

## 株式会社 紀伊國屋書店 様

# 「SiteQC」のカスタマイズ型リモート運用・監視サービスを 活用して夜間や休日の障害対応負荷を大幅に削減



新宿本店をはじめとして、全国の主要都市に66の店舗を、大学に70のブックセンターを展開する株式会社紀伊國屋書店。同社は、店舗事業をはじめとして、営業部門やウェブストアに劇場や出版に映像関連の事業も手がけています。昭和2年に創業し、昭和47年には学術文献の情報検索システム事業をスタートさせ、平成6年には店舗POSシステムを導入し、サービスや業務のIT化にも積極的に取り組んできました。そして同社の情報システム部では、社内システムのオープン化に伴い、課題となっていたジョブの運用監視への人的な対応の負担を軽減するために、CTCシステムマネジメント(株)のSiteQCリモート運用・監視サービスに注目し、休日や夜間のジョブの稼働監視、ジョブのリカバリー対応の代行サービス(障害復旧支援サービス)を採用しました。

## 導入の背景/課題

- メインフレームからオープンシステムに移行して運用監視の負担が増加した
- コストの問題からジョブ異常終了時のリカバリー対応を外部に委託できなかった
- ジョブ管理ツールに精通したスタッフが不足しジョブ異常終了時のリカバリー作業が数人に集中していた

## 導入効果

- SiteQCの採用でコストを削減し社員の負担を大幅に削減
- ジョブ管理の実績、ナレッジを保有するSiteQCスタッフがジョブ管理業務を短期間で引き継ぎ、リモート運用サービスを提供
- 夜間や休日の社員による運用負荷が大幅に削減

## 課題 オープンシステム化による 運用負担の増大

日本全国と海外にも店舗を展開し、書籍を中心とした物流を手がけている(株)紀伊國屋書店では、2008年にメインフレームからオープンシステムへの移行を実施しました。そのオープン化に伴う課題について、同社の情報システム部情報基盤グループの西山健太郎課長代理は、次のように話します。

「メインフレームからオープンシステムへの移行は、様々なトラブルに見舞われつつも、何とか完遂することができました。しかし、オープンシステムへ切り替えたことでシステム運用に関しての契約も変わり、ジョブの監視や運用を自分たちで対応しなければならなくなったのです」

メインフレームを利用していた当時は、システムベンダーのデータセンターをレンタルサービスとして契約していたため、システム全体の運用監視や障害対応などは、レンタル料金に含まれていました。ところが、オープンシステムに移行したことで、ジョブの監視や障害対応は、サポートの対象外となってしまったのです。

「当初は、ジョブの稼働監視ならば、自分たちでもなんとかできると考えていました。そこで、A-AUTO(以下、ジョブ管理ツール)の実行ログから発生し

たジョブの異常終了をメールで通知するプログラムを開発して、自分たちで対応しようと試みました。ところが、メールだけの通知では、どうしても見落とししてしまうのです。この見落としの問題を解決するために、システムベンダーに人的な対応でエスカレーションしてもらって監視を追加で依頼しました」と西山氏は経緯を説明します。

ところが、人的なエスカレーション対応にも問題があったのです。

「ジョブが大量に実行されるのは、平日・休日を問わず夜間から早朝にかけてとなります。そのため、ジョブの異常終了が発生するのもそのような時間帯になってしまい、夜中や早朝に電話で起こされて、ジョブのリカバリー対応をしなければなりません」と西山氏は当時の負担の多さを振り返ります。

## 検討 SiteQCのスキルと コストパフォーマンスの高さに注目

「スタッフの負担を軽減するために、当番制による障害対応を検討したこともありましたが、ジョブ管理ツールの操作に精通しているスタッフが、私と他に一名しかいなかったため、残りのスキルもリモート運用・監視サービス「SiteQC」では、お客様の要望に応じたカスタマイズによる運用・監視サービスを提供します。

お客様プロフィール

株式会社 紀伊國屋書店  
(KINOKUNIYA COMPANY LTD.)

所在地 : 東京都新宿区新宿3-17-7  
 設立 : 1946年1月16日  
 従業員数 : 4,000名 ※2014年8月31日現在  
 URL : <https://www.kinokuniya.co.jp/>

ウラ面に続きます →

スタッフに対応を割り当てても、結局は自分たちが対応することになり、負担の軽減にはならなかったのです」と西山氏は自社で検討した過程について触れます。

(株)紀伊國屋書店で利用していたジョブ管理ツールは、メインフレーム時代から利用していたため、ツールに対する理解に加えて、管理している基幹業務システムへの理解も求められていたため、運用管理に長けたスタッフでなければ、障害が発生したときに復旧するのが困難になる心配がありました。そこで情報システム部では、社内のスタッフの負担を軽減するために、システムベンダーに運用の代行から障害対応まで依頼できないかも相談しました。しかし、コスト面での折り合いがつかずに見送ったのです。

「解決の方法が見つからなくて困っているときに、ジョブ管理ツールを取り扱っているメーカーから、CTCシステムマネジメント(株)を紹介してもらいました。そのときに、SiteQCというリモート運用・監視サービスの話を聞いて、当社の問題を相談したところ、ジョブの異常終了のエスカレーションだけではなく、ジョブのリカバリー対応も含めて対応してもらえることになったのです」と西山氏はSiteQCを知ったきっかけを説明します。

