



企業の業務変革を支援する IBMの自動化ソリューション

日本アイ・ビー・エム株式会社
取締役専務執行役員
グローバル・テクノロジー・サービス事業本部長

Vivek Mahajan

自動化導入支援の取り組みを本格化

IBMは、メインフレームがITシステムの主役だった30年以上前から「オートメーション（自動化）」を推進してきました。ここ2～3年は、業務およびITシステム運用の自動化を中心に取り組みを加速させています。その背景には、ITシステムを取り巻く環境が大きく変化し、テクノロジーの発展によってより高度な自動化が可能になったことが挙げられます。

企業のITシステムはこれまで、多大な人的努力によって維持・管理されてきました。1990年代のダウンサイジングによる分散システムの時代になっても、企業のIT部門はメインフレームと同等の品質を保つために奮闘してきました。ところが2000年代になってITシステムの重要度が高まり、事業継続性やセキュリティの要求が高まるにつれ、運用管理が複雑化して人手不足も深刻になり

始めました。2010年代以降にクラウド化の波が押し寄せると、運用管理はさらに複雑化して、もはやIT部門の人的リソースだけでは対応しきれない状況になりました。

こうした中、クラウド・サービスを中心に自動化の技術が進展し、AIの活用も進んだことで、自律的な運用管理が実現されました。そこでIBMでは、企業の全社レベルでの自動化を推進するために、ビジョンの設定、ロードマップの策定などのコンサルティング・サービス、業務やITシステム運用に自動化ソリューションを導入支援する取り組みを本格化させています。

業務とITシステム運用の両方に対応 自動化が企業の業務変革を後押し

IBMには、さまざまな業界における業務改革を支援してきた豊富な経験があります。また、「IBM

Watson」(以下、Watson)をはじめとする最先端技術と自動化ツールを統合し、業務とITの両方の観点から自動化を推進できるという強みもあります。

業務の自動化は、経理財務・人事・購買などのビジネス・プロセス・アウトソーシング事業に活用してきたノウハウを生かし、金融機関や製造業などのさまざまな業種向けに業務プロセスの自動化ソリューションを提供しています。例えば、Watsonを活用した自動応答チャットボットによる顧客接点の拡大、人手に頼ってきた帳票による事務作業にOCR(光学式文字読取装置)とRPA(Robotic Process Automation)を導入した業務自動化といった自動化ソリューションを導入した実績があります。フロントオフィス、バックオフィスの生産性向上はもちろん、それらを支えるアプリケーションの開発・運用にも自動化を適用することで、ビジネスの変化に即応できるシステム開発、時間やコストの制約を受けにくいサービス提供が可能になります。

一方で、ITシステム運用の自動化ソリューションも全方位に展開してきました。「Dynamic Automation」によるオペレーターの一時対応やエンジニアの定型業務の自動化、RPA適用によるPC上での人手作業の自動化、セキュリティー管理やパッチ適用など運用管理の自動化にも取り組んでいます。自動化ソリューションを導入した企業からは、データベース・サーバー2台のシステム構築期間が従来の2週間から3時間に短縮し、インシデント発生時の対応時間が約6割低減、システムのヘルスチェック実行時間が約3割削減といった具体的な効果も報告されています。

自動化によるオペレーションの工数削減や人的ミスの排除、品質向上といった直接的な効果だけでなく、データに基づいた自動化により、インテリジェントなビジネス・インフラとしての運用管理を実現する効果も得られます。「IBM Services Platform with Watson」というサービス・プラッ

トフォームでは、運用管理の現場で発生するインシデント・データをWatsonで分析し、インシデントの発生を未然に予兆したり自動化対応方法をアドバイスしたりといった機能を提供します。また、運用現場のデータを世界的に収集・学習・共有することで、グローバルで起こる環境の変化に対して予測的なシステム変更、強靱なインフラ構築が可能になります。自動化により迅速な処理が行えるため変革スピードは向上し、人的対応の機械化によって属人的だった運用ノウハウの資産化も実現されます。

このように、IBMの自動化ソリューションは企業に多くの価値をもたらし、企業の業務変革を後押しします。

全社的な自動化の推進を支援

自動化ソリューションを適用した企業はすでに日本国内で約90社に達し、お客様にはその効果を実感していただいています。日本では「品質は人が守る」という文化があり、機械化された運用やデジタルによる見える化よりも、人による対応や報告を求める考え方が根強く残っていますが、自動化がより優れた判断や品質向上につながるの間違いありません。

自動化への取り組みにあたっては、まずは小さいところから開始するPoC(Proof of Concept: 概念実証)が有効になります。ただし狭い範囲の自動化にとどまっていたは大きな効果が得られないため、全体的な自動化適用を進めていくためのロードマップを描く必要があります。また自動化した業務が増えすぎて管理できなくなるリスクを考慮し、プロセスの標準化やガイドラインの準備も必要になります。IBMではこうした全社的な自動化の推進を支援するサービスに力を入れていく予定です。今後もIBMの自動化ソリューションにご期待ください。