HITACHI

統合システム運用管理

運用統合

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のご紹介

～オンプレミスとマルチクラウドのハイブリッド環境における統合的な運用管理を実現～

株式会社 日立製作所

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

HITACHI

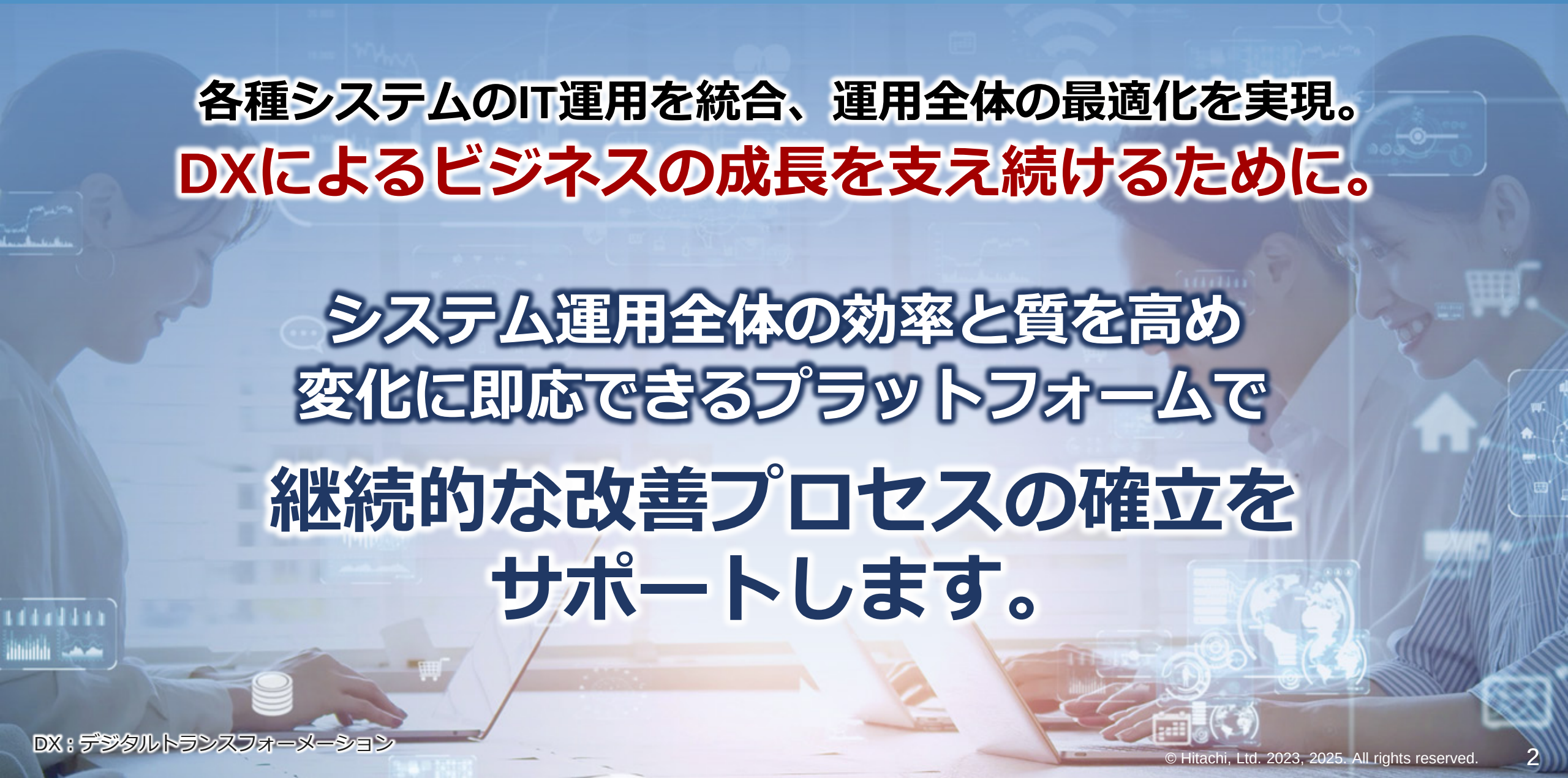
Contents

- 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の概要
- コンセプト
- できること
- JP1製品との連携によるトータルソリューション
- システム運用を最適化するSaaS型サービス
- システム構成例とサービスメニュー

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の概要

HITACHI



各種システムのIT運用を統合、運用全体の最適化を実現。

DXによるビジネスの成長を支え続けるために。

システム運用全体の効率と質を高め
変化に即応できるプラットフォームで

**継続的な改善プロセスの確立を
サポートします。**

DX：デジタルトランスフォーメーション

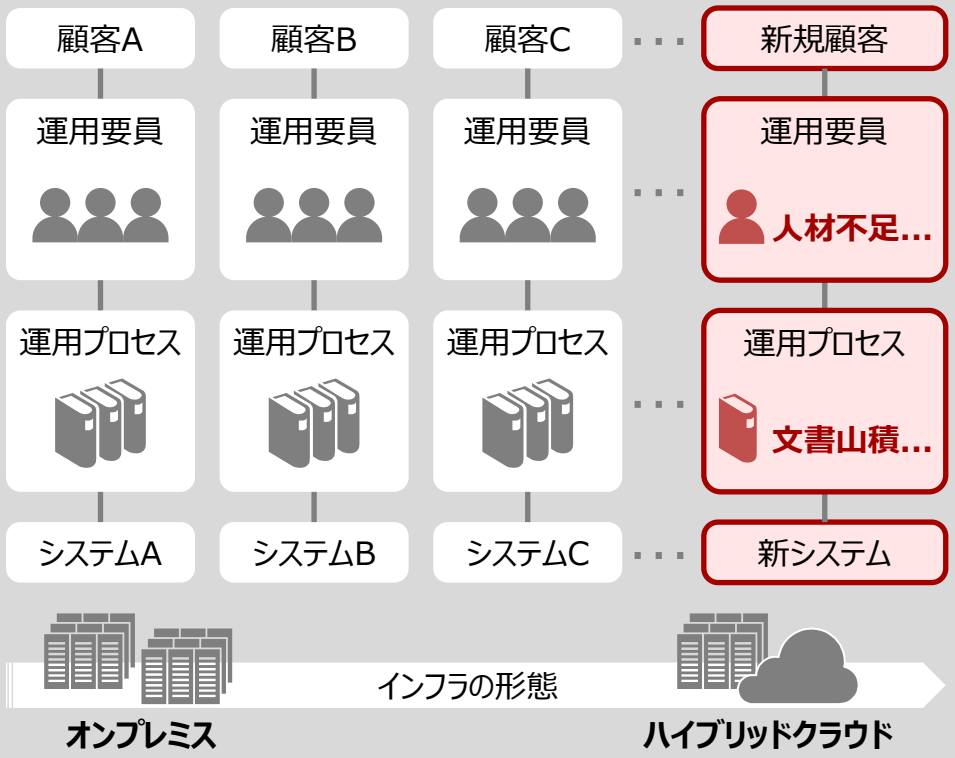
© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の概要
—Operations Integration（Ops I）がめざす姿—

