

「CA UIM」の国内ファーストユーザが取り組む
マネージドサービス事業の効率化と高度化

複数ツールによる監視から脱却 ITの複雑化に対応し統合監視を実現



ユーザプロフィール

業 種：情報産業

会 社 名：日本ビジネスシステムズ株式会社

従業員数：1,920名(グループ全体)

売 上 高：331億円(2016年9月期)

BUSINESS

日本ビジネスシステムズはITインフラや情報系システムの分野を中心に、豊富な実績を持つ独立系のシステムインテグレーターである。同社は2004年、マネージドサービス事業をスタート。ITにおける標準化の進展、クラウドや多様なデバイスの登場によるIT環境の複雑化などを背景にマネージドサービス事業は着実な成長を遂げている。

CHALLENGE

JBSのマネージドサービスでは当初、複数ツールを組み合わせた形で顧客のシステムを監視していた。IT環境の複雑化に対応するには、次々に監視ツールを増やさなければならない。こうしたアプローチに限界を感じ、日本ビジネスシステムズは統合監視を実現するソリューションを検討。2011年12月、CA Technologiesの「CA Unified Infrastructure Manager (CA UIM)」が同社のマネージドサービスに組み込まれた。

SOLUTION

多様なクラウドサービスの登場などにより、企業のIT環境は複雑さを増している。このような変化に対応するため、CA UIMは頻繁な機能拡張を実施している。日本ビジネスシステムズはそれをいち早く活用することで、多様なクラウドとオンプレミスの混在環境の監視サービスや、複雑化、多様化するデバイスの監視サービスを充実させている。

BENEFIT

CA UIMの有効活用の度合いを高めることで、日本ビジネスシステムズはマネージドサービス業務の効率向上、顧客へのサービスレベル向上を推進してきた。近年は、技術進化のスピードが速くなり、それに追従して自動化のレベルを上げている。また、周辺システムとの連携などによる自動化などにも積極的に取り組んでいる。今後は機械学習や監視データなどの活用により、さらに高度な監視を実現し、顧客への提供価値を高めていく考えだ。

Business



日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービス本部
本部長
岡本 健氏



日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービスセンター
アシスタントマネージャー
滝瀬 陽一郎氏

ITの標準化と複雑化を背景に着実に成長するマネージドサービス

日本ビジネスシステムズ(以下、JBS)は、1990年に設立された独立系のシステムインテグレーターである。ITインフラや情報系システムに強みを持ち、幅広い産業分野の顧客に対して、ITコンサルティングからシステムの設計・開発、運用管理までトータルなソリューションを提供している。

ビジネスとITとの関係が密接になるにつれて、JBSの業容は拡大してきた。現在、JBSグループの従業員数は約1,900人。手掛けるサービスの幅も広がっている。そんな成長分野の1つが、顧客企業のシステム運用を担うマネージドサービス事業である。

「マネージドサービスのチームが発足したのは2004年ごろです。きっかけは、当社がシステム構築を支援した多くのお客様から『運用管理も頼みたい』という声が寄せられたことです。その後、私たちが構築に関わっていないお客様からも、同様のサービスを依頼されるようになりました。この10年余りで、お客様の数は着実に増えていきます」と語るのは、JBSの岡本 健氏である。

マネージドサービス事業は、MSP(Management Services Provider)と呼ばれる。こうした業態の成長の背景には、いくつかの潮流がある。

その1つは、標準化への流れだ。従来、企業内のシステムは縦割りで、システムごとの違いが大きいため、構築に携わったIT部門または外部ITベンダーが運用も担うというケースが多かった。

その後、徐々に標準化が進み、個々のシステムの特異性は減少した。クラウドサービスは、その究極の姿といえるだろう。

クラウドはもちろんだが、オンプレミスのシステムにおいても、標準的なコンポーネントを組み合わせることで構築したものなら標準的な運用で対応できる。「構築に関与した人にしか運用を任せられない」というタイプのシステムではなくなるということだ。

多くのシステム運用を手掛けるMSPの活用は、企業にとってコスト的なメリットを得やすい。一方、MSPには受託件数の増加に伴い運用ノウハウが蓄積され、サービスレベル向上に向けた推進力が働く。

