

次世代システム運用コンソーシアム

活動内容のご紹介

2025年2月4日



次世代システム運用
コンソーシアム

Next Generation System Management consortium

1. 次世代システム運用コンソーシアム概要
2. 2024年までの活動内容
3. 今後の取り組み

1. 次世代システム運用コンソーシアム概要
2. 2024年までの活動内容
3. 今後の取り組み

名 称 : 一般社団法人 次世代システム運用コンソーシアム
(英文名 : Next Generation System Management consortium)

設 立 日 : 2023年10月2日 (2024年10月1日に一般社団法人化)

事 務 所 : 東京都千代田区五番町12-1 番町会館

代 表 : 上坂 貴志 (キンドリルジャパン株式会社)

活動目的 : システム運用の高度化や自動化の推進、人財育成に貢献する活動を通じて、システム運用分野の地位向上
およびそれに関連する社会課題の解決を図る

会 員 : 23社 (2025年1月末日現在、50音順)



株式会社アイ・アイ・エム



株式会社IDデータセンターマネジメント



株式会社IDホールディングス



株式会社インテック



株式会社インフォメーション・ディベロ
メント



ANAシステムズ株式会社



株式会社NTTデータ



MIデジタルサービス株式会社



株式会社オリエントコーポレーション



関越ソフトウェア株式会社



かんぽシステムソリューションズ株式会社



