

システムアナリスト向け ヒアリングの達人を目指す 演習訓練のご案内

- ① ヒアリング訓練 1：問題認識・目的聴取
- ② ヒアリング訓練 2：要望確認と解決策聴取



2014年12月 システム企画研修株式会社

- ▶ システム企画、保守案件などの分析において要望・要件を的確に聴取する事はとても重要です。
- ▶ このコースは、MIND-SAの目的・ねらいの設定手法をベースに「業務要件の**価値目標**を追求する」をテーマに、実践的的局面を想定してヒアリングを訓練(実務課題の聴取を演習)します。

1. 研修の目的・ねらい(Why)

【目的】

- 1) システム企画・各種案件におけるヒアリングノウハウを実践的に訓練します。
- 2) 演習ごとにヒアリング目的を設定して目的に沿ったヒアリングを行う訓練をします。
- 3) 要望・要件を聴取するノウハウを研究・実践する動機づけをします。

【ねらい】

- 1) 的確なユーザ要件を引き出せることからシステム企画、要件定義の迅速化につながる。
- 2) 業務改善、問題解決プロジェクトのScopeが的確になる。
- 3) コミュニケーション力の向上につながる。

システム企画・問題解決業務が高度化します。

2. 研修内容(What)

- 1) ヒアリング手法の解説
- 2) ヒアリングシナリオの作成訓練
- 3) 個人および複数メンバのチームでの実践的なヒアリング演習
- 4) チームメンバ間でシナリオの評価
- 5) ヒアリング成果物の報告とQ&A
- 6) ヒアリング課題の確認
- 7) 上記プロセスをヒアリング目的別に2ラウンド実施します。

ヒアリング目的は、

「実態把握：問題認識と目的・ねらい」
「解決策探求：原因と解決策」など

3. 研修対象者(Where)

- システム企画・保守等の担当者
- 業務改善・改革の担当者ないしそれを目指す方
- 定員は8~16名/回。

5. 研修実施時期(When)

- 1) ヒアリング訓練 1、2の2日間。
- 2) 要望に基づき調整して計画します。

6. 研修担当講師(Who)

- システム企画研修株式会社
MIND-SA コンサルタント 日野原 恭仁

4. 研修実施方法(How)

- 当研修で使用する手法は、丸い三角形WS、問題点連関図などです。
- 研修は手法の解説とチーム演習を組み合わせ、演習に重きを置きます。
- 2回の訓練は、人数とグループを変えた組み合わせで実施します。人数により編成を組み替えて実施します。
- 訓練1と訓練2の間は連続でも日を開けても可能です。
- 詳細は時間割をご参照ください。

7. 研修料金(How Much)

講師およびコースウェア料金(税込)：

- 2日コース…… 620,000円/コース
- テキスト代…… 6,000円/名

詳細は別途見積りによります。



お問い合わせ システム企画研修株式会社

電話：03-5695-3130

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

この案内は以下のURLよりご参照いただけます。

http://www.newspt.co.jp/data/kensyu/kachimokuhyou_s/02hearing.pdf



① ヒアリング訓練 1 問題認識と目的・ねらい聴取

9:30		1 日目は二人一組の演習でシナリオの重要性を理解する。
10:00	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> 目的・ねらいの確認、訓練の進め方 ヒアリングの実施局面（対象領域）
11:00	ヒアリングの適用局面と 価値目標思考概説	<ul style="list-style-type: none"> システム分析、業務要件設定における価値目標思考
12:00	ヒアリング手法解説	<ul style="list-style-type: none"> システム分析、業務要件設定、保守開発などの局面におけるヒアリング手法
13:00	昼 食	
14:00	演習出題・ ヒアリングシナリオ作成	<ul style="list-style-type: none"> シナリオの選定、自由形式も選択可 訓練 1 の目的は「実態把握と改善目的の聴取」
15:00	ヒアリング演習 A to B	<ul style="list-style-type: none"> 受講者 A から B へのヒアリング 次いで逆にヒアリング（各 30 分） この間に 10 分間の休憩を取る。 メンバの組み合わせ次第では評価者を置く（3 者での演習とし場合演習時間を短縮）。
15:00	ヒアリング演習 B to A	
16:00	ヒアリングメモ（記録）作成	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングメモのまとめ（30 分） 報告準備…ヒアリングでの課題整理
17:00	ヒアリング演習報告 課題と反省点の討議 講師講評	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングメモを軸にヒアリング方式の報告と Q & A ヒアリング課題の討議・抽出
18:00	次回訓練に向けての課題整理 クロージング・アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 次回研修のガイドを含めます。

- 時間配分、終了時刻につきましては、進捗状況により変動の可能性があります（会場終了時間は 18:30 までを見込んでください）。
- 休憩時間は適宜取ります。



② ヒアリング訓練2：要望の実現可能性と解決策聴取

9:30		2日目はグループ単位での演習。ヒアリングのポイントに基づき実施者を評価し、各自の留意点を研究する。
10:00	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> 目的・ねらいの確認、訓練の進め方
11:00	チーム作り ヒアリング準備 シナリオと目標設定	<ul style="list-style-type: none"> 訓練2の目的の設定： 例「要望の実現可能性、解決策の探求 チーム内の役割設定（2～3名/チーム） ・ヒアリング目的のシナリオを作成する。
12:00	ヒアリング演習1 (T1→T2)	<ul style="list-style-type: none"> チーム内で実施者・記録係、対象者、評価者などの役割でヒアリング実施 ヒアリング目的に沿った演習成果ポイント実施状況を評価する。
13:00	昼食	
14:00	ヒアリング演習2 (T2→T1)	<ul style="list-style-type: none"> 実施者、対象者を変えてヒアリング実施 演習Aと同様にポイント実施状況を評価
15:00	ヒアリング成果のまとめ 報告資料の作成	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリング報告用のメモの完成、報告資料を作成する。
16:00	報告準備	
17:00	成果報告 講師講評 Q&A	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングメモを軸にヒアリング方式の報告とQ&A ヒアリング課題の討議・抽出（課題整理）
18:00	ヒアリング課題のまとめ	<ul style="list-style-type: none"> 訓練の成果研究、今後の強化課題のまとめ
	全体講評および質疑応答 クロージング・アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 全体まとめ

- 時間配分、終了時刻につきましては、進捗状況により変動の可能性があります（会場終了時間は18:30までを見込んでください）。
- 休憩時間は適宜取ります。