

プロジェクトマネジメント講座

コミュニケーションマネジメント

コミュニケーションマネジメントという知識エリアは、単純にコミュニケーションの管理を行う知識エリアである。
詳細は以下のとおり。

知識エリア 名称	プロセス名称	働き
コミュニケーション	コミュニケーションマネジメント計画	全ステークホルダーがどのような情報を欲しがっているのか（情報のニーズ）を明確にして、会議体等を設定し、計画立案する
	コミュニケーション・マネジメント	コミュニケーション計画に合わせて、関連するステークホルダーに作業パフォーマンス報告書を利用して、報告をする
	コミュニケーション・コントロール	ステークホルダーの情報ニーズに見合うためプロジェクト全体を通じてコミュニケーションを監視コントロールする。計画と実行内容の乖離を見て、状況によっては変更要求を提出プロセス

10.1 コミュニケーションマネジメント コミュニケーションマネジメント計画

全ステークホルダーがどのような情報を欲しがっているのか（情報のニーズ）を明確にして、会議体等を設定し、コミュニケーションマネジメント計画書を作成するプロセス

10.1.1 コミュニケーションマネジメント計画【インプット】

- プロジェクトマネジメント計画書
- ステークホルダー登録簿

10.1.2 コミュニケーションマネジメント計画【ツールと技法】

- コミュニケーション要求事項分析
 - ・ コミュニケーション・チャネル（コミュニケーション・パス）の算出方法： $n(n-1) \div 2$
(ex) ステークホルダーが 10 名であれば… $10(10-1) \div 2 = 45$ ∴ 45 チャネル

⇒コミュニケーション・チャネルを算出する理由：

コミュニケーションの複雑さの指標として、経路数を算出する必要がある

また以下が各ステークホルダーのコミュニケーションに関するニーズを検討するために、役立つ情報。

- ① 企業と部門組織図 … 営業部・財務部に係るコミュニケーション内容は異なる等
- ② プロジェクト組織とステークホルダーの責任関係
- ③ プロジェクトに関わる専門分野
- ④ プロジェクトへの参加人数、所在地（業務に関わるメンバーが働いている場所）
- ⑤ 組織内部からのコミュニケーションに関するニーズ
- ⑥ 外部の人たちからのコミュニケーションに関するニーズ
- ⑦ 各ステークホルダーの情報

- コミュニケーション技術

コミュニケーション技術とは E メール、文書などのツールそのもの。どのツールを今回のプロジェクトで適用するかは以下の点を考慮する必要である。

- ① 情報ニーズの緊急度
- ② 技術の可用性（想定したステークホルダーは選択したコミュニケーション技術を使えるのか？）
- ③ 利便性（使いやすさ）
- ④ プロジェクト環境（バーチャルな環境で作業をするのか？）
- ⑤ 情報の機密性

- コミュニケーション・モデル

コミュニケーションを行う発信者と受信者の間での情報のやりとり。送信者は【受信者が、正確に情報が受けとれるように明確かつ完全なものにする責任】があり、また受信者は【情報を完全な形で受け取り、正しく理解するなどの責任】があるとされています。

- コミュニケーション方法

コミュニケーション手段は以下の 3 つに大別されます。

- ・ 双方向コミュニケーション（特定の議題に関し、参加者全員が共通の理解をする時に効率的な方法）
- ・ プッシュ型コミュニケーション（特定の個人に送信。情報は確実に配布されるが、それが実際に意図した受け手に届いたか、また理解されたかは保証されない。）
- ・ プル型コミュニケーション（情報量が大量であったり、受け手の人数が非常に多かったりする際に使用される。）

- 会議

メンバー等とのミーティングを通して、プロジェクトにおけるコミュニケーションを決定する

10.1.3 コミュニケーション計画【アウトプット】

- コミュニケーションマネジメント計画書 … コミュニケーション手段など詳細まで記載されている計画書。主な記載内容は以下のとおり。
 - ・ ステークホルダーのコミュニケーション要求事項
 - ・ 伝達すべき情報。言語、書式、内容、詳細度
 - ・ 情報を配布する理由
 - ・ エスカレーションプロセス
 - ・ 会議予定 等