キンドリルジャパン株式会社



SOMPOシステムズ株式会社



TIS株式会社



TISシステムサービス株式会社



株式会社DXコンサルティング



株式会社トヨタシステムズ



株式会社日本総研情報サービス



日本電気株式会社



株式会社日立社会情報サービス



株式会社日立製作所



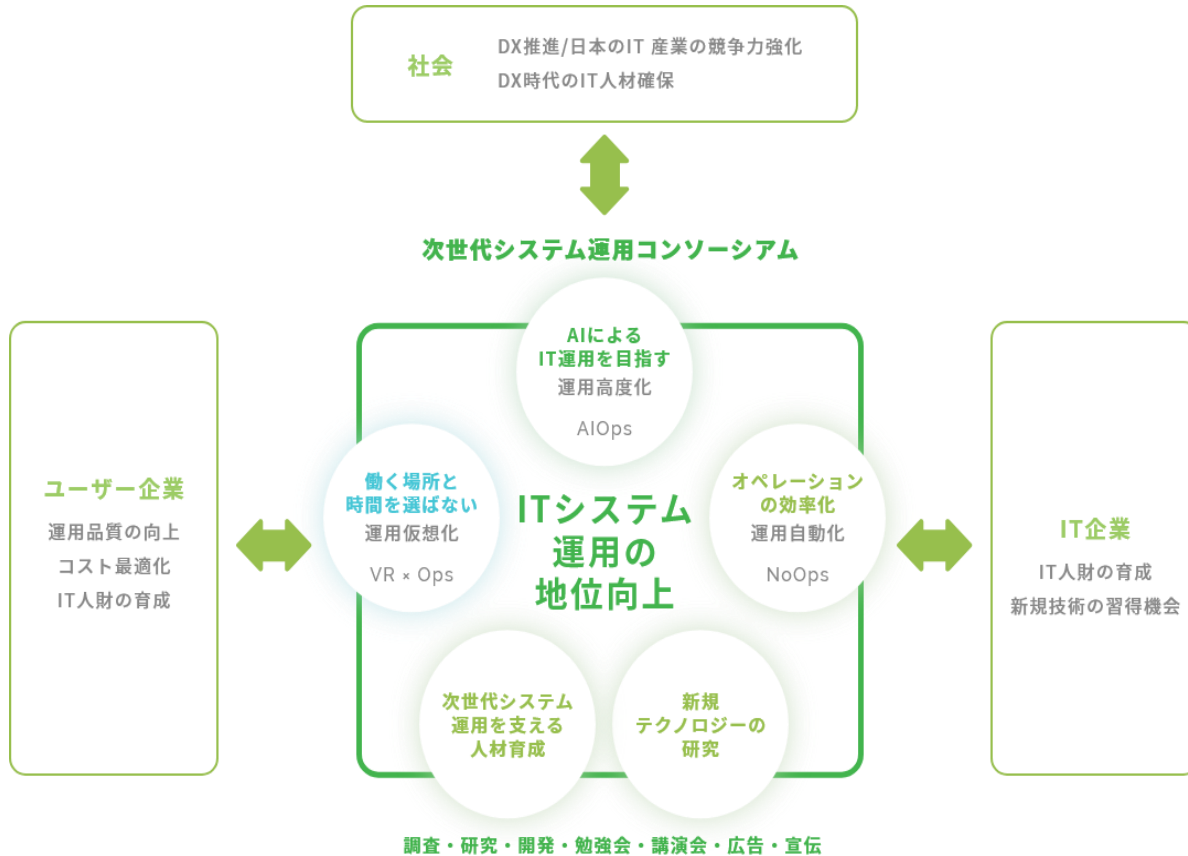
PagerDuty株式会社



明治安田生命保険相互会社

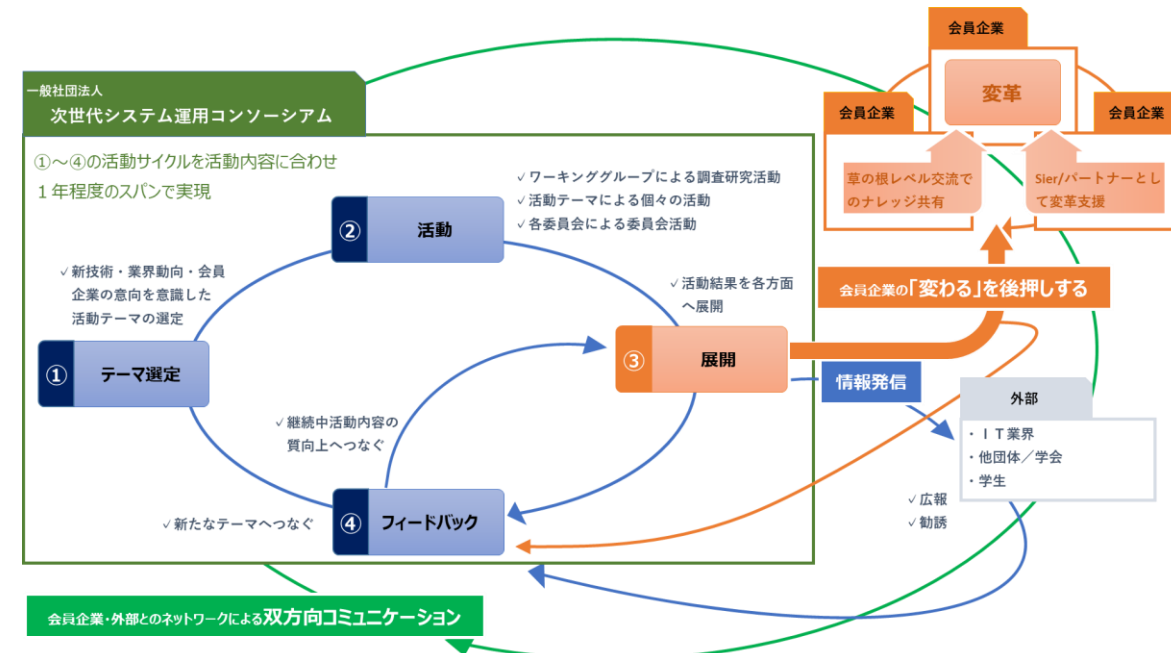
日本のITシステム運用の最先端化を目指す

日本のITシステム運用を取り巻くさまざまな課題の解決と価値提供を目的とした「次世代システム運用コンソーシアム」の設立

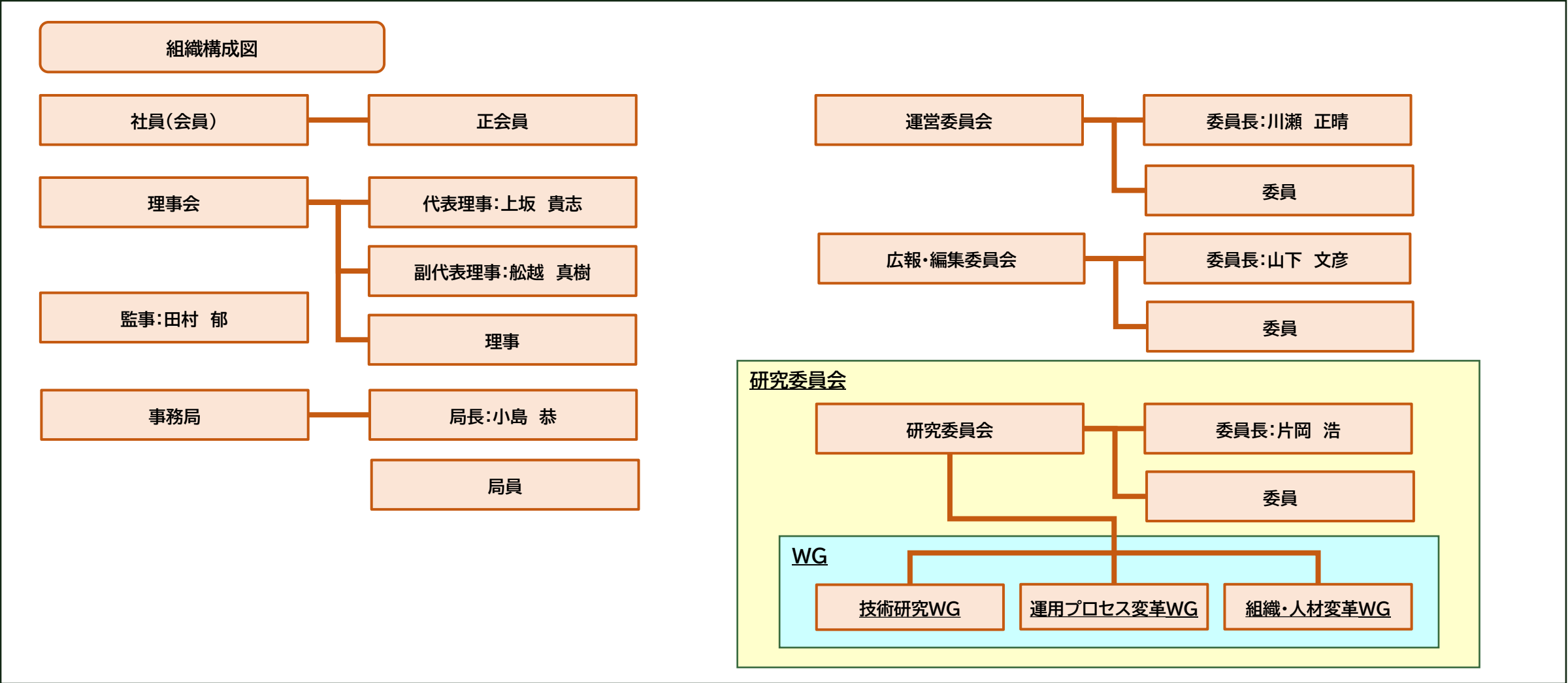


(活動内容)

- ・ システム運用における最先端技術(AIやVR等)の実用化の研究
- ・ 調査研究活動、情報交換、勉強会、講演会
- ・ 認知度向上に向けた上記活動の広告、宣伝



次世代システム運用コンソーシアム 組織体制



1. 次世代システム運用コンソーシアム概要
2. 2024年までの活動内容
3. 今後の取り組み

WG全体で15社106名で活動



運用高度化/自動化（AIOps）ワーキンググループ

- ・ 新技術によるIT運用の標準化・自律化を中心に、日本のシステム運用におけるAIOpsの導入・活用事例や実践研究についての提言をまとめる

チーム①：AIを活用した運用高度化の「標準作成」と「高度化レベルを定義」 : 17名(8社)

