

クラウドスペシャリスト・リレーインタビュー 第4弾「運用アウトソースと「+M」」

クラウド
ITマネジメント

ICT基盤運用の効率的なアウトソースを実現する「+M」

企業が、クラウド等のICT基盤を活用してビジネスを加速する時、運用フローや体制をどのように設計するかは、非常に重要なポイントです。例えば、国内・海外で新しいビジネス展開を行う際や、新システムを構築する際など、アプリケーション側、ICT基盤側、それぞれ誰がそのシステムを運用するのでしょうか。専任の運用者を雇用して社内で行いますか？それともアウトソースするのがよいでしょうか？システム運用にはさまざまな選択肢がありますが、企業はどのような方法を選ぶべきでしょうか。

今回は、クラウドICT基盤の運用を検討する際に検討すべきポイントや、運用ニーズに合わせたソリューションについて、NTTコミュニケーションズクラウドスペシャリストの梶山 慎平氏にお聞きしました。



NTTコミュニケーションズ株式会社
クラウドサービス部クラウドスペシャリスト
梶山 慎平氏

今、企業のICT運用の状況は

— 企業がクラウドなどのICT基盤の運用を検討するにあたって、企業はどのような状況に置かれているのでしょうか。

NTTコミュニケーションズ 梶山氏(以下、梶山)：

今、多くの企業でデジタルトランスフォーメーションが進んできたことで、企業はICTの2つの側面を考慮する必要に迫られています。1つは、基幹系やERPシステムなどのオンプレミスと同等の堅牢性や安全性が重視される「トラディショナルICT」、もう一つは、IoTやビッグデータ解析などのデジタルビジネスの俊敏性や柔軟性に対応する「クラウドネイティブICT」。この2つの異なるICTを実現するために、ハイブリッドクラウドを選択する企業も増えています。

クラウドサービスの利用が拡大すると、クラウドサービスそのものへの習熟も必要であるうえ、新サービスに対応するための高度な技術も必要となります。

また、ネットワーク構成も複雑になるため、ICT基盤の運用は煩雑になります。さらには、情報システム部門から見えにくいところで、事業部門が自らITサービスを運用する「シャドウIT」も増えてきてセキュリティやガバナンスの面で、これまでにないリスクにさらされています。

もう一つの背景として、企業のグローバル化があります。グローバル化が進むと、本社拠点だけでなく、国内拠点、海外現地拠点のシステムまで見える化、最適化を考えなければなりません。また、当然それらのシステムに対しても、ガバナンスを効かせることが必要となります。つまり、企業のIT部門は、数年前と比べて格段に考慮すべき点や留意すべきことが増えているのです。

今、企業は、これまでの運用方法を見直すタイミングにきています。社内ですべてまかなうのか、アウトソースしていくのか。もちろん、企業のIT部門は日常のシステム運用だけが仕事ではありません。拡大し、複雑化していくICTシステムを次世代に向けてどう設計・管理し、効率化を図るべきか。自社のビジネス拡大や収益向上のために、どのようなシステムに投資すべきか。こういった企画業務にこそ、力を入れなければなりません。

このような背景から、最近では、コモディティ化している領域はアウトソースして、自社のコアコンピタンスに注力する企業が増えてきています。

運用アウトソースで留意すべき点

一 企業が、クラウドなどのICT基盤の運用をアウトソースする時には、どのような点に留意すべきでしょうか。

梶山：

まず、第一段階として、システム全体が最適化、標準化されているか。つまり、「システムがきれいになっているか」をチェックします。これができていないと、運用をアウトソースしても、作業自体が煩雑であるため、コストが高止まりする可能性があります。今、企業のICT環境は、ハイブリッドクラウド形態をとることが多くなってきていますが、その際にも仮想化基盤等を使って、できるだけ多くのシステムを一つに集約することや、クラウドベンダーをできるだけ統合することがポイントとなります。

第二段階は、運用方法を「見える化」することです。多くの企業において、システムの運用は、人に紐づいており、ノウハウのドキュメント化もされていない場合があります。特に海外はその比率が高く、人材が流出することで運用が立ち行かなくなることも少なくありません。

アウトソースを検討するタイミングで、運用項目の棚卸しをして、業務の重複や抜け漏れを減らすことが重要です。

また、それぞれの業務やシステムに対して、セキュリティレベル、運用レベルなどの「サービスレベル」を定義することも忘れてはいけません。サービスレベルを整理せずにアウトソースしても、期待した効果は得られないでしょう。

第三段階として、「どこをアウトソースするか」を決めることが重要です。システム運用には、大きく分けると垂直統合と水平統合があります。垂直統合とは、ネットワークなどのインフラ基盤からアプリケーションレイヤーまでを一気通貫で縦軸としてみることで、水平統合とは、インフラ基盤からOSやミドルウェアなどコモディティ化しているところを横軸でみることをいいます。

もし、運用まで含めてシステム全体をアウトソースするのであれば、後者の「水平統合」を検討することをおすすめします。アプリケーション部分は、ビジネスに直結する戦略的な部分ですので、社内で運用することのメリットも大きいのですが、コモディティ化しているインフラレイヤーは、アウトソースすることで効率化を実現することができます。

企業のICT基盤運用をサポートする「+M」とは

一 NTTコミュニケーションズのオペレーションマネジメントサービスの特徴について教えてください。

梶山：

「+M」と呼ばれるNTT Comのオペレーションマネジメントサービスには「Global Management One (以下、GMOOne)」、 「WideAngle」と、「CloudManagement Platform (以下、CMP)」があります。中でも、ICT基盤の運用をワンストップにアウトソース可能なGMOOneはリモート・インフラストラクチャ・マネジメントサービス (RIMサービス) で、1番の売りは「徹底的に自動化されていること」です。

