付録1. 実験シナリオとACMD効果判定,実験結果

表8. テストシナリオ１

設定	IT企業B社では数年前から物流関係の受託開発・パッケージ開発を手掛けている,今回は未知の領域である,WMS（倉庫管理システム）の導入案件を受託,元受けであるS社のWMS専門会社のパッケージを今回の顧客であるT社にパッケージを改修し納入する,ちなみにパッケージは導入事例がまだ少ない.WBSの開発は未知の領域であることから,これまで懇意にしていたY会社にヘルプを要請し開発を受け持ってもらうこととなった.Y社との関係は主に物流関係案件のアドバイザリーなどをしてもらっていた.要件定義工程,設計工程は順調に終わったものの製造工程に入って問題発生.Y社より「パッケージの品質が低すぎる,バグが多すぎて改修の作業が進まない.このままでは納期や品質が守れない.主要機能についてはスクラッチ開発に切り替えたい.こちらの見積もりではコストは変動しない.」と申し入れがあった.PMはその申し入れを承認したいと思っている. 関係者補足 S社(元受) T社(納入先) B社(物流関係の受託開発・パッケージ開発) Y社(ヘルプ要請,開発の受け持ち,アドバイザリー) PM ※PMとY社はスクラッチ開発すべきで＋10となっている.
課題	あくまでパッケージの改修を前提としたシステム開発計画となっており,要件定義工程からそれ以降を含めてスクラッチ開発を想定していない.
論点	スクラッチ開発すべきか
ステークホルダ	1) 社内有識者(有識者)
	2) S社
	3) T社

表10. AGORAの期待効果と該当・非該当における分類

	期待する効果	分類
AGORA 該当・非該当	ギャップの明確化	(1)
	評価の違いに対する気付き	(2)
	ギャップの認識による相互理解の促進	(3)

表11. 無効発言についての分類

無効発言	分類
各ステークホルダの発言の中で,その発言を除外しても後の議論に一切影響を及ぼすことが無いものを無効と判定する	d

表9. テストシナリオ2

設定	ある社員数500名程度のIT企業.オフィスビルを3フロア借りており全員がそこで業務をしている.社員の座席はプロジェクトを優先した配置のため,プロジェクト立上と終了に伴う社員の座席移動が激しい.短期プロジェクトが多いことも座席移動の激しさにつながっていると考えている.委託社員,派遣社員も多く在籍している.またその入れ替わりも激しい.	
課題	総務部からのシステム作成依頼である.社員（委託社員,派遣社員含む）の座席移動が激しいため,どこに誰が座っているかわからないのが常態となっている.そのため,以下を課題として認識している.総務部が社員に手渡しを必要とする書類を届ける際,本人の所在（座席）特定に時間がかかってしまっている.結果的に総務部の業務効率が低下している.お土産を持ってうろうろ（渡したい人がいるが,座席が不明）している状況など,社員が人を探している状況をよく見る.結果として社員同士のコミュニケーションの障害になっている.	
論点	課題を解決するため,以下の機能を備えた座席管理システムの導入を検討している. （座席を登録・紹参照できるのは当然と考える）	
	A-1	誰でも簡単に座席を登録できる
	B-1	限られた人のみ登録・更新できる
	A-2	本人確認の手助けとして,写真が登録できる
	B-2	写真登録はできない
	A-3	座席移動を登録したら通知する
	B-3	座席移動を通知しない
	A-4	不在を（座席にビーコンを配置する等で）自動で検知し,座席管理システムに反映する
	B-4	不在を座席管理システムに反映しない
ステークホルダ	1) 総務部	
	2) 情報システム部 (情シス)	
	3) ユーザ	

付録1．実験シナリオとACMD効果判定,実験結果

表12.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果 (満足度行列およびコメントマトリックス)

誰でも簡単に座席を登録できる

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	7	7	-3	
情シス	10	-10	-3	
ユーザー	10	3	5	斜分散
縦分散	3	79	21.3	86.3

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	登録する負担が分散できるから,誰でもできたほうが良さそう.	ユーザ制御とかしなくていいからシンプルに作れるかな.	登録するのはめんどうだ.
情シス	総務部自身の作業が増えるので是非欲しい.	セキュリティ対策,ユーザ管理など考慮することは増える.	管理者はほしいと思う.派遣は不要.
ユーザー	反映がリアルタイムでやってくれるので便利.	一部機能を与えたほうが良いと考える.	限られた人にいちいち登録依頼をかけるのが面倒.また限られた人が作業負荷が高くなるのでやだ.

表13.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　(満足度行列およびコメントマトリックス)

限られた人のみ登録・更新できる

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	-3	-5	7	
情シス	-10	5	3	
ユーザー	-7	7	-7	斜分散
縦分散	12.3	41.3	52	37.3

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	登録できる人に負担がかかりそうだけど,何かあったときにはその人に説明するだけで済むから悪くはないかも.	ユーザ制御や人の入れ代わりの管理が大変そう.	誰かがやってくれると楽だなあ.
情シス	必須だと思っている.	呼応呂することが増えるので制限は必要だが,利便性を考えると必要と思う.	管理者はほしいと思う.派遣は不要.
ユーザー	限定するとタイムラグがありそう.	機能に制限を入れた方が良いと考える.	限られた人にいちいち登録依頼をかけるのが面倒.また限られた人が作業負荷が高くなるのでやだ.

付録1．実験シナリオとACMD効果判定,実験結果

表14.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　（満足度行列およびコメントマトリックス）

本人確認の手助けとして,写真が登録できる

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	10	-5	5	
情シス	10	10	5	
ユーザー	10	-7	-10	斜分散
縦分散	0	86.3	75	133.3

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	わかりやすくていいと思う.	500人分の写真データを管理するのは大変だ.	わかりやすいけど自分の写真の載せたくないなあ.
情シス	座席表だけだとわかりにくいので必要.	機能として必要.	社員は要る.派遣・委託はあまり載せたくない.
ユーザー	顔と名前が一致するので書類を渡すのに便利.	セキュリティリスクが高まるのでやりたくない.	写真は載せてほしくない.

