

ビルドトラップを脱却し 真に顧客満足を実現するチームへ

小さなフィードバックループがもたらした1年間の変化

この発表で伝えたいこと

製品の振る舞いがいいのか・悪いのかわからない
あるいは、自信を持って判断できないと感じたときに
製品に期待されていることを深掘りして、心から納得して
その達成に対する熱い意欲を持ったとき
妥当性の判断やチームの背中を押しやすくなる



名前：赤崎 光

居住地：福岡県

職種：QA @カオナビ

X：pikazakipika

アジェンダ

1. 以前感じていた課題感
2. 取り組んだこと
3. チームに起きた変化
4. まとめ

以前感じていた課題感

ビルドトラップ

製品開発において、気がつく
「機能を作ること」が目的化してしまうことがあります。

私たちのチームも例外ではありませんでした。

顧客への声は聞いていた
その声を元に開発していた

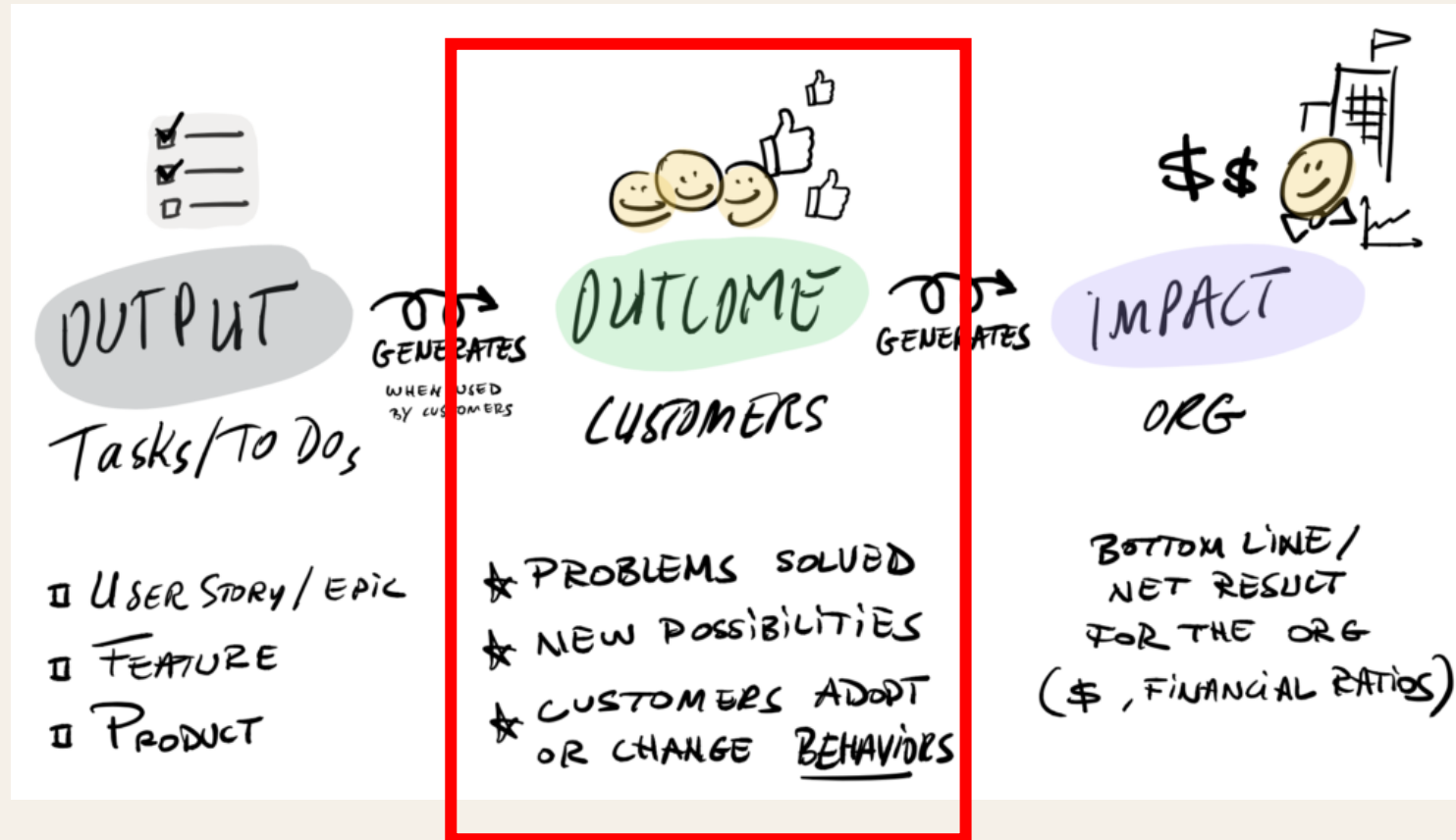
けど

機能をリリースした先で...

- 機能はどのくらい顧客の役に立っているのか
- 会社が提供したい価値は受け取ってほしい人に届いてるのか

追求できてない

アウトカムの実現を体感しづらい



Output vs Outcome vs Impact

<https://blog.crisp.se/2019/10/16/christopheachouiantz/output-vs-outcome-vs-impact>

それでも

また次の機能を作り、リリースしている状態

アウトカムを追求する

- 顧客満足の実現状況を体感する
- 会社が提供したいものの解像度を高める
- テスト技術と開発技術の融合

取り組んだこと

① 顧客満足の実現状況を 体感する

個客

「個客」と繋がる

- 特定の1顧客と隔週で面談を実施
- その顧客がどんな業務を行なっているか
どんな課題を抱え、どんなことに喜ぶのかを深く理解する
- 浮かんだ問いの答え合わせのサイクルが早くなる

「個客」と作る

- その顧客の具体的な課題をもとに問いと仮説を立てる
- そのアイデアをもとに、簡易的な動くプロトタイプを作る
- 実際に触ってもらって目的を果たせるか聞いてみる
- フィードバックをもとに改善し、欲しいものを探す

営業同席・オンボーディング同席

