

IT人材開発フォーラム

第 11 回

「プロジェクト成功への道～顧客の懐に飛び込め 運用を味方に～」

議事録

日時：平成 23 年 1 月 21 日 18 時 30 分～21 時 00 分

場所：東京都品川区大井町「きゅりあん」

プログラム

1. 開会
2. あいさつ 座長 石井真司
3. テーマ

テーマ：プロジェクト成功への道

～顧客の懐に飛び込め 運用を味方に～

話題提供者：八木 宏和氏(株式会社日本総研情報サービス)

4. 質疑応答
5. 次回の連絡
6. 閉会

あいさつ

座長・石井真司より

フォーラムの趣旨について

20年以上IT業界にいて、若い人に人気がないと感じている。IT業界は4Kとも言われ、元気がない姿を見せていることもあるのではないかと。フォーラムを通じて、IT業界で働く人に元気になってもらいたい。フォーラムでは、下記の3つを大切にしている。

1. 個人を大切に:元気になるきっかけ、広げてほしい。
2. その場限りではない:議事録がある、継続して参加いただき、近くの方をお誘いいただく。
3. まじめな雑談:フォーマルな場と、飲みながら悩みや意見をざっくばらんに話せる場の両方がある。

第11回テーマ:プロジェクト成功への道

～顧客の懐に飛び込め 運用を味方に

話題提供者:八木 宏和氏(株式会社日本総研情報サービス)

■ プロフィール

1997年 株式会社ジェイス(現:株式会社日本総研情報サービス)入社。

銀行システムのホストオペレーション業務、システム管理業務に12年担当し、その後、顧客先におけるコンサルティング、プロジェクト管理などを担当。

■ フォーラムダイジェスト

【自己紹介】

システム運用を行っている会社で、銀行ホストのオペレータから始まり、システム運用管理などに携わる。開発以外の視点からIT業界を見てきた。

自身が働き始めた97年以降は、2度の大きな経済環境の変化(金融不安、リーマンショック)、ネットからサービスの時代への転換、働き方が多様化してきた(成果主義の導入、派遣業法の緩和)時代。

【プロジェクトとは(定義)】

プロジェクトとは、下記の3つを満たすものである。

- ・人により遂行される。
- ・使用資源の制約がある。
- ・計画され、遂行され、管理される。



【プロジェクト成功の鍵】

個人の経験から、プロジェクト成功の鍵は、「お客様との思いの共有」「(システムを)使い始めてからを考える」ことである。その後、いい商売ができ、新たな機会の創造につながる。

