

## 視野を広げて

---

菅原直子  
図書館情報大学卒業

はじめに

私は旧図書館情報大学図書館情報学部（現在の筑波大学図書館情報専門学群）を平成8年に卒業し、現在はシステムエンジニアとして働いています。卒業して今年で8年目の春を迎えようとしています。

学生時代は、居心地の良いつくば市の図書館情報大学という小さな輪の中で、気心の知れた仲間と好き勝手に過ごしていました。大学生になるまでの過程で環境の変化とともに接する人々の幅も広がりました。しかし、学生時代はやはり仲間を選べる状況にあり、結局、タイプの似た人と付き合ってきた気がします。社会に出て馬の合わない人と仕事を成し遂げることを要求され、人々の性格、考えの多様性を知りました。そして、同じ目標を達成するには、まずベクトルを合わせ、いかにうまく進むかを考えることが

大切である、ということ学びました。

昨年、IP（International Procurement：国際調達）活動として外国人と仕事をする機会がありました。そこで再び、自分の視野の狭さを感じました。ここでは、その出来事を記述させていただきます。

IP 活動の背景

このところの不況で、IT（Information Technology）業界は様々な手段で業績向上を目指しています。IP活動もその一つで、我が社も技術レベルが高く人件費の安い海外に開発を依頼しています。昨年、私はインドへの開発依頼を担当しました。依頼先の会社とはこれまでも取引がありましたが、今回扱うERP（Enterprise Resource Planning：統合業務パッケージ・ソフトウェア）を使用した事例はありませんでした。

依頼内容は、私の担当プロジェクトで

発生した開発約40本を、3ヶ月間最大12人の体制で開発するというものでした。プロジェクトの状況は、進捗が大幅に遅れ、開発期間は短縮を強いられていました。インドへの開発依頼件数はプロジェクト全体の約3分の1に当たり、後続のテスト開始時期を左右すると考えられました。よって、事例はなくとも失敗は許されない状況にありました。

### 開発品質の問題

開発を開始したところ、予想以上の問題が発生しました。私達を一番悩ませたのは「開発品質」の問題でした。単純ミスのお小さな不具合をはじめ、翻訳による不具合、設計書の理解不足による不具合など、多いものは修正に1週間以上を要しました。また、開発者からの質問も数多く発生し、受入検収や質問対応には予想以上の作業工数がかかりました。

原因を表裏の両面から分析したところ、まず、表面に現れたのは言語の問題でした。今回は、日本語の設計書をインドで英語に翻訳し開発を行いました。翻訳はインドの翻訳チームが行いましたが、メンバは開発スキルに乏しく、開発特有の表現を誤訳してしまいました。

2つ目の原因は、日本人設計者の経験不足によるものでした。一部の設計者は

ERPでの開発経験がなく、設計書にパッケージ特有の仕様を記述できませんでした。加えて、有能な設計者もスケジュールに追われそれをカバーすることができませんでした。

3つ目は、ユーザの要件を確定しきれずに設計・開発を進めてしまったことです。そのため、開発途中で仕様変更による手戻りが多発してしまいました。

次に、裏に隠れた原因として、日本人・インド人の国民性による開発の温度差を感じました。例えば、「日本の開発者は設計書の行間を読んで開発する」と言われます。これは、設計書に詳細を記述していなくても、開発者はその技量でエラー処理など必要な機能を追加することができる、という意味です。また、多くの日本人は設計書の明らかな誤りを自ら修正し開発を進めます。しかし、インドの開発者はそうではありませんでした。開発は設計書の記述通り行い、不明な箇所は質問の回答を理解してから進めます。ある意味、世界に通用する契約社会のビジネススタイルなのかもしれません。よって、明らかな設計書の誤りも、開発者が「誤り」と認識しなければ間違った設計書通りに正しく開発されました。また、こちらの期待した「行間を埋めるような開発」はほとんどありません

でした。

結局、あいまいな記述を許す日本人設計者と、明記された内容の開発を行うインド人との間に温度差が生じ、品質の悪化を引き起こしたのだと思いました。

品質問題の対策は、受入検収時のテスト強化と、質問回答の具体化を実施しました。受入テストで仕様通りの機能が得られない場合、解決するまで何度も修正を依頼しました。

結果として、開発期限内に全ての開発を完了し、後続のテストを予定通り開始することができました。なお、このプロジェクトは年明けに本番稼働を迎え順調に稼働しています。IP活動に関しては、受入検収時の手戻りが多数発生しましたが全て期限内に完了しました。また、開発工数は予定を上回りましたが許容範囲内に抑えることができました。

### IP活動を通して学んだこと

インドの開発者と仕事を成し遂げたことで、日本人、外国人の国民性について理解が深まり、視野が広がりました。見えない相手とのやり取りで失敗も多々ありましたが、都度その対策を検討したことで問題の早期解決、柔軟な対応、未然に防ぐための予測ができるようになりました。さらに、今後のIP活動に向けて

活動基盤を作り始めることができました。

常識に捕らわれると相手を正しく理解できなくなります。常識の枠は、結局、自分が作り上げたもので、それは経験と理解で広げることができます。今後も、物事を柔軟に捉え、視野を広げ解決していきたいと考えています。

### おわりに

かつて、日本一小さい国立大学といわれた図書館情報大学は筑波大学となり、多くの方々と交流できる良い機会を得ました。つくばは大変環境が良く、ついその中に埋もれがちですが（事実、私もそうでした）、皆様が広い視野で、社会、そして、世界でご活躍されることを期待しております。

不景気の続く世の中ですが、どのような状況でも必ず勝者は存在します。現在も成功している人や企業は数多く存在します。これから社会に出られる皆様も、予測と戦略、実行力を持って進んでいただきたいと思います。私も卒業生として恥じることはないよう日々精進していきます。

最後に、筑波大学の今後のご発展を心よりお祈りいたします。

（すがわらなおこ 図書館情報学部）