



ITインフラ運用業務をNSSOLに移管 社員を企画業務にシフトさせ改革推進

ITアウトソーシングサービス「NSFITOS」により3割の業務効率化

背景

経営情報を即座に把握し、迅速な意思決定ができる環境を整えるために全社的な業務改革プロジェクトを進めていた。IT部門からも人材を送り込むために、ITインフラ業務の合理化が必要だった。



矢崎総業株式会社
IT企画室
インフラ運用部長
植松 克則氏



矢崎総業株式会社
IT企画室 インフラ運用部
プラットフォームチームリーダー
古川 広輔氏



矢崎総業株式会社
IT企画室 インフラ運用部
ネットワークチームリーダー
長谷川 幸治氏



矢崎総業株式会社
IT企画室 インフラ運用部
情報セキュリティチームリーダー
鈴木 誠氏

※所属、役職は取材当時のもの



矢崎総業株式会社
本社所在地：東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル17F
設立：1941年
資本金：31億9150万円（2016年6月20日現在）
売上高：連結1兆7404億円（2015年度）
グループ従業員数：28万9300名（2016年6月20日現在）
グループ会社：173社（2016年6月20日現在）

ソリューション

新日鉄住金ソリューションズ(NSSOL)が実施したNSFITOSの業務アセスメントによりIT部門の業務量を詳細に調べ、ノンコア業務(保守・運用)をNSSOLに移管し、IT部門の社員をコア業務(IT企画)にシフトさせた。

成果

IT部門のインフラとサービスデスク業務で社員が担っていたノンコア業務をNSSOLに移管した結果、業務が合理化され、全社的な業務改革プロジェクトに必要な人材を振り向けることができた。

基幹系システムを刷新するために、まずIT部門の業務を見直す

自動車用ワイヤーハーネスで世界トップクラスのシェアを誇る矢崎グループは、世界46カ国に拠点を構え、自動車部品や電線、ガス機器、太陽熱利用機器、空調機器などを開発・製造・販売している。

矢崎グループの中核企業である矢崎総業は、今後の成長のためにグローバルな経営情報に基づく意思決定のスピードをさらに高める必要があると考え、2014年から全社的な業務改革プロジェクトを進めていた。

この重要なプロジェクトを進めるにあたり、同社のIT部門にあたるIT企画室からも人材を送り込む必要があった。そこで、IT企画室の役割と業務のあり方を見直すことで、業務改革プロジェクトに送り込む人的リソースを捻出しようと考えた。

NSSOLを「コアサプライヤ」に選定し、保守・運用業務を効率化

IT企画室はインフラ保守・運用業務のパートナーとしてNSSOLを選定し、二つの施策を実行した。第一に、IT企画室インフラ運用部にとっての「ノンコア業務」(主に保守・運用業務)をNSSOLにアウトソースし、企画や要件定義などの「コア業務」に注力できるようにした。事前にNSSOLは社員一人ひとりに業務内容や作業量をヒアリングしており、その結果を基にノンコア業務をNSSOLに移管していった。

第二に、ノンコア業務の削減策として、IT企画室インフラ運用部と複数サプライヤの間にそれぞれあった交渉・調整業務を「コアサプライヤ」に一元化した。インフラ運用部はコアサプライヤ(NSSOLを選任)とだけ相談すればよく、その他のサプライヤへはコアサプライヤが連絡・調整する体制にした。

広範囲な業務移管も順調に進み、3割の業務効率化を実現

NSSOLに移管したノンコア業務の対象範囲は、400台以上の仮想サーバー管理、国内外で約240拠点となるネットワーク管理、国内2万台以上のパソコンに対するセキュリティ管理など広範囲に及んだ。2015年秋から4部署、4拠点で順次移管作業を始め、業務定着工程を経て2016年6月にはNSSOLによる暫定運用を開始。同年8月から始まった本運用では、NSSOLの拠点からリモート運用している。

今回のIT業務移管とコアサプライヤ体制の導入により、矢崎総業はインフラとサービスデスク業務におけるノンコア業務の大半をNSSOLに移管。インフラ運用部の約3割の社員を「業務の改革・改善を推進する役割」にシフトさせ、全社的な業務改革プロジェクトへ人材を送り込むことが可能となった。

Key to Success

矢崎総業のIT企画室が取り組んだ自部門内の業務改革では、社員の役割変更、自部門とサプライヤそれぞれの業務改革など多岐にわたる。

IT企画室インフラ運用部長の植松克則氏は、「全社的な業務改革プロジェクトと同期して、IT企画室の社員の役割と業務のあり方を大きく見直しました。これまでIT企画室が関わっていたインフラに関する保守・運用業務については全面的にNSSOLに移管し、IT企画室の社員の役割を上流工程に注力させています。これによって、全社的な業務改革に送り込む人材を選出できました」と語る。

