

REBOK DX編
パターンNo.7
重要なステークホルダを見つけるには？

2021年5月

JISA エンジニアリング部会 要求工学グループ

重要なステークホルダを見つけるには？（1/7）

【タイトル】 重要なステークホルダを見つけるには？

【状況】 DXを推進する上で、DXの対象となるシステム（例：企業の業務支援システム）における重要なステークホルダ（例：利害関係のある組織・担当）を見つけたい。

【問題】 分析者（ビジネスアナリスト等）は、対象システムのステークホルダをどのように探せば良いかが分からない。

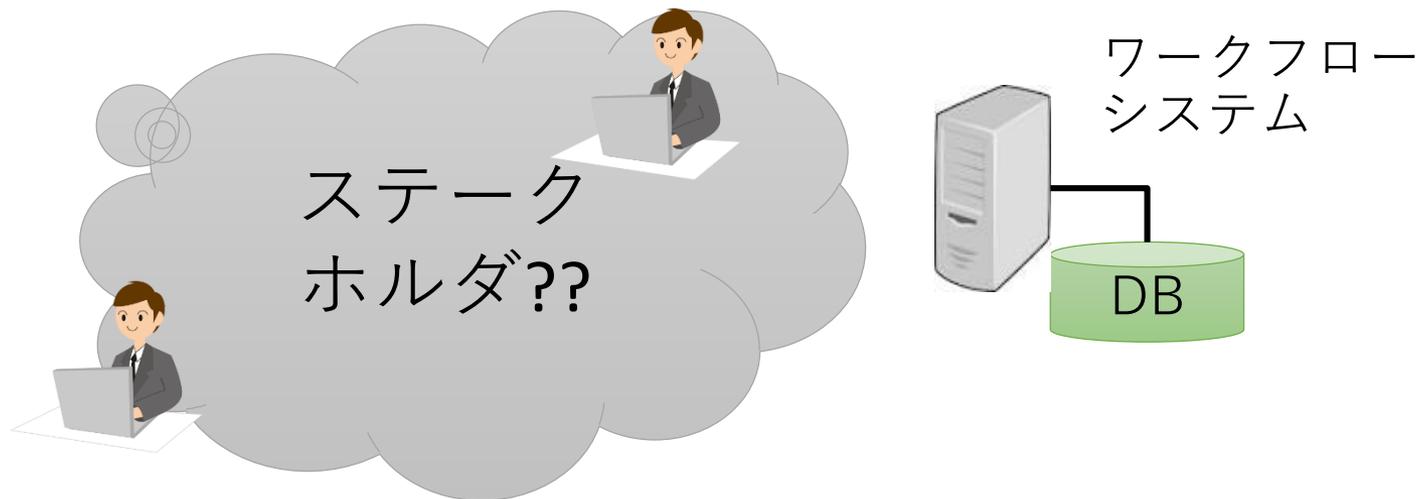
【問題が発生する理由】 従来のIT企画工程では、既存システムの調査のために現場観察やインタビュー等が実施されるが、サンプリング調査が基本となる。一方、サンプリングされた調査対象の組織やインタビュー対象が、必ずしも重要なステークホルダ（キーパーソン）ではない可能性がある。調査対象が、単にDXに協力的な組織なだけであったり、声が大きいだけの担当であったりすると、結果として、既存システムの理解が進まない、ミスリードが起きてしまう。

【解決策】 対象となるシステムに蓄積されたデータ（システムの実行ログ等）から、重要なステークホルダを特定する。

重要なステークホルダを見つけるには？（2/7）

【適用例】

- 既存システムのマニュアルはあるが、実際に誰が（どの組織・担当が？），どのくらい当該システムを使っているのかが不明.
- システムに蓄積されたデータ（実行ログ，ユーザ情報）を分析して，対象となるシステムの重要なステークホルダを，データドリブンで識別する.



重要なステークホルダを見つけるには？ (3/7)

【適用例】

(文書調査) 既存システムのマニュアルから，システムの機能をどの組織が使っているのかを調査を実施.

