

# 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の進め方と 日・米先進企業の取り組み事例

～JEITA ITサービスビジネス環境整備専門委員会活動のご紹介～

2019年 10月 15日

**JEITA**  
一般社団法人 電子情報技術産業協会

一般社団法人 電子情報技術産業協会  
ソリューションサービス事業委員会  
ITサービスビジネス環境整備専門委員会

委員長 大下 奈帆子  
(東芝デジタルソリューションズ株式会社)

# アジェンダ

1. 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA)  
ITサービスビジネス環境整備専門委員会の活動紹介
2. 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の  
進め方と課題の検討
3. 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の  
日米事例調査
4. まとめ

# 1. 一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA) ITサービスビジネス環境整備専門委員会の活動紹介

# ITサービスビジネス環境整備専門委員会の活動

利用者への提供価値を高めるため、ITサービス仕様・品質の可視化や  
DX時代のITサービス提供のあり方検討に取り組み



# ITサービスビジネス環境整備専門委員会の活動

## これまでの主な活動

2000～11年 SLAの普及・啓発

→ 「民間向けITシステムのSLAガイドライン」 第四版

→ JEITA会長賞受賞

「ソリューションサービスビジネスにおける「SLA／SLM」の標準化と普及活動への功績」

2012～14年 クラウドサービスに主眼を置いたサービスの可視化

2015～16年 ITサービス開発・運用プロセスの検討

2017年～ ITサービス開発・運用へのリーン、アジャイル適用の検討

「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の進め方と課題  
(平成29年度調査報告書)

「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の日米事例調査  
(平成30年度調査報告書)

