TREND

IT プラットフォームサービスと商品体系

Concept and Service Menu of IT Platform Services

岩崎　元一　■ IWASAKI Motokazu
田中　浩　■ TANAKA Hiroshi
末永　司　■ SUENAGA Tsukasa

IT（情報技術）の進歩と利用形態の多様化により，IT システムのインフラはますます高度化，複雑化している。そのため，お客さまが最適なシステムを短期間に構築し，かつ利用環境の変化に適応してシステムを適切に維持・拡張していくには，高いノウハウを必要とするようになってきた。

そこで東芝は，専門家によるプラットフォーム診断を基にお客さまの IT インフラの課題を可視化し，その解決策の提案からプラットフォームの構築，運用・保守までをトータルにサポートする“ IT プラットフォームサービス ”を提供している。

The rapid progress of information technology (IT) and variety of requirements for IT systems have made IT platforms more complex. High-level know-how is therefore necessary in order to integrate and maintain the optimal platform for the user.

Toshiba provides IT platform services to support the system life cycle, including system diagnosis, consulting, integration, operation, and maintenance.

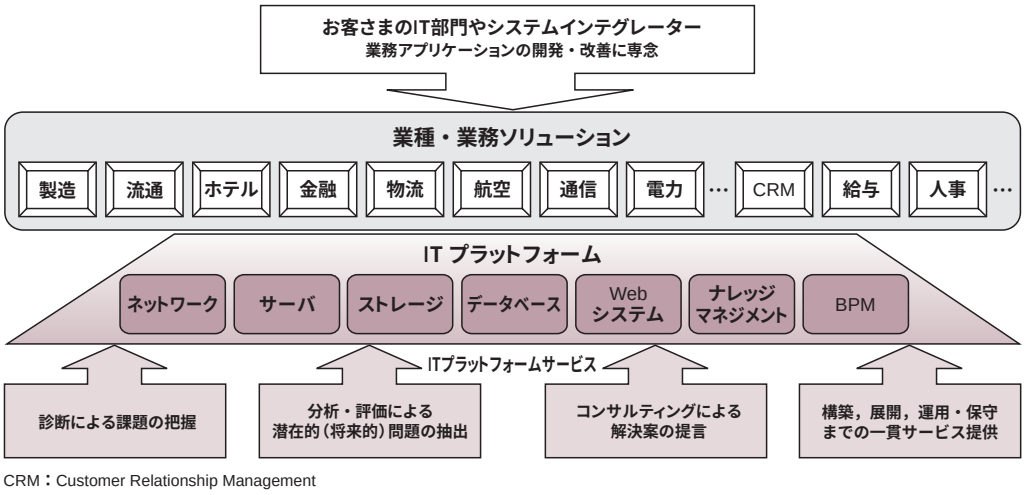
ますます専門化する IT

企業において IT システムは，顧客満足の増大や業務効率の向上を通じて，経営目標を達成するための神経系として，欠かせないものとなっている。

IT システムにおいて，業種・業務ソリューションを支える基盤部分である IT プラットフォーム（**図1**）は，様々なベンダーからの製品を最適に組み合わせて構成されるようになっており，これを常に最適な形で構築・維持するには，従来にも増して専門的なノウハウが要求される（**囲み記事参照**）。

IT プラットフォームサービスは，こうした状況を踏まえ，診断を切り口に，最適な IT プラットフォームのための技術やノウハウ，役務を，サービスの形で提供するものである。

