

「エンハンスメント業務」推進の重要性 NRIの考える理想のシステム保守業務

システム保守業務とは、利用者・発注者からの要望や改善を受けシステム改修を行う業務であると、一般的には言われる。しかし、野村総合研究所（以後、NRI）では、システム保守業務とは呼ばずに「エンハンスメント業務」と呼んでいる。本稿では、エンハンスメント業務のあるべき姿を明確にするとともに、エンハンスメント業務の重要性などについて考察する。

保守業務が抱える課題

システム保守業務とは、利用者・発注者からの要望や改善を受けシステム改修を行う業務であると言われている。しかし、NRIが考えるシステム保守業務とは、本来のシステム保守業務の遂行ばかりではない。一歩も二歩も踏み込んで、システムを提供する側の立場や利用する側の立場を考えて、業務改善の提案をし、かつそれを実現させる業務までが範囲と考えている。このことから、保守業務とは呼ばずに「エンハンスメント業務」と呼んでいる。

しかし、ともすれば日々の業務に流されて、受け身の保守業務のみを行ってしまうケースも一般的に多く見受けられる。

受け身の保守業務になってしまふ理由として、①保守期限が短い、②ドキュメント管理の負荷が大きい、③協力会社との関係や役割分担が難しい、④障害時の対応が複雑、⑤コストマネジメントが大変、⑥体制・要員スキルが不十分、⑦緊急に対応しなければならない修正が多い、などがある。また、慢性的に残業が多い等々、あげだすときりがない。

このような要因があるにもかかわらず、日頃から保守業務の課題を一つひとつ解決して

いくことが重要であり、不可欠である。しかも、長期にわたり、全社的かつ積極的な取り組みが行われなければならないのである。

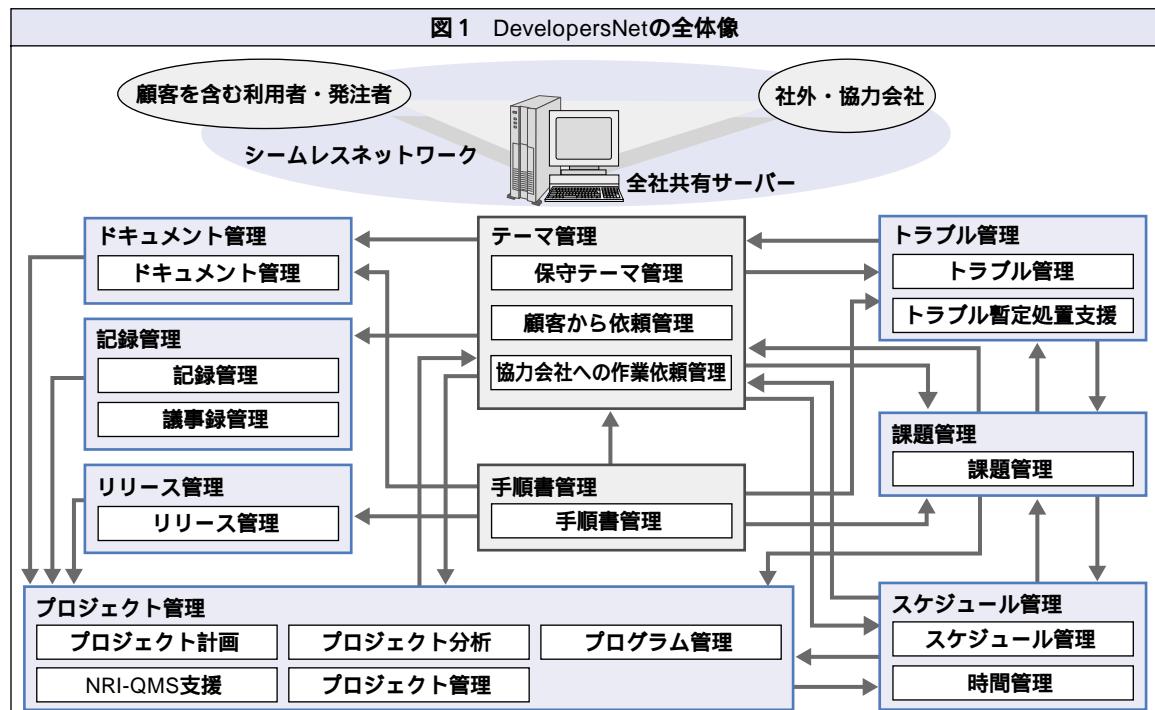
NRIでは、システム保守業務をエンハンスメント業務と認識し、長年にわたり、課題解決のための推進活動を行い、効果をあげている。

エンハンスメント業務改善手法

NRIでは、こうした取り組みを成功事例として蓄積し、課題を解決する処方箋としての改善手法をまとめている。このように情報の共有を図ることで、システム保守が抱える問題の発生を防いでいる。

また、一般的に保守管理としてあげられる管理は、テーマ管理・案件管理・障害管理・QA管理・課題管理・開発（リリース）管理・運用変更管理・ドキュメント管理などがある。しかし、明快なルールがないと、暗黙の了解のもとに管理され、おろそかになってしまう。これを防ぐためには、開発の標準化の推進が効果的である。NRIでは、DevelopersNet（デベロッパーズネット。図1参照）を開発・運用することによって、開発の標準化を推進している。まず、DevelopersNetには、システム保守の品質および生産性を向上させるため

野村総合研究所
品質監理本部 生産性向上推進部
上級専門スタッフ
瀬田剛史 (せたごうし)
専門はエンハンスメント業務の生産性
向上のサポート



に、保守業務プロセスの定義、保守業務の定型化、手順化、保守業務管理の仕組み化（保守システム基盤）の3つが重要であると考え、これらの機能が盛り込まれている。

このシステムで、全国の開発拠点・海外拠点、および顧客との情報受発信拠点とも、安全に同時に情報を共有化できる。このツールを利用すれば、全拠点に共通した標準手順で開発を行うことができる。さらに、これを利用しないと開発工程が進まない、テーマが完了しないという状況を作り出し、エンハンスメントチーム内の標準化を進めてきた。

この結果、エンハンスメントの進捗状況が、開発統括者だけでなく、顧客を含む利用者・発注者・開発担当者にまですべて開示され、

瞬時に情報を共有することで手戻りや漏れを解消できた。こうして、とくに意識することなく、プロセスの標準化が行われている。

エンハンスメント業務改革に向けて

さまざまな手法は、使われなければ意味がない。使われるようになるためには、具体的な効果が出てこなければならない。このため、NRIでは手法の効果をヒアリングなどによって確認し、また手法自体の改善も継続的に行ってている。さらに、手法が理解されていなければ利用されることがないため、手法についての説明会も継続的に実施している。

このような継続的な推進活動が、「エンハンスメント業務」の実現に不可欠である。 ■