

# Operations Orchestration



## 株式会社ヴィンクス

国内最大の流通システム会社として、流通・小売業界の多くのお客様に対して高品質なITサービスを提供するとともに、「アジアにおける流通ITリーディングカンパニー」をキーワードに、中国・ASEAN地域においても積極的にビジネスを展開しています。

所在地：大阪市北区堂島浜2-2-8 東洋紡ビル  
 設立：1991年2月20日  
 資本金：5億9,603万円  
 従業員数：1,251名（連結）1,033名（単体）  
 （2016年3月31日現在）  
 URL：http://www.vinx.co.jp/

（取材日：2016年12月）



（写真左より）佐藤様、三塩様、酒井様

### POINT

1 定例業務の作業時間を大幅に短縮

2 オペレーションミスの排除による品質改善

3 オペレーションの標準化を促進

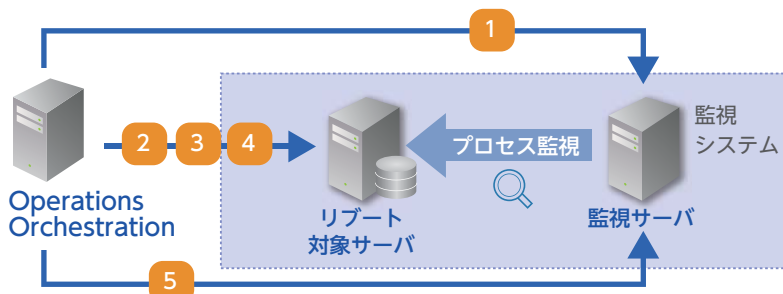
## 運用業務の自動化で 定例業務時間を75%削減

国内最大の流通システム会社である株式会社ヴィンクスでは、アウトソーシング・サービスにおいて課題であった「品質、コスト、体制のバランス」に対し、運用品質向上の手段として、運用業務の自動化ツール「Operations Orchestration」を採用しました。その結果、定例業務時間が75%削減され、迅速かつ確実な業務遂行により、サービスの品質向上に成功しました。

課題	対策	効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>■複雑なオペレーション作業により作業時間が肥大化していた</li> <li>■人的ミスや作業の抜け漏れによる運用／監視サービスの品質劣化の恐れがあった</li> <li>■人手に頼った運用／監視手順が多く、作業の属人化による弊害が懸念されていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■人手によるオペレーション業務をOperations Orchestrationにより自動化し、次の対策を図った</li> <li>●作業時間の短縮</li> <li>●オペレーションミスの排除</li> <li>●サービス品質の均一化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■人手作業の自動化により、オペレーション工数および時間を75%まで短縮</li> <li>■単純なオペレーションミスや確認／作業漏れを解消することで、人的ミスが0件に</li> <li>■運用ポリシーやルールを統一し、自動化を推進した結果、ITプロセス（＝運用手順）が可視化され、標準化形成に成功</li> </ul>

### メンテナンス業務手順

- 1 監視サーバのプロセス監視を抑制
- 2 リポート対象サーバの事前操作  
- プロセス停止 - DB 停止
- 3 リポート
- 4 リポート対象サーバの事後操作  
- プロセス起動 - DB 起動
- 5 監視サーバのプロセス監視を再開



# Operations Orchestration

## 人手によるオペレーション業務を自動化する必要性

株式会社ヴィンクス（以下、ヴィンクス）は、マイカルとダイエーの情報子会社が2013年4月に経営統合を果たして発足した、国内最大の流通システム会社です。主に流通・小売業界の顧客企業に対して各種ITサービスを提供する他、近年では「アジアにおける流通ITリーディングカンパニー」をキーワードに、中国・ASEAN地域においても積極的にビジネスを展開しています。

同社では、数十社を超える企業のシステムの運用／監視を一括して請け負うアウトソーシング・サービスも提供しています。POSの仕組みも含めた基幹系システム全体をデータセンター上で運用／監視する他、近年ではECサイトや各種情報系システムなど、あらゆる種類のシステムの運用をワンストップで請け負っています。

高品質な運用で定評のある同社のシステム運用／監視アウトソーシング・サービスですが、運用現場ではいくつかの課題も抱えていました。アウトソーシング事業本部 運用サービス1部 部長 酒井康裕氏によれば、特に「コスト」と「サービス品質」の面で改善の余地があったと言います。

**酒井氏** 人手に頼る作業が多いため、どうしても担当者の経験やスキルによって作業品質にばらつきが生じてしまいます。また人が行う以上、うっかりミスが起きてしまうこともありました。しかし会社としては運用原価をなるべく削減し、利益を確実に確保しないとビジネスを成長させることができません。この2つの問題を解決するには、これまで人手に頼ってきた多くの運用作業に、「ツールによる自動化」を導入せざるを得ませんでした。

