

PERSOL パーソルキャリア

パーソルキャリア株式会社

転職サービス「doda」など、様々な人材サービスを提供。一人々に「はたらく」を自分のものにする力を一をミッションとし、すべての「はたらく」が笑顔につながる社会の実現を目指します。

本社：東京都千代田区丸の内2-4-1 丸の内ビルディング27F  
 設立：1989年6月  
 資本金：1,127百万円  
 従業員数：5,704名(有期社員含む 2019年8月時点)  
 URL: <https://www.persol-career.co.jp/>

(取材日：2019年8月)

POINT

Webシステム性能劣化の原因をひと目で特定できる手段を確立し、アプリケーション課題を全て解決

一つの問題調査で5人日以上かけていた約5万行のログ分析工数をゼロに削減

社員間で監視画面を共有し、迅速な情報連携を実現したことで、IT部門の信頼性が向上

「トラブル知らずの基幹システム」  
システム性能可視化で転職サービス「doda」を支えるJENNIFER活用術

転職サービス「doda」をはじめ様々な人材サービスを提供するパーソルキャリア。事業の中核を担う基幹システムの性能劣化に悩まされており、システム運用部門は問題の原因調査・切り分け作業に常に追われていました。そこで、作業の効率化を図るためにAPM製品JENNIFERを導入しました。その結果、原因調査と切り分け作業にかかる時間を劇的に短縮できたと同時に、システム全体の性能を常に可視化することで、他部門との課題共有もスムーズに行えるようになりました。

課題

対策

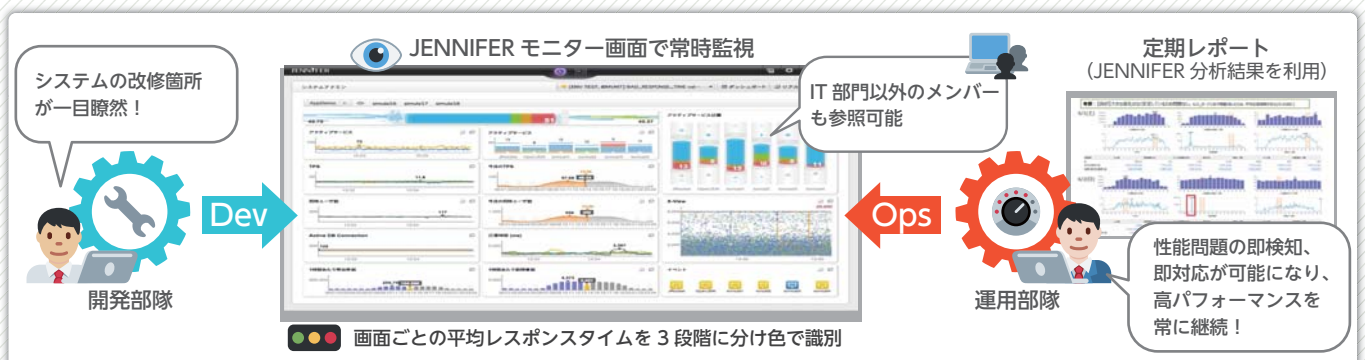
効果

- システムの長年の使用でデータ増加による性能劣化が顕在化し、ユーザーから業務が進まないとの問い合わせが増加した
- 手動によるログ解析のため性能劣化の原因特定から解決までに数日を要してしまい、ユーザーからの信頼低下を招いていた
- 社内にシステム性能関連の明確な指針がなく、画面のレスポンスが早い・遅いという判断も担当者によってずれがあった

- JENNIFERを導入し性能劣化が発生している画面とその原因を特定し、問題の切り分け作業を実施。即座に開発メンバーがチューニングするというサイクルを確立
- JENNIFERによってシステム全体の性能に関する情報を可視化しモニター表示することで、関係者が常に状況を確認できる環境を整備

- 性能劣化の原因特定にかかる工数を、2週間程度から数クリックでのオペレーションへと劇的に短縮
- レポート作成工数が丸1日から数十分まで短縮
- 常に性能監視が行われ、システム状況を客観的に把握できるようになり、社内全体に正しい情報を伝えることでユーザーからの信頼獲得につながった

システム監視運用イメージ



## JENNIFER

データ量やアクセス増加に伴う  
システム性能劣化が顕著に

国内最大級の転職サービス「doda」をはじめ、様々な人材サービスを展開しているパーソルキャリア株式会社（以下、パーソルキャリア）。同社はこれまでITを積極的に活用することで事業を順調に成長させてきましたが、中でも転職サービス事業を支える基幹システムは、法人営業担当者やキャリアアドバイザーなど転職サービス事業に携わる大多数が日々利用するほか、クライアント企業もアクセスする、最重要システムとして位置付けられています。

しかし事業拡大に伴いデータ量やアクセス数が増えていくにつれ、徐々にシステムの性能劣化が顕在化してきました。IT部門には日々、ユーザーから画面レスポンス遅延に関する不満の声が寄せられていましたが、パーソルキャリア テクノロジー本部 インフラ基盤統括部 システム基盤部 IT基盤BITAグループ マネジャー 家城一彦氏によれば、なかなか効果的な打ち手がなかったといいます。

家城氏 ユーザーからの問い合わせを受けた際、性能劣化の原因を切り分けて特定できるまでにとっても長い時間がかかっていました。アプリケーションの性能チェックは定期的に行っていましたが、5万行に及ぶログを長時間か



