



Shift Leftアプローチ

～より早いステージにできることをシフトさせることを考えよ～

1. はじめに

最近のマネジメントプラクティス（これをエマージングマネジメントプラクティスという）では、Shift Left というアプローチが中核として含まれることが多くなっている。ここでのエマージングマネジメントプラクティスとは、DevOps、Agile、継続的デリバリ、SIAM®、CX/UX（カスタマエクスペリエンス/ユーザエクスペリエンス）などである。

これらの中には、「サービスライフサイクルのより早いステージにできることをシフトさせる」、または「サービス提供におけるサポートプロセスのより前段レベルにできることをシフトさせる」アプローチが含まれる。

2. サービスライフサイクルのより早いステージへのシフト

サービスライフサイクルを設計 / 開発、構築 / テスト、運用というステージで考えた場合、このライフサイクル

を左から右に流れるフローとして捉える（図1）と、Shift Left アプローチでは、この左から右方向へのフローのより左（Left）にできることをシフトするアプローチと考えられる。

つまり、運用ステージでやるよりも、構築 / テストステージでやる、構築 / テストステージでやるよりも設計 / 開発ステージでやるといった方向へ、できることを左へシフトさせることである。

例えば、テスト駆動開発は従来構築 / テストステージで行うテストに関する作業を左にシフトし、開発ステージで最初にテストを書き、そのテストが動作する必要最低限な実装をとりあえず行った後、コードを洗練させるという短い工程を繰り返すスタイルであり Agile 開発手法で用いられることがある。

また、DevOps には Lean、Agile、継続的デリバリ、自動テスト、セルフサービスなどの要素が含まれると考えることができるが、例えばこの中のセルフサービスでは、Ops に作業依頼して環境を準備してもらうのではなく

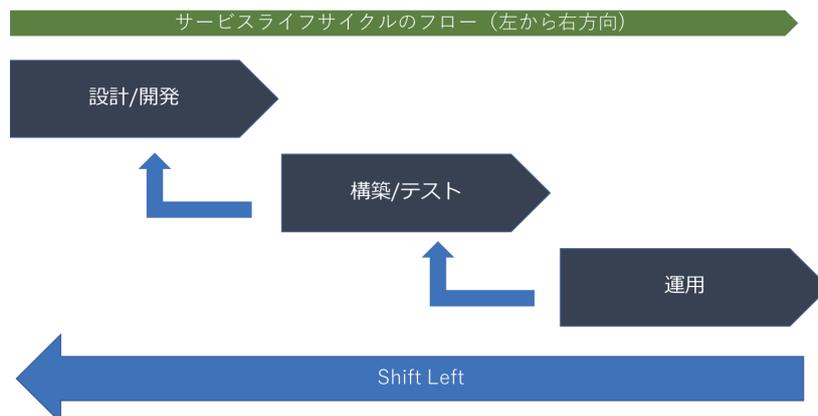


図1 サービスライフサイクルの Shift Left

Devが必要な時にセルフサービスで環境を入手することができるようにする。つまり Ops での作業を自動化しセルフサービスとして Dev にシフトしていると考えることができる。

このように、エマージングマネジメントプラクティスでのサービスライフサイクルでは、Shift Left というアプローチを積極的に取り入れていることがわかる。

3. サポートプロセスのより前段レベルへのシフト

次にサービス提供ステージにおけるサポートレベルの Shift Left をみてみることにする。図2にあるように、1stラインサポート、2ndラインサポートや3rdラインサポートと右方向にエスカレーションされればされるほど、時間やコストなど負荷が高くなる。

このため、より左方向にあるレベルまでに解決されたほうが効率的でユーザ満足度も高くなるため、サポートにおいても Shift Left にアプローチできることが望ましい。そしてサポートにおける究極の Shift Left はゼロラインサポートであり、セルフヘルプなどの Web ポータルでユーザ自身で自己解決ができたり、自動化された処理ができたりすることが、最も効率的であり、ユーザ満足度やユーザエクスペリエンスも高くなる可能性がある。

4. Shift Left における重要ケイパビリティ

「サービスライフサイクルにおける Shift Left」も「サポートプロセスにおける Shift Left」も、いずれも以下の3つの重要ケイパビリティによって実現することができる。

- ・ナレッジ管理
- ・セルフサービス
- ・自動化

フローの右側ステージに保持されたナレッジを、いかにフローの左側ステージにシフトさせるか、それをいかにセルフサービスとするか、そして自動化するかが実現には不可欠であることがわかる。

5. まとめ

実はこの Shift Left は、VeriSM™(デジタル時代のサービスマネジメントアプローチ) のマネジメントメッシュのマネジメントプラクティスのメッシュ要素に含まれる1つである。今後組織にサービスマネジメントを実装する上で中核となるアプローチが Shift Left であると考えられる。そのため、VeriSM™マネジメントメッシュには、Lean、Agile、DevOps、SIAM®、ToC(制約理論) とともに Shift Left は外せないマネジメントプラクティスの1つになることは間違いない。

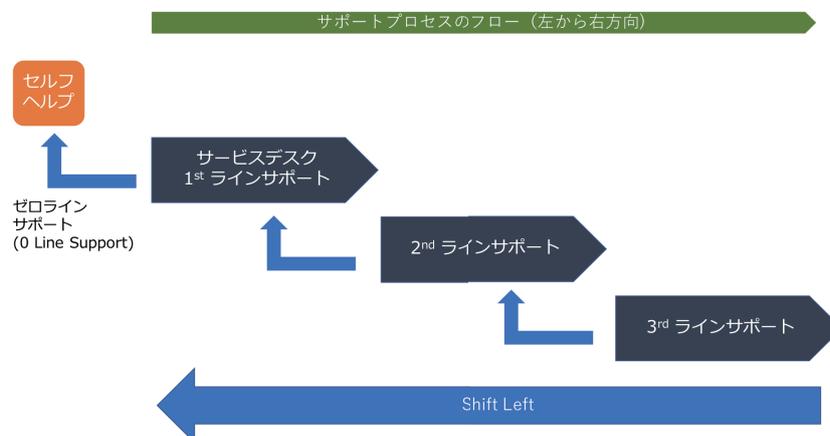


図2 サポートレベルの Shift Left

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.
SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.
EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された 情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge,(PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016
PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.
Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社
代表取締役 鈴木寿夫

ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第1号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては16年以上の経験と実績をもつ。

