

「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)

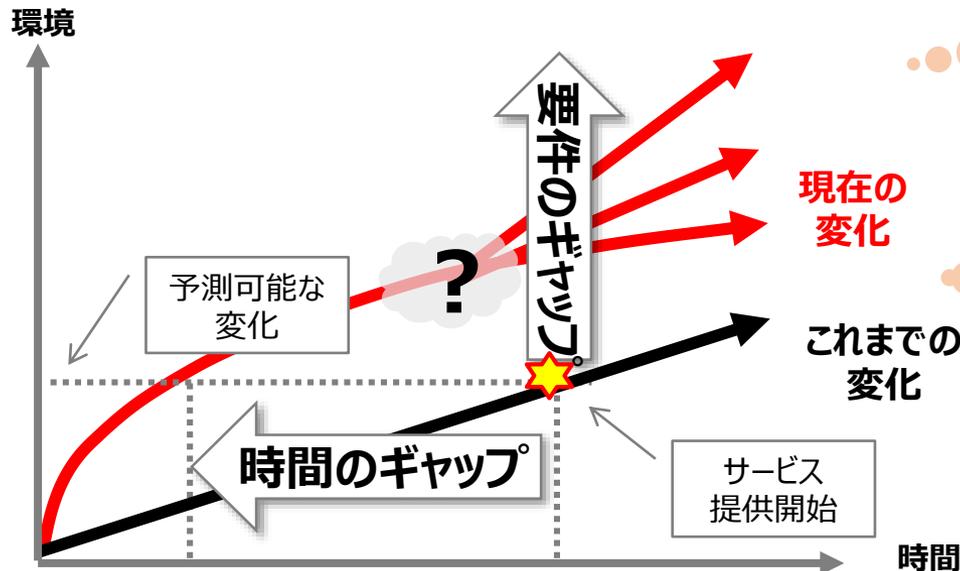


本日のポイント

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

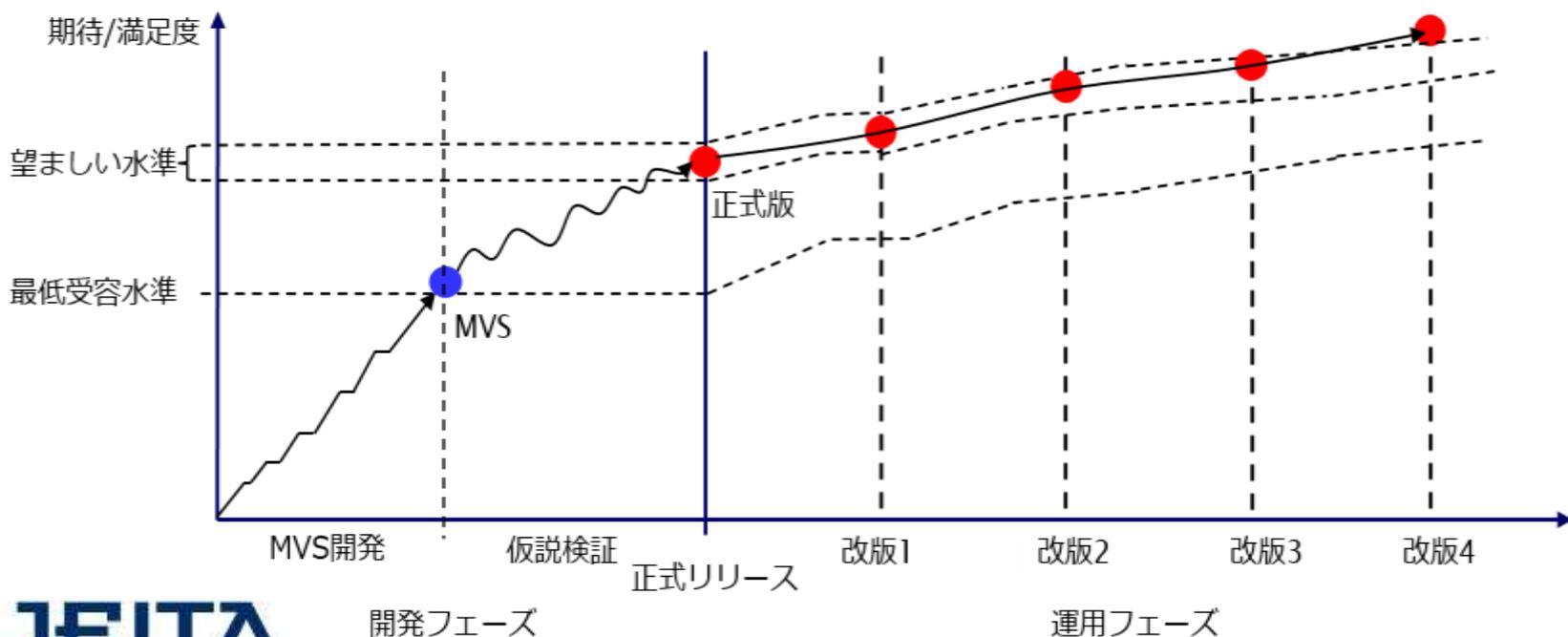
■ 開発フェーズ