運用プロセスの標準化と継続的改善の促進によって 『システム横断の運用体制づくり』 を支援し、ビジネスの変化・拡大に即応できる運用基盤の確立をめざします。

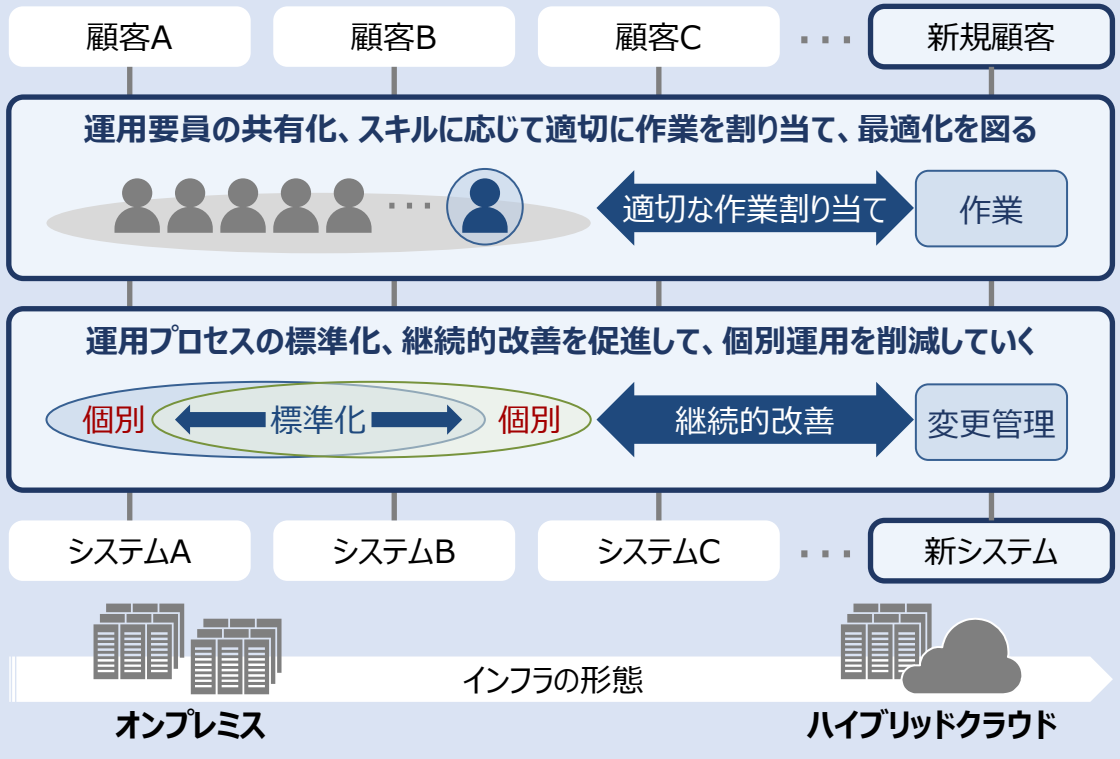
現在の状況

サイロな運用、縦割り体制がビジネス拡大の障壁となる



めざす姿

運用プロセス、運用体制の改善によりビジネス拡大に寄与



© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

コンセプト

将来構想を含みます。

■ 運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のコンセプト

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のコンセプト

HITACHI

システムごとにサイロ化した運用を統合。システム横断で「業務のDX化」を推進、「顧客満足度の向上」と「運用の標準化・自動化」を実現します。

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration がめざす姿

業務のDX化	顧客満足度の向上	運用の標準化・自動化
業務フローのシステム化に必要なワークフローやデータベースを提供、業務のDX化を推進	サービスポータルによる窓口の一元化と生成AIを活用したナレッジ作成、検索による回答時間の短縮を実現	Operations as Code*により運用の自動化と内製化を促進、迅速なシステム変更を実現

システム全体の運用の効率向上と品質確保の両立を実現

＊ 運用作業の自動化、審査・承認フロー、運用で必要となるデータレコードなども含めた運用シナリオをコード化し、適宜、効率性および信頼性を向上させる手法。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

できること

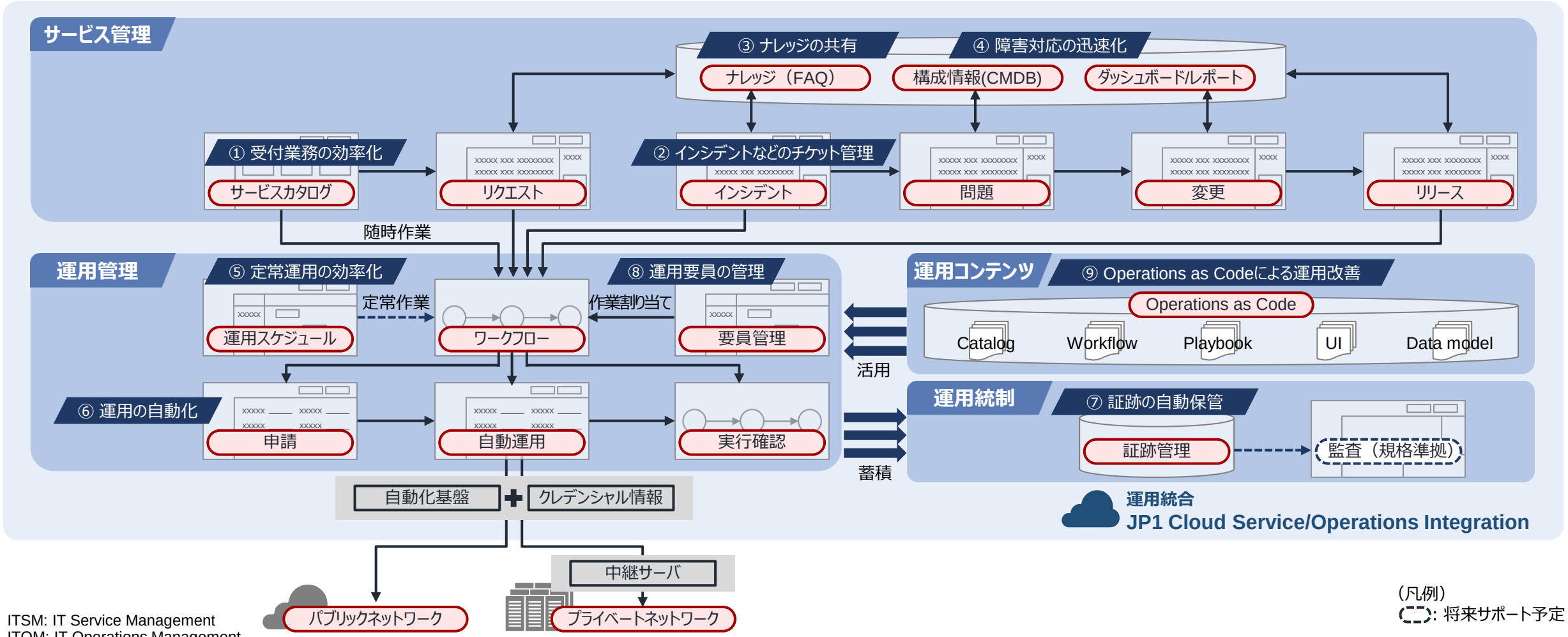
- **運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integrationでできること**
- 【①受付業務の効率化】 **サービスカタログの活用で、依頼受付業務を効率化**
- 【②インシデントなどのチケット管理】 **ITIL管理プロセスごとのチケットおよび実施作業の一元管理**
- 【③ナレッジの共有】 **ナレッジの共有による問題解決のスピード向上**
- 【④障害対応の迅速化】 **システム障害発生時の問題解決プロセスの迅速化**
- 【⑤定常運用の効率化】 **日次、月次など定常作業の管理を効率化**
- 【⑥運用の自動化】 **手動運用と自動運用の併用で、運用の自動化を無理なくスタート**
- 【⑦証跡の自動保管】 **証跡（エビデンス）の自動保管で管理漏れを防止**
- 【⑧運用要員の管理】 **運用要員のスキルや経験値にもとづいた適切な作業割り当て**
- 【⑨Operations as Codeによる運用改善】 **業務内容やビジネスの変化に応じた運用改善**

