

# クラウド時代における 運用・保守のあり方 —クラウドビジネスの通訳— アブストラクト

## 1. 研究の背景

近年、私たちを取り巻く市場や経営環境は急速に変化しており、企業・団体における IT 関連サービスは社内外を問わず、サービス性の向上、市場動向に合わせた俊敏な対応と合わせて、コストパフォーマンスの高い成果が求められる。

数ある IT サービスの中で、もっとも注目を浴びている「クラウドサービスの利用」は、今や常識的とも言われ始めている。

だが、クラウドサービスへの期待が高まる一方、所有から利用へという新しいサービス形態への変化に対して、不安となり利用に踏み切れない利用者も多いことが分かった。

本分科会では、クラウドサービスに対する不安要素を排除し、かつサービス導入後の運用・保守にまで踏み込んでシミュレーションを実施、クラウドサービスをより活用していく為、またよりよいサービスを提供していく為のノウハウについて研究活動を行った。

## 2. 研究の手順と方法

本分科会がまず行ったことは、経済産業省から公開されている「SaaS 向け SLA ガイドライン」等、クラウドサービスに関する世間一般的な認識の確認と問題点および、分科会参加メンバーによる、実業務における問題点の抽出であった。

また分科会の研究方針として、以下のアプローチにて進めていくこととした。

- (1) 本分科会におけるクラウドサービスの定義付け
- (2) クラウドサービスにおける運用項目の洗い出し
- (3) あるべき姿の仮説作成と現状のフィット&ギャップ分析
- (4) より利用しやすいクラウドサービスへの課題と対応策を明確化
- (5) 対応策実施 (チェックシート/ガイドライン作成)
- (6) 対応策を各社クラウドサービスへ適用(シミュレーション)
- (7) 有効性確認

## 3. 研究内容

本分科会では抽出された問題点を元に、以下の仮説を立てた。(表. 00-01)

(表. 00-01-「クラウド時代の運用・保守」に対する分科会の仮説)

**<仮説>** 「クラウド時代の運用・保守」のあるべき姿を追求  
その為には

- ・ 提供者は、サービスの明確化
- ・ 利用者は、サービス内容・契約内容の理解

を行うための「クラウドビジネスの通訳」が必要である。

クラウドサービスの利用拡大を目指す為には、利用者と提供者を結ぶ「通訳」が必要であると仮定し、「クラウドビジネスの通訳」について研究を行った。

#### 4. 成果物と適用シミュレーション

「クラウドビジネスの通訳」として以下のツールを作成し、実際の各社クラウドサービスにて適用のシミュレーションを実施した。

##### (1) クラウドサービス導入・運用チェックシート（以下チェックシートと略す）

チェックシート作成にあたり、経済産業省発行の「クラウドサービスレベルのチェックリスト」を参考に、あるべき運用・保守の形をチェックシート化した。

（記載内容）

- ・サービス形態(SaaS, PaaS, IaaS)別、導入・運用項目一覧  
→推奨する運用作業項目を可視化し、運用のチェックポイントを提示。

##### (2) クラウドサービス導入・運用ガイドライン（以下ガイドラインと略す）

ガイドラインにおいては、利用者側/提供者側の意識差異をなくす為、クラウドサービスにおける契約形態・役割分担の違いや、チェックシートに盛り込めない留意点や補足事項等を織り込むこととした。

（記載内容）

- ・クラウドサービスの特徴
- ・クラウドのサービス形態（パブリッククラウド・プライベートクラウド）
- ・利用者の観点からみたサービス仕様書の見方
- ・提供者側におけるサービス仕様書の作成ポイント
- ・チェックシートの利用方法（利用者観点及び提供者観点）
- ・クラウドサービスの運用における留意事項

シミュレーションでは、現状サービス提供中である3つのサービスとのマッチングを実施し、チェックシートおよびガイドラインの有効性について検証を行った。

適用シミュレーションの結果、「サービス仕様書の記述内容の曖昧さによる認識不一致」及び、「チェックポイントの記述内容の曖昧さによる認識不一致」が利用者と提供者の「チェックポイント」の捉え方に大きく影響することが分かった。

これらの結果、認識の差異を埋めていく為にチェックシートの記述を利用者・提供者で共通化とし、それぞれの立場で、合意できるように両者で詰めることが出来れば、チェックシート/ガイドラインは非常に有効なツールとして機能することが確認できた。

#### 5. 「クラウド時代における、運用・保守のあり方」の結論

今後利用者のニーズに応えるべく、更なるクラウドサービスの細分化が進み、複雑さを増して行くと推測する。

提供者は、クラウド時代において、より他のサービスとの違いを明確に打ち出し、差別化を図る上でも、利用者が理解しやすいサービス仕様として明記することが必要である。

一方、利用者も自社の要求定義に対し、どのサービスを利用することが最適であるかを確実に選択する必要がある。

本分科会で検討した「チェックシート」「ガイドライン」は、クラウド時代の運用・保守のあるべき姿として、利用者・提供者の相互理解が重要だというスタンスの元に作成している。

今後のクラウドサービス導入や運用を適用するにあたり、「通訳」としての一助となることを期待している。