

事例研究 No.17

テーマ：「市場別SRDとは？」

発表者：富士ゼロックス(株) DPC商品群企画部 南波 義治 氏

内容：(PPを使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。)

要求と達成の違いについて漫画で説明

要求書とスペック(仕様書)には差がある。そこをはっきりさせる。

市場別SRDとは

*SRD(System Requirement description)はシステム要求書

目的：サービス及びフィーチャ要求を顧客視点で統一する。

市場別サービス編, 市場別フィーチャ編

商品群企画部での要求まとめ作業概要

市場別商品群企画

市場別商品群要求書

ユーザ作業分析

サービス要求

フィーチャ要求

技術システム構成との整合

ユーザ要求を整理する軸(市場別がキー)

	想定市場
やりたいこと	同じやりたい事をグループにまとめる

シナリオベースデザインによる要求まとめ作業

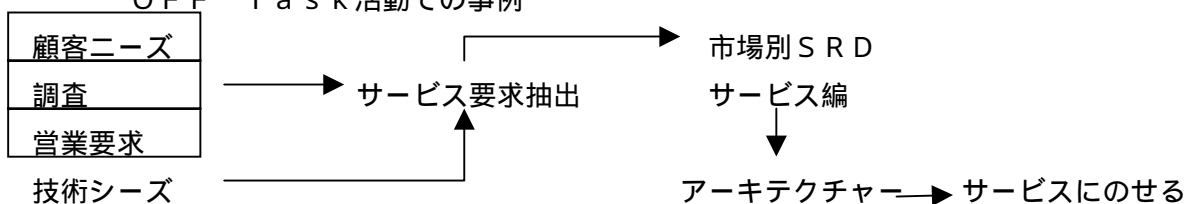
市場情報, 顧客情報, 技術シーズ, ベンチマーク情報

	作業項目	作業チーム	アウトプット
ニーズ/シーズの整理と分析			シーズからのやりたいこと
サービスの抽出と記述			やりたいことの記述
フィーチャの抽出と記述			機能シナリオ

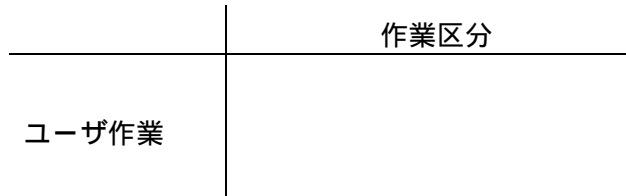
シナリオベースデザインによる活動事例

やりたいことチーム活動事例

OFF Task活動での事例



- ・ ユーザ視点でのニーズ分析（顧客がやりたいこと / 困っていること）
今の困りことの改善 / パッケージを作る
- ・ ユーザ視点でのシーズ分析（例：ファックス送信できること）
ユーザの視点でなにができるのか？ 従来機能との違いは？
ユーザ視点で記述するのがキー / パッケージを作る
- ・ 顧客がやりたいこと（顧客におけるドキュメント作業 / ユーザ作業）
- ・ ユーザ作業の分類と一覧



- ・ ユーザ作業の流れと概要
指示UI 文書の入力 文書の処理 補助作業 文書の出力
- ・ ユーザ作業の記述
スキャンした文書を配信する
指示UI 入力 確認 / 処理 出力
- ・ ユーザの使い方イメージ合わせ作業
ユーザの使い方イメージ，ユーザに見せる構成要素などを具体的例を上げて検討する。

フィーチャ抽出の為の機能シナリオ

キャストの設定

キャストの業務 細かくしないで自分のことを書く

キャストの環境 1人で書いてそれを基に討議する（時間の節約）

機能シナリオ

ユーザ背景：1本のシナリオで5前後

市場別SRDフィーチャー編詳細：A4で2枚程度

ユーザ要求 / 必要な機能 / 選択肢とデフォルト

市場別SRDフィーチャー編：重要度リスト

いる，いないを3段階に分ける

まとめ

- ・ SRD： ユーザ視点の要求書であり，仕様書ではない。
ユーザ視点による本来のやりたいことを記述（技術ができることではない）
チーム活動が基本（テーマに応じた作業チームの編成）
サービスとフィーチャによる二段階記述（技術 / システム構成レベルと
使い勝手にかかわるレベル）
- ・ 市場： ユーザがやりたいことのグルーピング
- ・ サービス： 一人のユーザが一度にやりたい作業の要求

- ・フィーチャ： サービスに必要なユーザが触る機能の要求

質疑応答

Q：“要求書” “仕様書”になってからのユーザビリティ評価は？

A：仕様書レベルでデザインGで評価。もともとあるユーザ要求を明確にし，スペックを作る人に渡しているのので，評価できている。

Q：シナリオを2人で書いているがどういう人でどういう情報？

A：“OFFタスク”（Operation、Feature and Functionの略）のメンバー。
商品企画，デザイン，品質保証などより選ぶ。

Q：シナリオの妥当性は？

A：この段階では無理。プロトタイプを作成して評価。黒須先生にもコメントを頂いた。

Q：1人でやりたいとは？

A：1人でやることでくくったほうがまとめ易い。

Q：“サービス”を一人のユーザと定義しているが，機器がネットワークにつながると他の人も絡んでくるのでは？

A：ひとりのユーザで完結する作業を“サービス”としている。一度に全部の作業をしなくても明日やっても，別の人がやってもいい作業はなどでユーザ作業に区切りをつけ，別のサービス区分（＝“やりたいこと”）としている。

Q：従来機能，新機能の選択は？

A：コピーの半分の機能はいらぬ機能，FAXの35%いらぬ機能。
従来にないサービス機能を見つける為に実施する。
シーズとしてこんな機能が必要というのがあっても，ユーザのシナリオが書けないとユーザには必要でない機能と判断できる。

RE コンピテンシーについての事例紹介

コンピテンシーとは，

競合に差をつける優位な能力 = 競争力。単なる知識やスキルではない。

		キャリアパス
共通	40項目	5段階評価 (1～5, 0.5刻み)
	・コミュニケーションスキル ・グローバル ・リーダーシップ など	
専門	1000項目	
	・人材開発 ・プロジェクトマネジメント ・要求工学 など	

- ・上記項目で45%，プラス 経験/実績/現役性が55% 個人毎に採点
- ・運用は難しい：個人差がでる
- ・考課に連動している