

Run-book Wizard Plan: 業務カタログ自動更新 + FMI社内IT業務の分け方

目的

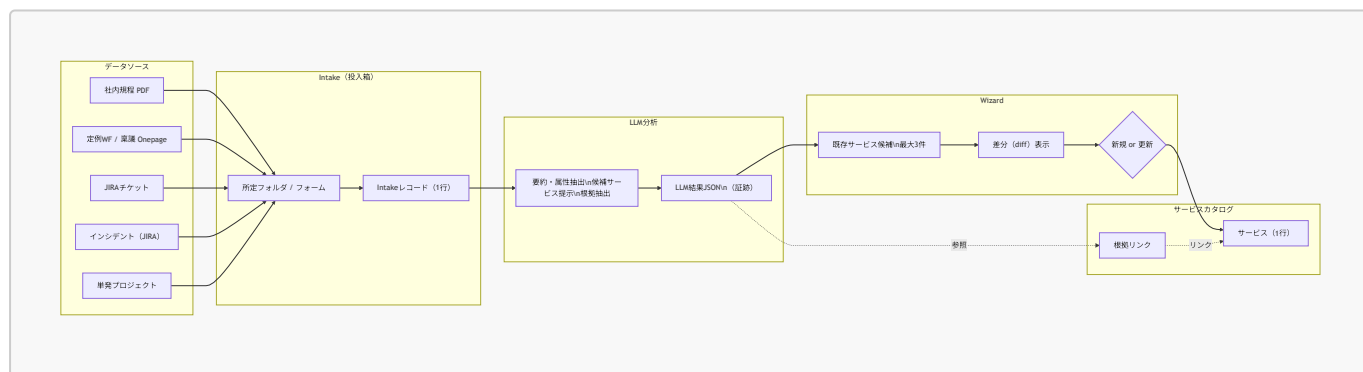
- 業務カタログを **最低限のマニュアルワーク** で維持する
- 設計の美しさより **運用が回り続けること** を最優先する
- **人間は決断と責任**、機械（LLM）は分析と整理を担う
- FMIの社内IT業務を「サービス / リクエスト / タスク（アクティビティ） / 業務フロー / 規程 / KB」に分ける理由と効果を関係者に短時間で理解してもらう

基本思想

人間は決める
LLMは材料を揃える

- LLMは **判断・更新を行わない**
- Wizardは **差分と影響を可視化する**
- 業務カタログは **1サービス=1行（Single Source of Truth）** を維持する
- 多テーブル正規化は初期段階では行わない

全体フロー（Mermaid）



1. 今日伝えたい結論

- 今回の分け方は **仕事を増やすためではなく、仕事を減らすため** の整理
- ITILの考え方と **整合したうえで、FMIの実務に落とした翻訳**
- 目的はシステム導入ではなく、**責任・変更・改善を回せる構造を作ること**

2. 現状の課題（全員が感じていること）

- 依頼の入口がバラバラで、毎回ヒアリングが発生する
- 例外・判断がL3に集中し、プロジェクトが中断される
- 手順・規程・ナレッジの違いが分からず、探す時間が増える

- 監査・説明のたびに「どこに何を書いてあるか」を掘り起こす

👉 個々が頑張って回しているが、構造的に詰まりやすい

3. なぜ「分けないと」いけないのか

混ぜて管理すると起きること

- 変更頻度が違うものが混ざり、更新されなくなる
- 検索しても欲しい情報に辿り着かない
- 「誰が直すのか」「どこに書くのか」で毎回迷う

👉 分ける = 更新頻度と責任を揃える = 運用が回る

4. 分け方の全体像（6つの役割）

区分	役割	変更頻度	主な責任
サービス	ITが提供する価値の単位	低	定義・責任分界
リクエスト	個別の依頼・案件	高	実績・KPI
タスク（アクティビティ）	実行ステップ	高	定型化・自動化
業務フロー	作業の流れ・分岐	中	手順の骨格
規程	守るべきルール	低	統制・監査
KB	現場の知恵	高	効率化・属人性排除

5. サービスとは何か

- 利用者が「これをやってほしい」と呼べる **価値の単位**
- 例：
 - 新入社員オンボーディング
 - 権限変更
 - 端末交換
- **変わりにくい名前**なので、カタログの主キーにする

6. リクエストとは何か

- サービスが必要になった **個別ケース**
- 例：
 - 4/1入社のAさん
 - Bさんの異動対応
- 日々増え続け、
 - 業務量
 - SLA
 - L1/L2/L3完結率 などの根拠になる

7. タスク（アクティビティ）とは何か

- リクエストを完了させる **具体的な実行単位**
- 例：
 - Entra ID作成
 - Intune割当
 - 資産台帳更新

表記について

- ITIL公式用語：**アクティビティ（Activity）**
 - 実務・ツール用語：タスク
 - FMIでは「**タスク（アクティビティ）**」に表記統一
-

8. 業務フローとは何か

- タスク（アクティビティ）の **順番・分岐・承認** を含む流れ
 - サービスごとの「手順の骨格」
 - タスクより安定し、規程より柔軟
-

9. 規程とは何か

- なぜそれをやるのか、何を守るのかという **ルールの根拠**
 - 例：
 - アクセス管理
 - ID棚卸
 - ログ保管
 - **サービスに紐づけることで監査説明が容易になる**
-

10. KBとは何か

- 現場のコツ・FAQ・トラブル対応例
 - 正確さより **更新しやすさを優先**
 - L1/L2の完結率を上げる武器
-

11. 1つの例で見る全体像（オンボーディング）

- サービス：新入社員オンボーディング
- リクエスト：Aさん入社対応
- タスク（アクティビティ）：
 - アカウント作成
 - PCキッティング
- 業務フロー：入社通知 → 承認 → 作業 → 証跡 → 完了
- 規程：ID管理・アクセス権限

- KB：よくある詰まりと対処法

👉 規程は変えず、タスクとKBを改善できる

12. チームにとってのメリット

- L1/L2：定型が早く閉じ、往復が減る
 - L3：例外・設計・PJに集中できる
 - 全体：
 - 引き継ぎが楽になる
 - 「人が足りないか」を数字で議論できる
-

13. まずやること（小さく始める）

- サービスを20件に絞って定義
 - 入口（リクエスト）を統一
 - タスク（アクティビティ）はテンプレから
 - 完璧を目指さず、回しながら改善
-

14. 最後に

- この分け方は **ルール強化ではなく、迷子削減**
- 仕組みが整うほど、個人の負担は減る
- まずは協力して「分ける」ことから始めたい