

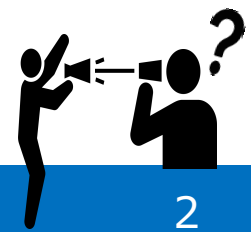
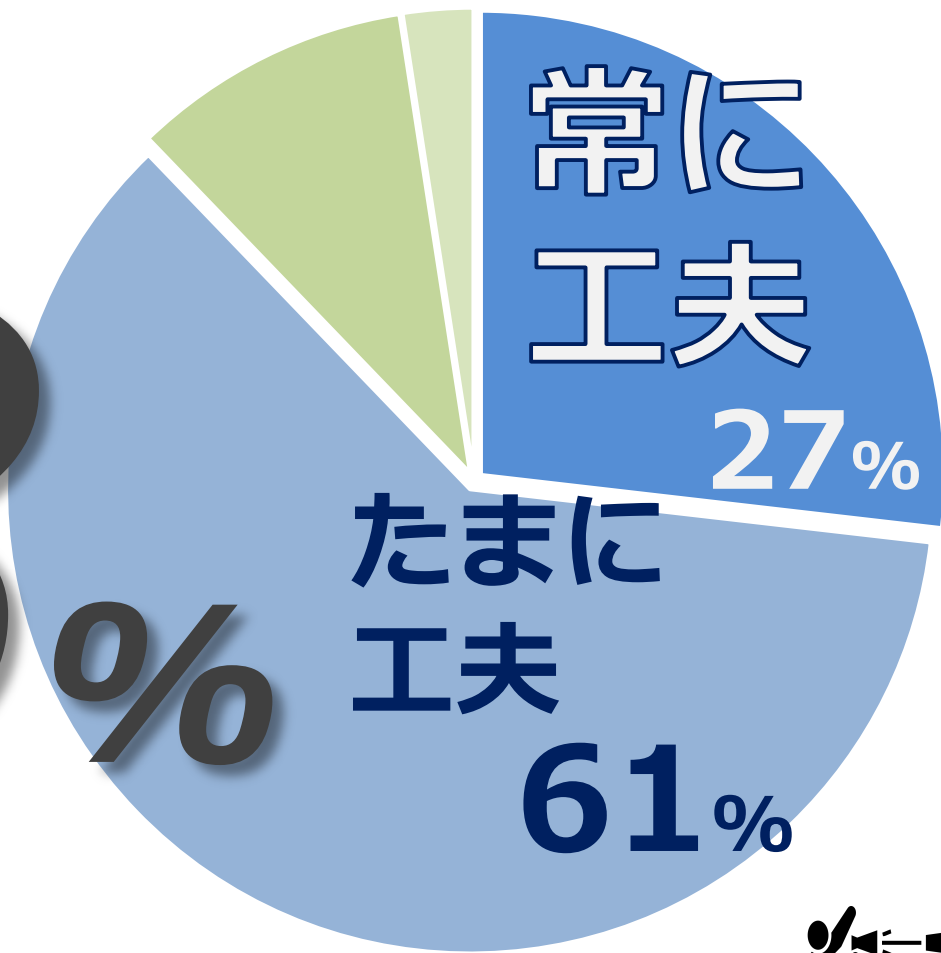
指摘を**前向き**に 受け止めてもらうための レビュー手法提案

- 研究員 : ★弦間 健（株式会社インテック）
: 辻村 隆二（株式会社日立ソリューションズ・クリエイト）
: 伊藤 修司（SCSK株式会社）
主査 : 中谷 一樹（TIS株式会社）
副主査 : 上田 裕之（株式会社DTSインサイト）
アドバイザー : 安達 賢二（株式会社HBA）
スペシャルサンクス : 猪塚 修（横河ソリューションサービス株式会社）



