



コラボレーションはコストを削減する ～ マルチプロバイダ環境における働き方改革 ～

1. はじめに

SIAM(Service Integration And Management) は、マルチプロバイダにおける複数サービスの統合管理の知識体系である。この SIAM のコアとなるものが SIAM エコシステムであり、複数サービスプロバイダがエコシステムを構成する。

このエコシステムの中で重要なのは、複数サービスプロバイダ間におけるコラボレーションである。コラボレーションは、利害関係のある組織同士が、エコシステム外では競合としてビジネスを競い合う関係かもしれないが、エコシステム内においてはパートナーとして協働する関係にある。

2. アイシン精機の火災

愛知県にあるアイシン精機は、自動車のブレーキ機構の部品(Pバルブ)を、一手に請け負ってトヨタ自動車にジャストインタイムで納品をしている会社であった。

1997年アイシン精機の工場で火災が発生し、Pバルブの製造が不可能となり、ジャストインタイムで過剰在庫を持っていない同社の影響により、トヨタ自動車の生産ラインが1週間の停止を余儀なくされると誰もが考えた。

アイシン精機は、トヨタ自動車と一緒に、Pバルブ製造の再開に関する対策室を設け、トヨタ自動車に部品を納品している各部品メーカーがPバルブを製造する体制を構築し、1週間かかると考えられていた操業再

開を5日に抑えることができた。

このPバルブの製造は、複雑で特殊な設備が必要であり、アイシン精機ではマシニングセンタによって製造していたため、汎用工作機械で部品を製造するためには、Pバルブの設計図を協力してくれる部品メーカーに渡し、どのように特殊設備でなくても製造できるかを検討してもらわなければならなかった。

まさにこれはエコシステムという共生という姿そのものであると筆者は考える。トヨタ自動車のライン停止の影響は、全ての関連部品メーカーにも、地域経済や日本経済にも大きな影響を及ぼすものであり、そのような重大インシデントに対して、エコシステムが大きな役割を果たした事例と言える。

3. コスト削減

アイシン精機の事例は、重大インシデントなので日本人のカルチャやトヨタ自動車の系列という体制では、当たり前のように思われるかもしれない。そして、この事例では、本当にコスト削減になったのかと考えるかもしれないが、大きな経済的損失コストを低減できたと言える。

では、このような重大インシデントではなく、通常のサービスインシデントの例では、本当にコスト削減になるのかを思考することにする。

例えば、あるITサービスのユーザーが、クライアントPCから業務をしているが、レスポンスが遅く業務処理に影響が及んでいるといったインシデントの場合を

考えてみる。

このケースでは、何らかの処理に影響を及ぼすボトルネックを疑う訳だが、クライアント PC に何らあの原因があるかもしれないし、LAN、WAN、サーバー側の CPU なのか、メモリーなのか、データベースなのか、SQL 処理なのか、アプリケーションソフトウェアのバグなのか、様々な要因が考えられる。

さらにユーザー視点ではエンドツーエンドとして1つのサービスとして見えるものが、実際には複数サービスプロバイダによってサービス提供、開発、保守されていることが多い。この場合、原因調査をしてサービスのレスポンスを回復し再発防止対策するためには、複数サービスプロバイダがコラボレーションしなければならない。

その際に、サービスプロバイダの行動として、自社のサービス範囲のことしか分からないので、その範囲内でパフォーマンス低下の原因がないことを調査して、「自社 vs. その他サービスプロバイダ」となってしまうが、エコシステムにおいては「私たちサービスプロバイダ」としてコラボレーションして原因調査と対応策を検討する。

このようなやり方のほうが、無駄に自社のみの調査をしたり犯人捜しをしたりするよりも、圧倒的にコスト削減につながる。

そしてこのようなコラボレーションする仕組みをSIAM エコシステム内に構築していくのだが、この仕組みを「構造要素」と呼ぶ。「構造要素」には、ワーキンググループやプロセスフォーラムなど、複数サービスプロバイダが集まって活動するエコシステム内の取り組みがある。

この取り組みの時間を通して、コラボレーションカルチャを醸成し、エコシステム内において共生をしていくことを学習していくことになる。

4. まとめ

現在は、複数サービスプロバイダが当たり前の環境になっている。従来の働き方では他のサービスプロバイ

ダと共に協働したりコミュニケーションしたり、チームを構築することが少ないかもしれない。しかし、今日の時代には、エコシステムを構成して、コラボレーションしていく働き方が求められている。

[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。