

## アステラス製薬株式会社

「AppManager」をベースに運用監視の標準化を実現  
監視対象サーバも2つのセンターで900台以上に拡張へ

研究開発型の医薬品ビジネスをグローバルに展開するアステラス製薬。「AppManager」の導入は合併前の2002年、スタートは約100台のサーバ監視だったが、現在では全国で稼働する700台以上のサーバが監視対象に。2008年には、運用監視のさらなる効率化とITサービス品質のさらなる向上を実現するためにインフラ運用監視改善プロジェクトを立ち上げた。

メンバーは同社コーポレートIT部、システム運用を担うCAC、そしてNetIQ。「AppManager」をベースに運用監視の標準化を図ることで、監視効率の向上、サービスの均質化を実現。現在、監視対象も900台以上へと拡張を進めている。また今回、「AppManager 7.0」へのバージョンアップも行うとともに、日本のドメインから海外のドメインの監視もテストした。今後、グローバルITを支えるシステム監視ソリューションとしての役割も期待されている。

### 東京と大阪の両センターに 「AppManager」のコンソールを 分散して監視

最先端の医薬品で健康を願うすべての人の明日を照らす。その強い思いが「アステラス」という社名には込められている。日本を代表する製薬メーカー、アステラス製薬は2005年4月に山之内製薬と藤沢製薬工業が合併して誕生した。医療用医薬品だけを取り扱い、研究開発型のビジネスをグローバルに展開しているという点が特長だ。現在、同社が目指している経営ビジョンVISION2015の柱となっているビジネスモデルが、「グローバルカテゴリーリーダー」である。未だ治療満足度の低い疾患領域（カテゴリー）に対して革新的で有用性の高い新薬をグローバルに提供し、その領域でのリーダーとしての存在感と競争優位の確立を図っていく。「グローバルカテゴリーリーダー」の実現にITの活用は欠かせない。同社のIT戦略についてコーポレートIT部長の重富氏は次のように語る。「2013年頃をターゲットにグローバルITへステップアップしようというのがベースにあ

る考え方です。現在、メインで取り組んでいるのがグローバル標準化です。第一歩としてインフラの標準化をスタートさせ、今後、アプリケーション、オペレーションと標準化を進めていきます。また、日々のビジネスを支えているITの信頼性や効率性を高めるための改善も重視しています」。トラブルを回避し決められた稼働率で動かす。社内カスタマーの満足度を上げる。ITサービス品質や効率性を向上させる。障害を速やかに検知し迅速に対応する。「ITへの信頼感があってこそ、新しいことにチャレンジできます。当社の運用を支えている「AppManager」の果たす役割も大きく広がっています」と、重富氏は強調する。同社が、NetIQのシステム監視ソリューション「AppManager」を導入したのは2002年、まだ合併前、山之内製薬時代のことだ。コーポレートIT部インフラグループリーダーの竹沢氏は当時をこう振り返る。「全国の営業所にサーバが1台ずつあるといった状態で運用監視が大変でした。そこでセンターにサーバを集約し24時間運用を行うことになりました。その際、夜間監視は

人手だとコストがかかるため自動化したいと。システムの運用をアウトソースしている株式会社シーエーシー（以下、CAC）にも相談し検討を重ねた結果、Windowsサーバの監視で実績が豊富な「AppManager」の導入が決断されました」。

メールサーバ、ファイルサーバなど24時間サービスを提供する約100台のサーバの監視からスタートし、随時、監視対象を拡大していった。合併後、災害対策を目的に東京と大阪に設置されたセンターに「AppManager」のコンソールを分散。現在では研究開発システムなども含む700台以上が監視対象となっている。「監視対象規模は拡大しても、夜間監視の人数はいまも2、3人の宿直程度と変わりません」と、竹沢氏は笑顔で話す。

### 「AppManager」をベースとした 運用監視の標準化により監視効率 が大幅に向上

2008年にITインフラの信頼性と効率性のさらなる向上を図るべく運用監視改善プロジェクトが立ち上がった。メンバーは、同社コーポレートIT部、CAC、NetIQ。二週間に一回、ミーティングをもち、約1年間をかけて運用監視の改善に取り組んだ。「NetIQからアセスメントを受けたのですが、アラートがあがっているのに未対応のイベントが何万件とありました。そのため「AppManager」のコンソールが非常に重くなっていました。原因は、アラートの中で無視



