

## 10 品質保証活動

# グローバルにおける品質保証の取り組み

NTT データグループのグローバル展開に伴い、海外グループ会社においても品質保証が重要となっている。現状の課題から取り組むべき対策を明確にしてグループ全体として不採算抑止や品質向上をさらに進めていく。

### グローバルにおける品質保証

NTT データの海外グループ会社（以下 OpCo）は各社で業務内容が異なることから、OpCo 毎に品質保証の取り組みも異なり、その成熟度にもばらつきがあるのが現状である。

しかし、NTT データが目標に掲げるグローバルトップ5を達成するためにはさらなる飛躍が必要であり、海外での不採算案件抑止や品質保証が重要な鍵となる。そのため図1に示す取り組み強化を推進する。

### 第三者による 審査体制・観点の強化

各 OpCo の課題として、受注前の第三者によるリスク審査の観点や体制が弱いことが挙げられる。OpCo によっては PMO の組織・役割・責任の整理が不完全である。さらに Bid Phase では、営業目線重視で受注判断が行われ、開発側から見た計画の妥当性評価が不十分なケースも少なくない。

また、成熟度の比較的高い一部の OpCo においては、過去の不採算案件の分析結果や傾向などを踏まえたデリバリー観点でのチェックを実施しているものの、属人的な取り組みに留まり、ルールに従った組織的な活動には至っていない。

そこで、第三者による関与を強化するとともに、リスクに応じた PM 配置などデリバリーに資する審査観点や指摘事項の実施状況の監査、不採算トレンドを考慮したリスク管理方法の展開などの対策を徹底する。

### PM 育成・配置制度

Delivery Phase において最も重要な役割の一つが PM である。すでに国内では PM 認定制度があり、プロジェクトの規模や難易度に応じた配置基準に基づいた PM アサインを行っているが、海外でも各 OpCo の特性に応じた PM 育成・配置制度を展開することで、適切な PM の早期アサインと確実なプロジェクト遂行を可能とする。



株式会社 NTT データ  
技術革新統括本部  
品質保証部長 佐野 祥一朗氏

いるが、今後は審査などで一定以上のリスクを有すると評価された案件については、不採算化していなくてもモニタリング対象とすることで、早期の予兆検知と対策実施により不採算化の未然防止に努める。

### 振り返り・再発防止の制度化

根本原因分析の観点を定め、不採算化した案件の振り返りを制度化し、再発防止策の策定をグローバル全体で実施する。また、そこから得られる再発防止ノウハウをグローバル全体に展開し、同様の不採算案件の抑止につなげる。

### モニタリング強化

現状は、不採算化した案件のみを対象にモニタリングを実施して

### まとめ

以上の取り組みにより、各 OpCo の状況を踏まえつつ、実践的に機能する仕組みを共に作り上げていく。

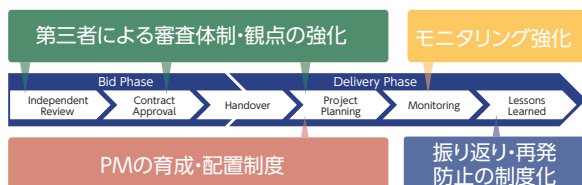


図1 グローバルにおける品質保証の取り組み強化ポイント