

2018年2月 システム企画研修株式会社

ソフトウェア保守業務または維持管理業務（以下エンハンス業務と称します）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。

その成果や判明いたしました事項をご関係者にお集まりいただきご披露し、それに対する意見交換をしていただくことで、この業務のさらなる進歩に繋げさせていただくべく、そ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. エンハンス業務の現状認識

- ▶ ソフトウェア保守業務または維持管理業務（以下エンハンス業務と称します）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. エンハンス業務が改善されない3大要因

- ▶ エンハンス業務が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説明申し上げます。

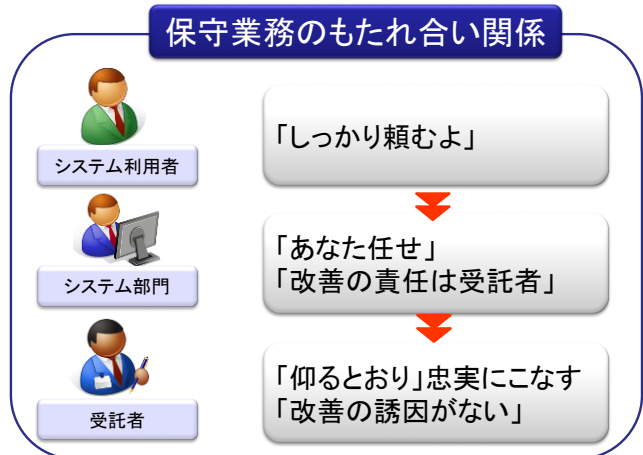
1. エンハンス業務の関係者が分断されていて誰も改善のミッションを自覚していない。

