



ICT運用

ITマネジメント(内部統制)

「2025年の崖」から落ちる日本企業が急増!?

DXを躍進させるビジネス環境に向けて、サイロ化したIT環境をServiceNowで一新

経済産業省が発表した「2025年の崖」では、DX(デジタルトランスフォーメーション)の取り組みが遅れることで、日本企業が直面する暗い未来を予言しています。また一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)による2017年度の調査によると、日本におけるDX推進の足かせとなっているのは、事業部門ごとに構築された部分最適や、サイロ化したレガシーな基幹系システムと回答しています。このような状況で、分断された業務プロセスやタスクを「全体最適化」させるツールとして注目を集めているのが、SaaS型ITサービスマネジメントプラットフォーム「ServiceNow」です。

日本企業が直面する「2025年の崖」の戦慄

経済産業省の発表した「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」では、21年以上稼働するレガシーな基幹系システムが、いまのまま放置されれば2025年には6割に達すると予測。さらにメンテナンスにかかるコストがIT予算の9割以上を占め、かつて大規模なシステム開発を行ってきた技術者たちの一斉退職によるIT人材不足が約43万人に拡大する予測もあります。

既存のサイロ化したシステムの放置は、グローバル競争から取り残されてしまうと経済産業省は警鐘を鳴らしており、2025年に向けて集中的にシステムの刷新を進めるべきだとも提唱しています。

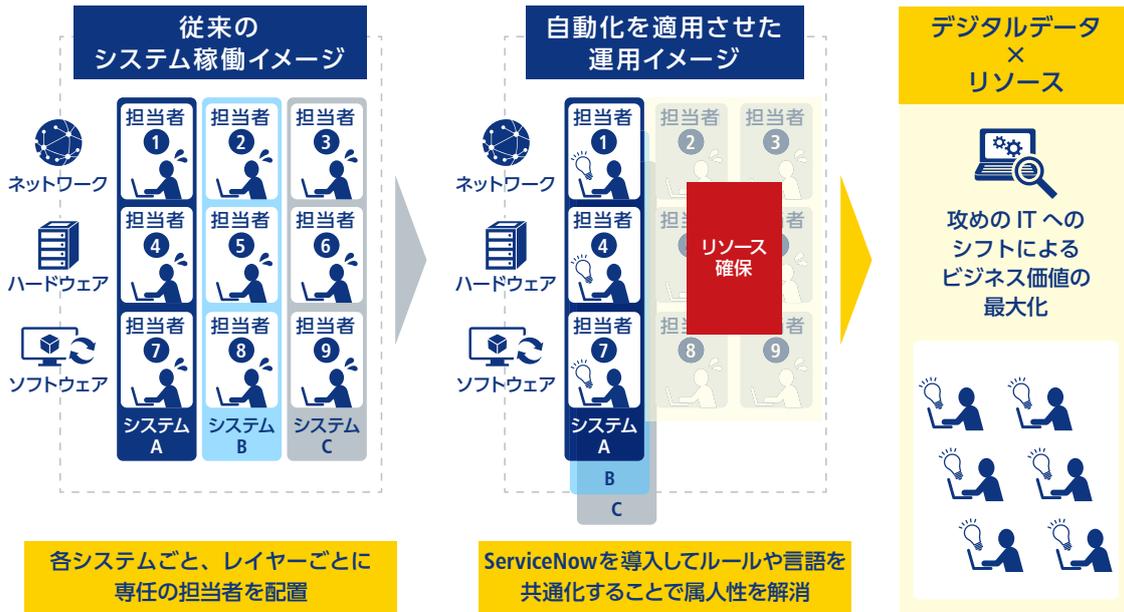
崖から落ちるピンチを飛び越えるチャンスに変えるツールとして注目を集めているのが、世界で5,300社を超える導入実績を持つ「ServiceNow」です。これは言語やルールの異なる複数システムのデータを集約し、1つのデータベースでの統合的な管理を支援するコネクションハブの役割を担います。



