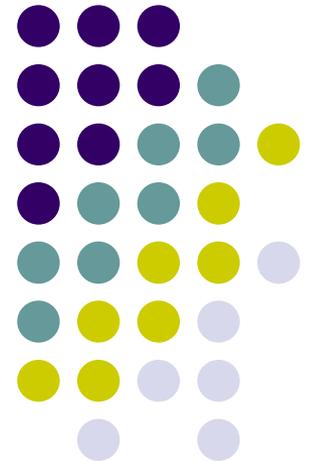
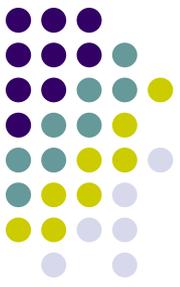


# 顧客からみた品質

～顧客・開発者との橋とは～





# まず周りを見渡してみよう

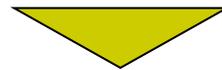
## ● 「受託システム開発」ということ

### ● 参入障壁が低い

- 金融のような資本、工場のような設備、サービスのような多数の人員いずれもが不要ない

### ● リスクが少ない

- 「パッケージのような一件も売れない」リスクがない



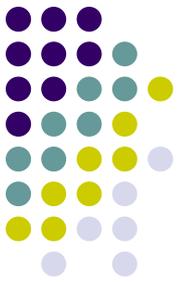
値引き競争になり  
やすい

### ● 実は儲かっていない

- 黒字企業割合は50%以下。平均経常利益率は3.7%

### ● 実は「サービス系企業」のほうが「まだまし」な状況

- 黒字企業割合は60%。平均経常利益率は4.8%



# 儲かっていないと言うことは

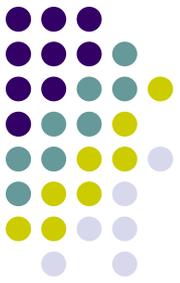
- 会社だけの問題じゃない
- 労働環境の改善が難しい
  - 結局開発者ももらえない
- 夢が無い
- 長く勤め上げられない
- ライフワークに出来なくなる



