

## CASE STUDY

# 運用管理基盤のセキュリティ強化に取り組む 日立システムズ Celonis EMS × ServiceNowで オペレーショナル・エクセレンスを追求

### 課題

- 従来より、業務システムの本番運用開始後に、設計通りのオペレーションが均一に実行されているか、また、手戻り・遅延・ボトルネックなどが発生していないか、という業務実態の把握に課題を抱えていた。
- 今般、自社のセキュリティ強化に向けたSOC (Security Operation Center) 設置に際し、業務の効率化、高品質化が必須だったため、業務スタート時よりCelonis EMSでのプロセス可視化・分析・改善を計画的に実行することとした。

### 効果

- Celonis EMSの導入により、勤や経験に頼らずにファクトベースで定量的・網羅的に業務の実態を把握することが出来た。
- 想定以上に手戻りが発生していること、また、同じ箇所でもオペレーションミスが頻発していることが明らかになり、改善策を講じることでオペレーションの標準化が図られ、業務品質と生産性が向上した。
- 個人別のインシデント対応時間と対応内容を可視化することで、業務品質に対するメンバーの意識が高まった。

**HITACHI**  
Inspire the Next

 日立システムズ

- ・ 社名: 株式会社日立システムズ
- ・ 設立: 1962年10月
- ・ 業種: 情報通信業
- ・ 事業内容: システム構築事業、システム運用・監視・保守事業、ネットワークサービス事業、情報関連機器・ソフトウェアの販売・開発ほか
- ・ URL: <https://www.hitachi-systems.com/>



株式会社日立システムズ  
執行役員  
CIO 兼 IT本部長  
吉田 浩美氏



株式会社日立システムズ  
セキュリティリスクマネジメント本部  
セキュリティ監視運用センター  
主任技師  
土井 聡弘氏

日立グループのシステムインテグレーター、日立システムズは、安心・安全なサービス提供を実現するために、顧客向け自社運用基盤のセキュリティ強化を目的とする自社PF専用SOC(自社プラットフォームサービス専用Security Operation Center)を運用している。ServiceNowをインシデント対応管理基盤とした本番運用開始にあたり、業務改善プロセスを現場に定着させ、業務オペレーションを磨きあげることを目的に、日立システムズはグローバルNo.1のプロセスマイニングプラットフォーム「Celonis EMS (Execution Management System:業務実行管理システム)」を導入。業務の実態を可視化し、業務オペレーションの標準化を進めた結果、インシデント対応時間の削減や業務品質向上といった効果が得られたという。

### ■ 導入の背景

#### 業務実態把握とオペレーション標準化に課題が

日立システムズは、幅広い規模・業種にわたる業務システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約300か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みのITサービス企業。日本のITの黎明期から業界をリードし続けてきたITサービスの豊富な経験を生かして、システムの導入コンサルティングから設計・構築、運用、保守、ヘルプデスクに至るまで、ITのライフサイクル全領域をカバーするワンストップサービスを提供している。そうした事業に取り組む日立システムズでは2021年、顧客へ安心・安全なサービス提供を実現するために顧客向け自社運用基盤(顧客に提供するサービスのうち、日立システムズが運用管理を担当するサービス基盤)のセキュリティ強化を目的に自社PF専用SOCを立ち上げた。

「当社ではSOCのインシデント対応管理基盤としてServiceNowを導入し、ログ監視業務で活用しています。本基盤の立ち上げにあたり、従来より、課題として認識していた、業務システムの本番運用開始後に設計通りのオペレーションが均一に実行されているか、また、手戻り・遅延・ボトルネックなどが発生していないか、という業務実態の把握を実現したいと考えました。さらに、業務改善プロセスを現場に定着させ、業務オペレーションを磨きあげ、オペレーショナル・エクセレンスを追求すべく、勤や経験に頼らずにファクトベースで定量的・網羅的に業務の実態を把握するために、プロセスマイニングソリューションを適用することにしました。」(日立システムズ 執行役員 CIO 兼 IT本部長 吉田浩美氏)

### ■ ソリューション

#### 導入実績のあるCelonis EMSの適用を決定

実は日立システムズでは、2019年にプロセスマイニングプラットフォーム「Celonis EMS」を導入し、すでにSAP S/4HANAで運用している販売系シス

テム、保守部門が利用する自社スクラッチ開発のフィールド系システムなどの業務プロセスの可視化・分析・最適化に活用している実績がある。

「当社は『自らITを使いこなすユーザーこそが最良のITベンダーとなり得る』という考え方のもと、実際に自社導入して価値を認めたサービスをお客さまに提供するという取り組みを推進しています。Celonis EMSについては、すでにSAPやスクラッチで構築した社内システムで導入実績がありました。今回のセキュリティ監視強化にあたっては、本番稼働後の早い段階で実際のオペレーションの標準化、均一化が重要と考え、Celonis EMSの活用を決定しました」(吉田氏)

日立システムズが自社PF専用SOCのインシデント対応管理基盤の本番運用を開始したのは2022年1月のこと。3月までの3ヵ月間のデータを対象にCelonis EMSによる業務プロセスの可視化・分析を進めることにした。

「Celonis EMSにはServiceNow用テンプレートなど、豊富な業務システムとの連携テンプレートが用意されています。そこで定義されているアクティビティを参考にしながら、社内の有識者(プロセスマイニング経験者、SOC業務担当者など)とディスカッションを重ねて、アクティビティを確定させました。ServiceNow連携のドキュメントも提供されているので、スムーズに導入できたと考えています」(日立システムズ セキュリティリスクマネジメント本部 セキュリティ監視運用センタ 主任技師 土井聡弘氏)

