

セミナー資料

想像力こそが魅力的品質への第一歩

株式会社QualityCube

www.QualityCube.jp



QualityCube



QualityCube

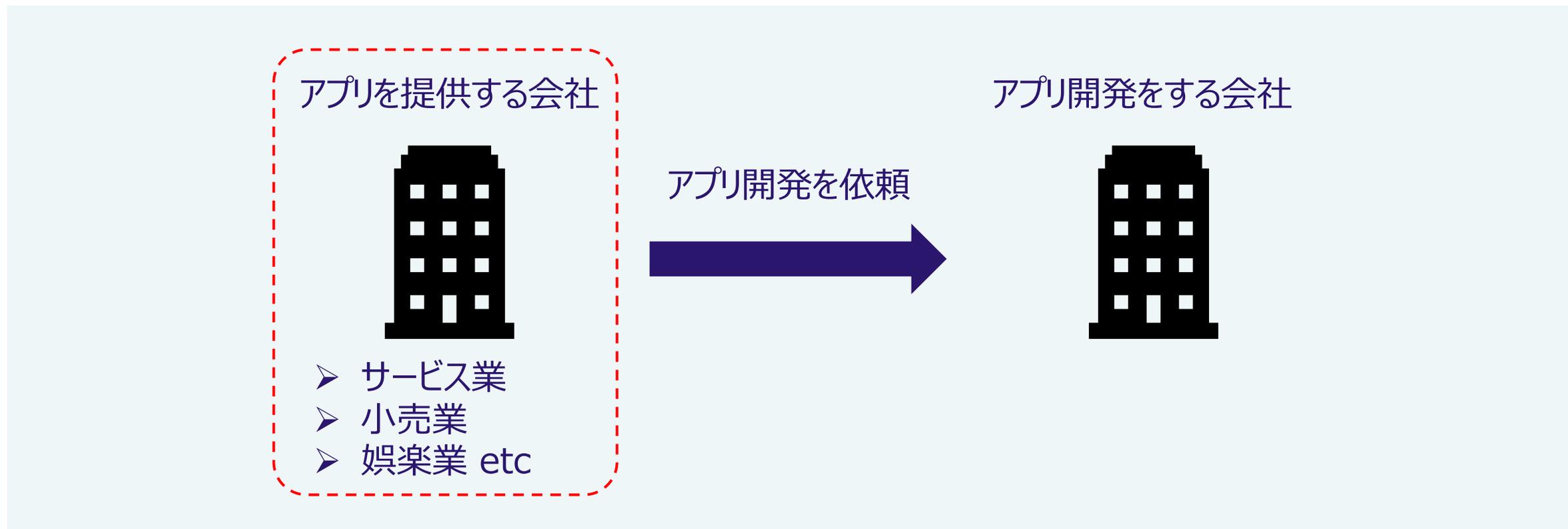
1.はじめに



1-1.はじめに (1/6)

本セミナーの主旨

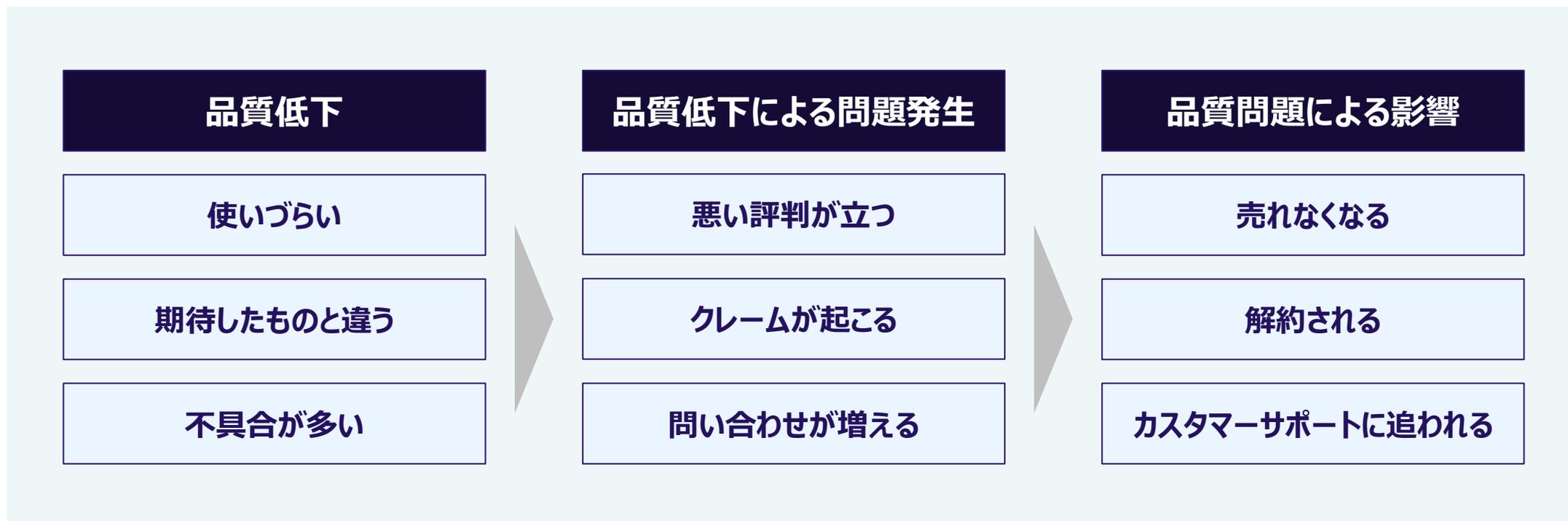
本セミナーでは「**想像力こそが魅力的品質への第一歩**」というタイトルで、ユーザーが「また使いたい」と思うような魅力に溢れた機能やその機能のあるべき動作の導き方を主にアプリケーション開発における開発を依頼する側の視点で解説して参ります。



1-2.はじめに (2/6)

アプリ開発における品質問題

アプリケーションは利用するユーザーにとって有益なものでなければなりません、残念ながらそうではないアプリケーションが存在してしまう現実があります。



品質問題が起こる原因

どうしてアプリケーション開発で品質問題が起こってしまうのか
アプリ提供会社などの開発を外部に委託する立場ではどのような原因があるか

原因の多くは

RFP（提案依頼書）や要件定義が不十分であること

なぜそうになってしまうのか

RFP（提案依頼書）や要件定義のノウハウやスキルが無い

RFP（提案依頼書）や要件定義のあるべき姿を知らない



RFP（提案依頼書）や要件定義の難しさに気づいていない

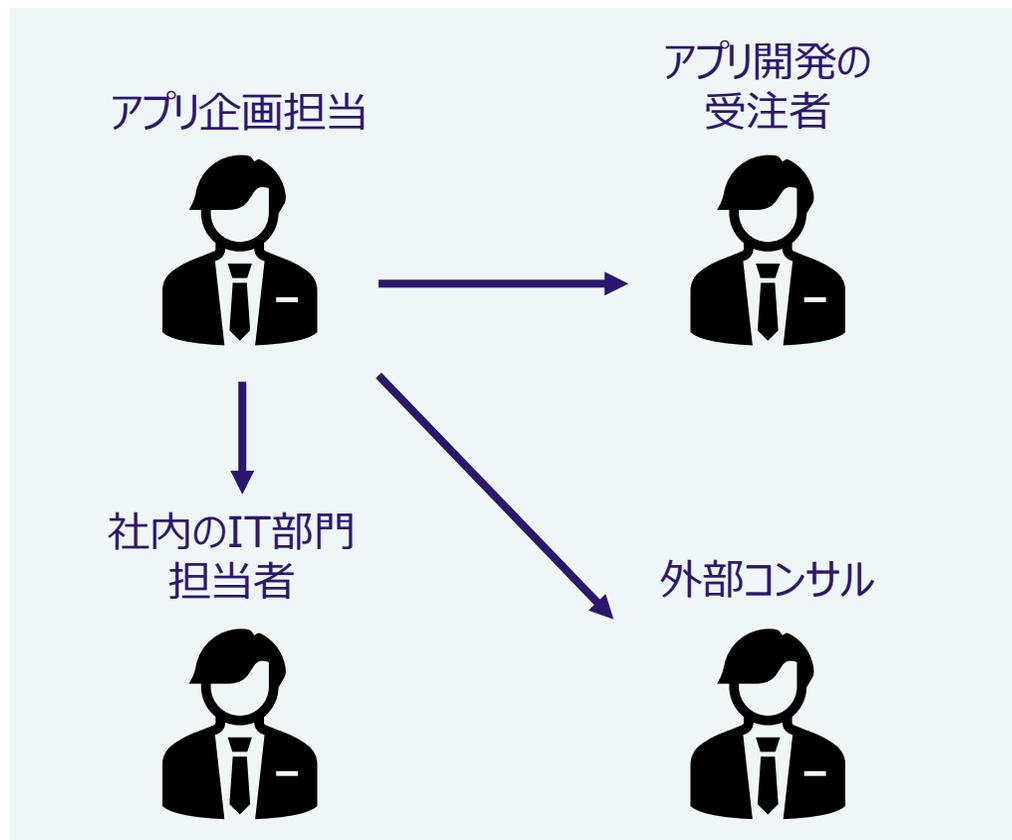


RFP（提案依頼書）の作成や要件定義をノウハウやスキルがないままやってしまう

1-4.はじめに (4/6)

