

30SQiP 研究会 特別講義 レポート

作成日： 2014年6月27日

書記氏名： 野田 洋之

日時	2014年6月13日(金) 10:05~12:05
会場	(財)日本科学技術連盟・東高円寺ビル 2階講堂
テーマ	開発プロジェクトに活かすファシリテーション
講師名・所属	杉村 郁雄 氏 (組織活性化ファシリテーター/中小企業診断士)
司会者	小池 利和 氏 (ヤマハ)
アジェンダ	<ol style="list-style-type: none">1. ファシリテーションとは?<ul style="list-style-type: none">・ ファシリテーションとは?・ ファシリテーションに必要なスキルとマインド2. 研究活動を円滑に進めるためのファシリテーション<ul style="list-style-type: none">・ チームを形成する上で重要な5つの要素・ 研究活動を進めるにあたってのファシリテーションの実践ポイント3. 開発プロジェクトにおけるファシリテーションの活用事例<ul style="list-style-type: none">・ 金融会社における基幹システム開発プロジェクトの事例・ 物流会社のシステム開発プロジェクトにおける品質管理フロー改善事例
アブストラクト	会議やプロジェクトなどにおいて成果を最大にするための重要な要素として、“コンテンツ”と“プロセス”があります。みなさんの現場では双方に、特にプロセスに注意が払われているでしょうか？ファシリテーションでは、プロセスに着目し、アプローチしていきます。また、プロセスには「見えるプロセス」と「見えないプロセス」があり、それぞれ適切に配慮する必要があります。プロセスを理解し、開発現場で使えるファシリテーションのスキルやマインドを考察していきます。

第二回の特別講演では、「開発プロジェクトに活かすファシリテーション」というテーマで、杉村先生から、講演頂きました。

1. ファシリテーションとは？

- ・ファシリテーションとは、人々の活動が容易にできるように支援し、うまくことが運ぶよう舵取りすること。
- ・その役割を担う人がファシリテーターであり、中立的な立場で、チームのプロセスを管理し、チームの成果を最大にすることが期待されています。

ファシリテーションについて、今回の特別講義までよく知りませんでした。ソフトウェア品質保証の世界において開発チームのモチベーションは大きな関心事項であり、チームの力を引き出すファシリテーションについて、興味を持ちました。

ファシリテーターの役割はチームの力を最大限に発揮させることですが、その中でも、話し合いの場において「参加者の納得度」を高めることが重要、とお話しについて、特に関心を持ちました。話し合いの場で対立が発生した場合の解消方法として、ファシリテーションでは、第三者に判断を委ねたり先延ばしをする「回避型」や双方の主張に対し説得、妥協、譲歩をする「競争型」ではなく、考えさせることにより相互に理解促進を深める「協調型」による解決を目指す、との説明に納得感が得られました。

2. 研究活動を円滑に進めるためのファシリテーション

チームを形成する上で重要な要素として、次の5つの項目をあげていました。

- ・リーダーシップ：目標設定、メンバーの意欲を高めながら、問題を解決し、課題を遂行する「行動」
- ・フォロワーシップ：「貢献力」と「批判力」
- ・対話力：傾聴とより良いアイデアの創発
- ・観察力：チームの状態の観察とフィードバック
- ・エンパワーメント：チームメンバーの潜在能力を最大に引き出す環境作り

リーダーだけでなく、チームの一人一人がこれらを意識することで、よいチームになるとおっしゃっていました。恥ずかしながら、私が過去チームで仕事をした際は「リーダーシップ」、「観察力」、「エンパワーメント」にはほとんど関心を払っていませんでしたが、今後、SQiP 研究会をはじめとするチームでの活動においては、チームがよくなり最大の成果があげられるよう、5つの項目について、意識するよう心がけたいと思いました。

研究活動を進めるにあたってのファシリテーションの実践ポイントとしては、「共有(事前準備)」、「観察(実行)」、「再共有(検証)」の3つのサイクルからなる「プロセスの共有サイクル」のうち、最初の「共有(事前共有)」が非常に重要であり、最初に躓くと後に尾を引く、と強調してお話しされていました。また、目的、役割、グラウンドルール、グラウンドデザイン、お互いの状況などを共有する際、「内容そのものが理解できるものであると共に、お互いの思いや考えが入り共感することで、納得する、納得してこそ真の共有となる」とお話しされていました。

3. 開発プロジェクトにおけるファシリテーションの活用事例

ファシリテーションの活用事例として、自身の携わった開発プロジェクトのお話しをされました。

金融会社における基幹システム開発プロジェクトの事例では、納期厳守であったため、共有事項の徹底議論と見える化、およびルール(判断基準)の徹底により、プロセスの初期における抜け漏れ防止をしていたことを紹介されていました。プロジェクトでやらないこととその理由を明確にし、ステークホルダからの問い合わせの対応を減らしたことなど、納期を守るための工夫について、感心しました。

物流会社のシステム開発プロジェクトにおける品質管理フロー改善事例では、品質管理フローの形骸化による要件漏れとバグの頻発、それによる開発の遅延に対処するため、定期ミーティングの実施と課題・ToDo の見える化を実施、チームの品質意識を向上させたことを紹介されていました。私の職場においてもデイリーミーティングの導入によりソフトウェアの品質が改善した事例があり、情報の共有とチームの雰囲気は品質に直結することを、あ

らためて認識しました。

質疑応答

質疑応答の前に、数人での軽いディスカッションの場を設けたことで、数多くの質問が出ていました。質問内容も多岐にわたり、ファシリテーションに対する関心の高さが伺えました。

「当事者として関わりがある中でファシリテーターを担当する場合、どう中立性を保つのか」の質問に対して、「公平性を心がけ、意見を言う際は個人として意見を言うことを表明する」とお答えしていました。

「批判による感情的な対立を防ぐにはどうしたらよいか」、「意見を言いにくい場面において意見を言うにはどうしたらよいか」の質問に対しては、「質問の形で意見を言う」との点を特に強調されていました。ストレートに意見を言い、相手の機嫌を損ねることは日常生活の場などでもあるため、質問の形で意見を言い、そして質問により相手の意見を引き出すことを、普段から実践していきたいと思いました。

以上