



ITサービスマネジメントツールを 安価で短期に内製で作ってみた

オリックス生命保険株式会社
IT品質保証部 石島 克彦
katsuhiko.ishijima.hg@ins.orix.jp

発表者の発言内容は、個人の見解に基づくものであり、
所属する組織の公式見解ではありません。

目次

1. 自己紹介
2. 当社のITサービスマネジメントの課題
3. ITSMツール導入検討
4. ノーコードクラウドサービス開発
5. 導入結果
6. 今後の展開

1. 自己紹介

■ オリックス生命保険株式会社での経歴

2017年9月オリックス生命保険株式会社に入社

現在、IT品質保証部でIT本部のITサービスマネジメント

(変更管理、問題管理等)の事務局運営、プロセス改善を担当

■ 経歴

1992年 国内生命保険会社入社

京都支社勤務を経て、情報システム部に配属となり営業支援システムの運用・開発・保守に従事

2004年 外資系生命保険会社入社

新契約・保全・数理・営業支援システムの開発・保守・管理業務に従事

2014年 国内生命保険会社入社

生命保険システム全般の開発・保守・管理業務に従事

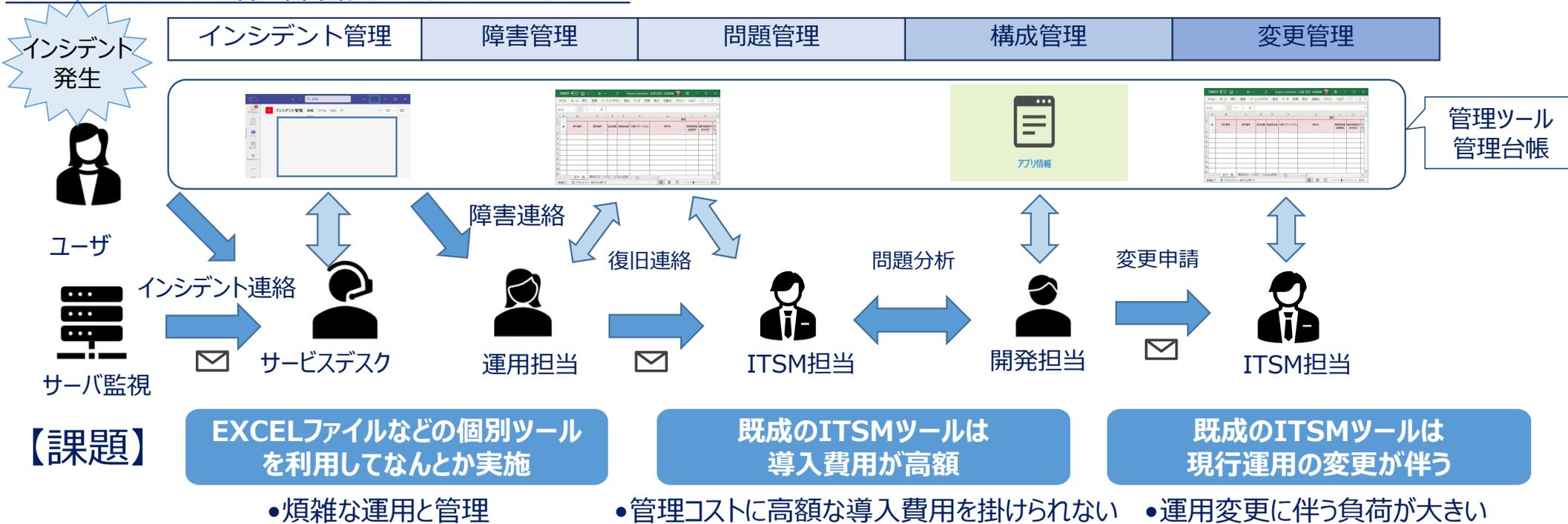
2. 当社のITサービスマネジメントの課題



ITサービスマネジメント(ITSM)：ITサービスを**安定的に提供し、継続的な改善を実現するために、適切に管理するための仕組み**で、IT関連サービスを**効果的かつスムーズに提供するための管理手法**である。