IT プラットフォームサービスでは，関連する技術を網羅して，お客さまに“ ワ



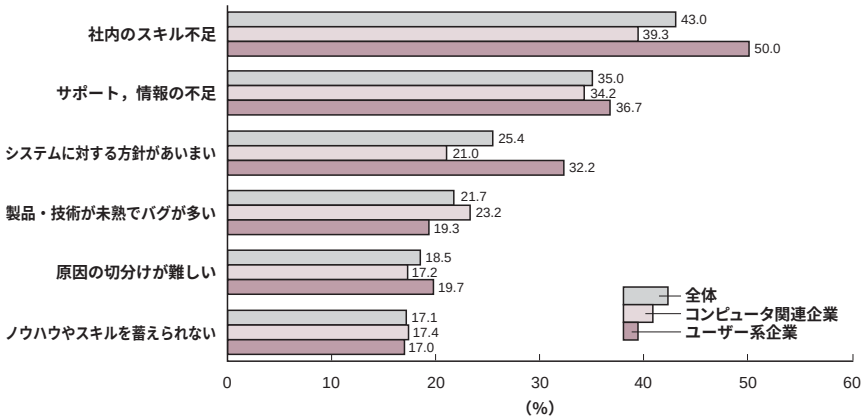
CRM：Customer Relationship Management

図1．IT プラットフォーム ― IT プラットフォームは業種・業務ソリューションを支える基盤である。
IT platform

IT プラットフォームサービス

■ IT システム開発においてユーザーが抱える課題

図は，システム開発時の作業レベルの問題が，どのような原因によって発生したかを複数回答で調査した結果である。“ 社内要員のスキル／ノウハウの不足 ”とした回答が全体の 43 %を占めた。この比率は，いわゆるユーザー系企業だけを見ると 50 %に達する。ここから，専門的なスキル，ノウハウ，サポートが求められている実態が読み取れる。



出展：日経マーケット・アクセス／日経オープンシステム 2001 年 3 月号

ンストップ ”の窓口を提供する。専門家によるシステムプラットフォーム診断を基に，お客さまのシステムの抱える課題を可視化し，その解決案の提案から構築，運用・保守まで IT システムの生涯にわたって必要なサービスを提供し，企業の IT システムの価値の極大化に貢献する。

ここでは，当社の IT プラットフォームサービスの考え方と商品体系について述べる。

IT プラットフォームサービスの位置づけ

■ ビジネス・ IT 環境の変化

企業の IT システムを取り巻く環境は非常に大きく変化している。インターネット／イントラネットをはじめとする IT の急速な進歩は，企業のビジネススタイルも大きく変化させている。このようなネットビジネスの時代においては，ある事業領域に多くの競争者が参入するという性格上，より特色のあるソリューションを提供することが重要になっている。

ネットビジネスでは，これを従来以上に迅速に実現することが求められる。しかも，事業環境は時々刻々と変わるので，これに俊敏に対応していくことが重要である。同時に，IT の面でも，次々に登場する最新の IT を取り込み，ビジネスの競争力を維持していかなければならない。

ネットビジネスの時代には，また，サービスの中断が経営に与える影響が今まで以上に大きなものになっている。システムトラブルによるサービス停止はもちろん，レスポンスの低下もビジネスに直接悪影響を与えるため，それらを未然に防ぐことが必要である。ある拠点でシステムが停止しても，別の拠点で処理を続行し，ビジネスを継続できるような仕組みと運用が，従来以上に求められている。また，ネットビジネスの環境においては，セキュリティの脅威もビジネスの継続性を脅かす要素になり，これへの対応も求められる。

■ IT プラットフォームのマルチベンダー化と複雑化

IT システムに関して，多種多様な業種・業務ソリューションが提案されると同時に，IT プラットフォームについても，様々な IT ソリューションが提案されている。

こうした業種・業務ソリューション，IT ソリューションを実現するための技術も，多岐にわたる（**図2**）。

業種・業務ソリューション，IT ソリューションを実現するためには，複数のベンダーにわたる技術，製品群から最適なものを選び，組み合わせて IT プラットフォームを構成することが必要である。

こうしたマルチベンダーのシステムの構築にあたっては，“ そのシステムを組み上げるためにどのベンダーのどの製品を選定するか ”，“ 選定した製品群が，一つにまとめ上げた状態でシステムとして機能するか ”，“ 運用を開始した後，なんらかの問題が発生したときに，複数ベンダーにまたがるシステムをどのように修復するか ”など，マルチベンダーのシステム固有の問題が発生する。

■ ワンストップサービスへの要求

昨今，事業展開において，直接企業の価値を生み出す事業のコア コンピタンス以外の部分は，必ずしも自部門ですべてを行うのではなく，必要に応じて外部のサービスを受けつつ事業を展開する，という戦略的アウトソーシングの考え方が重要になっている。

IT プラットフォームを構築し運用するためには，多種多様な業種・業務ソリューション，IT ソリューションに向けて，様々なベンダーからの技術を使いこなして，最適に組み合わせる必要があり，このために高いノウハウが必要になっている。