自部門の業務改革に当たり、外部から新しい知見を取り込むことも狙いの一つという。

「IT企画室にとって、アウトソース自体も自分たちの業務を見直す良い機会だととらえています。NSSOLや他のサプライヤが持つ知見、成功事例を持ち寄ってもらい、改善していく考えです。今まさにNSSOLと一緒に進んでいるところですよ」とIT企画室インフラ運用部プラットフォームチームリーダーの古川広輔氏は話す。

新たに導入した「コアサプライヤ制度」は、これまで個々のサプライヤが担っていた業務の改善も視野に入れている。IT企画室インフラ運用部ネットワークチームリーダーの長谷川幸治氏は、「複数のサプライヤを巻き込んだ形で進めるNSSOLのサプライヤ業務改革には期待しています。サプライヤ間の業務分担を変更することも含めて、サプライヤ全体としての業務品質の向上と効率アップを共に目指していきたい」と述べた。

新技術とのオープンな出会いを求めベンダーフリーのNSSOLを選ぶ

複数のサプライヤを取り仕切るコアサプライヤの選定にあたって、矢崎総業は独自の基準を設けて精査した。NSSOLを選んだ理由の一つは、機器選定にあたって中立な「ベンダーフリー」だった点だという。

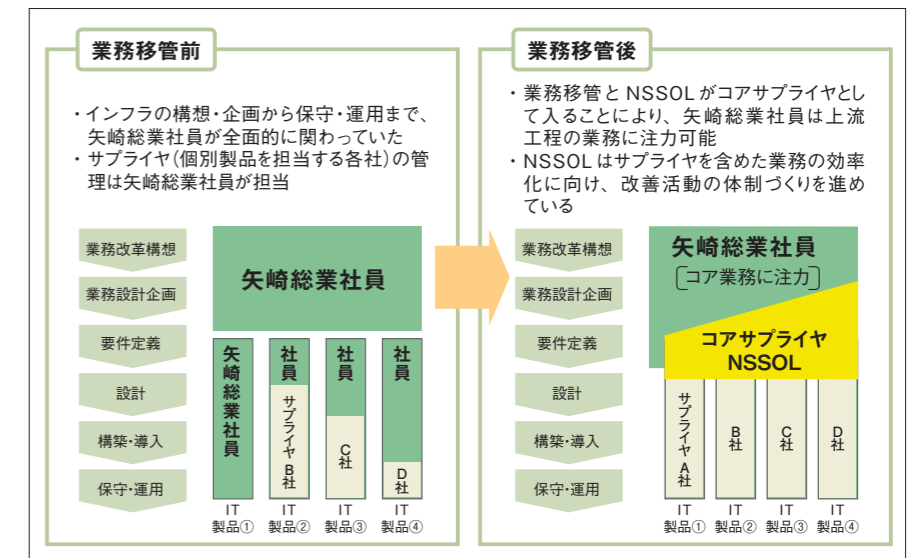
「矢崎総業の経営基本方針の一つは『オープンでフェアな取引に努め、共存共栄を図る』です。コアサプライヤの選定条件としても、オープンな出会いの機会を広げてもらう、お互いのノウハウを共有して技術を蓄積する、蓄えた技術で最高の価値をつくる、などを掲げました。このような共存共栄の考え方を共有できたこと、そして過去の業務委託実績に基づく信頼感があることを加味してNSSOLをコアサプライヤに選びました」と植松氏は話す。

古川氏は、NSSOLの仕事ぶりにつ

いて、よく期待に答えてくれていると評価する。「業務を移管する際、指示したことだけ、手順書に書いてあることだけをするのではなく、その行間を読み、その業務や手順が生まれた背景も理解して行動してもらわなければ意味がありません。NSSOLのメンバーはこのような期待に応え、業務理解が進むにつれ自然とそうした対応してくれるようになりました。」

その仕事ぶりは矢崎総業の若手社員にも好影響を与えているという。IT企画室インフラ運用部情報セキュリティチームリーダーの鈴木誠氏はこう話す。「私のチームには若い社員が多いので、業務面で不十分な点があれば指摘してほしいとNSSOLに伝えていました。要望通り、経験に基づくアドバイスをしてくれています。今後も、若い社員がNSSOLメンバーの仕事ぶりを見て『あれ、自分の仕事の進め方は良くないな』とか『このスピード感ではダメだ』と気付けるような、良い刺激になってほしい。」

■矢崎総業の業務移管の効果



■コアテクノロジー

ITアウトソーシング、IT業務アセスメントスキル、リモート保守・運用

■システム概要

●ITアウトソーシングサービス：NSFITOS (エヌエスフィトス)