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integrationでできること

HITACHI

JP1 Cloud Service/Operations Integration（Ops I）は、ITSM＋ITOMの運用作業全体をカバーできるので、依頼作業のカタログ化、自動化、作業画面のカスタマイズ、証跡管理までをOne Platformで実現できます。



ITSM: IT Service Management
ITOM: IT Operations Management

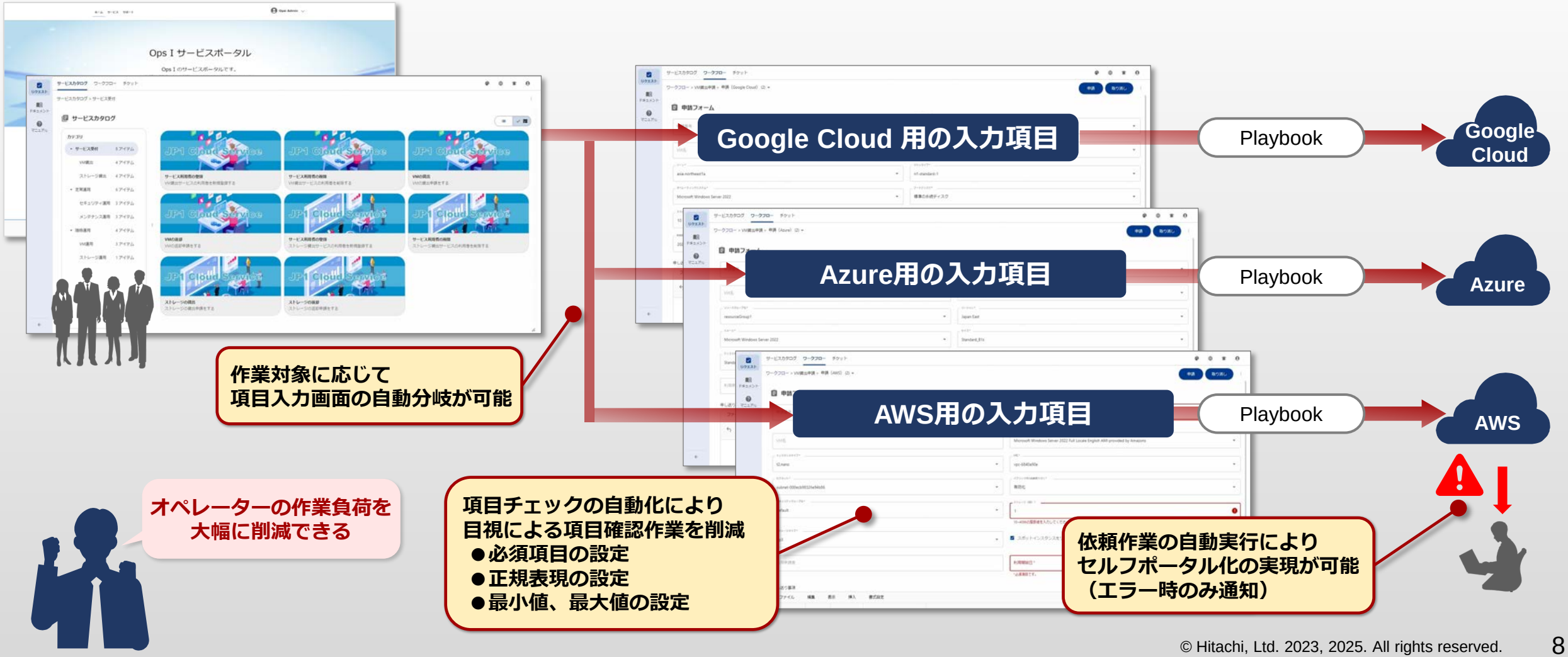
（凡例）
（ ）: 将来サポート予定

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

サービスカタログの活用で、依頼受付業務を効率化

HITACHI

各種のサービスに対する依頼作業を、サービスカタログを活用して統合。作業対象に応じた画面の自動分岐、項目チェックの自動化、依頼作業の自動実行により、依頼受付業務の大幅な効率向上が図れます。

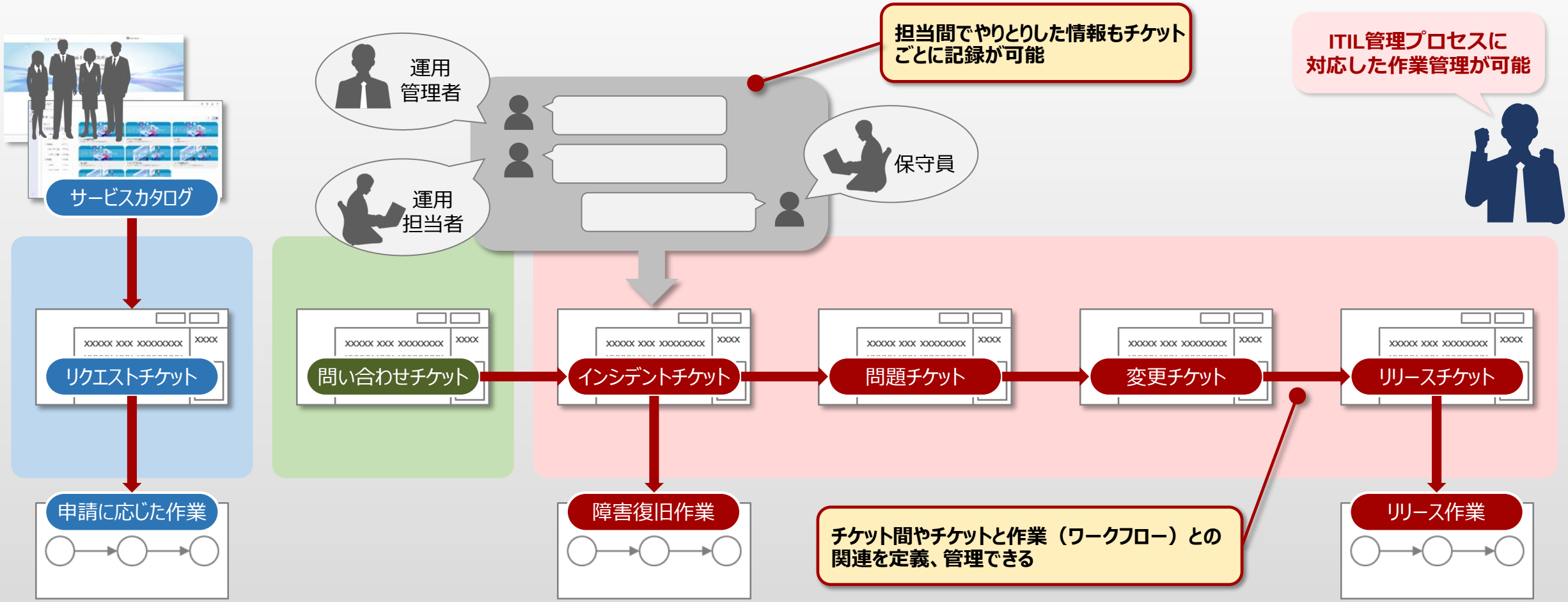


© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

ITIL管理プロセスごとのチケットおよび実施作業の一元管理

HITACHI

ITIL管理プロセスごとのチケット間の関連、チケットで実施した作業（ワークフロー）との関連の定義、管理ができます。また、担当間でやりとりした情報もチケットごとに記録して、議論・判断した内容を後で確認できます。



