



at home

アットホーム株式会社

不動産総合情報サイト「アットホーム」をはじめ、不動産情報メディア・不動産業務ソリューション等の事業を通じて、不動産にかかわるすべての個人・企業の役に立つサービスを提供しており、全国47都道府県、約51,000店以上の不動産店が利用している。

本社：東京都大田区西六郷4-34-12
 設立：1967年12月
 資本金：1億円
 従業員数：1,293名（2014年9月末現在）
 URL：http://athome-inc.jp/

（取材日：2014年9月）

POINT

10時間かかっていた
月次レポート作成が2時間に短縮

運用部門が傾向分析をし開発部門に
ジョブ設計の改善を提案
千里眼が“運用と開発のかけはし”に

運用データを有効活用して
先手を打つ運用部門の風土を形成

運用業務全体を即座に可視化 「攻め」の運用部門へと進化させる 「千里眼イベント管理 for JP1」

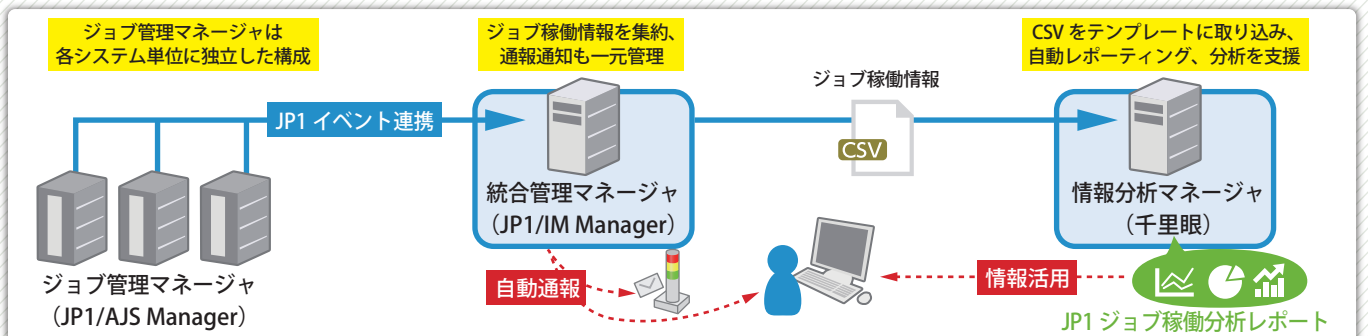
不動産情報サービス企業のアットホーム株式会社では、ジョブ管理サーバが複数稼働することにより、ジョブ管理業務が煩雑になり稼働レポート作成にも多くの時間を費やしていました。そこでアシストの提案で、JP1が提供する統合コンソールの徹底活用と統合レポート環境千里眼イベント管理 for JP1の導入を決断。これによりレポート作成時間が1/5に短縮、運用データを戦略的に活用する情報システム部門へと進化しました。

課題	対策	効果
----	----	----

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 業務システム毎の独立性を重視して複数のJP1/AJSを構築していたため、問題が発生すると複数の監視画面を確認する必要があり、詳細を把握するのに時間がかかっていた ■ 月次レポートは情報収集・集計・分析・作成に10時間を費やしており、さらに人手による集計のため抜け漏れや記述ミスが発生していた | <ul style="list-style-type: none"> ■ アシストの提案で統合コンソールJP1/IMの徹底活用を決定 ■ レポート作成や分析の効率化のため、千里眼も導入 ■ アットホームの業務に適したレポート環境をアシストの支援で構築 | <ul style="list-style-type: none"> ■ JP1/IMの活用により、障害発生時の原因特定が迅速になった ■ 月次レポートの作成は2時間に短縮され、データ精度や運用部門メンバーの分析スキルが格段に向上した ■ ジョブの傾向分析により、開発部門と運用部門が連携して効率的なジョブ運用への改善が図れる体制に进化した |
|--|--|---|

※ 本資料では、JP1/Automatic Job Management System 3をJP1/AJS、JP1/Integrated ManagementをJP1/IM、千里眼イベント管理 for JP1を千里眼と表記します。

