

## 株式会社リクルートエージェント

# システムの安定化は本番性能の把握から。 CA Wily Introscopeで ビジネス機会の最大化を実現

本当のアプリケーション性能は、  
本番環境でしかわからない。  
オーバーヘッドをかけずに測れるのは、  
CA Wily Introscope



株式会社リクルートエージェント  
事業戦略支援ユニット  
情報システム部  
システム開発グループ  
グループマネジャー

中村 剛 氏

RECRUIT  
AGENT

規模・紹介実績ともに国内ナンバーワンの転職エージェントにして、この事業領域における限りない可能性追求を、「人と組織のよりよい結びつきの実現」としているのは、株式会社リクルートエージェントだ。同社では、事業価値創出の源泉となっている基幹業務アプリケーションにおいて、たえまない機能追加を行いながら、絶対的な安定稼働をめざしてきた。しかし、あるとき看過できない性能劣化問題が出現。これを抜本的に解決するために、アプリケーション性能管理ソリューションである日本CAのWily Introscopeを導入、性能劣化問題を撲滅するとともに性能管理体制および自社の事業部門から満足を得られるSLAの確立に成功した。

## 事業価値創出を担う 基幹業務アプリケーションに課せられた命題

リクルートエージェントでは、同社のビジネスを「転職エージェント」であると規定している。これは、人と企業のベストなマッチングを実現するため、転職希望者にはキャリアアドバイザーが、求人企業にはリクルーティングアドバイザーがそれぞれ対応し、その出会いを両者にとって成功となるように導くというものだ。

現在、同社には約1301名のキャリアアドバイザー、リクルーティングアドバイザーが在籍し、転職者、求人企業のサポートを行っている。彼らの日々のビジネス遂行を支えているのが、営業支援業務アプリケーションだ。転職希望者からの依頼や希望を受けて最適な求人企業を検索したり、転職プロセスの管理などといった場面で利用される。JavaベースのWebシステムで自社構築されたこのアプリケーションは、まさに同社にとって基幹業務のためのITだ。アプリケーションがスローダウンしたり停止するようなことがあれば、それは多大な機会損失を招く。また、顧客である転職希望者や求人企業に不利益をもたらすことにもなる。たとえば、システムの停止により、求人企業の紹介や転職希望者への面接日通知が1日遅れてしまったとする。それによって本来なら出会うはずの企業と出会えなかったという事象が起こらないとも限らない。転職希望者、求人企業から全幅の信頼を受けてエージェントビジネスを展開している同社としては、そのような事態はなんとしても避けたい。そのため早くから営業支援業務アプリケーションの事業価値創出額を算出、基幹業務IT中の基幹業務ITと位置づけていた。

しかしその一方で、この営業支援業務アプリケーションは、頻繁な機能拡張を要するものでもあった。重要であるがゆえに、業務効率を上げる操作性の追求、転職希望者や求人企業へのサービス向上、その時点で最高レベルのセキュリティ対策などを目的に常にアップデートさせていかなければならない。また、転職市場

の拡大とともに同社の事業規模は右肩上がりに成長しており、アプリケーションを利用するアドバイザーの数、扱うデータボリュームも飛躍的に増加していた。

つまり、リクルートエージェントの情報システム部門では、たえまなく拡張し、成長し続ける営業支援業務アプリケーションを、いついかなるときも安定稼働させなければならないという難しい命題を抱えていたのである。

