

職能横断で品質を上げる リスクベースドテスト

リリース直前のギャップを減らす、営業・CSと
一緒に作り上げた共創プロセス

株式会社マネーフォワード
ビジネスセグメント > SMBドメイン > SMBプロダクト開発本部 > QA部
> Product QAグループ

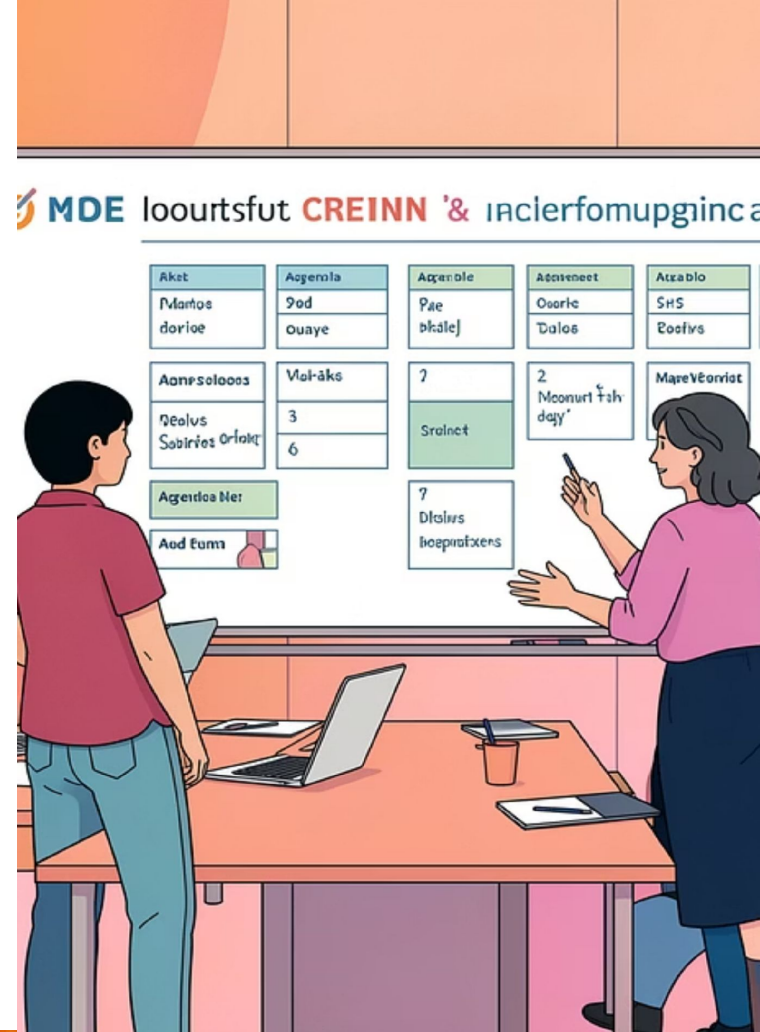
菅谷 佑司 (Yuji Sugaya)



