

**SEのための
要求定義のための図解による
「顧客要求の適切な言語化技術」とトラブルの未然防止への活かし方**

～ 図解で「問い・仮説」を立て、潜在している顧客の言葉を引出す「力」を身につける ～

(講座解説資料・抜粋)

開催予定

2025年08月20日(水) 10:30 ～17:30



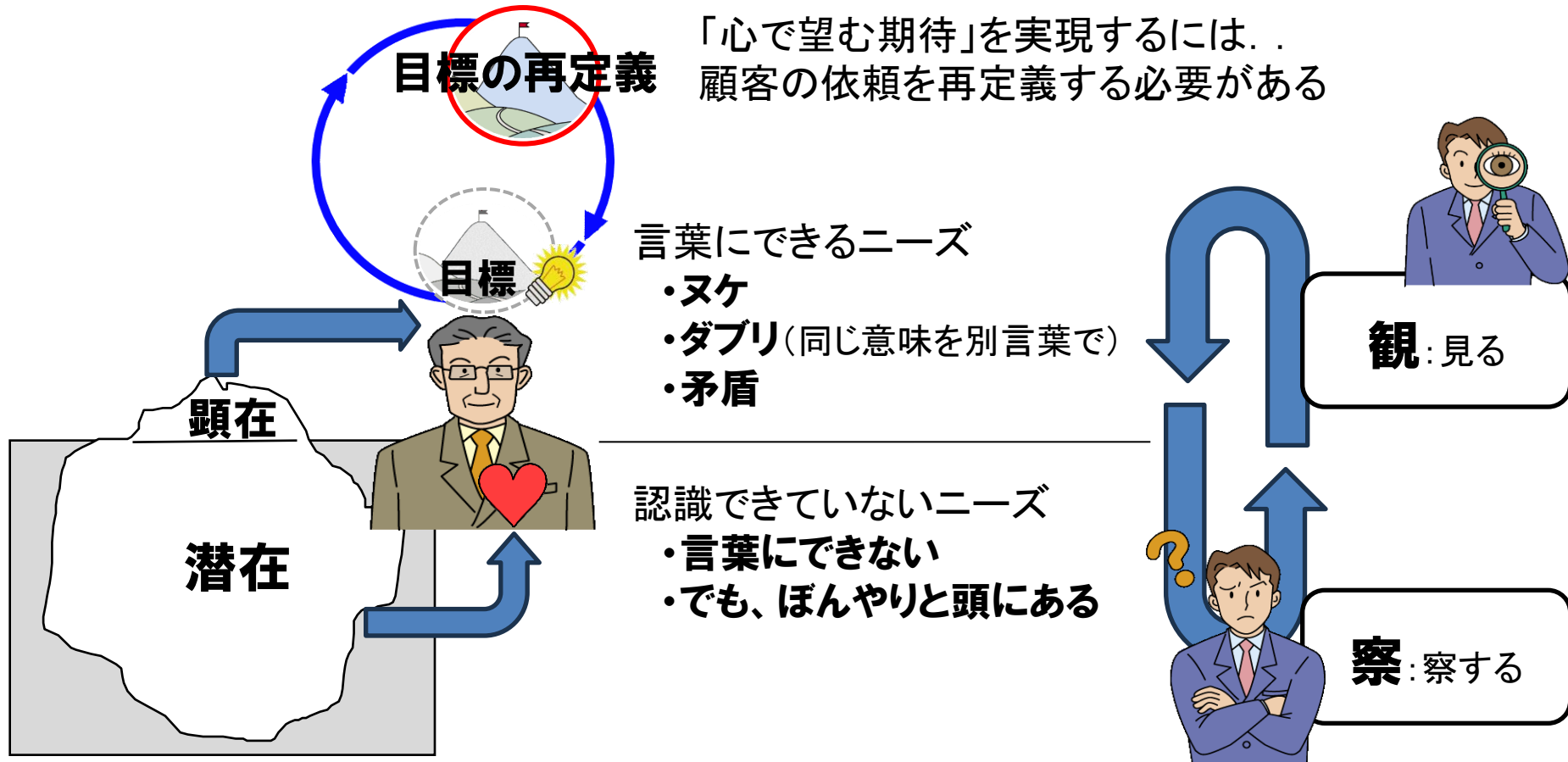
有限会社テオリア

池田 秀敏

講座の目的

