

IT マネジメントサービスへの取り組み

Approach on IT Management Service Business

藪 田 裕 子

要 約 ユニアデックス株式会社は1997年の設立以来、IT マネジメントサービスを会社の事業の柱のひとつとして取り組んできた。セキュリティ対策など複雑化するシステム運用に対する課題も頻出する中、リーマンショック以降は投資抑制から効率化も求められた。その結果、運用に対する改善がにわかにクローズアップされてきた。

ユニアデックスは、企業の事業拡大にはIT システムの安定化、柔軟な拡張性、運用の見える化が重要と考える。また、継続的な投資抑制の中で、事業拡大に向けてより戦略的にIT 投資を行うためには、戦略的なIT 運用がキーと考え、新たにIT マネジメントサービスのコンセプト「IP&A マネジメントサービス」を定義した。ユニアデックスはこのコンセプトのもとで、サービスの整備・拡充を行うと共に、従来からの強みである保守や基盤システムの構築を連携させ、企画から運用までのIT 基盤システムのライフサイクル全体を通じたワンストップサービスを提供し、更にユニアデックスの全ての技術を連携させた統合運用ソリューションとして発展させていく。

Abstract UNIADDEX has been providing the IT Management Services as a pillar in the company's important business since it was founded in 1997. There are many challenges about the complicated operations about security, etc., and being asked the improvement of ROI after the Lehman shock. As a result, the improvement of system operations has become readily the center of public attention.

For the business expansion of enterprises, UNIADDEX considers that the stability, flexible scalability of IT systems, and the visualization of system operations are very important. In the continued investment reduction, UNIADDEX also considers that the strategic IT operation is the key to invest in IT systems strategically for customer's business expansions, and then has defined the "IP&A Management Services" as a new concept of IT Management Services. Under this concept, in addition to adjustments and expansions of the services, by linking UNIADDEX's strength in support services with the strength in the system building, UNIADDEX provides the one-stop service for the entire life cycle from planning to operations in IT infrastructure systems. And furthermore, the integrated solutions needed for system operations will be developed by linking all of UNIADDEX technologies.

1. はじめに

昨今のIT市場は2008年のリーマンショック以来厳しい状態が続いている。2010年度は回復傾向にあるとのマーケットのレポートもあるが、各企業とも自社のコアの事業領域から投資が始まるため、ITへの投資回復は遅れる傾向にある。従って、現時点ではコスト削減の傾向はおさまるどころか強まっている感があり、ITサービス・プロバイダは知恵と経験を最大限に活かして低コスト、高品質のサービスを提供していく必要がある。

一般的に企業のIT投資は、企業規模にもよるが、戦略投資を含めても売上の1～3%前後

である。そのうちシステム維持にかかる割合は7割程度と言われるが、この部分の効率化要求が更に強まっているようである。

企業がコアの事業に注力するためにはIT活用が必要であり、かつIT基盤を安定稼働させることは、事業継続の観点から見ても必須の要件と言える。一方、それに対する投資を抑える要求も強い中では、単に抑制するだけでなくシステムの信頼性・安定性を確保すること、及び拡張に対する柔軟性を実現することが「IT運用」に求められる。ユニアデックス株式会社（以下ユニアデックス）は、「戦略的なIT投資を行うためには戦略的なIT運用が鍵」と捉えている。従来、「IT運用」は日の当たらない業務との位置づけが強く、人材もなかなか育たなかったが、ITIL[®]（IT Infrastructure Library：ITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワーク）の登場、内部統制の必要性などから、「IT運用」の重要性が意識されてきている。また、旧来の複数の個別システムにより運用が複雑化し、クラウドに興味を持ちながらもその適用に悩んでいる例も多いのではないだろうか。本論文では、「IT運用」としてユニアデックスが提供するITマネジメントサービスの考え方、ポイントを整理する。クラウド化を見据えたシステムの統合・標準化、及びその維持運用について一助となれば幸いである。

2. ユニアデックスの事業とITマネジメントサービス

ユニアデックスは、ITマネジメントサービスを事業計画の柱のひとつと位置づけて取り組んできた。本章ではユニアデックスの概要、及び事業の変遷と今までの取り組み、現在のITマネジメントサービスについて述べる。

