

2. 2 発注者の要件定義責任に関する教訓（G2）

[教訓 G2]

発注者は要件定義に責任を持ってシステム構築に関わるべし

問題

A 社のシステムが本稼働後に、注文した処理の取り消しが不可など基本的な仕様に大きな漏れが見つかった。さらに、多数の要件の抜けや漏れが見つかった。

原因

上記の問題の直接の原因は要件の定義漏れである。

また、根本原因は、以下である。

A 社はシステム開発及び運用を IT ベンダーに外部委託している。開発案件の増加に伴って任せる業務が徐々に拡大し、要件定義や受入れテストなど、発注者としての役割を果たし切れていなかった。

1. システム開発の発注形態や役割分担の問題

システム要件定義を含めた IT ベンダーへの請負契約で、要件定義を IT ベンダー任せとしていた。

2. 開発プロセスの問題

要件定義書をもとにした、上流工程重視のシステム開発のプロセスになっていなかった。

対策

IT 組織改革を実施し、発注者として要件定義に責任を持ってシステム構築に関わるようにした。主なポイントは以下である。

1) 要件定義書の中身と受入れテストについての責任は発注者とする。

(図 2. 2-1 発注者の責任の明確化)

(作成は IT ベンダーに手伝ってもらうが、発注者の責任とし、契約で明確にする)

- ① 要件定義と設計以降で契約を分け、要件定義の契約は発注者が最終的な責任をもつ。
- ② 要件や設計内容に変更が発生した場合は必ず仕様変更書を作り、新たな契約を結ぶ。

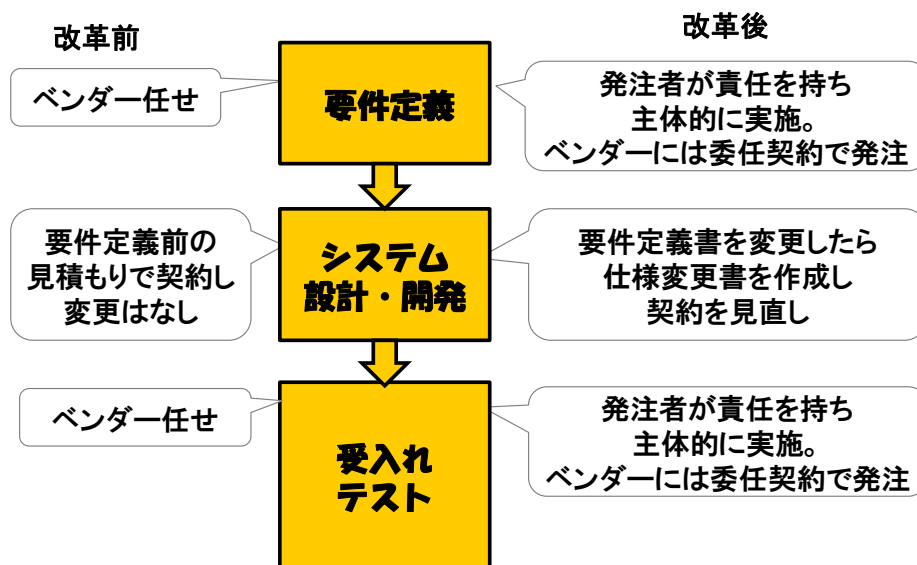


図 2. 2-1 発注者の責任の明確化⁵

⁵ 共通フレーム 2013 (IPA/SEC 発行) (文献 2.2-1) を参考に作成

- 2) 開発プロセス標準を見直し、上流の要件定義を押さえる（上流工程完璧主義）。
- ①要件定義書の記述レベルの詳細化を図り、記載内容の網羅性チェックを徹底する。
 - ②受入れテストのテストケースを上流工程で作成し、要件の充足性/要件品質を確保する。
 - ③発注者自ら要件定義が設計書に反映されたことを確認し、要件定義書と設計書のズレをなくす。

