

第9回JP1ユーザ会Select『現場から始める運用品質へのPlan・Do・See』

2016年12月13日



JP1ユーザ会Selectでは、運用の現場で活躍されている皆様が、JP1の活用方法や更なる 運用の効率化や改善に向けた取り組みについて、お客様同士で共有して頂くための場を提供しています。

今年度は『現場から始める運用品質へのPlan・Do・See』をテーマに、業務改善、運用品質の向上に向けて「Plan(計画)」「Do(実践)」「See(振り返り)」の全3回を通してお客様同士、またアシストやメーカーと一緒に改善策を検討しました。

最終回の「See(振り返り)」である今回は、40名のお客様にご参加いただき、「2016年 私の現場改善の成果と課題」と題して、日立製作所様よりJP1製品のロードマップについてご講演いただき、代表ユーザ様からは2016年に実施した運用部門で取り組んできたことの成果と課題についてご発表いただきました。

アシスト JP1ユーザ会

Special Session

User's Session

情報交換会

年末Select恒例JP1ユーザ会忘年会

Special Session「これからのJP1ロードマップ」

株式会社日立製作所
ICT事業統括本部 ITプロダクツ統括本部 部長代理 瀬戸山 正幸 様

世の中のありとあらゆる分野において、ビジネスはすべてデジタル化し、サービスは高度化の一途を辿っています。このような「デジタルビジネス」の流れの中、JP1は今後どのように発展してビジネスに貢献するのかというビジョンをご講演いただきました。

JP1の管理分野ごとに、次バージョンでの新機能トピックをどこよりも早くご発表いただき、アンケートでも期待の声が多く寄せられました。



■参加者の声

JP1の今後の目指す方向を聞くことができてよかったです。

User's Session「私の業務改善、2016年度の成果」

システム運用の現場で活躍されている3社3名のユーザ様より、2016年に運用業務で取り組んできた施策の成果や課題、2017年の予定とアシストやJP1のご要望について発表をして頂きました。

保守切れ機器のリプレイスとそれに伴うシステム改善

株式会社ヘルーナ 高橋 正毅 様

機器リプレイスをきっかけとしたシステム改善の取り組みにより、増えすぎたシステムの統合と不要ジョブを削除することができました。

JP1/Cm2/NNMiの操作が難しいので、画面での変更作業が大変。標準的な手順書が欲しいです。



■ 上役の方からユーザ会へ参加することへの期待

JP1に限らず、広くユーザ企業の情報収集をし、自社のシステム・業務改善に役立ててもらいたい。
また発表を行うことでアシストや開発元へアピールし、今後の関係構築に役立たせることも期待したい。

