

DX を加速させる IT システムの運用改革 第 3 回

IT 運用の在り方が、 ビジネスの成長を左右する

情報システム部門にとって既存のシステムやインフラの運用は重要な業務ですが、一方でそれに忙殺されてしまい、新たなシステムの企画や構築に十分な時間が割けないといった課題を抱えている担当者は決して少なくないでしょう。このように運用に手間がかかる状況を放置すれば、「攻めのIT」に転じることができず、積極的にITを活用する同業他社の後れを取るなど、経営上の問題にも発展しかねません。こうしたIT運用にまつわる問題を解決するのが、IT運用のアウトソースですが、コスト増としてとらえられることも多く、検討が進まないケースも多いでしょう。

しかし、実は、IT運用の在り方を変えることが“ビジネスに貢献するIT”を実現することにつながります。IT運用のアウトソースをどのようにとらえて、どういったパートナーを選べばいいのか、ケースごとに解説します。

クラウドの積極活用に潜む、IT運用における新たな問題とリスク

ITはさまざまな業務の効率化や省力化に貢献したほか、昨今ではAIやIoTといった技術を使ったデジタルトランスフォーメーションにより新たな価値を創造しようとしています。このようにITに対する期待が高まる一方、課題として浮かび上がっているのが複雑化するITインフラの運用です。

その一例として挙げられるのが、クラウドの利用です。すでにクラウドは多くの企業で重要なインフラと位置づけられており、たとえば社内で運用していたグループウェアをマイクロソフトの「Office 365」に置き換えるなど、オンプレミスで運用していたシステムのクラウド移行が進んでいます。また、新規システムの開発でクラウドの利用を前提とすることも珍しくありません。

さらに昨今では、多くの企業が用途に合わせて複数のクラウドサービスを使い分けるようになってきました。それぞれのクラウドサービスには各々異なる特徴があるため、構築するシステムの内容や予算などに合わせて使い分けるのは当然と言えるでしょう。NTTコミュニケーションズ マネジメントサービス部長である長瀬健吾氏は、このような状況から生まれる課題を次のように指摘します。

「昨今では迅速にシステムを構築したい、あるいはサーバーなどを資産として持ちたくないといった背景から、インフラにクラウドを利用するケースが圧倒的に増えています。

その反面、クラウドに精通した技術者が不足している、あるいは情報システム部門が把握していないクラウド利用が増えるなど、利便性の裏側で新たな問題やリスクが生まれているのが現状です」

ネットワークに接続されるデバイスの多様化も運用を難しくしている原因の1つでしょう。

昨今ではサーバーや従業員が使うクライアントPCのほか、スマートフォンやタブレット端末といったモバイルデバイスが接続されるようになり、IoTに取り組みば数多くのセンサーデバイスもネットワークにつながれます。これらの機器をすべて掌握し、適切に利用されているか、問題なく動作しているかを調査するのは容易ではありません。

このように複雑化するITインフラの運用は、困難と言えます。一方、今後さらにデジタルトランスフォーメーションなどによってITの活用領域が広まれば、運用担当者の負担は増大するでしょう。これらの課題を解決するために、取り組みたいのが運用の効率化です。



NTTコミュニケーションズ株式会社
理事
マネジメントサービス部長
長瀬 健吾氏

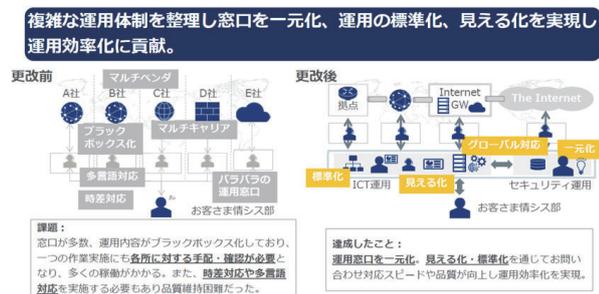
【ケース1】困難を極めるトラブル対応！ …運用に携わる多数のベンダー、 部分最適がもたらす弊害

複雑化するITインフラを効率的に運用するために、情報システム部門はどのような取り組みを進めるべきでしょうか。代表的な例を基に、具体的な対策を見ていきましょう。

まずグローバルに拠点があり、それぞれがリージョンごとに個別にインフラやシステムを利用しているといったケースです。このような状態でさらに複数のクラウドサービスを利用し、さらに拠点によって異なる通信キャリアのネットワークを利用しているといった状況では、運用が極めて困難となることは容易に想像できるでしょう。

このような状況に陥った際の具体的な問題として、長瀬氏は「運用に多数のベンダーが携わる状況になると、何かが起こったときにどの窓口で連絡すべきかの判断が難しくなるうえ、作業するにしても各所に対する手配や確認がどうしても必要になり、多くの稼働が発生します」と課題を述べます。

