

feature article

アウトソーシングサービスの取り組みと今後の展開

Expansion of Outsourcing Services Utilizing Datacenter

青井 研一 Kenichi Aoi

高橋 庸介 Yosuke Takahashi

平松 豊 Yutaka Hiramatsu

日立グループは、先進ITを活用したデータセンター事業を推進しており、各種アウトソーシングサービスにも多くの実績がある。日立グループのアウトソーシングサービスは、企業活動の基盤となる業務・IT運用全体のコンサルティングから開発・運用・維持まで、ライフサイクル全般でトータルに対応する。これからのクラウドコンピューティング時代においては、顧客の経営目標を実現するためのパートナーとして、効率・グリーンを指向した統合技術活用による高付加価値サービスの提供を実現していく。

1. はじめに

日立グループは、みずからが事業を推進する当事者として顧客視点に立ち、社会・産業・生活の基盤を担う活動への貢献と、それを実現するための技術、およびノウハウを結集してアウトソーシングサービスを推進している。企業活動の迅速かつ柔軟な運用とそれを支えるIT基盤技術運用の強化を図ることで、顧客コア業務をパートナーとして支援していく。

ここでは、アウトソーシングを取り巻く環境と、それに対応するデータセンター運営事業として将来を先取りした日立グループのMSP(Management Services Provider)サービス、および海外展開の取り組みについて述べる(図1参照)。

2. アウトソーシングサービスに対する市場動向

国内業界は未曾有の厳しい環境の中にあり、企業としての生き残りをかけた改革を余儀なくされる中で、体質強化に向けての投資抑制や現有資産コスト削減などの対策がトップダウンで推進されている。この状況下、アウトソーシングの推進は、企業の事業や業務基盤として必須のITの運用改善、および環境変化に追随し先取りする動きであり、コスト抑制と相まって競争領域にまで踏み込み、IT戦略や業務の一部からリソース運用の広範囲において、選択と集中も含め、より継続的な検討課題として顕在化してきている。

国内でのアウトソーシング市場規模は、2009年度で約1兆2,500億円と予測されている。これまでは金融の分野

が先行的に牽(けん)引してきたが、今後は製造を主体とするコスト抑制や流通分野の事業規模維持拡大のためのIT運用見直しを中心となって牽引することになり、伸び率は年率4~6%と想定される。また地域別では関東圏主導で、従来の大手主体から中小規模企業への広がりも予測される。

ベンダー側の立場では、パートナーとして市場の期待に応え、従来のファシリティ提供型からサービス提供型への移行や運用管理の迅速な対応、セキュリティ、電源設備強化、および環境面にも配慮した取り組みを意識していく必要がある(図2参照)。

日立グループは、図1に示すように、顧客の要求に応じてさまざまな形態のサービスを、顧客の協創パートナーとして提供している。顧客の経営に直結する対応として、IT戦略策定段階のIT運用形態の評価提案や運用プロセス再構築・ベストプラクティス展開など、踏み込んだコンサルティングから運用のあり方を提案し、開発・運用・維持やノウハウに基づくBPO(Business Process Outsourcing)までの多彩なサービス提供と充実したサポート体制で、IT運用のライフサイクル全般にわたり、さまざまな分野の顧客に利用されている。

今後は、これまでの顧客と一体となった業務経験やそれに基づく運用ノウハウと日立グループトータルでの効率的な優位化技術の融合により、企業環境の変化とそれに対応した課題解決を実現する、さらに高付加価値なサービスを提供していく。

