

JaSST'24 Kansai

# 品質活動を事業に結びつけるための QA文化の築き方

令和トラベル miisan (@mii\_\_\_\_\_san)



2024/6/21

1. 自己紹介
2. これまでの歩みのおさらい
3. QA文化の築き方
4. QA文化を築くための具体的な取り組み
5. QA戦略
6. 振り返り・結果
7. 令和トラベルのQA文化
8. さいごに

# 自己紹介





QA Group/ Web Group EM  
開発イネーブリングUnit長

**miisan**

## Background

新卒：ERPパッケージの開発・評価業務などを担当。

2社目：メルペイのコアローンチ前にQA Engineerとして参画。Lead QA Engineerを経て、EMとしてサービス全体の品質向上、QA組織作りをリードする。

3社目：令和トラベルで1人目QA Engineerとして、QA組織の立ち上げや『NEWT』の品質文化を推進。DevRev、QA/WebチームのEMなどを兼務し、現在は開発イネーブリングUnit長として、エンジニア組織全体をリード。

## Other

スタートアップ企業のQA支援や女性エンジニアの推進活動に取り組む。[\(参考\)](#)

趣味は、旅行とダイビング🤿

# Today's theme

品質活動 = 事業貢献 ... 🤝 ?



私が経験してきた2年間の振り返りです。  
参考になることがあれば幸いですmm

# これまでの歩みをおさらい



## About NEWT



# NEWT



スマートに海外旅行

**NEWTはかんたん!**

海外旅行をアプリで予約

**NEWTはおトク!**

365日、最低価格保証

**NEWTはえらべる!**

弾丸ツアーから5つ星まで

**NEWTはあんしん!**

一種旅行業ライセンスを取得



## 令和トラベル



創業: 2021年4月5日



従業員: 57名



資本金: 23億 (資本剰余金を含む)