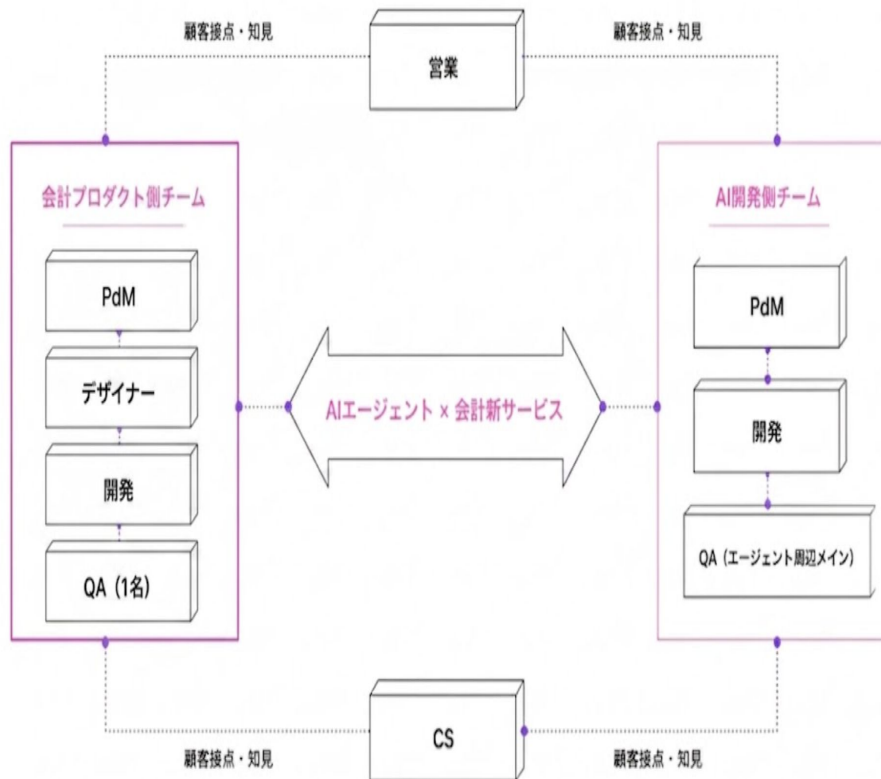
アジェンダ

AI開発×横断プロジェクトで職能横断で リスクベースドテストを実施した事例の紹介

- 
- 1 はじめに・背景
 - 2 抱えていた問題
 - 3 問題に対する課題
 - 4 課題に対する対策
 - 5 対策の結果
 - 6 まとめ・今後の展望



- 会計の新サービスに**独自開発のAIエージェント**を組み込む横断開発プロジェクトの事例
- **AI開発×横断**であること、および**プロダクト側QAが1名**の体制から、**高リスク**と判断した
- 以上の背景から、**営業・CSも含め職能横断**で**リスクベースドテスト**を実施した



問題1:ドメインの知見不足と不確実性

考慮漏れや価値のミス

- ・会計のドメイン知識不足によりエンドユーザーが求めているものと実装内容の間でギャップが生じる可能性があった

AIの不確実性とコミュニケーションの複雑さ

- ・AIの出力結果が一定ではない不確実性から品質保証の難易度が高い
- ・関係者が多いためコミュニケーションコストの高さや認識齟齬が発生する可能性が高い

問題2: QA単独では支えきれない品質の漏れ

QA1名体制における品質保証の限界

- ・限られたQAリソースで全てのリスクをテストで対処するのは難しい
- ・テストに依存した品質保証では、QAの工数が逼迫する可能性が高い

職能の枠を超えて支え合う構造へ

- ・QAだけの品質保証に閉じず、PdM、開発、デザイナー、営業、CSを巻き込む必要性がある
- ・QAだけが品質保証を担うのではなく、QAが全体で協力して品質保証できるようにリードする必要がある

課題1 顧客接点を巻き込んだリスクの早期洗い出し

- ・要件定義の段階から、顧客接点を持つ関係者を含めて「複数チームで議論する場」を用意する
- ・会計ドメインやエンドユーザー視点の知見を取り込み、想定されるリスクの特定と優先順位付けを行う

課題2 「特定チーム依存」からの脱却と前提の共有

- ・特定のチームだけの判断に頼らず、関係者全体でリスクと前提条件に対する認識を揃える
- ・全員が同じ目線を持つことで、AI特有の不確実性や考慮漏れなどのリスクを低減し、ユーザーの期待値と実装とのギャップを抑える

問題2に対する課題: QA主導による「全体で支える品質保証」

課題1 顧客接点を巻き込んだエンドユーザー視点のリスク抽出

- ・QA1名体制の限界を補うため、営業・CSなど顧客接点の関係者と密に交流する
- ・ユーザーに近い観点でリスク・懸念を洗い出し、プロジェクト全体で共通認識を持てる状態を作る

課題2 テスト依存からの脱却と「役割分担」の可視化

- ・リスク対処をテストだけに任せず、関係者間で対応方針・担当・期限を合意し一覧化し追跡可能にする
- ・職能ごとにリスク対策の分担を行い、限られたリソースで効率的に品質保証を行う
 - ・「仕様変更でのリスク回避」⇒ PdM
 - ・「実装でのリスク対策」⇒ 開発チーム

課題3 関係者全員が納得して進める「リリース判断」の仕組み化

- ・プロジェクトメンバーに加え、営業・CSにも実際のプロダクトを操作してもらい、既存リスクの解消や新規の改善要望を確認する
- ・一部の判断に頼らず、関係者全体が納得感を持ってリリースを決定できる機会を用意する

