

# システム運用管理の最適解

世界的な金融不安、金融危機は、いわゆる実体経済にも大きな影響を与えている。十月二十八日に日経ホールで開催した日経産業新聞フォーラム2008は、「企業の競争力を左右するシステム運

## 特別講演1

### 情報システム関連の最近の政策動向について

経済産業省商務情報政策局情報処理振興課長 廣田和也氏

日本の情報サービス産業は現在十七兆円規模といわれ、その伸び率はおおむね五割から一〇割の間で好調に推移している。



### 情報システムの信頼性向上を最重要課題に インフラ整備とグローバルな競争力の確立を目指す

ITの全力的導入のための行動指針として、利用状況を四つのステージに分けて分析した。第一ステージはITは導入したもの十分に活用されていない、第二ステージは部門内では最適に使われているが企業全体ではまだ使われていない、第三ステージは部門の壁を越えて企業全体で最適な情報システムを運用している、第四ステージは取引先や納入先なども含めて業界全体で運用しているという分類で、第四ステージに近づけば近づけば、労働生産性が上がってくる。

また六割弱が第二ステージにとどまっていることがわかった。こうした現況に対する政府の取り組み、施策として〇一年一月にIT戦略本部を設置し、第一期目（五カ年計画）の「e-Japan戦略」を策定。続いて〇三年に「e-Japan戦略2」、〇六年に「IT新改革戦略」を打ち出し、それぞれ、ITインフラの整備、IT利活用の拡大、ITによる構造改革の推進に軸足を移しながら取り組んでき

てきた。今年六月には、こうした戦略を受けてIT政策ロードマップを策定。国民本位のワンストップの電子行政と医療・社会保障サービスの実現、ITを安心して活用できる環境に先進的な社会の実現、つながり力発揮による経済成長の実現という三つのテーマを重点とした施策を進めている。

今や情報システムはわれわれの生活に欠かせないインフラであるだけに、システムのトラブルが及ぼす社会的影響は大きい。当省としては、情報システムの信頼性向上を最重要課題の一つとしており、そのために二つの方向性を目指している。一

た。今年六月には、こうした戦略を受けてIT政策ロードマップを策定。国民本位のワンストップの電子行政と医療・社会保障サービスの実現、ITを安心して活用できる環境に先進的な社会の実現、つながり力発揮による経済成長の実現という三つのテーマを重点とした施策を進めている。

また、基本的なことはあるが、二十四時間三百六十五日きつとサービスを提供できるかどうか、重要なポイントである。アウトソーシング業者には、アウトソーシングの範囲・定義を明確にする、何でも行うというアウトソーサーが必ずしも品質が高いと思わない、SLA (Service Level Agreement) があれば必ずサービス品質が保証されるわけではない、何をもち品質とすることを明確にする、品質・価格を最大化する指標を持つ、サービスレベルを向上させるため、パフォーマンスアップの頻度が高い、アウトソーサーが外部へ委託しているかどうかといったことを求めている。現在、当社が提供している具体的なサービス内容は、自社開発の統合監視基盤によるサービスの提供、有人監視による品質向上、監視から遠隔運用・障害対応の三点。統合監視基盤の概要のポイントは、顧客のサーバから障害を受け取った場合、それをチケットという概念によりインシデント管理をするのが特徴だ。これにより、障害が回復するまでどういった状態にあるかといったことを管理するステータスマネジメントが、複数の顧客をマルチアカウント方式で一つのシステム管理で遠隔作業ができ、単なる障害の検知ツールではなくインシデント管理までできるというサービスを表現している。その状況は、監視

### 経営力を高めるITシステムの運用管理

東京海上日動システムズ 常務取締役 島田洋之氏

東京海上日動火災保険のIT関連グループ会社である東京海上日動システムズは、東京海上グループ各社のITシステムの開発と運用のサービスを提供している。

ビジネスのシステム依存度が高まる中、ITにかかわるマネジメントの成熟度は、これまでの延長線ではなく、飛躍的に高めていく必要がある。中でもITサービスマネジメントについては、企業は実践的に何をすべきか、熟慮しなければならぬ時期に来ているといえる。



また、顧客のサーバから障害を受け取った場合、それをチケットという概念によりインシデント管理をするのが特徴だ。これにより、障害が回復するまでどういった状態にあるかといったことを管理するステータスマネジメントが、複数の顧客をマルチアカウント方式で一つのシステム管理で遠隔作業ができ、単なる障害の検知ツールではなくインシデント管理までできるというサービスを表現している。その状況は、監視

きか、熟慮しなければならぬ時期に来ているといえる。当社の提供するITサービスは、主に保険会社社内、システムと代理店システムの構築、運用である。代理店システムは、商品の説明や提案、保険料の計算などのオンライン機能を提供し保険販売時に欠か

せないシステムである。また、お客様に何か起こったときに二十四時間三百六十五日で受付センター、もしくは代理店に連絡

をいただけるようにしており、その場合にも欠かさない機能を提供している。現在の保険のビジネスモデルは、IT依存度が相当高いといえる。利用の状況としては、代理店からのアクセスが毎日八時から二十二時までで月間約一億件（近々、二十四時間稼働予定）。社内は九時から二十時までで、やはり月間一億件ぐらあり、ピーク日では約一千万件のオンラインアクセスの如理をしている。