指摘の伝え方 工夫してありますか？

88



どのような工夫してありますか？



相手のスキルレベルや経験に応じて！



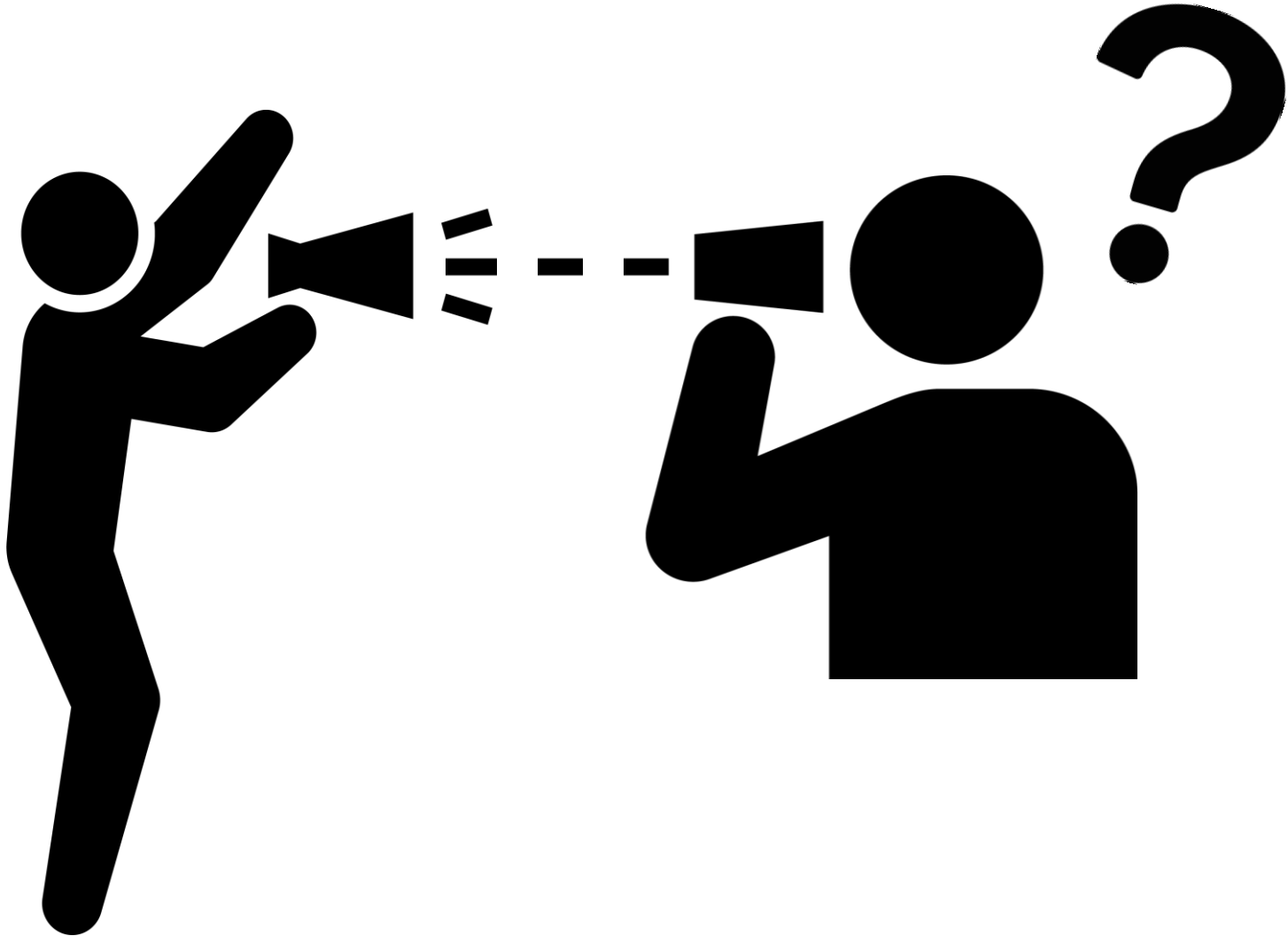
P R J が逼迫してる時は、対応内容まで！



嫌われないように、低姿勢で・・・。



でも**伝**わらない時 ありません？



それは**指摘**が**曖昧**だから？



明確に5W1Hを意識していますよ



指摘か質問かを、はっきりさせてますよ

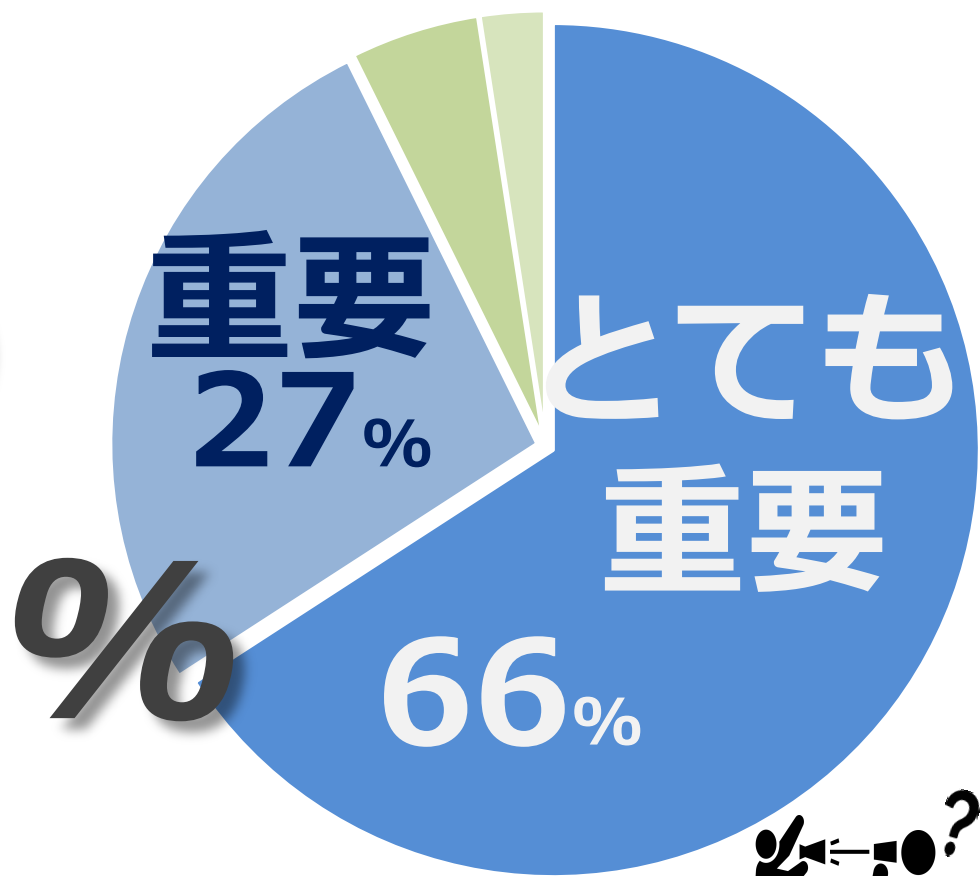


相手の立場になって噛み砕いていますよ

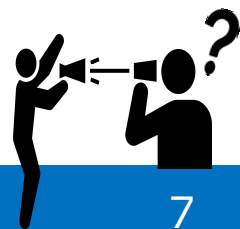


現場も**伝**え方が**重要**と考える

93



レビュー風景を見てみましょう



ちゃんと**伝**えたつもりなのに

REVIEW



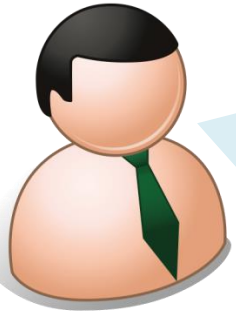
要件追加の**C機能**の記載がないため対応をお願いします

