

ソフトウェアテストシンポジウム 2017 北海道  
JaSST'17 Hokkaido

# ユーザーストーリー マッピングと顧客品質

Vol.01 Sep/08/2017

Yasunobu Kawaguchi

Rakuten Inc.

<http://tech.rakuten.co.jp/>



> whoami

# Yasunobu Kawaguchi

---



Agile Coach





Scrum やプロダクト開発ののトレーニングとコーチングを通じて、  
楽しくて役立つチームづくり組織づくりを一緒に目指しましょう！

# Yasunobu Kawaguchi

川口恭伸

- ★ Scrum
- ★ アジャイルコーチ
- ★ 研修づくり
- ★ TechConf

Publickey Enterprise IT × Cloud Computing × Web Technology / Blog

「10分でスクラム」、アジャイル開発の「スクラム」に  
関わった方へ

2011年1月2

今週は、野中郁次郎氏とジェフ・サザーランド氏というアジャイル開発手法「スクラム」の生みの親2人が基調講演を行った歴史的イベント「Innovation Sprint 2011」のレポートを2本公開し、たくさんの方に記事を読んでもらうことができました。

- ▶ スクラム
- ▶ し、全
- ▶ 重要な
- ▶ 2011

この記事

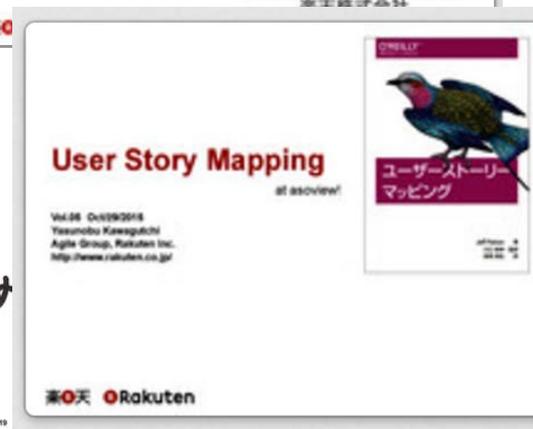
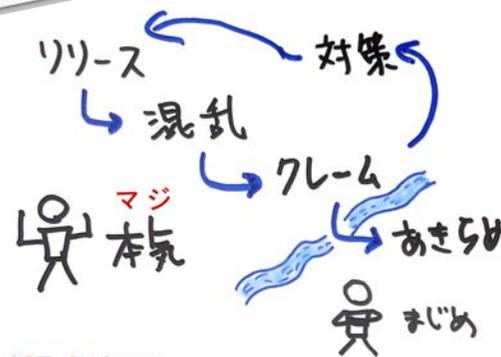
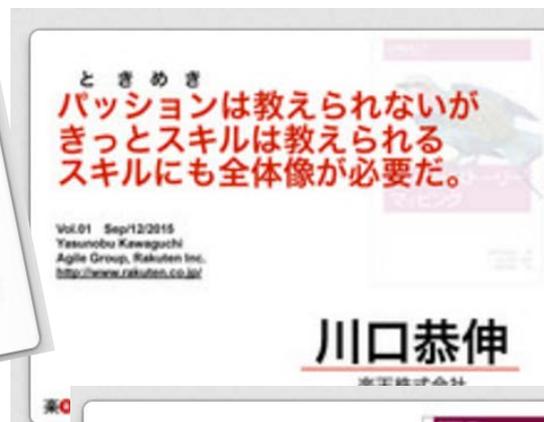
あらかじめ予定された会議体

	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金
AM										
PM1										
PM2										

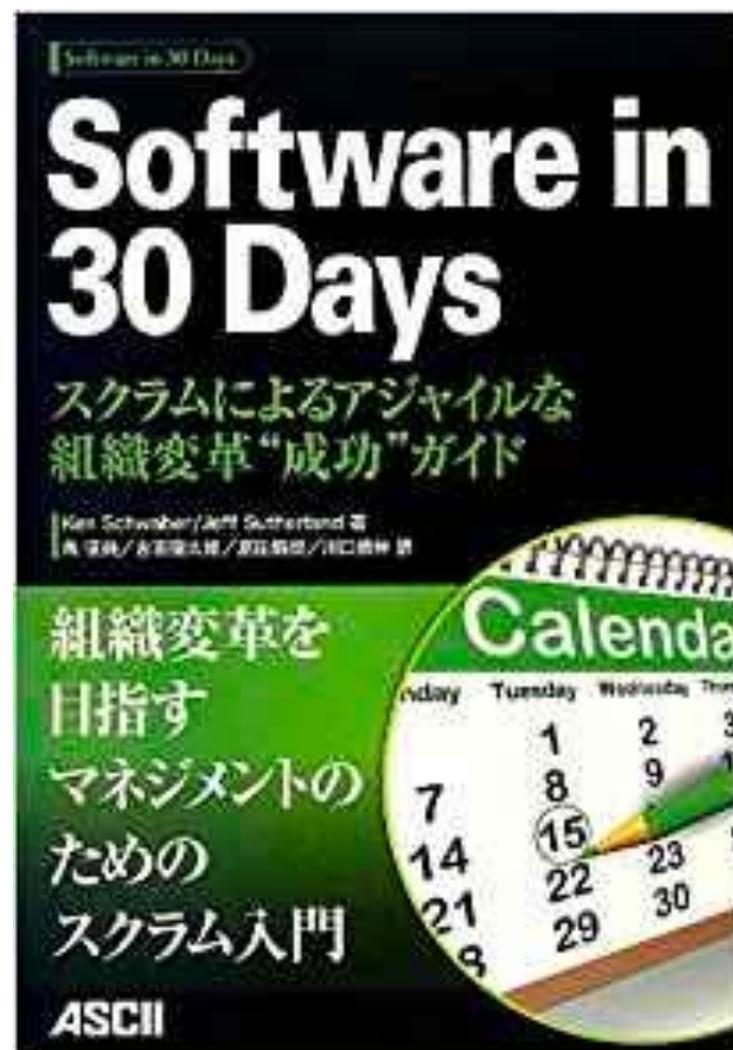
スプリント計画 PM1

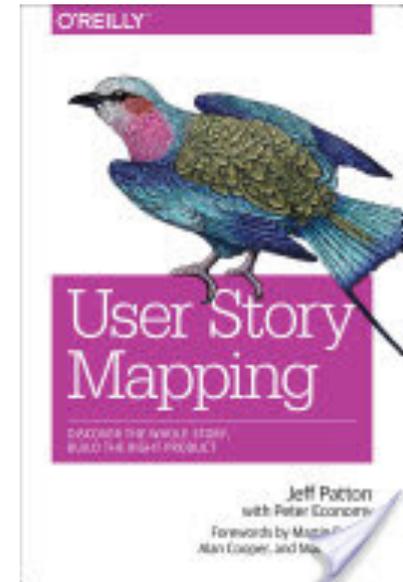
スプリントレビュー PM2  
ふりかえり

あらかじめ予定しておき、  
調整のムダを避ける

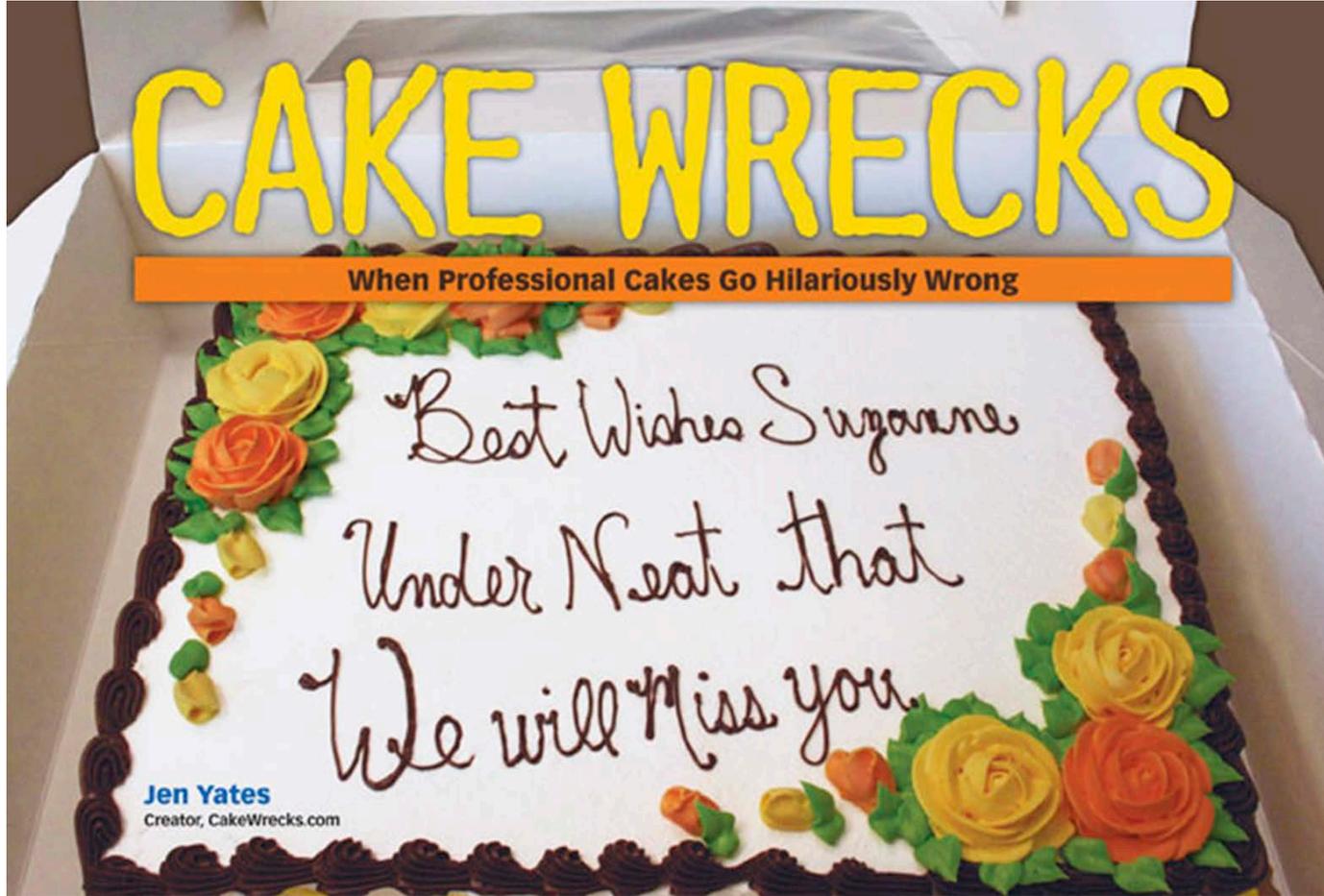










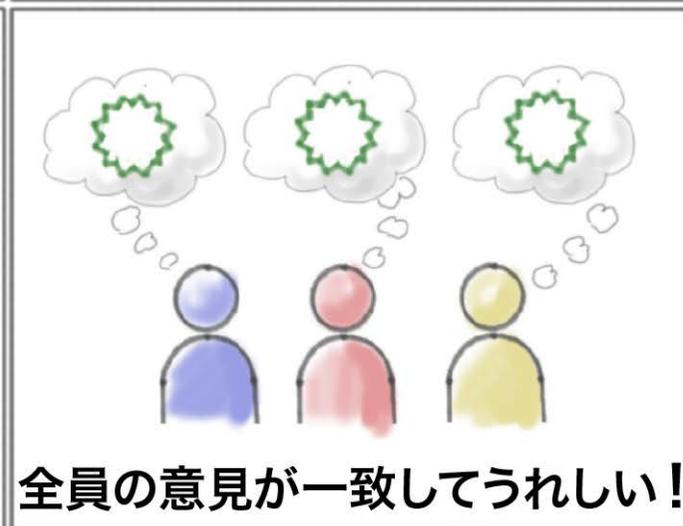
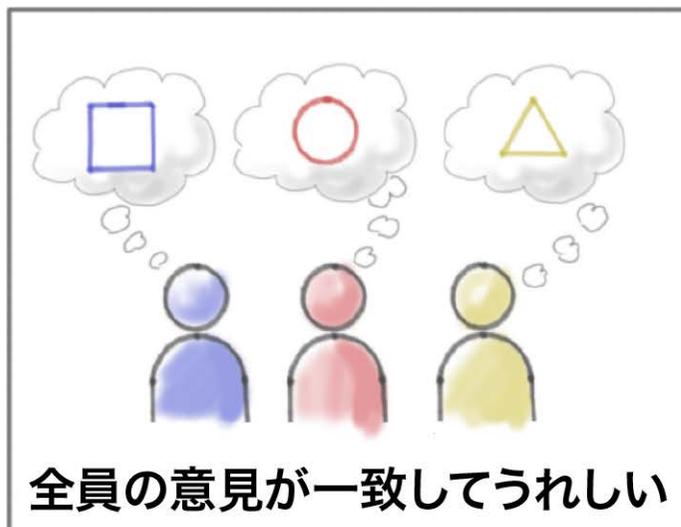














