

206. SEに求められるヒアリングスキル -効果的な顧客要件の聞き取り-

1. 研修要領

・研修場所	出島交流会館
・研修受講料	62,500 円(税別)
・テキスト代	5,000 円(税別)
・研修時間	9:30~16:30(1日=6HR)
・研修実施日	平成23年 12月15日(木)・16日(金)
・講師	青木 利衣
・定員	16 名

2. 対象者

システム構築において顧客と接点を持ち、要件の聞き取りなどのコミュニケーションが必要なSEの方。

3. カリキュラムの概要

システム構築プロジェクトにおいて、SEに求められるヒアリングスキルを、講義と演習を通して学習します。ヒアリングの準備、実施、フォローのシーンにおいて、顧客要件を引き出すためのスキル、顧客要件の整理、および顧客との調整を円滑にするためのスキルを修得します。演習では、業務要件定義のロールプレイングなどにより実践力を高めます。

4. カリキュラムの詳細(12時間) 2日間

科目	時間	科目の内容
第1章 業務要件定義フェーズの重要性と基本スキル	1.5	1.1業務要件定義の位置づけと全体像 1.2業務要件定義の重要性 1.3業務要件定義において求められるスキル
第2章 ユーザーからの聞き取りの基礎	3.5	2.1ヒアリングとは 2.2ヒアリングの準備 2.3ヒアリングの実施 【演習】現行業務内容のヒアリング項目設計 2.4ヒアリング後のフォロー
第3章 業務要件定義作業の進め方	7.0	3.1業務要件定義のステップ 3.2ステップ1:『業務機能の明確化』 3.3ステップ2:『業務フローの作成』 【演習】業務フローの作成 3.4ステップ3:『業務ルールの定義』 3.5ステップ4:『要件定義書作成/要件調整』 3.6まとめ:業務要件定義において忘れてはならないこと 【演習】ケーススタディ(保険会社事例)
	12.0	

5. 使用教材

SEに求められるヒアリングスキル -効果的な顧客要件の聞き取り-(富士通ラーニングメディア)

6. 到達目標

本コース修了後、次の事項ができることを目標としています。

1. SEに求められるヒアリングの重要性を理解する。
2. 顧客要件を引き出すためのヒアリングスキルを理解する。
3. 顧客要件の整理、および顧客との調整を円滑にするためのスキルを理解する。