失礼しました。
ご指摘通りに対応します。



そう！再レビューの時に

RE REVIEW

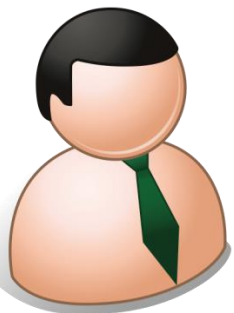


レビュー時に指摘した
C機能が見当たらないのですが。

C機能は、仕様書の別紙に
まとめて記載しています。



伝わってない気がする



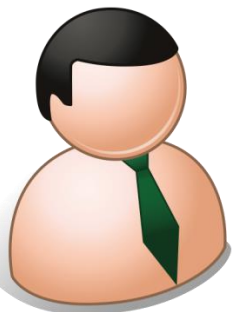
なぜ別紙に書いたんだろう

過去に**トラブル**の原因になった

進捗遅延で**急いで**るんだけど



みなさんも**考**えてみてください



機能は本紙にも書いてほしい
できるだけ早く！

なんて**伝**えたらいいかな？



あなたは どれを**重視**しますか？

1

まず**結論**を伝え、次に**要点**を。

2

イメージを**共有**できるように。

3

正確に伝わるように**順**を追って。

4

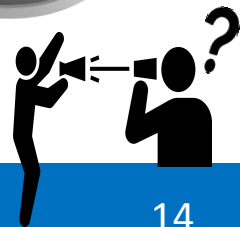
前置きして、**相手**の反応を見ながら。

自分の**好む伝え方**は 人それぞれ



