

# ソーシャル技術の利用とITサービスマネジメント

## 1. はじめに

ソーシャル・メディアの活用が急速に進み、個人はもちろん、マーケティングや社内情報共有などに積極的に取り入れる企業が増えています。スマートフォン、タブレット端末などのモバイル機器の普及がこうした動きを促進しており、個人所有機器を業務に使用する Bring Your Own Device（以下、BYOD）という形態での活用も広まりつつあります。ソーシャル・メディアやそれを支えるソーシャルウェアなどの技術を社内に対してどのように展開していくかは、IT 部門にとって大きな課題になっています。当コラムでは、ソーシャル技術を活用する際の課題点と対応を IT サービス管理（以下、ITSM）の視点で検討します。

## 2. ソーシャル技術の展開と課題

IBM Global CEO Study 2012 [1] では、自社にとって大胆な変革が必要な領域として、「他社との提携・協業体制」と並んで「社内でのコラボレーションの仕組み」が挙げられており、コラボレーションやネットワーキングを促進するソーシャル技術が注目され、企業における積極的な採用が期待されています。ソーシャル技術の活用における特徴として（1）イノベティブで自由な発想を重視した自由闊達な情報発信（2）部門を越えたユーザーによるダイナミックなコミュニティの生成・発展（3）スマートフォンやタブレットの活用による「いつでも」「どこでも」コミュニケーションなどが挙げられます。これらの特徴はコラボレーションに変革をもたらすもので、IT 運用の観点でもさまざまな課題を提起します。本稿で検討する、ソーシャル技術の活用における課題と対応策を図 1 にまとめます。

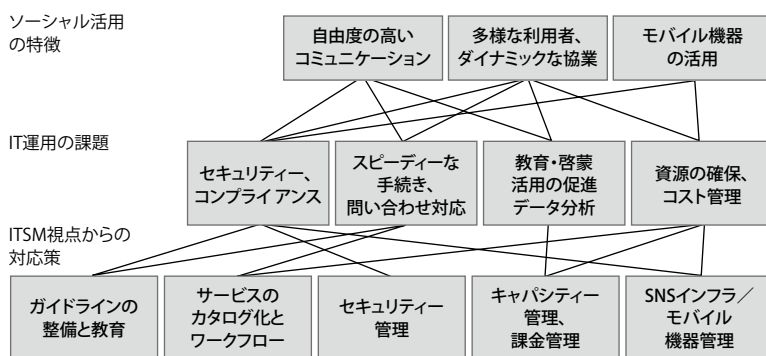


図1. ソーシャル技術の活用に伴う課題と対応策

### 2-1 セキュリティー、コンプライアンス

自由闊達なコミュニケーションはソーシャル・メディア利用の効果の1つですが、発言の仕方や表現によっては、誤解や反発を招く危険があります。社外ユーザーとのコラボレーションにおいては、軽率な発言が名誉棄損や機密情報の漏えいなどの問題につながるケースもあり、企業イメージを大きく損なう可能性があります。また、モバイル機器の利用に関しては、紛失時のリスクに加え、個人情報などを不正に取得するスパム・アプリのような新たな脅威が指摘されています [2]。BYODを採用する場合、利用範囲や設定に対して適切な規制を実施しないと、対象機器のセキュリティ対応の不備によって情報漏えいやウイルスの侵入などが発生する可能性があります。社外・社内のソーシャル・メディアの利用方法、モバイル機器に対する管理ポリシーを制定し、ユーザーに徹底することでこれらのリスクを管理する必要があります。

### 2-2 スピーディーな手続き、問い合わせ対応

利用者がソーシャル・メディア上でコミュニティを立ち上げる際に、開設までの申請・承認手続きが煩雑であったり時間がかかったりしたのでは、利用意欲の低下につながりかねません。申請・承認手続きだけでなくモバイル機器の登録作業やサーバー側の設定などのIT部門の作業も含めて、申請から利用開始までの手続きをスピーディーに完了させることが必要です。また、ソーシャル・メディアを利用するためのツールの操作上の問題などについてユーザーが迅速に問い合わせできる体制を整えることが望まれます。これらはコミュニティ活動の活性化を支える上で重要な要素です。

### 2-3 教育・啓蒙、活用の促進

ソーシャル技術は、利用者によって活発なディスカッションなどがなされて初めて価値を発揮します。そのためには、参加ユーザーに対する活用方法の教育や参加意識の向上のための啓蒙活動、前述のセキュリティ、コンプライアンスに関する教育の徹底が必要となります。コミュニティ活動のインフラを技術面から支えていくことに加えて、コミュニティ・リーダー育成施策の立案・展開やコミュニティ活動の活性化を促進していくこともIT部門にとっての重要な役割になっていくでしょう。