3. エンハンス業務の生産性が把握されていない。



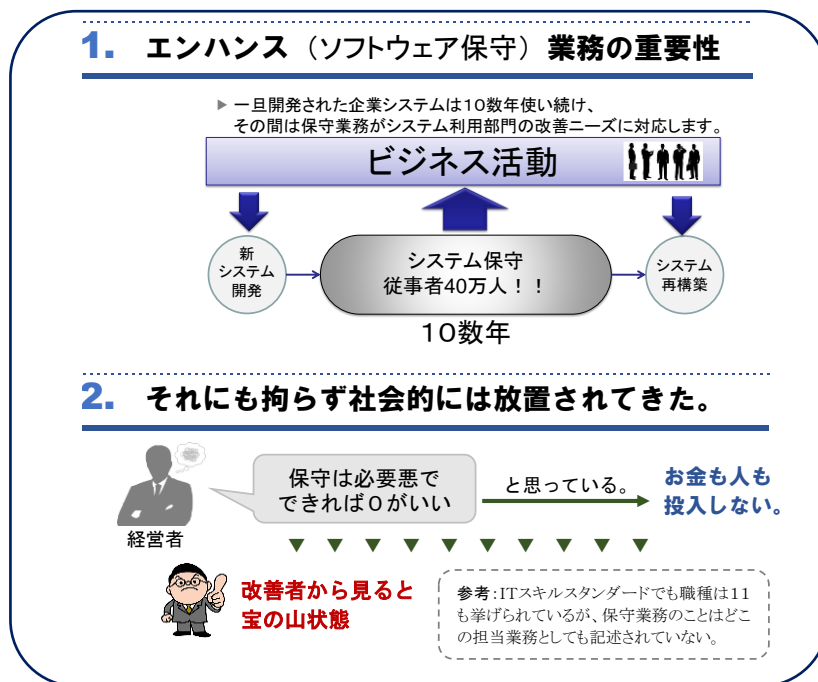
エンハンス業務が改善されていない3大要因

1. エンハンス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。

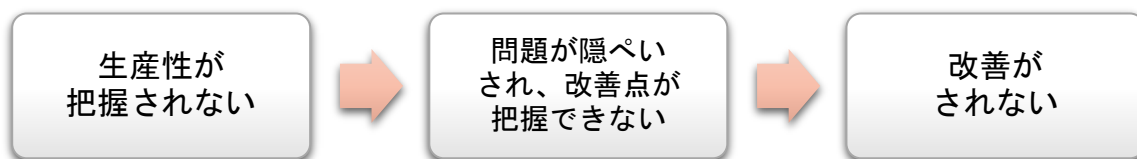


2. エンハンス業務が経営の関心事でない。

- 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、「保守」「必要悪」だとしか認識していない。

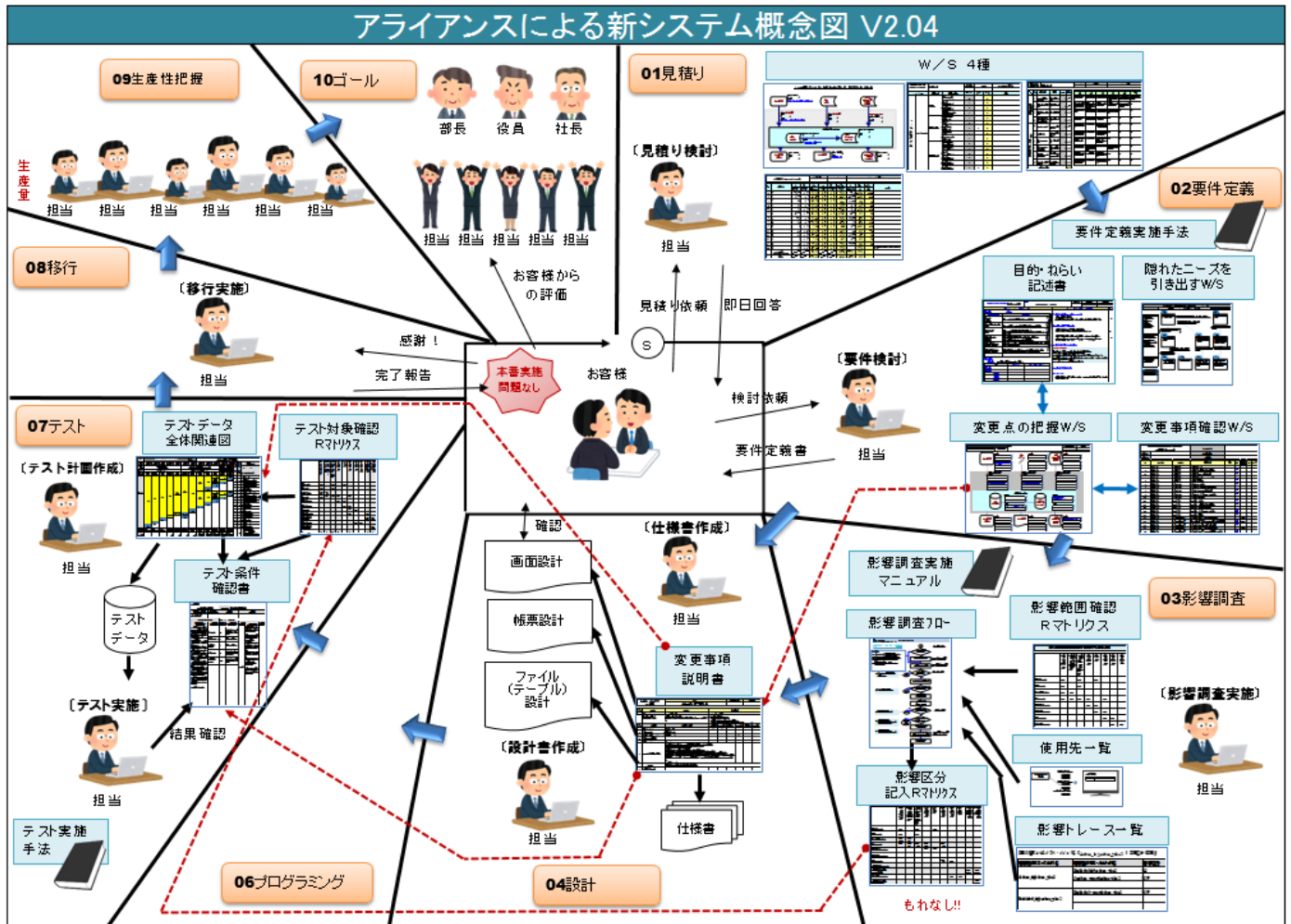


3. エンハンス業務の生産性が把握されていない。



3. エンハンス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、以下のようなエンハンス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、エンハンス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、エンハンス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

エンハンス業務革新システム 研究セミナー のご案内

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) エンハンス業務発注企業殿にとって

- | | |
|---|---|
| ▶ エンハンス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) エンハンス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) エンハンス業務発注企業殿・受注企業殿双方にとって

双方が相協力してエンハンス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) エンハンス業務発注企業殿にとって

- 1) エンハンス業務の上記問題が解決するだけでなく、エンハンス業務の「見える化」により、委託業務の把握度・エンハンス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) エンハンス業務をビジネスにしている企業殿にとって

- 1) エンハンス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、業務を改善していくことによってさらなる

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・意見交換
- ▶ 17:00~18:00 情報交換会

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2月22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、受付にてお支払いください)

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) エンハンス業務の現状の問題点の解説

- ▶ エンハンス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) エンハンス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エンハンス業務革新システムの概要について解説いたします。

(3) エンハンス業務の生産性を高める仕掛けのご提案 (たたき台)

(3. 1) 発注側・受注側共同作業の前提で受注側が請負契約で業務を担当する方式 (6頁の図ご参照)

