

「品質スキルの醸成による現場力底上げ」 の施策

2011年11月2日

(株)富士通アドバンスソリューションズ

前原 貴子

1. 背景
2. 問題
3. 品質状況調査
4. 仮説
5. 検証
6. 解決策
7. 結果
8. 今後の課題・展開
9. まとめ

1. 背景



30分システムダウン

悪い評判



品質状況

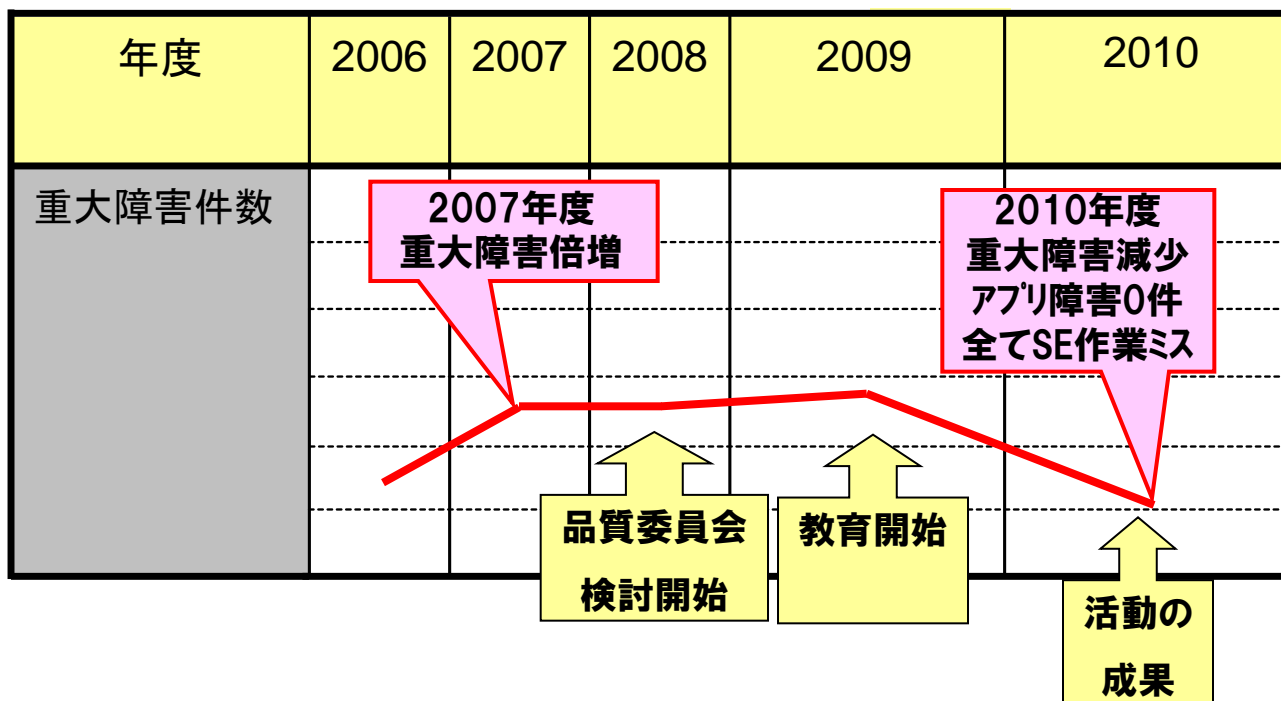


図2. 1) 重大障害発生推移

3. 品質状況調査

(1) 調査方式



ヒアリング方式

生の声や背景を聞き出し仮説を導く

アンケート方式

統計的に有意であり全社傾向が分析できる



(2) ヒアリング方式

① プレヒアリング

仮説を導く

② 本ヒアリング

仮説の正当性を検証する

(3) 共通ヒアリングシート

① 品質マインドヒアリングシート

インタビューの能力により質問内容に差が出ないようにする。

② ヒアリング分析ワークシート

インタビューによる気づきと仮説を導くことを目的とする。

**顧客の品質意識とSEの品質スキルには
大きな相関関係がある。**

- 1. 顧客の品質意識が高いとSEの品質スキルも高い。**
- 2. 顧客の品質意識が低いとSEの品質スキルも低い。**

5. 1 若年層のスキル

若年層：1～5年の経験者

顧客の品質意識に関わらず品質スキルは低いと自覚している。①②

		SEの品質スキル	
		低い	高い
顧客の品質意識	高い	①50%	③0%
	低い	②50%	④0%

表5. 1)若年層分布(人数)