→ **当社では2017年から利用。**

プログラムリリースに伴う障害発生時のフローイメージ



3. ITSMツール導入検討 費用および運用課題



既成のITSMツール製品は、**必要以上の機能**が含まれるため5年累計で**数千万円の高額な費用**がかかり、現在のITサービスマネジメントの**運用を製品に合わせて変更**が必要となる。

当社の**必要最低限の機能**を満たし、**費用を抑え運用負荷の増えないソリューション**が必要である。

400ライセンス

製品	主な機能	初期導入+5年間 ライセンス合計費用	運用 変更	備考
当社必要機能	インシデント管理、問題管理、変更管理、構成管理	—	—	現在のITSMの運用から変更は負担増
A社製品	インシデント・問題管理機能、変更管理、構成管理 サービス リクエスト管理、レポートと分析 SLA 管理 セルフサービス ポータル、Automation メールと埋め込みウィジェットのサポート グローバル プロジェクトやマルチ プロジェクトの自動化 多言語サポート、構成可能なワークフロー アプリと統合 ナレッジベース	数千万円	有	IP制限必須のため、Premium版が必要
B社製品	インシデント管理、問題管理、変更管理、構成管理 サービス要求管理、 プロジェクト管理（リリース管理・展開管理）	数千万円	有	構成管理、問題管理、変更管理機能含むEnterprise Editionが必要

3. ITSMツール導入検討 ソリューション決定



最終的な決め手は、「**ツール基盤が整備済**」と「**自分の手で開発したい気持ち**」で、**ノーコードクラウドサービス**で開発するソリューションを採用した。

ツール基盤が整備済



- 社内に**ツール基盤**として業務アプリを**ノーコードクラウドサービス**で開発できる環境が整備されていた
- **構成管理情報**(サーバ・アプリ・ソフトウェア情報)が**ノーコードクラウドサービス**を活用して運用開始していた
- ソフトウェアライセンス情報、投資予算管理などで**EXCELファイル管理**から**脱却**を進めていた

自分の手で開発したい



過去30年間を振り返ると、**私自身も含めユーザ企業のIT部門は以下の通りで、自分で開発するべきと考えた**

- 1990年代は、自社開発が中心で、**社員も手を動かして開発**
- 2000年代は、管理・運用維持がメインとなり、**外部委託開発が中心**
- 現在は、運用維持と管理資料づくりがメインとなり、**今後は効果的なソリューション選定ができなくなってくる**
- 将来的に、システム更改がタイムリーにできず、**技術的負債が蓄積していく可能性がある**

4. ノーコードクラウドサービス開発 開発時に工夫した点



安価で短期に内製でノーコードクラウドサービス開発するために、以下の3点を工夫した。



社内での短期間教育で対応

- 先行してノーコードクラウドサービス開発に携わった有識者を講師として初期教育は半日程度
- その後は、有識者に教わりながら構築



専用プラグイン・サービスを導入

- ノーコードで集計や入力・表示補助、検索機能
- メール連携サービスでエラーを自動連携

- **入力サポート:**追加・編集画面のフィールドの表示制御や入力制限
- **条件付き書式:**入力内容によって、フィールドもしくはレコードの行全体を書式変更
- **集計サポート:**一覧の集計
- **自動採番:**レコード追加保存時に自動採番
- **簡易検索:**一覧画面に簡易検索用のメニューを追加
- **ステータス更新:**プロセスのステータス更新を行う

- サーバのエラーログメールを**インシデント管理ツールに自動連携**



外注開発は機能部品のみ

- 自動化する部分はスクリプトでコーディング
- 部品の組み込みやテストは内部で実施

- 変更管理アプリへ変更申請データを**一括取込機能**
- 変更管理アプリで変更審議案件の**一括承認機能**

4. ノーコードクラウドサービス開発 開発時に苦労した点



全て順調に開発が進んだのではなく、EXCELで管理していた**過去データ移行には苦戦**した。

過去データ量が多い

- 変更管理データは、過去3年分で約1万件弱あるため、データロードにも時間がかかる

過去データのクレンジングが必要

- EXCEL管理していたデータの中は、手入力のデータをコピーしていたため、表記の揺れなどが存在し、データ補正(クレンジング)が必要
- データをロードしないと気づかないエラーが多いので、1レコード毎対応が必要

例)

