



2024 年 5 月 28 日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、システム運用管理ソリューション

「Senju Family 2024」を提供開始

～生成 AI を活用し、サービスデスクの業務効率化を促進～

株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）は、システム運用管理ソリューション「Senju Family¹（センジュファミリー）」の新バージョン「Senju Family 2024」を 2024 年 6 月から提供開始します。

さまざまな分野で AI を活用した業務改善への取り組みが行われていますが、システム運用の現場でも AI の活用が進んでいます。今回の「Senju Family 2024」では、生成 AI を用いて過去の対応履歴や蓄積されたナレッジを有効活用し、サービスデスクでの問い合わせ対応を支援するなど、システム運用業務の効率化を促進するための機能を強化しました。

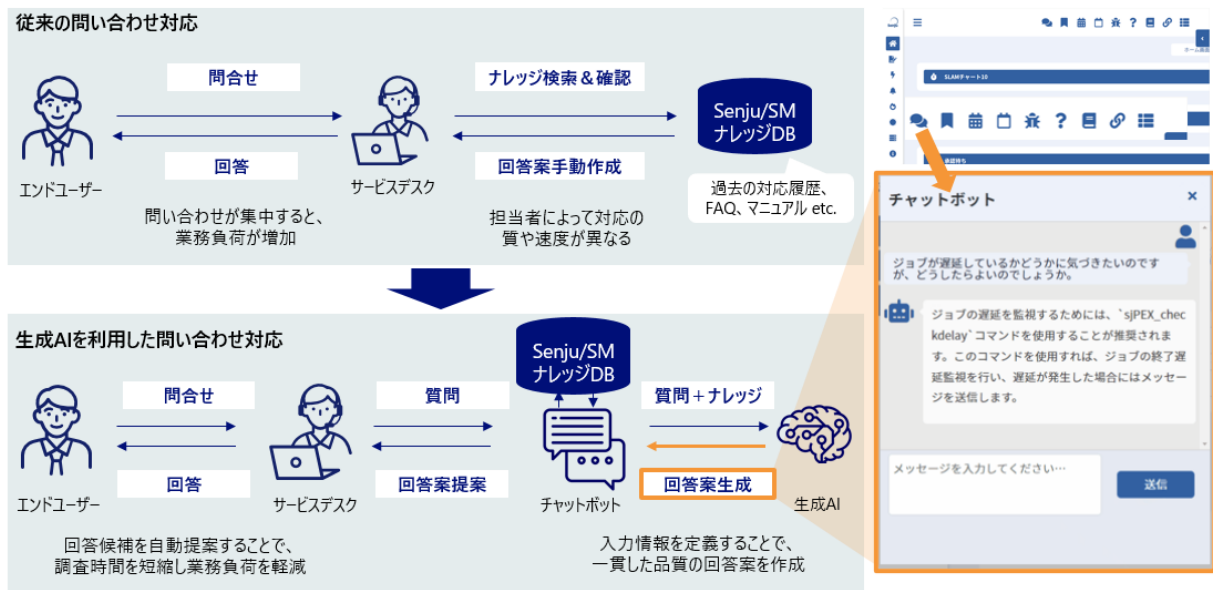
さらに、システム開発とシステム運用の容易な連携を可能にしつつ統制を確保し、安全かつ効率的なシステム運用を実現するための機能を強化しました。システム運用における「開発と運用の緊密な連携」と「統制の確保（開発と運用の職責の分離）」という、互いに相反する要求に対し、両者のバランスを取りながら推進することが可能となります。

Senju Family 2024 における、ツール別の主な強化ポイントは以下の通りです。

- サービスデスクツール「Senju Service Manager（Senju/SM）」

生成 AI を活用したサービスデスク業務の効率化機能を実装しました。サービスデスク担当者がチャットボットに質問すると、生成 AI が過去のナレッジや外部情報を参考にしながら瞬時に適切な回答案を作成します（図 1）。