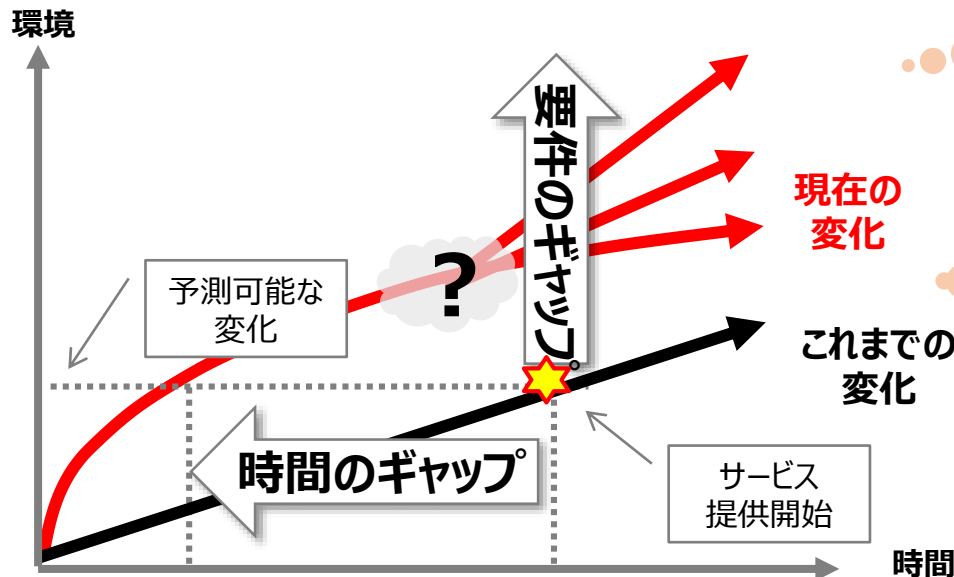


# 本日のポイント

IT利活用領域の拡大により、産業全体のデジタル化・サービス化が加速



顧客ニーズに俊敏に対応するためのITサービス提供のあり方



価値は事業や業務目標の達成であるが、**目標自体が変化していく**ことがある

顧客や利用者によって異なる価値を的確に把握するとともに、その**価値が常に変化**することを前提にしなければならない

⇒ 俊敏な対応が必要

# 本日のポイント

俊敏性を考慮した  
ITサービス提供の進め方と課題を整理



国内・米国の先進的企業の  
取り組み事例のご紹介

## 2. 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の 進め方と課題の検討



# 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の進め方

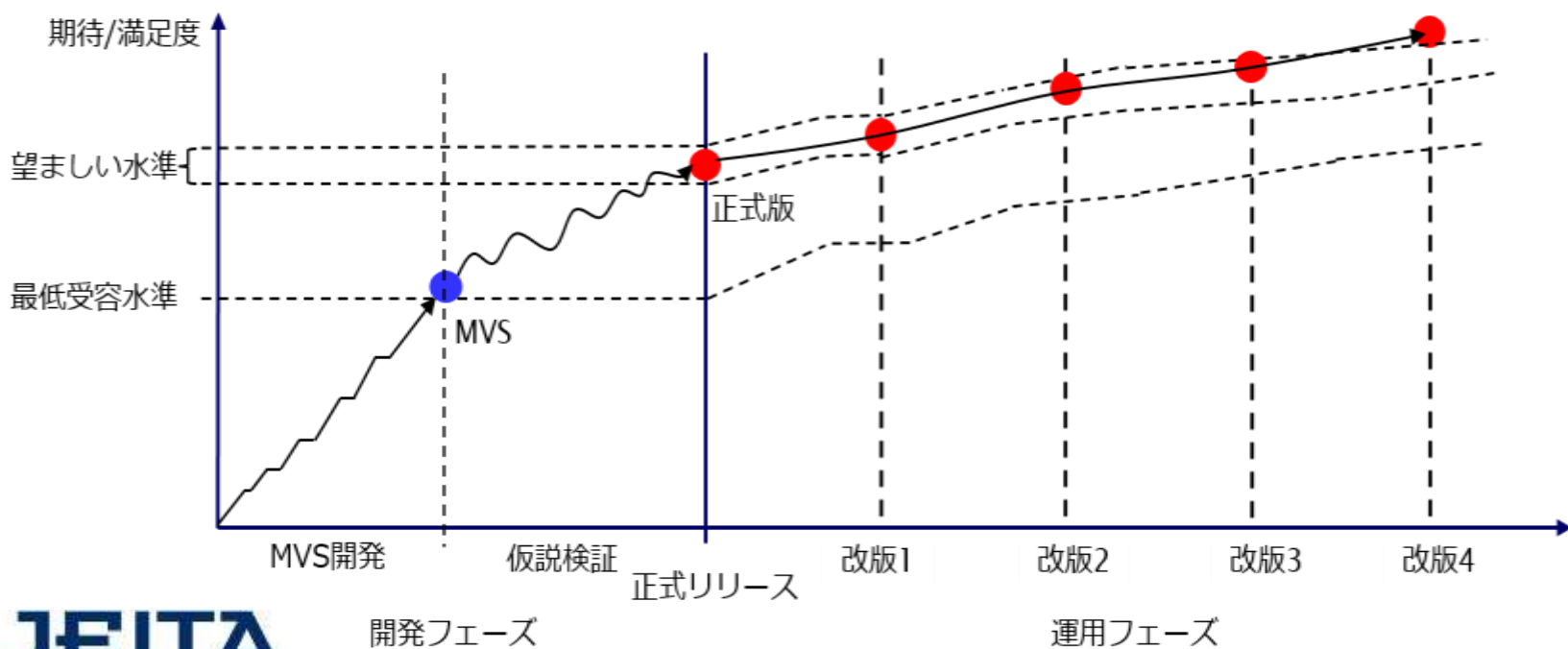
## ■ 開発フェーズ

- 顧客によって異なる「最低受容水準」を達成⇒MVS※開発
- 顧客によって異なる「望ましい水準」の最低限のレベルを達成⇒仮説検証

※MVS : Minimum Viable Service の省略形。  
リーンスタートアップで実用最小限の製品をMVP (Minimum Viable Product) と定義していることを参考に実用最小限のサービスをMVS と定義した。

## ■ 運用フェーズ

- すべての顧客の「望ましい水準」を超えるための改善の繰り返し



# 抽出された課題

- ① サービスへのフィードバック？
- ② 開発と運用のフェーズ？
- ③ 顧客や委託先との役割分担？
- ④ サービスの品質保証？



開発・運用プロセス

しくみ（体制・ツール等）

品質保証

外部との関係

⇒課題とその対応を事例調査により深掘り

### 3. 「俊敏性を要求されるITサービス開発・運用」の 日米事例調査

# 国内事例調査

## ■調査期間

2018年10月～11月

## ■調査対象企業

▶ ITサービス提供企業および開発会社より選定

1. KDDI株式会社様
2. 株式会社リクルートテクノロジーズ様
3. 製造業 A 社様
4. 株式会社ヴァル研究所様
5. カブドットコム証券株式会社様
6. 株式会社永和システムマネジメント様



取り組み事例

事業企画、開発部門責任者、開発・運用担当者、等

進め方

課題

成功のポイント

## ① 開発・運用プロセス

- アジャイル開発の取り組みは進んでいる
  - アプリケーションやそのデータの領域
  - ウォーターフォール型開発と適材適所の使い分け
- フィードバックループへの関与
  - プロダクト・オーナーが判断
  - 大幅見直しは経営者判断も

