

RISE調査研究「ソフトウェア製品品質実態定量化および 総合的品質評価枠組みの確立」報告セミナー

FUJITSU

shaping tomorrow with you

品質実態調査を受けて

2017年6月2日

(株)富士通ビー・エス・シー

椋 晃 歓

1. 対応の概要
2. 調査対応のなかでの気づき
3. 調査結果をうけて
4. 今後の製品改善に向けて

1. 対応の概要

■ 製品

- クラウドサービス (SaaS型)
- モバイルデバイスの管理サービス

■ ソフトウェア

- サーバー (Linux, Java)
- クライアント (Android, iOS, Windows)

■ 調査協力

- L.1およびL.2の調査回答、L.3としてソースコード解析
- 業界内での製品比較の情報が得られる期待
- PSQ認証と同時に実施、認証を得る目的も

2. 調査対応のなかでの気づき

- 思ったよりテストやレビューに関する調査データは少ない
- 機能の有無や使用性に関する調査が思ったより多く感じた
 - インストールや認証機能に関するもの
 - 機能のUndoや入力チェック、ユニバーサルデザインなど
- カタログやデモ動画など拡販資材に属する調査も
- 記入量はさほど多くない。調査回答の負荷は低い

- 開発内部での品質情報（レビュー率やバグ数等）には偏りが多かった・・・
 - ⇒使用性 : ユーザー視点不足
 - ⇒保守性、移植性 : 品質情報としての管理不足
- 回答できなかった調査項目も
 - ⇒単純な観点漏れは、開発ツール類（バグ管理など）に取り込みを実施済み
 - ⇒開発時の観点不足として、次版開発の課題に
- PSQ認証と同時に実施したこともあり、設計や試験時のチェック観点として、製品開発に流用可能！

■ ユーザーアンケートには協力できず

- 申し訳なかったのと、その必要性に改めて気づかされる……

■ 理由

- サービスとしてもユーザーアンケートの必要性は理解しており、実施実績あるが、回答率の低さや効率の悪さがあり、今回調査時期には実施困難
- エンドユーザーの遠さ
 - 当社開発 (⇒当社営業担当)
 - ⇒販社様 (⇒販社様営業担当) × N
 - ⇒顧客 (⇒顧客利用者)

■ 利用者品質の測定／改善には、開発チームや品質管理チームだけでなく、サービス提供全体での協力が必要と理解

3. 調査結果をうけて

■ 自社製品の弱みがわかる

- 製品の機能改善のための検討分野とすることができる

■ 計測情報が出せなかったもの

- 当社が調査回答を出せなかったために、計測ができていない項目がある
- 問題ないと考えているもの
 - 個別の事情（開発方針や機能特性による）は仕方ないとの認識
- 当社の管理観点が不足していて、調査データとしてまとめられなかったケースは問題あり
⇒ 今後、開発の品質管理に取り込んでいきたい

- 開発内でも気になっていた点が指摘されていた
 - 画面遷移やクリック数が多くなる機能がある点
- 気になっていてもなかなか改善できない部分
 - 「仕様」のため、緊急性が低い
 - 投資は目立つ新機能に向かう
- 気付きにくい課題への取り組みのため、外部ユーザーテストやアンケートを製品改善に取り入れていきたい

4. 今後の製品改善に向けて

■ 設計や品質管理の観点不足を改善


- 本調査項目やPSQ認証での調査点により、弊社内チェックリストの不足に気付けた

■ 教育効果

- 調査対応メンバーは、対応で得た知識・教訓を開発部門内で発表し共有

■ 開発チーム内部に閉じない品質向上

- 販売用カタログでの記載などを含めて利用者品質として理解
- ユーザーアンケートなどによる改善活動の実施体制を構築したい



FUJITSU

shaping tomorrow with you