

非機能品質に差がつく！
選ばれるサービスの品質戦略セミナー

DX時代の品質戦略

～モノからコトへの価値変革で重視される「利用時品質」評価の最適アプローチ～

株式会社 **ヴェス**
<https://www.ves.co.jp>

牛嶋秀幸

株式会社ヴェスは、2003年の創業以来、製品における機能不具合の発見から、ユーザビリティに関する問題に至るまでの、“総合的な品質検証サービス”で、お客様の製品の品質向上、ひいてはエンドユーザー様の信頼獲得につながるよう全力でサポートさせていただきます。



クラウド技術やスマホアプリの普及により、モノを持たなくてもサービスに即アクセスできる環境が整いました

企業は「モノを売る」から「体験を提供する」へとビジネスモデルを再構築

サブスク市場の10年の成長トレンド（日本）

市場規模の推移（B2C分野）

333%増加

2025年は1兆円超えの予測



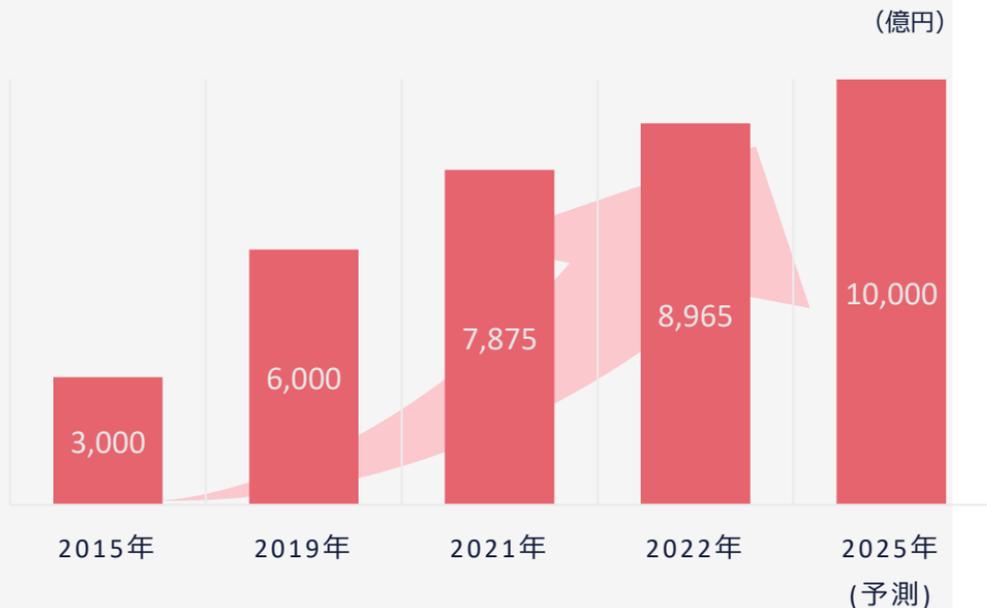
動画配信、音楽配信、電子書籍、オーディオブック



車両販売
↓
月額利用で安心して乗れる



コンタクト販売
↓
月額定額で目の健康を守る



出典：矢野経済研究所

「モノ売り」は“完成品”が勝負、「コト売り」は“継続体験”が勝負。

売上タイミングが変われば、品質管理の焦点も変わる

モノ売り（商品販売）

売上金額は「モノが売れた時点」で確定する

所有すること自体が信頼と安心の証となる

商品の品質 = 出荷時の完成度が重要

不具合があった場合は返品対応

コト売り（サービス提供）

売上金額は「継続利用」で積み上がる

利用中の体験・信頼・安定性が継続的に問われる

サービスの品質 = リリース後の
品質管理が重要

不具合やストレスは即座に「解約」や「口コミ」で広がり、
ブランドへのダメージに

“モノを売る”も“コトを売る”も、どちらも品質が命。その品質は、いつ、どう測り、どう磨くべきか
—違いと共通点を整理しました—

	 モノ売り (IoTデバイス、ソフトウェア製品)	 コト売り (IoTサービス、SaaS)
品質の定義	正常に動作し、仕様通りであること = 何ができるか = 機能品質	目的達成で顧客が得る、満足度 安心 信頼感 = どう動くか = 非機能品質
品質の評価タイミング	購入前・初期使用時に評価されやすい	継続利用の中で評価される
品質の測定方法	製品機能テスト、バグ検出 セキュリティ診断、性能テスト	UI/UX評価、 セキュリティ診断、性能テスト
改善アプローチ	リリース前検証、ファーム更新	継続的デリバリー、UI/UX最適化、

参考元：・つながる世界のソフトウェア品質ガイド (IPA)

・製造業におけるサービス革新モノからコトへの転換 (NRI)

ISO/IEC25010は、モノ売りにもコト売りにも共通する“品質のものさし”

