

「ソフトバンクグループ人事部」として事業を展開するSBアットワークの人事シェアードサービスインフラを運用監視でサポート

SBアットワーク株式会社は、人事サービスインフラの運用監視に、コストパフォーマンスとサービス品質に優れた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】

SBアットワーク株式会社

【取材対応】

SBアットワーク株式会社
HRサービス事業部 システムサービス部
部長 猪谷 亘 氏

SBアットワーク株式会社
HRサービス事業部
システムサービス部1課
担当課長 鶴田 一雄 氏

SBアットワーク株式会社
HRサービス事業部
システムサービス部1課
課長 武田 博人 氏

SBアットワーク株式会社
HRサービス事業部
システムサービス部1課
堂谷 敬子 氏

【概要】

SBアットワークは、ソフトバンクグループの情報革命を支えるため「グループ各社に最適で最高の人事サービスを提供する」というビジョンに基づいて人事シェアードサービス事業を運営しています。安定した運用と障害への迅速な対応を強化するために「システム監視・運用サービス」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】

SBアットワーク株式会社

所在地：〒105-0021
東京都港区東新橋1-9-2
汐留住友ビル
設立：1999年4月
資本金：90百万円
事業内容：人事・労務に関するサービス事業
URL：
<http://www.softbankatwork.co.jp/>

+ 背景

新旧2つのシステムで異なる監視ベンダーを利用

ソフトバンクグループの情報革命を支えるSBアットワーク株式会社（以降、SBアットワーク）は、同グループの企業と従業員に、人事シェアードサービスを提供している。グループ各社は、人事業務を同社に集約し一括処理してもらうことで、生産性やサービスレベルの安定的な向上を図り、グループ全体での利益を高めている。同社の猪谷 亘氏は、監視ベンダーに株式会社アールワークス（以降、アールワークス）を採用するに至るまでの課題について、次のように切り出す。

「2012年に新しいサービスを導入した際には、旧システムと新システムの同時稼働を行っていました。当時、その新旧2つのシステムを別々のシステム監視ベンダーにお願いして監視していた経緯があります。その管理などに手間がかかっていました」

SBアットワークでは、常に最適な人事シェアードサービスを提供するために、何年かごとにシステムを更新してきた。そのため、以前から稼働していた旧システムでは、アールワークスの監視サービスを利用してきたが、新システムでは構築コストの中に監視サービスも含まれていたため、当面は構築したベンダーのサポートをそのまま利用する形にした。

鶴田一雄氏が当時を振り返る。

「システムの監視を別々のベンダーにお願いしているため多くの無駄が発生していました。それらを一本化することにより社内の生産性を向上させる必要がありました」

監視サービスを提供するベンダーを一本化することについて、武田博人氏が補足する。

「私たちはシステム監視においては一緒にシステムを成功へと導くパートナーを求めています。

一般的な監視サービスですと基本的な性能監視やリソース監視による報告だけというケースがあります。このような場合には障害発生時に弊社で原因を特定して修正する作業が必要であり多くの労力がかかってしまいます。また、監視項目などが固定されており進化するシステムに追従できないケースも出てきてしまいます。そのために監視ベンダーを一本化するには単なる監視項目の報告だけでなく、適切なアドバイスやシステムの状況を見ながら柔軟な監視体制を組めるベンダーに統一することを考えたのです」

このような背景からSBアットワークは新たにRFPを作成して監視ベンダーの選定を行った。

+ 検討

比較と検討のポイントはサービス内容と対応品質とコスト

「監視ベンダーの選定において、RFPで重視したのはサービスの内容とスタッフの対応品質、コストパフォーマンスでした」と鶴田氏は新たなベンダー選定のポイントについて説明する。

システムサービス部が作成したRFPでは、障害発生時のコミュニケーション効率やバッチジョブの詳細な監視、問題発生時の正確かつ迅速なリカバリ作業、リソース監視の分析による改善対応、障害発生自体を事前に抑止するプロアクティブな監視などの項目が明確に定義されていた。新システムの稼働から一年弱の期間を経て、監視サービスの優劣が運用に与える影響を経験した同部ならではの選定ポイントだった。

