

2023
07

NISSAY | T^{vol.04}
Insight



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

About NISSAY IT Insight



ちょっとした疑問の解消やアイデア創出に
私たちの経験から生まれた知見や見識を
お役立ていただきたい。

そのような思いを込めて
NISSAY IT Insightを発行しております。

目まぐるしく変化するビジネス環境の中、
束の間のひとときにお読みいただけるよう、
多様な専門性を持つ弊社社員が執筆した、
バラエティに富んだコラムを様々な切り口で
お届けいたします。

ご挨拶

経験に裏打ちされた 知で紡ぐ

代表取締役社長

上田 哲也



このたび、2023年度より代表取締役社長に就任いたしました。大役の重責を痛感すると同時に全力で職務を全うする所存でございます。

近年、ITの加速度的な進歩により超情報化社会が到来しています。溢れる情報から、有益な情報を正しく早く見つけ出し、効率的かつ創造的に活用することが、ビジネスの成長につながると感じています。

このような環境において、私達の事業活動から生まれる多種多様な専門的知見や豊富な経験知をコラムとしてお届けすることで、お客様事業の成長に貢献してまいりたいと考えております。

これからも、お客様にとってわかりやすく、使いやすい形で、情報を発信し続けられるよう努めてまいります。

お客様とその先のお客様の未来創造にお役立ていただけますと幸いです。

コラム

01 システム運用高度化における“コード化” 4

.....
02 NISSAY ITの「コンサルティング」 7

.....
03 カスタマージャーニー体験記 9

NISSAY IT NEWS 13

システム運用高度化における“コード化”

システム運用事業部
主席スペシャリスト 吉田 孝

情報システムには必ず運用が必要になります。日々の安全点検や障害対応などシステムの安定稼働に努めるのがシステム運用の役割です。また、昨今ではビジネスの変化スピードに合わせて迅速・柔軟に対応できるよう、システム運用のさらなる高度化に取り組むことが求められています。当社のシステム運用高度化の取組みとして、システム運用の“コード化”についてご紹介します。

システム運用の役割

『DXを推進したいけど、システムの運用負担も増えてしまう』という悩みをお持ちでないでしょうか。DXによってサービスの価値を高めることができる一方で、サーバーなどのインフラも複雑化・増大化し、比例してシステムの運用負担も増えることになります。

当社ではDX推進に貢献すべく、システム運用の高度化に取り組んでいます。

今回はいくつかの取組みの中でも、今後の“システム運用高度化”の礎となるであろう、“システム運用のコード化”について紹介いたします。

システム運用コード化の概要

ソフトウェア開発のプラクティスをシステム運用に適用する

「IaC: Infrastructure as Code」という言葉を聞かれたことはあるでしょうか？

IaCはソフトウェア開発のプラクティスをインフラ環境構築に適用するアプローチで、システムインフラの構築を効率化します。

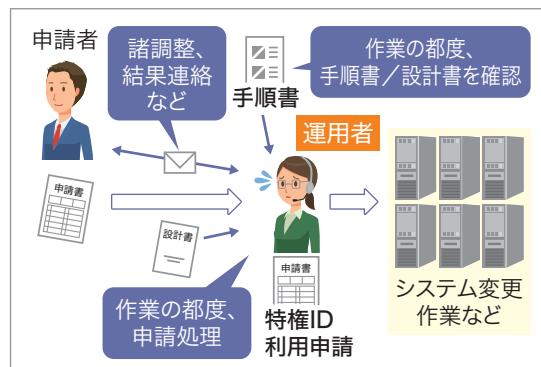
おなじく、ソフトウェア開発のプラクティスをシステム運用業務に適用することでシステム運用を効率化しようとするのが、システム運用のコード化「OaC: Operation as Code」になります。

