

ITILによる開発と運用保守の連携のあり方

一 運用と開発・保守の連携の可視化 一

アブストラクト

1. 研究の背景

1.1 開発、保守、運用現場の連携に対する問題認識

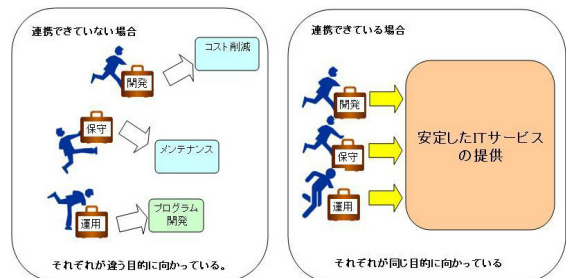
企業の事業活動はITと密接に関わっており、市場変化への迅速な対応、事業継続性の保障、人材の確保、顧客満足度向上などの事業課題は、即ITへ対応が求められる。IT部門はこれらの要求に機動的に対応すると共に、日々、開発、保守、運用各々の役割の責務を果たすことで、安定したITサービスを提供し続けなければならない。

一方、『不十分なテストで見逃した不具合が、運用時に問題として表面化する』（参加企業の問題より）など、現場は様々な問題に直面している。このような状況に対し、開発、保守、運用が各々の責務を全うするとともに、ユーザのために安定したITサービスの提供を行うという本来の目的を確認し合い「あるべき連携」を実現すれば多くの問題は解決するのではないかと考えた。

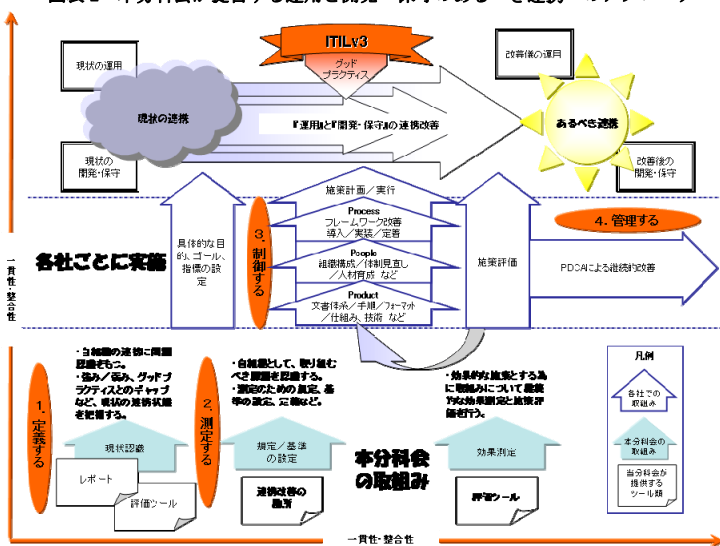
1.2 連携改善の難点

一概に開発、保守、運用間の連携と言っても組織構成や業務内容、フレームワークなど企業によって様々であり、「あるべき連携」は一意に示すことができない。（図表1）また、「あるべき連携」に向けた改善活動は企業背景への依存度が大きく、各企業で共通となる改善手法の確立は難しい。三者間の連携にフォーカスしたツールやマニュアル類も充実していないようだ。

図表1 連携のあるべき姿



図表2 本分科会が提言する運用と開発・保守のあるべき連携へのアプローチ



2. 研究のアプローチ

サービスマネジメントの原則「定義→測定→制御→管理」に基づいて「あるべき連携」への達成の過程を整理すると、「定義」「測定」のステップで施されるべき、現状や目標の明示のための手法は、組織構成や業務内容に依存せず確立することができるはずである。また、企業の効果的な改善活動において必須かつ有用である。

そこで、本分科会は、開発、保守、運用の連携を、あるべき姿に向かって継続的に改善させることで現場の問題の改善を図るというアプローチ（図表2）に基づき、「開発、保守、運用の連携改善への入り口となる可視化手法の確立」を本研究の課題とした。研究には、「ITILを開発、保守、運用

