

“エンハンスメントの時代”へ

いつのころからか、システム保守全般を「エンハンス」または「エンハンスメント」と呼ぶことが多くなってきた。OS(基本ソフト)やミドルウェア、パッケージソフトなどは、操作性や機能などに基本的な変更・改良が行われると、「バージョンアップ」という形でリニューアルされる。これに対して、比較的大型の業務システムなどでは、システムの大枠は維持しながら、保守作業を通じて細かい改良や新たな機能の追加が継続的に行われる。現状の性能・機能を保つことを目的とする保守と違って、システムの保守は「拡張する」ことに重点がある。そのため、これを「エンハンス」(辞書では「高める、促進する、改良する」と呼ぶわけである。

システムの保守は新規構築プロジェクトに比べれば地味な仕事という印象がある。しかし、その役割の重要さはもっと評価されてしるべきであろう。「エンハンス」という言い方には、そういう意識も働いていると思われる。

システムの保守業務は、だいたいサブシステムごとに組まれたチームによって行われる。その各チームが、決められた時間・コスト・要員の枠内で作業を行う。作業内容は、例外的な業務処理が発生した場合の対応も含め小規模な開発・改修がメインで、ユーザーからの問い合わせにも答える。詳細な仕様を直接、ユーザー部門と調整する必要があるた

め、ユーザー部門とのつながりは強く、必然的にユーザーの業務にも詳しくなる。さまざまな仕事を並行的にこなす必要があり、いつも忙しい。最大の悩みは障害対応である。障害の原因が何であれ、いち早くユーザーの業務を復旧させるためにすべてのリソースをつぎ込むことを強いられる。そうになると、もともと予定していた仕事ができなくなり、障害の原因を残すことになる。

それだけに、重要な役割を果たしているという自負はある。保守作業を通じてユーザーの業務を支えているのはわれわれだという自負である。そもそも業務システムは、システムを構築すること自体が目的ではないし、最新の技術が採用されているからといって価値が高まるものでもない。システムがいかに安定して稼働し、システムによって業務やサービスにどのような効果をもたらされるか、すなわちシステムの“営み”にこそ意味がある。われわれはその“営み”に直接関与しており、ユーザーにサービスを提供している充実感を感じることは少なくない。ユーザーから文句を言われることもあるが、激励や感謝の言葉をかけてもらうことも多い。

長らく企業はITを取り込むため、次々とプロジェクトを立ち上げシステム化を推進してきた。「情報化」や「IT経営」は企業にとって最優先の課題であり目標であった。多くの努力と試行錯誤の結果、その目標はおおむ



ね達成されたと考えるべきであろう。現在では、その満足度合いはさておき、ほとんどすべての業務についてシステム化が完了している。システムがビジネスや業務に不可欠な存在として企業に根づいたいま、システムは次の段階に入ろうとしているのではないだろうか。すなわち、とにかく企業にITを取り込むという“新規構築重視”の時代から、いま稼働している現行のシステムを、その“営み”のなかでどのように発展させるかという時代へと変わっていくように思われるのである。

エンハンスメントにはメンテナンス（維持・保守・点検）よりも前向きなニュアンスがある。私はこの言葉に、より良いものを目指す“推進力”のようなものを感じる。その意味を込めて、これからの時代を“エンハンスメントの時代”と呼びたい。

システム戦略をシステムの“営み”としてとらえようとするとき、重要な観点が3つある。1つ目は「システムの現状を可視化すること」、2つ目は、現状を評価した上で「システムの将来像を描く」こと、3つ目は、将来像を実現するために必要となる「エンハンス力の向上」である。

現状を可視化すること、将来像を描くことに関しては、完成度の高いシステムアーキテクチャの理論や手法が提起され浸透してきている。その代表的なものにはEA（エンタープライズ・アーキテクチャ）、DOA（デー

タ・オリエンテッド・アーキテクチャ）、SOA（サービス・オリエンテッド・アーキテクチャ）などがある。

しかし、エンハンス力の向上に的を絞った方法論は、標準化やフレームワークに関するものを除いてあまり見受けられず、今後の研究が急がれるところである。エンハンスメントによってシステムが巨大化・複雑化し、真の意味でのエンハンスが阻害されるというような事態に陥らないようにするためには、上記のシステムアーキテクチャとも関連してエンハンスの方法論を考える必要がある。

その際、特に重要なのは人の問題である。地味な仕事と見られがちなエンハンスメント業務のモチベーションを高め、品質を向上させるための仕組みづくりの重要性は小さくない。以上のような問題意識から、野村総合研究所（NRI）においても「エンハンスメント業務革新」と名付けた多角的な取り組みが行われている。

システム戦略は、技術や方法論も大事だが、そうした面に傾きすぎると、本来実現すべき企業戦略とかい離してしまうことがまれではない。筆者は「システムの“営み”を通じてシステムが成長する」という概念をエンハンスという言葉に込め、システム戦略の中核にそのエンハンスを置いて考えたい。そこから、少しでも地に足のついたシステム戦略が見えてくるのではないかと期待している。 ■