

# 「あるある診断ツール」による課題の可視化と収集データの分析事例

室谷 隆  
TIS株式会社  
Muroya.takashi@tis.co.jp

## 要旨

昨年のソフトウェアシンポジウムにて、『「保守あるある診断ツール」による保守課題の可視化事例』というタイトルで、ツールの検討過程、コンセプト、使い方の知見などを紹介させて頂いた。その後運用主体の業務を診断する診断項目を作成、使い勝手の改善を行ない、2016年未までに220PJ(565名)に適用し、約13万件のデータを得た。この診断結果データの分析を行い、興味深い知見が得られたため事例の追加報告として発表する。

### 1. ツールの概要

「あるある診断ツール」はセルフアセスメントツールの一種であり、以下の特徴を持っている。

1. 短時間(約30分)で実施可能
2. 生産性や品質の低下を招いている問題事象をチェックするだけ
3. 保守/運用を特徴付ける8つの視点を持つ

### 2. 設問の特徴

世の中に存在するセルフアセスメントツールは、アセスメントモデルのプラクティスが実施できているかを直接問うものが多く、プラクティスを理解していないと回答が難しく、時間がかかるものであった。

このため、設問の内容を、「共通フレーム 2013」のタスクや「SPEAK-IPA」のプラクティスを身近で発生している問題事象に変換することで回答し易くした。[1]

### 3. 利便性の改善と適用範囲拡大

保守PJへ本ツールを展開する過程において、運用主体のPJや顧客から、運用版設問の作成要請があった。設問内容を検討した結果、ITILのプロセスを参考にして作成、展開した。また、利用者から30分で終了できなく、使いづらいとの意見も多く寄せられたため利便性を向上させるよう変更を行った。

### 4. データ分析結果

全診断の内、直近のデータ(2016年度上期実施分)48PJ, 268名, 約6.8万件を分析した結果、当初目論見通りの効果が確認でき、更に以下の知見が得られた。

#### 1. 定性分析結果

経験則として認識されている保守課題が、分析結果からも裏付けられた。

- ・属人化、有識者不足
- ・ノウハウの蓄積がない
- ・計画外作業(突発作業)が多発等

#### 2. 定量分析結果

設問毎の平均値を横軸に、回答者別の標準偏差を縦軸にして、散布図を作成し、ゾーン分けして分析。

- ・Aゾーン:  
課題感が低く(高い平均値)、PJ間で差異が大きい
  - ・Bゾーン:  
課題感が低く(高い平均値)、PJ間で差異が小さい
  - ・Cゾーン:  
課題感が高く(低い平均値)、PJ間で差異が小さい
  - ・Dゾーン:  
課題感が高く(低い平均値)、PJ間で差異が大きい
- PJの優れた事例の横展開で、改善がスムーズに進むDゾーンに多くの課題が集まっている事が分かった。今後、この事例の横展開を、保守/運用の標準プロセスの構築と合わせ、エンハンスメント(保守)革新という活動を進めて行く事となった。

### 参考文献

- [1] 1. 独立行政法人 情報処理推進機構 技術本部  
ソフトウェア・エンジニアリング・センター編、  
共通フレーム 2013  
2. 独立行政法人 情報処理推進機構 技術本部  
ソフトウェア・エンジニアリング・センター  
SPEAK-IPA (Rev.1.0.2.0)