

## 5 N-6 システム・インテグレーション基盤技術計画(Ⅱ)

### (2) 要求ヒアリング支援ツール

小山哲朗

波多野一昭

日本電子計算株式会社

#### 1 はじめに

大規模かつ高度なシステム開発が日常化した昨今では、顧客がシステム・インテグレーション(以下SIと呼ぶ)サービス企業に対して求めるサービスの内容は多様化している。一方で、このSIサービスに関するスキルやノウハウを持った人材の不足が問題視されている。このようなことから、多様なSIサービスのスキルやノウハウを蓄積、機械化し、常時提供できるような基盤作りが求められるようになってきた。

本稿では、このような問題を解決する一手段として開発した、要求ヒアリング支援ツールの機能や特徴等について説明する。

#### 2 システム概要

本ツールは、SI業者が顧客からのシステム化要求を聞き出すためのヒアリング作業を支援する。このヒアリング作業はシステム・アナリストによって行われるが、ヒアリング作業の実務経験の浅いシステム・アナリストが、実務経験豊富なシステム・アナリストのように適切かつ効率的なヒアリングを行うことは難しい。この問題の対処法として、経験豊富なシステム・アナリストのヒアリングのノウハウをツールに蓄積しておき、これを利用して経験の浅いシステム・アナリストでも適切かつ効率的に、もれなく要求をヒアリングすることが考えられる。

本ツールは、経験豊富なシステム・アナリストのノウハウの蓄積情報を知識データベース化しておき、具体的なヒアリングの局面に応じたヒアリング・プランを生成し、かつ、ヒアリングの実行の支援を行う機能を提供する。

System Integration Fundamental Technology : Supporting Tool for Interview in Requirement Analysis  
Teturo Koyama, Kazuaki Hatano  
Japan Information Processing Service Co., Ltd.

#### 3 ヒアリング・プランの生成

本ツールを用いたヒアリング作業は、質問内容を階層構造で定義したヒアリング・プランを利用して行われる。ヒアリング・プランを生成する過程は、図1.に示すように、まず、ヒアリング内容を項目別に部品化したプラン原型の作成と登録を行う。この作業を繰り返すことにより、経験豊富なシステム・アナリストのノウハウがプラン原型群としてツール内に蓄積される。

次に登録したプラン原型群を階層構造に組み合わせ、ヒアリング生成モデルを作成する。これは質問すべき内容を業種や分野にかかわらずすべて含んだものである。そこで個別ヒアリングに対応するため、プラン生成モデルから、個々のヒアリングに適合したプラン原型のみを抽出し、実際に用いるヒアリング・プランを生成する。

以下、それぞれの過程の機能について述べる。

##### • プラン原型の作成

実際のヒアリングにおいて聞き出す内容をヒアリング項目別に分けて格納したものである。プラン原型内にノードと呼ばれる個々の質問内容を格納したものが階層構造に定義される。ノード内には質問内容だけでなく、得られた回答からヒアリングの流れを制御する情報も含まれる。

##### • プラン生成モデルの作成

各プラン原型を実際のヒアリングの流れに合うように、プラン生成モデルを定義する。作成したプラン原型群を階層構造に定義することで、各プラン原型にヒアリング作業時に聞き出す順番を付加することができる。したがってプラン生成モデルの作成は、ヒアリング・プランを生成するための下地となる。

(このシステムは協同システム開発株式会社を通して、情報処理振興事業協会(IPA)の委託のもとに開発されているものである。)

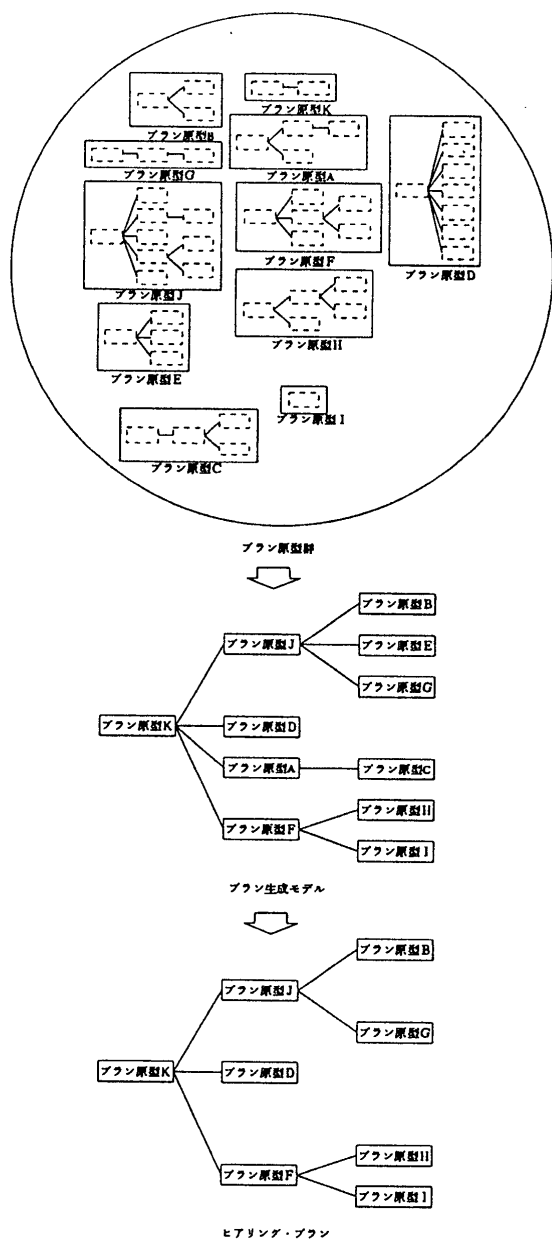


図1. ヒアリング・プランの生成

- ヒアリング・プランの作成  
 プラン生成モデルには様々なヒアリング対象に関する質問内容が含まれている。実際のヒアリングでは顧客の業種や分野によっては不必要な内容をあらかじめ削除しないと効率的なヒアリングは望めない。そこで、あらかじめ、顧客の業種や分野といった既知情報と、それに対応

する不必要なプラン原型との関係をルール付けておき、プラン生成モデルからそれぞれの顧客に合ったヒアリング・プランを生成できるようにしている。

#### 4 ヒアリング・プランの実行

ヒアリング作業はヒアリング・プランに基づき自動的に質問項目が提示されるので、それに対する回答を入力することで行われる。入力された回答からツールが次に聞くべき項目を判断して新たな質問を提示する。このような一般的なヒアリング方法以外にも、ヒアリング・プランを途中から実行することで部分的なヒアリングを行ったり、ヒアリング・プランの実行状態を保存することで、次のヒアリングで先に行ったヒアリングの結果を反映させることも可能となっている。

#### 5 今後の課題

今後の課題として、以下のような項目があげられる。

- ヒアリングの流れの動的な変更への対応  
 実際のヒアリングでは、事前に想定したヒアリングの流れ通りに進行せず、話題が予定外の方向に変わることがありうる。こういった場合の対応方法として、ヒアリング・プラン実行の途中でヒアリング・プランを動的に変更可能とする機能が準備できれば、本ツールの利用価値はさらに高まると考える。
- ヒアリング結果の分析・整理  
 本ツールでは、ヒアリング結果に対する分析は行っていない。しかし、本ツールを用いて得られた情報を整理・分析できる機能が加われば、さらに有効なツールとなると考える。

#### 参考文献

[1] 大須賀節夫他 知識の獲得と学習, オーム社 (1986).  
 [2] 日本電子計算(株) CSRL 機能説明書 (1988).