

インタビューのやり方

IPA 独立行政法人 情報処理推進機構
SEC 技術本部ソフトウェア・エンジニアリング・センター

プロセス改善ワーキンググループ

委員 小川 清

インタビュー(interview)

- Interviewは、inter viewに分解してみます。
- Interは、inter net, inter nationalなどで著名な接頭辞です。
- Inter nationalでは、国際と訳しています。国際は、国と国との間を取り持ち、複数の国で成り立ちます。
- Inter viewのviewは見方です。複数の見方の間で成り立つものです。

- 見方，視野が違えば、見えて来るものも違います。見えているものが違えば，正しいと思うものも違うかもしれません。
- 相手が何が見えているかを知るのがインタビューで，自分の思っていることを認めさせることがインタビューではありません。
- 相手が何が見えているか，相手の言葉で話をしてもらって，自分といかに違うものが見えていることを知るのが基本です。
- 相手が見えているものを理解できた途端に、話は円滑に廻ります。

- 相手に良いことだけをまず話すことも1つの手です。相手に良いことを全部話終わったら、きっと、問題点なども話をしてくれるかもしれません。
- 最初のうちは、相手の話を熱心に聞いて、相づちを打ったり、分からない言葉をお聞きしたりして、相手を理解することに努めましょう。
- 時間の半分は、相手に良いことだけに費やしたり、話をしたいことだけに費やしてもいいでしょう。
- その間に、自分が相手に何の役に立ちそうかを考えましょう。
- 話したいことや、よいことを話をして、分かってもらえたら、困ったことについて相談したくなるかもしれません。

- 趣味について5分間で話をしてもらい、インタビュー結果で整理する事項について聞き取ってください。これらの用語を直接使わないでください。
- 簡単な用語だけの記録を取りながら、お聞きください。
- 一呼吸ごとに、「そうですね」「そうなんだ」「へえ」などあいづちをうつか、頷いて、知らない用語があったら、質問するようにしてください。

インタビュー演習（交代）

- 聞き手と話し手を代わって、演習をしてください。

- 目的
- 成果
- 作業生産物
- ベストプラクティス
- 納期
- 経費
- 品質
- 能力
- 対称(主)プロセス
- 関連プロセス
- これらの項目に該当する用語, 内容があれば, 書いてください。記録を取る時に書いてもいいですし, 書いた後で線を引いてもいいです。

- 私の趣味はサッカーです。主に観るだけですが、子供のサッカーの付き添いを兼ねて、4級審判員の資格を持っています。毎年、Jリーグの開幕戦は子供と一緒に観ています。子供が小学生の頃は、サッカーチームの役員をして、線を引いたり、グラウンドを均したりしました。あるとき、コーチが、子供たちに、「君たちは、何も指示をしなくて負けた。相手のチームは指示をいっぱいしてもらって勝っている。自分たちで今度どうすればいいかを考えられれば、下を向いて帰らずに、上を向いて帰ればよい。」という話をしていたのに感動しました。コーチは考えるきっかけを与えるもので、指示を出すものではないことが分かりました。

- 目的: 子供の教育、サッカーを楽しむ
- 成果: 考えるきっかけをどうしたら与えられるか
- 作業生産物: コーチの言葉
- ベストプラクティス: 指示を出さない。
- 納期: 試合の日
- 経費: この話からは不明
- 品質: 試合に勝
- 能力: 自分で考えられる
- 対象(主)プロセス: 人材育成
- 関連プロセス: 共同レビュー

- 私の趣味は囲碁です。日本棋院に習いに行っていたことがあります。囲碁をはじめてすぐに初段になりました。その後、なかなか囲碁をする機会が取れませんでした。仕事場に囲碁部がありますが、ついに2人だけになり、ほぼ解散状態です。それでも、飛行機に乗ったりして、長時間拘束されるときで、ビデオなどが見られないときには、囲碁雑誌を買ったり、詰め碁の本を見ることがあります。