要件定義は誰の責任か

要件定義はノウハウやスキルが不足している状態で進め
てしまうのは非常に危険なため、そのような場合は独自
で対応してしまわずに他を頼ることが推奨される



原理原則[9]

要件定義は発注者の責任である

基本的な考え方

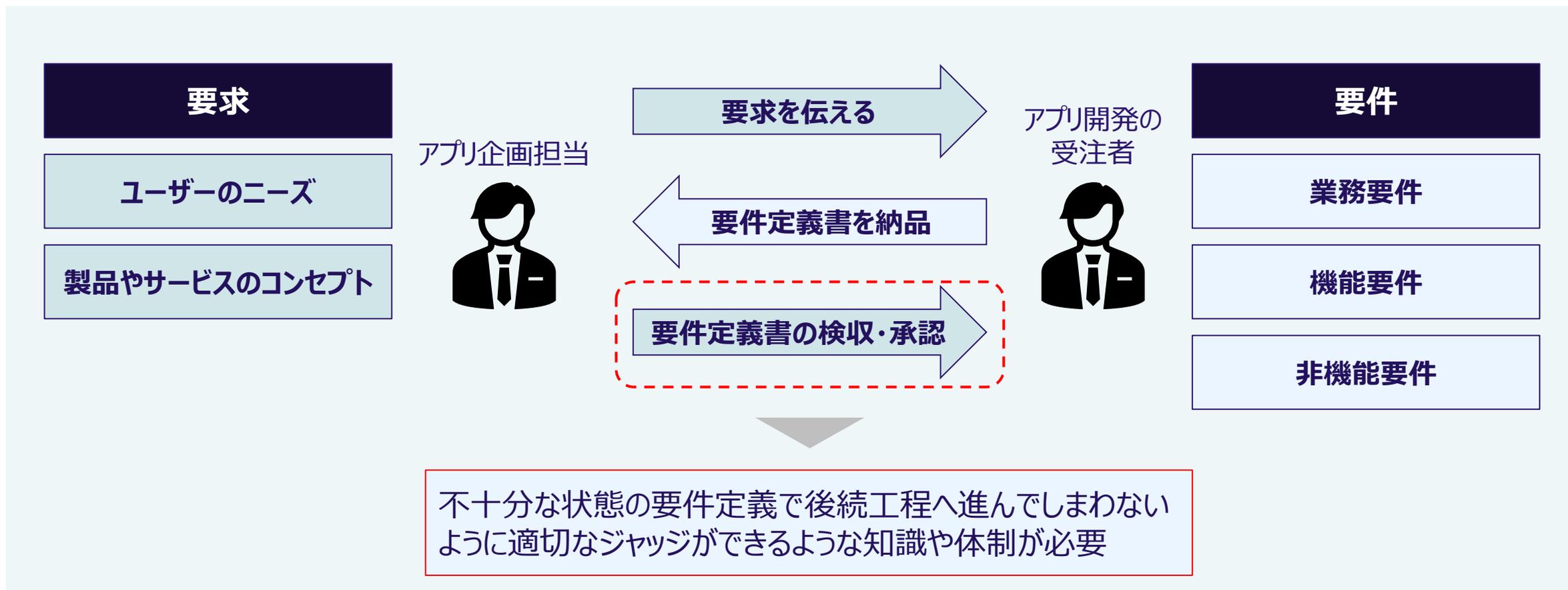
要件定義とは、どのようなシステム、何ができるシステムを作りたいのかを定義することです。それはあくまでも発注者の仕事であり、発注者の責任で行うものです。要件定義があいまいであったり、検討不足のまま、受注者に開発を依頼した場合、その結果として、コスト増、納期遅れ、品質低下を発生させるおそれがあります。その責任を受注者に負わせることはできません。

要件定義作業は発注者の業務部門とIT部門が二人三脚で進めます。また発注者によっては、人的資源、経験、スキルなどの問題で、独自で実施できない場合もあります。このような場合、受注者をうまく活用し、不足しているシステム知識を補うことが有効であり、受注者に一部委託し、支援を受けることもあります。その上で受注者は発注者の側に立った支援を提供します。ただし、受注者が支援する場合であっても、要件定義で作成した成果物に対する責任は発注者にあります。

出典: IPA-SEC「超上流から攻めるIT化の原理原則17ヶ条」

要件定義の最終判断は発注者

要件定義をアプリ開発の受注者などへ委託して行った場合でも、その要件定義で良いのかを最終的に判断するのは発注者です。



1-6.はじめに (6/6)

本セミナーでお伝えしたいこと

要件定義の難しさは近年の「ニーズの多様化」や「機能の進化」により難易度が上がっている部分もありますが、要件定義を失敗しないためにはもっと根本的な要件の整理の仕方や要件定義の考え方を理解することが重要です。

今回のセミナーのテーマでもある魅力的品質と要件定義は密接な関係にあります。知っているのと知らないのでは差が出るような魅力的品質にまつわるヒントをお伝えしてまいります。

アプリ提供会社と品質

アプリ開発におけるアプリ提供会社の立ち位置や品質に関する責任範囲のあり方を知る

品質についての理解

品質の定義や魅力的品質とはどういうことなのかの理解を深める

要件定義の考え方の理解

品質に大きく影響する要件定義について考え方や要件定義と品質の関係の理解を深める

魅力的品質の実現方法

要件定義でどのようにすればアプリに魅力的品質の要素を盛り込めるかを知る



QualityCube

2. 品質とは



品質の定義

品質は人によって定義が違う場合があります。

アプリやシステム開発をする組織や開発現場では目指すところがぶれないように品質が良いということは、どういうことを指しているのか言葉でしっかりと定義する必要があります。

世の中にはいろいろな品質の定義があるかもしれませんが以下のように考えると合理的で分かりやすいです。



品質が良い

=

顧客満足度が高い



品質が良い

=

不具合が無い

品質の定義が違くと目指すところや達成するためにやることも変わってしまいます。

品質の定義は組織レベルで統一して必ず共通認識となるようにしましょう

不具合が無ければ品質は良いのか？

「品質が良い = 不具合がない」ということをまれに耳にすることがありますが「不具合がない」ということは当たり前のことであり、不具合のない製品やサービスを目指したり追求したとしても顧客満足は必ずしも得られません。

品質が良い



不具合がない

不具合が無いということだけでユーザーが満足をするとは限りません！
この場合の顧客の感じ方はほとんどは「不満ではない」にとどまります。

品質の良し悪しの決まり方

品質が良いかどうかを決めるのはアプリを利用するユーザーであり、そのユーザーが満足しなければ品質が良いとは言えませんし、ユーザーの期待に応えられなければ顧客満足は得られません。

■ 品質が良いかどうかは製品やサービスの利用者が決めること

うちの製品
は品質が
良いですよ



ユーザーレビュー・口コミ

★★★★★ 分かりづらく使いにくい
★★★★★ 使い始めてすぐに壊れました
★★★★★ 思っていた感じと全く違いました



品質が悪い

=

期待との乖離

アプリを作った自分たちが品質が良いと思っても実際のユーザーの声を聞くとそうではない場合があります

2-4.品質とは (4/7)

