

# 既存システムの運用業務への AI 技術活用の調査・研究 (クラス 1)

## アブストラクト

### 1. はじめに

近年、IT 技術の発展やデジタルトランスフォーメーション (以降、DX) の推進、コロナ禍における IT 需要の高まりにより、IT の活用が増大している。一方、システム運用現場においては、取り扱うシステムの複雑化や属人化により業務負荷が増大している。これらの負担を軽減するための取り組みとして、経済産業省は AI を活用することを推奨しているが、実際のところ企業への AI 導入は進んでいない。

本分科会では、企業が AI 導入や活用をするうえで妨げとなっている問題を分析し、それに対する施策を提言する。

### 2. 問題点の把握と仮説

AI 活用が進まない問題点について整理を行った。

- (1) 運用業務への AI 活用のイメージができない
- (2) AI 人材が不足している
- (3) AI 導入によるメリットや費用対効果が不明瞭である

上記に対し、AI 活用を推進するうえで最初の障壁となっている「運用業務への AI 活用のイメージができない」という問題点に着目した。AI 活用のイメージができない理由として、各運用業務の特性に応じた活用できる AI 技術の整理・提示ができていないことで、どのような AI 製品を選択してよいか分からないことが原因と考えた。そこで、運用業務と AI 技術をもとに AI 活用の組み合わせを導き出すことができれば、これらの問題解決ができると仮説を立てた。

### 3. 研究アプローチ

以下プロセスにより各運用業務の特性に応じた活用可能な AI 技術を整理し、AI 活用の組み合わせを導き出すことを試みた。

- (1) 運用業務および AI 技術の調査 (「運用業務一覧」「AI 製品一覧」の作成)
- (2) 運用業務と AI 技術の紐づけ方法を検討
- (3) (2) で検討した結果をもとに成果物「AI 技術の活用フロー」を作成

### 4. 評価

「AI 技術の活用フロー」「運用業務一覧」「AI 製品一覧」の 3 つ成果物の有用性について、本分科会参加メンバーの関係者 57 名を対象にアンケートにて評価を行った。「AI 活用までの導入イメージができましたか」という質問に対して、8 割の方が「とてもそう思う」「そう思う」という回答であり、また、「導入を検討したいと思えましたか」という質問に対しても 7 割の方が「とてもそう思う」「そう思う」という回答であった。

### 5. 総論

本分科会の研究成果は、運用業務と AI 技術をもとに AI 活用の組み合わせを整理することで、AI 活用のイメージができる仕組みを提示出来たことである。これらの成果物は、AI 活用が進まず困っているシステム運用現場の担当者に、AI を利用する最初の一步として有効活用してもらいたいと考えている。