

## 特集 1 インテックのアウトソーシング・サービス

ITプロセスをアウトソーシングすることは、決して新しい考え方ではない。以前からシステム開発をシステム・インテグレーターに委託したり、システムの運用をデータセンターに委託することも行われている。ITに関するアウトソーシングは1990年代に急速に拡大した。これは、ITの発展あるいはビジネス環境変化への対応手段として戦略的に活用したものであり、以前の業務委託のように一部の機能を外部化するのではなく、ITサービス提供に必要なプロセス自体を外部化しようとするものである。今後もITの発展そしてビジネス環境変化はITサービス形態に大きな影響を与え続けることになる。

当社アウトソーシング・サービスの特徴は、ワンストップの「フルスコープ・アウトソーシング」である。この特集では、当社のアウトソーシング・サービスの概要と特徴を紹介する。アウトソーシング・サービスは今後もさらに進化するものと期待されており、当社がその先導役となれるよう努力したい。

# インテックが提供する アウトソーシング・サービスの概要

## Overview: Outsourcing Service by INTEC

岡田 昭彦  
Akihiko Okada

### 概要

IT戦略が企業の競争力を左右する現在、経営目標を達成する手段としてアウトソーシングの活用が拡大されてきている。

本稿ではアウトソーシング・サービスの進展について、ITの発展と目的の変容をベースに当社サービスの概要とその特徴を述べる。更に経営環境変化にともなうアウトソーシング・サービスへのニーズを考慮した当社の取り組みを紹介するとともに、今後のアウトソーシング・サービスの方向性について考える。

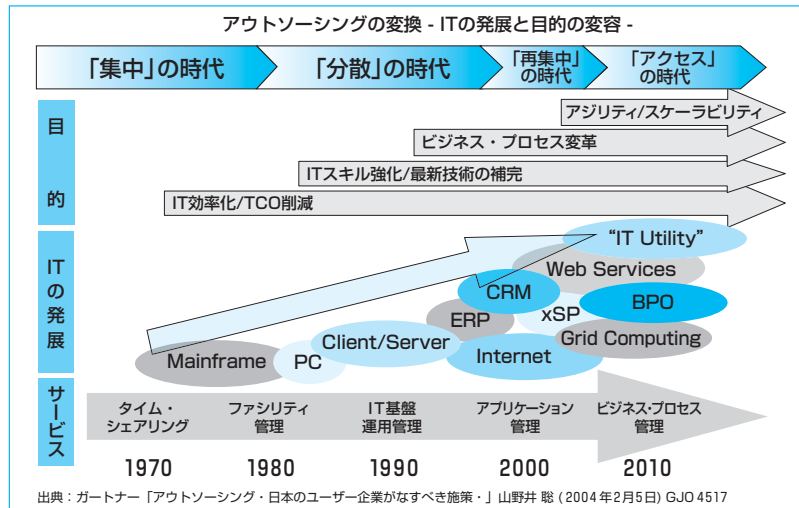
### 1. はじめに

「アウトソーシング」という用語は、1988年にイーストマン・コダック社と米国IBM社が契約して以来一般化してきたと言われている。しかし、様々な技術が進歩する度に色々なところで分業、つまりアウトソーシングが起きてきたと考えれば、その歴史は、コンピュータの発展の歴史とともにあると言える（図1参照）。

1970年代のメインフレーム全盛期におけるタイム・シェアリング、受託計算処理等に代表される共同利用型のサービス

に始まり、1990年代はクライアント・サーバなどの分散化や情報システムのオープン化に伴うIT基盤のアウトソーシング、運用管理サービスが広がった。2000年代に入った現在、アウトソーシングの対象は業務アプリケーションやビジネス・プロセスの分野にまで拡大しつつある。

従来のアウトソーシングの目的は、IT資産/要員/業務の省力化や効率化によるコスト削減が中心であった。現在もコスト削減が目的の1つであることに変わりないが、次第に高度な

