

# 運用部門のさらなる挑戦!!自動化からはじめる業務"カイゼン"

## 第1回「運用業務の自動化」が、いま注目される理由とは

2016年11月17日

株式会社アシスト システムソフトウェア事業部  
技術統括部長/JP1ユーザ会事務局代表 蝦名裕史



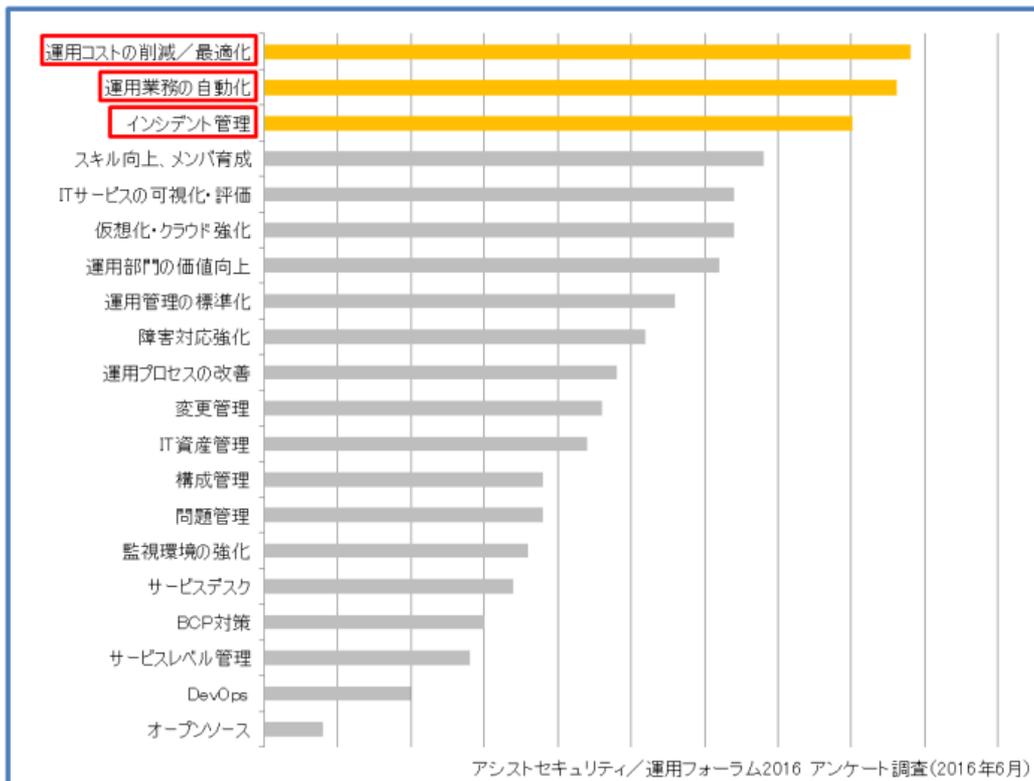
JP1ユーザ会では、会員企業のマネジメント層によるワークショップを開催し、各回でテーマを決め、情報交換を行っています。2016年度最初ワークショップでは、「自動化、AI活用」をテーマに、情報システム部門における実践的な事例を交えながら討議を行いました。今回、この「自動化、AI」のニーズや効果について、アシストの見解を全3回にわたってご紹介します。

### 「運用業務の自動化」が、いま注目される理由

仮想化テクノロジーやクラウドの利用範囲が広がる中、「運用業務の自動化」というキーワードを優先課題に掲げる企業が増えてきています。その実態は、弊社が行った運用関連イベントでのアンケート調査からも垣間見ることができます。

これまでもIT部門では、運用改善の強化やサービス向上、さらには運用コストの最適化に精力的に取り組んできており、効率化や省力化、各プロセスでの自動化などを行ってきました。しかしながら、ITプロセスの標準化や人材育成などの、ここ数年注力課題として挙げられていたものと並び、アンケートでは、「運用業務の自動化」が上位となりました。これは実に興味深い結果です。

