

ISO/IEC TR 15504に準拠したSPA(Software Process Assessment)手法 ビジネスプロセスの中でのソフトウェアプロセス 改善活動を支援するPPA

私達の生活を身近で支えている家電、自動車、通信機器などのあらゆる製品は、高性能なソフトウェアを内蔵している。製品の多様化に伴い、それらを制御・管理するソフトウェアは爆発的に増加、言い換えるとソフトウェア開発規模が肥大化している。開発コストも大幅に拡大する一方、開発期間の短縮要求は強まっている。さらにオープン化の進展が重なり、ソフトウェア開発組織内外での各種インタフェースの管理が複雑になり、品質に関する意思疎通や責任区分も明確には規定できなくなってきたが、ソフトウェアの品質に関する要求は相変わらず厳しいのが現状である。

ソフトウェアの品質向上はソフトウェア開発者個人のスキルアップが有効であるが、限度があることなどのため、一般的にはソフトウェア開発のプロセス改善がもっとも効果的とされている。

ここでは、現在のソフトウェア開発のプロセス改善を、よりビジネス志向に拡大した手法である、ソフトウェアプロセスアセスメント手法：PPA(Process Professional Assessment)について紹介する。

PPAの起源

PPAは、ISO/IEC TR 15504に準拠したモデルの一つとして開発されたプロセスアセスメントモデルで、英国を中心として欧州で主に利用されている。MOD(英国国防省)、ブリティッシュエアロスペース、TRW、ブリティッシュテレコム、ノートルなど、「政府」、「通信」、「IT」分野などの主要企業や中小企業で主にプロセス改善用に使われている。また、欧州にあるIBMやシティバンクなどの米国系企業でも使われている。PPAの開発は、広い範囲でのビジネスに実際に利用されることを意図してUPAQ(United Kingdom Process Assessment Consortium)により行なわれた。PPAの特徴は次のようになる。

マトリクス構造を用いたアセスメント適用範囲の自由な設定

PPAはプロセス座標(横軸)とプロセス能力レベル座標(縦軸)のマトリクス型の構造を有しているため、現場で必要とされるプロセスに集中した改善を実施することができ、アセスメントの適用範囲を自由に設定して、融通がおり小回りの利くアセスメントを提供できる。

ソフトウェアの開発は、多数の企業が共同して作ることもあり、その場合、プロセスも分担されることがよくある。PPAは全体能力を把握し調整することができる。

情報技術やビジネス分野に適用できる豊富なプロセス

PPAでは、ISO/IEC TR 15504のプロセスを修整して、更に情報技術やビジネス分野における多くの主要プロセスを強化して、ビジネスプロセスを含む約60のプロセスから構成されている。

プロセス毎の能力レベル評価

PPAはマトリクス型モデルを採用しており、プロセス属性を用いて、各プロセスに対してそれらの能力レベルを評価できる。

4段階の木目細かなプロセス能力評価

PPAのプロセス能力評価では、評定尺度に4段階評価を採用し、より木目細かな洞察を得ることを支援している。弱い部分をピンポイントで特定しやすく、組織に必要なプロセスを効果的に改善するために有効な評価方法である。

SPAの適用範囲を拡大しビジネスプロセスへ

ソフトウェアプロセスを改善する際に重要なことは、ソフトウェアの開発という枠の中だけではなく、より広範囲なビジネス環境の中で改善活動が行なわれているという認識である。これからは、ソフトウェアプロセスからシステムプロセスへ、さらにはビジネスプロセスへ視野を広げることである。たとえば、現在のような競争環境下での戦略では、なにより先時間(スピード)の観点が重要な要因となり、特に持続力のある競争優位を作ることが大切となる。そのためには企業活動の役割を明確に浮かび上がらせるコンセプトとして、バリュー・チェーンが考えられる。これは、ソフトウェア開発組織においても例外でない。バリュー・チェーンは一般に5つの主活動と4つの支援活動に分類されるが、このプロセスは、ソフトウェア開発組織の枠を超えた経営層(ビジネスマネジメント)領域である。

SPA手法のひとつで今後適用範囲の拡大が予想されるPPAは、

バリュー・チェーンの大部分のプロセスを対象とでき、ソフトウェアプロセスを超えてビジネスプロセスの管理にも役立てることができる。

PPAを用いて、よりビジネスに活用できるサービス展開へ

NTTソフトウェアでは、1999年より、ソフトウェアプロセス改善コンサルティングをスタートさせ、現在までにすでに100プロジェクト以上のアセスメントサービスを行ってきた。昨年11月には日本で初のPPAリードアセッサ資格*を取得し、プロセス改善コンサルティング事業を拡大し