『あたらしい旅行を、デザインする。』

## NEWT

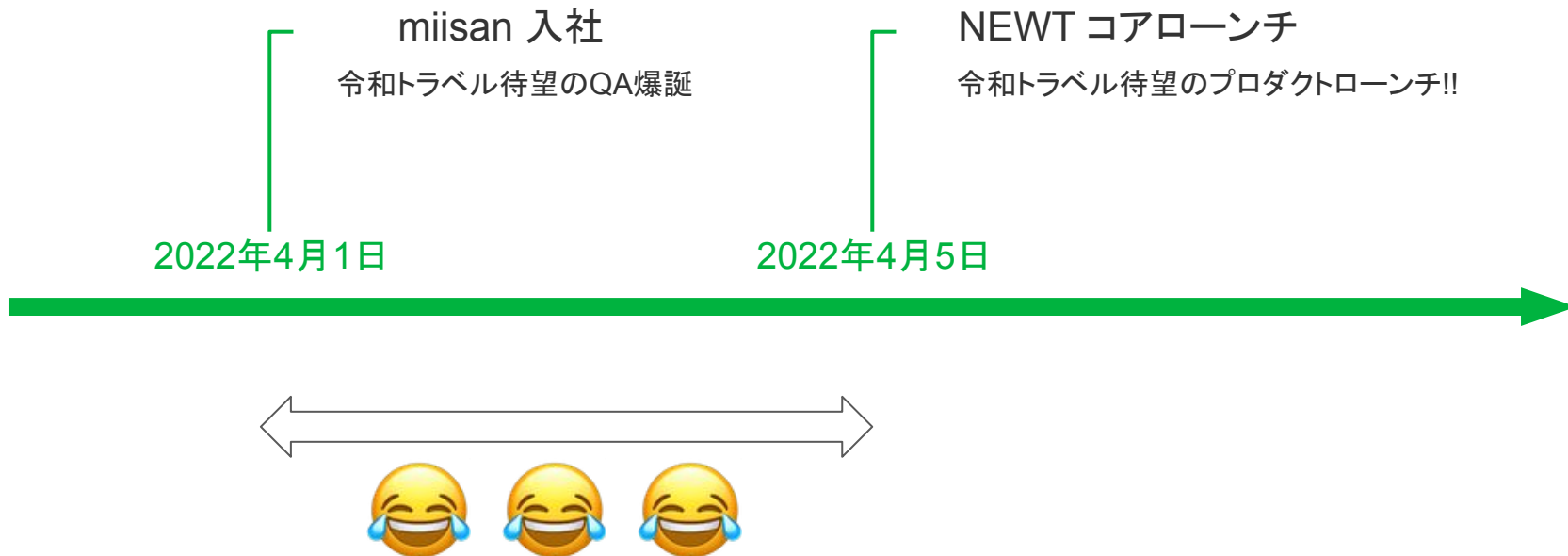
デジタルをコアとした総合旅行代理店を目指す

ECサイトで水を買うくらい簡単に  
旅行を予約できる体験を ... 🚀



サービスリリース前夜のスタートアップにJoin。  
QA組織もQA文化もなかった環境でQAチームを創設することになる。

サービスリリース前夜のスタートアップにJoin。  
QA組織もQA文化もなかった環境でQAチームを創設することになる。



サービスリリース前夜のスタートアップにJoin。  
QA組織もQA文化もなかった環境でQAチームを創設することになる。

すべては**祭**(カオス)から  
はじまった





## 入社直後に思っていたこと

- ゼロイチフェーズだからこそ、新しい文化を取り入れやすい機会だと考えた
  - スタートアップは”スピード”を重視しがちなので、早期に「品質作り」を当たり前にするのが重要と考えた
  - なので、最低限のことだけを整理し、**走りながらアップデートすること**に
  - QA文化については、プロダクトチームだけでなく、**全社的な文化にしたい**と考えた
- 一方で、弊社は「旅行代理店」ということもあり、メンバーの半数はエンジニアメンバーと一緒に働いた経験がなかった。つまりQAエンジニアは、未知なる存在でしかなかった
  - QAエンジニアが何者であるかの理解や、どういう役割を担うかについて知ってもらう必要があった
- 結果的に、QA文化を醸成するには、**プロダクトチームだけでなく、全社的に越境しながら、関わっていく**必要があった

# QA文化の築き方



# QA Culture

品質とスピードはトレード・オンできる

サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面でどうするか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期

サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面で行うべきか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期

多くのシーンで、  
品質の犠牲がされやすい 😞



品質が犠牲にされやすいのはなぜなのか？

目には見えないから？

品質が犠牲にされやすいのはなぜなのか？

定量的に効果を示すことが  
難しいから？

## QAエンジニアの活動は、評価しづらい？

- 「問題が起きていない」「問題を未然に防いでいる」のに、“何もしていない”ように見える
- 問題を未然に防いだとして、どれだけ効率的・生産性を向上させたのかわかりづらい
- . . .

➡ QAエンジニアの活動**だけ**で、成果につながっているわけでもない。

<再掲>

目には見えないから？

品質が犠牲にされやすいのはなぜなのか？

定量的に効果を示すことが  
難しいから？

<再掲>

目には見えないから？

品質が犠牲にされやがっているのはなぜなのか？

定量的に効果を示すことが  
難しいから？