### ■ 導入効果 インシデント対応時間削減と業務品質向上を実現

Celonis EMSを導入した日立システムズは、2022年4月から約3ヵ月かけて業務プロセスの可視化・分析を進め、分析結果に基づく運用手順やシステムの改善策を検討。7月からはその改善策を実際に適用した業務プロセスに切り替えた。そして11月に改善後の状況を改めて分析し、さらなる改善策の検討に着手している。

「最初の改善サイクルを回したことにより、手戻りの件数が30件/月から9件/月に改善され、これによってインシデント対応時間が1日あたり33分間削減されました。また、Celonis EMSのコンフォーマンスチェックで設計業務プロセスに対して実態の業務がどの程度適合しているかを確認したところ、当初の75%から90%へ向上していました。例外プロセスの排除により業務の効率向上、品質向上が期待できます。さらに個人別のインシデント対応時間と対応内容を可視化することで、業務品質に対するメンバーの意識が高まるという効果も得られています」(土井氏)

メンバーからも「気づいていなかった改善ポイントが見えるようになった」「プ

ロセス分析機能が優れており、プロセス見直しやシステム改善、業務ルール改訂など、打つべき手段を適切に選択することができた」といった意見が多数挙がり、確かな感触を得ているという。

### ■ 今後の展開 他の業務プロセス改善への適用を計画

日立システムズでは現在、Celonis EMSによる業務プロセスの可視化・分析と継続的な業務プロセス改善サイクルの確立に向けた取り組みを進めている。

「自社PF専用SOCのログ監視業務においてオペレーショナル・エクセレンスを実現すべく、改善を継続します。また、Celonis EMSとServiceNowとの連携事例・ノウハウについて、お客さま向けSOCサービスの業務プロセス改善への適用を検討しています。さらに事業部門にフィードバックし、お客さまが運用されているServiceNowの業務プラットフォームに対し、Celonis EMS導入による可視化・分析・改善を提案するといった外販ビジネスも推進していきます」(吉田氏)

Celonis EMSの販売パートナーでもある同社は、今後のCelonis EMSに大きな期待を寄せている。

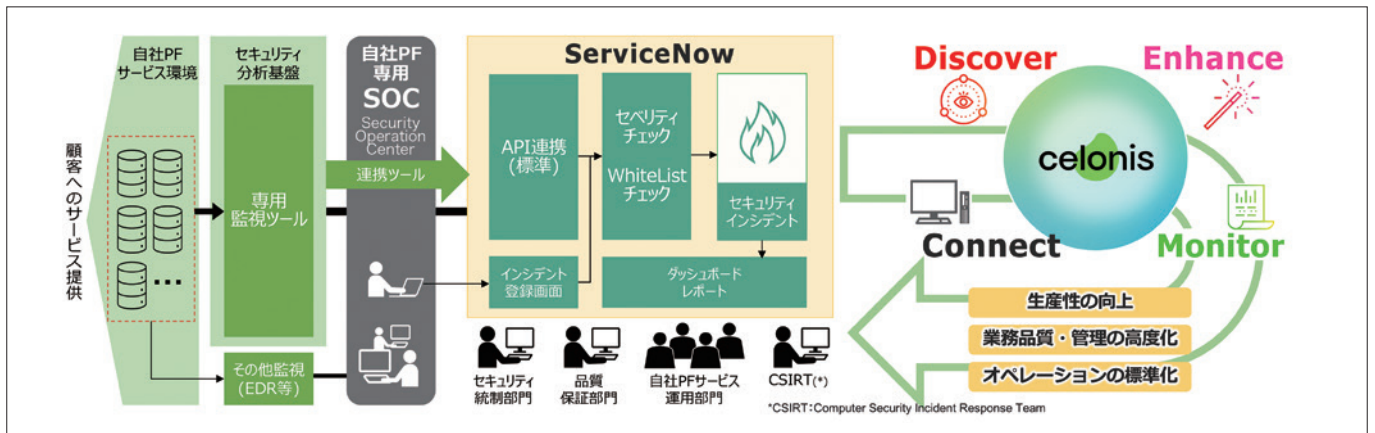
「Celonis EMSは現場に役立つ新機能が継続的にリリースされ、常に進化を続けているソリューションであると感じています。当社としても、Celonis社に支援いただきながら、新機能を使いこなして業務実行能力の最大化を追求していきたいと考えています」(土井氏)

SAPの基幹システムからServiceNowの業務プラットフォームまで、さまざまな業務のプロセスマイニングにCelonis EMSを活用する日立システムズ。同社が蓄積したCelonis EMSのノウハウと知見は、顧客企業の業務プロセス改善に必ずや役立つに違いない。



左から  
産業・流通情報サービス第一事業部 第三システム本部 第二システム部 第二グループ 主任技師 住田知之 氏  
金融DX事業部 第一本部 プロセスマイニングサービス部 第一グループ 主任技師 梁恩慧 氏  
執行役員CIO 兼 IT本部長 吉田浩美 氏  
セキュリティリスクマネジメント本部 セキュリティ監視運用センタ 主任技師 土井聡弘 氏  
セキュリティリスクマネジメント本部 セキュリティ監視運用センタ 陳億裕 氏

### ■ Celonis EMSによるセキュリティインシデント対応管理業務プロセス改善イメージ図



## Celonis株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内一丁目6番5号  
丸の内北口ビルディング9階  
<https://www.celonis.com/jp/>

© 2023 Celonis SE. All rights reserved. Celonisは、ドイツおよびその他の世界各国における Celonis SE社の商標または登録商標です。記載内容はインタビュー時の情報です。記載されているすべての会社名および製品名は、該当する各社の商標または登録商標です。2023年5月

お問い合わせ