

平成22年度 第2回 ITC向けセミナー

# 『プロジェクトを成功に導く現場コミュニケーション』

～ITを活用した業務改革事例の紹介～

2010年11月5日

**ASPROS INC.**

*The life is a project*

株式会社アスプロス

代表取締役 西田絢子

## 本日の内容

### ◆自己紹介

- ・会社紹介
- ・経歴紹介

### ◆IT開発におけるコミュニケーションの問題点

- ・それぞれの視点から

### ◆現場コミュニケーションのノウハウ

- ・具体的な事例紹介

### ◆現在の取り組みの紹介（会社概要）

# 会社概要

# **ASPROS INC.**

*The life is a project*

株式会社アスプロス（英文表記：ASPROS INC.）

**Assist All Project Sincerely**

みなさまのプロジェクトを誠実にサポートしていきたい  
・・・という想いをこめて。

# **ASPROS INC.**

*The life is a project*

## 株式会社アスプロス（英文表記：ASPROS INC.）

目的： 弊社設立の目的は、世の中の全てのプロジェクトをサポートし成功を共にする

理念： 成功を強く想い続け、誠実に考え実行する

使命： プロジェクトの成功を通して、人々の生活を豊かにする

代表者： 代表取締役 西田絢子

所在地： 東京都港区新橋4-31-5 オーシャンビル2階

事業内容： プロジェクトマネジメント教育  
プロジェクトマネジメントコンサルティング  
業務改革コンサルティング  
システム開発・導入・サポート

## 西田 絢子（Ayako Nishida）PMP



### ◆株式会社インクス入社

新工場立ち上げプロジェクトに参画、45時間金型製作工程を実現。  
他企業への製造現場の業務プロセス改革を中心に業務コンサルティング～システム構築を担当。

### ◆日産自動車株式会社入社

自動車のプレス部品の設計～成形まで一貫したナレッジシステム開発プロジェクトマネージャー。  
約3車種にて1億円の品質効果により日産賞受賞。

### ◆2008年7月 株式会社アスプロスを設立

“プロジェクトマネジメント”の考え方を基礎とし、プロジェクトマネジメント教育サービス、  
プロジェクトコンサルティングサービス、システム構築・導入サービス事業を開始する。

米国認定PMP（Project Management Professional）

PMI会員 PMI東京支部会員 PMAJ会員 PMAJにてPMP試験対策講座講師担当

2010年プロジェクトマネジメントシンポジウム企画委員・製造トラックリーダー

IIBA会員 IIBA日本支部会員 IIBA日本支部マーケティング部会EEP担当

富士ゼロックス総合教育研究所 プロジェクトマネジメント講座講師担当

青山学院ヒューマン・イノベーション・コンサルティング（株）と共同で

小学生のコミュニケーション塾を運営。担当講師。

### ◆株式会社インクスでの実績

- 新工場（K2）建設プロジェクトで45時間金型製作プロセスを構築
- 『薬局』（加工作業者支援システム特許出願）を構築し、生産性2.6倍を実現
- RFIDタグを用いた材料、工具管理
- 雷鳥ファンドでコネクター金型メーカーのコンサルティングを担当



