

誰にも分かりやすい業務要件分析

— “システム用語”を使わないビジネスルールアプローチ—

システム開発において、業務の分析と要件定義とを併せた「業務要件分析」と呼ばれる工程は、システム化要件定義工程の核となるもので、その作業が十分かつ正確に行われるかどうかによってプロジェクトの成否が分かれるほど重要なものである。本稿では、業務要件分析にシステム用語を使わないビジネスルール（BR）アプローチという手法について紹介する。

システム化要件定義の要は業務要件分析

システム化要件定義とは、顧客の業務を分析して業務要件を定義し、それをシステム化要件に落とし込むことであり、システム開発の核となる非常に重要な作業である。システム化要件定義の明確化、正確性の確保がいかに重要かは、独立行政法人情報処理推進機構ソフトウェア・エンジニアリング・センターのアンケート調査で、システム開発の失敗の原因はこの工程にあると考えているユーザー企業が9割近くにのぼったことから明らかである（http://sec.ipa.go.jp/download/files/report/200506/report_vote_SODEC.pdf）。

“業務”の言葉による業務要件分析

システム化要件定義が問題となる原因のひとつは、業務要件分析に多くの場合“システム用語”が用いられてしまうため、業務要件が十分に明確にならないことである。これに対して、業務でふつうに用いられる用語で業務分析・要件定義をしようというのがBRアプローチなのである。BRアプローチは1980年代後半、IBM社に在籍していたロナルド・ロス氏が発表したレポートに端を発する。同氏は

1995年に自らコンサルティング会社を設立し、BRアプローチの普及に努めている（http://www.brsolutions.com/p_proteus.php）。

BRアプローチでは、顧客の業務を表現するために必要不可欠なものはターム、ファクト、ルールの3要素であり、この3要素で業務を表現することが可能であるとする。タームは業務で使われる用語を意味し、つねに明確に定義される。ファクトは業務内容を表し、つねに文章で書き表される。ルールは業務の特性を表し、「業務の側面を定義または制約する文章」と定義される。BRアプローチが従来の手法と大きく異なるのは、システム用語を一切使わないという点である。業務要件は実際に業務を行う人間が自分の言葉（業務の言葉）で表現することが鉄則なのである。

これは、いわゆるビジネスアナリストが、システムの利用者の立場から自分たちの業務を分析して文書化する作業そのものである。この段階でたくさんのシステム用語が用いられると相互理解は成立しない、というのがBRアプローチの根底にある考え方である。

BRアプローチによる業務分析の実例

ここでは、野村総合研究所（NRI）がBR



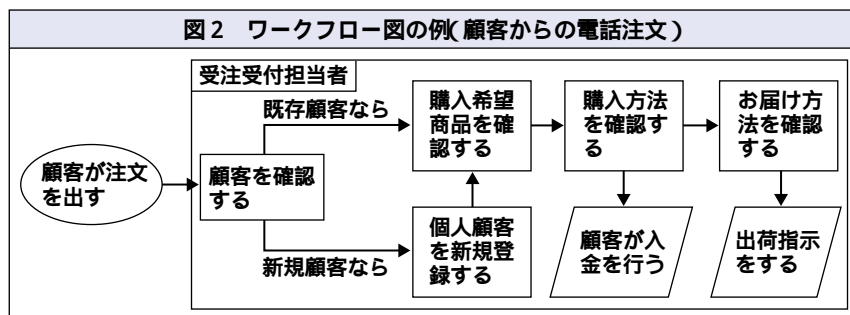
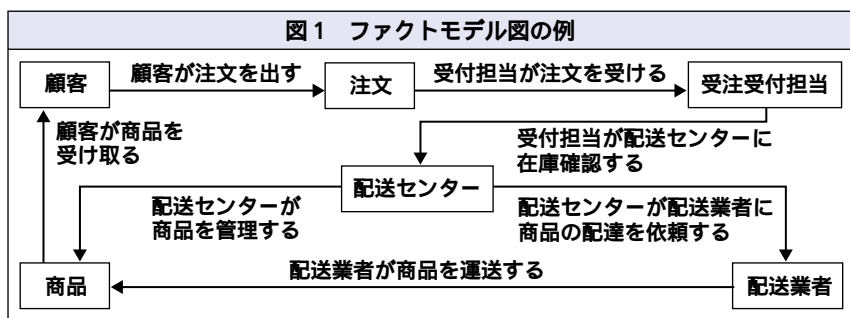
アプローチを実プロジェクトに適用したケースを基に、その具体例を紹介する。

図1は、通販業での「電話による受注」という業務の要件をBRアプローチのファクトモデルとして表したものである。図の中の文章の部分は業務内容を表すファクトで、四角囲みの「受注受付担当」「顧客」「商品」などが

タームである。図2のワークフロー図では、四角の中の文字がタームであり、矢印の部分の文章がファクトとなる。

BRアプローチではこれらの図を使いながらルールを抽出していく。図1のファクトモデルからは、たとえば「配送センターが複数の業者のなかから配達業者を選定するルール」などが抽出されるだろう。図2の例で「購入希望商品を確認する」ときは、たとえば「既存顧客ならば購入実績の確認をして注文の可否を決める」「購入価格が20万円以上のおときは本人確認を行う」などのルールが必要となるかもしれない。これらのルールは、業務担当者へのインタビューや顧客の業務規定などからひとつずつ抽出する必要がある。

このようにBRアプローチは、ファクトモ



デルの作成、ワークフローの作成、ルールの抽出を繰り返し行いながら、あいまいな部分なくなるようにそれぞれの精度を上げ、要件の漏れを減らしていく方法をとる。

ビジネスアナリストの分析力が必要

BRアプローチの良いところは、業務の幹の部分に相当するファクトモデル、ワークフローを簡潔に描き、詳細な枝や葉の部分は制約や例外といったルールの形で分離させて描くところである。このようにすることで、顧客との間で業務要件を見通しよく誤解なく詰めていくことが可能になる。この過程で必要なスキルは、システムの言葉を使わずに業務を表現すること、すなわちビジネスアナリスト的な視点での分析力である。 ■