

## アクサテクノロジーサービスジャパン 株式会社

世界最大級の保険・資産運用企業の  
AXA グループ。  
アプリケーション性能管理に選んだのは  
CA Wily Introscope と CA Wily Customer  
Experience Manager

進化へのキャッチアップの過程で発生していた  
パフォーマンス低下問題を  
2 ツール併用で迅速に解決



アクサテクノロジーサービス  
ジャパン株式会社  
サービスデリバリー テクニカルサービス  
アプリケーションサポート  
オートメーションエンジニア

池田 毅氏

アクサテクノロジーサービスジャパン株式会社は世界最大規模の保険、金融グループ AXA のグループ企業を中心に IT サービスを提供しているシステムインテグレータである。

同社は顧客にとって安心できる、快適な IT サービスの提供を重要な使命とし、日々事業を続けている。

しかしながら、日進月歩で進む IT 技術革新へのキャッチアップへの過程で、社内外の Web アプリケーションに性能低下問題が発生、業務効率や顧客満足度に影響を与えていた。

そこで、ユーザの立場にたって性能を測定できるソリューションを検討した結果、CA Technologies の CA Wily Introscope、CA Wily Customer Enterprise Manager を選択。懸案のパフォーマンス低下問題の解決や原因の絞り込みに役立つツールの 1 つとして使用されるだけでなく、ユーザに対しての SLA レポート作成への活用も検討されている。



redefining / service



## 世界最大級の保険・資産運用グループを支える アクサテクノロジーサービスジャパン

アクサテクノロジーサービスジャパン株式会社(以下、アクサテック)は世界最大規模の保険、金融グループ AXA のグループ企業を中心に IT サービスを提供しているシステムインテグレータである。

AXA グループが掲げる企業姿勢として「available (常にお客さまのそばに)」「attentive (配慮が行き届いた)」「reliable (信頼できる)」の3つがある。保険商品、金融商品という目に見えないものを扱っているからこそ、販売してそれで終わりということではなく、継続的に安心・安全を提供していく必要がある、と同グループは考えている。そこで、損害保険の分野では、リスクを防止し責任ある行動をサポートすること、生命保険・貯蓄分野では、金融に関する教育機会を創出すること、そして資産運用分野では、責任ある投資を行ない積極的にコーポレートガバナンスを推進することなどを旨とし、3つのビジネス分野において「持続可能な成長」を促進している。

IT 部門においても、AXA グループは同様の思想を持っている。特にインターネットや Web アプリケーションが重要なコミュニケーション・チャンネルに成長した現在においては、IT 部門はどんなユーザーに対しても、一貫して安心かつ快適に利用できるサービスを責任を持って届ける使命があることを自覚しているのだ。

### 進化へのキャッチアップの過程で、 生じていたパフォーマンス低下問題

しかしながら、IT の世界は日々進化を続けており、そのキャッチアップの過程で理想と現実とずれが生じることがある。ユーザー企業のアプリケーションを拡充・増強するにつれパフォーマンス低下が発生するようになり、他のアプリケーションでも、同様の現象が見られるようになった。困ったことに、当時はこうしたパフォーマンス低下を社内でする方法がなく、それは顧客からコールセンターへの連絡という形で現れた。「アプリケーションが何だか遅い」という報告を受けて、同社の IT 部門、および同社のインフラ運用を担うアクサテックでは、ただちに調査に入るのだが、サービスを搭載するサーバの稼働状況や CPU 負荷については特に異常はなく、顧客の指摘に対応するすべがなかった。しかたなく「しばらく待ってからアクセスしていただだけませんか」といった回答を返すものの、なんとなく歯切れの悪さを感じていた。

社内向けシステムでも、同様の問題が発生していた。営業支援 Web アプリケーションのパフォーマンスが低下していたのだ。それは営業担当者が見込み顧客情報や日々の営業活動をレポートするもので、毎日の出勤時や帰社前など、頻繁に利用される。日本全国数千名の営業担当者が一斉にアクセスするからいたしかたないところもあるのだが、パフォーマンス低下のために、営業担当者の業務効率低下や入力完了せず、作業時間が長くなるという事態を招いていた。