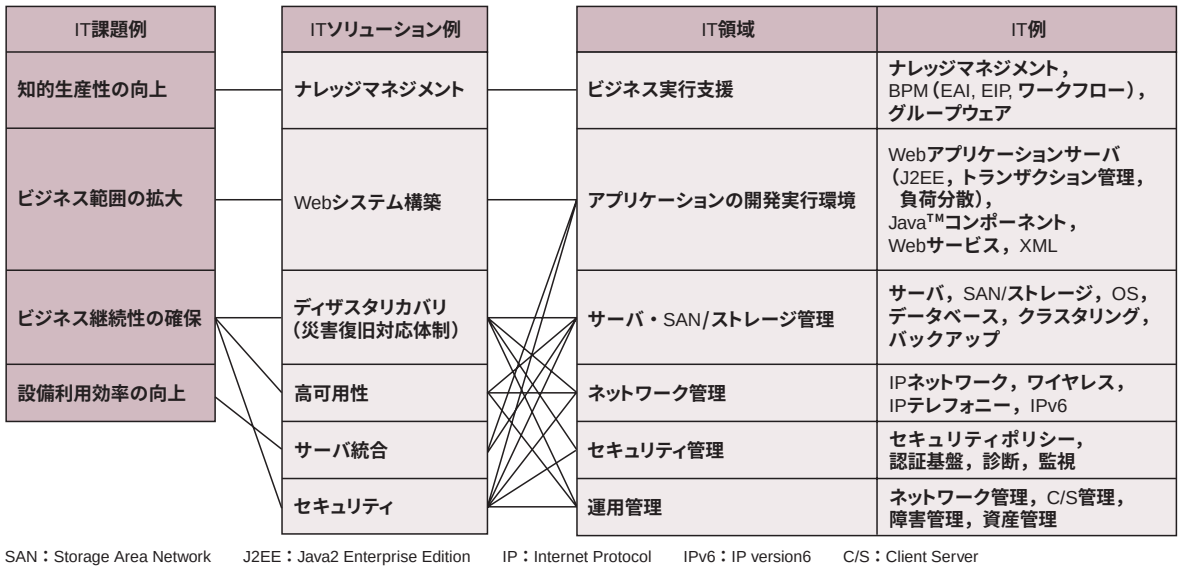


図2．ITプラットフォームを実現する技術 ― 複数ベンダーの技術，製品から最適なものを選択し，組み合わせてITプラットフォームを構成することが重要である。
Technologies required for IT platform solutions

これに対して，IT部門やシステムインテグレーターなど，システムを構築し，運用する部門は，ソリューションの魅力を増すことに専念し，ITプラットフォームの構築と運用に関しては，戦略的にアウトソーシングを行いたいという要求が生ずる。

この際求められるのは，一つの窓口でITプラットフォームを企画・設計し，運用段階まで支えるサービスを提供できること，また，システムのライフサイクルにわたって，システムを恒常的に監視・診断し，改善を提案し，システムを適切な状態に維持できることである。

ITプラットフォームサービスの特長

ITプラットフォームサービスは，以上を背景にして，多種多様な必要技術を網羅し，マルチベンダー環境での，システムライフサイクル全体にわたる，ワンストップのサービスの要求に応えるものである。

ITプラットフォームサービスは，次の点を特長にしている。

診断から始まるワンストップかつシステムライフサイクルにわたるサービス

企業のITシステムの価値の極大化のために必要なのが，ビジネスの観点で何をITの目的とするかを定め，それに対して取り組むべき項目の優先度や投入する資源などを明確化することである。

これに沿って，現状のITプラットフォームを診断・評価し，ITプラットフォームが本来の目的にかなったものになっているか，問題点はあるのか，あるとすればどこを変えればよいか，といった課題を可視化することが重要である。

診断によって，その時点では顕在化していない課題でも，データ量の増大などによってボトルネックとなり，将来システム全体にとって大きな問題となることがある。このような課題を可視化し，解決案を提案するといった観点から，ITプラットフォームサービスは“ITシステムドクター”とも言うべき存在である。

ITプラットフォームサービスでは，診断の後，費用対効果を明確にした対策を立案し，具体的なシステムの構築・展開，運用・保守までをトータルでサポートする。更には，運用・保守の結果を基に，新たな課題の可視化と対策の提案につなげる，というようにシステムのライフサイクルに応じたサービスを提供する。