【ゲーム】

参加者が誕生日順に輪になって並ぶゲーム。ただし、言葉は使わずに。制限時間 2 分。
⇒結果、完全ではなかったもののほぼ成功した。

問い「なぜ成功できるのか？」

参加者より

- ・数字の大小の比較なので、表現できる。
- ・基準がある。基点がある。
- ・表情から読みとることもできる。

他、八木氏より

- ・誕生日はみな知っている。
 - ・誕生日は簡単に表現できる。
- ⇒知っていれば、作ることは可能。
⇒ゲームの成果をプロジェクト完了と捉えると、どうか？

【お客様を理解する】

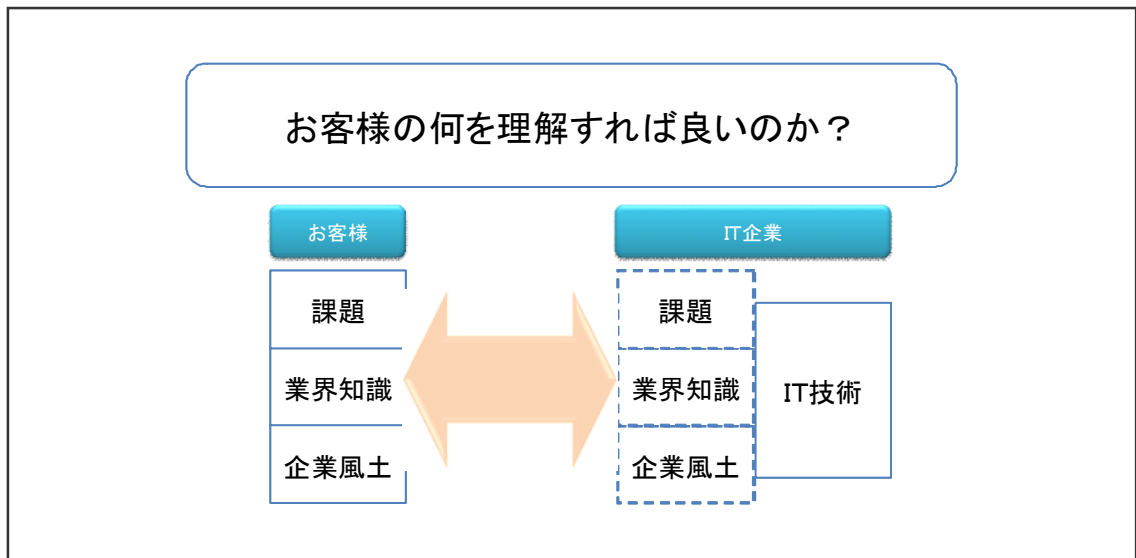
問い「“お客様を理解する”と言われ、イメージすることは？」

参加者より

- ・お客様がどのようなことを考えているか。
- ・要件定義
- ・笑顔
- ・感性を共有する、お客様のイメージを形にする。
- ・見た目9割。観察する。キャリブレーション(非言語的変化)。目がどんなふうに動いたか、表情など。自分の想像をやめておく。お客様の言葉を聞く。わからなければ質問する。
- ・客観的に見る。
- ・お客様の大事にしていることを理解する。
- ・何を求めているのか、何に一番興味を持っているのか。興味にあわせて理解できる。
- ・その人の立場。どこの位置にいるのか。どういう悩みを持っているのか。

八木氏の考え

- ・まずはお客様の「企業風土」(仕事の流れなど)、「業界知識」、最後に見るのが「課題」
- お客様は何かしら求めているので、何をしたいのかという視点を持って理解する。
このレベルで話したことに加えて、IT 技術がある。

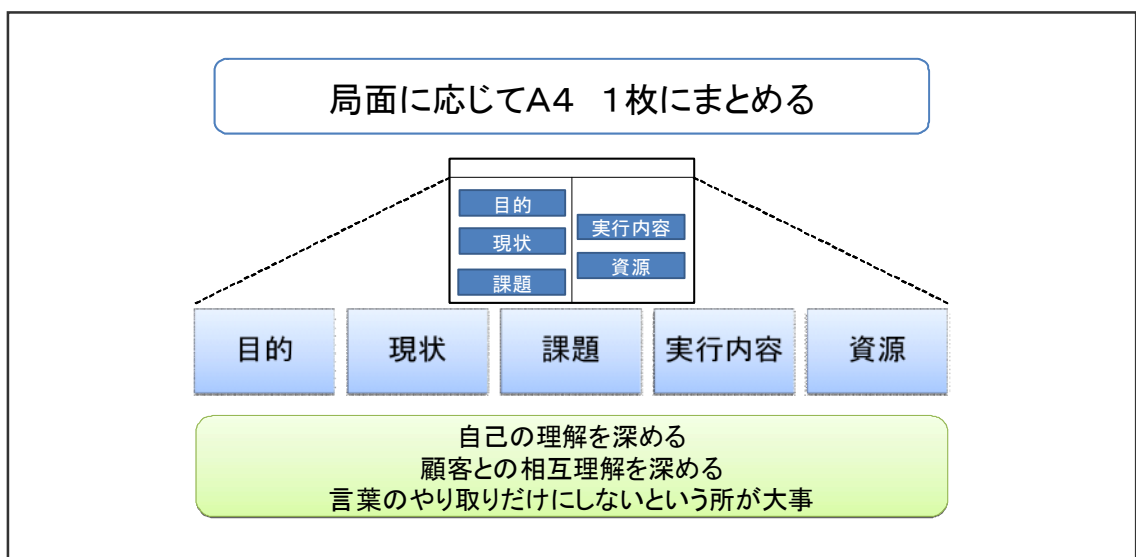


【理解のために簡単にできること】

- ・企業風土をどの視点で見るのか？
社内で流れる情報をキャッチする。仕事の流れやキーマンを観察する。
- ・業界知識
基礎知識を知る (リクレーター向けの情報、技術の情報は小学生向けの本)
- ・課題
事業計画や会社が掲げているスローガンを確認する。会社の方針に合わせる。
ヒヤリング (日常的な情報収集、オフィシャルでないところでの雑談など)

