

アスクル株式会社基幹システム運用事例

NSMビジネスユニット
ソリューション運用センター
カスタマーサービスグループ

菅野 弘治



1. はじめに

本稿では、CACが担当するアスクル株式会社殿（以下、アスクル）における運用事例を紹介し、それを通じて、通常あまり表に出ることのない、運用業務担当者は実際に何を行っているのかについて、その一部をお伝えしたい。

現在、CACがアスクル向けに行っている運用サービスの範囲は以下のとおりである（図1参照）。

- ・基幹システム（AS/400）の運用（アプリケーション）、スタッフ13名
- ・Webサイト運用（アプリケーション、およびインフラの一部）、スタッフ11名

この他にも、CAC以外のアスクルの複数のパートナー企業が、インフラ運用、データウェアハウス運用などを

行っている。

以下では、筆者が統括している基幹システム運用チームの業務から、いくつかの事例を紹介する。

なお、アスクルは、オフィスに必要なあらゆる商品やサービスの通信販売を行っており、そのビジネスモデルは、メーカーと消費者間の流通経路を合理化し、スピード・価格・利便性で優位性を生み出したものとして高い評価を受けている企業である。以下の内容は、このビジネスモデルをご存じないとわかりにくい部分もあると思うので、詳細はアスクルのホームページなどで確認されたい。

2. 「運用」という仕事

乱暴な言い方かもしれないが、運用業務は雑多な業務である。CACが提供する内容はお客様によって千差万別だ

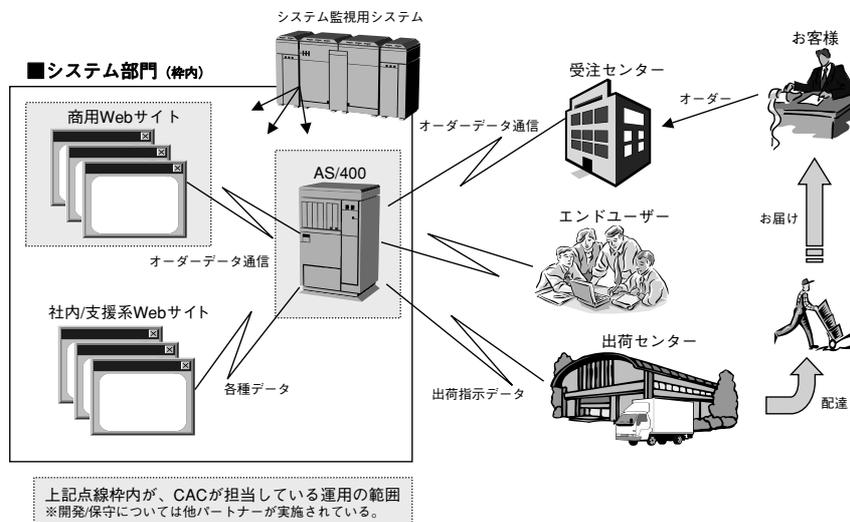


図1 システムから見た、アスクル殿概要とCACの担当範囲

が、アスクルの場合は、定番ともいえる「定期（定型）処理」「障害対応」などに加え、「問合せ対応（準ヘルプデスク）」および「案件対応（季節業務、倉庫移転サポートなど）」という業務も行っている。

定番の定型処理（ルーチン作業）は、できて当たり前の業務である。障害対応は、その発生時にはシステム面での影響のみならず、業務への影響を含めて総合的に判断し、即時対応する必要がある。

「問合せ」は、アスクル社内のユーザーからの、文字どおり問合せに対する対応である。単なる勘違い（失礼）もあれば、障害の火種もあり、イレギュラー業務をどうしたらシステム上で行えるかといったものを含め、幅広い内容の問合せを受ける。

「案件対応」については、一つひとつ要件が異なり、一概には言えないため、事例でご紹介する。

また運用は、ビジネスの遂行を支える情報システムを「正常に動かして当たり前」の業務であり、アスクル殿のように情報システムがビジネスモデルに深く組み込まれている場合は、停止してしまったときの影響があまりにも大きい仕事のため、どれ一つとっても手抜かりは許されない。

3. アスクルでの事例

アスクルにおける、特徴的な運用業務をいくつかご紹介する。

3.1 アスクルならではの特徴

アスクルは、社名の通り「オーダーすれば、明日くる（アスクル）」を最大のセールスポイントにしている。これはすなわち、お届けする商品に“時間というバリュー”を付加しているわけであり、「システムトラブルで届かなかった」は許されない。仮に1時間システムが停止すると、積み込み指示も停止するため、配送トラックはシステムが回復するまで待たねばならない。このロスはそのまま配送遅延に繋がり、「明日くる」の約束が守れなくなってしまう。「そんなにシビアなのか？」と思われるかもしれないが、倉庫を出た荷物は、複数の配送業者を介してお客様に届けられる。当然、川上である我々が遅延を発生させれば、川下の配送業務へしわ寄せがいくってしまう。

このようなことが無いよう、締め時間（当日のオーダーを締め切る）前は稼働状況、つまり「オーダーデータは正常に届いているか」「商品引当はうまく行っているか」などを当番が確認し（漏れの無いよう当番制を敷いている）、チーム全員で「何事も無く締まってくれ」と祈るのである。諸々の条件が重なり、稀に裏切られることがあるが、その

