

のマッチングを行う。この際に使用する危険度の評価基準は弊社内にて定めた基準値を適用している。

3. 2 活用方法

仕様発散防止 QFD による各評価結果は、プロジェクトリーダーおよび上長にて、問題なくシステム開発が実施しているか否かを把握するために役立つ情報として活用できる。但し、仕様発散防止 QFD で示す個々の数値自体に特別な意味を見出しているのではなく、算出した数値全体を相対的に捉えた場合に特質している箇所に課題が潜んでいると考え、早期に原因追求と対策を検討することが肝要。

現在、弊社においては開発難易度評価結果の値が 500 点以上の機能については重点体制を検討するように推奨している。

もう 1 つの重要な活用方法としては、仕様締結など言葉上では漠然としすぎる内容に関するオーソライズを同じ指標上で議論するための資料として利用可能。また、当時の決定結果を導くに至った理由が資料として記録されるので、万が一顧客および開発担当に変更が生じた場合でも以前の決定事項の証拠として有効利用できる。

4 適用事例

某通信サービス会社における顧客管理システム構築の際において仕様発散防止 QFD を適用した事例を紹介する。

システム構築にあたっては顧客および開発者側メンバが同じ指標のもとに仕様検討を実施することは決まっていたが、やはりこのプロジェクトにおいても、他プロジェクト同様当初の見積りを実施したシステム化対象範囲を超えた仕様が増大してきた。その対応として、顧客の業務遂行上必要な機能の絞込み方法に本報告で紹介した仕様発散防止 QFD を適用した。

5 適用評価

プロジェクト立ち上げ時に、詳細な仕様検討を顧客と開発側にて実施するが、その要求仕様に対してシステム化対象決定時の判定資料として仕様発散防止 QFD を利用した。

仕様発散防止 QFD には実施すべき業務/機能に対してその重要度が数値化されて優劣が明確になっており、さらに開発を実施するにあたっての開発難易度も加味した数値も算出されていた為、機能の絞込みを実施する顧客との折衝時にそれほど抵抗を受けることなくシステム化範囲の絞込みを実施することができた。

また、システム化範囲決定後、詳細な仕様は基本設計以降で決定していくことになるが、この際にもやはりシステム化範囲の絞込みと同様、仕様発散の兆しが見えた。そこで、仕様発散防止 QFD のもう 1 つの利用方法である継続的なマイルストーン管理により、顧客との仕様打合せの項目内容の順序に関しても、「重要度」「危険度」の高い業務/機能に関する懸案事項や問題点の解決の優先順位を上位に設定することで、限られた時間内で効率良い打合せを設定しながら作業を進めることができた。

6 今後の課題

今回紹介した仕様発散防止 QFD の適用に関しては、弊社内でもまだその運用実績は浅く、それほど多くの実績データを取得するに至っていない。そこで今後の課題としてはできるだけ多くの実績データを収集し、分析した結果から現在の境界値(500 点)だけでなくもっと木目細かい単位での警告を示唆することが必要だと認識している。

また仕様発散防止 QFD の縦項目に記載している業務/機能の粒度についても、現時点では粒度を揃えて列挙する程度しか規定できていない為、より精度の高い重要度や危険度を算出する為の粒度の考え方を明確化する必要があると考えている。

最後に、今回紹介した仕様発散防止 QFD は冒頭でも話したようにプロジェクト管理を目的とした手法である為、第一ステップとしての管理者が状況把握をする目的はある程度達成できたと考えても良いが、課題や問題発生を認識した後にどのように的確に対応できるかが、次のステップへのハードルとなる為、それらに対する画期的な施策を導き出すべく是非継続検討を実施すべきであると考えている。

参考文献

- [1]品質展開入門 赤尾洋二 著 (日科技連出版社)
- [2]品質展開法(1) 大藤正、小野道照、赤尾洋二 著 (日科技連出版社)
- [3]品質展開法(1) 大藤正、小野道照、赤尾洋二 著 (日科技連出版社)
- [4]QFD ガイドブック 大藤正、小野道照、永井一志 著 (日科技連出版社)