オフショアでのソフトウェア開発における顧客満足　曽我勇貴

この論文では，オフショアによるコミュニケーションについて主に取り上げられている．

オフショアでは，顧客の信頼感が薄いと信頼を得るまでに多くの情報が要求され，情報の収集や書類の作成で，時間とコストを消費してしまう．これにより，コミュニケーション効率が落ちストレスとなってしまう．信頼関係がうまくできていないと，言葉の違いや文化的な背景により，発注者と受注者との間に言葉の意味が変わってきてしまう．

信頼感は，コミュニケーションに比例するといわれているが，オフショアの現場では，多くのコミュニケーションがうまく取れないので，プロジェクトの終了後に振り返りを行い良かった点，悪かった点を分析しこれからのプロジェクトでの活用できるようにしっかりとしたリスク対策を作ることが大切である．また，プロジェクト実行時も発注者側から積極的にフィードバックを受け入れ，コミュニケーションをとることにより，満足度の高いプロジェクトになる．