コード化されていないシステム運用

システム運用をコード化するとどのようなメリットがあるのかを、システム運用の代表的な業務の一つである、申請書対応業務を例にとって説明します。

システム運用における申請書対応業務は、利用者からの申請に基づいてシステム変更作業やシステム情報取得作業を実施する業務で、大まかには図表1のような流れになります。

図表1 コード化前の申請書対応業務

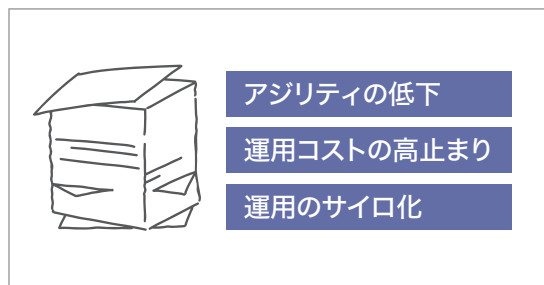


この作業を安全に実施するために、システム運用者はシステム構成情報やシステム設計書を確認のうえ、運用手順書に基づき作業を実施します。これら複数のドキュメントの確認に並行して申請者との諸調整を行うので、この作業は相当な労力と経験を必要とします。

またそれゆえに、利用者に対して『作業実施の二週間前に申請すること』というルールを設けるをえないなど、システム利用やシステム開発のアジリティを下げの一因にもなっています。

加えて、作業の手順書はあっても、調整など人とのコミュニケーションにかかわるプロセスなどは運用担当者の“経験”という暗黙知の中にあり、これが、運用のサイロ化や、運用ノウハウの継承を難しくしている要因となってきました。

図表2 コード化されていないシステム運用の問題



コード化されたシステム運用

では、システム運用をコード化すると申請書対応業務はどのように変わるでしょうか。申請書対応業務のコード化では、申請書や手順書、設計書などの情報をコード化します。

申請書: 申請情報を構造化してコード化

・手順書: Playbookと呼ばれる処理記述形式でコード化

・設計書: 構成管理データベースに記録保存

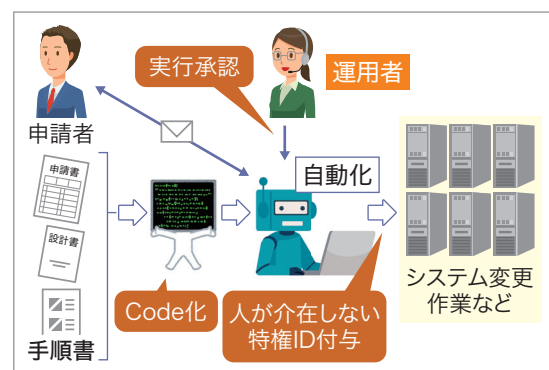
・申請者との諸調整: ワークフロー上のプロセスとしてコード化

これら情報のコード化により、一連の業務をシステム処理として自動化できることが可能となり、申請書対応業務が効率化されます。

また、自動化による効率化メリット以外にもシステム運用をコード化することのメリットとして以下が挙げられます。

- ・システム運用のバージョン管理が可能
- ・システム運用コードの共有・再利用が可能
- ・他者が作成したコードの流用が可能

図表3 コード化後の申請書対応業務



コード化がシステム運用にもたらすもの

システム運用コード化の具現化

システム運用事業部ではシステム運用のコード化取組みとして、先に説明した申請書対応業務の自動化の仕組みを開発し、2021年度から一部システムを対象に運用を開始しています。

システム運用のコード化は今に始まったことではなく、当社が運用を担うシステムでは古く1980年代からシステム運用のコード化が実現されてきました。代表的な例として、全国Online変更管理／移設管理システムや大規模バッチ運用システムがあります。

<全国Online変更管理／移設管理システム>

- ・全国拠点の新設／移設／統廃合に伴い毎週変更となる全国オンラインシステム構成の管理システム。
- ・構成情報／変更プロセスをコード化することで、システム構成定義やネットワーク定義の生成から、全国に設置されたネットワーク機器への定義配信／デプロイまでのシステム変更運用を完全に自動化。
- ・これにより、台帳情報と実際のシステム構成を労力なく完全に一致させることを可能とした。

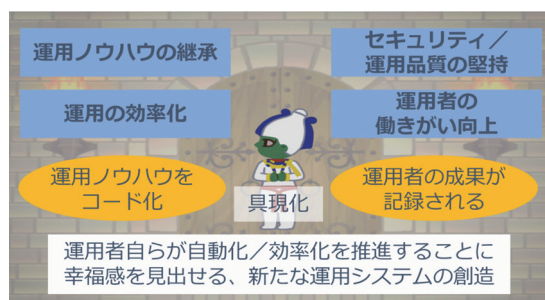
<大規模バッチ運用システム>

- ・バッチシステムの運用に関するあらゆる情報を、“カード”という概念でコード化することで、膨大な数のバッチ運用を高度に自動化。

これら長年にわたって培ってきた運用のコード化の伝統を引き継ぎ、さらに高度に進化させようとする取組みを、“OSIRIS: Operation System Infra RelInventing+Security”（運用の仕組みの再発明）と名付けて、さらに進化させていきたいと考えています。

