

OpenText™ Service Management を活用して 15,000 社の日本企業のシステム運用の課題を解決

日本における商用インターネットサービスプロバイダーの先駆けとして知られる株式会社インターネットイニシアティブ（以下、IIJ）は、15,000社以上の顧客にネットワーク関連サービスからネットワーク、システムの構築・運用保守まで総合的に支援しています。同社はITサービスマネジメント（ITSM）ツールのインテグレーションサービスとして OpenText™ Service Management（以下：OTSM）を広く活用し、多くの企業が抱える運用の課題の解決に取り組んでいます。

さまざまな領域、業種のシステム運用を 30年以上にわたって支援

1992年の設立以来、ネットワーク社会の基盤をつくり、技術力でその発展を支えてきたIIJ。サービス提供領域は多岐にわたり、インターネット接続から「IIJ GIO」ブランドのクラウドサービス、SASE（Secure Access Service Edge）の導入、セキュリティ領域における各種サービスの提供、さらには社会や暮らしを支えるIoTやヘルスケアまで、さまざまなシステム運用の現場に関わっています。

「高度なシステムインテグレーションやネットワーク運用技術が必要とする金融・証券・保険業から、製造業、サービス業、情報・通信メディア、運輸・エネルギー、公共・自治体まで幅広くご支援しています」と、IIJ インテグレーション事業本部 プロフェッショナルサービス第一本部 コンサルティング部 オペレーションデザイン課 課長の西森裕一氏は語ります。

多くの企業が抱える運用の 属人化、コスト増、ブラックボックス化

多くの企業にサービスを提供してきたIIJは、運用現場の課題を熟知しています。西森氏は多くの企業が抱える運用現場の傾向として、日本のはっきり言わない・明確にしない文化とともに、変化が伴う対応に消極的であることが、「属人化」「工数・コスト増」「ブラックボックス化」という

3つの課題につながっていると指摘します。

(1) 属人化

システムの歴史に詳しいパートナー人材やベテランに頼りきりだと、彼らの不在時に障害が起きても対応できません。スキルセットが引き継がれていなければ、担当者が退職すると運用自体が回らなくなり、ビジネスに影響が出るリスクも抱えます。

(2) 工数・コスト増

オンプレミスからクラウド、SaaSなど業務要件によって利用するシステム基盤が増えているため、運用管理者はより多岐にわたるシステムに対応しなくてはならず、工数とコストが増え続けています。

(3) ブラックボックス化

システムやネットワークの内部が見えなくなることで管理不能に陥り、障害の発生件数、障害のカテゴリー属性、問い合わせ件数などが把握できなくなると、適切な打ち手を講じることができず、慢性的に課題が続くこととなります。

IIJの知見を活かした 課題解決へのアプローチ

IIJはこれらに対する効果的なアプローチとしてITSMツールに着目し、OTSMを活用しています。2024年11月に Service Management Automation X (SMAX) からリブランディングされたこのソリューションは、サービスマネジメントをトータルで実践す

事業内容

インターネット接続サービス、WANサービスおよびネットワーク関連サービスの提供、ネットワーク・システムの構築・運用保守、通信機器の開発及び販売等

企業名

株式会社インターネットイニシアティブ

ビジネス課題

- ・運用業務が人に依存する「属人化」
- ・運用対象システムの増加による「工数・コスト増」
- ・運用管理が不能に陥る「ブラックボックス化」

ビジネスソリューション

- ・ OpenText™ Service Management (OTSM)

ビジネスメリット

- ・豊富なテンプレートによるプロセスの標準化
- ・ローコード開発による柔軟なカスタマイズ性
- ・自動化・構成管理などのツール連携による網羅性の確保
- ・シンプルで明瞭、コストメリットのあるライセンス体系

図：OTSM の特長



るために必要な一連の機能がすべて提供されています。IIJは20年近くこのソリューションを活用し、属人化、工数・コスト増、ブラックボックス化の課題解決に取り組んできました。