んじゃどうすればいいか

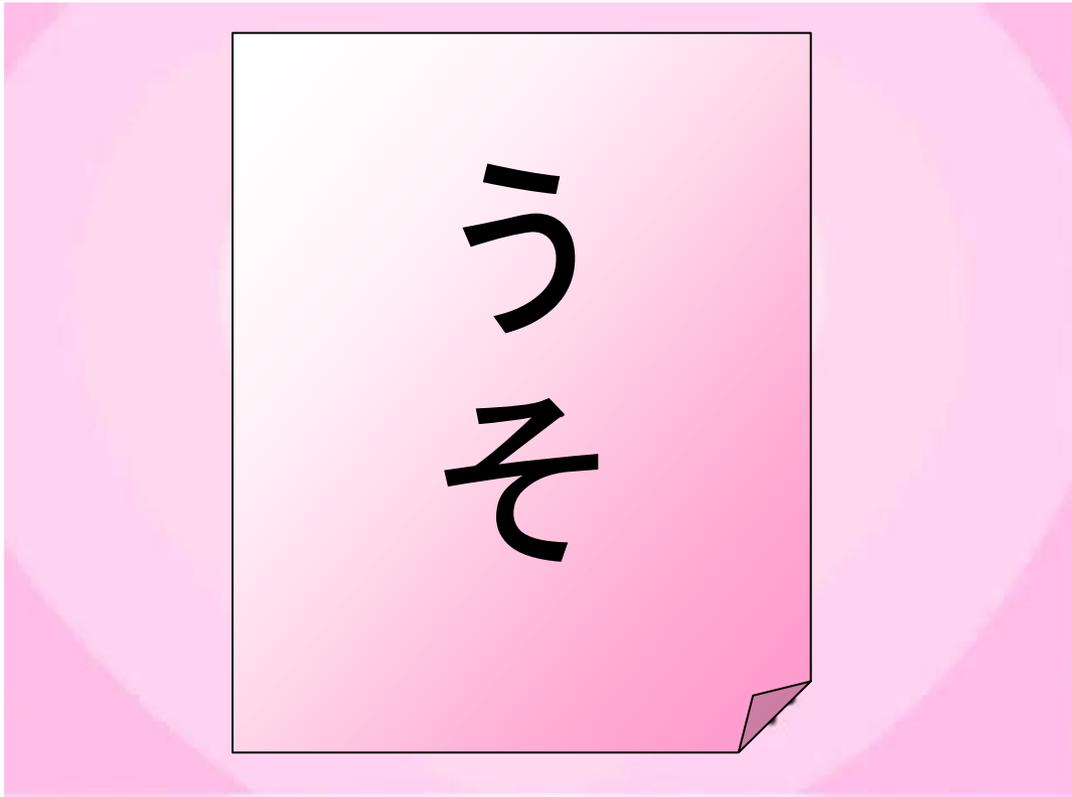
営業がもっと予算とってこい

話  
終  
了



# ご静聴ありがとうございました。

- ご静聴有難う御座いました。





# よく考えてみよー

- 単に予算(バッファ)をつむと
  - バッファがあると、初期が異常に順調になる。
    - 顧客も順調なので機能を積む
    - 開発側も順調なので飲むというか断れない