- 目的: 囲碁, 時間の使い方
- 成果: 無駄な時間を有効利用
- 作業生産物: 囲碁雑誌の記事、詰め碁の答え
- ベストプラクティス: 資源制約が大きいときに実行できることを用意しておく。
- 納期: 対戦日。飛行機に乗る日。
- 経費: 雑誌代。
- 品質: 勝負に勝。詰め碁が解ける。
- 能力: 囲碁の規則が分かっている。
- 対象(主)プロセス: プロジェクト管理
- 関連プロセス: 構成管理 (囲碁は自分と相手の打ったてを時系列で追跡できる。打ち終わってから並べ直せる。再現性がある。)

- なぜプロジェクトを管理するのですか。
 - 納期が遅れないよう
 - 納品後に不具合が出ないよう
 - 赤字にならないよう

なぜ納期が遅れるとまずいですか

- 違約金を払わないといけない
- 納期後の費用を払ってもらえない
- 次の仕事をもらえない
- 次の仕事もう決まっている
- お客さんに迷惑をかける

なぜ次の仕事をもらえないのですか

- お客様と途中の打ち合わせを十分にしていなかった
- 人の手配を失敗して、能力のある人がいなかった
- お客様の仕様変更が納期遅れの原因だということを知ってもらえていない

なぜ構成管理するのか

- 不必要なものを出荷しないように。
 - 不必要なものが不具合の原因にならないように。
- 必要なものを出荷しなかった。
 - 必要なものがなく、不具合の原因にならないように。
- 組み合わせを間違えない。
 - お客さんに最適の組み合わせでお渡しできない

- 不必要な構成管理が構成管理の邪魔をしていないか
 - 構成管理をする必要がないものを構成管理していないか
 - どれくらいの出来具合から構成管理するかが根拠のある決めごとがあるか

