

NRIシステムテクノ(旧味の素システムテクノ)

NRIシステムテクノ

NRIシステムテクノ株式会社

〔本 社〕 神奈川県川崎市川崎区鈴木町1-1
 〔創 立〕 1990年1月
 〔従業員数〕 335名(2011年7月1日現在)
 〔U R L〕 <http://www.ajitec.co.jp/>



NRIシステムテクノ
 経営企画部
 専任課長
 中林克夫 氏



NRIシステムテクノ
 ITサービスセンター
 標準化サブセンター長
 菊池修 氏



NRIシステムテクノ
 フロントサービスセンター
 サービスデスクサブセンター
 第1グループ
 チーフITスペシャリスト
 佐藤尚之 氏



NRIシステムテクノ
 フロントサービスセンター
 チーフITスペシャリスト
 池辺裕之 氏



NRIシステムテクノ
 フロントサービスセンター
 サービスデスクサブセンター
 第1グループ長
 安田恭一郎 氏

業務革新とサービス可視化・適正化に貢献した サービスデスク製品

NRIシステムテクノ(旧味の素システムテクノ)は、食品大手の味の素本体及び、味の素グループ会社の情報システムの企画・開発・維持・運用を担当している。現在、2011年から2013年にかけての中期経営計画の一環として、業務機能別の組織体制作りを柱とした業務革新プロジェクト「Tomorrowプロジェクト」と、サービスの可視化・適正化を柱にした合理化プロジェクト「スマートITプロジェクト」を同時に進めている。2011年4月にカットオーバーを迎えたサービスデスク製品の導入も、この2つのプロジェクトと深い関わりがあった。

■全体最適を図るべく、業務機能別組織へ変更

NRIシステムテクノは、1990年1月に味の素株式会社の情報システム部から分離独立した情報機能会社である。情報化コンサルティング、システムインテグレーション、システムオペレーションなどを事業とし、味の素グループのITの開発と運用を担っている。

従来、NRIシステムテクノは、たとえば味の素本社の会計系システムを維持・開発する部門、販売物流系システムを維持・開発する部門といったように対応する顧客別、事業別に部門が分かれていた。そのため、それぞれの部門ごとに開発や企画、運用を行う部隊が分散しており、非効率な面があったという。そこで取り組んだのが、業務機能別の組織体制作りを柱とした業務革新プロジェクト「Tomorrow(to maximize our value through restructuring of work)プロジェクト」だ。

取り組みの背景について、NRIシステムテクノ 経営企画部 専任課長 中林克夫氏は次のように語る。「各部門ごとに最適化を図っていたものの、限界を感じており、全体最適の視点で組織体制を変更する必要性に迫られていました。そこで、従来のシステム機能軸の組織から、現在は開発は開発部門、運用は運用部門というように、業務機能軸の組織に変更することにしました。」(中林氏)

その結果、システム開発につながる企画提案を行う「システムソリューションセンター」、決まった企画提案を具体的にシステム化していく「システム構築センター」、サービスデスクやサービス設計、障害管理を手がける「フロントサービスセンター」、維持・運用業務の標準化や可視化、効率化を伴う維持・運用業務を実施する「ITサービスセンター」の4つに分けられた。

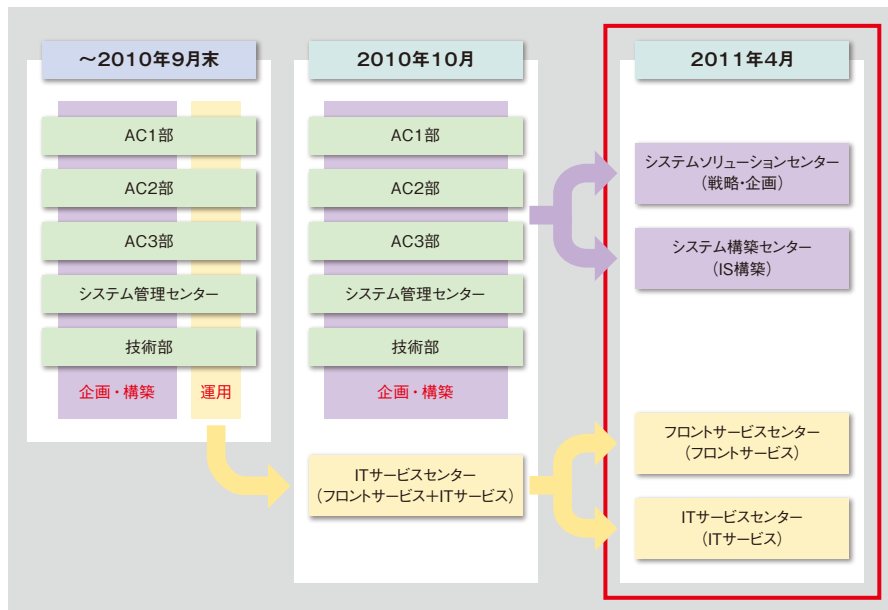
「従来は同一の開発案件であっても、アプリとインフラでは問い合わせ先が異なっていたり、複数のアプリに共通して関わる案件を受ける部門が不明確であっていましたが、今回の変更で問い合わせ先がはっきりとし、顧客にとっても判りやすい体制となりました。」(ITサービスセンター標準化サブセンター長 菊池修 氏)

■サービスの可視化・適正化でコストを削減

このTomorrowプロジェクトと同時に進められていたのが、サービスの可視化・適正化を柱にした合理化プロジェクト「スマートITプロジェクト」だ。この取り組み自体は別に進められていたが、業務機能別の組織に変更したことで、顧客からの問い合わせに対し、部門間でうまく連携し、必要に応じてエスカレーションする仕組みが求められるようになった。