図表4 OSIRIS構想

“Osiris(オシリス)”エジプト神話で転生を司る神
Operation System Infra RelInventing+Security
→運用システムの再発明。(運用の転生)



これからのシステム運用者の役割

今後も安定稼働がシステム運用者の主たる役割であることに変わりはありませんが、システム運用のコード化はシステム運用者に新たな役割をもたらすことになると思います。

今後のシステム運用者はシステムのコード化を推進し、

- ・自らのシステム運用者としての知見／ノウハウや価値をコードで表現し、未来に継承すること
- ・運用を預かったシステムの価値を高めていくこと

これらがこれからのシステム運用者の役割に加わっていくことでしょう。

執筆者プロフィール



生命保険会社のシステム運用基盤の開発を10年以上経験。近年はサイバーセキュリティ対策強化にも従事。

吉田 孝

システム運用事業部 主席スペシャリスト

NISSAY ITの「コンサルティング」

コンサルティング事業本部
ジェネラルマネジャー 露木 愛

当社はシステム開発を主に行うIT企業ですが、実は「コンサルティング」も実施しています。筆者が、NISSAY ITのコンサルタントとして、いくつかの案件に携わってきた中で実感した、当社ならではのコンサルティングの強みについて、ご説明できればと思います。

「コンサルティング」とは

みなさんは「コンサルティング」と聞くと、どのようなイメージを持ちますか？

「コンサルティング」は、「メソドロジー（方法論）」と「専門性」を活用して、顧客が目指す姿と現状の差を解消し、目指す姿の実現を支援する活動だと言えます。

コンサルティングを行う際には、「メソドロジー」と「専門性」のどちらも必要な要素ですが、どちらに強みがあるかによって、大きく2種類のパターンに分かれます。

パターン1

問題解決のメソドロジーを 強みとするコンサルティング

いわゆるコンサルファームのように、どのような業界の顧客に対しても、汎用的なメソドロジーを武器に、高度な情報収集力と論理構築力で、顧客企業の課題解決に向けたシナリオを描くことができます。

パターン2

特定領域の高い専門性を 強みとするコンサルティング

顧客の問題に対してより深く入り込み、顧客が認識していない問題を顕在化させたり、問題解決に向けた具体的な対応策や事例を提示することができます。

当社のコンサルティングの強み

当社のコンサルティングは、前述のパターン2に該当します。

保険・共済・年金・ヘルスケア領域を中心としたシステム開発を担っている当社ですが、その中で得た業務知識を活かして、設立当初より細々とコンサルティングも実施してきました。

2005年にはコンサルティングの専門部署を立ち上げ、今ではコンサルティング事業を当社の主要な事業として位置づけるまでに成長しました。

一般的なコンサルティングファームと比べるとお客様の業界は限定的ですが、当社のコンサルティングは保険・共済・年金・ヘルスケアの領域において、高い専門性にもとづく「実務力」「現場力」を活かし、企画・構想フェーズだけではなく、その企画や構想を実現するまで、お客様に寄り添って、実務的・実効的な支援ができることを強みとしています。

コンサルティングサービスの メニューと実績

当社のコンサルティングはシステム開発の知見に基づいており、「業務コンサルティング」「ITコンサルティング」「PMOコンサルティング」が中心となっています。

実績としては、やはりシステム構築に関連する支援や、近年はデジタル化への対応に関する支援が多いですが、お客様の課題に対する最良の解決策がITとは限りません。

本質的な課題を見極め、運用や基準の変更、人材育成、組織再編、ファシリティの変更など、

ITではない解決策をご提案することもあります。

また、システム開発を伴う解決策の場合でも、他社のツールやソリューションをご提案させていただくこともあります。

おわりに

保険・共済・年金・ヘルスケア領域のシステム開発経験から得た、高い専門性をもとに、お客様の真の課題を発見し、課題解決を最後まで支援できるパートナーとして、お客様に当社の強みである「実務力」や「現場力」を実感していただけるよう、邁進してきたいと思います。