良い製品・サービスとは

「品質が良い = 顧客満足度が高い」を実現するためには「良い製品・サービス」を作る必要があります。
 「良い製品・サービス」は以下のように置き換えて考えます。

良い製品・サービス

=

利用者が製品やサービスを利用したい時に確実に利用でき、利用する目的を最も効率よく安全に達成できること

■インターネットでの買い物を例にすると以下のようなイメージで満足度に差が出ます

買い物が効率よくできるようにいろいろな工夫が施されている

**利用目的
(何のためにそれを使うのか)**

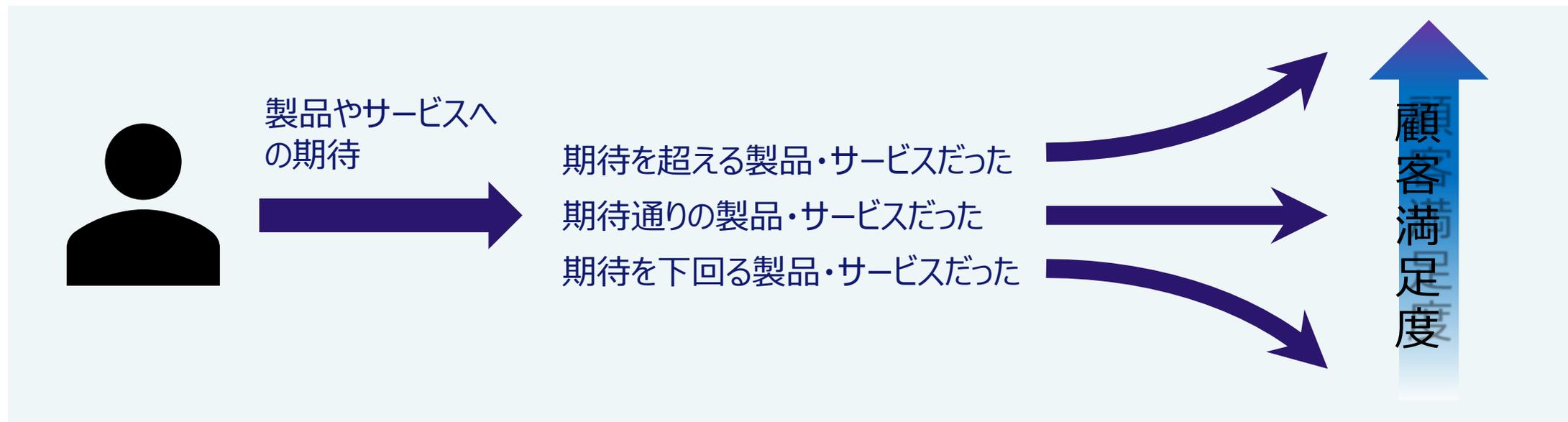
 実際の店舗に行かなくても欲しいものをいつでも買えるようにするため

満足	不満
欲しいものがすぐ見つかる (検索機能)	欲しいものを探すのが大変
商品の見た目や商品情報が詳細に分かる	商品の見た目や情報が分からない
クレジットカード情報が登録できる	毎回カード番号の入力が必要
いつでも買い物ができる	買い物ができない時間帯がある
◎ 継続利用、友人や家族にも利用を勧める	× 途中離脱、他サービスへ乗り換え

魅力的品質とは

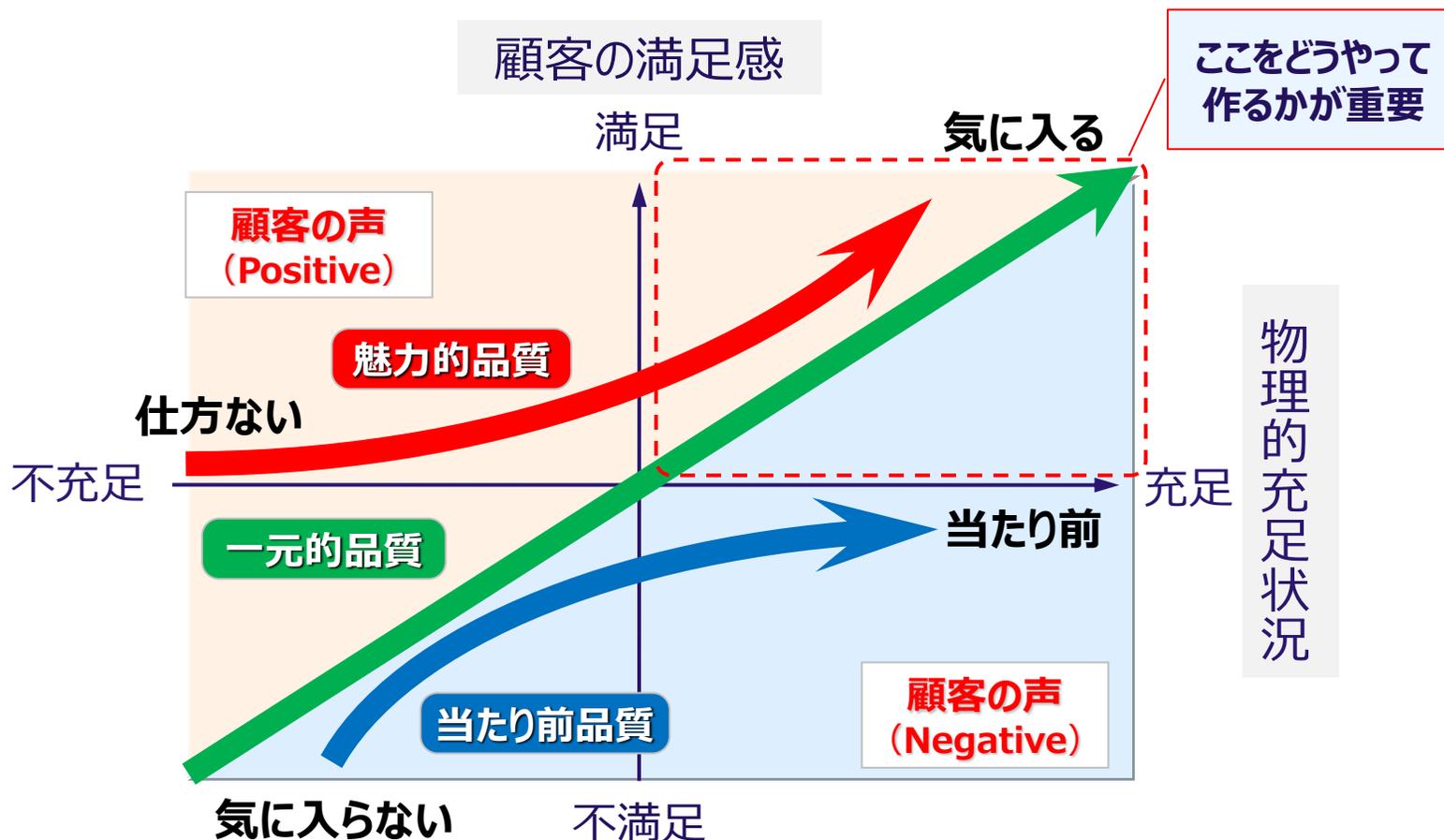
魅力的品質とは、ユーザーが事前には期待していないが、実際に提供されると非常に満足度が高くなる品質要素を指します。

これが製品やサービスに含まれることで、ユーザーは思ってもみなかった「素晴らしさ」や「嬉しさ」を感じ、強いポジティブな印象を抱きます。



顧客満足度と品質の関係

◆狩野モデル：製品やサービスの品質要素を分類したフレームワーク



魅力的品質

不充足でも不満ではないが、充足されるほど満足する

例：WEBアクセスをした時、いろいろな機能やコンテンツの充実化により便利に使える

一元的品質

充足されると満足となるが、不充足の場合は不満となる

例：WEBアクセスをした時、ページを開くまでの応答速度

当たり前品質

最低限満たすべき品質であり、満たされない場合は不満となる

例：WEBアクセスをした時、サーバーダウンなどで開けないときがなく、必ず開くことができる

魅力的品質を目指すには

魅力的品質を目指すためには要件定義の考え方やコツを理解し実践できるようにする必要があります。

- ✓ 不具合が無いだけでは顧客満足には繋がらない
- ✓ 品質が良いかどうかは実際に製品やサービスを使う人が決める
- ✓ 良い製品やサービスは利用目的を効率よく達成できる
- ✓ ユーザーの期待を下回ってはならない
- ✓ 「魅力的品質」は「当たり前品質」をクリアすることが絶対条件