表15.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果（満足度行列およびコメントマトリックス）

写真が登録ができない

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	-10	7	-3	
情シス	-10	-10	-5	
ユーザー	-10	7	5	斜分散
縦分散	0	96.3	28	75

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	登録できるようにしたい.	登録機能がないほうがシンプルに作れるから助かる.	載せなくて良いのは楽だけど,他の人の顔が分からないかも.
情シス	必須機能.	難しいものでもない.「できない」とする理由がない.	社員は要る.派遣・委託はあまり載せたくない.（「できる」と同じ）
ユーザー	顔と名前が一致するので書類を渡すのに便利.	セキュリティリスクが高まるのでやりたくない.	写真は載せてほしくない.

表16.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　（満足度行列およびコメントマトリックス）

座席移動を登録したら,それを通知する

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	7	-5	2	
情シス	7	3	-5	
ユーザー	7	-3	-7	斜分散
縦分散	0	17.3	22.3	52

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	移動したのがわかるから助かる.	そんな複雑な機能は作りたくない.	他の人に伝わるからいいかも.
情シス	別途,総務部から連絡をしなくていいので,欲しい.	難しくないのでやってもいい.ただ必要とは思わない.	メールがガンガン飛んでくるのがイヤ.
ユーザー	総務部としては座席通知されたほうが助かるので便利.	座席管理システムで最新を見れば良いので不要な機能.	毎日座席移動の通知がくるのは大変.業務に支障がでる.

表17.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　（満足度行列およびコメントマトリックス）

座席移動の変更通知を出さない

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	-5	10	0	
情シス	-5	0	0	
ユーザー	-7	3	7	斜分散
縦分散	1.3	26.3	16.3	36.3

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	移動しても気付けない.	シンプル！	なくてもいいかも.
情シス	欲しいが,どうしてもというほどではない.	どちらでもよい.	どうしてもイヤというわけではない.
ユーザー	総務部としては座席通知されないのは不便.	座席管理システムで最新を見れば良いので不要な機能.	毎日座席移動の通知がくるのは大変.業務に支障がでる.

表18.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　（満足度行列およびコメントマトリックス）

不在をビーコン等で自動で検知し
座席管理システムに反映する

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	9	-8	6	
情シス	3	-10	-10	
ユーザー	10	5	7	斜分散
縦分散	14.3	66.3	91	109

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	あった方が便利.	あまり作りたくない.	自動ならいいかも.
情シス	あれば良い.	設備投資や開発量が増える.	監視されているようでイヤ.
ユーザー	書類を渡すときに不在だと効率が落ちるので是非作って欲しい.	あったほうが良いと考える.	お土産を持っていくときに不在かどうかわかるのは便利.

表19.テストシナリオ2　被験者Aチーム　ACMD使用結果　（満足度行列およびコメントマトリックス）

不在を座席管理システムに反映しない

	総務部	情シス	ユーザー	
総務部	-7	10	-8	
情シス	-3	10	10	
ユーザー	-10	-5	-7	斜分散
縦分散	12.3	75	102.3	96.3

	総務部	情シス	ユーザー
総務部	ないとちょっと不便.	ないならシンプルで助かる.	不便かも.
情シス	無くても良い.	ここまでの機能が必要とは思わない.	監視されているようでイヤ.（「する」と同じ）
ユーザー	書類を渡すときに不在だと効率が落ちるので是非作って欲しい.	あったほうが良いと考える.	お土産を持っていくときに不在かどうかわかるのは便利.

