

# IT部門のコア業務を強化するアウトソーシング

～NSFITOSでクラウド時代の先端を行く包括的な運用サービスを提供～

IT部門の人的資源には限りがある。ITコスト削減など、IT部門内の管理効率化以上に、企業の成長・競争力強化に向けた戦略的なIT活用が求められている。当社は、クラウド時代に即した包括的なITアウトソーシングサービス「NSFITOS(エヌエスフィットス)」の提供を通じて、ITインフラのコスト削減とサービスレベル向上を実現すると同時に、攻めのIT部門への変革をサポートする。



## 向正道

新日鉄住金ソリューションズ株式会社  
ITインフラソリューション事業本部  
ITサービス事業部  
専門部長

### IT部門の人材は限られる 貢献するIT部門への変革が必要

企業のIT部門は、さまざまな課題に対応しなくてはならない。経営・事業面では「成長市場の細分化とグローバル化」「ITの戦略的活用(ITによる競争)」「情報の可視化と素早いアクション」といった課題が、IT部門内では「IT投資の適正化/運用コスト削減」「ITイノベーションの享受と人材の育成」「ITガバナンスとITインフラ整備」といった課題が挙げられる。これら課題の複雑性、難易度は年々増している(図1)。

その中でも「クラウド化」の流れは重要である。売上高1兆円以上の企業の多くが既にクラウドサービスを活用してメリットを享受しており、売上高1兆円未満の企業でもクラウドの活用が本格化しているところだ。クラウドは、IT

業IT動向調査報告書2014」に掲載された調査では、IT投資マネジメントの技法と取り組み状況のうち「非コア業務のアウトソース促進(クラウド利用など)」については「実施している」「計画中」「関心あり」の合計が77.6%に達した(図2)。

この「非コア業務のアウトソース」には、単なるコスト削減でなく、前述した重要かつ戦略的な課題の解決に直結しないシステム運用などの業務を、外部の事業者(アウトソーサ)へ委託して、IT部門の人的資源をより貢献度が大きい業務へシフトさせる狙いがある。

JUASの上記調査でも「先端ITノウハウ、技術力維持の人材確保」「BA(ビジネスアナリスト)など業務に関わる専門人材の育成」といった取り組みに関心を寄せる企業が多かった。非コア業務のアウトソースにより、そうした重要かつ戦略的な課題の解決に直結するIT部門に変革していくことが、経営レベルの課題になっている。

### 三つの特徴を持つNSFITOSで 人的資源をコア業務へシフト

当社の「NSFITOS」は、こうしたIT部門の現状を踏まえて、顧客企業に提供している包括的ITアウトソーシングサービスである。以前、この『Key to Success』で紹介したヤマハ様、三越伊

勢丹システム・ソリューションズ様を代表例とし、多数の企業への提供実績がある。顧客企業はNSFITOSにより、TCO(総コスト)削減やサービスレベル向上、コア業務への集中、最新技術の採用といった成果を、ITインフラの全体最適化を通じて得ることができる。

NSFITOSのコンセプトは、(1) 包括的なITアウトソーシングサービスである、(2) 顧客企業がITインフラのコントロールに関与していると実感できる仕組みを提供する、(3) 中期的なITインフラのTo Be像を顧客企業と共有しながら企画・構築・運用を進める—ことだ(図3)。それぞれについて説明しよう。

#### (1) 包括的なアウトソーシングサービス

NSFITOSは「統合運用」「統合ITインフラ」「統合データセンター(DC)」という三つのサービスパーツから成る。各サービスパーツでは、統合運用であれば「NSFITOS ITOフレームワーク」と運用自動化ツールなどが、統合ITインフラであれば当社のクラウドITインフラサービス「absonne(アブソンス) Enterprise Cloud Service」などが用意されており、すぐに活用できる。

また、運用サービス、ITインフラ、DCなどを包括的に提供する。そのために、ITインフラのディレクター機能、すなわち、ITインフラ標準化・技術企画など、顧客企業だけでは不足する機能を提供することで、顧客企業のニーズに合った形でサービスを組み合わせ(当社以外のサービスも含め)、TCO削減やサービスレベル向上を確実に推進していく。ITインフラに関するマネジメント業務の一部を当社が行うことで、複数ベンダー間の調整に関わる顧客企業の負荷も低減できる。

