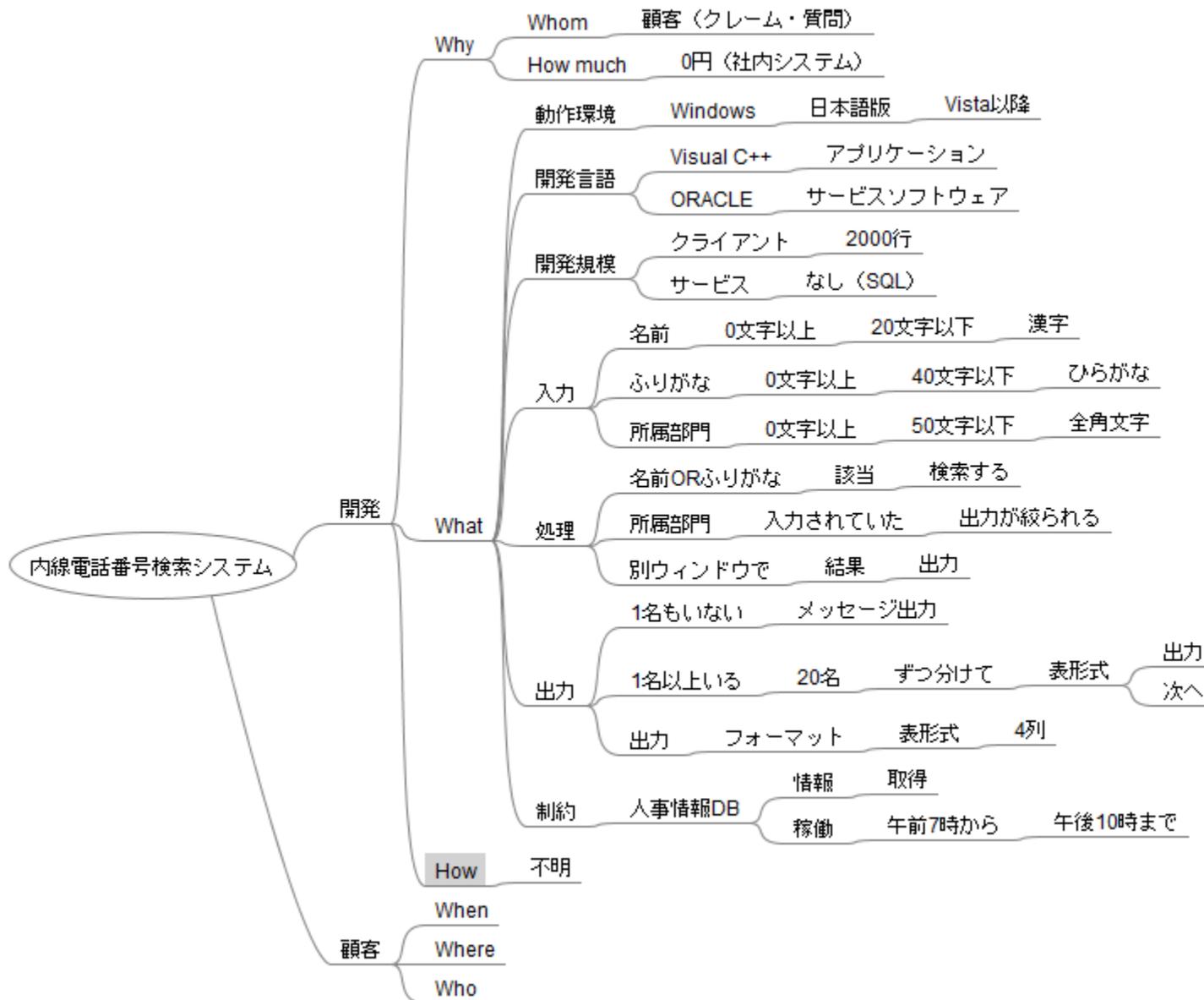


## 気づきのポイント

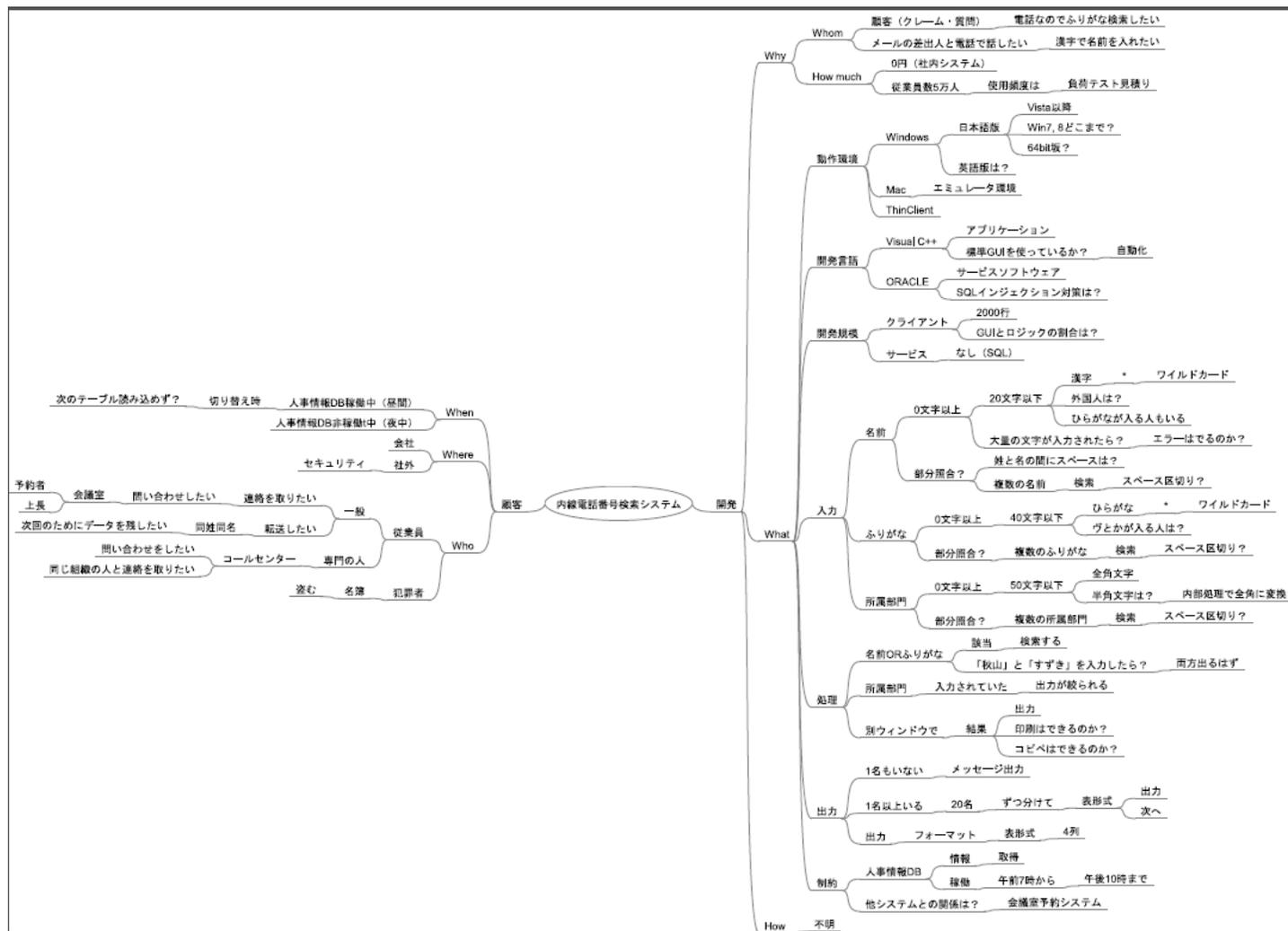
---

- 仕様書がダメダメだとテストもダメダメ
  - 仕様確認を十分に行う
  - 初めから良い仕様書ができるように努力する
  - (良い仕様書があったとして)  
仕様の理解を行ってからテストを書く

# 内線電話番号検索システムの6W2H（仕様を展開）



# 内線電話番号検索システムの6W2H（観点の洗い出し）



## 気づきのポイント

---

### ●観点を出し尽くす

- 黒1色/MECE忘れて/上下も忘れて/単語に分けて、まずは、書きだすことに専念する
- 複数の人で行ってマージする
- 作った後に、チェックリスト代わりに、以前作成した6W2Hを見ながら補う

# 内線電話番号検索システムのユーザーストーリー（10分間）

---

◆内線電話番号検索システムのユーザーストーリーを書きましょう。

<ユーザーの役割>として、<ゴール>を達成したい。[それは、<理由>のためだ。]

- <コールセンターのオペレータ>として、<顧客の疑問に回答できる人をすばやく探すこと>を達成したい。[それは、<早期にクレームへ対処する>ためだ。]
- <従業員>として、<同姓同名の間違い電話を転送するための情報取得>したい。[それは、<電話を待たせている>ためだ。]
- <プロジェクトメンバー>として、<メールできた相手に電話>したい。[それは、<話した方が誤解が解ける>からだ。]
- <従業員>として、<Aさんと連絡を取ること>を達成したい。[それは、<予約済み会議室を譲って欲しい>ためだ。]