ケース1：グローバル拠点の個別最適化を解消



さらに、グローバル全体でIT環境を俯瞰できないことも問題です。

「各リージョンが部分最適でシステムやインフラを構築すると、ワンストップで全体を俯瞰することが難しくなります。たとえばセキュリティインシデントが発生した場合のなどを考えると、IT基盤全体を見渡せる仕掛けはどうしても必要であり、それがなければ何らかの問題が生じたときに迅速な対応ができません」(長瀬氏)

このような状況を改善するのが、運用業務のアウトソースサービスの活用などによる窓口の一元化です。「ここで大事なのは、運用サービス側の対応者が“自らの所掌範囲”にこだわらず、問題解決のために一丸となって対応してくれるかどうかです。サービスの対象外であっても『〇〇のログはとれますか』『〇〇のあたりを調べられますか』といったアドバイスが、早期解決に役立つのです。私どもの運用サービス『[Global Management One](#)』でお客様対応

するサービスマネージャーの意識改革には、とても長い時間がかかりました」(長瀬氏)

さらに、業務の見える化や標準化まで推し進め、人手をかけずに自動化を進めていくことができれば、作業のスピードアップや品質向上も期待できるでしょう。

また、窓口一元化という点では、エンドユーザー向けのヘルプデスクを一元的にアウトソースすることも大きなメリットを生み出します。IT担当者の負担が軽減でき、それぞれのシステムの内容を把握したアウトソース先がヘルプデスクまで対応すれば、ユーザーからの問い合わせに迅速に回答できるでしょう。ただしグローバル全体でこうした取り組みを進める際は、時差や多言語への対応がポイントとなります。アウトソース先を選定する際には、こうしたニーズに対応できるかもチェックしましょう。

<パートナー選定のポイント>

- ・トラブル時に“所掌範囲”にこだわらずに適切な助言をもらえるか
- ・業務の見える化や標準化、自動化を一緒に進められるか
- ・グローバルでヘルプデスク業務を任せられるか

【ケース2】セキュリティ人材不足！ …インシデント発生時の対応が困難

運用業務の中には、当然サイバー攻撃への適切な対策の実施も含まれます。とはいえ社内にセキュリティに精通した人材がいなかったため、十分なセキュリティ対策を講じることができないといった課題は多くの企業に共通するものとなっています。

また、アジャイル開発という考え方が浸透し、事業部門でテストベッドを持つケースも多いでしょう。その際ファイアウォールの設定変更が頻繁に生じるなどのセキュリティ対策が、IT部門の負担になっていることも多いです。

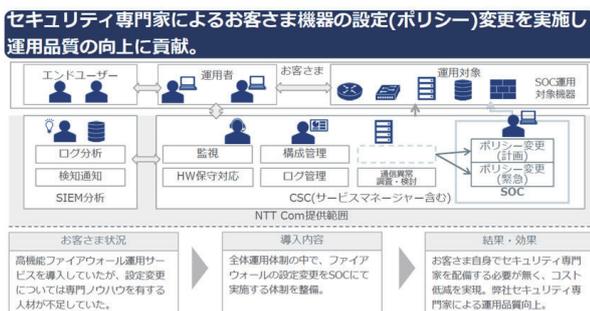
そこで検討すべきなのは、セキュリティ機器の運用業務のアウトソースです。昨今ではセキュリティに特化した運用サービスである、[マネージドセキュリティサービス](#)を多くの企業が提供しているほか、IT環境の運用をトータルで支援するアウトソースサービスでセキュリティに対応するものも存在しています。

こうしたサービスで重要なのは、セキュリティ機器から出力されるログの監視だけでなく、インシデント発生時はIT担当者に代わって初動を一手に引き受けてもらうことができるかどうかです。「単に『故障しました』という連絡をもらうだけでは意味がありません。その故障が、どの業務に

どんな影響が出るのか、業務への影響を考慮したうえで適切な初動をとってもらえなければなりません。加えて、原因の究明のためのログ収集・解析や、今後の対応策を提案してもらえらることも重要です」(長瀬氏)

また、その時々状況に応じた設定変更まで任せられるだけでなく、社内で新しいシステムを構築する時に、セキュリティ面でのアドバイスを受けることができれば、社内にセキュリティに精通した人材がいなくてもセキュリティレベルを維持・向上することが可能となります。

ケース2：社内のセキュリティ人材不足を補完



<パートナー選定のポイント>

- ・IT担当者になり代わって“業務の継続性”を理解したうえで、インシデント対応をできるか。また、適切な事後策をとれるか
- ・新たなシステム構築時に、セキュリティ面からアドバイスをもらえるか