情報システムの標準化が進む一方で、一見矛盾するようだが、その複雑性は増している。個々のシステムの構成要素は標準へと収束しつつ、システム全体としてはより複雑なものになってきた。いまでは、クラウドとオンプレミスの混在環境は一般的だ。しかも、ユーザが活用するデバイスは多様化している。

「複雑なIT環境の運用をMSPに任せたいと考える企業は、今後も増えるでしょう。そうしたニーズに応えるために、当社はお客様のIT環境の変化に追従し、迅速に対応する能力を高める必要があります」と岡本氏は語る。ニーズが高まればライバルも増える。JBSはマネージドサービスのレベルアップに向けた取り組みを継続し、顧客提供価値の向上を目指している。

Challenge

煩雑な複数ツールの監視から「CA UIM」による統合監視へ

JBSのマネージドサービスには様々なメニューが含まれるが、そのなかで、システムの監視は重要な要素だ。システムが動いているかどうか、あるいはパフォーマンスやサービスレベルの状態などを監視する。問題が検知されれば、素早く対処しなければならない。その意味で、システム監視はマネージドサービスを構成する基本的なサービスということができる。

マネージドサービス事業が順調に拡大するなかで、岡本氏らのチームはより効率的かつ高品質な運用管理を目指して模索を続けていた。とくに企

業システムにおいても急速に普及するクラウドへの対応は、大きなテーマだった。

「2004年ごろに事業を立ち上げてから、5～6年ほどは複数のツールを組み合わせることでシステムを監視していました。事業をスタートした当初は、もっぱらオンプレミス環境が対象でした。しかし2010年ごろにはクラウドが普及し、企業のなかで一層浸透することが予想されていました。さらに、デバイスが多様化するなかで、監視ツールの数も増加。IT環境の複雑化を受けて、監視ツールを増やして対応するというパッチワーク的なアプ

ローチには限界があると感じていました」と岡本氏はいう。

加えて、従来の監視システムはマルチテナントを考慮したものではなかったため、エンジニアが手作業で対応しなければならない部分も多かった。24時間×365日体制で監視などの業務に当たるエンジニアの負荷は増大していた。

こうした課題を解決するため、JBSは統合監視を実現するために様々なソリューションを検討したという。そして、出会ったのがCA Technologiesの「CA UIM(Unified Infrastructure Management)」である。CA UIMはサーバーやネットワーク、ストレージなどのITインフラから仮想化プラットフォーム、デー

タベース、アプリケーション、IaaS・PaaS・SaaSまで、幅広い対象を一元的にサポートする統合運用監視ソリューションである。

「日本に比べて、欧米におけるMSPの存在感は大きい。だからでしょう、CA UIMにはMSP向けの機能が充実しています。そのほかにも様々な機能を評価してCA UIMの採用に至りました」(岡本氏)。

JBSのマネージドサービスを支える統合監視ソリューションとして、CA UIMは2011年12月に導入された。CA UIMはその後、多くの日本企業で活用されることになるが、JBSは日本のファーストユーザである。

Solution

多くのIT企業がマネージドサービスを提供していますが、なかにはクラウド環境とオンプレミス環境を別々のツールで監視しているケースもあると思います。一方、当社はCA UIMを用いてクラウドとオンプレミスを一元的に監視しています。このことが、当社のサービスの質や効率に好影響を与えています。

日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービス本部

本部長

岡本 健氏

CA UIMはバージョンアップによる機能拡張の一方で、ポータルも充実してきました。多様な監視対象が、見やすい形で表示されます。以前は専用アプリで設定する方式でしたが、いまではすべてCA UIMによるWeb経由で使いやすくなっています。

日本ビジネスシステムズ株式会社
システムインテグレーション統括本部
マネージドサービス本部
マネージドサービスセンター
アシスタントマネージャー

滝瀬 陽一郎氏

IT環境の複雑化に対応。拡張機能を活用してサービスを強化

「多くのITベンダーがマネージドサービスを提供していますが、なかにはクラウド環境とオンプレミス環境を別々のツールで監視しているケースもあると思います。一方、当社はCA UIMを用いてクラウドとオンプレミスを一元的に監視しています。このことが、当社のサービスの質や効率に好影響を与えています」と岡本氏は話す。