ITプラットフォームにかかわるサービスを網羅

ネットワーク，サーバ，基本ソフトウェア（OS），データベースのみならず，ますます重要性を増すWebシステム，ナレッジマネジメントやBPM（Business Process Management：ビジネスプロセス マネジメント）といったこれからのビジネスを支えるインフラまでも合わせて，業務アプリケーションを支えるITプラットフォーム全般にわたって，トータルでワンストップのサービスを提供する。

世界トップベンダーの製品

広範囲なアライアンスにより，世界トップベンダーの製品から，特定のベンダーにとらわれず，お客さまにとって最適なITプラットフォームを提供する。

高度なサービスを提供できる人材

製品の企画・開発や製品ベンダーの導入教育に参画した技術者，及び各種委員会，フォーラムなどで主導的な役割を果たすなど，世の中の動向を熟知した技術者が主導して，付加価値の高いサービスを提供する。

東芝のノウハウをお客さまに提供

サーバ技術や運用管理，セキュリティなど，様々なシステム構築を通じて当社がこれまで培ってきた実績や経験と，世界トップベンダーとのアライアンスにより，ハードウェア，OS，ミドルウェア，ネットワーク，ストレージ，セキュリティまで，どのような組合せにも対応できる独自のノウハウを持っている。これらを基に，お客さまの事業拡大を支える拡張性の高い，高品質のITプラットフォームを提供する。

ITプラットフォームサービスの商品体系

当社は“お客さまのシステムの課題を可視化する診断サービス”を切り口として，企画・設計から構築・展開，運用・保守までを，ITプラットフォームサービスの統一したコンセプトの下に，ノウハウをサービスメニューとして体系化した（**図3**）。それぞれのサービスの概要とメリットを以下に述べる。

ITプラットフォーム診断・評価サービス

お客さまの下で稼働している業務システムのITプラットフォームについて，問題の有無や今後の業務負荷変動への対応力などを診断し，課題を可視化，定量化して対策を立案するサービスである。このサービスにより，性能を含むシステムの諸問題を未然に回避し，システム増強におけるコスト対効果が明確になることにより，システム投資を計画的に行うことができるようになる。

セキュリティプラットフォームサービス

セキュリティにかかわる仕組みを，ネットワークからサーバ，データベース，アプリケーション，物理的なセキュリティまでスルーしてコンサルティングを行い，お客さまの業務システムとの整合性を取りながら，その設計から構築，運用までを提供するサービスである。

主なサービスとして，セキュリティポリシー構築のコンサルティングサービス，PKI（Public Key Infrastructure：公開鍵基盤）を用いた個人認証基盤の構築サービス，ハッカーなどに対するシステムのぜい弱性の検出を行うセキュリティ診断，侵入監視システム構築サービスを用意している。

運用管理プラットフォームサービス

ITプラットフォーム全体を統合管理する仕組みのコンサルティングと，その設計，構築，運用を提供するサービスである。ITプラットフォームに限らず，お客さまの業務システムの運用・保守と連携したシステムの構築も可能である。

ビジネスプラットフォームサービス

業種・業務ソリューションを構築するうえで，よりいっそうの効率化を図るための仕組みのコンサルティングを行い，診断，設計，構築，運用までを提供するサービスである。ナレッジマネジメントやEAI（Enterprise Application Integration），EIP（Enterprise Information Portal），ワークフロー，グループウェア，OCR（Optical Character Reader：光学式文字読取装置）などの

