仕様変更を最小限に抑えるヒアリング技術【会場】（4125014）

仕様変更を最小限に抑えるヒアリング技術－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。

開催日時	2025年5月16日(金) 10:00-17:00会場
JUAS研修分類	要件定義から運用(WF型要件定義・設計・開発・テスト)、ビジネススキル(ビジネス・コミュニケーション)
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：35,200円 一般：45,100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（NBF東銀座スクエア２F）
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	25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

■受講形態
会場のみ（オンラインなし）
■テキスト
当日配布
■開催日までの課題事項
特になし

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

＜参加者の声＞
・ヒアリングの技術を体系的に学ぶことができた。
・実践的な内容であったため、勉強になりました。
・事例や演習を通して、技法の紹介をして頂いた。