

ユーザ要求を引き出す分析手法の研究

一人に会うのが楽しくなる 要求分析フレームワークの作成ー アブストラクト

1. ユーザ要求を引き出せない

「依頼したシステムと違う」システム構築の現場で恐れている事態の1つである。これはユーザの要求を「聞く」ことに終始した結果である。要求を理解していない、要求の漏れがあったなどが原因でユーザ要求を引き出せなかったのではないだろうか。業務のシステム化が目的であった時代は「聞く」という作業でも十分要求を明確にすることができた。しかし、今日ではシステム担当者は、経営理念を意識しつつ経営者や社外にまで及ぶ多様化したステークホルダの要求を調整し、情報システムを構築しなくてはならなくなっている。これからは、要求を「聞く」ではなく「引き出す」というやり方になくなくてはならない。

2. 人に着目せよ

要求分析は、人と人がコミュニケーションを図り、ユーザの要望や要求を要件へと分析する作業である。当分科会では、メンバの経験からユーザ要求を引き出せない問題を分析し、根本原因を次の2つに大別した。

① 利用者等ステークホルダとの「コミュニケーション」

② 要求分析における「フレームワーク」

コミュニケーションは、ユーザ要求を引き出す過程で必須であり、人と人が関わる部分では必ず発生するものである。コミュニケーションがうまく行かないのは、人の性格や性質によるところがある。結論から話して欲しい人がいれば、過程を大切にすることもいる。より良いコミュニケーションを図るためには、その人がどういう人なのかを知ることからはじめる必要があるのではないか。

要求を分析する手法としてフレームワークが各社から出ているが、当分科会メンバの経験では活用しきれていなかった。その理由は、記述フォーマットや作業工程などのツールの使い方についての説明はあるが、情報収集の仕方や手順がないことにあると考察した。情報収集の仕方や手順が十分にできれば、フレームワークを使用してもプロジェクトの失敗につながる。「人」に焦点をあてたフレームワークができれば、「人」、「コミュニケーション」、「フレームワーク」が一体となり、プロジェクトが成功する。

図表 1. 人に焦点をあてたフレームワークによる効果