案件番号	担当部署	報告担当者
SW-014390	I Tプロダクトマネジメント部	石島 (克)
WR-001043	I Tプロダクトマネジメント部	石島(克)

全角 () と半角() が混在

5. 導入結果 導入費用は低コスト



導入費用は既成のITSMツールでは5年間累計は**数千万円**かかるのところ、**10分の1以下に抑制**できた。

ノーコードクラウドサービスを活用した内製での開発内容		初期導入費	ライセンス費
外注スクリプト開発	データ一括取込機能、一括承認機能	○	—
プラグイン導入	ノーコードで集計や入力・表示補助、検索機能	—	○
メール連携サービス	インシデント監視メール自動受信	○	○
		5年間費用合計	数百万円

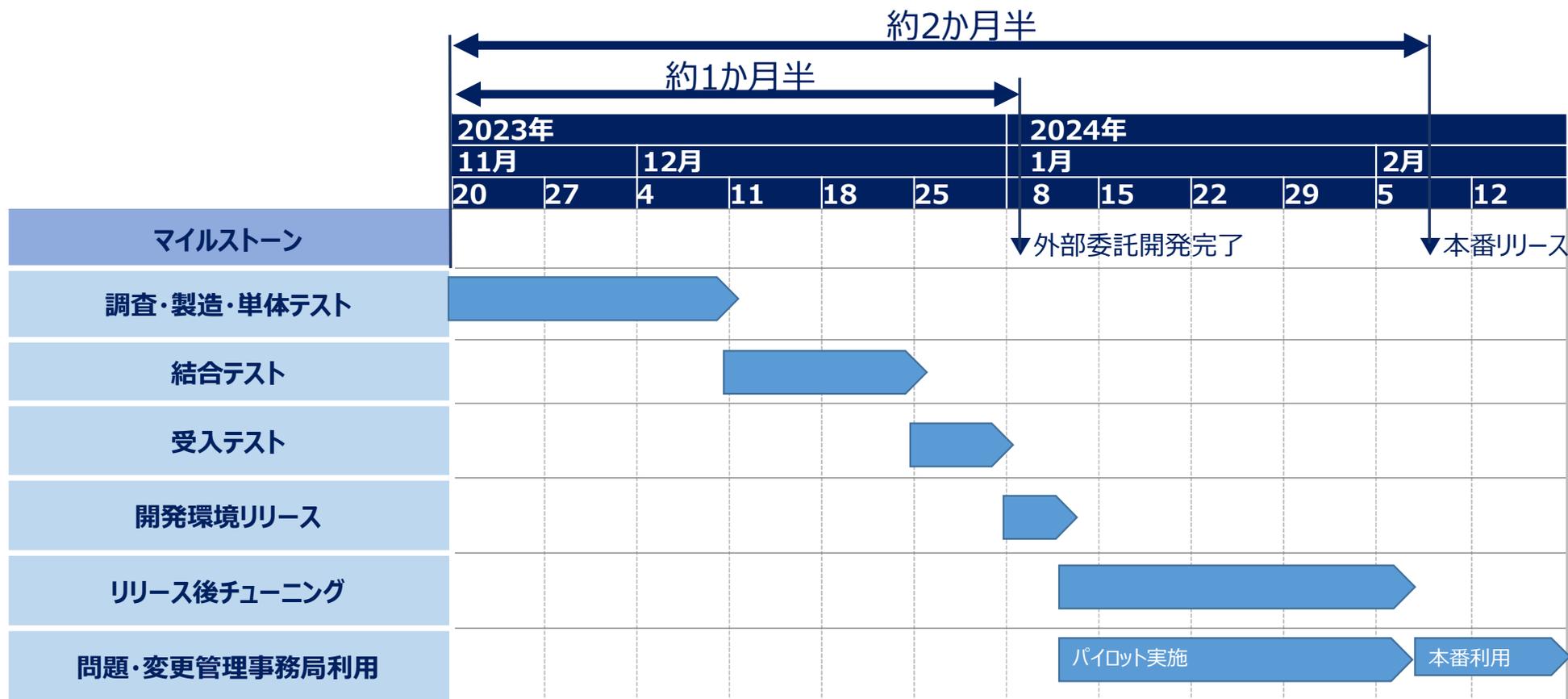
400ライセンス

製品	主な機能	初期導入+5年間 ライセンス合計費用	運用 変更	備考