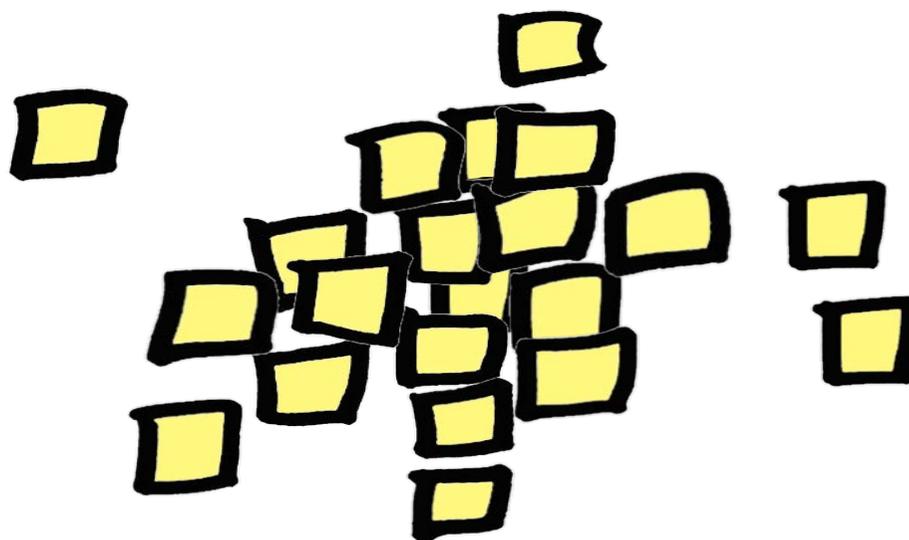


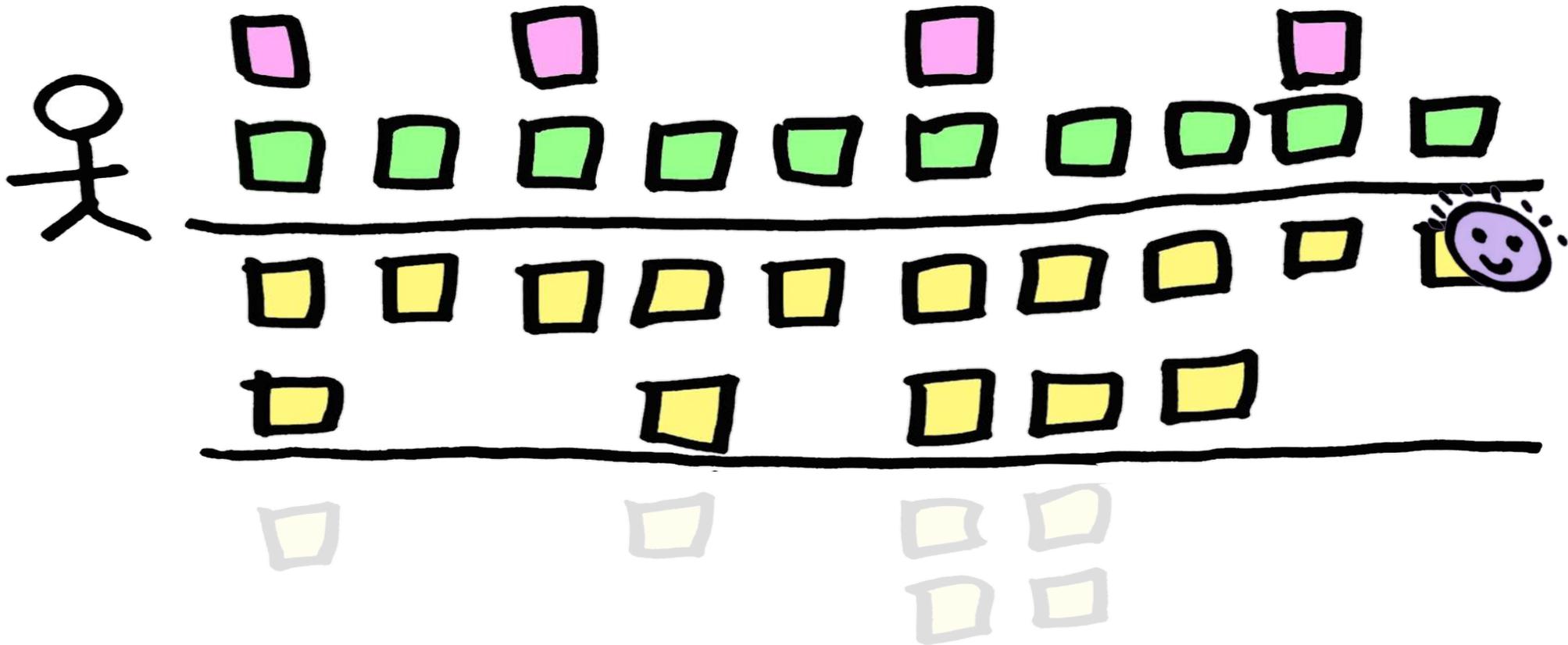
“どのようなソフトウェアを作るかについての議論に何度も参加して、その議論を説明するためのドキュメントを書いた場合、そこにいたほかの誰かと理解を共有することができるかもしれない。2人ともそれでいいと思うということだ。

しかし、あなたたちの共通理解は、ドキュメントに含まれていない細部をたくさん含んでいる。議論の場にいなかったほかの読み手は、あなたたちと同じだけの理解に達することができない。彼女がわかったと言ったとしても信じてはいけない。

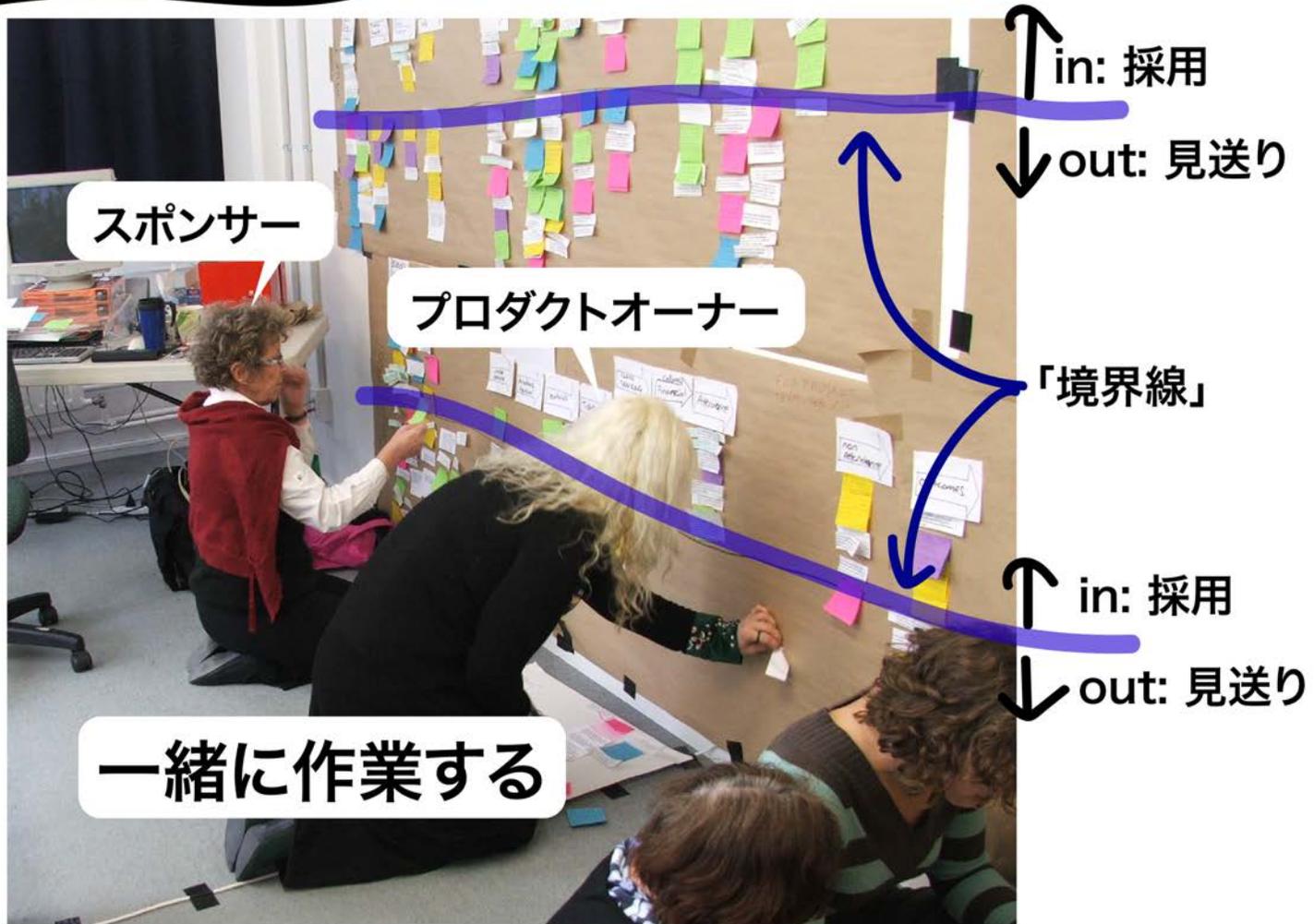
私がバケーションの写真を使って自分のストーリーを話したのと同じように、場を共有して、ドキュメントを使ってストーリーを伝えるのだ。”

“ポストイットやインデックスカードを使いながら、話したり、スケッチを作成したり、書き出したりする必要がある。会話の場に持ち込んで、それを指差しながら話したり、蛍光ペンでマークしたり、注釈を書き込んだりする。インタラクティブでエネルギーにあふれたものだ。もし、全員が会議室テーブルを囲んで座り、担当者ひとりが全員の発言をストーリー管理システムに入力しているようなら、おそらくやり方を間違えている。”





# 優先順位付け



## ユーザー

このフローにはさまざまなユーザーが関わっている。

## バックボーン

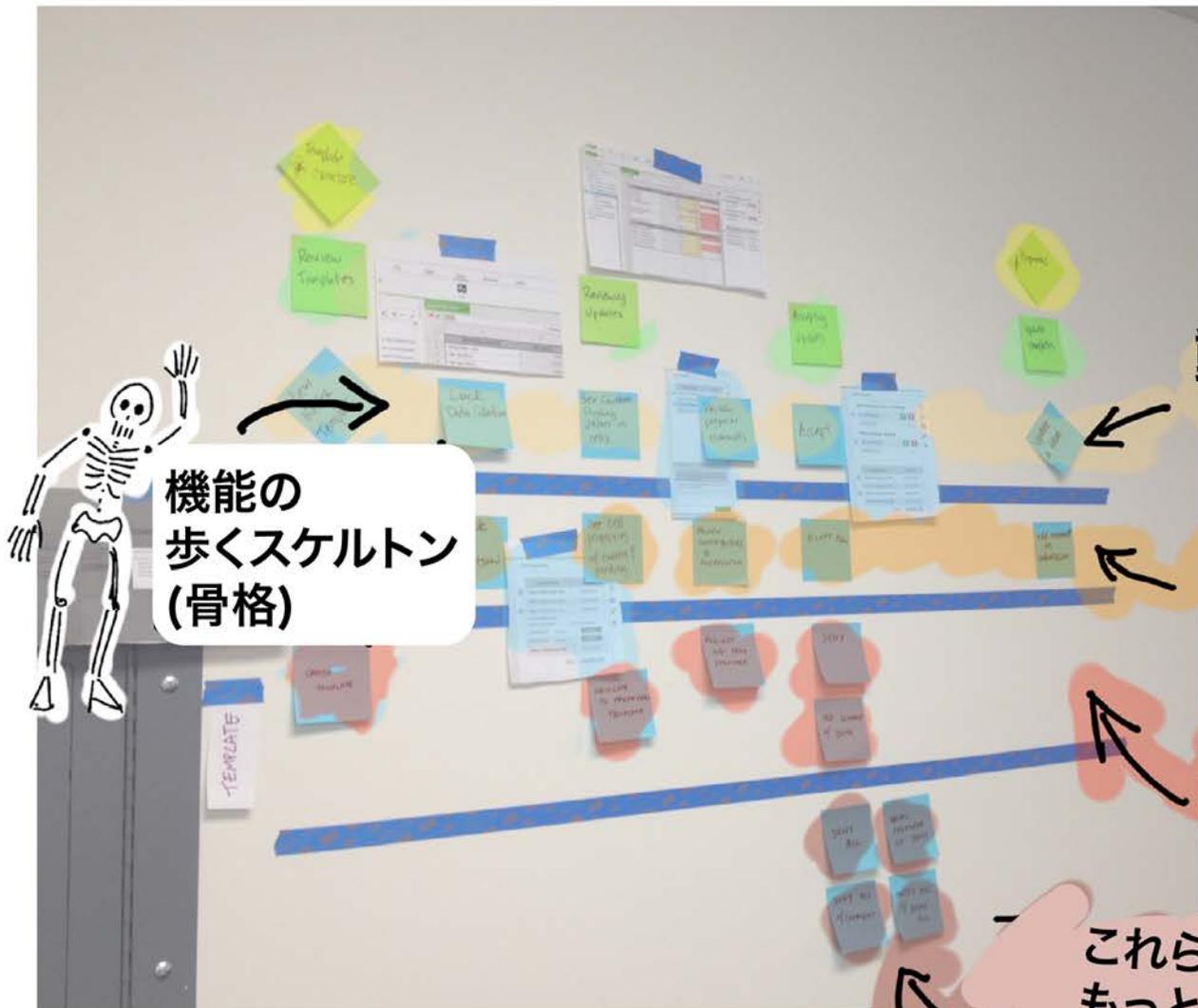
この機能のシンプルなストーリーのフロー

## プロトタイプのスクリンショット

ストーリーを語るのに役だつ

## 詳細タスク

私たちは詳細タスクについてたくさん話し合う。そして、付け足したり、書き換えたり、メモを追加していく。



機能の  
歩くスケルトン  
(骨格)

