

インシデント管理の重要性

恵良 薫

アドバンスクラウドエンジニアリング事業部

はじめに

企業活動において IT システムは事業運営の基盤であり、その安定稼働は顧客満足度、業務効率、企業価値に直結する。しかし、システム障害やサービス停止といったインシデントは、業務の中断などの顧客影響、さらには経済的損失を引き起こす可能性がある。そのため、インシデント発生時の迅速な対応と、再発を防ぐための継続的な根本原因の改善は、企業にとって極めて重要な取り組みである。

今回は、対応力を高めるためインシデント管理の重要性、問題管理との連携、ナレッジ化のポイントの順で整理し、簡単に説明する

インシデント管理の重要性

✓ 事業継続性の確保

インシデント管理は、障害発生時にサービスを迅速に復旧することで、事業への影響を最小限に抑えるプロセスである。

インシデントを適切に管理できないと、サービスの復旧が遅れ、エンドユーザからの信頼低下や顧客離れにつながるリスクが高まる。

✓ 顧客満足度の維持

サービスの停止は顧客体験に直接影響するため、復旧に向けて正確な対応を迅速に取ることが顧客満足度の維持に不可欠である。

特に BtoB ではサービス提供者は SLA (Service Level Agreement サービス提供レベル) の遵守が求められ、インシデント管理の品質が顧客からの企業評価に直結する。

✓ 経営リスクの低減

インシデント対応が遅れると、売上機会の損失や追加コストの発生など、顧客、サービス提供者ともに経営面への影響が大きくなる。

インシデント管理は、これらの影響を最小化するための重要な経営施策でもある。

✚ インシデント管理に必要なポイント・視点

✓ 影響範囲の迅速な把握

- 影響のあるサービス・ユーザ・業務
- 優先度 (Critical / High / Medium / Low) の即時判断

影響範囲の把握が遅れると顧客への影響が拡大する

✓ エスカレーションルールの明確化

- エスカレーション先、エスカレーションのタイミング
 - ・ どの段階で誰に連絡するか
 - ・ 24 時間/365 日 の対応体制が必要か
- 判断基準が曖昧な場合は対応が属人化しインシデント解消の遅延につながる

✓ コミュニケーションの一元化

- 進捗・対応状況を関係者へ適切に共有
- 情報が分散すると誤解や二重対応が発生
- チケット管理ツールやチャットツールの活用が有効

- ✓ 初動対応の標準化
 - まず確認すべきポイント（ログ、監視、構成情報など）を明文化
 - 初動の質が復旧時間を大きく左右する
 - 後述のナレッジ化とあわせてインシデント対応を改善する

問題管理とナレッジ化

- ✓ 問題管理による再発防止
インシデントの背後には必ず根本原因が存在する。

問題管理では、この根本原因を特定し、恒久的な対策を講じることで、同様のインシデント再発を防ぐ。

- インシデント対応：復旧が目的（対症療法）
- 問題管理：再発防止が目的（原因療法）

両者を適切に連携させることで、短期的な復旧と長期的な再発防止を両立できる。

- 恒久対策と暫定対策の区別

- ・ 暫定対策：効果はすぐに出るが再発リスクが残る
- ・ 恒久対策：時間やコストはかかるが再発を防げる

両者を明確に管理し、実行状況を追跡することが重要

- ✓ ナレッジ化による対応力の向上
インシデント対応で得られた知見をナレッジとして蓄積することで、次回発生時の対応速度と品質が向上する。

ナレッジ化のポイント：

- 発生状況、原因、対応手順、再発防止策を統一フォーマットで記録
- 属人化を排除し、誰でも同じルールで対応できる状態を作る
- 定期的な更新と棚卸しを行い、常に最新状態を維持する

まとめ

IT システムのサービス停止は、顧客やエンドユーザに多大な影響を与えるだけでなく、企業にとって経済的な損失を招く重大なリスクである。

このため、日々発生するインシデントを分析・解析し、問題管理・ナレッジ化することで対応プロセスの整備を継続的に行うことが不可欠となる。

これらの取り組みによって、インシデントの再発防止や対応品質の向上が実現し、結果として機会損失を防ぎ、顧客企業およびサービス提供者の事業の安定運営に大きく寄与する。

GSLetterNeo Vol.200

2026年4月20日発行

発行者 株式会社 SRA 技術本部 先端技術研究室

編集者 熊澤努 方学芬

バックナンバー <https://www.sra.co.jp/public/sra/gsletter/>

お問い合わせ gsneo@sra.co.jp



株式会社SRA

〒171-8513 東京都豊島区南池袋 2-32-8

夢を。



夢を。Yawaraka Innovation
やわらかいのべーしょん