

# プロセス改善とは

## このセッションの概要

1. このコースの目的
2. プロセスを見つめる
3. プロセス改善を見つめる
4. プロセス改善のパターン



## このコースの目的(基本としては)

- ・プロセス改善推進者の役割を理解する
- ・プロセスというものが何なのか、先入観にとらわれず、きちんと理解する
- ・現在行われているプロセスを理解する視点を確立し、その良し悪しや改善可能性を判断できるようにする
- ・プロセスをより良いものにしていくための着眼点と知識、スキル(の獲得の方向性)を身につける

## 参考

### トラブル原因の半分が「うっかり」

「ミサイル発射情報、当地域にミサイルが着弾する恐れがあります」。6月30日午後4時37分、福井県美浜町全域に緊急放送が響き渡った。

原子力発電所が狙われたのか――。屋外の防災無線58基からの「誤報」に、住民は一時騒然となった。

誤報は、津波や地震、ミサイル発射などの緊急情報を全国の市町村に送る消防庁の「全国瞬時警報システム(J-ALERT)」を通じて伝わった。美浜町の職員が消防庁の指示でJ-ALERTの受信装置を修理した直後だ。

原因は、動作確認に使った試験用の警報データの消去漏れだ。受信装置に残った警報が修理後に流れた。消防庁とJ-ALERTの開発ベンダーが作成した修理手順に抜けがあった。実はJ-ALERTは「訓練です」といった音声で始まる訓練報を流せる。これなら誤って放送しても影響は小さい。ところがなぜか本物の警報を使ってしまった。

美浜町のケースは他人事ではない。パラメータ変更を忘れた、切り替え時の設定を誤った、運用操作を間違えた、といった「うっかりミス」によるトラブルが相次いでいる

この3か月だけ見ても、6月12日にはNTTドコモがモードのメニュー表示順序を決める入札システムの金額表示設定を誤り、落札30分前から非開示にするはずの入札額を落札直前まで公表してしまった。6月2日に山形県で基幹ネットワークに異常が起きて100種類の行政システムが使えなくなったのは、通信機器の部品を交換する際の設定ミスだった。

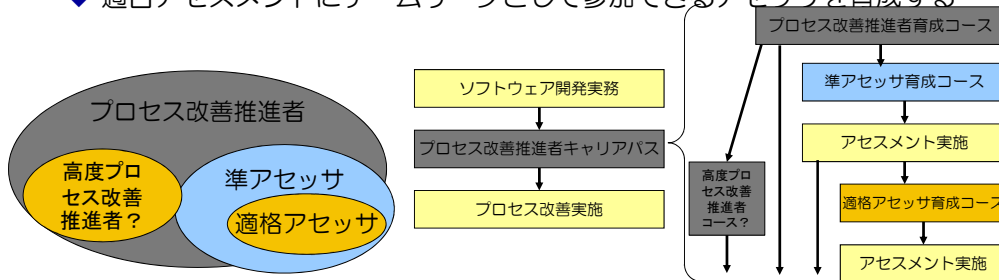
「8年ぶりの作業だったため、責任者の私を含め十分な確認ができなかった」。5月19日にATM障害を起こした住友信託銀行の岡崎健一システム推進部長は、悔しさをにじませる。原因はトラブル前日のシステム変更漏れだった。6月から900台の営業店端末を順次刷新するのに伴う事前作業だ。営業店端末の登録作業は正常に完了したが、勘定系システムに接続する端末数の設定値を増やし忘れた。新旧端末の並存期間は端末数が一時的に増える。にもかかわらず上限値を見直さなかった。

5月12日には三菱東京UFJ銀行のシステム統合に伴う切り替え作業のミスにより、一部カードがセブン銀行で使えなくなった。同日に京浜急行電鉄の電車が緊急停止したのは、地震速報の受信装置の設定ミスでテスト報を本物と誤ったのが原因だった。

(大和田 尚孝=日経コンピュータ) [2008/09/29]