ユーザーのニーズを捉えたり顧客満足度の高い製品やサービスを作るためには要件定義がしっかりできるかどうかにかかっています。

アプリやシステムのリリース後に出る不具合のほとんどは要件定義での考慮漏れと言われております。

要件定義

=

考慮すること

顧客満足度の高いアプリを作るためにはあらゆることに対する徹底的な考慮が必要



QualityCube

3. 要件定義の考え方



3-1.要件定義の考え方 (1/4)

要件定義の構成

要件定義の基本構成は以下のようになります。

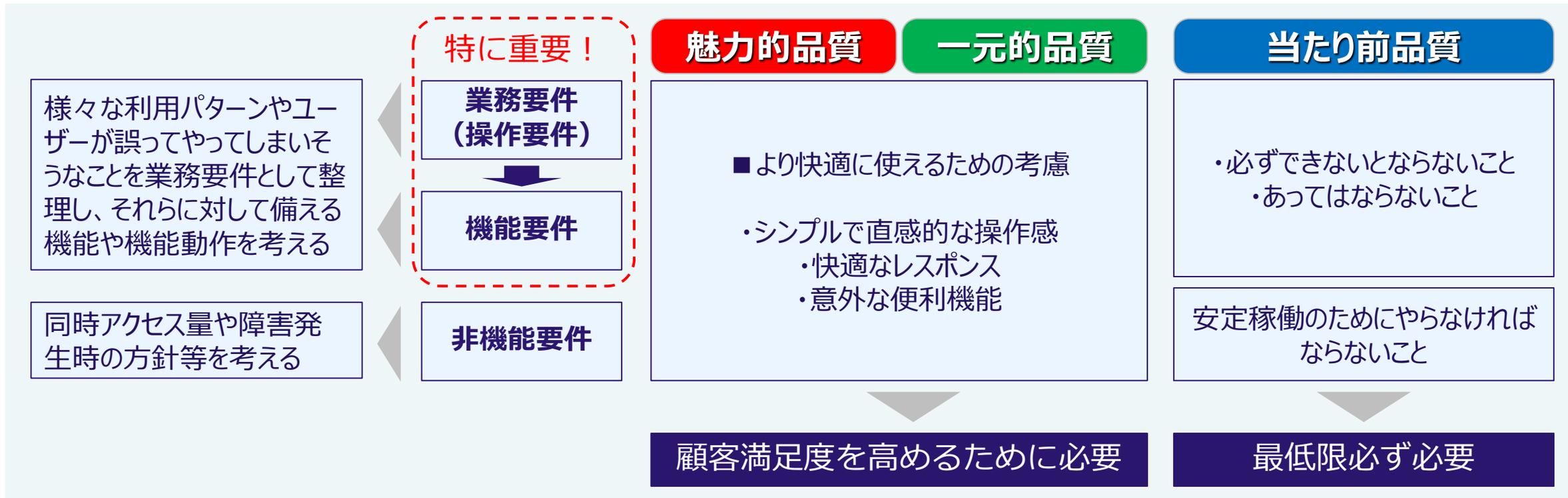
システム化の目的	業務の効率化や精度向上等の課題解決
制約事項	納期、予算、技術に関すること、守らなければならない法律等
ビジネス要件	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス目標 (例：〇〇の年間コスト10%ダウン) ・ビジネスルール (例：〇〇円以上購入で送料無料)
業務要件 (操作要件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスを成り立たせるためのプロセス ・システム利用者の想定される行動や操作
機能要件	業務遂行やサービスに必要な機能や制御
非機能要件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能を正常に動作させるために必要な性能や使用性 ・システムを止めずに安定稼働させるため必要なこと

製品やサービスに魅力的品質の要素を盛り込めるかどうかはココの出来次第

3-2.要件定義の考え方 (2/4)

要件定義の考え方

製品やサービスはユーザーのあらゆる使い方や起こり得る状況に耐えられなければなりません、それらをどのように対応するか等の方針を決めて体系的に整理するのが要件定義です。



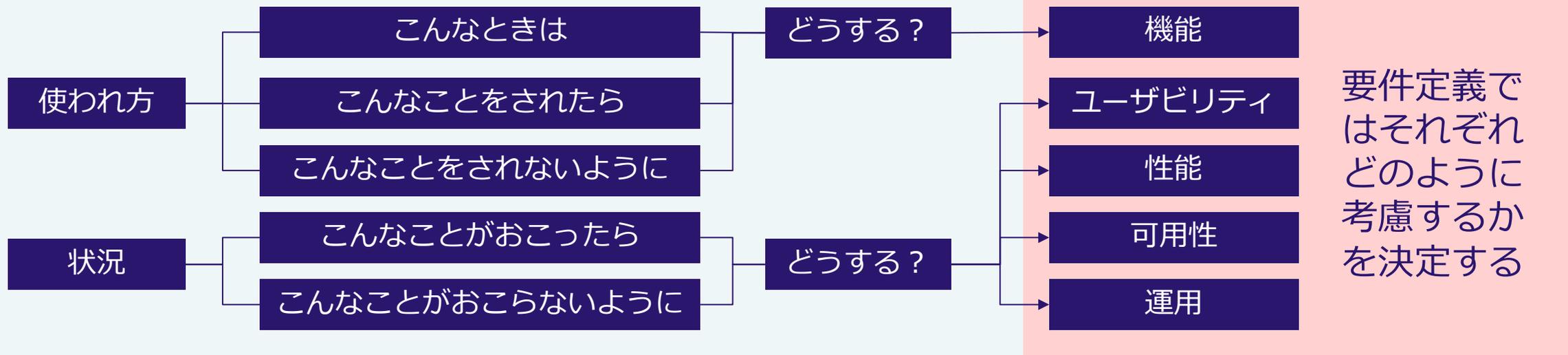
業務から機能を考えることが最も重要。アプリ開発においても「使えるアプリ」と「使えないアプリ」の分かれ道になります。

3-3.要件定義の考え方 (3/4)

要件定義と品質の関係

品質が良いものを作るには、その製品やサービスがどのように使われどのような状況におかれるかを想定し、それらに対してどれだけ考慮ができているかが重要です。その考慮をするということを行うのが要件定義です。

