

3年次演習

第9回
要求分析(1)

人間科学科コミュニケーション専攻
白銀 純子

今回の内容

- *「要求分析」とは?
- *要求分析の段階
- *ステークホルダ分析
- *要求獲得の方法

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

道具に対する不満はない?

- *仕事や生活で使う道具(Web, アプリ, etc.)がほしいとき...

利用者と道具との間にギャップ

道具ができるには...

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

なぜ“ギャップ”ができてしまうのか?

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(1)[1]

- *ソフトウェア開発プロジェクトが失敗する原因トップ10

1. ユーザの参加不足
2. 要求および仕様が不完全
3. 要求および仕様の変更の頻度が高
4. 経営者側からの支援不足
5. 技術的能力の不足
6. リソースの不足
7. 現実的でない期待
8. 不明確な目的
9. 現実的でない納期
10. 全く実績のない新規技術

> 予算オーバー
 > 納期超過
 > 途中終了
 > etc.

お客様と作るとの間のコミュニケーション不足

作る人側の問題

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(2)[1]

- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(3)[1]

- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

仕様: お客様の要求をどのようにコンピュータで実現するかの記述
Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(4)[1]

- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

仕様: お客様の要求をどのようにコンピュータで実現するかの記述
Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(5)[1]

- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(6)[1]

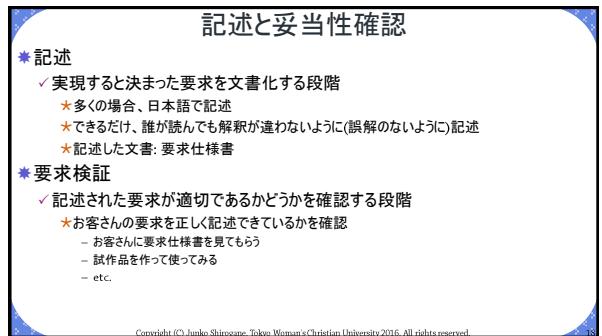
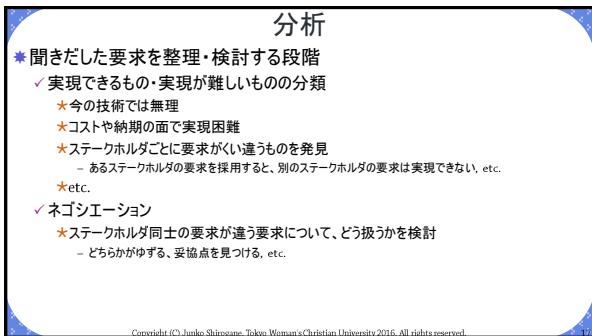
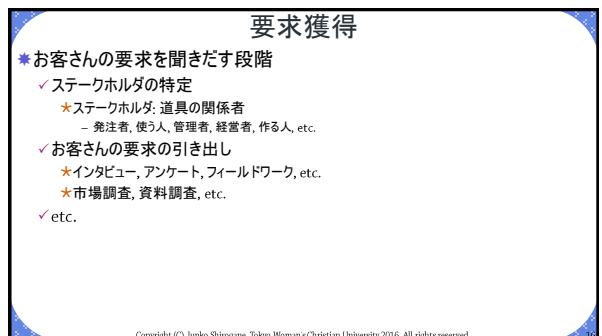
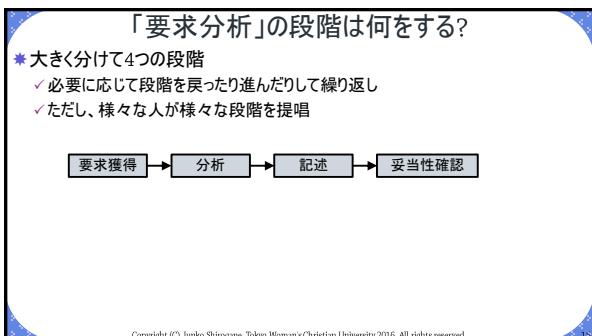
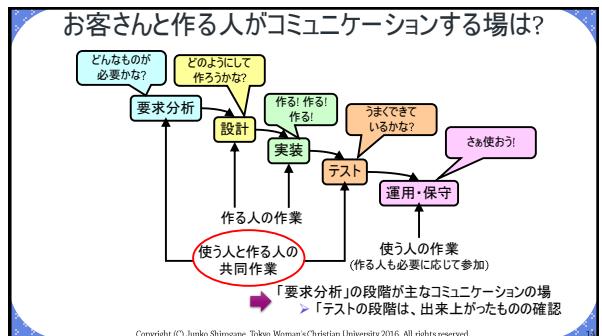
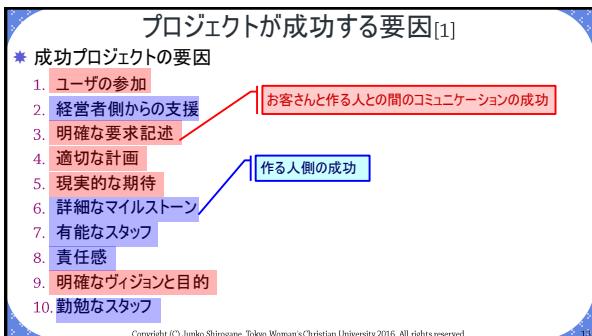
- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