最近さまざまなシステムリスクが顕在化し社会へ影響を与えている。システムが社会基盤のひとつになっている現在、IT業務運営を行うにあたって、コンピュータシステムダウンや誤作動、システム不備、セキュリティ対策不備、コンピュータの不正使用、システムの企画開発に伴い被るリスクなどを

さまざまなリスクを意識することが重要である。当社においても、リスクを想定し対応を図っているが、いくらかリスク対策を講じていてもトラブルゼロを実現するのはなかなか難しい。そこで私たちは、トラブルが起これば、被害の極小化への取り組みであるPFA (ファイアー・ファイティン・グ・アクション) を発動し対応している。何か起きたらまず関係者を招集し解決を図る。つまり、万が一トラブル発生時には、影響範囲の最小化と早期復旧を目指し、役割を明確化し消火活動を行っていくとともに、一方では原因究明、再発防止にしっかりと対応するのである。

では、ITにかかわるマネジメントとは何かという点、やはり業務の適正性、妥当性について自己責任の下での説明責任

を最大化する指標を持つ、サービスレベルを向上させるため、パフォーマンスアップの頻度が高い、アウトソーサーが外部へ委託しているかどうかといったことを求めている。現在、当社が提供している具体的なサービス内容は、自社開発の統合監視基盤によるサービスの提供、有人監視による品質向上、監視から遠隔運用・障害対応の三点。統合監視基盤の概要のポイントは、顧客のサーバから障害を受け取った場合、それをチケットという概念によりインシデント管理をするのが特徴だ。これにより、障害が回復するまでどういった状態にあるかといったことを管理するステータスマネジメントが、複数の顧客をマルチアカウント方式で一つのシステム管理で遠隔作業ができ、単なる障害の検知ツールではなくインシデント管理までできるというサービスを表現している。その状況は、監視

## セッション2

### IT運用管理のアウトソーシングビジネス、動向と現状！

～アウトソーシングビジネスの活用でサービスレベルの維持・向上～

サイトロック 代表取締役社長 荒谷茂伸氏



当社は、アウトソーシングサービス専門企業として一九九六年に設立。二〇〇五年には、デジタル証明書発行する日本ペリサインの子会社となり、現在は従業員七十数人で、四百社弱のクライアント企業のITシステムを対象とした二十四時間三百六十五日体制の総合的なIT運用監視を行っている。その業務には、日々の運用サポートから障害時のオンサイト対応まで含まれており、幅広い領域で高品質なITサービスマネジメントを提供することにより、顧客のITサービスの品質向上と効率化を図り、システム部門が本来の業務に専念できる運用管理体制をサポートするサービスを提供している。こうしたオペレーションによるアウトソーシングは、サーバが一般的だが、当社は社内にあるROO (リアルタイムリテラシー・オペレーション・センター) ですべての顧客のサーバとネットワーク機器を集中的に遠隔監視し、障害があればこれも遠隔操作でサポートするのが特徴だ。

IT運用管理を行ううえで、コストの削減、品質の維持、高度化するインフラへの対応ほかさまざまな課題がある。特に、来年度以降はコストを削減しなければならぬ状況になるだろう。コストを削減しながら品質を維持していく必要があるといったことは、IT運用の現場では日常ごくから抱えている課題である。そうした課題克服する上でアウトソーシングは一つの重要な手段である。ただ、企業が重視しなければならぬのは、何をアウトソーシングするのか、どこまでアウトソーシングするのかという目的と方向性を明確にする点、そしてそのアウトソーシングの品質、コストをしっかりと把握してから導入することである。

また、基本的なことはあるが、二十四時間三百六十五日きつとサービスを提供できるかどうか、重要なポイントである。アウトソーシング業者には、アウトソーシングの範囲・定義を明確にする、何でも行うというアウトソーサーが必ずしも品質が高いと思わない、SLA (Service Level Agreement) があれば必ずサービス品質が保証されるわけではない、何をもち品質とすることを明確にする、品質・価格を最大化する指標を持つ、サービスレベルを向上させるため、パフォーマンスアップの頻度が高い、アウトソーサーが外部へ委託しているかどうかといったことを求めている。現在、当社が提供している具体的なサービス内容は、自社開発の統合監視基盤によるサービスの提供、有人監視による品質向上、監視から遠隔運用・障害対応の三点。統合監視基盤の概要のポイントは、顧客のサーバから障害を受け取った場合、それをチケットという概念によりインシデント管理をするのが特徴だ。これにより、障害が回復するまでどういった状態にあるかといったことを管理するステータスマネジメントが、複数の顧客をマルチアカウント方式で一つのシステム管理で遠隔作業ができ、単なる障害の検知ツールではなくインシデント管理までできるというサービスを表現している。その状況は、監視

### IT運用サポートから障害時のオンサイト対応まで 総合的なリモート運用監視管理サービスを提供

IT運用管理の現場では、日常的にさまざまな課題がある。特に、来年度以降はコストを削減しなければならぬ状況になるだろう。コストを削減しながら品質を維持していく必要があるといったことは、IT運用の現場では日常ごくから抱えている課題である。そうした課題克服する上でアウトソーシングは一つの重要な手段である。ただ、企業が重視しなければならぬのは、何をアウトソーシングするのか、どこまでアウトソーシングするのかという目的と方向性を明確にする点、そしてそのアウトソーシングの品質、コストをしっかりと把握してから導入することである。