チーム②：AIの能力を理解し適切な運用方法を定義 : 29名(11社)

運用仮想化（VRxOps）ワーキンググループ

- ・ バーチャルリアリティ技術を活用した効率的な情報共有・連携・訓練の事例や研究について提言をまとめる
- ・ また、VR/AR開発のための人材育成や、防災訓練など仮想空間でのシステム運用の実用化を推進するための知識とスキルを高めることを目指す



チーム③：将来の運用仮想化の実現に向けた新技術活用の探求 : 17名(7社)



攻めの運用 – 運用をトリガーとしたビジネスへの貢献および地位向上のためのワーキンググループ

- ・ IT運用を魅力的な職種や職場にするため、組織化、研究、変革、改善、新技術によるビジネス貢献の実現に重点を置く
- ・ 具体的な提言として、持続可能性の取り込み、スキルの変革、パワーのバランス、若い人材の育成などを行う

チーム④：運用エンジニアの育成とキャリアパス定義 : 19名(9社)

チーム⑤：運用業務のあるべき姿、目指すべき姿を定義 : 24名(9社)

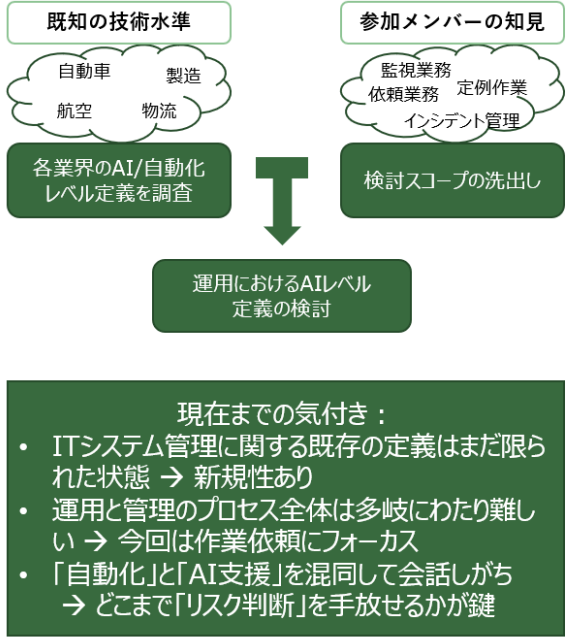
チーム①：AIを活用した運用高度化の「標準作成」と「高度化レベルを定義」（参加者17名(8社)）

- (狙い) AI活用の先行事例(自動運転レベルなど)をもとに、システム運用の高度化レベル定義を行いAI活用を推進する。
- (活動状況) ・他業界のAI/自動化レベル定義をもとに、システム運用における適用範囲の検討
・運用高度化レベル定義(案)の作成
・レベル定義の評価/見直し