5. 2 中堅層のスキル

中堅層：5年以上の経験者

(1) 顧客の品質意識が高いとSEの品質スキルも高い。③

(2) 顧客の品質意識が低いとSEの品質スキルも低い。②

品質スキルは、職場環境に依存する部分がある。

		SEの品質スキル	
		低い	高い
顧客の 品質意識	高い	①12%	③48%
	低い	②24%	④16%

表5. 2)中堅層分布(人数)

5.3 重大障害の傾向分析

顧客の品質意識と本人の品質スキルの両方が高いと重大障害は発生しない。③

一方が高いだけでも重大障害は少なくなる。①④

		SEの品質スキル	
		低い	高い
顧客の 品質意識	高い	①23%	③0%
	低い	②62%	④15%

表5.3)2007年度重大障害分布(件数)

5. 4 結論



若年層

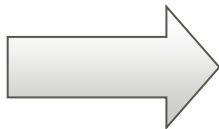
- 顧客の品質意識に関わらず品質スキルは低いと自覚している。

中堅層

- 顧客の品質意識が低いとSEの品質スキルも低い。
- 顧客の品質意識が高いとSEの品質スキルも高い。

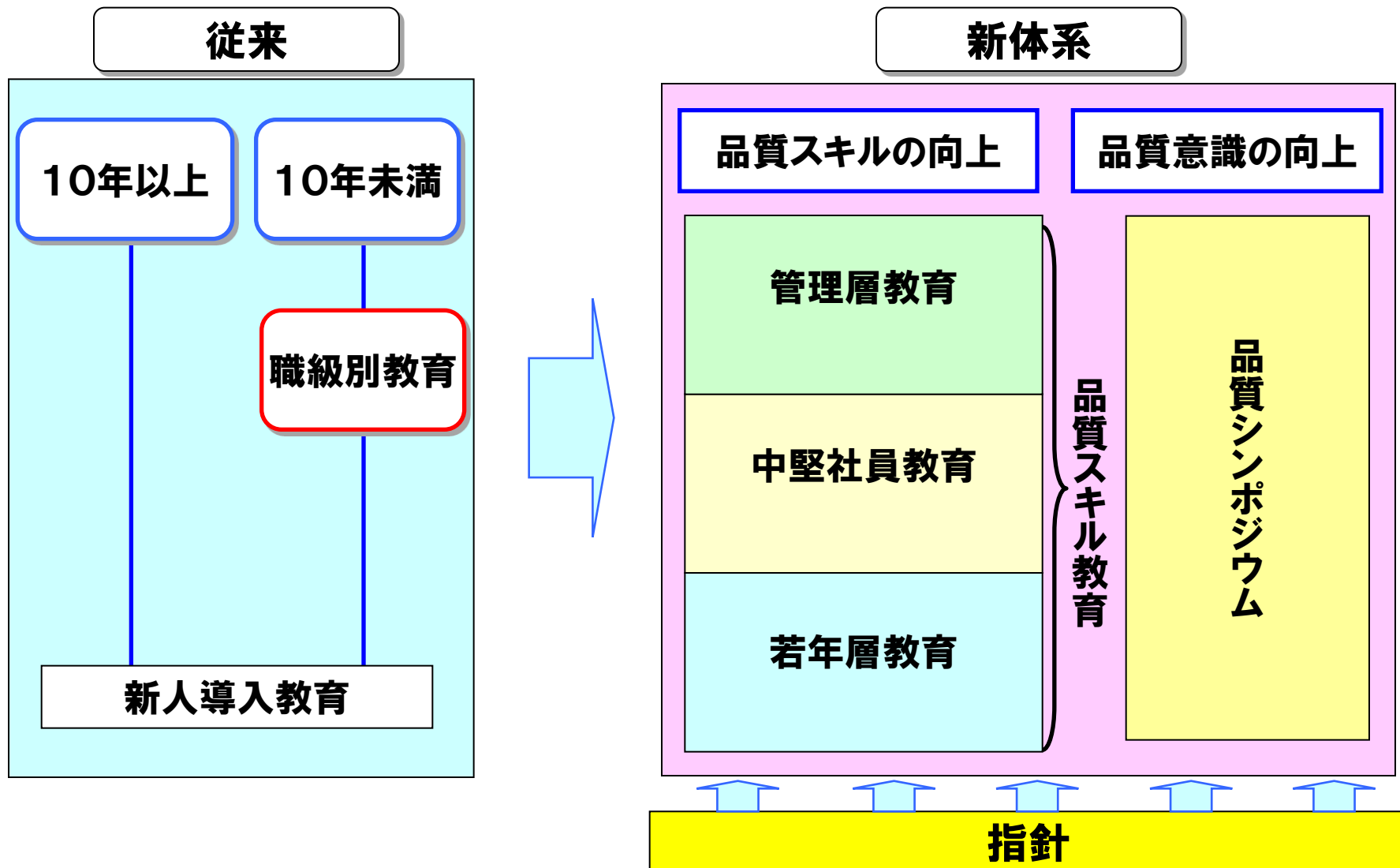


1. 重大障害を減らすため、SEの品質スキルの向上が必要である。
2. 品質教育は、階層別を実施すると効果的である。



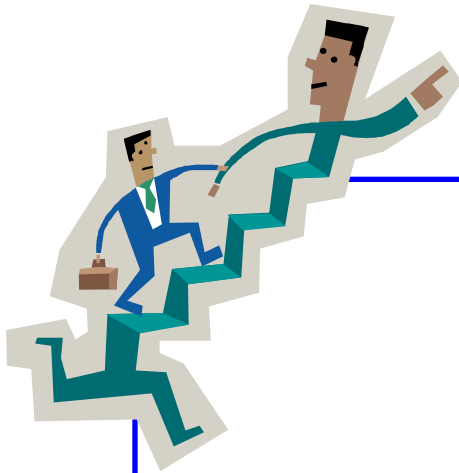
6. 解決策

6.1 新しい品質教育体系の検討



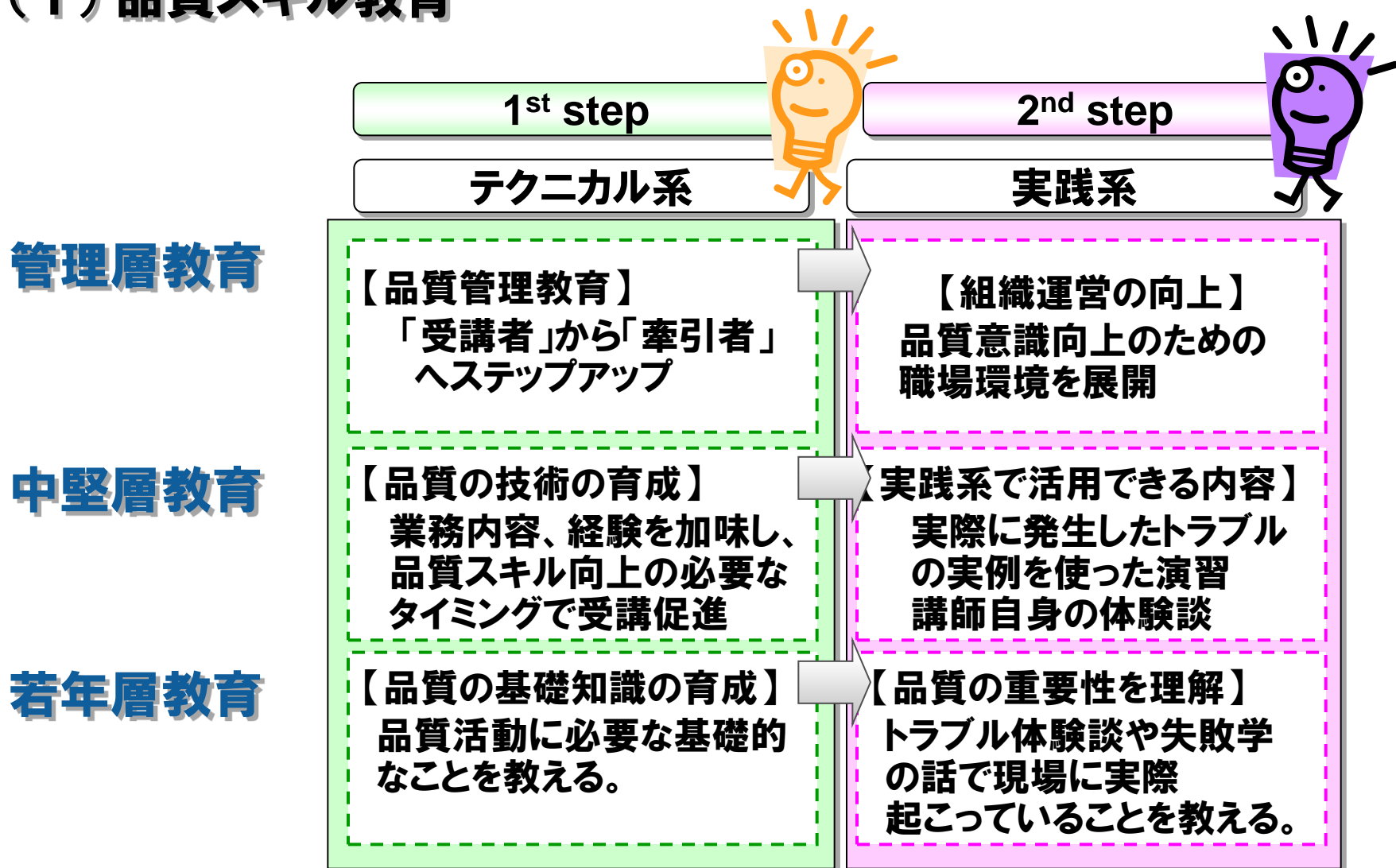
6. 解決策

6. 2 課題の解決策