相手の立場になってるつもりだが

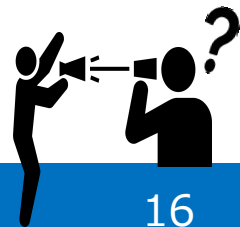
自分が**相手**だったらを前提



自分のタイプと異なる人には



そこで、我々は考えました！



Review Communication Style法

簡単3ステップ

STEP 1

タイプ
判断



Yes



No

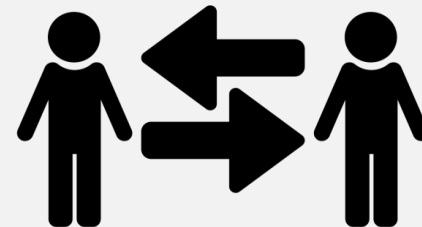
STEP 2

取扱い
説明書



STEP 3

タイプ
接近



Review Communication Style法

簡単3ステップ

STEP 1

タイプ
判断

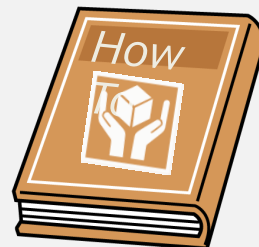


Yes

No

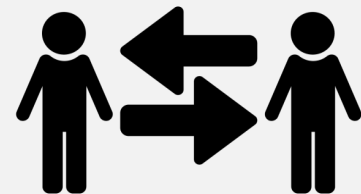
STEP 2

取扱い
説明書



STEP 3

タイプ
接近



論理的だと思いませんか？

1

論
理

3

2

感
情

4

物事を**決める**のは、**速い**方ですか？