(成果発表資料イメージ)

活動状況

#	開催日	活動概要
1	2月20日 (火)	・活動テーマ/目標検討、役割分担
2	3月19日 (火)	・検討モデル、スコープ検討
3	4月16日 (火)	・AI標準モデル/高度化の レベル定義検討#1
4	5月14日 (火)	・AI標準モデル/高度化の レベル定義検討#2
5	6月18日 (火)	・AI標準モデル/高度化の レベル定義の調整 ・活動報告資料の構成検討、作成分担
6	7月16日 (火)	・活動報告資料の作成
7	8月20日 (火)	・活動報告資料の修正
8	9月17日 (火)	・活動報告資料の完成



運用高度化レベル定義

■振り返り

テーマ AIを活用した運用高度化の「標準作成」と「高度化レベルを定義」する。

目的 「これなら自分たちの運用でAIを利用できるようになる！」っておもえる。」ようにする

メリットの整理：こういうことはできるようになる

- ・人の負担を軽減する。＝人口減少に対応する。
- ・人では出来ないことをやってもらう。
- ・安定性などの向上

■高度化レベル定義

		人	AI		
AI Lv	人との関わり (仕事の割合)				
新入社員	Lv1	現行運用 + 単純業務のAI移行 (≒自動化)		単純作業の実行	8:2
	Lv2	現行運用 + 定型業務のAI移行		運用ルールに沿って一部判断が必要な作業が実施できる	6:4
中堅社員	Lv3	提案の精査・確認/採用判断		蓄積した情報から問題点を分析・改善提案ができる	4:6
	Lv4	提案の採用判断		運用ルール/問題点を元に新システムや新製品を企画提案できる？	2:8
エキスパート	Lv5	AI管理 * 運用の枠を飛び越える			1:9

* AI障害時の対応、回答が外れた場合のサポート等を想定

「この割合が実現できるには」

何をどれだけできる必要があるかの
診断シートを作成し、製品との比較
を試行する

これまでの検討からレベル定義をする評価軸が多岐にわたることが判明した。
上記サンプルに限らない各メンバーの知見を反映した評価軸を網羅したレ
ベル定義を目指す。

チーム②：AIの能力を理解し適切な運用方法を定義(参加者28名(11社))

- (狙い) AIの能力と信頼性を正しく把握し、AIと人間の役割分担を適切に定義することで、AI活用を推進する。
- (活動状況) ・システム運用の課題とAIの活用可能性の洗い出し/整理
- ・AIの信頼性と人間との役割分担についての考察
- ・AI活用が行きついた先の、人間の役割・スキルの再考

(成果発表資料イメージ)

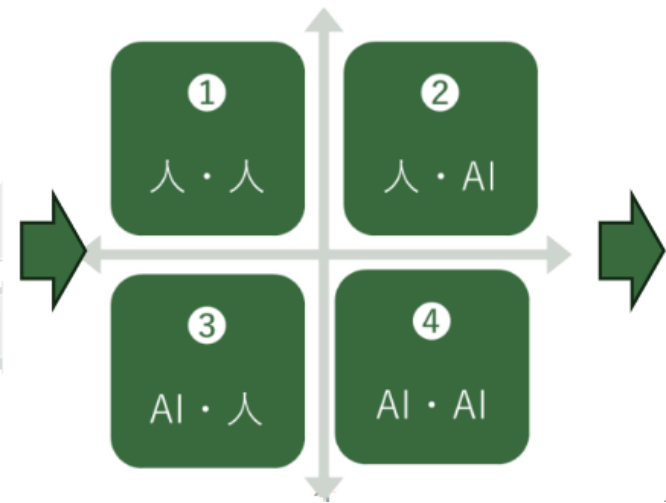
1. IT運用におけるAiの活用可能性の探索と整理

IT運用業務における課題について整理し、AIで解決できる場面を考察DX化できていない課題を解決してからAI活用となるケース等を整理

		DX化	ルールベースAI	機械学習AI	生成AI
0	問い合わせ受領	○	○		○
1	障害検知	○		○	
2	復旧対応		○	○	○
3	関係者連絡	○	○		

2.Aiの信頼性と運用方法の策定

AIに任せる場面・人でしかできない事、AIの信頼性について考察



3.人間の役割とスキルの再考

人間がやるべきこと、未来のIT運用人材に求められるスキルについて考察

AIにできない事と、それにとこない人間が行っていく事を下記に示す。

①意思決定

- AIは、導き出した答えが正しいか、最終判断できない
- AIは、導き出した答えをどう活かすか検討していく事ができない

⇒AIが出した結果を受け、人が主体的に意思決定の上、対応する

人間の役割	チェック	AI出力結果の正確性・妥当性等を確認・再鑑する
	判断	AI出力結果を受け、次の対応方法を判断する
	承認	AIからの提案に対し承認をする

③人間特有の観点

- AIは、感情に関する事、倫理的な判断、コミュニケーション、芸術面、人間視点の感想を持つ等はできない

人間の役割	コミュニケーション	相談・クレームに対し相手の感情を受け止める等、感情の理解が必要なものと、理解度に合わせて柔軟に教育を行う等、人同士の対面でのコミュニケーションに価値をおくものは、人間が行う仕事として残っていく
	人間特有の観点	UI設計等、人間目線の観点が必要なものは、人間が引き続き価値を創造する