# なぜ会社に、なぜ経営陣に 品質の価値が伝わらないのか？



品質を下げる



スコープを削る

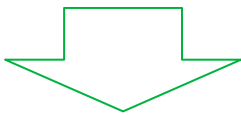


増員する



リリース日の延期

なぜ会社に、なぜ経営陣に  
品質の価値が伝わらないのか？



これまでのバックグラウンドが違うから

## バックグラウンドの違い

例えば...



エンジニア

「プロダクト開発は不確定要素が含まれるので、  
見積もりはあくまで予測」

「当初の見積もり通りに  
開発が終わらないのはなぜ？」



営業チーム



## バックグラウンドの違い

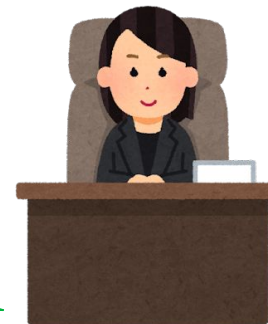
例えば...



エンジニア

「負債を解消することにより、結果的に将来的なリターンや効率性の向上」

「リファクタリングの効果が理解できない。  
新規開発に投資すべき」



経営者

# 事業KPIに品質と生産性指標を組み込んだ

# 事業KPIに品質と生産性指標を組み込んだ

⇒ 全社レベルのQA文化に昇華するために  
取り組んだ“**3つのこと +a**”

# QA文化を築くための 具体的な取り組み



1

共通認識を揃える

2

定量的な品質管理

3

改善活動

1

**共通認識を揃える**

2

**定量的な品質管理**

3

**改善活動**

“品質”は抽象度の高い概念なので、**品質の定義や解釈を揃える**ことで、チーム全員が自走した形でプロダクト開発に向き合えると仮説をおいた。

- 「品質保証をする」は、会社やプロダクト、サービスの特性によって変わる
  - さらに、フェーズやカスタマーニーズの変化によっても変わってってしまう
- 品質におけるゴール設定の解釈が異なれば、当然バラバラのアウトプットやゴールに辿り着いてしまう
  - あらゆるプロセスにおいて、品質とスピードをトレード・オフさせない意思決定や優先順位付けを促すためにも、全体で品質に対する共通認識をもつ必要があった

# 1. 共通認識を揃える

現在も、新入社員のメンバー全員に、**QAオンボーディング**を実施。

→ 令和トラベルの”品質”とは何かについて、シェアさせていた

QA

“品質”をみんなのものにするために行なっている入社者オンボーディング

2023/03/16 | Sakurai Mizuki



“品質”をみんなのものにするために行なっている  
入社者オンボーディング



miisan

令和トラベル





1

共通認識を揃える

2

定量的な品質管理

3

改善活動

“品質”に対する解釈や解像度をチームで揃えた上で、  
プロダクト品質を**定量的にはかり、見える化**することに取り組んだ。

- プロダクトの健康状態を定期的にモニタリングできる状態を構築
  - 不具合レベルなどを統一していたため、QAエンジニアが1人でも、各機能の品質レベルは全体管理しやすい状態になっていた
  - 具体的には、新機能開発において発生した不具合分析と、インシデントに関する分析を行った
  - デプロイ頻度、変更失敗率、平均修復時間などは、初期フェーズからモニタリングできる体制を構築して、現在も開発目標などに活用している

