

IT 開発・運用の働き方を変えていく

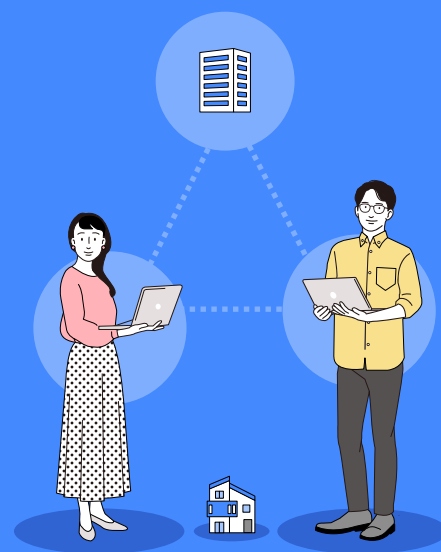
リモートITデリバリー PLAYBOOK

IBM Dynamic Deliveryのご紹介

対面で会えないからこそ、相手の話を理解しようとする。
チームの一人ひとりの作業内容が見えにくいからこそ、
誰もが自ら「見える化」する。

ITシステムの開発・運用においても新しい働き方が
求められる今だから、仕事に向き合う考え方も、日々の行動も、
そんなふうに柔軟に変えていきたいですね。

ITデリバリーを“次世代ITサービス”へと進化させるために、
ITデベロッパー（プロジェクトに携わるエンジニアやマネージャー）の
ワークスタイルの変革について一緒に考えてみませんか。
このPLAYBOOKで、新しい働き方のヒントを見つけてください。



part 1

対面で会えないからこそ、相手をより理解しよう

CONTENTS

p02	まずは一人ひとりのワークスタイルに注目を
p03	ITデベロッパーのお悩みから見えてくる、働き方を変革するためのヒントとは Case1 リモートで質問できない、不明点さえわからない Case2 Web会議では議論が活発になりにくい
p08	変革のためのフレームワーク、IBM Dynamic Delivery

ITデベロッパーの「働き方」を変えていくために まずは一人ひとりのワークスタイルに注目を

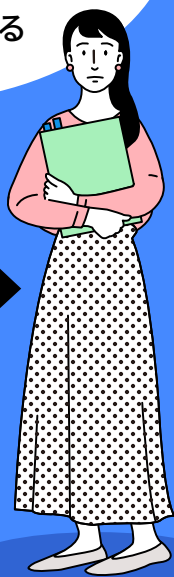
多くの業種、企業でリモートワークが当たり前になってきた昨今、ITサービスを顧客企業や自社に導入（設計・開発・移行・保守運用）するITデリバリーにおいても、ワークスタイルの変革が進められています。「仕事は対面、オンサイトでやるべき」という従来の当たり前が変わりつつあります。

とはいえ、「リモートだとコミュニケーションしづらい」「やっぱり対面が一番」といった声も聞こえてきます。さまざまな悩みを解決しながらリモートでのITデリバリーに取り組むチームの様子とともに、新しい働き方について見ていきましょう。

入社以来、
研修もずっとオンラインで、
初のお客様先もリモートワーク。
わからないことが多く、
不安を感じている

ダイナミック
大那 美久

ITデベロッパー
入社1年目／独身・一人暮らし



大手生命保険会社の
大規模なシステムリニューアル
プロジェクトに参加。
リモートで開発を担当する
ことになった

デリバオサム
出利葉 理

ITデベロッパー
入社7年目／既婚・1児の父



ニューノーマル環境下の 新たな開発/運用スタイルの確立を目指して

企業ではデジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation : DX) への機運がさらに高まりを見せています。ITデベロッパーの皆さんにとって、コロナ禍でもITプロジェクトを着実かつ迅速に進めることが求められているのではないのでしょうか？ IBMは、自社の知見とノウハウをもとに次世代ITサービス実現のためのフレームワーク「IBM Dynamic Delivery」を打ち出し、システム開発のリモート化をサポートし、お客様のITデリバリーを“次世代ITサービス”へと導くお手伝いをしています。既存のシステムを活かしつつ、クラウドの適用を加速させる。そして、ハイブリッド/マルチクラウドの環境を整備し、それを土台としてAIを活用した新たな競争力と事業継続力への道筋を描く。それが、IBM Dynamic Deliveryです。

ITデベロッパーのお悩みから見えてくる 働き方を変革するためのヒントとは

case 1



リモートで質問できない、 不明点さえわからない

若手や新人は仕事でわからないことがあっても、それが経験不足によるものなのか、それとも自分で調べるのが当たり前のことなのかがわからない。チャットで質問するのは、たとえチームで推奨されていても勇気が要る。先輩や同僚の仕事ぶりを見たり、雑談のように交わされる仕事の話に参加したりして学ぶ、という手段もリモートワークでは機能しにくい。結局ひとりで困っていることが多い。