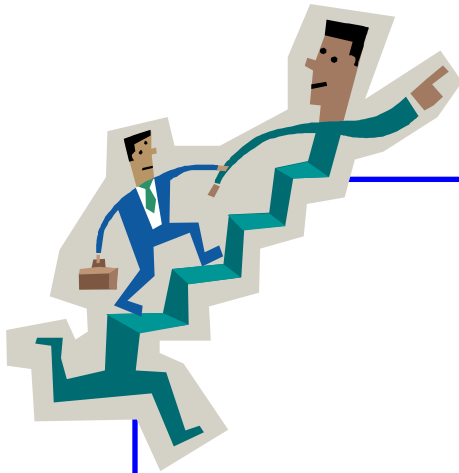
品質スキルの醸成

(1) 品質スキル教育



6. 解決策

6. 2 課題の解決策



品質意識の醸成

(2) 品質シンポジウム

品質意識・スキル向上のため、各部門の優秀論文の発表、外部の有識者による基調講演、およびツールの紹介等を目的に開催



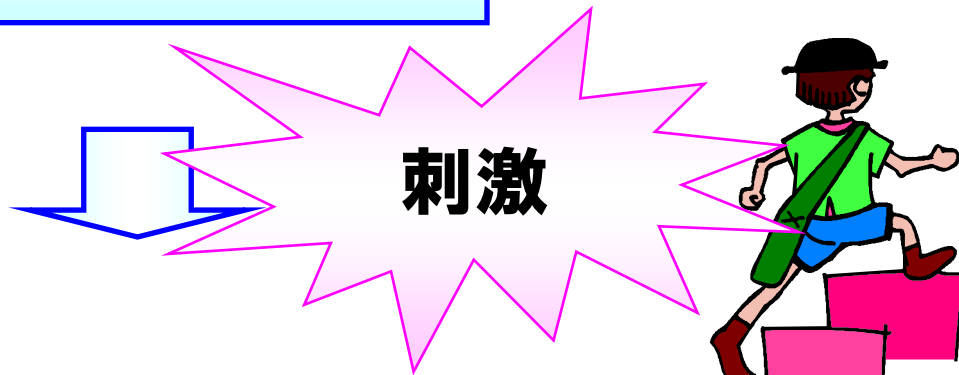
品質意識向上のための改善点

テーマ	その年の品質に関わるトピックス
コンテンツ	成功事例を必ず選定
運営面	質問者を置いて質問しやすい雰囲気を作る

(3) 指針を示し、社員の品質向上意欲を高める。

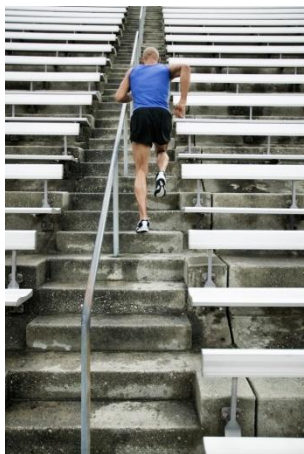
会社側

