

ヤマトシステム開発株式会社

事例紹介

グループ内外の多数の情報システムの運用状況をタイムリーに可視化 運用業務の効率化、システム障害の未然防止を実現

宅急便をITから支えてきたヤマトシステム開発は、その経験とノウハウを活かし、ヤマトグループ外の様々な企業にもソリューション提供のビジネスを拡大している。そうした中で求められたのが運用管理の一元化だ。全社的なBIの共通基盤としてMotionBoard Cloudを活用することで、各システムの運用状況をタイムリーに可視化できる環境を構築。システムの異常検知から復旧までのリードタイムを大幅に削減するとともに、システム障害を未然防止するプロアクティブなシステム運用を実現した。

✓ 採用の背景

- ヤマトグループ内およびグループ外の多数の情報システムを安定運用したい
- サイロ状態にあった各システムの運用状況を一元的に可視化したい

✓ 導入ポイント

- 画面更新の間隔やデータ連携頻度の設定を柔軟に行えるリアルタイム性
- 集計表、チャートなどデータに合わせた豊かな表現力
- 現場の要望を取り入れたダッシュボード設計が可能

✓ 導入効果

- システムの異常検知時の調査時間を1/5程度に削減
- システム障害を未然防止するプロアクティブなシステム運用へ移行

Company Profile



ヤマトシステム開発

ヤマトシステム開発株式会社

設立 : 1973年1月20日

所在地 : 東京都江東区

事業内容 : コンピュータ利用システムの研究・開発・情報の提供およびコンサルティング業務、情報処理の受託・コンピュータシステムの運営管理およびこれに伴う業務、ソフトウェアの開発および売買業務、労働者派遣業務、オンラインサービス業務、付加価値電気通信業務、コンピュータ・通信機器・事務用機械器具及び同関連機器・同消耗品の仲介・売買・保守並びに貸付業務など。

URL : <http://www.nekonet.co.jp/>

Interview



システム運用本部 品質管理グループ
ジュニアスペシャリスト 牛江 浩崇 氏 (写真左)

システム運用本部 基幹運用グループ
アシスタントマネージャー 米本 和也 氏 (写真右)

Surprise!

Before

運用チームが違えば、導入している監視装置もバラバラで、モニタリングするデータも異なっており、業務が属人化していた。また、パフォーマンス分析を行う際にも、関連するリソースからその都度データを収集して個別に集計するなど煩雑な手間がかかっていた。

MotionBoard Cloud導入後の驚きの声

After

見たい情報を見たいユーザーが、求めるタイミングで見られるようになった。従来のように各システムの管理責任者に依頼し、その都度データを集めていた手間は解消された。また、ダッシュボードの操作そのものも非常に柔軟で、データを俯瞰して全体の傾向を掴んだり、気になる部分をドリルダウンしたりといった閲覧粒度の変更もすべてユーザー側で行うことができた。

全社的に足並みの揃った 運用管理体制を実現する

ヤマトシステム開発は、創業時から宅急便システムの開発・運用を担い、ヤマトグループの情報システムを支え続けてきた。その40年以上の経験を通じて培ってきたノウハウとネットワークインフラを活かし、グループ外の様々な業界業種の企業に対しても、カードソリューション、e-通販ソリューション、ストアICTソリューションなどを切り口としたビジネスを展開。外販比率も拡大してきた。

ただ、これらのITサービスが大規模化・多様化していくに伴い、それぞれのシステムの運用管理は次第に“縦割り”になっていく。同システム運用本部 品質管理グループ ジュニアスペシャリストの牛江 浩崇氏は、「運用チームが違えば、担当するシステムごとに導入している監視装置もバラバラで、モニタリングするデー

タも異なっており、業務が属人化していました」と語る。このサイロ状態から脱却し、全社的に足並みを揃えた運用管理体制を実現するために求められたのが、管理対象のあらゆるシステムから集めたデータを一元的に可視化するプラットフォームである。

「例えばパフォーマンス分析を行う際に、関連するリソースからその都度データを収集・集計している手間をなくすことが必要です。そのため画面を開けば最新データがすべて揃っており、一目で状況を把握・判断できる仕組みを目指しました」と牛江氏は語る。

短時間で主要なダッシュボードを整備

この課題を解決すべく同社は、2016年2月にヤマトグループ内のシステムを対象とした「運用の可視化プロジェクト」を開始。その基盤として着目したのがBIツールで、まずは無償で利用で

きるデスクトップ版のBIツールを導入した。

しかし、そう簡単には思いどおりにはいかなかった。「一日に数回の定点でしかデータを収集できなかったのです。私たちが理想としたタイムリーに情報が更新されるダッシュボードを作ることができず、実用に耐えませんでした」と牛江氏は振り返る。

