

 WACATEスタイル で話そう、
明日のインシデント
レポート

中野、川西、近江、上田、井芹

WACATE実行委員会
Workshop for Accelerating Capable Testing Engineers

2012/01/25 JaSST'12 Tokyo

セッションのながれ

①WACATE紹介

WACATEの紹介をします

②ミニポジペ

簡単に自己紹介をまとめます

③インシデントレポート説明

ワークのお題を発表します

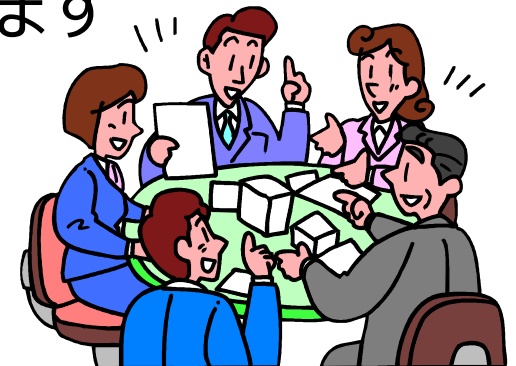
④個人ワーク

まずは一人で手を動かします

⑤グループワーク

グループで議論します

⑥まとめ、振り返り



WACATE紹介

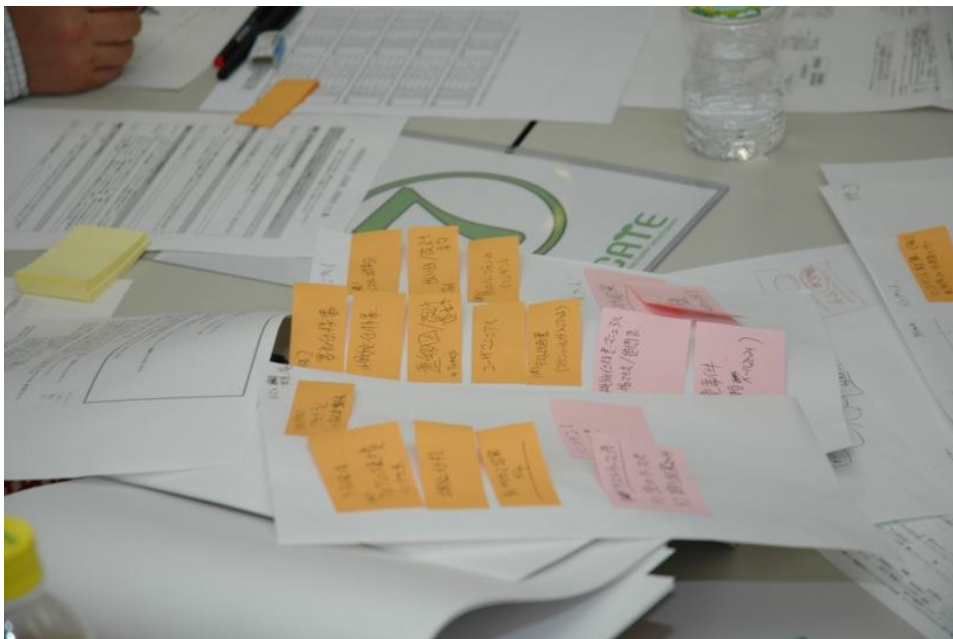
WACATEってなに？

- ソフトウェアテストワークショップ（通称：WACATE）
 - ✓ WACATE = **W**orkshop for **A**ccelerating **CA**pable **T**esting **E**ngineers
 - ✓ 「内に秘めた可能性を持つテストエンジニアたちを加速させるためのワークショップ」
という意味です。



- ✓ 年2回、夏と冬に開催している**若手が主体**のソフトウェアテスト・品質をテーマとした**ワークショップ**です。

セミナーや研修会では
ありません



冬のWACATE



多くのテーマに触れ、
新しい発見を得る!

夏のWACATE



1つのテーマを掘り下げ
どっぷりと漬かる!

✓ 若手中心

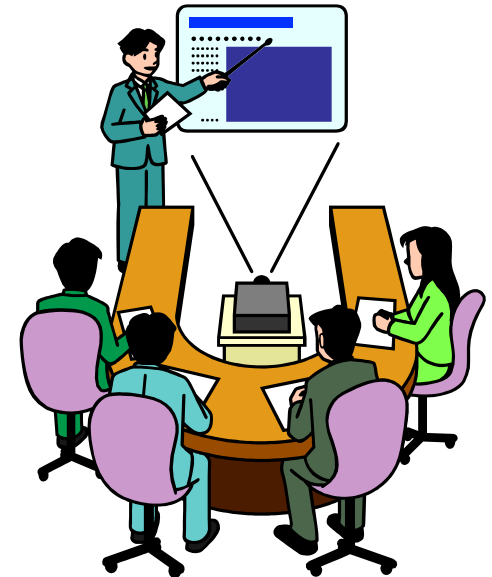
- ベテランの方々といっしょに様々な経験ができます。
- そのなかで若手が成長することを目的とします。

