

引継ぎパターンランゲージ

早稲田大学鷺崎研究室

修士2年

伊藤佳衣

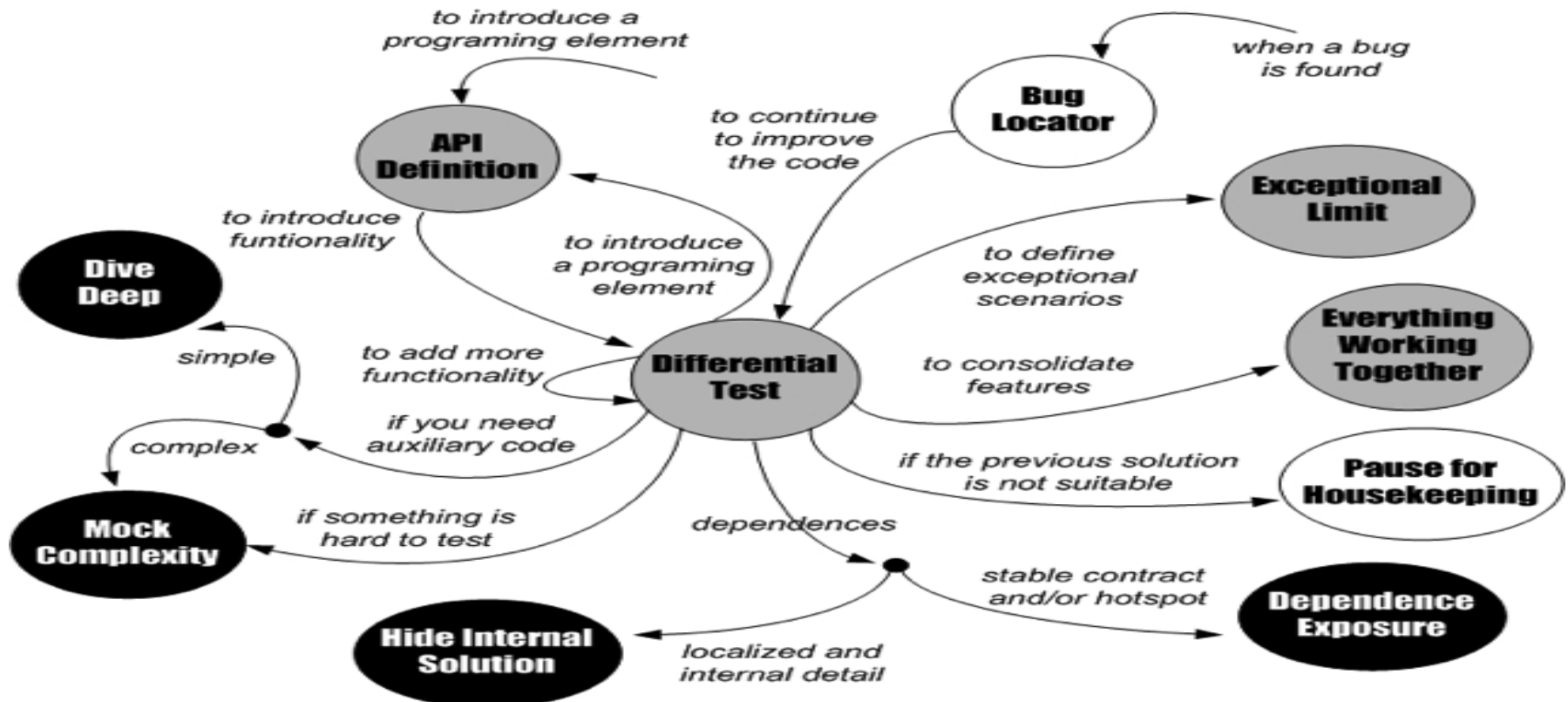
パターン、パターンランゲージとは？

▶ パターンとは？

過去の優れたノウハウを再利用しやすい形に整理したもの

▶ パターンランゲージとは？

ある問題を解決するうえで、関連しあうパターンのセット



引き継ぎパターンランゲージ

- ▶ 引き継ぎパターンランゲージが提供するもの
 - 引き継ぎをBestあるいは、Betterなものにするための戦略
 - ✧優れた技術や知識の損失を防止
 - ✧担当者変更によるトラブル防止
 - ✧広い業界で応用することが可能なノウハウ
- ▶ 抽出の手順
 1. 引き継ぎに関する問題の抽出
 2. 問題の分析（特性要因図、なぜなぜ分析）
 3. 分析した問題に対する解決策を提案
 4. アンケートなどにより、効果を評価

アンチパターンの分析により得られた25 の仮定される解決策

誰が / いつ	引き継ぎ準備段階	引き継ぎ中	引き継ぎ後の新体制
前任者	責任ある引き継ぎプロジェクト	実践させる	引き継ぎの延長戦
	業務知識の拡散	後任者の理解を確認するための質問	
	プロ作家への依頼	別室での引き継ぎ	
	わかりやすい目次	インクリメンタルな引き継ぎ	
	更新履歴	後任者への指導者	
	レビューへの早急な対応		
	類似ドキュメントによるチェック		
	引き継ぎ資料のレビュー		
第三者	異動の暗示	引き継ぎの防火壁	旧体制での同窓会
	前任者と同レベルの後任者		発展途上の後任者の後見人
	外部からの専門家		
後任者	引き継ぎに向けての予習	不明点のその場での解決	周辺の発掘
			知識の目撃者
			連絡先の確保

仮定する舞台



(株)早稲田

システム監査やコンサルを行うコンピュータ関連会社。
一部上場企業。



社内システム部

社内で使用するシステムについて、運用保守を行う部署。



決算システム

経理が入力した会計データに基づき、四半期報告書を出
