

## 小野修一の経営お役立ちコラム 第6回

### ●顧客要求の明確化はシステム化の最大のリスク対応

『良いシステム』とはどのようなシステムでしょうか？品質・性能に優れていること、構築・運用コストが適切であることなど様々な要素がありますが、最も重要なことは顧客要求を満足していることです。顧客の要求を満たしていないシステムは、いつか顧客に使われなくなってしまいます。そのようなシステム化は失敗であり、システム化のリスクです。

では、そうしたリスクに対して、コンサルタントあるいはシステムアナリストは、どのように対応したらよいのでしょうか？顧客要求のヒアリング、明確化、文書化という要求定義プロセスの徹底的な実行です。顧客の要求が最初から明確であることはほとんどありません。最初は極めて抽象的です。顧客の抽象的な要求を業務に対する要求なのか、システムに対する要求なのか、まず切り分け、具体的な内容に表現し直し（明確化）、要求定義として文書化し、顧客との間で合意形成を図ります。顧客とのコミュニケーションが極めて重要であり、労を惜しんではいけません。

このプロセスは徹底的に行う必要があります。勿論、与えられた期間は無限ではありませんが、期限を気にして中途半端、あるいは納得のいかない状態で終わらせてはいけません。多少の期間オーバは後の開発工程でキャッチアップできますが、要求定義が不十分なままで次の工程に進めば、最初に述べたシステム化のリスクにつながる危険性が大きいです。

要求定義の重要性をしっかりと認識し、顧客とのコミュニケーションを徹底的に行いましょう。