家城一彦氏

けて解析。さらに時間をかけて再現試験を行ってようやく1つの問題が特定できるという状況で、タイムリーな対応ができていたとはとても言えませんでした。その結果、運用担当者は常に調査作業に忙殺されており、対応作業の優先順位も曖昧なまま、クレームを何となく優先させるという対応が続いていました。

ユーザーインターフェースと  
コストパフォーマンスに優れたAPM製品  
「JENNIFER」を採用

そこで同社は、この問題を解決するための手段として、Webアプリケーションの動作状況を可視化・分析できるAPM（アプリケーションパフォーマンス管理）製品を導入することにしました。複数のAPM製品を比較検討した結果、最終的に同社が選んだのが、アシストが提案したJENNIFERでした。

JENNIFERを選んだ理由について、パーソルキャリア テクノロジー本部 インフラ基盤統括部 システム基盤部 IT基盤BITAグループ 佐藤隆一氏は次のように語ります。

佐藤氏 他の製品は豊富な機能を備えていたものの、使い勝手やUIの分かりやすさという点では今ひとつでした。その点JENNIFERは、分かりやすくビジュアル化されたダッシュボードを見るだけでアプリケーションの動作状況を把握でき、性能問題を調査する際もほんの数回画面をクリックするだけで原因を特定できます。事実、JENNIFERのPoCを行った際には、導入した直後に画面を一目見ただけで、その時のアプリケーションが抱えていた性能問題を特定することができました。



佐藤隆一氏

またコスト面でも、JENNIFERは他製品と比べメモリリットが大きかったといいます。競合製品は仮想環境上の仮想サーバごとにライセンスが加算されるのに対して、JENNIFERは物理サーバのCPU単位でライセンス価格が算出されるため、仮想環境下の利用ではライセンスコストを低く抑えられます。また同社では、APMツールを開発プロジェクトで一時的に使うのではなく、本番システムを常時監視するために利用するので、サブスクリプション課金のクラウドサービスではコストが高くなりました。その点JENNIFERは、ライセンスの一括購入が可能のため、より一層ライセンスコストを節約できました。

JENNIFERによって  
「早いのが当たり前」のシステムを実現

こうした点を高く評価して、同社はJENNIFERの正式採用を決めました。アシストの技術サポートの下、製品の導入作業を行い、また製品に関するレクチャーもアシストから受けました。その甲斐あってか、製品の導入から利用開始まで極めてスムーズに運び、すぐに現場の作業改善へとつながりました。パーソルキャリア テクノロジー本部 BITA統括部 プロジェクトBITA部 プロジェクトBITAグループ 伊藤竜将氏は導入当時から次のように振り返ります。

伊藤氏 JENNIFER導入前から、平均レスポンスタイムを「RED（10秒以上）、YELLOW（10秒未満）、GREEN（3秒以内）」と定義し、REDやYELLOWの低レスポンス画面を中心に改善を試みていましたが、対象が



伊藤竜将氏

多く改善作業が性能劣化に追いついていない状況でした。JENNIFER導入後は、画面を見るだけで性能問題が発生しているWebセッションを発見し、処理に時間がかかっているSQLを特定できるようになったの

で、従来2週間程度かけて行っていた問題切り分け作業が数クリックするだけの作業に変わりました。問題特定からチューニングというサイクルを早めることができたので、改善スピードが上がり、以前とは比べものにならないほど作業が効率化できました。現在はシステム全体で「オールGREEN」を実現しています。

さらに、対応作業の優先順位が曖昧という課題も改善されました。

伊藤氏 システム全体の性能が可視化されているので、問い合わせがあった時に、それがシステム全体の問題なのかユーザー固有の問題なのかすぐに分かり、優先度決めなど、初動に迷いなくなりました。運用現場からは「もうこのツールは手放せない!」という声が上がっています。開発部門に問題の修正を依頼する際も、JENNIFERの画面上で修正箇所は一目瞭然ですから、意思疎通がとてもスムーズになりました。また現在、JENNIFERの画面を大型モニターに映し出しているのですが、これを見たユーザー部門からは「ああ、きちんと監視しているんだな」と安心感を持ってもらえ、改善対応が早いことが当たり前になり、期待してもらえ、IT部門にもなれました。

今後はJENNIFERをさらに活用して  
プロアクティブな運用を目指す

この他にも、JENNIFERのレポート機能を活用し、それまで丸一日かけて作成していたシステム性能に関する定期報告書をわずか数十分間で作れるようになるなど、システム運用に関わる様々な業務が効率化されました。なお現在、同社ではシステムの刷新を進めていますが、新システムでも引き続きJENNIFERを使った性能問題の監視を続け、安定稼働の実現を目指しています。

また将来的には、JENNIFERの機能をより有効活用することで、さらに高度なシステム運用監視を実現していきたいと伊藤氏は抱負を述べます。

伊藤氏 これまでは、ユーザーから問い合わせを受けて初めて対応する「受け身の運用」でしたが、今は「もう一歩先へ。より良い改善をしていこう」という目標を高く持った部門になることができました。今後、JENNIFERの機能で期待することは、AIとの連携です。性能問題が顕在化する前にその予兆を検知して、先回りして対処するための傾向分析が、JENNIFERとAIで実現できたら嬉しいです。また、サーバやネットワーク監視製品との相関分析など、さらに高度な問題切り分けにも挑戦できればと考えています。