

システム運用を考える ビジネス価値と運用のあるべき姿



JIG-SAW株式会社

電話

03-6262-5160

サービス問合せ

<https://ops.jig-saw.com/form/contact>

Webサイト

<https://ops.jig-saw.com>

システム運用代行
に関するお問合せはこちら



はじめに

ビジネスにおけるシステム運用の必要性やその価値は定量的に評価することが難しく、投資したリソース(人、時間)とコスト(費用)に対して費用対効果が見えにくい部分になります。

その結果、システム運用の本来の目的が不明瞭となり、明確な目的を持たない運用は高コストな体制や非効率な業務プロセスの原因を生み、ビジネス価値を寄与しないチームを作り出します。

本コンテンツではシステム運用の本来の目的と価値、あるべき姿(理想)に向かってどう取り組むべきかに焦点を当て説明していきます。

システム運用の価値とは？

運用本来の目的を考える

システム運用における目的は意外にも驚くほどにシンプルです。

しかし目的を達成する為の手段は技術の進歩、多様化するシステムに合わせ様々な方法があり、明確な目標設定を行わないと本来の目的を見失います。

その結果、運用の必要性について合理的な理由を説明することが難しく運用に関する活動指針や動機づけも曖昧になり、何がための運用なのかが分からないまま人も時間もお金もかけているが成果やビジネスに寄与する程の価値が見えないといった悪循環に陥ることがあります。

今ある運用がどういった目的でその目的を達成する為にどういった目標が設定されていて、どういった価値を生み出すのかを改めて考えることでシステム運用の必要性について理解を深めることができるようになります。

目的と目標

システム運用の主な目的は以下の通りで、こちらはどのシステムにも概ね当てはまる内容となります。

- ITサービスの品質向上
- 中長期的なコスト削減

上記の抽象的な目標をより具体化した例は以下の通りです。

[システム概要]

システム：モール型ECサイト

利用者：500万人

売上額：800億円/年

前年の稼働率：99.9%(約8時間46分のダウンタイム)

機会損失額：約8000万/年

システム運用人員：25人(3交代24時間体制)

人件費：2億円/年

システムインフラのコスト：約1億2千万/年

[システム運用の目的例]

- 24時間365日の安定稼働による機会損失の最小化を目指す
- システムインフラと運用に関わるコストを最適化し利益の最大化を目指す

[目的に対しての目標例]

- 99.99%の稼働率を目指す(年間平均ダウンタイム 52分34秒)
- システムインフラの構成を最適化、インフラコストを10%削減
- 有人での定常運用/障害対応比率を30%以下に抑え、運用人員を50%に削減する

目的に対して定量的な目標を設定することでシステム運用の活動指針がより具体的で明確となりました。

次にシステム運用のビジネス価値を算出しその必要性について考えてみたいと思います。

ビジネス価値と必要性

先の項で記載した目標を達成した場合にどういった価値が生まれるのかを定量的な観点と定性的な観点で分析してみます。

目標達成前に発生していた費用と損失です。

機会損失額：約8000万

システムインフラのコスト：1億2000万円

人件費：2億円

合計：約4億円

目標を達成した際は以下に変わります。

機会損失額：約800万円

システムインフラのコスト：1億800万円

人件費：1億円

合計：約2億1600万円

目標を達成することで約1億8400万円の価値(費用と損失の削減)を生み出しました。

また数値化できない定性的な部分でも以下のような効果により相対的にビジネス価値を寄与する好循環が生まれます。

- サービスの安定性が向上し、顧客の信頼を獲得した
- 運用部隊を前向きに縮小し、本来のビジネスにエンジニアリソースを投入することができた
- 削減したコストで新しい投資を行うことができた

システム運用のあるべき姿

投資とリターンから考えるシステム運用のあるべき姿

前述では目的を達成する為の定量的な目標設定と目標を達成することによって得ることのできる価値について算出しシステム運用の必要性について説明しました。

しかし実際には設定した目標を達成することは容易ではなく、必要なスキルセットをもった人材の採用や、24時間365日の運用体制の構築等、効果的で価値のあるシステム運用をしていく為には相応の投資が必要となります。

前提としてシステム運用にかかるコストは本来のビジネスで得る利益を上回ってはいけなく、システム規模や提供するサービスの性質、売上規模や利益からシステム運用へどこまでの投資が可能か損益分岐点を把握し戦略的で柔軟な運用体制を整える必要があります。

