

運用部門・機能のコスト評価手法に関する研究

—情報システム部門/ベンダー間の 見積共通認識を目指して— アブストラクト

1. 研究の背景

近年、急速な IT の進化と共に、高度化したシステム運用において様々な課題が浮き彫りになっている。特に、システム運用管理における課題は多岐にわたり、その中でも運用管理に関わるコストが企業にとって深刻な問題となっている。また、最新の IT 投資の状況を見ると、コロナ禍によるデジタルトランスフォーメーション (DX) の加速を背景に IT 投資は増加傾向にあり、今後も上昇する可能性が高い。この状況下で、運用コストの増加が避けられず、コストの増加に対処する必要性が高まっている。

運用コストが上昇している背景には複数の要因が絡んでいる。セキュリティ基準の向上、システムの老朽化や複雑化、運用管理人材の育成難などが挙げられ、これらの要因が重なり合い、企業における運用コストの増加を引き起こしている状態である。

2. 研究アプローチ

本研究は、増加する運用コストを正しく評価するため「運用部門・機能のコスト評価手法」の確立を目的として実施した。「運用コスト」と聞くと、分科会メンバー内でまずイメージするのは単価や費用のような金額に関するものであった。しかし、当研究会では以下の 2 点の理由から金額を求める方法以外のアプローチで研究を進めることとした。

(1) 実際に数値として現れる金額の算出元である根本原因を捉えるため

(2) 金額のような数値を追求した研究は困難であると判断したため

仮説として「運用コスト見積の条件や要素を明確にし、認識齟齬を無くすことで運用コストの妥当性判断ができるのではないか。」と定義し、以下の方法で検証を行った。

(1) 運用コストに影響を与える条件・見積要素（見積金額に影響を与える要件）を策定

(2) 策定した要素を使用し、視覚的に認識齟齬をなくすための支援ツールとして、CARO (Cost Assess by Requirements of Operational.) ツールを開発

(3) CARO ツールの有用性検証

3. 研究内容／研究成果

CARO ツールの有用性検証としては実際の運用プロジェクトにおける見積承認者および作成者に CARO ツールを使用してもらい「運用コストの認識齟齬を無くすために有効」か、アンケートを実施した。

アンケート結果では回答者の 80% から有用であるという回答を得ることができた。

一方で、経験年数が長く作業に慣れている人ほどノウハウがあり、あえてツールを使用する必要がないことからツールの使用に抵抗を感じる傾向にあることが浮き彫りとなった。つまり、作業に慣れることで独自の評価方法を確立しており、他社員に対するアウトプットの機会が減少している可能性が存在する。その結果、運用コストで問題とされている「属人化」に繋がっている可能性も考えられる。

4. 評価／提言

CARO ツールを用いることにより、見積に対して運用コストを算出する要素やレベル感の見える化を実現することができた。その結果、情報システム部門/ベンダー間で明確な基準を持ち、見積結果に対して双方で納得感を得ることができると判断することができた。さらには今回の研究成果を活用していくことで属人化の解消・排除が可能となるため、特定のスキルを持った有識者に過度に依存しすぎるのではなく、スキル・知識が継承されていくことでより持続可能な組織・システムの運用につながっていくと期待する。