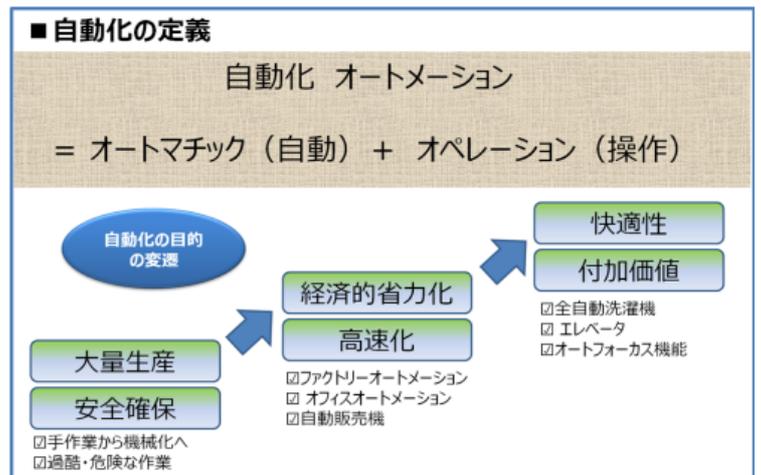
参考) ユーザ動向レポート：今後改善が必要だと思うテーマは？



# 「運用業務の自動化」が課題として高まってきている背景には、3つの理由があると考えています。

## (1) 「高度化対応」へのニーズ

これまで「ジョブ管理」や「監視業務」、「インシデント管理」など運用管理項目ごとに対応してきた運用改善対策の狙いが、「統合化」から「標準化」へ、さらに「高度化」へと発展してきていることです。従来のサービス・レベルをより高いものにするための環境作りに注力していることが挙げられます。



## (2) 作業品質の改善と統制

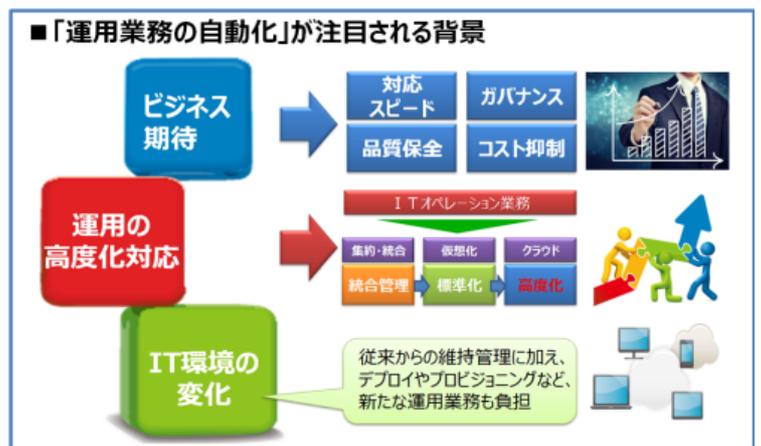
手作業を主としていた運用オペレーションを自動化し、属人性を排除し、作業品質の均一化や作業統制に取り組む企業が増えてきたことです。

## (3) IT環境の変化

最も大きな理由として挙げられるのがIT環境の変化ではないかと考えています。ここ数年で、仮想テクノロジーの採用やクラウドの利用が一般化し、当たり前前の利用形態となりつつあります。仮想化やクラウドの利用は、スピードや多様性を実現した一方で、デプロイやプロビジョニング、環境変更などの業務要求が増え、さらには、開発サイクルの工期短縮化傾向などもあり、今まで以上のスピードで今まで以上の業務サービスを提供する必要性に迫られるという状況を生み出しました。もちろん、従来の維持管理業務もそのまま残ります。

仮想環境やクラウドを最大限活用するためのバックボーンとしての自動化推進は、量と時間、そして質の対応において今後必須機能となってくると考えられます。このIT部門の課題とビジネス側からの要求に応えるための解決策として、「運用業務の自動化」が、今注目されているのです。

第2回では、自動化を推進するソリューション「RBA（Run Book Automation）」の具体的な効果についてご紹介します。



運用部門のさらなる挑戦!! 自動化からはじめる業務“カイゼン”

第3回 自動化の展開を成功させる3つのステップ

第2回 ランブック・オートメーションの4つの効果

第1回 「運用業務の自動化」が、いま注目される理由とは