

システム検証プロジェクトにおける 企業内研修の改善事例

2009年1月28日

アイエックス・ナレッジ株式会社
品質ソリューション事業部
システム検証ビジネスユニット
宮原 良恵

1

会社概要

アイエックス・ナレッジ株式会社（略称:IKI）

資本金:11億8089万7千円

設立:1979年6月22日

従業員数:1287名

（平成20年4月1日現在）

要件定義から運用・保守まで行う

独立系情報サービス企業

【事業内容】

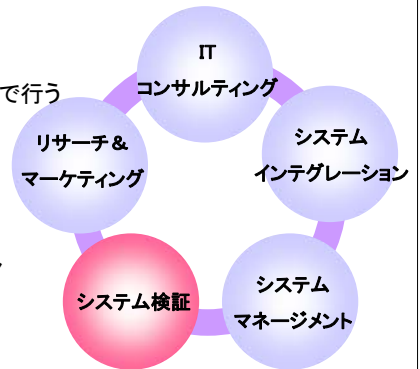
ITコンサルティング

リサーチ&マーケティング

システムインテグレーション

システム検証サービス

システムマネージメント

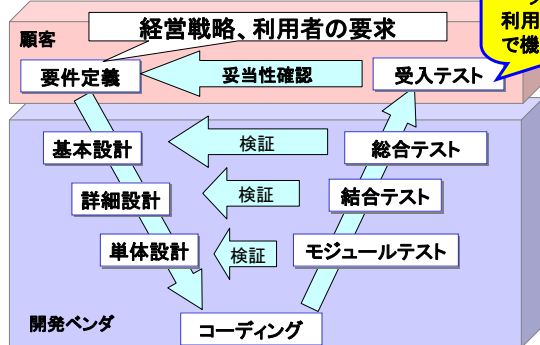


2

システム検証サービスとは

利用者に代わって受入テストを行い、
システムの妥当性を評価する

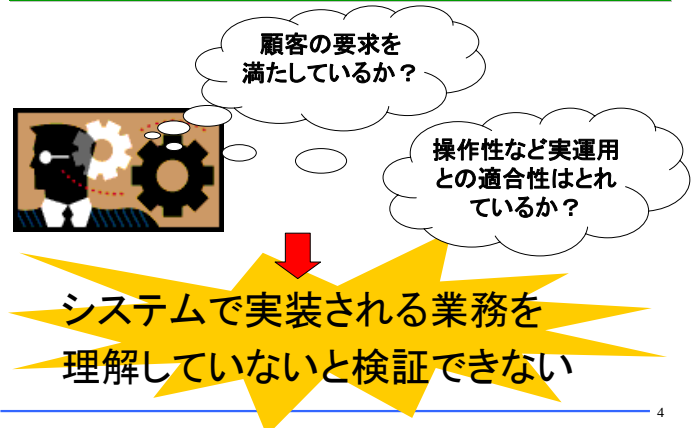
システム検証
サービス
利用者の視点
で機能の確認



3

システム検証サービスのポイント

システム検証はシステムの品質評価が目的



4

プロジェクト内研修

新しくプロジェクトに加わる要員（以下：新規要員）に、
業務知識を理解してもらう為、入場後に研修を実施

しかし、実態は...

障害を検出できない（システム検証業務の品質低下）

他メンバーがフォロー
（業務説明、チェック、再検証など）

プロジェクト全体の作業増加

作業が増加すると作業遅延に繋がる

体力的・精神的疲労（離職率がupする要因となる）

5

問題点

研修を行っているのになぜ？

- ！試験時に必要である全般的な業務知識を
しっかり教えていない
- ！システムの検証方法、テスト技法などの
必要なノウハウを教えていない
- ！知識を習得する意欲に乏しい

6

原因と改善策

原因

改善策

・組織立った体制がない、
管理者がいない
⇒研修の講師任せ、研修範囲や
研修期間、研修講師が毎回異なる

研修体制と
研修内容の
確立

・資料が少ない・古い
・古い資料の改版が進まない

業務知識・
ノウハウの
資料作成

・研修の目的が明確になって
いない

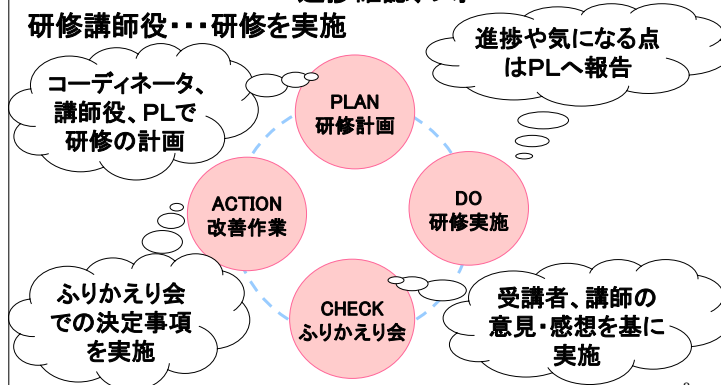
研修目的と
研修目標の
明確化

7

研修体制の確立

研修コーディネータ・・・研修カリキュラムの計画、
進捗確認、フォロー

研修講師役・・・研修を実施



8

研修内容の確立(研修カリキュラム)

