

対応が急がれるマルチプロバイダ環境におけるITサービスマネジメント



左より：(株)野村総合研究所 白石勇樹さん / 大歳岳さん
DIG2ネクスト(株) 鈴木寿夫

現在、多くの企業では、ITアウトソーシングサービスや通信サービス、サービスデスク、クラウドサービス、マネージドサービスなど、複数のサービスプロバイダから提供されるサービスを組み合わせてITサービスを実現するようになってきました。

このように複数のサービスプロバイダから提供される各々のサービスをインテグレーション(統合)していくためには、サービス事業者間のサービスの統合管理が不可欠です。誰かが複数プロバイダの各サービスをつなぎ、エンドツーエンドでのサービス品質マネジメントを行う必要があるのです。

世界的に見ると、複数サービスプロバイダを統合したITサービスマネジメントは一般的になりつつあります。しかし、日本は依然として単一サービスプロバイダを中心としたサービスマネジメントから脱却できていない状態です。エンドツーエンドでのサービスレベルアグリーメント(SLA)についても同様です。

多くのデバイスがインターネットに接続し、グローバル化、サービス化が急速に進む昨今の状況を考えると、こうした課題の解決に向けた取り組みは、喫緊の課題であるといえるでしょう。

次世代サービスマネジメントの要となるSIAM®

こうした新時代のITサービスマネジメントにおける課題について、一つの解決策となり得るマネジメント方法論が、SIAM®(Service Integration and Management)です。SIAM®はITIL®をベースに発展したもので、マルチプロバイダ環境におけるガバナンスやマネジメント、インテグレーション、保証など、様々な組織・機能が協調し対応するためのプラクティスやプロセスにくわえて、現在の体制からSIAM®ベースモデルに移行するためのロードマップが提唱されています。

さらに特徴的な考え方として、「顧客」「サービスインテグレータ」「サービスプロバイダ」の3層によるビジネスエコシステム(生態系)の構築を提唱しており、今後日本でのSIAM®資格取得者は7万人規模にまで拡大すると予想されています。

DIG2ネクストではEXIN BCS認定SIAM®ファンデーション研修に続いて、日本初のEXIN BCS認定SIAM®プロフェッショナル研修を提供。銀行カウンタ端末(BCT)サービスを提供するグローバルサービスプロバイダにおけるケーススタディをベースに、ファンデーション研修よりも具体的かつ実践的にマルチプロバイダ環境におけるサービスマネジメントを学びます。

今回で紹介する日本最大手シンクタンク・株式会社野村総合研究所(以下NRI)様も、日本を代表するコンサルティングファーム、システムインテグレータ(以下Sler)として早期からSIAM®の重要性に着目されており、当社の「EXIN BCS認定SIAM®プロフェッショナル研修」を受講。難易度の高い試験に、見事合格されました。そんな大歳岳さんと白石勇樹さん、2人のキーマンにDIG2ネクスト代表の鈴木寿夫も交え、詳しくお話を伺います。

なお、大歳さんはシステム運用部隊を取りまとめる役職にあり、EXIN認定ITIL®V2日本語試験立ち上げの際には採点官を務めるなど、ITIL®ブレイクの立役者ともいえる存在です。白石さんは、システムマネジメントやサービスマネジメントに関するソリューションを扱う部門の要職にあり、お客さま企業への提案やコンサルティングを中心に活動なさっています。

SIAM®プロフェッショナル研修を受講されたのはなぜですか？

白石さん “ナビゲーション&ソリューション”という理念を掲げ、お客さまの課題をいかに解決に導くかということを業界のトップを切って取り組むべき当社においては、昨今のデジタル化の流れの中でどのような取り組みを行っていくのか、ということは重要なポイントになると考えています。ITIL®は10年以上続き定着してきましたが、これからの時代によりフィットした新しいサービスマネジメントの考え方はないかと模索していたところ、たまたまSIAM®を見つけました。早速ファンデーション研修を受講し、「これは使えるのではないかと」思ったのですが、ファンデーション研修はコンセプト的な部分も多いため、どのように適応していくのかといった細かい部分まで知りたくなり、受講に至りました。