表20．被験者Aチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
1	総務		一番大きいこいつからいきますか？不在通知をする･しないで分散が大きいものです.それぞれの立場からどのようなことを思われましたか.	(1)(2)(3)	
2	ユーザ		まず,ユーザからですけど,不在通知ってお土産もユーザが結構持っていくので,そんなときに不在かどうか一応分かったほうが便利かと思ってユーザとしては別にあったほうがいいのかなーと思って持っていこうとして「あっ,やっぱりね」みたいな感じで言われるんだったら,あったほうが全然いいですので,ここはこの点数	(1)(2)(3)	
3	総務		ここは情シスだけ一人立ち位置が違うようですが,それはなぜですか	(1)(2)(3)	
4	情シス		監視されているようで嫌かなと思って,-10を入れました.下は＋です.	(1)(2)(3)	
5	総務		総務部目線だとユーザと一緒でいる,いないがわかるし,かつ,今回自動でって話もあったので,まぁ,自動だったらあったほうが良いのかなっていうので	(1)(3)	
6	情シス		探す目的の人と探される人との違いかな, 探される人は嫌かなと	(1)(3)	
7	ユーザ		どちらかというと自分が,ユーザーが自分が使う立場を考えてやっていたんで,あまり気にはしなかったです.	(1)(3)	
8	情シス		派遣の人とか委託の人もいるので,そこまで.その辺目線まで行くと嫌かなということでマイナスにしました.	(1)(2)(3)	
9	ユーザ		逆にちゃんと働いているかな･･･と言ったほうがいいような気もしますけど	(3)	
10	情シス		それは管理する側ですね.管理されるほうは,そこまでされるのは嫌かなということで.立場というより個人的な主観の方が強いですかね.便利というユーザのいる反面,逆に監視されているから嫌だという人もいるだろうし	(1)	
11	ユーザ		働いていないやつが嫌かな.そんな奴はあまりいないのかなとおもって.１０もあるかな･･･ってのはありますね.通知的に.	(3)	
12	情シス		ユーザ目線でその辺が一番ここが嫌がるかなというので一番,-10にしました.	(1)(2)	
13	ユーザ		むしろユーザが一番嫌がったのは写真でしたね.	(1)(3)	
14	総務		写真はちょっと微妙だなと思って	(1)(3)	
15	ユーザ		写真はね,ちょっと嫌でした.	(1)(3)	
16	総務		嫌だと思う人もいるかな	(1)(3)	
17	ユーザ		自分システムで写真でログインする･･･会社のシステムでも嫌ですね.自分の顔を晒されたくないから嫌だって思っていました.	(1)(3)	
18	情シス		私も思ったんですけど,写真は結構,入館証があるから･･･そこで結構･････	(1)(3)	
19	ユーザ		首にかけているやつはいいんですけど.システム上で晒されるのは嫌だと思って.	(1)(2)(3)	
20	総務		写真の話で言うとここがちょっと大きいですけど,こっち側のほうが小さい.ここが大きいわりに,こっちのほうが小さい,これはなぜかというと･･･.こっちが-10なのに対して,こっちが+5だからですよ.それはユーザさんどうしました？	(1)(2)(3)	
21	ユーザ		出来ないといったって強くそこまでやらなくても良いかなと思いつつも登録できるはすごい嫌なんですけど,登録できないほうはあえてマイナス向きかっていうほどでもなく	(1)(2)(3)	
22	総務		写真は総務の気持ちを汲み取ってもらえたのはすごいうれしいですね.	(2)(3)	
23	ユーザ		総務は写真を全員･･･.書類を渡すときに500人に渡さないとならないですけどね.だから顔が無いといろんな人が･･･.	(1)(3)	
24	総務		意外だなと思ったのは情シスのところで写真登録できるが＋なんですよね.機能として必要･･･.本人が写真を撮ることが必要って.	(1)(2)(3)	
25	ユーザ		でも,総務部さん･･･あっ,情シスで-5しているか	(1)(2)(3)	
26	総務		総務から見て情シスはこの写真登録をするっていうのは,その500人分の写真データとか管理しなければいけないから大変かなと.	(1)(2)(3)	
27	ユーザ		セキュリティのリスク高まるから,俺は絶対嫌がると思ったんですね. 顔写真がセキュリティの何かに･･･ね.	(1)(2)(3)	
28	総務		これ10をつけた理由は何ですか？	(2)(3)	
29	情シス		いや,特に写真は入館証とかにもともとあることが多いので, 別にこれのためにわざわざって感じもしないからいいのかなって.ほかの不在通知とかだと,なんかビーコンとかいれないとならないから,ちょっと設備とかいろいろあるけれど写真は特にそういう制限がないので１０にしています.	(1)(2)(3)	
30	ユーザ		ただ,ユーザとしては別に全員が自分の顔を知らなくても良くて,自分の周りの人たち,かかわる人たちだけ顔が判ればいいだけだから,実質は別に全員が自分の顔を知る必要のなく 同じプロジェクトをやっているひとだけ顔が判ればいいかなと思ってて,いらないなと･･･	(1)(3)	

表20．被験者Aチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
31	情シス		それでいくと情シスに対する意見ではなくて,ユーザに対する意見	(3)	
32	ユーザ		今のはユーザ自身に対する意見で,情シスに対する意見はセキュリティに問題があるかなという	(1)(3)	
33	総務		総務としてもあったほうが良いと思ってて,ただまぁ,ユーザの気持ちになると顔を見せたい人というか,他の人の顔が見れるというのはと自分が人を探すときにはすごい探しやすいから良いかなと思うんですけど,でも,逆に自分の顔を晒すのは嫌だなっていうひともいて,それが＋10ではなくて＋5なっています.ただ情報システム部門としては先ほど言ったようにちょっと作るのにちょっと大変かなと,嫌がるかなとおもって5をつけました.	(1)(2)(3)	
34	情シス		そっくり反対だなと思ってしまってあまり聞いてなかったんですけど.隣の誰でも登録できるがひっくり返って,写真がひっくり返って･･･,情シスが＋10ってつけて,むこうがつけてて,こっちはー１０ってつけている,両方とも総務とユーザの思いがひっくり返っている,その辺が優先順位が,優先順位が,ここの優先順位が違うのかな･･･と	(1)(2)(3)	
35	総務		もう少しそこの話を言っていただけると･･･	(3)	
36	情シス		はい.だれでも登録できるほうが,あの座席,あの誰でもっていうのが,派遣の人もいるんで,その辺の人まで自由に変えるというのは,管理できないとおもうので,そちらを優先して,そっちのほうはやめてて,写真はちょっとそっちよりゆるいというか,いま (会話不明瞭) 緩いというか.そちらはセキュリティに関してはそっちにえっと着目しました.	(1)(2)(3)	
37	総務		あの総務から見た情シスは,なんか,そのー,だれでもって言ったほうがシステムの作りとしては楽なのかなーと思ってて,なんか,この人だけ･･･ってなると,そういう権限を付けなければ成らなかったりとか,その人が入れ変わった時の仕組みも作ってあげなければいけないということで嫌がるかなと思って+と-,こういう関係にしました.	(1)(2)(3)	
38	情シス		ユーザさんの評価が微妙にちょっとちがいますよね？	(1)(2)(3)	
39	ユーザ		ユーザーは情シスさん,実はどちらも+です.	(1)(2)(3)	
40	総務		あっ,ほんとだ.それはどういう状況ですか？	(1)(2)(3)	
41	ユーザ		これは基本的に,別に登録できてもいいかなと思うんですけど,ただ,ちょっと一部権限はもしかしたら情シスとしては付けたほうが良いのかなーと思ってて, 両方とも,ちょっとやや,下の登録更新,限られた人をちょっと+にしました.	(1)(2)(3)	
42	総務		これ,重くできる,できないって話ではなくて,全員ができるのか,限定された人ができるのかっていう話だから,より（会話不明瞭）なのかな	(1)(2)(3)	
43	ユーザ		両方プラスにしちゃった	(1)(2)(3)	
44	情シス		全体的に総務部に対する思いは,まあまぁ一致しているような気が	(1)(2)(3)	
45	ユーザ		そうですね.総務部に対する思いはみんな,だいたい一緒ですね.	(1)(2)(3)	
46	情シス		総務部の思い,もともとなんか出ているシステム	(1)(3)	
47	ユーザ		総務部の思いが,もう,あったんで,ちょっとこちらに絞ってみたときに,本人確認の手助けも,写真の登録ができるというところ,できないというところ,ここに絞った時に総務部の思いは,まぁ,汲み取りましたと.だけど,ここで違いが出ているのを（不明瞭音声） 個人を晒すのが嫌だっていう話がありましたか,ね.あと,管理が大変という話がありましたっけ.	(1)(2)(3)	
48	総務		まぁ,その写真データを500人分のせたりするのでシステムとして嫌がるかなーとか	(1)(3)	
49	情シス		うーん,まぁ,登録すればいいだけで,新しい,なんか技術,モノを作らないとイケないわけじゃないから	(1)(3)	
50	ユーザ		それは社員証とかで顔写真のデータもあるし･･･という	(1)(3)	
51	情シス		まぁ,データがなかったとしても	(1)(3)	
52	ユーザ		撮ればいいかな･･･と	(1)(3)	
53	情シス		まぁ,まぁ,そう,リンクだけなんで,技術的なことは特になく （不明瞭音声）	(1)(3)	
54	ユーザ		写真と誰でもはしゃべったから,通知とか･･･ですか？	(3)	
55	総務		総務部からみた情シスは,これもそうだし,向こうの･･･不在のところもそうだけど,まぁ,オプション機能かな,みたいなところで	(1)(3)	
56	ユーザ		まぁそうですね.	(3)	

