



# チケットを利用したタスク管理の試み

～小規模プロジェクトでの自律的管理のために～

(株) SRA 古石 ゆみ

# アジェンダ

1. 背景
2. 情報共有に関わる問題点
3. 情報共有の阻害要因
4. チケットのよるタスク管理の導入
5. チケット導入のBefore - After
6. 今後の課題
7. まとめ

# 1. 背景

## (1) プロジェクト概要

- 3-5名、1年間
- プロセスモデルや、プロセス改善のための文書・ツールを顧客と検討・合意し作成する作業
- 1人あたり1-2回／1か月の成果物レビュー(内部・顧客)が必要
- 顧客レビュー待ち状態が長く続くことがある

## (2) 社内の開発支援環境

- Subversion(構成管理)とTicket(タスク管理)の統合環境を提供、社内で適用を推奨(強制力はない)
- 適用しているプロジェクトもある
- 外部のツールを活用しているプロジェクトもある

## 2. 情報共有に関わる問題点

### (1) お互いの作業状況が見えない

- チーム全員が別々のタスクを持っている
- タスクが依存することがある
- 「隣は何をする人ぞ」

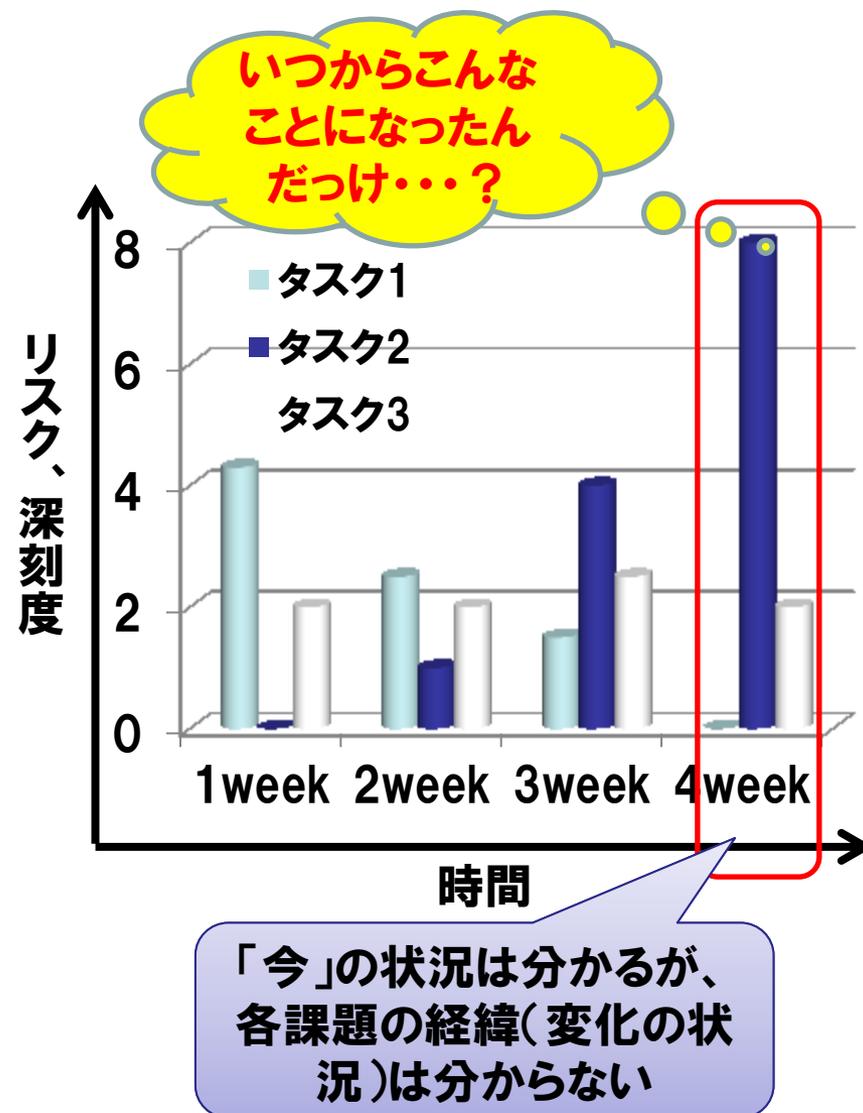
### (2) 情報共有に手間がかかる

- 2010年:週報をメールで共有
  - ・ 毎週3時間かけた割に、問題が見えづらい
  - ・ 大量の文字情報からエッセンスを読み取るのに限界
- 2011年:週次進捗ミーティングによる共有
  - ・ 定期的な日程が確保できない(集まらない)
  - ・ 集まれたとしても、1時間で終わらない
  - ・ 進捗ミーティングが仕様検討の場になってしまう