そこで軌道修正を行い2017年3月に導入したのが、ウイングアークのMotionBoard Cloudである。データ連携や画面表示のレスポンスが速く、ほぼリアルタイムに情報を更新できることが決め手となった。加えて同社が重視したのが、ウイングアークのカスタマーサクセス部が提供する活用支援サービスだ。「無償のBIツールはWebサイトに公開されているマニュアルやユーザーガイド程度しか操作方法を調べる術がなく、スキルを習得するのに非常に苦労しました。結局、自分たちのやりたいことを思ったように実現できないと、誰にも使われないツールになってしまうのです。社内にはBI活用に関する経験もあまりなかっただけにサポートや研修を受けられる、欲しいダッシュボードを実現するための設計方法や構築手順をしっかりと伝授してもらえる体制が必要でした」と牛江氏は強調する。

実際にウイングアークの講習を受け、その後ダッシュボードづくりを担当している同社システム運用本部 基幹運用グループ アシスタントマネージャーの米本 和也氏は、「私たちが目標とするシステム運用の見える化を題材とした講習を行ってくれたおかげで、スムーズに実業務のダッシュボードづくりに取り組むことが

できました」と語る。

そしてこのスピード感こそが、ヤマトシステム開発におけるBI活用に大きな成功をもたらす要因となった。宅急便をはじめとするヤマトグループの各システムは中元・歳暮シーズンとなる毎年7月と12月に処理量のピークを迎えるのだが、「この繁忙期に間に合わせる短期間で、主要システムの稼働状況やパフォーマンス推移など運用上のKPIを把握するダッシュボードを用意することができました」と米本氏は語る。

担当者の意識が変わり プロアクティブな運用へ

2018年8月現在、ヤマトシステム開発は約100ユーザーがMotionBoard Cloudを利用している。そのうちの約20名が画面デザインやデータ連携の開発にあたっており、すでに80種を超えるダッシュボードが実業務で用いられている。

基本的にどのダッシュボードもシステム運用本部の全メンバーにオープンに公開されており、見たい情報を、見たいユーザーが、それぞれの求めるタイミングで見られるようになった。従来のように各システムの管理責任者に依頼し、その都度データを集めていた手間はほぼ全面的に解消された。また、ダッシュボードの操作そのものも非常に柔軟で、データを俯瞰的に見て全体の傾向を掴んだり、気になる部分をドリルダウンしたりといった閲覧粒度の変更もすべてユーザー側で直感的に行うことができる。

「これによりシステムの異常を検知してから

アクションを起こすまでの時間が大幅に短縮されました。発生した障害内容によって差はありますが、肌感覚では調査のための情報収集に要する時間は従来の1/5程度に削減されていると思います」と牛江氏は語る。

一方、「ダッシュボードを通じて継続的にデータを見られるようになったことで、システム運用にあたるメンバーの意識も大きく変わってきました」と語るのは米本氏だ。各システムのトランザクション量、データ通信量、サーバーの負荷状況などをリアルタイムにモニタリングできるようになったことで、例えばパフォーマンス低下に陥る兆候を事前に掴んで対処するなど、プロアクティブな運用へと移行が進んでいるという。

こうした成果を踏まえつつヤマトシステム開発は、MotionBoard Cloudの適用範囲をさらに拡大していく考えだ。先述したように今回の運用の可視化プロジェクトはヤマトグループ内のシステムを対象にスタートしたが、グループ外向け情報システムの運用管理についても各担当チームは同様の課題を抱えており、それぞれの要件にカスタマイズされた形でのダッシュボードの横展開が急がれている。

また、ヤマトシステム開発の運用チームは全国各地に展開しており、そのすべての拠点から同じデータを閲覧できるようにする計画だ。クラウドならではのメリットを活かしてこれを実現し、さらにその先では各運用チームのメンバーが場所を問わずにどこからでも仕事ができる働き方改革にもつなげていきたいという構想も持つ。

「システム運用の効率化や生産性向上によって、今まで以上に高度なサービスレベルを達成するとともに、システムに新たな付加価値を生み出すための時間を確保できるようになります。あらゆる取り組みが、お客様のさらなる満足度向上につながっていくのです」と牛江氏はプロジェクトを次のステップに進めていく考えだ。



ダッシュボードの一例

導入製品・サービス

MotionBoard Cloud

社内に蓄積されたデータを、現場担当者や経営者などが「よりリアルに」「より分かりやすく」「より美しく」、意思決定や行動の変化を促す情報をスピーディーに届けることができるクラウド型BIダッシュボードサービス。