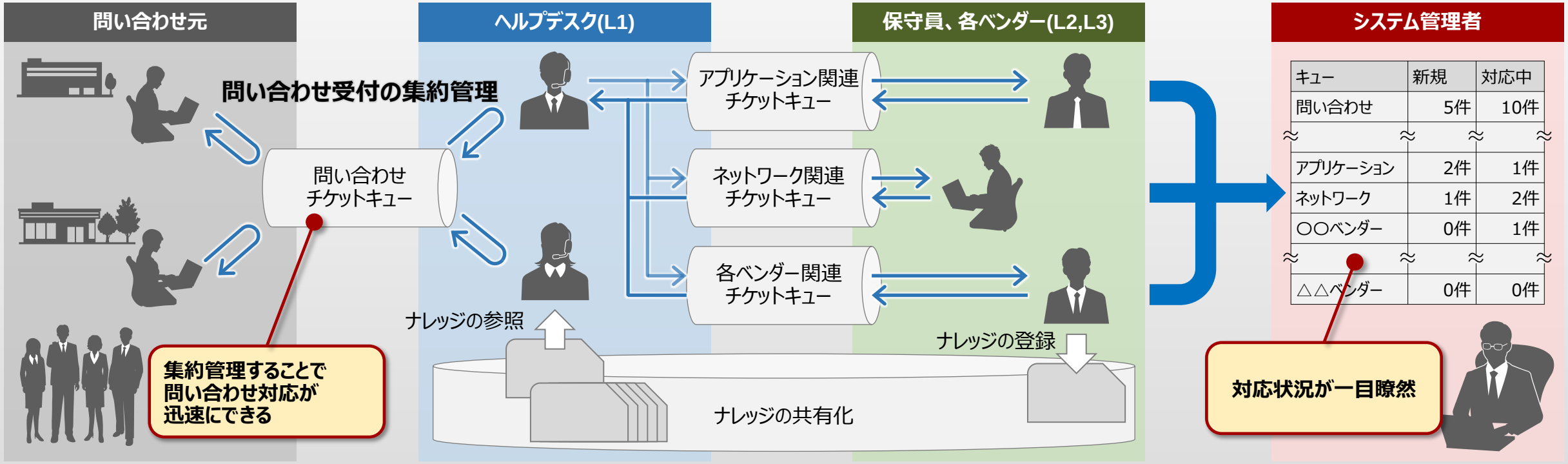
© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

ナレッジの共有による問題解決のスピード向上

HITACHI

問い合わせ受付をチケット化して集約、その後の対応の履歴も管理できます。ナレッジを登録・共有することで、
問い合わせ対応の迅速化と対応状況の可視化ができます。

■ヘルプデスクのナレッジ共有例



エスカレーション先ごとのチケット対応状況の可視化

システム管理者

キュー	新規	対応中
問い合わせ	5件	10件
≈	≈	≈
アプリケーション	2件	1件
ネットワーク	1件	2件
○○ベンダー	0件	1件
≈	≈	≈
△△ベンダー	0件	0件