### 3. 情報共有の阻害要因

#### 週報(メール)/週次ミーティングでは…

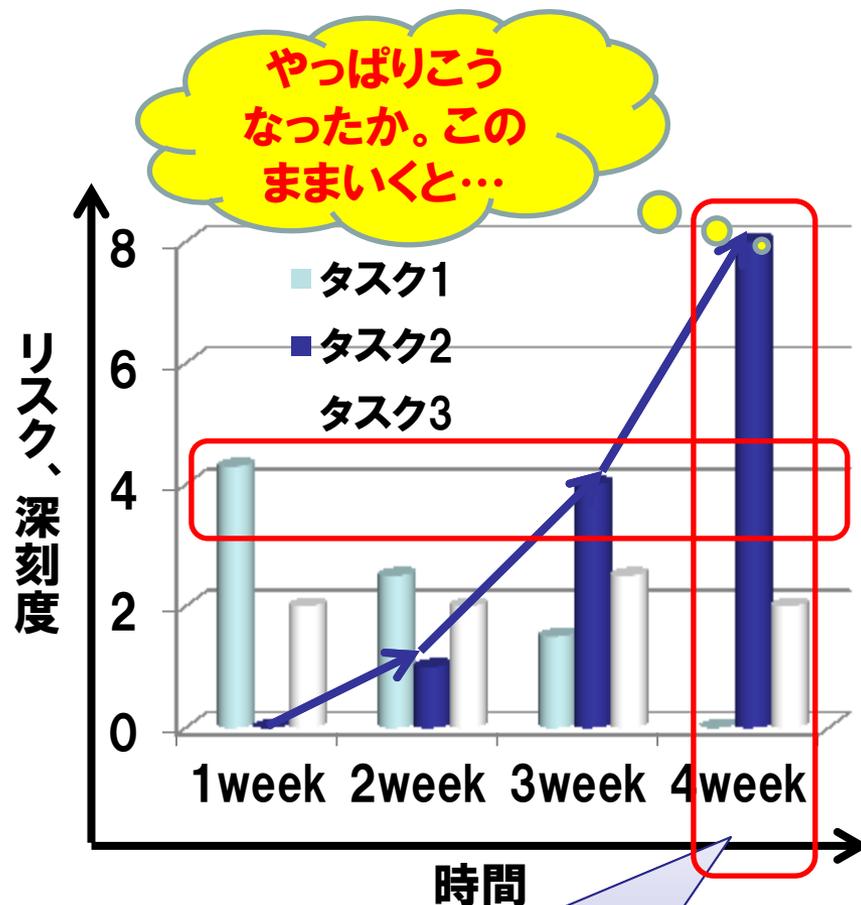
- 「今、どうなっているか」(スナップショット)は共有できる
- 「長期にわたる課題」の共有には不向き
- 今までどうなっていたかはわからない  
→先週の週報を見る？



# 4. チケットによるタスク管理の導入 (1/3)

## そこで、タスクのチケット化

- 1つのタスクを1枚の「チケット」にする
- チケットのopenからcloseまで追跡する
- お互いのチケットを共有できる



「今」だけでない「経緯」の共有が容易になる

# 4. チケットによるタスク管理の導入 (2/3)

## (2) チケットのカスタマイズ

### - プロジェクトに合った管理項目のカスタマイズ

- ・ カテゴリのカスタマイズ
- ・ ステータスのカスタマイズ

カスタマイズしたカテゴリ  
分類、マイルストーン、コンポー  
ネント、タスクの選択肢など

分類: 01_業務計画上のタスク	優先度: major
マイルストーン: 第2次マイルストーン	コンポーネント: 04.アセスメント支援環境の検討
重要度: 01_緊急かつ重要	キーワード:
関係者: [redacted]	タスク: 04-3. プロトタイプ試用結果の分析
作業のインプット: これまでの検討結果、スクリ	作業のアウトプット: ユーザマニュアル
Due_start: 2013/02/04	*Due_date: 2013/02/15
due_date調査、検討: 2013/02/06	調査、検討済: <input checked="" type="checkbox"/>
due_date社内レビュー: 2013/02/07	社内レビュー済: <input checked="" type="checkbox"/>
due_date顧客レビュー: 2013/02/13	顧客レビュー済: <input checked="" type="checkbox"/>
見積作業時間(H): 8	実績作業時間(H): 30
進捗率(%): 90	成果の量: 1

