

第10回 アシスト JP1ユーザ会

Select 開催報告レポート

JP1ユーザ会Selectは、運用現場で活躍しているさまざまな業種のご担当者にお集まり頂き、JP1の活用方法やさらなる運用の効率化や改善に向けた取り組みについてノウハウ共有や情報交換を行っています。

2017年度は、「発見！ITSMへのさらなる一歩」を年間テーマに掲げ、「維持／改善／革新」の視点でセッションや情報交換会を年3回実施します。第10回目のテーマは「ITサービスの“維持”を支える現場のノウハウ」です。是非とも、貴部門の運用改善のヒントとして、JP1ユーザ会をご活用ください。

開催日：2017年6月8日（木）
会場：株式会社アシスト



Ashisuto Session 属人化はなくせるのか？担当者間の情報共有のススメ

アシストがこれまで培ってきたノウハウから「技術者品質の維持」「作業品質の維持」「ドキュメント品質の維持」の3つの観点で、具体的な取り組みをご紹介します。属人化の課題を抱えるユーザ様が多く、共感するお声を多々頂きました。これからも、お客様とご一緒に日々技術支援を磨いて参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。

株式会社アシスト
システム基盤技術統括部
JP1コンサルタント 布施裕貴



User's Session 私が支えるITサービスと品質を維持しつつける秘訣



新光商事株式会社
三浦 久美 様

少人数での社内インフラ運用を可能にするため、常に業務効率化の意識を持つ。

◆発表概要

<ITサービスが支えていること>

- ・自部門のインフラ周辺の維持改善活動が日々、社員の業務を支えている。
- ・JP1を活用し、PCの資産管理業務及びエンドポイントセキュリティの強化を実現している。
- ・社内ネットワークへの接続が出来ない場合にも、グループウェアには接続可能なように、クラウド型のグループウェアの導入を現在検討中。

<ITサービスの提供にあたり、工夫している点>

- ・少人数でのインフラ運用を可能にするため、トラブル対応手順等のドキュメント化とノウハウ共有を実施し、ヘルプデスク業務は外部委託している。
- ・JP1配信機能で、定時退社メッセージを社員のPCに表示することで、「働き方改革」の意識付けを実施。

◆ユーザ会へ参加することへの上司からのメッセージ

セミナーで発表するという場合は、なかなか得られない経験を積む良い機会です。多少言葉は間違ってもかまいませんが、論理を組み立ててわかりやすい説明・発表ができるよう心掛けてください。現状の運用に満足せず、運用改善・業務改善に役立つような事例を各社様から吸収してほしいと思います。



三菱ケミカルシステム株式会社
遠藤 直人 様

運営ポータルへの導入／可視化による運用品質向上とオペレーション自動化の検討。

◆発表概要

<ITサービスが支えていること>

- ・グループ企業を中心とした基幹システムの開発／運用。
- ・業務停止や機会損失等の恐れがある業務処理については、異常監視に加えて、予定通りに稼働／正常終了したかどうか、正常監視も実施している。

<ITサービスの提供にあたり、工夫している点>

- ・Microsoft SharePointを利用した運営ポータルを導入。JP1と連携させて、運用管理業務全般の作業計画の可視化を実施。
- ・2013年には約20件あった作業漏れ／遅延を、2016年には0件にすることに成功。
- ・さらなる生産性向上と作業品質の維持と向上を目指し、主にJP1運用業務の自動化を目的とした、オペレーション自動化ツール(JP1/Automatic Operation)の利用が決定。ツール適用前の業務評価を実施中。

◆ユーザ会へ参加することへの上司からのメッセージ

JP1関連作業(ユーザ登録・移送作業等)の課題に対し、ユーザ各社がどのように対応しているのか意見交換をし、改善を図ってほしいです。



情報交換会

ユーザの皆様と、日立製作所様およびアシストJP1技術メンバーで、JP1管理分野別のグループに分かれ、情報交換会を実施しました。本レポートでは、議論のトピックをご紹介します。

A



討議メモ <IT資産管理グループ>

◆ワークスタイル変革への取り組み

- ・女性活躍の視点で、在宅勤務／テレワークの話題は出ているが、具体的な方法については検討段階。
- ・在宅勤務状況の確認のため、OSへのログイン／ログアウト時間や無線LAN使用状況、社用スマホ使用状況をJP1で管理している。

◆JP1/IT Desktop Management 2(以降JP1/ITDM2)について

- ・検疫システムにおける「不正機器接続通知の仕組み」が、前バージョンと異なり原因特定がしづらくなってしまったので、修正対応をお願いしたい。→**最優先事項としてエンハンスを挙げます。(アシスト)**

◆ソフトウェアの適正な管理について

- ・社員には普段Admin権限を制限している。インストール時のみJP1のリモコン機能を利用して情報システム部がインストールを行っている。
- ・社員によるインストールを禁止し、インストール時には申請が必要なルールにしている。システムの制御はしていないが、JP1/ITDM2でインストール／アンインストールを監視している。