### 2-4 資源の確保、コスト管理

テキストに加え、動画や音声といったさまざまな

形式の大量データがユーザーから発信されることもソーシャル技術の1つの特徴です。IT部門は、サーバー/ディスク・スペースやネットワークの帯域などの資源の可用性やパフォーマンスを適切に管理することが必要です。これらの資源の維持管理には当然コストがかかり、IT運用部門としてもコストを回収しなければならないケースもあるでしょう。ソーシャル技術の利用においては人や部門によって利用度合いが異なるため、利用目的（部門業務の一環としての利用など）や消費している資源の量（データ保存用ディスク・スペースの一定量以上の使用など）に基づいて適正な課金ルールを設定する必要があります。

### 3. ITSM 視点からの対応策

こうした課題について ITSM の視点からどのような対応が可能でしょうか。ITSM ライフサイクルの視点（横軸）と検討領域（縦軸）で整理すると図2 のようになります。

このうち主要な5つのアプローチについて以下に説明します。



図2. ITSM視点からの対応策

#### 3-1 ガイドラインの整備と教育

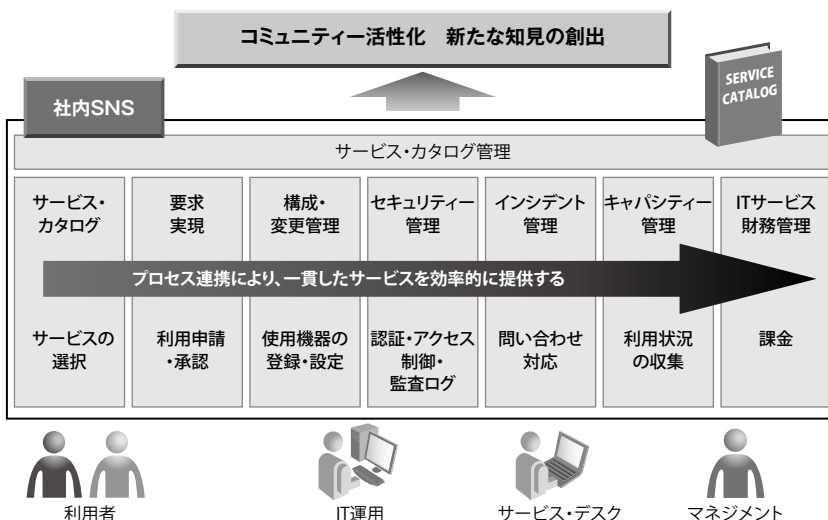
ソーシャル・メディアを活用した社内外のコラボレーションに関しては、利用者に対する管理ポリシーを策定しガイドラインとして整備する必要があります。発言に当たっての立場の明確化や表現の仕方、多様な価値観・文化への配慮など、行動に対する規範も記述しなければなりません。公開の場における発言の影響の大きさにも適切な理解が必要です。教育による徹底、定期的なモニタリングを通して継続的に改善していく必要があります。例えば IBM では「ソーシャル・コンピューティングのガイドライン」を策定し、社員に対し研修などを通してその順守の徹底を図っています[3]。活発かつ適切なディスカッションをリードできるコミュニティー・リーダーを育成するための技術的な情報提供やサポートも必要です。コミュニティー間での意見交換会の企画や活発なコミュニティーを表彰するなどの制度も効果的でしょう。

#### 3-2 セキュリティー管理

セキュリティに関しては、情報アクセス制御、認証・認可、ログ収集・保管といった従来の対策が基本となります。しかし、上に述べたようにモバイル機器の紛失、不正アプリや不注意な発言による情報漏えいなどに対しては体系的な対策だけでは不十分であり、ポリシーやガイドラインの徹底といった人的な対応が重要です。例えば信頼できないネットワークへの接続や出所不明なアプリの利用制限などをガイドラインとして整備し、システムには端末でのセキュリティ設定（推測されにくい一定以上の長さのパスワードの使用など）や紛失時の遠隔情報削除機能（リモート・ワイプ）などを導入するという対策が考えられます。

#### 3-3 サービスのカタログ化とワークフロー

ソーシャル技術を展開するためには、既存の運用プロセスを基に新しい運用プロセスを実現することになりますが、相互に関連するプロセスやタスクをサービスとして定義・カタログ化することで整理し、標準化と自動化を推進することがスピーディーな手続きや作業効率化にとって有効です。例えば図3のように「社内SNS」というサービスを定義し、さらにサービス内容の選択、申請・承認から機器設定までのプロセスも定義します。そしてセキュリティやインシデント管理、キャパシティー情報の収集と課金といった一連の管理プロセスも連携させ、ライフサイクルとして管理していきます。カタログ化することで、サービスの利用者、運用担当者、IT部門および業務部



