

ITソリューションを支えるプロジェクト マネジメント(ISO9001, CMM)

芝田 晃* 岩切 博*
佐々木 誠** 清島日出男*
二村祐地***

要 旨

ユビキタスコンピューティングにより社会の隅々までIT (Information Technology) 化が行き渡るにつれ、ITソリューションの品質向上がますます重要になってきている。三菱電機では、お客様の期待に応えるITソリューション提供力向上のために、ISO9001による品質管理に加え、ソフトウェアプロセス改善 (Software Process Improvement : SPI) にも取り組んでいる。本稿ではその一例として、三菱電機インフォメーションシステムズ(株) (MDIS)が経営管理の一環として取り組んでいる「e³-PM (expanded efficient effective Project Management) の実践について紹介する。

MDISでは、ISO9001:2000年版を経営管理ツールととらえ、経営方針である“利益確保の自立経営”“信用連鎖による事業の拡大”の観点から、MDIS品質マネジメントシステム(QMS)に対して、受注時のリスク見極めを強化し

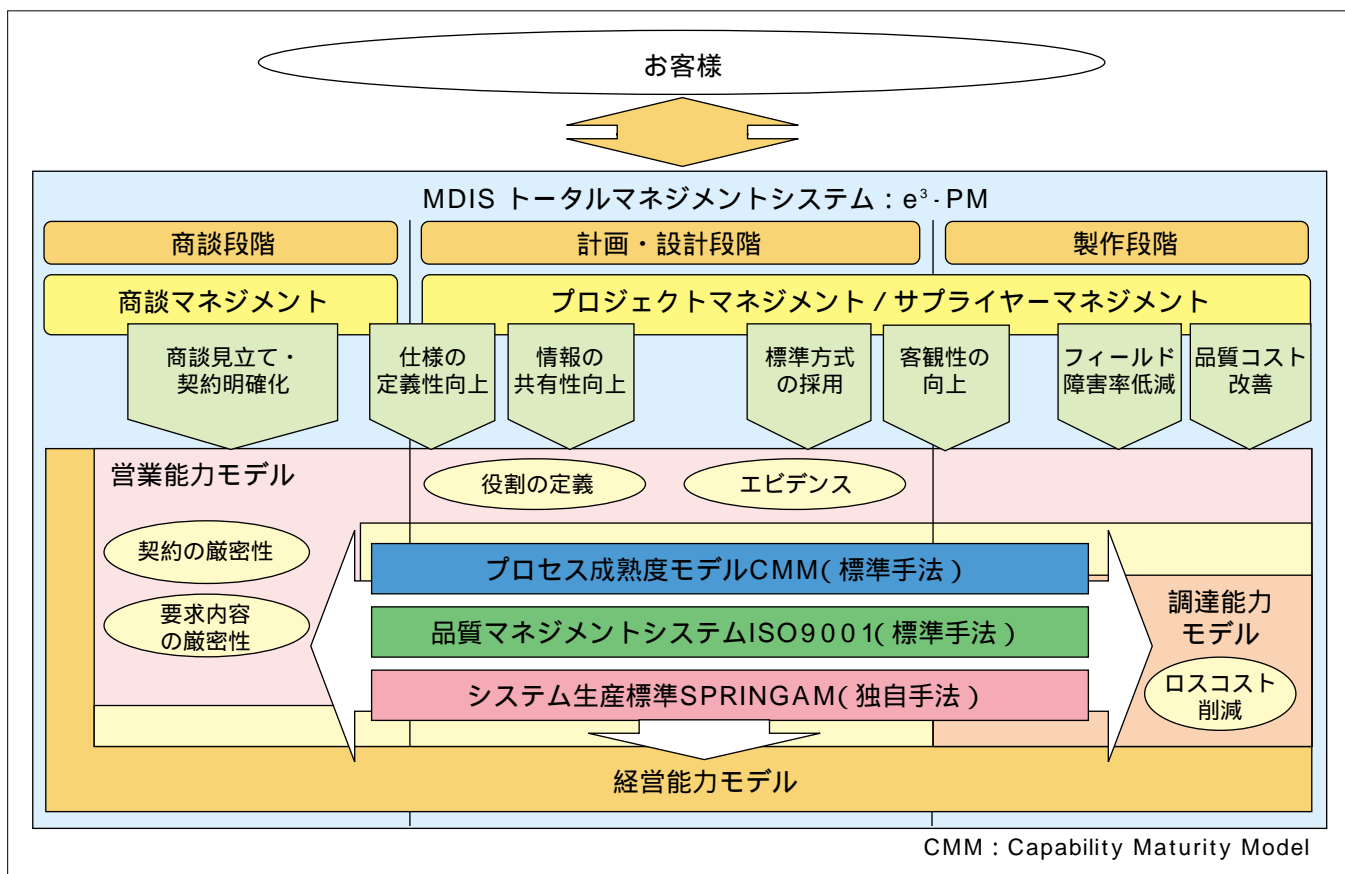
た重要商談見立て、MDISのノウハウを集約した品質ガイドラインの見直し、お客様重視の観点からの顧客満足度評価のフィードバック等の改善を行い、実践している。

さらに、CMM^(注1) (Capability Maturity Model) をモデルとしたギャップ分析に基づいて、商談から保守に至るリスクのトラッキング、要件定義段階での早期妥当性確認、プロセスの品質保証体制の改善、組織力強化のための共有ビジョン策定等の改善を、QMS及びMDISシステム生産標準^{SPRINGAM} ^(注2) に反映し、推進中である。

これらの活動の結果、ISO9001:2000年版の認証を取得するとともに、モデル部門でCMMレベル3の認定を受け、品質コストが確実に改善しつつある。

(注1) CMMとCapability Maturity Modelは、米国Carnegie Mellon大学の登録商標である。

(注2) SPRINGAMは、三菱電機(株)の登録商標である。



MDISにおけるトータルプロジェクトマネジメントシステム“e³-PM”

ISO9001やCMMは、受注後のプロセスが中心である。CRM (Customer Relationship Management) の観点に基づき商談時点からお客様との信用連鎖を築くため、欧米指向の標準であるISO9001やCMMを拡大し、商談見立て能力やプロジェクト実行計画立案能力等、ITソリューションプロジェクトの特長を踏まえた商談・営業まで含めたコンセプトが、トータルプロジェクトマネジメントシステムe³-PMである。