顧客IT部門運用におけるアウトソーシングに対応して、

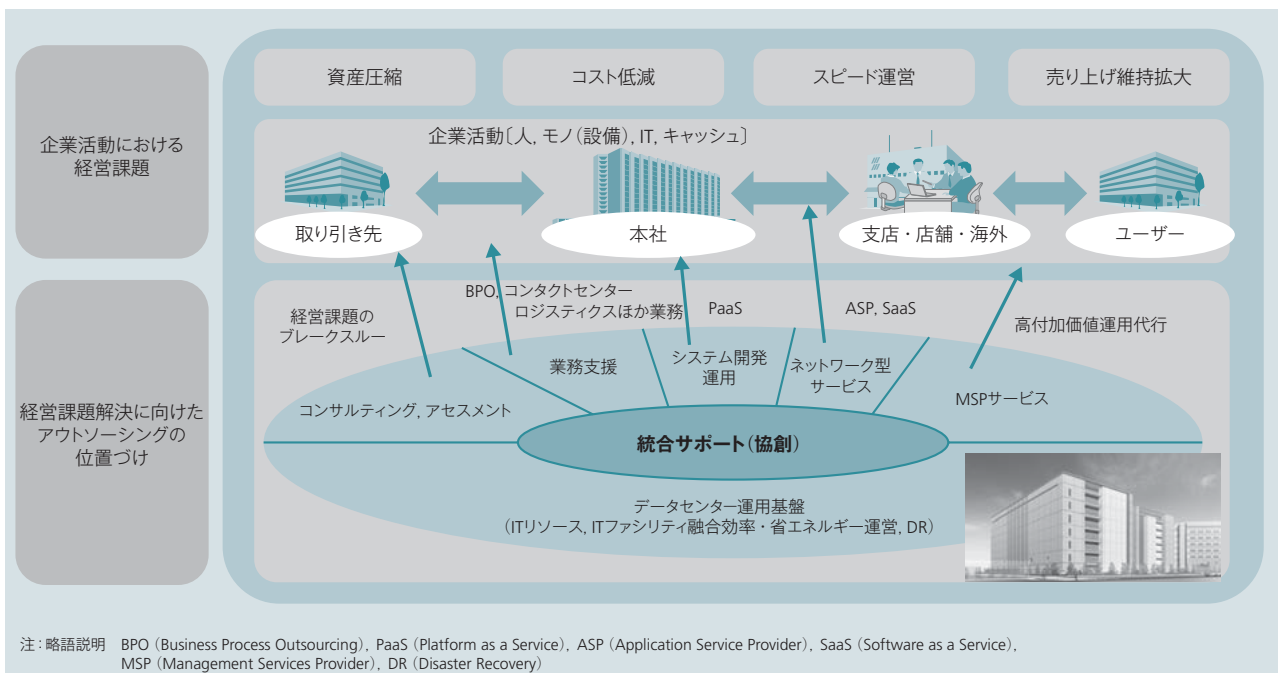


図1 日立グループのアウトソーシングサービスへの取り組み

日立グループポータルでの事業ノウハウを結集して、顧客の経営目標や課題を解決し、ビジネス価値の向上に寄与する安全で信頼される統合サポートサービスを提供する。

今後ますます要求が高まる業務システム運用サービスについて次に述べる。

3. 業務システム運用サービスの強化

3.1 MSP機能の拡充

従来のデータセンターでは、主にデータセンターファシリティの提供にとどまるハウジングやコロケーションといった形態が主流を占めてきた。そこに設置される機器は、より集積度を増した高性能サーバ群であり、その役割もミッションクリティカルなものである。当然、システムトラブル発生時には重大な経営損失へとつながりかねない状況となってきた。

これらのミッションクリティカルなシステムの稼動品質を維持・向上させるためには、日々の運用に加え、監視や維持保守の重要性が増している。顧客にとっては、システ

ムの重要性が増大すればするほど一連のシステム運用管理業務が大きな負担となってくる。この状況下で、顧客のシステム管理負担を軽減するためのマネージドサービスであるMSPサービスへの期待は年々大きくなってきている。

2009年7月開設の日立横浜第3センターには、顧客へのMSPサービスを強化する取り組みとして、「日立統合管制センター」を機能として装備している(図3参照)。管制センターには、システム障害に対する顧客負荷の軽減を目的として、システム稼動監視機能、インシデント管理機能および問題管理機能を持たせ、ハードウェア・ソフトウェアの両面からワンストップで障害支援ができる体制を整えている。また、近年の環境問題への対応を考慮して、室内やラック内環境(電力と温湿度)を「見える化」し、監視・レポートができる機能も備えている。

