

News Release

2017年4月17日
株式会社日立ソリューションズ

第一生命が SaaS 型 IT サービス管理「ServiceNow」を導入し、IT サービスを強化 IT サービスのさらなる品質向上に向けてシステム構成管理を強化し、障害発生時の対応を迅速化

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:柴原 節男/以下、日立ソリューションズ)は、株式会社日立製作所(本社:東京都千代田区、執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)とともに、第一生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:稲垣 精二/以下、第一生命)の IT サービス管理のクラウドサービスとして、ServiceNow Japan 株式会社(本社:東京都港区、社長:村瀬 将思/以下、ServiceNow)の SaaS 型 IT サービス管理「ServiceNow」を導入し、システム構成管理機能を、2016年10月に稼働しました。

第一生命は、拡大するITサービスの組織的な管理強化のため、「ITIL^{※1}ver.3」やCOBIT5^{※2}のフレームワークに準拠したプロセス整備を進めており、それを実現する最適なシステムとして「ServiceNow」を導入しました。これにより、第一生命が保有するシステムに関するハードウェアやソフトウェアなどのシステム構成情報を、システム運用を委託する第一生命情報システム株式会社(以下、DLS)と一元管理できるようになり、管理プロセスをワークフローで可視化しました。そして、システムの障害発生時や変更時の影響範囲を特定し、対応することが可能となりました。

日立ソリューションズは、2013年から「ServiceNow」を提供しており、金融、公共、産業などさまざまな分野での豊富なノウハウを生かし、約1ヶ月という短期間で導入作業を完了しました。また、クラウドサービスの導入に際し、FISC(金融情報システムセンター)の準拠などについても支援しました。今後も、第一生命のITサービスのさらなる品質向上を支援していきます。

さらに、今回の導入で培った経験とノウハウを基に、「ServiceNow」を幅広い業種の企業に提供していきます。

※1 英国商務局がITサービス管理・運用規則に関するベストプラクティスを調和的・包括的にまとめた一連のガイドブック

※2 米国ISACAが提唱する、事業体のITガバナンスおよびITマネジメントに関する包括的なフレームワーク

■背景

従来、第一生命は、保有するITサービスの大部分の運用をDLSに委託しており、DLSと第一生命それぞれで構成情報を管理していました。また、第一生命では、契約管理や資産管理、セキュリティ管理など用途に応じて構成情報を管理していました。しかしながら、システム規模の拡大にともない管理が煩雑化する中、第一生命は、システム障害が起きた際の影響範囲を一層スムーズに把握しやすくするため、組織的な情報の管理強化やITガバナンスの強化を検討していました。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

このような中、第一生命は、日立によるコンサルティングの下、ITILなどへの対応を目標に現状分析を行い、システム構成管理プロセスの強化を実現する製品の選定を行いました。選定においては、承認ワークフロー、アクセス権限の柔軟な設定、文書ファイルの保管、インシデント管理や問題管理など、ITILの他のプロセス管理を実施できる拡張性、セキュリティ、構成情報の検索性を重視しました。

そして、海外での豊富な実績を持つ「ServiceNow」の導入が決定され、豊富な導入経験やノウハウがある日立ソリューションズがベンダーとして選定されました。

■システムの特長

1. 第一生命と DLS が、運用担当者ごとに閲覧、更新可能な情報を制御する適切なアクセス管理の下、システム構成情報を共有し、第一生命が、システムの障害発生時や変更時の影響範囲を特定するなど、IT サービス管理を強化
2. 第一生命が構成管理情報を一元管理することで、IT ガバナンスを強化
3. インシデント管理や問題管理など、ITIL の他のプロセス管理なども実施できる拡張性を担保

■お客様からのコメント

第一生命 ITビジネスプロセス企画部 IT運用管理課のご担当者から、以下のコメントをいただいています。

「日立ソリューションズは、『ServiceNow』の仕様など詳細の確認事項にも、すべてその場で回答していただき、不安を払拭することができました。導入においては、機能の追加などはほとんどなく、既存の機能を生かした形で実装いただき、当社で定めたルールに合わせて、1ヶ月ほどで対応いただくことができました。今後は、インシデント管理などの他機能の使用も、検討していきたいと考えています。日立の統合システム運用管理ソフトウェア『JP1』との連携などもあるようですので、より使いやすく、より効果的なツールとして発展させるなど、今後も色々なご提案をいただけることを期待しています。」

■ServiceNow について(<http://www.hitachi-solutions.co.jp/servicenow/>)

「ServiceNow」は、世界標準の IT サービスマネジメントを実現するための体系的なベストプラクティスである「ITILver.3」をベースに設計された SaaS 型のクラウドサービスです。ITIL に準拠した業務プロセスの標準化と自動化により、対応の迅速化と業務の改善を図ります。

IT サービスやサポートの価値向上を目的として、システムの変更管理や構成管理、インシデント管理、問題管理、サービスレベル管理など、豊富な機能を企業のニーズに合わせて提供します。また、エンドユーザーからの問い合わせ、その対応状況を集約してレポート出力し、世界中の関係者との共有を実現するなど、サービス改善を支援します。

◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■導入事例紹介のサイト

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/servicenow/case03/>

■商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

■報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 竹谷、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズグループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

※ ServiceNow は、米国 ServiceNow,Inc. の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

