

1. 当導入支援の目的・ねらい (Why)

【目的】

- (1) 対象1システムについて、別紙「SW式見積り手法」を適用可能とする以下の条件整備を行います。
 - a. 変更規模算定ワークシートの対象システムの特性に合わせたカスタマイズ
 - b. 難易度算定ワークシートの対象システムの特性に合わせたカスタマイズ
 - c. 対象システム用の工数原単位の設定
- (2) これを、短期間（原則としてご用意いただいてから2週間以内）で実施いたします。



【ねらい】

- a. 的確なカスタマイズの結果によって、精度の高い見積りを可能とします。
 - この見積り手法を適用した見積りと実績の誤差は、単体で±2割以内、3カ月平均で±1割以内を実現します。
- b. 当手法を適用することについての対象先との折衝を、自信を持って進めていただくことができます。

2. 当導入支援の内容 (What)

- (1) 変更規模算定ワークシートのカスタマイズ
 - a. 「処理内容」の項目の追加・変更・削除
 - b. 「ランク」ポイントの変更
- (2) 難易度算定ワークシートのカスタマイズ
 - a. 「評価項目」の追加・変更・削除
 - b. 「満点」(ウェイト)の変更
- (3) 対象システム用の工数原単位の設定
 - 単純に過去データの平均値で設定するのではなく、案件構成の実績と今後の予想を踏まえて平均値を補正いたします。

3. 当導入支援の対象範囲 (Where)

- a. 対象は特定の1システム
- b. 過去の「変更要望書」と工数実績データ（内部工数と外部工数別に）が、20件以上揃っているシステムである必要があります。

5. 当導入支援の実施時期・期間 (When)

- 御社側の資料準備が完了してから、原則として2週間以内に作業完了いたします。
- 業務錯綜の可能性もありますので、実際の納期はご相談させていただきます。

4. 当導入支援の実施方法 (How)

- 機密保持契約を締結した上で、必要資料を借り出して当社内で作業をすることを希望しますが、当社の担当コンサルタントが御社オフィスに出向いて、御社オフィス内で作業をすることも可能です。
- 御社側で、別添資料「SW式保守工数見積り手法のご説明」の6. 当手法の導入体制（2）保守業務担当の内容を対応いただくことが前提です。

6. 当導入支援の担当 (Who)

- 当面このご支援が実施可能なのは 上野則男のみです。
- 早急に他のコンサルタントを育成いたします。

7. 当導入支援の料金 (トライアル期間の特別条件) (HowMuch)

- 1システム当り105万円
- ただし、お支払いは、試行を1か月実施して利用可能とご判断いただいてからで結構です。



お問い合わせ先：システム企画研修株式会社

電話：03-5695-3130 FAX：03-5695-3131

mind-pc@newspt.co.jp http://www.newspt.co.jp

保守業務 新見積り手法導入支援のご提案



2011年12月 システム企画研修株式会社

SW式保守工数見積り手法のご説明

【目的】

- (1) システム利用者からの要望を受け付けた段階で、システム担当部門が見積りを行う際の見積り内容が可視化できる方式を導入する。
- 現状の保守案件の見積りは、複雑な要因が関係するため、部外者にはその妥当性を容易に判断できない状況となっている。
 - その結果、保守の依頼者は保守担当の言いなりにならざるを得ないという面があり、依頼者は保守担当に対して不信感・猜疑心を持っている。
 - 逆に保守担当は、依頼者が見積り内容について理解を示さないことについて不満を抱いている。
 - これらの状況は、すべては見積りが可視化されていないことに起因している。
 - そこで、見積り内容を可視化できるようにして、依頼者・受託者が納得してそれに従う状態を作る。
- (2) 対象システムの精通者でなくても確実に見積れる方式を導入する。
- 現在の見積り方法は、対象システムの保守業務精通者でなければ早期に確実な見積りを行うことができない。
 - 新方式は、対象業務が理解でき、情報システムの基礎素養がある者であれば、保守業務の精通者でなくても確実な見積りができる方式である。