## このコースの目的(具体的には)

- ◆ プロセス改善推進者育成コース
  - ◆ プロセス改善活動を牽引する推進者を育成する
- ◆ 準アセッサ育成コース
  - ◆ 適合アセスメントにチームメンバーとして参加できるアセッサを育成する
- ◆ 適格アセッサ育成コース
  - ◆ 適合アセスメントにチームリーダーとして参加できるアセッサを育成する



## プロセスを見つめる

- ◆ よい製品とよい業務環境は、よいプロセスから生まれる
  - ◆ プロセス（広義のプロセス）の3大要素
    - ◆ 仕事の仕方（狭義のプロセス）： 手順ではない
    - ◆ 業務実施の上の技術： 製品の技術とは区別される
    - ◆ 人材スキル： プロセスを実施するのいろいろな特性と立場の人々
  - ◆ ソフトウェアのプロセスは他の業界と比べても課題が多い
- ◆ プロセス改善ナビゲーションガイド  
<http://sec.ipa.go.jp/publish/index.html#ent>



## プロセスを見つめる：そもそもプロセスとは何なのか？

(素朴な疑問1) きちんと定義され、実施を記録され、トレースできた形のもの「それ」がプロセス？

(素朴な疑問2) 作った方が良いに決まっているとされているプロセス作業生産物を滞りなくすべて作ることがプロセス？

## プロセスを見つめる：プロセスの「改善」の「良くない例」

### <例1>

(優等生的な言い方) 改善運動の少人数サークルを組織し、全社発表大会により、改善事例の相互交流を大規模に行い、表彰も行った

(悪口の言い方) 各サークルは、発表用の事例作成に専念した。発表上の改善が示せればよいとの傾向も生まれた

### <例2>

(優等生的な言い方) 全社品質管理システムを短期に導入し、文書化を全社一丸となって進め、設計書のお粗末なプロジェクト、検査報告書のないプロジェクトなどを一掃した

(悪口の言い方) 山のような文書ができたが、生産性は低下し、製品そのものの品質は改善もされなかったし、要員の士気は低下した



プロセスを良くすることとは何なのか落ち着いてよく考えてみる必要がある

## プロセスを見つめる：ソフトウェアプロセス

ソフトウェアは無形物(形がある有形物でないもの)であり、程度の差こそあれ**創造的に作らなければならないもの**と考えられている

- 定型的な手順をただこなせばよいというものではない

ソフトウェア開発・運用における**すべてのまとまりのあるプロフェッショナルな業務内容**を「プロセス」として理解することが行われてきた

- ✓ 「過程」とは異なる
- ✓ 「開発フェーズ」とは異なる
- ✓ **一過性のもではない**という視点が重要
- ✓ 「要求管理」、「設計」、「実装」、「試験」、「統合」、「プロジェクト管理」、「構成管理」などの業務区分がある

## プロセス改善を見つめる

### ◆ 改善推進者として

- ◆ それぞれの「プロセス」のいまある実態・本来の目的と向き合う

- ✓ いまやっていること、出来ていることをむやみに貶さない

- ◆ トータルな「プロセス」設計と向き合う

- ✓ プロセスは、手あたりしだいにやるのではなく、よりよい方策を構想し、準備し、実現することができるものだという確信を持つ

## プロセス改善のパターン

### ・プロセス改善の問題意識

- プロジェクト実施の上で、いつも同じような迷走を繰り返したくない
  - ✓ 業務のやり方をパターンかしてはどうか
  - ✓ 教訓を積み重ね、ノウハウを蓄積してはどうか
  
- プロセスの品質、コスト、工数、工期などを的確にコントロールしたい
  - ✓ コントロールするための仕組みを導入したらどうか
  - ✓ 新しい課題が含まれると、コントロールは完全とは言えなくなるが、無理だということでもない
  
- ✓ もっとよいやり方があるのではないか
  - ✓ 世の中のよいやり方を取り入れる
  - ✓ 適切な技術、自動化を検討し取り入れる
  - ✓ コミュニケーションを改善する
  
- ✓ 実績データ(品質の特性や工数に関するものなど)やデータ予測

## SEC BOOKで学ぶ

- ・なぜなに編 P74等を見てください