

テレワークにおけるシステム運用業務のあり方の研究 (クラス 2)

アブストラクト

1. 研究の背景／課題／問題認識

新型コロナウイルスの感染爆発とそれに伴う緊急事態宣言は日本人の生活を大きく変えた。会社へ出社・対面が前提であったシステム運用業務においても例外ではなくテレワークとなり、コミュニケーション量の減少やセキュリティ面などのシステムの制約等の弊害が発生した。それらにおいて ITIL のプロセスを元に整理・分析を行った結果、テレワークを実施するうえでの多くの問題をかかえる【要求実現】と【インシデント管理】のプロセスの解決策について本分科会で研究を行う。

2. 課題解決へのアプローチ

【要求実現】の重要なポイントは、ユーザーからの問い合わせ対応を後続のアクションへ早く、スムーズに引き継ぐことができるかである。ユーザーからの問い合わせを受けた際の担当者の行動を、「要求把握」、「要求先適正化」、「有識者確認」のフェーズに分類し、テレワーク時に各フェーズで発生しうる問題点を分析した。出社時と同様、問い合わせ内容を正確に把握するために、問い合わせの回答に必要な情報の項目化を行い、問い合わせフォームの作成を検討した。

【インシデント管理】の重要なポイントは、システム障害が発生したシステムを、いかにして早急に元の使用可能な状態に戻すかである。また、分科会メンバーがテレワーク時に抱える問題についてもシステム障害に関する内容が多くあったため「システム障害対応」に着目した。テレワーク時でも早急に復旧できるようにするための障害対応モデルケースの作成やテレワークにおける効率的な障害対応フロー、会議体運営方法を明記したテレワークにおけるシステム障害対応ガイドラインの作成を検討した。

3. 研究内容／検証結果／評価

【要求実現】では問い合わせフォームを活用し得られた情報で、要求把握までの時間短縮を図ることにより、テレワーク時においても出社と同等のスピード感・負荷で、対応できるようになることが期待できる。本分科会に参加する企業の内 4 社に、問い合わせフォームの使用感について、問い合わせを行うユーザーと問い合わせを受ける担当者へアンケートをとり有用性の確認を行った結果、8 割以上が有効と回答しておりテレワーク時における問い合わせフォームの活用が有効であると考えられる。

【インシデント管理】ではテレワークにおけるシステム障害対応ガイドラインを作成し利用することで、テレワーク時でも出社時と同様の感覚で障害対応を行うことが可能となる。また、当ガイドラインを利用することで、複数の会議が開催されているようなシチュエーションでは、出社時よりもテレワーク時でのオンライン会議の方が質疑応答への対応がスムーズになる付加的効果を得ることが期待できる。システム障害対応ガイドラインを元に本分科会に参加する企業にてシステム障害訓練を実施し、有効性を確認するアンケートをとった結果、7 割以上が有効であると回答しており、各社における環境の違いはあるが概ね有効であると考えられる。

4. まとめ

会社へ出社・対面での業務からテレワーク・オンライン会議での業務へのシフトは、システム運用業務のように現状ではテレワーク時だと困難な業務に対しても今後は実施されるようになると考えられる。その際に本分科会にて作成した「問い合わせフォーム」・「システム障害対応ガイドライン」を利用することで、テレワーク時の運用業務の効率化・易化につなげることを期待している。今後の展望としては問い合わせフォームを利用する際のルールや活用方法などの運用面の整備、セキュリティルールの制約で物理的にネットワークが接続されていない環境に対するテレワーク時のシステム運用方法の考察が必要だと考えている。