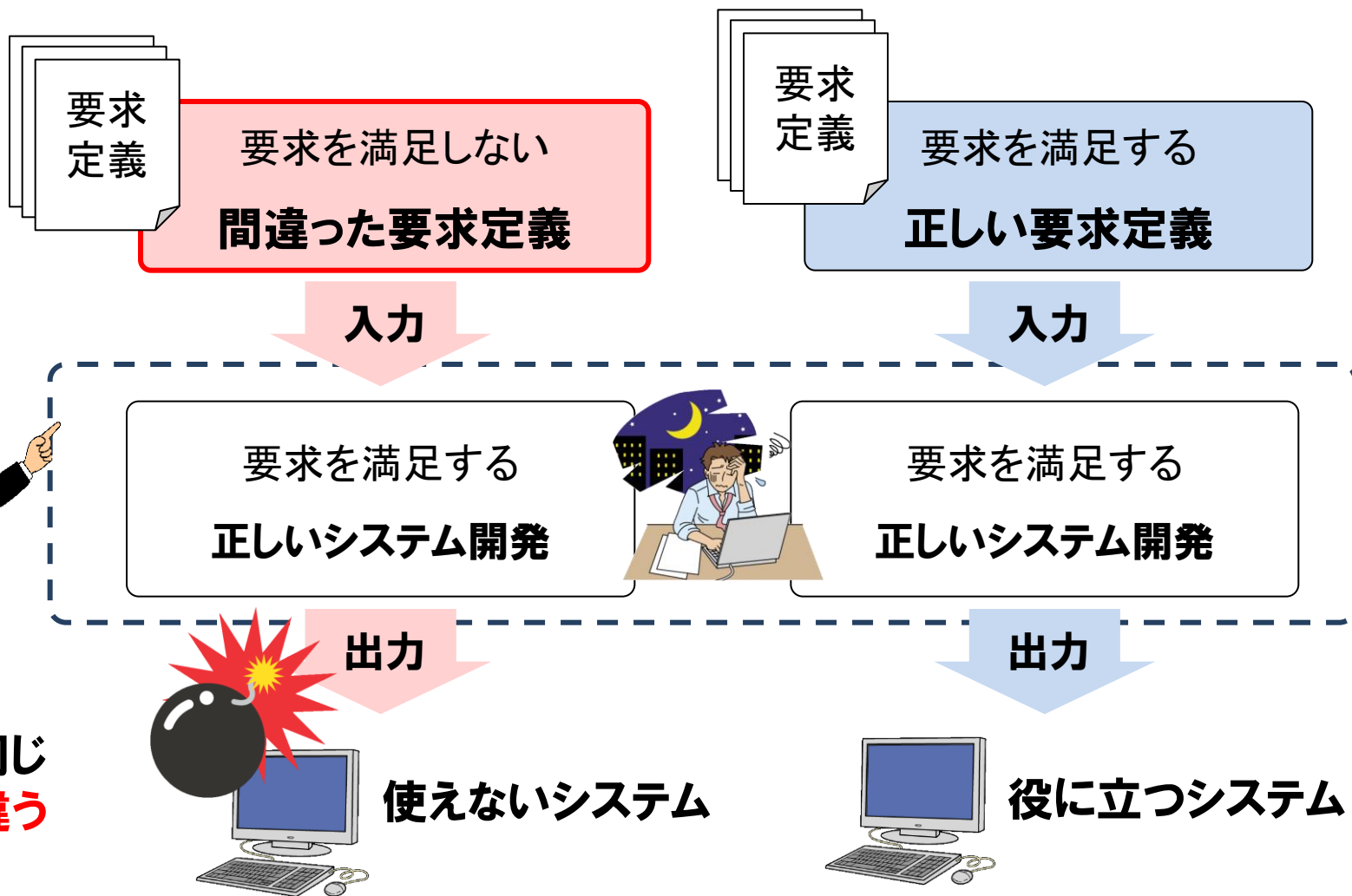
SEのための
図解を使って

講座の目的 顧客の要求を言語化する＋要求仕様を充実させる



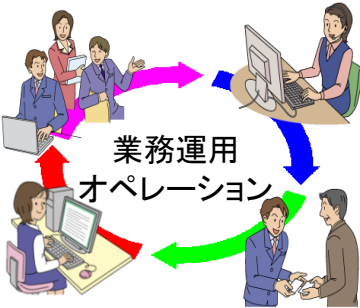
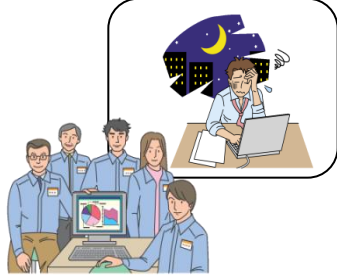
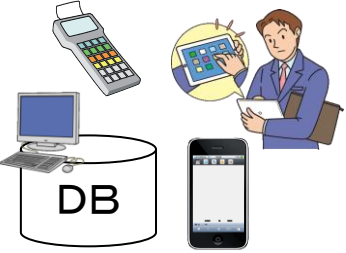
質問によって「観察力」を高めることで、顧客の「真」の期待を実現する

