

### 現状の課題

IT サービスマネジメントでは、インシデントや変更を蓄積して管理するだけでなく、それらの発生傾向を分析し、継続的な改善活動につなげていくことが重要である。

例えば、インシデントの場合、特定のシステムからの問い合わせが極端に多い、同じ問い合わせが繰り返し発生する、システム監視ツールからのアラートによる対応不要インシデントが減らない、といった状況が起こりがちである。あるいは、1 次窓口で解決されずエスカレーションされるインシデントが多い、インシデントが解決されるまでに長く時間が掛かる、あるいは原因不明のまま放置されたインシデントが多い、といったケースもよくみられる。

変更では、新規アプリケーションの開発や維持保守に伴う計画的な変更以外の、障害対応に基づく緊急の変更や特定の開発部門などからの依頼による変更が多いといったケースが考えられる。

このような状況は、業務負荷を増大させて効率を低下させるだけでなく、サービスの品質やサービスレベルを低下させる危険性が高い。

### 解決策

上記課題を解決するには、インシデントや変更を一定期間蓄積した上で、多角的な視点から分析し、KPI(重要業績評価指標)という形で評価することで、継続的な改善につなげていくことが必要である。

例えば、システム別インシデント発生件数、1 次窓口解決率、平均インシデント解決時間、緊急変更件数、依頼による変更件数といった KPI 指標を毎月集計し、想定される要因や原因を分析・評価することで、具体的な改善のための施策につなげることが可能になる。

### Senju Family での実践方法

Senju Service Manager では、インシデントや変更などの分析レポート作成を支援する。具体的には、一定期間(月次など)のインシデントや変更について、発生件数とクローズ件数、種類別発生件数、インパクト(影響度)別発生件数、緊急度別発生件数などを集計し、グラフ化することが可能である。

また、インシデントの 1 次解決率や放置インシデント率、平均インシデント解決時間といった指標などについては、一定期間のインシデントレコードを CSV 形式や Excel 形式で一覧出力し、レポートツールやマクロによりこれらの KPI を計算してグラフレポート化することが可能である。

こういった KPI レポートを活用することで、改善すべき課題について中長期的なトレンドを定量的に把握し、適切な是正策を講じることが可能となる。