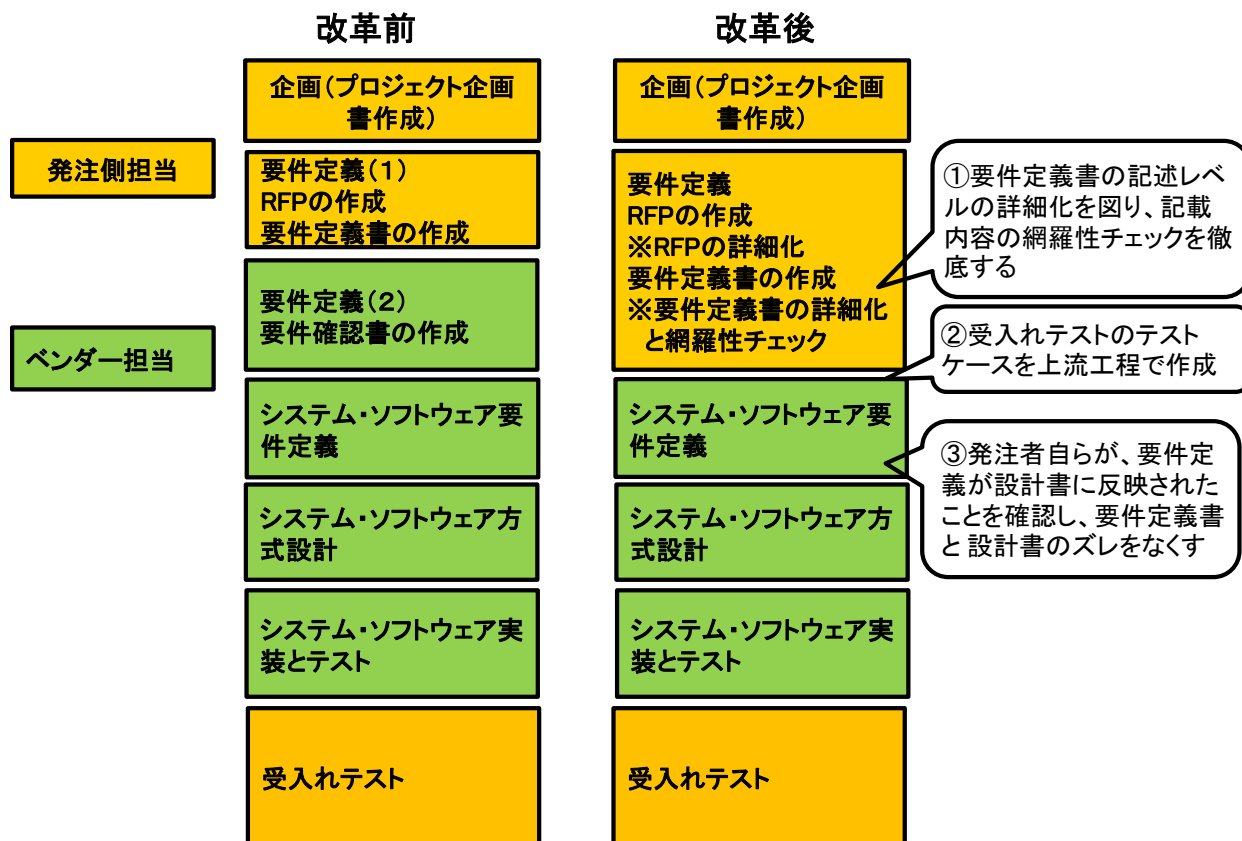


図 2. 2-2 開発標準プロセスの比較（改革前・後）⁶

効果

上記の改革の実施により、稼働後 6 ヶ月の時点のバグ密度は、0.0074 件/Kstep であり、金融業の稼働後 6 ヶ月バグ密度(0.030 件/Kstep)⁷と比較しても、1/40 という高い品質であった。稼働後 4 年間も安定した状態である。

また、請負契約においてシステム開発を丸投げにせず、発注者であるユーザー企業のシステムへの関わりを増やすことで、以前は当たり前だった開発プロセスが変わった。プロジェクトの進捗などの透明性が要求されてくるため、受注者のベンダー企業の視点も変わり、組織同士の継続的な信頼関係の向上につながっている。

教訓

発注者は要件定義に責任を持ってシステム構築に関わるべし

⁶ 共通フレーム 2013 (IPA/SEC 発行) (文献 2.2-1) を参考に作成

⁷ ソフトウェア開発データ白書 2012-2013(IPA/SEC 発行) (文献 2.2-2)