



## 運用・保守業務の8割を占めていたPC運用管理を LCMサービスに任せ、新開発プロジェクトに注力

### Case Study

#### 北海道の電力利用基盤を支えるICT環境を、運用の自動化と効率化で下支え。 煩わしいICT運用管理作業からの解放と、セキュリティ強化を両立。

既存の基幹系システムのOSがサポート切れを迎えることから、同システムの再構築プロジェクトが持ち上がった。

しかし現在の人員は社内の1000台にも及ぶPCの運用管理に忙殺されている。しかもスキル豊富な人材をすぐに採用することは困難だった。プロジェクトのリソースを確保するために検討されたのが、PC運用管理業務のアウトソーシング化とその自動化・標準化だった。採用されたのは、ユニアデックスのLCMサービス。実に業務の8割も割かれていたPCの運用管理業務を外部に任せ効率化を実現。既存メンバーのリソースに余裕が生まれ、増員せずに新規プロジェクトも無事に遂行できる環境が生まれた。

#### > システムと特徴

##### 北海道パワーエンジニアリング株式会社

1974年に創立し、北海道電力(株)のグループ企業として自社火力発電所による発電と、メンテナンスおよび工事の面から電力の安定供給を支えていくことを最大の使命とし、発電と工事の総合エンジニアリングサービスを提供する。火力、原子力の事業用発電設備はもとより、化学、環境衛生関係や各種プラント設備に至まで、豊富な実績と経験に基づいて、発電と保守、工事のサービスを確実かつ効率的に提供し顧客の経営戦略を力強くバックアップしている。

本社所在地：〒060-0004  
札幌市中央区北4条西1丁目  
2番地1 共済ビル2階  
電話：011-221-3921(代表)

<http://www.hpec.jp/>

北海道パワーエンジニアリング株式会社は、北海道の発電設備を守ることを使命とし、札幌に本店、道内に10カ所のセンター、支店、事業所等の拠点を設け、事業用発電設備の建設や修繕、定期保安工事などさまざまなサービスを展開している。

同社ではこれら拠点での業務を効率化するために、およそ1000台のPCを活用してきた。それだけあれば月10台程度に何らかのトラブルが発生する。しかし対応人員は実質わずか3名。より信頼性の高いICT運用管理体制が求められ、そちらにもリソースを当てなくてはならない時期でもあり、対応はなおさら困難になっていた。

そこで、PCの運用管理作業を切り出しアウトソーシング化することを検討。ユニアデックスのLCMサービスが選択された。ユニアデックスがハードもソフトも故障対応を自動的に実施することで同社のPC運用管理業務は大幅に効率化され、情報システム部門の作業負荷が軽減。その分を、新たな基幹系システム再構築プロジェクトに振り分けることに成功したのだ。

- 各拠点に散らばる1000台ものPC運用管理作業の負荷を削減すること。
- 新たに資産管理とデータバックアップ機能で、より高度なPC運用管理を実現すること。
- 運用管理作業の標準化を行いアウトソーシング化することでコストの最適化を図ること。



## > 導入前の課題

### 最小人員での情報システム管理体制

北海道パワーエンジニアリングで情報システムに関連する業務を専任で行っているのは、企画室 情報システムグループに所属する4名。この内、マネジメントを行う大城正孝部長を除く3名が、基幹システム運用管理から1000台にも上る拠点の業務用PCの自前修理を含む管理、さらには新規システムの企画から開発にいたるまでの業務を行ってきた。しかし北海道の各拠点に配置された部門サーバーや業務用PCの管理は、この3人だけでは手が回らない。そのため、各拠点では2~3名のITスキルの高い社員を情報システム管理者として選び、本来業務と兼務でトラブルの初期対応などを代行してもらってきた。

### 新基幹システムプロジェクトにリソースが足りない

新たな課題が持ち上がる。それは、既存の基幹システムのOSがサポート切れを迎え、2007年から「**全社情報システム再開発プロジェクト**」が新たにスタートしたのだ。しかし現行システム運用・保守管理、特にPC周りの管理だけで全運用管理業務の8割が割かれている中、新規プロジェクト遂行のための余裕を生み出すのは至難の業だった。

