

# 「当たり前品質」時代の情報センター運用術

武蔵学園理事（情報システム部） 小野成志

# あらまし

---

- ▶ 本学園の紹介
- ▶ 「当たり前品質」とは何か
- ▶ 文系システム部門でのアウトソーシング
- ▶ シェアードサービスの可能性

# 本学園のご紹介

根津育英会

法人事務局

武蔵学園

武蔵高校・中学

武蔵大学

教職員約200名  
学生 約4,200名

教職員 約60名  
生徒約1,000名

経済学部

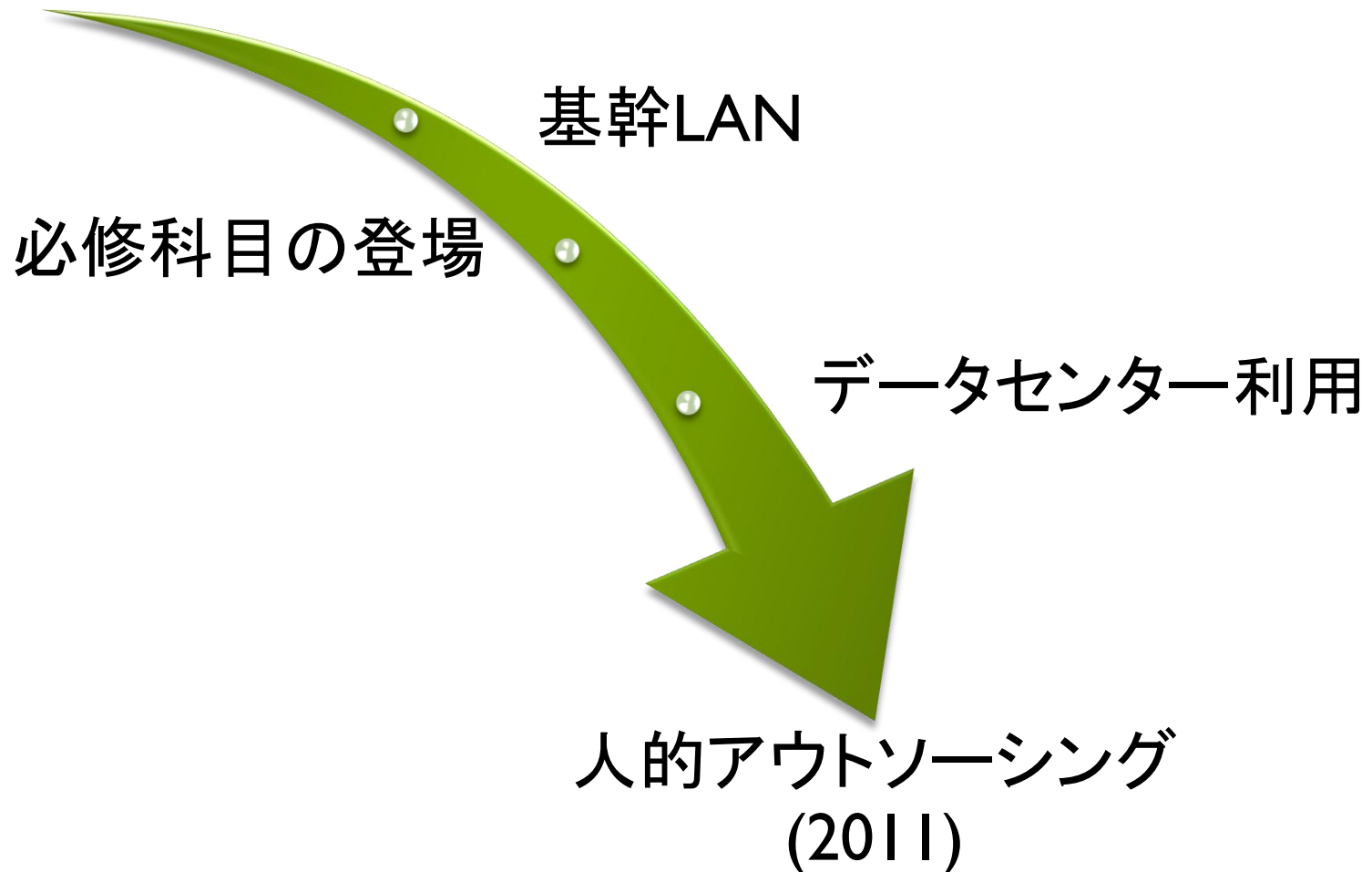
人文学部

社会学部

