

JBサービス株式会社



JBS

company profile *

- 設立:2007年
- 資本金:4億8000万円
- 従業員:417名
- 本社:東京都大田区
- 売上高:170億円(2007年度)
- <http://www.jbsvc.co.jp/>

3セットのORION HA で検証環境を構築 きめ細かい 保守サービスの提供へ

ORION HAの ヘルプデスク利用状況

JBグループの中で、導入・保守・コンサルティング・アウトソーシングなどのマネジメントサービスを提供する会社として2007年4月に独立したJBサービスは、ビジョンソリューションズ・ジャパンのHAシステム「ORION HA」の保守サービスを開始している。

HAシステムは、導入している企業にとって「事業継続」や「データ保全」を確実なものとする非常にクリティカルなシステムである。それゆえ、その稼働の安定性や安全性については、何にも増して神経をとがらす。そうしたユーザーの期待にJBサービスはどう応えているのか、どのように応えようとしているのか。本稿は、通常のユーザー事例とは趣きを異にするが、質の高い確実な保守サービスを提供するための取り組みとしてレポートする。

最初に、同社がまとめたヘルプデスクの利用状況を見てみよう。正式なサービス開始は2007年7月1日。ヘルプデスクの利用はそのスタート前の準備段階からあり、それを加えた開始3カ月間(7月~9月)の総件数は60件。うち55件が完了し、残り5件が「米ビジョンソリューションズへのエスカレーション中」となっている。

このエスカレーションというのは、「ユーザーから問い合わせを受けたものの日本サイドで“不具合”が解決せ

ず、米国の開発元へ送って問題の判別や解決を依頼中のもの」(取締役 常務執行役員 サービス事業部長の後藤浩氏)を指すが、

同社はこの“不具合”の解決・解消に「手厚い体制」(後藤氏)を敷いてのぞんでいる。

後藤 浩 氏

取締役常務執行役員
サービス事業部長



ORION HAを3セット導入し 多様なテスト環境を構築

これは、モノ、ヒト、システムの観点から見ることができる。

まず「モノ」では、検証のためのORION HAを3セット導入し、ユーザーの多様な使い方を想定して複数のHAシステムを組んだ。具体的には、2台のSystem iモデル525のそれぞれにLPARで3区画を用意し、各区画にORION HAを搭載。一般的な2地点間のHA構成に加えて、三角HA構成(クロスサイトHA構成)、ORION HAを使用したスイッチディスク構成、クラスタリング構成などのHAシステムを組んだ。

使い方としては、「不具合を起こしたユーザーの環境を設定し、不具合を再現させてその解決方法を探ったり、新しいPTFが出た時に、客先のシステムに当てる前に環境を組んで効果を確認したり、といった形」(後藤氏)であるという。

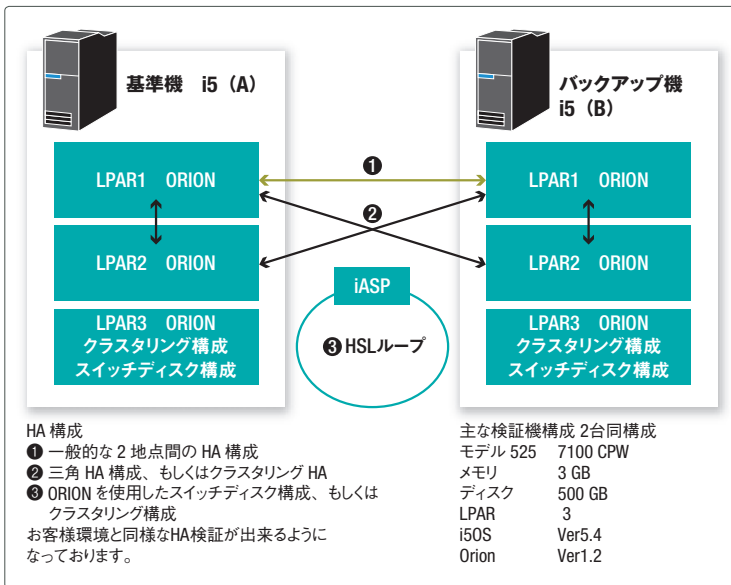
次の「ヒト」は、人員の体制である。ユーザーからの問い合わせ受付やQ&A、障害の一次切り分けは、JBCCの運用監視センター「SMAC」(Solution Management and Access Center)のヘルプデスク要員が24時間365日対応し、これの2次対応となるQ&A