2.1 ユニアデックスの事業

ユニアデックスは、分散システム環境のサービス、特にネットワーク及びオープン系サービス事業領域の会社として1997年3月に設立された。その後、基幹系サポートサービス、ソフトウェアサポートサービスなど事業領域を拡大し、日本ユニシスグループの中で主にIT基盤系の「企画、設計・構築～運用・保守、各種設備・周辺機器・インターネットサービスまで」のITシステムをワンストップで提供する会社として発展してきた。事業領域は図1の四つに分類されるが、この発展過程で、企業のさまざまなニーズに対応するためにベンダーフリーのサービスを提供してきたことは、大きな特徴のひとつとして挙げられる。

設計・構築・導入

ビジネスの効率性を上げる数々の舞台づくりを行います。また、老舗インターネット接続サービスのU-netSURFをはじめとしたインターネット周りのサービスも提供します。

オフィスのリニューアル、サーバーの熱処理に強い設備設計・工事、免震装置の導入、通信回線のご提供。ICTのステージづくりをさらに物理的に支えるサービスです。

設備工事

ICT
インテグレーション

ICT
ファシリティ

ICTサポート

ICT
マネジメント

運用管理・IT全統制

システム安定稼働のための運用管理業務を代行。お客様が本来のディレクション業務に集中できる体制を築きます。

システムを止めない。お客様のお客様に対する信頼性を高めたい。そのため、ハードウェア、ソフトウェア両面で保守を提供します。

保守

図1 ユニアデックスの事業領域

2.2 IT マネジメントサービス事業の変遷

1995年のWindows95発売とその後のインターネットやメールシステムの普及などから、一人1台のPC環境が徐々に整備されていったが、高機能ソフトウェアの操作指導や操作ミスなどによる機能不全からの復旧などPC利用者に対する支援が必要となり、ヘルプデスクサービスが生まれてきた。ユニアデックスはヘルプデスクサービスに加えて、企業が分散システムを急速に取り込む中で大きな負担となる運用管理保守の分野をカバーするために、監視サービス、障害対応などのサービスを提供してきた。この時点ではまだオペレーショナルな部分のサービスが中心であった。図2に創業時から2009年度までの主な事業推移をまとめているが、1998年のNetMAN（監視サービス）、HelpMAN（ヘルプデスクサービス）がこれにあたる。

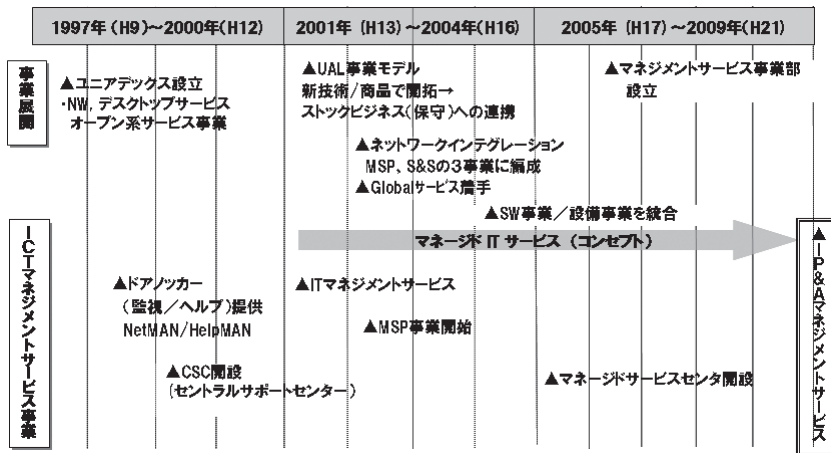


図2 ユニアデックスの事業展開の推移

2002年にはiDCをベースとした情報システム構築形態の変化、アウトソーシング化に対応すべく運用管理系サービス（MSPサービス：Managed Service Provider）の事業基盤の強化を図った。その経験を活かし、その後

- ・ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク統合型のMSPサービスの更なる展開
- ・運用支援中心のMSP事業から、ITシステムのライフサイクル管理を実現するITマネジメントサービス事業への変革