図1 アウトソーシング・サービスの進展<sup>(1)</sup>

ITスキルやノウハウを社外から調達することが重要になってきた。さらに、企業におけるITと経営の密着度が増すに従い、ビジネス環境変化への対応にフォーカスしたアウトソーシングの適用が求められるようになっていく。

国内のIT関連のアウトソーシング市場は確実に成長しており、経営戦略実現の手段としてアウトソーシングが定着・拡大している。あらためて当社のアウトソーシング・サービスの特徴を確認し、お客さまのニーズに基づく取り組みについて紹介する。

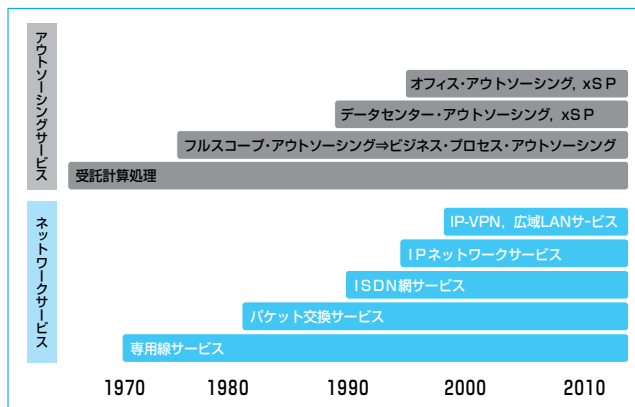


図2 インテックにおけるアウトソーシング・サービスの進展

## 2. 当社におけるアウトソーシング・サービスの進展

図2は、図1と同じ時間軸に当社のアウトソーシング・サービス、ネットワーク・サービスを重ねたものである。

当社アウトソーシング・サービスの特長は、①サービス当初より「設計～開発～構築・移行～運用・保守」の全システムラ

イフサイクルをサポートする「フルスコープ・アウトソーシング」であったこと、②ネットワーク・サービスを含めてトータルなサービスとして提供してきたという2点である。

### 2.1 受託計算処理サービス

当社アウトソーシング・サービスの原点は「受託計算処理サービス」にあった。1960年代後半から1970年代のメインフレーム全盛期における提供サービスであり、バッチ処理サービスから公衆/専用回線によるオンライン処理サービス形態へと進展した。

この間、メインフレームを設置する事業所を次々に開設しネットワークの広がりとともに事業拡大を図ってきた。また、大型ソフトウェア開発にも対応しながら、計算センターから総合情報システム事業者へと進化するなかで、「お客さまの大切な情報をお預かりする」あるいは「情報処理サービスによりお客さまの社会的責任を果すことに貢献する」企業として、情報システムの安全対策を重視し自社ビル（データセンター）を建設していった<sup>(2)</sup>。

### 2.2 フルスコープ・アウトソーシング、ビジネス・プロセス・アウトソーシング

受託計算処理サービスは、お客さま情報システムの「設計～開発～構築・移行～運用・保守」、つまり全システムライフサイクルをサポートするものである。

特に、銀行総合オンラインシステム、行政総合情報オンラインシステム、医療情報オンラインシステム等は、情報システムの企画時からサポートするものであり、実施体制面でも「業務

アプリケーション寄りのサービス提供」を強く意識したサービス体制で構築されていた。

このような背景から、当社のアウトソーシング・プロセスはシステムの企画・設計を起点とするシステム・インテグレーション・モデルであり、システムライフサイクルをフルにサポートする「フルスコープ・アウトソーシング」と言うことができる。

さらにビジネス・プロセス・アウトソーシングへの発展は、フルスコープ・アウトソーシングのサービス実績をベースに、既存ITサービスの周辺業務を中心にサービス拡張する形態と、「ビジネス変革」にフォーカスしたIT戦略をITパートナーとしてシステム開発からシステム運用、およびその業務自体を担う形態がある。

## 2.3 データセンター・アウトソーシング

1990年代からは、情報システムの複雑性から運用の負荷軽減やコスト削減を目的とするデータセンター・アウトソーシングの活用が多くなってきた。形態としては「ホスティング」や「ハウジング」に大別され、お客さまのIT資産をお預かりして運用管理サービスを中心にサービスを提供するものである。

