

システムは計画どおり稼働したが、次も同じベンダに頼むかどうかはわからないね



サービスサイエンスによる顧客共創型 IT ビジネス

諏訪良武、山本政樹 著

ISBN: 978-4798141411
 翔泳社刊
 四六版・218 頁
 定価 2,000 円 (税抜)
 2015 年 1 月 27 日刊

世間で一般的に用いられているプロジェクトの成功の定義は、計画した Q (uality)、C (ost)、D (elivery) の値を、Q に関しては出荷後のあらかじめ決めた期間におけるバグの数、C は出荷時までにかかった経費、D は出荷日時をあらかじめ開発ベンダとユーザ企業で合意した上で、それらを全て満足していることとしている。これら値をクリアしているにもかかわらず冒頭の発言がユーザ企業から出たとなるとプロジェクト成功への今までの定義を考え直さなければならぬであろう。

本書第 3 章は、「システム開発の顧客満足の鍵を握るプロセス品質とは」であり、「システム開発サービスは、サービス業の特徴を全て満たしている」としている。とすれば、プロジェクト評価に当たり、「サービスとは何か」をシステム開発に携わる者は十

分理解しておく必要がある。第 1 章では「実践されているサービスサイエンスを理解する」を説明している。ここで、「サービスとは、人や構造物が発揮する機能でユーザーの事前期待に適合する」としている。このことは、サービスを考えるに当たりユーザ（お客様）を理解できていなければならないことを示し、第 4 章は、「システム開発のお客様を明確に定義する」を説明している。

本書は「サービス」に関する新しい知見を上述のように提供してくれるのみならず、第 5 章にて、「プロセス品質を高めるために」として、具体的な方策を提示してくれる。最終章においては、開発ベンダとユーザ企業（お客様）との間で「顧客共創型サービスモデルを実現するために」として提案をしている。

(新谷 勝利)

システムとは物の見方である



一般システム思考入門

ジェラルド・M・ワインバーグ 著
 増田伸爾 訳

ISBN: 978-4314002547
 紀伊国屋書店刊
 四六版・342 頁
 定価 3,592 円 (税抜)
 1979 年 6 月 20 日刊

今年の 1 月に IPA と JAXA 共催で 12th WOCS² (The 12th Workshop on Critical Software Systems) が開かれ、基調講演はエアロスペース社の James N. Martin 氏による「総合的な解決策を見つけるための全体的アプローチ: システム原則と概念の活用」と題するものであった。

マーティン氏は、システムというものがかたがた間違っ「システム = 部分 (Parts) の集合」と認識されているが、システムは PICARD (Parts, Interactions, Context, Actions, Relations, Destinations) から成ることを分かりやすく説明された。

この PICARD によるシステム思考では、「システムとは世界をどう見るかということである」と看破され、この考え方は本書から会得したことであった。もう何十年も前に読んだ記憶があり、帰宅後探したが見つからなかったが、インターネット

で発注すると翌日には配達され、早速読み始めた。便利な世の中になったものである。

ワインバーグ博士は、この本は、「私のあらゆる“システム”問題に対する、最初の考え方、アイデア、ヒントの寄せ集めであり、それらに取り組む際の、読者の最初の考え方に、何らかの助けになろうとするものである」と“はじめ”に述べられている。書評者は、最初の数ページを読み、次いで「第 3 章 システムと錯覚」を読み、本書評のタイトルにした「システムとは物の見方である」を読み、マーティン氏が WOCS² で言及されたことを確認した。次いで「第 4 章 観測結果の解釈」、「第 5 章 観測結果の分解」とつながる。この本は気の向いたところから読み直したいものである。

(新谷 勝利)