

IT開発・運用の働き方を変えていく

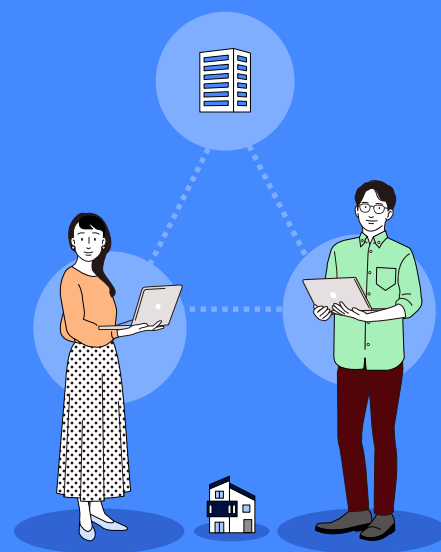
# リモートITデリバリー PLAYBOOK

## 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「見せる化」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 3

### 新しい働き方に合わせて、考え方もアップデートしよう

#### 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 Case5 チャットは対面より気を遣ってしんどい Case6 次々に通知が届き、気になって集中できない
p06	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

## case5

### チャットは対面より 気を遣ってしんどい



チーム内のコミュニケーションはSlack\*がメイン。業務連絡や雑談のための全員参加のチャンネルが設定されている。プロジェクトに着任して日が浅いためにわからないことがあるが、チャットで「わからない」と言いにくい。些細なことを質問できずにいるうちに、我ながら作業効率が落ちている気がする。スキルには関係なく、プロジェクト特有の流儀の話なので、聞かなければ始まらないのだが、あれこれ気を遣ってしまい、正直しんどい。

#### 解決策を探ってみよう



あなたの「わからない」は相手には見えていない、という前提で、状況を発信することが重要です。また、プロジェクトのリーダーやメンバーは、新規メンバーを気にかけているものです。自分がチームに入ったばかりでも遠慮せずに、思い切って質問のメッセージを入れてみましょう。わからないまま時間が過ぎてしまうより、多少メンバーに手間をかけることになっても、どんどん聞いてタスクを進めていく方がプロジェクトに貢献できるはずです。



#### 互いの状況は見えないという前提で工夫を

普段使っているチャットに新規メンバーや若手向けの質問箱チャンネルを

設置する。メンバー紹介欄にそれぞれの人柄や得意分野がわかるような情報や写真を追加

する。雑談専用チャンネルにTwitter感覚で呟いてみる。こうした取り組みを通じて関係性

が構築できると、仕事上のコミュニケーションもスムーズになります。プロジェクトのメンバー

同士、互いの状況は見えないからこそ、気軽にチャットできるように工夫してみましょう。

\*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/>



## チャットはあくまでも伝える手段

リモートワークに欠かせないチャット。その特徴を理解して、気軽に活用していきましょう。

### • 複数への問いかけに向いている

「〇〇を知っている人、いますか?」「〇〇で決まった内容をお知らせします」など、1対Nのコミュニケーションが可能です。メールだと見逃されがちですが、チャットであれば通知機能を利用することで相手に届く確率を上げられます。

### • 自分の都合の良いときに確認できる

基本的には相手の状況に関わらずメッセージを送って良いでしょう。ただしメンションをつけると通知されるので、使いどころや時間帯にはご注意ください。また、「ご相談があるのですが」で止めて相手の反応を待つよりも、内容まで一気に書いて送っておき、相手が都合の良いときに読んだ上で返答できるようにするとスムーズです。

### • 緊急時の連絡には向かない

チャットのメッセージを読んでもらえるのは、あくまでも相手のタイミングによります。緊急連絡の際にはチャットで概要や資料を添付した上で電話するなど、別の手段の併用が求められます。

### • チャットを使わないという人も

場合によっては、若手からベテランの先輩にチャットをしても、「見ていない」などと言われてしまうこともあるかもしれません。コミュニケーションの主体はあくまでも「人」であり、大切なのは手段(チャット or メール)ではなく目的(メッセージを伝える)であることを忘れずに、柔軟に対応しましょう。



## case6

# 次々に通知が届き、 気になって集中できない



チャットに未読メッセージが溜まっている状況。メッセージを読めば読むほど気になることが見つかり、調べることも増えてしまう。まだ読んでいないところに自分宛の大事な用事があったらどうしよう、と心配。だんだんツールに使われているような気にさえなってくる。チャットだけで時間が過ぎていき、集中できなくてタスクが進まない。リモートワークではチャットの活用が推奨されているけれど、悩ましい。

### 解決策を探ってみよう



すべて読んで対応するのは諦めましょう。一方で、チャットでは素早い反応が期待されることも多いので、自分も相手も必要なものを見落とさない工夫が重要です。例えば、自分宛にメンションやダイレクトメッセージがあった場合に、適切に通知されるようあらかじめ設定を確認します。本格的な回答は後に回しても、短く「見たよ」を示すレスポンスを返すのも手です。メッセージをチェックするタイミングを決めておくのも良いでしょう。



### 集中を切らさないために 優先度に応じて通知設定



作業に集中しているときに画面の端にいろいろな発言が見えると、そこで意識が分断されて効率が落ちてしまいます。邪魔されないように通知は優先度に応じて設定を変えることをおすすめします。Slackでは時間を指定して全面的に通知をオフにする機能があるので、自分がプレゼンターになっている会議中や、作業に集中したいときに便利です。メッセージを送る際も、回答してほしい相手にはメンションをつけて通知を飛ばすとともに、いつまでに返事が欲しいのかを明確に。お知らせ系のメッセージは、通知なしで投稿のみにとどめるのが良さそうです。

# IT 開発・運用の働き方を変えていくために。

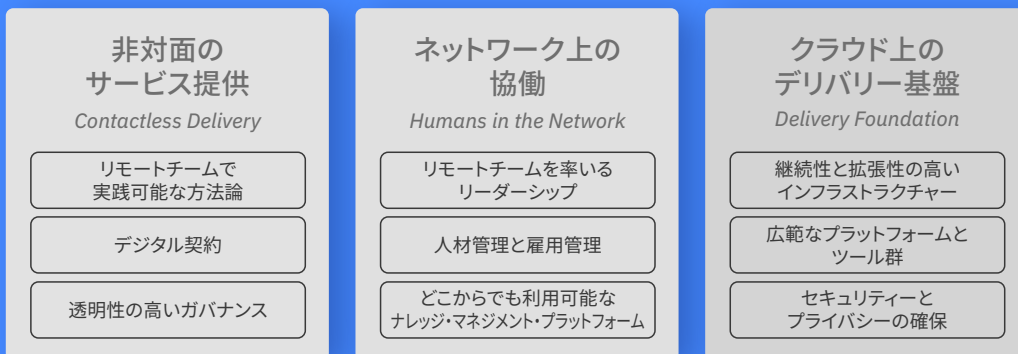
デジタル変革を進める際、テクノロジーの導入もさることながら、まずは企業文化とワークスタイルの変革から始めてみてはいかがでしょうか。その際、皆さんのチームでも、リモートワークのよくあるお悩みにたいする解決策やヒントを、参考にしてみてください。

## 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](https://ibm.com/jp-ja/services/dynamic-delivery)

お問い合わせ

[ibm.biz/Contact](https://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6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> 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