「私たちは、安定した運用を優先しつつコスト面でも納得できる監視ベンダーを選びたいと考えていました。契約時に設定する監視項目の報告だけでなく、システムの進化に柔軟に対応してくれる監視ベンダーを求めています」と猪谷氏は補足する。

最終的にはRFPで示された3つの重視するポイントに加え、旧システムの監視サービスで実績



がある株式会社オールワークスが採用された。

「選定の決め手は、監視に対する同社スタッフの姿勢でした。一般的な監視ベンダーでは、監視対象の項目ごとに費用を提示します。ところが、オールワークスではこちらが安定して稼働させたいというシステムを基準に捉えて、そのために必要な監視対象はトータルコストの中で賄ってもらえるのです。我々と一緒になってシステムを安定的に運用していきたい、という強い思いが伝わってきました。もちろん、総合的な評価でも高いポイントが得られたので、新システムの監視ベンダーとして選定しました」と鶴田氏は選定の理由を振り返る。

+ 成果

監視ベンダーをオールワークスに統合して運用が円滑化

2014年5月に刷新された、新たな監視体制の成果について、堂谷敬子氏は、次のように話す。

「オールワークスの監視サービスを利用してから障害に対する不安が払拭されました。障害の報告だけでなく、将来予測を含む疑わしいリソースや調査するポイントなども同時に連絡してもらえています。また、障害の一次切り分けから手順書ベースによる復旧、技術的ノウハウによる復旧など二次対応にいたるサービスも行っていたいております。さらに新たな問題に対しては手順書も作成いただいております。充実したサービスにより、私たちも安心して対処できるようになりました」

また監視サービスの充実に加えて、さらに安定した運用をサポートしていくために、新システムに関する月次の報告会を両社は行ってきた。

「報告会を繰り返していくうちに、単にシステムを監視して障害を報告するのではなく、で

きる限り障害をゼロにして、運用の負担を軽減するための提案や取り組みを積極的に行ってくれるのだと感じています。やはり、運用監視に関するツールに精通しているスタッフが多いので、こちらからお願いするよりも前に、新たな監視ポイントの追加やリソース監視などの提案をいただけるのも、我々としては助かっています」と武田氏も採用の成果を評する。

新システムは、旧システムとは異なるアーキテクチャを採用していたため、鶴田氏は選定の段階で、本当に任せられるのかどうか懸念していた面もあったという。

「RFPを提示した段階で、オールワークスの担当スタッフの方々が、我々の新システムのアーキテクチャを勉強して、運用監視に関するエキスパートになろうと努力されていました。実際に監視を行ってもらうようになってからは、利用者にもみ開示されている資料なども調べていただいて、安定稼働のためのサービスレベルの向上に努めてもらっています。こうしたスタッフの方々の姿勢も、我々にとっては大きな安心材料につながります」と鶴田氏は話す。

+ 今後

監視だけではなく運用パートナーとしての協力関係を築いていきたい

「ソフトバンクグループも、ここ数年ではグローバル展開を積極的に推進しているので、人事シェアードサービスの運営も、かつてのような平日の就業時間だけではなく、地球の裏側が昼間になる日本の夜間でも稼働していなければなりません。そのため、深夜の監視体制もこれまで以上に重要になっています」と猪谷氏は最近の変化について触れる。

以前から24時間の体制でシステムを運用してきた同社だが、その役割はソフトバンクグループの発展に伴って、さらに重要性が増しており、新たな取り組みも開始している。

「今後も当社は、ソフトバンクグループの人事シェアードサービスセンターとして発展を遂げていくことはもとより、当社のサービスを外部にも提供していく計画です。そのためには、これまで以上に安定したシステムの運用が必須です。それだけに、オールワークスには今後も監視サービスを提供していただくとともに、システムの運用面でもパートナーとして協力関係を築いていきたいと考えています」と鶴田氏は今後に向けた展望を語った。

人事面や労務面に必要な業務のアウトソース、コンサルティング、システムをトータルで提供するSBアットワーク、その安定運用をオールワークスのシステム監視・運用サービスが支えている。