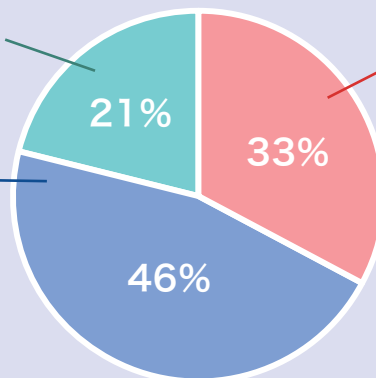
コンサルティングサービスの実績割合

(2021年度実績)

プロジェクトマネジメント支援
(PMOコンサルティング)

システム化計画策定、
システム機器導入支援
(ITコンサルティング)

- システム要件定義支援
- ツール導入・保守支援
- システム運用支援



業務設計・事務開発、
DX企画支援
(業務コンサルティング)

- 事業戦略・事業構想策定支援
- 要件定義・計画策定支援
- 業務要件定義支援 等

執筆者プロフィール



2005年入社。営業を経て2007年より生命保険の業務コンサルティングに携わる。特に、事務処理組織の構造改革や、抜本的な業務改革などを含む、オペレーション部門の中期計画策定支援を専門とする。

露木 愛

コンサルティング事業本部 ジェネラルマネジャー

「カスタマージャーニー」体験記

～ユーザーのインサイト発見を追求する～

コンサルティング事業推進室 (InsurTech推進室 兼務)
コンサルタント 山岡 彩実

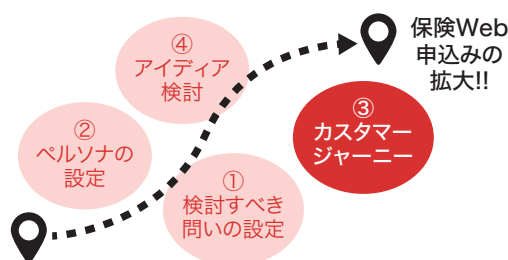
モノがあふれた現代。顧客をマスで捉えたり、プロダクトアウト的に考えるのでは限界が来ています。
今回の記事では、ターゲット顧客の解像度を上げて課題やニーズを深掘りする手法の1つである
「カスタマージャーニー」をテーマに、この手法を使ってみての体験談と得た気づきをいくつか紹介します。

デザイン思考への初チャレンジ

当社では2022年4月からInsurTech推進室が新設され、デザイン思考や仮説検証、アジャイル等を採り入れた仮説検証型アジャイルでのビジネス展開にチャレンジしています。市場や新技術の動向を踏まえつつ、ユーザー視点で課題やニーズを捉え、仮説検証を繰り返しながら市場に受け入れられるものを素早く、イテレーティブに提供していくためのケイパビリティを高めるため、様々な活動を行っています。

その取組みの一環で某保険会社様にご協力いただき、保険のWebダイレクト販売の拡大を狙った施策検討をデザイン思考を採り入れて行うこととなりました。ユーザー視点で課題を深掘り、施策を検討していく手法として、ペルソナやカスタマージャーニー等の手法を用い、インサイトを得ようとする試行的な取組みです。大きな流れは図表1の通りですが、本コラムでは「③カスタマージャーニー」にフォーカスして、体験から得られた気づきをご紹介します。

図表1 進め方の大きな流れ



カスタマージャーニーとは

「カスタマージャーニー」とは、ユーザーがサービスや商品等を認知して興味を持ち、いろいろと調べ比較検討して、購入・利用に至る、そういった一連の流れを「お客様の旅」に見立ててマップ化したものです。

ターゲット顧客の中でも具体的にどのようなユーザーをジャーニーさせるのか、旅の主人公（ペルソナ）を関係者で設定・共有し、当該ペルソナの一連の思考・行動や感情を描く中で、ユーザー自身も言語化できないような隠れたニーズや課題（インサイト）を得ようとするものです。

ペルソナがどのようにサービスや商品と出会い、どうして購入・利用することにしたのか／しなかったのか、その一連の流れを包括的に捉えることができるため、全体を俯瞰して対策を考えることができます。