### 自前でできるところはなるべく自分たちで行おうと…

これまでサーバーやルーター機器などの保守作業は外部委託する体制をとってきたが、もともと「自前でできるところはなるべく自分たちで行う」という基本方針があると大城氏は言う。そうしないと、情報システムに関する技術やスキルの社内蓄積もままならなくなるからだ。そのため、当初は足りなくなるリソースを補う新たな人材を確保することが検討された。しかし、少人数体制の必須条件である「幅広い技術と知識」をもつ人材はなかなか見つからなかった」と大城氏は振り返る。

## > お客様の評価

### バックアップの統一化で、情報資産の持ち出し管理も効率化

「業務情報の保管場所指針」を制定した2009年9月から、LCMサービスのバックアップ用エージェントプログラムを各PCで稼働させ、社内の主要拠点の部門サーバーにiSCSI経由でストレージを接続し、そこに自動で必要なファイルをバックアップする仕組みを構築した。ほくでんグループの統一した情報セキュリティ対策強化の方針もあり、工事現場などにPCを持ち出したり、必要な情報を共有するためにセキュリティタイプのUSBを利用しているが、持ち出す情報の原本保管にもこの統一化されたバックアップの仕組みが活用されている。「LCMサービスがあったからこそ、情報資産の持ち出し管理もスムーズになり、万一情報流出事故がおきても迎えることが容易になった」と大城氏は指摘する。

### 利用者は変化を感じないまま、情報システム部門の負担は軽くなった

当初はLCMサービスに対する思い違いや勘違いもあり、戸惑うこともあったが、迅速かつ柔軟に変更・調整を行った結果、いまでは専任担当者が行っていたサービスと同等な環境が構築されている。これに、新たなバックアップ機能の活用もあり、アウトソーシングの現状は満足いくものだと大城氏は言う。資産管理については、情報が収集できることは確認できているので、今後どのように活用していくかを検討しているところだとのこと。結果的にはLCMの活用により情報システムグループのリソースに余裕ができ、人員を増強せずとも全社情報システム再開発プロジェクトは当初の予定どおりにカットオーバーを迎えられそうだとのこと。「今後ともユニアデックスには、より現場業務で実際に何が求められているかをくみ取った、常に時代の先端を行く提案をしてほしい」（大城氏） ユニアデックスに対する期待は大きい。

## ユニアデックス株式会社

〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1 TEL.03-5546-4977

※記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。 ※自治体・企業・人物名は、取材制作時点のものです。

## > 導入後の効果

### 標準化できる業務をアウトソーシングで効率化

適任者がなかなか見つからない状況で提案されたのが、ユニアデックスのLCMサービスだった。「基幹システムに関しては、情報システムグループの業務の根幹に関わるものなので、この運用管理を外部委託するつもりはなかった」と大城氏。ただし業務用PCの運用管理は作業手順を標準化しやすく、切り出してアウトソーシングすることも効率化の1つだと判断できた。さらに、単純なトラブル対応や数年ごとのPCの更新業務だけでなく、資産管理やデータバックアップといった高度な運用業務もLCMサービスで実現できるという目算もあった。

### 付加価値でさらに高度なICT運用管理を実現

PC運用管理のアウトソーシングサービスの採用はすでに関東では主流になりつつあることも分かり、あとはサービス内容がコストに見合うものであればいい。しかし、従来1人が専任で作業を担当するよりも少し高くなるという試算がなされた。ただ、バックアップや資産管理機能を見込めばコスト的には十分に見合う。しかも情報システムグループの要員1人分のリソースに余裕ができ、それを新プロジェクトに割り当てることができると予測できた。

### 現場に則したプロセスに変更し、当初の戸惑いも解消

2008年11月からLCMサービスでのICT運用管理が始まった。当初は、トラブルの状況を最初にユニアデックスの窓口担当に電話で説明し、その後の対応に進めるという標準的な方法をとっていた。しかし、これは従来の紙ベースで報告して進める方法と異なり、思うように意思疎通が図れなかった。「拠点の情報システム管理者が電話で修理を代行依頼することが多く、その場合には手許に故障したPCがないこともあり情報をうまく伝えられなかった」と大城氏は言う。これに対しユニアデックスは柔軟に対応し、旧来の紙ベースの機器障害連絡票方式に変更した。



企画室 担当部長  
情報システムグループリーダー  
大城 正孝 氏

<http://www.uniadex.co.jp/>

010901512-0 ZD1003(500)