✓ ディスカッション重視

- 参加者どうしの議論の中で、いろいろな気づきがあります。

✓ 全員で作り上げる

- WACATEでは参加者はお客さんではありません。
- 全員で合宿を作り上げていくのがWACATEです。



WACATEの魅力、いろいろ

WACATE Web&Blog

WACATEの最新情報・開催情報はこちら

<http://wacate.jp>

WACATE on Twitter

Twitterでの速報も
[@WACATE_PR](#)

WACATE-Magazine

WACATEの
情報誌

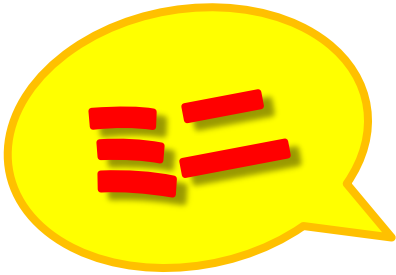


この後続くワークで、
語り合ってみましょう！

WACATE

検 索





ポジションペーパー

✓ ポジションペーパーとは

- 「立場表明書」のことで、略称「ポジペ」です。
- 自己紹介や参加の意気込み、議論したいことなどをまとめたものです。
- 毎回のWACATEでは、ポジペセッションで内容を発表して、みんなで盛り上がります！

✓ 今回は「ミニポジペ」と題するポジペの簡略版に自己紹介をまとめて、アイスブレイクしましょう。

ミニポジペを書こう

- ✓ それでは、お手元のミニポジペのご記入をおねがいします。



タイトル：「」

氏名：

所属：

分野：

・年代：

わかつて(～35) ・ べてらん(35～)

・おしこと：

テスト ・ 開発 ・ マネージャ ・ そのほか（）

・ JaSST には：

はじめて参加 ・ リピーター ・ 欠かさず参加

・ WACATE には：

まだ参加していない ・ WACATE 経験済み ・ 常連

・ 自分とインシデントレポートの関係：

書く人 ・ 読む人 ・ 承認する人 ・ そのほか（）

・ インシデントレポートについて困っていること・議論したいこと：

・ 参加の意気込み：

発表開始！

インシデントレポート説明

テーマはインシデントレポート

「インシデントレポート」

何を思い浮かべますか？

「インシデントレポート」？

バグレポート
バグ票
不具合票
障害票
故障処理票
チケット
...

BTS
エクセル
一件一葉
一覧
...

インシデントレポートとは？

このセッションでは…

[JSTQB ソフトウェアテスト標準用語集
(日本語版)Version2.0.J02 (※) より]

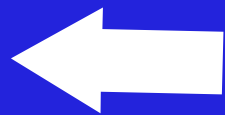
発生したあらゆるインシデント(テスト
の最中に調査を必要とする事象など)を
報告するドキュメント。[After
IEEE829]

