

2種類の質問で要件の

優先順位をつける

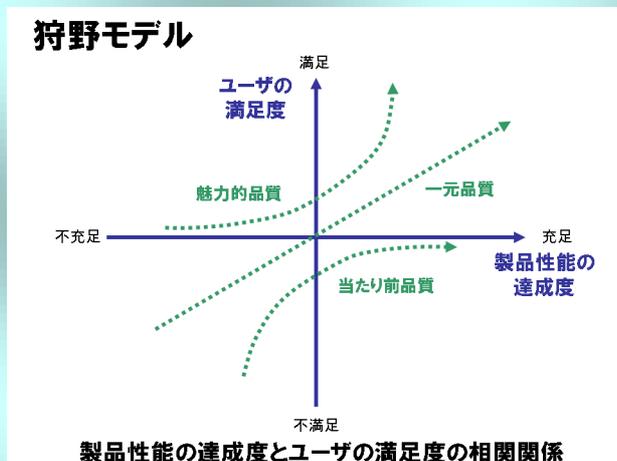
オブジェクトモデリングスペシャリスト

土屋 正人

Masato Tsuchiya
m-tsuchi@sra.co.jp

◆狩野モデル

品質を考える上で有効なツールとして、狩野モデルがあります。東京理科大の狩野紀昭博士が提唱したモデルで、製品性能の達成度とユーザの満足度の相関関係を表します。



縦軸はユーザ満足度で、上に行くほど満足度が高いことを意味します。横軸は製品性能の達成度で、右に行くほど達成度が高いことを意味します。それぞれの軸の充足度合い・不充足度合いで、品質を次のように分類することが出来ます。

- ・ 魅力的品質
- ・ 一元品質(線形品質)
- ・ あたりまえ品質
- ・

魅力的品質は、それが充足されれば満足を与えるが、不充足であっても仕方がないと受けとられる品質要素です。例えば(仕事で使う)PCの場合、デザインが魅力的であったり、画期的な先端機能が搭載されていたりすれば、ユーザの満足度は向上するでしょうが、これらの要素がなくても特に不満は感じないでしょう。

一元品質は、それが充足されれば満足を与えるが、不充足であれば不満をもたらす品質要素です。例えばPCの操作性は良くなればなるほど、ユーザの満足度は向上します。

あたりまえ品質は、それが充足されればあたりまえと捉えられ、不充足であれば不満をもたらす品質要素です。例えばPCでは、あるアプリケーションがエラーを起こしても、他のアプリケーションは問題なく使えることはあたりまえです。フリーズするようであれば、ユーザの満足度は大幅に下落することになります。

ただし、魅力的品質も、技術が進歩し成熟するに従って一元品質となり、あたりまえ品質となっていきます。

◆狩野モデルの応用

この狩野モデルを、要件—ここでは機能要件と非機能要件を区別せずにフィーチャと呼ぶことにします—の優先順位づけに利用するアイデアが、Mike Cohn 著「アジャイルな見積もりと計画づくり」(安井 力、角谷 信太郎 訳)で紹介されています。

まず、ひとつのフィーチャに対して、次の2つの質問で、求められる充足レベルを問います。

- ・ このフィーチャがあつたらどう思うか(充足質問)
- ・ このフィーチャがなかったらどう思うか(不充足質問)

同じことを2度訊ねているように思えますが、フィーチャを「あつたら」「なかったら」の両側面から捉えることで、**本質的な要求レベル**を理解することが出来ます。

「どう思うか」には、次の5つの選択肢を用意します。

- ・ 気に入る
- ・ 当然である
- ・ なんとも感じない
- ・ しかたない
- ・ 気に入らない

質問結果を充足質問と不充足質問のマトリクスで整理することで、フィーチャを「必須」「魅力的」「線形(一元的)」「無関心」「逆効果」に分類することが出来ます。「逆効果」とは、充足されているのに不満を与える、あるいは不充足なのに満足を与えるものです。

