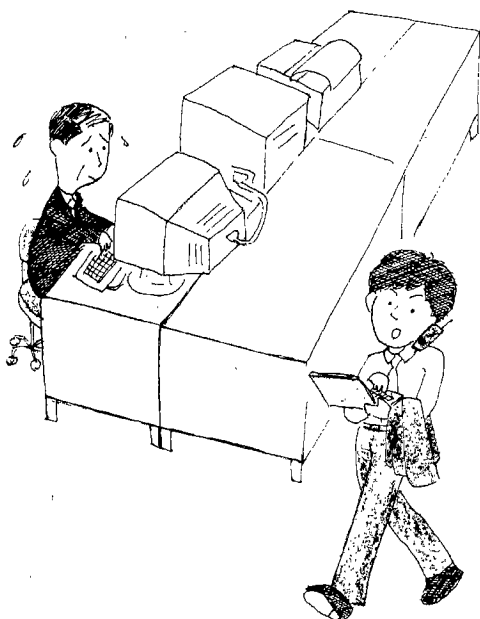


SE の 知恵袋

野地 俊毅
妹尾 稔

新日本空調(株)
名古屋商科大学



第7回 何でもかんでもシステムエンジニア(SE)

コンピュータの素人にとって、SIほど頼りになる存在はない。“君が困ったら何でも相談したらいい”と、私が情報関係の部署に配属になったときの、上司の激励とも助言ともとれるこの言葉を今でも覚えている。

それから、幾年月、最近になって、この言葉の意味がやっと理解できるようになってきた。

巧みな言い訳

プログラムにしる、システムにしる、外部へ開発を発注するとき必ず発生する問題がある。

“追加機能が後から後から出てきて結果として、予定より期日が延び、追加費用が発生する”

メーカー曰く、御社のご指示事項(仕様)と弊社開発担当者の理解にギャップがあり、結果的に現状の状況を呈している。

この説明は、実に巧い!

この真意は、メーカーが一方向的に悪いというわけではないので、了承してほしいとのニュアンスが見え隠れしている。

ユーザからすれば、問題の本質は、メーカー側にその責任の大半があるといっても過言ではない。

作業に入るとき、(発注者が素人でもあり)要望を深く聞き出しもせず、真意が伝わらないまま着手してしまい、結果的にプログラムを何度も作り直さなければならないことが日常茶飯事のように起こる。

さらに、何ができて何ができないかをはっきりさせなければならないのに、うやむやに説明されたため作業の修正が多発し、結果的に不用品(プログラムなど)の山となる。

さらに恐ろしいことに、作業を協力会社に丸投げされていることがあり、ユーザ側の内情が十分に伝わらず、請け負い者の独善的思考で事が進み、保守、メンテの複雑なシステムになっていることも多々あり、改造不能な事態も発生する。

メーカーは助け人

これらは、問題の一端ではあるが、重大な意味を持っている。すなわち、発生している問題の因果関係がユーザにとってブラックボックスになっていることである。

ここで先の上司の言葉を思い出してみよう。

実に含蓄のある言葉“困ったら何でも相談したらいい”とは、ユーザ側は困っている人であり、メーカー側は助け人の関係で成り立っている暗黙の世界となっていることである。

したがって、メーカー側の言い分は絶対であり、むしろユーザ側でクレームを出すのは、素人の分際で、のよう

に聞こえるのは筆者だけであろうか？

メーカーへの苦言のような話になって恐縮ですが、よいところも多々ある。このあたりが、さすが上司の“お言葉” なのでしょう。

個人対個人のビジネス

特に、SIの技術者の対応の早いことと、ユーザに不安感を与えないことに関しては天下一品であろう。

さらに、担当者個人のスキルで仕事を進めているので、会社という威圧感がなく、しかも“会社臭” が感じられない。

そのようなこともあって、営業・技術に関係なく気軽につき合える雰囲気醸している。

ユーザ側は、新入社員でも新規配属者でもすぐにソフトの開発業務ができると錯覚させてしまう状況が作られている。

旧来の重厚長大型で育ったオールドSEにとっては、晴天の霹靂へきれきともいえる事態である。何しろ、入社したときから、FORTRAN・COBOL・Basicと格闘し、大コンピュータメーカーの研修所で汗を流してきた、若いときの残像が鮮明に残っているわけですから、そんなに気軽に“この分野”の仕事ができることは、大変喜ばしいと思いつつ、アンビリーバブルとも感じているわけである。

1枚の帳票

IT時代に突入した今日、この個人対個人の仕事の進め方を中心としたビジネススタイルこそ、ユーザに対する問題解決型いわゆるソリューションビジネスとしてのその地位を確かなものとしつつある。

ソリューションビジネスでは、成果に対する対価は絶対的ではなく相対的、言い換えるとユーザ側の価値観により決まってくるといえよう。

数万ステップのプログラムより、EXCELで作った1枚の帳票の方が価値を生む例はいくらでもある。

この価値観をどのようにユーザからメーカーに伝達するかが、大変重要となってくる。

すなわち、ユーザは発注者としての高い見識、技量が必要となってきた。一昔前の一括お任せスタイルは通用しない。

メーカー側も発注者の意図を十分汲みとれる能力、経験、洞察力を有する社員教育が不可欠といえよう。

個人対個人の能力でビジネスが進められるIT社会では、社員1人1人の成果が会社の業績(ユーザ、メーカーとも)を大きく左右する事態となってくる。

このことは、一見矛盾した考えとも思えるが、実は正しい姿であろう。現代のビジネスの世界でコンピュー

タほど簡単に使えて役に立つツールはない。

これこそ、新入社員でもベテランに互して、すぐにビジネスができるようになってきたゆえんである。

コンピュータは、真面目にしかも正しい論理・思考を持つ人にのみ有効な成果を与えてくれる機械である。

感・度胸・情実それに訳の分からない“経験”だけを御旗にしてビジネスを進める人々には何ら役立たずの代物である。

30年以上前から続いている デジタルデバインド

反応の遅い筆者は、ここまで筆を進めてやっと気がついた！

昔から、コンピュータに関連する分野のユーザもメーカーも、このことを知っていて、知らないふりをしていただけなんだと。

知っていることは大変なアドバンテージであること、人に教えるのは面倒くさいこと、さらに米国流のマニユアルの分かりにくいことなどで、大多数の人々がコンピュータを活用しきれないで過ごしてきた。

コンピュータ関係者は、情報に関する特権階級として仕事に付加価値をつけ、さらに自己満足に浸っていた。そのため、今騒がれている“デジタルデバインド”が、我が国では30年以上前から続いていたといっても過言ではなからう。

パソコンの高性能化に伴い、デジタルデバインド解消の 때가きたといえる。簡単な操作、使いやすいソフト、豊富なアプリケーション等々、誰でも数カ月の自己研鑽でかなりの使い手になれる環境となっている。

いよいよコンピュータを使いこなす時代に突入してきた。

このことは、非常に意義深い出来事である。結論からいえば、すべての会社のワークスタイルやビジネススタイルを一変させ、本物のコンピュータ社会となるような予感がする。

有効で無駄のないソフト、システムを開発してくれるSIを選別し、最少のリソースで成果を上げる競争になってきている。

我々ユーザ側として、“一括お任せスタイル”には決して戻らないし、何でもできるSIさんには“理不尽な追加機能”を発生させないよう努力するつもりである。

ユーザに負担をかけない本物の“何でもできるSI”に乾杯！

(平成12年9月5日受付)