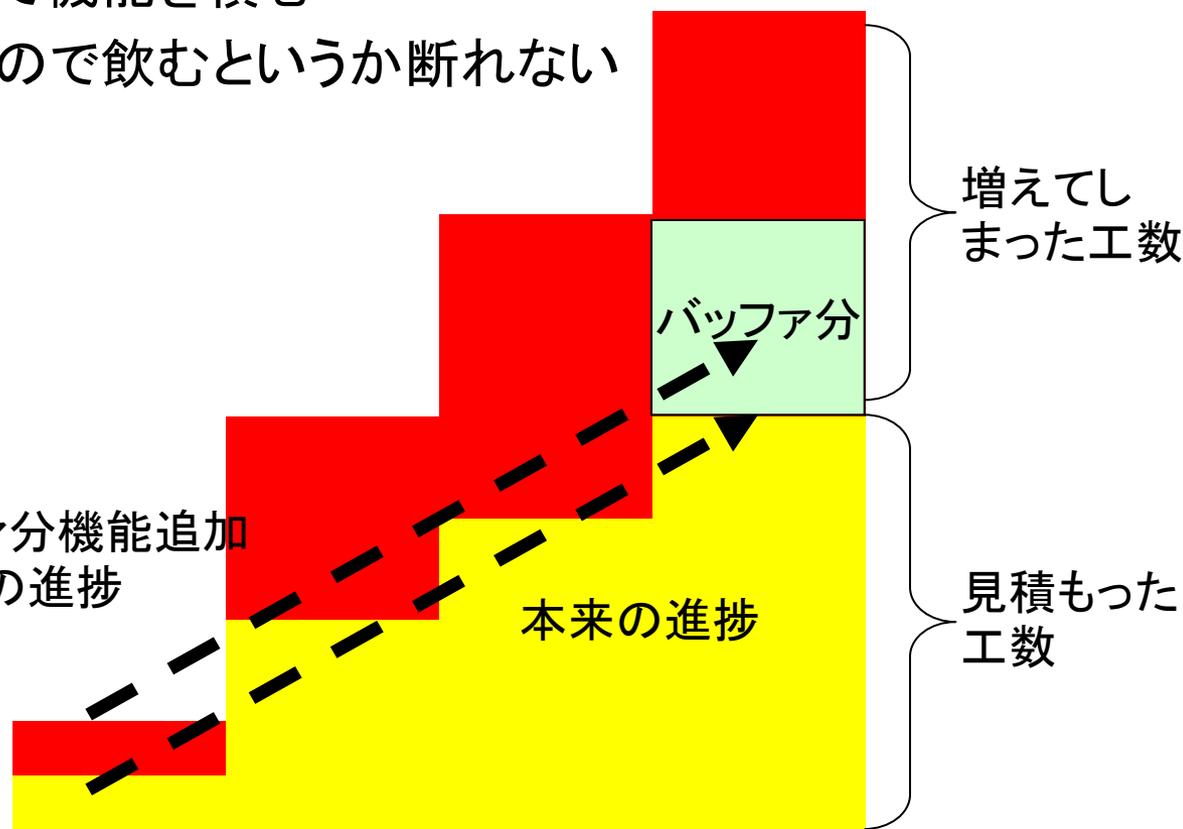
落とし穴がある！！

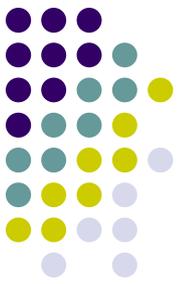


要件を一つ増やすと後工程は4-5倍増える。

バッファ分機能追加した後の進捗

本来の進捗





# さらに・・・

## ● バッファをつむと

- WBSを細かく詰められるとバッファがばれて結局値引き合戦になる
- バッファのせいでプロジェクトの状況が共有しにくくなる正直に報告するとおかしなことになる。
  - 最初は異様に順調で後で手詰まるのは、そのせい。
- バッファが足りなくなったときに「何が」足りないのか説明しにくくなる
  - 信頼を失ってややこしいことになる



つまり

営業がもっと予算とってこい

無意味



# じゃあどうする？

- 利益が出るように、みんなで考えてみる。
  - よく言われる「品質や付加価値で勝負」する
  - 品質って言うけど、私たちは製造業？サービス業？



# 品質で勝負？

- そもそも品質って？
  - 「ISO9126」ソフトウェア品質適合基準

|     |        |
|-----|--------|
| 使用性 | 理解性    |
|     | 習得性    |
|     | 運用性    |
|     | 魅力性    |
| 信頼性 | 成熟性    |
|     | 障害許容性  |
|     | 回復性    |
| 機能性 | 合目的性   |
|     | 正確性    |
|     | 相互運用性  |
|     | セキュリティ |
| 移植性 | 環境適用性  |
|     | 設置性    |
|     | 置換性    |
| 保守性 | 規格適合性  |
|     | 解析性    |
|     | 変更性    |
|     | 安定性    |
| 効率性 | 試験性    |
|     | 時間効率性  |
|     | 資源効率性  |



# じゃあ逆に考えてみよう

- 誰にでもわかる品質の低いシステム例

いろんな画面を行き来していると変なデータになる。

大してデータが無くても1分以上返ってこない画面がある

SQLインジェクションなどでデータを抜くことが出来る

\\ Oh, No~!! \\



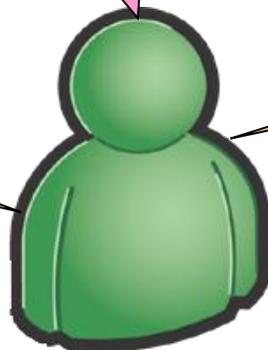


# よく営業がお客さんに言われること

今回はコスト優先です。  
品質は目をつぶります。

なんなら、テストはこちらで  
しますからその分コストダウ  
ンしてください。

原発のシステムじゃない  
んですから。  
豪邸じゃなくプレハブで



真に受けて値引いてくる営業は〇刑で。

うそです。



LTなので言い切ります

今回は品質はダウンし

ていいなんて

うそです



# じゃあ

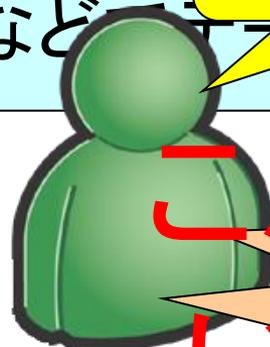
- さっきの品質の悪い例でいくと...

いろいろな画面を行き来していると変なデータになる。

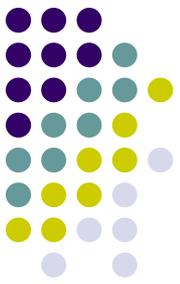
大してデータが無くても1分以上返ってこない画面がある

SQLインジェクションなどデータベースを扱うことが出来る

OKです。  
今回プレハブですから。

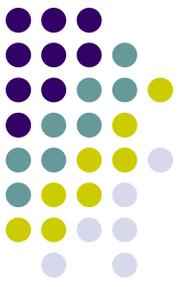


こんなお客さん  
いません!!!