## ② 品質保証

- アプリケーション部分のテストは自動化
  - テスト駆動型開発  
(TDD: Test-Driven Development)
  - 継続的インテグレーション (CI)
- サービスやアプリケーションのテストに顧客も参加

## ③ しゅみ（体制・ツール等）

### ➤ 体制維持の理想と現実

- 開発と運用でチームメンバがかわらないこと
- サービスベンダーは内製化を指向
- 人材はOJTで育成

### ➤ 開発スピードを優先

- ツールの使いこなし（クラウドサービスも活用）
- 開発完了後にドキュメント化

## ④ 外部との関係

- 外部委託先とは準委任契約（6社中5社）
- 顧客の参画
  - 早い段階からフィードバックを得る
  - プロジェクトメンバに加えて意思決定を早めるケースも



# 米国事例調査

## ■調査期間

2018年10月

## ■調査対象企業・団体

- Amazon Web Services, Inc.
- Box, Inc.
- NEXT Future Transportation Inc.
- Pivotal Software, Inc.
- SORACOM, Inc.
- 日本貿易振興機構(JETRO)サンフランシスコ事務所

## ① 開発・運用プロセス

### ➤ 運用しながら改善を繰り返す

- 開発と運用が一体化したチームでビジネスをまわし続けるという考え方

### ➤ コンポーネント化

- サービス間の独立性（マイクロサービス）
- 外部サービスの活用、コア開発への注力

## ② 品質保証

### ➤ DevOpsの考え方

- スピードと品質をトレードオフにしない
- 自動化は手段

### ➤ 品質の考え方

- サービス個別に最適化
- 要求されるレベルや特性も考慮
- セキュリティ、コンプライアンス対応を強調

# 米国調査結果

## ③ しくみ（体制・ツール等）

### ➤ 機能横断型チーム

（CFT: Cross Functional Team）

### ➤ 開発・運用の効率化のための考え方とツール

- ツールを適用できるアーキテクチャが前提
- マイクロサービス化と組織構造の一致

### ➤ 自由な働き方と支援

- 自社に合う人材を採用
- 自らスキルアップ

## ④ 外部との関係

### ➤ 顧客との関係

- 「アドバイザリ・ボード」で顧客の声を集める
- 最終的に決定するのは自社

### ➤ 外部調達

- サービスを調達する
- 人材はキャリア採用が前提

## 4. まとめ

## ① サービスへのフィードバック

- **アジャイル開発手法**により小さなリリースを繰り返す・・・「すばやく出す、すばやく直す」
- 米国：チームが判断⇔日本：経営層の関与も

## ② 開発と運用のフェーズ

- **開発と運用の一体化**したチームでDevOps実践
- 米国：個別最適からスクラムやDevOpsなどの方法論⇔日本：**方法論を取り入れ適応途上**
- 人材の確保は課題（日本：育成・外注、米国：採用）