1

共通認識を揃える

2

定量的な品質管理

3

改善活動

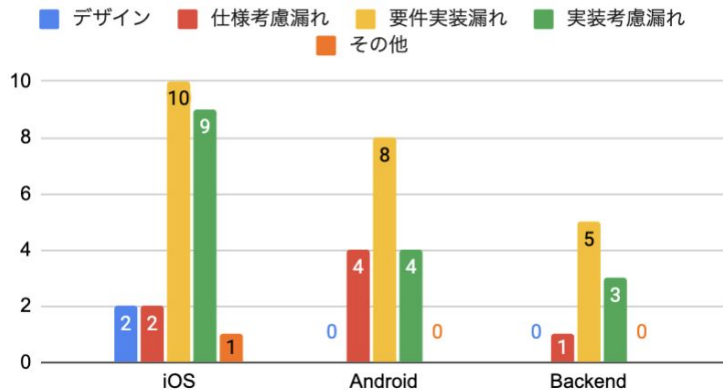
定量的にプロダクトを可視化することで、プロダクトを客観的に把握できるようになり、限られたリソースの中で優先度の高い課題から解消できた。

数字から見たもの

仮説1

上流フェーズにおける課題が大きそう

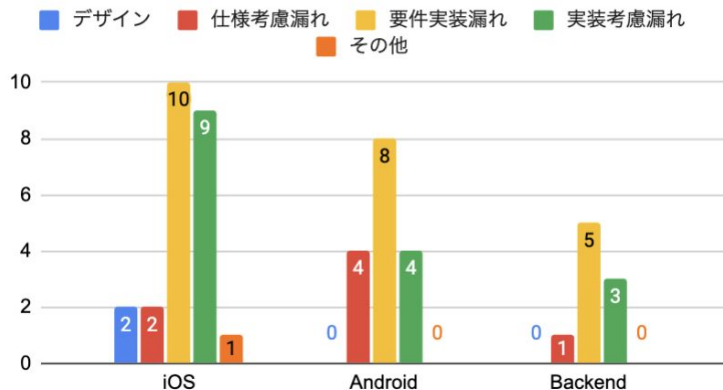
#### ▼不具合要因



定量的にプロダクトを可視化することで、プロダクトを客観的に把握できるようになり、限られたリソースの中で優先度の高い課題から解消できた。

#### 数字から見たもの

##### ▼不具合要因



#### 仮説1

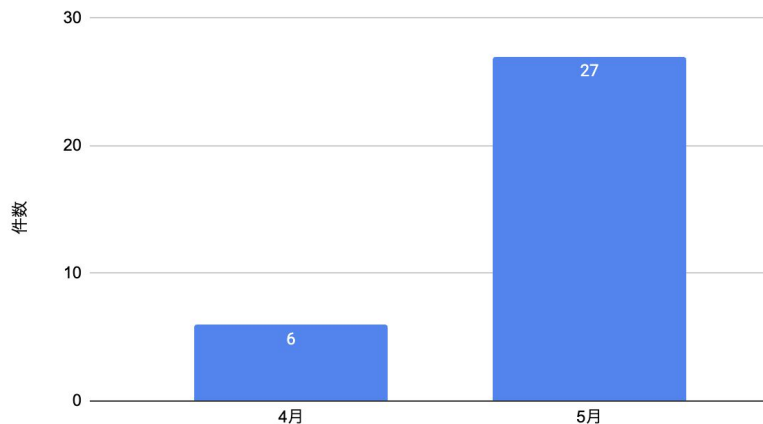
上流フェーズにおける課題が大きそう

#### 改善

読み合わせ方法の変更・  
SpecやFigmaの管理方法を改善

定量的にプロダクトを可視化することで、プロダクトを客観的に把握できるようになり、限られたリソースの中で優先度の高い課題から解消できた。

#### 数字から見たもの



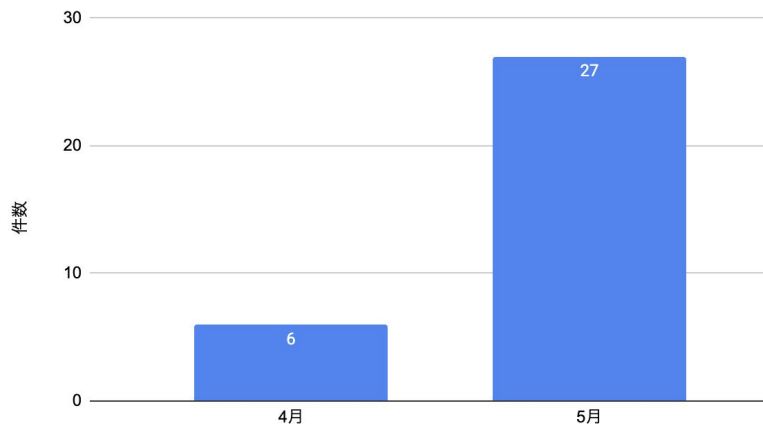
1ヶ月あたりのリリース件数

#### 仮説2

リリース作業における不要なタスク発生  
コミュニケーションによるコスト増加

定量的にプロダクトを可視化することで、プロダクトを客観的に把握できるようになり、限られたリソースの中で優先度の高い課題から解消できた。

#### 数字から見たもの



1ヶ月あたりのリリース件数

#### 仮説2

リリース作業における不要なタスク発生  
コミュニケーションによるコスト増加

#### 改善

リリーストレインを作成し、  
持続可能で安定的なリリースフローを  
構築する。

そもそも...



そもそも...

ドメインにディープダイブし、  
とにかく事業やサービスを理解した。

1

共通認識を揃える

2

定量的な品質管理

3

改善活動



ドメインにディープダイブ 

# QA戦略



# 「やること」と「やらないこと」を決める

戦略は「やること」と「やらないこと」を明確にし、

組織の大まかな方向性をしめすこと。

結果的に、組織やプロダクト、事業の選択肢が

中長期的には増えていることが好ましい。

# 「やること」と「やらないこと」を決める

戦略は「やること」と「やらないこと」を明確にし、

組織の大まかな方向性をしめすこと。

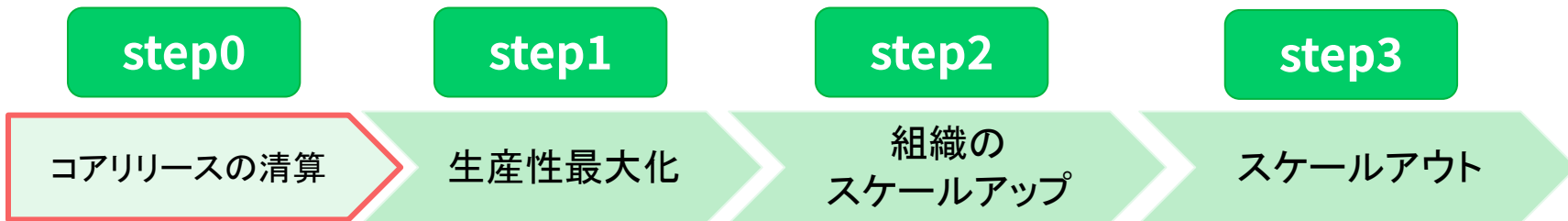
結果的に、組織やプロダクト、事業の選択肢が

中長期的には増えていることが好ましい。

 足元を見ながら、数年先の大局を見据える👁️👁️







## 課題

- リリースしてすぐは、コアローンチ時に抱えていた課題が散見 🐛
- インシデント発生 & 超凡ミスみたいなこともしばしば
  - すぐに打ち手をアプローチして、改善へ