動くことを確認する

もっとよくする

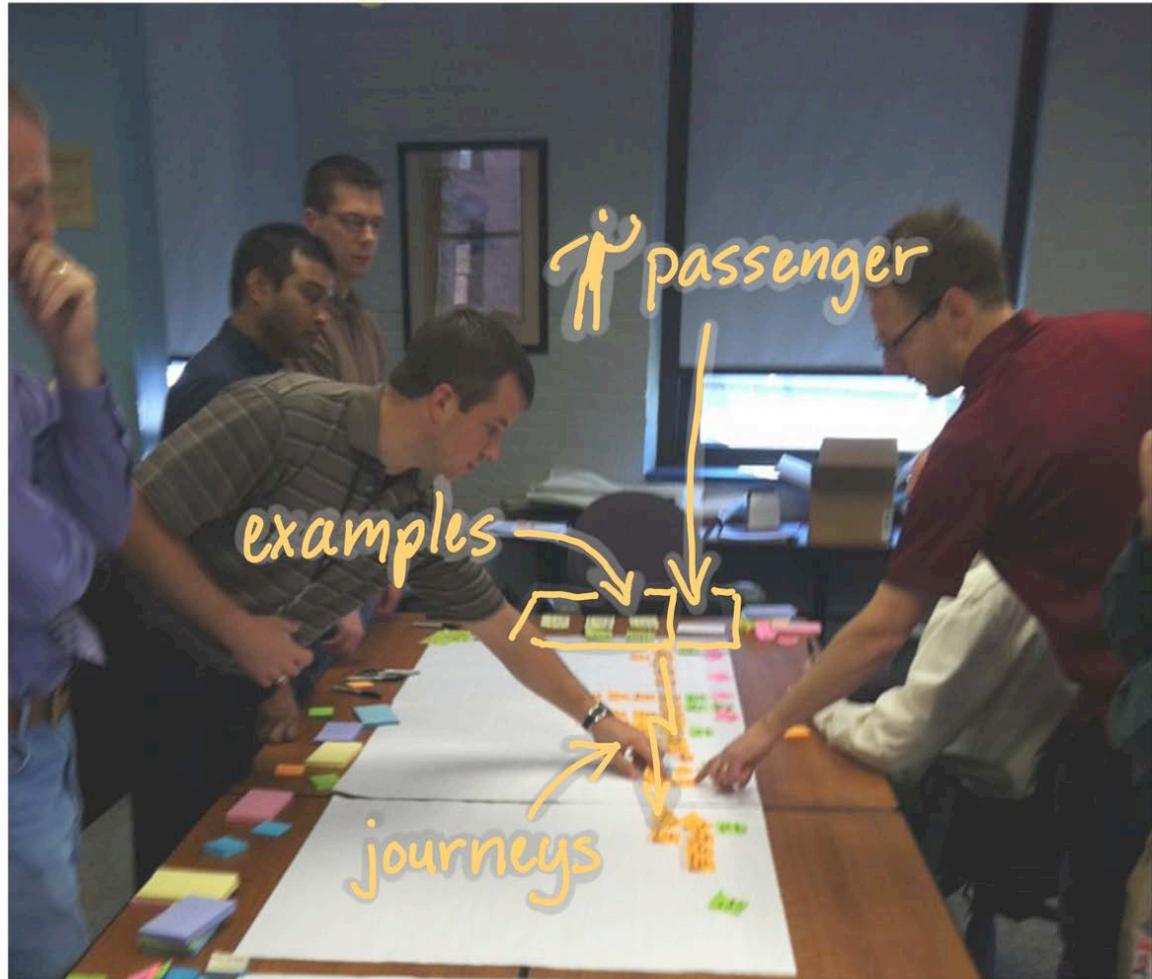
リリースできる状態にする

これらをやれば  
もっとよくなるはずだが、  
時間がないかもしれない





# Map using examples and journeys



“実際、この本を読んでたった2つのことが読者のなかに残りさえすれば、私は満足だ。そして、その2つはこの章のここに書いてある。”

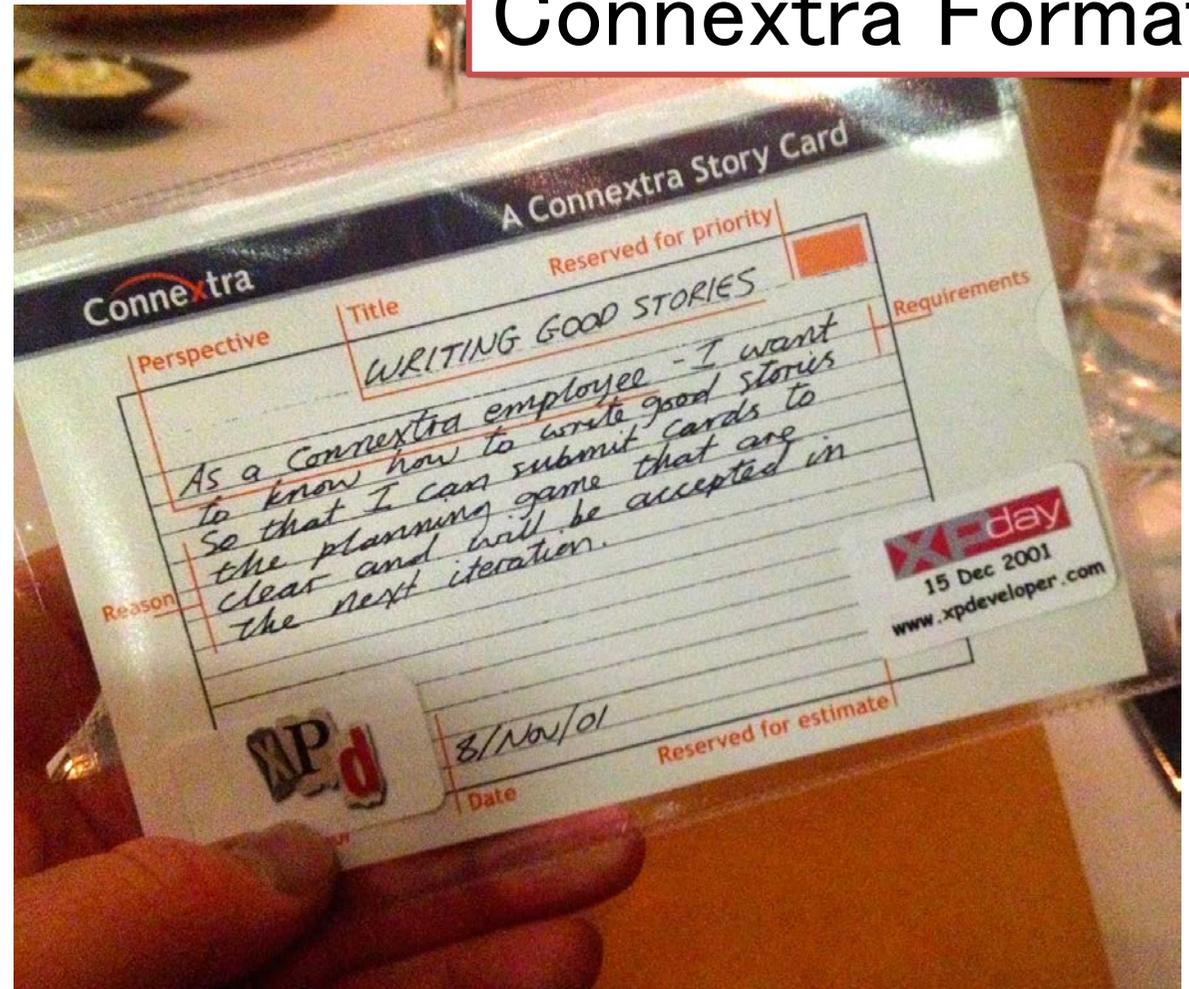
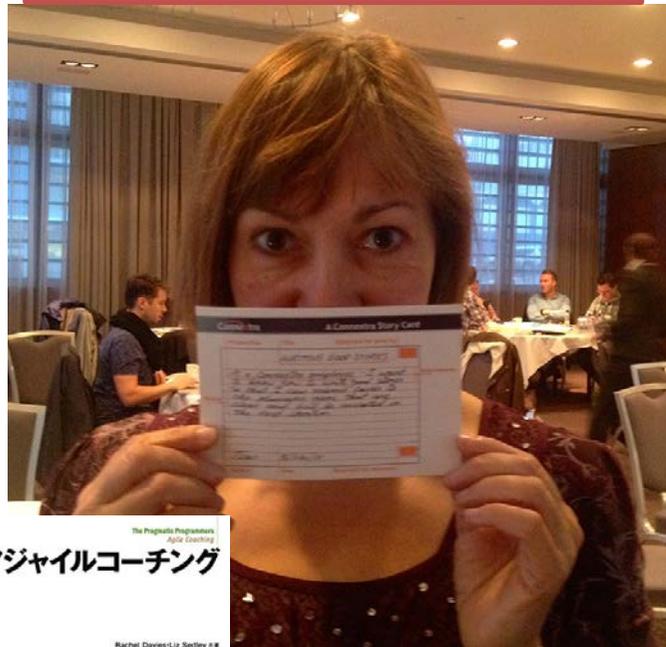
1. ストーリーを使う目的は、  
もっとういストーリーを書くことではない。
2. 製品開発の目標は、  
製品を作ることではない。

1. ストーリーを使う目的は、  
もっといいストーリーを書くことではない。

---

# Rachel Davies

# Connextra Format



アジャイルコーチング

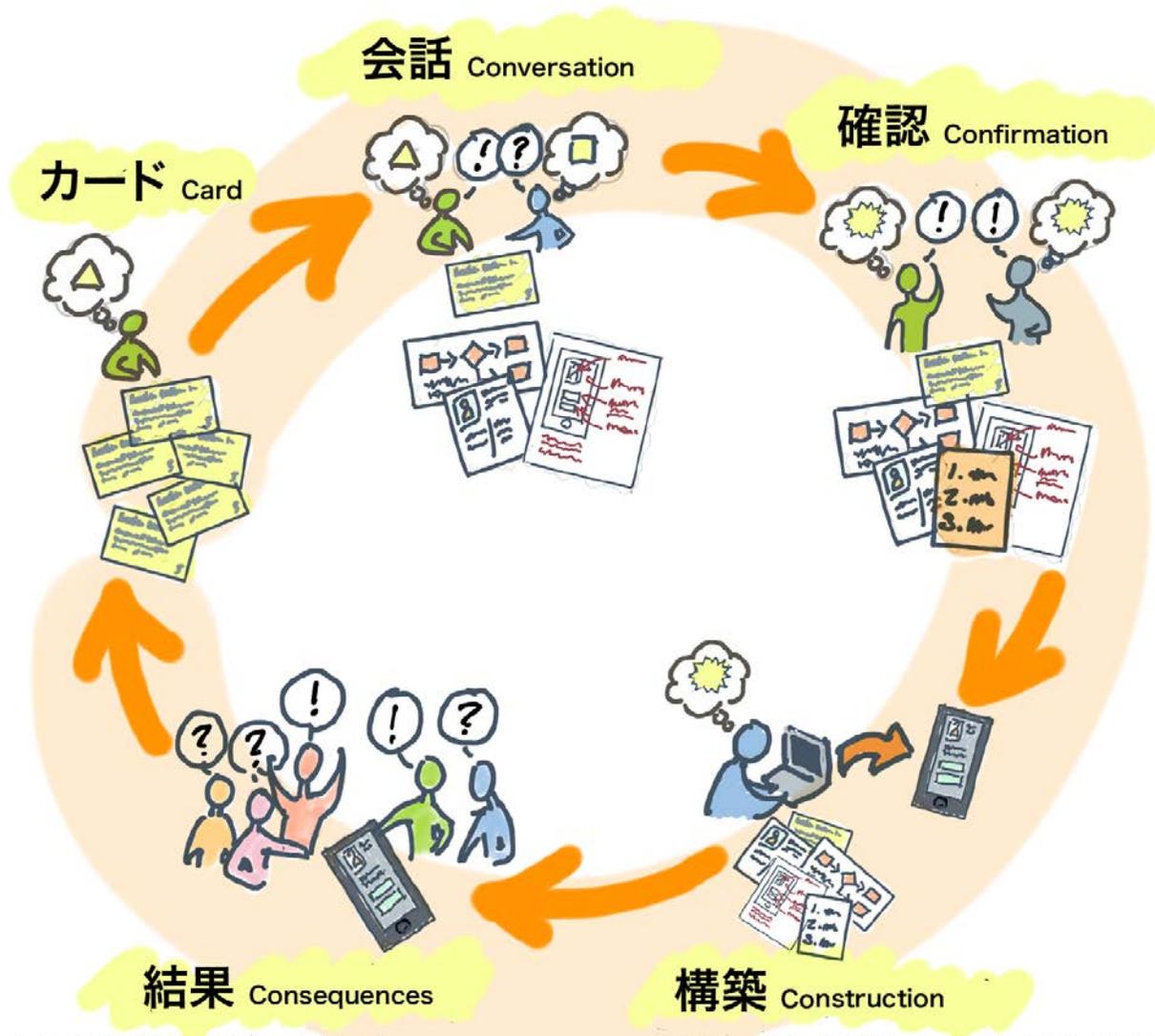
The Pragmatic Programmers  
Agile Coaching