2008 年夏、このような問題を解決するため、アクサテックを中心としたプロジェクトが立ち上がった。サーバやネットワーク機器といったシステムを構成する単体機器のパフォーマンスではなく、ユーザーが体感するエンドツーエンドのパフォーマンスを知る方法はないか。今回のプロジェクトの遂行を担ったアクサテクノロジーサービスジャパン株式会社 サービスデリバリ テクニカルサービス アプリケーションサポート オートメーションエンジニア 池田毅氏は、ただちに AXA グループのグローバル標準アプリケーションリ

ストをあたった。その中には、アプリケーション性能を管理可能なソリューションとして CA Technologies (以下、CA) の CA Wily Introscope、またユーザのアクティビティをビジネスプロセスレベルで測定できる CA Wily Customer Experience Manager (以下、CA Wily CEM)、の両製品が含まれている、CA Wily Application Performance Management (CA Wily APM) ソリューションの名前があった。

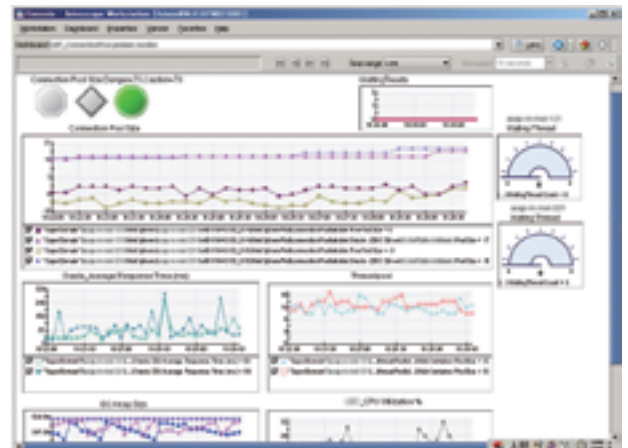
CA Wily Introscope は、クラウドや仮想化など今日の複雑化する IT 環境で稼働する Web アプリケーションを 24 時間 365 日体制でリアルタイム監視し、顧客に影響が及ぶ前に自動的に性能問題を検出し、警告することができる。これにより、Web アプリケーションを運用する上で重要な、トランザクションの完全性とユーザ満足度の向上を図ることができる。

一方、CA Wily CEM は、ビジネスプロセスからコンポーネントレベルまで、Web アプリケーションの性能を顧客ごとに、ユーザ名別に測定することができるというもの。これにより、エンドユーザがサポートにレポートする前に IT 部門がアプリケーション性能の問題を把握し、解決することができる。なかでも、ビジネスへの影響の程度によって、対処するパフォーマンス上の問題を特定して優先できるという点が特徴的だ。また、問題を検出する際、リソース利用率や構成情報を自動的に収集可能だ。CA Wily CEM によって、問題の種類と程度をリアルタイムに視覚化し、問題の影響を受けるユーザを特定できるのである。

グローバル標準アプリケーションリストにはもう1つ、似た機能を提供する製品もあった。アクサテクノロジーサービスはグローバルで製品を検証し、その結果ユーザインタフェース、機能の点で CA 製品を選定した。

日本法人においては池田氏を中心に CA Wily CEM、CA Wily Introscope を検証。特に、CA Wily Introscope は、使い始めて 30 分ほどでエンジニアから「ああ、こういうツールがずっと欲しいと思っていた」という声が上がったという。「Java のパフォーマンスがわかりやすく把握できるというのが大きな決め手の1つでした」

### CA Wily Introscope の画面



と池田氏は語る。

この社内検証でほぼ決定的となったが、もう1つ導入を後押しした出来事があった。それはグローバルレベルでのアプリケーション移行である。グローバルにビジネスを展開している AXA グループでは、IT もグローバルレベルで全体最適化を進めていた。そうした動きの中で、あるアプリケーションの物理環境がオーストラリアへ移ることになったのだ。それによって通信遅延が発生する可能性があったが、移行前と移行後のパフォーマンスを正確に測定したうえで対応することでサービス品質を維持したいと考えたのだ。

