

実績ベースの運用方法論の適用

—PCの利用価値を最大化する運用への改革—

企業におけるPCの利用は1990年代後半から本格化し、その数も利用範囲も拡大し続けている。しかし、PCの運用はその急激な変化に追従できておらず、旧態依然の運用を続けている企業は多い。本稿では、PC運用の改革に必要な観点を整理するとともに、PC運用の改革に方法論的なアプローチを適用することの有効性について考察する。

再考が必要なPC運用

PCは、巨大な記憶領域をもち、持ち運びも可能で通信もできるという、非常に汎用性の高い情報機器である。

そのPCが企業内に数多く配備されていくにつれ、PCの情報資産としての価値が従来からのオフィス機器に比べはるかに高いことや、その一方で潜在的なリスクの大きさも計り知れないことから、PCを対象とした新たな管理の枠組みが必要とされた。しかし、本格的にPCの利用が始まった10数年前は、管理に対する考え方も確立されておらず、管理手法や管理ツールも十分に成熟しているとは言えない状況であった。

その後、データ漏洩事故の多発をきっかけとしたセキュリティ意識の高まり、運用コストの削減要求、運用管理ツールを中心とした技術の進歩を受けて、各企業で継ぎはぎ状の運用見直しが行われてきた。

野村総合研究所（以下、NRI）が2007年10月に実施した「PC運用管理に関するアンケート調査」によれば、PC関連の運用コストはシステム運用コストの20%を占める状況であることがわかった。また、PC運用の主要な課題

として「運用コスト削減」「管理要員やユーザー部署の作業負荷軽減」「PC資産の正確な把握」「セキュリティ確保」があげられている。同時に、目標の実現に向けた活動は「優先度が低い（アプリケーション開発やサーバー運用管理を優先）」「企業内の個別事情や文化を変えられない」などの理由で後回しになっている状況もうかがえた。

このように、企業のPC運用は、やるべきことはわかっていても、具体的な行動に移れないというジレンマに直面している。このジレンマから抜け出すために、運用方針や運用方法について再考する時期にきているものと考えられる。

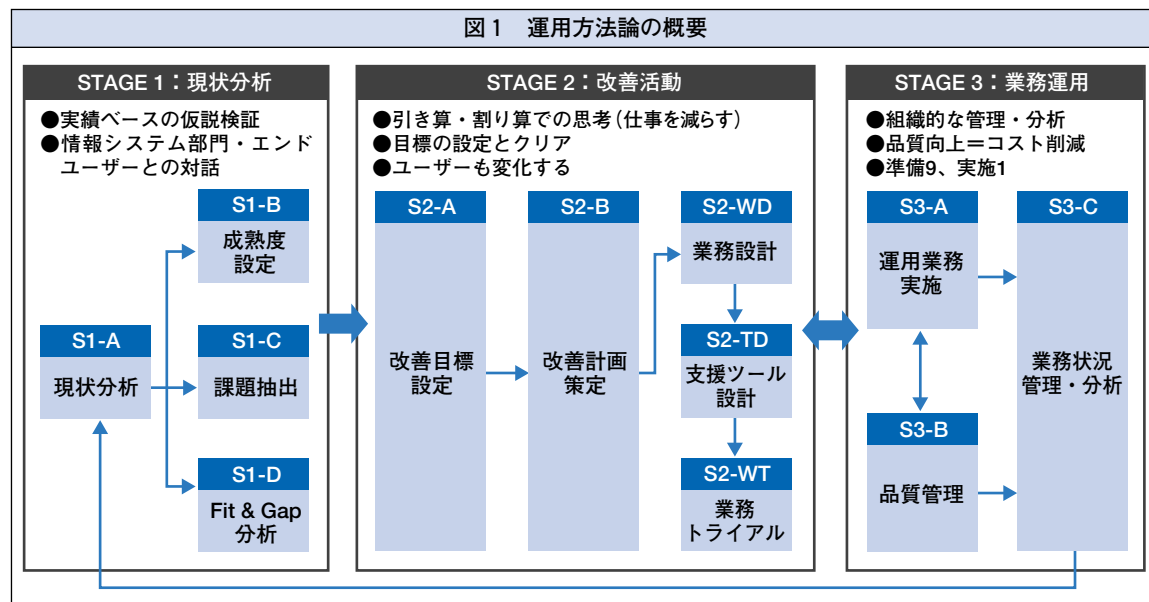
明確な方法論に基づく運用の再構築

通常、運用の改革を行うためには、現状調査（運用の見直しによる改善点の特定）～具体的施策の立案・実施といったステップを踏むことになるが、前述のとおり、見直しそのものに着手できていない企業が多い。そこで提案したいのが、運用の実績に裏付けられた明確な方法論に基づく運用手法を適用することである。

これまで、NRIでは運用アウトソーシング



図1 運用方法論の概要



業務として、数万台規模のPC管理の実績を蓄積し、さまざまな手法や技術適用の試みを続けてきた。最新の運用手法を適用した製造業の運用業務では、運用コストの20%削減という効果をあげることもできた。

NRIではこのような運用実績を集約・整理し、PC運用に関する実績ベースの方法論「PC Operation Methodology Proven Based」（以下、POMP）を開発した。開発コンセプトには「方法論を通じて運用品質の向上を図り、その成果をコスト削減として定量化する」ことを掲げている。POMPを適用することにより、運用改革の活動を短期化し、運用品質を担保できるというメリットがある。

POMPは運用のライフサイクル全体を①運用の現状分析、②具体的な改善活動、③業務運用という3つのステージに分け、各ステー

ジ内で実施すべきタスクを定義し、各タスクの実行を支援するツールをまとめて、運用改善活動で実践的に利用できる内容としている（図1参照）。

PCの“維持管理”から“運用”へ

大型汎用コンピュータ、サーバー、ネットワークなどの運用では、数々の運用改革の方法論や新しい技術が適用されてきた。

一方、PC運用ではシステムの環境、セキュリティ、資産情報をそれぞれ維持管理すること、すなわち「いまのままで維持すること」に主眼がおかれてきており、多くの改善の機会を生かしきれていない。いまこそ、PCを文字どおり“運用する”（そのものの本来の価値を生かすように巧みに使う）という考え方への転換が必要ではないだろうか。 ■