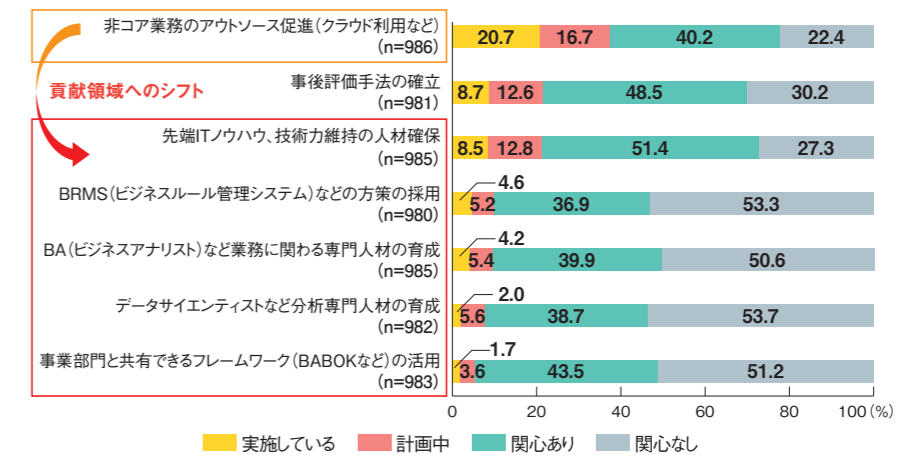
#### (2) 顧客企業がコントロールに関与

これはアウトソーサである当社が、運

■図1 企業のIT部門が取り組むべき課題



■図2 企業が実施または計画などしているIT投資マネジメントの技法と取り組み



人的資源のコア業務シフトを通じ、先端のIT技術の活用やビジネスへの貢献が望まれている。

JUAS「企業IT動向調査報告書2014」図表4-5-1「IT投資マネジメントの技法と取組状況」を基に作成

■図3 NSSOLが提供する「NSFITOS」のコンセプト

#### (1) 包括的なITアウトソーシングサービスである

- 全体のコーディネーター
  - ITインフラのディレクター機能: ITインフラ標準化、最新ITの企画・導入などを担う
- 三つのサービスパーツ
  - 統合運用: NSFITOS ITOフレームワーク、運用自動化ツールなど
  - 統合ITインフラ: absonne(アブソンス) Enterprise Cloud Serviceなど
  - 統合データセンター: 最新鋭のデータセンター

#### (2) 顧客企業がITインフラのコントロールに関与していると実感できる仕組みを提供する ～ITOフレームワークによる業務の定義、見える化(脱ブラックボックス化)

#### (3) 中期的なITインフラのTo Be像を顧客企業と共有しながら企画・構築・運用を進める

分類	従来型アウトソーシング	NSFITOS
サービス構成	単独サービス	ITインフラのコアパートナーとして、複数のサービスをコーディネートして提供
サービス範囲	定型的サービス(例: SLA) ～定められたことを正確に遂行する	企画業務(方向性、推進計画)を含むサービス ～顧客企業とともに、PDCAでITインフラを高度化
顧客企業の期待	具体的課題の解決、安価なサービス ～個別最適	TCO削減だけでなく、コア業務への集中、IT活用力の向上 ～将来も含めた全体最適

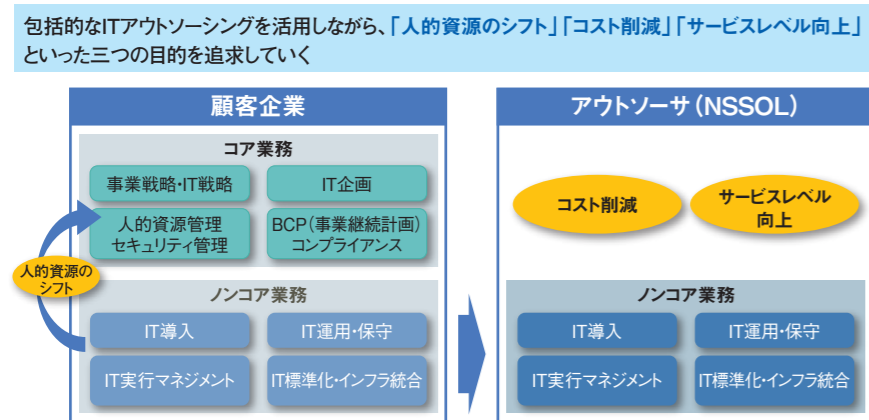
用業務の実態やパフォーマンスを数値化し、共同でITをマネジメントする仕組みを提供することを指す。