2003年6月号AXIS記事掲載

## ◆日産自動車株式会社での実績

- 『一発良品』実現のためのナレッジシステム開発にてプロジェクトマネージャーを担当
- プレス成形において3車種1億円の品質効果を達成し、日産賞受賞



2006年11月号Forbus日本版 記事掲載

## ◆日産自動車株式会社での実績

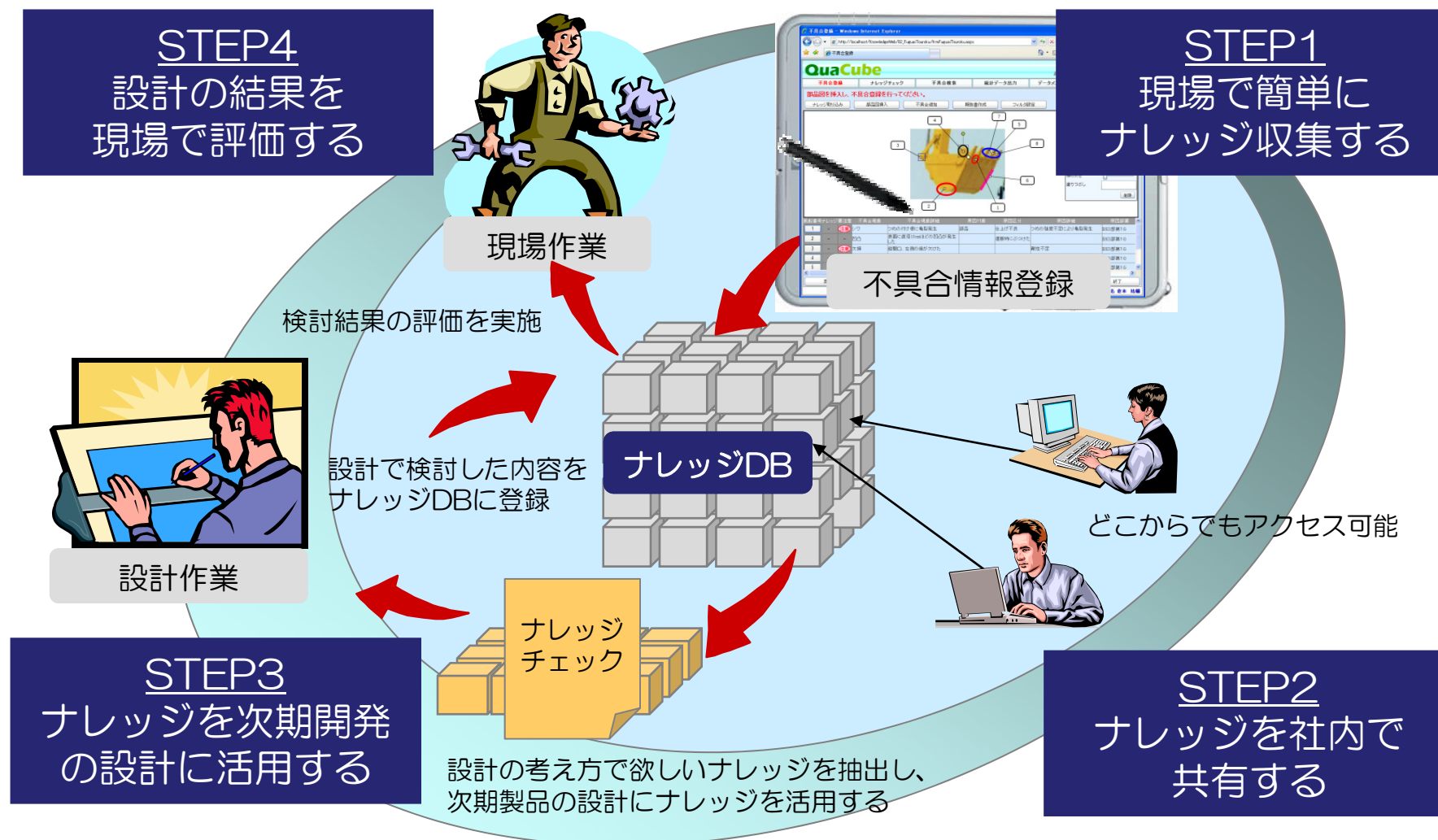
➤デュアリスで修正回数5回→3回で製作し、新車開発期間の短縮に成功



## 経歴紹介

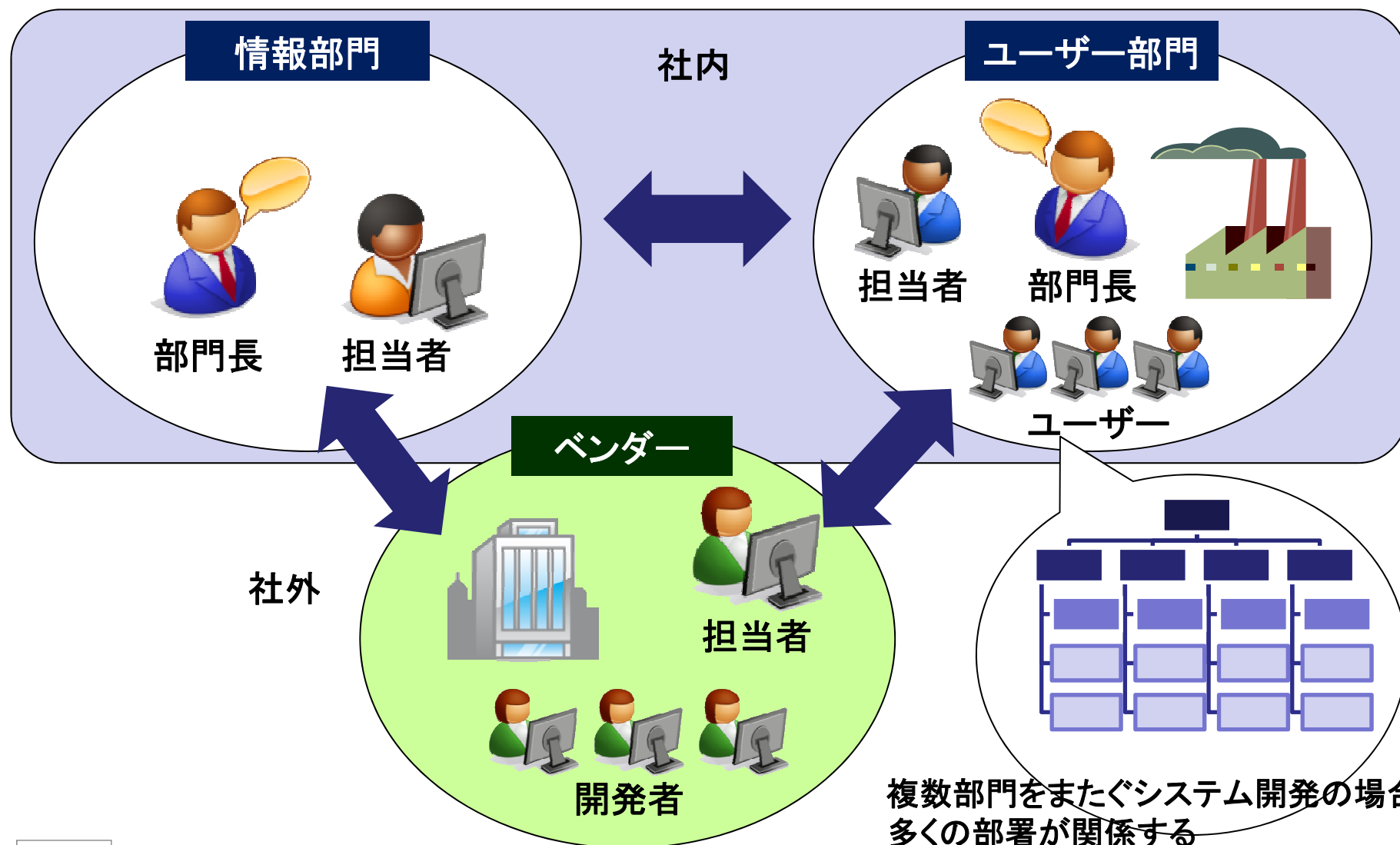
### ◆日産自動車株式会社での実績

製造現場の不具合（ナレッジ）を吸収し、次期開発の設計者へ  
ナレッジをフィードバックし、初回品質向上のためのPDCAサイクルを実現する