- 商談に同席し、顧客が製品に期待していることを直接観察する
- オンボーディングで、顧客が製品をどう使い始めるかを知る
- リリース後使ってもらえるまでに想像以上のハードルがあることを身をもって理解した

KPIの状況を眺める

- アウトカムの実現を評価する指標を立てる
- それを週に1回朝会で眺める
- 軌道からそれていないか、違和感がないか定期検診する

効果

- 「誰に届けているか、機能が役に立っているか」を以前より頻繁にリアルな声から実感できるようになった
- 開発者やQAがユーザーストーリーを記述できるようになった
- 製品の実際の使われ方を具体的に把握できた

② 会社が提供したいものの
解像度を高める

企業目的を考える

- 自社は社会にどう貢献したい？
- 誰をどんな状態にしたい？
- なぜ他社ではなく、自社でそれをやる必要がある？

CEOとの対話

- CEOから会社が社会にどんな価値を届けたいか聞く
- パーパスやビジョンを定義した背景・具体を聞く

ドメインエキスパートヒアリング

- 業務のあるべき姿をドメインの専門家に聞く
- モチベーション、本音、しがらみ
- 毎週担当外の機能の回も議事録を見て、方向性を知る

そんなあるべき姿を体現する製品はどんなもの？

製品の理想像の模索

- プロダクトオーナー、営業、カスタマーサクセスと
製品の理想の状態と一緒に模索する
 - 顧客にとっての悪役は何か
 - その悪役に私たちはどう立ち向かうか
 - 5年後の製品の姿をひとことで表すと何か



効果

- 「**私たちが提供したい価値と製品像**」の解像度が日々高まる
- フォーカスすべき問題が絞られてきた
- 私たちが顧客に**期待する使い方の具体例**が見えてきた
 - 顧客の**実際の使い方**をどう変化させると良いかが見え
そのために必要な**導線やUIのイメージ**が湧いた

③ テスト技術と開発技術の融合

品質保証戦略を練る

- 品質保証方針を練ってチームで合意する
 - 「継続的な顧客満足の実現」という共通目標を言語化する
 - 同じミッションを持つ他チームも巻き込む

開発者や生成AIが介入しやすい ドキュメント

- テストケースを**Gherkin記法**で記述し、**共有リポジトリ**で管理
 - エンジニアや生成AIが気軽に参照できる状態を作る
 - 開発者や生成AIによるテストコードの実装も容易になった