※<http://jstqb.jp/dl/JSTQB-glossary.V2.0.J02.pdf>

特徴1：インシデントの行方を左右する

⇒プロジェクト、ユーザに大きく影響

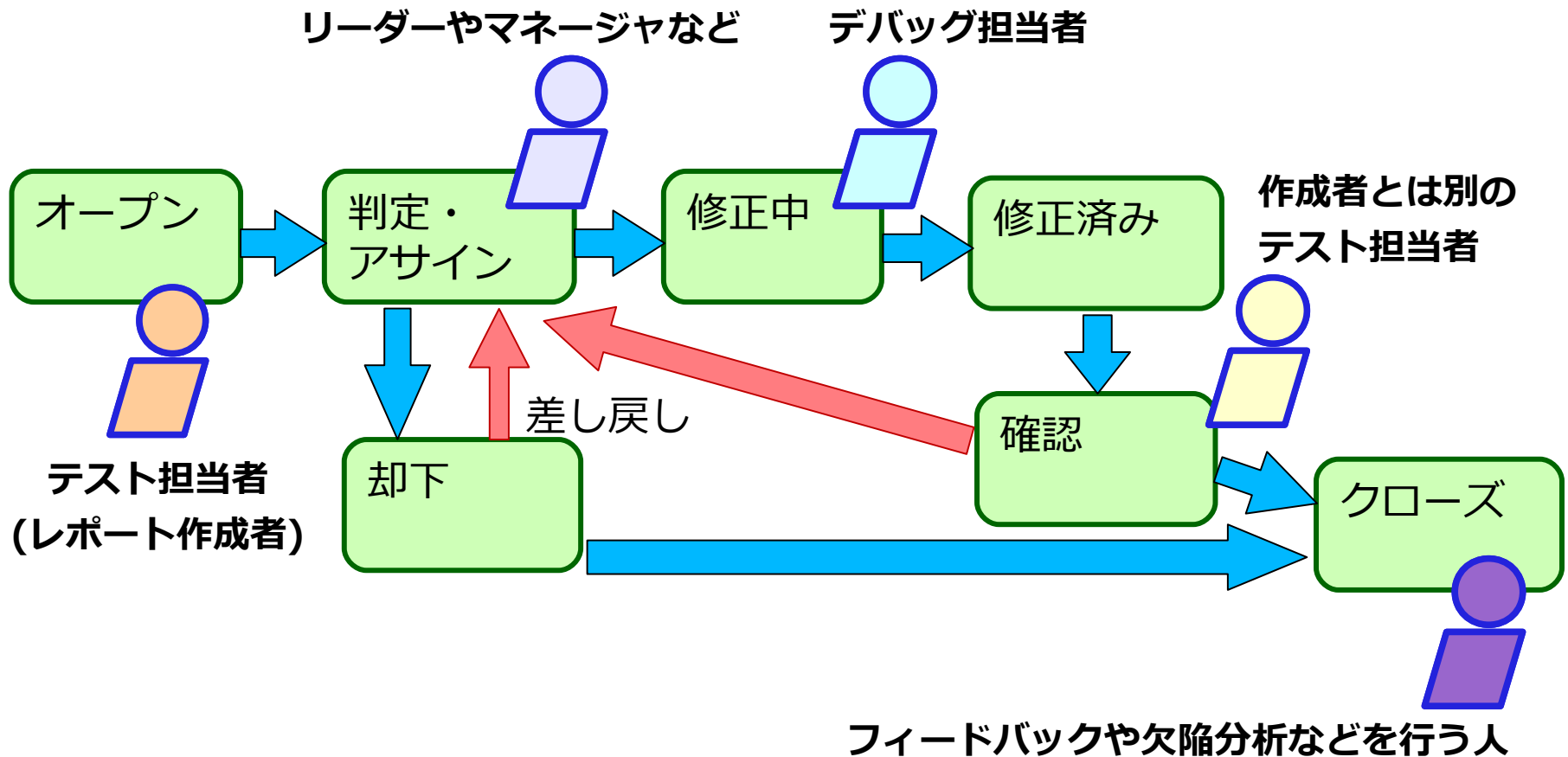
48_{時間} すぐに対応



リリース後対応 ?_{時間}

インシデントレポートとは？

ライフサイクル例





特徴2：複数のロール同士でやりとりされる

⇒書き手と読み手で何が重要か
認識が異なる場合あり

特徴1：インシデントの行方を左右する

⇒プロジェクト、ユーザに大きく影響

特徴2：複数のロール同士でやりとりされる

⇒書き手と読み手で何が重要か

認識が異なる場合あり

より良くしたいが
簡単ではない…

こんなことはありませんか？

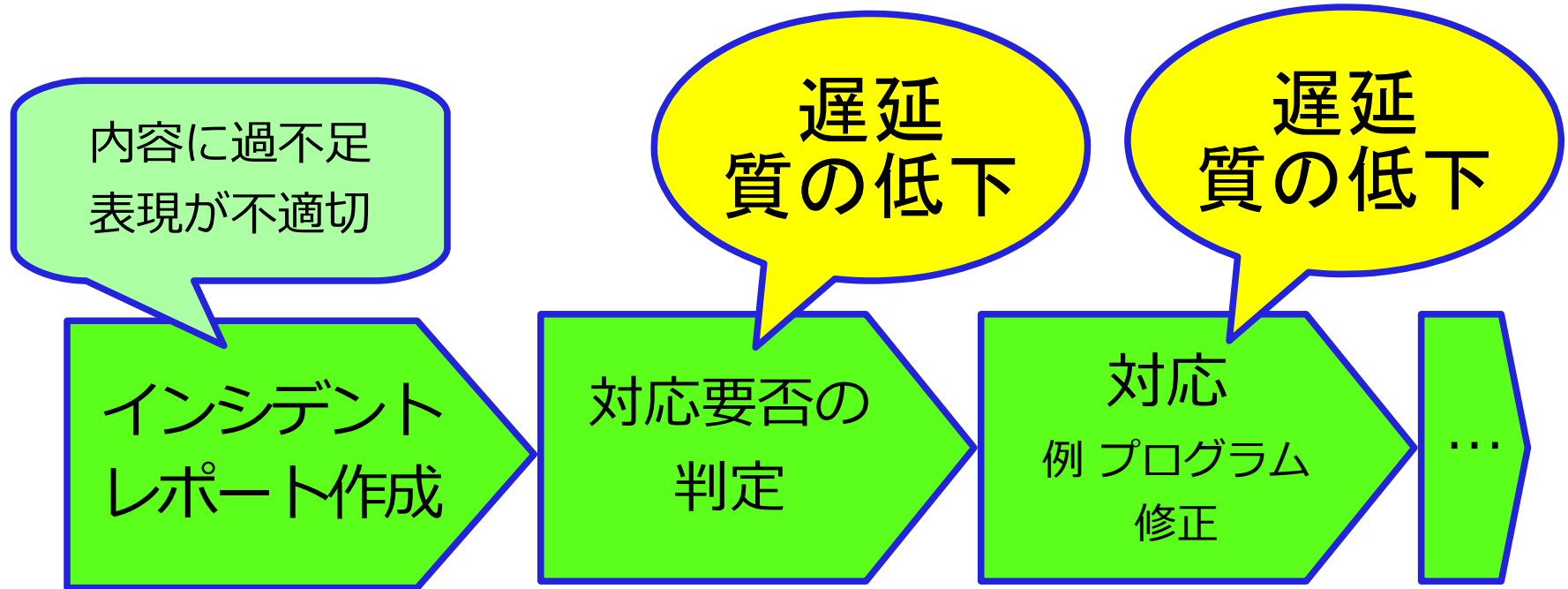
- 情報不足って問合せがきた。書式に欄がなく、書き漏らしたなあ
- 小さい文字がぎっしり…必要な情報はどれ？
- 確かにこっちのミスだけど失礼な書き方！
- 「多分これは合っていない気がします」って、これは事実かな？主観かな？