# プロジェクトを成功に導く 現場コミュニケーション

# コミュニケーションをとるべき IT開発におけるステークホルダー



# ユーザー側の不安な気持ち



またどうせ使えないシステムを押し付けて・・・

面倒なシステムのおかげで、仕事が増える。

俺は絶対使わないぞ！！

どうせ要望を出しても聞いてもらえないんだ。言ってもムダさ。

# 情報部門側の不安な気持ち

気難しい人が多いから、なかなか要望を聞き出せない

現場とベンダーさんの板挟み・・・  
上司からは予算削減の命令が出るし困ったなあ

システムは完成した、使わない現場が  
悪いんだ。私たちの責任じゃない。

組織横断プロジェクト。  
難しいそうだし担当するの嫌だなあ



# ベンダー側の不安な気持ち

最初の仕様と違うじゃないか！また変更？！

次から次へと要望が出てくる。予算追加してもらえるだろうか・・・心配。

いろいろ仕事が増えそうだからあまり深く関わりたいくないなあ。

早くシステムを納品して帰りたいっ！

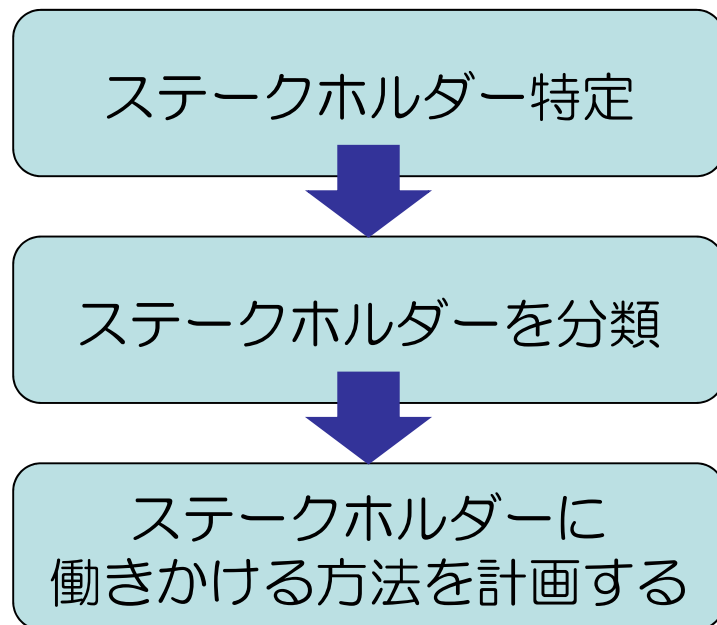
# IT開発におけるコミュニケーション 不足により発生する問題とは？

- コストの超過
- 納期遅れ
- 顧客不満足  
(仕様について言った言わないでもめる)
- 顧客不満足  
(検収をあげてもらえず、いつまでも要望が出る)
- プロジェクトの重要性が理解されず、  
予算が取れず途中で中止になってしまう
- システムは完成したが、使われない

# PMBOK®での動向

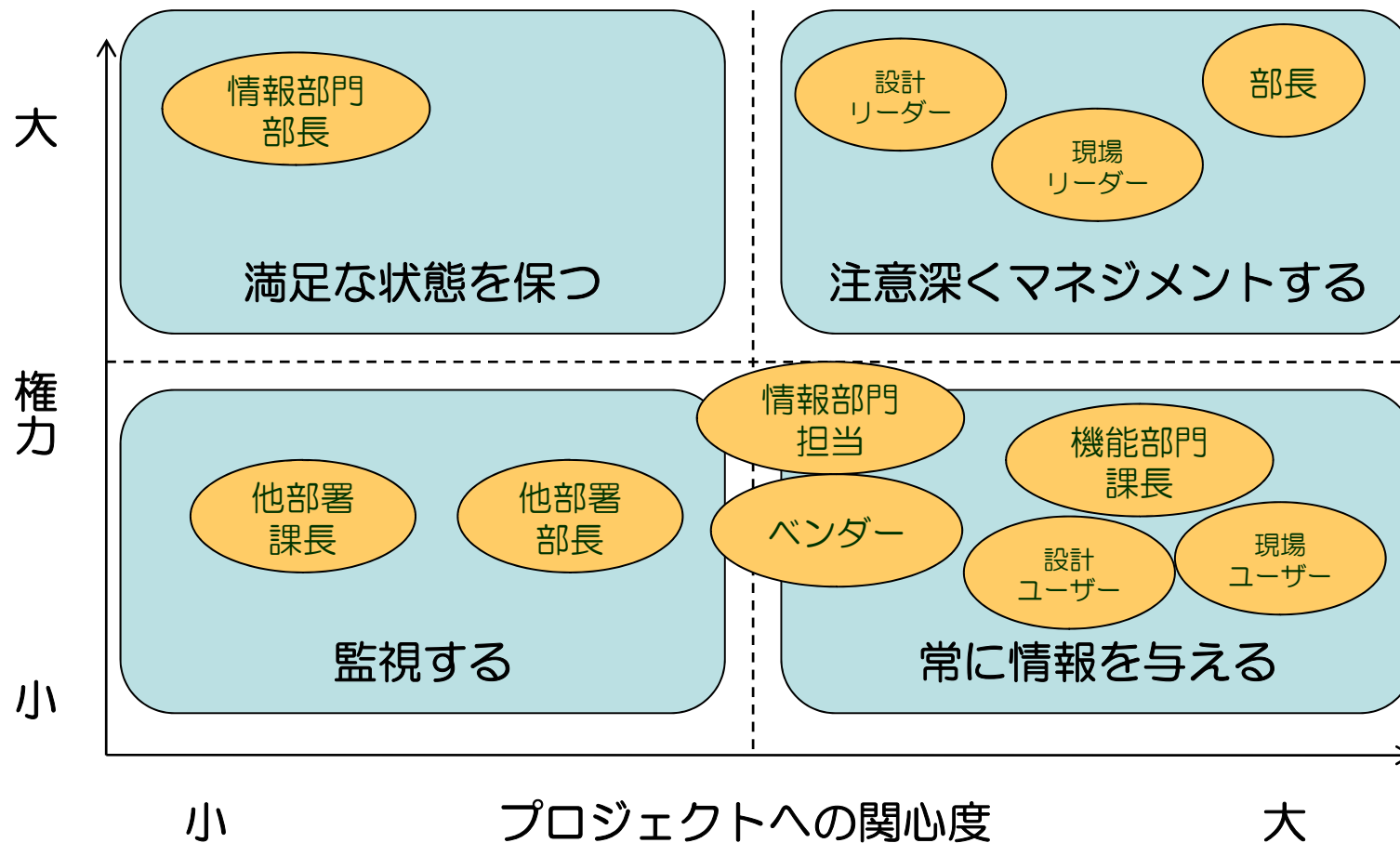
## PMBOK第4版のプロジェクト・コミュニケーション・マネジメントにはステークホルダー特定プロセスが追加された