ORION HA

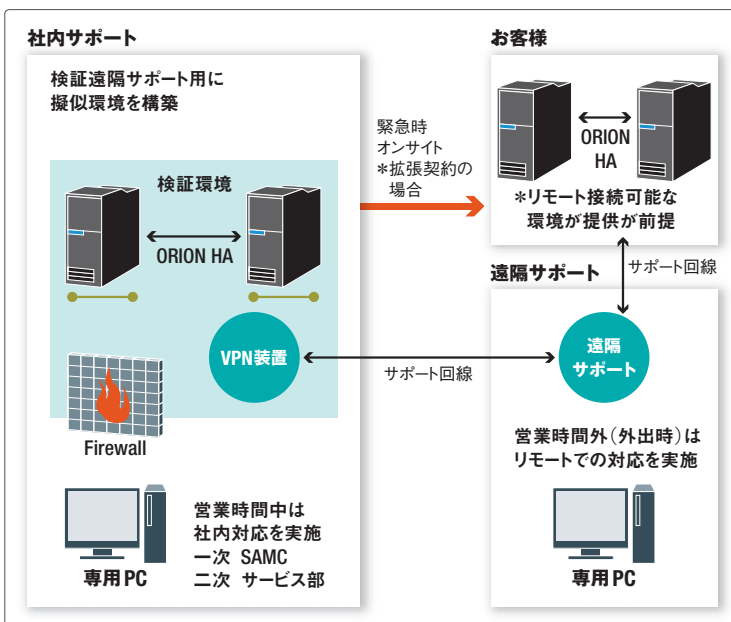
開発・販売元 ビジョンソリューションズ・ジャパン

- 導入のポイントと評価
- ★ 2007年7月に保守サービスを開始
 - ★ 多様な検証環境を構築
 - ★ 米国から直接、オンラインでサポート

災害・障害対策



図表 検証機器構成



図表 サポートイメージ

のフォローや遠隔からの障害対応は、平日9時～17時については東京・名古屋・大阪の30名のJBサービス担当者、それ以外の時間帯については東日本地区と中部・西日本地区のJBサービス担当者(常時2名)が対応する体制となっている。また、緊急時にユーザーサイトに向くオンサイト・サポートや、JBサービス担当者の自宅に設置した専用PCからの遠隔サポートなどのシステムも構築している。

米国技術者が常時、ネットワーク経由で検証に参加

「システム」面での体制は、米国にいる米ビジョンソリューションズの技術者が米国から直接、ORION HAのテスト環境に接続し、検証に参加できる仕組みとしている点が特筆できる。これは日本時間に合わせて常時行われており、「そのために米国ビジョンソリューションズでシフトを組んでいる」(後藤氏)という。

こうした体制を敷いている理由として、後藤氏は次のように説明する。

「ORIONは発売から十数年が経過し、製品としては枯れています。しかしながらHAシステムが常に難しく、また新しいのは、その運用がユーザー固有の環境に合わせて行われるという点に理由があります。その“難題”をクリアして安定した運用を行うには、HAシステムの特徴を熟知したチューニングが必要です。また、設定にもコツが求められます。そのためには、米国の熟練の技術者にも常時加わってもらい、問題の判別や障害の解決を行う体制が不可欠であると考えています」

JBサービスが現在、ORION HAの保守サービスを提供中のユーザーは約10社。それがこの年末までに、一挙に10倍近くに増加する予定だ。

「System iの世界におけるHAシステムの導入率は、ワールドワイドで8%、日本では2～3%程度に過ぎません。日本は有数の地震国であり、事業継続性を高めることは日本の企業の経営課題にもなっています。System i環境でのHAシステム導入は、今後ますます活発になっていくと思われますが、お客様のさまざまなご要望に応えられる体制を、今から築いていくつもりです」と後藤氏は語る。

①