「要求定義」がシステム開発の成果を決める



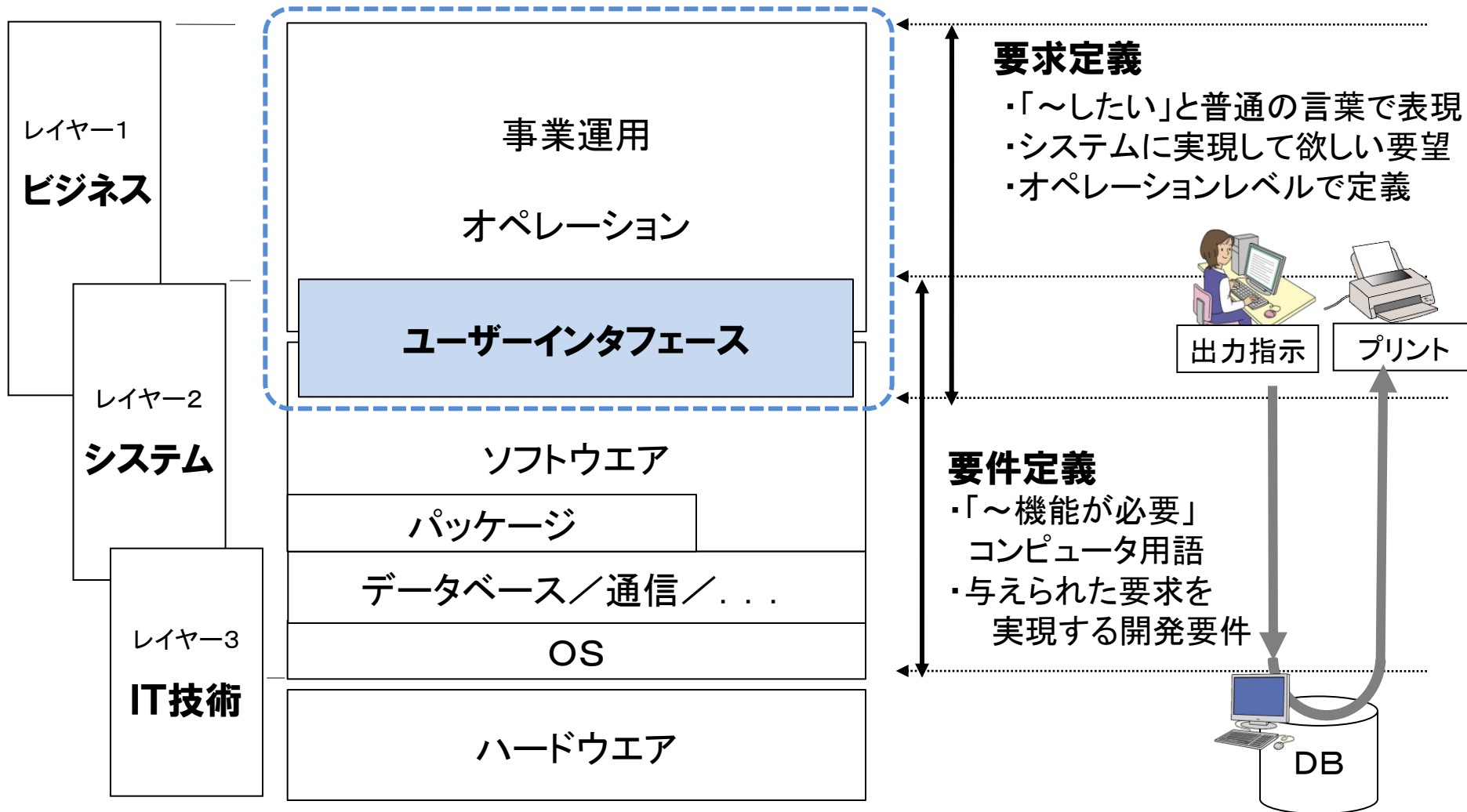
要求の把握が不完全だと、システム開発者の努力を無駄にする

システム開発に必要な3つの役割

3つの階層	内容	開発の役割
レイヤー1 ビジネス	 ビジネスの仕組みの設計 商品は何?.. 強み・特長・差別化要素は? 誰が買う?.. 誰が、どう使う、得られる満足は? 売り方は?.. 販売方法は?、競争力は? 運営方法は?.. 効果的・効率的な仕組みは? ビジネス・モデル → オペレーションへ展開(要求定義)	 システムの企画
レイヤー2 システム	 システムの設計・開発 要件定義... システムの開発要件の定義 システム設計. システムの構成、概要・詳細設計 システム開発. プロジェクト管理・テスト その他... 障害対策・運用フォロー オペレーションを支えるコンピュータ・システムの開発	 システムの開発
レイヤー3 IT技術	 ITの専門技術の支援 情報機器ネットワーク・インターネット回線 ハード・OS(基本ソフト)・ユーティリティ データベース・ソフト(オラクル...) ファイアーウォール・セキュリティ.. システム開発のための技術支援	 専門技術の支援