聞き取れないことがそんなに問題??(7)[1]

- * ユーザの参加不足
- * 要求および仕様が不完全
- * 要求および仕様の変更の頻度が高
- * 現実的でない期待
- * 不明確な目的
- * 現実的でない納期

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.



ステークホルダの特定

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

ステークホルダの特定

***ステークホルダ:** 作る道具に影響を及ぼし、道具から影響を受ける全ての利害関係者

- ✓ 経営者
 - ✓ 発注者
 - ✓ 利用者
 - ✓ 運用者
 - ✓ etc.
- 道具に対する要求を獲得するために調査などを行う対象
各要求に対して及ぼす影響の大きさや、要求の定義についての重要度なども調査する必要

*一般的に、作る道具の関係者の分類をもとに特定

- ✓ ステークホルダ同士の関係も調査
- ✓ 各ステークホルダからどんな情報をもらえるかも検討

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

ステークホルダの例[2]

- 管理者: プロジェクトの後援者や管理者、指導者など
- ビジネス主体: ドメイン分析者、ビジネスコンサルタント、ビジネス分析者など
- 開発者: 製品設計者、プログラマー、テスト、システム分析者、データベース設計者など
- 監視者: 安全監視者、会計監査役、消防士、技術監査役、政府監察官など
- 市場影響力: 市販商品の市場
- 法律: 弁護士や警察など
- 批判者: その製品を欲しない人々
- 専門家: 社内の法令や標準規則など
- 公的意見: その製品に独自のユーザープ
- 政府: 報告義務や情報入手のための政府出先機関
- 特定団体: 身障者保護団体、環境保護団体、外国人、老人、初心者など
- 技術専門家: 製品専門家、ハードウェア技術者、ソフトウェア製品専門家など
- 文化関係者: 宗教関係者、民族関係者、文化関係者、政治関係者など
- 隣接システム: 製品に直接インターフェースをもつシステム
- コンサルタント: 業界や製品に関する深い知識を持っている専門家

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデル

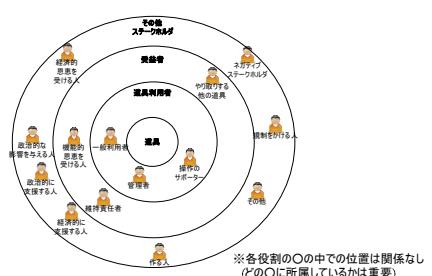
Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルとは?