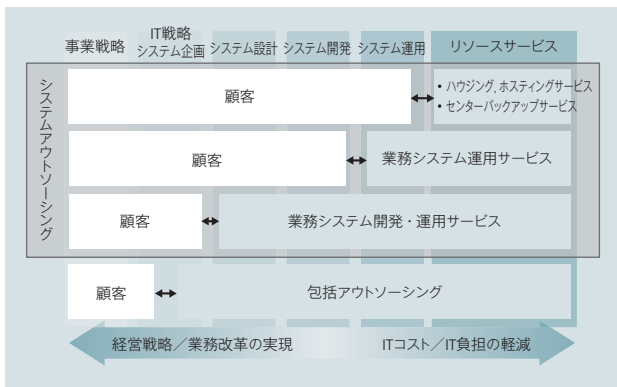


図2 日立グループのアウトソーシングサービスの概要

顧客の業務・IT運用のニーズに合わせた最適な形態で、品質および信頼性の高いフルレンジのサービスを提供している。



図3 「日立統合管制センター」のイメージ図

日立統合管制センターは日立電子サービス株式会社が運営するMSPサービスセンターであり、最新の設備を備え、日立製作所のデータセンターと連携して顧客運用を支援する。

3.2 主軸となるサービス

MSPサービス機能を強化するにあたって中心になるのは、次の4サービスである(図4参照)。

(1) システム稼動監視サービス

統合システム運用管理ソフトウェア「JP1」を活用した統合監視システムにより、システム障害の早期発見を24時間365日体制で提供する。IT機器の稼動状況やエラーメッセージ発生などを監視するMSPサービスの基本となるサービスである。

(2) 障害専用窓口サービス

障害発生時の受付窓口を一本化し、障害に関する問い合わせなどの専用窓口を設け、ワンストップで対応するサービスである。センターでの保守状況や復旧状況など、センター内の対策状況についての適宜報告も要求に合わせて対応しているため、顧客組織内での状況伝達も円滑に行うことができる。また、このサービスを利用すると、すでに認知されている障害について、顧客との間でワークアラウンド化されている事象に対しては、障害発生時に切り分け判断を実施したうえでインシデント解決対応を行う。顧客は、定型的な障害対応で悩まされる事象が軽減できるので、きわめて有効なサービスの一つとなる。

(3) ハードウェア障害支援サービス

システム障害発生時に、ハードウェアもしくはソフトウェア障害の一次切り分け対応を実施し、ハードウェア障害の場合には機器状態の確認、障害機器の特定、保守ベンダーコールまで顧客に代わって対応する。また、対策完了までをフォローし、対策終了後は対応履歴をまとめて管理する。さらに毎月末には、ハードウェア障害支援に関する状況報告を行い、顧客のシステム運用の「見える化」をサポートする。

表1 日立横浜第3センターのサービスパッケージ

各サービスをパッケージ化し、リーズナブルに提供する。

パッケージ名称	提供サービス
システム監視パック	<ul style="list-style-type: none"> システム稼動監視サービス 障害専用窓口サービス
ハードウェア障害支援パック	<ul style="list-style-type: none"> システム稼動監視サービス 障害専用窓口サービス ハードウェア障害支援サービス
システム障害支援パック	<ul style="list-style-type: none"> システム稼動監視サービス 障害専用窓口サービス ハードウェア障害支援サービス ソフトウェア障害支援サービス

(4) ソフトウェア障害支援サービス

ソフトウェアに関するトラブルについて専門技術者が顧客に代わってベンダーサポートへの問い合わせを行い、総合的な判断の下に原因を導き出すサービスである。ソフトウェアの障害は、プラットフォーム上で稼動している複数のソフトウェアが関係している場合もあり、複数のベンダーに問い合わせるだけでも相当の工数が必要になることがある。また、ベンダーへ問い合わせるスキルを持った高レベルな運用担当者は業務が集中しがちであり、タイムリーに問題解決に時間を掛けられない状況も多い。このサービスは、このような悩みを解決する手助けとなる。

3.3 メニューのパッケージ化

日立横浜第3センターでは、障害支援強化メニューをパッケージ化し、システム稼動監視サービスを軸として、それぞれのサービスを効率よく利用できるように工夫している。パッケージタイプは3タイプあり、それぞれのサービスを単独で利用するよりもコストパフォーマンスに優れた提供形態としている(表1参照)。

4. 中国でのアウトソーシングサービスの取り組み

4.1 上海のデータセンターを基盤としたアウトソーシングサービスの提供

中国のアウトソーシング市場は、未成熟ながらも今後は著しい拡大が見込まれている。また、中国に進出している日系企業の現地法人でのアウトソーシングニーズが高まっている。これらの背景により、日立グループは、国内顧客の現地法人や中国現地企業をターゲットとして、中国においてもアウトソーシング事業を積極的に展開している。

上海に業界最高水準のデータセンターを用意し、日立情報システム(上海)有限公司を中核とした中国での実績、先行している日本国内での経験やノウハウを強みとして、アウトソーシングサービスを提供している(表2参照)。