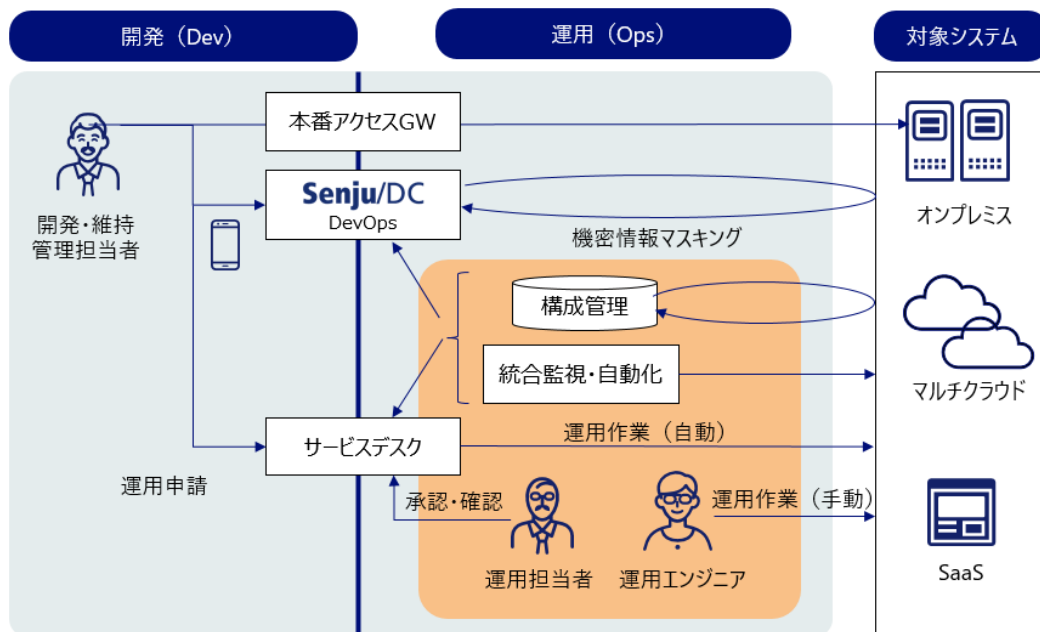
(図 1) 生成 AI を活用したサービスデスク業務の効率化 (イメージ)



- システム運用管理ツール「Senju DevOperation Conductor (Senju/DC)」

Web コンソールの操作性の向上や管理機能の強化により、運用と開発の担当者の操作権限を分離しつつ、容易に開発担当者によるシステム状況把握ができるようになり、システム変更などの運用業務が効率化されます。また、システム運用業務で扱うログや設定ファイルにおける機密情報有無の判定やマスキングにより、情報漏えいを未然に防止します (図 2)。

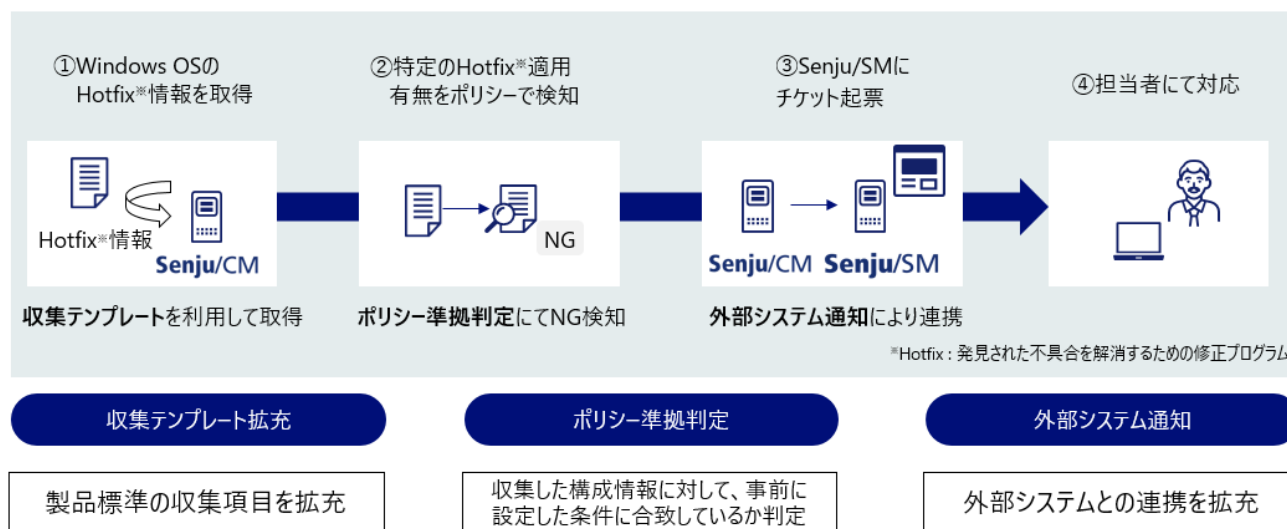
(図 2) 運用と開発の分離の仕組みと統制下におけるシステム運用の効率化



- 構成管理ツール「Senju Configuration Manager (Senju/CM)」

構成情報収集におけるテンプレートを拡充しました。また、脆弱性に関するポリシー準拠の判定と各担当者への通知を自動化できるようになりました。これによりサイバーリスクへの対応を迅速に行うことができます（図3）。

（図3）構成情報に対し脆弱性に関するポリシー準拠判定と通知を自動化



なお、Senju Family をベースとしたクラウド型システム運用基盤の mPLAT²も、今回のバージョンアップに伴い、順次機能を更新していきます。NRI は今後もシステム運用を高度化・効率化するソリューションやサービスを提供し、安全・安心なデジタル社会の実現を目指します。

¹ Senju Family：NRI が開発および提供しているシステム運用管理ツール群。

² mPLAT：「Senju Family」をベースにしたシステム運用機能を、クラウド型で提供するサービス。

【お知らせに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 弓野、船山

TEL：03-5877-7100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 Senju インフォメーションセンター

TEL：0120-736-580 E-mail：senjuinfo@nri.co.jp