

要旨

研究テーマ『初動対応のベストプラクティスを考える』

1. 研究取組みの目的

分類	内容
品質向上	研究活動を通じて、 <u>他社の IT 運用に係る観点・知見・姿勢などを学び、自社の IT 運用の品質向上に活かす。</u>
立ち位置の把握	自社と他社の IT 運用を比較し、 <u>自社の相対的な立ち位置（強み・弱みなど）を把握する。</u>

2. 研究テーマ選定の背景

分類	内容
必要性	IT 運用の初動対応について、 <u>世の中で標準化された基準などが見当たらず、現行対応の良し悪し、課題が認識できない。</u>
重要性	IT 運用の初動対応は <u>インシデント発生時、一番初めに取組むプロセスであり、当プロセスへの適切な対応が IT 運用の品質向上につながる。</u>

3. 課題

初動対応は世の中で標準化されていないため、初動対応に必要な構成資料、および当該資料作成のための指針が必要

4. 解決方針

『初動対応に必要な資料を明確』にし、『作成するための基準』を定義する。

5. 解決方法

(1) 初動対応のチェックリストを作成する。

(2) 作成方法

- ①各社の既存運用における初動対応の基準やルールを集めた
- ②分析した
- ③最低限必要な項目をピックアップした（妥当性、網羅性）
- ④チェックリストを作成した
- ⑤実際にチェックリストを元に運用資料を作成した

要旨

6. 検証

(1) 検証目的

項番	目的	検証対象	備考
1	既存業務の解決点を明確にできること	○	
2	新規業務で使えること	×	新規業務を始めるメンバーがいない
3	運用品質が向上できること	×	短期的な結果しか得られないため

(2) 検証方法

各メンバーが自社の運用業務で使用している運用資料をチェックする

(3) 検証結果

対象ドキュメント : 144 ファイル

チェックできない項目 : 38 箇所

結果 : 課題点を明確にすることはできた

傾向 : チケット管理にチェックできない項目が多かった。

(チケットの記載方法が明確 (誰が、いつ等) になっていないため、過去のインシデントより、運用課題を明確にすることができない資料になっている)

7. まとめ

本研究で作成したチェックリストを活用することで、IT 運用の品質向上に繋がられると考える。

① 既存運用に対して

- ・チェックをかける事で問題点を洗い出すことができる。
- ・基準に基づき問題点を解決することができる。

② 新規運用に対して

- ・初動対応で、最低限必要な資料を認識することが見込める
- ・一定の運用品質を担保することが見込める

※1 Information Technology Infrastructure Library は、AXELOS Limited の登録商標です。

文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。