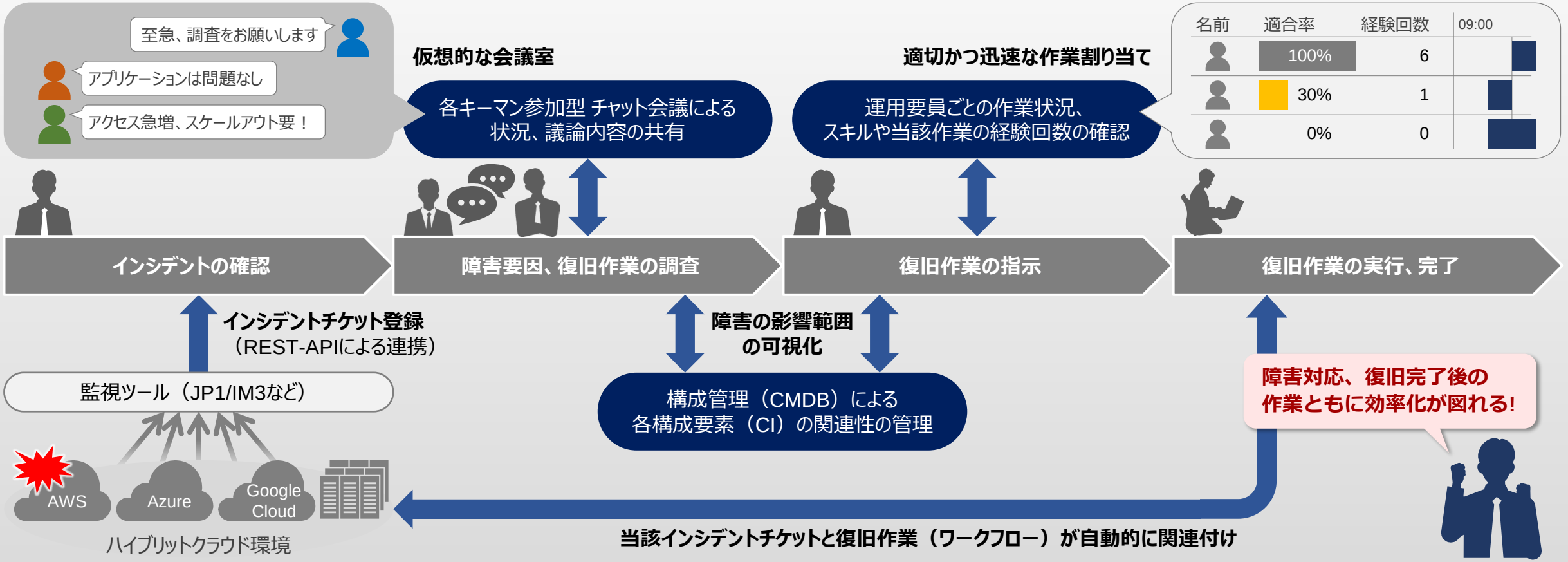
対応状況が一目瞭然

ナレッジ活用による一次解決率の向上と、エスカレーション率の低減

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

システム障害発生時の問題解決プロセスの迅速化

発生した問題をインシデントチケットとして登録し、当該するインシデントチケットと復旧作業（ワークフロー）の関連付けを自動化。問題解決プロセスの迅速化が図れます。

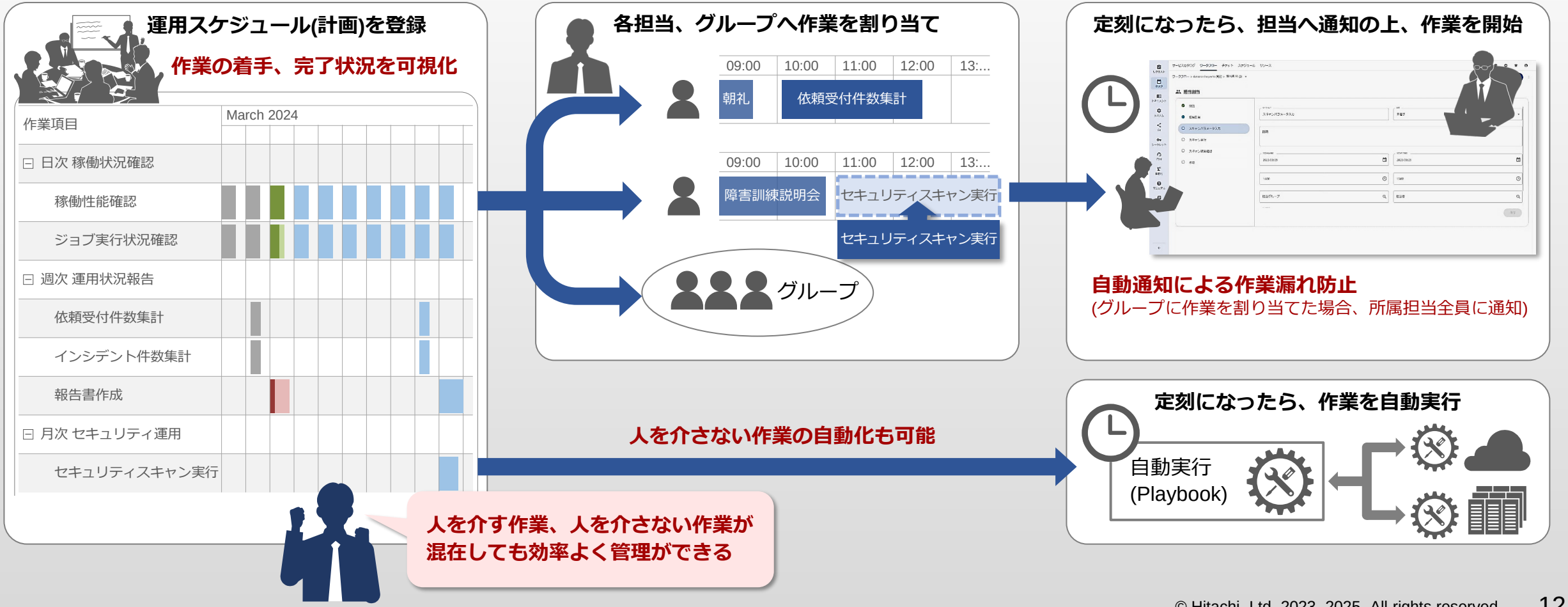


JP1/IM3: JP1/Integrated Management 3

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

日次、月次など定常作業の管理を効率化

運用スケジュールを登録して、作業の着手・完了状況を可視化できます。作業開始の自動通知や作業の自動化により、作業漏れの防止や作業の効率化が図れます。

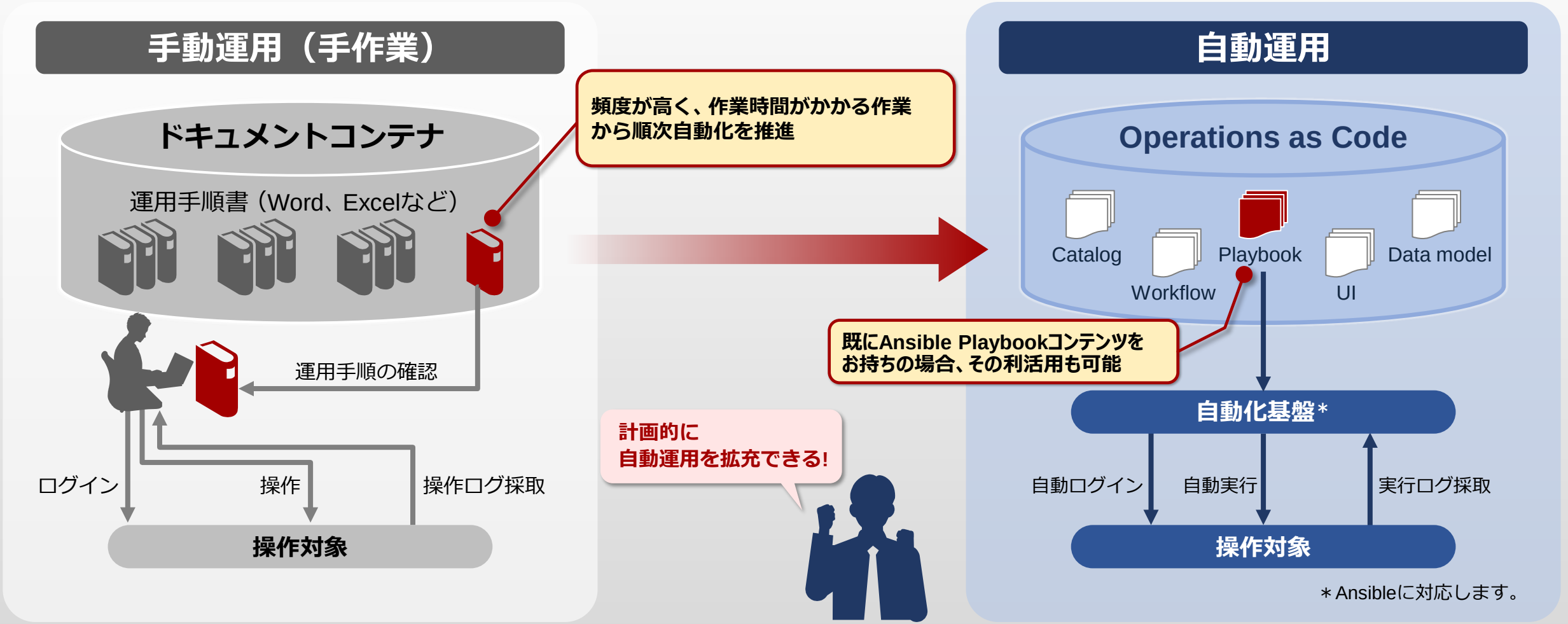


© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

手動運用と自動運用の併用で、運用の自動化を無理なくスタート

HITACHI

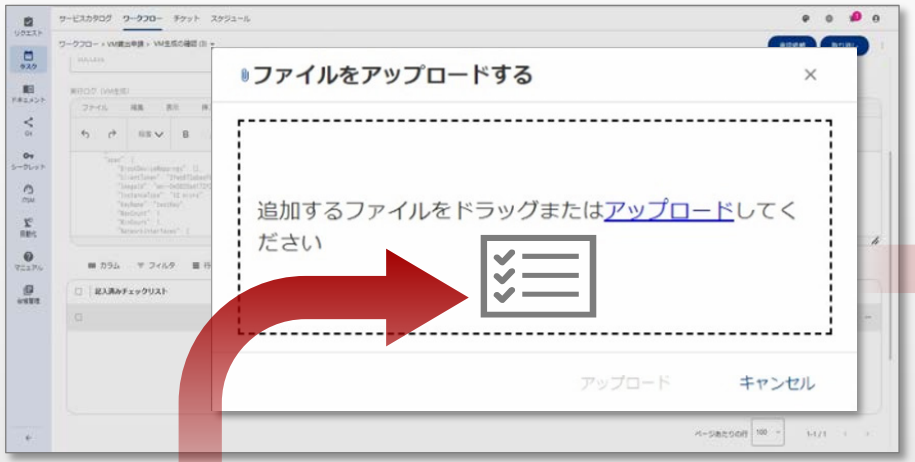
さまざまな形式のドキュメントとPlaybookなどの自動運用のためのコードを管理できるため、手動運用と自動運用の両方で活用できます。自動運用へ段階的に移行できるので、自動化の拡充を無理なく始められます。



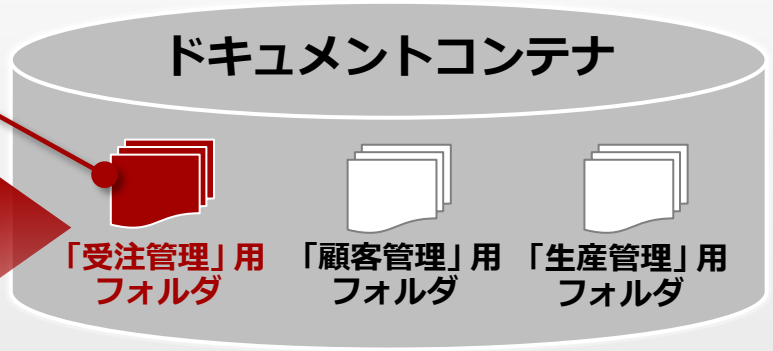
© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