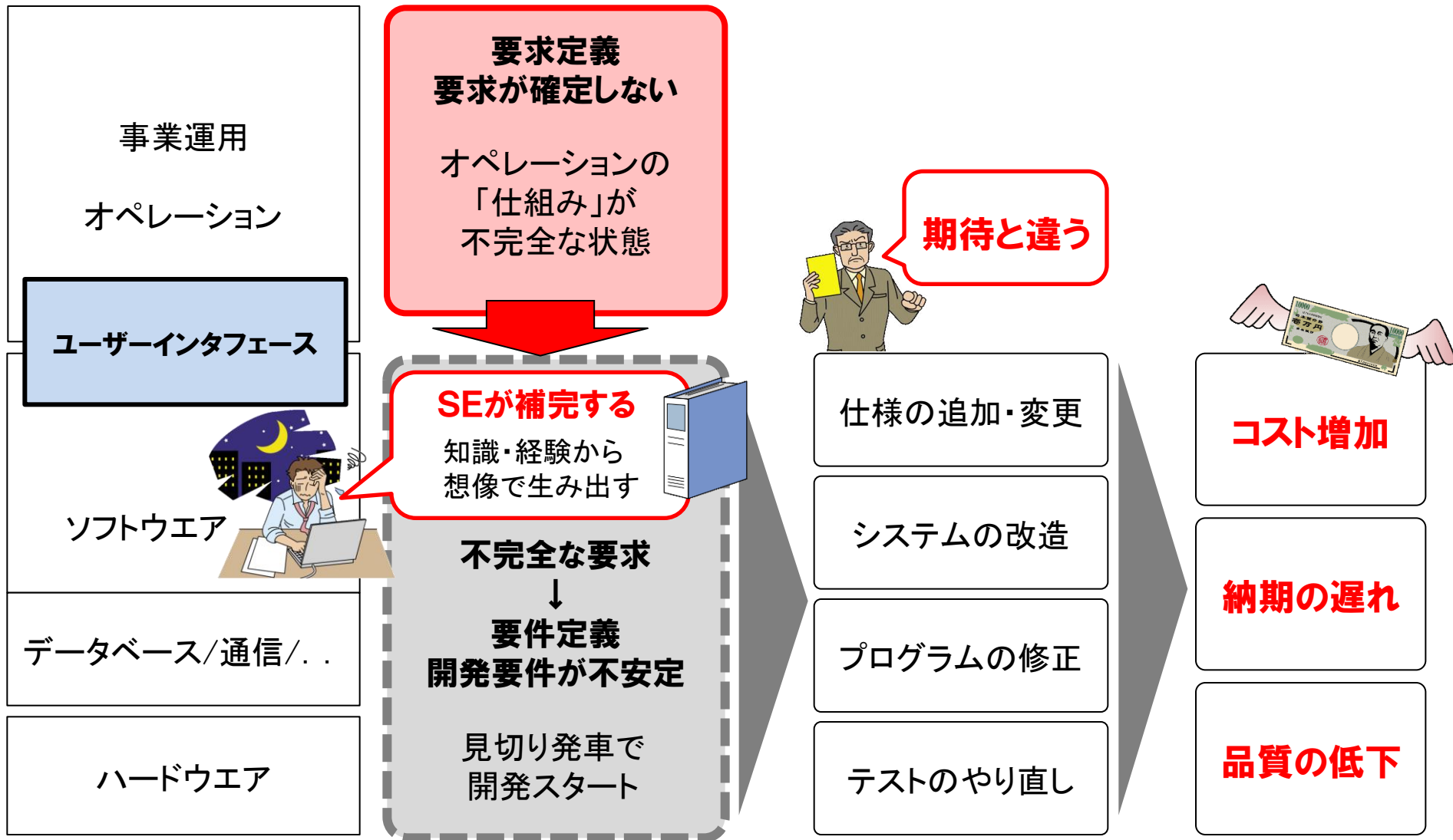
すべてに精通している技術者はいない、それぞれの「得意」を活かすことで貢献する

要求定義と要件定義の違い



- **要求定義:**「～がしたい」利用者の希望・要望、現場のオペレーションレベルに必要な運用を記述したもの
- **要件定義:**顧客の要求を実現するための開発要件を記述したもの (OS・既存システム・ツールなど勘案)

「要求定義」を正しくまとめられないと..



要求定義を正しくまとめないと、開発のコスト・品質・納期と業務運用に大きな影響を与える

システム開発での「要求定義」の実体

<http://www.teoria.co.jp>

copyright (C) Hidetoshi Ikeda All rights reserved



ユーザ(顧客の依頼)



抽象的ボール



ゴロや暴投でも..



要求



ベンダー(開発)



