

第 2 回 生成 AI 人材フォーラム エグゼクティブサマリー

人材委員会

開催概要

本フォーラムは、生成 AI の社会実装を通じて企業のデジタル競争力を高め日本の社会・産業の活力向上を目指し発表した、「生成 AI 技術の社会的活用に関する提言」の内、「+AI スキリングによる価値創造エンジニアへの転換」を具体化する取り組みとして開催している。今回は「一般社団法人 次世代システム運用コンソーシアム（NGSM）」のメンバーを招き、システム運用における AI 活用の現状、将来像、および具体的な成功事例について講演と討論が行われた。

講演内容

1. 基調講演

（1）日本のシステム運用の現状と次世代システム運用コンソーシアム（NGSM）のご紹介

上坂 貴志 氏（NGSM 代表理事 / 日本ビジネスシステムズ株式会社）

【講演ポイント】

- ・日本のシステム運用の現状と課題 複雑化・人手不足・自動化の遅れという「三重苦」に加え、日本独自の商習慣やアナログ業務が DX の足かせとなっている現状。
- ・次世代システム運用コンソーシアム（NGSM）の設立 システム運用を企業間で共有すべき「非競争領域」と捉え、ユーザー企業やベンダーが垣根を超えて知恵を出し合うために設立。
- ・具体的な活動内容（3 つのワーキンググループ） 最新技術の適用（技術）、ビジネスプロセスの刷新（プロセス）、そして運用人材の地位向上（組織・人材）を目指す 3 つの WG で活動を展開。
- ・目指すべき「次世代の運用」の姿 単なる自動化を超えた「自律運用（Autonomous）」へのシフトと、人間が創造性を発揮できるサステナブルな働き方の実現。

（2）ワーキング活動 AI を活用したシステム運用高度化研究内容のご紹介

片岡 浩 氏（NGSM 研究委員長 / 株式会社日立製作所）

【講演ポイント】

- ・NGSM はこれらを非競争領域と捉え、37 社（2024 年 1 月時点）が参加して共同研究を行っている。

- ・目指す姿では「Autonomic（自動化）」から「Autonomous（自律化）」への進化。
- ・運用の高度化レベルを 5 段階（Level 1: リアクティブ ～ Level 5: ビジネス価値創出）で定義し、予防（Proactive）、予測（Predictive）、自律（Autonomous）へとステップアップする道筋をジャーニーマップとして整理している。
- ・新職種の提唱では、従来のオペレーターから、「運用サービスクリエイター」「運用コンサルタント」「運用デジタルアーキテクト」など、AI を活用し価値を創出する高度人材への転換が必要である。

2. 具体的事例

（1）事例①～人×AI 協働による運用高度化事例の最前線～

山根 伸行 氏（NGSM 運営委員 PagerDuty 株式会社）

【講演ポイント】

- ・鉄道事業者の事例では、AI によるアラートの集約と通知の自動化により、夜間の不要な呼び出しを削減し、離職率低下と生活環境の改善を実現。
- ・通信事業者の事例では、監視センター（NOC）を経由せず担当部門へ直接通知・対応するフローへ変更し、NOC 人員を 5G などの新規開発へ再配置した。
- ・海外事例の事例では、生成 AI エージェントを活用し、障害対応中の議事録作成やステータス報告業務を自動化した。

（2）事例②～運用変革の現在と自動化／生成 AI の活用による将来～

鷲山 敦史 氏（NGSM 運営委員 キンドリルジャパン株式会社）

【講演ポイント】

- ・自動車メーカーにおいて、インシデント件数を 65%削減、サーバー払い出し時間を 7 日から 2 時間に短縮した。
- ・手法としては、「イベントドリブン（事後対応）」から、AI Ops を活用した「データドリブン（予兆検知・未然防止）」への転換。
- ・ツール導入だけでなく、モブプログラミングやアジャイルの手法を取り入れ、パートナー企業も含めた組織全体でのスキル底上げと文化変革を実施した。

3. 徹底討論

JISA 人材委員会（松田委員長、河辺委員、乾委員）より、登壇した NGSM（次世代システム運用コンソーシアム）のメンバーに対し、コンソーシアムの意義、現場での実装課題、そして人材育成の具体策について深掘りをおこなった。

（１）コンソーシアムの活動意義と共通目標

１）非競争領域でのコンソーシアム内での共有について

参加企業の成熟度はまちまちですが、「属人化の排除（特定の個人への依存脱却）」と「深刻な人手不足への対応」は全企業共通の経営リスクであり、非競争領域として知見を共有することは意義がある。

２）開発と運用の一体化の考えについて

従来の「開発」と「運用」の分離から、システム設計段階から限られた人数で回せる運用（AI・テクノロジー前提）を組み込む形へ、エンドツーエンドでの変革を目指している。

（２）自動化実装のリアリティと「文化」の壁

１）ツール導入と定着のタイムラグについて

ツールの技術的な導入自体は１ヶ月程度で可能であるが、効果を出し組織に定着させるには数ヶ月～半年以上かかる。特にレベルの高い自動化

（Proactive/Autonomous）へ進むには、ツールの進化だけでなく、運用する「人間側の成熟度」を上げる時間が必要だと考える。

２）最大の障壁はカルチャー

障害発生時、従来は「ヒューマンエラーだからチェック人員（再鑑者）を増やそう」という対策が取られがち。次世代運用では、「なぜ自動化していなかったのか」と問い直し、全面的な自動化へ舵を切るマインドセットへの転換が不可欠である。この文化の違いが変革の成否を分ける。

（３）既存人材・パートナー企業との「共育」

１）レガシー人材の価値について

50代後半などのベテラン層には、無理なリスキリングよりも、AIが出した答えや自動化の仕組みが正しいかを判断する「検証者（目利き）」としての役割移行が現実的かつ有効。

２）パートナー（SES）との一体化

運用の多くを担うパートナー社員に対し、「契約の範囲外」として区別するのではなく、モブプログラミングや研修を合同で行い、チーム全体としてスキルアップを図る事例が紹介された。

３）製品選定の視点

トレーニング以前に、現場の生々しい課題に即した製品を選ぶことが、学習コストを下げる鍵となります。

（４）次世代リーダーに求められる「View（独自の視点）」

１）「要件定義待ち」からの脱却

これからの人材には、多様なステークホルダーの意見（View）を統合し、「あるべき運用とは何か」という自らの「View」を定義し、提案できる能力が最も求められる。

2) 経営層への説得

経営層に対し、単なるコスト削減や人手不足対策としてではなく、「変革がどれだけ経営価値やビジネス貢献に繋がるか」という視点で共通目標を設定し、合意形成を図ることが重要。

(5) まとめ

運用の高度化は、単なるツールの置き換えではありません。失敗を許容し、人を増やすのではなく自動化を選ぶ文化」への転換と、社内外の枠を超えて「あるべき姿（View）を描ける人材」の育成が、2030年の人材不足時代を生き抜くための核心となる。

以上