IHS ［導入事例］

# JALインフォテック（現：JALデジタル）の DX 推進プロジェクトへの IHSの貢献・取り組みについて

| | |
|---|---|
| 名称 | 株式会社 JAL インフォテック（現：JALデジタル株式会社） |
| 設立 | 1978 年 8 月 |
| 資本金 | 7 億 245 万 2500 円（ 2020 年 6 月時点） |
| 代表者 | 代表取締役社長執行役員　小山 英之 |
| 株主 | 日本航空株式会社 |
| 所在地 | 〒 108-0023　東京都港区芝浦 4-15-33 芝浦清水ビル |
| 事業内容 | 株式会社 JAL インフォテック（現：JALデジタル）は、JAL の航空券の予約、空港での手荷物預かりや自動チェックインシステムをはじめ、保安検査場や搭乗ゲートで使われるシステムやパイロットが活用するブリーフィングシステムなどの開発を通じ、安全、安心な運航のサポートに加え、お客さまのフライトエクスペリエンスの向上に貢献する企業です。航空業界周辺をメインフィールドとして、幅広い知識と豊富な実績を活かし、基盤構築からアプリケーション開発まで、高品質なシステムを提供します。 |

## 背景

各企業が DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進する上での課題は、経営戦略との合致や新規サービスへの活用、IT システムの刷新など多岐にわたっています。では IT 部門は DX の推進に向けてどのように取り組むべきなのでしょうか？ IT 部門の役割やこれからの活動について課題を認識するお客様の声をお伺いすることが多くなりました。

そこで今回は、DX の一つでもある IT トランスフォーメーションを全社的に推進した JAL インフォテック（現：JALデジタル）において IT システムの維持管理担当として新たに参画した IIM ヒューマンソリューション（ IHS ）の取り組みを紹介します。 DX を推進する上でのヒントになれば幸いです。

## JAL Vision を支える IT 基盤 CIEL について

JAL インフォテック（現：JALデジタル）では 2016 年から、JAL Vison の実現を支えるハイブリッドクラウド基盤として、「 CIEL （シエル）」の構築が始まりました。 JAL グループが展開する多様なサービスやアプリケーションを支えるインフラをCIELから提供しています。CIEL では、ServiceNow 、Vmware の vRA/vRO 及び Ansible を活用し、自動化への取り組みも進んでいます。各部門が調達するサーバ、ネットワーク、ストレージについて、申請からリソース提供までワンストップで提供が可能となり、これによりインフラを利用する部門でのリソースを手配するための負担は半分以下になったとのことです。現在も半年サイクルのスピードで進化を続けている CIEL に IHS は、開発、維持管理及び保守担当として参画しています。

## CIEL 実装における弊社の取り組みについて

CIEL に関連するプロジェクトには多数の社員、パートナーが存在します。当該プロジェクトは通常であれば、分割して実装するプライベートクラウド構築、 2 つのパブリッククラウドの導入及びインフラ自動化の取り組みをわずか1年で実装したため、単純に業務量も多く、それぞれの設計の整合性を取りつつ進めなければならないことが苦労した点でした。具体的には一つの製品の設計を変える場合、影響範囲を確認し、他の設計もそれに合わせて変更する必要があることです。また、 100 名以上でプロジェクトを進行するため、意識の面においてベクトルを合わせる事も大変だったと感じています。このような状況下、 IHS のエンジニアのリーダーが行った取り組みについてご紹介します。

### ①独自の教育体制を構築

IHS では、新しい技術、製品、サービスを採用している CIEL を担当するスタッフに向け、 CIEL に関する内容の理解度を確認する仕組みを構築し、合格基準に達したスタッフのみ本番変更作業の実施を許可するといった独自の教育体制を構築しました。きっかけは、設計構築に携わらないスタッフも多く、作業手順書の内容は対応が可能ですが、その作業の意味や変更箇所等、本質を理解する事が難しく、イレギュラーの対応が一部の有識者に偏っていたことが散見されたことです。このやり方により、有識者の負荷を軽減し、機能拡張や増強を含むプロジェクト全体の円滑な運営を実現することが出来ました。

### ②組織力強化の取り組み

前述の通り、当該プロジェクトにはたくさんのエンジニアが参画しています。 JAL インフォテック（現：JALデジタル）からのオーダーは「各組織を強くしてほしい、当該プロジェクト全体で筋肉質な体制を目指したい」とのことでした。それを受け、 IHS はまず、 CIEL を維持管理するための作業内容とエンジニアのスキルレベルを見える化しました。CIEL の維持管理チームに求められる作業内容と必要な人員とスキルを可視化することで「誰もできない」や「一人しかできない」という弱点を克服し、対応者を増やすようチーム体制の強化を図りました。これによりチーム全体の品質を担保しつつ、従来の縦割りの専門エンジニア体制からフルスタックエンジニアを育成しやすい基盤が出来ました。

## CIEL における自動化からセルフサービス化へ

現在も JAL と JAL インフォテック（現：JALデジタル） では「さらに新しい領域を模索し、 5 年後に CIEL のサービスはどうあるべきかについてグランドデザインの検討をおこなっている」とのことでした。自動化への取り組みは一定程度完了し、その効果を発揮していることから次は「セルフサービス化」の更なる拡大を検討されています。 CIEL は常に進化していく基盤です。私たちもこれからもお客様の立場になり何ができるのかを考え行動し、一緒に進化していけるよう成長を続けていきたいと思います。

IHS ではI T部門や業務プロセスの変革への取り組みに、どのように貢献できるのかを常に考え、ご支援させていただきます。

IHS IIMヒューマン・ソリューション株式会社
〒100-0011 東京都千代田区内幸町1丁目6番6号 NTT日比谷ビル4F
TEL : 03-6811-1260（代） FAX: 03-6205-8611
E-MAIL : web@iimhs.co.jp
URL : https://www.iimhs.co.jp/