

20110202第14回

第9章

協議によるスコープ契約

お客さんが長いスパンの契約を普通だと思っている 長い：6ヶ月くらい？

JUAS 契約ごとに顧客満足度はどう変わるか？の調査 資料がPMカンファレンスにのっている QCDと契約形態の因果関係

たいがいは、基本契約と付随する契約がある やりながら決めていく

零細は年スパンの契約だと現金が入らなくてつらい 最近は工事進行基準があるからそんなに極端なことにならないのでは

お金を誰が決めるのかは、そのプロジェクトは誰がケツを持つのかということ デベロッパ側がお金に関してもっと聞かれるとよいのでは

通常の請負的契約形態でなく、SaaS、ASP的な見せ方の契約をしているところもある

システム構築は無料だけど、1トラフィックいくらで契約している

SEShop ショップのリニューアルとトラフィックで入る金額が合わなくなってきた

今は自社開発 サービスの展開の早さを見たら納得

アンケートを採るとか 第三者からのアンケートなら、直接は答えにくくても答えてくれる

これをネタに、デベロッパからの逆提案ができる

「顧客満足度」をはかる指標とは？

BtoBとBtoCのフィードバックの得方の違いはあるよね

社内システムとかのフィードバックは、自由に発言できる場 (YammerとかYouRoomとか)を設けるとよいかも toCのtwitterや2chでユーザの声を拾う感覚

利用払い

システムの顧客満足度調査とかしないの？

「顧客から(他部署の)フィードバックを得るための勉強会」をやろう！

「他部署」 第三者視点に立てる

元IBMのコンサルの人に頼んでみる

新宿読書会内で企画します！

中澤さん

いわきりさんお願いします

結論

ふりかえり

今日の部分は体験が少ないので、勉強会をして振り返りましょう

5分くらい

3月くらいまでに 3/8 or 9くらい

岸良さん会

TOCによるカイゼンLT大会

講演後どうする？

ダイアログ

その場で、岸良さんにもフィードバックできるといい

中澤さん会 5月くらいまでに