

ITIL活用による運用改革

近年、情報システムの運用管理のベストプラクティスであるITIL (IT Infrastructure Library) が大きな注目を集めている。ITILを活用して、システム運用管理の品質の向上やコストの適正化といった改善を行うには、考慮すべきポイントがいくつか存在する。本稿では、ITILを活用して、システム運用改革を行う際の指針と注意点について考察する。

高まるシステム運用改革の必要性

近年、企業におけるITの役割はますます重要なものとなってきている。しかし、重要性の高まりとともに、ITシステムの運用コストも増加する傾向にある。それにもかかわらず、ITが、事業の利益や業務効率化、生産性向上にどれだけ貢献しているかは、不透明なままである。

従来、ITシステムの運用管理部門は、開発部門や外部ベンダーが開発したITシステムを受け入れ、ジョブオペレーションやバックアップなどの日常的なオペレーションを行うとともに、システムの稼動状態の監視や障害時の対応と復旧、システムインフラについての定期的なメンテナンスなどの業務をおもに行ってきた。

しかし、今日、ITがビジネスに与える影響を考えれば、運用管理部門を単なるコストセンターとして位置付けたのでは不十分である。すなわち、ユーザーへのITサービス提供について最終責任を負うと同時に、サービス提供に係るコストやサービスの品質を可視化し、ユーザーや顧客に対して説明責任を果たすことが求められるようになってきている。

こうした運用管理部門の役割の変化にとともに、システム運用改革を期待する声は大きい。そのカギを握るものとして、大きな注目を集めているのがITILである。

ITILの特徴とITIL活用の有効性

ITILとは、ITサービス管理についてのベストプラクティス集である。

1980年代後半、英国の中央コンピュータ・電気通信局 (CCTA) が、政府機関などのITサービス提供組織のサービスマネジメントの取り組みについて、情報を収集、分析、体系化したものがベースになっており、現在は、商務局 (OGC) が監修を行っている。

具体的には、日常的なITサービスの運用およびサポートに関わるサービスサポートと、ITサービス提供の長期的な計画と改善に関わるサービスデリバリーという2つの領域について、一般的に行うべき手順をプロセスの形で記述したフレームワークである。ここで、プロセスとは、入力と出力が明確な一連の活動の集まりを指す。

ITILを活用することにより、ITサービス運用は劇的な品質向上とコスト削減効果が期待できる。実際、早くからITILに取り組ん



できた米国の先進企業には、運用コスト3,000万ドル削減（キャタピラー社）、98.5%以上の主要サーバー可用性確保（ゼネラルミルズ社）といった、目覚しい効果をあげたところもある（<http://www.itsmf-japan.org/itil/>）。

ITILは、サービスの品質をいかに高めるかに、最大の力点を置いている。このため、プロセスを固定されたものと考えてるのではなく、PDCA（Plan—Do—Check—Action）サイクルの中でプロセスそのものを継続的に見直していくことが前提となっている。

また、ITILは、品質とコストのバランスを重視している。サービスの品質にはコストが伴うことをつねに意識し、コストの面で適正化されたサービスを提供できるよう、すべてのプロセスにおいて、チェック機能をもたせることが義務付けられている。

ITIL活用のポイント

現在、ITILへの関心は、全世界的に高まっており、ITの有効活用とコスト削減の切り札として期待されている。しかし、ITILは、マニュアルのようにそのまま模倣しても思うような効果をあげることはできない。以下に、ITIL活用のポイントを示す。

第一に、ITILは、ITサービス管理として何を行うべきか（What）は規定しているが、これをどう行うか（How）は使う側に任せている。このため、各企業は、ITILのベストプラクティスを自社の業務やIT環境に置き換

え、改善に取り組んでいかななくてはならない。

第二に、ITILは、フレームワークを示しているに過ぎない。このため、ITサービス管理を下支えするシステム管理やネットワーク管理などのITインフラ管理を、ITILが記述する各プロセスに、シームレスに結び付けていくことが必要となる。

このように、ITILはシステム運用改革の考え方であって、具体的な内容については、自分たちで考える必要があるのである。

このため、NRIデータサービスでは、NRI（野村総合研究所）グループの提供する運用基盤製品群を活用して、ITILのフレームワークに従ってITサービス管理を実際に導入するためのガイドラインを、プロシード社と共同で千手サービスマネジメントフレームワーク（SSMF）という形にまとめている。

SSMFは、ITサービス管理プロセスのリファレンスモデルを提供するとともに、プロセスをツールによってどう実現すべきかの具体的な手順を明示している。さらに、NRIグループが長年のシステム運用の経験で培ったさまざまなノウハウを取り込むことにより、実際の運用現場に適用可能な指針を提供しており、ITILをベースとしたシステム運用改革を、短期間かつ効果的に導入できることが期待される。

ただし、システム運用のあり方を考えるのは、企業自身である。経営、現場が一体となった意識の改革と、ITILに対する正しい理解が前提となることは言うまでもない。 ■