		不充足質問			
		気に入る	当然である	なんとも感じない	しかたない
充足質問	気に入る	懐疑的回答	魅力的	魅力的	線形
	当然である	逆効果	無関心	無関心	必須
	なんとも感じない	逆効果	無関心	無関心	必須
	仕方ない	逆効果	無関心	無関心	必須
不充足質問	気に入らない	逆効果	逆効果	逆効果	懐疑的回答
	気に入らない	逆効果	逆効果	逆効果	懐疑的回答

充足質問に「当然である」と答え、不充足質問に「気に入らない」と答えている場合、そのフィーチャが必須であることを示唆しています。

同様に、充足質問に「当然である」と答え、不充足質問に「なんとも感じない」「しかたない」と答えている場合、そのフィーチャに関心がないことを汲み取ることが出来ます。

このように分析することで、フィーチャの優先順位を判断することが出来ます。

◆シーケンシャルに優先順位づけ

必須のフィーチャは、さらにその中での優先順位をシーケンシャルに付けることにより、相対的な重み付けを行うことが出来ます。

優先度をシーケンスではなく A、B、C といったランクで表そうとすると、必須のフィーチャはすべて A になってしまうでしょう。ほとんどのフィーチャが A ランクになってしまうのは、優先順位づけの意味が薄れてしまいます。

◆応用範囲は広い

充足質問と不充足質問を併用した質問は、フィーチャの優先順位づけだけではなく、マーケティングの際のアンケートなどにも利用できます。質問数が増えてしまうので整理する必要がありますが、うまく使えば、効率的で効果的なりサーチが出来ると思います。

◆◆◆ 玄米のすすめ ◆◆◆

産業第三事業部チーフコンサルタント 河野庄一郎

皆さんが「お米」と聞いて思い浮かべるものは何でしょうか。多くの人は真っ白に精米された白米ですが、玄米も最近、市民権を得つつあります。

玄米食は体に良いということをよく聞きますが、何が良いのでしょうか？

まず、玄米と白米の定義について調べてみました。

- ・ 玄米とは、稲の穂についている籾(もみ)の状態から、籾摺りを行って外側を覆っている籾殻(もみ殻)を除いた状態のもの
- ・ 白米とは、玄米を精米して胚芽(胚)と糠(果皮・種皮、澱粉層)を取り、胚乳のみに分離したもの

次に、玄米と白米でどのような栄養が摂れるのか調べてみました。お米の各部位ごとに、以下の栄養素が摂れるそうです。

胚乳：炭水化物

胚芽：ビタミン B1、ビタミン B2、ビタミン B6、ビタミン E、ナイアシン、カルシウム、ミネラル、酵素など

糠：食物繊維、粗脂肪、レシチンなど

その他、玄米にはγ-アミノ酪酸(GABA)も含まれているようです。

白米はお米の胚乳の部分だけなので、白米を食べることは炭水化物のみ摂取していることとなります。胚芽や糠の部分には、サプリメントや健康食品等でお目にかかりそうな栄養素の名前が多数列挙されています。

つまり、玄米は白米に比べてバラエティーに富んだ栄養素を摂取することができるわけです。

米偏に白と書いて「かす(粕)」と読みます。白米に栄養がない事を昔の人は知っていたのかも知れないですね。

食事の際、できるだけ多くの品目をとるよう心がけましょう、と言われますが、いろいろな栄養素をバランスよく摂りましょうということですね。しかしながら今日では、個食という言葉ができるくらいに少ない品目で食事を済ませてしまうことが多く、バランスが崩れがちです。

「何とかしなきゃな～」と思っている方、まずは白米を玄米に変えてみては、いかがでしょうか？

GSletterNeo Vol.7

2009年2月20日発行

発行者 ●株式会社 SRA 産業第三事業部

編集者 ●土屋正人、板沢智雄、柳田雅子、小嶋勉、野島勇

ご感想・お問い合わせはこちらへお願いします ●gsneo@sra.co.jp

株式会社SRA

〒171-8513 東京都豊島区南池袋 2-32-8