②未知への対応/AIの学習

- AIは、未知の事象やイレギュラーに対応できない
- 人間が決めるべき基準は人間が決めてインプットする必要がある

人間の役割	未知対応・傾向分析	既知のエラーはAIに判断してもらい反面、未知のエラー対応を行ったり、傾向分析に時間を割り当てたりする
	基準の設定	AIにインプットする判断基準(法律、ルール、基準値)において、その分野の専門家として、検討・監修する
	AIの学習	AIに、先行事例や判断のためのデータを蓄積・学習させる

その他

物理操作	機器交換等、物理的な作業は、引き継ぎ、人間の仕事として継続される
------	----------------------------------

システム運用における人材は

- 意思決定の質を向上する (①)
- プロアクティブな運用を実現する (②)
- 人間特有の観点やコミュニケーション (③)

を役割として担う形に変化する

※人と人との信頼関係を基いた上での運用が、さらにシステム運用への信頼性の向上へ繋がる

チーム③：将来の運用仮想化の実現に向けた新技術活用の探求（参加者16名(6社)）

- (狙い)
- VRゴーグル上の状況に沿って活用することで、システム運用業務へのVR技術の有用性を評価する。
- (活動状況)
- ・VRゴーグルを使用した仮想空間でのコミュニケーション/会議の体験
 - ・システム運用業務におけるVRゴーグル適用可否のディスカッション
 - ・VRゴーグルを用いた仮想空間での定例会議の実施/評価

(成果発表資料イメージ)

1. システム運用でのVRゴーグルの利用ケースの洗い出し

< VRゴーグル現状整理 >

メリット

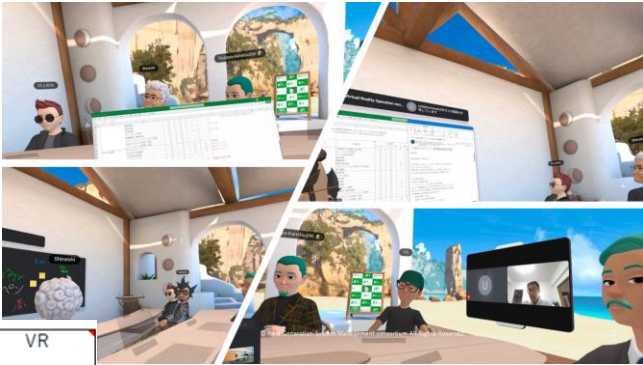
- VR空間での会話の臨場感
- 美麗グラフィックへの没入感

デメリット

- バッテリー容量の不足（連続2時間）
- 筐体の重量

現状で出来ること、将来の可能性を整理

2. 仮想空間での検証



3. 評価

ツール	参加人数	参加方法	MTG	プレゼン	ファイル共有	総評(メリ・デメ)
リアル	会議室の物理的な大きさに依存	オンサイト	○	◎	スクリーン表示	表情、仕草などから相手の反応が確認できる。 1ヶ所に集まる必要があるため、会議室の空状況や集まるのに時間が必要。
Web	1,000名規模で参加可能	リモート	△	△	画面共有	喋っている方がいると他は聞いているのみ、話すタイミングの間が難しく、喋りだしが被るケースも多い。 大人数だと相手の表情が分かり辛い。場所の制約がなく大人数が参加できるのは良い。
VR	16名(Workrooms)	リモート	◎	○	スクリーン表示 画面共有	リアルとWebそれぞれのメリットが共有できる。 VRゴーグルが必要なため初期投資が必要。 バッテリーの関係で最長でも2時間程度の会議が限界。

大項目	作業項目	作業場所			VR シミュレーション 検証要否
		オンサイト	リモート	VR	
システム運用 サービス全般	文書管理（手続書、設計書）	○	○		
	サービスレベル管理	○	○		
	サービス要求管理	○	○		
	進捗管理	○	○		
	課題管理	○	○		
	障害対策会議	○	○	○	○
	コミュニケーション管理（月次報告）	○	○	○	
	拠点運用	○	○		

チーム④：運用エンジニアの育成とキャリアパス定義

(狙い) システム運用で身につくスキル/キャリアを整理し運用業務の魅力を発信することで、運用を担う人材確保に繋げる。

(活動状況) ・システム運用業務を持ち寄り、業界のスタンダードを議論

・ITILをベースにとしてシステム運用業務を選定し、業務内容と必要スキルを整理

・次世代システム運用コンソーシアムのWebサイト掲載に向けた準備

(成果発表資料イメージ)