B



討議メモ <ジョブ管理／障害監視グループ>

◆JP1/AJS3 - Definition Assistant(以降JP1/AJS3-DA)について

- ・良い製品なのでJP1/AJS3に標準搭載してほしい。
- ・テスト環境と本番環境のホスト名置換をどうしているか。
→両環境で実行エージェント名を一致させると変換の必要はないが、SAP関連ジョブの場合は、ジョブ定義にサーバ名が入るためその変換は必要。



JP1/AJS3-DAで、ジョブ定義をExcelで一括編集

◆運用業務の自動化について

- ・今年は属人化排除をテーマにしたい。
- ・「業務の自動化」という視点では、クライアントの操作をJP1/ITDM2で自動化するという発想もあるのではないかと。

◆メンバーの課題管理について

- ・作業時間を記録し、作業内容の棚卸リストを作成させることで、属人化をなくし効率化を図っている。
- ・作業手順書を作成させているが、誰が作業するための手順なのか、作業レベル／スキルとのマッチングが課題。
- ・課題管理表をExcelで作成し、半年に1回、チーム内で課題の棚卸をして整理している。

C



討議メモ <ジョブ管理／障害監視グループ>

◆作業申請（申請～実施）で工夫している部分

- ・グループウェア(SharePoint)を導入し、作業依頼はグループウェアを経由して行っている。
- ・Redmineで自動でメール取り込みを行い、担当者のチケット登録を行っている。
- ・各種申請をシステム化する際は、フォーマットの統一が課題となるケースが多い。そのため、メールでの申請の仕組みが残ることが多い。

◆属人化排除に向けた取り組み

- ・まずはドキュメントを残すことが第一歩となる。
- ・新入社員にドキュメントを作成させて、新入社員が分からないところを洗い出し、アップデートしている。

◆JP1でのお困り事

- ・ジョブが止まってしまった際に、JP1の画面で停止位置を確認し再実行しているが、コマンドで停止処理の一覧を表示し、どのシステムに影響があるのかを確認したい。
→**コマンドでの出力は厳しいため、Web上での検索機能を実装するエンハンス要望を挙げます。(アシスト)**
- ・監視設定の一括削除ができない。→**バッチ化して削除する対処方法もあるが、エンハンス要望を挙げます。(アシスト)**

D



討議メモ <ジョブ管理／障害監視グループ>

◆属人化／運用業務の自動化への取り組み

- ・基幹システムをJP1で監視しているが、異常時のメール通知件数が多く、重要な通知が埋もれてしまう。また、JP1に詳しい特定のメンバーしか重要性を判断できないことも課題。
- ・インシデントごとに、Excel等で手順書は残すが、新しいエラー発生時の対応が追いつかない。
- ・運用自動化製品であるHP Operations Orchestrationの活用を今後検討している。
- ・現在、自動化運用に向けて自動化可能な業務の洗い出しを行っている。
- ・インシデント管理の仕組みを作成した担当者が退職してしまったため、現在はメンテナンスのみで精一杯。

◆日常業務のお困り事

- ・ジョブ関連の障害時等にメール通知しているが、その設定作業や仕組みの検討に手間がかかっている。
→開発担当者にメールテンプレートを作成させ、予めジョブに埋め込むようにしている。
- ・イベント送受信ジョブで連携した際に、どのジョブと連携しているか探す手間が大変。
→イベントIDを検索条件にして検索することは可能。
→**ジョブネット間の連携をフロー図で可視化出来るよう、引き続きエンハンス要望を挙げます。(アシスト)**

討議メモ <ジョブ管理／障害監視グループ>

◆JP1の効果的な利用方法

- ・正常終了しているジョブの一覧を表示したり、ジョブ終了時にファイルを作成する処理をJP1で実行することで、ジョブの正常終了もしっかり把握している。
- ・昼夜で監視間隔を切り替えたり、メンテナンス時にメール通知を抑止するためのジョブを作成している。
- ・ファイル取り込み処理のチェックをファイル監視機能を利用して行っている。

◆サーバメンテナンス時の対応

- ・毎月Windowsアップデートのために停止している。10分単位のジョブ等はすべて未登録にし、メンテナンス終了後に登録し直している。
- ・停止不可のサーバは夜間帯にメンテナンスを実施するようにしている。「情報漏洩の恐れがあるのでアップデートしましょう」という説明を、事例を含めると理解を得られやすい。

◆JP1の改善要望

- ・V10のJP1/AJS3-Viewを利用しているが、詳細情報の項目を並べ替えたい。
- ・JP1/IMの自動アクション定義の順序を一番上に移動する場合、[上へ移動]をクリックし続ける必要があるので、改善してほしい。→上記2点、エンハンス要望を挙げます。(アシスト)

討議メモ <ジョブ管理／障害監視グループ>

◆JP1ユーザの運用方法

- ・JP1専用の管理用IDがあり、それでジョブを実行するルールにしている。
- ・JP1のユーザ管理の考え方は各社異なっており、共有ユーザを使用していたり、オペレータ個別のユーザを持っているケース、ActiveDirectoryで一元管理しているケースもある。
- ・今後JP1/AJS3-Web Consoleを使用する予定だが、ユーザを再作成する必要がある。
- ・一般的なパスワード管理と異なり、JP1ユーザはパスワードを忘れると初期化できず、新規に登録する必要がある。
- ・現在JP1ユーザは利用者がパスワード変更可能だが、管理者が変更したことを把握する仕組みがない。
→JP1ユーザに関する課題は、引き続きエンハンスを挙げていきます。(アシスト)