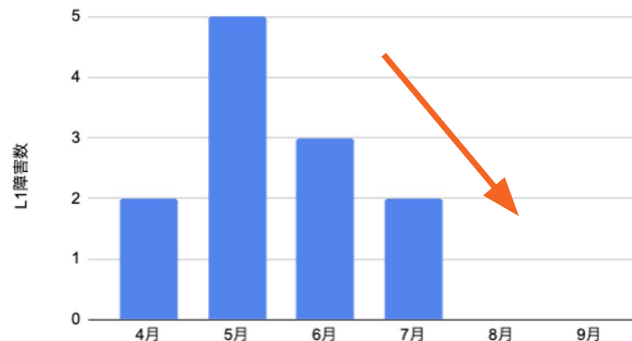


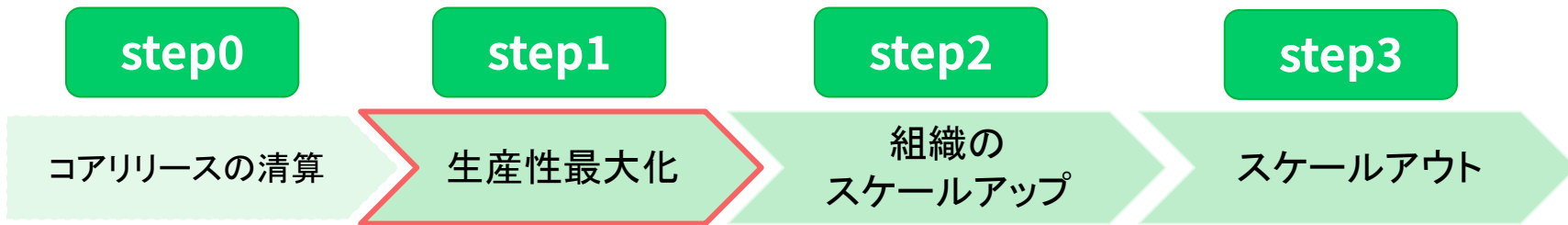
## 結果

半年間で目標としてた障害発生率も安定化👏

- 結果、開発メンバーも障害対応に疲弊しないので、新規開発に向き合える
- 良い状態でリリースすることの効果も体感

L1障害発生数



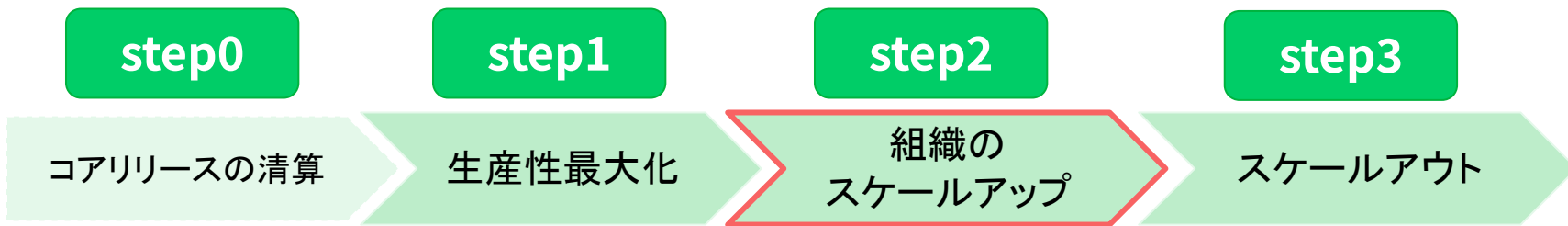


## ポイント

- 初期フェーズの最重要ポイント = PMF
  - 小さく、たくさん、はやくリリースすることがすべて
  - かつ、旅行サービスとして必要な体験や機能が全然足りない

➡ 生産性最大化が、プロダクト価値の向上に直結するフェーズ

プロセス整備、仕組み化、意図的な属人化による効率性を優先させた



## ポイント

- プロダクトチームが10~15名規模から30名規模の組織へ急速変化
  - 個々のファインプレーでなく、当たり前のパフォーマンスの強化

➡ 自動化やテストパターンの標準化など、**属人化からの脱却**を意識



これからはじまる。 。 。 

戦略を考える上で大事にしていたこと

**“不可逆なもの”を許容しない**

戦略を考える上で大事にしていたこと

**“不可逆なもの”を許容しない**



**ある状態に変化した事物が、  
再び元の状態に戻ることができないこと**



機能が全然ないし、とにかくバンバン  
リリースしちゃおう。  
問題が起きたら、後から直せば大丈夫



機能が全然ないし、とにかくバンバン  
リリースしちゃおう。  
問題が起きたら、後から直せば大丈夫

リリースはしましょう。  
でも、品質基準は守りましょう。  
チームで方法を考えましょう 🤝







機能が全然ないし、とにかくバンバン  
リリースしちゃおう。  
問題が起きたら、**後から直せば大丈夫**



スタートアップは常に足りないものばかり。

あとから問題を直せる時間もリソースも、ほとんどの場合  
はない。つまり、問題は負債として残るだけ。




リリースはしましょう。  
でも、品質基準は守りましょう。  
チームで方法を考えましょう👏

プロダクトも組織もスケールすることを想定していたからこそ、初期段階から容易に品質を妥協せず、  
**品質向上プロセスをチームで磨きこむ戦略をとった。**

## 「やること」と「やらないこと」を決める

イシューを絞り、全力コミット。

少ないリソースの中で、やると決めたことをやり切ることで、次の一手を選べる 

# 振り返り・結果



Q. 改善活動で見つけた仮説は解消されたのか？

仮説1

上流フェーズにおける課題が大きそう

仮説2

リリース作業における不要なタスク発生  
コミュニケーションによるコスト増加

### Q. 改善活動で見つけた仮説は解消されたのか？

#### 仮説1

上流フェーズにおける課題が大きそう



#### 結果

要件実装漏れはほぼ皆無に🎉  
エンジニアも仕様を一緒に検討する

#### 仮説2

リリース作業における不要なタスク発生  
コミュニケーションによるコスト増加



#### 結果

毎週1回以上のリリースを持続可能  
毎月100件近くの機能をリリース👏



 NEWT

## スマートに海外旅行

海外ツアー・ホテル予約

今すぐ無料ダウンロード！



会員  
限定

1

## Googleからいただいたレビュー評価

テクニカル品質の高さについて 

NEWT は、クラッシュ率0.28%、ANR(= アプリケーション応答なしエラー)発生率が0.04%です。

これは**世界トップクラスの低水準**で、優れた数値です。



## 2 カスタマーからの評価



予約が大幅に増えてるのにレビューが上がっている👏  
(もちろん改善ポイントまだまだあり)

3

## 旅行カテゴリランキング高評価



**NEWT(ニュート) - スマートに海外旅行**  
世界中への旅行を最低価格保証…

開く

1609件の評価	年齢	ランキング	デバイス
4.7 ★★★★★	4+ 歳	#1 旅行	iPhone

**アップデート**  
バージョン 2.57.0  
2日前

スマートに海外旅行を予約できるアプリ、NEWT (ニュート) のご利用ありがとうございます。  
今回のアップデートでは、よりスムーズに [さらに表示](#)

**プレビュー**

海外旅行が超おトク  
セール開催中!!