## RBA要件を高いレベルで満たした Operations Orchestrationと、アシストのサポート実績を信頼

運用／監視作業の自動化を実現するための手段として同社が真っ先に着目したのが、運用手順書に記された作業手順をフロー化し、システムで自動実行してくれるRun Book Automation（以下、RBA）ツールでした。早速、主要なRBAツールの情報を収集し、比較検討を行った結果、最終的に同社が採用を決めたのがOperations Orchestrationでした。Operations Orchestrationを採用した理由について酒井氏は次のように説明します。

**酒井氏** 小さな規模から始められることや、導入効果を定量的に評価できること、適用範囲を柔軟に拡張できることなどが主な採用理由でした。Operations Orchestrationの導入作業は、2015年6月にスタートしました。130種類ほどあった紙の運用手順書のうち、まずは自動化しやすいものや毎日頻繁に行うものを20個ピックアップし、Operations OrchestrationのGUI画面から、実行シナリオを実装していきました。当初は使い慣れないツールに戸惑う場面もあったものの、アシストの手厚い技術サポートの甲斐もあり、3か月後の2015年9月にはすべての実装／テストを終え、本番運用をスタートさせることができました。弊社がRBAツールに求める要件をOperations Orchestrationはすべて高いレベルで満たしていました。また、統合システム監視ツールの導入とサポートをお願いしていたアシストがOperations Orchestrationも取り扱っていたことも、この製品を選んだ大きな理由の1つでした。

## 自動化による作業時間の75%短縮とオペレーション品質向上の効果

自動化した運用手順のうち、最も頻繁に使われたものが「インシデント連絡」と「自動レポート」でした。インシデント連絡とは、監視対象のサーバから何らかのアラートが上がってきた際、その内容に必要な情報を付加してメールで顧客に連絡するという作業です。

従来はアラートの内容を担当者が目視で確認し、その内容を手でメールに転記して顧客に送信していました。Operations Orchestration導入後はこれら一連の手順がすべて自動化され、かつて300分かかっていた作業時間が120分にまで短縮されました。

また、サーバの定期レポートの作業内容は、これまで約50ステップほどの人手による手順で構成されていましたが、Operations Orchestration導入を機にシナリオ化し、自動実行するよう運用を変更しました。その結果、それまで40分かかっていた作業が10分で済むようになりました。加えて、レポート処理中に当該サーバの監視処理を一時停止する手順をシナリオに組み込んだことで、これまでレポート中に発生していた余計なアラート・メッセージを抑制することにも成功しました。

こうしてOperations Orchestration導入により着実に運用工数が削減されました。また運用ポリ

シーヤールールも統一化されたことで標準化が図られ、オペレーション品質の面でも一定の効果が表れています。

**酒井氏** システム障害の7～8割は、システム変更作業に起因するものだとわれています。

Operations Orchestrationによる自動化で、オペレーションのミスや抜け漏れを排除することができました。これにより障害の発生頻度もかなり減りました。加えて運用作業の負荷も軽減でき、より知的な作業へと時間を振り分けられるようになったため、運用担当者のモチベーション向上にもつながっています。



酒井 康裕 氏

## さらに高度な自動化を目指し Operations Orchestrationの適用範囲を拡大していく予定

Operations Orchestration導入による数々の効果が明らかになった結果、同社は現在その適用範囲の拡大を検討しています。現時点ではまだ限られた顧客のシステムでのみ適用していますが、Operations Orchestrationの柔軟な拡張性を生かし、他システムへの適用拡大も目指しています。また自動化の対象となる手順の範囲も拡大し、より多くの作業にOperations Orchestrationを適用することで、さらなるコスト削減と運用品質向上を目指しています。

中長期的には、今回Operations Orchestrationを中心に構築した仕組みをベースに、さらに高度な運用自動化の仕組みを目指す構想もあります。例えばメールによるインシデント連絡の自動化だけでなく、電話連絡の自動化、さらには人工知能技術を応用して、適切な障害対応手段を自動的に割り出してくれるような仕組みの実現も今後は目指していきたいとしています。

こうした将来構想を実現する上でも、アシストのサポートには今後も大いに期待を寄せていると酒井氏は言います。

**酒井氏** 多くの企業のシステム運用に関わっているアシストには、他社の運用自動化の取り組みに関する情報提供や情報共有の場を設けるハブとしての役割を担っていただくよう、期待しています。

お問い合わせは **株式会社アシスト**

URL <https://www.ashisuto.co.jp/prod/oo/> E-Mail [sk\\_info@ashisuto.co.jp](mailto:sk_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: 03-5276-5565 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 九勤筑紫通ビル 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。 MF-003JUL18