ServiceNowを導入することでITシステムの運用負荷を大幅に軽減できます。たとえば、これまでネットワーク、ハードウェア、ソフトウェアという3人の専任運用担当者が存在し、3つのシステムが稼働していたと仮定すれば、3×3で9人です。ここにServiceNowを導入して言語やルールを共通化(ワークフローのデジタル化)することで属人性を解消、各レイヤーの担当者を1人に集約すれば3人での運用が可能になります。

そうして生まれた運用メンバーのリソースを、集約したデータを分析するデータアナリストという“攻め”の領域へとシフトさせることによって、従来の開発や運用のみでなくビジネス戦略に貢献するDXなどの付加価値につなげることができます。それが全世界でServiceNowの導入が進む理由です。

ServiceNowの導入によりITシステムの運用負荷を大幅に軽減



なぜ、ServiceNowの導入計画は頓挫するのか

ServiceNowでは、日本国内にNTT Comの「Nexcenter」を利用したデータセンターの開設を予定しています。これにより国内データ保持要件がクリアできるため、今後、日本市場での導入はさらに加速していくと考えられます。しかし、ServiceNowの導入には、クリアすべきいくつかの課題があります。

ServiceNowを導入するにあたり、長年の運用プロセスの問題をあぶりだし、それらの課題を解決するシステムの開発・保守体制の構築が必須となります。もちろん、導入にあたってはコンサルティングが入りますが、国内企業にとって大きな導入障壁となっているのが「納期」と「コスト」です。

納期については1プロセスあたりコンサル、設計から試験など、実稼働までかなりの時間がかかります。さらに導入後のサポートに必要なドキュメントが英語であること、運用に欠かせない監視ツールの調達や連携を自前で行う必要があることも、国内企業にとってはボトルネックとなります。加えて年2回のメジャーアップグレードのたびに動作確認の稼働が必要です。

またコストについては、この期間はベンダーの構築サポートを受けることになるため、数千万円のコストが必要です。ここ数年のシステム運用の現場では、業務効率化によるコスト削減がシビアに求められていることが多く、年5%、10%削減など、課せられた数字のクリアが目的となってしまうケースも少なくありません。シビアなコスト感が当たり前のIT運用の現場で、ServiceNowの導入・運用に継続的な投資ができるのは一部の企業に限られてきます。