を目指して、2005年5月にコールセンター、監視サービス、ヘルプデスクなどを統合し、ワンストップでサービスを提供するマネージドサービスセンター（以下MSC）を開設した。更にITマネジメントサービスを充実させ顧客ニーズに応えられるようにITマネジメントサービス事業部門を立ち上げ、現在までサービスの充実・拡大を継続している。

3. IT市場とマネジメントサービスの動向

企業のコスト削減や効率化への流れは、今までの多種多様に乱立した個別システムを統合する動きにつながり、一時期低迷していたサーバ統合が仮想化技術により活況となってきた。今や、どの企業も統合化・仮想化をIT基盤技術として当然のように検討・採用するようになり、それにつれて運用管理においても仮想化が大前提となってきた。

更に、企業をとりまく環境はグローバル化し、デフレによる低価格化など事業環境の変化や、

M&A, 分社化などの業界構造の変化, 高齢化による企業構造の変化, コンプライアンス, 環境問題への対応, 社会環境の変化など, 大きく変化してきている。また, テロ, 新型インフルエンザ, 金融危機, セキュリティ事故など脅威も増大しており, IT システム環境もこれらに対応することを求められている。その観点からも変化に強い IT システムをいかに安全に維持管理・拡張していくかがキーファクタとなるが, 企業の情報システム部門は, この多くの変化に対応する技術力を求められていることが大きな負担になっている。

2010 年度の企業の IT 投資はほぼ前年度並みで, IT 戦略の主なキーワードは, 売上増大に直接貢献すること, コスト削減, 既存システムの統合強化などの効率化に関すること, 及び内部統制対応・コンプライアンス対応, 信頼性向上, 事業継続といった企業の信用に関わるものである。また, 国内 IT サービス市場規模は堅調な伸びを予想しており, その伸びを牽引するのが IT 基盤運用管理の IT マネジメントサービスやアウトソーシングサービスである。

IT 投資は厳しい状況ではあるが, その少ない投資を事業拡大に向けた戦略投資にいか振り向けられるかが, 各企業において重要なテーマである。そのため, IT 運用分野では低コストで高品質かつセキュアなサービスを顧客は望んでいる。

国内 IT サービスプロバイダ側も保守サービス売り上げの目減りをヘルプデスクや監視, 運用代行等運用管理系の IT マネジメントサービスで補填する傾向にあり, 従って今やクラウドビジネス, あるいはオンプレミス^{*1}での「IT 運用管理」サービスは各社がこぞって注力している分野である。

これまでのサービス提供の中で, あるいはセミナーや企業訪問時のヒアリング等をもとにユニアデックスでは顧客ニーズを整理してきた。重要と思われるキーワードとしては, ICT コスト/運用コスト削減, 仮想化環境への対応, 事業継続性への対応, セキュリティ対策やシステム障害への対応技術不足などが上位に挙げられている。この前提の上に, システムの障害対応, システムやプロセスの見える化がキーとなる傾向が見られる。障害対応も発生時のリアクティブな対応はもちろんのこと, プロアクティブなサービスにより障害を起ささない強いシステムであることが望まれている。

4. ユニアデックスの IT マネジメントサービス

企業の情報システム部門の一般的な役割は図 3 のように捉えられる。3 章で述べたとおりビジネス環境の大きな変化, IT 分野の急速な進歩の中, 企業の情報システム部門が事業に即した IT 有効活用の戦略を企画していくこと, あるいは IT を用いた新たなビジネスを創出することを支援するためにユニアデックスが提供する IT マネジメントサービスについて, その概要, コンセプト, 特徴等を本章にまとめる。