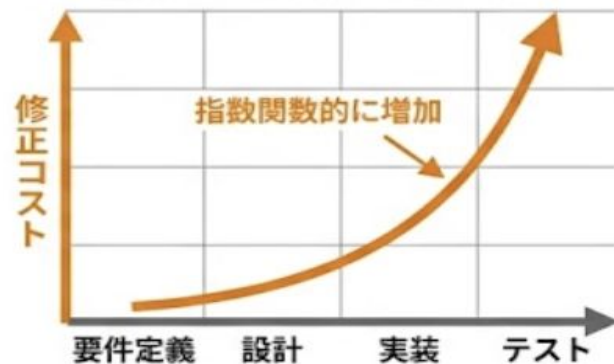
対策1: 職能横断のリスク勉強会の実施

リスク検討会を円滑に進めるための「前段階」としてのマインド醸成

- リスク検討会で、非エンジニアも含めた全員が自発的にリスクを考えやすくするための事前準備として実施した
- 普段意識しにくい「リスク」を身近に捉えられるよう、「リスクとは何か?」「ユーザーにとってどんなことが困るか?」を具体例を交えてイメージしやすくした

「上流から品質を作り込む」メリットの訴求

- 「テストの実施＝品質の向上ではない」という本質を伝え、**後工程でのテスト依存から脱却する必要性**を説いた
- 要件・設計段階で不安を解消することが、**結果として開発コストの削減やリリース遅延の回避に繋がる** 事実を説明した
- リスクの対処法について共有しリスクの対処方法を検討しやすくした
 - a. **回避**(仕様変更など)
 - b. **軽減**(テスト実施など)
 - c. **受容**(現状の仕様維持)
 - d. **転嫁**(利用規約への合意必須化)



	要件定義	設計
回	 回避 (Avoid)	 軽減 (Mitigate)
転	 転嫁 (Transfer)	 受容 (Accept)

対策2: プロセスを改善した「リスク検討会」の開催

要件定義フェーズでの機能横断リスク抽出

- 開発の初期段階に機能横断で仕様共有だけでなく、全体でリスクの洗い出しを実施
 - しかし仕様説明とリスク検討を一度に行ったため、時間が足りず議論が不十分に。

改善策: 説明と議論の場を切り離し、非同期のワークへ移行

- 【プロセスの分離】: プロジェクトの背景や仕様を説明する場と、リスクを議論する場を明確に分けた
- 【非同期での抽出】: リスクの洗い出しに1週間の期間を設け、各自が好きなタイミングで非同期に記入する運用へ変更した
- 【カジュアルな場作り】: オンラインホワイトボードに付箋を貼るスタイルで進め、全体で合計60件ほどのリスクが自発的に集まった

効果: 洗い出したリスクの事前整理による効率的な議論

- 集まった大量のリスクをQAが事前に整理し、リスクの議論は職能代表メンバーだけで再開催した
- これにより、限られた時間の中で「リスクの特定」や「具体的な対策」についての議論を劇的に効率よく進めることができた



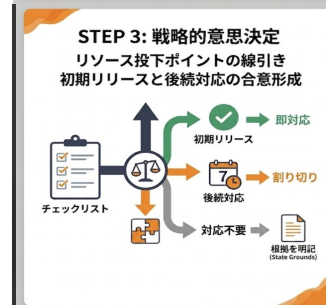
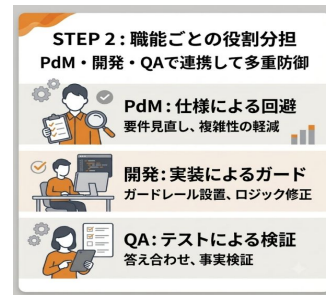
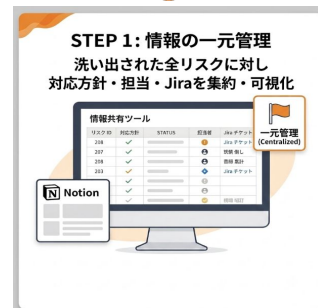
対策3: 対応方針の合意と「リスク一覧」の可視化

すべてのリスクを「テスト任せにしない」役割分担の仕組み化

- 情報共有ツールによる一元管理
 - 洗い出された各リスクに対し、対応方針・担当・Jiraチケットを集約して可視化。
- テストで全て対処するのではなく **職能横断**で役割分担
 - **【PdM】**仕様変更によるリスクの根本的な「回避」
 - **【開発】**実装のガードレール設置や修正による「対処」
 - **【QA】**テストによる不安の答え合わせと「事実検証」

