

News Release

2018年8月2日

株式会社日立製作所

「IT運用最適化サービス」において、AIを活用した本番環境でのIT運用自律化支援を開始 高度なスキルが必要なIT運用業務へのAI適用を促進し、運用品質・効率を向上

株式会社日立製作所(執行役社長兼CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、IT運用の継続的な改善を支援する「IT運用最適化サービス*1」を拡充し、従来から提供しているAI適用の効果検証支援に加え、新たに、本番環境でのIT運用の自律化支援を8月3日から開始します。今回、日立は、ITサービスや金融系など複数企業との検証により得た知見を取り入れたAIを活用し、システム状況の分析・判断や可視化など高度なスキルが必要なIT運用業務の自律化を促進します。具体的には、システムの警告メッセージ発生時のエンジニア呼び出し要否判断にAIを適用することで人的な判断ミスを抑制することができます。また、障害予兆検知においても、システムサポートの熟練者などのノウハウをAIに取り込み分かりやすく可視化することで、経験が浅い担当者でも対応が可能になります。このように、運用ノウハウの属人化を解消し、安定した運用品質の確保や業務効率の向上を実現します。

*1 2017年6月29日ニュースリリース「企業のITサービス運用の継続的な改善を支援する「IT運用最適化サービス」を提供開始」
<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2017/06/0629.html>

近年、さまざまな分野でデジタルビジネスの創出に向けた取り組みが加速する中、企業のIT部門では、変化し続ける顧客ニーズに即応した新たな価値を創出するシステムの確立が求められています。日立では、統合システム運用管理ソフトウェア「JP1」などを通して培った豊富な運用ノウハウを生かし、2017年7月に「IT運用最適化サービス」の提供を開始し、企業におけるIT運用の変革を支援してきました。さらに、属人化を解消しIT運用の品質や効率を向上するニーズに対応するため、ITサービスや金融系など複数の企業とAIを活用した運用自動化に関する検証を実施し、実運用への適用に取り組んできました。

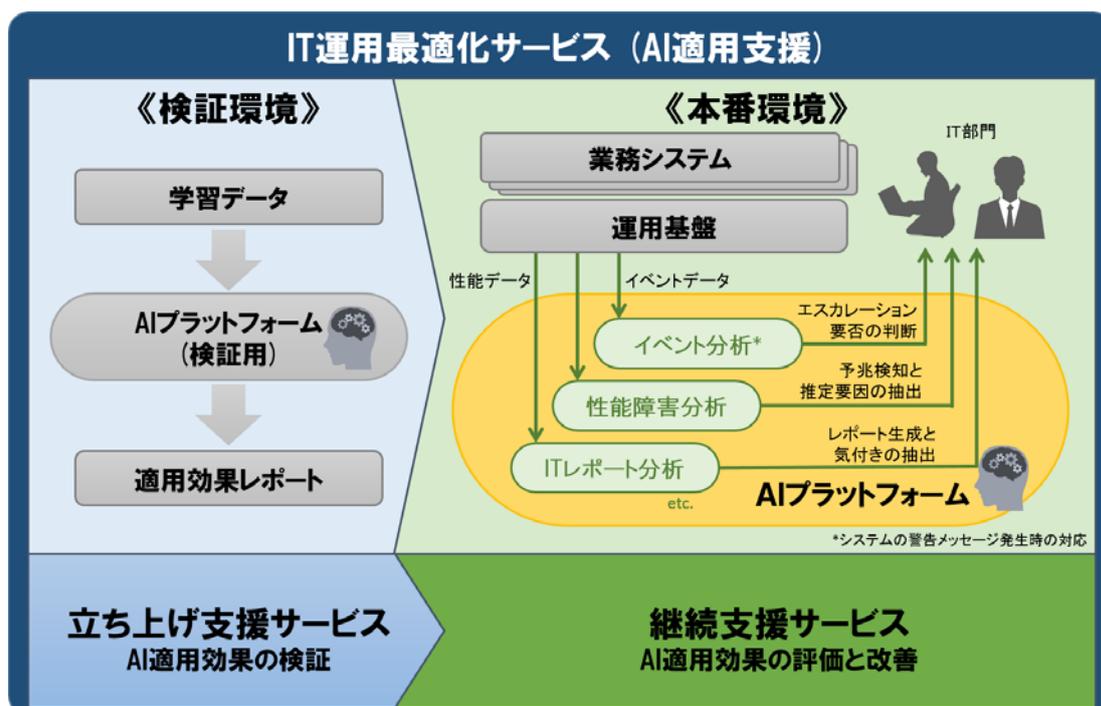
日立は今回、本番環境において、AIを活用しIT運用の自律化を支援するため、「IT運用最適化サービス」を拡充しました。具体的には、お客さまとの検証や日立のサポートサービスなどで培ったノウハウを実装したIT運用向けのAI基盤「AIプラットフォーム」を新たに提供するとともに、「継続支援サービス」において、AI適用効果の評価と改善を行なうメニューを追加しました。お客さまは、既存の業務システムや業務プロセスに影響を与えることなくAIを適用することができ、高度なスキルが必要なさまざまなIT運用業務の自律化を促進できます。