- 情報不足って問合せがきた。書式に欄がなく、書き漏らしたなあ
- 小さい文字がぎっしり…必要な情報はどれ？

内容に過不足

- 確かにこっちのミスだけど失礼な書き方！
- 「多分これは合っていない気がします」って、
これは事実かな？主観かな？

表現が不適切



じゃあ、どうすればいいの？

**良い、役に立つインシデントレポートって？
インシデントレポートを改善するには？**

ワークを通して考えてみましょう！

個人ワーク/ グループディスカッション

上田卓由（WACATE実行委員会）

インシデントレポート作成時における問題点の改善を検討します。

- ・それぞれの立場になったときにどのような求められるのか？
- ・改善することで得られる効果は何か？

個人ワークで問題点とその改善案を挙げて、グループワークでそれぞれの知見を持ち寄ることによりよいレポートの模索や気付きを得てください。

インシデントレポート改善を体験し、その結果から

- ・インシデントレポートに求められているポイントを理解する
- ・インシデントレポートが、プロジェクトや組織全体にどのような貢献・効果を与えることができるのかを考え、行動するために視野を広げる。

個人ワーク(10分)



```
graph TD; A[個人ワーク(10分)] --> B[グループディスカッション(25分)]; B --> C[発表(10分)];
```

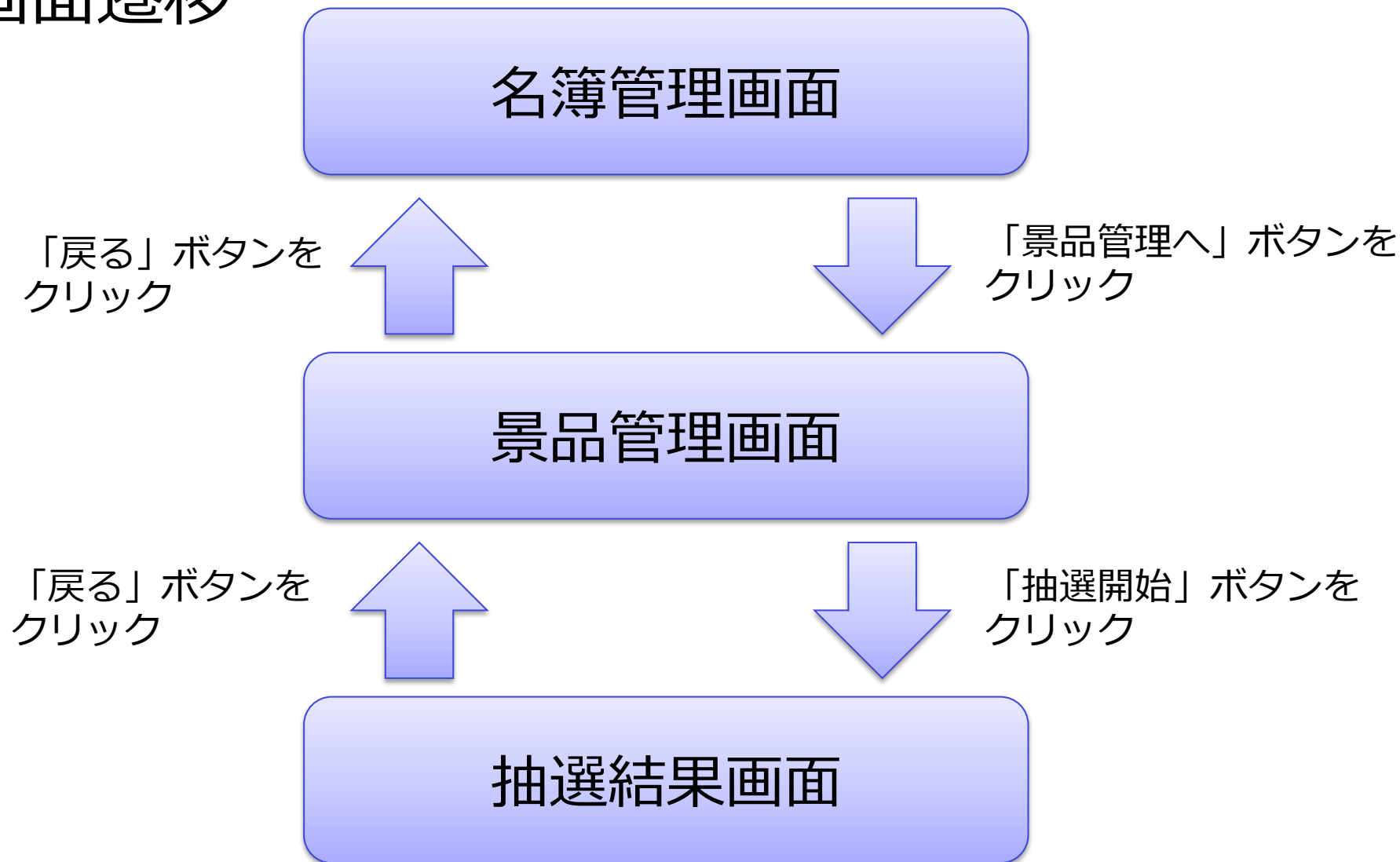
グループディスカッション(25分)

