

品質特性	品質副特性	ヒアリングの要旨	顧客にとっての重要度	顧客評価	SaaS寄与度	備考・顧客感想など
機能性	合目的性	必要な機能はそろっているか	高	高	低	顧客オーダーメイドで無いが、業務が全国共通なのである程度はカバー
	正確性	計算ミス方法の間違い	高	低	低	顧客のイメージは、「正確なのは当たり前。」対応しているが低評価
	相互運用性	他の運用との連携	高	中	低	データ出力等はカスタマイズにて対応
	セキュリティ	データ保護 バックアップ	高	中	低	個人情報を多数扱うため敏感、VPN、バックアップ等かなり高品質なものを提供しているが、その意識は少ない
	標準適合性	様式に対応できているか	高	高	低	国が様式を定めているので重要度は大きい
信頼性	成熟性	同一機能の不具合の減少	高	中	中	制度自体が成熟していない。情報が少ないため、バグは出ることもSaaSだと複数ユーザーが使うのでバグの潜在はあきにくい
	障害許容性	例外処理の対応	高	中	低	対象業種を特化し深く理解することで解決
	回復性	トラブル時の対応の早さ	高	高	高	ロジックがサーバーにある バックアップはサーバー側で取れるので集中管理できる
	標準適合性		-	-	-	うまく質問を用意できなかった
使用性	理解性	使い方が想像できたか	高	中	低	HTMLは単一画面に多数の機能を置きにくい
	習得性	すぐに慣れたか	高	中	中	SaaSだとクライアントサーバーに比べ画面数が増える点はマイナス ホームページと使用方法が同じなのはプラス
	運用性		中	中	高	インストール作業は無いので
	魅力性	システムのデザインなど	中	低	低	外見のデザインは正直なところ無骨 画面数が増える点はマイナス
	標準適合性		低	低	低	顧客は意識していない
効率性	時間効率性	動作の速さと作業の自動化	高	中	高	スループットよし 利用状況、回線状況によってはレスポンスがよくないことも
	資源効率性	クライアントが導入で遅くなったりしたか	低	低	低	顧客は意識していない
	標準適合性		-	-	-	うまく質問を用意できなかった
保守性	解析性	トラブル時の理由の理解	高	中	低	保守部分の特定はまだ職人技の部分が多い
	変更性	システム変更が早い か正しいか	高	高	高	プログラムロジックがサーバーにあるため訪問不要 保守時の現象把握は双方で同じ画面が見れるのでよい →リカバリ時間早い
	安定性	安定しているイメージがあるか？	高	高	低	対象業種を特化し深く理解することで解決
	試験性	要望を試してみることができるか？	低	低	高	テスト環境構築は容易 顧客は意識していない
	標準適合性		-	-	-	うまく質問を用意できなかった
移植性	環境適応性	すぐに使えたか	高	高	高	ブラウザからの利用なのでインストールなし
	設置性	クライアント環境の変化への対応	低	低	高	顧客は意識していない
	共存性	他のクライアントソフトへの影響	低	低	高	顧客は意識していない
	置換性	他社ソフトからの移行 新旧ソフトの並存	中	中	高	新旧バージョンの平行利用はURLの変更のみで利用可 制度の切り替え時などに効果を発揮
	標準適合性		-	-	-	うまく質問を用意できなかった