キャリアマップイメージ(案)

システム運用 キャリアマップの樹



業務個別の必要スキル(案)



サービスデスク

ユーザーからの問い合わせ対応・コミュニケーションを行う。サービス要求を受け入れて、開発部門や運用設計を行うチームに連携する機能も担う。また、サービスデスク自体の最適化(改善活動)も担う。

Beginnerにとって入門障壁が低く、積み重ねでProfessionalに成長することができる。Professionalの仕事は高い最適化能力や人間力が求められるため、現場やお客さまにとって代えのきかない人材になれる。Professionalとして培った上級スキルは、ユーザー視点でのサービス提案を必要とする運用コンサルティングやサービスデザインでも役に立つ。

Professional★★★ 必要スキル

サービスデスク最適化として、簡単・安全・便利・快適の観点で優れたUX(User experience:ユーザーがサービスや製品の使用で得られる体験)を提供できる。

ユーザーの感情を理解・共感し、それに応じた行動を取る事ができる。EQ(Emotional Intelligence Quotient: 自身や周囲の人達の感情を適切に察知し、うまく扱う能力)の高さを持っている。

LEVEL UP

Beginner★ 必要スキル

【FIRST STEP】

ユーザーからの問い合わせに対して、蓄積されたナレッジから適切な回答を返せる。

未知の質問を各部門の有識者に振り分ける事が出来る。

未知の質問の回答を蓄積して、ナレッジとして活用できるようにする。

モチベーションリソース

【貢献】
お客さまの問い合わせを受けて解決する

【親和】
お客さまとの繋がりを構築

【承認】
お客さまからの感謝

チーム⑤：運用業務のあるべき姿、目指すべき姿を定義

- (狙い) 運用業務のあるべき姿、目指すべき姿を定義する
- (活動状況)
- ・各社でのシステム運用業務における現状/あるべき姿を議論
 - ・あるべき姿へシフトできない要因の洗い出し/真因についての議論
 - ・対応案の洗い出し
 - ・各社における運用業務変革の事例の収集

(成果発表資料イメージ)

システム運用業務の現状

- ・運用目的、チャレンジに対して、毎年いろんな施策で成果を出しているものの、運用職場においては不安・悩みを多く抱えている

運用項目の増加

- ・施策のたびに新しい運用がどんどん増える
- ・古い運用がなくなることもない
- ・困ったら運用でカバー（運用回避）が多発

運用の複雑化

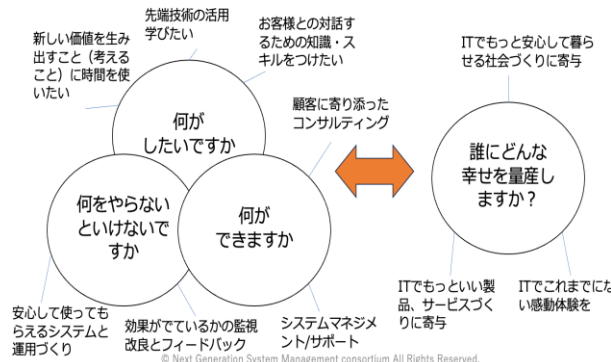
- ・運用の複雑化（システム運用/インフラ運用/オンプレ・クラウド、多様なテクノロジー、セキュリティ、SOX運用、...）
- ・運用体制もいっぱい作ってしまっていて、ばらばら

人手ありきの運用（工数運用）

- ・人手前提の運用設計、マニュアル
- ・ニーズ/案件が増えれば人的リソース増でカバー
- ・ベテランの知見・経験に依存した品質

運用あるべき姿、目指すべき姿

- ・周りの人から期待、応援してもらえる組織、会社であり続けること
- ・運用部門（情シス、情シス子会社、ITベンダー）が
かけがえのない存在であり続けること（＝地位があること）