運用管理サービスは稼働監視を中心とする「基本運用サービス」とキャパシティ・マネージメント等のプロフェッショナル・サービスである「拡張運用サービス」に大別される。お客さまの要件に基づき個々のサービスを最適に組み合わせて提供している。また、サービスのデリバリー・プロセスやITコンポーネントの共有化・標準化等を徹底することにより低料金でサービスを提供している。

長期的には、よりサービスの付加価値を高めるために、アプリケーション管理を含めたフルスコープ・アウトソーシングへと拡張するよう取り組んでいる。

## 2.4 オフィス・アウトソーシング

1990年代後半からのIT技術の急速な進化、インターネットの加速度的な普及により、オフィス環境も変化している。LAN・サーバ構成の複雑化、クライアントのソフトウェア環境の維持、IT資産管理、セキュリティ対策等、難しい問題が山積している。

従来より、LAN構築、サーバ構築、障害・保守対応、クライアント機器操作を中心とするヘルプデスク等、個別に対応していた。現在は「オフィスのIT環境および運用を総合的にサ

ポートすることにより、お客さまには本来のコア業務に集中していただく」ことを目的に、サービスの対象範囲を拡張しながらオフィス・アウトソーシングとしてサービスを提供している。

## 2.5 ネットワーク・サービス

「コンピュータ・ユーティリティ」という理想を掲げ、「始めに通信ネットワークがあり、その網の目にコンピュータがある」という発想で当初の受託計算処理サービスの拡張を専用線ネットワークにより支えた。1982年にはパケット交換サービスを開始し情報システムの分散処理形態を効率的にサポートするとともに、1985年には大規模VAN事業つまり「ITと通信のアウトソーシング・サービス」を開始した<sup>(2)(3)</sup>。その後デジタル・ネットワーク、IPネットワークとサービス・インフラを拡張するとともに、データ交換システムによるEDIプラットフォームサービス（企業内・企業間データ交換）等、ネットワーク・サービスとITアウトソーシング・サービスを組み合わせ、ワンストップで提供している。

## 3. アウトソーシング・サービスの基本要件

ITが常に適切な状態で稼働し、ITサービスをいつでも利用できるように維持することは、企業が存続するための前提条件である。安定したITサービスを維持し続けるには、電源等のビル設備を含めてしっかりとしたIT基盤はもちろんのこと、セキュリティ対策あるいは運用プロセスの整備・改善が重要となる。つまり事業の継続性については運用面の信頼性の向上が重要なポイントとなり、「堅牢なファシリティ」、「効果的なセキュリティ対策」、「高品質かつ柔軟な運用」が基本的な要件であり、お客さまの潜在的なニーズであると考えている。

これらに関して、以下に当社の取り組みを紹介する。

### 3.1 堅牢なファシリティ

図3は当社の全国ネットワーク図である。このネットワークに乗るような形で、データセンターを全国主要都市に展開している。当社データセンターはアウトソーシング・サービス・センターとしての必要な機能を実装している。首都圏地区においては「アット東京」、「新宿」、「横浜」の3拠点があり、特に「アット東京」はスペース、耐震性、安定電源供給等の仕様において世界最大級、最高ランクの堅牢性を持つデータセンター