発表(10分)

忘年会やその他宴会、催し物で使うための抽選ツール「WACATE抽選くん」を社内用に開発した。

開発対象 「WACATE抽選くん」

画面遷移



抽選仕様

名簿管理画面に入力されたメンバー(抽選対象者)に対して、景品管理画面に入力された各景品を自動的にランダムに抽選する。

抽選の仕様は、抽選対象者と景品の個数により異なる。

1) 抽選対象者 > 景品数

抽選対象者の中から抽選で景品が当たる。

景品は、一人に複数は当たらない。

2) 抽選対象数 < 景品数

抽選対象者は、必ず 1 つの景品が当たる。

一通り景品を割り当てた後、再度抽選を行い、景品を割り当てる。

抽選対象者の中には、景品が複数あたるものがある。

3) 抽選対象数 = 景品数

抽選対象者は、必ず 1 つの景品が当たる。

景品は、一人に複数は当たらない。

画面仕様(名簿管理画面)

抽選対象となるメンバーを登録する画面

	氏名
1	山崎
2	koyama
3	ぼんちゃん
4	井戸さん
5	加瀬
6	上田
7	池田さん
8	ほげほげ
9	ふかふか
10	ああああああああ
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

【名前入力スプレッドシート】
抽選対象となるメンバーの名前を入力する

【景品管理へボタン】
景品管理画面へ遷移する

画面仕様(景品管理画面)

景品名と数量を登録する画面

WACATE 抽選クン

景品の名称・数量情報を追加・更新・削除します。

	景品名	数量
1	地球儀	1
2	Software Testing ManiaX Vol.4	5
3	Software Testing ManiaX Vol.5	5
4	Software Testing ManiaX Vol.6	5
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		

戻る 抽選開始

【景品入力スプレッドシート】
景品名とその数量を入力する

【戻るボタン】
名簿管理画面へ遷移する

【抽選開始ボタン】
抽選を行い、抽選結果画面へ遷移する

画面仕様(抽選結果画面)

抽選した結果を表示する画面



【抽選結果スプレッドシート】
抽選を行った結果が表示される

【戻るボタン】
景品管理画面に遷移する
※抽選はクリアされる

【完了ボタン】
アプリケーションを終了する

製造チーム

設計
コーディング
インシデントレポート対応

テストチーム

テストを実施する
インシデントレポートを起票
インシデントレポート対応確認

インシデントレポートの流れ

製造チーム

インシデント
レポート

- 2、インシデントの確認
- 3、インシデントへの対応

テストチーム

インシデント
レポート

- 1、起票する

インシデント
レポート

- 4、対応確認

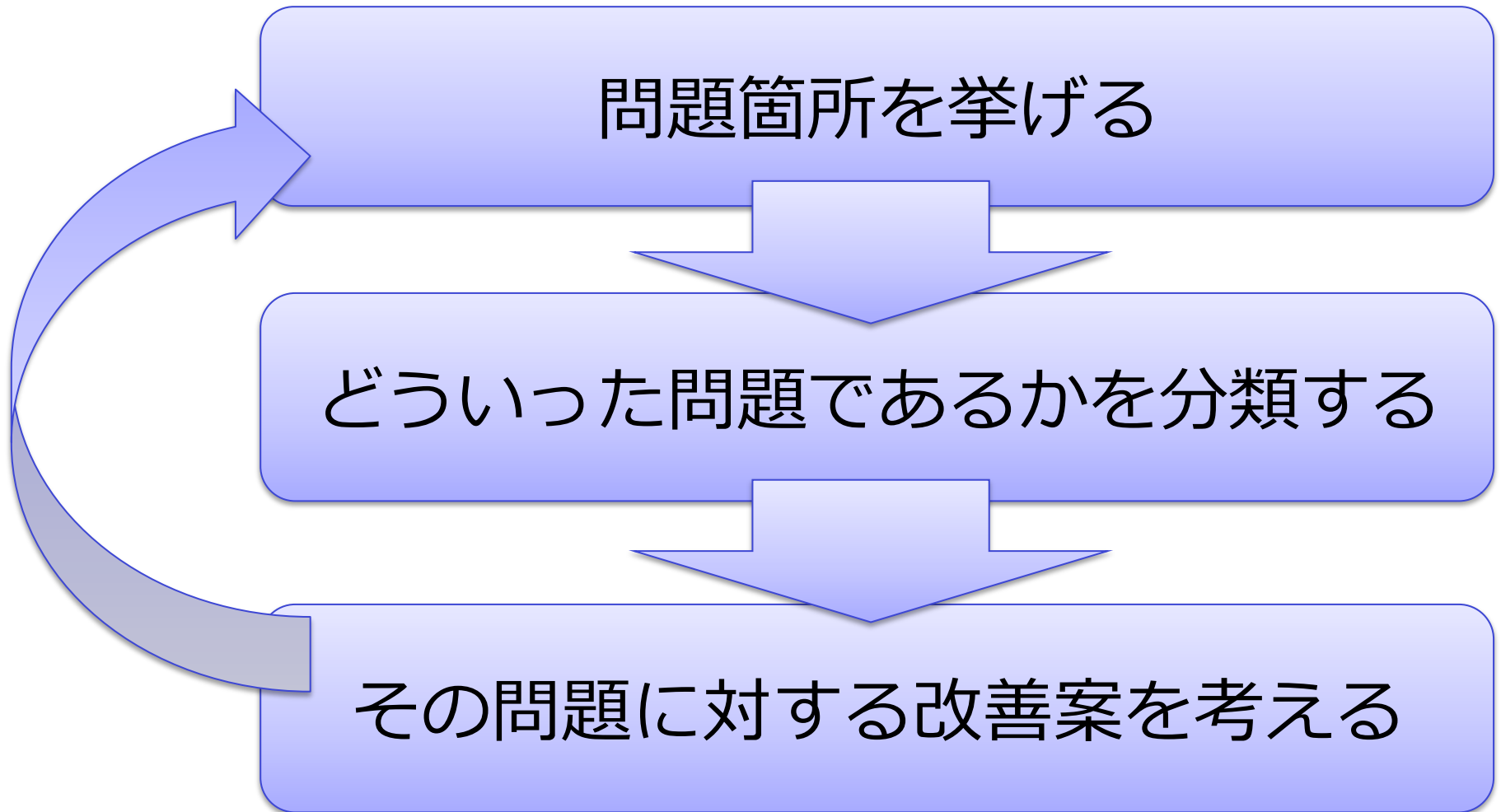
テストチームによってWACATE抽選クンのテストが行われ、不具合が発見されました。
インシデントレポートが、テストチームより作成され、製造チームへ渡されました。