NEWT  
かんたん

スピード

リリース件数は毎月増加



品質

障害発生率は減少・目標達成

スピード

リリース件数は毎月増加

+

品質

障害発生率は減少・目標達成

=



プロダクトゴールを達成し

事業成長に寄与 ✨

思い出してください……

思い出してください……

最初になにをしたか？

思い出してください……

最初になにをしたか？

**事業KPIに品質と生産性指標を組み込んだ**

思い出してください……

最初になにをしたか？

**事業KPIに品質と生産性指標を  
組み込んだ！！！！**



思い出してください……

最初になにをしたか？

**事業KPIに品質と生産性指標を  
組み込んだ！！！！**

どういうことか？？？



当初からプロダクト開発の戦略の一部に  
“品質”と”スピード”を組み込んでいた

④ 事業戦略の中に、品質戦略も組み込んでおく

偶然ではなく、再現可能なもの 

スピード

リリース件数は毎月増加




品質

障害発生率は減少・目標達成



プロダクトゴールを達成し

事業成長に寄与 

# 令和トラベルのQA文化



目指して  
いるもの

良いものを作る“から”はやい

# QA Culture

品質とスピードはトレード・オンできる

# 難問

良いものを作るには時間がかかる

サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面でどうするか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期



サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面でどうするか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期

令和トラベルでの正義

“最小単位戦略”

**短い正義。**大きな組織になってくると、どんどん長くなる。  
なぜかというときステークホルダーが増え、影響範囲が広がるから  
「あれも入れたい」「これもやりたい」が増え、バツサリと引き算が  
しづらくなる。だが、思い切って引き算をする。

主に要件定義。やりたいことは足し算されるし、影響は考慮されすぎる  
から、要件はどんどん肥大化して工数が膨らむ。  
因数分解をする、最小変数を探る、そして小さく最小単位にできたならば、1日でも  
早く顧客に届く。1日でも早く届けば、複利が早く効くことになるので未来の成果は  
より大きくなる。PM同士「この最小単位はどこ？」と社内では頻繁に確認をし、  
Verを細かくカットしてリリースをしている。

by 令和トラベル代表 篠塚

[「【長文】NEWT\(ニュート\)のグロースを実現した6つ+αの正義を紹介してみる」](#)

最小単位戦略 = MVP戦略

### MVP = Minimum Viable Product (実用最小限の製品)

MVPによって得たいことは、仮説を検証し、あらたな学びを得ること。  
そのために最小限の製品をはやく作り、届ける。

“骨子”は必ず死守し、**最小単位**で考える。

ある課題に対して、本質的なボトルネックを見つけ出し、QAエンジニアは段階的なアプローチを提案するなど、品質を犠牲にしない形の問題解決を目指している。

**最初から作り込まないし、やりすぎない。**

サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面でどうするか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期