1

決断が**速い**

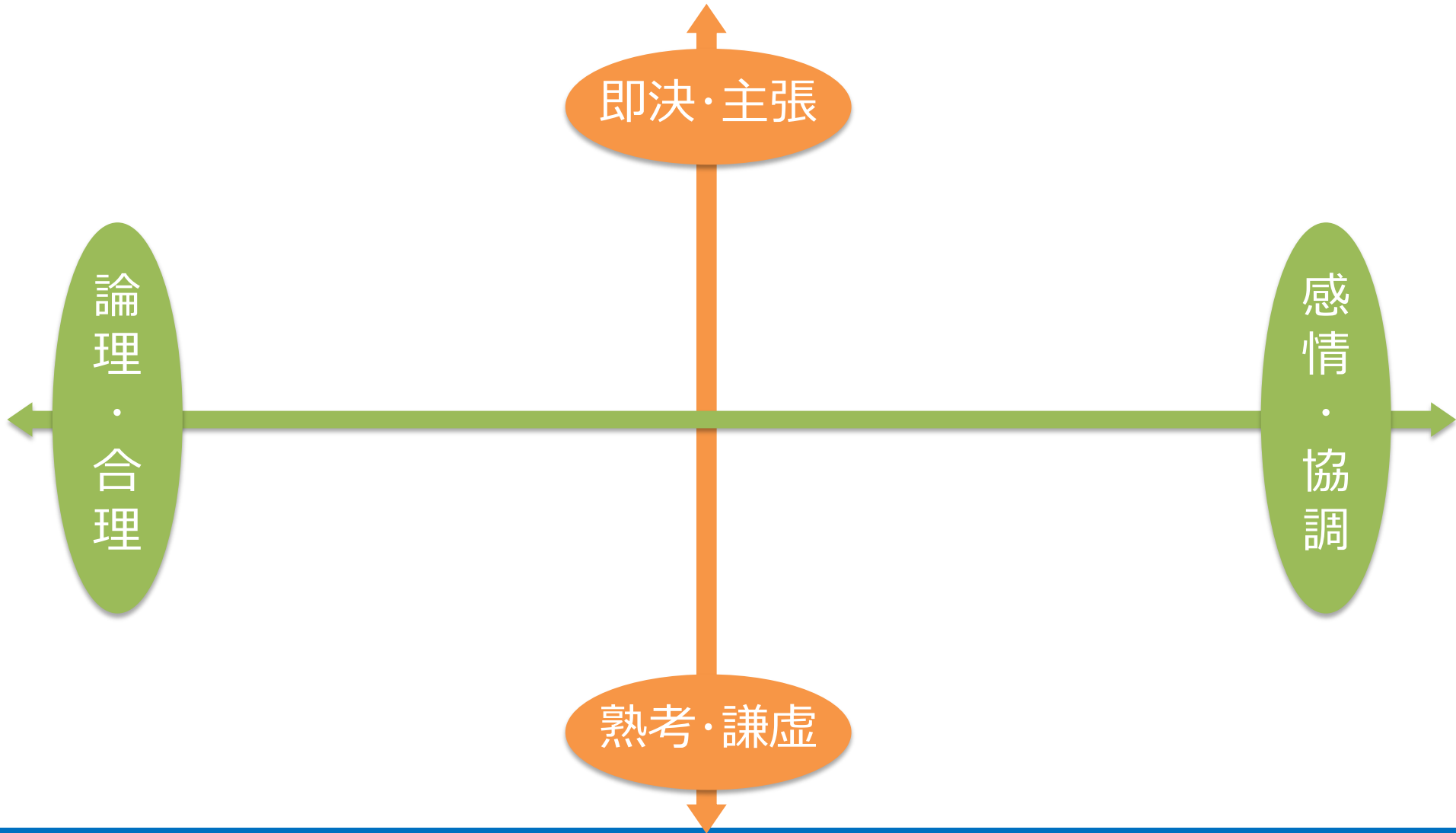
2

3

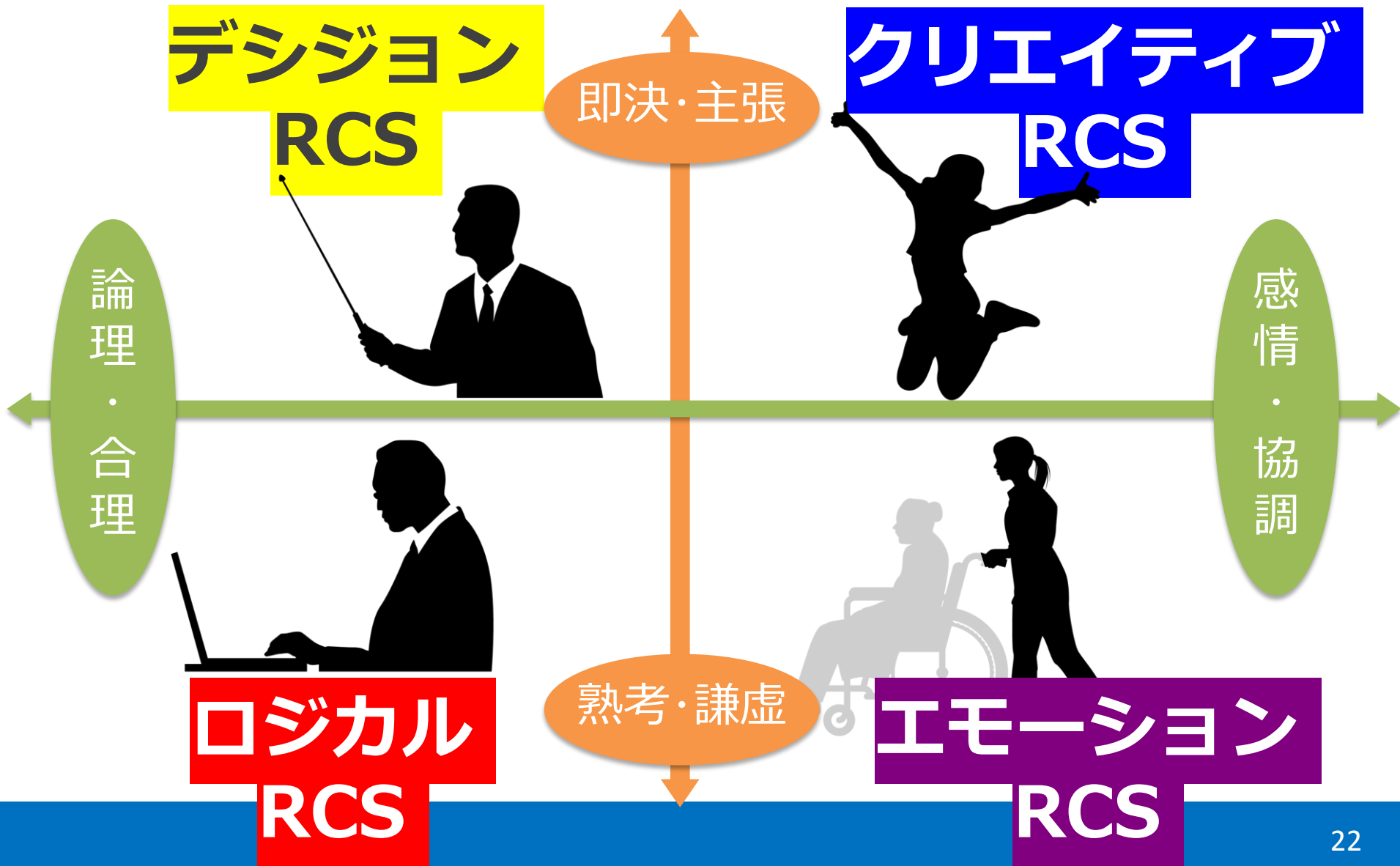
決断が**遅い**

4

こんな感じにタイプ判断されます



こんな感じにタイプ^o判断されます



Review Communication Style法

簡単3ステップ

STEP 1

タイプ
判断



Yes



No

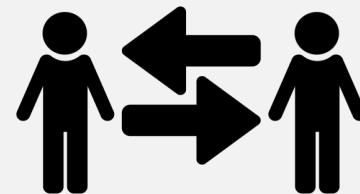
STEP 2

取扱い
説明書



STEP 3

タイプ
接近



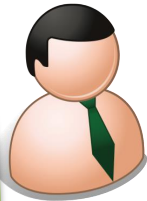
お互いの**特徴**を**理解**する

デシジョンRCS

クリエイティブRCS

即決・主張

論理・合理



結論は？

とりあえず



感情・協調

特に・・・。

すみません



熟考・謙虚

ロジカルRCS

エモーションRCS

レビュー戦略 (デシジョンRCS)