- ***ステークホルダ識別の方法の1つ**
- ***テンプレートに基づき、ステークホルダをその役割ごとに抽出**
- ✓ まず、必要な役割を特定し、次に具体な人を役割に割り当てていく
- ✓ テンプレートに書かれてある役割が必ずしも必要とは限らない
★この役割は必要か?を考えながら、必要なら、その役割を残す
- ***ステークホルダ間の関係と併せて図示**

Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(1)[3]



Copyright © Junko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(2)[3]

- *道具: 作りたい道具
- *受益者: 道具の利用者や操作手順、ルールなど
- *受益者: 道具によって何らかの恩恵を受ける人
- *その他ステークホルダ: 他のステークホルダ

Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(3)[3]

- *道具利用者
 - ✓一般利用者: 道具の一般利用者
 - ★特にユーダインタフェースの面で要求獲得が必要
 - ✓管理者: サービスの提供者やメンテナンス担当者
 - ✓操作のサポート: 一般利用者の利用のサポートをする人
 - ★ヘルプデスク担当者など

Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(4)[3]

- *受益者
 - ✓機能的恩恵を受ける人: 道具によって何らかの恩恵を受ける人
 - ★一般利用者と関係
 - ✓維持責任者: 道具の保持責任者
 - ★作るときの契約者など
 - ✓やりとりする他の道具の席に社: 道具とやりとりする外部道具の責任者

Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(5)[3]

- *その他ステークホルダ
 - ✓経済的恩恵を受ける人: 道具によって経済的な恩恵を得る人
 - ✓政治的な影響を与える人: 権威や尊厳などの面で恩恵を受ける人
 - ★組織内での政治的な勢力によっては、ネガティブな影響を受けることも
 - ✓政治的に支援する人・経済的に支援する人: 政治的・経済的な面で道具作成をサポートする人
 - ✓作る人: 道具を作る人
 - ✓その他: その他一般の人々

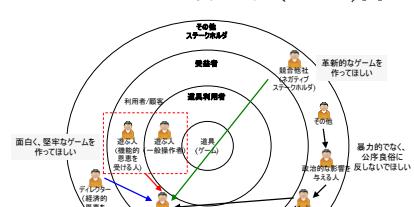
Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

オニオンモデルのテンプレート(6)[3]

- *その他ステークホルダ
 - ✓規制をかける人: 道具に何らかの規制をかける人
 - ★品質、安全性、コスト、標準など
 - ★品質や制約の面での要求獲得に重要な役割
 - ★作る人と関係
 - ✓ネガティブステークホルダ: 不利益を受ける人または妨害する人
 - ★道具によって何らかの不利益を受ける人
 - 物理的、経済的な面で不利益を受ける人
 - ★作成や運用を妨害する人
 - ウイルス作成者、クラッカー、商業スパイ、泥棒、詐欺師など
 - ★規制をかける人や恩恵を受ける人などの他のステークホルダと関係

Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

ステークホルダの識別例(ゲーム)[3]



Copyright © Jumio Shirayone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

要求獲得の主な方法

要求獲得の方法

- * 資料調査 ➤ 文献を収集
- * 現地調査 ➤ 市場や顧客などの動向の調査
- * インタビュー ➤ 既存・類似の道具の調査
- * アンケート ➤ etc.
- * ブレインストーミング
- * KJ法
- * ゴール指向分析
- * CATWOE分析
- * etc.

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

要求獲得の方法

要求獲得の方法

要求獲得の方法

- * 資料調査
- * 現地調査 ➤ 顧客側の社内や業務の様子を観察(エスノグラフィー)
➤ 実際に業務に参加
- * インタビュー
- * アンケート
- * ブレインストーミング
- * KJ法
- * ゴール指向分析
- * CATWOE分析
- * etc.

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

資料調査

現地調査

インタビュー

アンケート

ブレインストーミング

KJ法

ゴール指向分析

CATWOE分析

etc.

顧客側とのインタラクション

✓ 定められた質問に対する回答を得る(構造化インタビュー)

✓ 自由に意見を言ってもらう(非構造化インタビュー)

✓ 顧客側・開発側でお互いに発想を出し合う

要求獲得の方法

要求獲得の方法

- * 資料調査
- * 現地調査
- * インタビュー
- * アンケート
- * ブレインストーミング ➤ 自由な発想をお互いに出し合う
➤ 収集した情報をキーワードにしてカードに書き、関連の強いカードをグループ化していく
- * KJ法
- * ゴール指向分析
- * CATWOE分析
- * etc.

