

システム運用「人としくみ」

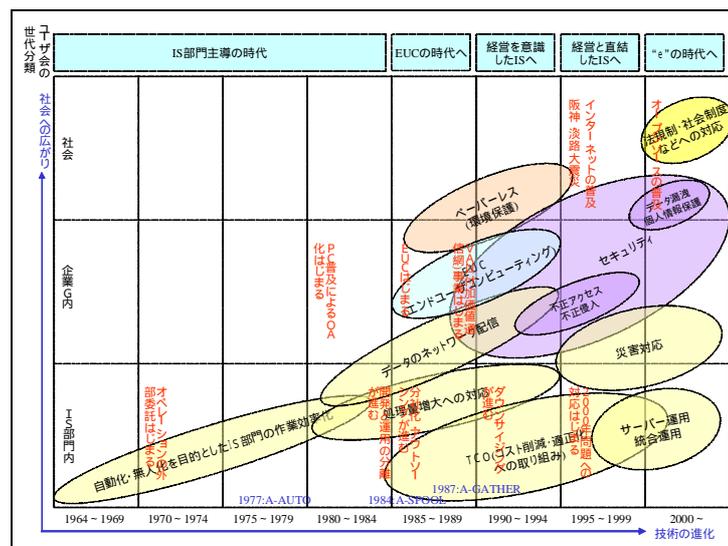
これまでのシステム運用は、果てしない技術革新と社会から求められるさまざまなこととうまく適合させ、芸術的ともいえるほどの“しくみ”を生み出してきました。その軌跡をたどってみることにします。

2. これまでのシステム運用

システム運用の歴史は約 50 年。もともと運用という言葉さえ使われていなかった時代から、いまでいうところの運用業務の改善が行われていました。この長い歴史をひも解いてみると、運用システムという“しくみの素”が読みとれるかもしれません。

図 - 7 は、1964 年から現在までの、システム運用に関する主だった改善への取り組みを表しています。この約 40 数年間を、ICT や企業ビジネスの観点から世代分けしてみると次のようになります。【この分類には Beacon ユーザ会発行の「Beacon ユーザシンポジウム 20 回記念」誌を参考にしています】

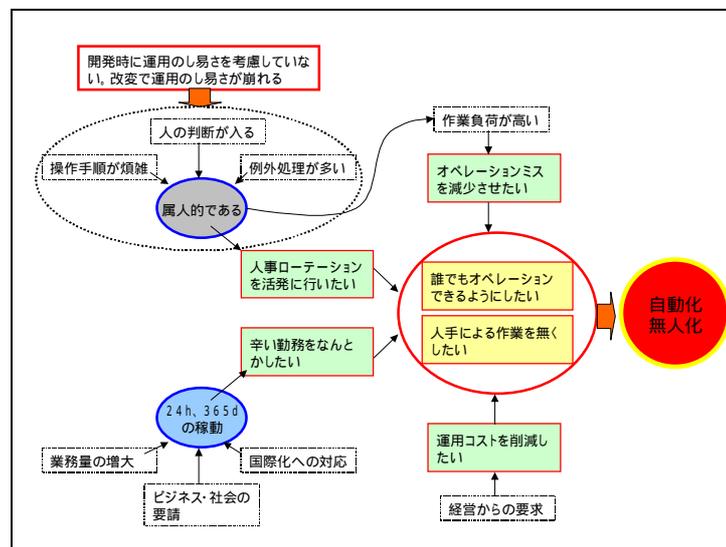
- 1964 年～1984 年：I S 部門主導の時代
- 1985 年～1989 年：EUC(End User Computing)の時代
- 1990 年～1994 年：経営を意識した I S の時代
- 1995 年～1999 年：経営と直結した I S の時代
- 2000 年～：“ e ” (インターネット)の時代



(図 - 7) 運用改善の歴史

システム運用は、1964年～1984年(I S部門主導の時代)の20年間に、その基礎を完全に築き上げてきました。そして、これと同時に、運用システムの“しくみの素”もこの間に醸成されたのです。この運用システムの基本的な考え(目標)は、オペレーションの自動化・無人化でした。この高い目標を実現するために、システム運用を担当する人たちは、さまざまな工夫と取り組みを行ってきたのです。

図 - 8 には、I S部門主導の時代に、システム運用が主目標としたオペレーションの自動化・無人化への取り組みに関する考え方を整理してあります。それぞれの企業で自動化・無人化への取組状況は異なるでしょうが、おおよそは図 - 8 に表されているはずです。



(図 - 8) 運用システムの自動化・無人化への取り組み

もともと、こうした自動化・無人化への取り組みは、経営から求められたものではありませんでした。システム運用担当者たちが、自分たちの仕事を楽にしたい、もっとよい仕事にもっていきたいという、システム運用部門の内部から興った改善への取り組みでした。こうした取り組みは、システム運用という自分の仕事に誇りを感じていた証でもあったわけです。

実際には、無人化を実現することは非常に困難なことでした。一部を除き、完全無人化は実現することはできませんでした。そのもっとも大きな要因は、障害発生にあります。どんなに工夫を施しても、障害を完全に取り除くことはできません。最後の最後はどうしても人間の判断を必要としてしまうのです。しかし、このような究極の目

標を追い求めたからこそ、多くのシステム運用に関する作業を自動化することができ
たし、あらゆるケースに柔軟に対応できる運用システムを構築することができたので
す。もちろん、システム運用に終わりはありません。これからも変化への対応をし続
けなければなりません。こうした変化への対応に真正面から取り組める基盤をつく
り上げることができたのです。

そして、このような地道な取り組みがあったからこそ、図 - 7 に表されているような、
1985 年以降の EUC の時代、経営を意識した IS の時代など、現在においてさえ、さ
まざまな技術革新や経営・社会からの要請に応えたシステム運用の改革を行うことが
できるようになったのです。

次回からは、これまでのシステム運用の歴史をふりかえりながら、計 8 回にわたって
システム運用の真髄に迫っていきます。そして、このシステム運用の歴史から、運用
システムという「しくみ」の基礎を学んでいくことにします。