# 武蔵学園の情報システムの歴史

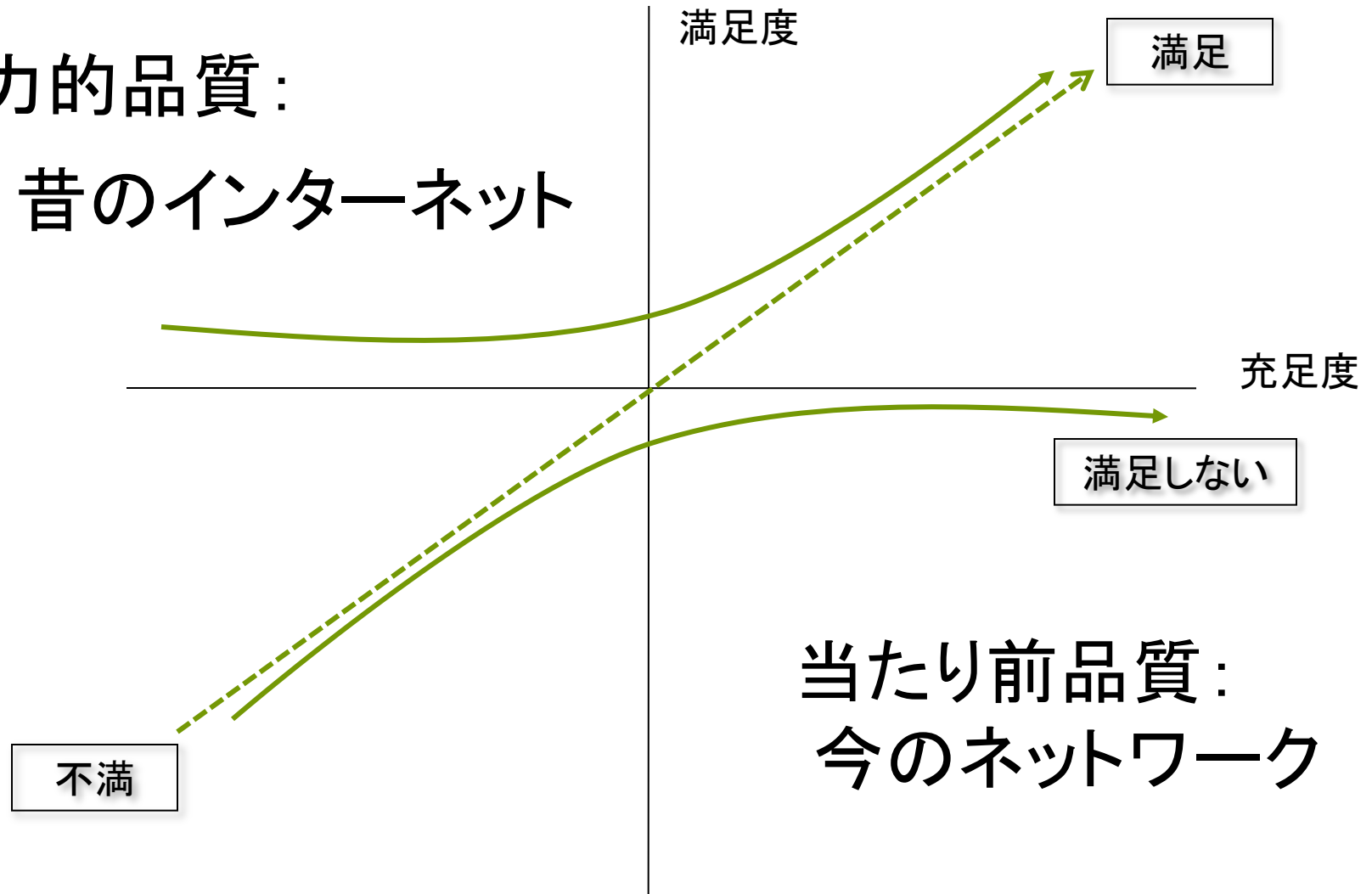
---

IP接続(1992)



# 当たり前前品質とは

魅力的品質：  
昔のインターネット



# 魅力的品質と当たり前品質

区分	魅力的品質	当たり前品質
顧客	喜ばれる	できて当たり前
組織	自由	管理
目標	革新	安定
資金	少ない	多い
人材	高度な専門性	一般化した技術
要求	挑戦	熟練
運用	不安定	ミスが許されない
傾向	当たり前品質化	変化しない

# 問われる品質

---

- ▶ 外部環境の急速な変化
  - ▶ 競争環境の激化
  - ▶ (例えば)個人利用なら自組織外のインターネットが便利
- ▶ 人材と組織のミスマッチ
  - ▶ 時代の変化について行けない組織体制
  - ▶ 変革の只中での手探りの運用
- ▶ 劣化する品質
  - ▶ 技術力がなければ品質劣化に気付かない
  - ▶ 劣化した品質に多額の投資

# 文系情報システム部門に不足するもの

---

- ▶ 人
  - ▶ 最も深刻
  - ▶ 技術者不在
- ▶ もの
  - ▶ 古い技術
  - ▶ いい加減な運用
- ▶ かね
  - ▶ 投資計画の不在
  - ▶ 過去にしがみついた投資