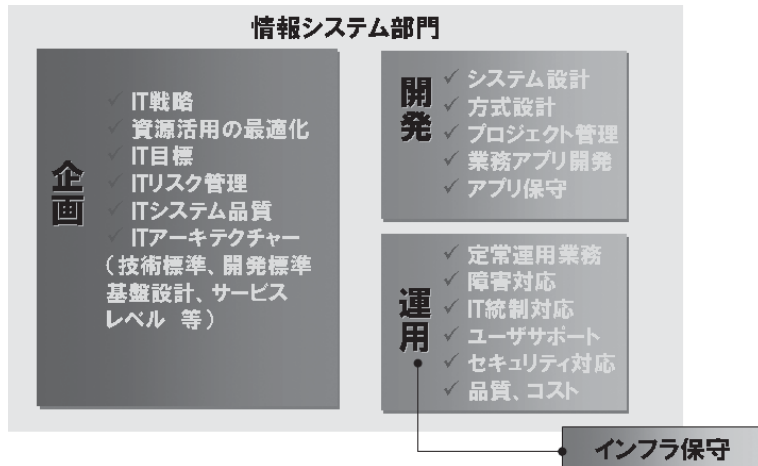


図3 一般的な情報システム部門の役割

4.1 IT マネジメントサービスの概要

ユニアデックスでは、サーバ、ソフトウェア、ネットワーク、クライアントなどのIT基盤運用管理業務に対して、図4にある各種のITマネジメントサービスを提供しており、IT基盤・運用プロセスの診断・評価など上流から、監視・ヘルプデスクなど下流のオペレーションまでのサービスをワンストップで提供することでIT環境の最適化を支援する。また、個々のサービスだけではなく、これらを組み合わせることでライフサイクル全体に亘ったLCMサービスとしても提供している。例えばクライアントの場合では、クライアントPCの調達、キッティング/エンドユーザへの配布からPC廃棄というライフサイクル全体に対して、ヘルプデスク、障害等の問い合わせや貸し出し等の各種申請処理などエンドユーザを支援する機能と合わせたソリューションとしている。もちろんサーバやネットワーク機器の調達から廃棄までのライフサイクルでの運用サービスは、サーバシステムでもサーバLCMサービス、ネットワークLCMサービスとして提供している。

図4のITマネジメントサービスやLCMサービスは図5のフレームワークに則り提供される。図4の標準的に提供するサービスだけではなく、診断や評価により問題点や課題の明確化を支援し、課題解決や目標達成に向けて効果的な運用マネジメントプランを提案し、要件に合わせた最適な組み合わせでITマネジメントサービスを設計し、提供する。このプロセスはITIL®をベースに整備されている。また、オペレーションでのモニタリングや障害等の分析・評価から運用の改善を提案し実施することで、運用の効率化を図る。

運用オペレーションにおいては、提供形態としてオンサイト（常駐型）やMSC（マネージドサービスセンター）から、リモート監視、リモートのヘルプデスク等を提供している。

診断・評価サービス	ITILプロセス・アセスメント、PC/サーバ運用診断、ネットワーク性能診断、セキュリティ脆弱性診断、性能評価、Webアプリケーション負荷テスト、アプリケーション性能評価
アドバイザーサービス	情報セキュリティアドバイザー、情報セキュリティ教育、情報セキュリティポリシー策定支援、PCIDSS準拠支援、SLA策定支援、運用管理業務プロセス設計支援、ISO20000認証取得支援、ICT運用アドバイザー
運用管理システム設計・構築	NW管理システム構築、サーバ管理システム構築
情報セキュリティ対策設計・構築	Webコンテンツ改ざん自動復旧システム構築
監視サービス	ネットワーク監視、サーバ監視、不正アクセス防御監視
運用支援サービス	リモート運用支援、リモート切り分け、システム運用
ヘルプデスクサービスデスク	ヘルプデスク、問合せ者限定ヘルプデスク、サービスデスク個別ヘルプデスクサービス(業務APのヘルプデスク)
コールセンターサービス	マルチベンダ障害切り分け コール受付一括窓口
監査サービス	情報セキュリティ監査

