

システム運用「人としくみ」

システム運用は、その時代を背負いながらも絶えず新しいものに挑戦していく、躍動的(保守的かつ進歩的)に活動していく“生きもの”なのです。このようなシステム運用の特徴について述べていますが、今回はその第2回目です。

いまや企業内の業務でコンピュータを用いないものは皆無に近いといわれます。このコンピュータのシステム運用を担う部門は、企業内すべての業務の集約部門であり HUB の役割を担っています。

システム運用とは何か

システム運用の特徴【2】

ビジネスにおける HUB の役割

日本企業がコンピュータを使い始めてから約 50 年の歳月が流れています。いまや企業内の業務でコンピュータを用いないものは皆無に近いといわれます。そして、このコンピュータのシステム運用を担う部門、つまり、システム運用部門は、企業内すべての業務の集約部門であるといえるわけです。

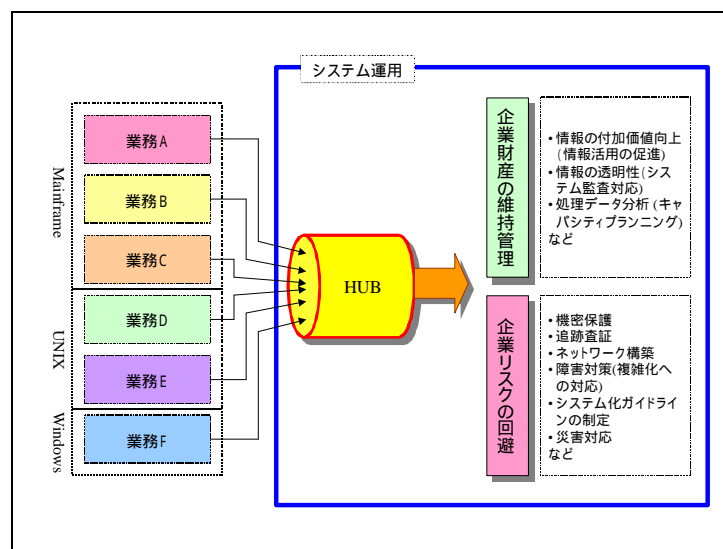
最近では、超大型コンピュータ(一般的にはメインフレームと呼ばれます)だけではなく、それぞれの企業がさまざまなコンピュータを利用するようになってきました。とくに、1990 年代初ごろからはオープン系といわれる UNIX、Windows、Linux などの OS を搭載した中小型コンピュータが使われるようになり、これは特定の業務だけのために導入されるケースも多くなってきました。

しかし、これらの中小型コンピュータの性能は短期間で飛躍的に向上し、性能当たりのコストについては、これに反比例して大きく引き下げられています。そして、いちど開発した業務システムにその周辺業務がシステム化されるなど、1 台のコンピュータの業務量や処理量がどんどん増加していく傾向にあります。

こうしたことが、システム運用負荷の増大(総コストの増大)につながり、このあと述べる企業リスクの回避という面からも、分散されたコンピュータ関連業務をシステム運用部門に集約しようとの動きも目立ってきました。さらに、個々の業務システムが単

独・独立したものであるはずもなく、他の複数のコンピュータで処理されている複数の業務システムとの連携なども行なわれるようになってきました。このように、システム運用の観点からすれば、ほとんどすべての業務システムが論理的には1つのものに集約されていることになります。

そのような意味からも、システム運用部門は単なるコンピュータの維持管理だけではなく、図 - 5 に示すような、企業ビジネスにおけるあらゆる業務処理と情報流通のHUBの役割を担っているといえます。そして、このHUBの役割をもつシステム運用が、貴重な企業財産を維持管理しているだけではなく、企業リスクと背中合わせにすることを強く認識しなければなりません。つぎにHUBの役割を担うシステム運用がもつ、この2つの特徴の概要について考えてみます。



(図 - 5) システム運用の HUB

まず、企業リスクについてですが、最近はとくに企業を脅かすリスクが増え続けています。この企業リスクは、決して経営や業務だけに潜むものではなく、企業ビジネスのHUBの役割を担うシステム運用にも非常に大きな影響と課題をもたらしています。そして、この企業リスクのいくつかを紹介しながら、それらとシステム運用とのかかわり、および、システム運用上の問題がどのように企業ビジネスに影響を及ぼすかを概観してみます。

最近の大きな話題として機密保護の問題をあげることができます。顧客情報が外部に流出したという事件はあとを断ちません。これは最終的には人的なモラルの問題ではありますが、いまは、これだけの責任にすることには無理がある社会情勢です。組織

的にモラルが欠如していたとしても、悪事(必ずしも悪いと思っていないケースもある)を働くことができないしくみと、万が一、こうした不幸がおこったとしても、それを早期に発見することができ、追跡調査ができるしくみが必要となります。近年のコンピュータと関連設備のほとんどは LAN などの全社ネットワークに接続されており、業務部署ごとやサーバーごとの対応では意味をなさないようになっていきますから、HUB の役割を担うシステム運用が、こうした “しくみ” の構築・管理を行なっていかなければなりません。

コンピュータ機器やソフトウェアの障害についても重大な結果に及ぶことがあります。とくに、企業インフラとなっているネットワーク関連は、企業システムのアキレス腱となっています。実際、Windows、UNIX、LINUX などの OS を搭載したコンピュータは多くのメーカーから販売されており、それぞれの企業も、コンピュータ購入に関しては必ずしも統一されていないケースが多いのが実態で、複数種類のコンピュータ関連製品を購入していることが多くなっています。そのため、いちど障害が発生すると、その原因の特定に多くの時間と手間を要しています。一種のメーカー間たらい回し現象さえ起きています。スピードが命といわれる企業経営にとって、こうした障害対応の問題は非常に大きなリスクとなっています。

この他にも、災害対応、コンピュータ関連の性能低下・能力不足、誤処理、社会的責任などに関するリスクもますます増大してきています。

つぎに、企業ビジネスにおける HUB の役割を担うシステム運用は、情報活用をもっと促進させて情報への付加価値向上に努めるべきです。システム運用という HUB には、多くの情報(データ)がここを通過し、たいていのものは蓄積されていきます。まさに、情報の宝庫です。しかし、実際には、この通過した情報は単に素通りして厳重な金庫の中に密かにしまわれるだけで、金庫の中を誰も見ようとしません。

最近では、企業情報の活用という面だけではなく、社会的責任を果たす上でも、処理や情報の透明性(見える化)には非常に大きな関心が集まっています。日本版 SOX 法もそうです。システム監査は情報(データ・処理)の透明性を求めています。さらに、企業リスクを回避するという観点からのデータ分析も重要な課題になっています。データ量の増加傾向(推移)を見て将来予測を行い、必要な設備増強を手遅れせずに行なう(予防措置)などはこの企業リスク回避の一つですが、データ(情報)活用の典型的な例でもあります。

そのほか、厳重な金庫にしまわれた情報を、もっともっと活用できる場面が多くある

はずです。宝の持ち腐れにしないことです。そうすることによって、開発や保守のバックログを減らし、業務部門や経営のスピード・アップに十分対応することができます。わざわざ新たなシステムをつくらなくても、金庫にしまわれた情報を活用することによって、さらに新しい情報の多くをつくり出すことができるはずです。