

要旨

1. 背景

近年、企業間での競争が激しくなり、IT サービス提供についてよりスピードを求められるようになってきた。そのため、情報システム部門は、業務部門・顧客と一体となり、目的達成のために IT を駆使していく必要がある。また、迅速に価値を提供するため、アジャイルや DevOps と言った開発手法が採用される機会も増えてきた。そのような時代背景に対応した ITIL4 もリリースされているが、まだ広く浸透してはならず、開発手法の変化について多く語られる中で、運用部門の変化についてはあまり語られていないのではないだろうか。

2. 目的

これからの IT 環境を「価値共創」という概念を掲げる ITIL4 をベースに予測し、現状と未来像のギャップと課題を洗い出し、次世代の運用における新しい役割を提示する。

3. 研究内容

3-1. 現状と未来の運用の整理

これからの運用における役割を予測するにあたり、現状と未来の運用について整理した。

現状の運用	未来の運用
安定稼働・システム観点	目標達成・業務観点
人的対応・マニュアル対応	自動化対応・セルフサービス
サービスを提供する組織	サービスを共創する組織

現在の IT 運用は「業務部門に利益が生じるように価値を提供する（価値提供）」考え方であることが分かる。

一方で、未来の IT 運用は「運用部門と業務部門がお互いのメリットを考えながら価値を共に創る（価値共創）」考え方があるべき姿と考えた。

3-2. DX 時代へ向けて現状と課題整理

未来の IT 運用に向かう為に「価値提供」から「価値共創」に考え方を变化させる必要がある。そこで、「価値共創」を実現するため、現状と未来のギャップから課題を整理した。

① 安定稼働・システム観点への課題

SLA の目標値は達成しても顧客・エンドユーザの満足度を満たしているかはわからない。今後は、顧客・エンドユーザが有益だと感じることを業務部門とともに実現することが求められるため、「目標達成・業務観点」が必要となる。

② 人的対応・マニュアル対応の課題

IT サービスの多様化・複雑化や IT 人材の不足等、サービス障害に対する回復力の

要旨

低下や人海戦術による対処の限界が出てくるため、「自動化対応・セルフサービス」への対応が必要となる。

③ サービスを提供する組織への課題

IT 部門は業務部門が求めることを実現するだけでなく、顧客・エンドユーザが有益だと感じることを業務部門とともに実現することが求められるため、業務部門の IT に対する理解及び、運用部門の業務に対する理解が必要となる（「サービスを共創する組織」）。

3-3.DX 時代の目指すべき運用

DX 時代の目指すべき運用には「価値共創」が必要である。「価値共創」を実現するための手段を以下の通り検討した。

■ <XLA>

顧客の期待値を管理するための指標（XLA）を定義し、業務部門と合意することで、事業成果視点での早期課題把握

■ <組織横断チーム>

XLA により事業成果の可視化がされる場合、組織横断的に IT に対する能力向上を支援するチーム（XLA 活用のための IT サービス運営体制）の構築

■ <自律的 IT サービス運用>

業務をワークフロー化・デジタル化することでの自動化環境の構築や、XLA 管理データなどの蓄積データを AI 分析することでの更なる XLA 活用のための IT サービス運用の高度化

4.まとめ

運用部門の役割は、顧客の目的達成のため、「価値提供」から「価値共創」の考え方を変える必要がある。その上で、顧客の期待値を管理するための指標（XLA）を業務部門と合意し、XLA を達成するには、業務部門と運用部門が密に連携するとともに、IT サービス運用の高度化が必要と考える。

参考文献：加藤 明「SLA だけではタッグを組めない、事業部門と共創する新 IT サービス管理の肝」(<https://active.nikkeibp.co.jp/atcl/act/19/00323/060300012/>)

※ ITIL (IT 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。

以上