

## 保守業務小改善実施プログラムのご提案

2019年12月

システム企画研修株式会社

## 当ご提案の背景

昨今は働き方改革の残業規制強化等により、研修時間を確保することが極めて困難になっております。



他方、社員の能力強化の必要性は、ビジネス環境の変化によりますます大きくなっているのです。



この窮状を何とか打開しないと、どこの会社も社員もじり貧で、いずれ中国や米国の企業に淘汰されてしまいます。

- ▶ SZK（少しずつ刻む）シリーズは 研修時間を細切れにすることによって、**密度の濃い研修を業務時間の中にもぐりこませようとするもの**でございます。
- ▶ このご提案の研修で利用いたします手法等は、これまで**数多くの実践で有効性が保証されているもの**でございます。



## 保守業務小改善実施の意義

- ❖ 当プログラムでは、保守業務と称しますが、開発保守業務、エンハンス業務、へ港管理業務とも称される業務です。
- ❖ この業務は、開発保守系の業務の7-8割を占めるようになっていますが、「2025年の崖」と言われてしまうような問題含みの状態です。
- ❖ それは、もともと開発時に保守のことを考えていないアーキテクチャとなっているせいですが、その後の保守が諸制約の中で「行き当たりばったり」の対応を重ねた結果でもあります。
- ❖ そのため、改善すべき対象は、多少その業務の担当を継続してこられた方であれば、「ここを何とかしたいな！」と多数気が付いておられるはずで。
- ❖ そこで、このプログラムによって日頃認識されている問題点に対して小さな改善を積み重ねていただこうとするものでございます。
- ❖ このプログラムは、そういう小改善の場づくりをするものです。

# 保守業務小改善実施プログラムのご提案

## 1. 当プログラムの「目的・ねらい」(Why)

### (1) 当プログラムの実施目的

- 1) 保守業務のご担当に自己点検用の「エンハンス業務自己診断」チェックリストをご提供します。
- 2) これにより、ご自分の業務の問題点を認識いただきます。
- 3) 保守業務のご担当にご自分の業務を少しずつ改善する場を提供いたします。
- 4) 保守業務のご担当に改善の手法をご提示いたします。
- 5) 保守業務のご担当の自らの改善に対して講師がご支援いたします。

### (2) 当プログラムのねらい

- 1) 保守業務のご担当が、小改善を重ねることによって、毎日の業務を楽しくこなせるようになっていただきます。
- 2) 保守業務の品質向上によって、保守業務起因の障害も減らしていただくことが可能です。
- 3) お客様から「行き届いたサービスを提供いただいている」と言っていただけるようになります。
- 4) 保守業務のご担当間での情報交流が進みます。
- 5) 保守業務の職場が明るくなります。
- 6) お客様、御社、社員の「三方良し」を実現いただきます。

## 2. 当プログラムの内容 (What)

- ❖ 次頁をご参照ください。

## 3. 当プログラムのご対象者 (Where)

- ❖ ソフトウェア保守業務のご担当を対象とします。
- ❖ インフラ系のご担当も可です。
- ❖ 請負・準委任・派遣型での従事は不問です。
- ❖ 1クラス10人までとします。

## 4. 当プログラムの実施方法 (How)

- 1) 1回2時間で実施します。時間帯は自由に設定いただきます。
- 2) 御社内で実施いたします。場所をご準備ください。
- 3) 第2回から第4回までの間、研修時間の不足を補うため添削指導をいたします。
- 4) 講師に対する質問・相談も随時受け付けます。



## 5. 当プログラムの実施時期・期間 (When)

- ❖ 第1回～第3回の間隔は2週間以内としてください。
- ❖ 第3回と第4回の間隔は2か月を標準とします。
- ❖ 講師側と日程調整してください。

## 6. 当プログラムの担当講師

- ❖ 当面は上野則男が担当します。

## 7. 当プログラムの実施料金 (How Much)

- ❖ 研修料金は4回込みで90万円です(消費税別)。
- ❖ テキスト代、検討ガイド提供、添削指導料込みです。
- ❖ 第4回が人数の関係で2回になっても同一料金です。

お問い合わせ

システム企画研修株式会社

電話：080-1169-3667

mind-pc@newspt.co.jp

# 保守業務小改善実施プログラムのご提案

## 2. 当対策の内容 (What)

- ❖ 御社内での1回2時間の研修により実施させていただきます。

### 第1回 改善における「目的・ねらい」の重要性確認

- ❖ 花咲翁さんはポチが「ここ掘れワンワン」と言ってくれたので大判小判を見つけることができたのです。滅多やたらに掘っても宝は出てきません。
- ❖ 「目的・ねらい」を明確にすることは、「ここ掘れワンワン」をすることなのです。そのことを確認いただきます。
- ❖ ご自分の業務の現状を把握するための「自己診断チェックリスト」を提示します。