場合はユーザー部門と連動し、「1分でも早く出荷を行う方法」を業務的な観点から考え、回復対応を行う。

3.2 請求書発行処理

アスクルでは、毎月10日・末日に請求書を代理発行^{*1}しているが、入金日までの関係上、「その日に処理」、つまり10日締めとなっているお客様用の請求データ作成は10日の夜に、運用担当者が立会って徹夜で行われる。

当然、通常の夜間処理も実施しなければならないため、ミスによる時間ロスは許されない。時間のロスは最悪の場合、「翌日の業務が開始できない」「お客様へ請求書発送が遅れる」といった事態を招いてしまう。

無事に立会いが必要な処理が終わると、早朝（と言っても6時過ぎ）に一度帰宅し、その日の夕方に再度出社して続きの処理を行うのである。これが月2回行われる。

現在は作業が行える担当者を増やし、ローテーションを組んで担当者の負荷分散を行っているが、厳しい作業であることに変わりはない。

3.3 カタログ改編作業

アスクルは、いわば「カタログ通信販売業」である。このカタログは、現在年2回発行されている。この切り替え作業を約半年にわたってサポートするのも我々の仕事である。簡単に作業をご紹介します。

- ・カタログ送付対象となるお客様のデータ作成。ユーザー部門でエージェント様への送付追加などを確認いただき、その変更内容を反映する。
- ・販売する商品が大量に切り替わるので、場合によっては商品情報や倉庫で商品を管理するロケーション情報の一括変更などのサポートを行う。
- ・実際にカタログが切り替わる日の深夜に立会い、お客様からのオーダーが処理される段階で「新しい商品情報で受注が行われているか」「価格情報に誤りはないか」などのデータを確認する。
- ・前回カタログの有効期限が切れた時点で、「カタログ落ち」した商品の「一括受注停止」処理を行う。

商品情報の誤り、特に価格の誤りはお客様へ多大なご迷惑をかけるため、ユーザー部門が何回もカタログとシステム上のデータ（1万件以上！）をつき合わせて確認するが、運用側も前述のとおり切り替え時にはシステム上でマッチングをかけるなど、大変気を遣う。

ところで、システム運用業務は「個人情報」を扱っているだけに、内部漏洩につながることはないよう、その取り扱いには細心の注意を払うようにしている。現在の業務では数十万の単位で個人情報を取り扱うことがあるため、ユー

*1) エージェント様に代わり請求書を「代理発行」している。

ザー部門と連動して取り扱いに誤りの無いよう、作業を進めている。また、PC内やファイルサーバー等に「不要データの削除漏れはないか」を定期的に確認するなど、いろいろな防御策もとっている。このような取組みも運用業務の一環である。

4. 運用の面白さと苦勞

どんな仕事にも面白さと苦勞はあると思うが、アスクルでの運用の楽しさや苦勞を少々ご紹介したい。

①共に業務を進めている感覚

この職場での運用はユーザーの方々と我々がダイレクトに接するため、「ユーザーと同じ言葉で、温度差なく会話」ができなければ務まらない。これは、言うほど簡単なことではないのだが、わかってくると「システム屋」の範疇を越え、「共にアスクルを動かしている」気になってくる。つまり「担当業務は“アスクル業務”、専門は“システム”」の感覚である。このユーザーとの一体感が、アスクルでの運用の醍醐味であり、面白さだと感じている。

②業務改善への取り組み

上記のとおり業務がわかってくると、業務のやり方やルールなどに「改善余地」が見えてくる。これをユーザー様と共に改善し、業務効率を上げていくことも面白さの一つである。運用はどちらかというと「決まったことをこなしていく」といった業務が多いため、何かを構築していく業務改善は非常にやりがいを感じる仕事である。

違う見方をすれば、「受身」だけにとどまらず、そうし

た業務改善を重ねていかなければ、次から次へと降ってくる業務に振り回されることになってしまうし、我々もより付加価値の高いサービスを提供することへパワーシフトができなくなってしまう。この点はお客様からの期待もあるため、面白さと共に「重要業務の1つ」と捉え、力を入れている部分である。

③時間が厳しい

そうは言っても苦勞もある。一番苦勞させられるのは「時間」である。既に述べた事例以外にも、例えば1日の業務が終了しても夜間処理が異常終了すれば、深夜にその対応をしなければならない。また、一般の方が休みとなる長期連休もシステム保守などで潰れることしばしばである。これは運用担当者の宿命であろう。

5. 最後に

以上、駆け足ではあるが当社がアスクルで行っている運用業務の一部、そして我々が感じる楽しさと苦勞を紹介した。冒頭に述べたとおり、運用業務は「できて当たり前」の裏方仕事であり、それゆえに業務内容が見えにくいかもしれないが、雰囲気はお解りいただけたと思う。

我々が行っている運用業務とは、確かに「コンピュータを守る」仕事であるが、それは「ビジネスを支えている基盤を守る」ことだと理解している。同時に、より効率的な運用サービスを提供するよう、業務改善も常にお客様からは求められている。この重要性を理解し、今後も磨きをかけつつ、しっかりと「裏舞台」を支えていきたい。