

# I Tサービスの品質向上

## 一身の丈に合った運用サービスの実現と継続

### アブストラクト

#### 1. 研究の背景と問題認識

I Tは今やビジネスを遂行する上での必須の基盤となっており、その不具合が即ビジネス機会の損失、停滞につながってしまう。また、顧客のみならず取り巻く社会の要求も常に変化しており、進化を続ける技術や製品への対応を含めて、I Tサービスの安定稼動に対する期待が大きくなってきている。

こうした背景より、I Tサービス提供者に対する期待も変わってきており、日常の運用・保守業務を安定的にこなすことは当たり前のこととし、さらに、増え続ける要求への対応やコスト・品質などに関する改善を継続的に求められ、かつ、顧客に対してわかりやすい十分な説明の上での理解を得なければならない。

一方で、I Tサービス提供者は期待や使命の重みを感じながらも、意に反して起こってしまうトラブルや、日々の努力にもなかなか達成感を得ることができず悩んでいる状況がある。

本分科会の構成メンバーは、大半が運用・保守業務を担当しており、I Tサービス提供者としての立場から「I Tサービスの品質向上」というテーマに取り組み、顧客も提供者も共に満足できる品質向上とは、双方の合意を前提とした、無理に背伸びをしない、いわゆる「身の丈に合った運用サービスの実現と継続」ではないかと考え研究していくこととした。

#### 2. 研究のアプローチ

本分科会では、「身の丈に合った運用サービス」を、顧客の要求内容とI Tサービス提供者側のサービス内容が過不足なく一致した状態のことであるととらえ、この状態を実現し継続していくためには、「合意形成」と「改善」の2つのアプローチが必要不可欠であると考えた。

(1) 顧客の要求内容とI Tサービス提供者側のサービス内容を合わせる「合意形成」

(2) 合意した目標と実際のサービス内容との差を評価し、埋めるための「継続的改善」

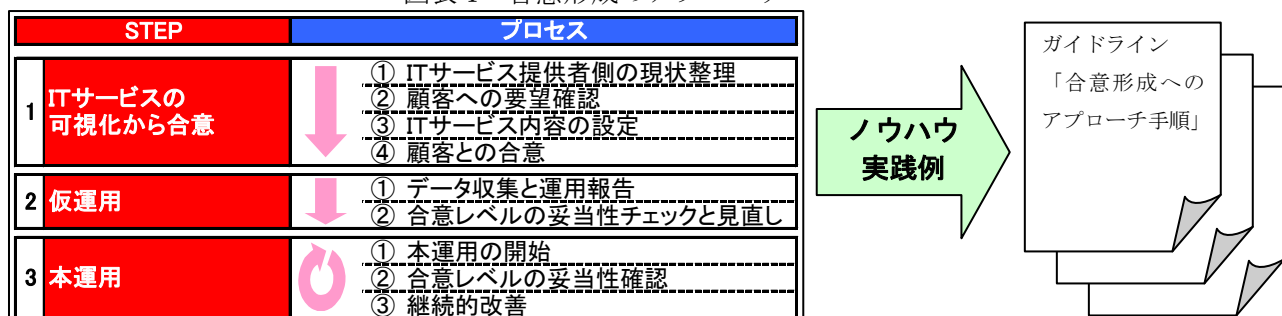
言い換えると合意形成を品質、改善を向上ととらえることができ、これら2つをバランス良くまわすことこそ品質向上といえるのではないかと考えた。

#### 3. 研究内容

##### 3.1 合意形成のアプローチ

合意形成の必要性と実現のための課題を整理、分析し、顧客とI Tサービス提供者は、それぞれに対する期待や思いのGAPがあるものの、決して相反する関係でなく、システムの安定運用を必要最低限のマンパワーで施行していくという共通点から、相互の理解と合意が可能な関係であるとの考えに至った。