解決策を探ってみよう



困っていることや悩んでいることがあれば、それを自分から「見せる化」することから始めましょう。文字が苦手なら、声や表情が伝えられる手段を選びます。その上で相手と画面を共有し、書き込みやチャットなどでやり取りします。Slack*を使えば、音声通話をしつつ、共有した画面に線を引くなどして質問できます。まずは勇気を出して「わからない」とアピールを。



質問する前に自分の状況を可視化して把握してみる

いざ上司や先輩に時間をとってもらっても、質問し始めてから自分でも

混乱してしまい、相手にうまく伝わらない、なんてことはありませんか。まずは不明点

をできるだけ整理してみましょう。仮にたくさんあったとしても、用語がわからないのか、

タスクの取り掛かり方に迷うのかなど、困っていることを書き出して可視化してみます。この

ようにして相手への質問内容をできるだけ明確にしましょう。チャットで質問する場合、

文字伝達だけでは、伝えられる情報量に限りがあります。質問と答えを何往復もするよう

な長々としたやり取りは非効率。通話や画面共有などの手段も併せて活用してみましょう。

*Slack：チャンネルベースのメッセージプラットフォーム <https://slack.com/intl/ja-jp/>



ゴールを設定しない 雑談ミーティングをしてみよう

電話であれチャットであれ、相手の状態に気を遣ってしまい、積極的に自分から話しかけることにハードルを感じるタイプの人にとっては、この雑談ミーティングが助けになるはずです。事前の議題設定はせず、参加は必須ではない、といった緩やかなルールにしておきます。ポイントは、その雑談に参加することが「話しかけてくれても良いよ」という意思表示になっているということです。具体的な相談や議題がなくても、チームのコミュニケーションのきっかけという意味では価値のある時間になるはずです。いつもの会議ツールを使って、オフィスで雑談をするような環境を作ることも可能です。

気軽に話しかけられる立ち話ツールがある



これまで無意識のうちにやっていた雑談による情報連携が、実は仕事に大きな影響を及ぼしていた。リモートワークになってから、そのことを実感する人も多いのではないでしょうか。オンラインでも、そうした情報連携が可能です。ワークスペース型のWeb会議サービスNeWork*の場合、あらかじめ登録しておいたミーティングルームにすぐに参加して、そこにいと人と会話できます。誰がどのような状態で作業しているのかが可視化され、現実のオフィスにいるような使い方が可能。オンラインでもメンバーを近くに感じて気軽に会話できれば、仕事の効率も上がりそうです。

*NeWork：NTTコミュニケーションズが提供する
オンラインワークスペース型Web会議サービス
<https://network.app/about/>



case2

Web会議では 議論が活発になりにくい



システム開発のプロジェクトメンバーが全員参加する大人数でのオンライン定例会議で、顔出しは必須なのかNGなのかが悩ましい。いざ顔を出すと気恥ずかしいけれど、相手の顔が見えないと話がかぶってしまいそうで発言のタイミングが難しいし、反応がわからないのも困る。みんなが黙ってしまうときがあるのもどうしたものか。そうしたこともあって、Web会議では議論が活発になりにくい。

解決策を探ってみよう



Web会議ではリアクションが大事です。互いの顔が見えないと、相手が同意しているのか、まだ話が続くと思って待っているのかがわかりません。これを避けるには、可能な限りビデオをONにするのが効果的。議論が目的のWeb会議なら、チーム単位など少人数で行うのもよいでしょう。



うなずきに隠されたすごいパワー

対面での会話は、Web会議に比べて格段にうなずきの回数が多く、それにより「リズム同調」という脳のシンクロが生まれ、話し手が話しやすくなる、ということがあるようです。

Web会議でも「積極的にうなずく」ことを意識してビデオONで参加すれば、あなたのうなずきは話し手に見える形で伝わります。「自宅の様子を公開したくない」という場合も、Web会議ツールによってはバーチャル背景機能などがあるので活用し、ぜひ顔を出して参加してみましょう。



チャットやリアクション機能、 使わない手はない

対面とは違い、発言のタイミングが難しい場合があるWeb会議では、チャット機能がとても便利です。例えば、「質問はチャットに投稿しましょう」というルールにしておけば、ファシリテーターが任意のタイミングでその質問を取り上げ、議論することができます。質問する側もタイミングを気にする必要がありません。今、遮ってでも質問したいことがある場合は、挙手ボタンなどを押すことで伝えることができます。「わかった」を示すときにも、あらかじめ決められたリアクションボタンが便利です。チャットでは時間をかけずに参加者全員の意見を聞いたり、他の人の意見を見ることで議論を活発にすることも可能になります。

みんなの意見を引き出す オンライン・ホワイトボード



Web会議で議論をまとめるのに便利なオンライン・ツール MURAL*は、無限に広がるホワイトボードのようなものです。意見を書いた付箋を貼ったり、あらかじめ用意されたテンプレートで議論を素早く始めたりすることができ、ブレインストーミングには最適なツールのひとつです。例えば、10人の意見を順番に聞いているとそれだけで時間がかかります。このツールがあれば、各自が考えたことを同時並行で一斉に付箋に書き、それをファシリテーターが同類項にまとめたり、仕分けたりすることで、参加者の待ち時間も最小化できて議論の機会を有効に使えます。

