

プロジェクトマネジメント講座

ステークホルダーマネジメント

ステークホルダーを特定し、プロジェクトにおける作業の進捗報告、ステークホルダーの関係性を良好な状態で継続しつつ、発生した問題への対処を行う知識エリア。つまりプロジェクトへのステークホルダーの関与を良好な形で継続するためにコミュニケーションを利用する知識エリア。

知識エリア 名称	プロセス名称	働き
ステークホルダー	ステークホルダー特定	立ち上げ段階でステークホルダー分析をおこなってステークホルダー登録簿という一覧表を作成する
	ステークホルダーマネジメント計画	ステークホルダー関与度評価マトリックスを使い、ステークホルダーマネジメント計画書を作成する
	ステークホルダーエンゲージメントマネジメント	ステークホルダーのニーズを満たすために彼らとのコミュニケーション、共同作業を行い、発生する問題（課題ログ）に対処する
	ステークホルダーエンゲージメントコントロール	ステークホルダー関与のために計画や戦略を調整し、ステークホルダーの関与についてプロジェクト全体を監視コントロールする。状況によっては変更要求を出すプロセス

13.1 ステークホルダーマネジメント ステークホルダー特定

プロジェクトを成功させるために、プロジェクトに影響を受ける全ての人・組織を特定し、各人の関心・期待・影響のレベル・度合いによってステークホルダーを分類し、文書化するプロセス

13.1.1 ステークホルダー特定【インプット】

- プロジェクト憲章

プロジェクト憲章は、プロジェクトに関係する人（スポンサー・プロジェクトチーム・クライアントなど、プロジェクトに影響を受ける人や組織）の情報提供として使用される

13.1.2 ステークホルダー特定【ツールと技法】

- ステークホルダー分析

どのステークホルダーの利害関係を理解・把握するのかを判断するため、定量的且つ、定性的な情報を収集して、各ステークホルダーを分析する。分析手順としては以下のとおりです。