図表1 合意形成のアプローチ



しかし、実践にあたっては、必要な準備や手順はどうするか、合意形成後の運用はどうするのか、といった課題を解決する必要がある。

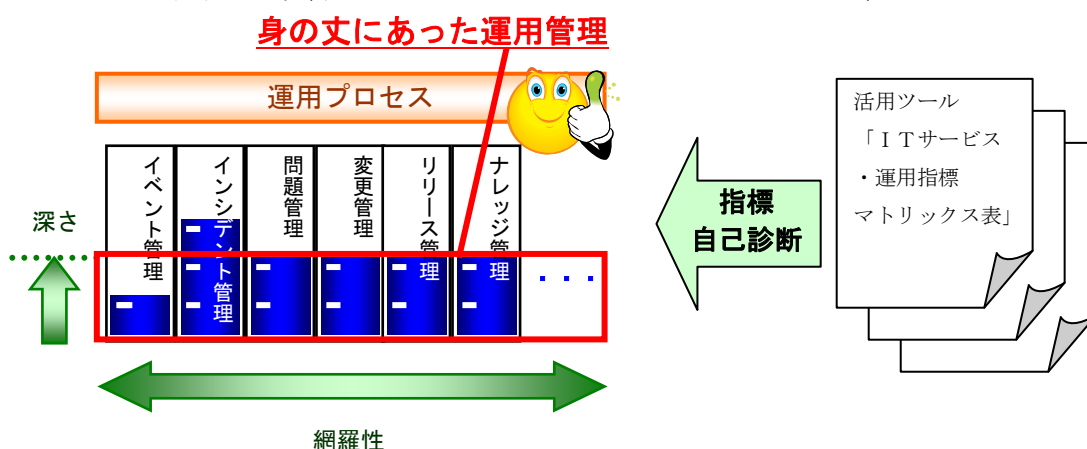
本分科会では、S L A導入という概念にとらわれることなく、合意形成までのプロセス、さらに継続的な改善につなげるためのプロセスについて仮説を立て、参加メンバーのA社を対象として、プロセス毎に検証を行い、その過程で得られたノウハウや手法をガイドラインとしてまとめた(図表1)。

### 3.2 改善のアプローチ

現状運用の過不足を洗い出し改善につなげるためには、運用の目標(T o B e)を設定し、現状(A s I s)を把握し、それらを比較することから始める必要がある。

本分科会では、標準化された体系としてI T I Lの有用性を認識した上で、部分導入ではなく、各プロセスが過不足なく機能を果たし、運用全体の最適化(身の丈に合わせる)を図ることの方が、より実践的な改善につながると考え、各プロセスにおける活動を、客観的に、かつ横断的に診断、評価できる指標を作成し、さらに自己診断できるツールとして開発し、有効性について検証した(図表2)。

図表2 改善のアプローチ ~身の丈にあったI T I L導入~



### 4. 評価/提言

「ITサービスの品質向上」という広範なテーマに対して、本分科会メンバーがITサービスに対する日頃の熱い思いをぶつけ合うことによって、「身の丈にあった運用サービスの実現と継続」という目標にたどり着き、実現するには「合意形成」と「改善」を両輪として実施するという解を導き出した。

研究成果として作成した活用ツール「合意形成のアプローチ手順」(ガイドライン)、には、顧客が運用への興味、理解を深め、顧客とサービス提供者の品質を高める共通理解の基に、継続的改善を行っていける関係性改革を実現するための実践的ノウハウが凝縮されている。また、「ITサービス・運用指標マトリックス表」は、かつてない自己診断ツールであり、ITサービスのデファクトスタンダードとなりうる指標となっている(図表3)。

研究活動を通して、「ITサービスの品質向上」には、できることからコツコツと、身の丈に合った運用を実現し、継続して改善していく小さな積み重ねが大切だということを改めて実感した。報告書では、我々と思いを共にするITサービス提供者に向けて、ツールを使った2つの提言を行い締めくくっている。品質向上の第一歩として一助となることができれば幸いである。

図表3 ITサービス・運用指標マトリックス表