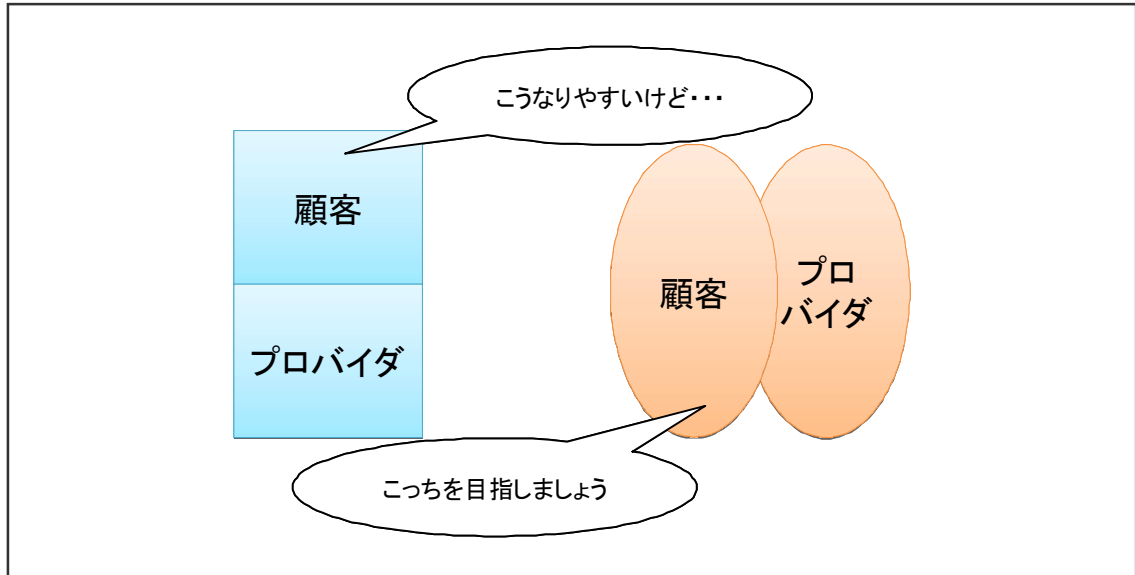
【顧客と共通の情報を持つ】

- ・お客様を知った先にやることとして、顧客と共通の情報を持つ。
「目的」「現状」「課題」「実行内容」「資源」
- ・A4・1枚に凝縮することで理解を深める。整理ができる。
- ・会議の時は、参加者、目的、決定事項を入れたアジェンダを作る。そのまま議事録になる。



【口で見るな、○で見よう】

- ・顧客とプロバイダを「四角」で考えると、間に線が引かれやすくなる。両者がスパッと分かれることはない。重なる部分がある。
- ・仕事の線はあまり意識しない。契約の範囲はあるが、それは守りつつ、自己裁量部分があるという考え方。