PMBOK第4版 ステークホルダー分析の手順

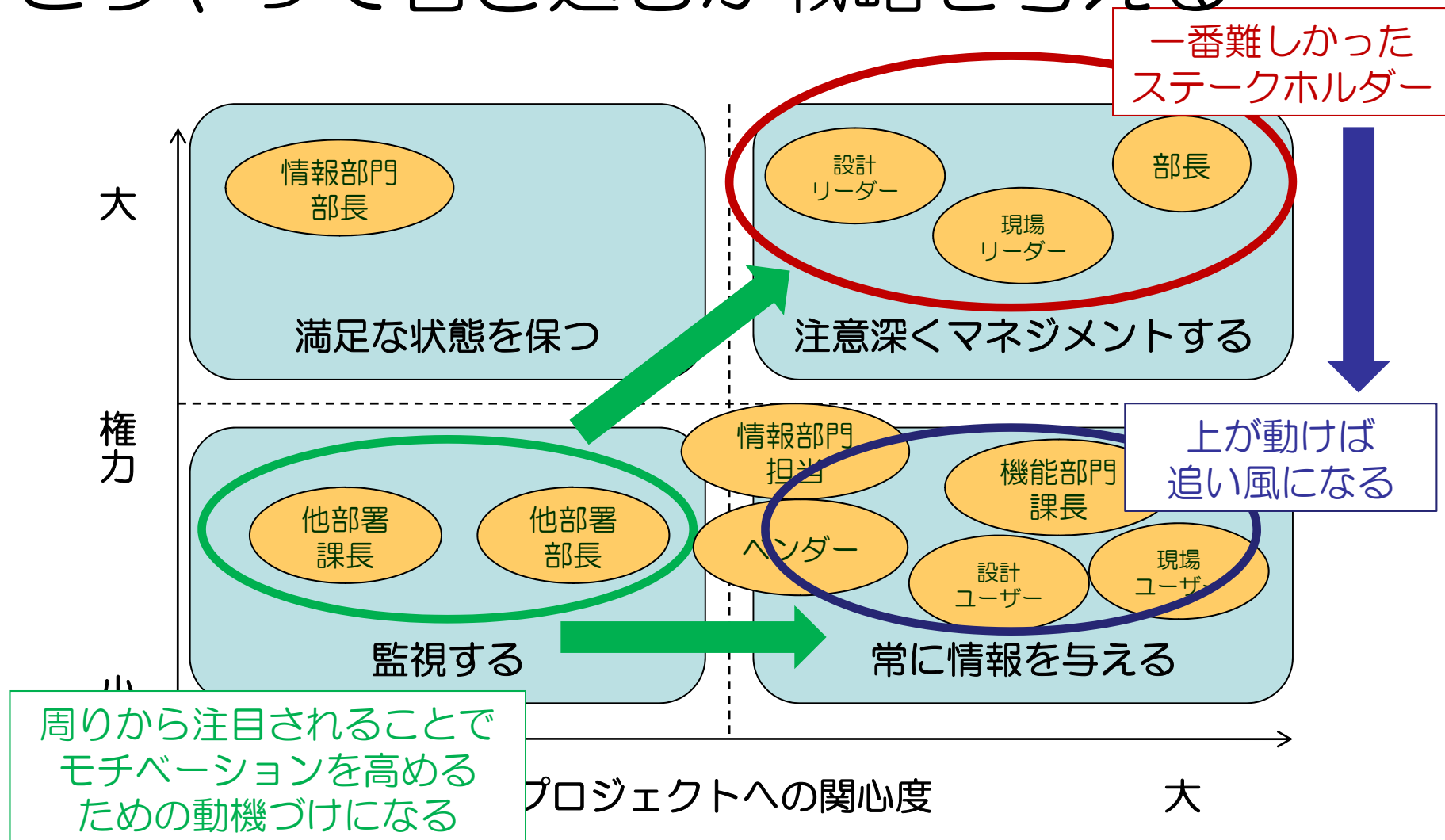


プロジェクトマネージャー、チーム・メンバーは、組織内のあらゆる階層のステークホルダー、組織外のステークホルダー等とのコミュニケーションに大半の時間を費やす。効果的なコミュニケーションは、プロジェクトに関与する広範囲なステークホルダー間の橋渡しの役割を果たす。

