

業務要件定義成果物サンプル&ガイド
DG-101：業務課題一覧

第1.10版

2018年08月29日

1. 概要

ビジネス目的・目標を達成するための現状の課題を抽出し、課題に対する原因・改善目標・解決手段を一覧化する。
ここで定義した解決手段が、概要レベルの要求候補となり、業務要求一覧の作成の中で、より具体化する。
また、業務課題一覧では、ビジネス目的・目標⇒課題⇒原因⇒解決手段のトレーサビリティを確保する。

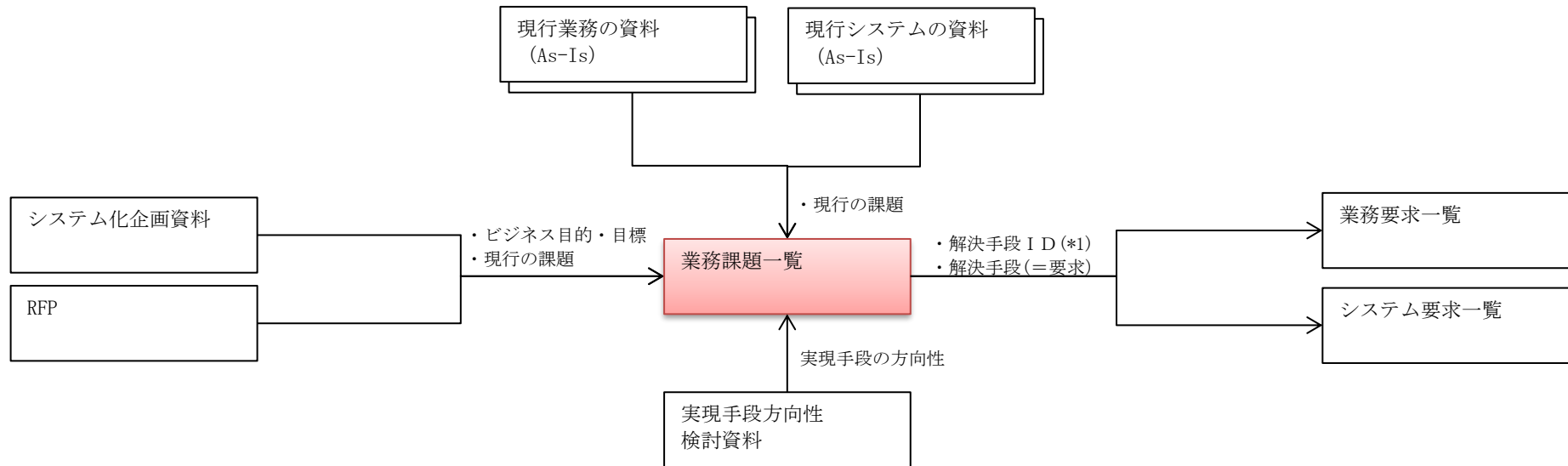
2. 使途

- お客さまと以下を合意する。
 - ・ビジネス目的・目標を達成するために解決すべき現状の課題が網羅的に定義されていること。
 - ・定義された課題に対する改善目標・原因・実現手段が明確で妥当であること。
- 業務課題一覧で網羅的に抽出した課題に対する解決手段を元に、要求一覧の要求内容を検討する。

3. 記入要領

No	記述内容	記述内容説明	補足
1	課題 I D	プロジェクトで取り扱う課題を一意に特定するための I D を記述する。	
2	ビジネス目的・目標	ビジネスの目的・目標を記述する。	
3	課題名	課題内容を把握可能な課題名を記述する。	
4	課題内容	ビジネスの目的・目標を達成するための現状の課題内容を可能な限り定量的・具体的に記述する。	
5	課題オーナー	課題を抱えている担当部門、担当者等を記述する。	
6	改善目標	課題をどこまで改善するのかの目標を可能な限り定量的・具体的に記述する。	
7	原因	実現手段を検討可能なレベルに具体化した根本原因を記述する。	
8	解決手段	改善目標を達成可能な解決手段を記述し、解決手段 I D を付与する。	

4. 他成果物との関係



(*1) : 解決手段 I D は、業務課題一覧の各課題と要求一覧の各要求とのトレーサビリティを確保するために利用する。

5．表記例

課題 I D	ビジネス目的・目標	課題名	課題内容	課題オーナー	改善目標（ゴール）	原因	解決手段（実現手段）
BP001	3年後の目標売上高〇〇億円達成に向けて、月間売上件数を〇件に、売上高を〇億に引き上げる。	リピート顧客の売上低迷（ECサイト）	ECサイトで一度購入した人が再購入する率が低い。（現状のリピート顧客の月間売上件数は△件、月間売上高は△千万円）	マーケティング部門	ECサイトにおけるリピート顧客の月間売上件数を〇件、月間売上高を〇千万円に引き上げる。	・複数回取引頂いている得意客に対する割引サービスができていない。	[BP001-01] ・得意客をランク付けし、ランク毎に設定した割引率での割引を可能とする。
BP002		リピート顧客の売上低迷（実店舗）	実店舗における販売において、顧客に対する最適性を高めた商品提案ができていない。	販売部門	実店舗におけるリピート顧客の売上件数を〇件、売上高を〇千万円に引き上げる。	・顧客属性や過去の販売実績を元にした提案ができておらず、提案内容がその場の担当販売員に依存している。	[BP002-01] ・全体的な売れ筋や購買傾向、顧客毎の属性、販売実績等を分析した提案パターンを、販売員が参照できるようにする。
・・・		・・・	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・
BP011	販売管理にかかる人件費コストを〇億から△千万円に削減する。	・受注情報入力の仕事負担	・受注管理業務で法人の受注情報をシステムに入力する作業に、1件あたり3時間もの時間が掛かっている。	営業部門	・法人の受注情報入力作業を1件あたり、1時間以内とする。	・見積管理システムと販売管理システムが連携していないため、見積データを注文データに引き継げず、注文書の全項目を入力するために時間がかかっている。 ・特定商品の組み合わせ・数量で定期的に繰り返し購入される顧客が大半であるにも関わらず、最小の商品単位の受注明細情報を毎回入力する必要がある。	[BP011-01] ・受注情報入力業務で、見積情報を参照、流用を可能にする。 [BP011-02] ・過去の受注内容を流用した入力、顧客毎にパターン化した受注内容から選択する方式での入力を可能にする。
BP012		・受注情報入力の誤入力	・システムへの法人向けの受注情報入力で誤入力が、月平均10件発生し、その対処に月に2人月以上の手間を割いている。	営業部門	・法人の受注情報入力作業における誤入力を月平均5件以内とし、月の対処工数を1人月以内とする。	・受注情報入力に使用するシステム画面の構成が複雑で使用しづらい。 ・受注情報入力に使用するシステム機能だけが、他機能とは異なる独自の操作方法になっている。	[BP012-01] ・システム機能のユーザインターフェースのデザインや操作方法に関する標準を見直し、それに沿った画面機能、帳票機能を実現する。
・・・		・・・	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・