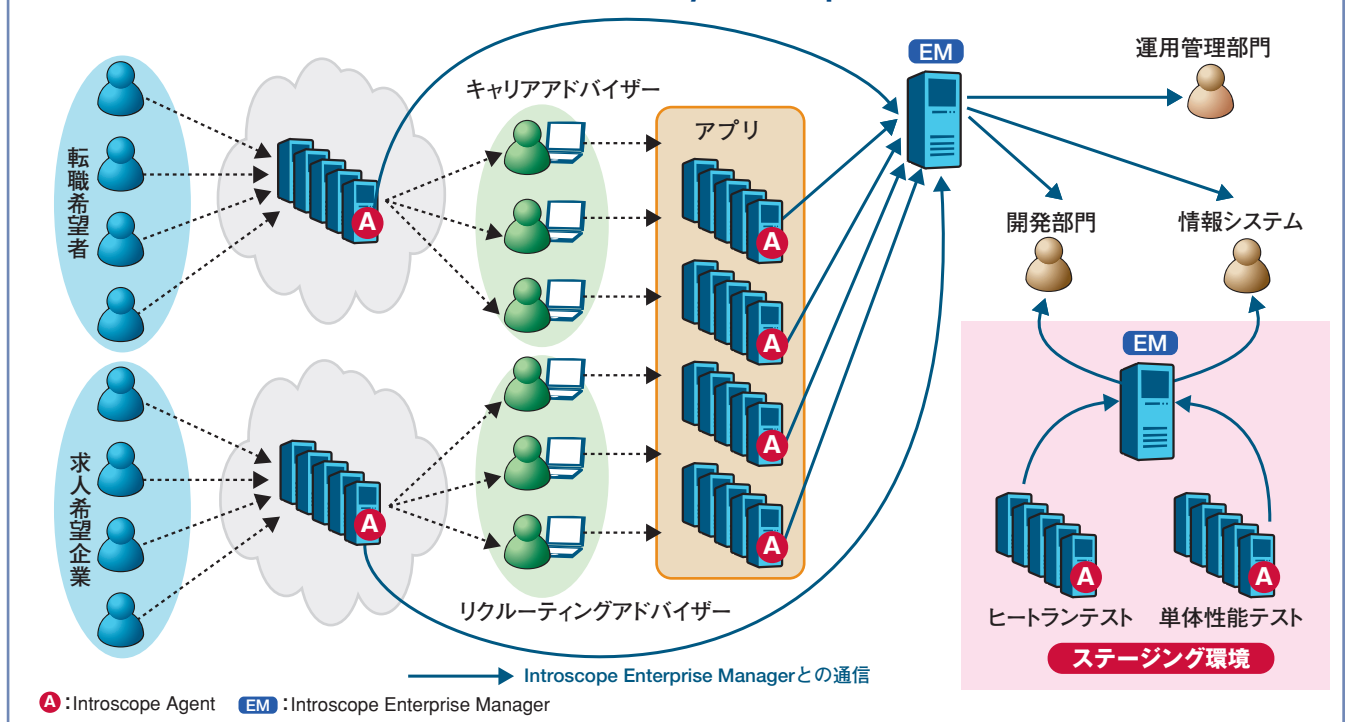
## 出現した性能問題の解決策として 迷いなく選択したCA Wily Introscope

営業支援業務アプリケーションは3ヶ月に1度、比較的大きな機能拡張がスケジュールされている。2005年終盤に行われたそれは、セキュリティレベルのさらなる向上が目的で、ユーザーのデータ閲覧権限をさらに厳密に管理しようというものだった。

ところが、いざリリースしてみると思わぬ性能劣化が生じてしまった。テスト環境に潤沢なリソースを用意し、単体・総合テストも入念に行ったのだが、それでも本番環境はテスト環境とは違っていただけだ。アドバイザーの業務に支障をきたしてしまうレベルであったため、「遅くなった」というクレームも寄せられた。早急に対策を採る必要を認識した情報システム部門は、アプリケーションを元のバージョンに戻すこと決断し、問題の原因と推測できる部分にパッチプログラムを適用した。

一連の措置によって発生した性能劣化現象は無事解消したが、抜本的な対策を講じなければ、今後の機能追加でまた同じ現象が発生する危険もある。情報システム部門は、同社のシステムインテグレータに原因究明を依頼するとともに、同社においてもアプリケーション性能という観点からのシステム管理に、自らイニシアティブを取って乗り出すことを決断した。株式会社リクルートエージェント 事業戦略支援ユニット 情報システム部 システム開発グループ グループマネージャー 中村剛氏は、その理由を次のように語る。

図1：転職希望者や求人企業に関する業務での「CA Wily Introscope」活用例



「アプリケーションを性能という視点で管理することの重要さは認識してはいるが、これまではあまり実現できていませんでした。それはうまく測る方法がなかったということもあります。これを機会に、何らかの方法でシステムの利用実態をきちんと把握して、まずは自分たちでSLAを議論し、設定できるようになろうと考えました」

そして出会ったのが、日本CAのエンドツーエンドのアプリケーション性能管理ソリューション、Wily Introscopeだった。

「Javaのアクションはほとんどすべて捕捉できるというのがいいなと思いました。Wily Introscopeは、細かなクラス単位、アクション単位で、どれにどれだけ時間がかかっているのかとか、どのようにSQLが発行されているかといったことが、本番環境で、しかもできるかぎりオーバーヘッドの少ない形で計測できます。

またインターフェースとなるビューワーも、常にモニタリングしたい箇所をグラフ形式で見やすく表示でき、わかりやすいと思いました」(図2)

製品に触れた印象を中村氏はこう述懐する。Wily Introscopeを利用すれば、営業支援業務アプリケーションの中身がまさにエンドツーエンドで把握できると確信、迷うことなく採用を決定した。導入にあたっては、最初からこの製品の持つ機能をフルに活用したいと考えたため、専任担当者を任命するとともに、Wily Introscopeをベースにしたアプリケーション性能管理コンサルティング分野で豊富な実績を有するCAパートナー企業に導入支援を依頼した。製品の利用方法を熟知している同社に“伴走”してもらうことで、回り道することなく最短時間で結果を出そうと中村氏は考えたのである。

## 性能を起因とするシステムトラブルを完全撲滅

リクルートエージェントがWily Introscopeで実現したかったことは、実効性の高い性能管理である。エンドツーエンドでのアプリケーション性能計測ができるといっても、何もその品質を隅