「スマートITプロジェクトでは、運用コストを削減し、味の素グループに対してより貢献できるITサービスを提供することも求められていました。つまり、TomorrowプロジェクトとスマートITプロジェクト、この両方に貢献できるツールとして、より高機能なサービスデスク製品を導入することになったのです。」(中林氏)

もちろんNRIシステムテクノでも、約10年前からサービスデスク製品そのものは利用していた。しかし、用意されているのがインシデント管理機能のみで、必要な機能はアドオンで追加している状態だった。このためアドオン追加のコストがかさみ、さらにツール自体もWindows 7に未対応であったため、



▲ NRIシステムテクノの組織体制変更図

ツールの刷新が必要になっていたという背景もあった。

実際のツールの選定では、3製品について、ITILのプロセスに沿った機能がカバーされているかどうかなど、34項目にわたって厳しい比較・検討がなされた。

「我々としては、各機能が統合されていることと“小さく始めて大きく広げられる”ことを重視しました。ITILに沿っているといっても、すべてがガチガチに固められていると使いこなすのは大変です。そこで、まずは特定の機能から使い始めて、徐々に他の機能に広げていける柔軟性を重視しました。」(中林氏)

評価項目を「構成管理」「インシデント管理」「問題管理」「SLA管理」「ナレッジ管理」「英語対応」の6項目に集約し、最終的に採用を決定したのが野村総合研究所の「Senju Service Manager」だった。

導入プロジェクトの責任者であった菊池氏は導入フェーズを次のように振り返る。「これまでのサービスデスク業務で大切にしていたのは、インシデントの分類整理です。たとえば『ハードウェア』と『アプリケーション』という大カテゴリがあったとして、その下を5階層まで深く分類してインシデントを管理していました。私たちが独自に階層化してきたこの分類を、いかにカスタマイズなしで継続するかが重要でした。じつは、以前のツールで大量のアドオンを開発したのも、この分類を継続することに大きな理

由があり、旧ツールで大量のアドオンを開発した苦い経験から、できるだけカスタマイズを避けたいという思いが強くなりました。」(菊池氏)

NRIシステムテクノのこうした要望に対し、開発元の野村総合研究所は、Senju Service Managerの標準機能として実装することで対応する。評価時点では3階層の分類にしか対応していなかったが、新バージョンでは5階層にまで拡張したうえでNRIシステムテクノに提案したのである。

「これには驚きました。顧客の要望をカスタマイズとしてではなく標準で取り入れる姿勢はすごいと思います。こうした対応は、海外製のツールでは考えられません。」(菊池氏)

こうして、業務機能別の組織が動き始めた2011年4月、Senju Service Managerも同時にカットオーバーを迎えることになった。

■プロセスの可視化など、着実に現れつつある導入効果

Senju Service Managerの導入後、これを最も利用しているのは、先述のフロントサービスセンターとITサービスセンターだ。まず、顧客からの問い合わせを受け付けたフロントサービスセンターが、Senju Service Managerのインシデント管理機能を使って内容を登録する。

そこで答えられるものは答え、答えられないものはエスカレーション機能を使って、より詳しい

メンバーにエスカレーションして対応してもらう。そのエスカレーション先がITサービスセンターとなる。

「監視ルームではオペレータがシステムを常に監視し、アラートがあると、それをインシデント候補として登録し、システム担当にエスカレーションします。このようなフローで障害データがSenju Service Managerに蓄積され、問題管理機能を使って再発防止に活用されることになります」(菊池氏)

Senju Service Managerが稼働をはじめて約10ヶ月。その導入効果は徐々に現れているとフロントサービスセンター サービスデスクサブセンター 第1グループ チーフITスペシャリスト 佐藤尚之氏は説明する。

「Senju Service Managerによってプロセスが可視化される効果は非常に大きいと思いました。たとえば、エスカレーションする際にはSenju Service Managerに経過情報を追加しますので、『いま、ボールを持っているのは誰か』『どういうやりとりが行われているか』という記録が残ります。これは、今後、業務改善を進めるときに不可欠なデータになると感じています」(佐藤氏)

また、障害管理を担当しているフロントサービスセンター チーフITスペシャリスト 池辺裕之氏は、IT統制の面から、次のようにSenju Service Managerに期待を寄せる。

「IT全般統制では証跡が非常に重要です。たとえば障害が起きて、責任者の判断で是正対策を立てる場合、Senju Service Managerを利用すれば、計画の立案、実行、効果確認のプロセスが承認も含めてすべて証跡として残るのです。これによって、きちんと統制がとれているという判断ができますので、障害管理の点ではたいへんよいことだと思います」(池辺氏)

一方で今後の課題もあるとフロントサービスセンター サービスデスクサブセンター 第1グループ長 安田恭一郎氏は指摘する。「従来、一時的な依頼作業は仕組みがなく、Excelなどで管理していました。そのため、Senju Service Managerの導入が工数削減にどうつながったのかは単純に比較できません。ただ、導入しておよそ1年、組織も変わって、正式な分析・評価はこれから行うことができます。PDCAでいえば、まさにこれからC(チェック)が始まる所です」(安田氏)

今後は関連する周辺システムとの連携も検討しているという。業務機能別の組織変更と同時に導入されたSenju Service Managerだが、NRIシステムテクノにとっては、まさに新体制を支えるツールと言えそうだ。

※本文中に記載の社名、部署名、ご担当者名等は取材時点のものです。