必ずヒットかホームランを期待される

依頼者が

不明確・不確定な要求をしても

開発者は

満足できるシステム開発を期待される

しっかり依頼したつもり
要求は正しく伝えたつもり

良いシステムが完成すべき

要求が不確定・不明確な状態で依頼される

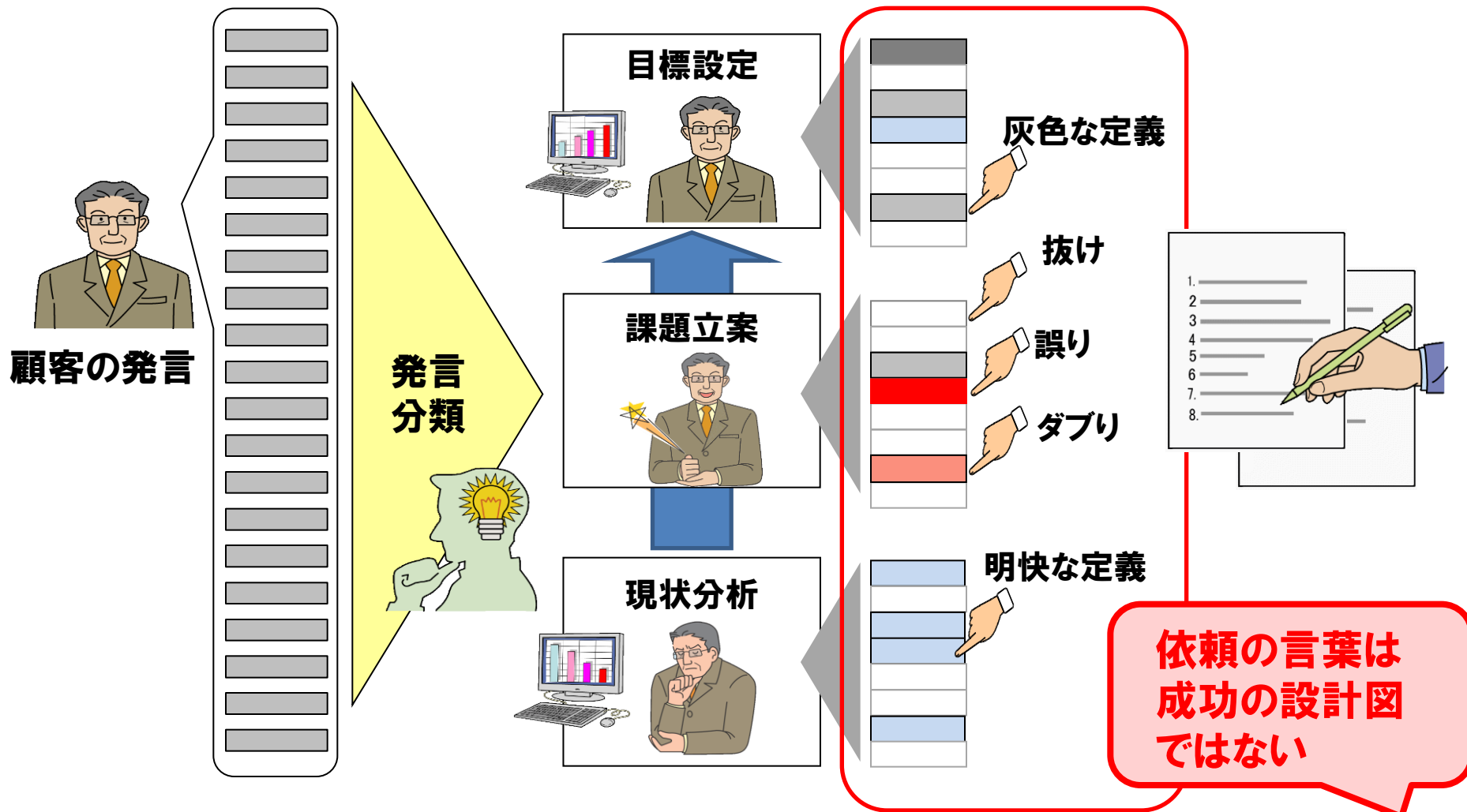
ヌケ・ダブリ・矛盾・抽象度の高低が混在

自分の経験で補う必要がある

開発者の経験で補うことに大きく影響を受ける



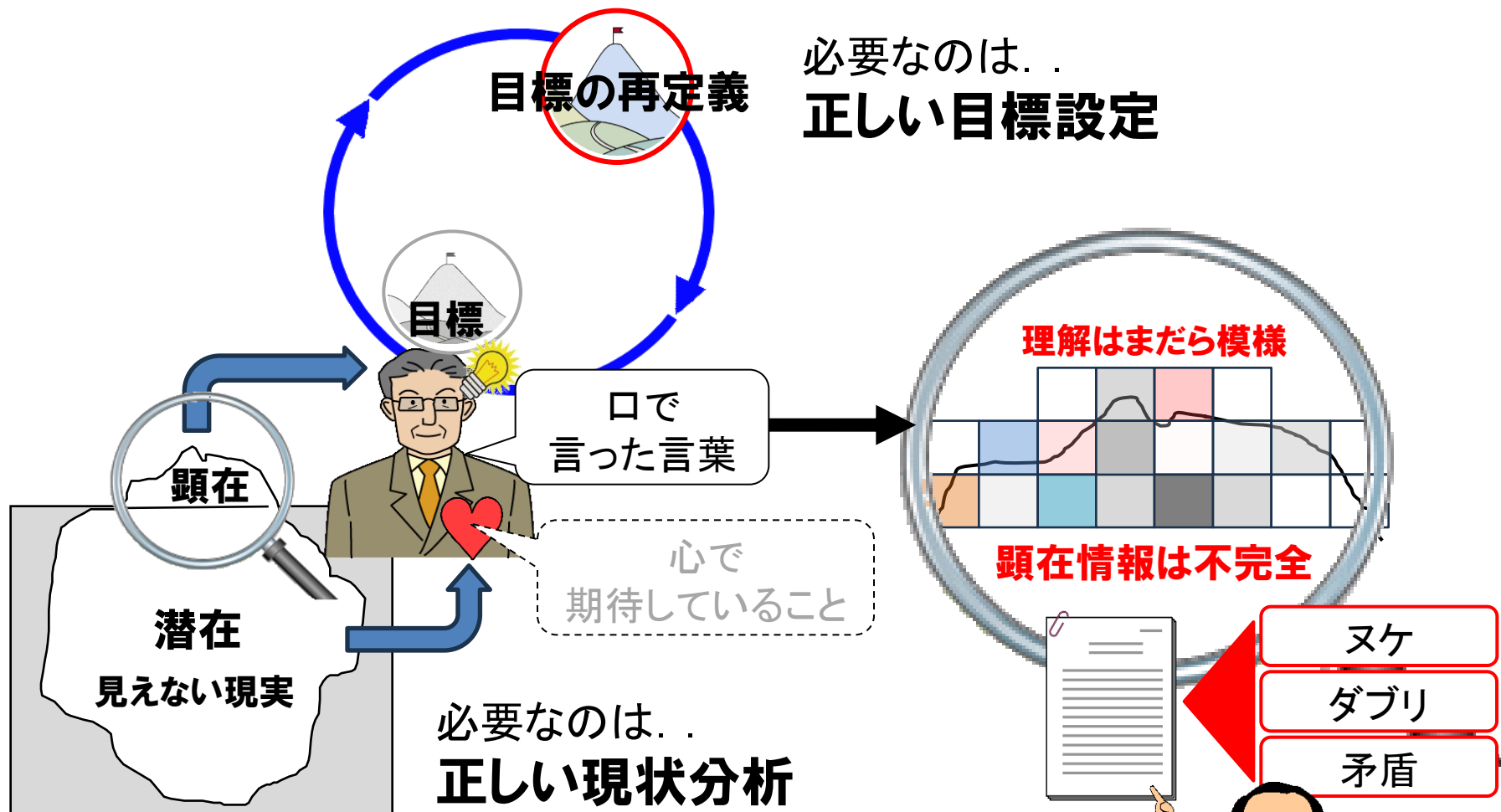
顧客の「発言の言葉の通り」に開発する問題



「言われた通りにやると」いうことは...