表20．被験者Aチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
57	総務		なんか,できれば必要なものだけ作らせてっていうようなところで作るほうにはマイナスで,作らないほうにはプラスをおいています.	(1)(2)(3)	
58	ユーザ		あっ,僕もそうしましたね.	(1)(2)(3)	
59	総務		でも,情シスはけっこう前向き？	(1)(2)(3)	
60	ユーザ		作りますわー！！ってところ？	(3)	
61	情シス		メールを飛ばすだけなら,まぁ,いるというならつくります.別にしないっていうことについては,別にしなくても･･･	(1)(3)	
62	総務		あ,でも,必要性は感じていないってところですかね.その,座席移動のところは別に作るだけなら作っても良いけど必要性は感じませんよ.	(1)(3)	
63	総務		ここで話している感じだと,その,システムに詳しくない総務さんは,なんか,これ作るの大変そうじゃないのっていう意見を反映しちゃっている形ででも,情シスの人は,いや別に作ろうと思えば作れるよ,っていう数値が反映されているのかなっていう気がしました.	(1)(2)(3)	
64	ユーザ		必要性とかじゃなくて,作るのにどんだけコストがかかるか	(1)(3)	
65	総務		やはり総務としてお金がかかるって言われたら,見切る機能は見切っていくと思います.いまは,欲しい欲しい欲しいって答えているけど.	(1)(3)	
66	ユーザ		まぁ,まあ,予算が限られているという前提が入ったら,そうしたときにはいかがですか？評価は変わります?	(1)(2)(3)	
67	情シス		いや,かわらない.いま,作らないになってて･･･ -10.ビーコンは･･･.	(1)(2)(3)	
68	総務		座席票の通知だったら	(3)	
69	情シス		あー,メール飛ばすだけだから大したことは,まぁそうですね.まぁ,結構,もともとそういう,なんか作るのに大変そうという視点が入っているので,だから,まぁ,コストが入っている.	(1)(3)	
70	情シス		どちらかというとコストを入れると寄ってくるんじゃないかな.二人が･･･.	(1)(2)(3)	
71	総務		まぁ,この前提条件だけなんでっていう話はありますよね.	(1)(3)	
72	情シス		はい.もっと実体的な話としては,そんなノリがあるなーっていうことです.	(1)(3)	
73	総務		コストとか入ってくると,多分数値が,もうすこし,こー,収まってくるというか.	(1)(2)(3)	
74	情シス		現実問題としては,おそらく,今日書いた前提より細かくなると思うんですよ.実態として.極端なことをいえば予算はいくらとか.そこまで実験設定すれば,もうちょっと違ったかもしれない.	(1)(3)	