図1は理想的なりターンと投資を表したグラフになります

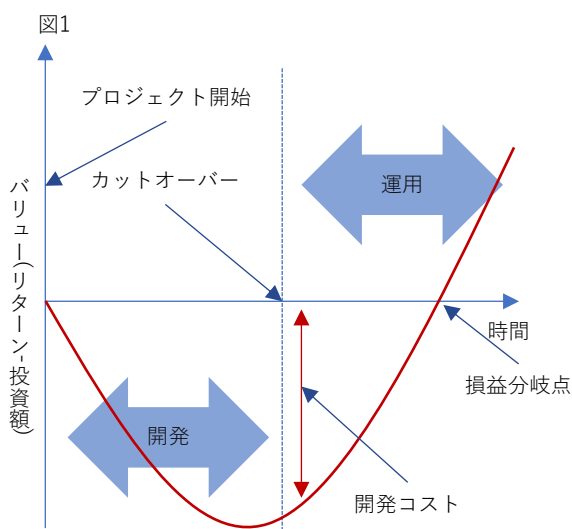
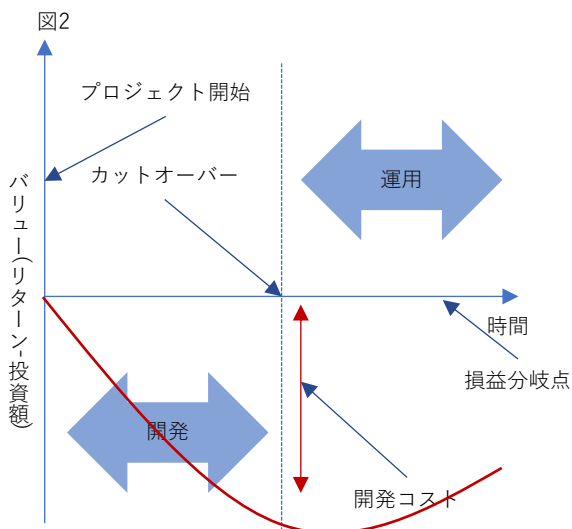


図2は運用期でコスト回収ができずに投資を続けている状態になります。



二つの図の違いは図1が効果的なシステム運用を行い中長期でコスト削減を上手く実現しリターンの増加を加速させています。

図1に対し、図2は純粋な運用コストの増加のみで効果的なシステム運用ができていない場合の例になります。

これらを踏まえたシステム運用のあるべき姿、重要なポイントは以下の通りです。

[重要なポイント]

■損益分岐点を意識した運用体制の構築

運用にかかるコスト(人件費、体制維持費)を算出し、ビジネスで得た利益を減らさずに、または利益以上のコストがかからないように体制を構築します。

人材不足やスキル不足により社内での体制構築、体制維持が難しい場合や投資に見合うだけの効果が期待できない場合は運用を専門の会社アウトソースすることも検討する必要があります。

■システム運用でコスト削減を行いリターンを増加させる

システム運用が生む価値で利益を最大化していきます。

リターン幅を大きく増加させることはビジネス上もっとも重要な要素になります。

安定したシステム、最適化されたインフラ環境、自動化された運用等で価値を生み出しビジネスに貢献するシステム運用体制を構築します。

おわりに

本コンテンツでシステム運用の価値と必要性、運用のあるべき姿について説明をしてきました。

効果的なシステム運用はビジネスの成功を左右する程重要な役割を担っていることがご理解いただけたかと思います。

システム運用を単なる必要経費と捉えるのではなく、重要な投資戦略であることを認識しあるべき姿の運用体制を構築することでビジネスを成功に導くことが可能となります。

あなたのシステムにひとつ上のサポートを

JIG-SAWは、これまでにないシステム管理・支援サービスを提供します。
クラウドをはじめとしたあらゆるシステムの「サポート」を科学し、企業の成長を後押しします。



あらゆるシステム管理とサポートを強化

「JIG-SAW OPS」

クラウドや自社で保有されているシステム環境を、管理者様に代わって24時間体制で管理し、企業のシステム管理体制を強化します。
JIG-SAWが開発した「puzzle」を使用した異常検知/自動通知の仕組みと、エンジニアによる技術サポートを組み合わせたサービスをご提供します。お客様が本来の業務に注力し、事業を最大化できるよう、システム管理の側面から全面的にサービスを支援します。

ひとつ上のマルチクラウド包括支援サービス

「JIG-SAW プライム」

Amazon Web Services、Google Cloud、Microsoft Azureを、高いコストパフォーマンスでご利用いただける、マルチクラウドの包括支援サービスです。企業やプロジェクト単位で複数のクラウド、複数のアカウントをお持ちの場合でも、円建ての請求書発行から問合せ窓口まで、一元的に支援します。お困りごとがあれば、クラウドエンジニアによるプロフェッショナルで高品質なサポートをご利用いただけます。

JIG-SAW

お問い合わせ

TEL 03-6262-5160

JIG-SAW株式会社 〒104-0028 東京都中央区八重洲2丁目2-1 東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー33階

WEB : <https://ops.jig-saw.com>

※本資料の記事・写真等の無断複製や転載を禁止します。

※本資料は2021年6月に作成されたものです。掲載されている各種情報は作成時点のものです。