レビューア



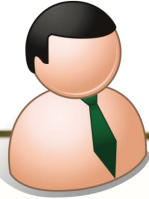
作成者

- まず問題箇所を説明する
- 方針決めは、極力委ねる
- 相談は該当箇所に、
焦点を当てて対応する

- レビューポイントを絞り
修正箇所をまず説明する
- 背景・前置きは不要
事実を論理的に短く説明
- 「検討する」など
持ち帰りにしない

レビュー戦略 (クリエイティブRCS)

レビューア



作成者

- まず大方針を伝え対応を委ねる
- 相談は課題が明確になっていないことが多い
まずは悩みを共有する
- 身振り手振りで、
砕けた感じで説明する

- 成果物の概要から説明する
- 想定しない角度から話が
始まるが気にしないこと
- 不明点は素直に、
不明であることを伝える

レビュー戦略 (ロジカルRCS)

レビューア



作成者

- 問題を詳細に、話しを盛らずに淡々と説明
- 結論を直ぐに伝えず、作成者に考える時間を与える
- 作成者の相談は「なぜ」を重視し回答する

- 修正箇所を詳細に説明し根拠について明確にする
- 根拠から入るため、理解できなくても気にしない
- 裏付けるデータを事前準備し説明する

レビュー戦略 (エモーションRCS)

レビューア



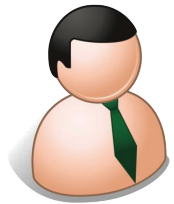
作成者

- 問題の観点を説明し、具体的な指摘をする
- 成果物の品質に関わらず、良い点から伝える
- 懸念点を1つ1つ確認し、作成者の考えを尊重する

- まず概要を説明し、結論は急がない。
- 否定的な発言を避け前向きなレビューを心がける
- 不明点は、親身に検討してくれる為、遠慮しない

大事な**注意点**！

デシジョンRCS



結論は？

クリエイティブRCS



とりあえず

決めつけるのは**NG**



特に・・・。

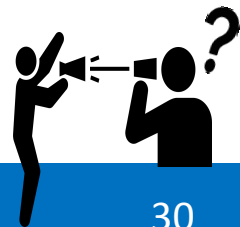
ロジカルRCS



すみません

エモーションRCS

多様な人がいることを理解



Review Communication Style法

簡単3ステップ

STEP 1

タイプ
判断



Yes

No

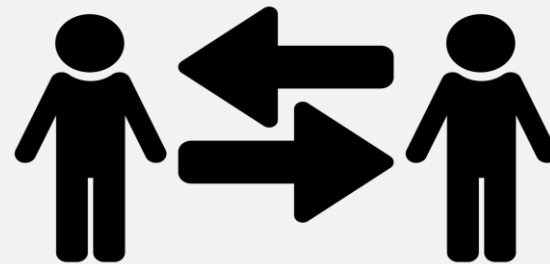
STEP 2

取扱い
説明書



STEP 3

タイプ
接近



通常モード



機能は、全て本紙に書いて下さい。
理由は、過去トラブル起因になった為。

(えっ！いきなりダメだし・・・。)
はい。わかりました。



RCSモード



作成者さん、お疲れ様です。

レビュー指摘の修正ありがとうございます。
短時間で対応してくれて助かりました。

対応してくれた内容は良いと思います。
ただ1点だけ、機能Cについて
機能が別紙にだけ記載されているより、
本紙にも記載されていた方が
より、設計者に優しいと思いませんか？