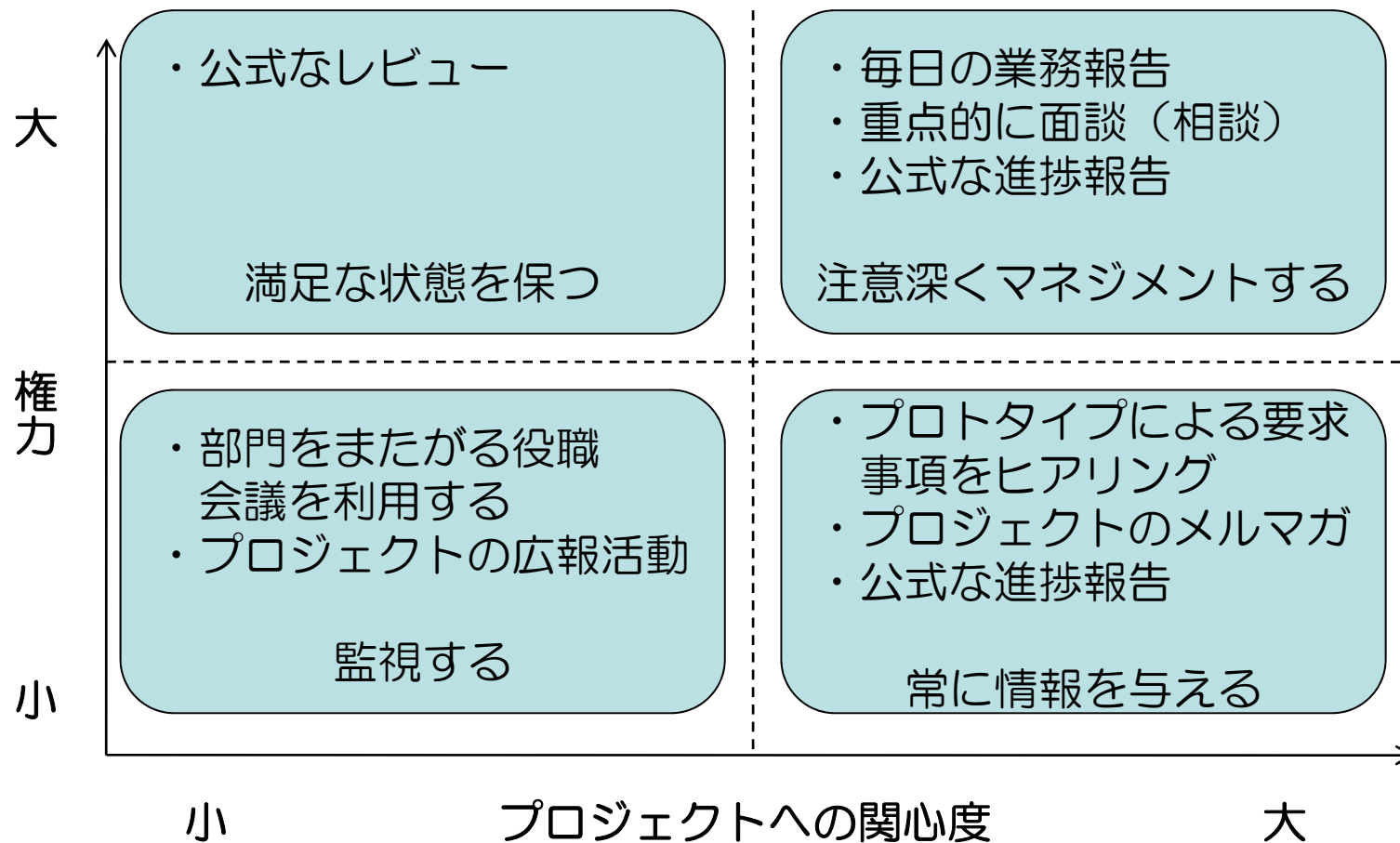
# ステークホルダー（キーマン）を特定し どうやって巻き込むか戦略を考える



# ステークホルダー（キーマン）を特定し どうやって巻き込むか戦略を考える



# ステークホルダー（キーマン）を特定し どうやって巻き込むか戦略を考える



# コミュニケーション手段

- 直接会話する （会議）
- 直接会話する （電話）
- メール
- 手紙・メモ・レポート
- イン트라ネットなど

# コミュニケーション手段

## ➤ 相互型コミュニケーション

2人以上の当事者間で、会議、電話、テレビ会議等を用いて様々な情報を交換する

## ➤ プッシュ型コミュニケーション

情報を知っている必要がある特定の人に手紙、メモ、レポート、電子メール、ファックス、ボイスメール、プレスリリース等を用いて送信する

## ➤ プル型コミュニケーション

膨大な情報をイントラネット、e-learning、ナレッジの蓄積されている場所等から収集する

# 公式なマネジメントの重要性

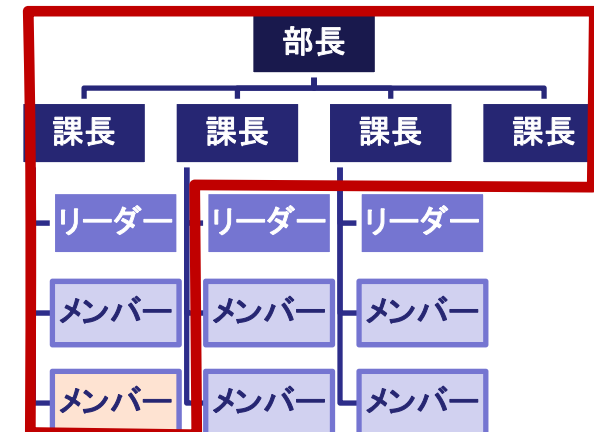
- 要求事項はプロトタイプを使ってヒアリング  
誰がいつ何をリクエストしたのか記録
- プロジェクトの進捗状況を報告  
タスクは何件（％）進んでいるのか？
- 業務改革やシステム導入の成果を報告  
目標に対して結果がどうなのか？



