

2018年3月 システム企画研修株式会社

ソフトウェア変更管理業務またはエンハンス業務、保守業務、維持管理業務（以下変更管理業務と称します）は、開発と開発の間、ビジネスの維持発展を支える非常に重要な機能を担っているにも拘らず、以下のように長年に亘り本格的な改善がされずに放置されてまいりました。

弊社では、その現状に対して危機感を感じ、その改善・前進に対して何とかお役に立ちたいとこの10年間努力を重ねてまいりました。

その結果、現行のソフト変更管理業務は数十年間目覚ましい改善が実現されていなく、本格的に改善に取り組みればその工数の半減が可能であると判断するにいたりました。その仮説をご関係者にお集まりいただいてご披露し、それに対する意見交換をしていただくことで、この業務の進歩・発展に繋げさせていただくべく、この場を設定させていただきました。奮ってのご参加をお待ちしております。

## 当セミナー開催の背景

### 1. 変更管理業務の現状認識

- ▶ ソフトウェア変更管理業務または保守業務、維持管理業務（以下変更管理業務と称します）は、開発と次の開発の間10年以上に亘って経営を支える重要な役割を担っているにも拘らず、その重要性を経営陣に認めてもらえず、以下のような現状となっております。

- 1) 予算も人員も投入されない。
- 2) そのため、担当は最低限度の要求対応が精いっぱい、対象システムの整備をしていく余裕がない。
- 3) 結果として、業務が体系化・見える化されずに「属人化」し各種の問題を起こしている。
- 4) その場限りの対応を繰り返す結果、業務の生産性が低く、  
変更要求対応に時間がかかる  
コストが肥大化する  
問題・障害を起こす、  
ことでシステム利用者にしわ寄せが行っている。
- 5) しかしその不当な実態は誰にも分からない状況となっている。



### 2. 変更管理業務が改善されない3大要因

- ▶ 変更管理業務が30年以上の長い期間に亘ってほとんど組織的には改善されてこなかった原因は、弊社では次頁の3点であると判断いたします。
- ▶ この3大要因のうち、以下の2点は対策案がございますので、当研究セミナーでご提案申し上げます。

1. 変更管理業務の生産性が把握されていない。

2. 変更管理業務の関係者が分断されていて誰も改善のミッションを自覚していない。

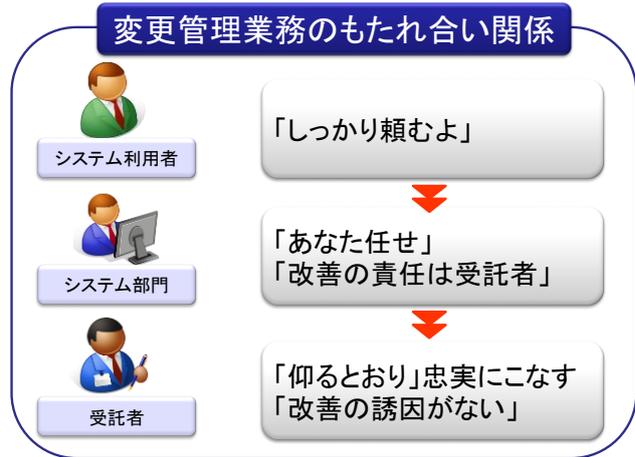


## 変更管理業務が改善されていない3大要因

### 1. 変更管理業務の生産性が把握されていない。



### 2. 変更管理業務の関係者が分断されていて誰も改善のミッションを自覚していない。



### 3. 変更管理業務が経営の関心事でない。

→ 基幹系システムの場合、開発と開発の間の10数年間、対象ビジネスを支えているプラスの役割を担ってなるにも拘らず、経営者は「保守」「必要悪」だとしか認識していない。