### 第2回 「目的・ねらい」設定演習

- ❖ 自己診断チェックリストの結果を参考にして、チーム演習のテーマを決定いただき演習を実施します。
- ❖ 個人はそれぞれが宿題で実施いただきます。
- ❖ 講師が添削指導をいたします。



### 第3回 解決策の検討演習

- ❖ 第2回のチーム演習で設定した改善目的に対する解決策を、チームで検討いただきます。
- ❖ 個人は、第2回後に設定したテーマの解決策を検討いただきます。
- ❖ 解決策のヒントは、講師が個別にご提供します。
- ❖ ここでも、講師は添削指導をいたします。



### 第4回 実践報告会

- ❖ 第2回・第3回の検討結果により、ご自分の業務を実際に改善していただきます。
- ❖ 標準2か月をおいて実践結果の発表をしていただきます。
- ❖ ご参加人数により分割実施いたします。



# 保守業務小改善実施プログラムのご提案

## エンハンス（保守）業務自己診断チェックリスト（一部）

エンハンス業務自己診断表

評価年月日	対象企業名	対象部門(システム)名	評価者

A. 対象業務別	B. マネジメント
0. まったくない	4. 完全に実施している
1. ほとんどない	3. 概ね実施している
3. ときがある	1. ほとんど実施していない
4. よくある、そのとおり	0. まったく実施していない

【自己診断表の入力方法】  
「評価項目」の説明を見て、「評価」の列に「対象業務別」(ピンク)と「マネジメント」(青)の選択肢を入力してください。  
いずれの選択肢も2はありませんので入力できません。

プロセス	業務区分	評価	評価項目
A. 対象業務別	02. 見積	4	01. ユーザに見積りが遅いと言われる
		3	02. 見積りに時間がかかる
		3	03. 見積りに工数がかかる
		3	04. ユーザに見積り根拠を納得してもらいにくい
		1	05. 確定見積の精度が低く、実際には工数が超過することがある
		1	06. 概算見積が予算のキャップになり、その後の確定見積に影響を与えることがある
		4	07. 見積りができる要員に限られる
		4	08. 見積り方法に個人差があり属人化している
		1	09. 見積った工数の算出根拠となる記録がない
		1	10. 見積った工数の算出根拠がPJ計画に活かされない
A. 対象業務別	03. 要件定義	3	01. 変更の目的が明確でない要件定義があり、後工程で問題になる
		1	02. 業務上の運用制約が検討されていない要件定義があり、後工程で問題になる
		1	03. 非機能要件が記述されていない要件定義があり本番で問題を起こしたことがある
		1	04. テストの方針が明確でない要件定義があり、後工程で問題になる
		1	05. 移行方式(リリース)の基本条件が明確でない要件定義があり、後工程で問題になる
		3	06. 要件定義時に周辺システムとの関係性がわからず、要件漏れが発生したことがある
		3	07. 要件定義のやり方がメンバーに教育されておらず、属人化しているため成果物のレベルがあっていない
		3	08. 要件定義の様式が使いにくい
		4	09. 要件定義の方法が教育されていない
		1	10. 要件定義の承認手続きが明確でない
A. 対象業務別	04. 影響調査	4	01. 影響調査のための資料が整備されておらず、影響調査に時間がかかる
		4	02. 影響調査の方法が確立されておらず都度工夫するので影響調査に時間がかかる
		3	03. 影響範囲が多岐にわたり影響調査に時間がかかる
		3	04. 改修で影響があるファイルやデータベースの特定漏れで障害を起こしたことがある
		1	05. 改修で影響があるプログラム(業務システム)の特定漏れで障害を起こしたことがある
		1	06. 改修で影響があるプログラム(運用システム)の特定漏れで障害を起こしたことがある
		1	07. 改修で影響がある他システム(外部含む)の特定漏れで障害を起こしたことがある
		3	08. アプリ改修規模を算出されておらず、工数や金額だけが算出されている
		3	09. 改修規模を算出する手法がなく、いつも算出方法が違い、結果が安定していない
		1	10. 改修影響範囲・規模の調査結果について自社責任者の承認を得ていない
A. 対象業務別	05. 設計	4	01. 設計に必要な情報が散在していて、知りたい情報がどこにあるかわからない

## 自己診断結果の表示グラフ（見積、要件定義、影響調査、設計がよくない）

### A. 対象業務別