内部統制やセキュリティ強化に伴い、日系企業現地法人の資産管理サービスやセキュリティ監視サービスへの関心が特に高い。

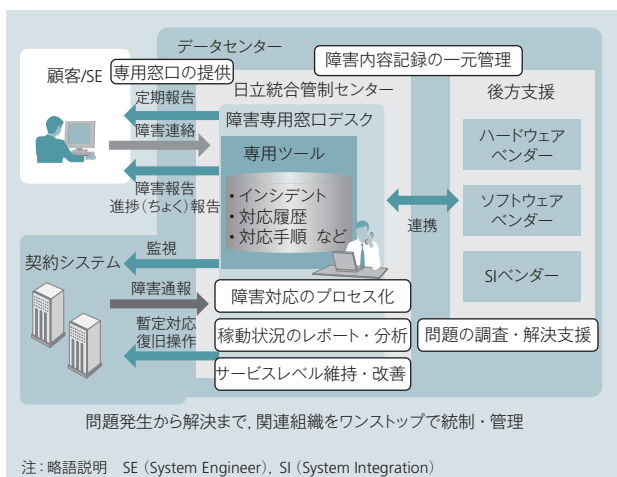


図4 MSPサービス機能の概要

データセンター内に設置された「障害専用窓口デスク」を基盤として、稼動監視から、問題解決までを支援する。

表2 中国でのアウトソーシングサービス

上海のデータセンターを基盤としたアウトソーシングサービスを提供している。

サービス名称	サービス内容
データセンターサービス	<ul style="list-style-type: none"> ●システム運用 ●バックアップセンター運用
システム開発・運用サービス	<ul style="list-style-type: none"> ●メールシステム導入・運用 ●e-ラーニングシステム導入・運用 ●ERP導入・運用
資産管理サービス	<ul style="list-style-type: none"> ●JP1を活用した資産管理ASP
セキュリティ監視サービス	<ul style="list-style-type: none"> ●JP1を活用したセキュリティ監視

注：略語説明 ERP (Enterprise Resource Planning)

4.2 現地企業との協業によるデータセンター建設

中国では、規制により外資系企業のデータセンター建設が困難なため、現地の専門業者からデータセンターを借り受けており、コスト低減の妨げとなっている。この課題への対応を含めた現在の取り組みを次に述べる。

中国国内での円滑なデータセンター建設、運営を目的として、2009年3月に現地企業との共同出資により、データセンター運営会社である済南馳波名気通数据服务有限公司(済南馳波タウンガステレコムデータサービス株式会社)を設立した²⁾。

この運営会社を通じて、山東省済南市にデータセンターを建設し、2010年にサービスを開始する予定である(図5参照)。建設地を山東省済南市に定めたのは、より低廉かつ高信頼なデータセンターの建設、および北京や上海のデータセンターに対するバックアップセンターの提供を実現するためである。

国内と上海で実施しているアウトソーシングサービスおよびデータセンター運営のノウハウを生かし、現地企業との協業を通じて強化することで、顧客層を拡大する方針である。

4.3 中国での今後の展開

データセンターを基盤とした、中国でのアウトソーシング事業のさらなる拡大を推進するために、データセンターの拡充によるサービス提供地域の拡大、AMO (Application Management Outsourcing) などのサービス拡充や、共同出資パートナーと連携した中国現地企業の顧客開拓を行

う。また、アウトソーシングの推進と合わせて、クラウドコンピューティングを含めたサービス機能の拡充を図ることで、中国における日立グループのITプラットフォーム事業を牽引していく考えである。

5. おわりに

ここでは、アウトソーシングの高付加価値なサービスとしてのMSPサービス、および中国でのアウトソーシング事業展開について述べた。

日立グループは、環境配慮型データセンターの拡充と並行し、運用サービスのさらなる高品質・高付加価値化を追求して、時代を先取りしたアウトソーシングサービスを提供していく考えである。

参考文献など

- 1) 株式会社富士キメラ総研：データセンタビジネス市場調査総覧2009年版(2009)
- 2) 日立製作所、ニュースリリース、
<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2009/03/0304b.html>

執筆者紹介



青井 研一

1986年日立電子サービス株式会社入社、日立製作所 情報・通信グループ アウトソーシング事業部 データセンタ本部 運用設計部 所属
現在、データセンター稼動顧客に対する導入・維持関連業務の推進に従事



高橋 庸介

1999年日立製作所入社、情報・通信グループ アウトソーシング事業部 サービス事業開発本部 所属
現在、中国におけるアウトソーシング事業の推進に従事



平松 豊

1986年日立製作所入社、情報・通信グループ アウトソーシング事業部 データセンタ本部 事業推進部 所属
現在、データセンター事業企画およびデータセンターの建設・拡張計画に従事



図5 山東省済南市に建設予定のデータセンターの外観イメージ図
2010年のサービス開始を予定している。