図4 IT マネジメントサービスメニュー

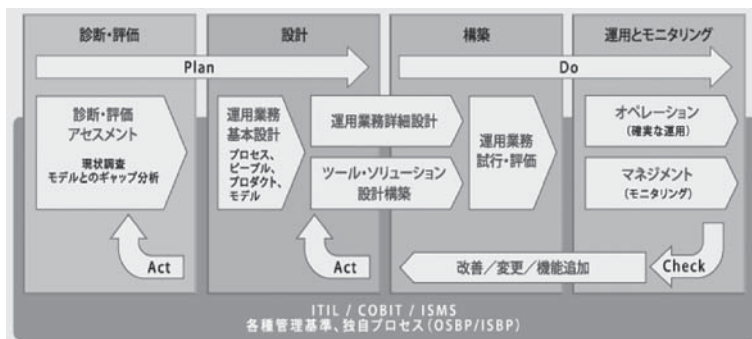


図5 IT マネジメントサービスのフレームワーク

4.2 新たな IT マネジメントサービス

4.2.1 顧客のニーズ

3章で述べたとおり、顧客のシステム構築では今や仮想化が前提となっており、企業もその前提の下で運用の課題を挙げている。保守も運用も仮想化を前提としたサービスや対応が求められている。ユニアデックスでは、仮想化されていないシステムも当然含んだうえで、上記の前提に立って運用のポイントをまとめており、主な顧客ニーズを下記のように捉えている。

- ・システムの安定性/信頼性の確保により事業継続が保障され、その上での事業拡大/コアコンピタンスに傾注できる
- ・事業拡大、経営環境の変化に柔軟に対応できるシステムである

より具体的に表現すると

- ・自社のシステムが可視化・理解され、障害発生時でも影響度合いが迅速に判断でき、システムが短時間に復旧できる

- ・特に、仮想化されたシステムで物理環境、仮想環境の障害対応他の技術が確立されている
- ・障害時対応だけでなく、障害を起こさない、安定して稼働する、また変化に対応できるように改善提案やアドバイスがある
- ・品質、可用性に優れ、低コストで運用できる
- ・何をしているかが見える

ということである。

4.2.2 IP&A という概念

4.1 節の図4のように、運用管理業務におけるオペレーションレベルの内容は各サービスプロバイダにより提供されるものに大きな差はないと考えるが、日々のオペレーションが確実に実行されること、モニタリング・管理によりPDCAサイクルが確実に実施され、品質向上や効率向上が図れることなどにより、顧客はITシステム基盤に対する安心感・信頼感を得られ、コアコンピタンスに傾注できるのである。

これまで述べてきた顧客ニーズに対応すべく、ユニアデックスでは従来のオペレーションレベルのサービス（監視、サービスデスク、ヘルプデスク等）に加えて、顧客にとっての運用管理サービスの最適解として新たに「IP&A マネジメントサービス」のコンセプト（図6）を打ち出し、このコンセプトに合わせて現在提供中のITマネジメントサービスメニュー（図4）に対する整備を実施中である。

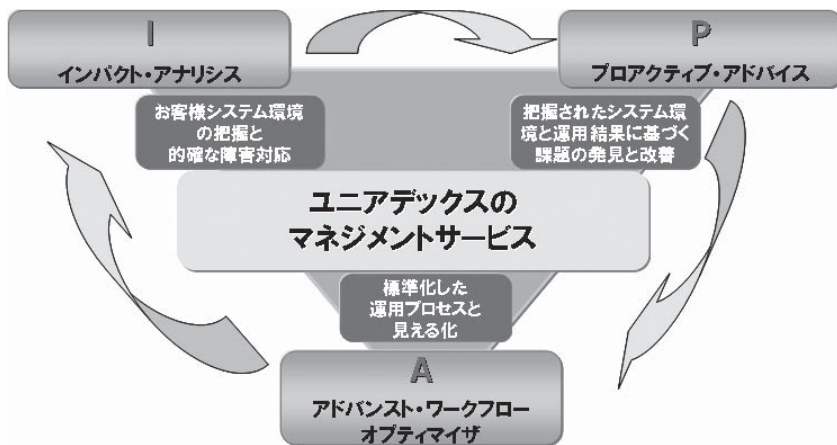


図6 IP&A マネジメントサービスのコンセプト

このコンセプトのI、P、Aがそれぞれ何を表しているかを以下に示す。

- I : Impact Analysys : 顧客業務からインフラシステム環境を把握し、構成管理を確実にを行いながら影響度を分析すること
- P : Proactive Advice : 障害を起こさない、変化に強いシステムを構築するために現状分析を行い、課題があれば改善方策を提案すること
- A : Advanced Workflow Optimizer : IT マネジメントサービスのオペレーションプロセスを明確に定義し、PDCAを確実に実施できるワークフローを提供すること