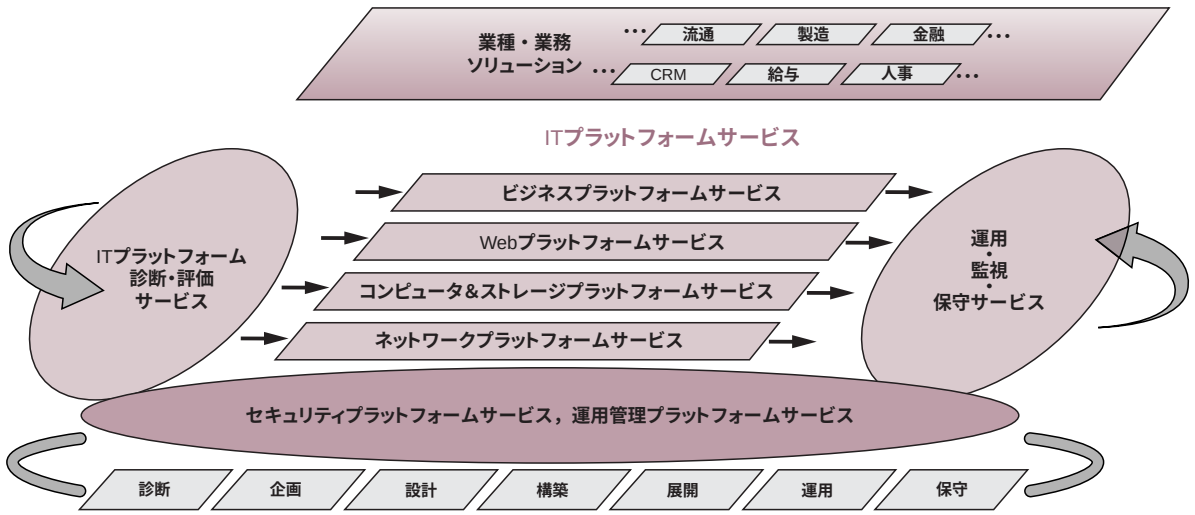


図3．ITプラットフォームサービス ― 業種・業務ソリューションを支えるITプラットフォームを，診断から構築，運用・保守までワンストップでトータルに提供する。

IT platform services

技術領域に関するサービスを用意している。

Webプラットフォームサービス

Webベースのオブジェクト指向分散環境システムに対して，その開発方法のコンサルテーションから実際の設計，構築，運用までを提供するサービスである。Java™(注1)などの最新技術を有効利用した柔軟性，拡張性に富んだアプリケーションやシステムを，短期間に構築することができるようになる。

コンピュータ＆ストレージプラットフォームサービス

お客さまの業務システムに最適なコンピュータ(サーバ，クライアント)及びデータベース，ストレージのシステム構成を，信頼性，可用性，セキュリティなどを考慮してコンサルティングし構築するサービスである。お客さまの要件に合ったマルチベンダープラットフォームを，高い品質で短期間に構築することができるようになる。

ネットワークプラットフォームサービス

データ，音声，イメージ，動画から成るあらゆるデータに対応したブロードバンド，ワイヤレス，高信頼性など，お客さまの要件に合った最適なネットワークを構成するために，コンサルテーションから構築，運用，保守までを提供するサービスである。

ITプラットフォーム運用・監視・保守サービス

構築されたお客さまのITプラットフォームをリモートから運用，監視し，異常が検出された場合は迅速に修理・復旧を行うサービスである。また，蓄積された監視データを分析し，次の診断，評価，改善につなげるサイクルにより，使用環境の変化に適応してプラットフォームを適切に維持，進化させることができるようになる。

診断を切り口としてサービスを提供

ITプラットフォームサービスというサービスの考え方が必要となった背景，当社の提供するサービスのコンセプト，サービス商品の概要を述べた。

ITプラットフォームサービスは，ますます複雑化，多様化するITプラットフォームを，診断を切り口として企画・設計，構築・展開，運用・保守までトータルにワンストップで提供する。これらを活用することにより，企業の情報部門やシステムインテグレーターは，みずからの企業価値を高めるアプリケーションの開発に専念することができるようになる。

今後は，お客さまの声を継続的にサービスに盛り込んでいくことにより，お客さまのビジネス競争力をより強化するITプラットフォームの提供を目指していく。

(注1) Java及びその他のJavaを含む商標は，米国SunMicrosystems，Inc.の米国及びその他の国における登録商標又は商標。

岩崎　元一
IWASAKI　Motokazu
e-ソリューション社　コンピュータ・ネットワークプラットフォーム事業部　商品企画担当参事。ソフトウェアの商品企画に従事。情報処理学会会員。
Computer & Network Platform Div.

田中　浩
TANAKA Hiroshi
e-ソリューション社　ネットワークインテグレーション・サービス事業部　企画担当参事。ネットワークインテグレーションサービスの商品企画業務に従事。
Network Integration Service Div.

末永　司
SUENAGA Tsukasa
e-ソリューション社　コンピュータ・ネットワークプラットフォーム事業部　プラットフォームインテグレーションサービス営業技術担当参事。コンピュータ＆ストレージプラットフォームサービスの企画業務に従事。情報処理学会会員。
Computer & Network Platform Div.