#### 1. 変更管理（ソフトウェア保守）業務の重要性

▶ 一旦開発された企業システムは10数年使い続け、その間は保守業務がシステム利用部門の改善ニーズに対応します。



#### 2. それにも拘らず経営者はその価値を認識していない。



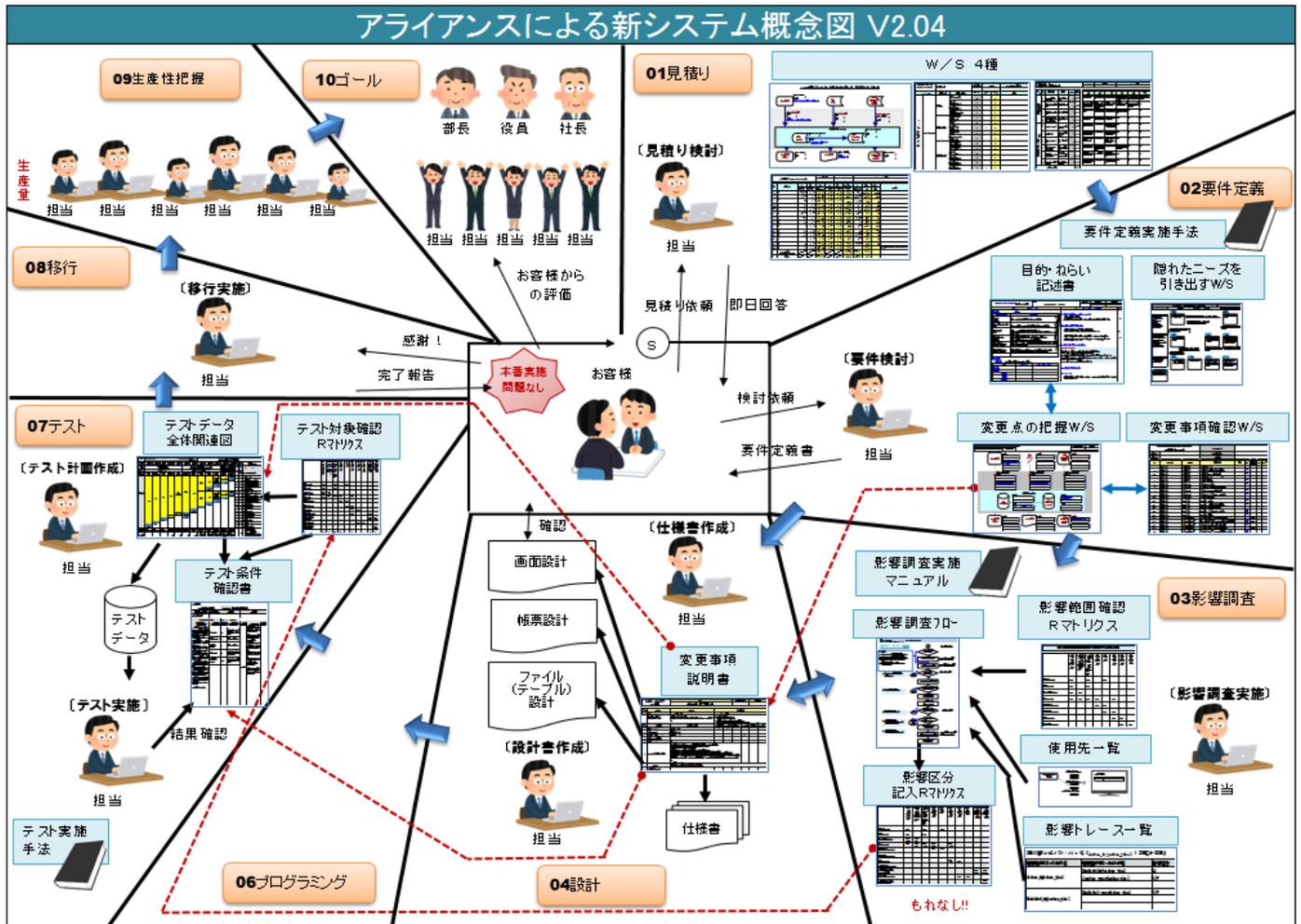
保守は必要悪でできれば0がいい

と思っている。

お金も人も投入しない。

### 3. 変更管理業務革新システムの第1次システム完成

- ▶ この度、数社のご尽力により、以下のような変更管理業務革新システムが完成いたしました。当日、簡単にご紹介いたします。
- ▶ このシステムの導入は、変更管理業務革新の突破口になることが期待できます。



- ▶ このシステムは、変更管理主要業務を対象に最終的には、以下を目指しています。
  - ❖ 現状対比で工数半減
  - ❖ 品質倍増
  - ❖ 関係者満足度達成
- ▶ 現在完成した第1次システムは基本的には手作業ベースですが、以下を実現しています。
  - ❖ 各プロセスの定型化・見える化の強化
  - ❖ 各プロセス間の連携強化
- ▶ これから開発予定の第2次システムでは、以下を実現します。
  - ❖ 各プロセスの自動化・半自動化

## 1. 当セミナーの目的・ねらい (Why)

### (1) このセミナーへのご参加目的

#### (1. 1) 変更管理業務発注企業殿にとって

- ▶ 変更管理業務の積年の右記の問題を改善する方法があることを知っていただきます。
  - 1) 時間がかかる。
  - 2) コストが不明瞭
  - 3) 障害発生が多い。
  - 4) 作業が個人依存である。

#### (1. 2) 変更管理業務をビジネスにしている企業殿にとって

- ▶ 右記の方法を知っていただきます。
  - 1) 個人依存でコントロール困難な業務実施方式から脱却できる。
  - 2) お客様の不満を解消し、お客様の要求に的確・迅速に対応していただける方式が可能である。
  - 3) 働き方改革が実現できる。

#### (1. 3) 変更管理業務発注企業殿・受注企業殿双方にとって

双方が相協力して変更管理業務の改善を進められる方法をご検討いただきます。

### (2) このセミナーの期待成果

#### (1. 1) 変更管理業務発注企業殿にとって

- 1) 変更管理業務の上記問題が解決するだけでなく、変更管理業務の「見える化」により、委託業務の把握度・変更管理業務に対する参画度・関与度を高めていただくことができます。
- 2) 内製化に対する前進も可能となります。

