

# GMOクラウドが提供する ビジネス向けパブリッククラウドの安全な運用を 24時間のシステム監視と障害一次対応でサポート

GMOクラウド株式会社は、IaaS型パブリッククラウドの「GMOクラウドALTUS」の安定した運用と障害への迅速な対応を強化するために、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た。

## 【導入企業】

### GMOクラウド株式会社

## 【取材対応】

GMOクラウド株式会社  
技術部 シェアードホスティンググループ チーフ  
佐藤 俊成 氏 (写真右)

## 【概 要】

GMOクラウドは、ホスティングサービスおよびセキュリティサービスを中核とした各種インターネットソリューションを中核に世界中あらゆる国と地域でお客様のニーズに合わせたインターネットサービスを提供しています。安定した運用と障害への迅速な対応を強化するためにアールワークスの「システム運用監視サービス」を採用しました。

## 【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】

### GMOクラウド株式会社

所在地：〒150-8512  
東京都渋谷区桜丘町26-1  
セルリアンタワー10階

設立：平成5年12月  
資本金：9億1,690万円  
(平成25年12月31日現在)  
東京証券取引所市場第一部  
(証券コード：3788)

事業内容：ホスティングサービス事業  
セキュリティサービス事業  
ソリューションサービス事業

URL: <https://www.gmocloud.com>

## + 背景

### 運用メンバーの負荷を軽減するために 運用監視のアウトソースを検討

GMOクラウド株式会社の技術部でシステム運用セクションのシェアードホスティンググループにてチーフを務める佐藤俊成氏は、株式会社アールワークスに運用のアウトソースを依頼した背景について、次のように振り返る。

「2010年当時、GMOクラウドでは約280台のサーバーを運用し、社内のスタッフだけで障害の監視と対応を行っていました。監視の内容は、システムのリソース関連をはじめとして、WindowsやLinuxで稼働しているサービスの状態に、ネットワークやWebサービスなど、多岐にわたっていました。基本的には、監視ツールで稼働の状況をモニタして、何らかの障害が検知された時点で、アラートを出して運用担当者が対応するようになっていました。しかし、アラートの中には誤検知や対応の必要がないものなども多く、障害の一次対応に苦慮していました」

高品質で低価格なパブリッククラウドサービスを提供しているGMOクラウドでは、システム運用セクションのスタッフを中心となって、サーバーやネットワーク機器の安定した稼働を維持するために尽力してきた。しかし、利用者が増えて稼働するサーバーの台数が増加してきたときに、内部のスタッフだけで24時間の運用監視を継続することに課題が発生したという。

「最大の問題はコストでした。当時は、3名のチームを複数編成して、24時間体制で運用監視と発生した障害対応を行っていました。そのため、サーバーが増えてきたときに、その監視体制を強化するためには、チームのメンバーを増やさなければならなかったのです。しかし、運用監視のためだけにスタッフを増やしていいのかどうか、経営的な判断が求められていました。そこで、外部に依頼できる可能性がないかを調べ始めたのです」と佐藤氏はアウトソースを検討した理由を説明する。

## + 検討

### 24時間の稼働監視と障害の 一次切り分け、オンサイト対応を評価

「当社のサービスにとって、システムの安定的な運用は重要な課題だったので、外部に委託しても大丈夫かどうか、という議論も社内ではありました。しかし、運用チームの工数から必要な人材を試算したところ、最大で9名の追加になるとわかりました。それだけの人員を増やすよりは、24時間の稼働監視と障害の一次対応の部分を外部に委託して、実際の障害対応には現在のスタッフで対応する体制を整えれば、コストを抑えて安定した稼働を実現できるという結論に至ったのです」と佐藤氏は外部への委託を決断するに至った経緯を話す。

24時間の稼働監視は、クラウドサービスにおける重要な部分になる。もしも、外部のスタッフに委託したことで、顧客に対するSLAを損なうことがあれば、GMOクラウドとしては重要な問題となる。それだけに、アウトソース先の選定にあたっては、何社かに要件を提示して、対応できる範囲と予算のバランスを判断したという。その中で、アールワークスを選んだ理由について、佐藤氏は以下のように評価する。

「アールワークスに決めた最大の理由は、コストパフォーマンスの高さでした。9名のスタッフを追加するコストに比べて、アールワークスに委託すれば1/3のコストで運用監視を強化できたのです。またオンサイトでの対応を行ってもらえる点も評価しました。リモート監視だけならば、他にもコストの安い会社はありましたが、データセンターに向いて現地で故障した機器の交換に立ち会うなどの対応をしてもらえるのが、アールワークスだったのです」