SAPを中心とした基幹システムの再構築

ナガセ情報開発株式会社 松浦 武 様

SAPとの親和性を考慮し、新基幹システムにJP1を採用しました。

遅延監視とエラー通知の仕組みを構築し、ツールで属人化を排除し複数担当制にした一方で、各個人の明確な役割分担を考慮する必要が出てきました。



ジョブ登録の効率化と運用自動化ツールの検討

日本証券テクノロジー株式会社 大山 一樹 様

お客様システム内のジョブ登録の効率化を行いました。ジョブ作成時の入力誤り0件、登録時間の削減など、チェックの時間短縮と品質向上の効果がありました。

2017年は現在のV9からV11に全台バージョンアップを計画中です。

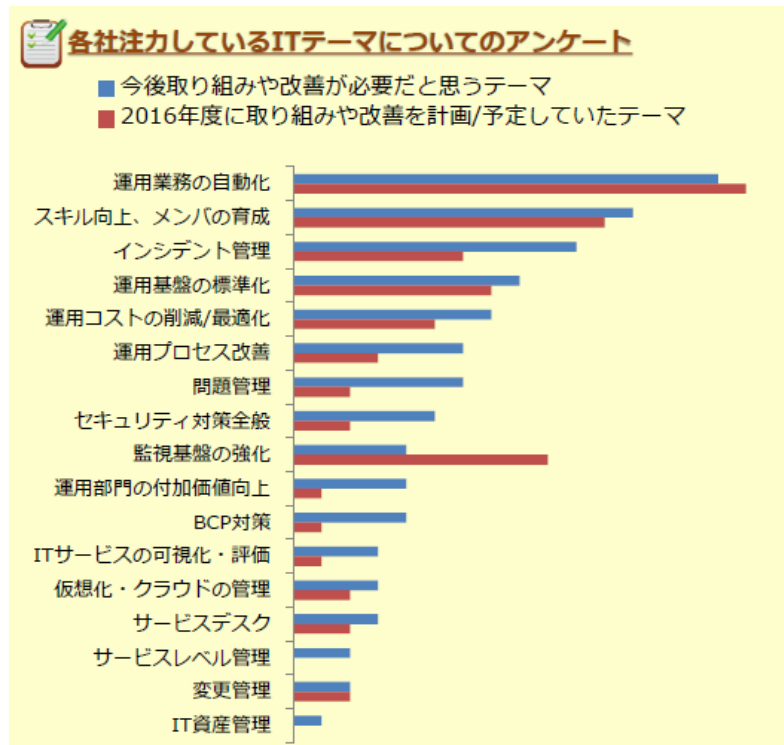


■ 上役の方からユーザ会へ参加することへの期待

同業他社様との意見交換による情報収集で、システム運用（JP1等）のノウハウを吸収し成長していくことと、気づき等で社内システム改善の機会としてほしい。

セミナーご来場の皆様に行ったアンケート集計結果と、ご参加者のコメントです。

「改善が必要だと感じられているテーマ」をお聞きました。パネルディスカッションのテーマでもあった「運用業務の自動化」の強化および「スキル向上・メンバ育成」が多いという結果でした。



■ 3社ユーザ様発表について

- ・ アシストサポートセンターに、あらかじめサポートする顧客環境情報を把握しておいて欲しいという発表に同意見です。
- ・ 属人化やロケーションによる手順の違いの改善について、弊社も同様な部分があるので参考になりました。
- ・ V9から11へのバージョンアップ事例についても、実施された後に実績を聞いてみたいです。

■ JP1に関する取り組み

- ・ JP1による自動化をした事で、作業工数の削減と作業ミス防止をした。
- ・ JP1マネージャリプレイスで不要機能を精査し、新マネージャサーバではコストカットに成功した。
- ・ 2017年はJP1をV11へバージョンアップする予定です。

■ 運用自動化に関する取り組み

- ・ 品質向上とコスト削減のため、運用自動化ツール導入を検討したい。
- ・ 運用自動化ツールの推進により、運用品質を高めることができた。また、オペレーション工数を減らすことができ、余った工数で新たな分野へのチャレンジができるようになった。

■ 今回のユーザ会全体のご感想

- ・ SAPを運用されている方とまた話したいです。
- ・ 日立様やアシスト様に製品の詳細な使用方法等を説明いただけたのがとても参考になりました。
- ・ 他ユーザが利用していて、当社が利用していない機能などの気付きになって良かった。

両テーマ共通して「運用業務自動化」「スキル向上・メンバの育成」「監視基盤の強化」といった運用業務の品質向上とメンバー育成に各社取り組まれていたことがわかります。

特に自動化への取り組みの声は大きく、自動化により属人化を排除しオペレーションスキルの平準化を行い、メンバー育成に掛かる負荷も軽減させたい、という期待があるようです。

インシデント管理と運用プロセス改善が今後必要とされているのも、運用自動化にあたって対応履歴の管理や業務フロー整備が必要とされているからと考えられます。

年末Select恒例JP1ユーザ会忘年会

今年3年目のJP1ユーザ会Selectですが、年末恒例の「JP1ユーザ会忘年会」を今年も開催することができました。

情報交換会を経て打ち解けた皆様同士、情報交換の続きをされる方や気さくな会話を楽しまれる方それぞれ、今年も大いに盛り上がりました。

また来年もJP1ユーザ会Selectをよろしくお願いいたします！

豪華景品があたる「JP1クイズ」を今年も行いました。周りの方とも協力したり、皆様真剣に楽しくクイズに 取り組まれていました。



実践！JP1クイズ

アシストJP1ユーザ会の会報誌の名前は？

A.お客様の声 B. ROOKS C.アシスト誌 D. MEETS

答えは「B」