【ねらい】

- 以下のように見積りの「早い」「うまい」を通じて保守業務の「安い」を実現する。

「早い」	▶ 誰でもが、保守案件の内容を決めた段階で、直ちにその保守に必要な工数コストを算出することができる。
「うまい」	▶ 見積り基準は、保守案件の内容そのものであるから、利用者にとって見えるものであり、納得のいくものである。 ▶ いずれにしても、保守実施について早期の意思決定が可能で、経営の機動性を損なうことがなくなる。
「安い」	▶ その見積り結果に従い、保守の依頼者は、その保守案件の実施可否を判断し、場合によっては依頼を取り下げる（依頼者自らが見積りをして依頼をやめることもありえる）。 ▶ 場合によっては、保守料金を下げられるように依頼内容の修正を行う（見積り根拠が示されているから、その検討が可能である）。

1. 当手法導入の 目的・ねらい (Why)

2. 当手法の内容 (What)

- 別紙「SW式保守工数見積り手法基本解説」参照。

SW式保守工数見積り手法のご説明

3. 当手法の適用範囲 (Where)	<table border="1"> <tr> <td>(1) 対象業務</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▶ いわゆるアプリケーションソフトウェアの保守業務の見積り業務。 ▶ 特に利用部門からの「保守依頼書」の受付段階での見積りに有効。 ▶ 機能追加・変更の場合が中心で、バグ対応やIT基盤変更対応は対象外。 </td> </tr> <tr> <td>(2) 対象部門・対象者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> a. 利用部門の保守依頼者 b. 保守依頼の受付者 c. 保守作業の発注担当・その責任者 d. 保守作業の受注担当・その責任者 </td> </tr> </table>	(1) 対象業務	<ul style="list-style-type: none"> ▶ いわゆるアプリケーションソフトウェアの保守業務の見積り業務。 ▶ 特に利用部門からの「保守依頼書」の受付段階での見積りに有効。 ▶ 機能追加・変更の場合が中心で、バグ対応やIT基盤変更対応は対象外。 	(2) 対象部門・対象者	<ul style="list-style-type: none"> a. 利用部門の保守依頼者 b. 保守依頼の受付者 c. 保守作業の発注担当・その責任者 d. 保守作業の受注担当・その責任者 		
(1) 対象業務	<ul style="list-style-type: none"> ▶ いわゆるアプリケーションソフトウェアの保守業務の見積り業務。 ▶ 特に利用部門からの「保守依頼書」の受付段階での見積りに有効。 ▶ 機能追加・変更の場合が中心で、バグ対応やIT基盤変更対応は対象外。 						
(2) 対象部門・対象者	<ul style="list-style-type: none"> a. 利用部門の保守依頼者 b. 保守依頼の受付者 c. 保守作業の発注担当・その責任者 d. 保守作業の受注担当・その責任者 						
4. 当手法の一般的な導入方法 (How)	<ul style="list-style-type: none"> • 別紙「SW式保守工数見積り手法 具体化の手順」参照。 						
5. 当手法の導入期間 (When)	<ul style="list-style-type: none"> • 当初は1システム・1対象先で試行する。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #000080; color: white;">(1) パラメータ設定</td> <td style="background-color: #00B0F0; color: white;">(2) 関係先との協議</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">(3) 試行</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">▶ 必要情報収集を含めて3カ月（専任で集中すれば1カ月）</td> <td style="text-align: left;">▶ タイミングにもよるが、3カ月</td> <td style="text-align: left;">▶ 半年 ▶ その後、他システム・他対象先に展開する。</td> </tr> </table>	(1) パラメータ設定	(2) 関係先との協議	(3) 試行	▶ 必要情報収集を含めて3カ月（専任で集中すれば1カ月）	▶ タイミングにもよるが、3カ月	▶ 半年 ▶ その後、他システム・他対象先に展開する。
(1) パラメータ設定	(2) 関係先との協議	(3) 試行					
▶ 必要情報収集を含めて3カ月（専任で集中すれば1カ月）	▶ タイミングにもよるが、3カ月	▶ 半年 ▶ その後、他システム・他対象先に展開する。					
6. 当手法の導入体制 (Who)	<table border="1"> <tr> <td>(1) 推進者 (実施支援者)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▶ この手法に精通した者がパラメータ設定作業の支援を行う。 </td> </tr> <tr> <td>(2) 保守業務担当</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 過去データの収集、案件の補足説明（推進者の質問に答える）、対象先への当手法の説明、契約交渉、実施状況フォロー、等を行う。 ▶ 保守業務担当が自ら推進者役を担当することもありうる。 </td> </tr> </table>	(1) 推進者 (実施支援者)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ この手法に精通した者がパラメータ設定作業の支援を行う。 	(2) 保守業務担当	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 過去データの収集、案件の補足説明（推進者の質問に答える）、対象先への当手法の説明、契約交渉、実施状況フォロー、等を行う。 ▶ 保守業務担当が自ら推進者役を担当することもありうる。 		
(1) 推進者 (実施支援者)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ この手法に精通した者がパラメータ設定作業の支援を行う。 						
(2) 保守業務担当	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 過去データの収集、案件の補足説明（推進者の質問に答える）、対象先への当手法の説明、契約交渉、実施状況フォロー、等を行う。 ▶ 保守業務担当が自ら推進者役を担当することもありうる。 						
7. 当手法の導入工数 (How Much)	<table border="1"> <tr> <td>(1) 推進者</td> <td>▶ 1システムについて5～10人日。</td> </tr> <tr> <td>(2) 保守業務担当</td> <td>▶ 1システム・1対象先について10人日程度か。</td> </tr> </table>	(1) 推進者	▶ 1システムについて5～10人日。	(2) 保守業務担当	▶ 1システム・1対象先について10人日程度か。		
(1) 推進者	▶ 1システムについて5～10人日。						
(2) 保守業務担当	▶ 1システム・1対象先について10人日程度か。						

