

国内最大級の結婚式場のクチコミ情報サイト ウエディングパークのITインフラを守る システム運用監視サービス

株式会社ウエディングパークは、自社システムのITインフラ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監視・運用サービスを採用。原因不明の障害などのトラブルを解決。

【導入企業】

株式会社ウエディングパーク

【取材対応】

株式会社ウエディングパーク
システム本部
インフラエンジニア

西脇 靖紘 氏 (写真右)

株式会社ウエディングパーク
システム本部
シニアエンジニア

菅沼 幸子 氏 (写真左)

【概要】

ウエディングパークは、全国約4,500件以上の結婚式場のデータベースとその検索機能を備え、国内のウエディングメディアではクチコミ掲載数日本最大級を誇る結婚準備クチコミ情報サイトである。その日々増大するアクセス数と情報量のインターネットサービスを、優れたパフォーマンスと安定した運用を実現するために「システム監視・運用サービス」を採用した。

【導入製品】

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】

株式会社ウエディングパーク

所在地：〒150-0043

東京都渋谷区道玄坂1-12-1

渋谷マークシティウエスト17F

設立：1999年9月

資本金：185,500,000円

(2014年10月現在)

主要株主：株式会社サイバーエージェント

100% (4751：東証一部上場)

事業内容：式場探しの決め手が見つかるクチコミサイト「ウエディングパーク」(<http://www.weddingpark.net/>)の企画・運営

海外・国内リゾートウエディングのクチコミサイト「リゾートウエディング Felicity」の企画・運営

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

+背景

ITインフラの

安定的かつ高速なレスポンスが サービスの品質を左右する

株式会社ウエディングパークは、国内最大級の結婚準備クチコミサイト「ウエディングパーク」を運営するインターネット企業。日本で最初に、リアルな新郎・新婦、そして参列者のクチコミ情報を提供した歴史を持ち、結婚式場検索サービスの中でも、最多の利用を誇るインターネットメディア。「21世紀を代表するブライダル会社を創る」というビジョンを掲げ、PC・モバイル・スマートフォンへのサービスを提供し、急成長を遂げている。同社の提供するサービスは、式場探しの決め手が見つかるクチコミサイト「ウエディングパーク」を筆頭に、海外挙式情報サイトの「リゾートウエディング Felicity (フェリチタ)」や、結婚式場撮影用アプリの「Bridal Mania (ブライダルマニア)」、そして大人女子たちが、自分らしく人生を楽しむためのトレンド情報を調査・発信する「ガールズスタイル LABO (GSL)」と多岐に渡る。その中でも「ウエディングパーク」は、全国4,500件以上の結婚式場データベースと、その検索機能、および結婚式場に関するクチコミ情報サービスにおいて、国内最大級の結婚準備クチコミ情報サイト。その情報サイトのシステムを運用管理している部門が、システム本部になる。同本部で、インフラエンジニアを務める西脇靖紘氏は、以前に同本部が抱えていた課題について、次のように振り返る。

「社内に数多く在籍しているシステムエンジニアの中で、インフラ周りを運用管理するのは私のみでした。そのため、以前から外部に委託して社内のITインフラを24時間監視してもらっていました。しかし、そこでは数々の問題がありました。障害やヒューマンエラーの発生です。委託先とのコミュニケーション不足が原因で運用監視の中身がブラックボックス化し、直接担当したエンジニア以外のスタッフでは、問題を切り分けたり対処したりできない状態になっていたのも課題でした」

原因不明の障害に、属人的な対応による

ヒューマンエラーなど、事業を支える重要なITインフラの運用と監視に問題を抱えていたシステム本部では、新たな委託先の検討を開始したという。

「当時から、当社のサービスの利用者は急増していたので、システムを安定的に運用し事業を成長させていくためには、運用管理の委託先を見直ししなければならないと判断して、コンペを行うことにしたのです」と西脇氏は話す。

+検討

8社のコンペの中から

エンジニアのスキルや監視体制や ナレッジ共有などを高く評価して選定

「運用管理の委託先を変更するにあたっては、事前の調査で8社をリストアップしました。そこから、これまでにWeb系のサービスを運用管理した実績があるかどうかや、当社のグループとの関連などもリサーチして、最終的に3社に絞りました」と西脇氏は選定の経緯について説明する。実際の選定にあたっては、システム本部だけではなく、サービスを提供するアプリケーションの開発にも携わっているシステム本部から、システムエンジニアの菅沼幸子氏なども参加して、評価にあたった。

「実は、選定の時点で、アールワークスのオフィスを見学させてもらいました。どういった場所、どういった監視をしているのか、興味もありましたし、アプリを開発している者として、安心して任せられるかどうかを肌感覚で確かめたかったです。会社によっては、一次受付は海外のオペレーターが担当して、トラブルとして認識されてから国内のエンジニアにエスカレーションされるとか、運用フローがブラックボックス化されていて、信頼できないケースもあったので、国内でしっかりと対応してくれる会社かどうかを確かめたかったです」と菅沼氏はエピソードを語り、さらに続ける。

