

ICT システム運用関連業務の DX 化計画立案に関する研究

アブストラクト

1. 研究背景

あらゆる産業において、企業は競争力維持・強化のためにデジタル技術を活用し自らのビジネスを変革する DX（デジタルトランスフォーメーション）を進めていくことが求められている。しかし、日本企業の多くは DX を部分的にしか進められておらず、全面的な変革には至っていない。DX の推進において、既存システムの老朽化・複雑化・ブラックボックス化によるシステム刷新が難航していることや戦略的な IT 投資に資金・人材を振り向けられていないことなど多数の課題が存在する。

2. 研究目的

本分科会では、ICT システム運用関連業務において、どのようなアプローチを行えば DX までを見据えた計画立案ができるか研究を行う。本研究の目的は、デジタル技術を活用して運用業務を高度化し、既存の ICT システムの維持・管理に費やされていたリソースをバリューアップのためのリソースに変革していくための計画を立案することである。

3. 研究アプローチ

DX の進行を妨げる課題として、目指す姿やアクションを具体化できていないことが挙げられる。これは ICT システム運用関連業務の DX においても当てはまると考える。また、ICT システムの維持・管理に多くの予算が割り当てられていることから DX 化計画を推進するリソースが不足していると推測できる。これら 2 つの課題を解決するためには、DX までのレベルを設定して各レベルの目指すべき姿を明確にすることと優先順位を付けてリソースを集中することが必要と考える。そこで、ICT システム運用関連業務の DX において、各レベルで目指すべき姿を見える化し、どの業務からレベルアップすべきか優先順位を付けることができれば、ICT システム運用関連業務の DX 化計画を立案できると仮説を立てた。

4. 研究成果

本研究では、ICT システム運用関連業務を ITIL4 のプラクティスに基づいて定義し、DX 化の各レベルで目指すべき姿を設定した。優先順位付けには、客観的な指標として「各業務の DX 化レベルが上がった時の人手での業務プロセス削減率」を、主観的な指標として AHP（階層分析法）で算出する「重要度」を用いた。この 2 つを指標としてスコアリングを採用することで、ICT システム運用関連業務のどの業務からレベルアップすべきか優先順位を付けることができ、リソースが限られている状況でも DX 化を推進する計画が立案できると考えた。

本アプローチを用いることで分科会参加の 6 社全てで ICT システム運用関連業務の DX 化計画書を作成できた。これにより、目指すべき姿と優先順位を示すことで ICT システム運用関連業務の DX 化計画を立案できることが証明できた。

DX にはシステム運用が必須となるため、ICT システム運用関連業務を高度化することは DX を推進していくうえで重要な要素となる。そのため、ICT システム運用関連業務の目指すべき姿を提示できたことは非常に有益と考える。