運用情報の活用イメージ



千里眼イベント管理 for JP1

複数のジョブ管理サーバ稼働により、問題発生時の詳細状況や稼働実績の把握に課題

アットホーム株式会社は、大きく4つのシステム開発部門を有している。基幹系システム、B2Bビジネス、B2Cビジネス、不動産情報のシステム開発代行ビジネスである。もし、ジョブ運用が遅延した場合には、物件データなどの反映処理が遅れてエンドユーザへの情報提供が滞ったり、リカバリー処理に時間を割かれるなど、業務に与える影響は大きい。

このためジョブ運用は、障害時の影響範囲を限定するため、開発部門の単位で統合システム運用管理JP1のジョブ管理製品 JP1/AJSを構築。開発部門あるいは運用部門が設計したジョブを、運用部門がJP1/AJSに載せて一括して監視している。

実際のジョブ監視にあたっては、各システムごとに大画面モニターを使ってJP1/AJSを表示し、パトライトも連動させながら昼夜を通してシステムの稼働を見守っている。しかし、ピーク時には毎分100~200件に上り、複数の画面に分散しているジョブを見分けるのでは、障害発生時には詳細の把握に手間取る。また、JP1/AJSが複数存在するために、全体的な稼働実績を把握したり、稼働状況を分析した月次レポートを作成するのに多大な時間がかかっていた。具体的にその作成では、稼働状況の情報収集に4時間、情報をExcel上に集計するのに3時間、独自開発のテンプレートで内容分析するのに1時間、レポートとして仕上げるのに2時間と、計10時間を要した。しかも、各開発部門から新しい要望が上がってくると随時それに対応しなければならない。そしてアットホーム株式会社情報システム部管理運用グループインフラ設計チームチーム長 宮之原 秀雄氏が何より懸念したのは、手集計によるデータの抜け漏れや記述ミスである。

「作成したレポートは開発部門のジョブ設計指標となるので、間違ったデータを渡すと方向性が狂ってトラブル発生のリスクを高めます。これは人手を介さずに集計できなければと、常々考えていました。」



宮之原 秀雄氏

製品品質とアシストの姿勢を評価して千里眼を選択

こうした課題に直面していた同社に、解決案を提示したのがアシストだった。提案ポイントは2つあり、1つは、すでに導入していたイベント情報の一元的集約ツールである統合コンソール JP1/IMの徹底活用であり、もう1つは、このJP1/IMと連携し、利用者が思考の流れで視覚的に分析できる千里眼の導入だ。千里眼は、アシストが“直感的な見える化”を実現するた

めに、連想型高速インメモリBIプラットフォーム QlikViewを活用して、共通テンプレートや支援サービスとともにパッケージ化したソリューションである。

同社はアシストの提案を前向きに検討し、導入を決定する。宮之原氏はその理由を次のように語る。「レポートツールは、導入するなら自社で使いこなせるものと思っていました。JP1と連携して使えるツールがなかなか市場に無い中で、千里眼はレポートの作成もわかりやすければ、仕上がったレポートそのものも見やすい。当社の若手エンジニアが分析の力を養うのに最適でした。IDを配布することで、開発部門の皆さんに簡単にレポートを見てもらうことができるという点も魅力でした。」

これがアシストのソリューションだということも大きな要因だった。同社はJP1/AJS、JP1/IMに精通しており、そのノウハウをベースに作られていることが共通テンプレートなどを見てわかりました。また、営業担当者にも信頼に足る情報を多く提供してもらいました。そこで、この会社ならパートナーとして信頼できると判断して、JP1購入および保守をアシストにお願いするようになりました。」

レポート作成時間が1/5に短縮するとともに運用データの有効活用を促進

導入はJP1/IMで2ヶ月、千里眼で1ヶ月という短期間で完了した。JP1/IMを導入したことで、分散されていた稼働情報が集約されて、障害検知から初動対応までの時間を短縮することができた。また、現在1日1回、イベント情報がJP1/IMサーバのデータベースよりCSVファイルとして出力され、千里眼サーバへ転送されるよう自動化されている。千里眼サーバは、送られてきたCSVファイルをローディングし、分析に備えるという流れになっている。

千里眼でのレポート作成テクニックは、アットホーム株式会社 情報システム部 管理運用グループ 運用管理チーム 大里 健太氏がまず習得し、それを管理運用グループ全体へ広める形で進められ、今では13名が思いのままにレポートを作成できるようになった。大里氏は語る。