図表2 カスタマージャーニーで何を分析するか



どのようにジャーニーマップを描いたか

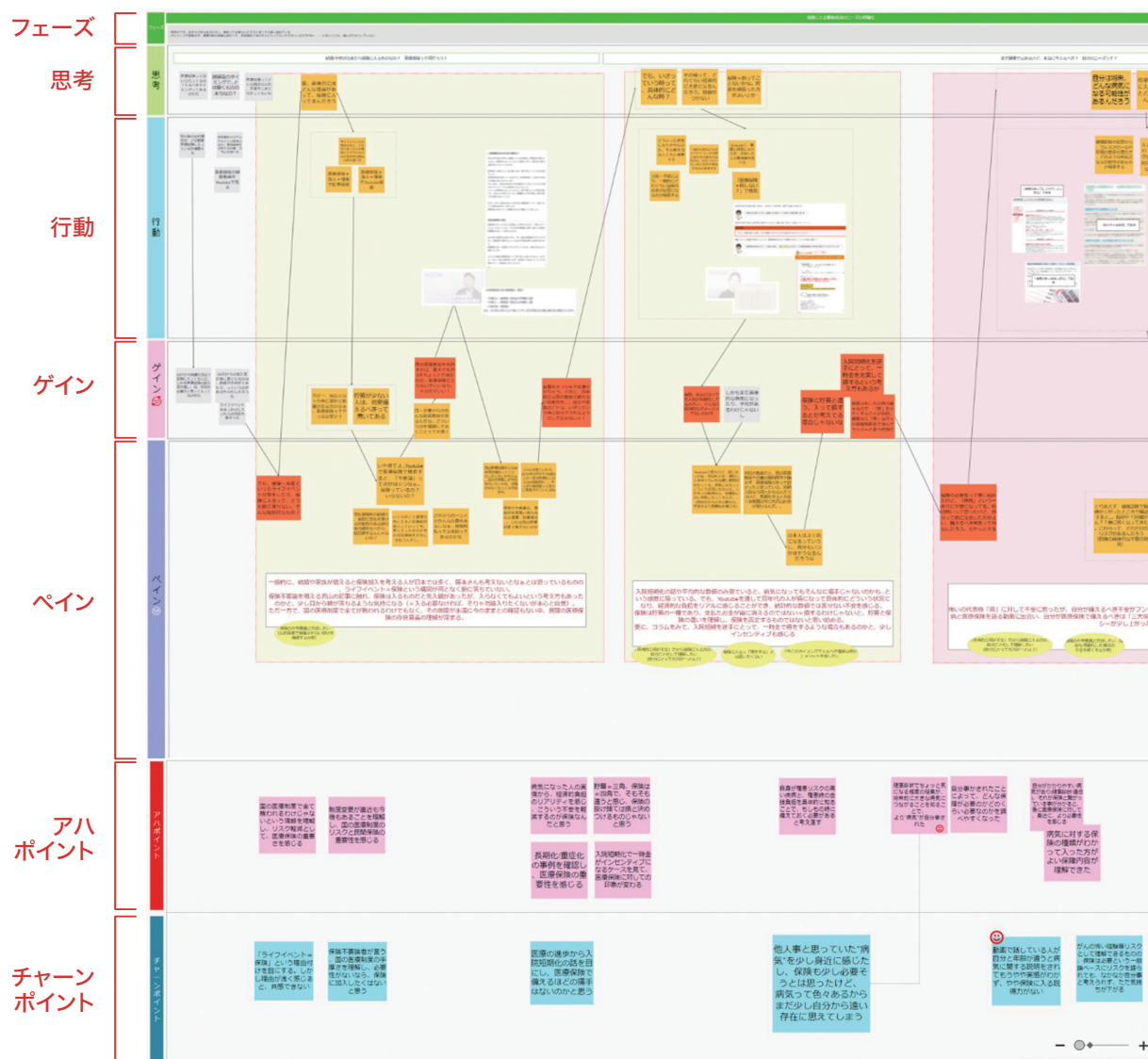
今回の取り組みでは、保険会社のご担当者様にも検討に参加いただき、ワークショップ形式で実施しました。オンラインのホワイトボードツールを使ったためリモートで開催でき、かつ、ワークショップでのアウトプットもそのままデータで残るので大変便利でお勧めです。