RCSモード（続き）

うーん。確かにそうかもしれませんね。



これが原因で過去にトラブルがありました。



そうなんですね。わかりました。修正します。



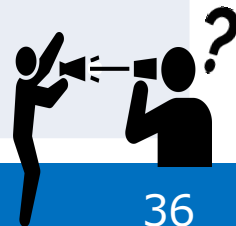
それでは、実験結果をどうぞ



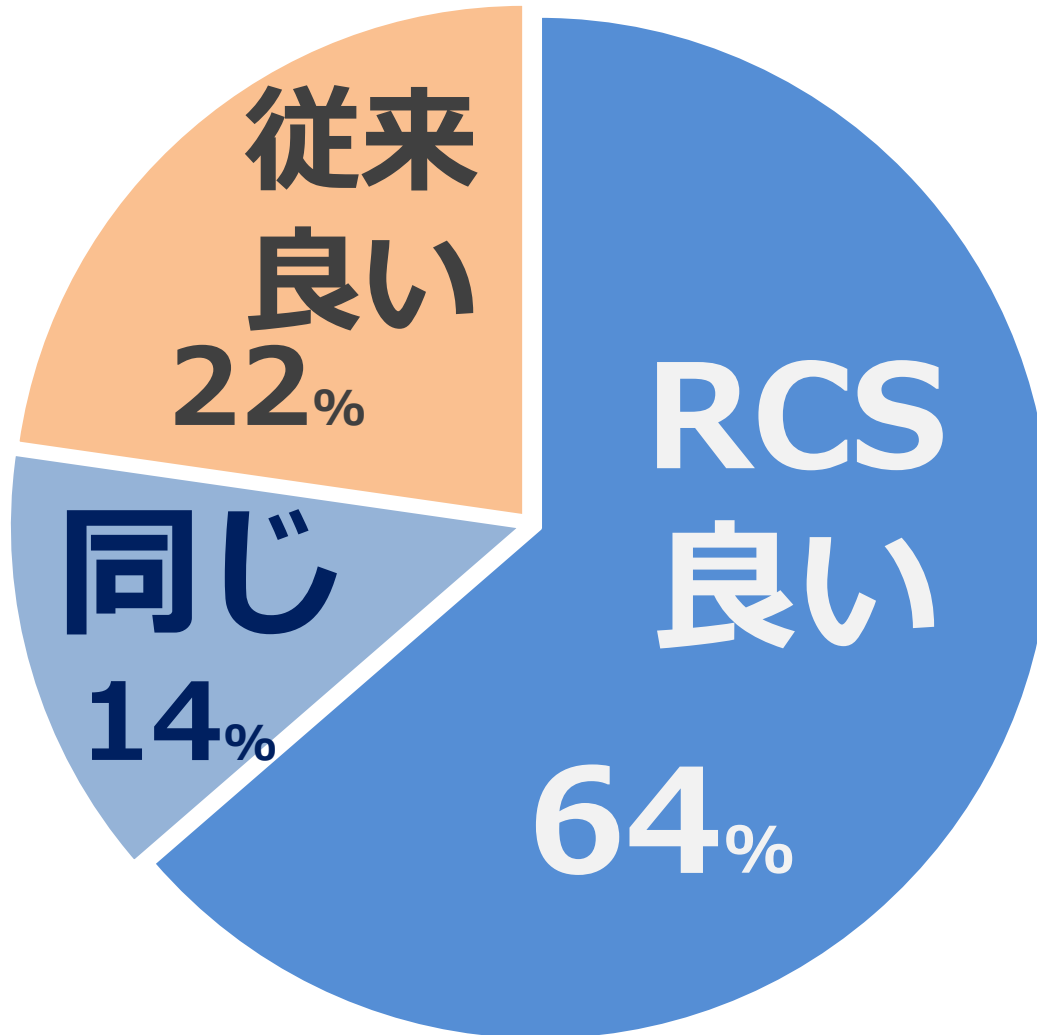
実験①：指摘の比較

2パターンの指摘内容を伝える

	通常の指摘	RCS指摘	納得度
1	本紙に書いて下さい	ただ1点だけ、機能が別紙にだけ記載されているより、本紙にも記載されていた方がより、設計者に優しいと思いませんか？	RCS◎
2	表1の表題は「現場で起きているレビューに関する課題」とあり、粒度が相違しているように思えました。表題を変えるか、もしくは他の課題も記載するか、如何でしょうか。	文章中の表現と表題の記載表現の粒度が相違しているように思えますので、どちらかに統一しては如何でしょうか。	同じ



実験①の結果



実験②：プロジェクトに適用



- 軽く説明を受けたくらいでは、適用は難しい
- レビューするときに、RCSが視界に入るよう運用等を考えるとよいかも

P R J 開始前

33%

67%

効果がありそう

P R J 終了後

100%

どちらともいえない



実験をしてわかったこと



考え方には賛同多数&期待も大



実践は、思ったより難しい

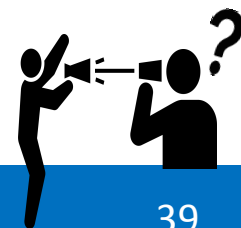
×慣れが必要

×忙しいと意識する余裕がなくなる



対面より**書面**の方が向いてるかも!?