- 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）

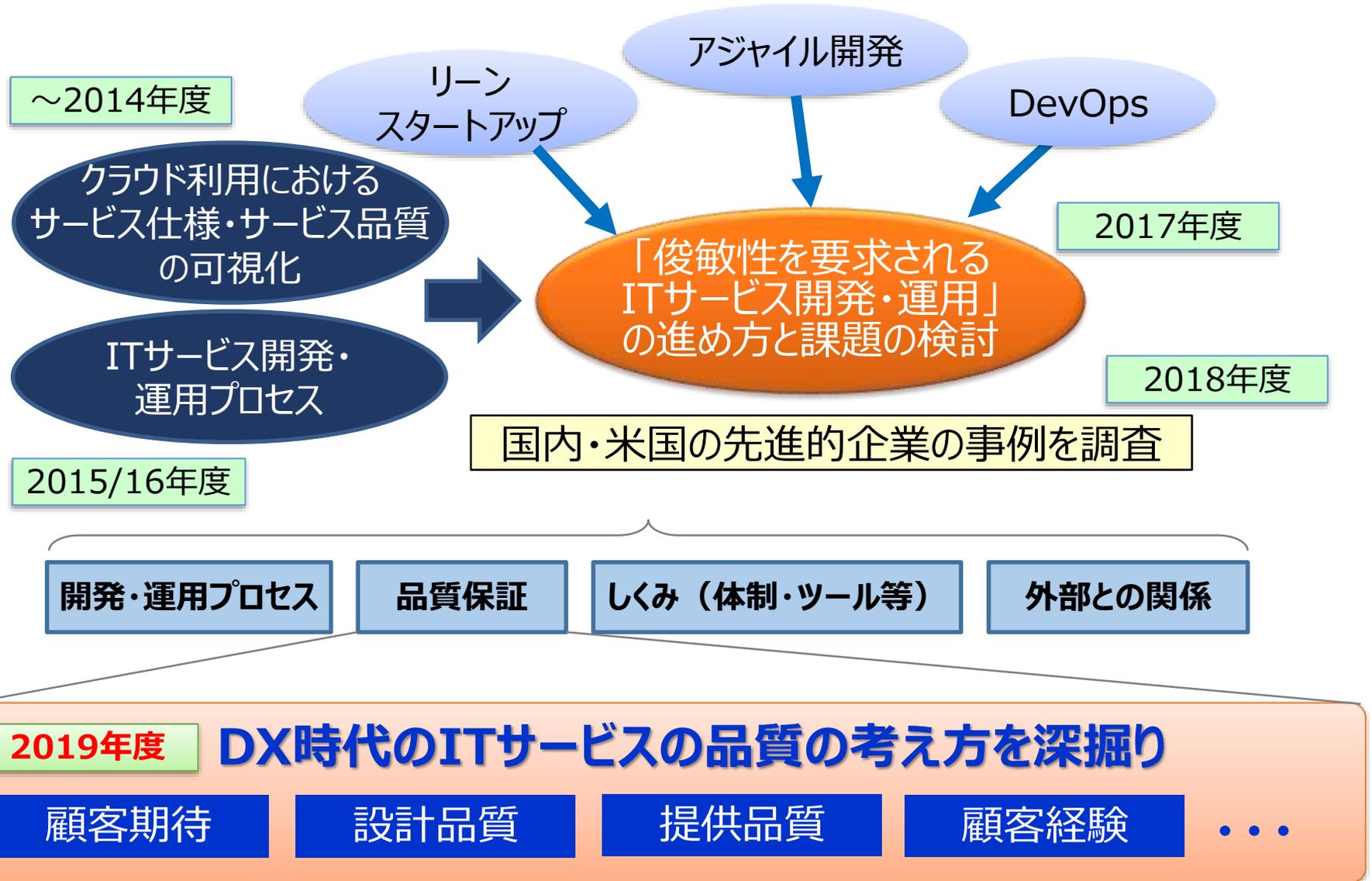
③ 顧客や委託先との役割分担

- 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

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