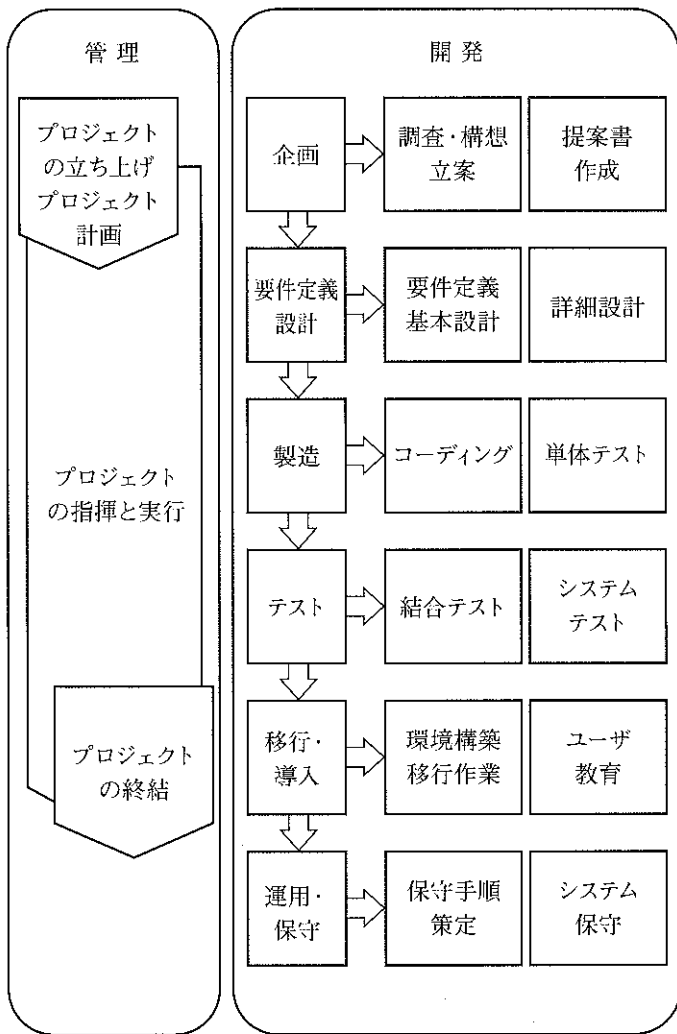


第二部  
情報システムの構築

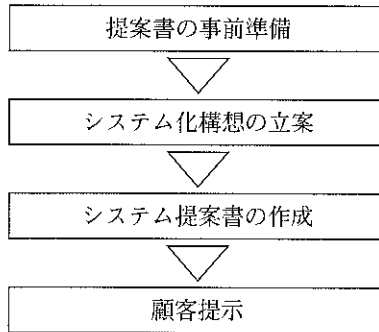
## 情報システムの構築の手順と枠組み

情報システムの複雑性や規模、先端IT技術の組込み度により、情報システム構築は多種多様です。



## 第1章 企画

### 1.1 提案書の作成手順



### 1.2 提案書の事前準備

#### 1.2.1 現行業務の調査分析

顧客が現行どのように業務を進めているかを調査分析します。

- (1) 現行業務の調査分析の目的
  - ・業務の進め方（ビジネスプロセス）の把握
  - ・システムの仕組み、機能、情報の明確化
  - ・顧客と業務内容について検討する上での共通フレーム作成
  - ・顧客業務の理解
- (2) 現行業務の調査分析のアウトプット
  - ・業務をフロー図等で図式化
  - ・業務の画面、帳票一覧
  - ・情報セキュリティ、不正防止、職務権限
  - ・コード表（製品コード、その他）
  - ・使用している用語・言葉の定義
- (3) 現行業務の調査分析のポイント
  - ・業務がどのように実施されているかの整理
  - ・業務改善は後回し、悪いところはありのままに整理分析
  - ・理解し易い表記方法（フローチャートよりデシジョンテーブル）で記述
  - ・分析開始（着手）で苦慮したら、人（ロール）の間を流れるもの（情報）を整理
  - ・暗黙の了解事項の洗い出し

### 1.2.2 顧客要求の分析・調査

どのようなシステムが、なぜ必要とされているかを、新システムを利用するエンドユーザから収集し、整理することを目的とします。

#### (1) 顧客要求の分析・調査の目的

- ・新システム構築立案に必要な改善点、現状業務フローの問題点を収集
- ・システム化の着眼点や、検討範囲
- ・運用条件、開発基本条件（開発費用、開発期間、品質・信頼性、性能）の明確化
- ・利用部門との協力関係の確立