いろいろなことを想定しておかなければ品質（顧客満足度）は維持できない

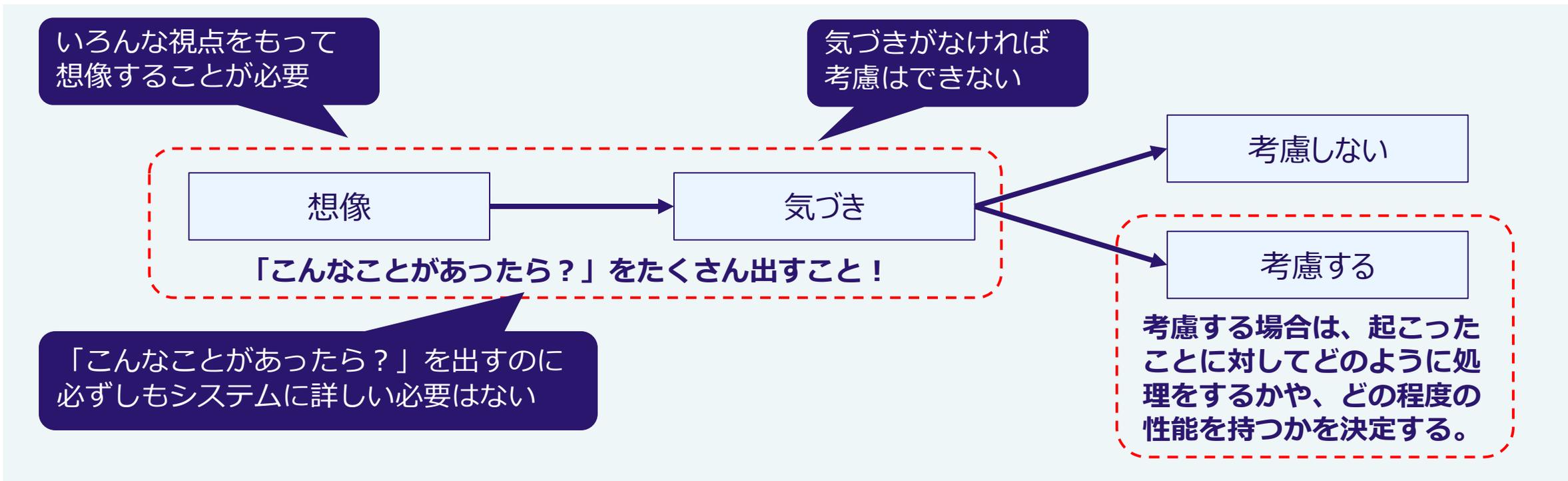


品質が良いと言われているアプリは、上記のようなことが徹底的に考慮されているため効率が悪かったりアプリが止まったりすることは、そう簡単には起こりません。

3-4.要件定義の考え方 (4/4)

要件定義で重要なのは想像すること

作った製品やサービスが世に出たときにどのように使われどのような状況におかれるかを想像し、それらに対して考慮をするかしないのかを明確にするのが要件定義です。



アプリ開発会社の人では気づけないことがたくさんあるはずです。アプリ発注側でもユーザーの視点に立って想像しましょう。



QualityCube

4. 魅力的品質を実現する方法



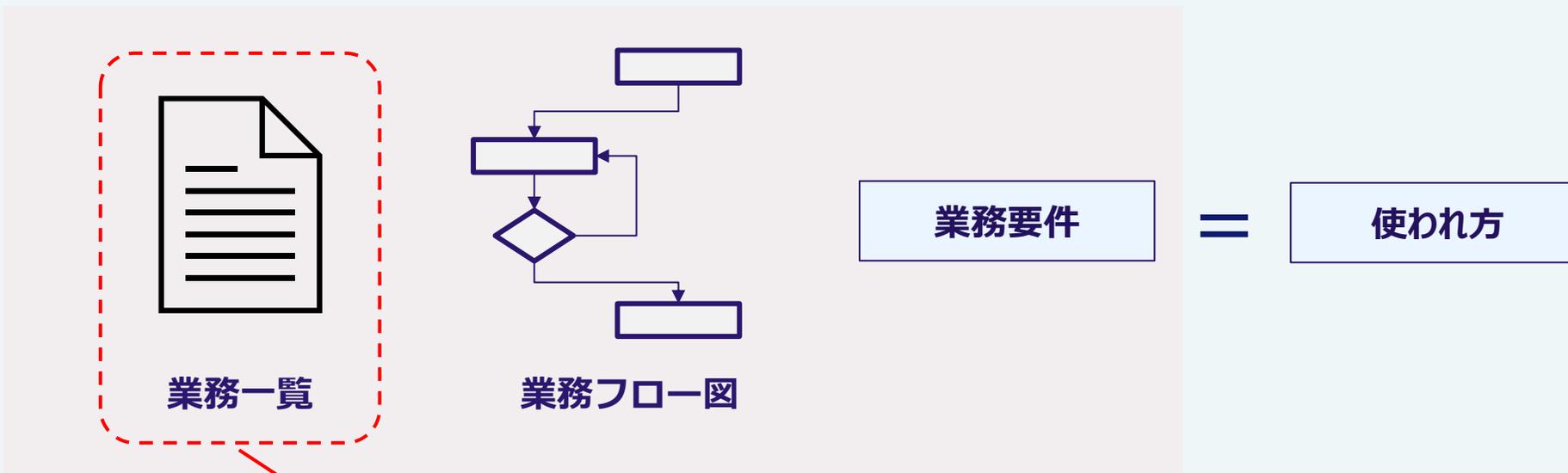
4-1. 魅力的品質を実現する方法 (1/7)

魅力的品質の鍵となるのは業務要件

魅力的な製品・サービスを作るために一番力を入れて考えなければならないのは要件定義の業務要件（操作要件）です。

業務要件は言い換えるとすると「使われ方」です。

業務要件はビジネスやサービスにおいて「誰が」「いつ」「何をする」を業務一覧や業務フロー図で表現します。



本セミナーではココのコツやポイントを中心にお伝えします

4-2. 魅力的品質を実現する方法 (2/7)

「機能」は「使われ方」から考える

機能を実装するには根拠が必要です。その根拠となるのが業務要件（操作要件）です。

アプリに機能を実装するときに「誰が」「いつ」「何をする」だからこういう機能が必要という考え方が重要になります。要は「使われ方」から機能を考えるということです。



「使われ方」が明確ではない機能は本当に必要なのかも使われ方に対して妥当なのかも判断ができません。



4-3. 魅力的品質を実現する方法 (3/7)

「使われ方」に対する考慮

「こんなことがあったらどうする？」の「こんなことがあったら」の部分をついづい洗い出して考慮の仕方を決めていくことが良い製品・サービスを作るためのコツの一つとなります。

■ 「使われ方」に対する考慮の例

想像 (使われ方)	気づき (機能)	考慮
サービス利用者は同じクレジットカードで毎回買い物をしているのではないかな？	A : 毎回クレジットカード情報を入力させる B : 再入力の手間を省くためにクレジットカード情報を登録できるようにする	Bを採用
クレジットカード番号の入力は間違いやすすくないかな？	番号をスマートフォンのカメラで読み取れるようにする	採用

ユーザーレビュー・口コミ

★ ★ ★ ★ ★

クレジットカード情報を毎回入力するのが面倒

★ ★ ★ ★ ★

クレジットカード情報を毎回入力させるサービスは今時珍しい

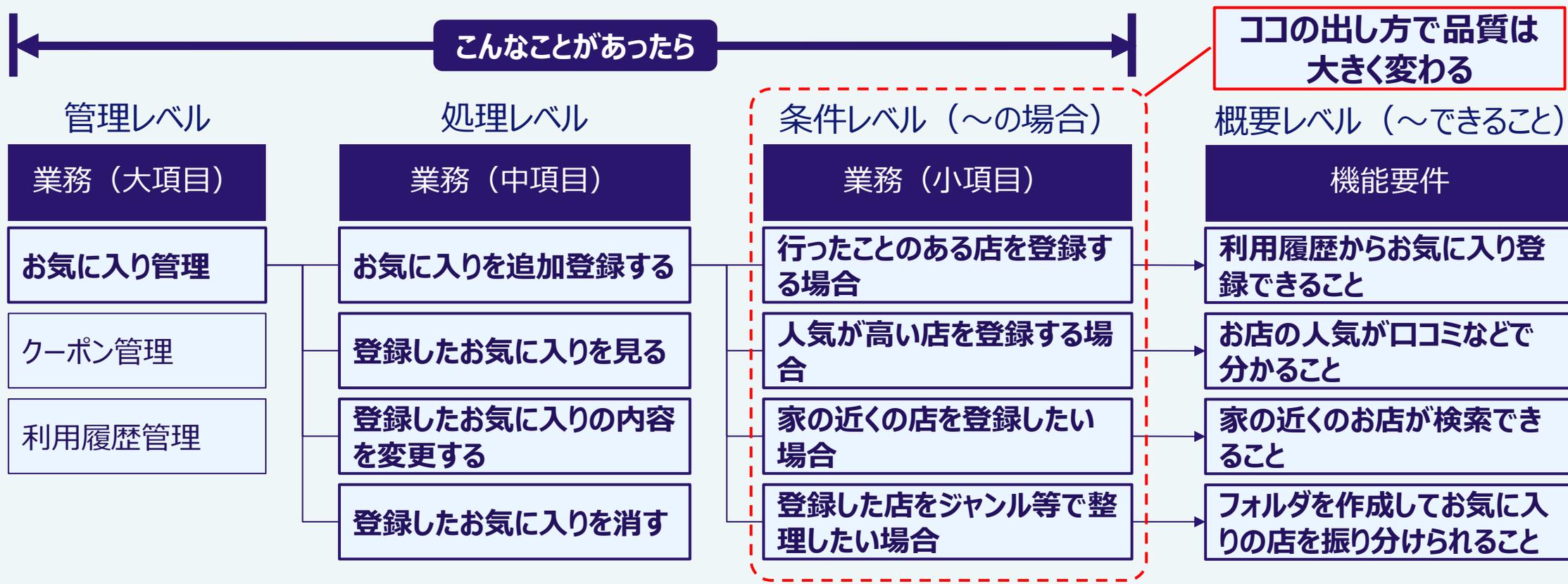
お客様の声で気づいて対応しているころには、不満に思ったユーザーは他のサービスへ乗り換えてしまっているかもしれない

