

情報センターとアウトソーシング ～ 課題と可能性 ～

東京大学 情報システム本部特任講師 安東孝二 <chutzpah@ecc.u-tokyo.ac.jp>

2009 June 25

アウトソーシングをWikipediaで調べる

概要 [編集]

広義には、自社が業務上必要とする資源やサービスを外部から調達すること。狭義には、自社の業務過程の一部を外部に委託すること。アウトソーシングを委託する側は自社の中心業務に集中し、それ以外の業務（外部活用をしたほうが効率的であったり、専門的であるものなど）をアウトソーシングするのが有効である。Out=外部 Sourcing=資源活用と訳され、外部資源の有効活用とするのがその本質を表現するにふさわしい。多方面にわたる専門的人材育成から解放されることなどにより業務の効率化がはかれる。

なお情報産業においては、モジュールごとに外注する手法が取られるケースが多い（というより大規模プロジェクトではまず必須である）が、それをアメリカではマルチソーシング（Multi=多方面）と呼ぶ事もある。

アウトソーシング. (2009, 5月 28). *Wikipedia*, . Retrieved 15:07, 6月 16, 2009 from

<http://ja.wikipedia.org/w/index.php?title=%E3%82%A2%E3%82%A6%E3%83%88%E3%82%BD%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%B3%E3%82%B0&oldid=26113549>.

(続) アウトソーシングをWikipediaで調べる

発注側の問題 [編集]

アウトソーシングは発注側ではサービスの品質を制御できない。適切な委託者を選択しなかった場合、以下の問題が生じることがある。理論的にはいずれのケースも委託者側の委託業務内容に関する専門知識の維持と委託者側による受注者側の適切な統制管理でほぼ防ぐことが可能である、とされている。しかし、現実には方法は提示されてもそうした問題を克服するような手段は何一つとして確立されてないのが実情である。

コストパフォーマンスのギャップ

アウトソーシングを活用する企業や公共団体の側で、アウトソーシング委託を受ける企業及びスタッフの専門性を評価する能力や意思を手放して丸投げする形をとった場合に、コスト節減できたつもりが、かえってコストパフォーマンスの悪い事態となり、委託する前と比べて（不可視になった部分も含めて）コストが増大する状態に追い込まれる場合もある。

製品品質の低下

特に製造業のそれにいえることであり、かつ上記のギャップにも共通するものがあるが、適切な価格で委託を行わなかった場合、受注側は節減のために費用を削ろうとする。それは人件費や材料費や安全上必要なプロセスの省略などである。たとえば人件費を一定以下に削れば受注者側の労働者の意欲が維持できず手抜きをする可能性が高まる。結果として製品の品質の低下に直結してしまう。ひいては製品リコールの確率を高めることにつながるため、いざリコールとなった場合は余計に費用がかさむことになる（ただし自動車分野のリコールは部品の共通化でリコールの範囲が広まりやすくなっていると言う事情も考慮する必要がある）。

内部統制とセキュリティ

さらにアウトソーシングは内部統制がしっかり確立していない場合は情報管理の脆弱性をはらみやすい。具体的には（特に日本においては偽装請負業者を使用している場合にいえることだが）情報漏洩やスパイ活動の温床となりやすい。これは請負業者側が身元を確認しないで採用活動をする傾向があるうえに、雇用者の待遇を低く抑えることが影響している。

生産拠点の確保

アウトソーシングが外部委託である以上、生産拠点の確保もまた発注側にとっては頭の痛い問題である。特に限られたパイの中での競争では、受注先がよりよい取引先と契約したり、倒産して拠点を失った場合、次の委託先を探すまで生産停止という状態に陥り、ひいてはそれが販売機会の喪失による損害をもたらすことも考慮しなければならない。この手の問題は国外企業との取引で数多く存在している。

アウトソーシング. (2009, 5月 28). Wikipedia, . Retrieved 15:07, 6月 16, 2009 from

<http://ja.wikipedia.org/w/index.php?title=%E3%82%A2%E3%82%A6%E3%83%88%E3%82%BD%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%B3%E3%82%B0&oldid=26113549>.