例えば、システムの警告メッセージ発生時に、オペレーターによるエンジニアの呼び出し要否判断をAIが支援することで、人的な判断ミスを抑制できます。頻繁に起こる運用マニュアルの追加・変更の際にも、これまでの学習結果を踏まえ要否判断を類推できる新たなAI技術*2により、再学習をすることなく、精度の高い判断を継続することが可能です。また、障害予兆検知では、日立のシステムサポートの熟練者などのノウハウを基にした学習モデルにより、正常時のシステムの性能状況との乖離を検知し、推定要因を分かりやすく可視化することで、経験が浅い担当者でも障害要因の把握ができ、障害発生前にシステム負荷を分散するなどの対処が可能です。

*2 特許出願中

今後も日立は、月次のシステム稼働レポート生成から問題点の抽出・改善提案までを AI により自動化するなど適用業務を拡充し、IT 運用の自律化をさらに促進していきます。また、AI が各運用業務の情報を横断的に把握・分析することで、各業務の運用担当者では発想することが難しかった IT システム全体の最適化など、戦略的な IT 環境の実現を支援し、企業の新たなビジネス価値創出に貢献していきます。

■「IT 運用最適化サービス」での AI 適用



■「IT 運用最適化サービス」の価格および提供開始時期

名称	概要	価格(税別)	提供開始時期
IT 運用最適化サービス (【新規】:本発表における新規メニュー)			
立ち上げ支援サービス	運用状況の可視化・最適な運用の提案 ・IT サービスマネジメントコンサルティング ・システム運用コンサルティング ・AI 適用効果の検証	個別見積	提供済み
継続支援サービス	定期的な運用健全性チェック・改善をサポート ・IT サービスマネジメントの改善 ・システム運用の改善 ・本番環境への AI 導入支援【新規】 ・AI 適用効果の評価と改善【新規】		2018年8月3日 (AI 適用部分)
サービスプラットフォーム*3	AI プラットフォーム【新規】		各運用場面に対応する AI の機能と学習モデルの提供
	JP1	統合システム運用管理ソフトウェア	提供済み
	ServiceNow	IT サービスマネジメント基盤	
	連携テンプレート	JP1 と ServiceNow を運用シーンごとに連携させるテンプレート	

*3 サービスプラットフォームの保守・サポートについては別途サポートサービスの契約が必要です。

■ 関連 Web サイト

「IT 運用最適化サービス」(AI 適用)

<http://www.hitachi.co.jp/jp1/optimize/ai/>

「IT 運用最適化サービス」

<http://www.hitachi.co.jp/jp1/optimize/>

■ 他社商標注記

記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部 IoT・クラウドサービス事業部
お問い合わせフォーム:<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以 上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
