

開催日：2024年12月6日（金）
開催場所：東京プリンスホテル本館2階
「サンフラワーホール」

第19回デジタル業務改革／BPM フォーラム会場イベント「デジ改Live！」特別講演

講演テーマ：

「誰もが一度は経験する?! システム導入の失敗『あるある』
～ビジネスアナリストの視点で語る、改善のヒント～」

株式会社プロズプラス
代表取締役 CEO ビジネスアナリスト
加藤 桂子氏

講演要旨：

1. ビジネスアナリスト（BA）の役割と責任

ビジネスアナリスト（BA）の主な役割は、企業内部での業務改善や IT システム導入において、ビジネス側のニーズを適切に把握し、それに基づいた要件定義を行うもの。BA がプロジェクトマネージャーとは異なり、「プロジェクトそのもの」ではなく「ビジネスの成果」に責任を持つ。IT システムの導入において、BA はその目的に沿ったシステムが導入されるよう調整し、ビジネスの要求をしっかりと反映させる役割を果たす。具体的には、ビジネスに関連する改善点を発見し、それを IT 部門と連携してシステム設計に落とし込んでいくことである。

2. IT システム導入時の「あるある」問題と BA の対処法

IT システム導入の際に発生しやすい問題を「あるある」として紹介。具体的には、現場が「今のままで良い」と言ってシステム変更に消極的になるケースや、システムの要件が膨らみすぎてプロジェクトが長引くことがよく発生する。また、システムが完成しても、現場が「使いにくい」と感じてしまうことも少なくない。こうした問題を未然に防ぐためには、BA がシステム導入前から関与し、現場のニーズをしっかりと引き出したり、システムの改善要望を整理して優先順位をつけたりすることが重要。特に、ビジネス側と IT 側の意識のズレを解消するために、BA は橋渡し役としての責任を果たす。

3. プロジェクトが始まる前からの準備と BA の関与の重要性

BA の価値は、単にプロジェクトの進行中に問題解決を行うだけではなく、プロジェクトが始まる前から継続的に関与する点にある。BA は、現場で発生しうる課題を予測し、システム導入の準備段階から関与することで、問題が顕在化する前に対応できるようにする。例えば、現場の業務フローやプロセスの改善が必要な場合、BA はその改善案を IT チームに伝え、システムに反映させることができる。こうした準備があるからこそ、システム導入時に発生する問題をスムーズに解決することが可能である。

4. 「船の航海」に例えたシステム導入のプロセス

IT システム導入を「船の航海」に例えると、企業は顧客満足を目指して航海を続ける「船」であり、その途中で食料や資源が足りなくなることや、機材が壊れるなどの問題が発生する。通常、問題が発生した場合は港に立ち寄って外部の専門家に助けを求めるが、その間に時間がかかり、コストが発生する。ここで、BA の役割は、「港に着く前の船の中」でまず航路を確認(あるべき姿)、問題を洗い出し(現状把握)、問題を分析(ギャップ分析)、航路による解決すべき問題の優先順位付けと解決策を準備しておく。これにより、外部の専門家が港に到着する前に必要な資源や解決策を整えることができ、時間とコストを節約することが可能となる。このように、BA はシステム導入の過程において積極的に問題を予防し、早期に解決するための準備を整える役割を果たす。

5. IT システム導入における BA の立ち振る舞いと企業に与える影響

BA は、プロジェクトが順調に進むようサポートするだけでなく、現場と経営陣との間で情報共有を円滑に行い、システム導入を効果的に進めるためのコミュニケーションの役割も担う。特に「今のままでいい」という現場の抵抗や、情報共有の不足、教育の不足が原因でプロジェクトが滞ることが多い。BA がいることで、これらの問題が事前に把握され、解決されるため、プロジェクトの円滑な進行が可能となる。さらに、BA はシステム導入後の運用改善にも関わり、システムの効果を最大化するために継続的なフィードバックを行う。こうした BA の活動が、企業にとって重要な価値を生み出し、IT システム導入の成功に直結します。

講演総括：

IT システム導入の成功には BA の積極的な関与は欠かすことができない。BA は単なる問題解決者ではなく、プロジェクトの成功に向けて常に前向きに取り組む戦略的な役割を担う人物を指す。

以上