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

資料調査

現地調査

インタビュー

アンケート

ブレインストーミング

KJ法

ゴール指向分析

CATWOE分析

etc.

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

要求獲得の方法

- * 資料調査
- * 現地調査
- * インタビュー
- * アンケート
- * ブレインストーミング
- * KJ法
- * ゴール指向分析
- * CATWOE分析 
 - ▶ ステークホルダの意図や世界観に基づいて分析する
 - ▶ ゴール指向分析での目標の設定にもつながる
- * etc.

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

KJ法(1)

- * 川喜田次郎氏が考案した発想法
- * フィールドワークやブレインストーミングなど、様々な方法で収集した情報を統合し、新たなアイデアを発想
- * 1人でも数名のグループでも実行可能

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

KJ法(2)

1. 様々な情報を収集し、収集した情報を1つにつき1枚のカードに書く
 - ✓ ブレインストーミングなどで、扱う情報を決定する
2. 何らかの関連があるカードごとにグループ化する
3. 小グループに名前をつける
4. 2.と3.を繰り返し、小・中・大グループを作成する
5. グループ間の関係を図的に表現できるように配置する
 - ✓ 類似性、対立関係、従属関係、因果関係、相補関係

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

インタビュー

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

インタビューとは?

- * ステークホルダからの要求の聞き取り
 - ✓ 会議形式などで直接聞き取り
 - ✓ メールで問い合わせ
 - ✓ etc.
- * 利点
 - ✓ 要求獲得の方法として適用範囲が広い
- * 欠点
 - ✓ 質問内容をきちんと計画しておかないと、要求を適切に獲得するのが難しくなる

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

インタビュー法

- * 構造化インタビュー
 - ✓ 質問に対する回答を、選択肢の形で提示する形式のインタビュー
- * 半構造化インタビュー
 - ✓ 相手の回答に応じて、さらに掘り下げる質問をしていく形式のインタビュー
 - ✓ 相手は、自分の言葉で回答
 - ✓ インタビューの流れを想定し、質問内容を計画
- * 非構造化インタビュー
 - ✓ インタビューがテーマを設定し、相手が自由に回答

Copyright © Jumko Shirasone, Tokyo Women's Christian University 2016. All rights reserved.

構造化インタビューの例

1. タブレットPCを使用していますか?
(1) はい (2) いいえ
2. 1. の質問で「(1) はい」と答えた人にお尋ねします。どのような目的で使用していますか?
(1) Webブラウジング (2) 電子書籍の閲覧
(3) ゲーム (4) アプリの開発 (5) その他
3. 2. の質問で「(1) Webブラウジング」と答えた人にお尋ねします。
何のアプリを使っていますか?
(1) Google Chrome (2) Safari (3) Internet Explorer
(4) Mozilla Firefox (5) その他

Copyright © Jumpei Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

半構造化インタビューの例

1. タブレットPCを使用していますか?
2. タブレットPCで主にどのようなことをしていますか?
3. Google Chromeの使い勝手をどう思いますか?
4. Safariの使い勝手をどう思いますか?
5. Internet Explorerの使い勝手をどう思いますか?
6. Mozilla Firefoxの使い勝手をどう思いますか?

Copyright © Jumpei Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

非構造化インタビューの例

- * タブレットPCの使い勝手について、自由な意見をお聞かせください。

Copyright © Jumpei Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

参考文献

- * [1] The Standish Group Report CHAOS, The Standish Group 1995.
- * [2] S. Robertson and J. Robertson, Mastering the Requirements Process (3rd Edition): Getting Requirements Right, Addison-Wesley Professional, 2012.
- * [3] I. Alexander, L. Beus-Dukic, Discovering Requirements, Wiley, 2009.

Copyright © Jumpei Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.

やってみよう!

- * CampusSquareのステークホルダ分析をやってみよう!
- * 芸能人のブログのステークホルダ分析をやってみよう!

Copyright © Jumpei Shirasone, Tokyo Woman's Christian University 2016. All rights reserved.