から隅まで洗い出したいわけではない。目的は、アドバイザーが日常業務を滞りなく遂行できること。そのために必要な機能が、適切なスループットを満たしていればそれでいい。投資対効果を考えても、少ないアプリケーション変更負荷で大きな性能向上が見込めるならそれが一番である。

計測の結果、たとえば、利用頻度の高い上位10%のアクションが9割のシステムリソースを消費しているなどといった具体的な事実が次々と判明した。たとえば、キャリアアドバイザーが自らの閲覧権限の下である種のデータ検索を行うと非常に時間がかかってしまうということがあった。また、あるアクションではあまりにもSQL文が頻繁に発行されるためにレスポンスが遅くなるというケースも見られた。

原因がわかってしまえば対処は容易だ。優先度の高い順にプログラム修正をかけていったところ、アプリケーション性能は着実に改善。延期されていたセキュリティ要件の機能追加も無事リリースされた。

現在では、性能管理上重要と特定されたアクションは、月末など利用頻度の上がるタイミングで継続的にレスポンスが計測されている。また、アプリケーション機能追加前後にも計測を行い、それらのアクションがどのような影響を受けているかも監視しているという。同社情報システム部門において、Wily Introscopeを利用した性能管理は習慣としてすっかり根づいている。

この製品の導入効果として、リクルートエージェントは以下の5つを挙げる。

第1は、性能問題の撲滅である。導入からほぼ2年、たえまなく機能拡張を行い、データボリュームも着実に増え続けている中で、性能を起因とするレスポンス低下、システム停止はまったく発生しなくなった。これによりビジネス機会の最大化が実現したのである。

第2は、同社での性能管理体制およびSLAのルール化が確立できたことだ。アプリケーション内の何をどのように見てSLAをどう

図2：常にモニタリングしたい箇所をグラフ表示可能な「CA Wily Introscope」のビューワー



設定するかが明確になったため、機能追加アプリケーションを検取する際においても定量的に審査することが可能になった。

第3は、Wily Introscopeでのモニタリングによって障害の予兆が検知可能になったため、それが明らかな問題となる前に対策が取れるようになったことだ。次のアプリケーション機能追加までの間、ここに待ちキューがたまったら警告を出させて、インスタンス再起動をかける、などといった具合に運用でカバーすることができる。

第4は、アプリケーション品質の向上が実現したことである。システムインテグレータにもWily Introscopeを勧めたところ、便利なツールと喜ばれ今では彼らも日常的に利用しているという。開発段階から性能を意識したアプリケーションの作り込みが可能になり、より問題の起こりにくい体制が整備された。

第5は、情報システム部門のスタッフに大きな安心感が生まれたことだ。中村氏自身、以前はアプリケーションの機能追加時は、テストはしているもののちゃんと動くかどうか不安に思っていたという。それが今では、“このツールでこれだけのテストをして、この数値が出たのだから大丈夫”と確信を持ってリリースに臨めるようになったのだそうだ。それに、万一何かあったとしても、

Wily Introscopeなら本番環境のアプリケーション性能を計測できる。

「営業支援業務アプリケーションはどんどん成長するし、日常的に使われている中でも、今までになかったサービスのスタートで利用方法ががらっと変わったりします。どうしても、読み切る、ということができないんですね。そういうときでも計測データをアプリケーションにオーバーヘッドをかけずに取れるから、迅速にアクションを取ることができます。このオーバーヘッドをかけずに、という部分では導入支援パートナーの存在も大きかったですね。私たちが自己流で使っていたら、かえってオーバーヘッドを上げてしまい、利用をやめることになっていたかもしれません。正しい使い方を習得することは重要だと思いました」

同社では、性能管理体制とSLAルールが十分確立できたため、今後はこの業務をアウトソーシングすることを考えている。2008年の終盤にはその方向に向けて動き出す予定だ。そうであっても、Wily Introscopeでアプリケーション性能管理に習熟した現在、営業支援業務アプリケーションのあるべき姿は、リクルートエージェントがイニシアティブを持って定義することができるのである。

### 企業プロフィール

#### 株式会社リクルートエージェント

「転職」という事業領域において限りない可能性を追求することを、「人と組織のよりよい結びつきの実現」と表現するリクルートエージェント。規模・紹介実績ともに国内ナンバーワンの転職エージェントで、1977年4月、株式会社日本リクルートセンター（現（株）リクルート）人材斡旋準備室として発足して以来、すでに30年以上の歴史を誇っている。人と企業のベストなマッチングを実現するためにキャリアアドバイザー、リクルートアドバイザーという専門担当者がサポートする体制を整えるとともに、そのアドバイザーは、業界別、職種別に専門分野を担当。さらに、全国を網羅したネットワークを持ち、エリアを超えたニーズに応えていることも、他の追随を許さないリクルートエージェントならではの強みとなっている。



## 日本CA株式会社

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。