成功しない計画で、「不成功」の責任だけ追及されるということ！



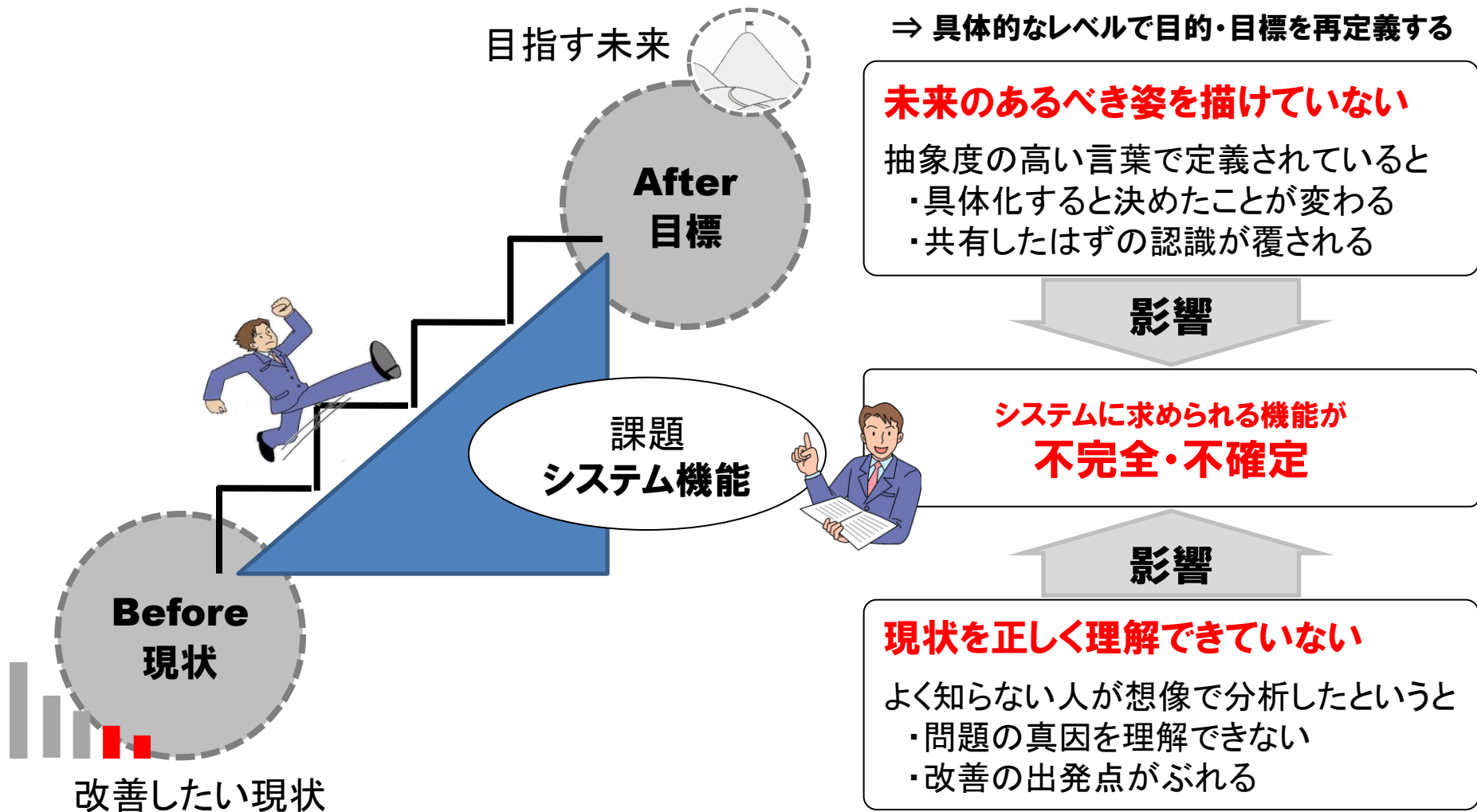
顧客の「口で言った言葉」は考える出発点



顧客の「口で言った言葉」を考える出発点に
正しい現状分析 + 正しい目標設定



システム開発が上手く行かない原因



システムで実現したいのは

現状の問題を改善し理想の未来を創ること．．現状と目標の具体化が必須

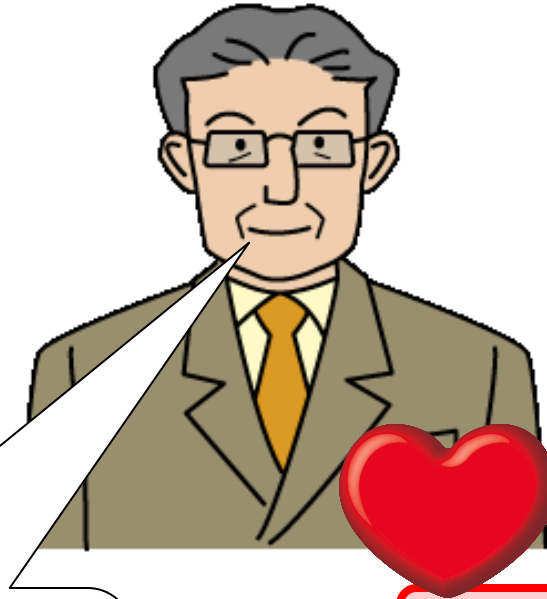
⇒ 具体的なレベルで現状と真因を特定する

顧客の「心で望んでいる期待」は、言葉になっていない