4-4. 魅力的品質を実現する方法 (4/7)

「使われ方」の洗い出し方

「こんなことがあったらどうする？」の「こんなことがあったら」のを洗い出すためのコツ。

「こんなことがあったらどうする？」の「こんなことがあったら」の部分の洗い出すには業務一覧を以下の要領で作成するとよい。ポイントは業務を小項目のレベルでしっかり洗い出すことです。

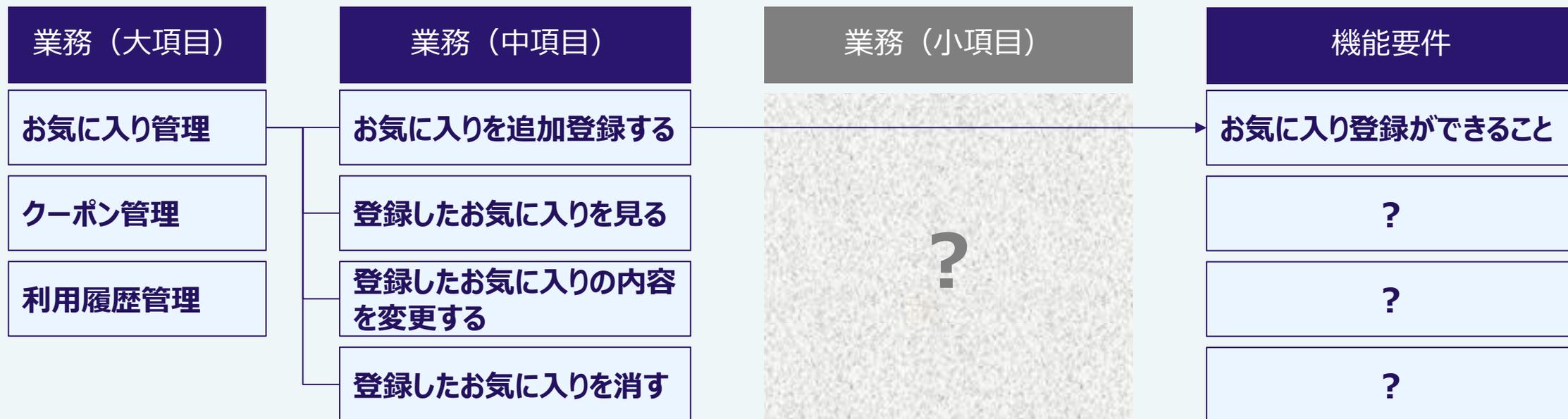


4-5. 魅力的品質を実現する方法 (5/7)

業務要件の悪い例

何も考えられていない形だけのよくある業務要件悪い例。

業務一覧を作成するときに中項目レベルでしか出せていない場合、機能を十分に考えることができなくなります。

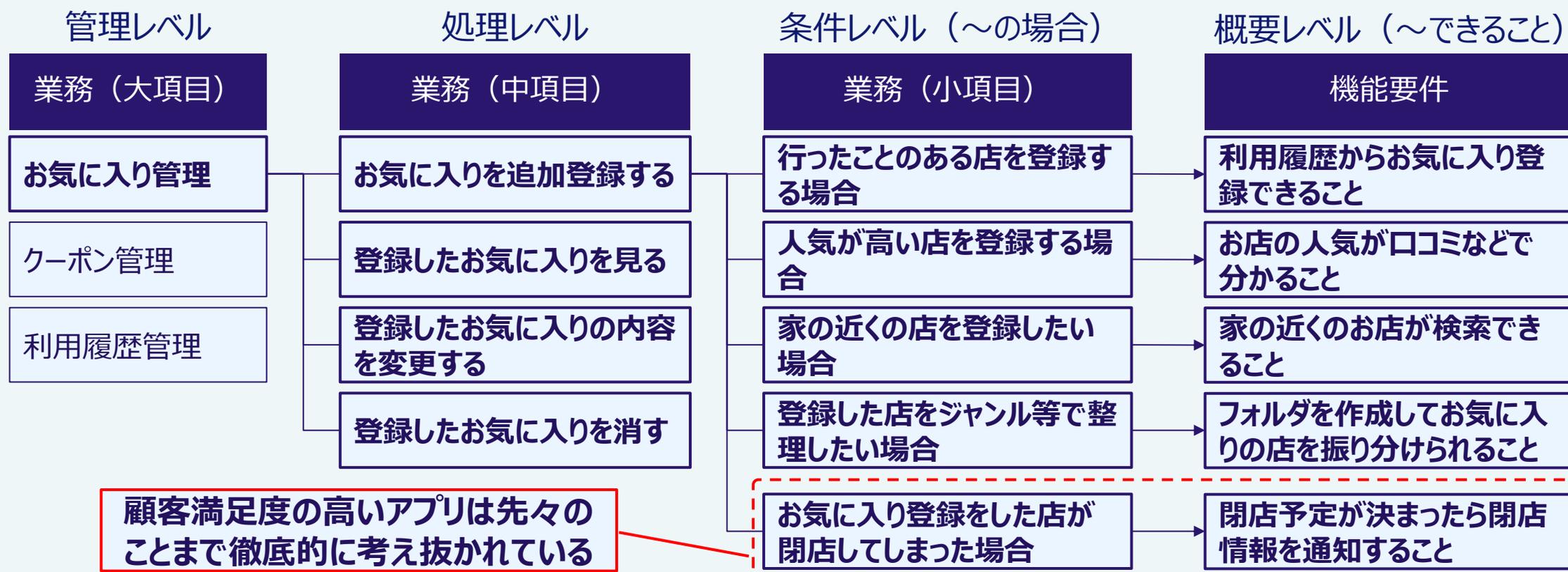


4-6. 魅力的品質を実現する方法 (6/7)

要件定義では未来のことも想像すること

要件定義では未来に起こりそうなことまで徹底的に考慮することが重要です。

今現在は無くても未来に起こりそうなことがないかもしっかりと想像することで、より便利な機能の提供や考慮漏れの防止が可能となります。



まとめ

チェックリストとしてご活用ください！

- ✓ 機能は「使われ方」から考える※業務要件（操作要件）とは「使われ方」
- ✓ 「使われ方」が明確ではない機能は不要な機能かもしれない
- ✓ 「使われ方」は想像を膨らませて徹底的に考える
- ✓ 業務一覧は小項目のレベル（条件レベル）で洗い出す
- ✓ 機能は業務一覧の小項目の一つ一つに対して考える
- ✓ 業務要件（操作要件）は今現在のことだけではなく未来のことも考える



QualityCube

5. さいごに



5-1.さいごに (1/7)

まずは品質の可視化から

魅力的品質を目指す前に現状の品質状態を把握しましょう。

**自社
アプリ**

便利な〇〇予約アプリ

2.1 ★ 1万件のレビュー

一体どこが
悪いのだら
うか？



原因は1つ
だけではな
さそう。

**競合
他社
アプリ**

楽々〇〇予約アプリ

4.5 ★ 20万件のレビュー

要件定義
を徹底的に
やった甲斐
があった！



アプリ品質を改善をするためには原因を特定し適切な対応をする必要があります。

5-2.さいごに (2/7)

アプリの品質は可視化できます！

弊社の「クオリティドクターアプリ」サービスでアプリの品質を可視化することができます。

クオリティドクターアプリとは…

アプリサービスに対して、プロセス/プロダクトの両面から品質測定指標を定め、継続的なサービスとしての総合的な品質の定量化を実現するサービスです。アプリ診断に必要な情報提供依頼とヒアリングをさせていただきレポートを作成します。



