



関係者対応

ユーザーと仲良くなつてはいけない

1 2 3

やってはいけないレベル

プロジェクトを円滑に進める上で、プロジェクトの関係者同士が協力し合うことは大切だ。腹を割って話し合えるほど仲良くなっていけば、仕様検討などもスムーズにいくだろう。

しかし、PMは誰とでも仲良くなってよいわけではない。ボールドグロウスの上田智一氏（代表取締役社長）は、「ITエンジニア側のPMが、ユーザー部門のメンバーと仲良くなってはいけない」と話す。

これは図6のように、ユーザー部門と、ITエンジニアから成る開発部門（開発ベンダーを含む）それぞれでPM、リーダー、メンバーを構成し、プロジェクトを進めるケースでの話である。

開発部門のPMがユーザー部門のメンバーと仲良くなると、ユーザー部門のメンバーは開発部門のPMに直接、仕様変更などの要望を伝えるようになる。「ユーザー部門のメンバーは、気が知れた開発部門の

PMに直接要望を出すほうが、ユーザー部門のPMを経由して出すよりも早いし、すぐに対処してもらえんと思うってしまう」（上田氏）からだ。その要望に開発部門のPMが直接対応してしまうと、ユーザー部門のメンバーからの要望は、ますます増えるという。

PMとメンバーという役割を超えた付き合いをして、仲良しになるのは避けよう。上田氏はそのために、開発部門のPMとしてプロジェクトに携わるときには、ユーザー部門のメンバーとの飲み会に参加することを控えるようにしている。

一方で、開発部門とユーザー部門のメンバー同士が参加する飲み会を開くことは勧めている。「リーダー同士、メンバー同士が仲良くなることは、プロジェクトを進めていく上でプラスになる」（上田氏）と考えているからだ。

開発部門のPMがもしユーザー部門のメンバーから直接要望を受けた

場合は、ユーザー部門のメンバーに直接回答しないようにする。ユーザー部門のPMに要望の内容を伝えて相談し、その結果を踏まえた指示を、開発部門のリーダー経由で、メンバーに伝える。つまり、情報伝達のやり方に正規のルートを使うわけだ。「ユーザー部門のPMや開発部門のメンバーが、ユーザーから要望が上がっていることを知らない、というのを防ぐ」（上田氏）ためだ。

以上のことは、プロジェクト内のコミュニケーション手段に、メールを使っている場合にも当てはまる。

「メンバーとPMが直接メールをやり取りすると、プロジェクト内で情報が錯綜して收拾がつかなくなってしまう。誰にメールを送ってよいのかを役割ごとに決めて、徹底することが必要だ」と、丸紅情報システムズの岡安 太氏（エンタープライズソリューション事業本部 パッケージシステム事業部 HSシステムグループ 部長）は説明する。

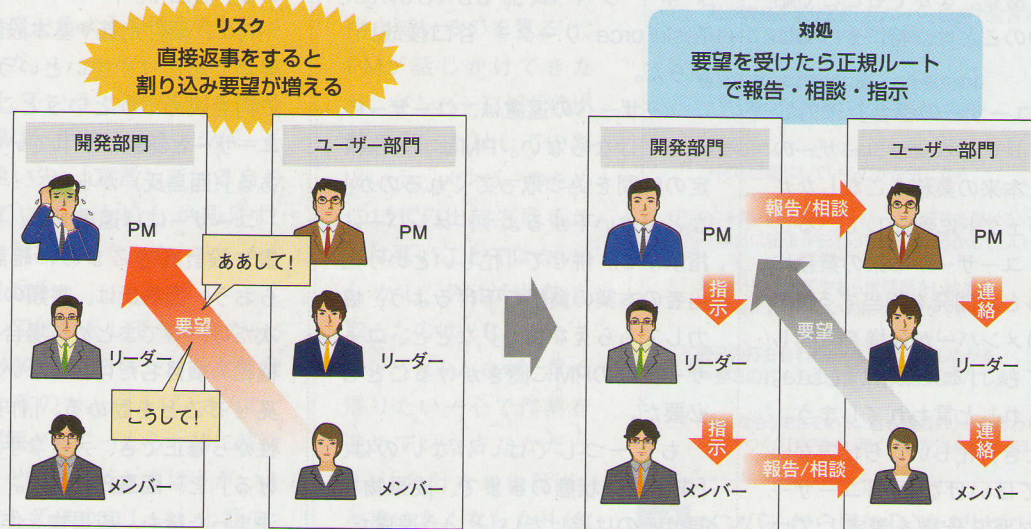


図6 ユーザーと仲良くすることで起こるリスクと対処の例