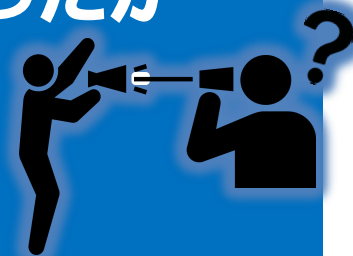
◎見直しができる



指摘の内容ではなく **伝え方** に着目

だれもが工夫しているつもりだったが

なぜか **伝**わらなかった



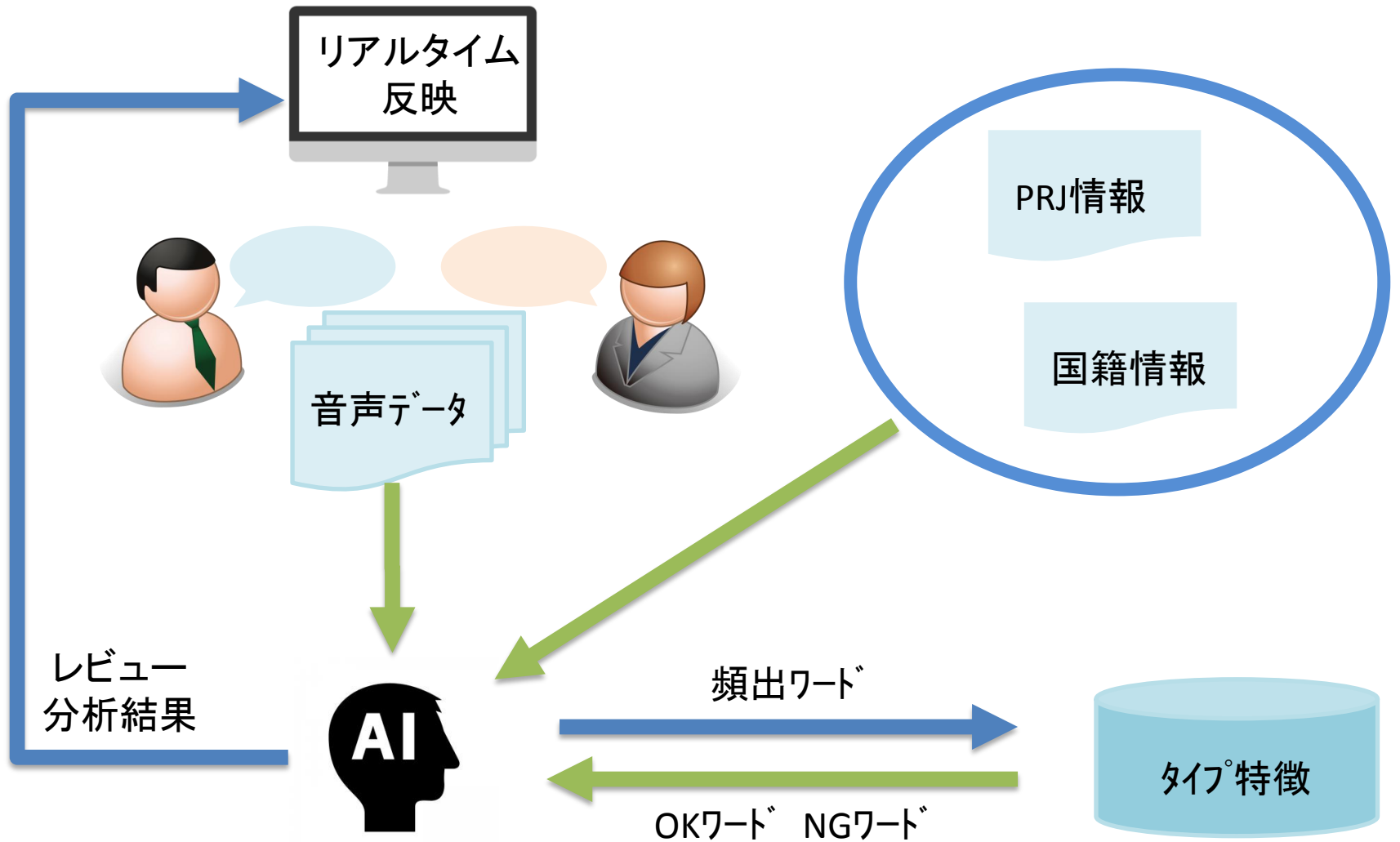
そこで、コミュニケーションスタイルの考え方を

レビューに取り込んだ **RCS法**を考案

まだまだこの手法は産まれ立て

これから**成長**させていきたい

今後の展望 (妄想)



一緒に研究してくれる人 **募集中!**

デシジョンRCS

結論はやる!



クリエイティブRCS

とりあえず
やる



やらない
理由がない...



ロジカルRCS

すみません
やらせて
ください



エモーションRCS

謝辞

演習コースⅠの猪塚修副主査には、
レビュー指摘の意図や期待が伝わらないという課題に対して、
「コミュニケーションスタイル」という
コーチングの考え方を解決の糸口
としてご教示いただきました。
ここに感謝の意を表します。

Thank you

研究コース2の中谷一樹主査、上田裕之副主査、安達賢二アドバイザー
には、実際にレビューへの活用方法を検討していく中で温かいご指導
をいただきました。ここに感謝の意を表します。