

# ベンダーが混在する複雑なシステムの運用悪循環を、SmartHELPによる一括管理で断ち切る



## Case Study

**運用管理のその先を見据えた提案で、危機感を払拭。  
数万規模のコンソールメッセージが900まで激減し、  
エンドユーザーに対するサービスの安定供給にも一役。**

インターネット上でオンラインフォトアルバムが作成できる一般向けサービスを国内に先駆けて提供してきたフォトハイウェイ・ジャパン (PHJ) にとって、サービスが稼働するシステムはいわば命綱とも言うべき重要な存在だ。ところが、同社ではシステムの運用管理に深刻な課題を抱えていた。原因は、各種サービスが稼働するシステムを個別に構築してきたことにあった。いつの間にか複数のベンダーが入り交じったマルチベンダー環境における運用管理の課題を一気に解決したのが、ユニアデックスが提供する「SmartHELP<sup>®</sup> (スマートヘルプ)」。何か事案 (インシデント) が起こると表示されるコンソールメッセージも毎月数万規模から約900にまで劇的に縮減し、エンドユーザーに対するサービスの安定供給にも一役買った。

### > システムと特徴

株式会社  
フォトハイウェイ・ジャパン

2000年にインターネットを利用したオンラインフォトアルバムのサービスを提供する企業として創業。同年に一般向けのオンラインアルバムサイト「PhotoHighway Japan」を開発する。2001年には、総務省より通信・放送新規事業 (オンライン画像アルバム作成・保存サービス提供事業) の認定を受ける。2002年にKDDI auのEZweb公式コンテンツサービス「フォトこみゅ」をはじめ一般向けサービスを拡充するとともに、企業向けのASPサービス事業を開始。主力のオンラインフォトアルバムASPサービス「mitte-AJ」は、ニコンの「Nikon Online Gallery」、JAFの「ふおとストーリー」などに採用されている。

本社所在地: 〒113-0034  
東京都文京区湯島1-2-5  
聖堂前ビル3F  
電話: 03-5297-8234 (代表)

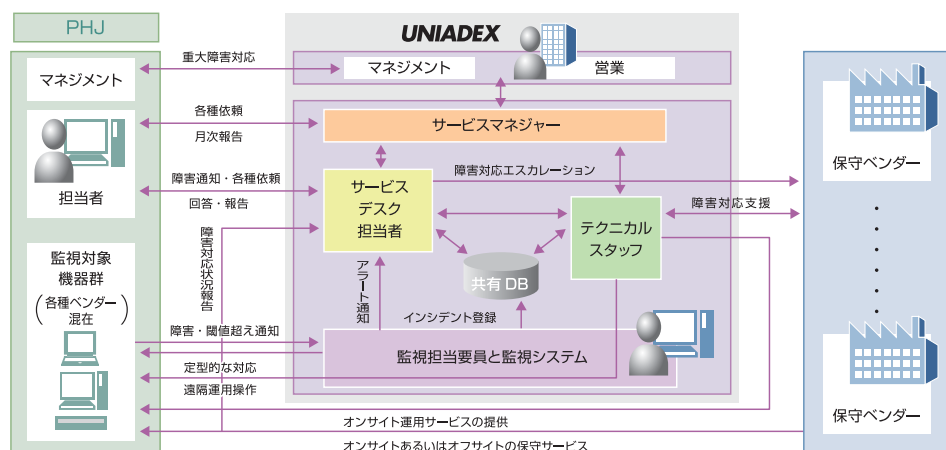
<http://www.phj.ne.jp/>

UNIX、Linux、Windowsなどが入り交じったマルチベンダー環境による複数のシステムが混在するPHJでは、運用管理にかかる手間やコストが大きな負担となっていた。一部のシステムについては、外部のサービスプロバイダーに監視を委託していたものの、その体制は満足行くものではなかったという。

そこでPHJは、マルチベンダー環境の複雑なシステム運用管理を丸ごと一括してアウトソーシングできるサービスプロバイダーを探すことにした。過去に取引したベンダー数社に提案を依頼したところ、各社ともに得手・不得手の分野がある。唯一、経験・実績が豊富だったのが、ユニアデックスだった。

ユニアデックスの「SmartHelp」は、PHJの複雑なシステム運用管理を一社で (ワンストップで) 対応するとともに、システムの計画・導入のコンサルティングから障害対応、廃棄にいたるまで、システムのライフサイクル全体をサポートするというサービスだ。

PHJでは、運用管理体制をユニアデックスに移管するとともに、SmartHELPの一環として老朽化した物理サーバーを仮想環境に統合するシステム再構築にもユニアデックスと共同で着手。負担となっていた運用管理の手間が軽減できただけでなく、システム統合によって大幅なコストダウンを実現できたという。



## > 導入前の課題

### ビジネスのスピードに対応するあまり…

そもそもPHJでは、サービスが拡充されるたびにシステムを都度個別最適化して構築してきた。そのため、ベンダーの違う複雑なシステムが混在することになっていったという。同社でシステムインフラの管理を担当するサービス開発部インフラグループの片山浩一氏も「サービスが増えていくたびに、サーバーを1台ずつ増設するというのを繰り返してきた。ビジネスの変化への対応を優先させるため、先にインフラを整然と構築する手法はとらなかった。管理面でのリスクはある程度受け入れる覚悟で機器を増設してきたのが実態」と話す。