[手順1]ステークホルダーの特定（役割・利害・スキル・期待・影響レベルに関する情報を含む）

[手順2]各ステークホルダーが与えると思われる影響・支援（権力・関心度）を分析し、分類する

⇒突出モデル（セイリエンスモデル）：権力、正当性、緊急度の3つの観点で分類をする。

[手順3]各ステークホルダーへの働きかけ方法を決めるために、各ステークホルダーの対応方法を評価する。

13.1.3 ステークホルダー特定【アウトプット】

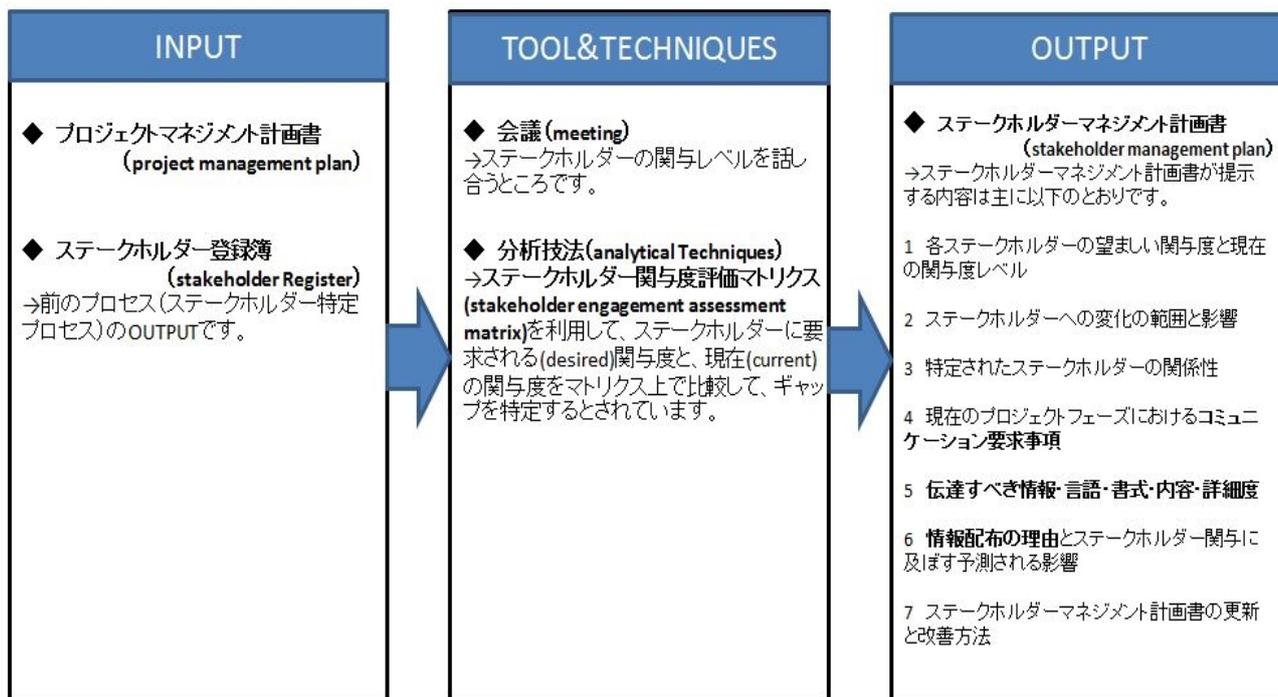
- ステークホルダー登録簿

特定したステークホルダーに関する情報をまとめたもの。掲載する内容としては、以下のとおりです。

- ・ステークホルダーを識別する情報（氏名・職位・プロジェクトにおける役割・連絡先 等）
- ・ステークホルダーの評価情報（プロジェクトに対する期待・プロジェクトに対する要求事項 等）

13.2 ステークホルダーマネジメント ステークホルダーマネジメント計画

プロジェクトライフサイクル全体を通じて、ステークホルダーの関与を効果的にするために、適切な、戦略的なマネジメントを構築するプロセス。つまりステークホルダーマネジメント計画書を作成するプロセス。概要は以下のとおり。



本プロセスにおける特徴的な内容は以下のとおり。

13.2.2 ステークホルダーマネジメント計画【ツールと技法】

- ステークホルダー関与度評価マトリックス

プロジェクトを成功裏に終わらせるため、計画立てられた関与レベルと現在の関与レベルを比較するための分析方法。

ステークホルダー	無認識 (Unaware)	抵抗 (Resistant)	中立 (Neutral)	支持 (Supportive)	指導 (Leading)
A さん		C		D	
B さん			C	D	

※C…Current (現在), D…Desired (要求)

- ・ 不認識…プロジェクト・潜在的な影響を認識していない
- ・ 抵抗…プロジェクト・潜在的な影響を認識しているが、変化に対して抵抗がある
- ・ 中立…プロジェクトは認識している。指示・抵抗のいずれでもない
- ・ 支持…プロジェクト・潜在的な影響を認知している。変化に対して支持する
- ・ 指導…プロジェクト・潜在的な影響を認知している。成功を確実にするため、PJに積極的に関わろうとする

13.2.3 ステークホルダーマネジメント計画【アウトプット】

- ステークホルダーマネジメント計画書

効果的なステークホルダーの関与に必要とされる戦略的な管理を特定する。

→ステークホルダーマネジメント計画書が提示する内容は主に以下のとおり。

- 1 各ステークホルダーの望ましい関与度と現在の関与度

- 2 ステークホルダーへの変更の範囲と影響
- 3 特定されたステークホルダーの関係性
- 4 現在のプロジェクトフェーズにおける**コミュニケーション要求事項**
- 5 **伝達すべき情報・言語・書式・内容・詳細度**
- 6 **情報配布の理由**とステークホルダー関与に及ぼすと予測される影響
- 7 ステークホルダーマネジメント計画書の更新と改善方法

※上記 4～6 はコミュニケーションマネジメント計画書の記述内容とほぼ同じ。