力するシステム。10年ほど前に、Java開発された。
半年に一度定期点検のなめ、電源を落とさなければいけ
ない。

社内システム部のHiroが開発当初から担当をしている。

登場人物



Hiro(前任者)

決算システムを長年担当しているベテラン社員
次の異動で海外赴任となる



Yoshiaki(第三者)

Hiroの上司で、決算システムのPM
社内システム部の責任者



Joe(第三者)

Hiroの同僚で、社内システム部所属
見積作成システムの担当をしている



Kei(後任者)

営業の技術支援をしている中堅社員
次の異動で新しい決算システムの担当者となる

引き継ぎ準備段階



責任ある引き継ぎプロジェクト
業務知識の拡散
類似ドキュメントによるチェック
引き継ぎ資料へのレビュー
レビューへの早急な対応
更新履歴
わかりやすい目次



前任者と同レベルの後任者
異動の暗示



引き継ぎに向けての予習

引き継ぎ中



インクリメンタルな引き継ぎ
後任者への指導者
後任者の理解を確認するための質問
別室での引き継ぎ
実践させる



引き継ぎの防火壁



不明点のその場での解決

引き継ぎ後



引き継ぎの延長戦



発展途上の後任者の後見人



知識の目撃者
周辺の発掘

パターン適用の結果

1. 必要な知識が抜け落ちてしまうことを防いだ
2. レビューや修正に対応をし、間違った知識が引き継がれることを防いだ
3. 複雑な手順について、後任者にしっかり伝えることができた
4. 資料に記載のない事柄について対応ができた

引き継ぎの失敗を防ぐことができる！

本日のワークショップについて

目標：各グループでのパターンマップの作成

1. それぞれのパターンの関連を議論していただく
2. 関係しあうパターンについて、それぞれの関係性を整理し、マップにする
3. 関連する問題や、ご自身で経験された未提案のパターンについて、白紙のカードに記載をしていただき、マップに配置をしてもらう
4. 全員でマップを共有する



最後に、アンケートにもご協力をおねがいたします。