システムを活用することによってどう貢献しているのかを  
実感し、私たちのやってることは間違っていないよね！  
このプロジェクトは重要だという共通認識を持つことが大切

# 縦割り組織を有効活用する業務報告の メリット

- ・ プロジェクトでの状況をメールで報告
- ・ 毎日、関係者全員に配信することで、プロジェクトについて情報共有が可能
- ・ コミュニケーションは相手との接点が多い方が有効である
- ・ 部署を横断した情報共有を実現
- ・ 報告にくる部下はかわいい



# 現場との非公式なコミュニケーション

- ・ 現場にはハイテンションで行く  
(気持ちは伝播する)
- ・ 週に1回は顔を出す (とにかく顔を出す)
- ・ ギブアンドテイク× ギブギブギブ
- ・ お菓子を持っていく
- ・ 一緒にタバコ部屋で過ごす  
(本音をキャッチ)



# プロジェクトの広報活動をする

- ・ プロジェクトの重要性を組織内外でアピールすることで協力者を増やす
- ・ 外部の媒体を活用する
- ・ パワーのあるステークホルダーに社内の朝礼や年始の挨拶などオフィシャルな場所で発言してもらう
- ・ 現場との距離を縮める広報術  
『〇〇さんがあなたのこと褒めてたよ』と第3者を使ってモチベーションを上げる

# 考慮すべき2大リスク

- 大組織では3年に一度の人事異動  
部長が変わる。課長が変わる。  
プロジェクトがなくなる？！
- 年に一度のIT予算削減  
効果を主張できないプロジェクトは消滅する