製品品質モデルは非機能品質（セキュリティ・性能・使用性）を網羅しており、コト売りにおいてもサービス基盤の安定性やUIの使いやすさなどに有効

製品 品質特性	概要	品質測定の観点	評価指標例
機能適合性	要件に対する機能の適合度	要件ベースの機能テスト、ユースケーステスト	テストケース網羅率、バグ発生率
互換性	他システムとの共存・連携	クロスブラウザ・クロスデバイステスト	対応環境数、互換性障害件数
性能効率性	リソース使用と応答時間の効率	負荷テスト、ストレステスト	応答時間、CPU利用率
セキュリティ	情報保護・アクセス制御	脆弱性診断・ペネトレーションテスト	CVSSスコア、脆弱性件数
使用性	ユーザーが使いやすいか	ユーザビリティテスト、ヒューリスティック評価	SUSスコア、操作ミス率
信頼性	障害時の耐性や回復力	長時間稼働テスト、障害シナリオテスト	MTBF、復旧時間
保守性	修正・改善のしやすさ	コードレビュー・静的解析	複雑度、変更影響範囲
移植性	他環境への適応性	OS・環境移行テスト	移植成功率、環境依存コード率

利用品質モデルISO/IEC25019は、体験の質を評価する視点を提供

品質特性	概要	品質測定の観点	評価指標例
有効性	利用者が目的を正確かつ完全に達成できるか	期待される業務フローの達成率、入力ミスの許容度、検索精度	タスク成功率、エラー率、正答率
効率性	目的達成に必要な時間や資源の最適性	操作ステップ数、 処理時間 、 リソース消費量	平均操作時間、CPU使用率、メモリ消費量
満足性	利用者が感じる快適さや安心感	UIの分かりやすさ 、フィードバックの適切さ、感情的反応	ユーザー満足度スコア、苦情件数
リスク回避性	利用によって生じる潜在的なリスクの回避	誤操作による損失の防止、 プライバシー保護 、 安全性	セキュリティインシデント件数、個人情報漏洩件数
状況適合性	異なる利用環境や利用者属性への対応力	OS/ブラウザの互換性、アクセシビリティ対応、多言語対応	対応環境数、多言語対応状況

「コト売り」で重要な“継続的な体験価値の提供”のため、継続的デリバリーによる高速開発が常態化。それを支える非機能検証の“高頻度実施”・“品質の即時可視化”・“定量化”のニーズがより高まっています。

高頻度実施ニーズ



高速開発による**短サイクルリリース**に加え、リリース後も**増え続けるセキュリティ脅威**に備え、頻度高く診断しないとイケない

品質を
“継続的に守る”

品質の即時可視化ニーズ



継続的デリバリーに対応するには、**問題の早期発見と迅速な修正**を可能にするための品質の即時可視化が不可欠。

問題を
“すぐに把握する”

定量化ニーズ



満足度や使いやすさといった“感じる品質”を**数値で捉え、改善の優先順位を明確**にし、戦略的に改善を進めたい

改善を
“根拠をもって進める”

※当社コラムでも「非機能要件」がトップビュー

[「非機能要件と機能要件の違いとは？非機能要件のポイント」](https://www.ves.co.jp/column/024) <https://www.ves.co.jp/column/024>

高度な診断・可視化ツールを持つパートナーと連携し、非機能検証の頻度・可視化・定量化課題の解決を支援します。

ソフトウェア・Web検証

ソフトウェア検証サービス
客観的な視点でソフトウェアの検証を行うことにより、見落としがちな問題点を確実に見つけ出します。

業務アプリ検証サービス
運用後不具合発生を抑え顧客満足度向上と開発コスト効率化に貢献しアプリケーションを高品質に導きます。

スマートフォン検証サービス
蓄積された豊富なナレッジを活用することで高品質、効率的なスマートフォン検証を実現します。

Web検証サービス
スピード重視の開発でも高い品質を担保し検証エンジニアによる高レベルな検証サービスの価値を磨きます。

組込みソフトウェア検証

組込み検証サービス
ネットワーク化、複雑化した組込み機器の検証を経験豊富なエンジニアが支援します。

医療系ソフト検証サービス
ビジネス拡大のために医療系ソフトウェア開発における様々な課題を第三者検証で解決します。

IoT検証サービス
IoT製品の品質課題について、組込みからWebまでトータルで支えるヴェスなら解決できます。

テスト高度化・効率化

テスト自動化サービス
自動化に適したテスト範囲を選定し、プログラムによって自動化、着実なテストを支援します。

上流工程

アジャイル開発検証サービス
スクラム開発を中心としたアジャイル開発における品質管理の課題を解決します。

上流工程検証サービス
品質を作り込むために、上流工程に第三者検証を導入して品質を向上させます。

コンサルティングサービス
検証会社のノウハウで第三者検証視点から現状を分析し品質や生産性を改善します。

拠点活用

ニアショア検証サービス
岩手の検証センターに所属する検証経験が豊富なエンジニアがテストを担当します。

非機能検証サービス

NEW!

高頻度実施



診断内製化により、必要な時に必要なだけ、脆弱性診断を実現

Webセキュリティ診断

Webシステムを安全で快適なものにするため、専門の検証技術者が徹底サポートします。

品質の即時可視化



専門家同席で負荷テストしボトルネックを即時特定し修正を支援します。

システム性能検証サービス

性能要件に対するボトルネックを調査し、DBサーバを含むシステム性能の詳細を分析します。

定量化



Webサイト、スマホアプリの使いやすさ、サービス品質をスコアリング

Webユーザビリティ診断

企業のWebサイトの使いやすさを評価し改善点を提案するサービスです。

9/4
講演

9/11
講演