情報処理センターの中心業務？

- ❖ サービス種別
 - ❖ 計算サービス
 - ❖ ネットワークサービス
 - ❖ アプリケーションサービス

情報処理センターの中心業務？

❖ サービス内容

- ❖ 先進的ユーザのための研究・教育支援
- ❖ 基本的スキルとしての情報処理教育
- ❖ 情報インフラとしてのITユニバーサルサービス
- ❖ 次世代のサービス

2702



戦略は？



アウトソーシング 〇 最適化 センターの生き残る道は？！

- ❖ 一般のASPで不可能なことをする
 - ❖ 独自(特殊)サービス
 - ❖ ≡payしないサービス
- ❖ 長期的・短期的にpayするかどうかの見極めを！
 - ❖ 特に継続性についての評価
 - ❖ 逃げを打てないなら一緒に心中できるのか？

世の中い話ばかりじゃないし、 ただより高いものはない

英ISPのVAserv、zero-day攻撃を受ける。脆弱性を突かれたソフトウェアの会社社長は自殺

英国を拠点とするISP、VAservのバーチャルサーバインフラがzero-day攻撃を受け、10万ものウェブサイトのデータが削除されたそうだ（[本家](#)、[The Register](#)、[Computerworld](#)より）。



VAservの顧客の半数程は、同社が提供していたバックアップ無しの安価なプランに申し込んでいたとのこと。同社は安価なホスティングサービスに人気というHyperVMというパーチャライゼーションソリューションを導入していたが、今回の攻撃はこのHyperVMの脆弱性を突いたものであった。ハッカーらはデータを削除しただけでなく顧客のクレジットカードデータやその他のサーバ上の情報を入手した可能性が高いという。

<http://slashdot.jp/security/09/06/12/0539235.shtml>

ニュース

14 users
eWEEK®

Google AppsとGmail、一部ユーザーで15時間にわたる障害

ユーザーは、障害の長さやGoogleのあいまいな回答に不満を持ったようだ。

2008年08月08日 11時32分 更新

<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/0808/08/news041.html>

アウトソーシングの可能性は？

掲載日時：2008/10/01 16:25

「愚かな考え」--R・ストールマン氏、クラウドコンピューティングを一蹴

フリーソフトウェア財団（FSF）の創設者で、OSのGNUの開発者でもあるR・ストールマン氏は、クラウドコンピューティングなど「愚かな考え」であり、いずれベンダーロックインやコストの急増につながると指摘する。

筆者など：文：Mike Ricciuti (CNET News.com)

翻訳校正：編集部

URL： http://japan.cnet.com/news/biz/story/0_2000056020_20381234_00.htm

誰もがクラウドコンピューティングを気に入っているわけではない。フリーソフトウェア財団（FSF）の創設者で、OSのGNUの開発者でもあるRichard Stallman氏は、クラウドコンピューティングなど「愚かな考え」であり、いずれベンダーロックインやコストの急増につながると指摘する。

Stallman氏は、クラウドコンピューティングでは、人々は情報に対するコントロールを第三者に譲渡せざるを得ないと指摘する。Stallman氏のクラウドコンピューティングに対する異論は、同氏が昔から抱き続けてきた非プロプライエタリソフトウェアに対する信念を改めて述べたものだ。同氏は「ウェブアプリケーションを使ってコンピューティングを行うべきではない理由の1つは、ユーザーが管理権を失うことだ」とし、さらに「これは、プロプライエタリプログラムを利用するのに等しい」と付け加えた。

「コンピューティングは、自由を尊重するプログラムを使って、自分のコンピュータ上で行うべきだ。プロプライエタリプログラムを使ったり、他人のウェブサーバを使ったりすれば、無防備な状態になる。ソフトウェア開発者の管理下に置かれたも同然だ」（Stallman氏）

主導権を取り続けるために
なにをすべきか？

アウトソーシングへの個人的賛成度

計算サービス	6
ネットワークサービス	7
アプリケーションサービス	4

7 = Strong Accept 6 = Accept 5 = Weak Accept
4 = Average
3 = Weak Reject 2 = Reject 1 = Strong Reject

考えないといけないこと

教育研究のための大学にある情報センターはなにをすべきか？
アウトソース後に残るものは何か？