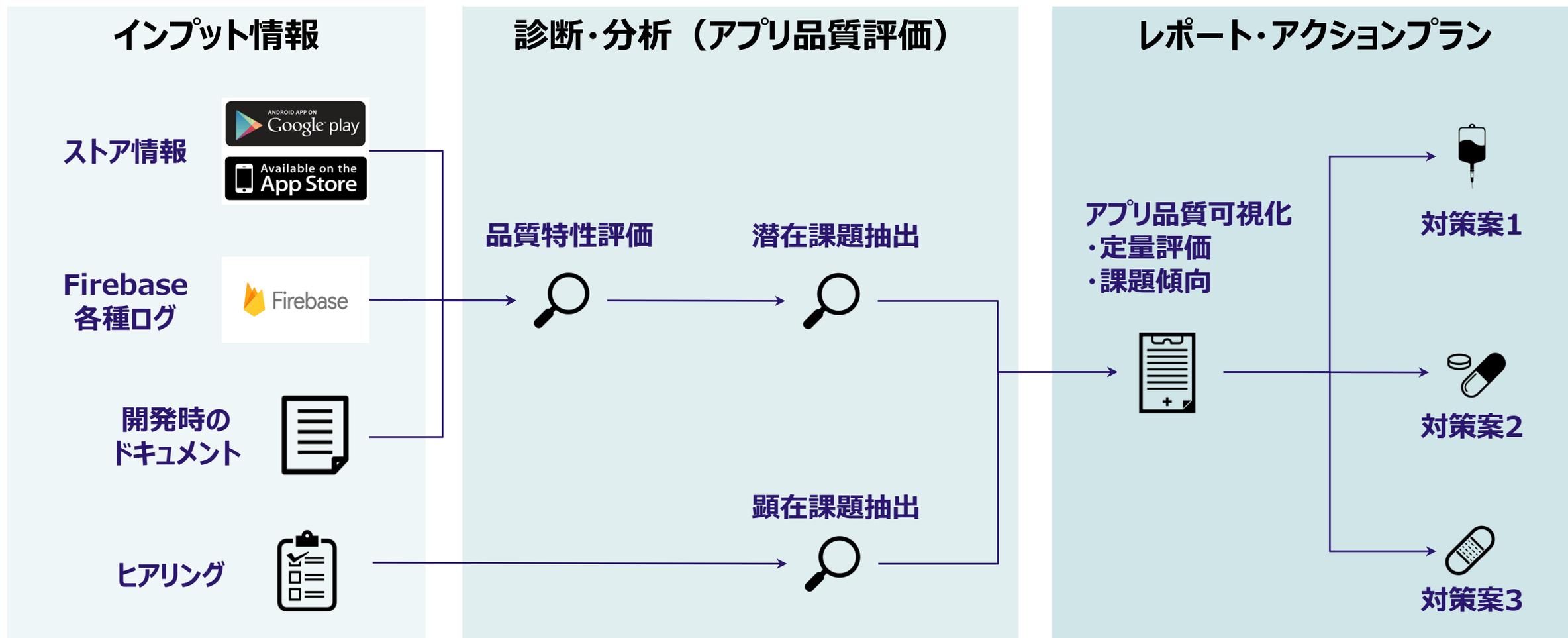
No.	指標	入力値		目標値	実績値		結果		
1	利用者クレーム状況	直近アップデート後1ヶ月のストアレビューにおけるネガティブコメント数	iOS	4 件	3	件以下	4	件	NG
			android	0 件					
2	利用者クレーム状況 (機能に関するコメント)	No.1直近アップデート後1ヶ月のストアレビューにおけるネガティブコメント数のうち、アプリの機能誤り・不具合に関するコメント数	iOS	4 件	3	件以下	4	件	NG
				android					
3	ネイティブ実装率	ストア説明文に記載された機能数		15 機能数	50	%以上	33.33333333	%	NG
		上記のうち、ネイティブで実現できている機能の数		5 機能数					

クオリティドクターアプリチェック (問診表)

※sample

クオリティドクターアプリ診断方法

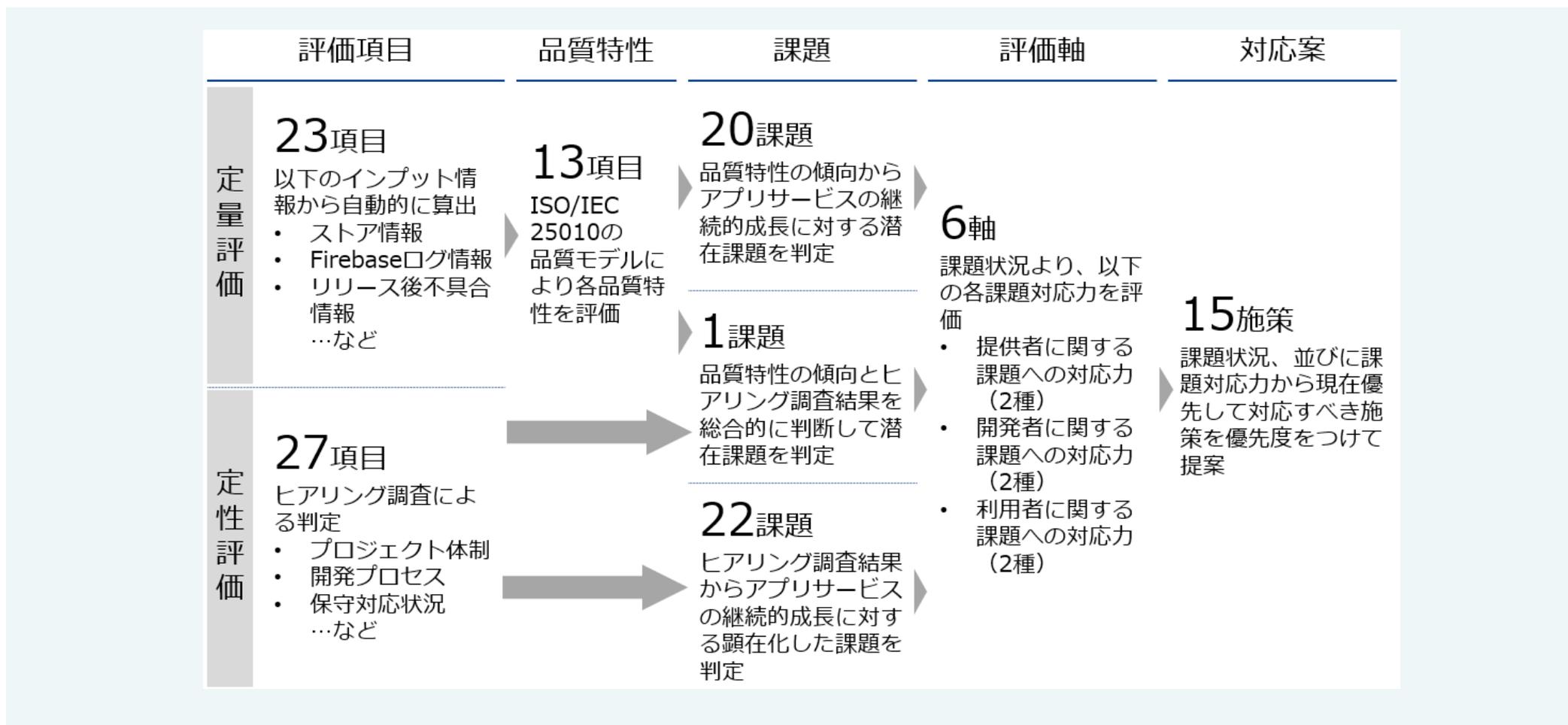
クオリティドクターアプリでは以下の要領でアプリを診断します。



5-4.さいごに (4/7)