「まず現状を知らなければ、改善のしようがありません。それもお客さまが実際に経験されるパフォーマンスでなければ意味がありません。それを測定して指標とすることのできる道具として、CA Wily Introscope、CA Wily CEM は有効だと判断しました」（池田氏）

## 営業支援システムのパフォーマンス低下原因を CA Wily Introscope が断定

ユーザ企業において CA Wily APM を利用したアプリケーション性能管理を開始したのは、2009 年秋のことである。最初に適用したのは営業支援システムだった。

実は、営業支援システムのパフォーマンス低下の原因はデータベースの SQL ステートメントにあるのではないかと、うすうす予測はついていたという。しかし、今まではそうだと断定する方法がなかったために動けなかったのだ。それが CA Wily Introscope を利用して測定したところ、まさにそれが原因であったことが確認されたという。裏付けデータがとれたというわけだ。ただ、これを全面的に改修するとすると相当なコストを要することも判明したため、今回は SQL ステートメントの発生をできるだけ回避するような周辺チューニングが行われた。これによって営業支援システムのパフォーマンス低下はほぼ発生しなくなったという。

このほかにも、コーポレートのオフィシャルホームページやアクサ生命の営業支援システムとして提供している Web アプリケー

ションなどでも、CA Wily Introscope でのアプリケーション性能測定を行い、そのパフォーマンスの改善に成功したという。それはコールセンターへ顧客からの体感速度低下の報告件数が大幅に減少したことで証明されている。

現在、CA Wily Introscope および CA Wily CEM は、ユーザ企業およびアクサテックの双方で活用されている。ユーザ企業では主に、アプリケーション開発担当者が開発段階で記述した Java プログラムの性能をチェックするのに利用しているといい、アクサテックでは ITIL ベースのシステム運用を実践する過程で、障害対応や傾向分析を行うのに用いられ、全体としてプロアクティブな運用管理へシフトしていくのに役立っているという。

さらに最近では、新商品の発売に合わせて行ったプロモーション活動で、どれだけオフィシャルホームページへのアクセスが増加するかを見るのにも活躍した。

## 障害の原因をいち早く特定 "責任ある IT サービス" の提供が可能に

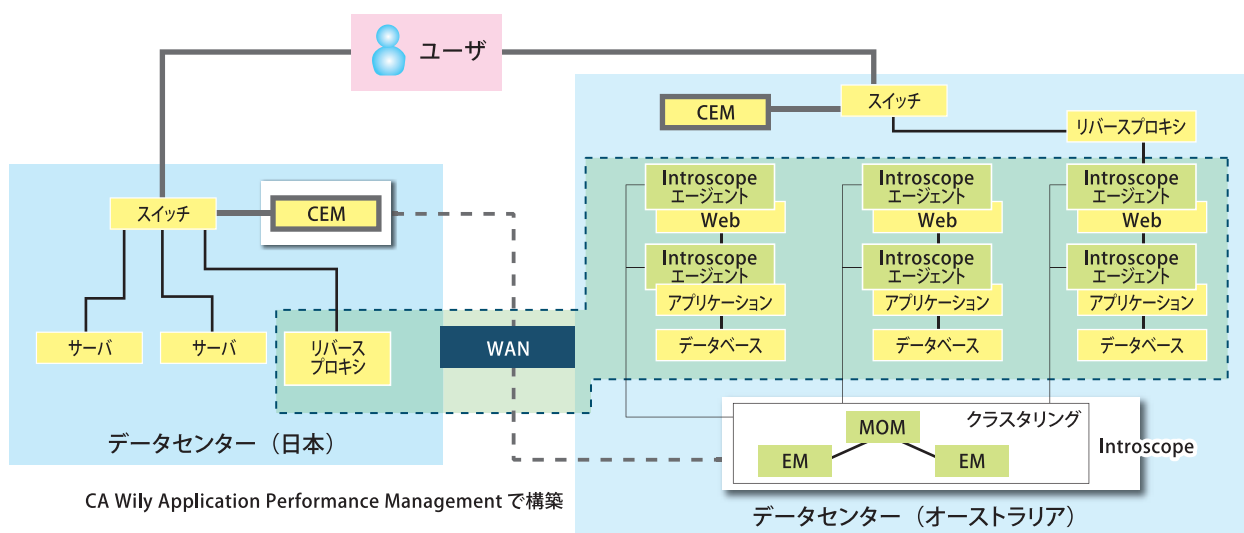
CA Wily Introscope、CA Wily CEM 導入から 9 か月。同社で実感している効果にはどのようなものがあるだろうか。池田氏は次のように語る。