また、I, P, Aをつなぐ矢印は、把握したシステム環境に対する運用結果から課題発見と改善を行い、改善結果も標準的なプロセスに組み込み、更に構成管理にも最新の情報を反映してサービスを連鎖させながら品質向上を図っていくことを意味する。

IP&A マネジメントサービスのコンセプトに基づいたサービスは、顧客に以下のメリットをもたらす。

- ・顧客のシステム環境、各システムの連携や業務インパクトを把握することにより、障害が発生しても、迅速な判断と対応により影響度を最低限に抑える。
- ・IT 統制を踏まえたプロセスやセキュアなアクセス管理、証跡ログ管理により監査対応負荷を軽減する。また、システムやサービスの見える化により、事業拡大や変化に柔軟に対応し的確な判断が可能になる。
- ・運用管理業務のモニタリングで、問題や課題の早期発見と改善を行うことにより、システムの品質維持向上や効率化を戦略的側面から図れるようになる。

これらのメリットは、企業の事業そのものと IT の整合性を高め、企業の戦略として投資効果の最大化を図ることに寄与する。まさに戦略的 IT 運用を実現するものである。

この IP&A マネジメントサービスは、4.1 節の図 5 のフレームワークに則り、診断評価、設計構築～運用モニタリング、改善と PDCA サイクルを継続的に実施することにより実現される。更に、統合運用ソリューションとは、運用管理業務だけではなく、システムのライフサイクルに合わせてコンサルティングから設計・構築・保守・運用・設備まで、それらをハードウェア、ソフトウェア、ネットワークなど基盤システムに関連するもの全てにベンダーフリー、かつワンストップで提供すること、及び IT マネジメントサービスを中心にして全てが連携したサービスとして提供することを意味する。システムのライフサイクルに合わせた適切な運用設計と適用を行うことは、安定した運用にもつながり、予想外で無駄な支出を抑えることもできる。

4.2.3 サービス提供におけるポイント

サービスの特徴は、「無形性」、「同時性」、「消滅性」とよく言われるが、目に見えない、また使ってみなければ判らないものの品質を顧客に担保し、顧客の期待に応えるために、ユニアデックスの IT マネジメントサービスのプロセスは ITIL に準拠しており、サービス品質は ITIL ベースの IT サービスマネジメントシステム規格である ISO20000 の考え方によりモニタリングされ遵守されている。更に重要な二つのポイントを以下に述べる。

1) People (人)

IP&A マネジメントサービスによるメリットは、4.2.2 項のとおりだが、サービスの中心にあるのは「人」である。理念の下でどれほどプロセスや基盤を整備し、パートナーとの連携を図ったとしても、サービスを実施する人材の育成、技術力強化、サービスマインド醸成がなければ、IT マネジメントサービスは提供できない。

ユニアデックスは、サービスの提供体制や役割を図 7 のように定義しているが、IT マネジメントサービス事業の取り組みと並行して、早くから人材育成の基本的な考え方として人材モデルを定義してきた。この過去からのノウハウをベースに、2009 年日本ユニシグループ全体で、IT マネジメントサービス人材育成を更に促進するために、ITSS (IT Skill

Standard) に則ったグループ共通の人材モデルを定義し、教育コース、及び資格認定制度などを整備してきた。従来「日が当たらない」業務の代名詞のようであった運用業務について、グループ内でそのスキルを持つ人材を抽出し、面談により個人のキャリアパスを明確にし、個人の目指す姿を明らかにしながら育成し、認定制度によりその成果を明確にすることは、個人のモチベーションにも寄与するものである。昨今のクラウドビジネスの拡大と合わせて、IT マネジメントサービスに各社が注目し、次々とサービスを打ち出していることが、更に個人の意欲を高める一助になっていることは言うまでもない。