大歳さん 同じく、これからの時代に合ったサービスマネジメントのフレームをきちんと理解しておきたかったからです。他の選択肢としてVeriSM™も検討しましたが、さしあたり、今直面しているマルチクラウド運用という課題にはSIAM®の方がよりフィットするだろうと考えました。昨今、担当するお客さまのシステムは、オンプレミスだけでなくクラウドとのハイブリッドな使い方が増えてきています。さらにはマルチクラウドというキーワードも出てきている中で、私たちも、これまでとは異なる運用を考える必要がありました。そこで、こうしたマルチな環境下でのサービスマネジメントの基準・規格となるフレームを知りたいと考えたのがきっかけです。今までのやり方でもうまく回る部分はまだまだ多く、大きな課題になっているというわけではありませんが、「新しいものはすぐに吸収」という企業カルチャーも相まって受講を決めました。

実際に受講してみていかがでしたか？

大歳さん 考え方や導入など、大きな枠組みの部分に関しては非常に参考になりました。一方で、ITIL® に比べるとコンセプト的な部分が多いように感じました。日々の運営・運用に関するティップスやベストプラクティスなどがあれば、さらに良かったと思います。ただ、SIAM® への理解をもっと深めればそのあたりも見えてきそうですし、ITIL® がそうだったように、市場に浸透していく中でブラッシュアップされる部分も多いはずなので、そこにも期待したいですね。

白石さん ファンデーション研修よりも具体的かつ濃い内容になっているのは良かったのですが、日本では SIAM® を必要とするような企業はまだ多くはないですし、業務の中でそういった経験をしていない方も受講すると考えると、もっと事例ベースで学べる方が良いのではないかと思います。

大歳さん 確かに。例えば、「SIAM® でのサービスデスクや問い合わせ窓口は、誰が、どう持つのが一番いいんだろう」とか、「契約管理にはこういうスキームがあると良い」とか。そういう具体的な事例がもっと多ければ、試験時にもその考え方や対応をもとに着想を得ることができて、受講の効果が上がりそうです。

鈴木 日本企業のケーススタディがあるとさらにイメージしやすいということですね。実は、私が今関わっているプロジェクトがまさに SIAM® ベースなんです。グローバルサプライヤーやベンダーを数多く抱える大規模 IT 組織となると、もう ITIL® は限界で SIAM® の知識体系も取り入れて適応しなければならなくなっています。そして、すでに同様の環境・課題を抱えて SIAM® ベースに移行しつつある日本企業も増えてきているんです。ですから、こうした SIAM® ベースで動いている企業の話なども取り込めれば良かったのですが、何分、現在取り組み中ということもあり…申し訳ありません！ただ、DIG 2 の研修は“インタラクティブな進化”や“オリジナルの教材”も強みですので、いただいた感想をもとに早速修正を加えます。順次、最新の事例も追加できると思いますので、ぜひ、期待していただきたいですね(笑)。

NRIは、日本におけるITIL® (V2・V3)の先駆者ですが、ITIL®とSIAM®の違いを感じる部分があれば教えてください。

大歳さん 端的に、SIAM® のフレームと ITIL® V2 のフレームは、対象としている人が違うように感じました。ITIL®、特に V2 は、オペレーショナルな部分が強く、マネジメントレイヤーから現場の運用担当まで、全員が高いレベルで理解し、共通言語として使うようなフレームです。一方 SIAM® は、運用部隊やプロバイダをコントロールする立場にある人向けという印象です。ですが、IT サービスの面倒を見る立場としては、サービスの価値や品質を上げていくという目的は共通するもの。次世代のサービスマネジメントには欠かせない考え方だと思います。だからこそ、SIAM® ファンデーションについては、関わりのある人は全員受けようという方向性にはあります。ただ、今すぐにといい感じではないですし、さらにプロフェッショナルレベルとなると、その段階にはないですね。



上級システムコンサルタント
クラウドサービス本部
クラウド運用ソリューション事業部
白石 勇樹さん

白石さん そういう意味では、ITIL® よりもお客さまの動向に左右される部分が大きいと思います。お客さまの多くが SIAM® で想定されているような環境になれば、私たちも ITIL® 同様に全員が SIAM® ファンデーションレベルの知識を MUST で持ち、「こんな感じのコラボレーション文化を持たないといけないね」という共通認識を持たなければサービスプロバイダたり得ないと思いますし、当然プロフェッショナルレベルの知識を持った人材も、急速に必要なになるでしょう。