サービス提供上、トレード・オフを迫られる場面でどうするか？



品質を下げる



スコープを削る



増員する



リリース日の延期

令和トラベルでの正義

トレード・オフするなら、スコープを削ることから検討する。

# さいごに



令和トラベルのQAエンジニアに必要なこと

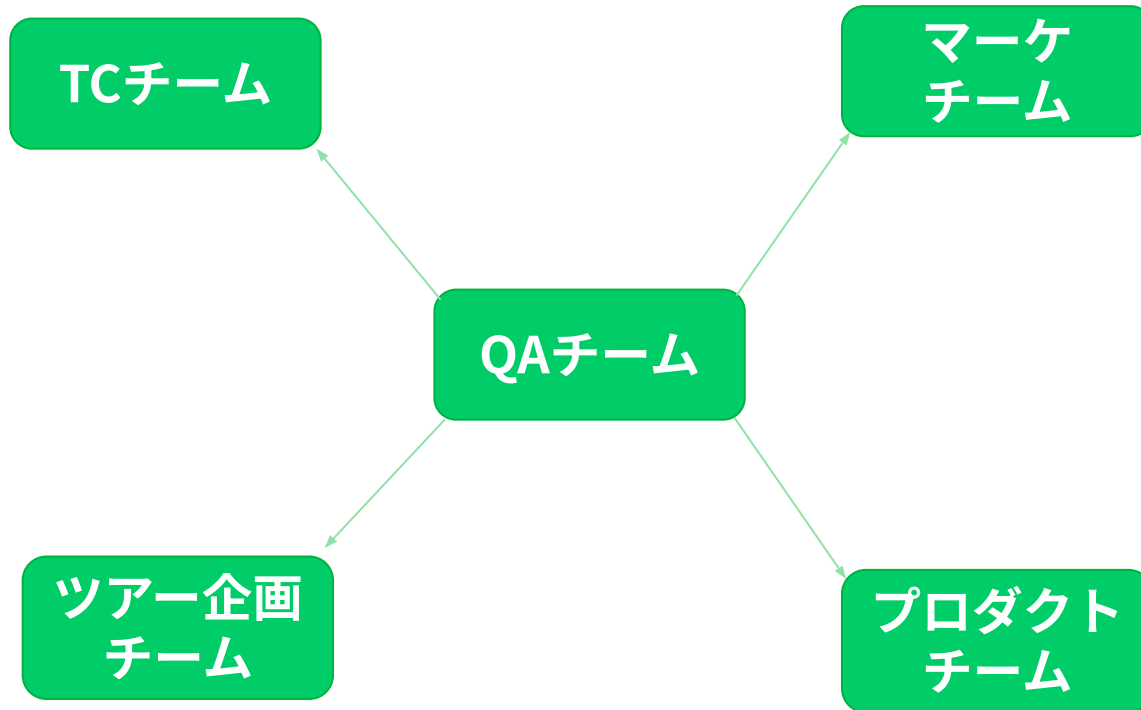
**ソフトウェア品質だけでなく  
その先にある体験価値の創造**



旅は、プロダクトだけで完結しない。

プロダクトを通して、その先にある**体験価値全体**  
**の総合点**でお客さまに評価されるサービス。

QAエンジニアはソフトウェア品質だけに  
向き合っているとしても、サービスは向上しない。



いろんなチームと協業しながら全体を改善していく🤝





とにかくみんなを巻き込み、あらゆるフェーズで品質を高める！  
品質向上に対して、自分ごと化を強める輪を広げる💪

令和トラベルがお客さまへ提供したいもの

プロダクト、プロセス、チーム、、、  
いろいろな要素の掛け合わせの品質向上に  
よって、お客さまへの提供価値の  
総合点は増えていく。

# 事業に貢献できる改善活動にはおわりがない

サービスの改善活動に取り組める領域はたくさんあるので、  
きっと**QAエンジニアのキャリアの選択肢もたくさんあるはず**。  
サービスの品質向上を目指すためには、QA組織の枠組みを超え  
コミットすることも時に必要 

令和トラベルのQAチームは、  
今後もプロダクトや組織の羅針盤を示しながら、  
チームでこれからもよい旅行体験を届けていきます 

チームの垣根を超え、みんなで品質に向き合うことが大事！

### Let's try!!

- ✓ チームメンバー全員で、サービスの品質についての解釈を揃えよう  
一度チームメンバーで話してみると面白い気づきがあるかも 😊
- ✓ 品質の定量化の上、可視化したデータをもとに改善活動しよう  
ボトルネックを見つけ、1つずつ課題を解決していきましょう 🔥

# あたらしい旅行を、デザインする。

わたしたちは旅行が人生を豊かにしてくれると信じています。  
特別な思い出、刺激的な出会い、そこでしか感じられない気持ち。  
旅行はかけがえのない時間を与えてくれます。

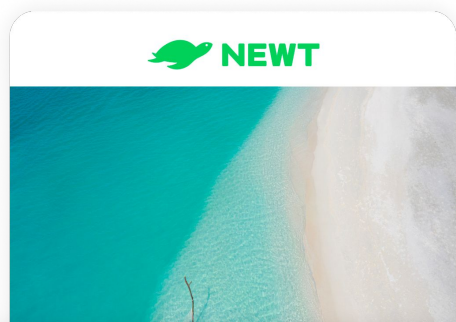
けれど、旅行はまだアップデートできるとわたしたちは確信しています。  
それは、旅行商品のあり方や、予約体験、準備や旅行先でのサポートなど、  
旅行を形作るものです。  
わたしたちは、そこをデジタルの力で「あたらしく」したいと考えています。