である。同様に、横浜、新宿についても十分な堅牢性が確保されている。

(1) 耐震性

地盤に直接基礎を施す耐震構造および免震構造

(2) 電源設備

2or3系統の受電経路+自家発電機

CVC F装置、蓄電池による安定電源

宅内冗長化によりサーバまで2系統電源供給可能

電源設備専門の有人24時間体制による監視、管理

(3) 通信設備

特定通信事業者に依存しないキャリアフリー

大量のメタル回線、光ファイバーの既設

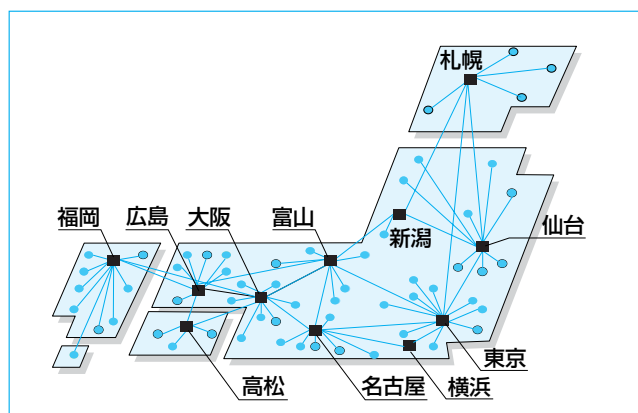


図3 全国ネットワークとデータセンター

## 3.2 効果的なセキュリティ対策

セキュリティについては、大きな社会問題になっていることもあり、その効果的な対策あるいは管理サイクルのスパイラルアップは非常に重要な取り組みとなっている。これを対策対象や対策手段の観点で分類すると「物理的セキュリティ」、「技術的セキュリティ」、「管理的セキュリティ」の3つに分ける事ができる。

(1) 物理的セキュリティとは、防災設備や入退館、入退室管理

など物理面のセキュリティ確保のことである。当社では、IDカード認証、個別生体認証、監視カメラ等の組み合わせにより、複数階層のセキュリティ・チェックを実装している。また、区域や時間帯毎の制御等柔軟な運用に対応しながら、特定の関係者のみの入退館、入退室を許可し、セキュリティを確保している。

(2) 技術的セキュリティとは、認証、侵入検知等のITによる

技術面でのセキュリティ確保が中心となる。オープンな

ネットワーク上でのセキュリティリスクは益々高まる傾向であり、より高度な対策によるセキュリティ確保が重要となっている。

データセンター内および提供サービスへの対策の適用は勿論のこと、お客さまのサイトを24時間365日リアルタイムに監視し、不正アクセスや攻撃に対して迅速な対応を可能とするサービスや、本人確認/メッセージ認証/機密保護/否認防止などを行う上で必要な電子証明書を発行するサービスもセキュリティ・サービスとして提供している。

(3) 管理的セキュリティとは、セキュリティポリシーに基づく

運用管理面でのセキュリティ確保が中心となる。当社では、以下のような認証取得と継続的な改善活動によりセキュリティを確保している。

- 情報通信ネットワーク安全・信頼性対策実施登録制度
- ISMS(情報セキュリティ・マネジメント・システム)適合性評価制度
- プライバシーマーク制度

また、お客さまのオフィスを含めたIT環境における、セキュリティポリシー策定等の計画段階からシステム構築、対策の実施、運用支援、診断、監査まで、一連のセキュリティ対策を効果的に回すための、総合的な情報セキュリティ支援サービスも提供している。

## 3.3 高品質かつ柔軟な運用

運用プロセスの整備・改善が必要となってきた背景には、システムの複雑化が大きく影響しているものと考えられる。

運用・保守業務の現場では色々な管理業務が複雑に絡み合っており、実施されている。たとえば、新たなプログラムをリリースしようとする場合、試験成績に基づくリリース判定、リリースすることによる他への影響がないことの確認、リリースするためのスケジュール調整や作業指示、構成管理・変更管理との連動など、それぞれの管理機能別の視点でチェックが入ることになる。

情報システムのオープン化が進み機能が分散配置されるに従って構成が複雑になり、運用業務の負荷が高まっている。特に急速にオープン化が進んだ場合、開発担当者が運用をそのまま兼ねて担当しているような場合も多く見られ、なかなか全体的な最適化が進まないことになっている事例は多いと考えられる。

当社のアウトソーシング・サービスは、お客さま情報システム

ムの「設計～開発～構築・移行～運用・保守」の全システムライフサイクルを一貫してサポートするフルスコープ・アウトソーシングである。標準化された運用環境をベースにシステム設計され、また運用標準の変更はシステム設計へフィードバックすることにより、安定した運用品質を確保している。これを「運用プロセスガイド (IP3/OPG)」として独自に体系化している。