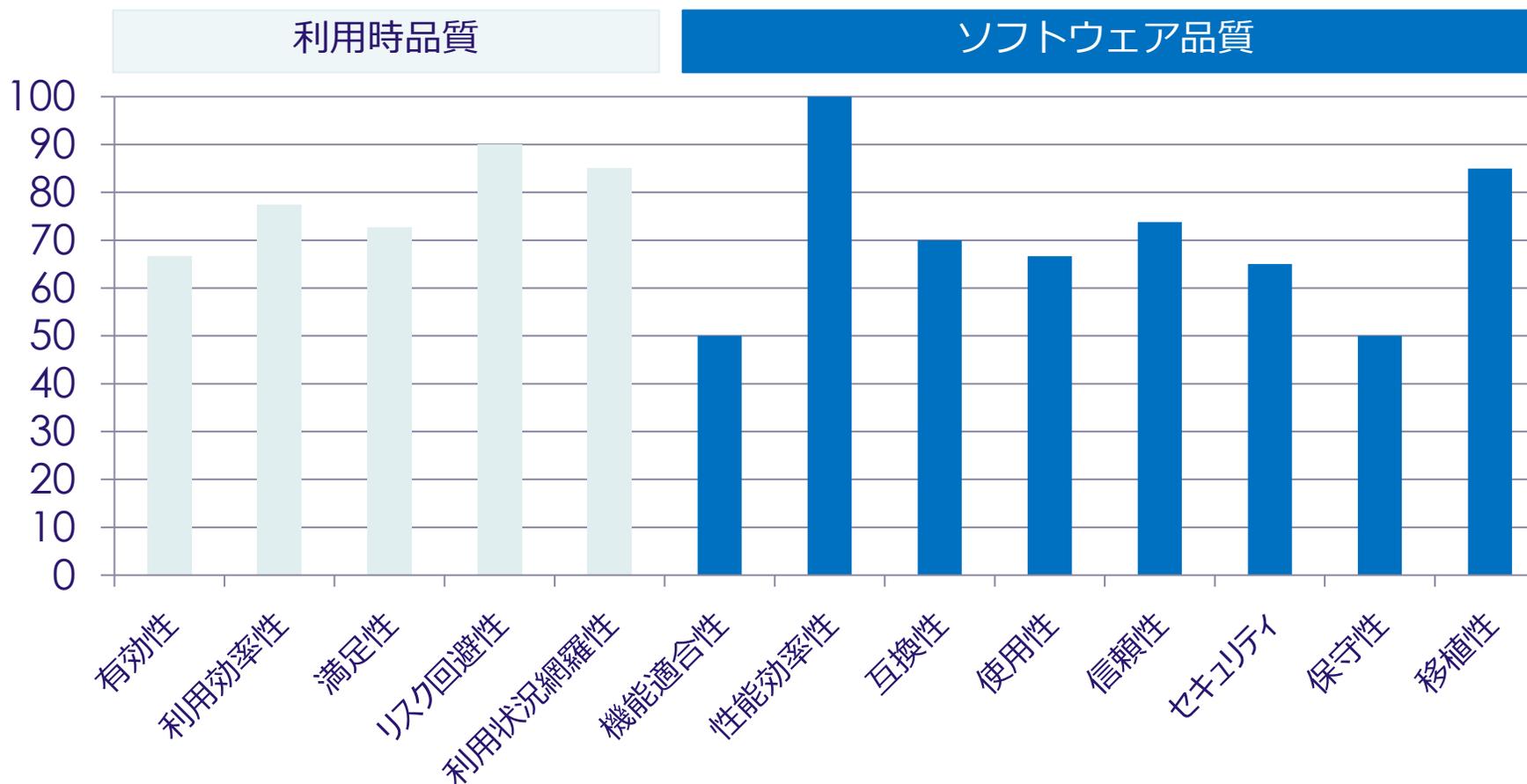
クオリティドクターアプリ品質評価方法イメージ

クオリティドクターアプリでは独自開発したアルゴリズムによる多面的な診断を行い潜在的課題を可視化します。



診断結果イメージ①

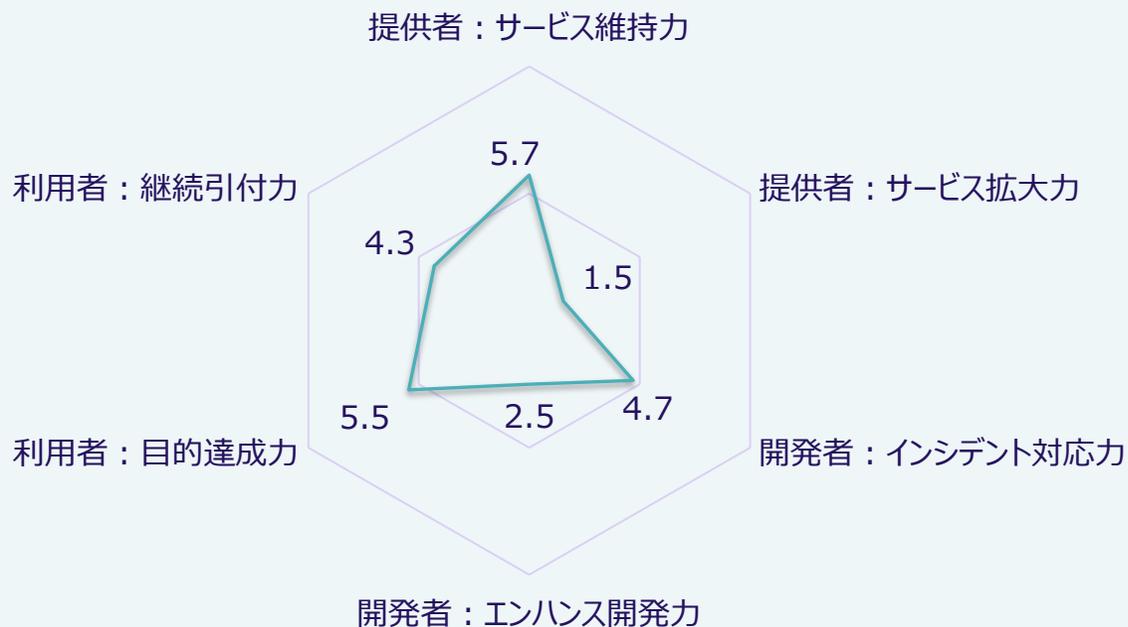
クオリティドクターアプリではISO25010の製品品質モデルでアプリ品質を評価します。



診断結果イメージ②

クオリティドクターアプリでは以下のようなイメージで課題傾向をお出しします。

課題傾向：



■ 提供者に関する課題への対応力

★ サービス維持力

現在のサービスを維持していくための対応力（体制・スキル等）

★ サービス拡大力

サービスを拡大していくための対応力（体制・スキル等）

■ 開発者に関する課題への対応力

★ インシデント対応力

インシデントに迅速に対応するための対応力（開発体制、プロセス等）

★ エンハンス開発力

追加開発を行うための対応力（開発体制、スキル、プロセス等）

■ 利用者に関する課題への対応力

★ 目的達成力

利用者がアプリを利用する目的を達成させる能力（当たり前品質）

★ 継続引付力

利用者がアプリを継続的に利用するよう働きかける能力（一元的・魅力的品質）

クオリティドクターアプリのご提供イメージ

当てはまるものはありますか？

アプリ提供会社のよくある悩み

- ✓ アプリの市場価値を高めたい
- ✓ アプリの顧客満足度を高めたい
- ✓ 一般と比較した自社の状況を知りたい
- ✓ 品質を高めたいがどうしたら良いか分からない
- ✓ アプリユーザーを増やしたい

クオリティドクターアプリのご利用用途例

- ✓ 品質部門の活動や品質保証の一環として
- ✓ 品質改善活動の根拠に（経営層への説明）
- ✓ 開発ベンダー様の評価に
- ✓ アプリ品質の定期チェックに
- ✓ アプリ品質の証明書として

アプリ品質の課題抽出から課題解決に至るまで弊社にてご支援が可能です

クオリティドクターアプリのサービス範囲

アプリ品質の課題抽出

アクションプランのご提案

アクションプランの実行支援

開発ドキュメント
テンプレート整備

・開発プロセス策定
・工程移行基準策定

・要求定義代行
・要件定義代行

・ベンダーコントロール
・PMO支援

リバースエンジニアリング
(要件定義/画面設計書)

おつかれさまでした
ご受講ありがとうございます

QualityCube

Not Operation
It's CREATIVE company



QualityCube