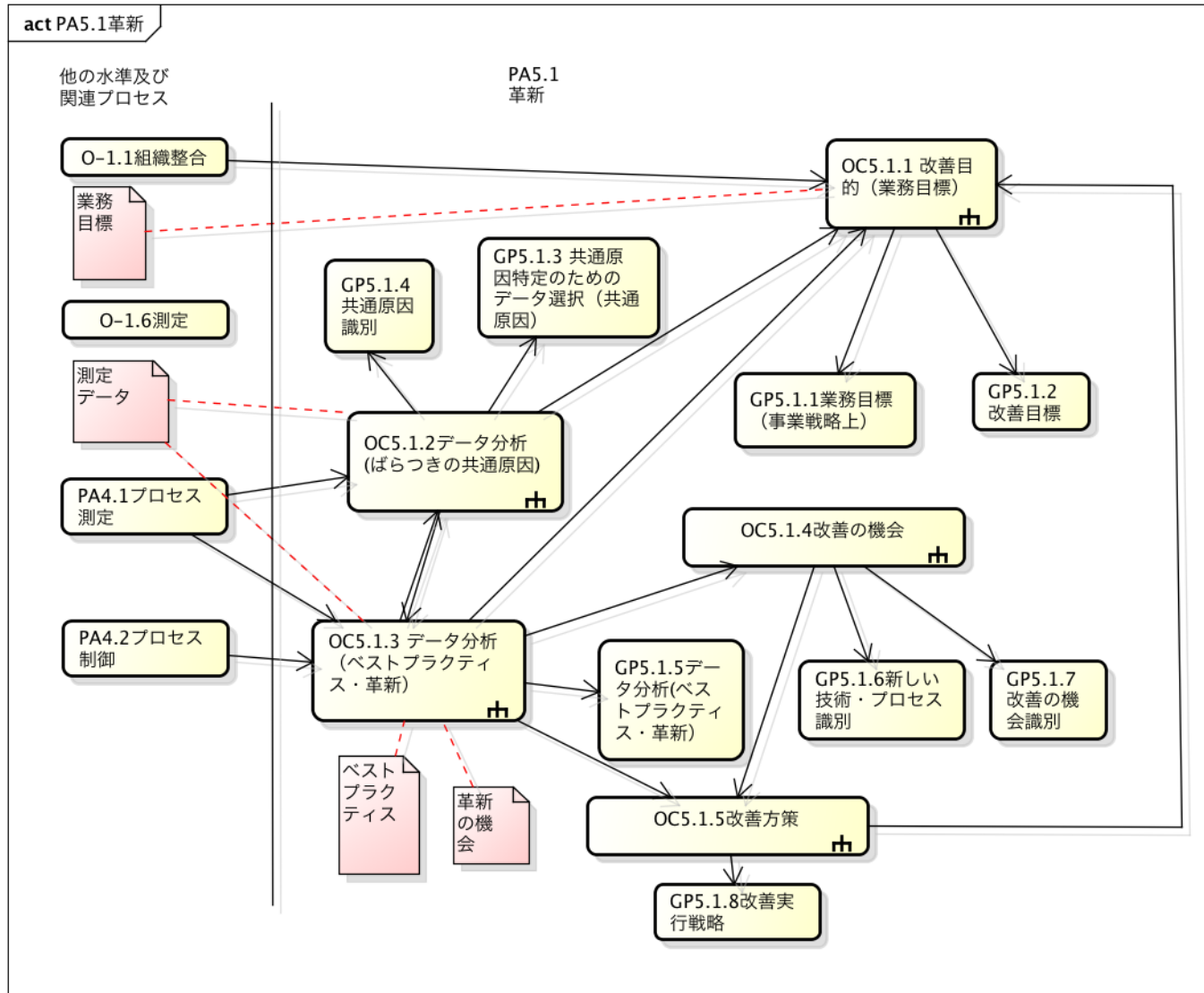
- 質問表は、プロセスごとのなぜなぜ分析をしておいて3段階以上深堀をし、どちらの話題がでても、そのなぜの連係を辿れるようにしてあるとよい。
- 複数のプロセス、目的(purpose)、成果(outcome)に共通するなぜに相当することを先に聞いておくとよい。
- 会社の社訓、事業目標(定量的または定性的)を詳しく聞いていれば、半分以上の事項は聞けている場合がある。