# アウトソーシングの易難

---

Hardware

Web Server

Database Server

Application Server

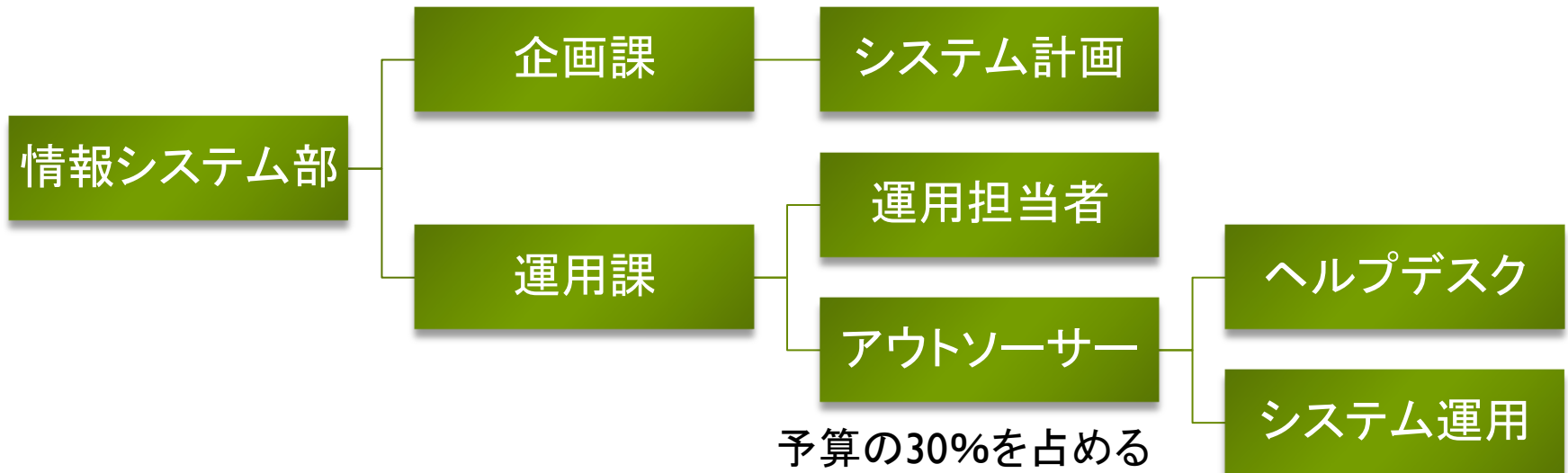
Software

DNS

Mail

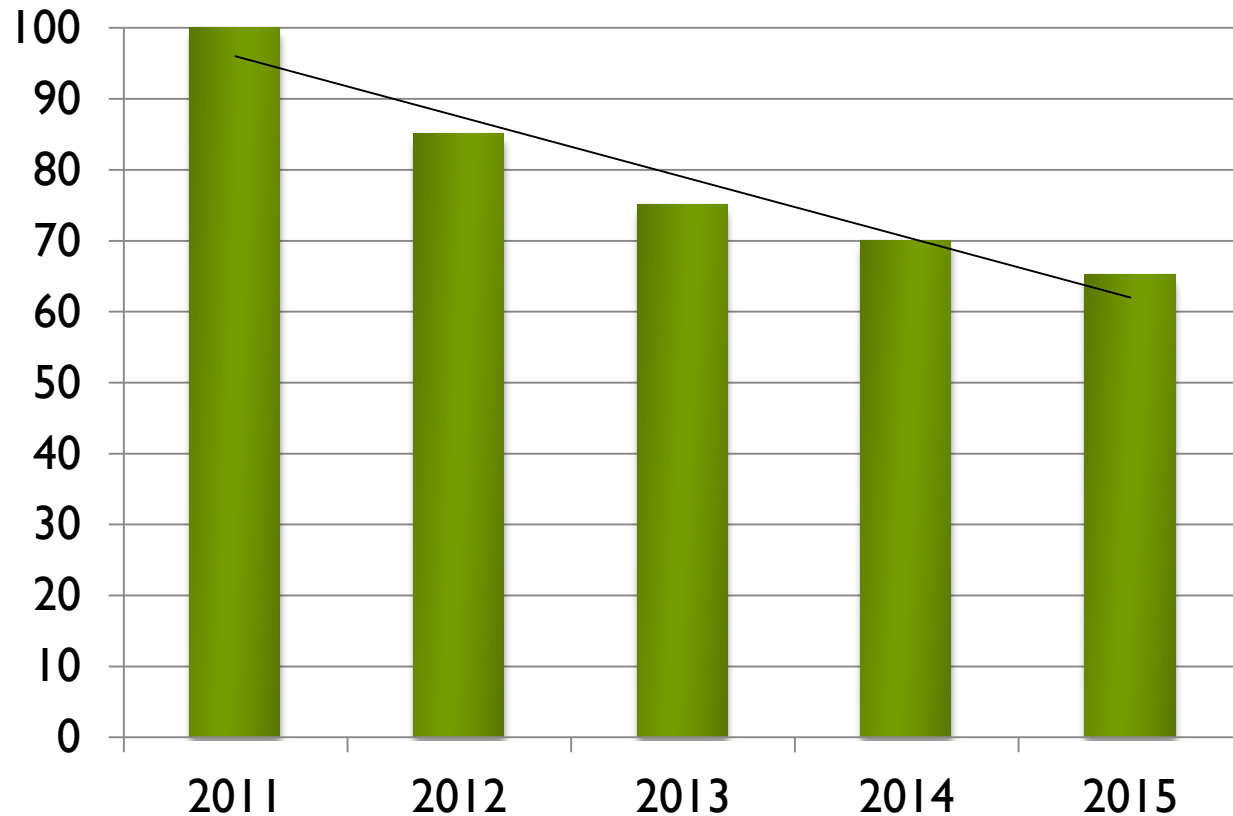
Application

# 人的アウトソーシング



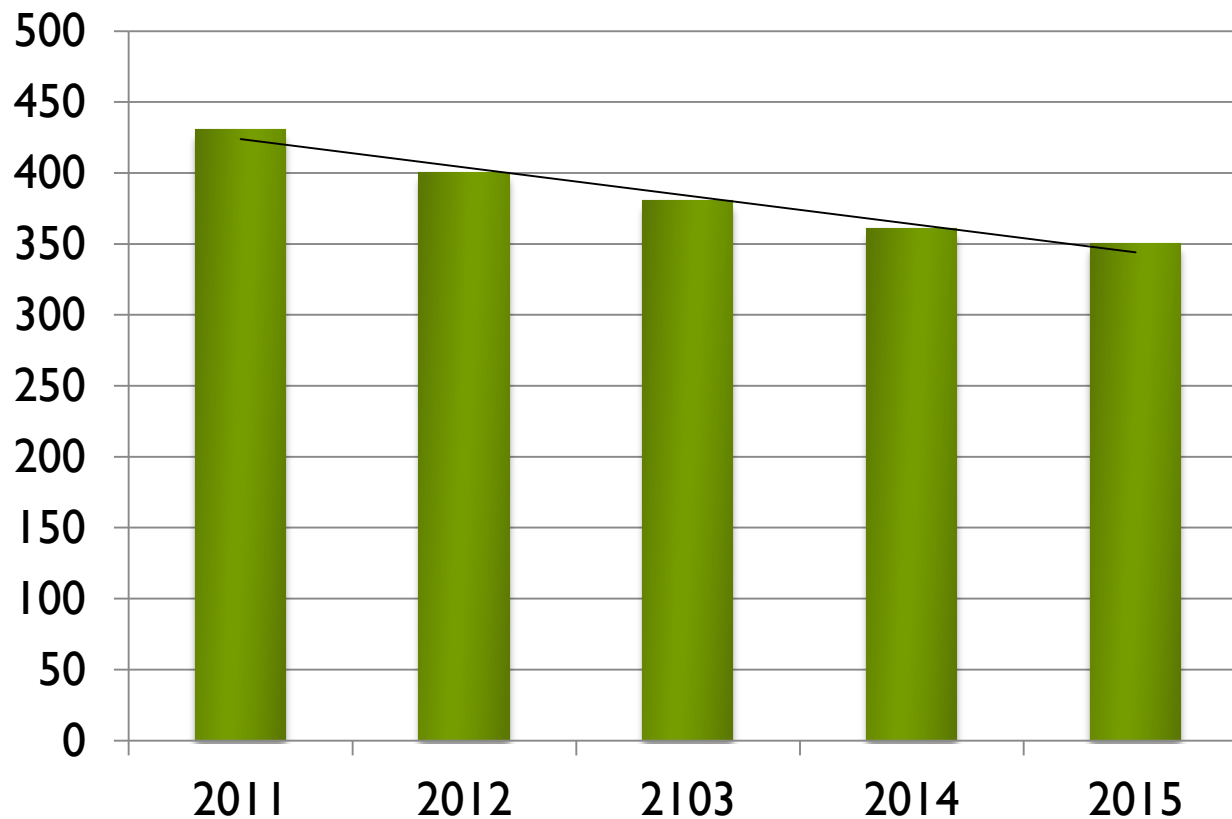