の連携の観点から活用する」、「企業背景に依存せず汎用的に活用できる方法を検討する」といった新しい取組みを伴った。

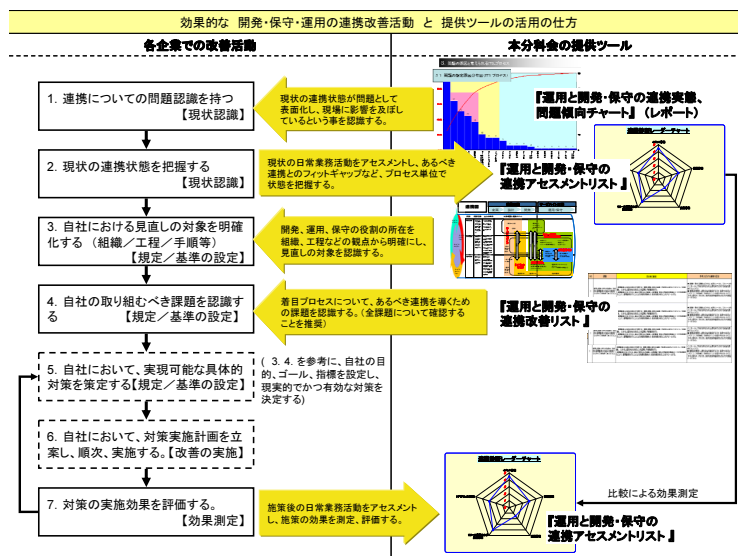
3. 研究内容／研究成果 ～ 開発、保守、運用現場の可視化への取組み

3.1 連携実態が現場に及ぼす影響可視化への取組み

～<レポート>運用と開発・保守の連携実態、問題傾向チャート作成

開発、保守、運用各現場の連携現状を参加企業各社の現場従事者にインタビューした結果、三者の連携が現場に及ぼす影響について、「現場の問題実在の認識」、「連携が及ぼす影響の認識」、「問題の想定原因傾向の認識」を改め、現場の連携実態を把握することの大切さを実感した。また、これらの可視化は組織内での認識共有を容易にし、連携への問題意識を確かにすることが出来た。各企業の IT 組織で現場の問題改善に取り組む方々にも、開発、保守、運用の連携に問題意識をもっていただきたく、気付きのツールの一つとしてレポート化した。

図表 3 効果的な連携改善活動



3.2 現状連携状態可視化への取組み

～<評価ツール>運用と開発・保守の連携アセスメントリスト作成

ITILv3 のライフサイクルアプローチによる提言から、鑑とする開発・保守・運用の「あるべき連携」を導き、現状の現場の業務活動を評価して、連携の強さ／弱さ、ITIL グッドプラクティスとのギャップを可視化するツールを作成した。実施企業の組織構成やフレームワーク、利用者の ITIL 知識の有無などに関わらず、実際の現場で利用できるように工夫し、結果、適用性に優れたツールとなった。上記レポートの問題の想定原因傾向に基づき 4 プロセス・1 フェーズを対象とした。

3.3 連携改善の課題可視化への取組み

～<連携改善の勘所>運用と開発・保守の連携改善リスト作成

上記、評価ツールによるアセスメントを実施により、利用者は、可視化された連携状態と「あるべき連携」に向けて検討すべき連携改善の勘所を手にすることができる。利用者は、連携改善の勘所を参考に、自組織の要求に応じた課題の選択や施策の検討にすぐに着手できる。具体的な施策例を添えて課題を掲載することで、現場の視点からも課題認識しやすい様に工夫した。作成時はその課題を導くにあたって ITILv3 を参照したが、そこには開発、保守、運用の連携の観点での記載はなく非常に困難な作業であったが、結果として、有用なツールに仕上がった。

3.4 研究成果

分科会参加企業 4 社のご協力のもと、2 月中旬から 1 ヶ月あまりの間に、成果物を実際の現場に適用させることができた。適用後のコメントとして『利用者を含めた連携を可視化してみたい』『連携においては参考になるところが多く、良い課題を提示していた。』『現行の運用で必要な課題を再認識できた。』との声をいただいた。その結果として得た多くの肯定的評価は、研究の課題である「連携可視化の実現手法の確立」に、一定の成果を出せたものと考えている。

4. まとめ／提言 ～ 現場の問題改善に向けて

本研究成果が、開発、保守、運用間のあるべき連携の実現に向けた改善活動のスタートアップツール、フォローアップツールとして、各社の現場の問題点改善、ひいては「安定した IT サービスの提供」に貢献するものと確信している。

現実を直視することはすべての基本であり、本研究では現場の問題改善を目的に、開発、保守、運用の連携改善に着目し可視化することを提唱した。虚心坦懐に現状を把握し、関係者で認識を共有することが極めて重要だ。継続することも怠ってはいけない。本研究の成果物である 3 つのツールは、現状を認識するための測定の単位であり、装置であり、まさにその役目を果たす。多くの方々、組織で、上記の実現のために本研究のツールが活用されることを望んで止まない。