2011年の導入以来、JBSはCA UIMのバージョンアップを3度経験している。現在稼働中のCA UIMは4世代目だ。JBSの滝瀬 陽一郎氏はこう説明する。

「お客様のIT環境が多様化するなかで、私たちの監視対象も増えていきました。CA UIMはこうした変化に追随するため、かなりの頻度でバージョンアップしています。拡張された機能などを活用するため、当社もバージョンアップを繰り返してきました」

たとえば、クラウドへの対応。2011年当時からアマゾン ウェブ サービス(AWS)などを利用する企業は少なくなかったが、その後、多様なクラウドサービスが登場し、そのメニューも

バラエティ豊かなものになってきた。CA UIMのバージョンアップの成果を取り込むことで、JBSはマネージドサービスによる監視を高度化・効率化させている。

「最近注目を集めているコンパジド・インフラストラクチャなどを含めて、仮想化環境も変わりつつあります。こうしたITインフラやネットワークなどの変化に対して、CA UIMはいち早く対応しています。加えて、ITインフラの部分だけでなく、アプリケーションレベルの監視機能が充実していることもCA UIMの特長です。私たちのチームは情報系アプリケーションの運用管理を任されるケースも多いので、とても役立っています」(岡本氏)。

また、監視結果を表示するポータルも進化してきたと滝瀬氏は次のようにいう。「CA UIMはバージョンアップによる機能拡張の一方で、ポータルも充実してきました。多様な監視対象が、見やすい形で表示されます。以前は専用アプリで設定する方式でしたが、いまではすべてCA UIMによるWeb経由の表示で使いやすくなっています」

Benefit

自動化のレベルを高め、高度な監視を目指す

JBSは5年間、CA UIMを活用し続けてきた。この事実が満足度の高さを示している。

「私たちが最初にこの製品に注目したのは、2010年です。CA UIMは、CA Technologiesが長年培ってきた技術やノウハウが移植され、進化のスピードが速まっています。一方、CA UIMを活用しているうちに、私たちの使いこなしの度合いも上がってきました。最近は自動化を含めて、運用管理の高度化に向けた取り組みを進めています」と岡本氏はいう。

たとえば、アラートを検知したら、顧客への通知メールを自動で送る。アラートをトリガーにして、ログを取得するなどの対処も自動化している。「今後は周辺システムとの連携などにより、自動化のレベルをさらに高めていきたい」と岡本氏は考えている。こうした施策はマネージドサー

ビスを担当するチームの業務効率向上、顧客へのサービスレベル向上に直結する。その延長として、機械学習などAIの活用も視野に入っているようだ。

「インシデント発生時の1次対応については、すでにかかなりの程度まで自動化しています。また、予兆監視や予測的な対処についても実践段階に入っています。今後は、機械学習の結果と現場業務との融合が大きなテーマです。また、監視データやインシデントデータなどが相当蓄積されてきたので、このようなデータの活用についても検討しているところです」と岡本氏は意欲的だ。

JBSのマネージドサービスの進化のスピードは加速している。その進化を支える統合運用監視ソリューションとして、同社がCA UIMに寄せる期待は大きい。



日本ビジネスシステムズ株式会社

独立系ITベンダーとして特定のメーカーやプロダクトにとらわれず、中立的な立場で顧客にサービスを提供している。ITコンサルティングからシステム開発、運用管理までトータルのサービス体制を構築。幅広い産業の顧客に対して、多様なITサービスを提供している。とくにITインフラや情報システムなどの分野で豊富な実績を持つ。2014年に株式会社三菱総合研究所、三菱総研DCS株式会社と資本業務提携を締結し、上流コンサルティングの分野を一層強化した。

- 本社所在地 東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー16F
- 設立 1990年10月4日
- 資本金 5億3,963万円
- URL <https://www.jbs.co.jp/>



Connect with CA Technologies at ca.com



※製品の詳細情報については、弊社Webページ (www.ca.com/jp) を
ご覧いただくか、CAジャパン・ダイレクト (0120-702-600) までお問い合わせください。

CA Technologies

お問い合わせ

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル
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

すべての製品名、サービス名、会社名およびロゴは、各社の商標、または登録商標です。製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
Copyright © 2016 CA and / or one of its subsidiaries. All Rights Reserved.

Printed in JAPAN