システム構築のための調整力向上講座（第7回）

直接と間接の利害関係者を残らず洗い出せ

2016.04.13

前回までプロジェクトの成功の基準について紹介してきましたが、いよいよ今回から、プロジェクトを成功させるための調整力について本格的に説明します。まず、スタートは調整が必要な対象者についてです。プロジェクトにはさまざまな人が関わり、立場や考え方が異なります。そうしたステークホルダー（利害関係者）に、共通認識を確立することがプロジェクト成功につながります。ステークホルダーの利害をマネジメントする方法を、今後、数回にわたって解説します。

プロジェクトには、さまざまな人が関わります。プロジェクトに好意的な人もいれば、そうでない人もいます。プロジェクトに期待している人もいれば、逆に「こんなプロジェクトに意味なんかないだろ」「定常業務があるのに余計な仕事を増やしてほしくない」と思っている人もいます。それぞれ立場が異なり、考え方も違います。プロジェクトから受ける「利害」もそれぞれに違います。

プロジェクトリーダーが最も苦労するのが、こういったステークホルダー（利害関係者）とのやり取りであり、多くの時間を費やすところです。提供側からすると、顧客側でどのような利害関係があり、誰を押さえておくべきなのかは、なかなかつかめません。そのため、窓口となるユーザーの協力を仰ぎながら進めていく必要があります。

また、プロジェクトを成功させる重要なポイントとして、「ステークホルダー間の共通認識の確立」があります。失敗するプロジェクトは必ずといっていいほど、この共通認識が確立できていません。「そんな話は聞いていない」「思っていたのと違う」など、進め方、スコープ、目標についての認識がずれているとトラブルのもとになります。

ここでは、プロジェクトに関わるステークホルダーの利害をいかにマネジメントし、共通認識を維持するかについて解説していきます。

ステークホルダーとはプロジェクトの影響を受ける人たち

ステークホルダー（利害関係者）とは、「プロジェクトの影響を受ける人たち」のことをいいます。ステークホルダーには「直接的ステークホルダー」と「間接的ステークホルダー」の2種類があります。

直接的ステークホルダーは、プロジェクトに直接的に影響を与える人をいいます。システム部門以外では、プロジェクトに予算をつけ、プロジェクトの継続や中止を判断する権限を持っている経営層や、そのシステムを利用する直接的なユーザーが当たります。システム部門でいえば、プロジェクトリーダー、プロジェクトメンバーはもちろんのこと、プロジェクトリーダーの上司などが直接的ステークホルダーになるでしょう。

間接的ステークホルダーとは、そのプロジェクトが実行されること、または実行された結果、影響を受ける人たちすべてをいいます。

影響を受けると本人が思えば、ステークホルダー… 続きを読む