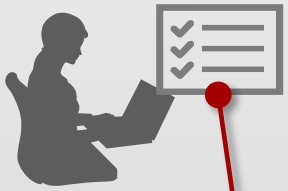
証跡（エビデンス）の自動保管で管理漏れを防止

チェックリストなどの証跡を、あらかじめ定義した配布ルールに従って所定の場所に自動保管。担当者は、ファイルをアップロードするだけで保管先を意識する必要はありません。管理漏れを防止し、担当者の負担を減らします。



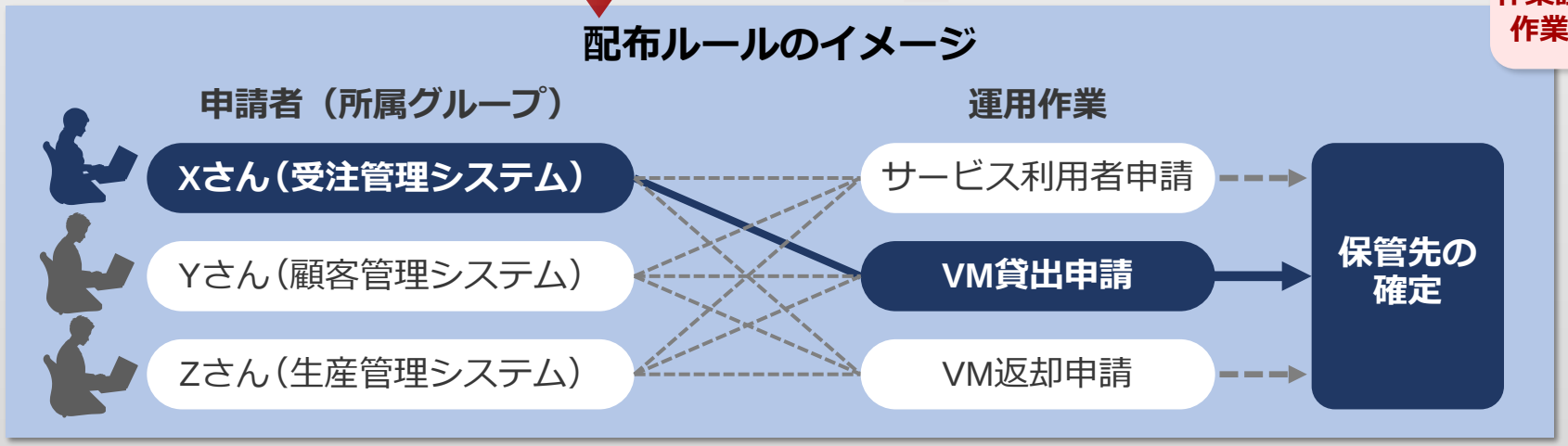
「申請者」や「運用作業」に応じた保管先の「配布ルール」を定義しておくことで、所定のフォルダに自動保管





保管先を意識することなく、作業証跡ファイルをアップロード

配布ルールのイメージ



作業証跡の管理漏れ、作業ミスがなくなる

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

運用要員のスキルや経験値にもとづいた適切な作業割り当て

HITACHI

作業に必要なスキルを要した適切な要員を検索して作業を割り当てることができます。要件となるスキルの「適合率」、対象作業の「経験回数」、要員ごとの「作業状況」を確認して、適切に作業を割り当てます。

実施する作業

実施する作業に特定のスキルを要する場合、
適切な要員を検索して対象作業を割り当てることが可能

運用リーダーが
作業の割り当て

担当者に作業の割り当てを通知

作業割り当て → 対象作業 → 後続作業…

要員の検索

作業の割り当て

要員の選定

対象作業で必要となる「スキル」に対する「**適合率**」、対象作業の「**経験回数**」、要員ごとの「**作業状況**」を確認して、適切な要員を選定できる

対象作業の有識者なので
安心して任せられる

運用要員プール

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

業務内容やビジネスの変化に応じた運用改善

HITACHI

サービスカタログ、ワークフロー、UIなどの運用コンテンツを統一化されたコードで集約管理。差分確認や変更管理も容易なので、改善を継続的に運用へ適用することで、ビジネスの変化に即応できる運用基盤を実現できます。

```
- workflow: create_vm_wf
  label: VMの貸出
  description: VMの貸出申請をする
  image: sample1.png
- workflow: delete_vm_wf
  label: VMの返却
  description: VMの返却申請をする
  image: sample1.png
```

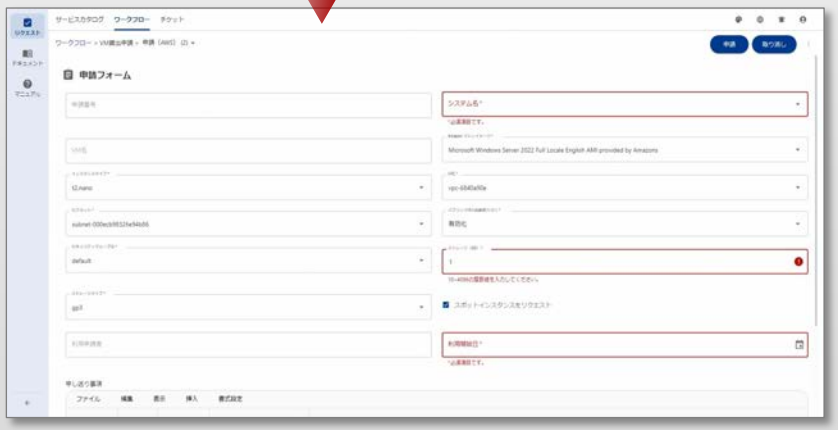
カタログ定義例

```
- field: lend_vm_table.storage
  label: ストレージ（GB）
  type: table
  properties:
    readOnly: false
    required: true
  validation:
    min: 10
    max: 4096
    message: 10~4096の整数値を...
```

項目チェック定義例

改善検討、コード開発について
日立の技術者による支援*も可能

サービスカタログや
項目チェック定義の
追加が容易



＊ 日立技術者による「技術支援サービス（個別見積）」で運用の継続的改善をサポートします。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