SIAM®は、ITIL®を時代に合わせてさらにエンハンスするものだと思いますか？

大歳さん そう思います。実際、私たちも ITIL® をエンハンスする形で SIAM® を入れ込もうとしています。例えば、当社は ISO20000 認証を取得しているため ITIL® V2 のフレームがベースになっているのですが、サービスサポートのオペレーショナルな部分には ITIL® を生かし、その上のサービスデリバリーの部分には SIAM® の考え方をうまく入れ込んでいけば、私たちの求めるフレームができ上がる予感がしています。ISO20000 の認証を取っている以上絶対に外せない部分もありますが、それは後から紐づけるとして、まずは「あったらいいな」というプロセスのデザインを試みようという感じで取り組んでいます。



上級テクニカルエンジニア
データセンターサービス本部
MDC運用サービス二部
大歳 岳さん

鈴木 もともと SIAM® の考え方は、ITIL® や ISO20000 などを参照するような形で作られているので、そのアプローチは正しいし、そうならざるを得ないんですね。ITIL® は現場の中でマネジメントのプラクティスとして生き続け、それを今の環境で SIAM® でいかにインテグレーションしていくかということになるでしょう。

白石さん 視点も変わりますね。今までは SP 側の視点でお客さまに対していかにマネジメントし、説明していくかという方向性だったものが、SIAM® では、お客さま側からの視点で、お客さまの環境がどうなのか、きちんとインテグレーションされているのかという考え方になります。お客さまの立場に立った時に、どのようなインテグレーションが必要で、SP として何をすべきなのかという部分を補強するフレームワークだと思いますので、まさに ITIL® を次世代の環境に合わせてエンハンスするものだと思います。

SIAM®の価値はどこにあると思われますか？



大歳さん これまではお客さまがマルチのベンダーをコントロールする必要があって、うまくいかなくてもそれをフォローする存在は実質ありませんでした。基準もないし、企業も自分たちが作ったサービスに関しては管理しても、自分たちが絡んでいないところの面倒まではみないというか。横ぐしのエンドツーエンドでみましょうとなったときに、「やります」と手を上げるベンダーは多くはないでしょう。SIAM® はこうした部分をサポートできる点に価値があると思います。外部にお願いしても良いし、SIAM® のフレームを使いこなして自分たちでマネジメントの方法を生み出す手もありますし、柔軟かつスピーディに課題対応ができるようになるはずですよ。

白石さん 職務上、お客さまとお話をする機会が多いので、SIAM® を知らずにこれからの時代を語ることはできないという実感があります。だからこそ、今の段階では、最初のトリガーとして SIAM® という知識体系についてお客さまとお話ができること自体に価値を感じますね。また、SIAM® という言葉をご存知のお客さまはまだ多くはありませんが、SIAM® 的なやり方を模索したいというご要望があったり、SIAM® の考え方を当てはめることで解決できそうな課題を抱えたりしているお客さまは確実に増えています。そういったご要望や課題に対して、解決の道筋を付けることができるようになるという点でも価値は高いと思います。

NRIのビジネスにSIAM®を取り入れることで、どのような展開が考えられますか？

白石さん SIAM® を実践していく際には、サービスを取りまとめる誰かが必要になります。そこで、私たちがサービスインテグレーションの部分を担当と考えると、コンサルティングからソリューションまでを一貫して提供できるという点に、大きな強みがあると思っています。会社としても業界を通じたエコシステムの構築(≠SIAM® エコシステム)という構想があり、SIAM® とそれらを組み合わせながら、サービスインテグレータとして縦軸のエコシステムを提供しつつ、その中で必要になる横ぐしで考えられたエコシステムをサービスプロバイダとして提供するということが実現できれば、これまでになかった展開が考えられると思います。

ただ、対価を人月で捉えがちな日本では、サービスインテグレーションということに対してどれだけの価値を感じていただけるかということを考える必要があり、海外とは違った厳しさがありそうです。それでも、こうした新しい領域を開拓し、やっていくのが当社だと思いますし、やらなければいけないと感じています。



大歳さん 白石が申し上げたように、SIAM® によって多様な展開を想起されるのは確かですが、SIAM® が想定するサービスインテグレータの介入後が不透明で気にかかっています。SIAM® ベースのマネジメントだけやって終わりなのか、それともその下のビジネスまで巻き取っていくのか。そういう部分の戦略・シナリオが重要になるでしょう。単に横ぐしで SIAM® のマネジメントをサポートするだけでは弱いはずですよ。

