

グループA 保守技術者の教育

2012年12月1日

メンバー

上野則男、古石ゆみ、塩谷和範、田中一夫、
中山優紀、沼田恵助、福島茂雄、三輪東

保守の現場で何で困ってるか

- 何も困って無い？

某Fさんの保守

- 保守の「テクニック」を教育したいんだけど！
- 影響範囲とか考えろっていうと、やりかたを
やってみせるしかないんだよね...
- 保守ってもんがわかってないんじゃない？
- (現場と求められているもののギャップ)

某Mさんの保守

- なんでもやっちゃうのが保守だから困る！ →
メニュー化してやれ！
 - 把握しきれない → 動機付からトレーニング
「ちゃんと断ることで適正な作業ができる。品質も保てる。お客さんのためなんだよ」
- 成果「これは追加ですよね」と言える = 仕様追加と不具合の切り分け
→ 「契約から保守を理解する」

某Mさんの保守エボリューション

保守のメニュー化、さらに見せる化

保守は問合せから始まるから、問合せからバグトラッキングシステムを起票して進捗が見える。

お客さんも仕事をしてくれる。→ 規模の割には安いかも (レビュー報告書以外は見せてる感じ)

ワークフローの共有 (3か月先までの要員ベースが見える → アイドリング管理ができるようになるおまけ)

某Nさんの保守

- みんな保守やってるのに新規開発と同じことやってるんだよね。保守って理解したらもっと見方変わるのに。保守を理解してないよね...だからSERCもマイナーなんだよ！

某Kさんの企み

- 動画コンテンツ、どんどんふやせば保守の教育になるんじゃない？
- →某M氏絶賛(予想外)！！

余談

こまりどころ・トピック

→法令変更対応に誰も気づいていなかったら仕事が増えちゃう

- USDMの変形・XDDSが活躍
- 今の課題は上流工程のグレーゾーンの消し込み
- 30人月単位の案件を並行してやる
- 10~20の案件が並行できる
- SIも保守もできるように同じメンバー
- →保守とSIの抱き合わせ
- 赤になっちゃいけない
- 上流工程でどちらの責任か見える化したい。
- 「お客さんからの要件がまちがえてるのか、うちがシステムの構造から提案できればよかったのか」
- グレーゾーンをつぶしたい

今期の計画をムービーに、しました

<http://youtu.be/ROg1Dhx3ZrU>