

「システム運用監視サービス」で 運用管理の属人化を防ぎ、 組織的な問題対応が可能に

株式会社インダ様事例

業種 ——— 製造
事業内容 — 計量／包装／検査装置の製造・販売

- 課題**
- ・ システムトラブル発生の即時把握／対応
 - ・ 限られた運用管理スタッフの負荷増大への対応
 - ・ 運用管理業務の標準化

- 導入効果**
- ・ 運用管理スタッフの負担が軽減
 - ・ インシデントの確実な発見と迅速な対応が可能に
 - ・ 予期しないエラー発生も確実に発見
 - ・ サービス利用を通して運用管理手順が標準化
 - ・ 運用管理の属人化を防ぎ組織的対応が実現

株式会社インダ（以下、インダ）は、京都で明治26年（1893年）に創業した「はかり」製造の老舗です。120年余りを経た今日、事業は計量装置から包装用機械、検査用機械などへと広がり、「はかる・つむ・検査する・表示する」ための装置の総合メーカーとして、食品製造／加工、医薬／医療、物流／小売／各種工業分野で製品を提供しています。特に1分間に100回以上の計量が可能なコンピュータスケールでは世界のトップシェアメーカーとして知られ、国内40以上の拠点に加え、海外18カ国に事業所を構えてグローバルな事業を展開中。同社は、このたびヤマトシステム開発株式会社（以下、YSD）のシステム運用監視サービスを導入されました。その背景と経緯について伺います。



執行役員
統括管理本部企画管理部 部長
今津 和広 氏

— 今回のシステム運用監視サービス導入に至る課題について教えてください。

今津氏 当社ではかねてから、事業活動の効率向上のため、基幹系業務システムである、販売管理システム、生産管理システム、会計システムを個別に導入してきました。また、現場向けの周辺システムとして、製造工程実績管理システム、CRMシステム、CAD/CAM/CAEシステム、部品表作成システムなども構築／運用してきましたが、ビジネスの広がりに伴い、社内だけでなく、国内／海外の販社でも情報共有や業務プロセスの最適化ニーズが強まってきました。そこで基幹系業務をERPパッケージに統合し、2013年から運用しています。生産・販売・会計管理など多くの業務がまとまり、部品などのサプライヤーとのEDI、海外を含む販社との受発注業務も24時間365日での稼働が要求されています。

中村氏 当社のものづくりではMRP（資材所要量計画）機能が重要な位置を占めますが、これは非常にシステム負荷が高く、夜間バッチでしか運用できません。また、MRPの後の処理の中には例えば生産部材の発注データを作成し、サプライヤー様向けのEDIシステムに始業までにデータを送信する処理もあります。生産・販売・会計管理など複数の業務をERPで運用しており、夜間バッチのどこかでトラブルが起きて復旧までに1時間でも停止が生じると、夜間バッチ自体の完了も遅れ、オンラインサービス開始にも遅れが出ます。

結果、その日の生産工程や出荷業務に大きな影響が出てお客様に迷惑がかかってしまいます。取り扱う物品の数は1日あたり3万件を数えます。在庫販売型と受注生産型生産形態どちらも短納期の要望が多く、納品までのリードタイムに余裕時間はありません。トラブルが起きると業務フローが滞るのはもちろん、機会損失につながるリスクもあります。

今津氏 トラブル発生後、どれだけ迅速に復旧できるかが問題です。システムはデータセンターで運用しており、リモートメンテナンスはいつでも行えます。スタッフが現場に出向いて修復作業をする体制もできていますが、問題発生をリアルタイムに把握できなければ始まりません。しかし5～6名ほどの社内運用管理チームだけでは、特に夜間の問題発生時の対応に不安がありました。また、対応の精神的・身体的な負担の大きさも問題です。当社では部門間連携による業務改革を推進しており、メンバーにはむしろ業務改革に時間を使い貢献してもらいたい。定形化可能な運用管理業務はできるだけ外部のサービスも効果的に利用したいと考えていました。

— 外部の運用監視サービスを利用するにあたって重視した部分を教えてください。

今津氏 かつてはシステムで問題が発生したらボケベルやメールでアラート発報する仕組みを作りこんでいましたが、必ずしもタイムリーに発報に気づけるとは限りません。スタッフの都合やメールシステムのトラブルにより、誰も連絡を受けることができないこともありました。

中村氏 実はYSDのサービス利用の前に、別の運用監視サービスを利用したこともあったのですが、監視項目をピンポイントで監視して通報してくれる一方で、当社の希望するレベルまで監視項目を増やしたり、一定以上複雑なパターンの監視を複数実行するところまではできなかった経緯があります。一方でシステムの安定稼働に対する要求は高まっている中で、夜間に不測のエラーが発生しヒヤリとした経験を何度もしています。システムを安定稼働させるためには、まず問題発生に気づくこと、次に記録を確実に取り、



企画管理部業務改革推進二課
中村 俊仁 氏

手順に従ってシステムチェックに対応できること、さらに対応・復旧が完了したか否かが整理された状態で記録できることが重要です。

— YSDの運用監視サービスを選んだポイントと、ご利用された上での感想をお聞かせください。

中村氏 YSDの運用設計担当者は運用管理経験者でなければ通じない暗黙知的なルールを熟知していて、当社の事情を十分にくみ取ってもらえると感じました。またYSDのサービスは単にエラーメールが来たら連絡するだけでなく、個人が何となく監視していたら見過ごしかねない、ある程度複雑なフローが複数パターンあっても手順に基づき対応いただけ、監視体制にも不安を感じなかったことから、スキルのにも体制的にも当社の複数のシステムの監視を集約して引き受けていただけるキャパがあると感じました。さらに不定期なシステムメンテナンス時の監視内容の変更や社内メンバーでの監視への切り替えなどのイレギュラーも連絡後には確実に認識・実行されており、当社の都合に合わせた柔軟な対応を信頼してお任せできている状況です。また、細かい記録に基づき報告書が作成されるところも評価しました。

有事の際には、YSDの担当者から即座に電話連絡が入ります。監視項目ごとに決めた担当者の誰かにつながるまでは何度でも連絡を取ってくれるので、問題発生に「気付かないリスク」を排除できると考えています。既定時

間に届くはずの内容のメールが来なかったら連絡を入れていただいてもいいです。何が起きるか分からないのが運用管理ですから、このような仕組みで不測の事態も把握できるようになったことにより、初動対応の遅れを防いで業務への影響を最小限にし、機会損失を予防することもできると考えています。

今まで各担当者が実施していた業務を委託するにあたり、担当者の暗黙知をアウトプットし、標準化/明文化する作業は困難でしたが、この工程においてもYSDの運用設計担当者が運用現場経験者であったことも助けになりました。標準化することで特定の担当者でなくても対応が可能となった点も評価しています。

今津氏 今回の業務委託に際し、高い運用ノウハウをYSDが持っていることを実感しました。今まで個人に負わされていた業務が、外部サービスの利用によって個人の対応から組織的な対応に変化したところが重要です。運用管理スタッフの負荷が軽減されたことでこれまでよりも広い領域に目配りができるようになりました。システムのさらなる安定稼働や、ITを活用した業務改革への取り組みもしやすくなると期待しています。当社のIT戦略として、グループ企業共通のIT基盤構築/グローバル対応を掲げています。これには運用管理の標準化が欠かせません。クラウドをはじめとする最新技術利用に際しても、運用管理の専門業者が持つノウハウが必要。今後もYSDとはさらに緊密なパートナーシップを築いていきたいと考えています。