さて、そのインシデントレポートの内容
は・・・？

インシデントレポート

インシデント ID	CH-061	プロジェクト名	抽選クン Ver. 1.0
サマリ（概要） ※31 文字以内	同じ人に景品が当たる。		
インシデント詳細			
入力	氏名に以下のように 10 件入力する。 あいうえお かきくけこ ．．． 景品名に以下のように 5 件入力する。数量はすべて 1 にする。 地球儀 Software Test ManiaX vol.6 1 2 3 4 5 ．．．		
期待される結果	同じ人に景品が当たらないこと		
実際の結果	同じ人に景品が当たる。		
異常(問題点)	頻度は不明なのですが、名簿数より景品数が少ない場合に同じ人に景品が当たってしまう場合があります。また、たまに落ちる場合があったります。 (何度か同じ現象を確認しているので再現性はあると認識しています) 名簿数と景品数を比較しているようなクラスやメソッドに関連している不具合ではないでしょうか？ また、アプリケーションが強制終了しているわけではないが、メインの機能である抽選自体が正常に動いていないので致命的ですね。		
検出日時	2012/01/25 16:00		
実行手順	1. 名簿管理画面で「あいうえお」を入力する 2. 同様に繰り返して、10 件登録する 3. 「景品管理へ」ボタンをクリックする 4. 景品管理画面で景品名欄に「地球儀」に数量欄に「1」を入力する 5. 同様に繰り返して、5 件登録する 6. 「戻る」ボタンをクリックする 7. 再度、「景品管理へ」ボタンをクリックする 8. 「抽選開始」ボタンをクリックする 9. 現象発生することがある。		
環境	テスト対象ビルド : 0.6 テスト環境 : Mac OS 10.7		

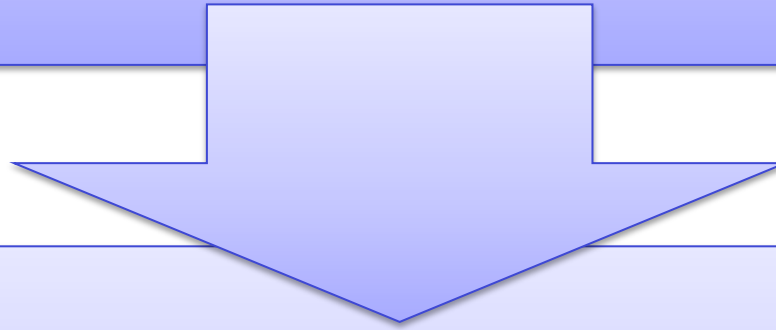
インシデント ID	CH-123	プロジェクト名	抽選クン	Ver. 1.0
サマリ（概要） ※31 文字以内	同じ人に景品が当たる。			
インシデント詳細				
入力	氏名に 5 件入力する。 景品名に 12 件入力する。数量はすべて 1 にする。			
期待される結果	同じ人に景品が当たらないこと			
実際の結果	同じ人に景品が当たる。			
異常(問題点)	同じ人に景品がいくつか当たってしまう点。			
検出日時	2012/1/25 16:02			
実行手順	1. 普通に抽選する			
環境	テスト対象ビルド : 0.6 テスト環境 : Mac OS 10.7			
再現の試み	再現性	必ず再現する		
	再現条件	特になし		
テスト担当者	坂 みづき		オブザーバ	手須 太郎
影響範囲	抽選機能とか全般			
メモ	名前との情報と景品の情報を一括でクリアできる機能があると試験しやすいので、検討していただけないでしょうか？			



