

DX時代のITサービスマネージャー

— 変化の激しいパブリッククラウドを安全に利用するために —



ビジネスのデジタルトランスフォーメーション（DX）化が進むなか、パブリッククラウドを活用して生み出されたサービスを利用するユーザーは、従来以上のレベルを期待している。マイクロサービスの組み合わせなどで構築されるシステムを、ステークホルダー（利害関係者）に高い満足度をもって提供できるかが、今後一層ITサービスマネージャーに必要な能力となる。

野村総合研究所 マルチクラウドインテグレーション事業本部
マルチクラウドインテグレーション事業部 上級テクニカルエンジニア・NRI認定ITサービスマネージャー

なかしょうたに てっぺい
中庄谷 哲平

専門はクラウドサービス運営に関する導入コンサルティング、環境構築など

変化するITサービスマネージャーの役割

近年、各企業は他社との差別化や競争力強化のため、デジタル部門を設置し、DX化を推進しようと努力している。また、ビジネスを迅速かつ効率的に立ち上げるために、Amazon Web Services（AWS）などのパブリッククラウドを活用する企業も年々増加している。

ITサービスを提供する企業においては、どのような時代にも、ITサービスの品質を安定させ、顧客に有益なITサービスを提供し続けることが重要である。その鍵を握るのは、ITサービスマネージャーであることに変わりはない。従来、ITサービスマネージャーは、顧客とクラウドサービス事業者の間に立って、役割分担を定義したり、クラウド事業者と一体となった運営を行う役割を担ってきたりしてきた。しかし、パブリッククラウドの利用が進むにつれて、ITサービスマネージャーに必要とされる役割も変化している。

筆者も2014年に、パブリッククラウドを顧客へ提供する事業の立ち上げに携わった。またそれ以前は、顧客へシステム導入する際にITベンダーと顧客間でサービスレベルを合意し、ITサービスの品質を継続的に向上させるための活動を行ってきた。本稿では、筆者自身が顧客向けに複数のパブリッククラウドをサービス提供・運営してきた経験を基に、ITサービスマネージャーとして特に重要であると感じた事にフォーカスして解説したい。

DX時代に求められるサービス設計・運営

AWSやMicrosoft Azureなどの代表的なパブリッククラウドでは、毎年のように新しいサービスが登場しており、個々のサービスにおいても絶えず新機能が追加されている。このようなパブリッククラウドを活用し、ITサービスとして提供していく上で、ITサービスマネージャーが果たす役割は大きい。特に重要なポイントであると考えられる点を以

下に3つ示す。

(1) ユーザー視点のサービス設計・運営

パブリッククラウドの利点は、導入コストが少なく、いつでも手軽に利用できる点にある。ユーザーが迅速に利用できるよう、サービス設計における契約手続きやプラットフォームの構築などといった、利用開始までの時間をいかにして短縮するかが、ユーザーの利便性を高める上で重要である。また、パブリッククラウド上のサービスだけではシステム要件を満たさない場合があるが、その時はITサービスマネージャーが、不足している機能を補完するサービスを開発・運営することも重要である。

(2) 利便性向上とコスト低減の両立

前述の通り、パブリッククラウド上では日々新しいサービスや機能が登場してくる。ITサービスマネージャーには、それらの機能が、システムのサービスレベルを引き上げ、かつコスト低減に寄与するかを見極めることが求められる。実装可能な場合には、ITサービスマネージャーが、積極的にこれらの機能を取り込むべきである。

(3) 耐障害設計・構築・運営

パブリッククラウド上で不具合が発生した場合も、サービスのSLA（サービスレベル合意）範囲内であれば、クラウドサービス事業者側では障害扱いとならない。そのためサービスの設計や構築は、各サービスの仕様やSLAを理解した上で、耐障害性のある手法で進める必要がある。システムに問題が発生した時にどのように対処するのか、ユーザーとあらかじめ認識を合わせ、対応を取り決めておくことが不可欠である。ITサービスマネー

ジャーは、設計に際して、最新のサービス仕様やSLAを押さえるのはもちろんのこと、この取り決めにおいても役割を果たすべきである。

ITサービスマネージャーが 目指す姿

多くの企業にパブリッククラウドが浸透するなか、クラウドと親和性の高いDXへの期待はますます高まっている。また、パブリッククラウド上のサービスを活用し、新事業をスピーディーに立ち上げることが必要とされている。このような時代において、ITベンダーは、ユーザー企業の事業部門と一体となってサービス開発を行うケースが今後増えていくと想定される。

昨今、欧米ではサービスインテグレーターが顧客のビジネスニーズに合わせて、クラウドサービスだけではなく、その他複数のサービスを最適に組み合わせて管理するSIAM（Service Integration and Management）という手法が注目されている。また、ITIL（IT Infrastructure Library：英国政府向けに開発されたITサービスマネジメントのガイドライン）においても、AIやDXなどを取り入れたバージョン4が2019年より順次リリースされている。バージョン4では、ビジネス部門とIT部門が、価値を共創する視点が入り込められている。

このような変化、また、顧客や時代の変化に合わせて柔軟に対応していくことこそが、真のITサービスマネージャーの役割といえるであろう。 ■