### 担当者を増やせば当然コストも増える

古いシステムを見直すことなく増設を繰り返してきたため、どんどん複雑になり、規模もデータセンターのラック5本にサーバー40台が設置されるまで膨らんだ。これにより、監視や障害対応などの運用管理業務を徐々に社外のサービスプロバイダーに委託するようになったという。ところが、システムが拡張されるとプロバイダーも人手が足りなくなり、担当者を増やせばその分コストも増えるという悪循環に陥ることになる。データセンターのハウジングにかかるコスト、サーバー保守費用などの面も大きな課題になった。

### 新しい仕組みに移行するという計画も頓挫

もちろん、過去にシステムを見直そうという動きがなかったわけではない。既存サービスの新システムへの移行を検討したこともあったという。しかし、提供中のサービスを止めるわけにはいかないため完全移行は難しく、結果的に古いシステムを持ち続けるということが何度か繰り返されてきた。そこで、PHJが目にしたのが、サーバー仮想化技術だった。既存のサービスが稼働する古いシステム環境をそっくりそのまま仮想環境に移行しようというものだ。

## > お客様の評価

### 運用管理だけでなく“次”を見据えた提案で、危機感払拭

マルチベンダー環境の複雑なシステムにも対応できる「SmartHELP」は、ユニアデックスの真骨頂とも言うべきサービスだ。PHJもこの点を高く評価するが、ユニアデックスを選定した理由はそれだけではないという。「ユニアデックスの場合、単に運用管理を引き継ぐことだけでなく、その先のステップまで提案の中に含まれており、運用管理体制を移管した後にどのようにシステムの改善を進めていくべきかがイメージしやすかった。当社では、このまま現状維持ではシステムがいずれ破綻してしまうという危機感を持っていたため、移管後にシステム運用を安定させながら次のステップを見据えていけるパートナーを探していたが、ユニアデックスは、そのポジションにピッタリと当てはまった」（片山氏）

### 運用管理の移管もシステムの移行もスムーズに

「当社は社内の人的リソースが限られており、運用管理の移管や仮想化によるシステム移行はできるだけ他部署へのインパクトが少なくなるように進めたかった。その点ユニアデックスは、いずれもスムーズに実行してくれた」（片山氏）佐藤氏もユニアデックスの総合力を高く評価する。「システムを運用していると、イレギュラーな事態が起きることもある。このとき自社内でワンストップ対応にこだわり、何とか最後まで解決に導くのはユニアデックスならではの、安心感がある」（佐藤氏）PHJでは将来的に、システムの一部をクラウドコンピューティング環境に移行していきたいという構想も持っている。その際のパートナーとしても、ユニアデックスに期待しているという。

## > 導入後の効果

### 広範な技術力と信頼感が採用の決め手

PHJがユニアデックスのSmartHELPを選定した決め手は、サポートする技術力の幅広さ、信頼感だったという。「当社のシステム環境は、いろいろなベンダー製品が混在しているため、ここが得意でもこちらは不得意というプロバイダーでは不安要素が残り、運用管理業務をすべて委託することができない。その点、ユニアデックスは当社が所有するほぼすべてのベンダー製品を一社で完結してサポート可能だったので、安心して任せることができた」（片山氏）

### 前プロバイダーが出さなかった情報も顕在化

システム運用管理体制のユニアデックスへの移管は2008年12月から始まった。当初はコンソールメッセージの切り分けなどの点で苦労したものの、わずか3カ月で全面移管した。PHJの情報システム部門を統括するサービス開発部長の佐藤正二氏は「それまでのプロバイダーでは、クリティカルな情報が埋もれてしまい、着実に報告されないこともあった。しかしユニアデックスへの移管後、顕在化していなかった問題を発見することもしばしばあった。例えば毎月数万もあったメッセージが約900にまで激減した。これは管理負荷を軽減する大きな効果」と振り返る。

### 仮想化技術を採用した計画的な再構築も開始

運用管理体制の全面移管が完了してからPHJが取り組んだのは、更改時期を迎えたサーバーのリプレースだった。ユニアデックスは、PHJがかねてから検討してきたサーバー仮想化技術の導入に応える形で、仮想環境への移行を提案。最初のフェーズとして着手したのが、16台が稼働していたWindowsサーバーを2台の物理サーバー上に構築された仮想環境に移行する作業だった。これにより、5本あったデータセンターのラックが3本へと削減。さらに、12台のLinuxサーバーを1台の物理サーバーに統合し、ラックをもう1本削減した。これにより、コストの大幅な削減を達成した。



サービス開発部 部長  
佐藤 正二 氏



サービス開発部  
インフラグループ チーフ  
片山 浩一 氏

## ユニアデックス株式会社

〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1 TEL.03-5546-4977

\*記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。 \*自治体・企業・人物名は、取材制作時点のものです。

<http://www.uniadex.co.jp/>

010901518-0 1006ZD(500)