

運用担当者必見！

システムの安定稼働を実現する 運用監視体制の整え方



01 運用監視の必要性

システムの運用監視とは
運用監視体制を整えることで予防できるリスク

02 運用監視体制を整える際のポイント

運用監視体制を整える際のポイント

- ① 運用・監視方針を定義する
- ② ITIL（アイティル）を取り入れる
- ③ ドキュメントを整備する
- ④ 運用監視に必要なツールを導入する
- ⑤ 専門知識を持つ人材を確保する

01

運用監視の必要性

「運用監視」とは、システムの稼働状況を定期的に確認し状態を把握することです。システムが正しく機能し役割を全うするには、止まることなく常に正常稼働している必要があります。しかしながらどんなシステムにも障害リスクは潜んでいます。

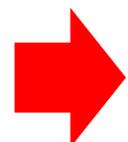
リスクを予防し、万が一障害が発生してしまった場合にもすばやい復旧対応をとるために、運用監視は企業にとって欠かせない業務です。

システム稼働の裏に潜んでいるリスク

システム障害の発生
サービスの停止

機会損失や
社会的信用の失墜



 これらのリスクは運用監視体制を整えることで予防できます

システム障害の発生・サービス停止のリスク

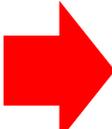
システムの稼働状況を適切に監視する体制を整えることで、障害の予兆を早期に発見できます。異変があった際に適切に対処しておくことでサービスの停止につながるリスクを軽減できます。

障害が起きてしまった場合も早期に検知できる仕組みがあれば、影響範囲を最小限に抑えて迅速な復旧対応をとることができます。早期対応にあたって、重要なシステムの場合は夜間や休日にも対応できる体制の構築が必要です。

機会損失や社会的信用失墜のリスク

障害によるシステム・サービスの停止は、結果的にビジネス機会の損失や、企業の社会的な信用の損失を招いてしまう可能性があります。

適切な運用監視体制を整えることは企業を守ることにもつながります。

 **運用監視は、ビジネスの継続に必要な不可欠な業務です**

02

運用監視体制を整える際の ポイント

- ① 運用・監視方針を定義する
- ② ITIL（アイティル）を取り入れる
- ③ ドキュメントを整備する
- ④ 運用監視に必要なツールを導入する
- ⑤ 専門知識を持つ人材を確保する

① 運用・監視方針を定義する

運用監視をおこなう対象がどんなシステムかによって、構築すべき体制や注視する項目、障害発生時の対応フローは異なります。

停止することが許されないようなシステムは24時間365日の対応が求められますが、限られた社員だけが利用する社内システムであれば夜間や休日対応までは不要な場合もあります。

適切な運用監視体制を構築するためにも、まずは対象を整理し、システムの特性をふまえた運用・監視方針をはじめに定義しておくことが重要です。その後、定義した内容にもとづいて体制検討や運用監視設計をおこないます。