Rachel Davies · Liz Sedley 共著  
高橋実穂・片岡 浩 訳



 Rakuten

“1990年代の終わり頃、彼女はConnextraという会社で働いていた。Connextraは、ストーリーを生んだアジャイルプロセスであるエクストリームプログラミングをいち早く導入した会社の1つである。Connextraの人々は、ストーリーを使い始めてすぐ、ある共通する問題にぶつかった。Connextraでストーリーを書いたのは、ほとんどが営業や販売促進の人々だった。彼らは、自分にとって必要な機能を書き出す傾向があった。しかし、開発者たちが会話をするときには、本来のステークホルダーを見つけ出し、「誰」と「なぜ」を含んだ、いい会話をはじめなければならない。機能の名前だけが書いてあっても、チームが話をすべき適切な人々を見つけ出し、適切な議論を始めるためには役に立たない。”



作ったものを最初はチームとして、次にビジネスステークホルダーとともに評価し、最後に顧客、ユーザーとのテストで評価する。

議論の場で記録したメモや写真を見て、細部を思い出しながら、チームはソフトウェアを作る

“あなたがアジャイル開発プロセスを使っているなら、バックログにユーザーストーリーが含まれているだろう。ストーリーはそれだけ広く使われているのだから、この本でストーリーについて書いても時間の無駄なのではないか。しかし、それは間違っている。Kent Beckが初めてストーリーについて書いてから15年の間に、ストーリーは人気を集めるようになったが、以前よりも誤解され、濫用されるようになった。”

## 「10分でスクラム」、アジャイル開発の「スクラム」に興味 がわいた方へ

2011年1月21日

今週は、野中郁次郎氏とジェフ・サザーランド氏というアジャイル開発手法「スクラム」の生みの親2人が基調講演を行った歴史的イベント「Innovation Sprint 2011」のレポートを2本公開し、たくさんの方に記事を読んでもらうことができました。

- ▶ スクラムの生みの親が語る、スクラムとはなにか？ たえず不安定で、自己組織化し、全員が多能工である ～ Innovation Sprint 2011 (前編)
- ▶ 重要なテクノロジーは10名以下のチームで作られた ～ Innovation Sprint 2011 (後編)

この記事きっかけに「スクラム」に興味を持ったという読者もおられたようで、そんな方のために（かどうかは分かりませんが：-）、「Innovation Sprint 2011」の実行委員長だった川口恭伸氏が「10分でスクラム」というスライドを公開しました。



[http://www.publickey1.jp/blog/11/10\\_5.html](http://www.publickey1.jp/blog/11/10_5.html)

Google™ カスタム検索

検索 ×

### Blogger in Chief

Junichi Niino (jniino)  
IT系の雑誌編集者、オンラインメディア発行人を経て独立。新しいオンラインメディアの可能性を追求しています。  
(詳しいプロフィール)



Publickeyの最新情報をチェックしませんか？  
Twitterで：[@Publickey](#)  
Facebookで：[Publickeyのページ](#)  
RSSリーダーで：[Feed](#)

Microsoft Azure

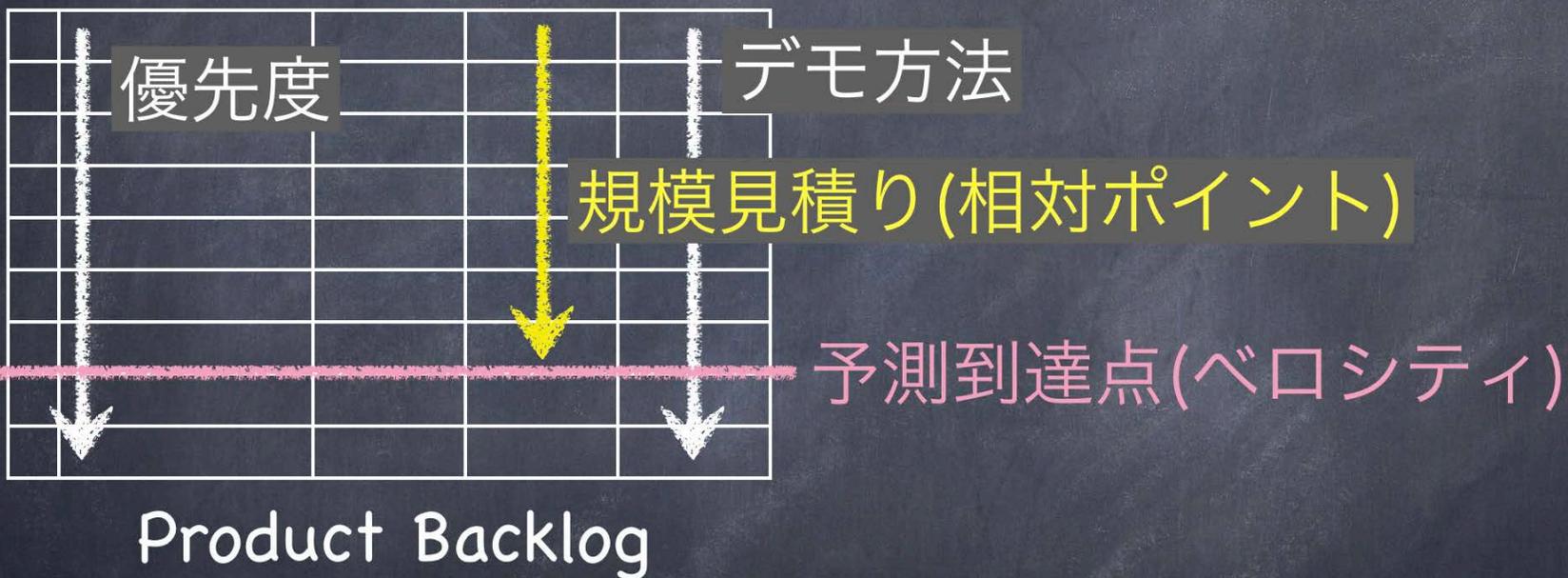
Linux 仮想マシンを  
全単位課金で



# 10分でスクラム

<http://www.slideshare.net/kawaguti/20110118-scrum-10-mins>

# 完全に優先度付けされた機能リスト



# プロダクトバックログ

## スクラムで利用する要件リスト

“プロダクトに必要なものが  
**すべて順序付き**で一覧に  
なったものであり、  
プロダクトの変更要求の  
**唯一の情報源**である。”

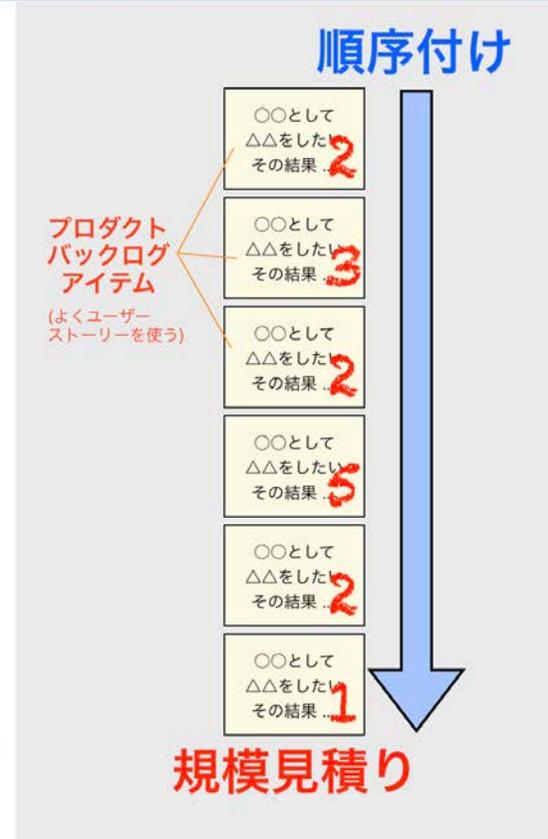
“1番上の項目から開発を開始する”

“動的であり、適切で競争力のある  
有用なプロダクトに必要なものを  
求めて、**絶えず変化**する。”

スクラムガイド (2011)  
<http://www.scrum.org/scrumguides>



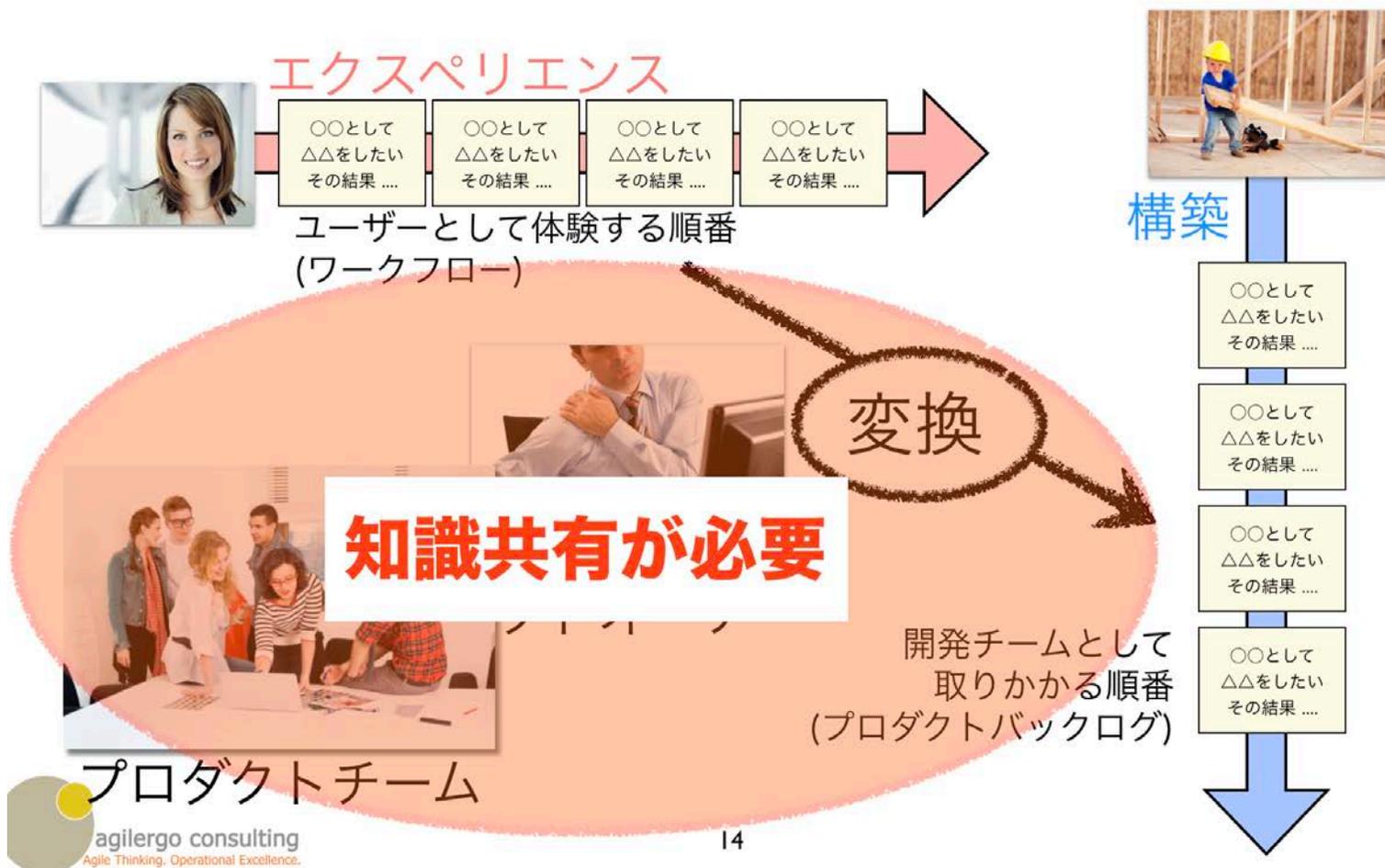
13



## プロダクトバックログ

- 全体像を見失いやすい
- いつになったら完成するのか、そもそも何が作られているのかわからなくなってしまう
- ストーリーを使っている人々が何も書き出さなくなる。
- チームが予定された期限内に予定した仕事を終わらせることができない。
- うちの製品にはユーザーがいないので、ユーザーストーリーは役に立たないと言い出す

