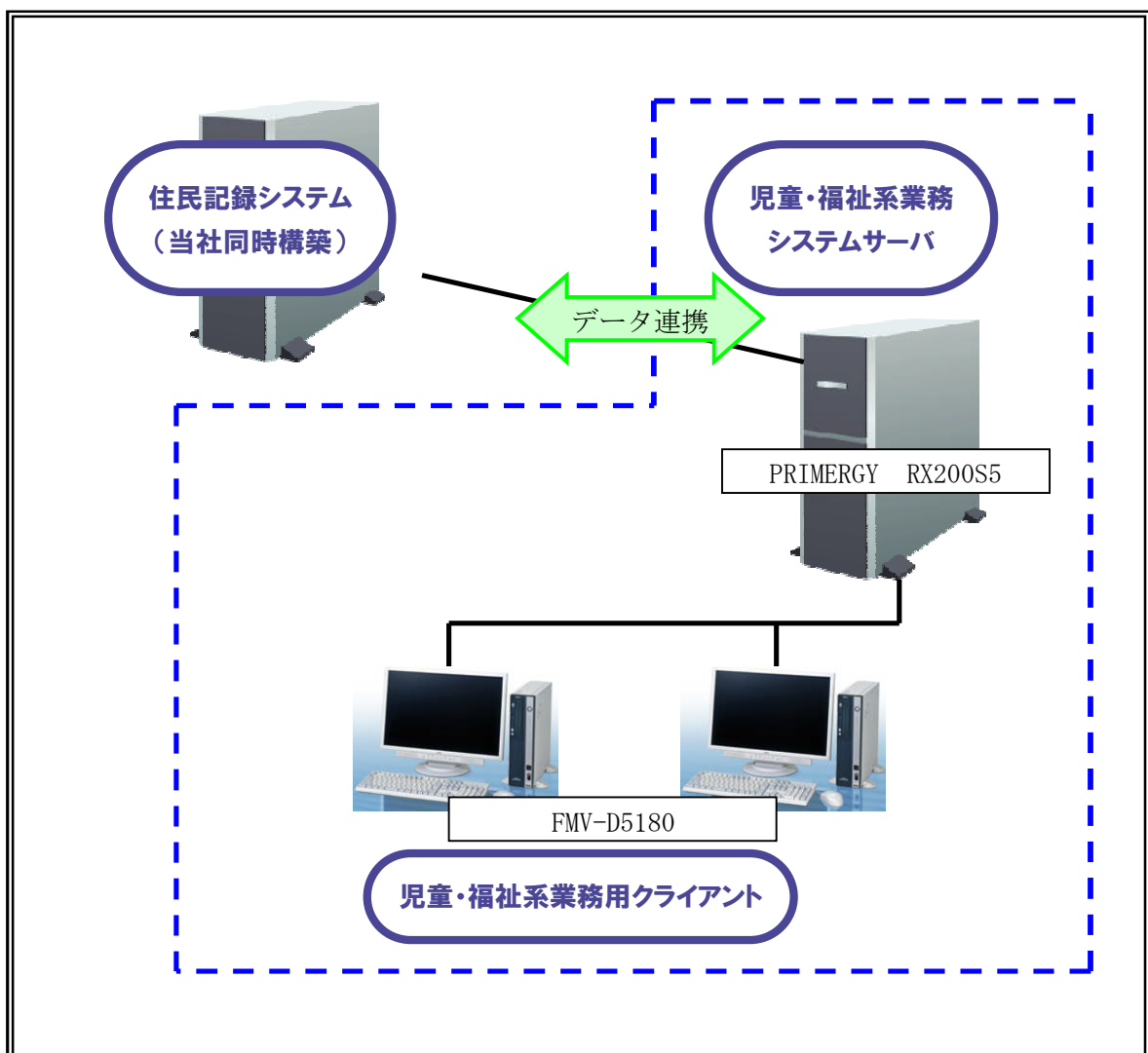


図 1 システム構成図

3. 1. 2 構築規模, 要員数など

本件においては以下表1に示す構築規模, 表2に示す構築スケジュールにより導入作業を実施した。

表 1 構築規模一覧

項 目	数 値
ユーザー自治体人口規模	1万人以下
構築要員数	2名

表 2 構築スケジュール

項 目	期 間
打合せ・現状分析	11月
開発計画	11月上～中旬
システム構築	11月下旬～12月
システムテスト	1月
教育研修	2月上旬
本稼動(平行稼動)	2月中旬

