仕様変更を最小限に抑えるヒアリング技術（4119086）

仕様変更を最小限に抑えるヒアリング技術 ー話す・聴く・質問する・説得するスキル向上と要求定義工程におけるヒアリング技術 ヒアリングの基礎から業界の動向、予見したあるべき経営管理の在り方に基づく高度なヒアリングテクニックまで紹介します。ポイントは、（1）言葉の定義をもつこと　（2）予知・予見をすること　（3）相手の言葉を鵜呑みにしないーです。

開催日時	2019年11月5日(火) 10:00-17:00
カテゴリー	IS導入（構築）・IS保守　業務遂行スキル ヒューマンスキル
講師	尾田友志 氏 （マネジメントテクノロジーズ,LLC　代表 ） 株式会社 日本エル・シー・エー 経営開発部　コンサルタント、青山監査法人/ プライスウォーターハウスシニアマネージャー、日本マンパワー バリューマネージャー養成講座 主任講師、中央青山監査法人/PricewaterhouseCoopers ディレクターを経て、現職。スターティア株式会社 社外取締役(兼務)。 ＜専門分野＞経営工学(統計・オペレーションズリサーチ)・財務・管理会計 JUASオープンセミナー「ビジネスモデル構築の作業ステップと手法」、「仕様変更を最小限に抑えるヒアリング技術」、「外部データ（公共オープンデータ等）収集と分析・活用方法」など講演多数。
参加費	ＪＵＡＳ会員/ITC：33,000円 一般：42,000円（１名様あたり　消費税込み、テキスト込み） 【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（日本橋堀留町2丁目ビル2階）
対象	ヒアリングにより顧客の要望等を聞き出す業務を担当されている方 中級
開催形式	講義・個人演習
定員	30名
取得ポイント	※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。（2時間1ポイント）
ITCA認定時間	6

主な内容

＜＜参加者の声＞＞
・具体的な手法が豊富で実践に役立ちます（情報システム業）
・ヒアリング手法における考え方が変わりました（旅行業情報システム子会社）
・要件定義だけでなく経営管理からプレゼンまで幅広い内容をカバーしていて、
　なおかつ実践的で分かりやすかった（情報システム業）

要求定義工程におけるヒアリングに際して、その担当者は「システムの利用者は自社の要望を正しく言うことができないものである」という心構えでのぞむことがよいと思います。「問題だ」と言っていることの多くは、その個人・部門で発生した事象・現象（いわゆる結果）に過ぎず、真の問題とは異なるケースが多々あるからです。

仕様の変更は、事象・現象として出てきたことに対するシステム利用者の要望をそのまま鵜呑みにして、システムの設計に入ることから起きるのではないでしょうか。ではどのような姿勢でヒアリングに入ったらよいでしょうか。ポイントは、あらかじめ仮説を立て、仮説を検証していく姿勢で具体的な質問をすることによって、顧客の頭の中のイメージを引き出すことだと考えています。

顧客の言うことを鵜呑みにせずに、将来を見据えた大目標を洗い出すこと、業務のあるべき姿を明らかにすることが、もうひとつのポイントです。

このスキルは、大きく（1）上手な話し方をする　（2）予見・知見などを基に的確に質問するーという２つの側面があります。現場で差別化できるのは（2）です。そこで、業界の動向、予見したあるべき経営管理の在り方に基づく高度なヒアリングテクニックまで紹介いたします。ポイントは、（1）言葉の定義をもつこと　（2）予知・予見をすること　（3）相手の言葉を鵜呑みにしないーです。

また、講師の話を聴くだけではなく、講師の講義方法、身のこなしかたもひとつの話し方のモデル例として、ぜひご参考にしてください。

<<内容>>

第１部 基礎技術編－基礎スキルと基礎テクニック

１．なぜクライアントは自分の要望を正確に言えないのか
２．話し方のための基礎技術－基本の基本を再確認する
３．聴き上手は話し上手－積極的傾聴法を実践する
４．システム開発の目的を明確にする
　　－相手の言い分を鵜呑みにしないワークデザインによる分析の重要性

第２部　応用技術編－業界動向・経営管理ポイントを基にした
　　差別化・付加価値を付けるヒアリングとファシリテーション

１．現状を聞き取る－踏んではいけない地雷は何か
２．業務と経営管理のあるべき姿の全体像を描く
３．ユーザーと面談（初回ヒアリング）に入る前の仮説立案演習