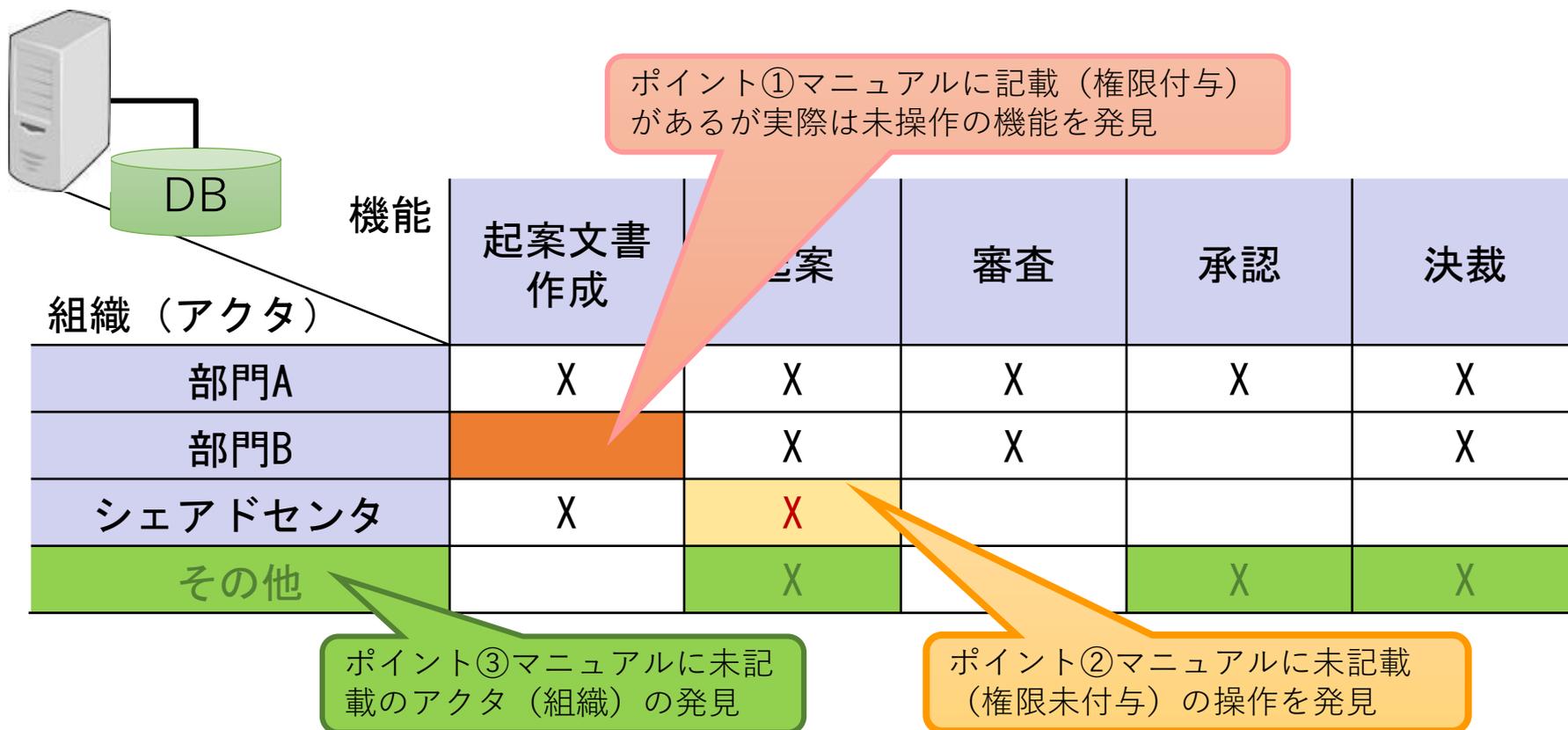


機能 組織 (アクタ)	起案文書 作成	起案	審査	承認	決裁
部門A	X	X	X	X	X
部門B	X	X	X		X
シェアドセンタ	X				

重要なステークホルダを見つけるには？ (4/7)

【適用例】

(ログ調査 Step 1) 既存システムのログから、システムの機能をどの組織（アクタ）が使っているのかを調査を実施。文書調査の結果との乖離ポイントを3つ発見



ポイント①マニュアルに記載（権限付与）があるが実際は未操作の機能を発見

機能	起案文書作成	起案	審査	承認	決裁
組織（アクタ）					
部門A	X	X	X	X	X
部門B		X	X		X
シェアドセンタ	X	X			
その他		X		X	X

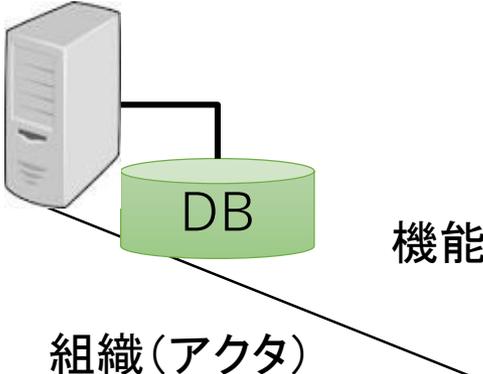
ポイント②マニュアルに未記載（権限未付与）の操作を発見

ポイント③マニュアルに未記載のアクタ（組織）の発見

重要なステークホルダを見つけるには？ (5/7)

【適用例】

(ログ調査 Step 2) 未記載のアクタの操作ログから、アニュアルに未記載でありながら、システムを利用していた組織を3つ (部門1~部門3) を発見。



機能	組織(アクタ)				
	起案文書作成	起案	審査	承認	決裁
部門A	X	X	X	X	X
部門B		X	X		X
シェアドセンタ	X	X			
部門1				X	X
部門2		X			
部門3		X			

マニユアルに未記載の組織が3つ発見

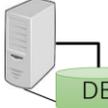
重要なステークホルダを見つけるには？（6/7）

【結果（期待効果）】

- 開発時の情報（運用開始時のマニュアル）と、運用から得られた情報で、情報の乖離がある（想定と異なっている）組織には、システムの暗黙知を有しているステークホルダ（重要なステークホルダ）を特定できる可能性が高い。
- 本パターンは、大きな声の組織・人に影響を受けがちな従来型の要求定義の調査フェーズにおいて、知情意の観点では、より「知」方向に強化される。



組織（アクタ）	機能				
	起案文書作成	起案	審査	承認	決裁
部門A	X	X	X	X	X
部門B	X	X	X		X
シェアドセンタ	X				



組織（アクタ）	機能				
	起案文書作成	起案	審査	承認	決裁
部門A	X	X	X	X	X
部門B		X	X		X
シェアドセンタ	X	X			
部門1				X	X
部門2		X			
部門3		X			

重要なステークホルダを見つけるには？ (7/7)

【参考文献】

S. Saito, “Identifying and Understanding Stakeholders using Process Mining: Case Study on Discovering Business Processes that Involve Organizational Entities,” in 2019 IEEE 27th International Requirements Engineering Conference Workshops (REW), Jeju Island, Korea (South), 2019 pp. 216-219. (ppt slides: <https://aire-aws.github.io/aire19/resources/saito.pdf>)