このようなServiceNowの導入障壁をクリアにして、手軽かつ速やかにIT運用業務の効率化を進めてられるよう汎用化したサービスが登場しました。

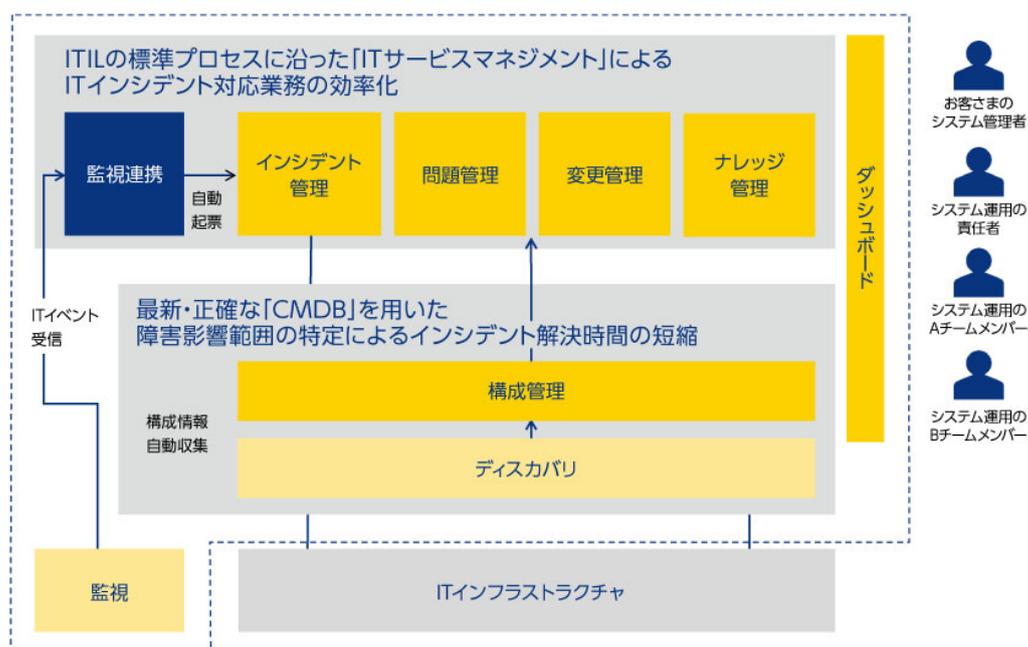
課題をオールクリアにする新サービスが登場

ServiceNowの導入障壁を解消する手段として、NTT Comが2019年5月7日に提供を開始したサービスが「Global Management One ITSM Platform」(以下、ITSMプラットフォーム)です。IT運用に必要な機能をプリセットすることで、ServiceNowを日本企業向けに最適化し、汎用的なプラットフォームを構築。それを企業ごとのニーズに応じて切り分けて提供するモデルとなっています。導入に必要な日本語ドキュメント、管理用ホームページ画面も追加実装されています。

さらにNTT Comが一元的な対応窓口になることで利用開始までの手続きを簡易化、納期を大幅に短縮。ライセンス体系などの制約を緩和することで、低廉な月額料金で利用できるようになっています。さらにITSMプラットフォームにはNTT Comが国内外のシステム運用で培ったベストプラクティス集(成功事例)、ITIL(Information Technology Infrastructure Library)を搭載。自社で独自のワークフローを作成しなくても、ベストプラクティスの適用で運用プロセスの標準化が可能です。

ServiceNowにはない監視機能を搭載していることも大きな特長です。それによってシステム構成情報の「見える化」のみならず、各種イベント発生時の監視プロセスを自動化できます。たとえば、ITシステムへの監査に対してサーバーや通信機器の台数、ソフトウェアのバージョンなど、システム構成の棚卸を手作業で行う必要がありますが、ITSMプラットフォームを導入することで、このような稼働もなくなります。

インシデント管理や構成管理などIT運用に欠かせない各種機能を提供



加えてITILの標準プロセスである「インシデント管理」「問題管理」「変更管理」「ナレッジ管理」に必要な機能もプリセットして提供されるため、監視機能を利用して各プロセスの閲覧も可能です。

すべてに統一した監視が適用できれば、「監視」という言葉の意味も統一されます。言葉を定義して意思判断を統一、複雑化したシステムを改善して全体にガバナンスの効いたシステム環境が実現します。

PoC利用による効果検証で管理層の説得も容易に

複雑化・多様化が進む中、IT運用の現場をどうにかしたい一方で、なにから手を付けたらよいのかわからないというケースは、今後増えていくでしょう。そんなときIT運用のアウトソースやコンサルティング実績のあるベンダーからの提案を受けることが近道かもしれません。

たとえば、IT運用のアウトソースを請け負ってきた実績とノウハウがあるNTT Comでは、利用者の用途に最適なIT運用改革の提案力を強みとしています。ITSMプラットフォームで今回採用しているベストプラクティス集は、その一例です。さらにITSMプラットフォームでは1カ月分の料金で3カ月間、全機能の効果検証ができるPoCサービスも提供。検証で確かな成果が実感できれば、決裁権を持つ「コストにシビア」な経営層への説得材料にもなるでしょう。

「2025年の崖」に向けてビジネスや組織を変革するDXに取り組むのであれば、その第一歩はシステム運用の構造改革です。従来の運用担当者をデータ分析アナリストに変革することで、情報システム部門の価値を全社に還流できる“攻め”の運用体制につないでみてはいかがでしょうか。



デモ動画「Global Management One ITSM Platform」

<https://bcove.video/2XzVY41>

関連サービス

ServiceNowの導入支援ソリューション Global Management One ITSM Platform

ITSM Platformは、NTT Comの社内IT部門、Affiliates、お客さまと培ったベストプラクティスを活用し、ServiceNowの短期間での導入と最適な運用を支援。ServiceNowを活用した統一的なシステム監視や構成管理情報の最新化・運用の見える化により、お客さまのDX(Digital Transformation デジタルトランスフォーメーション)に貢献します。