A社製品	インシデント・問題管理機能、変更管理、構成管理 サービス リクエスト管理、レポートと分析 SLA 管理 セルフサービス ポータル、Automation、メールと埋め込み ウィジェットのサポート、グローバル プロジェクトやマルチ プロジェ クトの自動化、多言語サポート、構成可能なワークフロー アプリと統合 ナレッジベース	数千万円	有	IP制限必須のため、Premium 版が必要
B社製品	インシデント管理、問題管理、変更管理、構成管理 サービス要求管理、 プロジェクト管理（リリース管理・展開管理）	数千万円	有	構成管理、問題管理、変更管理 機能含むEnterprise Editionが 必要

5. 導入結果 開発期間は短期間



開発期間は実質1か月半、1か月のパイロット実施を経て約2か月半でリリースした。



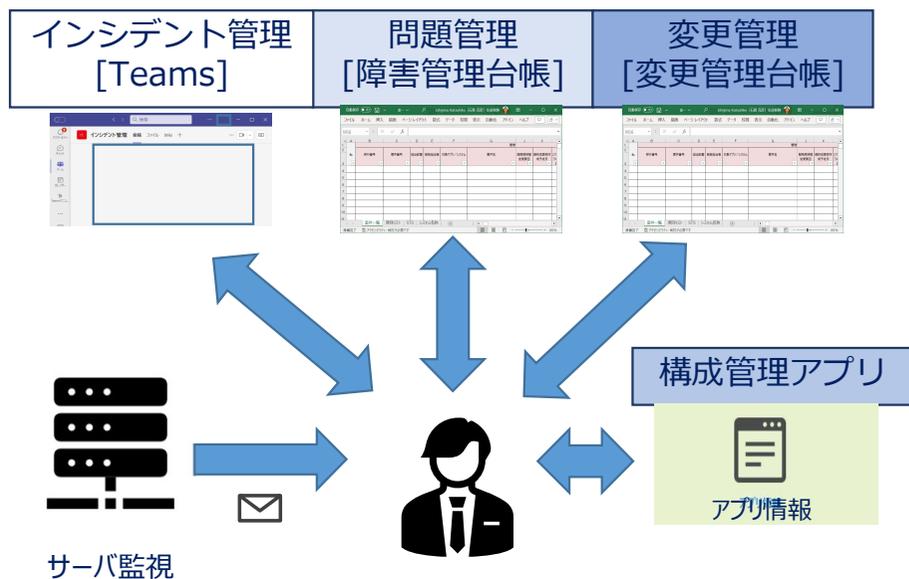
5. 導入結果 CMDB構築



ITサービスマネジメント(インシデント/問題/変更/構成)管理情報をノーコードクラウドサービスで作成した**アプリ**で一元管理し、各情報が連携した**CMDB**を構築した。