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
1	総務部		ちょっと確認事項があります.社員というくくりには委託社員,派遣社員も含めて当社では考えていると思いますがこの,委託社員,派遣社員も含めて社員数500名ってことであってますか？って総務部が聞くのもアレですが･･･.	(3)	
2	ユーザ		まぁ,だいたいそうです.	(3)	
3	総務部		あとこれはユーザを代表しているユーザさんに確認をしたいのですが,主な要求事項四点についてカッコ内に書いてある矢印の相反する要求ってのもあるって聞いていますが,これはユーザとしてこの反する要求ってのは今回,こういう意見があるもののこれについては掘り下げる,要求として出さないということでよかったでしょうか？	(3)	
4	ユーザ		正直言って迷っているところもありますが,誰でも簡単に座席を登録できるのはいいですけど,それを全部ユーザがこちら側の部門側で全部正確に登録できるかというと,まぁ,ちょっとそれは難しいような気がしているんですね.もともと総務部さんから･･･,まぁ,総務部さんの業務改善っていうところで来ているというところもあって,ユーザとしては,まぁ正直,総務部さんとか情シスさんとかで,人の出入りを管理してもらって入れてもらえたりとかしたほうがこちらの手は少ないっていうふうに思っているんですね････.で,ちょっと「簡単に」っていうのがどれくらいかってのあるんですけど,基本的にはユーザとしては,まぁ,総務部さんが登録してもらえればと思ってて,そういう意味合いでいうとうちが登録できる必要は無いかなって思っております.	(3)	
5	総務部		そうするとユーザの要求事項としてはこの座席管理システムを見れば最新の座席の配置がわかるという点と四点目にある離籍中なのか･･･在籍中って言っていいのかな･･･,そこに座っているのか座っていないのかが,その座席管理システムで見れる,この二点のみがユーザとしての要求ってことであっていますか？	(3)	
6	ユーザ		そうですね.ユーザ側としては,その二点があれば十分だと思っています.	(3)	
7	総務部		そうですね.配置がわかる,在籍状況がわかる,この二点が座席管理システムで見れれば良いと･･･.	(3)	
8	ユーザ		そうですね.	(3)	
9	総務部		はい,わかりました.	(3)	
10	総務部		この後なにを話せばいいんだ？		(3)
11	情シス		えと,先ほどの話の中で,だれが登録できるかっていうところで,まぁ,ユーザ側としての要求は先ほど総務部さんのほうで申し上げた2点で,まぁいいのかなと思うのですけど,そもそも,そのほうで誰がどこに座っているっていうのを把握できていない状況で,総務部が登録しなきゃいけないっていうよりは,どちらかというと現場サイドに任せて,登録してもらわないと解決できないのかなっていう風に感じるんですけど,どうなんですかね？なんか,上長が管理する,入力するみたいな,そういう形が望ましいんですかねぇ？どうなんですかねぇ.		(3)
12	ユーザ	d	えと,僕ですかね？		(3)
13	情シス	d	はい････はい･･･.		(3)
14	ユーザ	d	そういうことなんですかね？総務部さんのほうでは,その座席移動は全く今把握されてなく･･･てて,事だったら,まぁユーザ側で巻き取るしかないと思うんですけど.		(3)
15	情シス	d	はい････はい･･･.		(3)
16	総務部		まぁ,現状は･･･,まあ,今は,そもそもシステムであるか,あるいはエクセルみたいなものを使って座席配置を可視化していない,これは全社的な状況がそうであるので今回,この座席管理システムを入れることには,まずは最新の座席の配置ってのはいずれにしても確認をしないといけないので,まぁ,その点については総務からの依頼に基づいて,まぁ,ユーザ側にいったん整理していただく必要はどうしても出てきます.そこをベースラインとして今後,座席配置の変更が発生したときにはユーザ側から総務部に申請をいただく形で,総務部側でそのシステムを操作して座席の配置データを変更いたします.	(3)	(3)
17	ユーザ		まぁ,申請するのもシステム登録するのも同じような感じがするので,まぁ,あの,前向きではないですけど,今の問題点とユーザがしなければいけないことについては理解しました.とすると,どれだけ簡単にできるかっていうシステムつくりの問題になってくると思います.	(3)	

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
18	ユーザ		その辺,情シスさん,どのように考えられていますか？	(3)	
19	情シス		えー,そうですねぇ.うーん･･･簡単にというところでは,そうですねぇ.できるだけユーザが何か操作しなければいけないというのを排除していて･･えーと,まぁ,ユーザとしては本当に見るだけという形のものが,一番,えーと･･･,ユーザにとって使いやすい形なのかなぁとは思います.ただ,そうですね･･･んー,この,どのくらい,んー,まぁ,なんだろう･･･そうですねぇ,移動が激しいかっていうところで,･･･うーんと･･･そうですね･･･,どうしても管理するっていうところで何か入力するだとか,書いてもらうだとかっていうのは,どんなエクセルのシートの形式でもシステムでも発生してしまう手間ではあります.まぁ,そのことを理解いただけないと･･･うーんと･･･そこはちょっとシステムととしてユーザに負担？しなきゃいけないところの操作だと思っています.まぁ,その入力をどう手間取るかっていうのもありますし,まぁ,なんだろう･･･社員証をかざせば登録できるみたいな,そんなんでも･･･はい,やりようだと思いますね.		(3)
20	ユーザ		それはですか･･･机の上になんか,こう,QRとかおいていて,なんかピッてやったら,その人が移動したってわかる･･･.	(3)	
21	情シス	d	とか･･･.		(3)
22	ユーザ	d	すごいですね.		
23	情シス		天井にQRみたいなものを書いておいて,そこで写真を撮ったらそのスマホと連動するみたいな.	(3)	
24	ユーザ		まぁ,そういうのは登録する必要がないので,登録する必要がないのであればあの,全然･･･.	(3)	
25	情シス		まぁ,登録の手間が･･･,かなり簡単な形にできるっていうやり方もあるかなと思っています.･･･はい,お値段次第ですが･･･.		(3)
26	総務部		当社はそういうフリーアドレスはまだ導入いませんけど.		(3)
27	ユーザ		まぁ,そこまでやっていただけるんだったら,ユーザとしては特に･･･.	(3)	
28	総務部		総務部としてフリーアドレスの導入は考えておりません.	(3)	
29	情シス		考えておりませんか･･･じゃあ難しいですね.	(3)	
30	ユーザ		まぁ,とにかく,ここは前向きではないですけれど,必要であれば,あの,やりますが,簡単にしてほしいですっていうユーザ側の要望です.	(3)	
31	情シス		はい.そうですねぇ,実現できる形でいくつか候補をだして提案して,どれがいいかっていうような･･･んー,まぁ,ちょっとその候補をかんがえさせてください.	(3)	
32	総務部		まぁ,今は前提として座席管理システムへの登録は総務がやるものの,登録内容についてはユーザー側から申請をして頂くっていう前提で話をしている･･･と,そのように認識をしています.その時に,申請という形をとるとどうしてもリードタイムがかかるわけで申請したらその翌日に入力しますよ.まぁ,最大一日,一営業日はかかると･･･リードタイムが発生するわけで,それがユーザ側にとって許容できるのか否か,それを許容できないのであればやはりユーザ側が直接入力するという形を取らざるを得ないので,そこで,今は総務部側が入力するという前提をおいていますけど,そこを見直す必要もあるのかな･･･と.	(3)	
33	ユーザ		まぁ,あの･･･申請出すのも手間だし,できれば今の流れで行くと簡単に,こう,システムに直接登録できたほうが,わざわざ申請出すより簡単にできるんであれば,そのほうがいいと思っています.	(3)	
34	総務部		それはシステムとしての機能は同じで,登録するっていう機能をだれに認可するのか,そこだけなので,あまりシステム的には影響はない･･･.	(3)	
35	ユーザ		まぁ,っていうと,即時できたほうがいいと思いますが,まぁ,一日,一営業日ということであれば,まぁ,ダメとも,まぁ一応は許容できる範囲だと･････････思います.	(3)	
36	総務部		総務部としてもどちらでもいいんですけど,ユーザとしてどちらに倒しますか？	(3)	
37	ユーザ		じゃあ,申請より即時のほうがいいです.	(3)	