## 気づきのポイント

---

### ●顧客へ提供する「価値」を考える

- 外部からの視点（お客様視点）
- 目的志向
- システム思考（独立した構成要素を組み合わせ、システムとして価値を提供している意識を持つ）

# 内線電話番号検索システムのFV表（10分間）

◆内線電話番号検索システムのFV表を2行書きましょう。

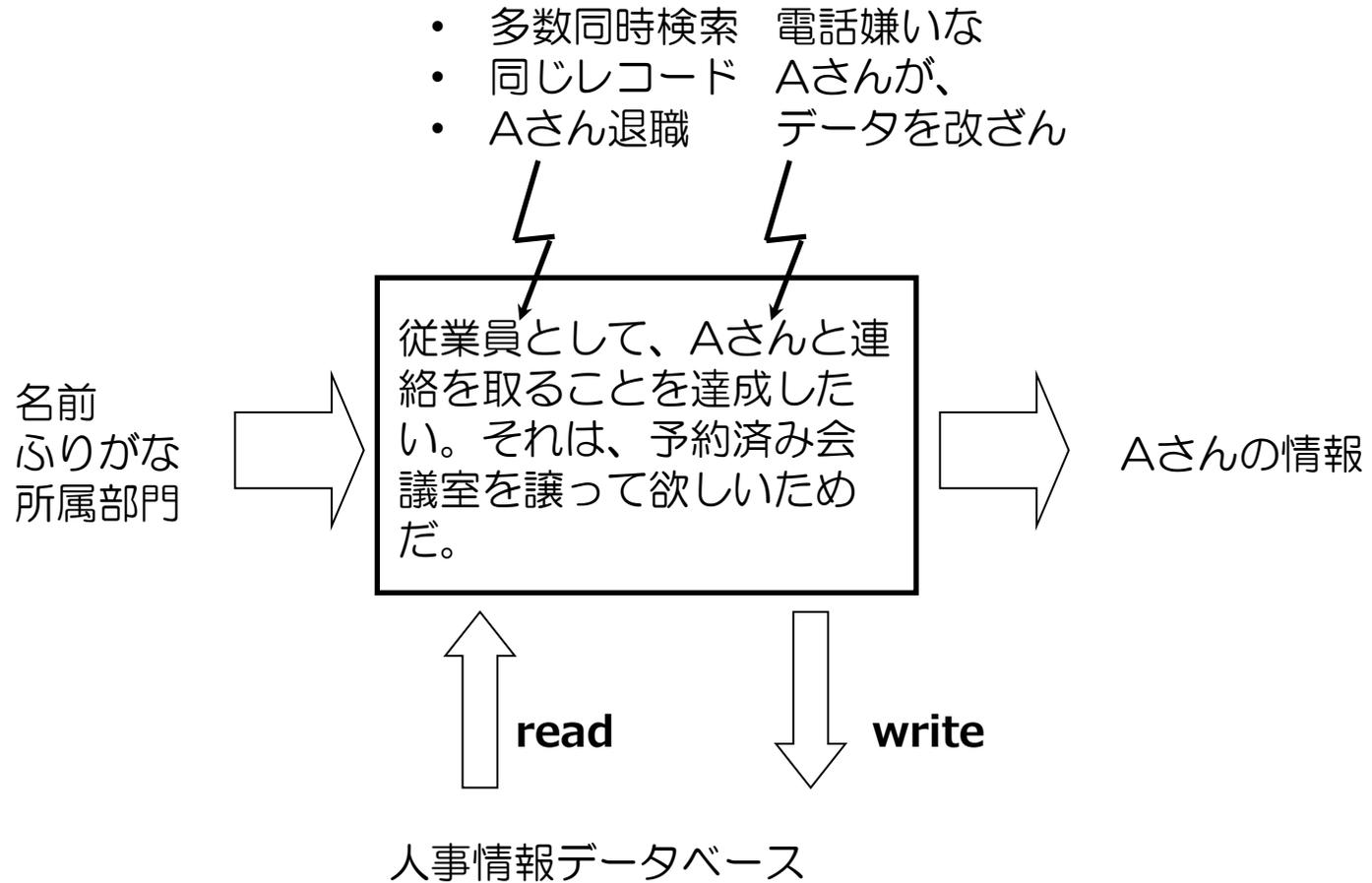
No.	Fr（目的機能、ユーザーストーリー）	V（検証、どんな評価をするか）	T（テスト技術、どの技法を使うか）
1	コールセンターのオペレータとして、顧客の疑問に回答できる人をすばやく探すことを達成したい。それは、早期にクレームへ対処するためだ。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 名前に「*」を入力し、所属部門（概略）で検索する</li><li>• 該当しそうなグループに辺りを付けて再度検索する</li></ul>	状態遷移（画面遷移）
2	従業員として、同姓同名の間違い電話を転送するための情報取得したい。それは、電話を待たせているためだ。	<ul style="list-style-type: none"><li>• ふりがなに自分の名前をひらがなで入力して検索する</li><li>• 所属部門を元に電話の相手に確認し電話番号を教える</li></ul>	相手が読み間違えているケースも想定する（特殊ケースを残しておく）

## 気づきのポイント

---

- 目的機能（提供価値）を網羅する
  - Why：なぜ、どんな目的を果たしたいか
  - What：何を確認したら効果的よいか
  - How：どういう方法で確認したら効率的か

# 内線電話番号検索システムのラルフチャート（10分間）



## 気づきのポイント

---

- ブラックボックステストを超えて
  - 入出力は当たり前（ブラックボックス）
  - 状態を考える（グレイボックス）
  - ノイズを考える（堅牢性）