

要旨

1. 研究の背景

近年、これまで人に依存してきた分野における業務の自動化が進み、日々様々なメディアでも成功例が取り上げられている。だがそれらは特定の分野においてであり、例えば我々システム運用管理の現場では導入に積極的な気配は余り感じられない。それどころか導入に否定的な企業さえも見受けられる有様である。なぜか。システム運用管理の自動化技術導入には、それを妨げている理由があるはずである。この”運用自動化はなぜできないか？”を明らかにすること、そして自動化技術導入成功のため、失敗への不安を取り除く方法を見出すことが本研究の目的である。

2. 運用自動化はなぜできないか

自動化技術の導入を成功させるためには、まず成功の陰に潜む失敗を知らなければならぬ。既存のRPAツールなどの導入失敗例を調査した結果、自動化技術導入の成功を妨げる要因には、以下の共通する要因が存在することがわかった。

- ・ 既存の方法は人間的な判断が必要な作業は自動化することが困難である。
- ・ 自動化技術を取り扱うためにはある程度の知識、技術が必要である。
- ・ 作業のルール変更などの変化に対応するため、人の管理が必要である。

意識すべきは、既存の自動化ツールは人間に代わる完全なものは存在しないということ、そして取り組むべき問題がどのようなものか、それは職場によって異なるということである。課題を認識せず、たとえ導入に踏み切っても、そこには中途半端に作られ捨てられた野良犬が如きロボット達が跋扈する惨状が待つのみである。自動化技術導入失敗の理由、それは自身の職場に必要な調査が不十分であるからと考えられる。

3. 現状の対策における問題点

これらの対策として、世には成功へと導くことを謳った様々なガイドラインが既に存在している。しかしこれらガイドラインは自身に向けた課題を記載したものではない。万人に向けたものである。ではそれらを余すところなく入手し、隅々まで読み、現状と一つ一つ照らし合わせれば、自らの課題は見えるのかもしれない。しかし、自動化を望む者として、ひとつ言わせていただきたい。

「そんな面倒なことこそ、自動化したい。」

4. とるべきアプローチとは

ガイドラインを読み込むためには多大な労力を要するにも関わらず、完全な自動化など望めない。しかし、失敗を恐れては自動化技術の導入など夢のまた夢である。では、ここで新たなアプローチを紹介したい。

要旨

5. 運用自動化案内人の紹介

システム運用管理における自動化技術導入の失敗の理由、それは自らの問題の発見が非常に困難であるためである。ではこれを簡単に解決する方法があれば、導入は容易となるはずである。そこで当研究では、失敗へ繋がる要因を様々な視点から発見し、対策を提案するツール、『運用自動化案内人』の活用を提案する。

・運用自動化案内人（以下、案内人）の利用方法、得られる結果

利用方法は運用自動化に関する各種質問に対し回答するだけである。その結果、自ら運用自動化で対応が必要と確認された問題と、スキル不足などの課題が何か、また課題をクリアするためのアドバイスを知ることができる。

案内人の診断によって得られる結果

1. 対応が必要と確認された問題とその重要度
2. 自動化導入への課題（業務、スキル、管理）
3. 課題をクリアするためのアドバイス

この案内人による診断によって問題が解決し、自動化の失敗を回避するための準備が整うという目論見である。基本思想として品質向上、効率化の達成を求めるものとした。

6. 導入テスト結果・考察

数社の運用管理の現場にて案内人を利用いただき、約 30 名へアンケートを実施した。結果、約 7 割の利用者から「課題が明確になった」、「他人に勧めてみようと思った」という回答を頂戴した。総括として、自らの職場に潜む課題を明確にすることが自動化導入失敗への不安を取り除く方法として有効であり、また案内人によってそれを容易に達成することができたと考えられる。

7. まとめ

当研究の成果によって、失敗への不安を少なからず取り除くことが可能であることを証明できた。最後に改めて申し上げる。自動化技術の導入にあたり、大切なことは自らの職場における課題をよく認識することである。後はただ、誰もが勇気をもって導入に取り組んでいただくことだけを切に願うばかりである。

※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。