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
38	総務部		そうしましょうか.	(3)	
39	ユーザ		はい.	(3)	
40	総務部		ユーザで登録もする方向でいきましょう.	(3)	
41	ユーザ		はい.ただし,まぁ,システム的には簡便できるようにお願いします.	(3)	
42	総務部		ここでちょっと問題になるのは,当社は今,3フロア借りているんですけど,まぁ,ちょうど500名分の座席しかないわけです.座席変更するって時には,ほかのプロジェクトとの調整事があります.仮に今APJで抱えている座席の範囲内で配置を変えるってだけだったら何も問題ないですけど,ほかのPJも関係するような･･･例えば,フロアが入れ替わるとか･･･,そういうことになると,ほかのPJと同期をとって変更しなければいけないっていうそこがシステム的に非常に難しいところになるかなと思っています.そこは,情シスから実現方法を提案してもらいたい.要件としては複数PJの調整が必要な座席変更についてどうすれば実現できるのか?	(3)	
43	情シス	d	うーん,複数PJがかかわるような･･･ですか･･･.んーっと･･･.		(3)
44	総務部		まぁ,要件についてもっと細かい質問というか確認をしてもらってもいいと思うんですけど.	(3)	
45	情シス	d	えーっと･･･,複数PJをかかるような座席移動っていうのは････なんだろう･･･んんー,意図を把握できていなくてすいません･･･えーっと･･･その座席の移動が一度にたくさん起こるっていうところを問題にしている話なのか,えーっと,その,なんだろう,座席移動で,えと,なんだろう,最適化したいっていう話なのか･･･,どちらの･･･話･･･ですかね？ちょっとすいません,はっきり把握できていないんですけど････えと,一度に･･･えっと.		(3)
46	総務部		要は,いまあるPJが10名のPJがあって,10名分の席を確保しています.その中でAさんとBさんの座席の位置を交換しますっていう,これはこのPJの中での話だから,勝手に変えればいいと思います.ところが,いま,A,B,CというPJがあって,DというPJが発生してA,B,Cからそれぞれ人を何人か出してD-PJを作るってなるとA,B,C　-PJの座席の範囲も変わるわけでさらに配置的にDをどう入れるのか････.4-PJ間の調整が起こるんですよね.	(3)	
47	情シス	d	あー.		(3)
48	総務部		それをどう実現するか････.まさか,A,B,C,Dのプロジェクトの間で「せーの,ドン」みたいなそんな変更はないだろうから.	(3)	
49	情シス	d	えー･･･そうですよねぇ･･･.		(3)
50	総務部		いま,ユーザ側の･･･現時点でのユーザ側の要望としては,もう,ユーザ側でシステムを操作して座席の情報を反映したいってことだったんですけど,今,いったようなケースにおいてその要求が飲めないのだったら,まぁ,そこだけは総務部側でやるような要件を飲んでもらうとか･･･とも必要かもしれません.	(3)	(3)
51	情シス	d	うーん,えー･･･.		(3)
52	総務部		それをもう,総務部側でやらないとつじつまが合わないっていうのであれば総務部側でやる用意もあります.	(3)	(3)
53	情シス	d	あー,はい････.うーん.		(3)
54	総務部		技術的な観点からユーザ側で登録することが実現可能なのかどうか.	(3)	(3)
55	情シス	d	あー,はい････.うーん.		(3)
56	総務部		判断,提案いただければ.	(3)	

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
57	情シス	d	あー,はい・・・.うーん・・・・・とぉ・・・・.まぁ,新たにPJ立ち上げだとか・・・とかに伴って解体されたり,席が追加されたりっていうような,まぁ,なんだろう・・・,そもそも,そのフロア自体も席の配置,デスクの場所が変わる？っていうようなことが,まずあり得ると考えて・・・いいんですかね？		(3)
58	総務部		それはユーザさんに聞いてもらってください.	(3)	(3)
59	情シス	d	あー,はい・・・そうですよね.		(3)
60	ユーザ		そうですね.それは結構PJの終わりの時,終わりというか,ちょうど切れ目とかで起こりますし,まぁ,部門単位で人数が変わったときとかに座席の調整のための階ごと変えたりとかっていうのは結構あります.	(3)	
61	情シス	d	あー,はい・・・.		(3)
62	総務部		これ,ユーザーとか,社員が社員が社員の座席配置を知りたい・・・という要件を満たす際の実現手段,これ,今回システム,座席管理システムを作ってほしいという実現手段に踏み込んだ要求をもらっているわけですが,これ,システムにこだわっている理由ってなにかありますか？要は・・・これ,エクセルで良くないですか？	(3)	
63	ユーザ		これ,もともと総務部さんからの要望だと思っていたんですけど,実はユーザだったんですね？あれ？うちとしては,エクセルでも別にいいんだとは思うんですけど,ただ,うちの？？として,写真が登録できたりとか,あと,不在を自動で検知・・あの,不在を自動で検知したりとかあるので,それ,エクセルだとちょっと難しいのかなって思っているんですけど・・・.その,特定の社員が席にいるのかどうかっていうことと,その人がどこに座っているのかっていうのは,別の手段で知りえるってことで,問題は・・・ないですかね？		(3)
64	情シス		そうでうすね.それは,まぁ,あのー,手間でなければ別にそれでもかまわないと思います.	(3)	
65	総務部		まぁ,いまの社内の基幹システムで社員のリストを検索することはできるので,そこで検索したときにその社員が在席中か離席中か,たとえば,在籍中だったら青い背景で表示するとか離席中だったら赤で表示するとか離席状態はそこで把握するような形で現行システムをつかって実現するということはリーズナブルにできるかなと.その,センサーをおいたりとかは追加の投資になる.	(3)	
66	ユーザ		これ,情シスさんどうなの？	(3)	
67	情シス	d	えーと,そうですね.まぁ,自動で検知するってなったときには・・・はい,えーっと・・・・まぁ,あの・・・えーっと・・・.まぁ,かなり・・・・えーっと,なんだろう・・・・・えー.大幅な改修になりますね.まぁ,離席状態をユーザのほうで定義してもらってそのシステム上のほうで,まぁ,入力してもらう形であれば,実現は容易です・・・ね.まぁ,あの,なんだろう・・・・ホワイトボードのマグネットを移動するような感覚でえーっと,ユーザインターフェースはできるだけ簡単には操作のみでできるような形にはしたいと思いますけど,システム上でやっていただくっていうことが,ユーザさんに受け入れられるっていうんであれば,まぁ,あの,実現としては簡単です・・・・・・・・・.		(3)
68	ユーザ	d	なるほど・・・・・・・・・・・・・・		(3)
69	総務部		ん？今,登録っていったのは,何をユーザが登録するのですか？	(3)	
70	情シス		ああ,ユーザーがあの,離席状態ですね,いま,あの,制に座っているか座っていないかみたいな・・・.	(3)	
71	ユーザ		あっ,そーゆーこと？	(3)	
72	情シス		あっ,はい,あの,なんか,切り替えてもらえれば・・・・.	(3)	
73	ユーザ		それ,は,ちょっと.	(3)	
74	総務部		それは更新しない.	(3)	
75	ユーザ		更新しない人が出てきますね.	(3)	