インシデントID「CH-061」を対象に考えてみてください。
インシデントID「CH-123」は、時間があればチャレンジください。

- ・ 個人ワークでの成果を発表する
- ・ グループで問題点、改善点をまとめる

各自の個人ワーク成果共有(一人2分)
各自の問題点、改善案をグループで共有



グループでのまとめ(15分)
問題点を3点挙げる
その問題点の改善案を挙げる

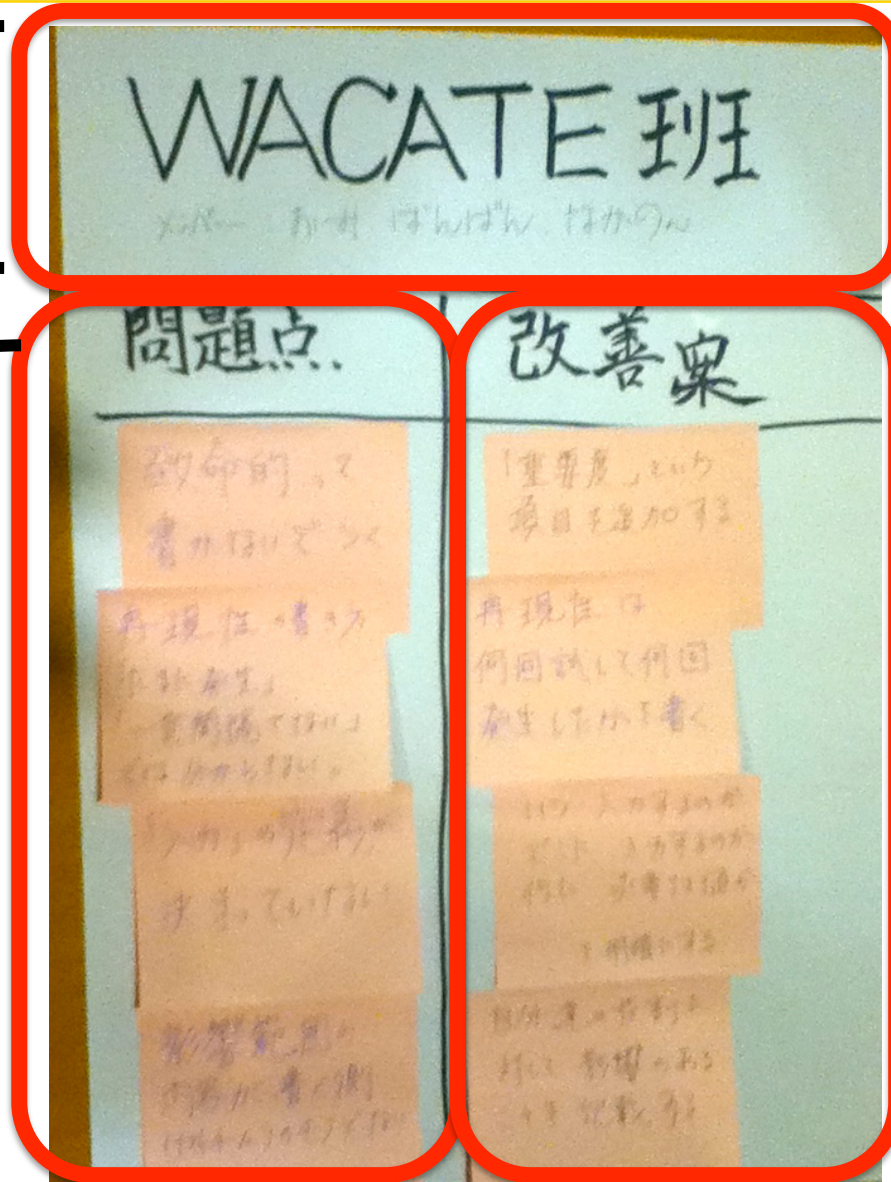
成果物のまとめ

WACATE 班	
メンバー： かんた、はんな、はかのん	
問題点	改善案
致命的な 書き間違い	「重要度」という 項目を追加する
再現性・書き方 の不一致 「質問紙で確認 」は分かりにくい	再現性は 何回試して何回 発生したかを書く
「入力」の 書き方が まちまち	「入力」の書き方 を統一し、入力 の必要項目を 明確にする
影響範囲の 書き方 （例えば、この テストで）	影響範囲の 書き方を統一 （例えば、この テストで）