#### (2) 顧客要求の分析・調査のアウトプット

- ・顧客要件調査票
- ・機能項目一覧

#### (3) 顧客要求の分析・調査のポイント

- ・全体を体系的に把握
- ・共通の言葉でイメージ（意識）の統一
- ・新鮮な情報の収集
- ・顧客の真の狙い（ニーズ）をつかむ

### 1.2.3 動向調査、コンプライアンス調査、技術調査

#### (1) 動向調査

同業他社で、実施、計画されている新システムの動向を分析し、完成時のシステム陳腐化を防ぐために利用します。計画中的のものを含めたシステム化事例を調査し、その狙いを分析します。

#### (2) コンプライアンス調査

さまざまな規制緩和は、企業の自己責任と社会ルールが求められるなど企業は法令遵守に基づく公正な活動を行うことが必要です。情報システムも社会ルールや法律を強く意識した調査と提案を行う必要があります。

- ・情報の内容、情報開示、不公正の排除、クレーム対応
- ・独占禁止法、景品表示法、取引条件開示
- ・消費者契約、電子署名、広告規制

#### (3) 技術調査

ハード、ソフト、情報セキュリティ製品に関する情報を収集、整理、分析し、システム実現方式の決定判断材料とします。

## 1.3 システム化構想の立案

### 1.3.1 情報戦略の立案

#### (1) 戦略ポイント

- ・ 経営戦略との整合性を考慮して策定
- ・ 情報システムの企画、開発、運用および保守業務にかかわる標準化の方針を明確にして策定
- ・ 情報戦略の有効性を評価して策定
- ・ 成長戦略、差別化戦略、ニッチ戦略、コスト戦略などの戦略パターンを選択

### 1.3.2 新システム構築立案

提案書の事前準備で得た、現状の業務フロー、顧客要求、制約条件を加味して、複数のシステム化構想案（システム化の目的、範囲、効果等）を作成します。

### 1.3.3 システム化の目的、範囲、効果

新システムは、顧客要件分析に現れている問題や、顕在化している問題を解決するだけでなく、顧客業務の効率化、情報化戦略を達成することが必要です。

#### (1) 顧客業務の効率化のポイント

- ・ 現行業務フロー図を参考に、より効果的な業務の進め方を検討（複数案用意し最大の効果を狙う）
- ・ 外注化やアウトソーシング等の外部委託を含めた視野の広い提案を検討
- ・ グループ会社全体に関わる業務の場合は、グループ全体を強烈に意識して検討
- ・ 標準化の方針を定めシステム化の検討

#### (2) 情報化戦略達成のポイント

- ・ 経営戦略に沿ったデータの収集
- ・ 業界動向や市場戦略の変化に対応
- ・ ビジネスの創出、ビジネスモデルの革新、業務プロセス革新、組織の変革にIT活用領域を拡大し対応
- ・ IT活用による一気通貫システムの構築で価値創造を目指し効率経営の検討

## 1.3.4 コスト効果の算出

複数のシステム化構想案の一つずつに対して、運用フェーズを含めた費用と、システムから得られる効果（利益）を算出し、以下の観点から案を見直し、費用対効果の大きいシステム化案を作成することを目的とします。

- TCO（Total Cost of Ownership）を意識した提案になっているか
- システム化を決定している部分を再利用できるような業務は存在しないか
- 突出した費用が必要なシステム化業務は存在しないか
- 業務フロー改善、付帯的な費用項目の考慮をしているか
- 効果には、業務改善効果によるコスト削減、システムがもたらす売上向上効果等の考慮をしているか

## 1.3.5 リスク分析

情報システムを利用することに伴って発生する可能性のあるリスクを洗い出し、その影響度合いを分析します。例えば、顧客情報の流出などが挙げられます。

## 1.3.6 評価、代替（最適）案の検討

作成した複数のシステム化構想案について、各案の長所・短所を比較評価、見直しを行い、最適システム化案を選出します。例えば、ERPパッケージやプログラムパッケージ等の導入提案を検討します。

項 目		評 価 内 容
業務の観点	合 目 的 性	<input type="checkbox"/> 企業活動に必要なものか <input type="checkbox"/> 経営戦略にマッチしているか
	実 現 可 能 性	<input type="checkbox"/> 技術水準や環境条件で実現できるか
	採 算 性	<input type="checkbox"/> 投入費用以上の利益確保ができるか
システムの観点	システム能力	<input type="checkbox"/> 機 能…システムとして何ができるか
		<input type="checkbox"/> 性 能…どのレベルまでできるか
		<input type="checkbox"/> 実用性…どこまで使えるか、使い易さ
	システム効率	<input type="checkbox"/> 時間効率 <input type="checkbox"/> 人的効率
		<input type="checkbox"/> 費用効率 <input type="checkbox"/> 資源効率
	信 頼 性	<input type="checkbox"/> 精 度 <input type="checkbox"/> 可用性
		<input type="checkbox"/> 正確性 <input type="checkbox"/> 整合性
		<input type="checkbox"/> 情報セキュリティ <input type="checkbox"/> 不正防止
	柔 軟 性	<input type="checkbox"/> 互換性
		<input type="checkbox"/> 可搬性…移植性の良し悪し
<input type="checkbox"/> 汎用性…利用範囲の広さ		
<input type="checkbox"/> 拡張性…機能追加の対応性 <input type="checkbox"/> 適応性…環境変化に対応できるか		

