

システム運用「人としくみ」

もう言うまでもありませんが、この時代、企業は、単なる一企業の範囲にとどまることを社会は許してくれません。それぞれの企業が、自社の利益確保だけを求めることも許されなくなってきました。このように、グローバルな社会で共存していくための倫理・価値観が、企業が生き残っていくための大切な要素となってきました。現代の企業経営は、情報処理システムに大きく依存しています。企業内外のほとんどすべての活動は、その手段として ICT を利用せざるを得なくなっているのが現状です。それだけに、企業がグローバルな社会から求められる責任は、ICT(部門)そのものに求められるものであるといっても過言ではありません。

これからのシステム運用

CSR(企業の社会的責任)とシステム運用

日本企業各社のホームページを見てみると、最近では CSR (Corporate Social Responsibility)に関する情報掲載が非常に多くなっています。また、ICTに関する各種雑誌にも CSR に関する記事が目につくようになってきています。

一般的には、この CSR は「企業の社会的責任」と訳されますが、IT 部門にとっては、具体的にはどういうことが非常にわかりにくいものとなっています。この CSR と同じように、さまざまな言葉が飛び交っていることがその原因かも知れません。コンプライアンス、SOX 法、COSO、COBIT、ITIL、BCP、ISMS、ガバナンスなどなど、とにかく ICT 周りにはいろいろな言葉が登場してきます。

これらの言葉は何を意味しているのか。中には明確に定義されていないのではないかと思うものさえあります。しかし、これらの言葉を用いた記事などは、まことしやかに多くのことを読者に訴えているのです。私たち読者も、その記事だけを読む限りでは納得もし、理解もするのですが、全体を関係づけるという難しいものです。

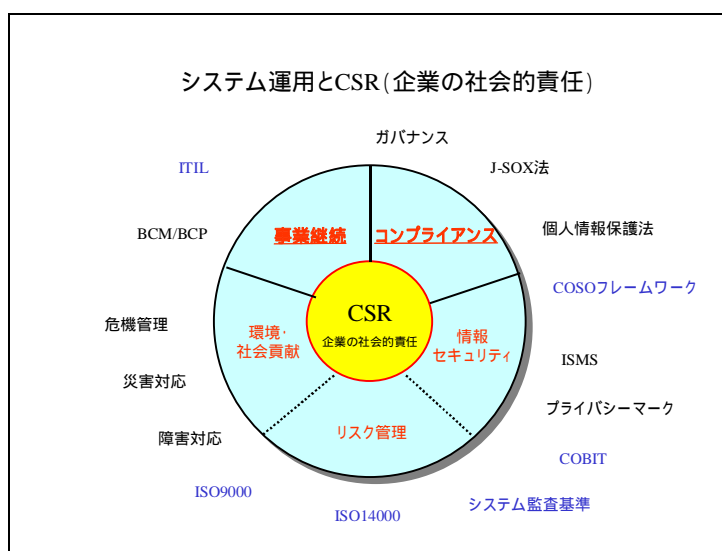
これらの言葉には、法律、手法、ガイドライン、基準、認証などの具体的内容(意味)が含まれています。ICT 関連にはとにかく流行り言葉が多く、“出ては消え、消えては出てくる”といった繰り返しになっています。いままでは、どちらかというと技術的な面(technical)からの言葉(とくに 3 文字)が多く、これにもずいぶんと惑わされたものですが、最近の言葉は、技術的というよりも経営的な側面からの言葉が多くなってきて

いるように思います。

それは、IT 部門に求められるものが、技術的なものから経営的なものへと変化してきていることの現れであるといえます。つまり、ICT は、企業・社会のインフラストラクチャーの役割として完全に定着化してきているのです。

これらの言葉から共通的なものを見いだしていくと、企業はグローバル社会の一員であり、それが故に、経営の透明性や倫理性を高めて社会的秩序を維持し、災害や事故などの予期せぬ出来事の発生に対しても、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続・再開できるようにする、という責任を負っていることがわかります。

このことが CSR(企業の社会的責任 : Corporate Social Responsibility)という言葉に集約されていると考えられます。そして、図 - 2 5 はそのありさまを表しています。



(図 - 2 5) 出現するさまざまな言葉

これからのシステム運用は、自企業の事業責任を果たすとともに、企業の社会的責任をも果たすべき存在になるべきです。その理由は、企業経営に求められるさまざまなことに対応するために、一種のルールをつくり、これを文書化し、ツールを利用するなどの仕組みをつくることは、全社的な立場で行わなければなりませんし、これはある意味では一時的なものに過ぎません。しかし、実際にこの効力を出させるためには、日々の継続したマネジメントが必要となります。