成果物のまとめ

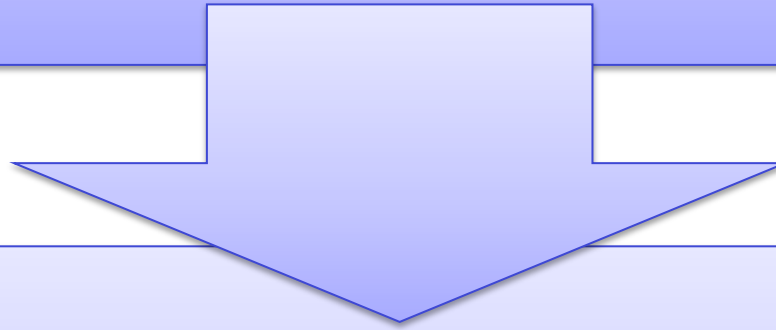
グループ
番号

問題点の
列挙



改善案の
列挙

各自の個人ワーク成果共有(一人2分)
各自の問題点、改善案をグループで共有



グループでのまとめ(15分)
問題点を3点挙げる
その問題点の改善案を挙げる

グループワークでの成果発表

インシデント ID	CH-061	プロジェクト名	抽選クン Ver. 1.0
サマリ（概要） ※31 文字以内	同じ人に景品が当たる。		
インシデント詳細			
入力	氏名に以下のように 10 件入力する。 あいうえお かきくけこ ．．． 景品名に以下のように 5 件入力する。数量はすべて 1 にする。 地球儀 Software Test ManiaX vol.6 1 2 3 4 5 ．．．		
期待される結果	同じ人に景品が当たらないこと		
実際の結果	同じ人に景品が当たる。		
異常(問題点)	頻度は不明なのですが、名簿数より景品数が少ない場合に同じ人に景品が当たってしまう場合があります。また、たまに落ちる場合があったります。 （何度か同じ現象を確認しているので再現性はあると認識しています） 名簿数と景品数を比較しているようなクラスやメソッドに関連している不具合ではないでしょうか？ また、アプリケーションが強制終了しているわけではないが、メインの機能である抽選自体が正常に動いていないので致命的ですね。		
検出日時	2012/01/25 16:00		
実行手順	1. 名簿管理画面で「あいうえお」を入力する 2. 同様に繰り返して、10 件登録する 3. 「景品管理へ」ボタンをクリックする 4. 景品管理画面で景品名欄に「地球儀」に数量欄に「1」を入力する 5. 同様に繰り返して、5 件登録する 6. 「戻る」ボタンをクリックする 7. 再度、「景品管理へ」ボタンをクリックする 8. 「抽選開始」ボタンをクリックする 9. 現象発生することがある。		
環境	テスト対象ビルド：0.6 テスト環境：Mac OS 10.7		

再現の試み	再現性	たまに発生する。一定間隔ではない。		
	再現条件	英文字が混ざっている名前で発生するような気がする。		
テスト担当者	坂 みづき	オブザーバ	手須 太郎	
影響範囲	テストは一応できるが、修正されたら抽選機能の確認をやり直す必要があると思われる。 修正の影響範囲は、入力画面だけに留まると思われる。			
メモ	現象が発生しない場合は、アプリを終了させないで、抽選を何度か繰り返したほうがやすいです。			

インシデント ID	CH-123	プロジェクト名	抽選クン Ver. 1.0
サマリ（概要） ※31 文字以内	同じ人に景品が当たる。		
インシデント詳細			
入力	氏名に 5 件入力する。 景品名に 12 件入力する。数量はすべて 1 にする。		
期待される結果	同じ人に景品が当たらないこと		
実際の結果	同じ人に景品が当たる。		
異常(問題点)	同じ人に景品がいくつか当たってしまう点。		
検出日時	2012/1/25 16:02		
実行手順	1. 普通に抽選する		
環境	テスト対象ビルド : 0.6 テスト環境 : Mac OS 10.7		
再現の試み	再現性	必ず再現する	
	再現条件	特になし	
テスト担当者	坂 みづき	オブザーバ	手須 太郎
影響範囲	抽選機能とか全般		
メモ	名前の情報と景品の情報を一括でクリアできる機能があると試験しやすいので、検討していただけないでしょうか？		

クロージング

- ミニポジペ
- ワークショップ
 - インシデントレポートの問題点と改善点を議論しました

よいインシデントレポートとは

色々な 立場

開発者

テスト
エンジニア

品質管理

マネージャ

色々な 用途

デバッグの情報

バグの再現

プロセスや
品質評価

色々な タイミング

デバッグ

再テスト

プロセス評
価

色々な 思惑

バグ数を少
なくしたい

バグをたくさ
ん見つけた
い

都合の良い
指標を得た
い

色々な 習熟度

初心者

熟練者

かつての経
験者

色々な 環境

エクセル

ITS/BTS

DB

よいインシデントレポートとは

色々な
立場

開発者

テスト

エンジニア

製品

マネージャ

バグの原因が分か
りやすいように

デバッグの情報

進捗がわかりやす
いように

プロセスや
品質評価

色々な
シナリオ

デバッグ

再

プロセス評
価

色々な
思惑

バグ数を少
なくしたい

自動分析しやす
いように

都合の良い
指標を得たい

色々な
習熟度

なにを書けばよい
かわかりやすいように

熟練者

かつ

色々な
環境

ITS/BTS

ツールで管理でき
るように

- 色々な立場から色々な要求がある

- インシデントレポートには様々な用途や立場、条件が絡みます
- 知識や経験を広げて、スケールの大きな改善効果を実現するインシデントレポートを考えていきましょう！
 - 色々な経験を積む
 - 色々な人達と議論する
- セッション後もぜひ同じように議論を進めていきましょう！

- 2012年6月頃 WACATE2012夏開催予定
 - 2012年5月頃から募集予定
- 今回の形式でテストや品質について二日間熱く学びます！
 - 今回の流れ + 一泊二日 + お酒 + 温泉 + モチベーション高い仲間達
- 最新情報
 - WACATE公式サイト <http://wacate.jp/>
 - @WACATE_PR
 - <http://wacate.jp/blog/>

ご清聴ありがとうございました

WACATE

Workshop for Accelerating Capable Testing Engineers