さらに、運用の品質向上については、従来より「ISO9001:品質マネジメントシステム」を導入し、お客さま要求事項に基づく製品実現、お客さま満足による評価を通して継続的な改善を実施している。この ISO9001 を業務単位の垂直的な活動とすれば、プロセスベースの水平的な活動である ITIL (ITインフラストラクチャ・ライブラリ) を導入し、運用プロセスガイドを ITIL に準拠させることにより、さらに品質向上を目指して進化させている。

## 4. サービスラインとデータセンターの役割

「ファシリティ」、「セキュリティ」、「運用」は、IT サービスを提供するための全ての IT 資産/プロセスを支える「土台」あるいは「サービス・インフラ」である。このサービス・インフラをベースに提供するアウトソーシング・サービスのサービスラインは、当社におけるアウトソーシング・サービスの進展

で説明したように、大きく 5 つに分けている。

- フルスコープ・アウトソーシング
- ビジネス・プロセス・アウトソーシング
- iDC (Internet Data Center)、データセンター・アウトソーシング
- オフィス・アウトソーシング
- ネットワーク・サービス

当社データセンターの機能・役割は、全てのアウトソーシング・サービスをお客さまの要件に応じて提供することになる。首都圏地区においては、図 4 に示すサービスラインとサービスを提供するデータセンターを基本としている。

最も堅牢なファシリティを誇る「アット東京」では iDC、データセンター・アウトソーシングを中心にサービスを提供し、「新宿MSPセンター」ではオフィス・アウトソーシングを中心に、「横浜アウトソーシング・サービス・センター」ではアウトソーシング・サービスの最大拠点およびネットワーク・サービスの中核機能に位置付け、それぞれ連携しながらサービスを提供している。

ネットワーク・サービスについては、当社事業所を含む全データセンターと連携してサービスを提供しており、お客さまの IT システム、センター・ロケーション、バックアップ・センター等の要望に合わせて、最適なリソースを組み合わせ統合し、ワンストップであらゆる要件にお応えしている。

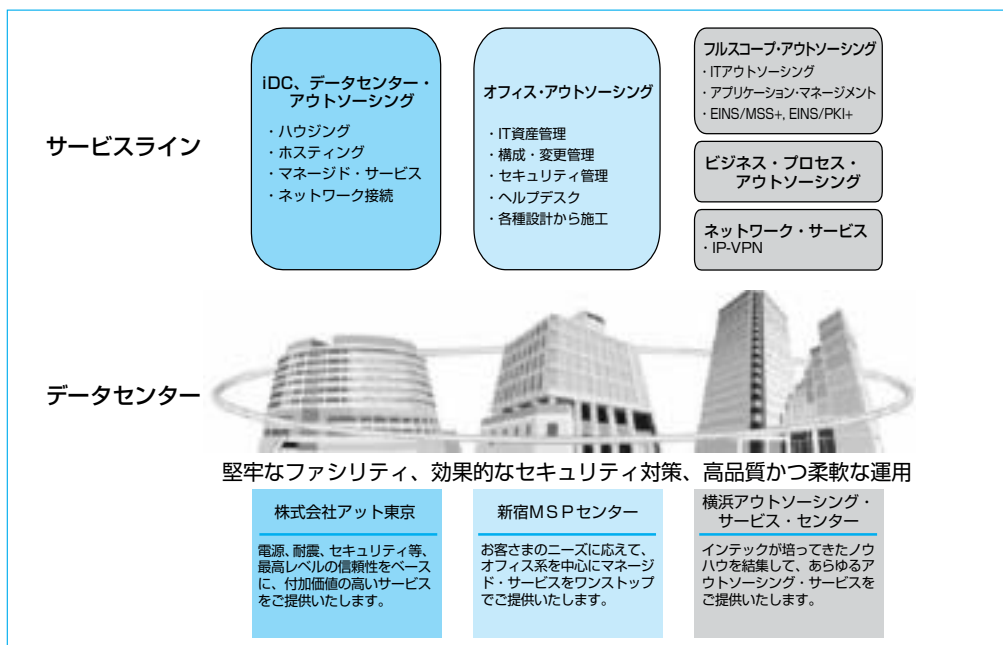


図 4 サービスラインとデータセンターの役割



## 5. アウトソーシング・サービスの将来像

アウトソーシング・サービスの将来の方向を考えると、まずITの発展とITサービス形態を考える必要がある。

ITの発展は、図1に示されているように、「ITユーティリティ」がキーワードになる。「ユビキタス社会」と言われるような、様々なサービスが「いつでも、どこでも、誰でも」利用可能となることで、より便利でより楽しい社会が実現されるであろう。