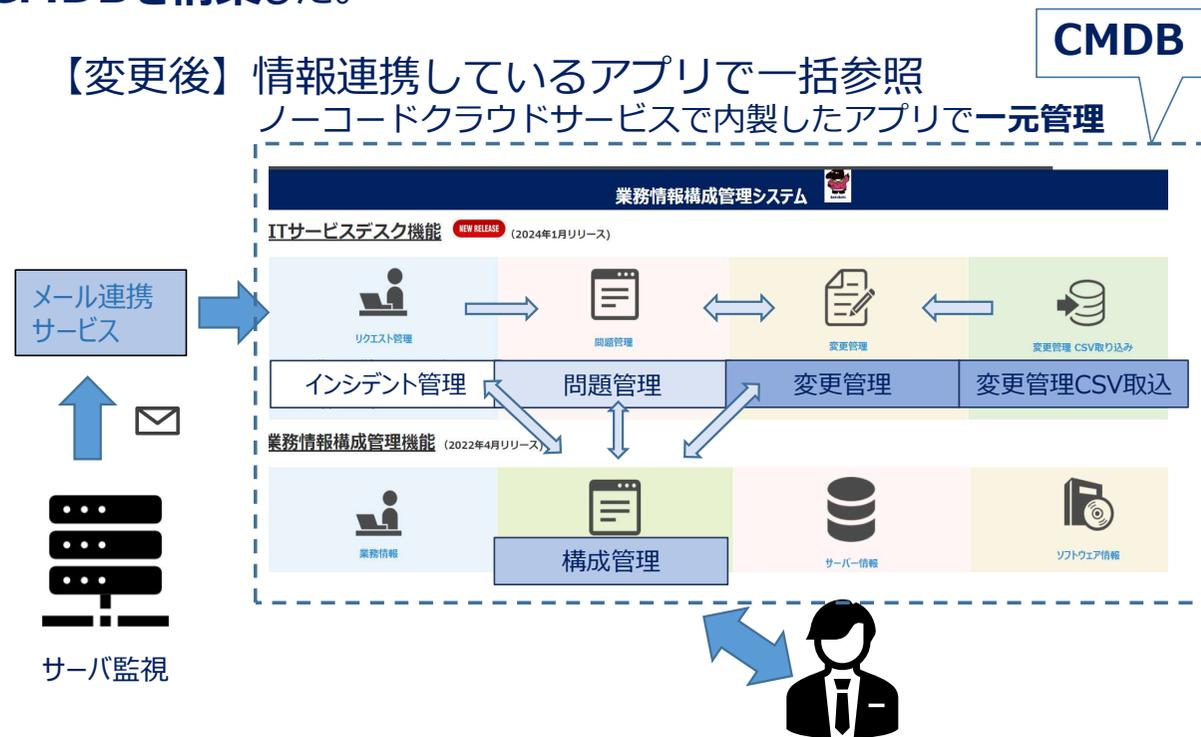
【変更前】 手動管理している各ツールを個別参照

EXCELファイルやツールで個別管理



【変更後】 情報連携しているアプリで一括参照

ノーコードクラウドサービスで内製したアプリで一元管理



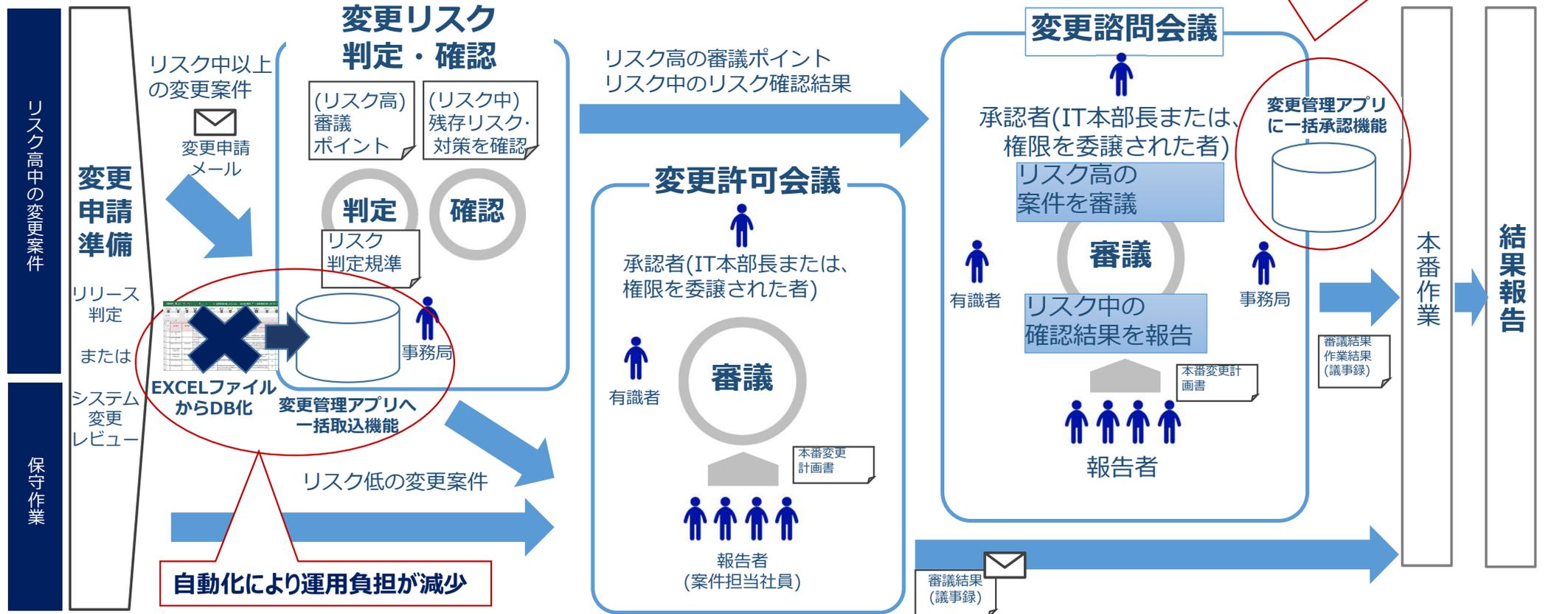
- ・ インシデント監視メールを人による監視
- ・ 関連情報を参照するには、各ファイルを参照する必要あり

