# 私が関わったシステム開発プロジェクト

## システム開発プロジェクトの特徴

損害保険会社Ａ社はインターネットでの自動車保険や傷害保険などを販売している。市場のがんや先進医療に対する補償のニーズにこたえるため、このたび医療保険に新たに商品を増やすことになった。その際に今後の市場のニーズに迅速に対応できるように、汎用機で構築された現行の医療保険向けシステムを、オープン系のＷｅｂシステムとして再構築することとなった。Ａ社は全国に数百件の代理店をもち、各代理店は新しいＷｅｂシステムを利用して、保険の申し込みの登録や、情報変更などを行う。当医療保険再構築プロジェクトを情報システム開発会社であるＢ社が受注し、私がプロジェクトマネージャに任命された。

## システムの主要な品質目標と品質目標が与えられた背景

保険の申し込みシステムが停止すると、全国の代理店からの申し込みができなくなってしまい、ビジネスチャンスの喪失につながる。このため障害発生時のサービス復旧許容時間が品質目標として与えられ、ＳＬＡに記載し、Ａ社およびＢ社間で合意された。

# 設計工程で品質を作り込むための取り組み

ＰＭは、設計工程では、計画した品質を作り込む施策が確実に実施されるように管理するとともに、品質目標の達成に影響を及ぼすような問題点を、品質を確認する活動によって早期に察知し、必要に応じて品質を作り込む施策を改善していくことが重要である。

## 設計工程で品質を作り込む施策

1. 類似案件の障害事例から障害の原因を調査したところ、性能や運用の設計に不備があり、障害が発生するケースが多いことが分かった。
2. ①をもとに、業務量の算出方法などの性能設計手法、障害時のリカバリ機能等の運用設計手法について設計標準を定める施策を行った。設計工程を始める前にこれらの設計手法を標準化することは、品質を作り込むための施策である。

## 品質を確認する活動

ネットワークやハードウェア、アプリケーション基盤などの専門家を設計レビューのメンバに加え、前述の設計手法が正しく守られて設計されているかをレビュー観点として確認するよう指示した。こうした活動により品質を確認した。

## 活動の結果として察知した問題点

特定のハードウェアに障害が発生した場合、ＳＬＡで定められたサービス中断時間の許容範囲以内に復旧できないことが明らかになった。

# 問題点に対し、特定した原因と品質を作り込む施策の改善内容

## 特定した原因と品質を作り込む施策の改善内容

障害時のリカバリに関する運用を設計するに当たり、ハードウェアの交換にかかる時間の見積りが甘いことが原因であった。この改善のため、各ハードウェアや機器の交換にようする詳細な時間や手順をベンダに問い合わせを行い、障害復旧にかかる時間を正確に見積もれるよう運用設計標準に追記し改版した。

## 改善の成果及び残された課題

改善の結果、サービスの運用開始前にリスクを未然に取り除くことができたため、サービス運用開始後に発生した障害も、許容時間以内に復旧することができている。そのため当プロジェクトはおおむね成功だったと考えている。今後は運用が進むにつれて業務量や蓄積データ量が増えることによる性能劣化が起こらないかが課題である。今回のプロジェクトで得た知見をプロジェクト完了報告にまとめ、今後は業務量増加に対する性能標準についても追記し、プロセス資産としていきたい。

以上