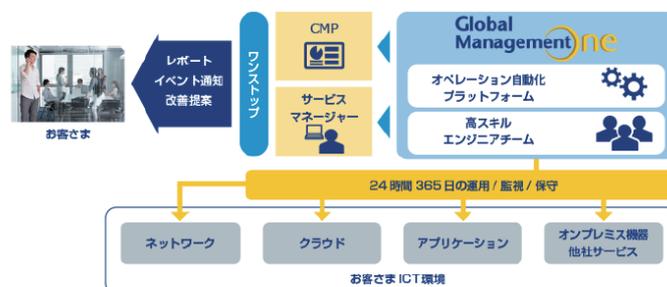


図1：ICT基盤の運用をワンストップにアウトソースできるGMOOne

梶山：

GMOneでは、NTT Com独自の機能を使い、障害のアラートから回復までを自動化しています。このため、処理スピードが速く、オペレーションミスがない、低コストの運用サービスを実現しています。アウトソースされる企業さまにとっても、アプリケーション側での設定や、誤検知などの不必要な確認業務が軽減されます。なにより、夜中の障害連絡で眠れなくなることもなくなりますね。

WideAngleは、セキュリティ運用のアウトソーシングサービスで、NTT Com独自開発のSIEMエンジンを搭載しています。このSIEMエンジンは、25年間に国内外で8,000件以上のリスクマネジメントサービスを提供した実績に基づいて開発されており、高度な脅威分析力を売りにしています。あわせて、900名以上のセキュリティの専門家をグローバルに配置しています。自前でセキュリティ機器を導入するよりも、セキュリティもアウトソースしてしまった方が、セキュリティリスクが軽減される場合もあるでしょう。

CMPは、NTT ComのEnterpriseCloudだけでなく、AWS(アマゾン ウェブ サービス)やMicrosoft Azureなど、NTT Com以外のクラウドサービスやオンプレミス環境も含め一元管理できるサービスです。これをGMOneと組み合わせて使えば、企業の運用担当者は、各社の管理方法を習得したり、キャッチアップする必要はありません。また、リソース管理やシステムの稼働状況、課金状況まで必要な項目はすべて一元化して把握できますので、運用にかかる工数を大幅に削減することができます

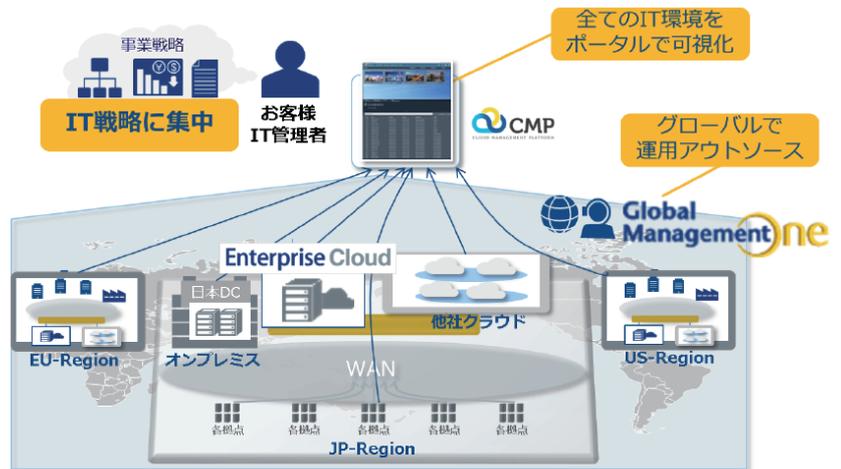


図2： GMOneとCMPを組み合わせることで実現できる「マネージドクラウド」

今後の、運用を含めたICT基盤活用の指針

— 最後に、今後のクラウド等ICT基盤の活用について、運用検討の指針や選定のポイントを教えてください。

梶山：

企業がこれからデジタルトランスフォーメーションを加速させるには、クラウド基盤を活用するとともに、IT部門が本業に専念できることが不可欠です。すなわち、クラウド基盤を選定する際には、導入コストや導入時の利便性だけでなく、運用の効率化も同様の優先順位で考えなければなりません。

これからのクラウドは、サービス単体で考えるのではなく、ネットワークや他のインフラ基盤を含め、どれだけセキュアに、どれだけ効率的に運用管理ができるか。つまりマネージドクラウドとして提供できるかどうか、が選定のポイントになると思います。ここで言うマネージドクラウドとは、単なるインフラ基盤としてだけでなく、運用まで担保された複合ソリューションとして利用するクラウドを指します。

AIが進化して機械学習が進むと、運用の自動化はさらに進みます。自動化を加速させ、グローバルにセキュアなオペレーションを実現するために、NTTComのEnterprise Cloudに「+M」を加え、マネージドクラウドとして活用することで、企業のIT部門は、わずらわしい運用業務から解放され、本業に専念できるようになると確信しています。

サービス紹介

» Global Management One

障害のアラートから回復までを自動化し、迅速かつミスのない低コストの運用サービスを実現したのがNTT Comの「Global Management One」です。グローバルにシームレスなワンストップマネジメントサービスとして、お客さまのICT環境全般の運用を支援します。



NTTコミュニケーションズ株式会社 クラウドサービス部
公式サイト：<http://www.ntt.com/enterprise-cloud>

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved