



2022サービスマネジメント研究会

今年度の部会長／副部会長／フェロー／事務局の紹介

	氏名	所属
部会長	木村 恵己 (きむら よしみ)	ENEOSシステムズ株式会社
副部会長	三好 寛 (みよし ひろし)	株式会社NTTデータ
副部会長	清水 祐一 (しみず ゆういち)	東京海上日動システムズ株式会社
フェロー	田邊 正則 (たなべ まさのり)	株式会社西友
JUAS事務局	五十井 薫 (いかい かおる)	一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会
JUAS事務局	張 軒棟 (ちょう けんとう)	一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

募集要項より（本研究会の目的・ゴール）

「新しいサービスの提供」や「顧客指向での問題解決」に向けて、皆さんの“経験・知識・想い”を持ち寄り、
「これまでにない価値の発見・創出」にむけて“知見”を得ませんか？

目指すコミュニティの姿（イメージ）



一人一人の悩み等を共有して、
チームメンバの“経験・知見・想い”によって
(コミュニティの場を使って)
解決を図っていただきたいと思います

2022年度の活動について

今年度の活動形態、スケジュール

#	開催予定日	開催場所
1	6/27 (月) 15:00-17:00 チームでなじむ	JUAS会議室
2	7/27 (水) 15:00-17:00 活動計画策定	オンラインに変更
3	各コミュニティ活動 : 2022年8月~2023年2月 (*1) 開催頻度 : 各コミュニティで決定 活動時間目安 : 1時間×隔週×6ヶ月 = 約12時間	現地/リモート等は 各コミュニティで決定
4	2023/3/17(金) 午後 最終報告会	JUAS会議室

参加時にアンケートを取得し・・・

希望活動テーマを第1～3希望でご回答いただきました



リスク Risk

- #サイバーセキュリティについて研究したい
- #高度化・多様化するサイバー攻撃にどう対峙するか
- #システム障害に向き合ってみた
- #セキュリティを高める運用方法とは？
- #サービスを止めないための運用とは？
- #システム運用とコンプライアンス
- #災害発生時のシステム運用の継続性について



クラウド/先端技術 Cloud

- #今どきのクラウドって？
- #クラウドの運用管理
- #運用管理ツールの最新動向
- #AI等の先端技術をシステム運用にどのように適用するか
- #クラウド運用管理の最新動向
- #オンプレとクラウドの運用管理の違い



サービスマネジメント Service Management

- #品質を議論したい
- #サービスマネジメントを知りたい
- #システム運用を自動化したい
- #システム運用とITILを学びたい
- #開発における運用の関わり方
- #サービス提供に際しての役割分担と責任
- #システム運用のコスト管理/収支管理のあり方
- #運用の属人化が止まらない
- #事業効果を最大化するためのサービスマネジメント
- #開発プロセスの進化に合わせた運用とは
- #人不足の中で集中すべき業務とは



人財 Human Resources

- #リーダーシップとは
- #チームワークを醸成したい
- #リーダーになりたい
- #生き活きとした運用チームにしたい！
- #チームマネジメントを上手にやりたい
- #人間関係・心理的安全性
- #運用現場のモチベーション向上について
- #システム運用担当者のスキルアップ
- #将来を見据えた人材像と人材育成



将来像 Future Image

- #ビジネス部門とシステム運用部門との今後の関係性
- #IT部門の存在価値とは？
- #これからの運用設計
- #企業として内製化を進める領域と強化方法
- #DXが進む世の中でのサービスマネジメントの在り方

今年度の活動チーム

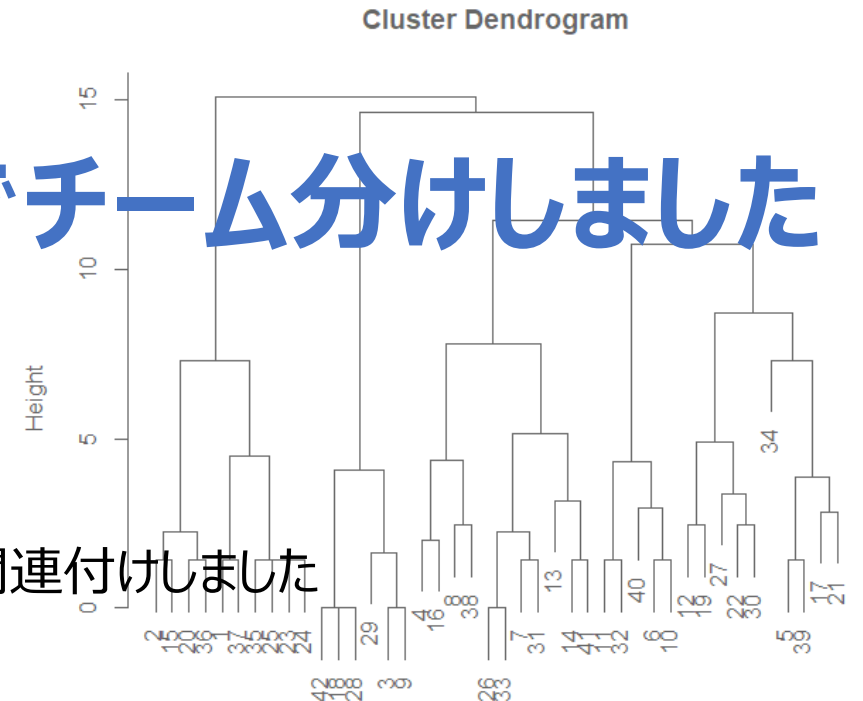
合計 38名 を 5チームへ
(各チーム 7~8名)

- 第一希望 3点、第二希望 2点、第三希望 1点と重みづけ希望活動テーマで、クラスター分析（ワード法）

→ 関心のあるテーマが近い方でチーム分けしました

(補足)

- 同じ会社の方が、1つのチームにならないようにしました
- 「人脈を作りたい」を第一希望した方は、第二~三希望の内容で関連付けしました





今年度の取り組み

2022年度の活動について

今年度の活動形態、スケジュール

#	開催予定日	開催場所
1	6/27 (月) 15:00-17:00 チームでなじむ	JUAS会議室
2	7/27 (水) 15:00-17:00 活動計画策定	オンラインに変更
3	各コミュニティ活動 : 2022年8月~2023年2月 (*1) 開催頻度 : 各コミュニティで決定 活動時間目安 : 1時間×隔週×6ヶ月 = 約12時間	現地/リモート等は 各コミュニティで決定
4	2023/3/17(金) 午後 最終報告会	JUAS会議室



幹事団では月に1回のペースで、
JUAS事務所（小伝馬町）で
幹事団主催の勉強会を開催しました。

開催予定月	テーマ（仮称）	講演者
2022年10月	障害管理の事例 ～FireFightActionの取組み～	清水
2022年11月	デザイン思考による課題解決における着眼点	木村
2023年1月	デザイン思考による課題解決の実践 ～やってみて身に着けよう～	木村
2023年2月	システム運用の今後の変化 ～運用業務の発展方向性～	三好

システム運用における**障害管理のベストプラクティス**について講演/議論

東京海上日動システムズの障害管理

FFAのご紹介

インシデント・問題管理 (FFA)



非機能要求を含め、品質に拘ってITサービスを開発しても、**必ずトラブルは起きます**。
その時にいかに**早くITサービスを復旧する**かが大切になります。

トラブルの原因

- ハードウェアの故障
- アプリケーションやインフラのバグ
- コンピュータのリソース（CPUやメモリー等）の不足
- ネットワークの断線
- 作業ミス、設定値ミス
- 停電

デザイン思考による課題解決における着眼点

まとめ

目的・目標・手段という階層構造があります。

- ・問題・課題が発生すると、**手段レベルで問題分析**をして、解決方法を検討してしまう
- ・手段レベルでなぜなぜ分析をしてしまう。(モノづくりをしているITの人間はそうなりがち)・・・ただ、それだと、解決しない場合は多い

その場合の処方箋です。

①目的・目標を捉えましょう。

そのうえで、目標がなぜ達成できていないか、という観点でなぜなぜをするのです。

目的・目標レベルの問題分析

そうすると、別の手段＝解決方法が浮かび上がってくる場合があります。

②別の手段を考えるときには、裏返しで考える、ITという枠にとらわれない、などいろいろとあります。

⇒この課題解決のアプローチをとる癖を持つと、問題・課題解決能力が高まります

※このアプローチをとるためには、重要なマインドセットがあります。

それは、“**何とかがしたい！してあげたい！！**”という**熱い思い**で考えるという事。このマインドセットが併せて必要です。



デザイン思考による課題解決の実践 ～やってみて身に着けよう～

4. ワークショップを始めましょう

例



- ☑ 「**テーマ**」
⇒「システムを止まらないようにしたい。」
- ☑ 「**～の為にする。**」
⇒「ユーザーの業務継続の為にする。」
- ☑ 「**～だから。**」
⇒「システムが止まるとユーザー業務が止まるから。」
- ☑ 「**XXが～するにはどうすればよいか？**」
⇒「ユーザーが業務を継続して行えるようにするにはどうすればよいか？」

幹事団の考える「システム運用の将来像」について講演/議論

システム運用のデジタルトランスフォーメーションをいかに進めていくべきか、再考することが求められていると考えます

幹事団の考える「システム運用の将来像」

従来の運用作業はなくなっていく
システム運用ではなくて、サービスマネジメントへ業務がシフトしていく

そして

サービスマネジメントの対象が、ITシステムに閉じず、ビジネスシステムへ拡大

※ITとビジネスが融合されるため
一体としてマネジメントする

ビジネスシステムへ拡大する事とは？

ビジネスに近いデータを見ながら
ビジネスを安定・継続的に実現するための
マネジメントを実施する

(例)

フードデリバリー業務の監視システム
監視例：デリバリーオーダー数など

運用業務を高度化・効率化するための
技術活用ではなくて、
ビジネスを強くするための技術活用をする

(例)

AIチャットボットで保険代理店の中抜き
(ITヘルプデスクを改善するのではなくて)

幹事団の考える「システム運用の将来像」

そのために必要なこと

顧客志向 (ビジネスを知る)

企業の本質は、より良いモノ・サービスを
低コストで、ニーズに合わせて顧客に届ける
こと、それにより顧客の課題を解決すること。
そのためのサービスマネジメントとは？

技術活用 (技術を知る)

ITIL等の業界スタンダードの発展
(ITからビジネスのサービスマネジメント)
AI、メタバース、宇宙関連のデジタル技術。
ビジネスでどのように活用する？

×

未知の領域の取組みとなる。

集合知は強い武器になる。

自分たちだけで考えるのではなくて、
いろんな人を巻き込んでいこう。多様な目線が重要。

JUAS 今回の繋がりを大切に

チーム「い」では 人材育成とリモートワーク時代の チームビルディングについて研究

JUAS主催サービスマネジメント研究会 活動報告

人材育成と リモートワーク時代のチームビルディング

作成 2023年3月17日
チーム「い」

4. まとめ

各テーマの活動のまとめ

各回のファシリテーターが提起する課題に対して各社の事例をもとに、以下のようなディスカッションを実施した。自分の環境とは異なる他社の方々と意見交換することで、自社の中で検討するよりも幅広い意見を得ることができた。

① 属人化課題と 解消方法

- 人を増やす、難しければ少しずつ**全体のスキルアップ**を実施。
- 育成完了は指標があるわけではない。上長とレビューしながら、**業務の熟練度を評価**していく。
- 業務が多く育成時間が作れない現状に対し、SLAを定めて計画外の作業や雑務を減らしたり、保守するシステムのドキュメントを整備したり、業務の進め方の工夫も必要。

② 自走型社員の 育成

- メンバーの**得意分野**を見出し、**役割・責任範囲を明確**にし領域まるっとやらせてみる。
(ゴールは、コーチングによってその人自身で見出すようにする)
- モチベーションアップのために**高い心理的安全性の雰囲気**を作り出す。
- 成功体験に至るまでにプロセス等をみんなの場で**フィードバック**し、**成功体験を共有**する。

③ ITサービス マネージャの 育成

- ITサービスマネージャに求められる**役割や必要なスキルを整理**。
- **育成における課題とその対応策**について、各社の事例をもとにディスカッションを実施。短期的な課題解決手段として**コミュニケーションの取り方を工夫**することで解決につながるといった意見が多かった。

④ 業務の 可視化施策

- **タスク管理に関するツール**について各社の事例を共有
(エクセルによるタスクの見える化、KIツールによる付箋での業務見える化、Outlook・ToDoバー など)
- タスク確認のタイミングとして、**日次～週に複数回** 実施している企業が多い。
- 仕事をさぼっていないか、マウス動作を監視するツールを導入している企業もある。

⑤ コミュニケー ション強化策

- **チームワークを高めるための取組**について意見交換。
(朝会・夕方での雑談、“笑える環境”作り、ダイアログ、自己紹介メール、ビデオONにする など)
- テレワークでも有効な**コミュニケーションに施策**を共有。(ツールや利用ルールなど)

チーム「ろ」では サービス（システム）運営で各メンバーが 抱いている課題について研究

3. 研究・検討内容(結果)

■ 課題に対する解決案（実践している活動含む）

① 課題: 属人化

業務明細とスキルマップを作成	現状分析を行い、現状の業務一覧に対し、業務それぞれの対応可能メンバーについて整理した。
属人化業務の抽出とドキュメント整備	冗長性が必要な業務を抽出、優先順位付けを実施し、ドキュメントの確認・修正を進めた。分岐やイレギュラーポイントも設けた。
転入・新入者用の資料を作成	配属時の研修に使イメージで、基礎的・体系的な学習スライドを作成し、座学とした。
関連者全員を集めたミーティング	極力関連者全員を集めたミーティング（アジャイルのスクラム的なもの）にて情報共有を図った。

3. 研究・検討内容(結果)

■ 課題に対する解決案（実践している活動含む）

② ドキュメント、ナレッジの管理の課題

FAQ の活用	問い合わせ件数が多い項目を優先的に、FAQ化を推進。定期的にFAQの内容を更新していくよう運用を変更。照会ナレッジが散乱しないよう、問い合わせレートを最小限（照会ツールに集約）にしてもらおう顧客と調整。
Webツールの活用 (タスク管理にRedmineを活用)	Redmine で評価。タスクを入れて皆がそこを見るという状況を目指して取り組んだ。ドキュメント管理について専用のアプリケーションを導入し、一元化を試みた。
Webツールの活用 (進捗管理にRedmineを活用)	進捗の確認、問い合わせの確認のため、Redmineを使用して管理した。
ナレッジ集の作成	有識者に資料の格納場所を確認後、ポータル（リンク集）を作成した。知識が個人に依存していることから、ナレッジ共有のためExcelでナレッジ集を作成した。

3. 研究・検討内容(結果)

③ モチベーションの課題

作業に対する意識改革	作業明細毎の作業工数と件数を記録・分析を行い、顧客へ対応工数の結果だけを報告するのではなく、分析した結果を含めて報告を行った。
無駄な作業の削減	作業マニュアル（分岐時の行動やイレギュラー対応含め）を作成し、プロセスの見直しを実施した。
作業を楽しめる仕組み作り	視覚的に楽しい手順（ドキュメント形式でなくWebツール等）、漫画・動画をおりませた手順、ゲーム感覚で作業できる手順など。
コミュニケーションの活性化	職場環境の改善、フリーアドレス化、懇親会の定期的な実施など。
改善活動に対する報酬制度	社内で使えるポイントを創設、ボーナスで還元など。

2022年度の開催模様「に」

チーム「に」では 障害事例を持ち寄り、意見交換会を実施

5. 研究活動での振り返り

• 良かったこと

- 様々な業務にあたる皆様とお会いすることができ、社内では得られない情報や考え方、課題を知ることができた。
- 各社工夫しているポイントが異なり、学びとなった。（視覚的に分かりやすい障害表記など）
- 各社の業務状況に応じた最適な障害共有方法を取っていることは印象的だった。
- 一方でSaaSツールは各社共通で利用しているものであるため、MSだけからの情報に頼らずもっとMS以外の横の連携を強めれば、障害共有や検知のスピードが上がるのかもしれないと感じた。
- 各社共通していると感じる課題もあり、そこに関して今回の議題以外については課題をすることができた。
- 各人環境が異なる中で、どのように効率的に進めるか（謝らない…等）について意見もあり、進め方の勉強にもなった。
- 自身はシステム開発側でしたが、システムのユーザ企業の運用に関わる皆さまと関わることで各社の意識されていることとか各社事情について、様々な知見を得ることができました。
- 業界や会社は異なれど、近い悩みや課題があり、それぞれの取り組みを知ることができて良かった



Teamsの問い合わせが増加した場合…

別のツールにグループを作っておき共有

5. 研究活動での振り返り

• 難しかったこと・今後の学び

- 自身が途中で業務が変わったこともあり、参加目的を考え直す必要があった点。
- 関連して業務が多忙になって参加回数が減ってしまい、毎回前回のキャッチアップで精いっぱいになっていた点
- サービスマネジメントの起点で物事を考えるという点を研究テーマと紐づけることを中々関連付けが難しかったのではないかと感じた。
- 日常業務と研究活動の並行の難しさを実感しました。各社訪問などの機会も設けたりと、自身は参加できず残念ではありましたが、研究活動での社外交流は有意義なものと思います。
- 研究活動の進め方やテーマ選定が難しいと感じた。また通常業務との兼ね合いもあり、活動をすることで精いっぱいになってしまった。



チーム「ほ」では 障害事例を持ち寄り、意見交換会を実施

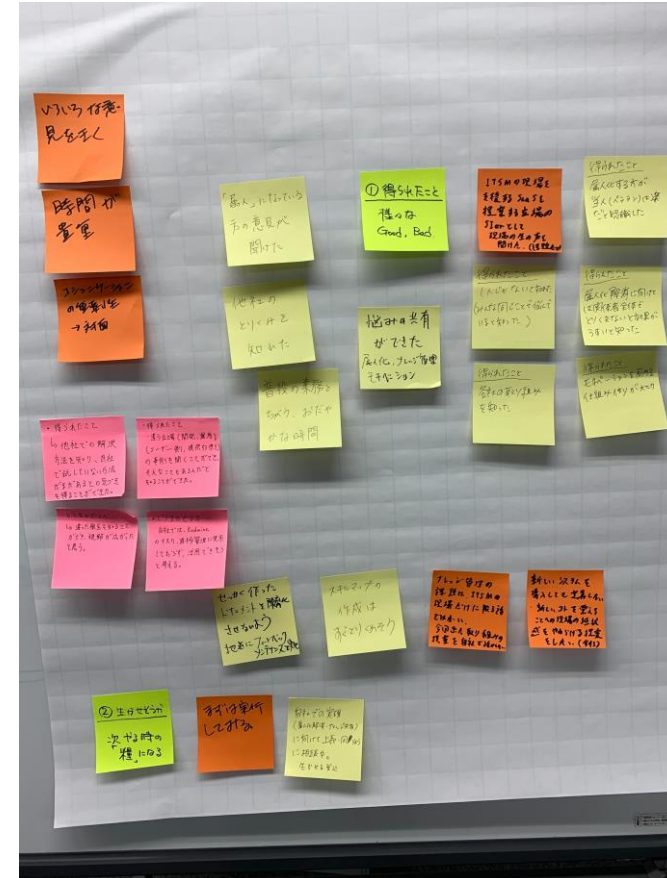
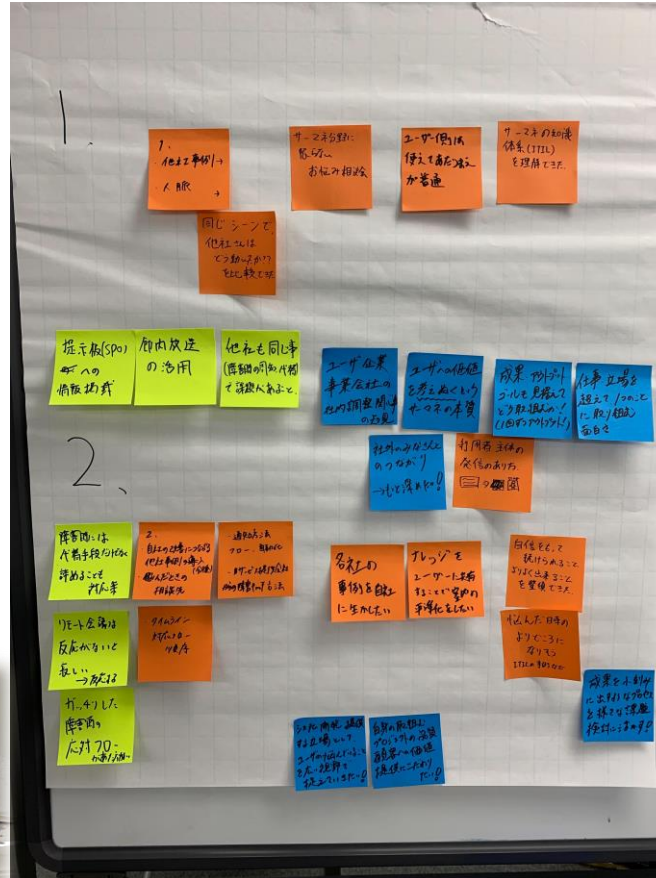
4. 教訓

- ・ 開発部門・運用部門問わず、障害発生時は各関係者を1つの場所に召集し、影響把握を迅速に捉えることが大事ということチーム「ほ」内で再認識した。
- ・ 上記手段として障害検知時に全社的に発報する際は、必ず発報基準やデフォルトの連絡先といった設定は検討要。
→どこまでの障害を全社通知とするか。あまりに基準を広めると、埋もれてしまい初動が遅れる可能性あり。

7



2022年度の開催模様



2023年度のご参加を
お待ちしております！