カスタマイズした  
ステータス  
調査検討済／社内  
レビュー済／顧客レ  
ビュー済

## 4. チケットによるタスク管理の導入 (3/3)

### (3) チケット単位にログを残す

- 1つのタスクを1枚の「チケット」にする
- チケットのopenからcloseまで追跡する
- お互いのチケットを共有できる

チケットはプロジェクト内の誰もが閲覧可能

「チケットの履歴」

チケットの履歴

更新者: DefaultCC Plugin (10 か月 前)

- 関係者が [redacted] から [redacted] に変更されました。 返信 Delete

更新者: kosisi (7 か月 前)

- ステータスが new から accepted に変更されました。 返信 Delete
- due\_date顧客レビューが yyyy/mm/dd から 2013/02/13 に変更されました。
- 進捗率(%) が 0 から 10 に変更されました。
- 成果の量 が 0 から 1 に変更されました。
- due\_date社内レビューが yyyy/mm/dd から 2013/02/07 に変更されました。
- due\_date調査、検討が yyyy/mm/dd から 2013/02/06 に変更されました。
- Due\_start が YYYY/MM/DD から 2013/02/04 に変更されました。
- \*Due\_date が yyyy/mm/dd から 2013/02/15 に変更されました。

(2/4 17:40)

やっと、着手。骨子を検討しました(r1163)

ご都合よろしければ明日レビューしてください > m-tsuchiさん

[redacted]

更新者: kosisi (7 か月 前)

(2/5)

[redacted]さん、ありがとうございます！

こいしさん、土屋です。

書き込み1

書き込み2

## 5. チケット導入のBefore-After

場面	Before	After
タスクを識別したいとき	「〇〇案件のXX作業の状況は、週報の△△番にあります」	「チケットのXX番を見てください」
全員の「現在未着手」のタスクを知りたいとき	全員の週報に目を通す	チケット一覧で「ステータス = 未着手」のタスクを絞り込み検索する。
ある1つのタスクの過去1か月間の経緯を知りたいとき	過去1か月間の週報全てに目を通す	1つのチケットのログを追跡する



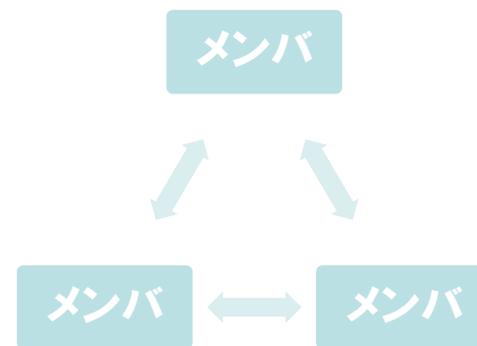
## 6. 今後の課題 (2/2)

### (3) 小規模プロジェクトならではの

- 3~5人程度のチームでの情報共有としてチケットは有効
- それ以上の規模のチーム、プロジェクトになると、専属の管理者による、階層的な管理が必要

### (4) 成果の量の可視化

- チケットをcloseする度に、「やり遂げた成果の量」をカウントできると嬉しい
- 何を以て「成果の量」とするか？



## 7. まとめ

- ・ 小規模プロジェクト内で、各メンバーの作業状況を共有するために、従来のやり方の問題点を分析した
- ・ チケットを活用した情報共有を試みた
- ・ チケットを導入した結果：
  - ① あるタスクについて会話をする際、チケット番号で特定できるようになった
  - ② 1つのタスクに注目して追跡できるようになった
  - ③「欲しい情報が欲しいだけ」手に入った(チケット一覧)
- ・ チケット導入の課題を識別した



**ありがとうございました**

**koisi@sra.co.jp**