ている。

今後は、今回紹介したPPAを含め、お客様のニーズに合わせた4つのコンサルティングメニューを用意して、ビジネスとしても活用できるソフトウェアプロセスマネジメントのコンサルティングサービスを展開していく。

* 国際的に有名なソフトウェアプロセスの専門コンサルティング会社であるCOMPITA(本社:英国スコットランド)から認定を受けたもので、ISOに沿って適切に正しくアセスメントできる資格である。リードアセッサはプロセス改善にあたって組織のプロセス能力を客観的に、かつ適清りに評価できる能力を持つ。

NTTソフトウェアのコンサルティングサービスメニュー

コンサルティングサービスメニュー	CMM/CMMI	ISO/IEC TR 15504 PPA	自社モデルNSPA	ISO9001取得支援
モデルの概略	米国カーネギーメロン大学ソフトウェア工学研究所が開発し、世界的に広まりを見せているプロセス改善および評価のためのモデル	ISO/IEC TR 15504に準拠し、EUを中心に利用されているプロセス改善および評価のためのモデル	弊社経験をベースに、ISO9001とCMM(Ver.1.1)の要素を織り込んで作成したプロセス構築及び評価のためのモデル	主として不適合を防止することによって顧客満足向上を達成するための品質マネジメントシステム(QMS)のモデル
主な適用	主にソフトウェア開発、Sier向け/システム開発のプロセス改善(アセスメント、教育、改善コンサルティング)	ビジネスプロセスからソフトウェアプロセスまでのプロセス改善(アセスメント、教育、改善コンサルティング)	ソフトウェア開発、Sier向けプロセス改善(アセスメント、教育、改善コンサルティング)	認証取得へ向けた規格解釈、QMS確立支援
実績のある業界	家電系組込みソフトウェア開発など	NTT研究所のソフトウェア開発など	情報/通信/家電など多数	ソフトウェア開発企業など

お問合せ

NTTソフトウェア株式会社
 カスタマーソリューションコンサルティングセンター
 堀田勝美、林章浩
 E-mail : csc-info@cs.ntts.co.jp
 URL http://www.ntts.co.jp/csc

「SO - 」Vol.21のお知らせ

特集では、2002年に当社で提供する主要ソリューションと導入事例を紹介する予定です。

SO-20号編集後記

今回は昨年から話題になっている「ブロードバンド」を特集しました。今盛んにそのインフラの整備が進み、並行していくつかのサービスが始まっています。豊かな社会への着実な歩みであることを願っています。

20号という節目の今回は、社長対談のゲストに、「SO-」の企画編集に協力いただいているジャパンライフデザインシステムズの谷口社長に登場していただきました。お話の中に「できて記事にはできなかった」お客様の選択肢がなくなるとサービスでなくなる「実感を伴わない判断は誤差を生みやすい」お客様に提案するとき、技術力だけでなくそこにサービス精神があることが大切「自己に学ぶ」などを含め、多くの言葉が印象に残りました。(田島)

お客様の課題に気付き、きめ細やかな仕組みを考えるのは、「人」の役割であり、その道具としてテク/ロジをつまかく活用した企業が、ビジネスの上では勝ち組みになると感じました。

ブロードバンドも道具として活用できるようになりつつあり、どのようなビジネスが花開き、注目を浴びる企業がでてくるか楽しみです。(田口)

ブロードバンドという言葉が流行語となってからしばらく経ちましたが、未だその全容が見えてないように思えます。今回の特集で、未来のブロードバンドソリューションなりサービスに少しでも期待を感じていただければ幸いです。(蒲)

発行/NTTソフトウェア株式会社
 コーポレートコミュニケーション部 SO - 編集室
 発行人/田島 孝
 発行日/2002年4月5日
 〒108-6113 東京都港区港南2-15-2
 品川インターシティビルB棟 13F
 TEL03-5782-7041
 E-mail so-info@cs.ntts.co.jp
 Homepage http://www.ntts.co.jp/
 企画編集/株式会社ジャパンライフデザインシステムズ
 編集協力/ブラケット
 撮影/大塚 勉・岩瀬陽一・松岡広樹
 イラスト/保田多三雄
 デザイン/株式会社コンセプト
 印刷/図書印刷株式会社
 ©1996NTTソフトウェア株式会社