<http://www.teoria.co.jp>

copyright (C) Hidetoshi Ikeda All rights reserved

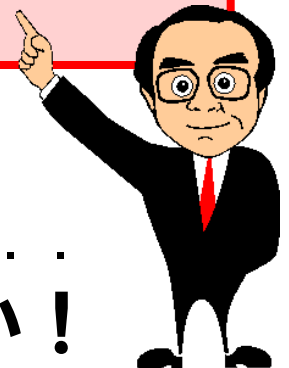


口で言っている
言葉

≠

心で望んでいる
期待

これが原因．．．
心で望んでいる期待は、言葉として出てこない！

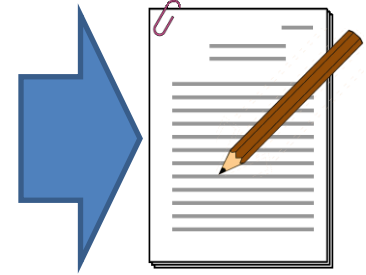
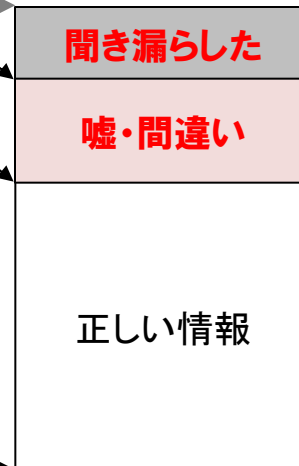
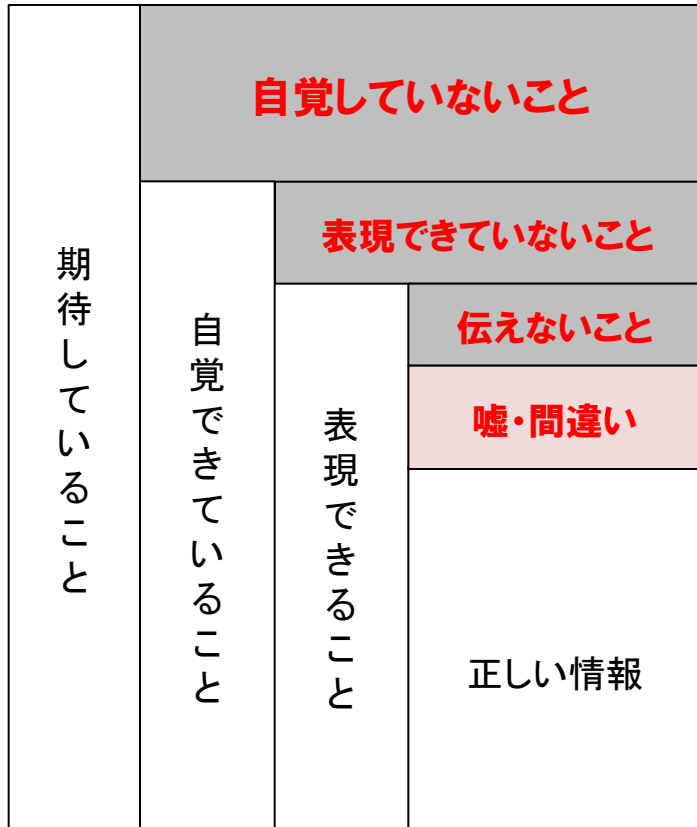