## つまり...

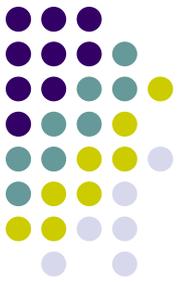
- 顧客の言う品質に「目をつぶります」はうそ
  - しいて言えば「ソースコードがスパゲッティでも良いですよ」程度。
- 物としての品質はほぼ「完全」で「ちょうどよい」ととらえられる



# 話を戻すと

- コスト競争をしないための「品質で勝負」って？
  - 一つは「モノ」としての品質
    - 前述のいわゆる品質適合基準に沿うようなもの
    - さらに一歩行くと
      - 見えない機能・・・メンテ機能などをどこまで用意するかどうか
      - UIなど「凝りよう」
  - もう一つはサービスとしての品質
    - 実はあまり議論されないけど大きい
    - 仕事(責任)の範囲

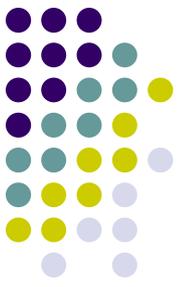
んで



# モノとしての品質

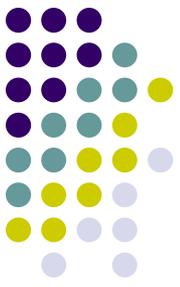
あって当たり前と思われている。

残念ながら付加価値とはみなされない



# 営業として話を聞いていると

- 品質がよい＝責任の分担範囲が広いということが実は多い
  - サービスとしての品質を問うている場合が多い
    - 利用者の意見を資料に纏めてくれる
    - 一生懸命話を聞いて、いろいろ調べまわってくれる
    - 他の事例なども調べて最適な機能やUIを考えてくれる
    - 同じようなシステムが陥る問題点などを把握して指摘してくれる
    - 相手側の担当者が社内説明しやすいように資料を作成してくれる
    - 疑問・質問・資料提示などのレスポンスが早くて正確
    - 仕様の変更などを出来るだけ誠意を持って対応してくれる



# ということとは？

- 品質の良いシステム開発とは？

- モノとしての品質

- まず機能要件・非機能要件とも一通り満たす

「ここで、まず「普通に」よくやって頂いた」という感想をもらう

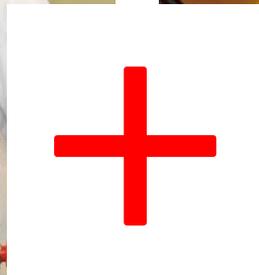
では「他社に勝る」とまで言わしめるには？

「他よりも高くても仕方ない」となるには？



# もう一個上にいくしかない

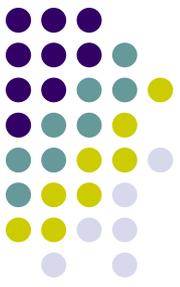
- モノの品質 + サービスの品質！





# QCDのQualityだけじゃない

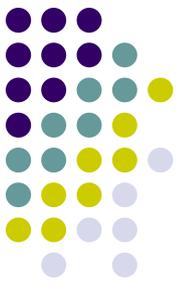
- 「ものづくり」が出来て、Qualityが保てればいいのですか？
- お客様が「高い費用を出してもいい」と思えるのはそれだけで足りませんか？
- 私たちの業界は「ものづくり」だけを考えすぎていませんか？
- 「Hospitality」について考えてみませんか？



# 顧客も開発会社も開発者も

- まず単なるコスト競争では開発会社も開発者も幸せになれない。
  - 半分以上の会社が赤字。明日にも無くなるかもしれない。
  - 結局良いサービスが無ければユーザーも幸せじゃない
- じゃあコスト以外の何で勝負する？
  - **モノ**としての品質
    - でもあって当たり前とされている
  - **サービス**としての品質





# そうなるためには？

1. モノとしての品質 (Quality) を提供する
2. サービスとしての品質 (Hospitality) を提供する
  - サービスとしての品質って？
    - Hospitality
    - Accountability
    - Response

・  
・  
・

さすがにLTで説明できません

# 顧客に愛されるサービスとは？



顧客があなたのサービスを愛するのは、  
貴方が豪雪を乗り越えて商品を届けたからではない。  
階段から落ちかけた子供の命を助けたからでもない。

顧客があなたのサービスを愛するのは、  
貴方がほんの少し他社より顧客の話を真剣に  
聞いてくれて、  
ほんの少し綺麗にラッピングしてくれるからだ。

ディズニー・ワールドで私が学んだ10のルール お客様もあなたも笑顔になる

Dennis Snow (デニス・スノー) より



# こんどこそ

- ご静聴有難う御座いました。

