

システム監視からアプリケーション監視まで AWSで提供するサービスの 安全な運用を支える クラウド対応の運用管理サービス

株式会社イーリバースドットコムは、AWSで提供するWebサービスを安定的に運用するために、株式会社アールワークスのシステム運用監視サービスを採用し、アプリケーションの安定した稼働を実現した。

【導入企業】

株式会社イーリバースドットコム

【取材対応】

株式会社イーリバースドットコム
取締役 ITサービス部 部長

古田 充伸 氏 (写真右から2人目)

株式会社イーリバースドットコム
ITサービス部 e-reverse.com グループ
マネージャー

吉田 雅志 氏 (写真左)

株式会社イーリバースドットコム
ITサービス部 er-contract グループ

阿部 香織 氏 (写真中央)

株式会社イーリバースドットコム
ITサービス部 e-reverse.com グループ

岩地 陽子 氏 (写真左から2人目)

株式会社イーリバースドットコム
ITサービス部 er-contract グループ
マネージャー

角田 充 氏 (写真右)

【概要】

イーリバースドットコムは、環境問題に取り組む企業として、電子マニフェストのASP「e-reverse.com」をはじめとして、電子委託契約ASP「er-contract」を運営している。その高品質で良質なサービスを実現するためにAWS上でのシステム運用にも対応する「システム監視・運用サービス」を採用した。

【導入サービス】

システム運用監視サービス

<https://www.rworks.jp/>

【お客様プロフィール】

株式会社イーリバースドットコム

所在地：〒105-0022
東京都港区海岸1-2-20
汐留ビルディング3F

設立：2007年6月28日
資本金：1億円
代表者：高橋 巧
社員数：40名 (2014年1月現在)
事業内容：電子マニフェストASP

「e-reverse.com」の運営、
電子委託契約ASP「er-contract」
の運営、情報システムの受託開発
パッケージソフトの販売
システムコンサルティング 等

+ 背景

8年以上前からシステムの運用監視を アールワークスに委託

環境問題に取り組む企業として、高品質で良質なサービスを提供し、豊かな社会環境と地球環境に貢献している株式会社イーリバースドットコム。同社は、2007年に設立され電子マニフェストのASP「e-reverse.com」の運営をはじめとして、電子委託契約ASP「er-contract」を運営している。同社の古田充伸 取締役は、事業の特長について次のように説明する。

「e-reverse.comが提供しているサービスは、産業廃棄物処理の電子マニフェスト（JWNET）制度を簡単に活用するためのASPです。当社のe-reverse.comは、建設業界に特化してトップ企業の85%で使われるASPサービスとなっています。2014年9月末現在186,400の現場で利用されており、建設業界シェア No.1の支持を得ています」

廃棄物処理法に基づいた電子マニフェストとは、産業廃棄物の行き先を管理して不法投棄を未然に防止する目的で施行された制度。平成20年度から、産業廃棄物管理票（以下、マニフェスト）を交付した排出事業者（中間処理業者を含む）は、廃棄物処理法第12条の3第7項に基づいて、事業場ごとに前年度1年間のマニフェスト交付などの状況（産業廃棄物の種類および排出量、マニフェストの交付枚数など）について、都道府県知事などへの報告が義務付けられている。

イーリバースドットコムが提供しているe-reverse.comは、24時間365日の運用で、産業廃棄物を扱うすべての顧客に対して、これまでに簡単で使いやすいサービスを実現している。

同社のITサービス部で、e-reverse.comグループの吉田雅志マネージャーは、運用管理とアールワークスとの関係について振り返る。

「アールワークスとは、8年以上も前からシステムの運用管理を支援してもらっていました。当初は、間接的にお願いしていたのですが、2010年から当社と直接で取引してもらうようになりました」

+ 検討

AWSを利用する新たなサービス開発の プロジェクトがスタートする

「社内には、システムの監視を24時間365日に対応できる人的なリソースがいなかったため、アールワークスの運用管理サービスには、とても満足していました。そこで、2012年にer-contractという新たなクラウドサービスを展開するときに、アールワークスに開発段階から参画してもらうことにしたのです」と古田氏は新たな開発案件にアールワークスが協力したきっかけについて話す。

同社のer-contractとは、産業廃棄物の処理委託契約をPCで締結できるASPサービス。er-contractを利用する企業は、事務作業の負担を軽減し、印紙税や書類保管などの経費を削減できる。また、契約情報を電子マニフェストサービスのe-reverse.comと連携できる。

「er-contractの開発にあたっては、当初からアマゾンのAWS(Amazon Web Services)を利用する計画でした。しかし、AWSには基本的な運用管理の仕組みしか用意されていなかったため、安全なサービスの提供を継続していくためには、すでにe-reverse.comの運用管理で実績のあったアールワークスに対応していただくのが最善だと判断したのです。」と古田氏は協力の経緯を補足する。