(1) 属人化への対応

ITSMツールによってナレッジ管理が最適化し、円滑な状況共有が可能になります。ツール上でアラートの文字列を検索して以前対処したチケットをピックアップし、ワークアラウンドへの対応状況を可視化。また、標準化プロセスの適用によりアサイン状況も明確になり、対応窓口からワークフローを回すことで適切なスキルセットを持つ担当者につなげます。さらに、OTSMはITIL準拠のベストプラクティスに基づいた各種モジュールや豊富なテンプレートを持ち、業種や運用体制に合わせて選択することでプロセスを標準化。また、使いやすいサービスポータルによって、サービスカタログからドリルダウン形式で選択するだけで申請を依頼できます。ナレッジ情報を記事化しておくことで、サービスポータルから必要な情報にたどり着くことも可能です。

(2) 工数・コスト増への対応

IT部門への問い合わせを、さまざまな内部/外部ナレッジリソースと連携するサービスポータルやチャットボットを使ったセルフ型解決に導くことで、類似の問い合わせや運用負荷を削減します。オペレーションの自動化により、仮想マシンの追加といった定型的な作業の工数も削減できます。そして、シンプルなライセ

ンス体系を備えるOTSMでさらなるコスト低減が可能です。指名ユーザーと同時接続ユーザーのライセンスの割り当てを組み替えられるため、体制変更や増員の際もコストを抑えることができます。生成AIと連携したチャットボットは2025年春に日本語対応予定です。

(3) ブラックボックス化への対応

ITSMツールのワークフローや承認プロセスを活用して業務を可視化できます。ダッシュボードを活用すれば定期サマリーレポートのExcel加工などが不要となり、運用負荷も軽減されます。さらにローコード開発に対応しているOTSMなら、各種フローの作成からリリースまでほとんどがGUIの操作で完結するため、内製化が可能です。ユーザーが入力するキーワードの傾向をAIが分析して提示するホットピック分析により、継続的な改善にも活用できます。

日本企業のシステム運用に最適なツール

IIJは課題解決のアプローチとして、OTSMの導入支援サービスを提供しています。「ITSMツールを導入しても、単なるチケット管理で終わっては意味がありません。IIJはそれまでの運用体制を整理してPoCを実施し、FIT & GAPを経て導入、構築まで支援することで導入効果を最大化しています」(西森氏)
一般的にはメールや電話で受け付けたユーザーからの問い合わせをITSMツールに手動で登録し、登録後はサーバー構築・オペレーショ

ンとして手順書に従いながら定型的なサーバー構築作業を行います。構築したサーバーの管理はExcelベースが一般的で、運用負荷がかかるばかりに更新漏れなどのリスクもあり、高い品質を維持することは困難です。

OTSMの場合、ユーザーからの問い合わせはWeb UI形式のサービスカタログや公開FAQ、チャットボットなどのセルフ形式で受け付けるため、管理者の工数は発生しません。そこから自動的に依頼内容のチケットが起票され、ワークフロー経由で自動的にサーバーが構築されます。構成管理もOTSMのUniversal Discoveryが定期的にプラットフォームをクローリングしてデータを収集し、最新の状態にリアルタイムで更新するため品質も向上し、管理負荷も軽減されます。

IIJが目指す運用の姿は、IT人材が不足する中でも自動化によって脱属人化、工数削減を実現していくことです。

「プロセスの標準化、柔軟なカスタマイズ性、ツール連携による網羅性を備えたOTSMは、これからの日本のシステム運用にフィットしたツールです。とはいえ、並行して組織の文化やプロセスの改善も重要です。現状の運用、体制、役割を整理し、中長期的な計画を立てることが運用改善に向けた正しい道と考えます。IIJはこれからもOTSMを活用しながら、運用改善に取り組んでいきます」(西森氏)

オープンテキスト株式会社

Tel: 03-4560-7704 Email: jpmkt-group@opentext.com
<https://www.opentext.jp>

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社 (OpenText グループ)

<https://www.microfocus-enterprise.co.jp/>