# まとめ

情報、コミュニケーション、鼓舞する  
何事もやりすぎということはない。  
プロジェクトマネージャ、メンバーが  
自ら積極的な行動を起こし、  
周りの人を巻き込むことで  
プロジェクトを成功に導いていく。

ちょっとだけ・・・宣伝

アsproスでは  
プロジェクトを成功に導くための  
コミュニケーション促進をお手伝いしています。

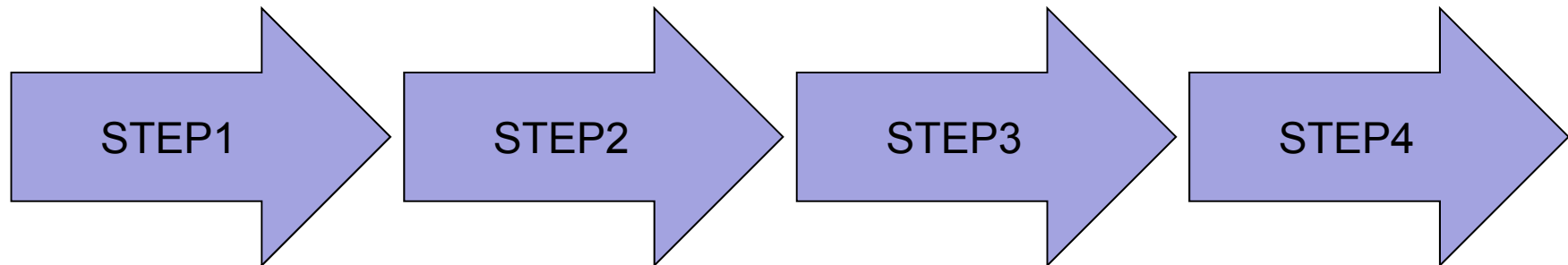
## ◆プロジェクトマネジメント研修

- ・プロジェクトマネジメント研修基礎（初級）
- ・プロジェクトマネジメント研修実践（中級）
- ・新人プロジェクトマネジメント研修
- ・経営者のためのプロジェクトマネジメント講座（上級）
- ・リーダーシップ研修
- ・フォロワーシップ研修
- ・ブレイン・ストーミング研修
- ・PMP®試験対策講座
- ・PMP®試験申請サポート

# プロジェクト・クリエーション

プロジェクトを成功に導くための流れを作ります。

メンバーが主体的にプロジェクトを実行できるように  
ファシリテーションするコンサルティングです。



- ・アイスブレイクで場をあっためる
- ・ブレストでアイディアを出す方法を学ぶ

次のフェーズへ

- ・会社の問題点を抽出
- ・プロジェクトテーマを選定

- ・プロジェクト計画を策定する
- ・タスクを洗い出し、WBS作成
- ・プロジェクトスケジュール作成

- ・プロジェクト実行

# 青山学院出資のベンチャー企業※と共同で 小学生のためのコミュニケーション塾を運営

※青山学院ヒューマン・イノベーション・コンサルティング（株）

チームワークが大切



選べる4つのセンサーで  
解決方法もそれぞれ



友達とのコミュニケーション



プロジェクト  
成功!

## 問題を解決する

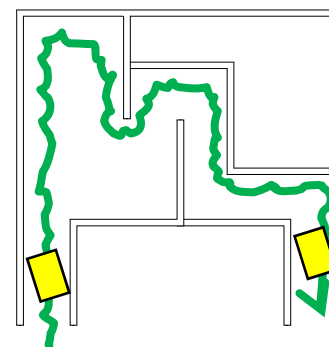
- ✓うまくいかないときはどうすればよい？
- ✓トライ&エラーで原因を調べる
- ✓チームで協力する

## 戦略を考える

- ✓どんなロボットを作る？
- ✓どういう手順で作る？
- ✓どんなセンサーを使って？
- ✓どんなプログラムを作成する？

## チームを作る

- ✓メンバーを選ぶ
- ✓リーダーを決める
- ✓リーダーの仕事はなに？
- ✓役割分担し、調整する



青学Hiconコミュニケーション塾

<http://www.aogaku-hicon.jp/communication.html>

# ご清聴ありがとうございました

ご意見ご感想ご質問等ございましたら  
こちらまでご連絡ください。

西田 絢子

nishida@aspros.co.jp

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