改善前 ・各チーム、各講師の担当業務範囲により
教育の範囲が異なる
・案件に特化した業務の操作演習中心

全チーム共通で業務内容説明と操作演習を行う

【基礎編】約2週間

【応用編】約2週間

【テスト技法】約1週間

【模擬検証】約2週間

研修範囲を定めて、
最低限必要な全般的
業務知識はすべて実施

業務知識以外で必要な知識
を習得する為に追加

9

研修内容の確立(実施期間)

・最低限必要な範囲と期間を決定

⇒要員計画に研修期間を盛り込む

旧 : 1～3週間

現在: 1ヶ月半～2ヶ月

⇒研修期間中、研修コーディネータ・
研修講師は担当業務を減らして
研修を実施

10

業務知識・ノウハウの資料作成

改善前: システムの操作マニュアルのみ使用

操作マニュアル

担当者がいない為、改版されず古いままであった
資料改版グループを別途立ち上げて改版実施

業務説明書

システムで実装している業務内容を業務フローを含め、
詳細に記述した説明書

以前よりプロジェクトのメンバーが業務の合間に作成

補足資料

業務説明書は新規要員に取掛かりにくかった為、
イメージ図等をコーディネータや講師が研修中に作成

11

業務知識・ノウハウの資料作成

改版作業の工夫

◎研修後のふりかえり会にて、
研修を受けた要員の意見をもとに
改善・内容修正を行った

◎業務知識の更なる習得を狙い、

入場して日が浅い要員に改版依頼

◎資料改版作業を他の作業より
優先して行った

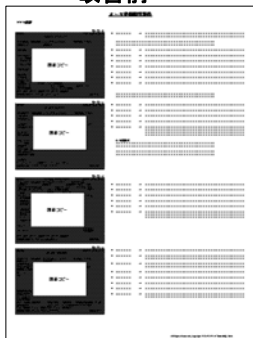
12

業務知識・ノウハウの資料作成

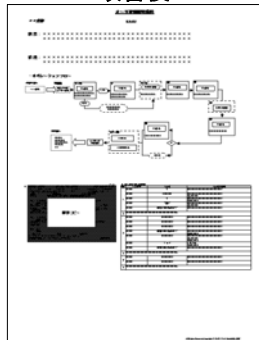


◎オペレーションに関する資料(操作マニュアル)

改善前



改善後



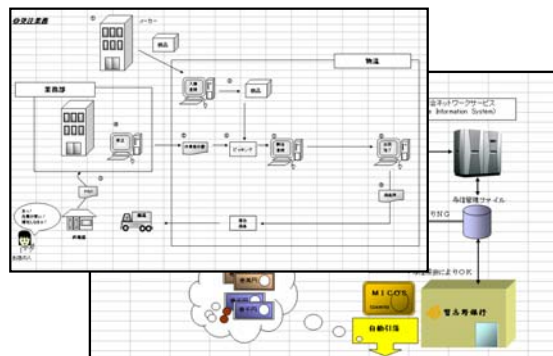
13

業務知識・ノウハウの資料作成



◎業務知識に関する資料

システム利用者の立場で業務内容を記述



14

研修目的と目標の明確化



改善前: 操作演習中心の研修であった為、新規要員が操作を覚えることを目標に研修を受けていた

新規要員向け、研修講師向けの 研修実施要領を作成

目的、実施内容、到達目標レベル等を記載

研修開始前に新規要員、研修講師に対して
「システムが対象とする業務知識を理解することが目的」ということを、
研修実施要領を基に説明

15

改善活動の結果



約1年間の改善活動後

研修体制と
研修内容
の確立



・研修実施と改善活動の継続
・誰が実施しても同じ研修内容

業務知識・
ノウハウの
資料作成



・常に最新の資料となるように
改版を継続して実施

研修目的と
目標の明
確化



・業務知識を理解することを
目標に実施するようになった

16

改善後の効果



◎講師の拘束時間短縮

1日の研修時間

半日～1日⇒約2、3時間

改善前: 闇雲に説明、質問対応に追われる

改善後: 資料に沿った説明、質問量減少

◎自主的に予習・復習するようになった

・読めば予習できる資料

・到達目標レベルの明確化

17

改善後の効果



◎試験実施時にメンバーが新規要員 をフォローする機会が減少

・作業遅延や残業の減少傾向

1日平均2～3時間減

・離職率の低下

・時間に余裕ができることで、業務知識を
さらに習得する時間的余裕ができる
⇒業務知識を習得していくと精神的なゆとり
が生まれ、確実な設計・検証が行えるよ
うになる

18

ご清聴
ありがとうございました

アイエックス・ナレッジ株式会社