*MURAL：オンラインのホワイトボード・ツール <https://www.mural.co/>





Web会議の礼儀には理由があった

基本的なルールですが、入室時は時間厳守。止むを得ない遅刻は連絡しましょう。会議終了後、上司より先に退出することは失礼に当たりません。「失礼します」「お疲れ様でした」と一声かけて退出しましょう。会議中は「話者の発言が聞こえない」ということが参加者全員のストレスになります。あなたのキータッチ音、周囲の笑い声などは、想像以上に雑音として聞こえてしまうものです。基本はMUTEにしておいて、自分の発言時のみMUTEを解除し、発言し終わったらまたMUTEにしましょう。また、当たり前のように、出席中は会議に集中することも大切。不意に話を振られたときに「すみません、どの話ですか？」などと聞き直す羽目になり、信頼を失いかねません。

そもそも本当に必要なWeb会議か



リモートワークになって会議が増えていませんか。「顔を合わせてこそ」「とりあえず集めよう」「一堂に会した方が、連絡が楽」といった理由でWeb会議が設定されてはいませんか。集まって案出しをするより、クラウド上にテキストメモ等で意見を集約する方が効率的な場合もあります。必要性を検討した上で、全員の時間を使って会議を行うことにしたら、次はゴールを明確にしましょう。会議のアジェンダ、事前に考えてほしいことなどを参加者に明確にリクエストしましょう。会議時間はデフォルトとして1時間で設定するのではなく、15分、または30分と短く設定することで、全員がより強くゴールを意識できます。

IT 開発・運用の働き方を変えていくために。

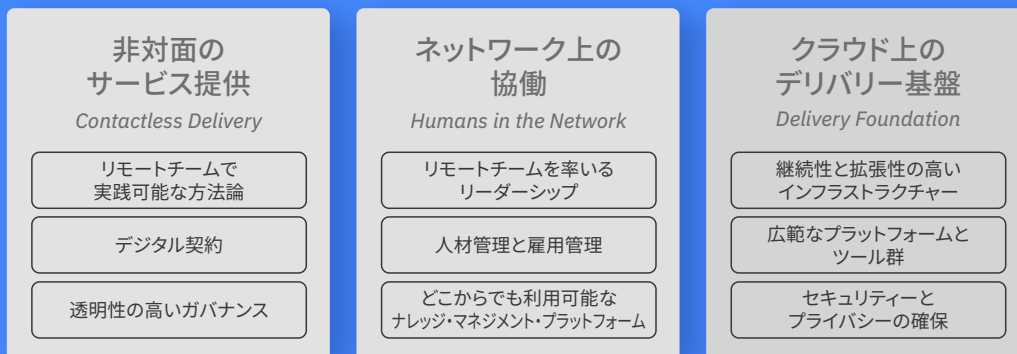
デジタル変革を進める際、テクノロジーの導入もさることながら、まずは企業文化とワークスタイルの変革から始めてみてはいかがでしょうか。その際、皆さんのチームでも、リモートワークのよくあるお悩みにたいする解決策やヒントを、参考にしてみてください。

変革のためのフレームワーク、IBM Dynamic Delivery

IBM が提供している Dynamic Delivery の目的は、ビジネスの継続性を支援してお客様の DX を促進することです。IT デベロッパーの皆さんがどこで働いている場合でも、各種ツールや AI による自動化・効率化によって生産性を高めながら円滑にコラボレーションし、価値創出を図っていくことを目指しています。そうした次世代 IT 開発を実現するためのアプローチとして IBM は「非対面のサービス提供」、「ネットワーク上の協働」、「クラウド上のデリバリー基盤」の3つのカテゴリで実現手段を用意して、変革を包括的にご支援します。

IBM Dynamic Delivery ケーパビリティ・モデル

メソッド、プラクティス、テクニカル基盤を統合した包括的なフレームワーク



PLAYBOOK は、Dynamic Delivery を使った次世代の IT システム開発・運用の現場作業のあり方を、IT デベロッパーの皆様にわかりやすく体感いただくためのヒント集です。

IBM サービス「Dynamic Delivery」に関する詳しい情報はこちら

ibm.com/jp-ja/services/dynamic-delivery

お問い合わせ

ibm.biz/Contact

リンク先の問い合わせフォームをご利用ください。
お問い合わせ内容欄には「Dynamic Delivery の件」とご記入をお願いします。



本資料の情報は 2021年5月時点のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。

本資料内容につきましては、執筆者の個人的見解に属するものであり、IBM の統一した見解を示すものではありません。この内容につきましては正確性、網羅性等を保証致しません。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US) をご覧ください。



日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21
©Copyright IBM Japan, Ltd. 2021 All Rights Reserved