Scenario Outline: 研修受講履歴の情報を一括で出力できる

Given 研修受講履歴カテゴリに<subject>のシートが存在する

When 一括出力ボタンを押下する

Then <number>件のシートが出力される

Examples:

subject	number
営業部	1
売上改善プロジェクト	2
福岡支店	3

ステークホルダーから得た一次情報を参考に

具体的なテストケースや開発環境のテストデータに使う

「今」を正確に知る

～ Inspired by 忍者式テスト ～

- 完了済のチケット含め、繰り返しやり直す
 - 主にストーリーチケット、バグチケット、性能テスト
 - 毎日1時間、ストーリーテストの時間とは別で
- 製品の「今」の状態を正確に知るための習慣



アジャイルと反復開発 ～忍者式テスト20年の実践から～

<https://www.juse.jp/sqip/library/shousai/?id=S2023-wR5Z>

迅速なフィードバック

- テスト実行中に気づいたことはすぐに垂れ流す
 - **通知が飛ぶ場所**
 - 製品の振る舞いに関する緊急ではないが**重要な気づきや個人的な不安も発信**し、現時点の情報を共有知にする
- リファインメント・コードレビューに参加
 - テスト観点やドメイン/製品知識からフィードバックする

効果

- 製品の「今」の振る舞いがチームの共有値になった
 - エンジニアやデザイナー、POからのリアクションが増えた
- テストを始める前に感じた不安はテストを始める前に消えた
- チームがつながる意味が見えてきた

チームに起きた変化

① 目指すものが変わった

機能のリリースではなく、
顧客の成功や認知の獲得などを目指すようになった

② 要件を定義できる人が増えた

- 作るものの要件を**開発者やQAで定義**できるようになった
 - ユーザーストーリー
 - 受入基準

③ 進むべき方向に進めているか チェックしやすくなった

- 現在の製品の振る舞いや顧客が抱える問題の解決状況をチームが把握していることが増えた
- 理想像とのギャップを把握する手段が増えた

まとめ

リアリティが背中を押す

- 「テスト環境で起きる」よりも「A社さんで起きる」
- 「使いづらい」よりも顧客の「この機能がないと前と同じ」
- 「対応しやすいから」よりも「ビジョンに近いから」

どれだけ熱い意志を持てるか

- 顧客満足の実現には熱い意志が必要
- 叶えたい期待を共感できるまで深く理解する
- その熱量がチームに伝播する



- 目指すものと自分の意志がつながると、いいのか・悪いのかを判断しやすくなる
- 目指すものと現在地を知るためには膨大な情報が必要なので一朝一夕で収集することは困難
- だからこそ、継続的にステークホルダーと関わり、少しずつ情報を収集し、小さなフィードバックを繰り返していく

参考文献

- Christophe Aichouiantz. "Output vs Outcome vs Impact". Crisp's Blog, 2019年10月16日.
<https://blog.crisp.se/2019/10/16/christopheachouiantz/output-vs-outcome-vs-impact>
- 角谷建耀知. 『誰でもできる！結果に繋がる超・マーケティング思考 すべての答えは個客の中にある』. アスコム, 2025.
- 深谷美和, 関将俊. 「アジャイルと反復開発 ～忍者式テスト20年の実践から～」. ソフトウェア品質シンポジウム2023. 日本科学技術連盟, 2023.
<https://www.juse.jp/sqip/library/shousai/?id=S2023-wR5Z>
- 飯塚悦功. 『現代品質管理総論』. 朝倉書店, 2009.
- 及川卓也, 曾根原春樹, 小城久美子. 『プロダクトマネジメントのすべて 事業戦略・IT開発・UXデザイン・マーケティングからチーム・組織運営まで』. 翔泳社, 2021.
- Janet Gregory, Lisa Crispin 著; 風間裕也 訳. 『Agile Testing Condensed Japanese Edition』. Leanpub, 2019.