# エクスペリエンス vs 構築順序

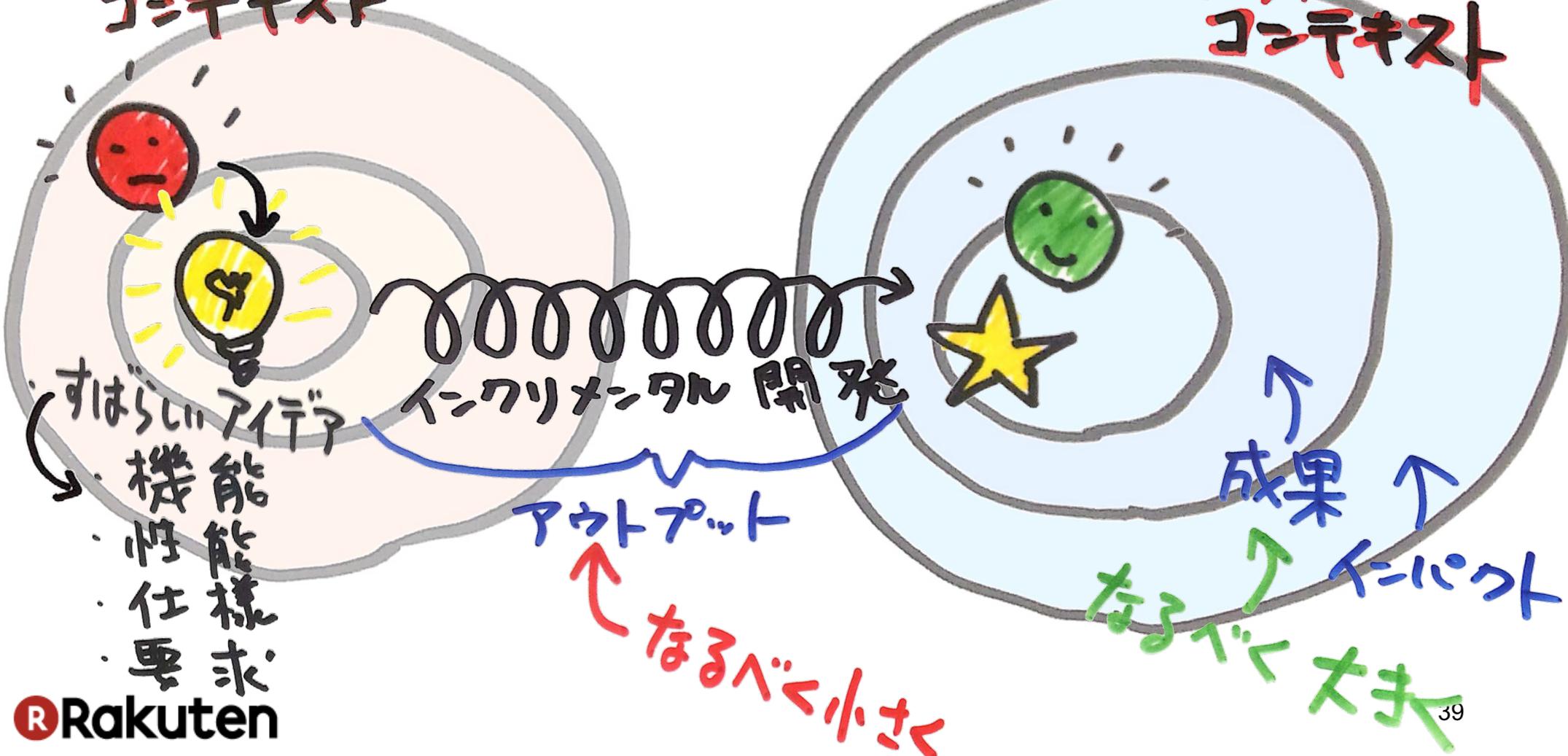


2. 製品開発の目標は、  
製品を作ることではない。

---

当初の  
コンテキスト

結果  
コンテキスト



すばらしいアイデア  
 ・機能  
 ・性能  
 ・仕様  
 ・要求

イテラティブな開発

アウトプット

なるべく小さく

成果  
 インパクト  
 なるべく大きく

“私たちとしては、不満があって怒り、当惑していた人々が、ソフトウェアが出荷されることによって幸せになるようにしたい。

しかし、彼らはソフトウェアが入った箱を見ても幸せにはならない(最近ソフトウェアが箱に入ってくることはあまりないが)。

彼らはリリースノートを読んでも、モバイルデバイスにアプリをダウンロードしても、幸せにはならない。

彼らはソフトウェア、ウェブサイト、モバイルアプリ、その他あなたが作ったものを使うことで、今までとは違う、幸せなやり方ができるから、幸せになるのだ。”

“その機能について会話するときには、  
それが誰のためのものなのか、  
その人たちは(その機能がない)現状ではどうやっているのか、  
(その機能を提供したら)今後はその人たちを取り巻く物事がどう  
変わっていくのか、  
そういったことを話題にする。

そうした将来のポジティブな変化があるからこそ、  
それを欲しいと思うようになるのだ。”

## kawaguti の日記 (id:wayaguchi) RSS

<[patterns]AsianPLoP 2011 に参... | ストーリー、エピック、テーマ ...> | 記事を書く

2011-10-24



ジェフ・パットンが教えてくれた2つのアジャイル残念譚 17 users ★★★★★

★★★★★★★★★★

17:45 | 17 users | 編集

私に関わったイベント、スクラムギャザリング東京と2つの研修(認定スクラムマスタ、認定スクラムプロダクトオーナー)を大きな事故なく終える事ができました。この期間中に本当にたくさんの方のご助力をいただき、大変感謝しております。

今回、講師の一人、ジェフパットンさんは日本が初めてで、東京も不案内です。なるべくつきあって歩きました。その間、いろいろな話をしたのですが、そのうち最も印象に残った話を忘れないうちに書いておきます。

一つ目の残念譚。アジャイル成功の先のレイオフ。

これはジェフさんがアジャイルに触れた最初の頃の話。とあるベンチャー企業でケント・ベック氏やウード・カニンガム氏を招いてXPの導入をしたそうです。結果的に、非常にうまく行き、それ以前よりも効率的に、少ない人

カレンダー

<<	2011/10							>>
日	月	火	水	木	金	土		
						1		
2	3	4	5	6	7	8		
9	10	11	12	13	14	15		
16	17	18	19	20	21	22		
23	24	25	26	27	28	29		
30	31							

最新タイトル

- [スキルマッピング Skill Mapping](#)
- [\[RakutenTechConf\]Rakuten Technology Conference 2015](#)
- [マイクロサービスとスモールチームの話は切り離さないほうがいいと思](#)

## 一つ目の残念譚。アジャイル成功の先のレイオフ。

これはジェフさんがアジャイルに触れた最初の頃の話。とあるベンチャー企業でケント・ベック氏やウォード・カニンガム氏を招いてXPの導入をしたそうです。結果的に、非常にうまく行き、それ以前よりも効率的に、少ない人数でソフトウェアを出せるようになりました。

そこでCEOが行った事は、XPによって効率化した分、当面のソフトウェア開発/保守に必要でなくなった人たちをレイオフする事でした。改善をやればやっただけ、人を減らされていきます。その後、その企業はインターネットバブルの崩壊を乗り越えられずに、会社自体なくなってしまったのだそう。

## 二つ目の残念譚。必要とされていなかった製品。

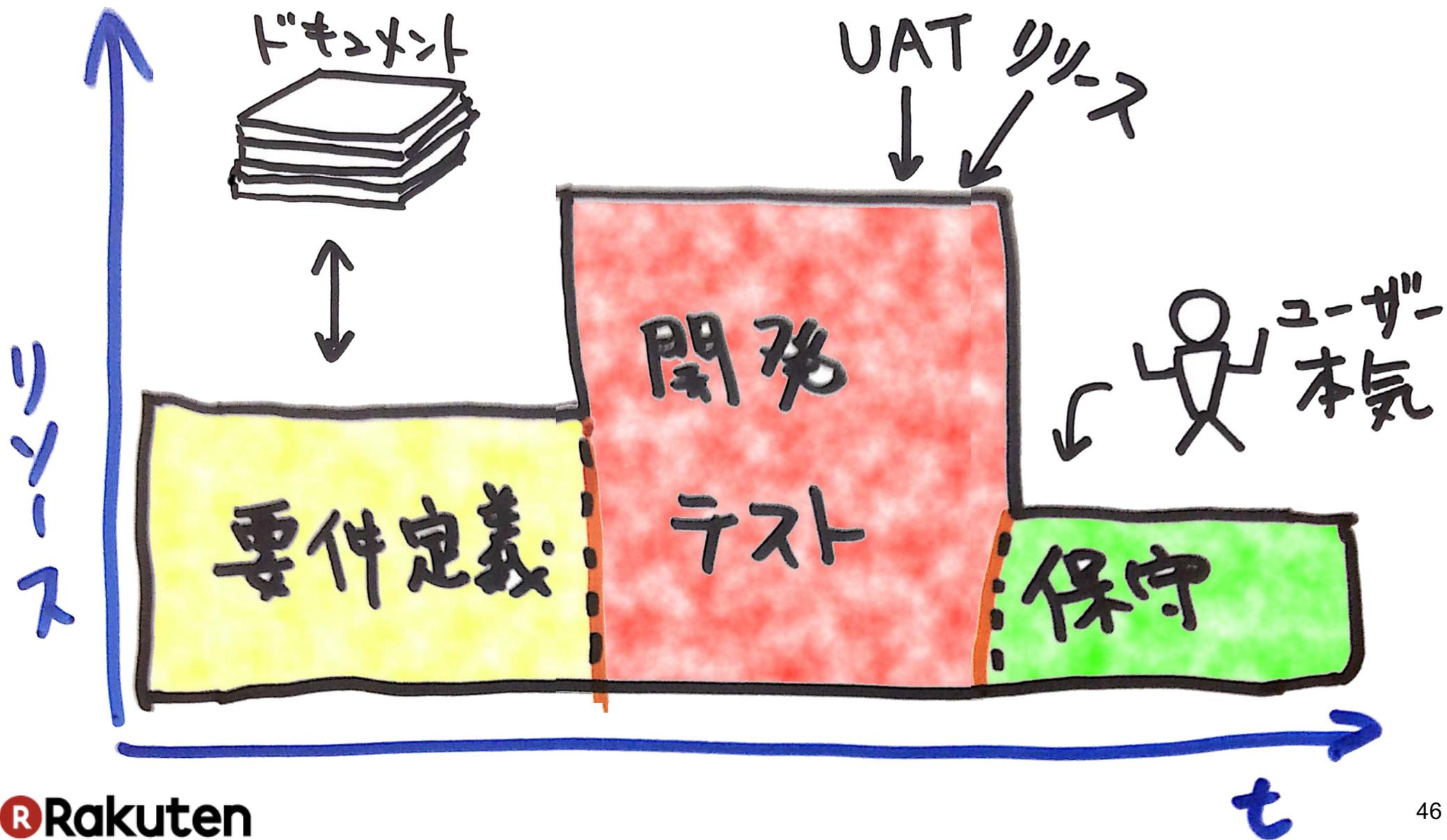
CEO(創業者)がアジャイルとUXに乗り気で、会社のメインラインになる新製品を開発する際に、ケント・ベック氏やマイク・コーン氏を招聘してアジャイルを教えていた企業の例。すでにUX/UCDを用いてユーザ調査や製品企画を1年以上進めたところで、社内の実践者達から、ジェフさんを呼ぼうという話になり、開発をコーチする事になったそうです。

その結果、アジャイル開発自体は非常にうまくいったものの、その製品を出したときには、「誰もその製品を欲しくなかった」んだそう。つまり企画に時間をかけすぎてしまったのです。