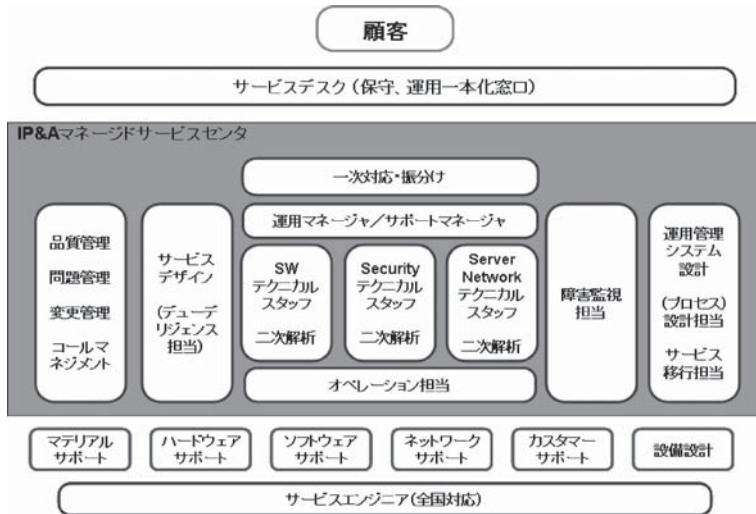


図7 サービス提供体制例

2) Product (サービス提供基盤)

プロセスを明確にしたサービスを更に高品質に効率良く提供するためには、サービス提供基盤を整備することが重要である。ユニアデックスでは、2005年に立ち上げたマネージドサービスセンター（MSC）で、各種リモート型サービスをワンストップ提供しているが、更にIP&A マネージドサービスセンターとして運用とハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等の保守の連携により、顧客システムの安定稼働を支えるように整備・強化を継続している。

また、IT マネジメントサービスでは、顧客の資産・構成管理機能、インベントリー収集機能、ITILの管理プロセスに対応した基盤が必要だが、その中枢としてユニアデックスで独自開発したソリューション「ADMi-21[®]」を採用している。ADMi-21は、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、各種サービスなどのICT資産の統合管理機能に加え、管理業務フローの標準化とITILベースの運用管理を支援するソリューションであり、IP&A マネジメントサービスを支えている。

5. おわりに

企業の情報システム部門は環境変化への対応、コンプライアンス対応、CSR（企業の社会的責任）、内部統制対応等々、非常に忙しい。その中で企業は事業を拡大していかなければなら

ない。今や新聞などのメディアで「クラウドコンピューティング」という言葉を見聞きしない日はない程、各メーカーやITサービスプロバイダはクラウドサービスを次々に提供し、また各企業も採用を検討している。しかし、多数の部門システムが分散・乱立し、運用もバラバラのものを一足飛びにクラウド化することは難しいだろう。部門システムやメール、共有ファイルシステム等からSaaS化したり、順次クラウドに移していく方法もあるが、ITマネジメントサービスを採用し標準化を推進していくことにより、次のステップとしてクラウド化に進めていく方法もある。

事業拡大とITは切っても切れない関係にある。ユニアデックスはその全ての技術と経験を結合させ、IP&Aマネジメントサービスのコンセプトの下、ITマネジメントサービスを統合運用ソリューションとして、インフラ基盤に関わるサービスを提供し、各企業の事業拡大を深くサポートすべく、今後もサービスを進化させていく。

本特集号により、ユニアデックスのITマネジメントサービスに対する取り組み、及びITシステムのライフサイクル全体をサポートするサービスをご理解いただき、事業拡大に向けたIT戦略企画、課題解決の一助になれば幸いである。

-
- * 1 オンプレミス：企業の業務システムなどで、自社で用意した設備でソフトウェアなどを導入・利用する自社運用を指す。近年、クラウドコンピューティング、SaaS等が普及してきたが、これに対する従来方式を意味する用語として使われている。

- 参考文献** [1] 富士キメラ総研、『2010 IT/ネットワークマネジメントサービス市場調査総覧』（2010年）
[2] IDC Japan, 企業のシステム運用管理における課題（2009年）

※ ユニアデックスでは、通信技術が今日の情報システムにとって重要な位置づけであることから、商品名に‘ICT’（Information Communication Technology：情報通信技術）と表記している。ただし本論文では、より一般的な表現である‘IT’に統一して表記した。

執筆者紹介 藪田 裕子（Yuko Yabuta）

1975年日本ユニバック（現日本ユニシス）入社。メインフレームのシステム移行、開発に長年従事。1995年からデータウェアハウス推進でオープン系超並列機の販売、営業支援を担当。その後データベース主管部を経て、ソフトウェアサポートサービス、ITマネジメントサービスの実施・販売支援を担当。