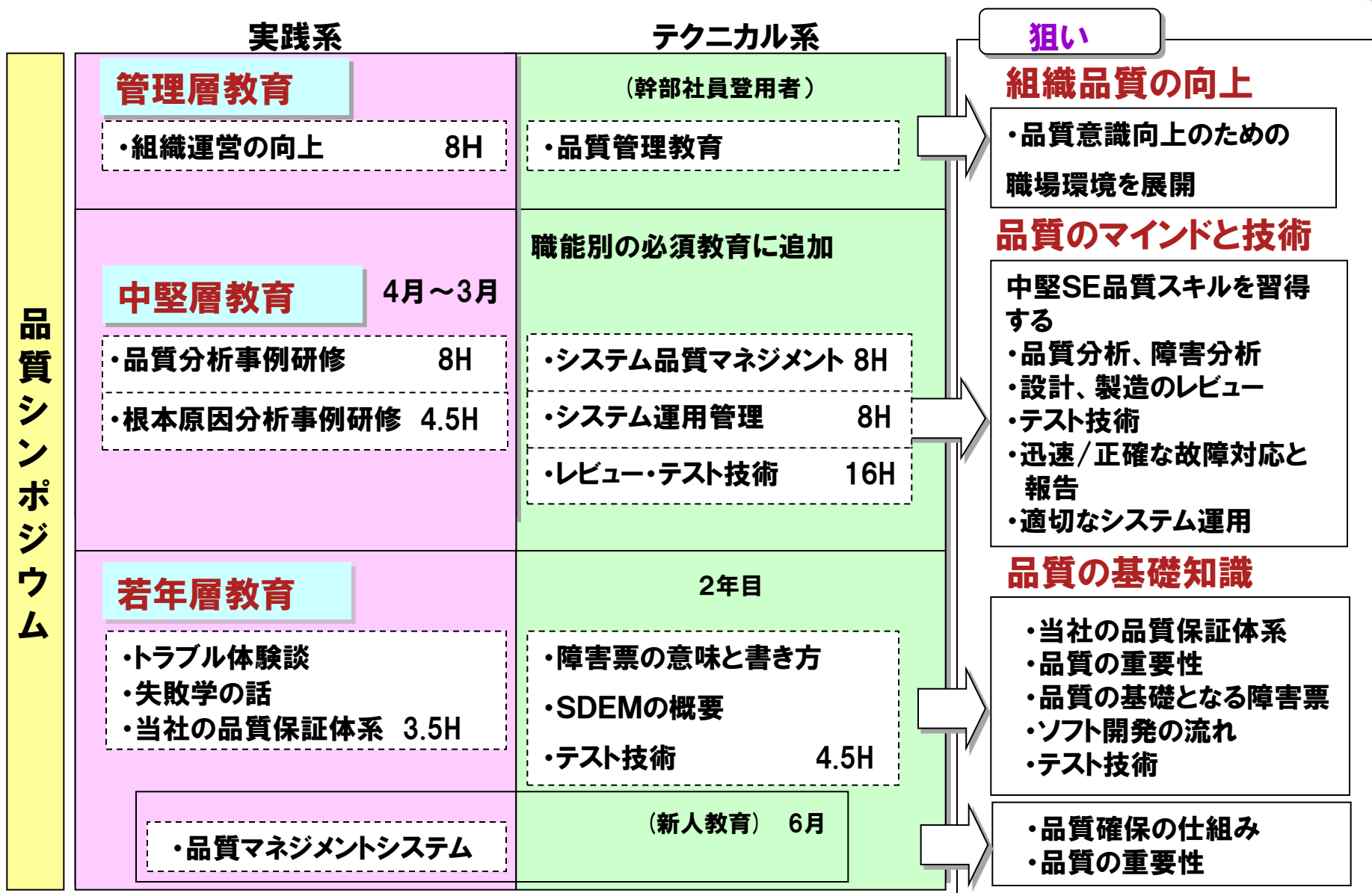
指針の作成



社員側

自己啓発

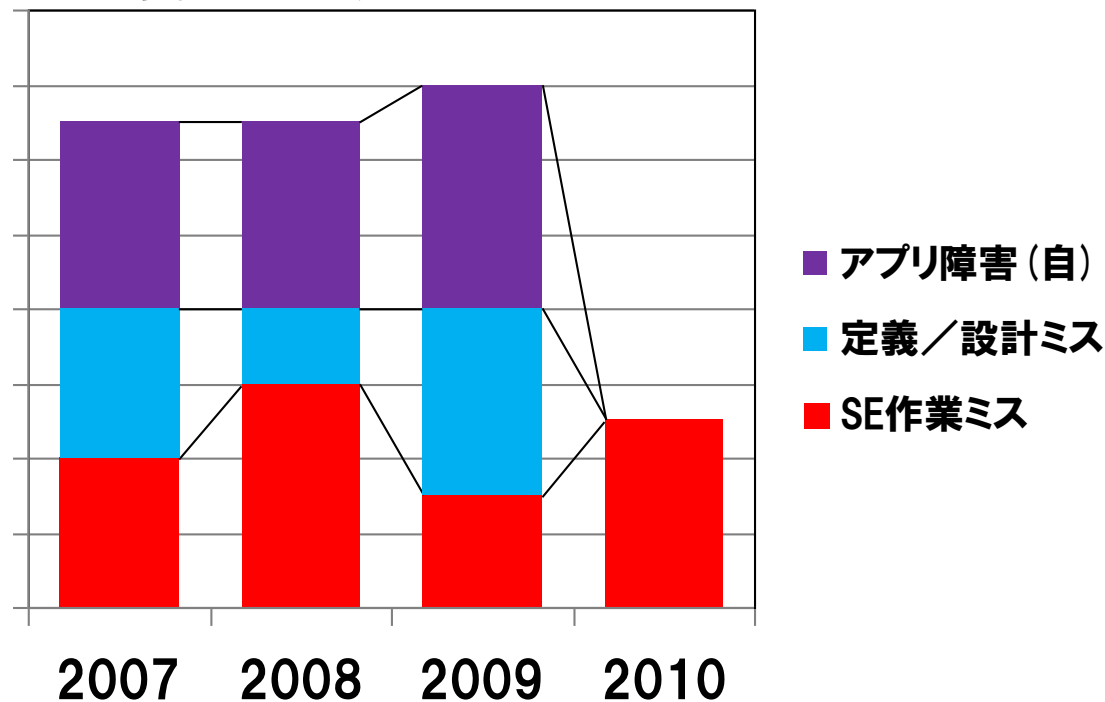




7.1 障害の減少

⇒	アプリ障害	0件
⇒	定義／設計ミス	0件

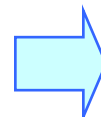
自責トラブル発生原因の推移



7.2 受講者アンケート結果

(1) 品質スキル教育

(a) 若年層



概ね良好

(b) 中堅層



4.27-4.75 (最大5)

(c) 管理層



70%以上
大いに役に立つ
役に立つ

(2) 品質シンポジウム

成功事例が最も評価される
事例を学びたいという意見が多い

7.3 受講者フォローアンケート

◎受講者フォローアンケートを品質分析事例研修実施後
3か月後に実施

評価観点	アンケート結果
知識	80%
行動	50%
意識	60%

表 7.2 受講者フォローアンケート結果

(1) SE作業ミス撲滅への取り組み



施策の検討

(2) 教育コースの追加



“運用・保守にかかわる品質”

“基盤作業にかかわる品質”

9. まとめ

(1) 問題

重大障害の増加

(2) 品質状況調査

ヒアリング方式

(3) 解決策

(a) 品質スキル教育

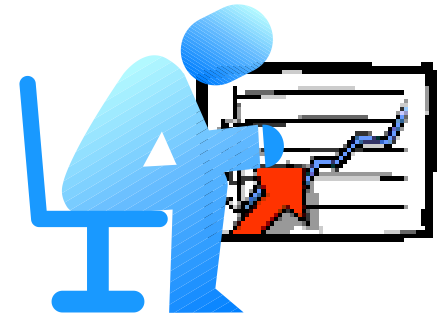
(b) 品質シンポジウム


(c) 指針の作成

(4) 効果

アプリ障害 0件

定義/設計ミス 0件





FUJITSU

shaping tomorrow with you