JP1製品との連携によるトータルソリューション

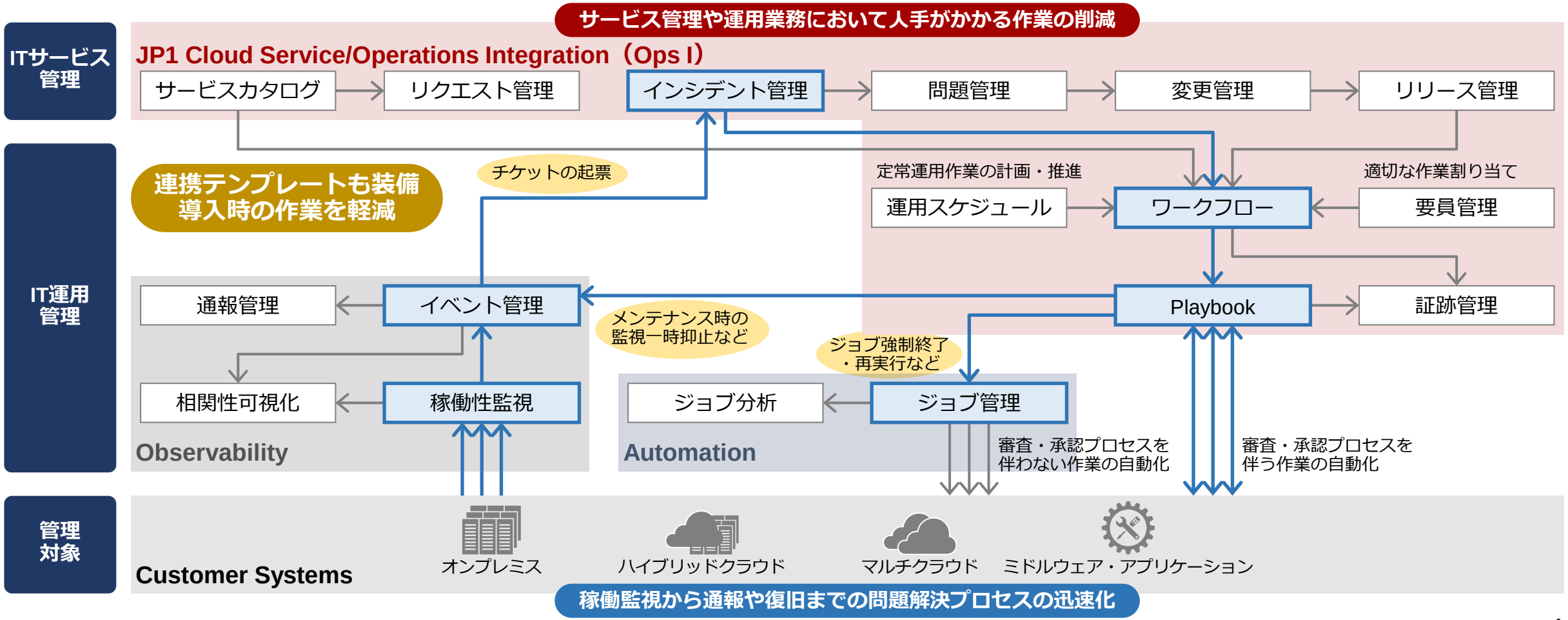
- ITサービス管理だけでなくIT運用管理を含めたトータルな効率化を実現
- トータルソリューションのユースケース例

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

ITサービス管理だけでなくIT運用管理を含めたトータルな効率化を実現

HITACHI

JP1には、各種稼働データの相関分析・可視化を行う『Observability』、ジョブの安定稼働を支える『Automation』があり、JP1 Cloud Service/Operations Integration（Ops I）と組み合わせて、監視の見える化、通報の自動化などを含めたトータルソリューションの提供が可能です。

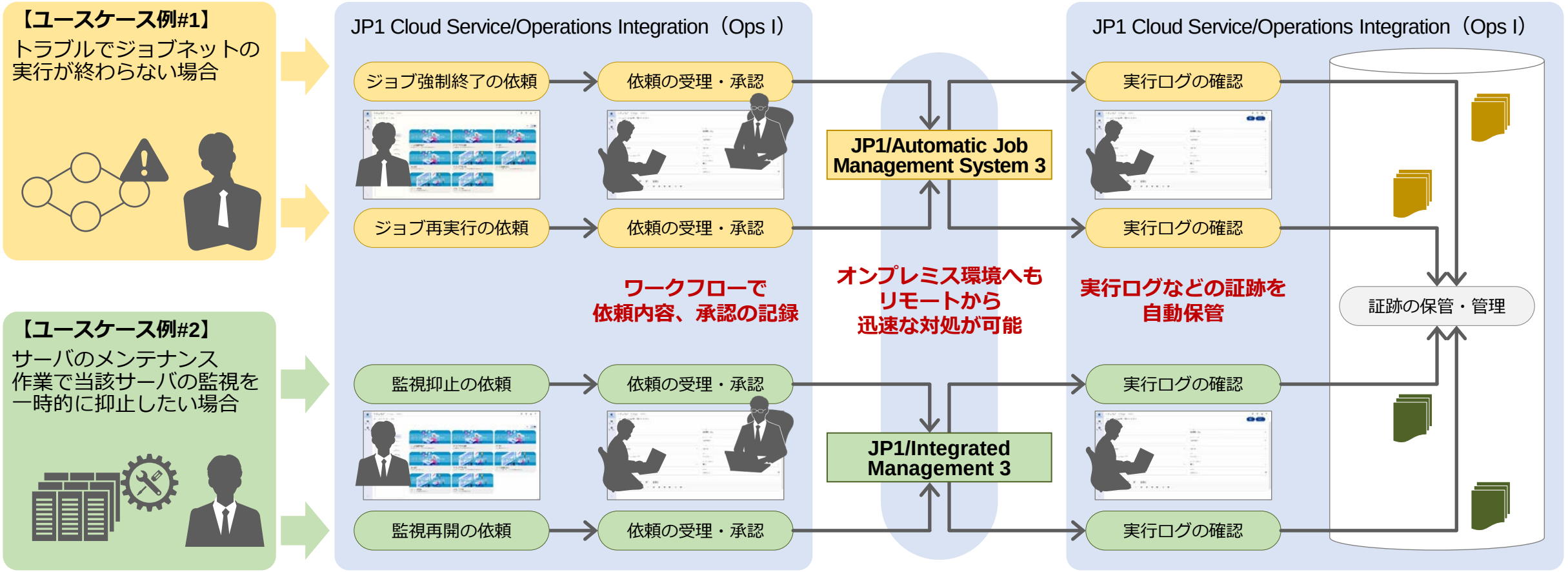


© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

トータルソリューションのユースケース例

HITACHI

トラブルでジョブネットの実行が終わらない場合や、サーバのメンテナンス作業で当該サーバの監視を一時的に抑止したい場合など、臨時で発生する運用作業の依頼や作業プロセス、JP1製品へのリモートアクセス制御、実行ログやチェックリストなどの証跡保管をJP1 Cloud Service/Operations Integration（Ops I）で統合管理することにより、運用の統制が図りやすくなります。



© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

システム運用を最適化するSaaS型サービス

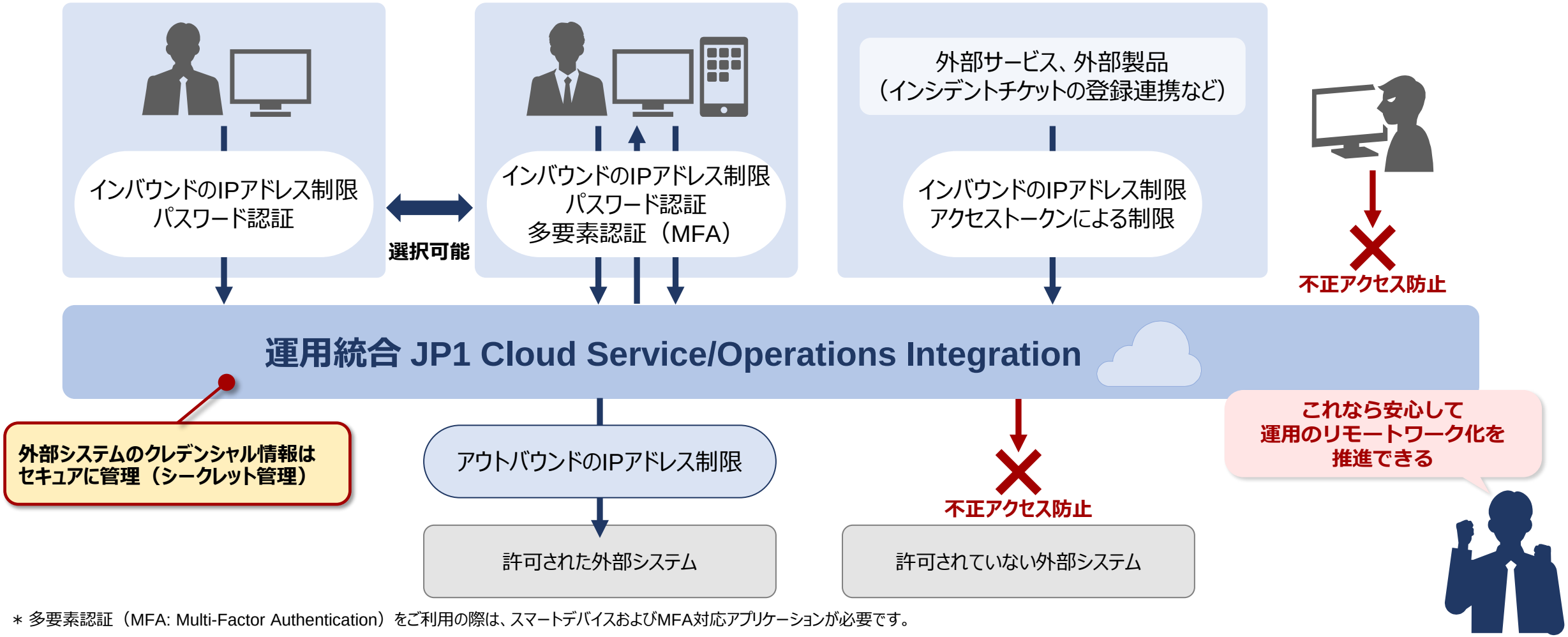
■　さまざまなセキュリティ対策で、運用のリモートワーク化を推進

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

さまざまなセキュリティ対策で、運用のリモートワーク化を推進

HITACHI

IPアドレス制限、パスワードや多要素認証＊、アクセストークンによる制限といったセキュリティ対策で、安心・安全に運用のリモートワーク化を推進できます。



＊ 多要素認証（MFA: Multi-Factor Authentication）をご利用の際は、スマートデバイスおよびMFA対応アプリケーションが必要です。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

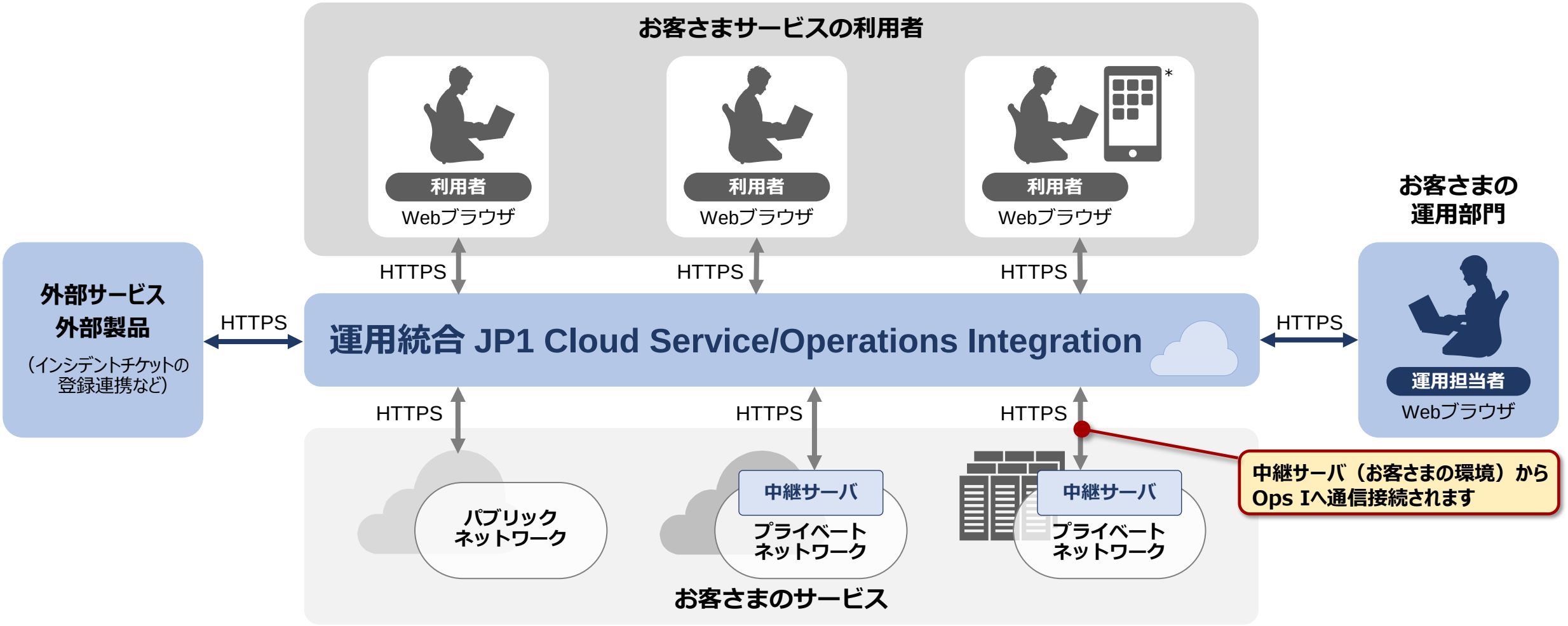
システム構成例とサービスメニュー

- システム構成例
- サービスメニュー

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

システム構成例

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration を導入する場合のシステム構成は、次のようになります。



＊ 多要素認証（MFA: Multi-Factor Authentication）をご利用の際は、スマートデバイスおよびMFA対応アプリケーションが必要です。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

サービスメニュー

HITACHI

●技術支援サービス JP1 Cloud Service/Technical Service メニュー

サービス	説明
導入支援 JP1 Cloud Service/Technical Service - Introduction Support	運用統合のためのコンサルティング、アセスメントを行います。ご要望に応じて、お客さまに合わせた運用シナリオのカスタマイズも行います。
継続改善支援 JP1 Cloud Service/Technical Service - Continuous Improvement Support	導入後に運用品質を維持・改善するための定期的なコンサルティング、アセスメントを行います。ご要望に応じて、お客さまに合わせた運用シナリオのカスタマイズも行います。

●運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration メニュー

サービス	説明
プロフェッショナル版 JP1 Cloud Service/Operations Integration - Professional Edition	日立で運用するクラウド上に運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration の環境を構築し、稼働維持を行います。運用管理機能を、冗長（マルチ）構成で提供します。
ユーザー数追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional User License	追加ユーザーライセンスを提供します。基本ライセンスでは不足する場合に、必要数を購入いただきます。
ストレージ容量追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional Storage License	追加ストレージ容量ライセンスを提供します。基本ライセンスではストレージの容量が不足する場合に、必要数を購入いただきます。
運用シナリオ実行数追加ライセンス JP1 Cloud Service/Operations Integration - Additional Operation License	追加運用シナリオ実行数ライセンスを提供します。基本ライセンスでは不足する場合に、必要数を購入いただきます。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

他社商品名、商標等の引用に関する表示

HITACHI

- Amazon Web Services、AWS、Powered by AWS ロゴおよび Amazon Inspector は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。
- Ansible is a registered trademark of Red Hat, Inc. in the United States and other countries.
- Google Cloud は、Google LLC の商標です。
- Microsoft、Azure、Excel および Windows Server は、マイクロソフト グループの企業の商標です。
- その他記載の会社名、商品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

●本カタログで紹介する運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration は、日本でのみ販売しているサービスです。
●記載の仕様は、改良などのため予告なく変更することがあります。
●掲載している画面イメージは、実際の画面の色調とは異なる場合があります。
●輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。
●JP1 Webサイトで最新情報をご確認ください。

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.

HITACHI

END

統合システム運用管理

運用統合

運用統合 JP1 Cloud Service/Operations Integration のご紹介

～オンプレミスとマルチクラウドのハイブリッド環境における統合的な運用管理を実現～

株式会社 日立製作所

GSA25j-04 | 2025.4

© Hitachi, Ltd. 2023, 2025. All rights reserved.