

第8回 アシスト JP1ユーザ会 Select 開催報告レポート

JP1ユーザ会Selectでは、運用の現場で活躍されている皆様が、日々どのようにJP1を活用しているのか、また更なる運用の効率化や改善のための取り組みについて、お客様同士で共有して頂くための場を提供しています。

開催日：2016年9月7日（水）

会場：株式会社アシスト

今年は『現場から始める運用品質へのPlan・Do・See』を年間テーマに、業務改善、運用品質の向上に向けて「Plan(計画)」「Do(実践)」「See(振り返り)」の全3回を通してお客様同士、またアシストやメーカーと一緒に改善策を検討します。

「Do」である今回は、43名の多くのお客様にご参加いただき、「運用現場の作業ミスゼロに向けて」と題して、アシストより日々の運用現場で発生する作業ミスの防止策をJP1活用Tipsとしてご紹介、代表ユーザ様からは自動化製品適用によるミス防止の効果についてご発表いただきました。

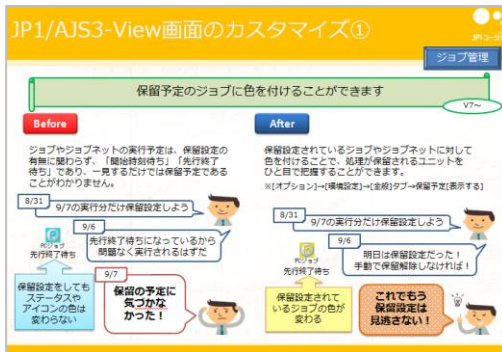


Technical Session 作業ミス防止につながるJP1活用Tips

システム運用の現場において発生する「見間違い」や「操作間違い」などの作業ミスは、時に重大な障害にもつながりかねません。本セッションでは、JP1をご利用中のお客様のサポートを実施しているアシストサポートセンターの栗山が、作業ミスを軽減するためのJP1機能やチェックすべき項目をデモンストレーションを交えてご紹介しました。

お客様より多くいただく質問のひとつ、「編集した定義ファイルの設定が有効にならない」に対して、定義ファイルに記載する際の「大文字/小文字」「半角/全角スペース」などに注意、定義ファイル反映時のコマンドオプションの要否を確認したうえで実行する、という普段忘れがちなチェックポイントをご説明。またJP1/AJS3※にてジョブを実行する際に「保留設定に気づかなかった」などのミスが多々発生しますが、これに対して保留予定のジョブに色を付けられる便利な機能など、運用の現場で役立つTipsを多数ご紹介しました。

※JP1/AJS3：JP1/Automatic Job Management System 3



▲JP1/AJS3-View画面での保留予定ジョブ色付け機能

- ・知らない機能も多く紹介されていて、とても参考になりました。
- ・視覚的にミスを防ぐ方法についての内容が興味深かったです。
- ・特にJP1で防げない注意点の情報が役に立ちそうです。
- ・すぐにでも活用Tipsを使おうと思います。

株式会社アシスト
サービス事業部
サポートセンター1部
栗山 綾美



Special Session 作業ミスゼロと運用自動化

株式会社ヴィンクスは、1991年に大手流通業のユーザー系情報システム会社として設立し、流通・サービス業システムの長年の業務を通して得た経験と豊富な実績と富士ソフトグループとしての技術力により、国内最大の流通システム会社へと成長しました。

同社ではJP1ジョブ管理、監視製品によるシステム運用を実施する中で、操作ミスや手順書の誤植による作業工数の増大や属人化が課題でした。課題解決のためRBA※ツール導入を決定。結果的にインシデント連絡やサーバリブート処理などの作業工数が自動化前と比べて62%削減、さらには見落としなどによる人が起因となる操作ミスが減少したことにより運用品質が一定に保たれ、オペレーターのスキルに左右されことなく安定的で高品質な運用を実現しました。

現時点では手順化のしやすい簡易的なオペレーションをRBAツールで自動化していますが、今後は「自動化に向いている作業/手順」を見極めた上でツール移行を拡大していく予定です。

※RBA：Run Book Automation

①オペレーション工数の削減 人々の作業を自動化することによるオペレーション工数および時間の短縮 ※一部については20%以上削減が図られているが、※まで削減が実現している場合は			
期待効果	サーバー台数:15台	月間インシデント:60件	自動化率
今回自動化対象			今回自動化対象
自動化率			自動化率
項目	内容	自動化前	自動化後
インシデント連絡	メールによるインシデント連絡の自動化(2件/日)	300分	120分
自動リブート	定期リブート処理と完了後の起動確認の自動化	40分	10分
定例チェック	実行状態の定例チェック(伝送・ジョブ状態等)	200分	100分
インシデント対応	ITILツールへのインシデント情報登録	60分	30分
合計		600分	260分
結果	■現時点でのオペレーション工数の削減 340分/月 ⇒ 130分/月 (62%削減) ■今後自動化を拡大する項目との合計 600分/月 ⇒ 260分/月 (57%削減)		

