



## 「システム開発における品質」座談会

マーケティングリサーチ業界を牽引してきたインテージグループ。そのグループ内でのITを一手に担う株式会社インテージテクノスフィア様と、検証業界のリーディングカンパニーである株式会社ベリサーブの座談会が実現しました。インテージテクノスフィア様は、ベリサーブの検証サービスを活用してシステム開発品質向上に取り組まれております。

本対談ではインテージテクノスフィア様におけるベリサーブの関わりや、品質向上に向けた具体的な取り組みについてもお話しいたしました。

### 【対談出席者（敬称略）】

#### 株式会社インテージテクノスフィア



代表取締役社長  
饗庭 忍



取締役 リサーチテクノロジー本部長  
秦 一雄



品質管理室 室長  
梅 晶一

#### 株式会社ベリサーブ



代表取締役社長  
新堀 義之



ITシステム事業部 事業部長  
猪野 誠

## 両社の成り立ちと事業について

**饗庭**：インテージグループは、2013年にホールディングス制に移行し、2014年にIT系の事業会社として株式会社インテージテクノスフィア（以下、インテージテクノスフィア）を設立しました。

インテージテクノスフィアの設立目的は2つあります。1つは、IT力の強化です。我々が取り組むマーケティングリサーチはITの集合体なので、主業であるマーケティングリサーチでの優位性を維持するためにIT力を強化する必要がありますがありました。2つ目は、現在の市場の枠組みにとらわれないビジネスの拡大です。日本におけるマーケティングリサーチ市場の規模は、2,000億と言われていて、10年以上変わっていません。我々はこの4分の1程度のシェアを持っていますが、ビジネスの視点を広げていかない限り、単なるシェア争いになってしまいます。限られた市場内でシェアを獲得するだけでなく、さらに現在の枠組み外でのビジネス拡大を目的として、インテージテクノスフィアを設立しました。また、その中でIT人材の採用・育成も行っており、その目的達成も着実に進んでいると感じています。



我々が取り組むマーケティングリサーチの分野では、食品、飲料、日用雑貨、医薬品などの市場調査を行っています。どのような商品がどのような方に購入されているか調査を行い、そのデータを各メーカー様にてご活用いただいております。データの集計システムや当グループの提供するパネルデータ（小売店販売データ・消費者購買データ）を活用するためのシステムは、様々な製造業のお客様を中心に数百社程にご利用いただいております。

**新堀**：当社（株式会社ベリサーブ、以下ベリサーブ）は2001年に株式会社CSK（現SCSK株式会社）から独立してできた会社です。1983年に株式会社CSKの一部門として、外資系メーカー内にてソフトウェアのテスト業務を受託、1993年には各種検証サービスを独立した商品メニューとして確立し、ハードウェアメーカー、ソフトウェアベンダー向けに提供を開始しました。設立以来、組み込み製品を中心として、様々なお客様に対してソフトウェアの検証サービスを提供しており、これまでの取引実績社数は約1,000社、現在は組み込み製品分野の取引が多いのですが、昨今はWebサービスや業務アプリケーションなどのITシステム分野でも、検証サービスをご利用いただく機会が増えています。



## インテージテクノスフィアとベリサーブの関わり

**秦**：ベリサーブ様には、2014年から当社のパネルデータ活用システムのプロジェクトに参画いただいております。ちょうどその頃、システムにトラブルが多発した時期でした。そんな折、ベリサーブ様にバグのあるシステムを市場に出さないようにするための改善提案として、テスト設計から支援をしていただきました。ベリサーブ様のテスト設計書を見た際に、「これは我々にはできない」と感じ、安心して仕事ができるようになりました。それ以来ずっとご協力をいただいております。

優秀な開発者がテストケースを設計すると「自分達で作ったシステムだから大丈夫」という先入観を持ってしまふ。そこに第三者であるベリサーブ様に入ってもらい、テストと開発を分離することで、その先入観を防ぐことができました。結果として、パネルデータ活用システムのリリース直後は、大きな不具合が年間で十数件あったのですが、現在は致命的な不具合はほぼなくなり、徐々に安定した品質になってきました。ベリサーブ様に上流工程から入っていただき、少しずつ開発側の品質に対する意識も変わってきたのです。第三者の視点で見られることで「開発と検証を分けることにとても意味がある」と感じています。

猪野：我々のような第三者検証のテスト技術者を受け入れていただくことで、徐々に開発者も「ドキュメントを丁寧に作る」という姿勢が生まれます。テスト工程を意識して、開発に取り組むことになり、組織としての成熟度が向上する効果があります。