その後、役員会の影響で、CEOの権限は縮小され、メインのチームメンバーの一部はチームごと他の企業に移ったり。

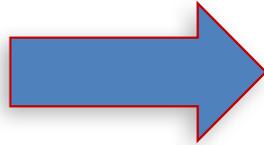
相談したいときに

相手はいない

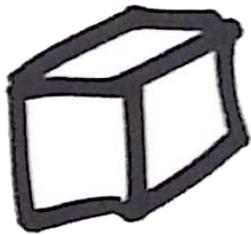




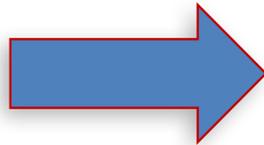
ドキュメント



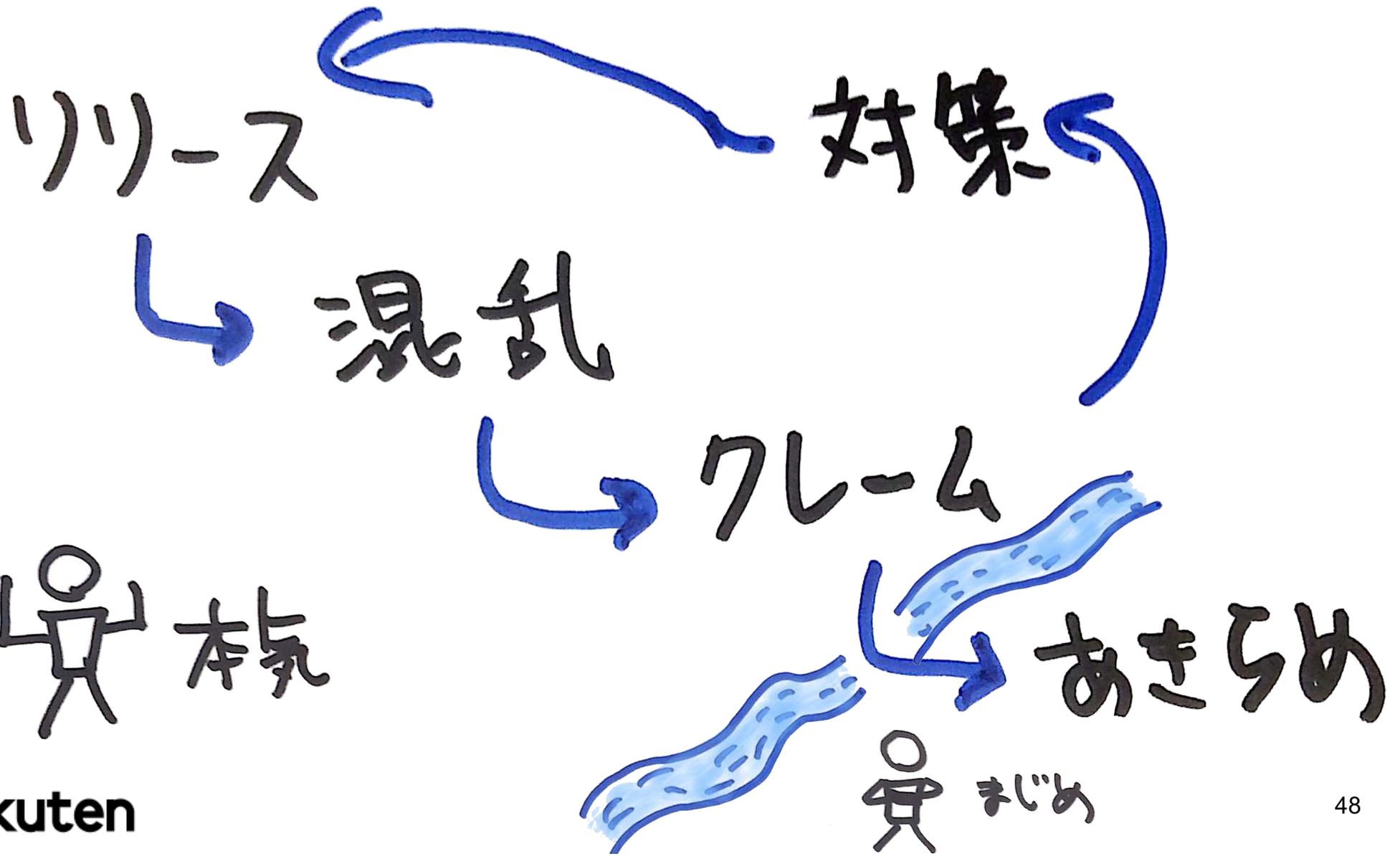
まじめ



動くソフトウェア?



