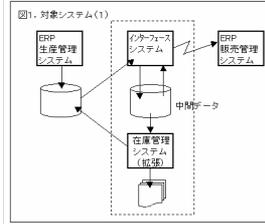


事例に見る 非トランザクション型システム」の 品質低下原因 と 効果的な改善対策

株式会社エス・キュー・シー
事業企画室 石川和則

事例プロジェクト概要 (1)

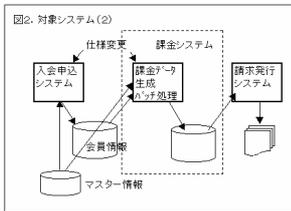
事例1)工場における在庫・出荷管理システム



プロジェクトの背景)
 安易なERPの採用
 利用開始後の要件の
 変化に無理な対応
 ・本社意向による予算
 削減で根本的な見直
 しが出来ない

事例プロジェクト概要 (2)

事例2)サービスに関する請求情報作成システム



プロジェクトの背景)
 ・サービス開始最優先
 試験的なシステム開発
 ・キャパシティの急激
 な拡大
 ・システムを運用する組
 織の未成熟

共通するシステム改善の課題

本来はトランザクション設計に基づく~~て~~しまう
システム開発が必須！！

問題が発生しても対処療法しかできてい
ない現実、管理者のイニシアティブ不在

既に運用中のシステムを改善するため
のテスト技術の利用

問題分析プロセス

・発生している問題のトレースと分析

表2. 各障害の対処方法の実際

各問題への対処方法	回答数(%)	
	システム(1)	システム(2)
ミスがあったデータを修正する(手作業)	75	88
出力されたデータを直接加工(手作業)	20	45
問題の発生したプログラムの対策/修正	15	5
ミスを起こした部門や利用者への注意や教育	8	13
仕様書やドキュメントの改善	2	10
システム間の連携会やコミュニケーションの充実	5	4
根本的なシステムの見直し、再構築への取り組み	10	0

部門間の壁を越
えたヒアリング
 責任追及ではな
 く問題の分析
 品質改善意識の
 共有化
 あるべき姿では
 なく現実を見る

共通する問題傾向

- ・システム間インタフェースの未保証
 - インタフェース仕様がな、管理されない
- ・サブシステム個別のシステム管理
 - 個々のサブシステムだけを考えた修正や改善
 - 動けばよい、動かすことが最優先の考え方
- ・発生した問題を他システムへ責任転嫁
 - 問題が発生しても、誰もイニシアティブをとって改善しない

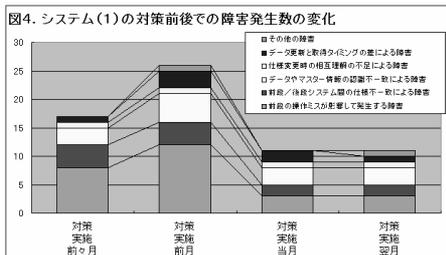
テスト技術を応用した対策

- 機能テスト設計の実施：
 - INPUT 整理と期待結果の明確化
 - 設計の実施により 仕様の開示を行わせる
- 構成テスト設計の実施：
 - システム構成管理の徹底
 - なぜ仕様変更が必要なのか、どのような変更なのかを事前公開させるルール作り
- 部門や組織を越えた仕様管理、品質管理を実現する

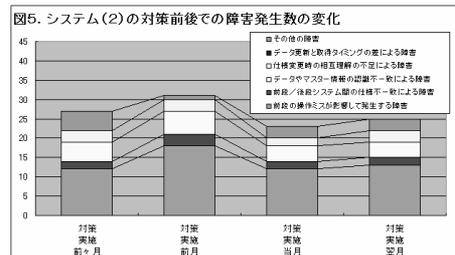
改善対策効果を維持する為に

- 改善効果を維持するための仕組み
 - ルーチンテストの継続的な実施
 - 自動テストなどを使った、継続的なテストの実施を続ける
 - => インタフェース仕様の保証や開示の継続
 - 定例会議などの設定と品質責任者の任命
 - すべての問題と対策が責任者に通知され、承認される
 - => 部門間の壁を越えた体制 意識の維持
 - 仕様変更のルール化、ドキュメント標準化
 - システム構成を全ての関係者が常時理解できるしくみ
 - => 構成の一元管理と問題点の事前把握を実現

改善対策の効果 (1)



改善対策の効果 (2)



おわりに

テスト実施のアナウンスや、
テスト実施そのものが、
間接的な品質改善の効果を持つ

システム運用の支援や改善
テスト技術の応用分野として重要ではないか？