様々なお客様の品質向上支援をしていて「上流の品質を向上させないと、下流で品質に対する取り組みをどれだけやっても品質は上がらない」ということを実感しています。まず、上流に注力して、予防的に品質を上げていく必要があります。実際、「品質がどうやったら上がるのか？」というコンサルティングをする仕事が増えてきています。



梅：我々も品質管理室の活動として、様々なトラブルのヒアリングをしているのですが、上流プロセスにおける課題というのは多種多様です。業務が属人化しているなどの問題に対しても、きちんとしたドキュメントの整備や、第三者検証などの方法で、プロセスをあぶり出していかないと、品質を向上させることはできないと思っています。

饗庭：実は、我々のデータはお客様の経営会議の資料として使われている場合もあり、非常に高い精度が求められます。小数点以下2桁、3桁の精度を上げていかないといけない。そのためにシステムが複雑化していくと、テストの重要性も非常に増していきます。全パターンのテストを行うのは不可能ですが、闇雲にテストを実行しても精度は上がりません。ベリサーブ様に、開発者とは別の第三者の知見から「どのようなテストをしたらいいか」を提案していただくことで、プロジェクトそのものの品質も向上し、我々のデータの精度、品質も保つことができます。インテージテクノスフィアとしてのIT力の強化という目的を果たすことができるし、インテージグループがお客様に対して提供する品質を担保することができるのです。



秦：小数点以下2桁、3桁と言っても、金額シェアの場合は非常に大きな影響があります。市場規模が大きい製品の場合は、シェア値小数点下2桁、3桁の違いが何百万、何千万もの実数の違いになる場合もあります。だから、数字として0.001というのは小さいように見えて、金額的にはすごく大きくなります。

梅：そこに対して億単位のマーケティング予算をかけているお客様もいらっしゃいますし、我々のデータの、意思決定に対する影響度合いは非常に大きいですね。

猪野：そうすると、生産調整に関わってくることもありますね。改めて、インテージ様のデータはあらゆるところに使われているのだと実感しました。

## ベリサーブに求められる品質

新堀：我々が関わっているのは組み込み製品が多いのですが、組み込み製品はやりたいことができているだけでなく、起きてはいけないことが「絶対起きない」という状況までいかないと、製品リリースができないのです。「起きてはいけないことって何？」と定義するのは、すごく大変で「リリース後、安心・安全に動くのか」を証明していくのは、特に難しいところです。

新堀：また、我々はプロジェクト自体のプロセス改善にも関わっています。「技術者を量産開発ではなく、新しい研究開発に投入したい」という希望を持つ自動車メーカー様に、製造プロセスを見せていただき、改善提案を行っています。また、様々な複数のプロジェクトが同時並行で動き、それぞれが開発を進めているメーカー様のケースでは、横断的に連携をとる必要があります。「この部分を変更したから、ここと連動しないと」という意識を組織として持つ必要がある。そこに当社の社員が、各プロジェクトの情報を連携・集約し、フィードバックを行うなどPMOとして参画することもあります。自動車分野では、外部からのデータを受信し、内部からデータを送信することもあるので、通信を担っているモジュールのテストも多いです。

饗庭：自動車も含めて、全てのものがどんどんIT化していきますよね。大小関係なくシステムが入って、複雑化していきますし、テストの範囲も広がってきていますよね。

新堀：我々も、テストの分野での実績を積み重ねてきましたが、「テストをやればいい」と言われていた時代は終わっていて、お客様の要求も日に日に高くなってきています。実績に甘んじることなく、我々の技術や知見を高めていく必要があると感じています。

猪野：最近は、「テスト設計に加えて、保守開発もお願いできませんか」と相談を受けることもあり、我々の品質向上支援は、様々な業界でお客様になくってはならない存在になりつつあると感じ、当社の社会的意義を強く感じるようになりました。

## インテジテクノスフィアにおける品質向上への取り組み



梅：先程、話に出てきた品質管理室は、トラブル発生時の対応状況や、原因の分析を行っています。また、トラブルの予防をしていくための研修企画も行っています。さらに2019年4月から品質管理室のミッションに「テストセンター構想」の推進が追加され、テストプロセスが非常に重要だと認識しておりますので、今まさにベリサーブ様に相談をしているところです。

饗庭：品質管理室も、最初はトラブル対応からスタートして、現在は予防や振り返りを次のプロジェクトに活かすことができるようになってきました。先程の「テストセンター構想」では、我々にできるところで、テスト業務やプロセス改善などにも取り組んでいこうと思っています。