# アウトソーシング計画

## ▶ 5カ年計画(毎年度の支出抑制計画)



# アウトソーシング計画

## ▶ 物件費の抑制



# 大学情報・メディア教育センター

---

- ▶ 教育部門として特化
- ▶ 予算は事実上ゼロ
- ▶ 情報システム部の支援
  - ▶ ヘルプデスクサービス
  - ▶ ネットワーク運用

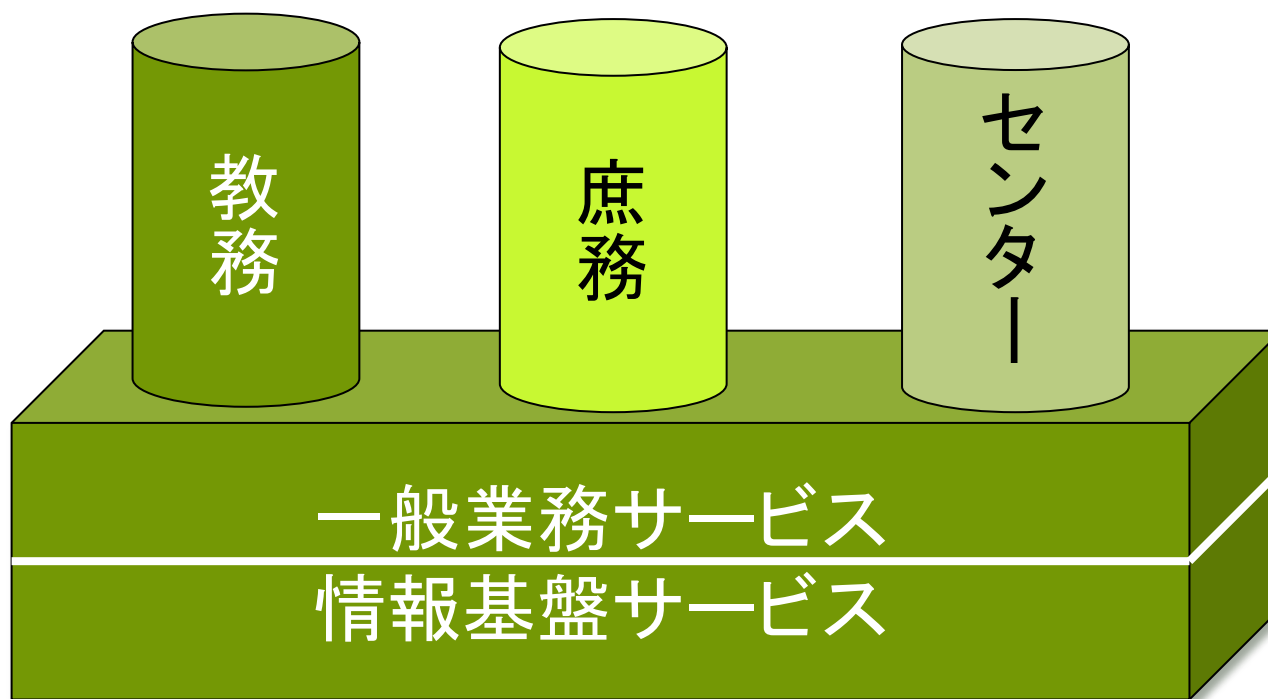
# アウトソーシングの目標

---

- ▶ トップマネジメント以外は全てアウトソーシング可能
  - ▶ 米国では、授業もアウトソーシングしている大学がある
- ▶ ユーザのスキル以上の品質は出ない
  - ▶ アウトソーシングを管理するためにはアウトソーサー以上の知識と経験が必要
- ▶ 経費削減を目指すことは誤り
  - ▶ 生産性の向上がアウトソーシングの目標
  - ▶ しかし経費は無限ではないので、経費が品質を決定する

