

運用設計入門コース (ワークショップ 第2回)

運用の範囲

ワーク1: 期待の分析

運用設計ラーニング

2023-11-27

ワーク内容

作業: 列の追加

「レポートライン」「フロントライン」「バックエンド」の各シートについて、
N列(評価分析)の後に、「期待分析」「評価ギャップ分析」列を追加します。

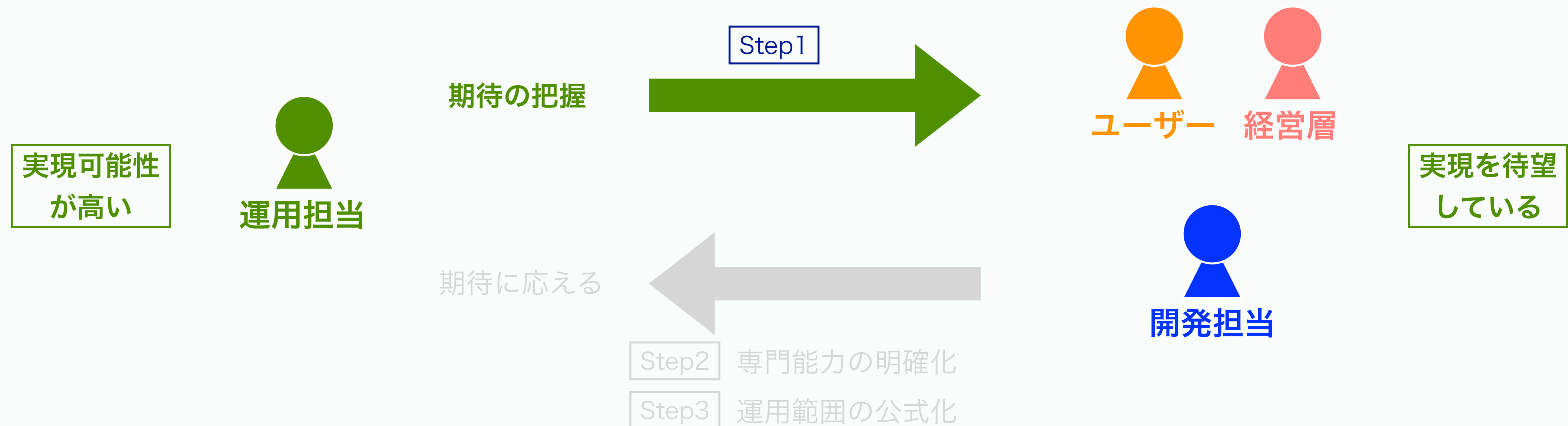
レポートラインの例

G	H	I	J	K	L	M	N
何を	(ステークホルダーに)何をする	どんな時に	どこで	なぜ	サービスオーナー	得意分析	評価分析
(What)	(How)	(When)	(Where)	(Why)	最も対応する力がある人	(ABC)	(ABC)
前月の月次レポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	期間運用実績を適切に説明するために			
前月の月次レポート	(事業長経由で)説明する。	毎月8日	月次事業会議	運用実績を適切に説明するために			
案件別のレポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	案件毎の運用実績を適切に説明するため			

G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
何を	(ステークホルダーに)何をする	どんな時に	どこで	なぜ	サービスオーナー	得意分析	評価分析	期待分析	評価ギャップ分析
(What)	(How)	(When)	(Where)	(Why)	最も対応する力がある人	(ABC)	(ABC)	期待される内容	期待と評価のギャップの原因
前月の月次レポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	期間運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
前月の月次レポート	(事業長経由で)説明する。	毎月8日	月次事業会議	運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
案件別のレポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	案件毎の運用実績を適切に説明するため	波田野 裕一	B	A		

運用の範囲の決まり方 (Step1)

- ・ 運用組織外部からは良い結果や状態を待望されている
- ・ 運用組織には、**良い結果や状態を実現する力があることを明確にする**



ワーク: 期待の分析

評価分析がAもしくはBの行について、
「期待分析」列(O列)に、「どのような結果や状態が期待されるのか」を記述します。

レポートラインの例

G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
何を (What)	(ステークホルダーに)何をする (How)	どんな時に (When)	どこで (Where)	なぜ (Why)	サービスオーナー 最も対応する力がある人	得意分析 (ABC)	評価分析 (ABC)	期待分析 期待される内容	評価ギャップ分析 期待と評価のギャップの原因
前月の月次レポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	期間運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
前月の月次レポート	(事業長経由で)説明する。	毎月8日	月次事業会議	運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
案件別のレポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	案件毎の運用実績を適切に説明するため	波田野 裕一	B	A		

- まず、現状でユーザーから明言されている期待を記述します。
- 次に、ユーザーが明言していないものの、日常的に感じている期待を追記します。
- 最後に、今後の環境変化により、求められていくであろう期待を追記します。

ワーク: 評価ギャップの分析

評価分析がAもしくはBの行について、
「評価ギャップ分析」列(P列)に、「O列に対して、N列の結果となる理由」を記述します。

レポートラインの例

G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
何を	(ステークホルダーに)何をする	どんな時に	どこで	なぜ	サービスオーナー	得意分析	評価分析	期待分析	評価ギャップ分析
(What)	(How)	(When)	(Where)	(Why)	最も対応する力がある人	(ABC)	(ABC)	期待される内容	期待と評価のギャップの原因
前月の月次レポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	期間運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
前月の月次レポート	(事業長経由で)説明する。	毎月8日	月次事業会議	運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B	A		
案件別のレポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	案件毎の運用実績を適切に説明するため	波田野 裕一	B	A		

- ・ 評価分析がAの場合、期待と評価のギャップが生まれない理由を記述します。
- ・ 評価分析がBの場合、期待と評価のギャップが生まれる理由を記述します。

- ・ A: 評価されている。
- ・ B: 現在は評価されていないが今後評価されるべき
- ・ C: 評価されないままでよい