顧客の依頼の言葉の特徴を構造で理解

発信者の期待

この違いがある！

受信者の理解



ここをまとめても？

発信者

受信者

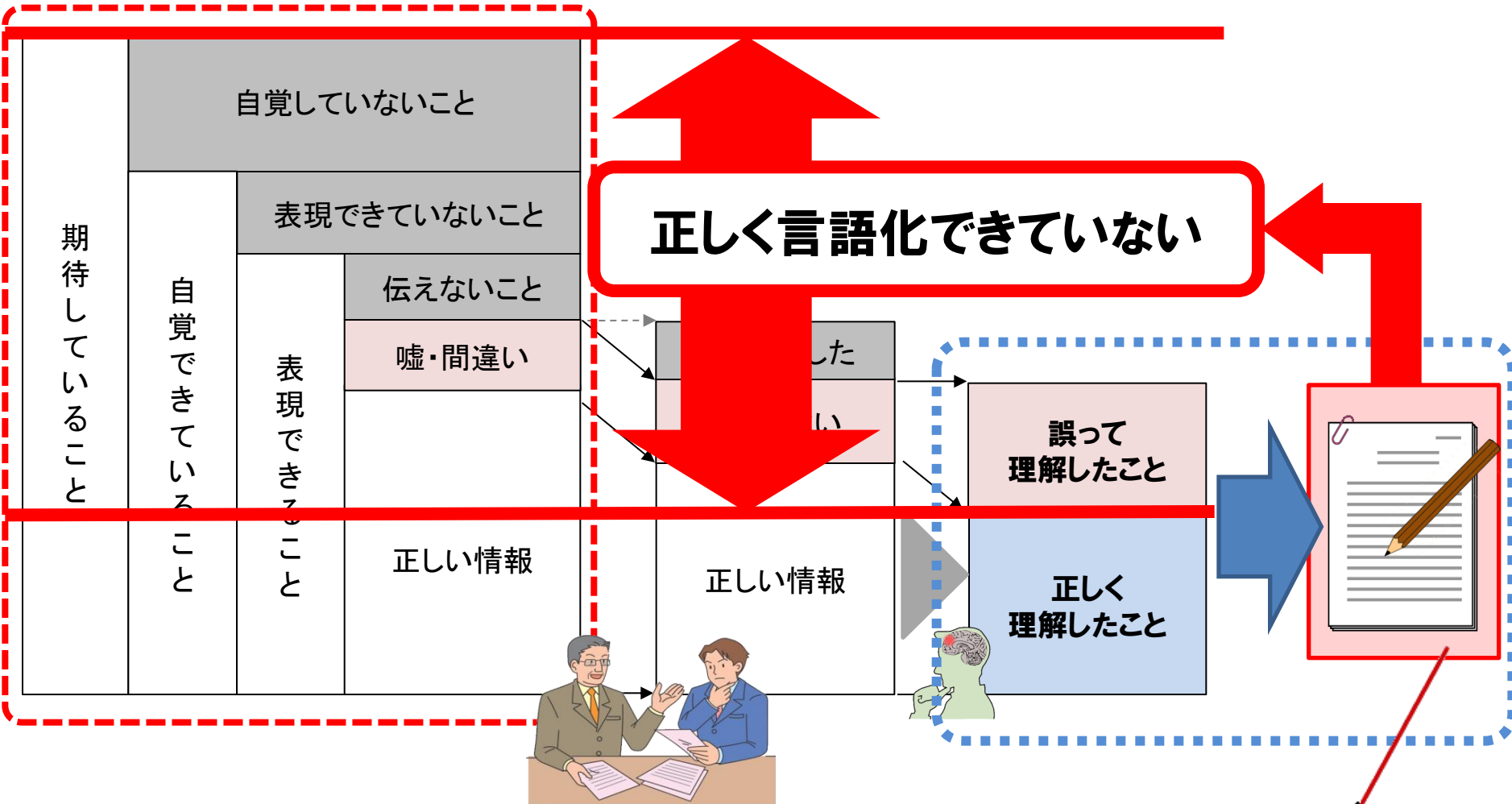
正しい発信ができていない

正しく受信できていない



正しい言語化が必要な部分

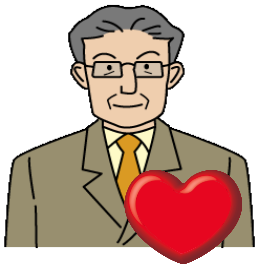
発信者の期待



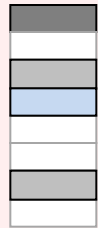
顧客の期待に応えるために必要な「3つの力」

聴く力

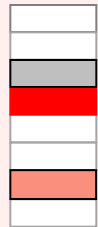
顧客の発言



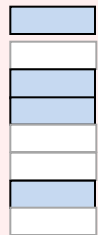
言葉にできない
「想い」を受信



目標設定



課題立案



現状分析

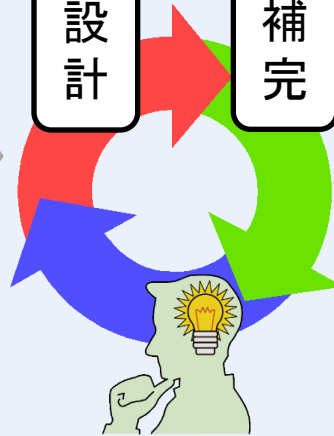
不完全な情報を受取る

言葉で 聴いて

考える力

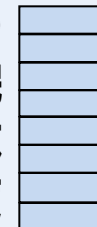
構造の設計

情報を補完



構造で考える

情報の完成度を高める

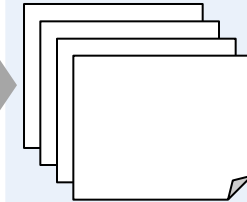


言葉で 考えて

伝える力

関係者に正しく伝える

分かりやすい表現



みんなの力を束ねる



言葉で 伝える



「3つの力」を高める土台は言語化