- ▶ エンハンス業務の発注企業・受注企業の混成チームが、エンハンス案件を一貫担当する。
 - 1) 契約形態は受注企業の請負契約とする。
 - 2) SW式工数見積り手法の「変更規模ポイント」を請負の生産量とする。
 - 3) 契約生産量は前年実績を基礎とする。
 - 4) 発注側企業の社員の参画人数・工数を、請負契約の前提とする。
 - 5) 顧客満足度等についてSLA契約する。
 - 6) 3) 4) の変更がある場合は請負契約の変更を行う。
 - 7) 生産性の大きな向上ができた場合は、効果の一部を発注側にも還元する契約にする。



(3. 2) エンハンス業務の生産性を把握する方式

- ▶ SW式工数見積り手法の「変更規模ポイント」(=エンハンス業務FP値)を生産量とする。
- ▶ 「変更規模ポイント」の原単位は、対象システムごとに設定する。
- ▶ その設定方式が確立されている。

(4) 質疑・意見交換

- ▶ エンハンス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。

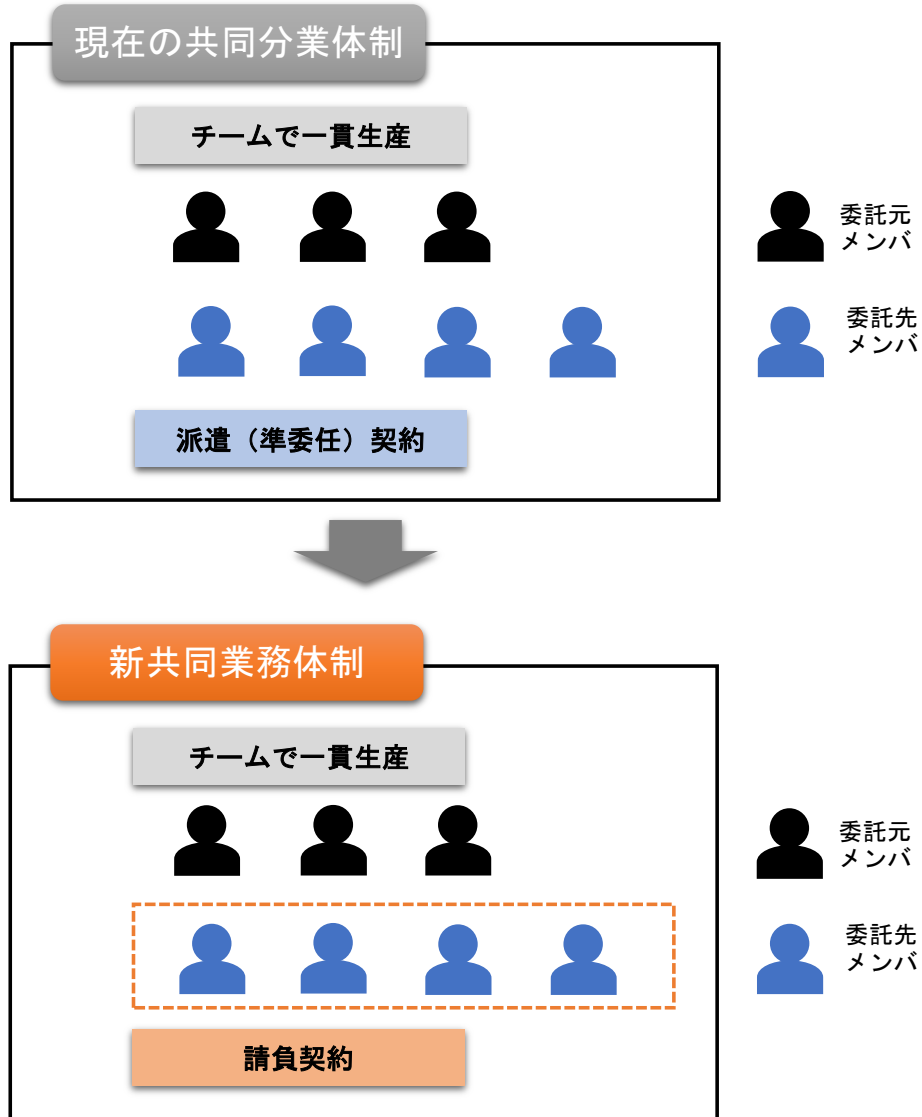
7. 当セミナーの講師 (Who)

上野則男【エンハンス業務関連の略歴】

- ▶ 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
エンハンス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
エンハンス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



エンハンス業務の新契約方式 案



- ▶ 委託業務量契約締結
委託業務量 = SW式変更規模ポイント数 (エンハンス業務生産量)
- ▶ 受託条件契約 (SLA契約) 締結
- ▶ この方式のメリット
 - ・ 委託先の生産性改善インセンティブ発生
 - ・ 委託元・委託先共同での生産性改善進展
 - ・ 委託元メンバのスキルアップ実現