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
76	情シス	d	はい,更新しない人がぁ･･･でて･･･.		(3)
77	ユーザ		おそらく使わなくなってしまうんじゃないかな.	(3)	
78	情シス	d	まぁ･･･そうですね.そ,そうですね.		(3)
79	ユーザ		これ,自動で検知ってところが今回のポイントだと.	(3)	
80	情シス		マストですよね.		
81	総務部		ちょっと話を戻すんですけど.座席配置自体はエクセルで管理して,それが社内でみれるようになっていればいいんじゃないのっていう別の方策を出した･･･文脈としては,そもそもシステムでもって座席配置の更新を複数部門,整合性をもって更新するってことが難しいんじゃないのってことから,そういう話になったんですけど,話をそこに戻して･･･システムとしてそれは実現できるんでしょうか？	(3)	
82	情シス	d	できる･･･か･･･.うーん,と,そうですね.座席の場所が,えーっと,なんだろう･･･.たとえばこの机の配置から,えーっと,そうですねぇ.もう一個違う机が入ってくるとか,そういって･･･えー,やったってですねぇ.そういったようなときに,うーん,と,そうですね.		(3)
83	総務部		あっ,ちょっと違います！！あのー,席自体,机の配置自体は固定です.	(3)	
84	情シス	d	ええ,ああ,固定ですか.その前提でいいですか.		(3)
85	総務部	d	はい		
86	情シス	d	ええ,ああ,固定ですか.		
87	総務部		その固定の席配置の中で人が複数のPJで同時に人が入れ替わるようなときにそれをシステムとして,どう,整合性をもって登録更新するか.	(3)	
88	情シス	d	えーっと,そうですね.まぁ,システムとしては,そうですね.まず,席の入れ替え機能,っていうのでえーと,まぁ,対応？できるかな･･･という風に,えと,まぁ,考えております.		(3)
89	総務部		入れ替え機能っていうのはどういう？	(3)	
90	情シス	d	まあ,まぁーなんとか,なんていうんですかね･･･,登録状態のその二つの席のまぁ,座標をえっとー,まぁ,その人のユーザの紐づけってのは単に入れ替えるってゆうことを,えー,まっ,まぁ,まず,そういう風に,えとーまぁ,そういう入力の仕方,え,二人とものほうで,合意を得ていて,んで,えーなんだろう？んー,まぁ,その席の入れ替えと,まぁ,その了承がぁ,その２ユーザの間で起これば,まぁ,その席のえーと,その席の情報？座標と,そのユーザが紐づけを入れ替えるっていうような,まぁ,そういう機能は設けます.で,そのうえで,えーとですね.なんていうかなぁ.ちょっと,解決したいのが,複数PJで大規模うな席移動をするときにそれがシステム上で実現できる･･･かなのでー,えーっと,まず,その際に,その一つ一つの席の入れ替えをしていくってところはうーーーーーーーん.すいません,落としどころが････.		(3)
91	総務部		実現できるのかどうなのか！！実現できるんですか？		(3)
92	情シス	d	うう,あぁ･･･すいません･･･.まずいな,具体的な機能が全く････.答えようがないですよね.つらいな･･･.		(3)
93	総務部		実現できないんだったら,もうできないと言ってもらって･･･.実現方法を見直したほうが.	(3)	
94	情シス	d	はい･･･はい,そうですね.うーん,はい.		(3)
95	総務部		総務部としても別にシステムで座席配置を更新する,参照するということにこだわっているわけではないのでユーザ側がでもそこにこだわりがないのであれば実現方法を見直す,まぁこれもありですよね.		(3)