3. 2 導入パッケージソフトの概要

ではここで、本件において導入したパッケージソフトの概要を以下に述べる。

本システムは、福祉医療費制度や子ども手当法にからむ受給者情報を管理するクライアント/サーバ型システムである。

システム機能の概要を下図2に示す。概略を述べると、住民からの受給申請を受け、受給資格の判定を行いその結果を管理するというものだ。基本的な台帳管理のほかに、各種通知書類の発行や統計・集計機能も有する。

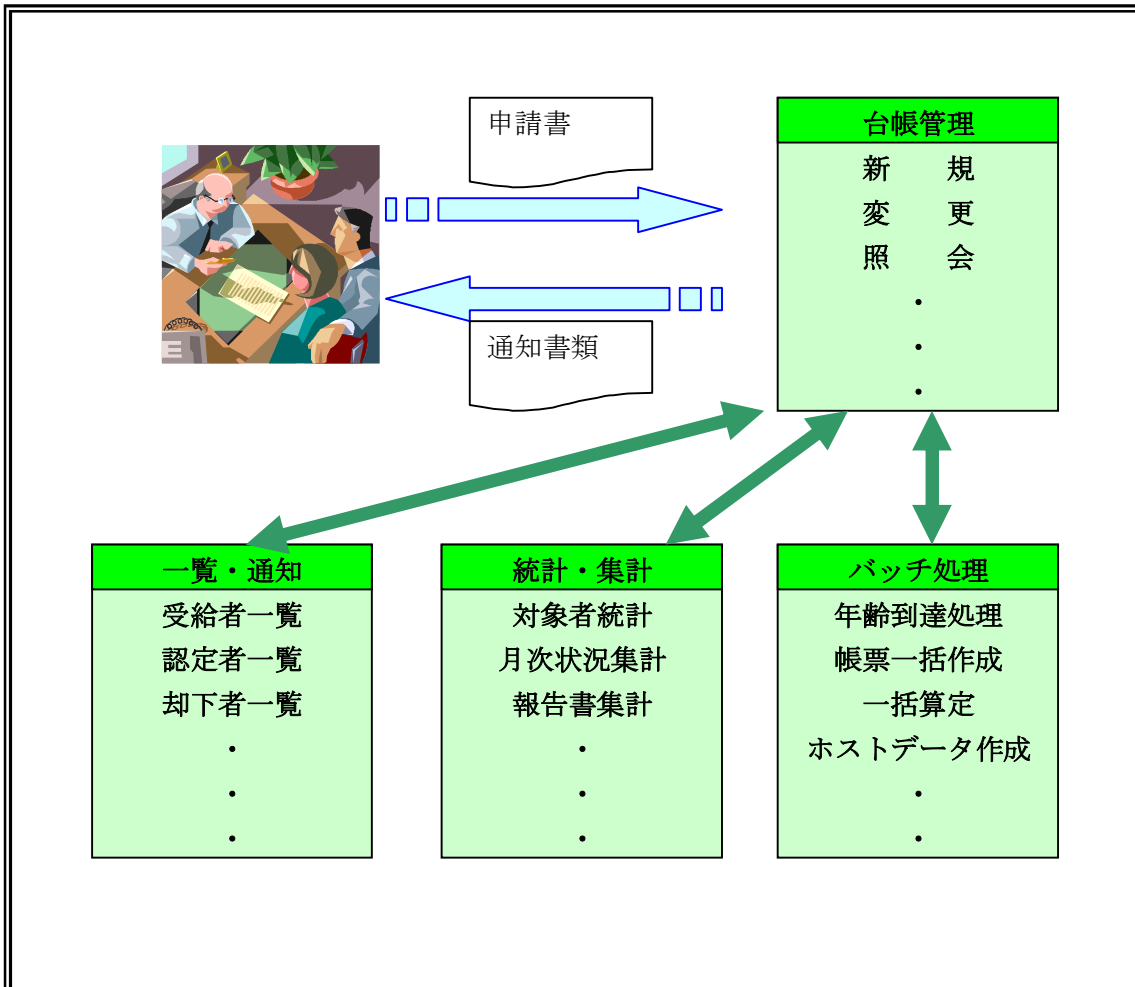


図2 システム機能概略図

3. 3 導入作業の概要

続いて本件における導入作業フローを下図3に示し、実際の作業内容について述べていきたい。

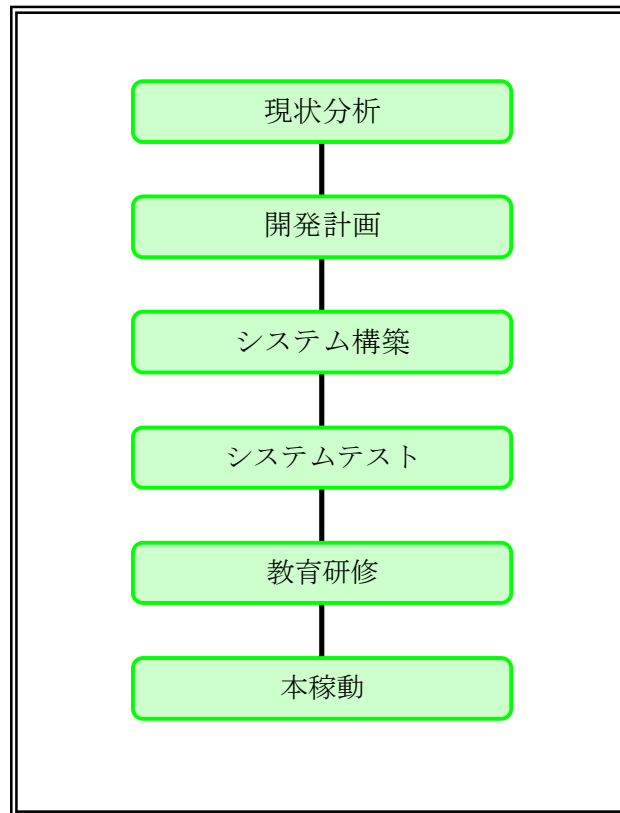


図3 導入作業フロー

3. 3. 1 導入作業詳細（現状分析）

導入作業の第一は現在の運用状況の分析から始まる。

打ち合わせにおいて、WBS(※)をベースに、現在の運用状況を確認する。これにより、ユーザーが新システムに対してどのような機能を求めているのかといった要件定義を進める必要がある。ここで具体的に用いる資料としては、構築業務にあたり基本となる項目をまとめた「導入仕様書」、毎年の運用にあたり運用条件などの項目をまとめた「業務指示書」などがある。

同時に、ユーザーが今抱えている問題などを把握することで、新システム導入によって改善したいと考えている業務内容が明らかになる。

これらを正確に把握することにより、導入作業の進め方や、フィールドSEとしてどのような働きかけをしていくべきかが見えてくるのである。

※WBS (Work Breakdown Structure)

: プロジェクトにおける作業を細分化して管理する手法

3. 3. 2 導入作業詳細（開発計画）

（1）仕様変更案件の洗い出し

パッケージソフトは通常、想定される一般的で標準的な仕様で設計・製造されている。この仕様と顧客要件との照合作業により、

- ① 標準機能で希望する動作要件を満たしているか
- ② 仕様変更により対応可能か
- ③ 仕様変更でも対応不可か
- ④ ③の場合、代替案で対応可能か

