

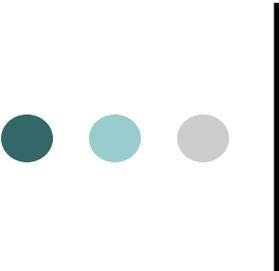
# 運用開始後の障害は減少したか？

— S P I 活動の評価について —

株式会社テプコシステムズ

品質保証部 品質管理グループ

森 務



# 本日の内容

1. 当社紹介
2. 本題の前に
3. 障害管理活動とSPI活動の歴史
4. 障害の評価について
5. SPI活動と障害発生状況の関係
6. 今後の課題

# 1. 当社の紹介

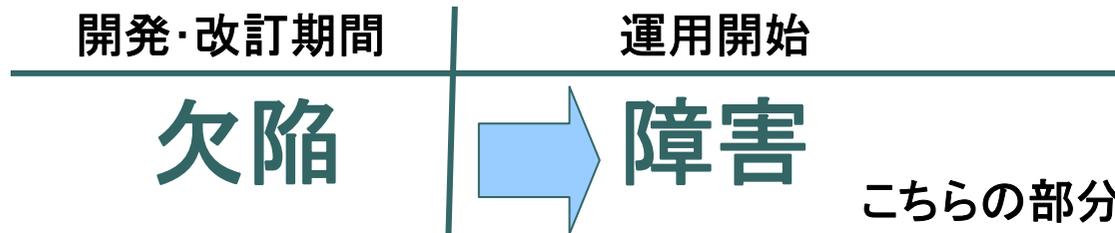
- 所在地 東京都江東区永代2丁目37番28号 澁澤シティプレイス永代
- 設立年月 1977年7月(昭和52年)
- 資本金 3.5億円
- 株主 東京電力株式会社
- 代表者 代表取締役社長 小口俊夫
- 事業所 関東1都6県、山梨、静岡、福島、新潟、青森の各県
- 従業員 2,092名(2004年4月現在)
- 事業内容
  - ・コンピューターソフトウェアの開発及び保守
  - ・コンピューター利用による各種技術計算
  - ・コンピューター機器による情報処理
  - ・電気通信事業法に定める第二種電気通信事業
  - ・コンピューター利用に関するコンサルティング及び教育
  - ・コンピューターソフトウェアの販売及び賃貸
  - ・コンピューター機器のリース、保守、販売
  - ・情報処理データ保護、保管、輸送
  - ・建築物及び電気通信設備の設計、工事
  - ・上記に附帯関連する一切の事業

開発～運用までを受託している顧客を持つ。

## 2. 本題の前に

- 発表で使う各種用語の説明

- ・ 当発表での「障害」の範囲について



- ・ 委託(協力)会社：平成16年度より呼称を“パートナー”に統一
- ・ S L A：お客様の要望に応じて、顧客毎、ご利用サービス毎にサービス・レベル契約 (Service Level Agreement) として取り決めるもの。例えばアベイラビリティ等がある。
- ・ I T I L：システム運用管理、ITサービス管理に関するベストプラクティスを集めた手引集 (Information Technology Infrastructure Library)。1980年代に英国政府機関「CCTA」が策定した。ITサービスのプラン、開発、提供、維持の各プロセスに関するガイドラインが定められており、IT部門はその各ガイドラインに合わせてS L Aを締結。日々のプロセスを改善し、全体最適を目指す。

# 3. 障害管理活動とSPI活動の歴史

	障害管理活動の歴史		SPI活動の歴史
	開発部門	運用部門	
～H10	紙媒体管理 	管理システムが既に稼動	ライン部長が積極的に品質へ関与
H10	障害管理システムの全社適用	運用管理部門の事務処理効率化の為 電子化実施	マニュアルを作成し、各部で適用開始
H11	障害削減目標の設定		CMMレベル2達成
H12	管理項目の見直し	↓	ミニアセスメントによる弱みの把握
H13	欠陥と障害を結合させた分析	組織内情報共有、運用業務のワークフロー機能強化	新しいマニュアルの作成と適用
	テプシスとして合併 (10/1)		CMMレベル3達成 (11/1)
H14	障害管理システムの統合検討		現場主導による活動へ転換
H15	管理項目の見直し		マニュアルの改訂
H16.04 ～	障害管理システムの統合と運用開始		プロジェクト進捗状況の更なる定量化を試行中