「レポート作成が非常に楽になりました。すでにデータは千里眼上にあるので収集や集計の必要はありません。それも自席で行えて、実績内容を分析するのに1時間、グラフを確認、修正するのに1時間、計2時間で完成、導入前に比べると作業時間が1/5になりました。しかも、データ精度は各段に向上しています。」

千里眼によりジョブ運用の全容が運用部門で一元把握でき、ジョブ実行時間の傾向分析も容易に行えるようになった。これにより、ジョブの隙間時間にメンテナンス時間を確保したり、ジョブ定義の本番



大里 健太氏

移行も業務処理に影響の無い安全な時間帯を確認してから行う、といった業務プロセスの改善に繋がった。アットホーム株式会社 情報システム部 管理運用グループ インフラ設計チーム 當間 健太氏は、次のように語る。

「例えばジョブ改修時に、処理遅延や異常の未然防止の対策が取れるようになりました。運用管理チームがピーク時間を把握しているため、処理が集中しそうな場合には、開発部門に処理開始時間の調整を事前に依頼しています。その場合も、もうそこにある千里眼のデータをリアルタイムに操作しながら説明できるので、話が早く納得を得やすいです。」



當間 健太氏

千里眼やJP1ユーザ会を活用して、ビジネス価値を生む運用部門へと進化

運用部門を統括するアットホーム株式会社 情報システム部 管理運用グループ グループ長 磯田 信親氏は、千里眼の導入効果について次のように評価している。

「運用という観点では、今までは分析がうまく進められていませんでした。しかし、千里眼のようなツールを導入することで、“こういう傾向が出ているからこう対応しよう”と先手先手で事が運べるようになったと喜んでます。特に我々は影響範囲の広いインフラを担っているため、こういう姿勢は非常に重要だと考えています。」

アシストは、JP1や千里眼の活用情報交換のため、定期的にJP1ユーザ会を開催しているが、同社はそこへ積極的に出席している。

「外部に公開されにくい貴重な情報が得られる場。日々より良い分析の実現に知恵を絞っている他社ユーザの方々と同じ仲間としてコミュニケーションできるメリットも大きいです。今後も継続してアシストならではの最新情報の提供を希望します」と宮之原氏は語っている。

同社では、今後オペレーション自動化ツールを使ってリカバリー処理などを自動化したり、運用手順の標準化を従来以上に強化するなどの業務改善を継続することで、運用部門が担うルーチンワークの最少化やアウトソーシングをますます推進していく予定だ。ここで生じた工数で、開発プロジェクトに要件定義段階から参画するなど、運用部門が開発自体を変えていくような動きを取りつつある。最初はジョブ運用の効率化を目的として導入された千里眼だが、ビジネス価値を生む「攻め」の運用部門への進化を強力に支援する存在となっている。



磯田 信親氏

お問い合わせは **株式会社アシスト**

URL <http://www.ashisuto.co.jp/product/category/solution/enishi/> E-Mail ssj_info@ashisuto.co.jp

東京 〒102-8109 東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル	TEL: 03-5276-5862	大阪 〒530-0011 大阪市北区大深町4-20 グランフロント大阪タワーA 13F	TEL: 06-6373-7113
札幌 〒060-0003 札幌市中央区北3条西4-1-1 日本生命札幌ビル 13F	TEL: 011-281-1161	広島 〒730-0011 広島市中区基町12-3 COI広島紙屋町ビル 3F	TEL: 050-3816-0974
仙台 〒980-0013 仙台市青葉区花京院1-1-20 花京院スクエア 19F	TEL: 050-3816-0970	福岡 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-6-1 九軌筑業通ビル 9F	TEL: 092-481-7156
名古屋 〒460-0003 名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ 4F	TEL: 052-232-8211	沖縄 〒900-0014 那覇市松尾1-10-24 ホークシティ那覇ビル4F	TEL: 050-3816-0976
金沢 〒920-0853 金沢市本町2-15-1 ポルテ金沢 8F	TEL: 050-3816-0972		

※本事例は取材時の内容に基づくものです。※製品内容は、予告なく変更される場合があります。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。 ENI-001-DEC14