従来のアウトソーシングでは、顧客企業がITインフラの運用をアウトソーサに任せた後は運用が「ブラックボック

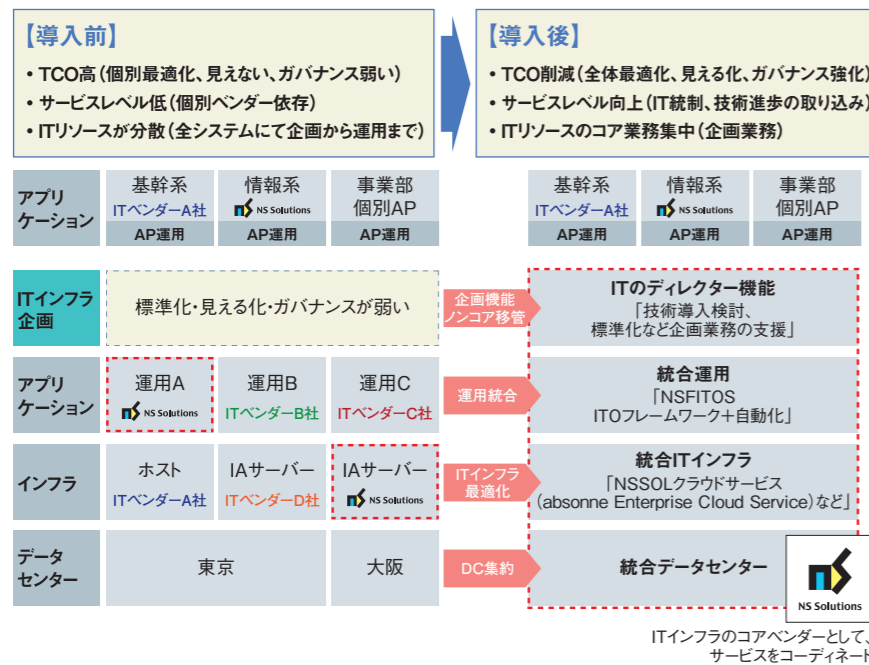
ス化」されがちで、顧客企業がアウトソーサのコストの妥当性や成果について評価を行うことが難しかった。SLA(サービスレベル契約)は取り交わされているが、その内容に踏み込まず、顧客企業にとってコスト適正化などの交



■図4 NSFITOSの狙い・成果



■図5 NSFITOSの適用イメージ



テムのTCOを削減し安定的に運用していくためには、ITインフラの統合、運用サービスの標準化など、現時間断面での最適化だけでなく、将来に向けて有効な技術を採用していく必要があり、ITインフラ全体に関わる中期的な取り組みが必要となる。

そのためには、先述したITのディレクター機能の役割が重要となる。NSFITOSでは、顧客企業のITインフラのコアパートナーとして、クラウドサービスを活用した統合ITインフラの実現や、最新鋭のDCへのITインフラ移設といったより高度かつ幅広い業務を支援するだけでなく、顧客企業の課題を共有しつつ、中期的なITインフラのTo Be像実現に向け、ITインフラの企画段階から支援する。さらに最新技術導入に関する相談など、高度化・専門化していくITの活用面でもサポートを行う。

**NSFITOSの成果は三つある 人的資源のシフトを特に重視**

NSFITOSでは上記のような特徴を持つITアウトソーシングを活用しながら「人的資源のシフト」「コスト削減」「サービスレベル向上」といった三つの成果を追求していく(図4)。

人的資源のシフトは、NSFITOSで特に重視されている成果である。当社がアウトソーサーとして「IT導入」や「IT実行マネジメント」といった非コア業務を担うことで、IT部門の人的資源を、「事業戦略・IT戦略」など自社の人材で行うべきコア業務へより重点的に投入できるようにする。IT部門が、よりビジネスへの貢献に直結できる業務領域の比率を上げることで、IT部門の貢献度、およびプレゼンスを上げていく。

そのために、当社は顧客企業の置かれる環境や課題に耳を傾けることから組み合わせるサービスの設計を始める。もちろん、顧客企業が属する業界や今

後の経営戦略、およびITに何を期待するかでコア業務の定義は異なる。当社がアウトソーサーとして支援する範囲も、顧客企業のコア業務の定義に合わせて柔軟に変化させていく。

NSFITOSの適用イメージを図5に示す。コスト削減やサービスレベル向上の成果は、クラウドサービスを利用した統合ITインフラや最新鋭のDCを活用して、IT導入やIT運用・保守などに関わる人員、およびサーバー機器などを集約していくことで得る。

つまり、本成果を得るためには、有効な技術を選定し、標準化、統合化を確実に進めていく必要がある。決められたルールを確実に定着させるためのガバナンス機能が重要となる。

