

要旨

I 背景

IT 技術は日々進化を続けており、企業活動における IT 活用は必要不可欠となっている。しかしながら、多大なコストを掛けて開発したシステムも、安定運用ができなければ、企業の事業継続などに大きな影響を及ぼすことから、システムの安定運用は企業において重要な課題である。

システムの安定運用を阻害する原因は様々だが、運用部門以外に起因した問題も多くある。例えばオペレーションミスに起因する障害の根本原因は、日々の大量なアラート監視と連絡、複雑なオペレーション指示、突発的な依頼など、運用要件を十分に考慮できないままシステムの企画・開発を進めことによる運用の複雑化である。

このような問題は、運用部門が必要であると感じる運用要件を、企画・開発部門が取り込めていないだけでなく、運用部門からアプローチできていないこと、またアプローチするための手段や手法が十分に整備されていないためと考えた。

II 目的

そこで私たちは、システムを安定運用させるために、運用部門からの運用要件を、企画・開発フェーズに提起するための最適な手段や手法を研究することとした。

III 研究内容

目的にむけ、以下のように活動を進めた。

(1) 世間動向の調査

各メンバーの会社における取り組みを調査したところ、各社何かしらの取り組みはあるが運用部門の現場視点で企画・開発へ運用要件を提起するような取り組みは無かった。

また、世間一般における手法や手段についても調査したが同様であった。

(2) ツール検討

・運用視点で必要となるツールを検討

検討ポイントとして、問題入力から運用要件を提起する資料が生成でき、汎用性・柔軟性があり、企画・開発部門にとっても使い易いこと。また、実際の運用において継続利用するために、形骸化せずにフェーズ単位での役割分担が明確になること、などとした。

・問題の洗い出しと重み付けの実施

まず、各メンバーの意見を持ち寄り、各運用の現場で発生している問題点の洗い出しを実施し、問題点を分析するために、大分類（定常業務、臨時対応・・・等）、中分類（可用性、性能・拡張性・・・等）、小分類（実際の業務名）に分類し、問題の発生頻度や影響度

要旨

などを含め、問題の重み付けを行った。

また、問題を改善した場合の効果として、精度・コスト・時間に分類することとした。

・運用コミュニケーションフローの作成

システム構築時において、運用部門が企画・開発部門へ適切なタイミングで、最大限にツールを活用し、運用要件を提起できる運用コミュニケーションフローを作成した。

また、継続的な改善を実現すべく、新たなシステム構築における活用だけでなく、現行システムへの要件追加でも活用できるように検討した。

IV 結論・結果

(1) 成果物

本研究の成果物としては、運用部門が円滑に企画・開発部門へ運用要件を提起するための「ツール」と「運用フロー」と考えた。

また日々の運用に困っている運用部門が「使える」研究成果物となるように、問題点と改善点の洗い出しを行い検討した結果、下記の3つのツールが必要と考え作成した。

① 運用リスク記入表

問題を入力し運用改善チェックシート（要件提起資料）を生成した。

② 運用改善チェックシート

運用リスク記入表から生成されるチェックシートとなり、問題の発生頻度・処理精度・影響範囲・緊急度を数値で表し重み付けを行い、必要な要件を担当部門へ提起した。

③ 運用コミュニケーションフロー

企画・開発から運用までの「どのフェーズ（工程）」で「どの部門」が「要件提起をチェック or チェック内容の確認」を行うかを明確にした。

(2) シミュレーション結果

サンプルケースにてシミュレーションを行った結果、インシデントから問題点の分析が可能となり、改善点・提起部門を明確にすることができた。また、重要度等のリスク評価を数値化することにより問題に対する意識の統一が可能となった。

更に、運用部門からの能動的な改善の提起により、企画・開発部門との接点が拡大し、部門間での問題共有、およびコミュニケーション向上の効果を見込むことができた。

以上のことから、当ツールを使用した運用部門から企画・開発部門への要件提起により、運用の問題が削減されシステムの安定稼働の向上が実現可能であると結論付けた。

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。