【お客様との思いの共有は・・・】

まずは知る→情報共有→重なる部分を大切に
お客様の懐に入る。

【問い「プロジェクトの成功とは？」】

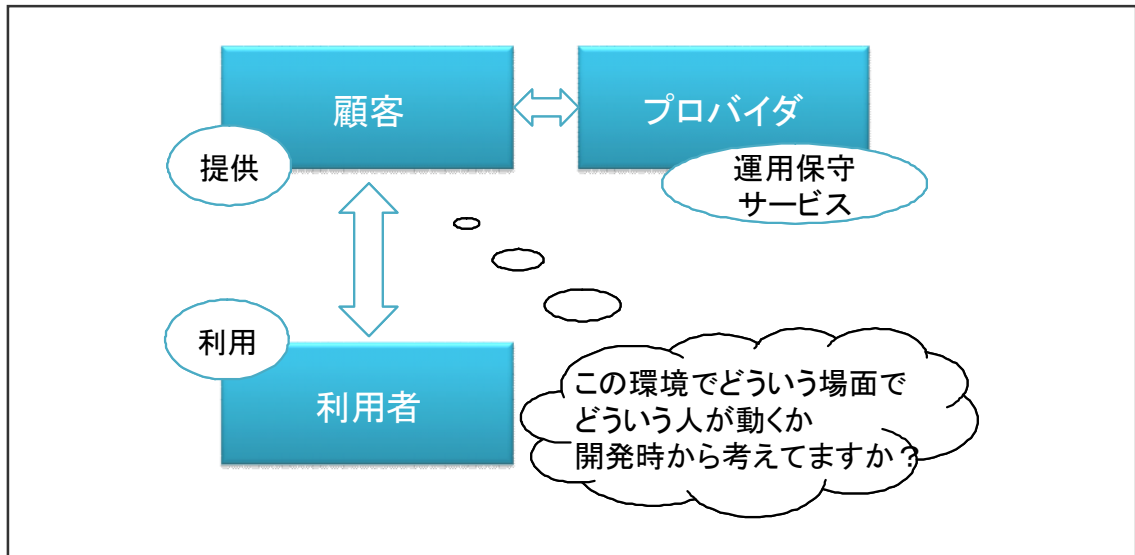
参加者より

- ・お客様の立場に立つと、顧客要求事項だけではなくて、いかにこちらの技術が出せるか。ここまでのことは考えてなかったと言われる位。
- ・提示されたものに対して、付加価値をつける。顧客満足度を上げる。
八木氏より
- ・プロジェクトの捉え方として、お客様の方を向きすぎると、自社は赤字になる。自社に寄りすぎると、お客様との関係が悪くなる。
- ・時間軸で見ると、お客様から見ればシステム開発の期間は「準備期間」となる。

【システムが使われ始めてからのことを考える】

- ・利用者がこの環境でどういう場面でどういう人が動くか、開発時から考えているか。使い始めてからの視点も入れる。
- ・どういう使い方をするか、始まった後にどうなるか、どういうスピード感でやるか。

システムが使われ始めると



【どう表現するか～基本に忠実、フローにする】

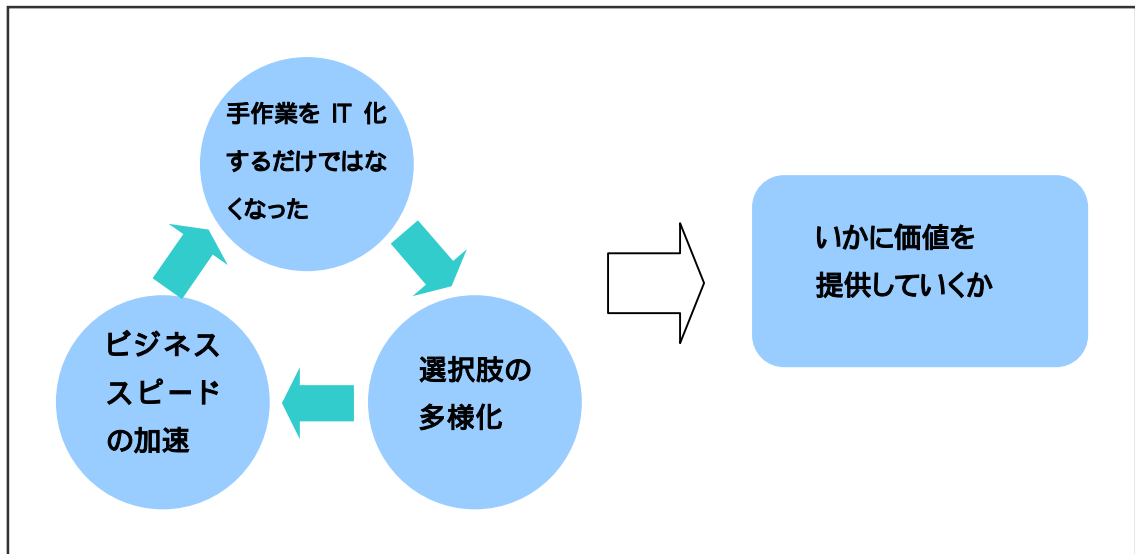
- ・時間が足りない時～急ぐときほど関係者全員の意識の統一を。障害対応している時に、新たな障害が起きることがある。

【運用を起点に】

- ・開発時に使い始めてからの要素を入れる。
- ・昔は1年かけていたものが今は2～3ヶ月と期間が短くなっている。スピードが求められている。できあがった時の手戻りが一番無駄。
- ・急ぐ時は情報共有をする。

【未来を考えよう】

システムが求められた時、手作業をこういうふうにしたいということより、曖昧な要件が多くなってきている。「もう少し早くなるのでは?」「どうしたらよいかわからないけど、ここがネック」など。いかにお客様に価値を提供していくか。



【キーワードは「共創」】

- ・お客様と共につくりあげること。
そのためには、四角で区切るような仕事だとできない。
- ・相手の立場で考える、視野を広げる、べき論と断る論理を捨てる。
- ・やってやろうじゃないかという気概でいけば、何でもできる。

【感想及び座長・石井氏より】

運用重視で考えることに共感できた。

いいキーワードがたくさんあった。ものづくりする時に運用を考えないといけないが、見逃されてしまう。そういう視点が必要である

以上