

ステークホルダー マネジメント

～関係者と信頼を築き、プロジェクトを成功に導く～

この講義では、プロジェクト成功の鍵となるステークホルダーマネジメントについて学びます。関係者との信頼関係構築から効果的な巻き込み方まで、実践的な知識を身につけましょう。





今日のゴール



ステークホルダーの定義を理解する

プロジェクトに関わる関係者の概念を明確にします。



関係者を洗い出す方法を学ぶ

プロジェクトに影響を与える人々を特定する技術を習得します。



関係性を可視化し、対応方針を考える

ステークホルダーとの適切な関わり方を計画します。

ステークホルダー (利害関係者) とは

定義

プロジェクトに関係し、影響を与える・受ける人／組織すべてを指します。

ステークホルダーの種類

- ・ 内部ステークホルダー: 経営層、プロジェクトチーム、社内の他部門など、組織内の関係者です。
- ・ 外部ステークホルダー: 顧客、外注先、規制当局など、組織外の関係者を含みます。



ステークホルダーの種類

スポンサー

意思決定者として、プロジェクトの方向性を決定します。



周辺関係者

人事・広報・法務などの部門が、サポート役を果たします。



ユーザー

顧客・利用者として、成果物を実際に使用します。



チームメンバー

社内・外部の実行メンバーとして、作業を担当します。



ステークホルダーを分類してみる

「影響度」と「関心度」の2軸で関係者を整理します。

この分類により、優先的に対応すべき相手を明確にできます。



BUSINESS STRATEGY



ステークホルダーへの対応方針

高影響・高関心

常に情報共有・巻き込みが必要です。最優先で対応しましょう。

高影響・低関心

適切に関与させる工夫が必要です。関心を高める努力をしましょう。

低影響・高関心

報告レベルを調整します。情報提供を適切に行いましょう。

低影響・低関心

必要最低限の対応でOKです。状況変化に注意しましょう。



ワーク①：ステークホルダーマトリクスを作ってみよう

関係者リストアップ

プロジェクトに関わるすべての人・組織を書き出します。

影響度・関心度の評価

各関係者の影響力と関心の高さを5段階で評価します。

マトリクスへの配置

評価結果をもとに、4象限のマトリクスに配置します。

グループディスカッション

個人の結果をグループで共有し、意見交換します。



ステークホルダーとの関係づくり



キックオフミーティング

プロジェクト開始時に全関係者で目的・計画を共有します。



定例会議

定期的な進捗共有の場を設け、課題を早期発見します。



共有ドキュメント

最新情報にいつでもアクセスできる環境を整えます。



非公式コミュニケーション

雑談や1on1の場も活用し、信頼関係を構築します。

よくあるトラブルとその原因

1. 関係者の期待不一致：目指すゴールがずれている状態
2. 情報共有の不足：重要な進捗や問題が伝わっていない
3. 権限と責任の曖昧さ：誰が判断するのか不明確
4. 初期段階の巻き込み不足：関係者が後から参加して不満を持つ

ワーク②：各ステークホルダーとの関与方法を考えよう

ステークホルダー	関与方法	頻度	担当者
経営層	月次報告会	月1回	PM
ユーザー部門	要件確認会議	週1回	PM・PL
開発チーム	デイリースタンドアップ	毎日	PM・PL
法務部門	レビュー依頼	必要時	PM・PL



成功事例から学ぶステークホルダー対応

背景

大手小売企業のECサイト刷新プロジェクト。現行サイトのUXが古く、スマホユーザーの離脱が増加していました。

主な工夫と成果

- ・ 工夫①: プロジェクト開始前にカスタマーサポート部門・マーケ部門・店舗スタッフを巻き込んで課題を洗い出しました。
- ・ 工夫②: 顧客アンケート結果を反映した「理想のユーザー体験」を関係者で共通認識化しました。
- ・ 工夫③: 週次のステークホルダーミーティングで、機能仕様の調整・優先順位づけを継続的に実施しました。
- ・ 成果: 関係者の納得感と協力を得て、リリース後のユーザー評価が高く、売上も120%向上しました。

まとめ

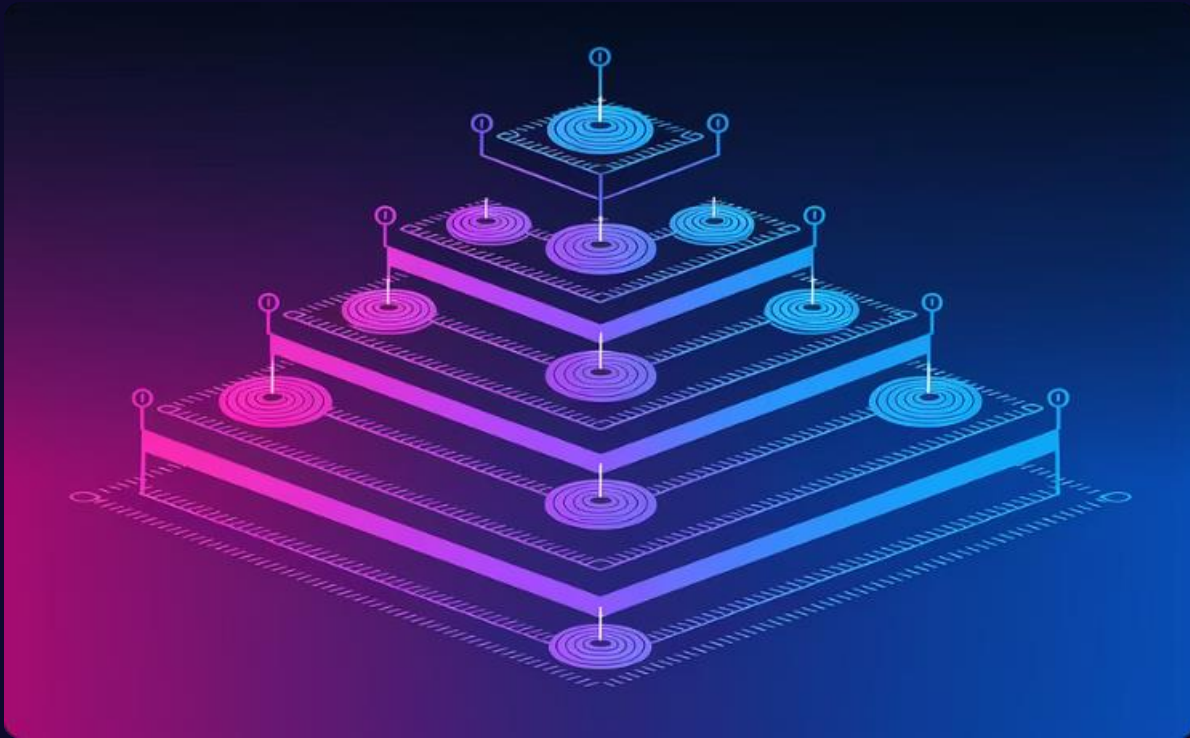
プロジェクト成功の鍵は、適切なステークホルダーの特定と戦略的な巻き込みにあります。

「影響力×関心度」を基準とした4象限分析で、リソースを最適に配分し、効果的な関係構築を実現しましょう。

KEY PROJECT SUCCESS



次回予告



次回テーマ

「スコープ（作業範囲）定義とWBS」について学びます。プロジェクト範囲を明確にする方法を習得しましょう。