- ・ インシデント監視メールは、自動受信
- ・ 関連情報をワンクリックで容易に参照可能

5. 導入結果 現行運用からの変更負荷は維持



変更管理の運用フローは現行通りで設計し、EXCELファイル管理からアプリ管理へ移行し、煩雑な手作業部分はスクリプト開発で運用負荷の増加は無かった。



6. 今後の展開

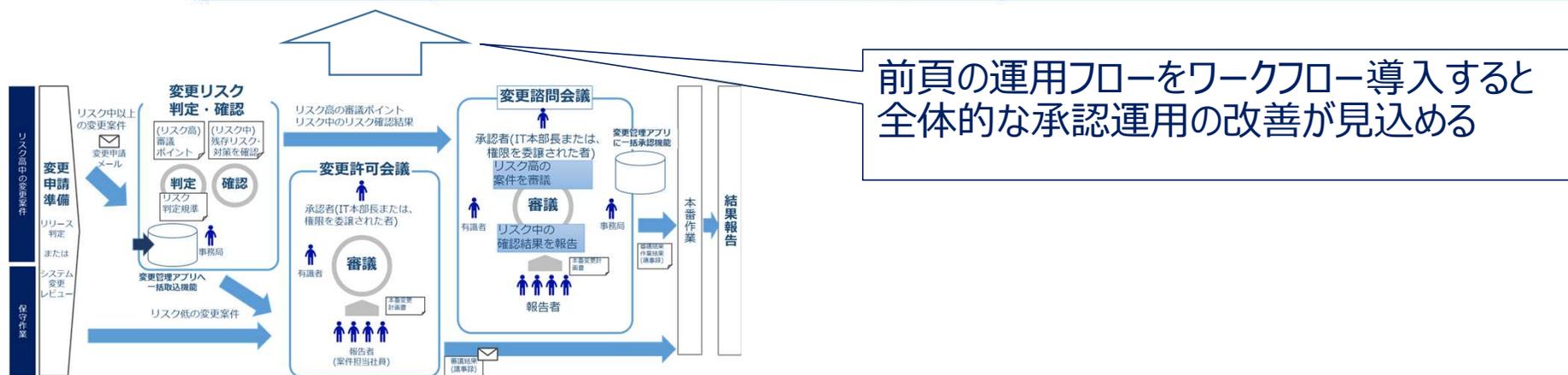
当社のITサービスマネジメント	ITSMツール導入課題・検討	ノーコードクラウドサービス開発	導入結果	今後の展開
-----------------	----------------	-----------------	------	-------



今後の変更管理などのITサービスマネジメントの承認ワークフローを段階的に導入する方向を想定して開発ができた。

開発期間内で、ノーコードクラウドではワークフローも容易に開発が完了

変更管理の承認フロー：審議対象会議種別が“変更諮問会議(定例)”、“情報共有のみ”の場合



6. 今後の展開



- IT部門が自分たちの業務を改善するという**マインドセット醸成**する意味でも、社内にツール内製化のナレッジを広める。
- その他にプロジェクト予算管理やソフトウェア管理アプリツールと連携し、**経営の観点でも活用**する。
- ITサービスマネジメントとしては、将来的に変更作業も自動化し、**変更成功率100%**の実現を検討したい。



ご清聴ありがとうございました

本発表に関するお問い合わせ先

オリックス生命保険株式会社

IT品質保証部

石島 克彦

katsuhiko.ishijima.hg@ins.orix.jp