目標設定と対策検討

1) バリューストラクチャーの再構築

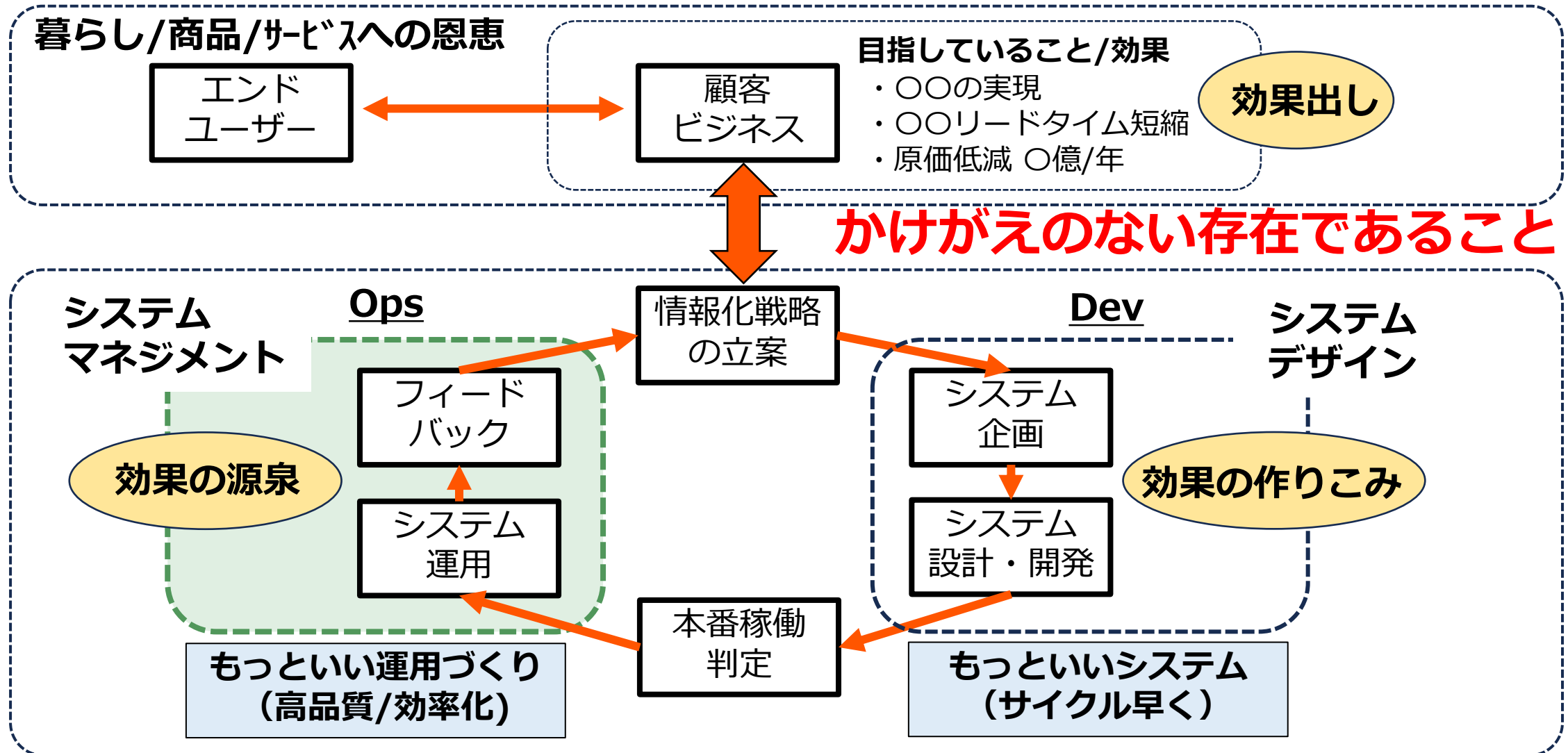
売り手（自分たち）、買い手（自分たちから見た直接の顧客）、世間（ITの恩恵を受けるエンドユーザ）三方に対して、幸せの量産ができるよう、バリューストラクチャーを具現化。

- ・スタンドアローン型におけるアップデート案検討
- ・かけがえのない存在になるための「正しいKPI」検討
- ・間違わない「正しい運用づくり」をするための仕掛け検討

2) 運用者の人数に依存しない運用スタイルに変革

- ・何をやるか/やらせないか、何をどのように変えるべきかの明確化、余力創出
- ・これからの運用（運用者）は何に注力すべきかロールモデル策定
- ・顧客にどう働きかけをしていくかの明確化

全体サイクルが好循環すること



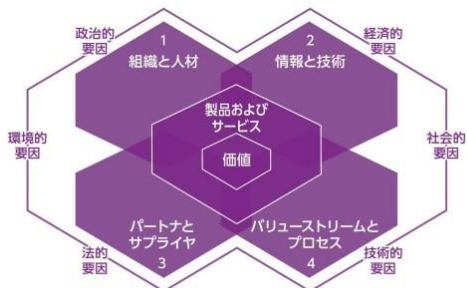
1. 次世代システム運用コンソーシアム概要
2. 2024年までの活動内容
3. 今後の取り組み

私たち次世代システム運用コンソーシアムの活動の1つであるワーキンググループ(WG)は、システム運用に関わる企業が集い、組織の垣根を越え、足元の課題・問題にとらわれることなく自らテーマを設定し、次世代のシステム運用をどのようなものにしたいか考え、どのように実現するかを調査・研究し、実践に繋がるアウトプットを共に創り出すコミュニティ活動です。