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
96	総務部		総務部からあげていた主な要求事項四点のうち,いくつかがあきらめないといけないかもしれないですね.本人確認の手助けとして写真が登録できる･･･まぁ,これは現行の社内システム,離席中だったら赤にするとか言っていた,現行社内システムのほうに写真が登録できれば,その氏名と写真（みため）の紐付けってのは実現できるので良さそうですが三番目ですよね･･･.座席の変更が発生したらそれを通知する,これはよくよく考えたらだれに通知するんだろう･･･.		(3)
97	ユーザ		これは･･･あの,ユーザとしては特に,自部門なので問題ないと思うんですよ.総務部さん側で把握されたいことだったと思うんですけど.	(3)	
98	総務部		これ,退職したわけのわからん爺さんが言っていたことなので,もう,いらないかなと.		(3)
99	ユーザ		これ,実現するとしたら簡単にできるんですか？	(3)	
100	総務部		まぁ,だれに通知するのかという要求が･･･.仮に本人へとしたらエクセルだとちょっと難しいですよね･･･.	(3)	
101	情シス	d	そぉ･･･ですねぇ.えーと,まぁ.		
102	総務部	d	これ,情シスさん		
103	情シス	d	あー,メールのシステムの連携は,えーと,まぁ,はい,可能です･･･ね.えーと,登録っていうイベントが起きた時に,まぁ,その内容をメールで,まぁ,そうですね･･･誰に通知するかですよね･･･えーとぉ,本人に知らせるなのか,それとも関係者に知らせる,まぁ,その関係者でも何人までとか･･･ちょっとその辺が明らかにしないとなんともいえませんね.		(3)
104	ユーザ	d	まぁ,ユーザとしては特に不要だと思っているので,必要ないと思ってるんで.		(3)
105	情シス	d	はい･･･		
106	ユーザ	d	はい･･･		
107	総務部		総務部としてというよりか,一個人として考えると,自分の座席移動が起こった時に,知ってもらいたい人を登録しておくとか,自分から”この人”の座席変更が起こった時,自分に知らせてほしいっていう登録をしておいて,それで通知が来るってのは,まぁありがたいかなって思いますね.どうでもいい人の座席が変わった時に知らされても全く意味ないですけど.	(3)	
108	ユーザ		まぁ,将来フリーアドレスとか導入されるんであれば,ありがたい機能ではあると思うんですけど.	(3)	
109	情シス	d	えー,んー,あー.		
110	総務部		まぁ,フリーアドレスだとそもそもその,変更という概念がないから,毎日,早いもの順みたいな.まぁ,一個人としての”あったらいいね的”な通知は今言った感じで想像ができるんですけどユーザとしてどうですかね？	(3)	
111	ユーザ		まぁ,あの,あれば,いいんですけど,おそらく,使い道が現状無いかな.	(3)	
112	情シス		まぁ,そのメールが来てありがたい人がどれくらいいるのかぁ･･･という･･･.気がします･･ね.	(3)	
113	総務部		だとすると三番目の要求については取り下げる前提であれば,まぁ,エクセルで座席配置を管理する現行システムで離席状況を･･･まぁ,センサーで離席状況を自動的に取得し,現行のシステムにそれで見れるようにする,という方法で,まぁ,総務部およびユーザ側の要求は満たせそうかな･･･と.	(3)	
114	ユーザ	d	それ,情シスさんとしてはその方向で･･.		
115	情シス	d	はい,その方向であれば,はい,えー,そうですね,一席,一席にまぁ,センサー設けて,まぁ,それをまぁ,センサーの取得情報を,まぁ,そうですね,人か？検知センサーみたいなものと.えー,システムのほうで連携させて,えーと,まぁ,表示,する･･という,まぁ,形で,なら実現可能･･です･･･はい.		(3)

表21．被験者Bチーム　テストシナリオ2　発言全内容

No	発言者	無効発言	発言内容	AGORA該当	AGORA非該当
116	ユーザ		そーゆーことですか.一応,あれですか,結果は出た.結果は出たんですけど･･･,みんな今のところ,それでいいと･･･.	(3)	
117	総務部		では確認しましょうか.それぞれのステークホルダにおける要求が今ので満たされているのか.総務部としてはルール上直接社員に手渡ししないといけないような書類を届けるときに,その,特定の人の座っている場所がわからない･･･という問題.これはエクセルで配置が管理されていれば,それを見れば十分問題解決できます.お土産が渡せない,まぁ,だれがどこに座っているかわからない.このためコミュニケーションに障害になっていると.まぁ,これもエクセルでだれがどこに座っているのか見れれば解決できるかと･･･思います.ユーザの要求として･･･座席の変更が発生したとき,それをいちいち申請してかつ,その反映が一営業日後になるとか,そういう面倒くさいタイミングが知りたいことも,ユーザが直接エクセルを,かりに複数部門,PJ間での変更があるにしても,そのへんを調整したうえでユーザ側が直接エクセルを更新するということであれば,そのタイムラグもなくなるし,よけいな申請手続きも不要になると･･･.	(3)	
118	ユーザ		それって･･･誰でもやっちゃっても大丈夫なんですか？		(3)
119	総務部		まぁ,そこは部門ごとに管理を･･･エクセルの更新に関しては部門ごとのルールを決めてもらって		(3)
120	ユーザ		はい････そう･･･ですね･･･はい･････		(3)
121	総務部		名前と写真の紐付け,あるいは離席状況の確認というのは現行のシステムに対して写真を登録できる機能であるとか,センサーを読み取った情報の反映参照の機能が付くことで要求は満たせているかな････と.	(3)	
122	ユーザ		これ,写真はもう,今,システムに乗っているんでしたっけ？写真はこれからとるんですか？		(3)
123	情シス	d	写真はぁ････どっちの設定だろう････.えーっと.		(3)
124	ユーザ		まぁ,写真これだと撮るとか,めんどくさいので,できれば総務部さんとかが持ってるやつを,そのまま情シスさんのほうで登録してもらえると助かります.	(3)	
125	情シス		はい,そうですね,はい.社員管理のシステムの方で写真を見れるようにするっていうことは可能ですので,まぁ,そーゆー,その実現の仕方はできます,はい.まぁ,その写真は提供していただければ,ですので,総務部さん,よろしくお願いします.	(3)	
126	総務部		ということで,ステークホルダ間で要件の調整もついたということで,合意もできたということで,これについては完了ということで.	(3)	
127	ユーザ		はい	(3)	
128	情シス		はい	(3)	