方針を定義するために整理すべき情報

- ✓ 対象システムの整理（どのシステムを監視するのか）
- ✓ 対象システムの用途、特性の確認
- ✓ 対象システムを構成する要素（管理対象項目）の洗い出し

②ITIL（アイティル）を取り入れる

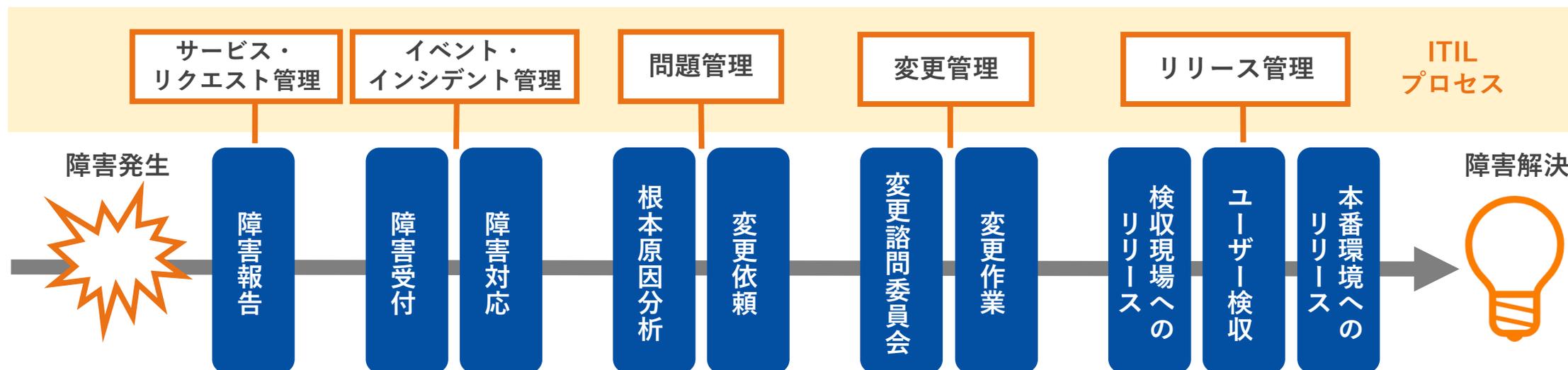
ITILとは、ITサービスの計画、供給、改善を管理する仕組みである

「ITサービスマネジメント（ITSM）」の具体的な事例集（ベストプラクティス）です。運用管理基準が体系的にまとめられており、世界で広く活用されています。

幅広い業種や職種で参照されていますが、システム運用にも取り入れることで業務プロセスの抜け漏れ防止や改善が期待できます。

①で示した運用方針を決める際にも、ITILの運用プロセスを考慮すると良いでしょう。

障害発生から解決までの一連の流れで活用できるITILの運用プロセス例



③ ドキュメントを整備する

適切な運用監視にはドキュメントの整備が必要不可欠です。

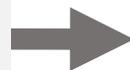
対象システムの基本情報や作業実施手順など、関連情報はドキュメントに整理して、いつでも参照できるようにしておく必要があります。

障害の原因になりやすいポイントや対処方法など、担当者間でブラックボックス化しやすい情報も漏れなくドキュメント化しましょう。

ドキュメント類は障害発生時にすぐ確認できるように、システムとは異なる領域に保管してください。

✓ 整備すべきドキュメント内容

- ✓ 対象システムの概要
- ✓ 対象システムのステークホルダー
- ✓ システム構成図
- ✓ 監視項目と項目ごとの確認方法
- ✓ 作業実施手順
- ✓ 過去の対応履歴
- ✓ 連絡体制図 など



✓ 整備した内容から作成するドキュメント類

- ✓ 設計書
- ✓ 監視パラメータシート
- ✓ 障害対応手順
- ✓ 管理台帳（アカウント管理、有限値）
- ✓ システム稼働レポート
（システムリソースの推移、利用料金の推移等）
など

④ 運用監視に必要なツールを導入する

運用監視を効率的・効果的に実施するにはツールを導入するのも有効な手段です。検討する際は自社の要件に合う製品を選ぶことが重要です。管理対象を明確にして選定をおこないきましょう。

監視ツール

システムの稼働状況を手動で確認するのは現実的ではありません。監視ツールを導入することでおもに以下のプロセスを自動化でき、効率の良い監視体制を構築できます。

- ・ 稼働状況のデータ収集
- ・ 障害発生時の通知
- ・ 障害発生時の原因の解明

ITサービスマネジメントツール

監視対象の規模によってはITサービスマネジメントツール（ITSMツール）の導入も効果的です。ITSMツールは、前述したITILの考え方を実践し、効率的かつ効果的なITSMの運用と管理をサポートしてくれるツールです。運用プロセスを効率化する以下の機能が備わっています。

- ・ イベント・インシデント管理
- ・ 問題管理
- ・ 変更管理
- ・ リリース管理
- ・ 構成管理
- ・ サービスレベル管理 など

⑤ 専門知識を持つ人材を確保する

自社で体制を構築する場合は専門知識を持った人材が求められます。
稼働状況からシステムの状態を適切に判断するには一定の知識と経験が必要です。

障害発生時に手順書による一次対応で復旧が見込めなかった場合は、エンジニアによるマニュアル外の対応をとることになります。収集した情報をもとに原因の切り分けと復旧対応をおこなうには相応の知識がなければ難しいでしょう。

体制確保が困難な場合はアウトソーシングの活用も

運用監視業務は兼務されているご担当者も多く、コア業務が圧迫されてしまったり
24時間365日の体制が求められる場合は自社で用意するのが困難なケースも多いです。

そのような場合には、MSPサービス※¹と呼ばれる運用監視サービスを活用するのも一案です。
経験豊富なエンジニアに作業を委託でき、業務負荷も大きく軽減できます。

※¹ マネージドサービスプロバイダ…お客様が利用しているコンピュータやネットワークなどシステムの
運用・保守・監視を提供する事業者のこと

A solid blue horizontal bar is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text.

運用監視サービス「Mesoblue MSP」 ご紹介

運用実績50年のノウハウにもとづいて
エヌアイデイが提供する運用監視サービス

MESOBBLUE MSP

ITに精通した専門チームがセキュアで高品質な運用監視を
24時間/365日、お客様に代わって担当します。

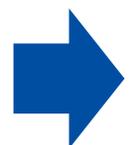
知見やノウハウがなく、
現在の運用監視体制に不安がある

24時間/365日に対応できる
体制がない



システム障害をもっと素早く検知して
ダウンタイムを縮小したい

将来的なシステム運用課題に備えた
有益な提案がほしい



システムの運用設計から監視導入、稼働後の改善まで
一連の対応は「Mesoblue MSP」にまるっとお任せください

充実した 体制

ニーズに合わせた柔軟なメニューと充実した体制

- ・ **大手航空会社の大規模システムを50年以上運用**してきた知見と体制があります
- ・ 安価な無人監視から24時間365日の有人監視のほか、メニューのカスタマイズなど柔軟な選択が可能です