## 4. 障害の評価について

### ○ 期次、年次単位で以下の物差しで評価

No	物差し	メリット	デメリット
1	発生件数	顧客の視点からでは、単純でわかり易い	受注件数・額や、新規開発/保守等、集約する場合に変動要素が多い
2	顧客影響度別件数	エンドユーザーへの影響度合いを評価できる	ランクの判断基準について、顧客側にも理解して貰う必要がある
3	ステップ数 毎発生率	多様な言語で構成されるシステムを同じ土俵で評価できる	パッケージ利用の場合、言語毎の換算値の妥当性や複雑度等の要素が必要？
4	インストール回数 毎発生率	あるシステムの機能の一部を作った場合の評価に適用可能。 件数の増減に関する裏付けや補足として活用できる。	顧客からすれば、言い訳に過ぎない。 (件数より、その回毎の業務停止時間や対応に要した費用等が重要)
5	インストール箇所 数毎発生率		

## 5. SPI活動と障害発生状況の関係①

- 件数や率の推移(システム統合前の開発部門側データより)

当日のスライドを  
参照願います

H10年  
(1998年)

H11年  
(1999年)

H12年  
(2000年)

H13年  
(2001年)

H14年  
(2002年)

H15年  
(2003年)

## 5. SPI活動と障害発生状況の関係②

### ○ SPI活動との関係

当日のスライドを  
参照願います

H10年  
(1998年)

H11年  
(1999年)

H12年  
(2000年)

H13年  
(2001年)

H14年  
(2002年)

H15年  
(2003年)

## 5. SPI活動と障害発生状況の関係③

- 件数の減少や内容の傾向を見るに、何らかの相関はあるし、効果もある筈。



	視 点	傾 向
1	顧客影響度の大きかった件数の減少	全件中の比率は変わらないが、平成11年度の件数に対し、14年度は40%に減少
2	「標準プロセスを適用していれば防げた」件数の減少	全件中の比率で、平成11年度が27%に対し、14年度は6%に減少
3	バージョン管理に起因する件数の減少 (プロセスの見直しやチェックリスト適用の啓蒙)	全件中の比率で、平成11年度が5%に対し、14年度は1%以下に減少

- 現場にSPI活動のアンケートを実施。「プロセスの適用により障害が実際に減少したのを実感している」との定性的な評価も得た。(平成15年度)

## 6. 今後の課題①

### ○ 現場へのフィードバックする仕組み・仕掛け の検討

<従来>

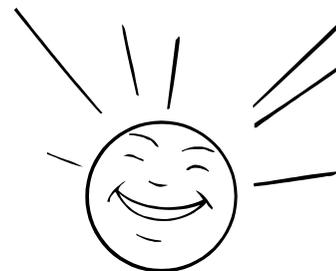


- ・ 障害が発生することで、記録を作成しないと駄目



障害を起こさせない、  
抑止力としての存在  
(負の作業としての特性)

<今後>



- ・ 登録する事による見返りが無いか  
(しかし、多い事≠褒められる事)



**登録した事で得られる  
即時的なメリットがないか**  
**例) 各種傾向から障害の予兆を見つけ、  
事前に手を打つ等**

## 6. 今後の課題②

- 障害の削減効果の定量化  
例) あるレベルの障害復旧に凡そXX円かかる。  
→ 類似障害を未然防止した事により、  
件数に加え損失を防いだ等の換算は可能か？  
(実施してる会社があったら情報交換しましょう！)
- SLA契約締結に伴う対応時間の短縮  
例) 体制やフローは整備したが、実際に機能するかの  
シミュレーション(防災訓練に相当)が不十分。
- ITILの取り組み  
運用部門が平成16年7月から着手

● ● ● |

# 御静聴 ありがとうございました。



SEPG、CMM、CMMI、CMM Integration、SCAMPI、IDEAL等は、  
米カーネギーメロン大学の米国における登録商標またはサービスマークです。