門のマネジメントといったステークホルダーのそれぞれに対してどのような価値を提供できるかが明らかになり、利便性の向上に加えてプロセス間の連携による効率化や継続的な改善も可能になります。

### 3-4 キャパシティー管理、課金管理

社内ユーザー向けにソーシャル・メディア活用を支援するサービスを提供していくためには、IT 資源の使用状況を継続的に収集し、計画に基づいて増強していく必要があります。さらに、ユーザーごとのディスク・スペース利用状況といった課金管理につながる情報を収集する仕組みや、PDCA サイクルにのっとった分析から賦課までの一連の作業のプロセスを整備していくことも重要です。これまでキャパシティー管理や課金管理のプロセスおよびツール実装が十分行われていなかった場合には、ソーシャル技術採用を契機として検討することをお勧めします。

### 3-5 SNS インフラ／モバイル機器管理

SNS インフラの選定に当たっては、外部の SaaS (Software as a Service) を使用するのか、自社で所有するかをポリシーとして決定する必要があります。

社内 SNS のインフラとして外部 SaaS を利用する場合にはサービス停止やデータ消失、情報漏えいなどのリスクを適切に評価する必要があります。これらのリスクが受容できない場合には、自社システムの利用を検討することも必要です。

セキュリティ対策やキャパシティー管理、課金管理の前提として、機器の資産管理・構成管理も重要です。PC やサーバーに加えて、SNS インフラに接続するモバイル機器の名称、OS 種別、使用者情報などを登録し、適切に管理していきます。BYOD の場合はポリシーや管理ルールをユーザーに徹底した上で使用を承認するなどの対応が必要でしょう。モバイル機器の管理ツールの例としては IBM Tivoli Endpoint Manager for Mobile Devices が挙げられます [4]。

## 4. おわりに

ソーシャル技術を活用した「つながり」によって、市場ニーズへの俊敏な対応や組織活性化を実現していくアプローチは今後飛躍的に発展していくと予想されます。本稿ではその IT 運用における課題を取り上げ、ITSM からのアプローチを検討しました。ソーシャル技術の活用を検討されている IT 部門にとって参考になれば幸いです。

※本コラムは、IMO (ITSM Management Office) のメンバーにより執筆されています。IMO は、IT サービスマネジメントおよび ITIL の活用促進と日本での展開への貢献を目的として、日本 IBM 社内に 2004 年に設立されたバーチャル組織です。

### 【参考文献】

- [1] IBM:Global CEO Study 2012, <http://www.ibm.com/services/jp/ceo/html/ceostudy.html>
- [2] 守屋英一:ソーシャル・ネットワーキングサービスに潜むリスクと対策, P<sub>Ro</sub>VISION No.73, [http://www.ibm.com/ibm/jp/provision/no73/pdf/73\\_column2.pdf](http://www.ibm.com/ibm/jp/provision/no73/pdf/73_column2.pdf) (2012).
- [3] IBM:ソーシャルコンピューティングのガイドライン, <http://www.ibm.com/ibm/jp/about/partner/scg.html>
- [4] 南郷理恵子:モバイル環境におけるエンドポイント管理, P<sub>Ro</sub>VISION No.73, [http://www.ibm.com/ibm/jp/provision/no73/pdf/73\\_column1.pdf](http://www.ibm.com/ibm/jp/provision/no73/pdf/73_column1.pdf) (2012).



日本アイ・ビー・エム株式会社  
グローバル・テクノロジー・サービス事業  
シニア・アーキテクト

### 永田 誠

Makoto Nagata

### 【プロフィール】

分散系および運用管理システムの技術支援、設計・構築を経て、現在はサービス部門のアーキテクトとして IT 基盤および ITSM 関連領域のソリューションの提案・設計活動に従事している。ITIL Expert 認定保持者。



日本アイ・ビー・エム株式会社  
グローバル・テクノロジー・サービス事業  
シニア・アーキテクト

### 柿沼 孝治

Takaharu Kakinuma

### 【プロフィール】

社内情報システムの開発・運用、PC インフラ標準化プロジェクトへの参画などを経験後、IT 管理サービスのソリューション提案・設計業務に従事。サービス管理系の社内コミュニティへの参画・リーダー担当経験を持つ。



日本アイ・ビー・エム株式会社  
グローバル・テクノロジー・サービス事業  
シニア・アーキテクト

### 品田 京子

Kyoko Shinada

### 【プロフィール】

アーキテクトとして数多くのアウトソーシングのお客様のプロジェクトに参画。ITIL 関連の各種書籍の翻訳レビューにも参画。ITIL Expert 認定保持者。