業務負荷 大幅減

24時間365日の監視・運用代行

- ・ 昼夜問わず、アラート発生時の障害一次対応、電話連絡を実施します
- ・ OS修正モジュール適用や障害二次対応といった運用作業もご相談ください

※障害一次対応例：Webサイトの表示確認、アプリの動作確認等

監視・運用の 豊富な実績

継続的な運用改善のご提案

- ・ 単なる業務代行にとどまらず、**システム運用の改善**を豊富な運用実績からご提案します
- ・ 250名以上のITIL技術者をバックボーンに、**ITILv3プロセスに準拠した継続的改善サービス**をご提供します
- ・ 40社以上（70システム以上）にご導入いただいています

Mesoblu MSPのサービスメニューは以下の通りとなります。

	監視メニュー	サービス内容	料金
1	運用監視-Quick (24H/365Days対応) 監視対象 10 サービスまで <small>(超過サービス ; ¥2,500/サービス)</small>	<ul style="list-style-type: none"> ・死活監視、AWSリソース監視、OSリソース監視、OSポート (tcp) 監視、プロセス監視、ログ監視 (evt/syslog)、月次報告書 ⇒ 無人監視 (アラーム検知のメールエスカレーションのみ) 	¥30,000 ~ /月
2	運用監視-Based (平日09:00-18:00対応) 監視対象 10 サービスまで <small>(超過サービス ; ¥6,000/サービス)</small>	<ul style="list-style-type: none"> ・死活監視、AWSリソース監視、OSリソース監視、OSポート (tcp) 監視、プロセス監視、ログ監視 (evt/syslog)、月次報告書、電話エスカレーション、障害一次対応 	¥65,000 ~ /月
3	運用監視-Based+ (24H/365Days対応) 監視対象 10 サービスまで <small>(超過サービス ; ¥9,000/サービス)</small>	<ul style="list-style-type: none"> ・死活監視、AWSリソース監視、OSリソース監視、OSポート (tcp) 監視、プロセス監視、ログ監視 (evt/syslog)、月次報告書、電話エスカレーション、障害一次対応 	¥100,000 ~ /月
4	監視項目追加オプション (1 サービスあたり)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象ログ追加 ・外部連携先接続確認 (Webサービス、DB接続) など 	個別見積
5	運用オプション (1 サービスあたり)	<ul style="list-style-type: none"> ・OS修正モジュール適用作業 (Windows Update/yum) ・サーバ (プロセス) 停止、起動オプション (手動対応) ・ウイルス定義更新確認オプション ・ジョブ成否確認 (バックアップ処理) 等 	各¥5,000 ~ /月
6	カスタマイズオプション (1 サービスあたり)	個別ニーズに応じて、監視項目/運用サービスをカスタマイズ	個別見積

その他メニューにないことでもお気軽にご相談ください。

ヘルプデスク対応を兼務されているご担当者様へ



運用監視業務に加えて、ヘルプデスク業務もご担当されている場合は、MSPサービスとあわせてAIチャットボットをご活用いただくことで業務のさらなる効率化をご支援します。

- 社内システムに対するヘルプデスク対応
➡ **問い合わせ対応工数の大幅な削減！**
- システム不具合・障害発生時のオペレーター対応
➡ **効率的なナレッジ共有 & 障害一次対応のスピードUP！**
- エンドユーザーからの問い合わせ対応
➡ **顧客対応スピードUP & 対応工数大幅削減！**

高性能AIチャットボット



OHGAI

FAQの登録だけで簡単に使えるAIチャットボットです。
世界最先端クラスのAIを搭載しているため、キーワード検索に加え自然文の質問にも高精度に回答します。

＼ **Mesoblue MSP** と **OHGAI** をセットでご契約いただいたお客様 **限定** ／

OHGAIの利用料金を通常価格から10%割引の特別価格でご提供いたします！
サービス概要・料金詳細はお気軽にお問い合わせください。

会社名	株式会社エヌアイデイ
設立	1967年（昭和42年）5月
資本金	6億53百万円
代表取締役社長	小森 俊太郎
本社所在地	〒104-6029 東京都中央区晴海1-8-10 晴海アイランドトリトンスクエアX棟29階
社員数	[連結]1,720名 [単体]1,133名（2024年4月1日）
事業内容	<ul style="list-style-type: none">・システム開発事業・システムマネジメント事業・その他事業
取得資格	プライバシーマーク、ISO27001、ISO9001、ISO14001
NIDグループ	株式会社NID・MI、株式会社NID東北、株式会社NID air、テニック株式会社、佐原みらい運河株式会社



できるわけある



お気軽にお問い合わせください。

担当者 : 株式会社エヌアイデイ マーケティング部
TEL : 03-6221-6820
MAIL : toiawase@nid.co.jp
URL : <https://dx.nid.co.jp/mesobluemsp>

