

「保守あるある診断ツール」による保守課題の可視化事例

室谷 隆
TIS株式会社
Muroya.takashi@tis.co.jp

要旨

近年のシステム開発は、既存のソフトウェアに追加、改修するといった保守開発が大半であり、生産性や品質の向上に向けたプロセス改善のニーズが高まっている。

プロジェクトの課題を可視化する方法としては、CMMIなどのアセスメントや、IPA/SECが提唱しているSPIN³CHなどがあるが、課題を導き出すための専門家が必要であり、時間、コストも掛かるのが通常である。

このような背景の中、私達は保守開発の課題を短時間で見付け出すためのツールを作成し、適用した。その結果、保守の課題を可視化するツールとして有効であると認識した。またその使い方に関しても興味深い知見が得られたのでここに事例を紹介する。

1. ツールの概要

今般作成し、社内で適用した「保守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. 保守開発を特徴付ける 8 つの視点を持つ

1.1. 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、設問の内容を身近で発生している問題事象とすることで回答し易くした。[1]

1.2. 保守開発を特徴付ける 8 つの視点

保守開発は新規開発とは違い、修正箇所は少ないが、その影響調査とテストに工数が掛かるといった特徴を持っている。この特徴を踏まえ、以下の 8 つの視点(プロセ

ス)で保守を捉えた。

1. 依頼/受付
2. 要件定義
3. 影響調査
4. 設計
5. コーディング/単体テスト
6. 品質確認テスト
7. リリース
8. 運用

2. 適用結果

社内のいくつかの保守開発に適用した結果、以下の知見を得た。

- PJの課題が明確になり、改善策が立案可能
- 改善の前後比較で改善効果を可視化
- PJ内の立場が違う要員で比較し認識齟齬を可視化
- 同一部門内でのPJ比較により、改善策事例の取得
- 他部門と比較し弱い所、強い所を可視化
- お客様と比較し認識齟齬が判明。改善対応箇所の可視化と改善策への合意形成により、顧客満足度の向上効果も見込める

これらの知見は、本ツールが課題を可視化するだけでなく、お互いの認識齟齬を解決するコミュニケーションツール、改善効果を確認できる定点観測ツールとしても活用でき、保守のプロセス改善に有効なものであると認識できた。

本ツールはその仕組み上、主観に基づいた結果が可視化されるため、客観性に欠ける面が有り、他社や他部門等大きく異なる環境下で作業している人との比較には向いていない。しかし同じ部署や同じ環境下で働く人に対する定点観測ツールとして大きな効果が期待できる。

参考文献

- [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、プロセス改善ナビゲーションガイド～自律改善編～、2013