あたらしいとは、今までのあたりまえを疑い、価値あるものに変えること。

時代が変われば、お客さまが変われば、「あたらしい」も変わります。  
常にあたらしいを描き、デザインしつづけること。  
それが、わたしたちの使命です。

1

# NEWTがこだわるカスタマー体験をぜひみて👁️👁️



🌐 海外ツアー

🏨 海外ホテル

📍 東京（羽田+成田）

📍 すべての目的地

📅 日付をえらぶ

👤 1室 | おとな 2名

App Store / Google Playで『NEWT』で検索！

＼イベント限定！20%OFFクーポンプレゼント／

クーポンコード：24WA78

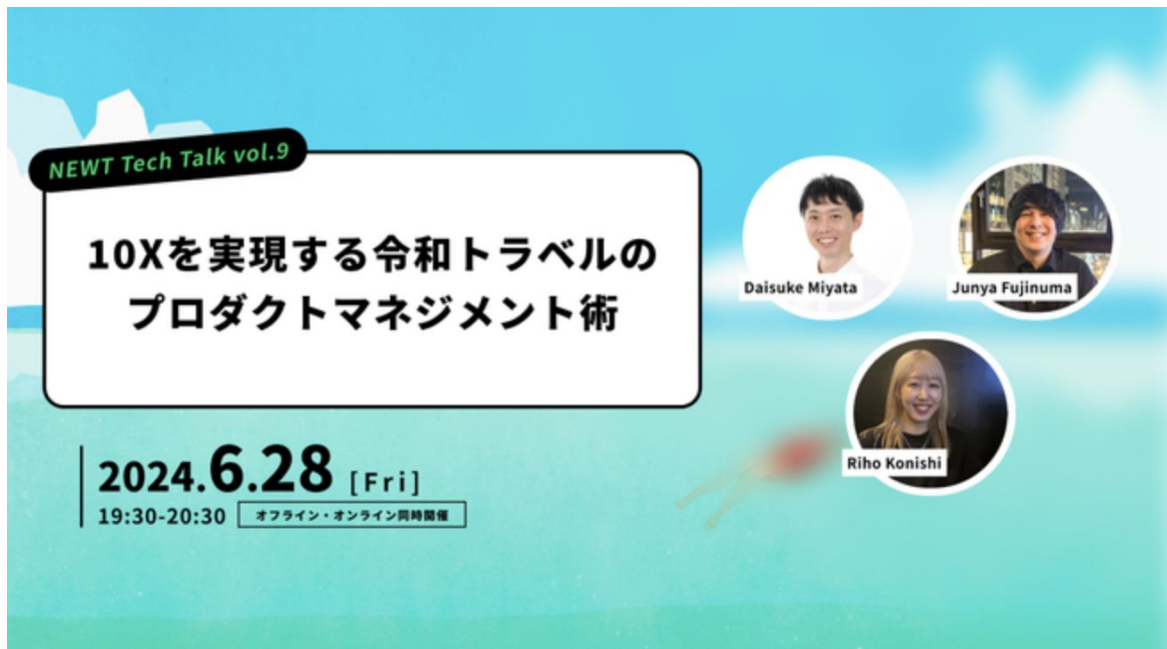
海外ツアー予約に利用いただけます👏👏 割引は最大1万円まで！

予約期限は2025年4月30日（水）まで／帰国日が2024年2月6日（火）～2025年10月31日（金）までの旅行に使えます／はじめての予約限定



2

## 技術的な知見を共有しあう勉強会開催中！



NEWT Tech Talk vol.9

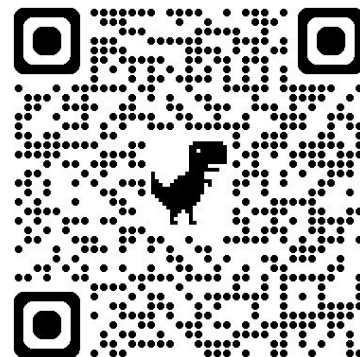
10Xを実現する令和トラベルの  
プロダクトマネジメント術

2024.6.28 [Fri]  
19:30-20:30 オフライン・オンライン同時開催

Daisuke Miyata

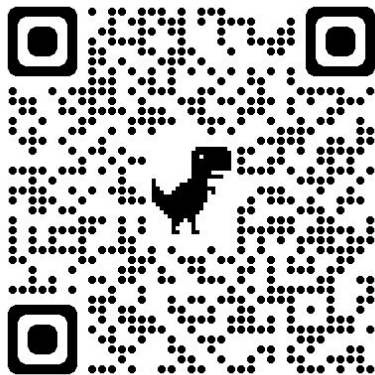
Junya Fujinuma

Riho Konishi

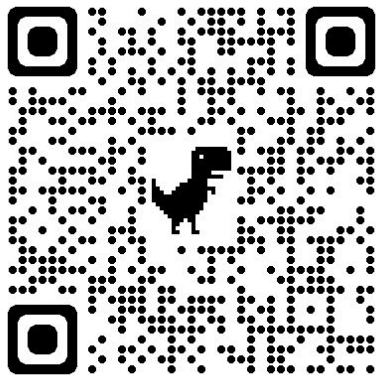


# NEWTの品質づくりに興味ある方、ぜひご連絡ください🐢

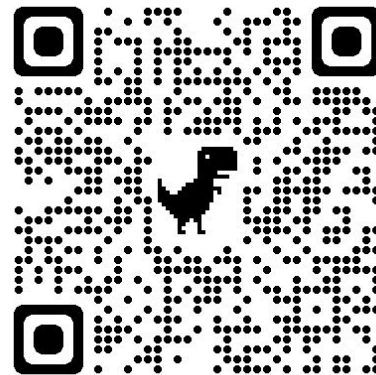
XからでもOK!!



カジュアル面談お気軽に！



QA エンジニアのJD👁👁



Have an amazing journey.

Thank you !

by @mii\_\_\_\_\_san