ICT に関する日々の継続したマネジメントは、システム運用のもっとも得意とする

ころであることはいうまでもありません。さらに、企業経営にとって、企業ビジネスの根幹を担っている情報処理システム(業務システム)、あるいは ICT インフラのすべてを、システム運用が管理・掌握しているのです。

システム運用が、これからの新しい時代を担っていくこと。つまりは、企業経営とともに社会的責任を果たしていくべき根拠について、多少繰り返しの部分があるかも知れませんが、もう少し別の観点から考えてみることにします。

現代は、企業の活動そのものが ICT に支えられています。あるいは、ICT が大前提になっています。このような大前提の中で、企業のさまざまな活動が行われています。その大前提である ICT が、あるいは、ICT に関わる諸々のことが、社会が求めているものと合わなければ、あるいは、社会が求めていることに反していたならば、いまや企業の存続はあり得ません。すぐ、マーケットから排除されて(閉め出されて)しまいます。社会と企業と ICT、いまの世の中はそういう関係にあると考えます。

このように考えると、ICT が担うべき役割は非常に重要だということになります。では、ICT の中で、なぜシステム運用なのでしょう。システム運用でなくても、その役割を担うことはできるはず。しかし、IT 部門の中、あるいは、ICT の関連する業務の中、これらを越えて全く新たな部門をつくれれば良いという考えもあります。一度だけ何かをつくりあげる。ある時だけ何かをつくりあげる。仕組みをつくる。何かをつくる。それは、明らかに開発部門であるとか、あるいは、ベンダー任せであるとか、そういうこともできるでしょう。

しかし、企業経営は、日々活動しています。ずっと継続して活動しています。この継続して活動している動きと ICT が密接につながっていなければ意味がありません。この日々の活動と ICT の関係、これを見ていくのが IT 部門のこれからの新しい役割であると考えます。

コンピュータ、あるいは、ICT のインフラ、そういう部分に関しては、いまでもシステム運用が、その日々の活動を通じて重要な役割を担っています。であるならば、これに加えて、目をちょっと外に向けたらどうだろうかとの考えもあります、いままでは、企業内の自部門、あるいは、自企業の効率化であるとか効果性を求めた活動に終始していました。しかし、これに、企業が本来求められている社会的責任にも目を向けることで、より日々の企業活動と ICT、そして、社会が求めるもの、この3つの要素が合致することになります。

そのことが、非常に大切なことではないかと考えます。だから、システム運用がその役割を担っていくべきと思うわけです。そうしないと、バラバラなもの、そのものをどこかでくっつける役割を誰かが担わなければならなくなってしまいます。いままでのシステム運用は、テクニカルなものを中心に活動を行ってきました。しかし、これからはそれプラス経営的な観点や社会的な観点であるとか、あるいは、倫理・道徳的な観点であるとか、そういったものを加味しながら日々の運用を行っていかねばなりません。

そういう時期にきているのだと考えます。図 - 25 で表されているように、最近の ICT を取り巻くさまざまな話題や言葉、これらを整理してみると、大きくは2つに分類・整理することができます。たぶん、この2つに集約されることになると思います。1つはコンプライアンス。もう1つは事業継続。この2つに集約されるとも考えます。

コンプライアンスは法令遵守というように訳されますが、これは、単に法律で縛られたもの、法律で定められたものを守ればよいというものだけではなく、倫理・道徳・社会慣習、こういったすべてのものもコンプライアンスとして捉えていく必要があります。これらは、社会の一員として、企業がグローバルな社会の一員として存続していくために欠かせない要求事項、社会からの要求事項でもあるわけです。

いままでも、多くの不祥事が発生し、企業の存続を断たれた企業もあります。あるいは、その信用を取り戻すために、莫大なコスト・期間・労力を費やさなければならないような事件も数多く発生しています。いまや、企業が単独の、自分だけが良ければよいというような時代では完全になくなってきているのです。セキュリティの問題も然り。情報漏洩によって、多大な社会的影響を与えるということも、ひとつのコンプライアンスの範疇として考えるべきです。

最近話題の SOX 法。日本版 SOX 法。グローバル企業は、米国とも歩調を合わせなければなりません。そういう時代になってきているのです。これもひとつの代表的な例ですが、いまは、ICT そのもの、その中でもとりわけシステム運用そのものが、法律、道徳・倫理、そして、社会の慣習、社会性、こういったものを大事にしていかなければならない時代になってきているのです。