梅：我々も色々なプロセスを外部に委託することが増えてきており、その中で品質を担保していくのは、すごく大きな課題だと捉えています。オフショアも含めて、様々なステークホルダーとの関係がある中で、システムを作るだけでなく運用も含めて、長く品質を安定させるためにどうするかというのは非常に大きな課題ですね。

猪野：御社のテストセンター構想や、品質管理室など、品質向上をするための組織に注力する方針は、非常に先進的な取り組みだと思います。インテジグループにいらっしゃるインテジテクノスフィア様だからこそ、グループ内の業務や組織を熟知しており、改善できる部分もありますので、その部分とうまく当社のサービスを使い分けいただければと思います。また、テストセンター構想の中には、ぜひドキュメントのチェック機能を入れてみてください。我々としてもこれまでの知見をもとに、アドバイスさせていただければありがたいです。

**饗庭**：品質を左右する鍵は、上流工程での取り組みだと考えています。結局上流工程の不十分さというのは、やるべきことを先送りしているだけですので、結果的に最後のテスト工程が圧縮されてしまいます。リリース日が決まっている場合にはそのプロジェクト全体の期間も変わらず、テスト工程を圧縮せざるを得ず、最終的には品質が低下するという事例を何度も経験しています。

**猪野**：おっしゃるとおり、上流工程にはきちんと取り組んでいく必要があります。アジャイル開発という言葉を最近非常によく聞きますが、当社にご相談があるアジャイル開発の案件は、何らかのトラブルを抱えている案件が非常に多く、結果的に「ドキュメントを作りましょう」という方向に戻ることが多いです。機能のうち、どの部分がどれだけ実装されているかを書き残していく活動も必要になってきています。より多くのプロジェクトで、ドキュメントの重要性が見直されるとよいと思います。

## さらなる品質向上を目指して

**饗庭**：インテージグループ全体として、創業時から、データというものと向き合い続けてきました。インテージテクノスフィアはITを専門にしているので、データを中心にシステム開発への取り組みや、AIへの取り組みも含めて今後色々なことにチャレンジしていきたいと思っています。今日は色々なお話をしましたが、データというものにこだわっている以上、データの品質を高めていかないといけない、そこはこれからもずっとこだわりたいところです。我々ができること、これから品質管理室でやるべきことはもちろん取り組みますが、我々だけではできないところを、これからもベリサーブ様にご協力いただき、色々教えていただきたいと思っています。我々のビジネスが互いに成長していき、相乗効果が生まれれば嬉しいですね。今後もデータの品質、精度にこだわって、やっていきたいと思っています。これからもご協力をお願いします。

**新堀**：当社は車載関連分野が売上の半分以上を占めています。最近は自動運転もありますが、そもそも自動車は通常の動きだけでもシステムで制御されているので、ニーズが広がり、ますます大きな売上になってきています。今後、世の中の色々なもののサービス化が進み、モノではなく、コトが重要になってきます。組み込み製品だけではなく、いかにITシステム分野、サービス分野へ拡大していくのかというのが、最近のテーマです。

先程の話で「属人化が課題」というお話がありましたが、当社もまったく同じで、極めて属人的になりがちです。社員が様々な知識やノウハウを獲得し、技術力を高めていくことはもちろん必要ですが、多くのお客様のもとで仕事させてもらっている経験やノウハウ、テストの考え方や手法を、別の技術者が活用できるようにしたいと思っています。

参画したプロジェクトにおいても、当社の技術者がITや色々なノウハウを駆使して、品質を高めていくこと、効率的にテストを行うことも今のテーマです。我々の組み込み製品に強いというところは維持した上で、ITシステム分野、サービス分野において、様々な開発現場でも対応できるサービスを、お客様に提供していきたいと思っています。

**饗庭**：今後、サービスの1つでも一緒に作って、協業できれば嬉しいですね。

**梅**：マーケティングリサーチも品質保証も、非常にロジカルな世界なので、サービスとしても合理的な展開ができると思います。

**猪野**：おっしゃるとおり、御社のシステムのロジックや考え方は、今日改めて伺って、ものすごく当社と親和性が高いと感じました。例えば「このシステムだったらこんな検証をやればいい」という提案をするような仕組みを作っても面白そうだと感じています。

**饗庭**：一緒になって、作るものが出てきて、サービスとして提供できたらいいですね。

**新堀**：ぜひ一緒にサービスを作っていきたいですね。本日はありがとうございました。