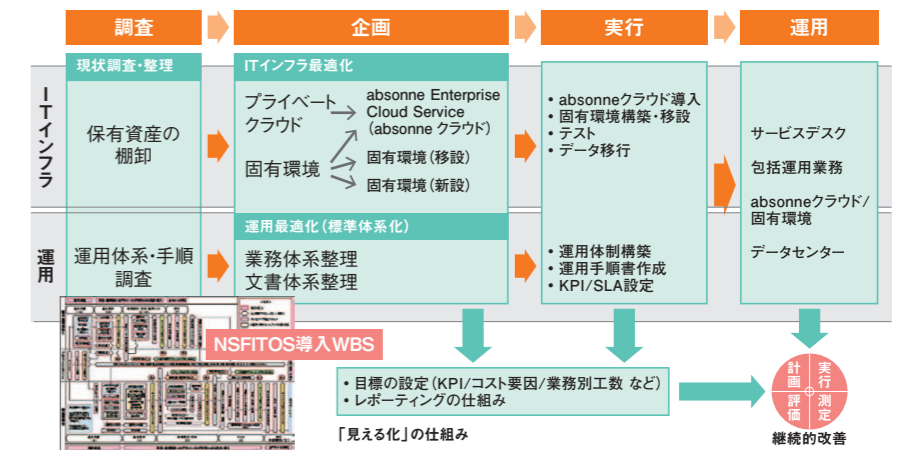
SLAに縛られる旧来のアウトソーサーには難しい面もあったが、当社がITインフラのコアパートナーとなり、ITのディレクター機能を担うメンバーが中心となって、全体最適化、見える化、ガバナンス強化を進める。当社の実績では、運用のサービスレベルを上げたにもかかわらず、2割以上といった高水準のコスト削減を実現した企業もいくつかある。

NSFITOSのサービス提供ステップを図6に示す。大きく分けて「調査」「企画」「実行」「運用」の四つがある。

最初の調査ステップでは、顧客企業のITインフラの構成や運用について現状調査と整理を行う。顧客企業における現状の問題だけでなく、目的とするアウトソーシングの成果に沿って、効率的に調査を進める。

企画ステップでは、ITインフラ最適化と運用最適化(標準体系化)をそれぞれ検討する。アプリケーションごとに固有の環境を構築している場合、ITインフラ最適化ではabsonneクラウドなどを活用して機器の集約と標準化を視野に検討を進める。運用最適化では、既

■図6 NSFITOSのサービス提供ステップ



存の運用業務を整理しながら、ITOフレームワークをベースに顧客企業と当社の役割の定義を行い、標準化・見える化の仕組み提供を進める。最終的に、移行すべき資産の規模、運用対象システムの特徴、顧客企業の負荷などを考慮して、段階的な移行のためのロードマップを作成する。

続く実行ステップでは、機器のDC移設だけでなく、クラウド化できるアプリケーションについてはabsonneクラウド上へ移行し、これらを統合した運用体制の構築と試行(教育、テストなど)を行う。ここでは、ミッションクリティカルなアプリケーションの移行を確実に行うことがポイントとなる。

最後の運用ステップは、実際に運用が始まった状態である。サービスデスク、absonneクラウド/固有環境、DCを包括的に運用していく。移行の完了後も、アウトソーサーである当社はPDCAサイクルを回し、顧客企業とともに、標準化の推進、継続的な改善を行っていく。

**NSFITOSはこれからも新しい運用サービスを追求**

NSFITOSは、(1) 運用の自動化推進、(2) クラウド化に伴うアプリケーション領域との組織的連携強化、(3) 運用対象の拡大への対応—についてこれから

もレベルアップを進める。

(1)の運用の自動化においては、サーバーなどの機器で発生したイベントは、できるだけ機械的に処理を行うようにする。イベントの分類やフィルタリング、および関係部門への連絡などでも自動化を進めて、無人化によるコスト低減と、チーム間・ベンダー間の連携プロセスのスピードアップを実現していく。

(2)のアプリケーション領域との組織的連携強化では、クラウド時代に適した有用な運用情報をアプリケーション運用メンバーやIT部門のマネージャ層にタイムリーに提供していく。繁忙期のバッチの処理伝票数や、画面・帳票の利用状況など、アプリケーションとも連携して(ホストのレベルに匹敵する)運用情報の提供基盤を構築する。

さらに、(3) 運用対象の拡大においては、現在のNSFITOSの運用対象であるサーバーやネットワーク機器に限らず、PCやスマートデバイスを加えていく。将来的にはIoT(Internet of Things:さまざまなモノがインターネットにつながる状態)に対応する。

当社は、これら将来的な構想も含め、時代を先取りした運用サービスを提供するために、技術の変化に沿った運用サービスというソフトな知見の獲得にも努めている。