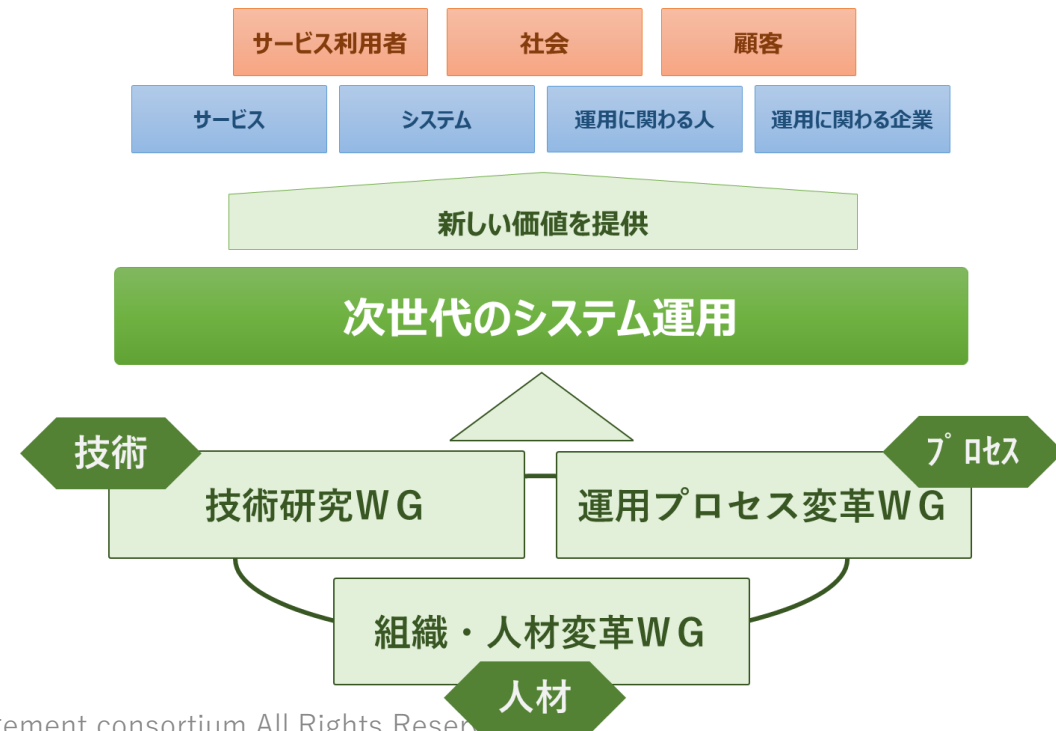
活動を継続し、進化させていくことによって「システム運用の地位向上」という結果につなげていきたい。これが私たちの想いです。

是非私たちと一緒にワーキンググループの活動を通じ、次世代システム運用コンソーシアムのパーパスを実現させましょう！
『システム運用に携わるすべての人がワクワクできるように運用の仕事をクリエイティブかつ魅力的なものにする』

次世代のシステム運用が新しい価値を提供するために3つの観点(※技術・プロセス・人材)に着目し、3つのWGを軸として活動していきます。



※ ITIL4がサービスをとらえる4つの側面
「組織と人材」「情報と技術」「パートナーとサプライヤ」
「バリューストリームとプロセス」を参考に検討



3つのワーキンググループ

WG活動として下記3つのWGグループ立上げ活動を行う。(WG毎の詳細は次ページに記載)

WG	活動内容
技術研究WG 	・人に依存しない運用の理想形を模索し、AIやXR技術などの新技術を活用した高度化(効率化、自動化)の活用事例や実践研究についての提言をまとめる。 ・新技術を活用した海外含む先進事例を整理し、日本企業が取り組むべき課題について提言をまとめる。
運用プロセス変革WG 	・プロセスの変革を通じて運用を高度化し、新たな価値を生む次世代ロールモデルや基本原則／ガイドラインについての提言をまとめる。 ・システム運用における働き方の課題を整理し、あるべき姿を検討して課題解決に向けた提言をまとめる。
組織・人材変革WG 	・次世代のシステム運用に必要なスキルを定義し、キャリアパスを明確化するとともに、資格制度の検討など具体的な人材育成方法の提言をまとめる。 ・次世代のシステム運用におけるあるべき組織を考え、そこに携わるメンバーの役割と責任を明確にし、組織変革にむけた提言をまとめる。

次世代システム運用コンソーシアムでは、日本のITシステム運用の最先端化を目指し、2023年より開始、その活動を継続、進化させていきたいと考えております。

■2025年からの3つのWG活動（技術研究WG、業務プロセス変革WG、組織・人材WG）

活動テーマ候補一部抜粋

～ 新たな価値を生み出す「次世代ロールモデル」や「基本原則／ガイドライン」についての提言 ～

本日のご説明が、少しでも貴方ワーキンググループ活動のヒントになれば幸いです。
また、近しいテーマでの検討となりますので、今後とも連携密に進めさせていただきたく
どうぞよろしくお願いいたします。



次世代システム運用 コンソーシアム

Next Generation System Management consortium

<https://ngsm-conso.jp/>