▲RBAツール導入による効果（工数削減）

- ・運用を自動化することで見間違い防止や操作ミスの大幅な削減が有効になるということが分かり、参考になりました。
- ・RBAツールで自動化できる作業、できない作業の切り分けの難しさを感じました。
- ・定例、非定例作業の自動化は弊社でも重要課題なので、是非参考にさせていただきます。

株式会社ヴィンクス
アウトソーシング事業本部
運用サービス1部
三塩 幸樹 様



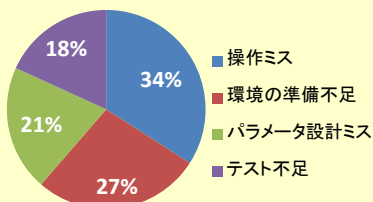


情報交換会

日頃JP1を活用されるユーザの皆様と、日立製作所およびアシストJP1技術メンバーで、システム運用の現場におけるよくある作業ミスや、JP1製品による回避策、運用上で気を付けているポイントなどを情報交換しました。

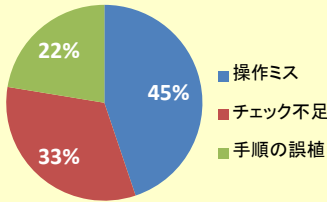
作業ミスのよくあるケース（アンケートより）

構築時



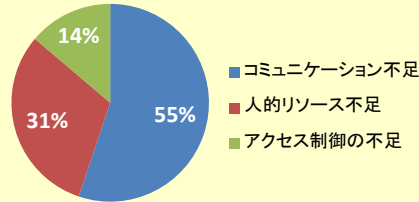
システム構築時においては作業ミスの要因4つがほぼ同数の結果に。

運用時



運用時は「操作ミス」が約半数を占める結果に。RBAツール導入検討の背景がここに。

共通



作業ミスの共通要因の半数以上が「コミュニケーション不足」という結果。属人化などの課題が浮き彫りに。

作業ミス防止のための取り組み



参加ユーザ様のミス防止策

- 本番リリース登録時に、JP1/AJS3 DA※を利用。変更箇所も分かるため作業ミスは 大分減らせている。
※ JP1/Automatic Job Management System 3 - Definition Assistant
- 重大なエラーに対しては電話がかかるようにしている。
- 変更履歴を必ず残し、担当者と共有している。
- JP1の不明点はアシストサポートセンターのWebのFAQ（AWSC）を見るようにしている。
- ミスや障害が発生した際、被害を広げないための連絡体制を強化している。
- 非定型な作業の際には手順書を事前に作成。作業フロー図は特定のツールで作成し、標準化を図っている。



アシストJP1技術担当より

手順書の精度を保つ方法や設定後の確認、作業ミスをした場合の戻しの手順など、手順書に盛り込む範囲が悩ましいといった課題や、自動化ツールの導入によるブラックボックス化や、スキル低下への懸念など、品質向上に向けた取り組みにおける課題の共有がありました。（アシスト 加藤）

担当者に作業を依頼する際の課題や工夫について、「作業指示書（手順書）」の作成・チェック方法、管理方法など積極的に意見交換がなされました。各社ともに「作業指示書」は使い捨てるのではなく、ノウハウとして蓄積し再活用されている点が非常に印象的でした。（アシスト 矢農）

『運用ルールや手順書を整備しても、人間が使用する限り作業ミスは必ず発生する』というお話から、ミス防止には苦心されている様子が伺えました。JP1の機能で防止できないかと、日立製作所様を交えて細かい既存機能の活用例や、機能強化のREQUESTなどの意見交換が行われました。（アシスト 山田）



作業のミス撲滅を目的とした自動化も重要だが、最終的に技術者のスキル／ノウハウは形にするのが難しい部分もあり、人的な経験やスキルの継承をいかにスムーズに行っていくかも重要と感じました。（アシスト 坂田）



次回JP1ユーザ会Select「2016年 私の現場改善の成果と課題」

参加無料

2016年12月13日（火） 15:30～19:00（受付開始15:00～）

会場：アシスト 市ヶ谷本社1Fセミナールーム

主催：アシスト JP1ユーザ会 東日本支部

お申込み：<https://mp.ashisuto.jp/public/seminar/view/6519>

● JP1 ユーザ会

※JP1をご利用中のユーザ様、JP1をご提案されるお客様、JP1をご検討中のお客様が対象です。