◆ジョブの正常監視方法

- ・オペレータが24時間常駐していて、必要に応じてJP1のジョブを目視で監視している。
- ・基幹システムのジョブについては、毎日の処理件数等を分析し、統計を出力してExcelで管理している。

討議メモ <運用サービス全般グループ>

◆人材育成に関する課題

- ・若手の育成が追いついていない現状がある。ベテランと若手を組ませて週1回、ベテランからアドバイスをするようにしている。実践的な教育をどのように行うかが悩みどころ。
- ・スキルチェックシートはあるが、チームで育成をしていると、内容や教え方が統一されない課題がある。
- ・オペレータ等、会社の仕組みによってはシフト制であるため、成長に差が出てしまう。
- ・なぜこのシステムがあるのか、なぜこの構成なのかを理解しているメンバーが、今後引退していくことを踏まえ、属人化から脱却することが一つの課題。メンバーが自ら考えるための仕組みを考える必要がある。

◆ドキュメント管理について

- ・ドキュメントの管理ルールは、細かくすると形骸化する恐れがあるため、妥当な線引きが難しい。
- ・ドキュメントを整備するかは、頻繁に使用されるか否かで判断してはどうか。
- ・不明点があれば「マニュアル／索引を見る」、「サポート部署／専門部隊に連絡する」というルールがある。
- ・ドキュメント一覧を定期的に出力し、更新作業をチームで割り振り運用ルールに都度反映している。



情報交換会の様子





参加者の声

◆アシスト発表について

- ・先日、属人化している業務でシステム障害があり、とてもホットな話題でした。改善に向けてのお話を聞けたのは収穫でした。
- ・アシストの取り組みがよくわかりました。アシストの作業品質も以前より良くなったと感じています。
- ・新人／異動者への教育スケジュールとタスク一覧は、習熟度管理にも使えそうでよいと思いました。

◆新光商事 三浦様のご発表について

- ・少人数で運用をやられている中でのやり方が興味深かったです。
- ・業種が異なると、業務に対する対応がまったく違う視点になると気づきました。
- ・当社ではJP1の資産管理製品を利用していないため、とても新鮮で興味深いお話でした。
- ・説明が大変分かりやすかったです。

◆三菱ケミカルシステム 遠藤様のご発表について

- ・JP1/Automatic Operationに関するお話が興味深かったです。
- ・JP1を使って担当者の作業スケジュールの管理をする発想は面白かったです。
- ・様々な作業依頼方法、メンバーの作業が見えない状況の改善について参考になった。
- ・業務運用視点でJP1の活用方法を聞いたことは収穫です。

◆今回のユーザ会全体のご感想

- ・初めての参加でしたが、とても参考になりました。
- ・他社様の様子が聞けて満足です。JP1/AJS3のGUIについても日立さんに聞いてもらえてよかったです。
- ・昨年度から、情報交換会の場所が討論に集中できる会議室になったことがよかったです。
- ・Windows10のパッチや認証について、各社様の対応を知る事ができ、満足しました。



貴社において、取り組みや改善が必要だと思うテーマについてのアンケート

運用業務の自動化
スキル向上、メンバー育成
運用管理の標準化
インシデント管理
障害対応強化
IT資産管理
構成管理
変更管理
運用プロセスの改善
運用コストの削減／最適化
仮想化・クラウド管理の強化
ITサービスの可視化・評価
問題管理
セキュリティ対策
BCP対策
運用部門の付加価値向上
サービスレベル管理
サービスデスク
監視環境の強化
DevOps
オープンソース



「運用業務自動化」「スキル向上／メンバー育成」「運用管理の標準化」といった**運用業務の改善やメンバー育成**への関心が高い結果となりました。

特に「運用業務の自動化」や「スキル向上」については、昨年実施した「2016年に改善を計画していたテーマ」についてのアンケートでも上位を占めており、昨年から引き続き関心が高いようです。



懇親会の様子



セッション終了後も、多くのお客様に懇親会にご参加頂きました。情報交換会で話し足りなかったのか、熱心に話し込まれていたり、ご発表された講師の方にご質問されたりと、まだまだお話は尽きない様子でした！



次回JP1ユーザ会Select 「"改善"へつなげる運用データ活用と現場の声」

参加
無料

2017年8月23日（水） 15:30～19:00（受付開始15:00～）

会場：アシスト 市ヶ谷本社1Fセミナールーム

主催：アシスト JP1ユーザ会 東日本支部

お申込み：<https://www.ashisuto.co.jp/jp1user/event/>



JP1 ユーザ会

※JP1をご利用中のユーザ様、JP1をご提案されるお客様、JP1をご検討中のお客様が対象です。