【ケース3】遅い、つながらない！
…ビジネス拡張に合わせた柔軟な
ネットワーク構築の難しさ

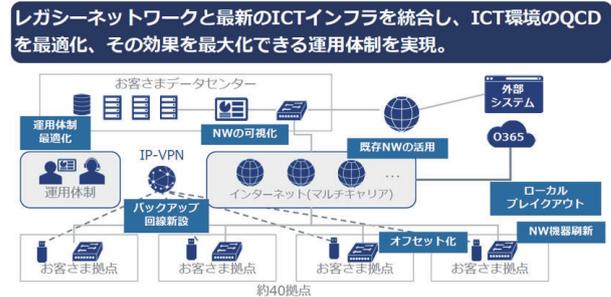
ネットワークの運用に課題を感じている企業も多いようです。その一例として挙げられるのが、M&Aなどに端を発するネットワークの統合や、昨今のSaaSの利用増加にともなうネットワークトラフィックの増大です。

「異なる会社のネットワークを統合するといった場合、それぞれポリシーが異なるネットワークをどうやって相互に接続するかは極めて重要な問題となります。昨今は大手企業同士での経営統合もありますが、それぞれで運用されているネットワークをどうつなげるかは神経を使う部分です。利用しているネットワーク機器が異なるなど、個別に構築、運用されてきたネットワークをまとめ上げるのは容易ではありません」(長瀬氏)

さらに最近では、インターネットを積極的に使うべきという考え方から、インターネットとクラウドVPNを適材

適所で使い分ける仕組みなどを盛り込んだSD-WANなどの技術も登場しており、ネットワークは複雑化しつつあります。またOffice365など特定のクラウドサービスのみ、各拠点からダイレクトにインターネット経由で接続するローカルブレイクアウトといった技術を利用する企業も増えつつあります。こうした状況の中、自社にとって最適なネットワークを構築し、適切に運用していく上で、ネットワークに知見とノウハウを持つアウトソーサーの存在は極めて大きいのではないのでしょうか。

ケース3：レガシーネットワークと最新のIT基盤を統合



<パートナー選定のポイント>

- ・今のIT基盤に新しいテクノロジーを適用して、ビジネスに柔軟に対応できるITインフラにするための“改善提案”をもらえるか

運用業務の効率化につながる
クラウドサービス「ServiceNow」

このようなIT環境における運用管理の課題解決策として、多くの企業に広まっているのが「ServiceNow」と呼ばれるクラウドサービスです。これはITサービスマネジメントやITオペレーションマネジメント、セキュリティオペレーションなどのための機能をアプリケーションとして提供しているクラウドサービスであり、海外の多くの企業で採用されているほか、日本の大企業にも浸透しつつあります。

ServiceNowを活用すれば、情報とタスクの一元管理や見える化、リアルタイムなコミュニケーションを図ることが可能であり、問題の迅速な解決に向けた取り組みを強化できます。また、クラウドサービスや各種システムと容易に連携できることもメリットであると長瀬氏は強調します。

「クラウドや各種サーバーと接続するためのインターフェイスが非常にシンプルで、なおかつシームレスにつながれることはServiceNowの大きな利点です。豊富に用意されたテンプレートを利用すれば、開発を行うことなく外部システムを接続できます。また対応していないサービスやシステムであっても、スムーズなAPI連携で接続が可能です。」

このように述べた後、「さまざまなデバイスやクラウドサービスなどをシームレスにつなげられて、統合監視基盤としてさまざまな情報を一元的に把握できることがServiceNowの魅力です」と付け加えました。

自動化やワークフローの仕組みも備えており、定期的な設定ファイルをダウンロードするように指定したり、あるいはビジネスプロセスをワークフローに落とし込むといったことも可能になっています。

すでにServiceNowを自社に取り込んだ運用アウトソーシングサービスも登場しています。たとえばNTTコミュニケーションズでは、グローバルマネージドサービスであるGlobal Management OneにおいてServiceNowに対応したほか、自社のデータセンターである「[Nexcenter](#)」にデータを保管するソリューションの提供を開始しています。

ある製造業の企業では、海外現地法人のServiceNowの導入をきっかけとして、以前から利用していたGlobal Management OneにおいてもServiceNowの活用に着目し、運用の最適化に取り組みました。その結果、申請業務やセキュリティインシデント対応の自動化と見える化、そしてアジャイル開発体制の整備で大きな成果を生み出しています。

これからのIT環境の運用を考える際、単なるアウトソーシングだけでなく、ServiceNowなどのツールを活用した最適化・効率化に向けた取り組みも有効でしょう。

いずれにしても、運用業務の課題を置き去りにすれば、積極的なクラウドサービスの活用、あるいは今後のデジタルトランスフォーメーションに向けた取り組みを推進する上での大きな足かせとなりかねません。長瀬氏も「たとえばオンプレミスで運用しているシステムをクラウド化するといっても、担当者が運用に携わっているとマイグレーションプランを落ち着いて考えることは難しい」と指摘します。

AIやIoTといったテクノロジーを活用し、新たなビジネス価値を創造する「攻めのIT」を実現するためにも、既存システムおよびインフラの運用業務を改めて見直してみてもいかがでしょうか。

※掲載されている内容は公開日時時点のものです。

※掲載されているサービスの名称、内容及び条件は、改善などのために予告なく変更することがあります。

製造業 A 社の事例