## ③ 顧客や委託先との役割分担

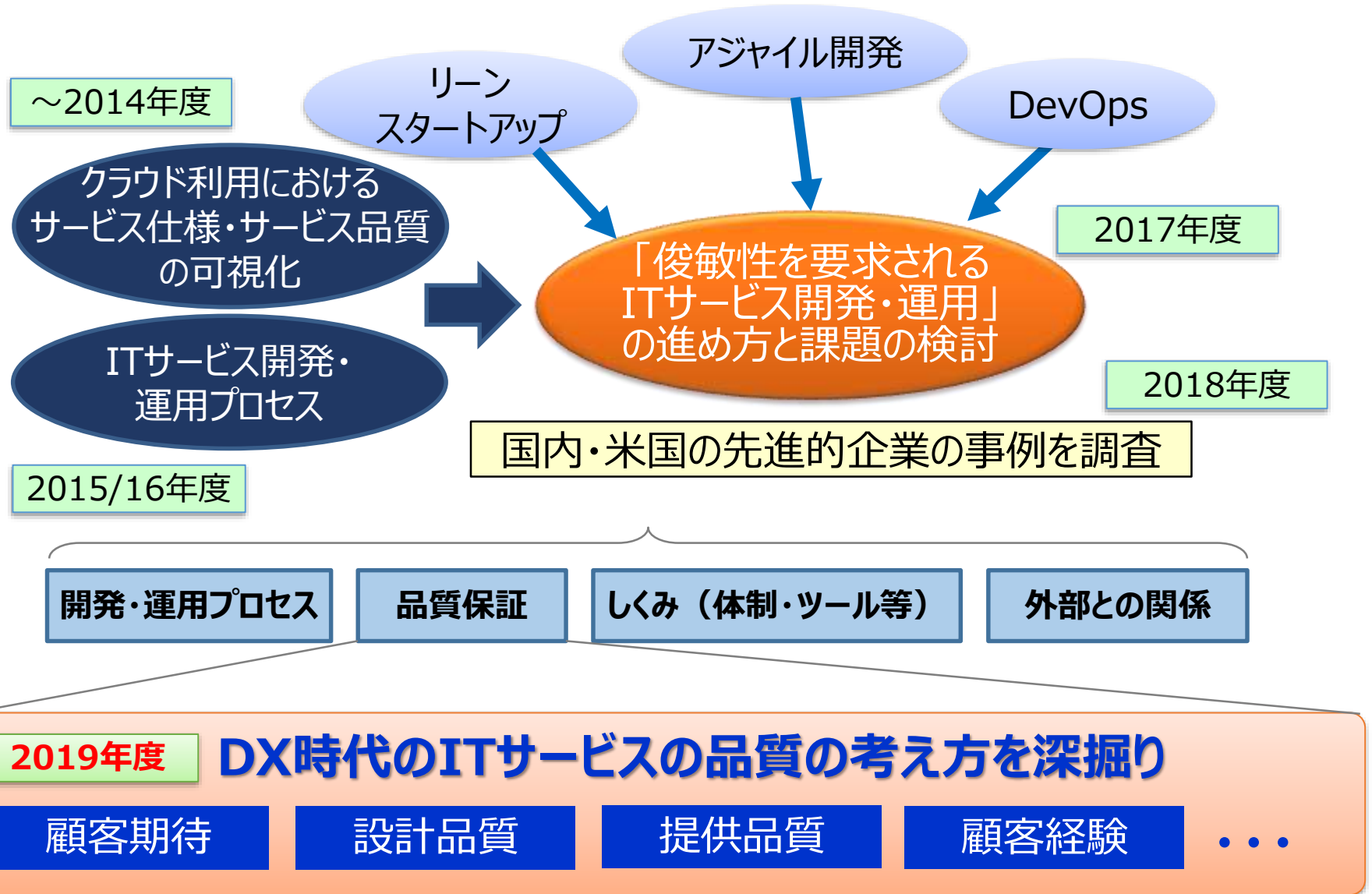
- 顧客を巻き込み、「要求を捉える」「品質を確認」
- 日本では外注に頼らざるを得ない実状  
→ 開発委託は「準委任契約」が主流

## ④ サービスの品質保証

- テストやリリースの自動化、省力化 = 品質確保
- 先進的なテクノロジーを活用（開発・運用基盤、ツール類、システムアーキテクチャ）
- セキュリティとコンプライアンスへの強い意識（米）



# 2019年度の取り組み（おわりにかえて）



# 本専門委員会の活動について

本でご紹介した内容について、平成29年度及び平成30年度調査報告書としてWeb公開しております。

H29年度 <https://home.jeita.or.jp/cgi-bin/page/detail.cgi?n=1070&ca=1>

H30年度 <https://home.jeita.or.jp/cgi-bin/page/detail.cgi?n=1183&ca=1>

また、今年度活動についても、JEITA情報・産業システム部会（ソリューションサービス事業委員会）のホームページ、刊行物等で公表していきます。

◆問合せ先（事務局）：

一般社団法人 電子情報技術産業協会（JEITA） 情報・産業システム部  
〒100-0004 東京都千代田区大手町1丁目1番3号 大手センタービル

電話：03-5218-1057 FAX：03-5218-1076

Eメール：[itt3@jeita.or.jp](mailto:itt3@jeita.or.jp)

JEITA情報・産業システム部会ホームページ <http://home.jeita.or.jp/is/>