#### (1. 2) 変更管理業務をビジネスにしている企業殿にとって

- 1) 変更管理事業が量的に拡大するだけでなく、高収益の事業とすることができます。
- 2) お客様からも高い評価をいただけます。
- 3) 担当要員のモラルが大幅に向上して前向きになり、業務改善に取り組んでいただくことによりさらなる高収益を実現することができます。

## 2. 当セミナーの内容 (What)

- ▶ 次頁ご参照

## 4. 当セミナーの実施方法 (How)

- ▶ 14:00~17:00 「このセミナーの内容」の解説・質疑
- ▶ 17:00~18:00 全般的意見交換

## 3. 当セミナーの対象者 (Where)

- ▶ 情報システム部門長殿およびその代理の方
- ▶ 情報子会社 社長殿およびその代理の方
- ▶ 情報サービス業 社長殿およびその代理の方
- ▶ このテーマにご関心ある方どなたでも

## 5. 当セミナーの実施時期 (When)

- ▶ 2018年4月26日(木) 14:00~18:00

## 6. 当セミナーのご参加料金 (How Much)

- ▶ お1人5千円(消費税込み)  
(当日、受付にてお支払ください)

**会場** システム企画研修(株) 研修室  
東京都中央区日本橋小伝馬町 16-2  
東事協ビル2階 電話 03-5695-3130  
<http://www.newspt.co.jp/data/copr/map.html>

▶ **申込みへ**

<http://www.newspt.co.jp/data/semina/mktsemi.pdf>

## 2. 当セミナーの内容 (What)

### (1) 変更管理業務の現状の問題点の解説

- ▶ 変更管理業務が経営上極めて重要な機能でありながら、改善されずに放置されてきたこととその原因、結果として業務実施方法が「見える化」されずに「属人化」していることなどについて解説します。

### (2) 変更管理業務革新システムの第1次システムの解説

- ▶ 数社にご参画いただいて共同開発した変更管理業務革新システムの概要について解説いたします。

### (3) 変更管理業務のコストを半減する仕掛けのご提案 6頁「ソフト変更管理コスト半減対策」参照。

#### (3. 1) 【発注側の対策】変更管理案件全件請負契約化

- ▶ 中規模案件を10分で見積れる「簡易」見積り方式の確立（既存のSW式手法を活用する）
- ▶ 年間業務量保証契約の導入（現行変更管理業務+前向き経営改善対応+改善研究投入で保証する）
- ▶ 発注単価低減契約の導入（3年で半減となるように設定する。単価の算定方法がミソ）
- ▶ 改善支援制度の導入（受注者の改善のための投資を支援する）
- ▶ テスト研究会（受発注者参画）の実施（コスト削減の最大のターゲットがテスト。両社で



#### (3. 2) 【受注側の対策】

- ▶ 変更管理業務生産性の測定（生産性を把握しなければ体系的な改善は不能）
- ▶ 変更管理業務生産性改善の積極的実施（改善に対して英知を絞る。BUYも検討する）
- ▶ 改善報奨制度の導入（改善成功者に報奨金を出す。効果算定方法を確立する）

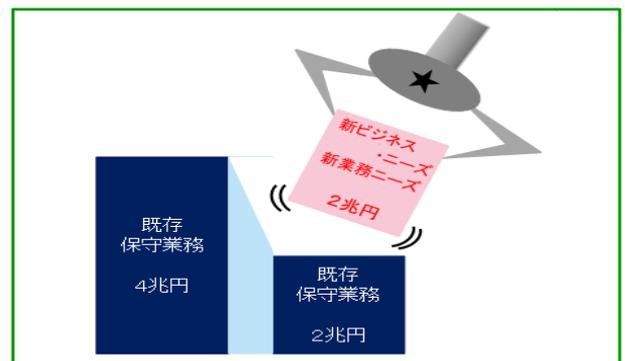
### (4) 質疑・意見交換

- ▶ 上記の変更管理業務の生産性向上対策について、発注側・受注側双方の立場から、意見交換を実施していただきます。

## 7. 当セミナーの講師 (Who)

### 上野則男【変更管理業務関連の略歴】

- ▶ 日経コンピュータ誌寄稿  
2013/1 「保守工数半減の勘所ー目的・ねらいの明確化が必須 ツール活用で作業を自動化」
- ▶ SLCM 研究会  
保守業務改善手法の研究会  
2009年～2013年 (株)データ総研・システム企画研修(株)の共同主催：主査
- ▶ SWEEPER 養成研修  
保守業務改善手法のリーダー研修  
2011年～2014年 主任講師
- ▶ JUAS主催セミナー  
「ソフトウェア・エンハンス（保守）業務を日本のビジネス強化の切り札に！  
ーエンハンス（ソフトウェア保守）業務改善・改革の課題と解決方向ー」2011年～講師



## ソフト変更管理コスト半減対策