図表3は実際に作成したカスタマージャーニーマップです。フェーズ、思考、行動、ゲイン、ペイン、アハポイント、チャーンポイント

キャプチャも貼付して表現)、感情(プラスの感情:ゲイン、マイナスの感情:ペイン)を表現するのは、一般的なカスタマージャーニーマップですが、その他「アハポイント」「チャーンポイント」も追加しました。

アハポイントは、保険検討の次のステップに進みたいと前向きにさせる要因と結果、一方チャーンポイントは、保険検討を後ろ向きにさせ離脱してしまいそうになる要因と結果です。これらのポイントを可視化することで、ジャーニーによる分析結果の頭の整理ができ、次の施策検討につなげやすくする効果が期待できます。

図表3 カスタマージャーニーマップの作成イメージ



体験を通して得られた気づき

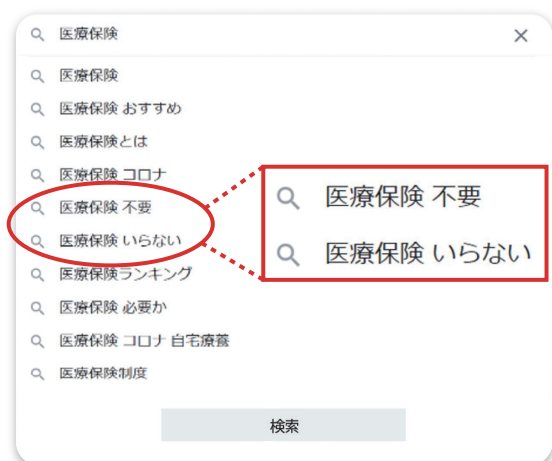
カスタマージャーニーを体験してみて、当たり前ですが「手法は単なる手段」であることを痛感しました。手法をただなぞるだけでは意味がなく、どのように創意工夫して、得たい価値を導き出すかが重要です。

今回は体験を通した気づきとして、失敗談や工夫ポイントを解説していきます。

ペルソナの“リアル”な体験を感じる

よくある行動の「検索」でも、どれだけリアルで具体的に想像できるかで分析の密度は変わってきます。例えば「医療保険」で検索しようとキーワード入力してみると、「医療保険 不要」「医療保険 いらない」等、検索候補には思った以上にマイナスな言葉があふれます(図表4)。感情が揺さぶられることで、その後の行動も変わるかもしれません。ジャーニーをする上では、「リアルな行動」(を行える範囲で)実際に実施してみて、どんな世界が見えてどう感じるのかを肌で感じることも大切です。

図表4 「医療保険」の検索候補イメージ

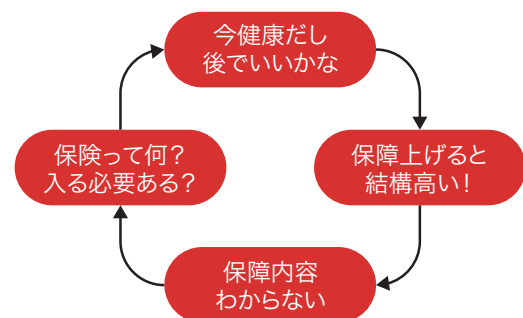


ペルソナに深く潜り込むストーリー設計

ペルソナを皆で考え、保険検討のオーソドックスな流れを示してワークショップ形式でカスタマージャーニーマップを作成しました。ですが、結論としては表層的なアウトプットしか生まれず、言ってしまえばジャーニーをしなくても思いつくようなものばかりという結果に…。

「ペルソナの気持ちに深く潜り込み、保険検討のストーリーを明確に設計するべき」という教訓を得ました。ジャーニーの結果から見てきた保険検討の4つの悪循環(図表5)を基に、保険を諦めかけたものの再び保険を検討し始める具体的なストーリーを考え、ペルソナを深く知るワークショップを改めて行うことにしました。

図表5 保険検討の4つの悪循環



「パートナーとこういう話をするんじゃないか」「動画サイトを見て、こういう不安が生じ始めるんじゃない?」等、皆がその情景を思い浮かべられるようにストーリーを設計し、これを踏まえて「どういう思考・行動があれば保険に前向きになるだろうか」「とは言え、こういうことがあると後ろ向きになるんじゃないか」「さらにこういうことがあればいいんじゃない?」というように、反証を挟みながら思考・行動を深掘りすることでペルソナに潜り込むことができました。