マジ本気

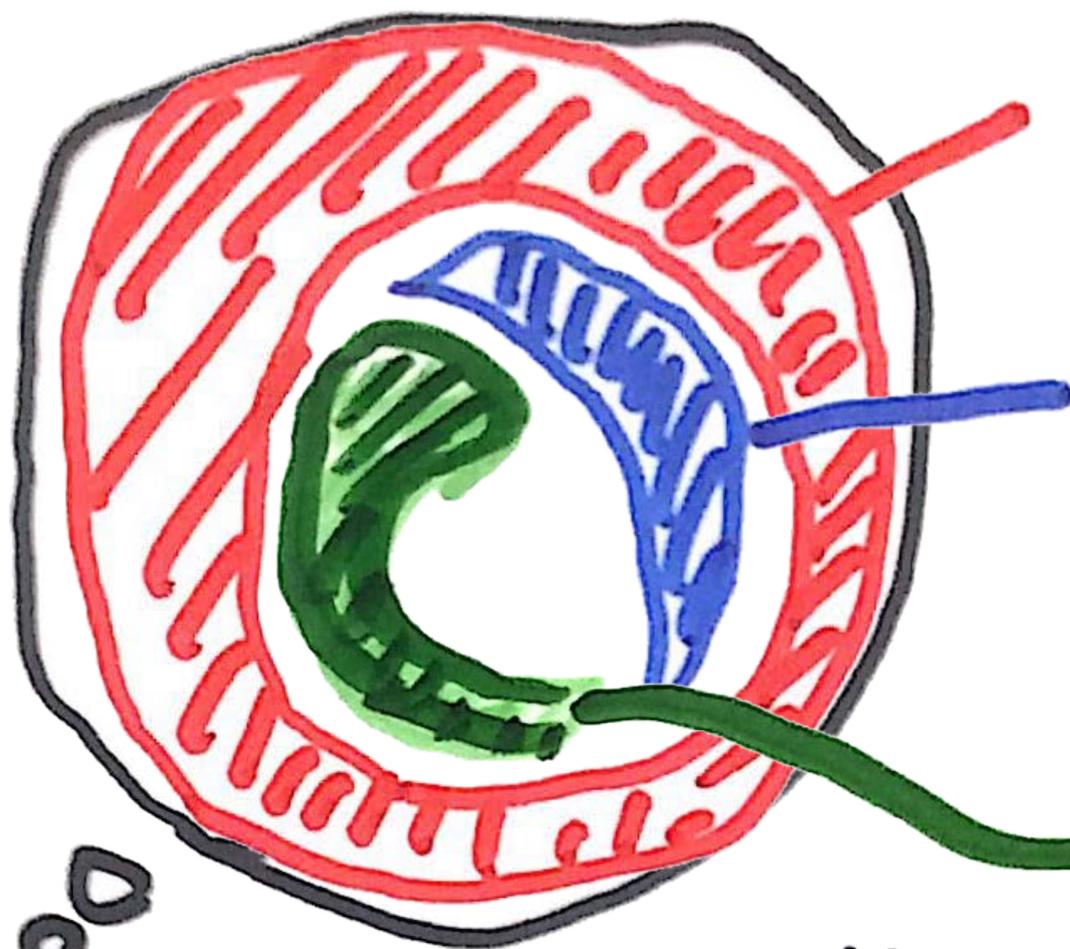




頑張って

リリースしたのに

使ってくれない



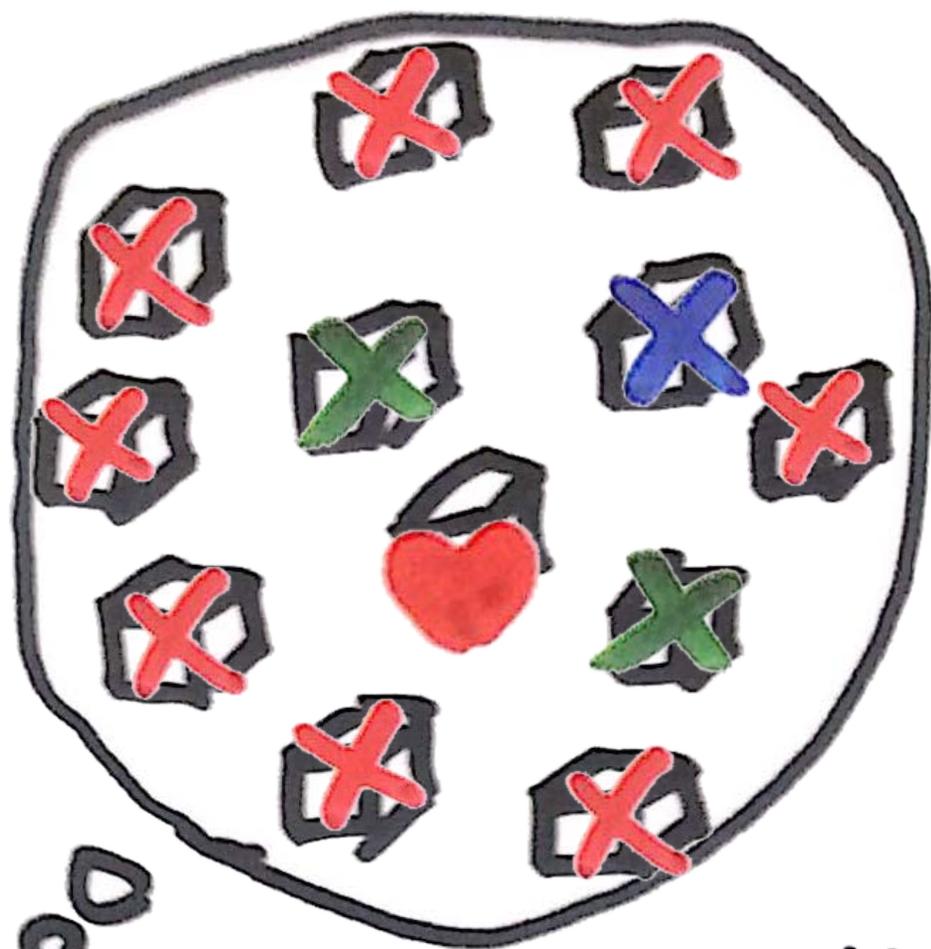
予算制約

実は  
できません

余力  
がありません

要件

Doc  
Rakuten



予算制約

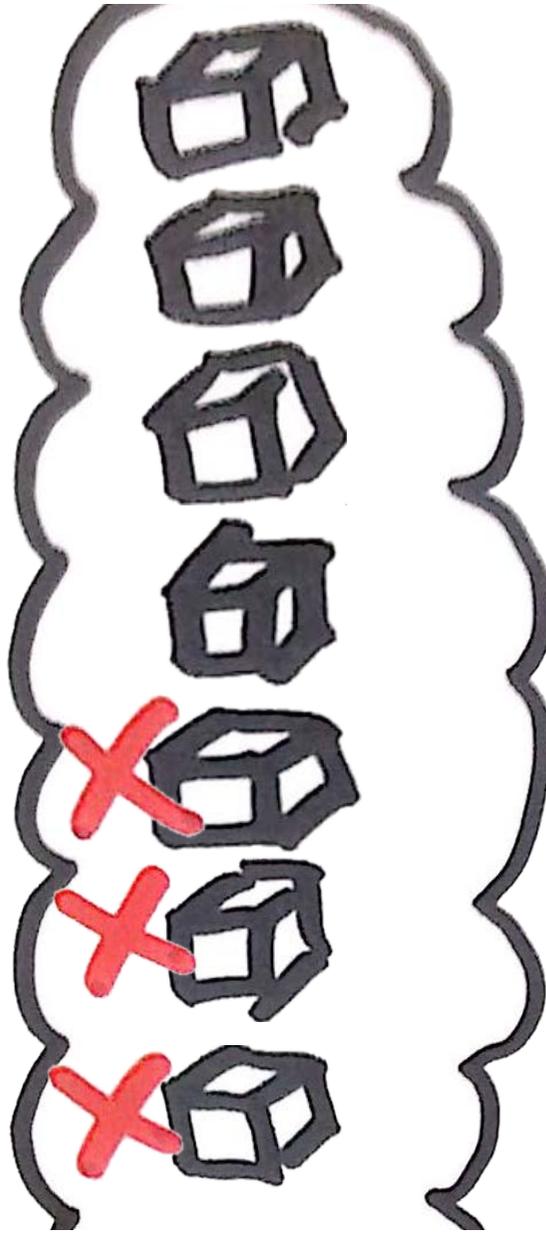
実は  
できず

余力  
加ず

要件



Doc

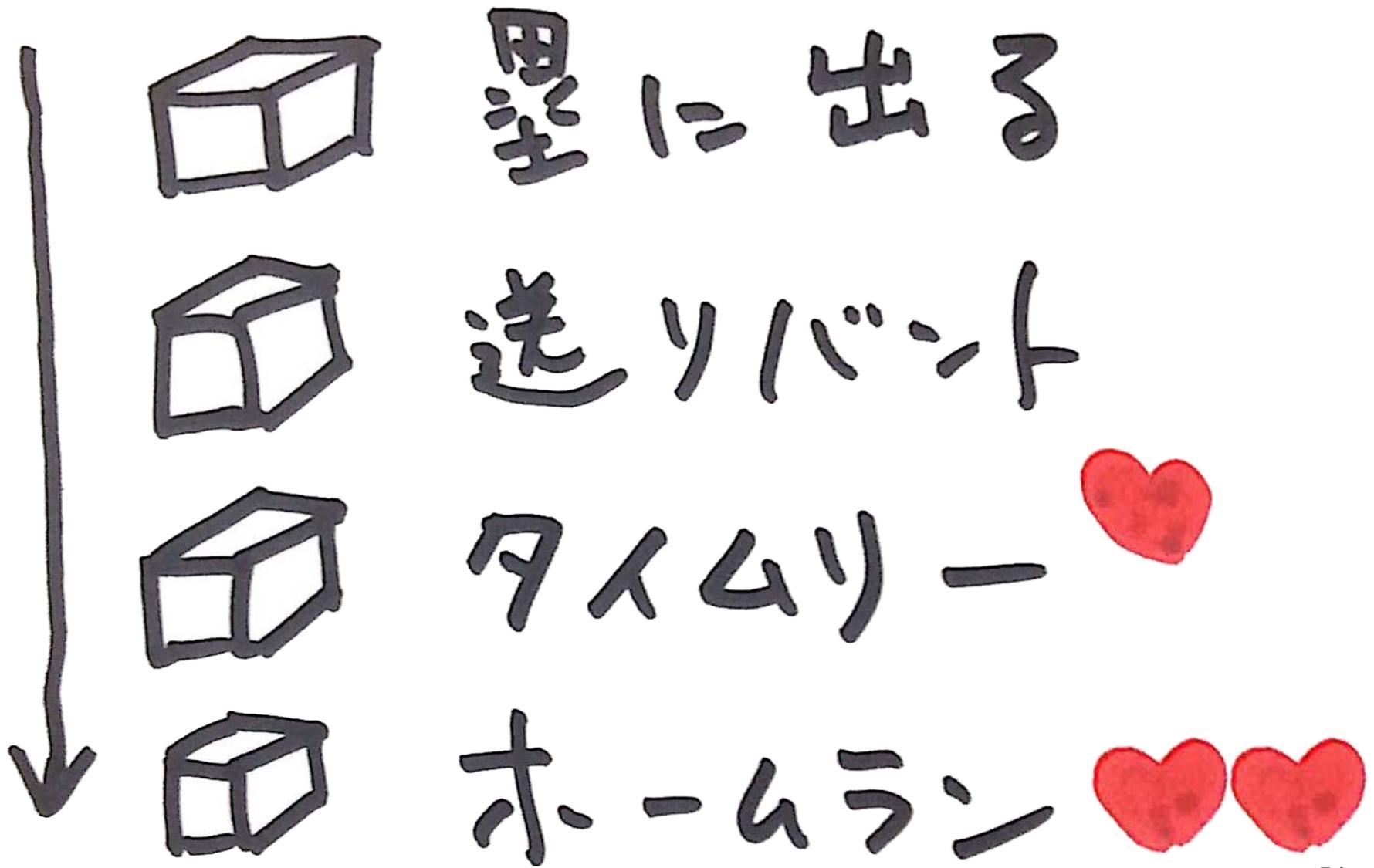


実を  
でさず

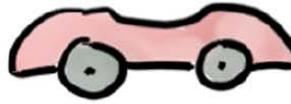


候わ  
かす





こうではなく...



1

2

3

4

このように!



1

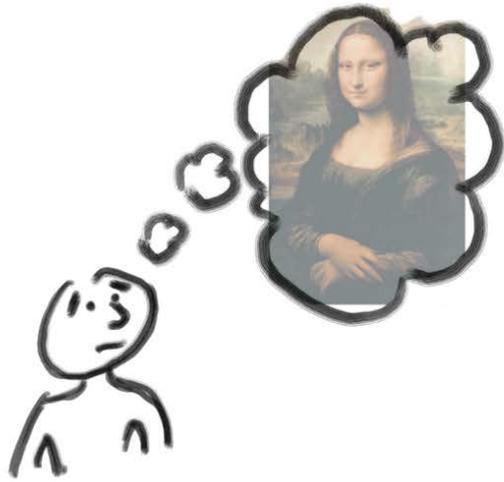
2

3

4

5





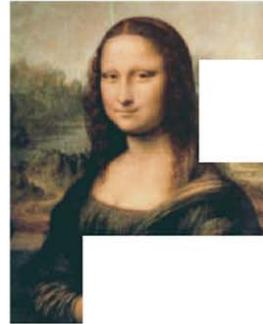
1



2



3



4



5





1



2



3



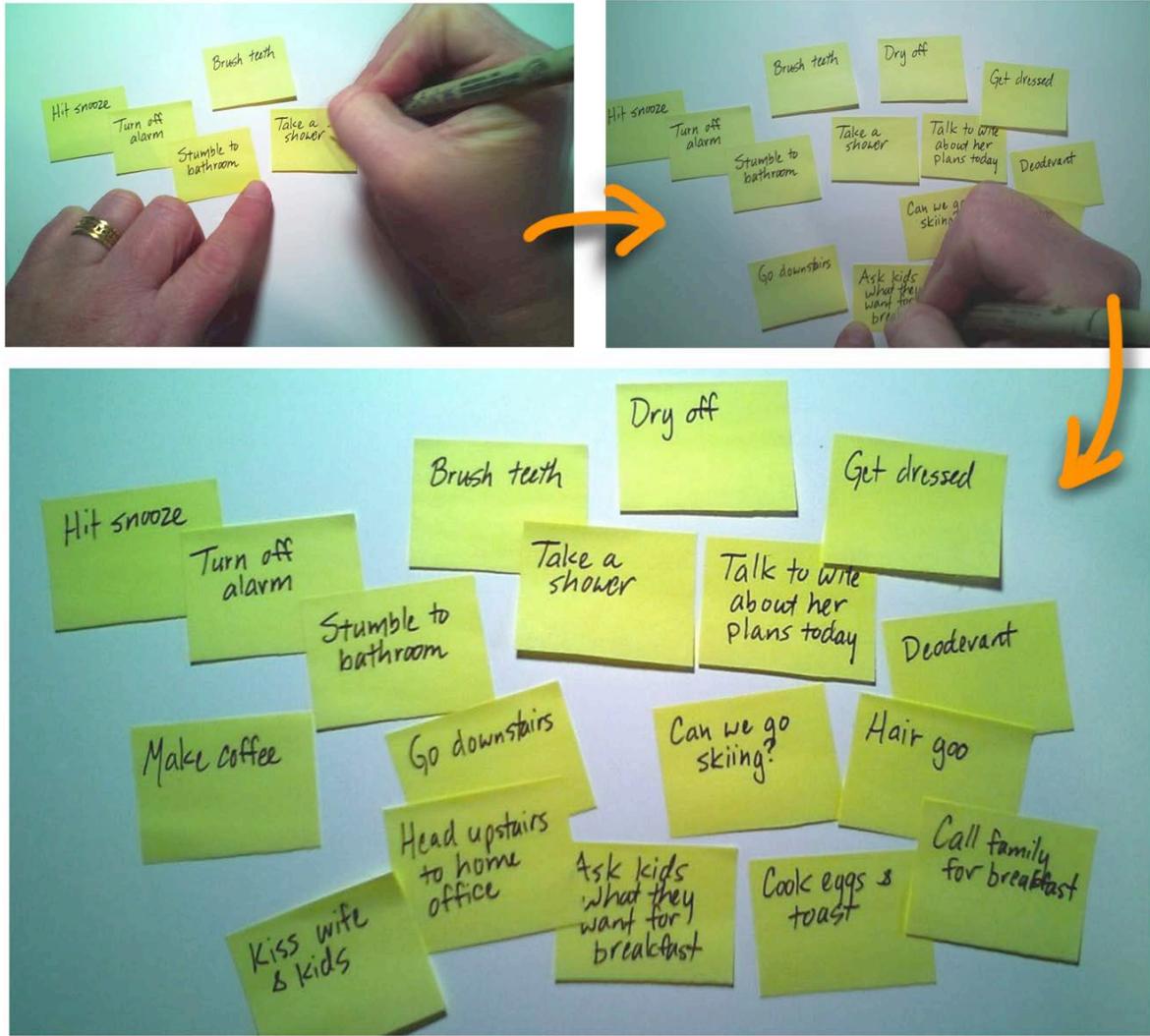
4



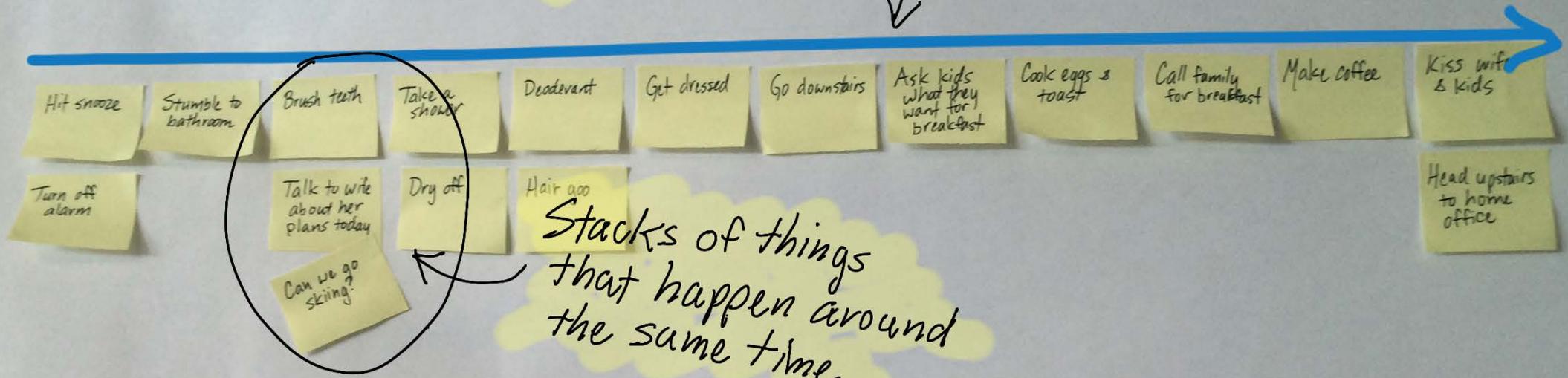
5





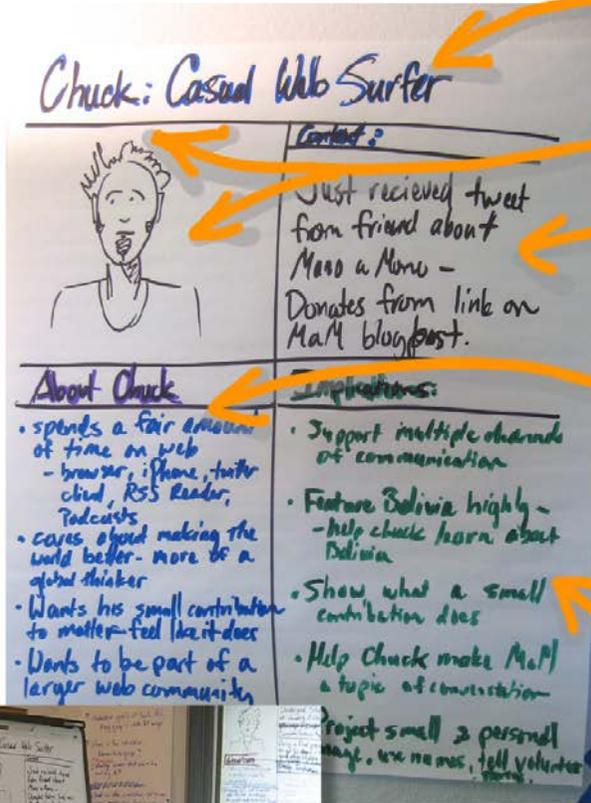


# Narrative Flow



## シンプルなペルソナをスケッチする

ユーザータイプ、またはロール



名前と  
簡単なスケッチ

コンテキスト

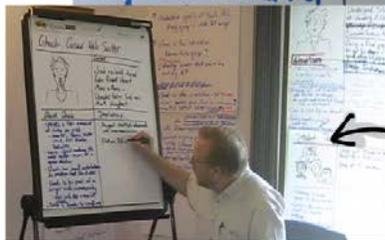
- チャックとは誰か?
- なぜ彼は私たちのソリューションを使うのか?

...について (プロフィール)

- 性格
- 目標と苦痛
- アクティビティ

推測されること

- チャックにとって価値のあることは?
- そのソリューションは、「私たちが“チャックに起きるはず”と信じている変化」を、どうやって起こすのか?