リスクの対応方針の合意形成と明文化

- リソース投下ポイントの線引き
 - 限られた期間で価値を届けるため、「**初期リリースで即対応**」と「**後続対応**」の境界線を関係者間で合意
- 判断ロジックの明文化
 - 「**対応不要**」としたリスクについても、**不要とした根拠**を明記し、関係者全員がいつでも確認できる状態へ
 - 懸念をブラックボックス化させず、チーム全員が **納得感**を持てる状態を作る



対策4: 職能横断による「バグバッシュ」の実施

関係者全員が納得して進めるリリース判断の仕組み化

- 開発の終盤に営業、CSなども含め、**総勢30名が参加**する実機を用いた「バグバッシュ」を総力で実施
- 顧客接点メンバーの視点で既存リスクの解消を直接確認。
一部の判断に依存せず、関係者全体が **納得感と自信**を持ってリリースを判断できる状態 を作った

顧客接点からのフィードバック抽出と対応方針の明確化

- 合計69件のフィードバックを抽出 (※重複含む)
 - 不具合: 15件
 - 改善要望: 43件
 - その他: 11件
- うち24件を即座に修正して品質を底上げし、残る改善要望などは対応方針を一覧化して追跡可能にした。

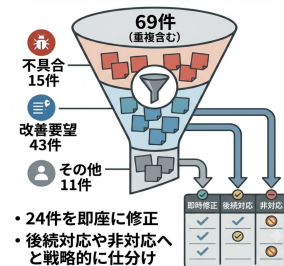
アンケートの実施と次回への改善

- バグバッシュ参加後にアンケートを実施し、「ものづくりに関与できて嬉しい」というビジネス側という非常に前向きな声を確認。
同時に浮き彫りになった運営上の課題も収集し、次回開催に向けた具体的なプロセス改善へ確実に繋げた。

職能横断でバグバッシュ



合計69件フィードバック内訳



アンケートによる次回への改善



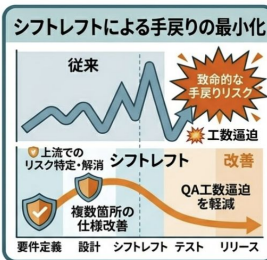
最大の成果:リリース後数ヶ月にわたる「重大不具合 0件」の継続

- 開発上流から機能横断でリスクを潰し込んだ結果、リリースから数ヶ月が経過した現在も**重大不具合の発生は 0件を維持**
- 営業・CSと一緒にテストプロセスを実施することで、確かな品質として実を結んだ



シフトレフトによる手戻りの最小化と工数逼迫の回避

- 実装が進み切る前の段階でリスクを特定したことで、早期に**複数箇所の仕様改善**を実施。
- 開発終盤に顕在化する「致命的な手戻りリスク」を上流工程で排除することで、**QA工数の逼迫を軽減**した



不確実性の早期コントロールによる「納期遵守」の達成

- 上流フェーズから先回りして**リスクをコントロール**できたことで、**高い品質**を担保しつつ、当初の**予定通りのリリース**に貢献した。



直面した課題と得られた「学び」

- **通常業務と並行した運営の限界：** 品質保証業務と並行しながら、各種イベントの企画から実行を1人で担ったため、工数が大幅に逼迫。運営を属人化させない仕組み作りの必要性を痛感
- **ファシリテーションへの挑戦：** 当初は職能巻き込みやファシリテーションに不慣れだったが、実践と改善を繰り返す中で参加者が発言しやすい場作りの重要性を深く学んだ。

今後に向けた改善、展望

- **プロセスの「標準化」と職能分担：** 今回確立した一連のプロセスをドキュメント化して、今後は運営を他職能のメンバーと分担できる体制を整え、属人性を排除する。
- **定量指標の早期定義：** 今後は「手戻り工数の削減効果」などを早期から定量的に追える指標を定義し、品質の貢献度をより客観的に可視化する。
- **組織全体への横展開：** この「上流から職能横断で品質を作り込む仕組み」を自チーム内に閉じず、他チームや組織全体へと自律的に広げていく。



ご清聴ありがとうございました

株式会社マネーフォワード
菅谷 佑司
sugaya.yuji@moneyforward.co.jp