

C社様(システム開発企業)

“ **インプット情報が多岐に渡る業務運用マニュアルを
安心してお任せできました** ”

| | |
|------|---------------------------------------|
| 社名 | C社様(システム開発企業) |
| 事例概要 | ● 公的医療保険業界における システム更改時の業務運用マニュアル作成 |
| 導入期間 | 約7か月 |

システム更改に伴い、運用部分を踏襲した業務運用マニュアルの制作をマイクロメイツがお手伝いしました。

○ お客様の声

導入の背景 → 決め手は『業務マニュアル』の豊富な実績

医療保険系システムの更改に伴い、Sler様からの依頼で弊社でマニュアル案件を受注していました。大型のマニュアル案件のため外部への委託を検討していた際に、業務運用マニュアルの作成をマイクロメイツさんに依頼させていただきました。マイクロメイツさんと過去に面識がありましたが、実際にお仕事を依頼させていただいたことはありませんでした。業務運用マニュアルとなると、仕様書や設計書には入って来ない運用部分も入ってきますので、外部へ委託する上での敷居が高いと感じていましたが、マイクロメイツさんはマニュアル作成に定評があり、特に業務マニュアルの実績が豊富とのことでしたので、今回思い切って依頼させていただきました。

マイクロメイツとの進めやすさ → 『こうしてはいかがですか?』提案型の相談

実際にお願いしてみて感じたことは、こちらから求める前に、積極的に報告などを挙げていただけたので、安心してお任せすることができました。ディレクターの方がこのような案件に慣れている印象を受けましたね。また、不明点などを「どうしたらいいでしょうか?」ではなく、「こうしてはいかがですか?」と提案型で相談してくれたのもやり易かったです。業務運用のマニュアルのため、1ページ作成する中でも、設計書、仕様書、実運用…など情報が多岐に渡っていましたが、マニュアル作成に当たられているチーム内で情報の把握ができていたと感じました。

課題に対する対応 → 問題発生時にも柔軟に対応

当初はSler様とのやり取りにおいてルールや考慮すべき点がいくつかあり、マイクロメイツさん対Sler様とのコミュニケーションについていくつかこちらから指摘させていただくこともありましたが、ルールに徐々に慣れていただけて指摘は少なくなりました。また、Sler様から問題を指摘された際に、横展開の対応が最初はネックでしたが、毎回臨機応変に影響範囲の確認をしていただいたり、急なスケジュール変更にも柔軟に対応していただきました。毎週、関係者（Sler様、弊社、マイクロメイツさん）が集まる定例会を実施し、情報共有や課題の共有を行いました。課題管理なども率先してマイクロメイツさんから提案してくれましたので進めやすかったです。

マニュアルの品質 → 安心してお任せできると確信

満足しています。マニュアルの品質ももちろんですが、とても安心してお任せできると確信できましたので、現在もマニュアル改訂等を引き続き依頼させていただいております。これからもよろしくお願いします。