「昔は "遅い" といわれても、こちらではなぜ遅いのか、どうしたら解決できるのか、判断が困難で手をこまねいていた問題がありました。これらの問題を、原点に立ち返り、ユーザの立場になってエンドツーエンドで分析し、原因をピンポイントで特定し、解決できるようになったのです。まるで、出口の見えない部屋に明かりを照らしてくれたようなものです。

また、同じツールを持つことでアクサテックとユーザ企業とのコミュニケーションが、より効率的になりました。ただ "遅い" というのではなく、"CA Wily Introscope で見たら、ヒープサイズがこうなんだけど" と具体的な数値でやりとりすることによって、その後のアクションが迅速に起こせるようになりました」

今回、CA Wily APM に精通した CA 本社エンジニアがコンサルティングを行っており、それも参考になったようだ。

図： CA Wily Introscope と CA Wily CEM を活用し、効率的なパフォーマンス監視を実現



「CA Wily Introscope も、CA Wily CEM も、数値は非常にたくさん出してくれるのですが、それをどう読み解くかは実は使う側にかかっているところがあります。CA のエンジニアは、"この数値とこの数値を合わせてみるとこういうことがわかる"とか、"この数値にはあまり固執しなくてもいい"とかわかりやすい事例をたくさん示してくれて、ナレッジ蓄積に役立ちました。CA の経験豊富なコンサルティング力が得られたのも、導入効果の 1 つといえますね」

池田氏がこれから本格的に活用しようと考えているのが、CA Wily CEM である。それはこのツールが Service Level Agreement (以下、SLA) の管理に長けているからで、これをユーザへの SLA レポート提出に利用しようというのだ。まさに冒頭で紹介した責任ある IT の実践である。

「SLA を明確にするということは、それをユーザに対して約束するというので、当然われわれの業務としては厳しくなります。しかし、SLA を定めてコミットしていかない限りは、前へは進むことができません。目先のことにとられるのではなく、長期的な視野で考えるなら、システム運用における SLA 管理は必須で、それを実行するのに CA Wily CEM が大いに役立ってくれると期待しています」

この SLA レポート提出プログラムの開始準備は着々と進んでいる。グローバルベースの全体最適で効率を最大化しながらも、目に見えないものだから、安心できる、快適な IT を届ける使命があるという AXA グループの真摯な姿勢が、この活動 1 つにも如実に表れている。

## 企業プロフィール

### アクサテクノロジーサービスジャパン株式会社

アクサテクノロジーサービスは AXA グループの IT インフラ部門が 2002 年に独立し、誕生した。日本法人であるアクサテクノロジーサービスジャパン株式会社は 2006 年に設立されている。グループ企業の IT インフラに関わる総合的なマネジメント・オペレーションのほか、IT インフラ戦略の作成、構築およびセキュリティ運用、システムオペレーション・監視、ITIL ベースのプロセス構築と運用などを行っている。グローバルネットワークを活かし、ノウハウやテクノロジーのベストプラクティスを提供できることが大きな強みだ。



## CA Technologies

お問い合わせ

〒163-0439 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル  
お問い合わせ窓口：CA ジャパン・ダイレクト 0120-702-600  
WEB サイト：www.ca.com/jp

※記載事項は変更になる場合がございます。