## 1.4 システム提案書の作成

本作業は、最適システム化案の記述内容を、顧客提案に適した形に変換することを目的としています。このため、以下の点に留意する必要があります。

- ・顧客にとって分かりやすい用語、表現、記述様式であること
- ・同時に、開発者にとっても分かりやすい文章であること
- ・顧客と開発者が同一の解釈を得ること

### 1.4.1 システム提案書の構成

項目	記入概要と要点
提案の趣旨	提案のアウトラインを簡潔に書き解（決裁事項）してもらう
提案の理由 (動機、狙い、背景)	現行方式の問題点や将来への不安、他社の動向や時代の情勢、情報処理の動向や機械化の必然性、システム化の着眼点や期待される効果等を簡潔に表現する
システムの目的	
システムの概要	システム化の手段や適用業務概要と顧客要件
現状分析 (現行業務フローチャート)	組織と業務フローの確認内容 現状の問題点
業務内容	現行業務と新システムとの対比
開発対象業務	
システム概念図	機能概要
人出力概要	
情報セキュリティ	企業情報、個人情報、不正防止
システムの構成	導入ハードウェア・ソフトウェアの構成 提案根拠と性能
運用方法	
導入効果	直接的効果（数値表示） ・削減値（人、コスト） ・向上値（回転率、速度） 間接的効果
システムの導入	移行計画
システム開発費 運用保守費	開発費用 ・設備・電源等工事費 ・導入機器費用 ・システム設計費 ・プログラム開発費 ・システム移行費 ・教育費 ・その他 運用保守費用 ・システムの運用について ・保守費用の提示がされているか
開発期間・日程	全体を理解できるスケジュール表を作成
開発・運用体制	顧客先と開発元の実施、支援体制を示す
添付資料	調査・収集資料、関係資料

## 1.4.2 システム提案書の内部レビュー

システム提案書レビューでは、下記のチェック項目に留意する必要があります。

## システム提案書のチェックポイント

- 前項に記載したシステム提案書の項目が網羅されているか
- 情報化の効果、推進体制、費用等を明確にしているか
- 情報化システム全体像を明確にしているか
- システム開発によって生ずる組織および業務の変更の方針を明確にしているか
- 情報セキュリティや不正防止、個人情報保護対策の方針を明確にしているか
- 社会ルールや法律を意識したコンプライアンスが守られているか
- 現状の問題点が記述されているか
- 現状の問題点の解決策を提示しているか
- 業務内容に、本システム導入により発生する変化（業務フロー、帳票など）を明確に提示しているか
- 業界動向と本システムの思想に大きなずれはないか
- 開発対象範囲が対象業務に適合できているか
- 顧客を含め、プロジェクト参加者（社）間の、作業分担、責任分担は明確か
- システム全体を分かりやすく記述しているか
- システムを構成するサブシステムの機能は明確に記述できているか
- 図表を利用した分かりやすい記述となっているか
- スケジュールは明確か。特にシステムテスト、移行、教育および本番稼働時期は、明確に記述されていると共に相互に整合性がとれているか

## 1.5 顧客提示時の心得

## (1) 提案書の説明時のポイント

提案者は、提案書を説明する際に次の点に心掛けることが望まれます。

ポイント	説明
礼儀正しく話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案を受ける立場で、誠意ある説明をする</li> <li>・良い第一印象を与える</li> </ul>
落ち着いて自分の持ち味で話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話の準備をし、リハーサルを行い気持ちに余裕を持ち、自信を持って話す</li> </ul>
企画内容は頭に入れておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手にどうしても説明しておきたい部分の絞り込みをする</li> <li>・自分の言葉で説明する</li> </ul>
大事なポイントに重点をおいて話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・限られた時間内で話をすることを意識する</li> <li>・説明にメリハリを付けて聞き手を引き込むように話す</li> <li>・視覚効果を使用しメリットポイントを強調する</li> </ul>
伝えたいという情熱をこめて話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・五感に訴える説明をする</li> <li>・説明には適度な声の大きさと変化、表情、動作に好感が感じられるようにする</li> </ul>
相手の反応を見てそれに反応しながら話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キーマンを中心として説明を行い、支援をして頂けるような顧客にタイミングよく意見を頂くようにする</li> <li>・顧客の話には視線を合わせ、うなずき、あいづちを入れ、積極的な傾聴を心掛ける</li> </ul>

## (2) トップ（経営者等）への説明のポイント

- ・全体の構想説明に的を絞る
- ・細かな数字より大まかな数字で効果をアピールする
- ・説明書は、最小限に抑える
- ・大きめの文字で、表現は簡潔に
- ・ビジュアルな図やグラフを多用する