を見極め、仕様変更（以下カスタマイズとする）案件の洗い出しをする必要がある。自治体の児童・福祉系業務は、基準となる全国版の仕様に加えて、自治体独自の制度を盛り込んであることが多い。つまり、標準的な仕様と顧客要件が一致しない場合が往々にして存在するのだ。標準機能で対応しきれない場合、パッケージソフトに対しカスタマイズを行い対応することとなる。

顧客の運用第一と考え要望に完全に沿うようにすべきか。あるいはパッケージソフトと割り切って必要十分条件での運用を促すほうがよいのか、顧客のニーズに見合った柔軟な提案力が求められるところである。こここそが、ユーザーと直接折衝できるフィールドSEとしての「会話力」の見せ所ではないだろうか。

（2）仕様確定

顧客要件の吸い上げによりカスタマイズ対応が必要となった場合、作業を始める前にまずは仕様を確定する必要がある。

変更内容をまとめた仕様書を作成し、変更内容とユーザーの意思に相違がないかを必ず確認する。ここで差異が生じていては元も子もない。後々確実に手戻り作業が発生する。

ここでも「説明」という会話力が必要になるであろう。

（3）開発

カスタマイズの内容については業務や状況に応じて様々なケースが存在する。

本システムにおいて最も多く見受けられるのは受給資格の判定機能である。標準機能では申請者やその家族の所得状況に応じて受給可否の判定を行うわけだが、この判定条件が自治体によって様々なのだ。

本件においては、「本来受給対象外となる所得制限超過者について、自治体独自の制度により受給対象とする」内容のカスタマイズを実施した。これについては条例に定められており、会話力でのカスタマイズ回避は不可能な案件であった。

(4) テスト・検証

カスタマイズ対応を実施した場合、後述する全体の動作検証の前に、当該部分の動作検証を終わらせておく必要がある。単体テストという。

本件では判定条件のカスタマイズが発生していたため、当該部分についての単体テストを実施した。あらかじめ作成したテスト仕様書に基づき、動作不良がないことを確認する作業である。

3. 3. 3 導入作業詳細（システムの構築とシステムテスト）

実際にユーザーの環境にシステムを構築する際には、まずはパッケージ標準環境を整備する。一通り環境が整ったところで、一連の処理が問題なく動作することを確認する。システムテストという。