同社にとっても、AWSは、初めての取り組みだった。AWSでは、仮想化されたクラウドコンピュータに、アプリケーションを開発しサービスを提供できる。しかし、提供されている運用管理のサービスは、プラットフォームとなるクラウドコンピュータに関するものだけで、自社で構築したアプリケーションの監視運用などは対象にならない。そこで、要件定義の段階から、システム全体のアーキテクチャを設計すると同時に、監視運用という観点からアールワークスに参画してもらい、クラウドコンピューティングにおける安全なアプリケーションの運用管理を設計してもらったという。同社の期待に応える形で、アールワークスもAWSのパートナー企業となり、パブリッククラウドにおける安全で確実なアプリケーションの運用管理サービスに取り組んできた。



+ 成果

主担当による的確な問題対応能力を AWSで構築したアプリケーションでも実現

通常はシステムとアプリケーションが完成してから対応することが多い監視運用の部分に関して、要件定義の段階から参画したオールワークスでは、AWSから得られる管理情報だけではなく、その上で開発されたアプリケーションの情報をまとめて収集する仕組みをインプリメンテーションした。その技術的なポイントについて、同部の角田充マネージャーが解説する。

「AWSにはAmazon CloudWatch というモニタリングサービスがあります。しかし、その対象はAWSのインフラ部分になるため、その上のレイヤとなるアプリケーションの情報を収集し監視するためには、開発の段階から独自にインプリメンテーションしなければなりません。それは、サービスに近い部分の監視になるので、24時間365日の継続的な運用を実現するためには、必須の取り組みでした」

同社とオールワークスの協力によって、AWSでサービスを開始したer-contractは、安定したサービスの提供を実現した。er-contractの運用が始まってから、オールワークスの対応のきめ細かさについて、同部の岩地陽子氏は次のようなエピソードを語る。

「例えば、脆弱性対策のために、別のベンダーのセキュリティ対策をAWSのアプリケーションに適用させようと計画して、その対応をオールワークスの担当に依頼したときのことで。そのときに、オールワークスの方が、脆弱性対策がシステムやアプリケーションだけではなく、er-contractを利用しているお客様への影響まで想定して、一部の利用者に対して使えなくなる可能性があると報告してくれました。もしも、単に運用管理を請け負っているだけの会社であれば、このような当社のサービスを理解した上でのアドバイスは提案してこないと

思います」

同社では、er-contractでの実績を踏まえてe-reverse.comをAWSで運用する際にも、オールワークスの協力を得ている。

「オールワークスの運用管理は、当社の業務に合わせて24時間365日の体制で対応していただいているので、非常に安定感があり、技術力が高いと評価しています。やはり運用管理専門の会社なので、監視の経験も豊富なので、安心して任せられます。特に評価しているのは、その体制です。24時間のローテーションで対応するスタッフとは別に、主担当という方がいて、もしも現場のスタッフが判断できないトラブルなどが発生したときには、当社のシステムやアプリケーションを熟知している主担当の方が、必ず対応して問題を解決してくれます。その安心感や信頼性をAWSで構築するアプリケーションでも実現したかったのです」と古田氏はオールワークスと協力して開発してきたサービスについて評価する。

+ 今後

今後もチームとして一体感のある サポート体制と提案を期待

「オールワークスの対応には大変満足しています。システムやアプリケーションの監視運用に関しては、当社のスタッフだけでは分からない部分もあるので、その点に関しては、今後もいろいろと提案していただければと願っています。依頼元と対応先という関係ではなく、お客様にサービスを提供しているチームとして、今後も一緒に対応いただければと思います」と古田氏は今後の継続的な運用管理への対応を期待する。

「当社は、建設業界をITでイノベーションする、というビジョンを掲げています。現在、サービスを提供しているe-reverse.comやer-contractも、そうしたイノベーションの一環ですが、将来的には建設資材のリサイクルや労働者の就労管理などに対応するサービスも計画しています。そうした新たなサービスの開発や運用においても、オールワークスの協力を得て、高品質で安定したサービスを提供していければと考えています。オールワークスに監視運用をお願いする以前は、アプリケーションも含めてシステム全体の性能や品質に問題を抱えていた時期がありました。当時は、多くの非定型な作業を行って、品質の維持に取り組まなければならない状況でした。それが、オールワークスに協力してもらうようになり、クラウド型の監視ツールやタスク管理ツールを活用するようになって、安定したサービスを提供できるようになり、社内のスタッフも開発や企画に専念できる体制を確立できました。そしてAWSでの安定したサービス提供にも貢献して頂いているので、今後もこの良好な関係を継続していければと願っています」と古田氏は語った。