GMOクラウドが求めるコストパフォーマンスをアールワークスが発揮できた背景には、運用面における対応の範囲があった。一般的な運用監視では、障害が発生した後もその解決に向けた作業が発生する。しかし、GMOクラウドでは、あくまでも24時間の稼働監視とシステムのアラートから得られた障害への一次対応に限定していたので、アールワークス側でもコストを抑えた体



制を整えられた。その結果、オンサイトでの対応も含めて、GMOクラウドが求めるコストでのアウトソースを可能にした。

**+ 成果**

**問題への改善策の提案など  
積極的な対応を評価して継続的に監視を行う**

24時間の稼働監視とシステムから発生するアラートに対する障害の一次対応を受託したオールワークスでは、人的な体制を整えて2010年からリモートとオンサイトを組み合わせた柔軟で迅速な運用監視を開始した。対応当初は、約280台だったサーバーも、4年後には約500台へと増え、GMOクラウドサービスを利用する顧客数も増加してきた。

「オールワークスに24時間の稼働監視を依頼した最大の成果は、サーバーの台数が増えても、これまでの4年間で大きなトラブルもなく安全な運用を継続してきた実績にあります。もちろん、運用側の内部では大なり小なり何らかの問題が発生することもありました。しかし、その度にオールワークス側で対応策や改善提案を出してもらい、前向きに解決してきました。そういう積極的な姿勢を評価しています。また、年に4回の定例会を行って、情報の交換や今後に向けた対策なども検討しています」と佐藤氏はオールワークスを選んだ成果を語る。

2010年から4年が経過した現在では、稼働監視や障害の一次対応だけではなく、55台に及ぶサーバーのWindows Update作業を行うなど、対応するサービスの内容も広がっている。発注側と受託側という関係を越えて、オールワークスのスタッフも佐藤氏の率いる技術部のメンバーと一緒に、GMOクラウドのサービスを安定的に守るチームとして障害の一次対応にあたっている。こうした積極的な取り組みは、佐藤氏の部門だけではなく、GMOクラウド社内の別の部署でも評価されるようになっていく。

「我々の部門はパブリッククラウドサービスを提供していますが、GMOクラウドの中には、法人向けのプライベートクラウドサービスを提供している部署があります。実は、そちらの部署からも契約したお客様からプライベートクラウドの運用監視を依頼されることがあります。そのときには、迷わずにオールワークスを紹介しています。パブリッククラウドの24時間の運用監視で実績があるので、安心して別の部署にも話ができます」と佐藤氏は4年間の運用監視の実績がGMOクラウド社内でも注目されていることを説明する。

プライベートクラウドの運用監視では、障害の一次対応だけではなく、顧客企業の求めに応じて、障害の復旧や対策の提案など、より安定的に稼働させるための取り組みも行っている。パブリックとプライベートの違いはあっても、これまでの4年間でGMOクラウドのシステムに精通してきたオールワークスのエンジニアにとっては、その経験や知識を活かした形で、SLAの維持に貢献する運用監視を行える強みがある。

**+ 今後**

**システム更新のコンサルティングなど今後は運用面からのアドバイスも求めていきたい**

「オールワークスのスタッフは、運用監視における高いスキルや技術力を持っていると思います。そのおかげで、当社の運用スタッフとも積極的に有意義な情報交換や、今後に向けた相談なども行っていきます。これまでに監視をお願いしてきたシステムの中には、カットオーバーから約7年ほど経過した機器があります。通常のプラットフォームのライフサイクルは5年前後ですから、当社としては長く稼働させてきたシステムだと思います。この他にも、8年を経過したプラットフォームもあるので、今後はこれらの更新が大きな取り組みとなっています。その時に、運用監視という面からコンサルティングをお願いできないか考えています」と佐藤氏は今後に向けた取り組みについて触れる。

コストパフォーマンスの良さで、国内最大級となる3000件以上の顧客に選ばれているGMOクラウド ALTUSは、安定性や機能、パフォーマンスの面でも、高い評価を得ている。その優れたサービスを今後も継続的に提供していくために、GMOクラウドではオールワークスのエンジニアと緊密な連携を取って、24時間の運用監視や迅速な障害対応の質と技術力を向上していく。オールワークス側でも、GMOクラウドの運用をサポートしていることを誇りに思い、エンジニアが積極的にシステムを理解し技術力を高める努力を、今後も継続的にやっていく。