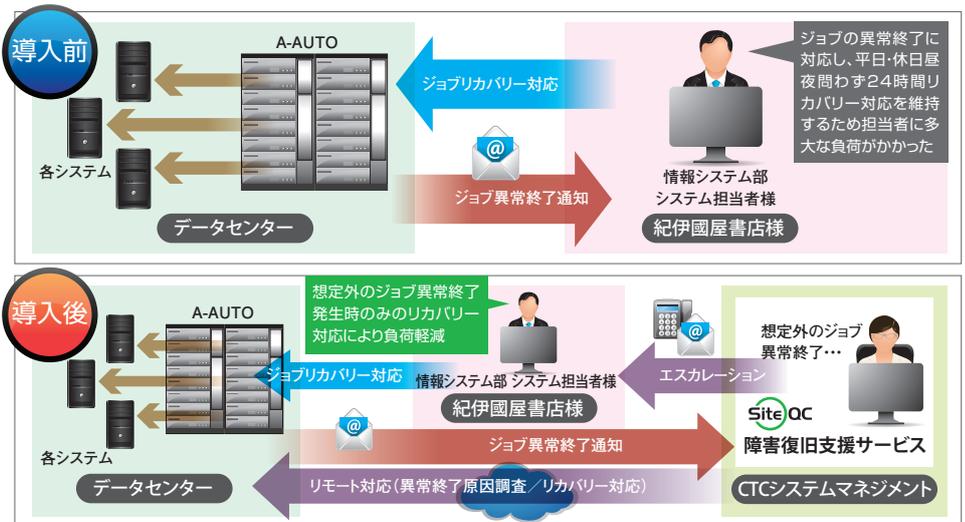
CTCシステムマネジメント(株)が提供しているSiteQCの1メニューである障害復旧支援サービスは、低価格でありながら、顧客の個別要求に「リモート運用」で対応するサービスです。監視から障害復旧を含む運用の代行まで、顧客のニーズに応じたカスタマイズ型のサービスをリモートで提供しています。

「最初にSiteQCのお話を伺ったときには、安価だと思いましたが、すべてのサービスを必要とはしていなかったため、自社の問題を話して、部分的にでも対応してもらえるかどうかを相談しました。その結果、柔軟に対応してもらえることがわかり、採用を決めました」と西山氏は導入の理由を話します。

**成果** コストを2割削減し人的な負担もゼロに近い夜間・休日の運用体制を実現

「CTCシステムマネジメント(株)のSiteQCを採用してみようと考えたポイントは、やはり当社で利用していたジョブ管理ツールの運用経験があるという実績でした。また、実際をお願いする段階になったときに、SiteQCのスタッフの方がこちらまで来て、

SiteQC障害復旧支援サービス 導入前後の障害復旧フロー



我々の検証環境を使って技術習得をされた点も、高く評価しています。これまでに、社内のスタッフで対応するための簡単な運用マニュアルは制作していましたが、CTCシステムマネジメント(株)では、より詳細な手順書を作成しSiteQCのサービスセンターで対応できる体制を整えてくれました。結局、2011年の初頭に導入を決めてから約1~2ヶ月で、本稼働を実現しました」と西山氏は導入の経緯を振り返ります。

2011年の春からSiteQCを活用した夜間や休日のジョブの稼働監視、ジョブのリカバリー対応がスタートし、稼働から約4年を経た現在まで、大きなトラブルが発生することなく、円滑な運用を継続しています。

「運用監視とジョブのリカバリー対応のアウトソーシングには、とても満足しています。SiteQCを利用するようになってから、私を含めたスタッフ全員が休日や夜間も安心して休めるようになりました。また、コストの面でも大きな節約になっています。以前は、メールの通知をエスカレーションしてもらっただけで、かなりのコスト負担となっていました。ところが、SiteQCの採用によって、エスカレーションとリモート操作によるジョブのリカバリー対応を含めても、これまでよりも2割もコスト削減につながっているのです。負担の軽減とコストの削減という両面で、リモート運用・監視のアウトソーシングは情報システム部門にとって、大きな成果につながっています」と西山氏は評価します。

**今後** ジョブ管理ツールのアップデート対応など柔軟な提案に期待

「今年の春に、ジョブ管理ツールのバージョンアップが控えているので、そのときに運用監視やジョブのリカバリー対応も円滑にサポートしてもらえることを期待しています。現在は、CTCシステムマネジメント(株)の運用体制に十分に満足しているため、この状態を維持していくことを優先しています。ただ、今後はオープンシステムの更新や、仮想化への取り組みなど、情報基盤そのものも進化していくので、そうした変化に合わせて、柔軟にリモート運用・監視の対応なども提案していただければと思っています」と西山氏は今後に向けた展望や期待を語りました。



株式会社 紀伊國屋書店  
情報システム部情報基盤グループ 課長代理  
西山 健太郎 様

※ 本記事は2015年1月に取材した内容を基に構成しています。記事内のデータや組織名、役職などは取材時のものです。