# さらなる一步：学内シェアードサービス

---



# シェアードサービスのケース

3人の要員が必要



A部局:0.5人の必要要員



B部局:0.5人の必要要員



C部局:0.5人の要員が必要

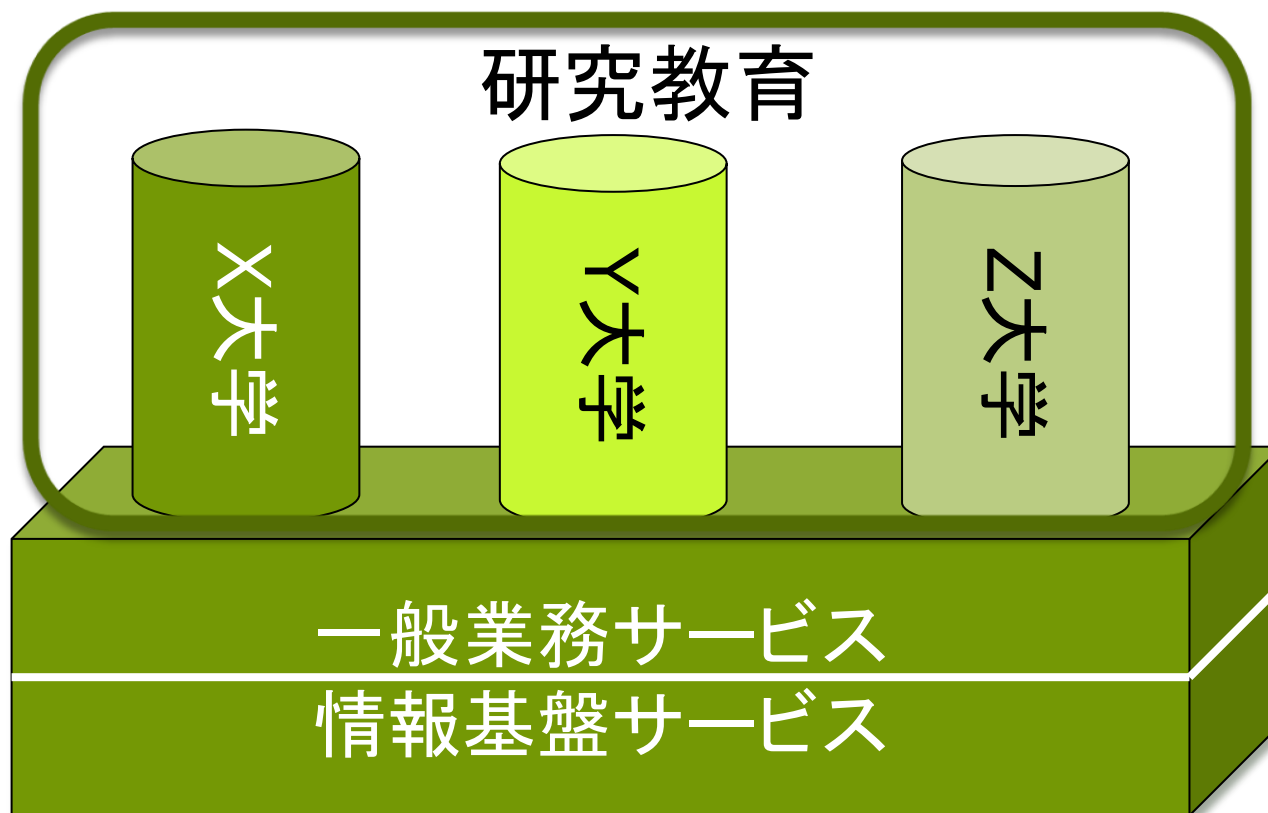


1.0人に整理



# 大学間シェアードサービスの可能性

---



# シェアードサービスの問題

- ▶ 競争関係にある大学が本当に連携できるのか
  - ▶ 現状もパレート最適解なのではないか？

成功例がない場合(囚人のジレンマ)

大学2 \ 大学1	独自	シェアード
独自	(0,0)	(0,-2)
シェアード	(-2,0)	(1,1)

シェアードサービスの成功例がある場合

大学2 \ 大学1	独自	シェアード
独自	(0,0)	(0,2)
シェアード	(2,0)	(1,1)

# まとめ

---

- ▶ 中小文系大学のあるべき姿
  - ▶ 大学間シェアードサービスを目指す
- ▶ 課題
  - ▶ 成功体験のないシェアードサービスは成立しにくい
  - ▶ 成功事例のために外的に強制された意志決定が必要
- ▶ 大規模大学については今後の課題
  - ▶ 国立大学は運営交付金依存で年々の歳出カット
  - ▶ 運用の閾値を割り込む日がいつか来る？