質問表の例

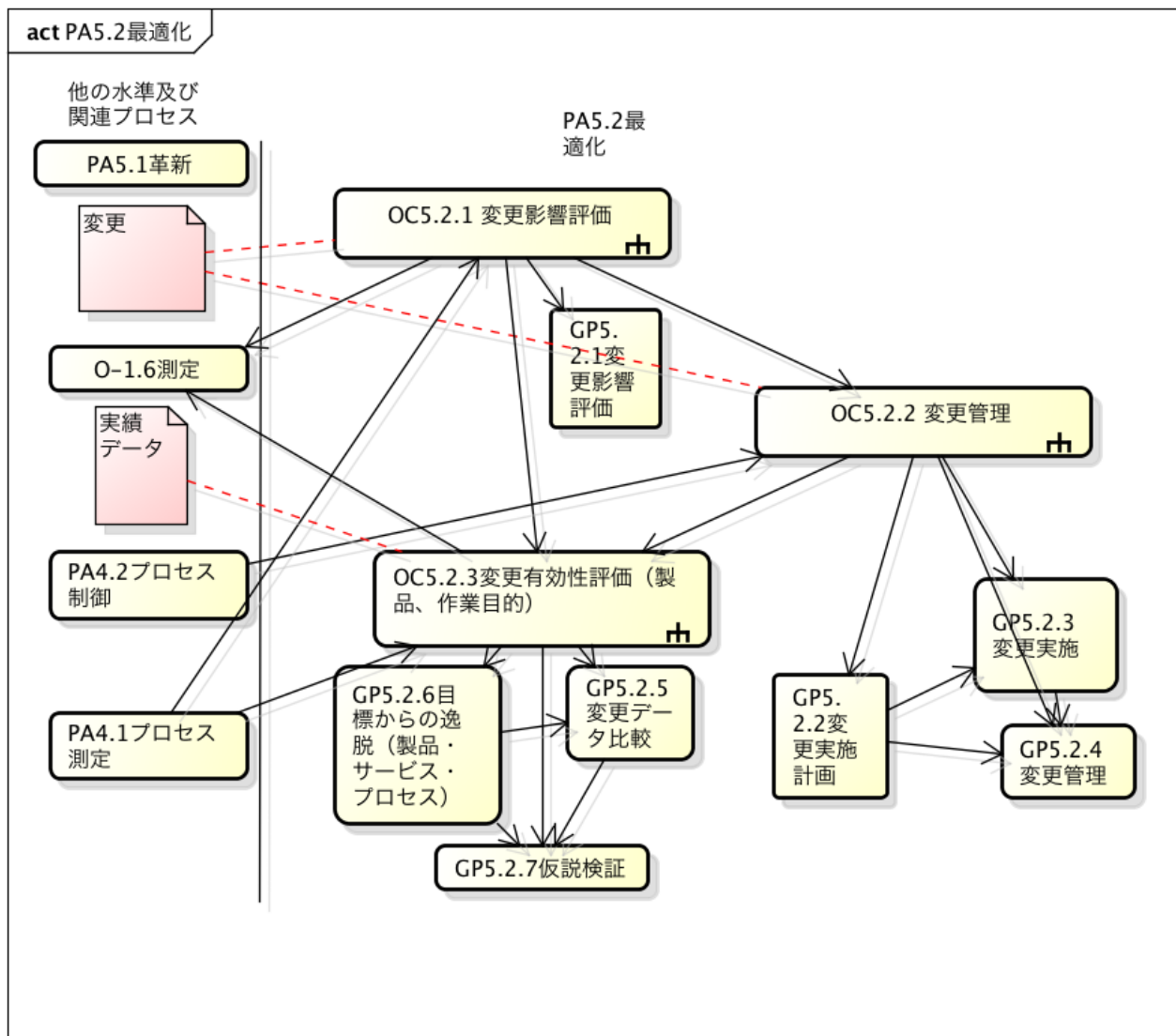
	BP1	BP2	BP3	BP4	BP5	BP6	BP7	BP8	BP9	BPA	BPB	BPC	BPD	BPE
どういうソフトウェアを作っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
どういう作り方をしていますか				○										
どういういきさつでそのソフトウェアを作ることになりましたか					○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
システムにはどういう制約条件がありますか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

- 1つの質問でなるべく複数のBPが対応する。
- 1つのBPにはなるべく複数の質問が対応する。
- 対応が多いものをなるべく優先して質問する。
- 答えで分からないことは必ず聞く。(すぐか、後でかは流れによって判断。他のプロセス, 他の水準を聞くと分かることもある。)
- 質問者以外が補足質問をしてもよい(すぐか、後でかは流れによって判断。)

水準5を理解して質問すると早い



水準5を理解して質問すると早い (2)



質問で注意すること

- 何のために質問しているかを見失わないこと
- 証拠は文書とは限らないこと
- 文書名はその組織が決めること
- 複数の証拠が1つの文書でもよい
- これから文書を作ってもよいかもしれない(今は経験者しかやっておらず, 今後経験がない人が参加するのであれば, 未経験者が文書化を担当してもよい)
- 文字だけが文書ではない(図, プログラムも文書) → 誰のための文書かで記法が決まる

- インタビューはどこまで相手の気持ちに乗れるか（波乗りの気持ち。波は相手）
- モデルはなぜそうなっているかを3階層以上深堀していること
- インタビューで直接聞くのは「なぜ」の深いところが聞けるとよい
- 質問表はなるべく多くを網羅している内容で作る
- 水準5を理解していると迷走しないですむ
- 証拠は文書化してあるとは限らない（文書化してあっても見せることができないことは多い。）