さらに先ほどもお話したように、ITIL® と SIAM® では、全員が隅々まで理解しておくべきか、隅々まではいかないのかという違いがあると感じていて、SIAM® 自体の今後の広がりについて、その差がどう出るかと思っています。ただ、私自身も SIAM® という言葉を意識的に使い、次世代運用のフレームを考える際にもプロフェッショナル講習の内容を参考に、SIAM® の良い部分を流用して自分たちのプロセスに組み込む作業をすることで、少なくとも社内への浸透は進みつつあると思います。

鈴木 SIAM® は、グローバルでブレイクしたのが 2016・17 年ぐらいからだったので、日本ではまさに黎明期の段階です。しかし、実は 2005 年から存在するマネジメント方法論で、その間のスタディがしっかりと詰まっているんです。それだけに非常に実践的で、すぐに使えるはずのフレームだと私は思います。

ただ、これだけ ITIL® が浸透しきっている中で、まだマルチな環境になっていないという企業様にはイメージしにくいでしょうし、大歳さんや白石さんが危惧されているような部分はネックになるかもしれません。しかし、お客さま企業や政府調達などが SIAM® ベースを希望した瞬間に、すべては SIAM® ベースに変わります。お客さま企業側のお話を聞いても、「SIAM® エコシステム的な働き方をしてくれない企業はオフボーディングされていって、生き残ることはできないだろう」と明言しているんですよね。そう考えると、SIAM® が市場に与えるインパクトは大きいはずで、浸透スピードも場合によっては ITIL® よりも早い可能性があると思っています。

だからこそ、コンサルティング、インテグレーション、開発、運用のすべてができて、最新のものをキャッチアップして時代をリードしていく力のある NRI のような企業にサービスインテグレータとして活躍してほしいと思います。まだ日本に入ってきていない良質なクラウドなどをどんどん導入して、エコシステムをつくって…ということが現実になれば、日本は変わると私は信じています。

貴社の SIAM® への取り組みは、どのようなチャレンジと成長の喜びがありますか？

大歳さん 挑戦の一つは運用人材の知識の底上げです。自分が関わっている範囲の業務の中だけで成長するのは限界があります。だからこそ積極的に知識を増やしてほしい。世の中にはこんな運用のやり方・考え方があってというインプットがあればあるほど自分の成長にも、業務面でのより良いステップアップにもつながるからです。そういう意味では、ITIL® V2・V3 に続いて、「運用部隊の参考になるものが出てきたぞ」という感じで、うれしく思っています。

さらに、プロセス重視の縦割りにりがちな部分を、もう少し変えられるんじゃないかと期待しているんです。そうした面から考えると、組織横断的な考え方を持つ、いわゆる T 型人材 (* 注) の育成が必要ですし、次世代を担う自分たち自身もそういう人材になっていく必要があります。かなりチャレンジングではありますが、進化の一翼を担えるという喜びは大きいですね。

白石さん 今のフェーズで SIAM® に取り組むということ自体がチャレンジだと思っています。今取り組んで、それをどのようにビジネスに結び付けていくか。私たちのその挑戦がお客さまの成長や成功につながって win-win の関係を築くことができれば、これ以上の喜びはありません。

(* 注) T 型人材とは 1 つのケイパビリティの中での専門性と、組織横断的な幅広い理解をもつ人材。



今回ご訪問させていただいたのは…

株式会社野村総合研究所 <http://www.nri.com/jp>

リサーチ、マネジメントコンサルティング、システムコンサルティングなどからなるコンサルティングサービスと、情報システムの開発・製品販売、運用サービスおよび関連するサービス商品販売からなる IT ソリューションサービスを一貫して提供するサービスを展開している。運用サービスにおいては、システム運用のアウトソーシングサービスを提供すると共に、マネジメントを支援する Senju Family/mPLAT 運用ソリューションを提供している。2018 年 3 月期の連結売上高は 4,714 億円。従業員数は 12,708 人。

右：(株)野村総合研究所 大歳岳さん 左：白石勇樹さん

本事例はこちら ▶ <http://www.eplugone.com/voice/nri>

SIAM 講習詳細 ▶ <http://www.eplugone.com/courses/epo9021>

お問い合わせ DIG2 ネクスト株式会社 〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階 電子メール: servicedesk@eplugone.com