### 5.1 ビジネスへの影響

このビジネス環境変化や次世代の技術革新は、企業経営に「スピードと柔軟」を求めることになり、各企業はよりコアコンピタンスに集中し、その最大化を図る必要に迫られる。それぞれの企業のコアコンピタンスにより企業間連携（バリューチェーン）を構築し、リアルタイムでの最適化の方向へ進展するものと考ええる。

このように、経営変化へのアジリティとスケラビリティの獲得を目的に、企業間連携をスピーディに実現する方法としてアウトソーシングがさらに活用されるようになるだろう。

### 5.2 将来の方向性

このような状況では、サービス・インフラはITサービスの継続性を確保する方向へさらに進化し、一時的には差別化要因となる。しかし、長期的には真の差別化要因はビジネス・ロジック、ビジネス・プロセス、あるいはビジネス・モデルそのものである。

これを前提とすると、アウトソーシング・サービスは大きく2つの方向へ向かっていくものと考えられる。

一つは、サービス・インフラとしてのネットワーク、サーバ、ストレージ等について、IPv6、グリッドコンピューティング<sup>(\*)1</sup>、オートノミックコンピューティング<sup>(\*)2</sup>等の技術を適用しながら、全体として汎用化、標準化することによる低価格で安定的にサービスを提供する方向である。

もう一方は、上記のインフラをベースとして、ITからビジネスへのアウトソーシング対象範囲の拡大である。「お客様のコアコンピタンスへの集中を支援する」、さらに「お客様の新たな企業価値を創造する」等、お客様の事業戦略を共有するパートナーとして、お客様企業全体のソーシング戦略に

深く関与したアウトソーシングが強く求められていく。当社のアウトソーシング・サービスもこの2つの方向を強力に推進する。

## 6. おわりに

当社は創業時から「コンピュータ・ユーティリティ」という理想を掲げ、「最初に通信ネットワークがあり、その網の目にコンピュータがある」という発想で事業拡大を図ってきた。今、「ITユーティリティ」や「ユビキタス社会」という言葉が一般化するに従い、あらためてその重要性を認識し、企業経営に直接貢献するサービスの開発、あるいはビジネス・モデルの創造に取り組み、高信頼・高品質のサービス・インフラによる安定したサービスとして提供していきたい。

今後も、お客様の事業に貢献するITパートナー、ビジネスパートナーとなることを目標に、お客様と共に進化し続ける必要がある。

### 参考文献

- (1) 山野井 聡：“アウトソーシング・日本のユーザ企業がなすべき施策”，SORC-04-08，ガートナー・ジャパン，（2004.2.5）
- (2) インテック：“ビジュアルで見るインテックの歴史 大型ソフトウェア開発、そして新しい通信の時代に”，季刊インテック，第10号，pp.12-15，インテック，（2003.8）
- (3) インテック：“ビジュアルで見るインテックの歴史 事業基盤確立、VAN事業による通信の本格的展開”，季刊インテック，第11号，pp.12-15，インテック，（2003.11）



岡田 昭彦  
Akihiko Okada

- ・アウトソーシング事業本部  
サービス事業推進部 部長
- ・サービス企画、営業支援を担当

(\*)1 グリッドコンピューティング(grid computing)：ネットワークで複数のコンピュータを結びつけた仮想的な高性能コンピュータ。利用者はそこから必要なだけ処理能力や記憶容量を取り出せるシステム。

(\*)2 オートノミックコンピューティング(autonomic computing)：自分自身を“構成”、“修復”、“最適化”、“防御”する能力を持ったコンピュータ。