

# 上流設計工程における ユーザーレビュー技法 — 手戻りを防ぐユーザーレビュー —

## アブストラクト

### 1. 研究の背景／問題認識

日経コンピュータの2008年12月1日号の特集では「システム開発プロジェクトの成功率は31.1%」と言われている。2003年にも同様の調査を行っており、今回の結果ではその変遷も見る事ができる。結果的には、Q（品質）C（コスト）D（納期）のいずれの観点でみても、プロジェクト失敗原因の多くが上流工程に起因しているという状況がわかる。この状況は5年前と比較して改善していないどころかむしろ悪くなっており、上流工程の不備によるプロジェクトの失敗は相変わらず深刻な状況である。また、最近の傾向として、レビューの軽視によって品質問題を起こすプロジェクトが後をたたないことがあげられる。

このような背景から、当分科会では、「上流工程におけるレビュー」に着目し、後工程で発生する機能漏れなどによる品質問題、工数超過などによるコスト増加、手戻りなどによる納期遅延を抑止することを目標に、レビュー技法の研究に取り組むこととした。

### 2. 研究アプローチ／研究の進め方

当分科会ではレビューの5つの側面「人」、「レビュー対象ドキュメント」、「プロセス」、「ツール」、「コミュニケーション」の中から、当分科会メンバーの課題認識が高い「コミュニケーション」「プロセス」「ツール」の3つの側面に絞り、さらに課題を深堀し、研究テーマを設定した。

- (1) ヒアリング等でユーザー部門とシステム部門間のコミュニケーションが不十分なため、要件の抽出漏れや過剰な要件抽出が発生する。また、ユーザー部門の要件が時間を経ると変遷することによって、ユーザー部門とシステム部門間との認識齟齬が発生するのではないかと考え、コミュニケーションに着目した「手軽に実践でき、かつ効果の高いヒアリング手法」の発見を目的とした研究を行うこととした。
- (2) 議事録など、レビューで活用すべきレビュー管理ドキュメントは認知されているが、目的や使用方法等の理解が不十分であり、また、運用負荷が高いなどの便宜的な理由により、レビューで十分に活用されていないと考え、プロセス（レビュー手順）に着目した「ユーザー部門とのプロセス（レビュー手順）の共有化と、その中で使われるレビュー管理ドキュメントの効果的な活用を図ることを目的とした研究」を行うこととした。
- (3) レビューのポイントが不明瞭であるため、ユーザー部門の参加者がレビューの重要性や意味、役割、重点項目を十分に理解しておらず、結果的に、レビューが効果的に実施されない事態、もしくは、ユーザー部門のレビューに対する意識低下を招いているのではないかと考え、レビュー管理ドキュメントに着目した「レビューに対するユーザー部門の意識向上を目的としたレビュー計画を共有する研究」を行うこととした。

### 3. 研究内容／研究成果

#### 3-1. ヒアリングに関する研究

これまでに多くのレビューやヒアリングに関する手法が提案されているが、実業務に導入するには負荷が高い、効果の度合いが見えにくい等の理由により、結局有効活用されないという実状がある。

そこで、当分科会では手軽に実践でき、かつ効果の高い手法の発見を目的とし、2つのヒアリング手法の効果の検証を行った。

### 3-2. プロセス（レビュー手順）に関する研究

レビューの現場では、システム部門からユーザー部門への一方的な設計ドキュメントの説明に終始する、また、ユーザー部門が受身になり、設計書等のレビュー対象ドキュメントに対する指摘が少ないといった状況が見受けられる。

そこで、ユーザー部門が主体的にレビューへ参加してもらえるよう、ユーザー部門が実施すべき作業、確認ポイントを明記したレビューフローを作成した。また、レビュー時に発生するレビュー管理ドキュメントについても、ユーザー部門へその意味や目的を認識してもらうために一覧として整理し、レビューフローの説明時に活用できるよう作成した。成果物であるレビューフローとレビュー管理ドキュメント一覧に対するアンケートを実施し、その有効性を検証した。

### 3-3. レビュー計画に関する研究

レビューの重要性及び、意味、役割、重点項目についてレビュー参加者全員に周知徹底し、レビューの品質を向上させるためには、実施前に計画を策定し、情報共有することが必要であるという考えから、レビュー計画書を作成した。レビュー計画書とは、何時、誰が、誰に、どのような役割で、何にポイント（重点）をおいて、レビューを実施するのかを明確することを目的としている。擬似レビュー、アンケートを実施し、レビュー計画書の有効性を検証した。

## 3. 結論／提言

#### ・コミュニケーション：

正しい予測をもとにユーザー部門に質問すると正しい結果が得られることが実証でき、認識齟齬の防止に繋がることがわかった。また、ユーザー部門の発言を再表現することで、互いの共通認識を高め、要件の変遷に歯止めをかける効果が期待できる。

#### ・ツール・プロセス：

- ①レビューフローとレビュー管理ドキュメント一覧は、アンケートでその有効性が確認でき、ユーザー部門の参加者がレビューの重要性や意味、役割を十分に理解するため、ユーザー部門の意識向上を図ることができる。また、ユーザー部門のみならず、システム開発に未習熟な新人等の教育資料としても有効である。
- ②レビュー計画書は、ユーザー部門のレビュー対象ドキュメントへの理解度を高める等において有効であることが明らかとなった。すなわち、レビュー計画書は、ユーザー部門とシステム部門の認識齟齬を減らすことで後工程の手戻りを防ぐ効果が期待できる。

当分科会の成果物は、1つ1つの適用では効果が限定的となるため、本研究結果を組み合わせることでレビューを実施することで、相乗効果をあげることができ、結果として後工程での手戻りや工数超過のリスクを低減させるのではないかと考える。

本研究では、擬似レビュー、擬似ヒアリング、アンケート等で検証を行い、その有効性を検証したが、今後、実際のプロジェクトに適用し、当分科会の成果物が有効かどうかの検証が必要である。当分科会における研究結果がプロジェクト成功のための一助となれば幸いである。