その後、あらかじめ単体テストを完了したカスタマイズ部分について、標準環境に適用してのシステムテストを実施する。ここでの正常動作が確認できれば、あとは使っていただくのみである。

3. 3. 4 導入作業詳細（操作研修・本稼動）

すべてのシステムテストが完了すると、ユーザーに対する操作研修を実施する必要がある。新システムの操作手順を伝えるわけであるが、これが意外と難しい。システム慣れしている担当者であれば問題ない。しかし、パソコンに不慣れなうえ、既存システムに慣れておりその癖がなかなか抜けない場合などは苦戦する。この場合はもちろん懇切丁寧に対応すべきである。

操作研修を終えるといよいよ並行稼動期間を迎える。実質の本稼動である。

4. 稼動後の運用・保守

本稼動を迎えると、基本的な日々の運用はユーザーへ移管する。

しかし前述の、操作に苦戦した担当者については幾度となく問い合わせがくることも珍しくはない。私も人間。面倒に感じてしまうこともあるが、割り切っている。システム人間になるよりは「人間らしくていい」と。日々の積み重ねによりユーザーの心は次第に傾くものと信じている。

更に年1回の年次処理や、場合によっては月1回の月次処理においても運用支援にあたる。こういった作業はシステム慣れた担当者であっても初めは不安であるに違いない。慣れるまでは不安材料の解消に自分を役立ててもらえるよう、できる限りの支援を実施する。これにより、更にユーザーの信頼を獲得していくように努めるべきである。

5. 問題点と解決方法

ここまではほとんどが単純な事例報告であったが、ここからは実際の構築作業での問題点と、私自身が実施した施策を述べる。

本件において最大の問題点は WBS であった。

まず事実を正直に述べると、今回紹介した事例に携わるまで、当業務においては WBS の存在しない運用を実施していたのである。他社からみると「SE としてあるまじき行為である」「SE とは呼べない」との叱責を受けるのは当然であろう。念のためフォローをしておくが、当社においても特異な環境であったのは紛れもない。私としてもこれが本当の SE の姿であるとは考えていなかった。

そこで本件を機に WBS の資料整備を実施し、実運用にのせる決意をした。他業務の WBS を参考に当業務に沿った内容に改変した。実際に整備した WBS を実運用にのせ、活用することで円滑な構築作業が実現できた。

特に、本件においても例外なく発生したカスタマイズ作業。場合によっては作業量の増大による納期遅延も懸念される状況になりかねないが、徹底した工程管理により、遅延なく作業を遂行できたことは本件の大きな成果であったと確信している。

6. 今後の課題

最後に本件を通じて感じた課題について一点述べたい。

それは「営業」と「SE」についてである。当社では営業は営業活動、SE はシステム開発を行っている。当然である。それが仕事なのだから。

とは言ったものの、果たして当然なのだろうか。私は「営業活動のできる SE」、**「開発技術を持った営業」**がシステム会社には必要であると考え。もちろん当社にもそのような人材は存在する。言ってみれば「二足のわらじ」である。実に器用だと感心するところだ。しかし感心してばかりもいられない。一企業として更なる躍進を続けるためには、自分自身も企業の一員として更なるスキルアップを図らねばならない。

そこでひとつ提案したい。社内での人材交流という手段を取ってみてはいかがだろうか。営業は SE の仕事、SE は営業の仕事を学ぶ機会を設けてみるのである。社員の考えが変わるひとつのきっかけになるかもしれない。

と、提案はしたものの、心のモヤモヤは常に浮かんでくる。ただ感心しているだけの自分がそこまで器用に立ち振る舞えるとは思えない。そもそも、そのような職業が存在する時点で、両立は難しいということだろう。承知の上だ。両方の仕事を完全にこなすわけではなく、今任せられている仕事に重きをおいたやり方ができれば不可能ではないと考えている。

すべては本人のやる気次第だが。

7. おわりに

今後の自身の課題として、前述のような営業活動のできる SE、会話力のある SE を目指していこうと考えている。二足のわらじを履くまでに至らずとも、少なくとも「1.5 足」の仕事はできる SE となれるよう、様々な情報を吸収していく所存である。

更には、「担当営業であるにもかかわらずシステムのことを聞くとある程度答えてくれる」。全社的にそのような環境が構築できれば、顧客満足度はうなぎのぼりとなるに違いない。

はたからみるとただの理想論者に見えるかもしれない。誰も相手にしないかもしれない。しかし、当社の環境であれば実現可能であると自負している。だからこそ、あえてこの機会を借りて提唱させていただいた次第である。