「オフィスの雰囲気が信頼できると実感しただけでなく、アールワークスの方々は、営業の方もエンジニアの方も、みな熱心でした。ちょうど、コンペの時に抱えていた原因不明のエラーや



パフォーマンスの低下といった問題について話をしたら、『こういった対応ができますね』とか『解決までには、こういう手段が考えられます』など、私達と一緒に解決して行こうという思いが伝わってきました。それは、選定においても大きなポイントとなりました」とシステム運用経験やノウハウだけでなく人間的な対応力への評価に加えて、オールワークスが提案した運用監視ツールにも、システム本部では注目した。

「新しい委託先との運用管理においては、単にインフラの監視や障害対応をしてもらうだけではなく、ノウハウも蓄積して共有できないかと考えていました。担当者一人に負荷が発生するのではなく、運用管理に関する情報をシステム本部内と委託先で円滑に共有して、柔軟に対応できる体制が構築できないかと考えていました。その検討内容に対して、オールワークスの提案してきたクラウド型の監視ツール（Pandora FMS Enterprise SaaS）ならば、初期構築が簡単そうで、稼働してしまえば運用も楽になると感じました」と西脇氏は提案の印象について語る。

「それから、オールワークス社から提供されたタスク管理ツールによる進捗管理にも魅力を感じました。このタスク管理ツールを活用して、以前は属人的だった進捗状況の把握も、可視化できると期待したのです」と菅沼氏は補足する。

最終的に絞られた3社の中から、提案された監視ツールへの評価や、実際にオフィスを訪問して業務の様子などを参観し、プレゼンテーションに望んだスタッフの熱意などを総合的に評価して、システム本部ではオールワークスのシステム運用監視サービスを採用した。

+成果

**原因不明のエラーは解消され
パフォーマンスも向上し運用管理の
業務効率も改善される**

「まず第一の成果は、2013年の10月から運用を開始して、約1年が経過しましたが、その間に大きな障害は一つも発生していないという事実です。それは、過去の委託先と比べると、最大の評価です。また、以前に問題としていた謎のシステムエラーも発生しなくなりました。問題が特定できたというよりも、複雑に絡み合って発生していたエラーも、オールワークスにパフォーマンスやネットワーク周りをチューニングしてもらったことで、トータルで解決できたと思います。さらに、監視ツールによって提供されるレポートのおかげで、自社のシステムの運用状況を的確に可視化できるようになりました」と西脇氏は採用の成果を語る。

「結果的に、運用管理における自分の作業負荷が大幅に軽減されたことにより、インフラエンジニアとして、よりレベルの高い業務に時間を割けるようになりました。将来的なサーバーの増強やインフラ整備の計画などを立案する時間ができたことで、業務面でも社内に貢献できるようになったと思います」と西脇氏は補足する。

オールワークスによる運用管理の成果は、システム本部だけではなく、アプリケーション開発においても、大きな成果を発揮している。

「以前は、西脇が不在になってしまうと、アプリ開発のための依頼や改善などの連絡も途切れてしまいました。しかし、オールワークスがタ

スク管理環境を提供してくれたので、西脇だけではなく、アプリ開発のスタッフも、インフラ関連の進捗状況を把握できるようになりました。また、何かあったときにも、検索機能で過去のログを表示できるので、対応の状況なども共有できるようになりました」と菅沼氏も評価する。

+今後

市場の変化に合わせて進化するシステムインフラを一緒に検証していきたい

「インフラの方向性としては、現在の改善サイクルを回していくのが、何よりも重要な業務です。後は、将来発生するサーバー関連のリニューアルへの対応です。そちらに向けて、一緒に頑張って頂ければと考えています。オールワークスの担当の方々は、こちらが1の質問をすると10を理解して、解決策や提案を出してくれるので、このような関係を継続して行ければと思います」と西脇氏は今後に向けた抱負を話す。

「約1年のお付き合いを通して感じたのは、オールワークスの誠意と弊社のシステムの理解度の向上です。担当いただいているエンジニアの方が、当社のシステムインフラを熟知し、現在では信頼できるエンジニアとして対応されています。今後もスタッフの方々の情報共有やスキルの上昇を通して、当社のインフラを支え続けて頂ければと願っています」と菅沼氏は語り、さらに続ける。

「当社のサービスを利用するユーザーは、スマートフォンが主流になっています。そのため、従来のWebに関連する技術だけではなく、スマートフォンにも対応したシステムインフラの整備やチューニングが求められています。そうした新しいテクノロジーやシステムの検証などに関しても、オールワークスと一緒に推進できればいいなと思っています」と期待を語った。