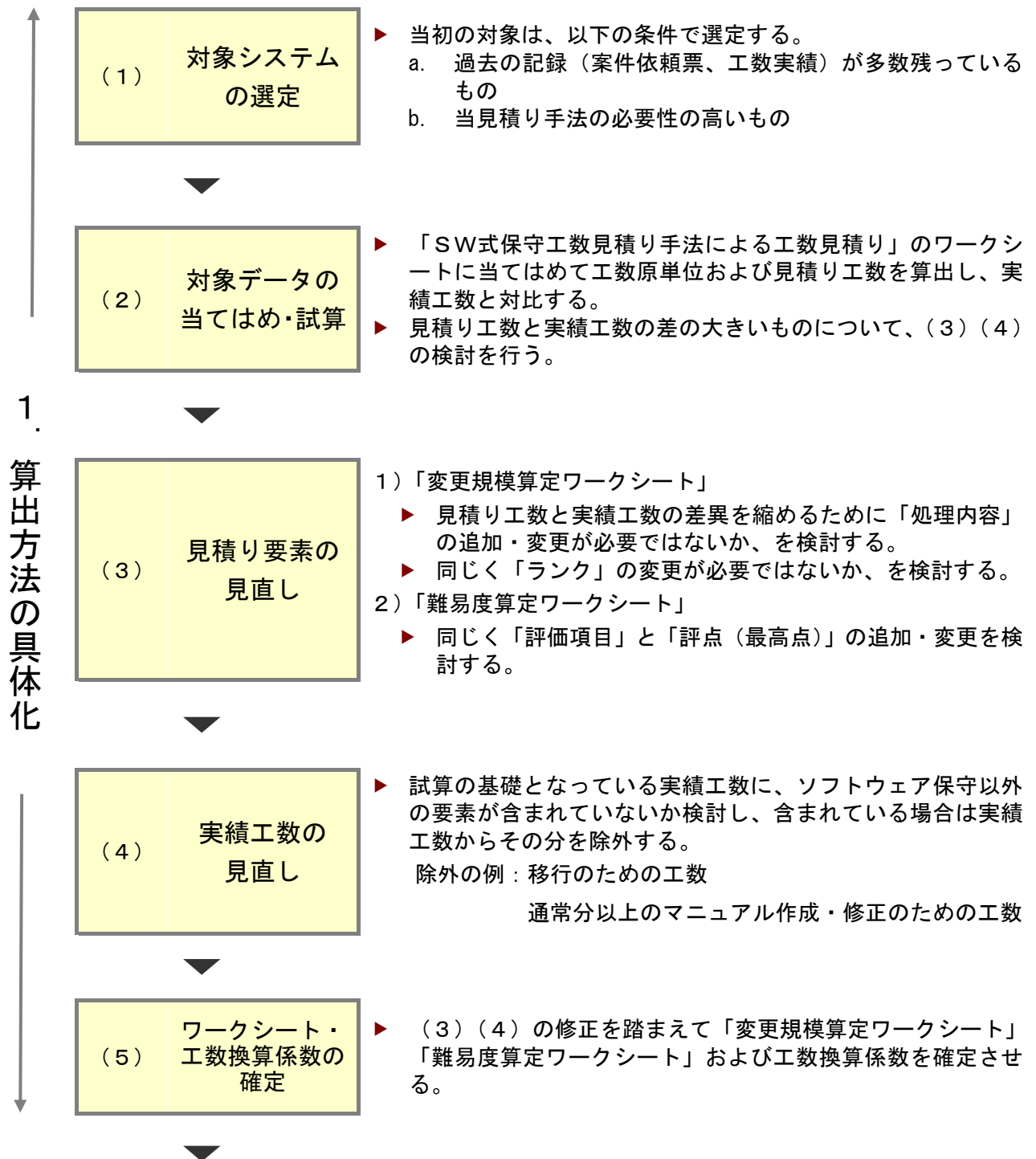


お問い合わせ先：**システム企画研修株式会社**

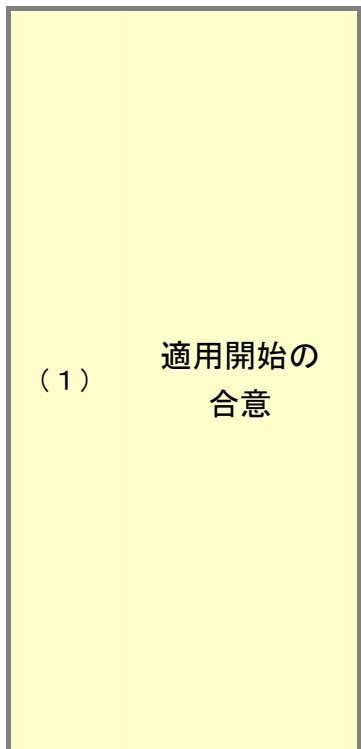
電話：03-5695-3130 FAX：03-5695-3131

mind-pc@newspt.co.jp http://www.newspt.co.jp

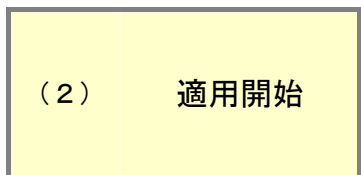
SW式保守工数見積り手法 具体化の手順



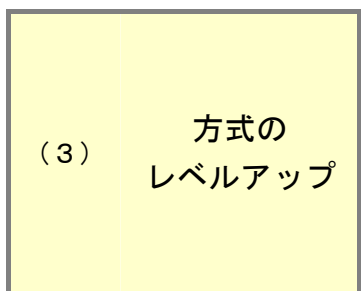
2. 手法の適用・実施



- ▶ 以下の方針を進めることを、部門内で合意する。
- ▶ この運用は当初は委託先1社のみで行い、運営方式が確立したら、順次他の委託先に展開する
- ▶ 保守業務委託者が受託者との見積り方式に従って保守業務を実施することについて合意する。
- ▶ 合意条件は、以下が例示である。
 - a. 保守業務依頼時にはこの見積り方式による見積り値を前提として業務を進める。
 - b. 受託者側では、実績工数を記録する。
 - c. 適宜、見積りと実績のかい離状態を把握し、見積り方法の改善等を行う（改善は運用上の改善で、ワークシート内容や工数換算係数は変更しない）。
 - d. 当初の取り決めに従い（3カ月または）半年経過時点で、その間の案件の見積りと実績のかい離を分析し、かい離が当見積り方式の根本に関わる原因であるならば（たとえば、係数を決定した基礎になった案件の発生状況と当該期間の案件の内容構成が異なる、など）、委託費用のしかるべき補正を行う。
 - e. その補正と同時に、その後使用するワークシート・工数換算係数の修正も行う。



- ▶ 合意方針に基づき適用を進める。
- ▶ 状況把握を丁寧に行うことが必要である。



- ▶ 実施対象システム・委託先が増えてくれば、ワークシートのランクやウェイト付け、工数換算係数について、他との比較が可能となる。
- ▶ 特に、工数換算係数はある意味で保守業務の生産性を表しているため、その数値が低い場合はなぜなのかの分析を行う必要がある。
- ▶ この分析を通じて改善点を見出し、改善を進めることは、改善対策として極めて有効なアプローチとなるはずである。