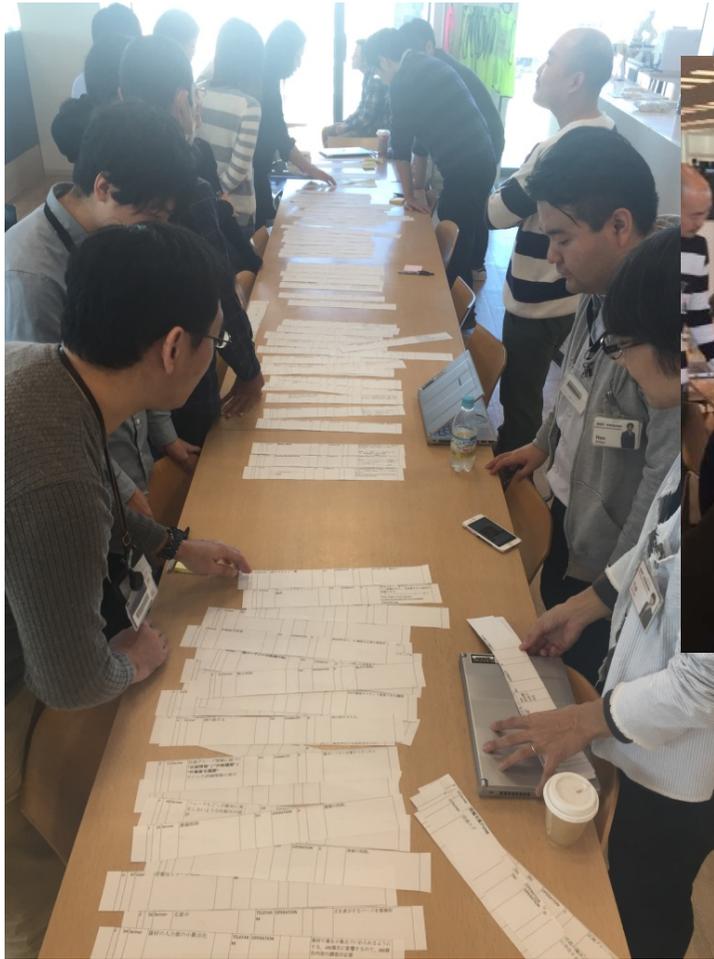


フリップチャート  
(模造紙)にペルソナを  
スケッチしていくところ













これは何？  
なぜ作るの？  
作ると何が起こるの？

優先順位

望まれる成果

## Now



### Mimi Administrator

Needs to know if Mimi is growing, if users are spending time on the site, if they're happy



### Band Manager

Wants to see his band grow, get popular

- promote the band
- land gigs
- grow the fan base



### Band Fan

Likes to keep up with music & especially her favorite bands

- loves to see good bands <sup>live</sup>
- loves to discover new bands



### Venue Manager

Runs a club  
Wants his club filled, busy, popular

- > booking good bands is important

## Not Now



### Production Musician

Creates & performs music for...



### Music Buyer

Works with musicians to commission original music



### Music Collaborators

Musicians that collaborate with the production musician on original commissioned work

## 今

### Mimi管理者

Mimiは成長しているか、  
ユーザーはサイトで時間を  
使っているか、満足しているか  
を知る必要がある。

### バンドマネージャー

バンドは成長しているか、  
人気があるかを知りたい。  
- バンドをプロモーションする  
- ライブを開く  
- ファンベースを拡大する

### バンドのファン

音楽、特に、お気に入りの  
バンドの最新情報を知りたい。  
- いいバンドのライブ大好き。  
- 新しいバンドの発見大好き。

### 会場の支配人

クラブを経営している。  
クラブが人気を集め、  
客でいっぱいになり、  
忙しくなるようにしたい。  
- いいバンドを呼ぶのが大事

## いずれ

### プロダクション

ミュージシャン  
音楽を作り、演奏する

ミュージックバイヤー  
オリジナル音楽を作ってもら  
うためにミュージシャンと  
仕事をする

### ミュージックコラボレータ

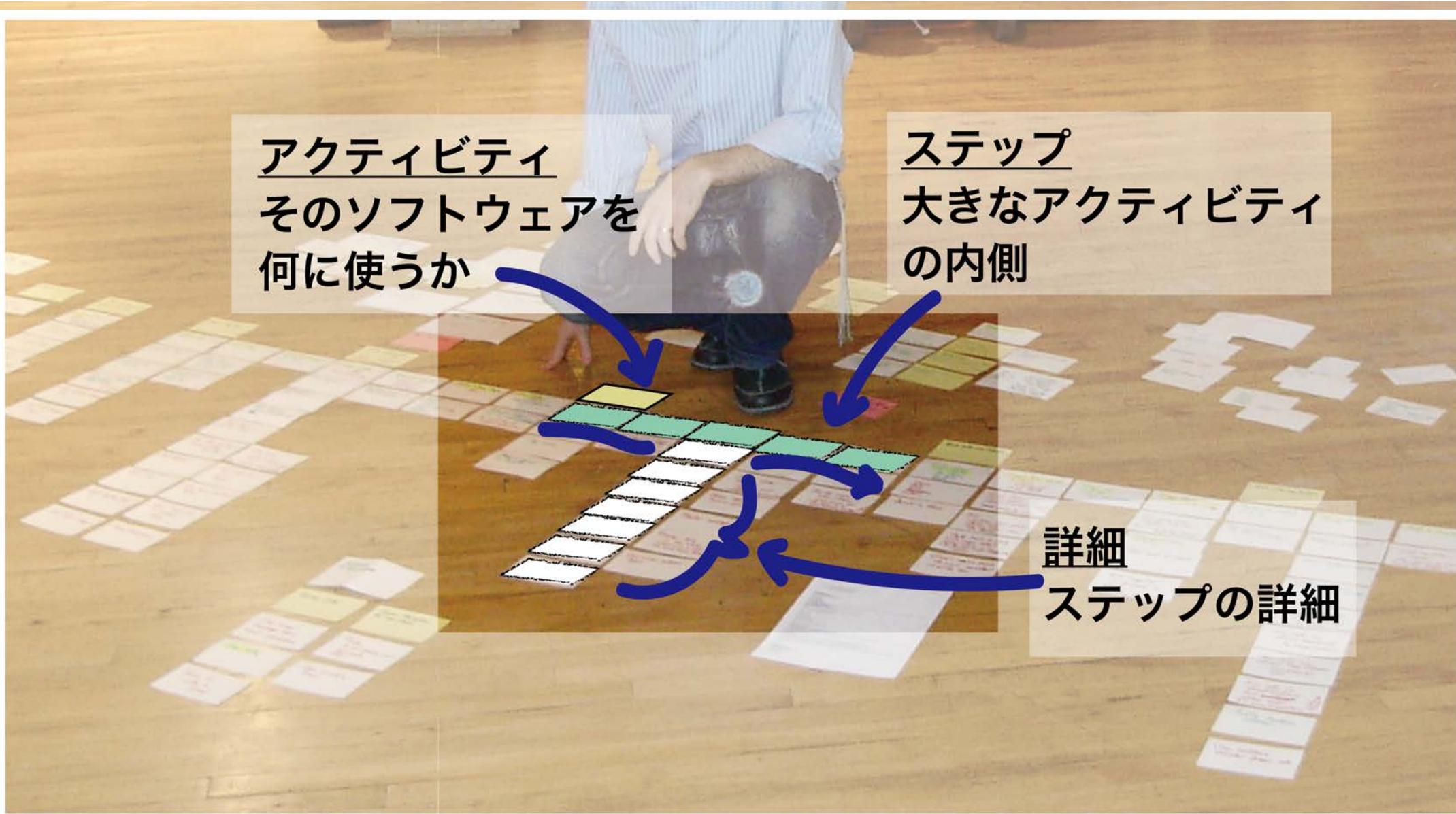
オリジナル作品を作曲、演奏する  
際に、プロダクションミュージ  
シャンに協力するミュージシャン



アクティビティ  
そのソフトウェアを  
何に使うか

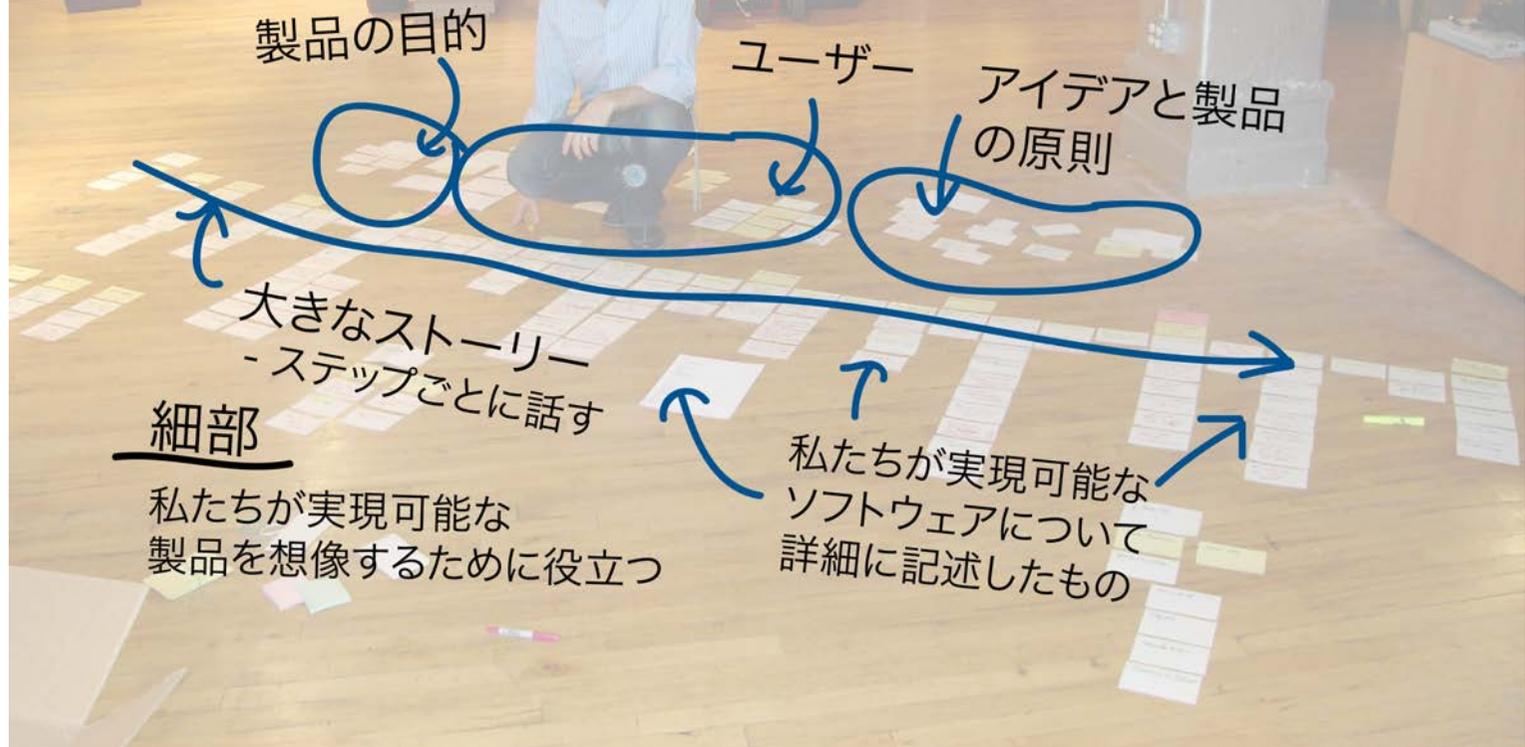
ステップ  
大きなアクティビティ  
の内側

詳細  
ステップの詳細



# コンテキスト

ストーリーを思い出し、  
また話しあうための手掛かりに





Head



Hands



Heart

 **Rakuten**

Technology Conference 2017



# 札幌サテライト 2017/10/28 (土)

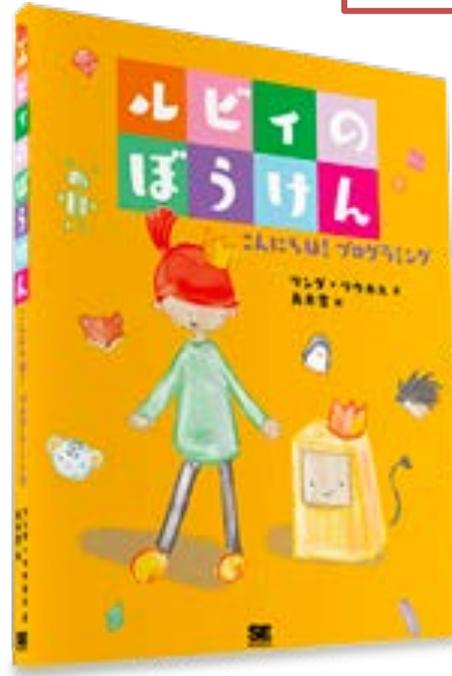


玉川 竜司 さん

- 東京の講演のサテライト中継
- ランチ
- 懇親会

Sky株式会社 玉川 竜司 訳

# リンダ・リウカス



# Chris Lucian



A day of Mob Programming - YouTube

[https://www.youtube.com/watch?v=p\\_pvslS4gEI](https://www.youtube.com/watch?v=p_pvslS4gEI) ▼

Chris Lucian

# Roots of Mob Programming



Chris Lucian



Agile 2017のランチで捕まえて  
根掘り葉掘り教えてもらった

2017/09/09(土) 13:00 開催  
北海道 さっぽろ

クリップ

## 【エンジニア向け】 楽天の精鋭部署 ECインキュベーション開発部が語る 開発の最前線 2

PHP Ruby プログラミング

ツイート

### 基本情報

日時 2017/09/09(土) 13:00 ~ 16:00

[Googleカレンダー](#) [icsファイル](#)

会場 楽天株式会社札幌支社

住所 北海道札幌市中央区北五条西5-2-5 信金中央金庫ビル8F

定員数 申込 10人 / 定員 30人

申込先 [connpass](#)

明日開催

- 札幌エンジニアの話
- マネージャーの話
- **モブプログラミング**体験
- 即決採用面談(希望者)
- 懇親会