「インサイト」の定義

前ページのペルソナの深掘りを経て改めてジャーニーマップを描き直しましたが、ここで「さてどうしよう」という気持ちになりました。というのも、ジャーニーを描くことでなんらかの「インサイト」なるものを見つけ出す必要があるとは理解していたものの、「それが一体どんなものなのか」「私がインサイトと思ったものが、他の人が見ても本当にそうだと言えるのか」、インサイトの定義をどう解釈すべきか悩みました。チーム内で「インサイト」とは何か改めて考えてみた結果、以下①②のように定義付けることにしました。

1

元々持っていた感情が、何らかの刺激により異なる感情・認識に変化して様相変動が生じる様

*結果としての「感情」という点だけでなく、原因である「思考・行動」もセットで(線で)捉える

2

自明でなく、感情を揺さぶる強さがあり、かつ、ペルソナを含むターゲット顧客で再現性がある

*最初から分かりきっているようなものでなく、どの程度のペインを解消できるかといった感情を揺さぶる強さがある

*設定したペルソナだけに該当するものでなく、ペルソナが属するターゲット層や、その他広く該当しそうな再現可能性がある

なお、どんなに素晴らしいインサイトでも、自社のブランドや商品展開等の中で同じような状況を現実的に発生させられるか、指標によって効果を計測できるか、といった点もインサイトの優先度を考える際に気にするべきポイントだと考えます。

おわりに

今回の体験を通して、ユーザー視点で考えることの重要性を真に感じるきっかけとなった一方で、その奥深さ故に非常に難しく、一朝一夕で習得できるものではないということも痛感しました。

なお今回の取り組みでは、得たインサイトをベースにアイデア発散まで行いましたが、これらはあくまでも仮説であり、本来は仮説を「検証」することも必要です。ユーザーインタビュー等を通して、仮説が正しいのか、あるいは新たな示唆が得られるのかなど、仮説と検証を繰り返しながら、ユーザーにとっての価値(アウトカム)を追求していく活動を、これからもInsurTech推進室での活動を通して自分のものにしていきたいです。

執筆者プロフィール



新たなコンサルティングサービスの企画・検討を行うほか、兼務であるInsurTech推進室で、デザイン思考や仮説検証での施策検討支援を中心に活動中。

山岡 彩実

コンサルティング事業推進室(InsurTech推進室 兼務)
コンサルタント

NEWS 1

当社初のハッカソン「NISSAY IT WACKATHON 2022」を開催しました

2023年1月26～27日の2日間に亘り、当社初となる社内ハッカソン「NISSAY IT WACKATHON 2022」を開催しました。ハッカソンに“ワクワク”や“輪”を掛け合わせて「WACKATHON」と名付けています。

今回は「誰かと使いたくなるIT」をテーマに、当社社員や協力会社の技術者、総勢52名が参加し、11チームに分かれてアプリケーションを開発しました。

社内審査員だけでなく社外からお招きした審査員の方々にも評価いただき、パパと子どもが

遊びながら楽しく家事ができるアプリ「パパッと家事できクエスト ～家族の“できる”と“笑顔”を増やすアプリケーション～」が最優秀賞となりました。

大手企業のハッカソンやテックイベントの審査を何度も経験されている審査員の方からは当イベントについて、「技術習得や実装までのスピードが速く、イベントの盛り上がりや楽しんで参加している社員が多いことがとても印象的でした」とのコメントをいただきました。

WACKATHONの様子



NEWS 2

「共済と保険 2023年4月号」に当社社員の講演内容が掲載されました

日本共済協会が発行する、共済・保険、協同組合に関する総合研究誌「共済と保険」の2023年4月号に、当社個人保険システム事業部所属の西家上席スペシャリストと青木スペ

シャリストの講演内容を掲載いただきました。『AI利活用を通じた共済・保険 契約管理業務の方向性』と題した、日本共済協会開催の業務研究会での講演の内容です。

発 行 ニッセイ情報テクノロジー株式会社
〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア
<https://www.nissay-it.co.jp>

発 行 人 徳永 正志

編 集 人 橋本 滋美

問合せ先 コンサルティング事業本部
TEL : 03-6897-8861 E-mail : info@nissay-it.co.jp



ニッセイ情報テクノロジー株式会社