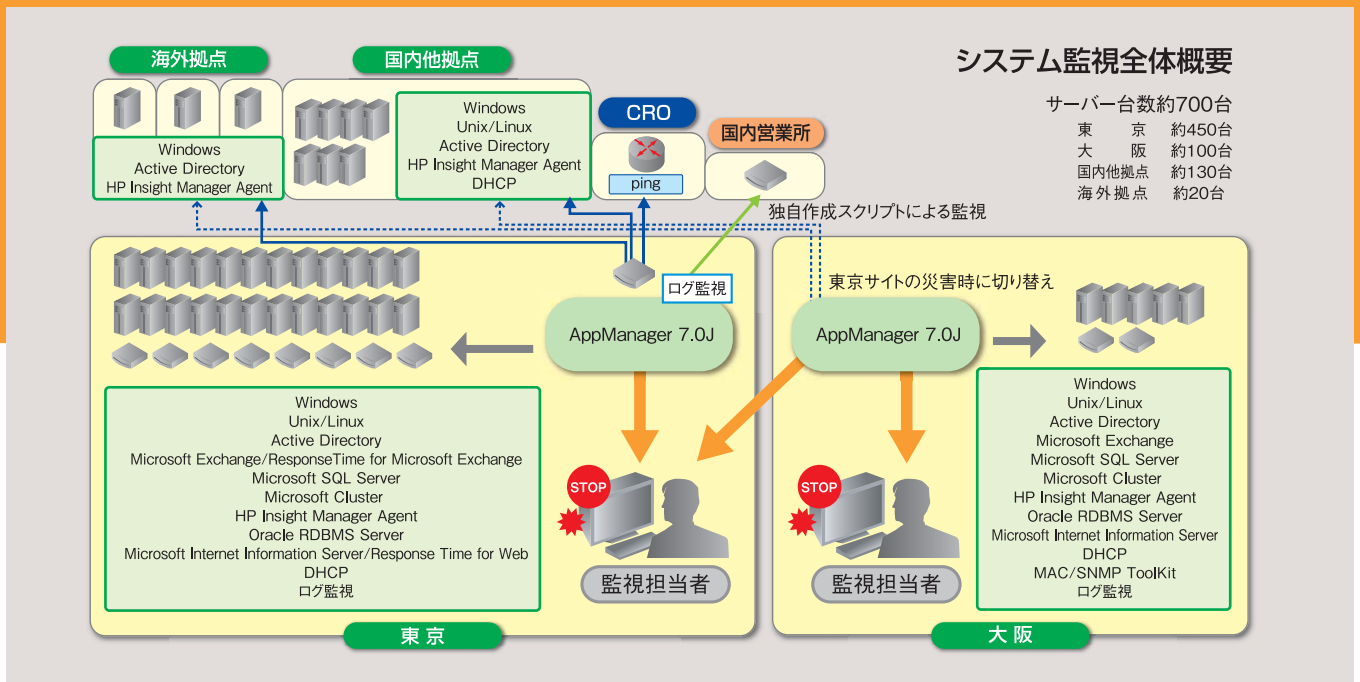
コーポレートIT部長  
重富 俊二氏



コーポレートIT部  
インフラグループ課長  
佃 利明氏



コーポレートIT部  
インフラグループ グループリーダー  
竹沢 幹夫氏



していいもの、すぐに対処しなければいけないものといった区別ができていなかったためです。アラートを整理するために「AppManager Performance Profiler」を導入しましたが、活用の徹底を図れなかったこともあり、大きな効果は得られませんでした」(竹沢氏)。

運用監視の改善ポイントについてコーポレートIT部インフラグループ課長の佃氏は指摘する。「サーバごとに「AppManager」の監視項目がまちまちで使い方が統一されていませんでした。運用監視の標準化が図れていなかったことが監視効率の面で大きな課題となっていました」。

運用監視の標準化についてCACの担当者はこう説明する。「従来はサーバごとの個別の監視に軸足を置いていました。しかし、監視対象規模が拡大する中、全体的な視点からの運用監視の重要性が高まってきました。今回、監視内容もすべて精査し、統制のとれた新たな仕組みづくりに取り組んでいます。標準化は一朝一夕にはいかず、NetIQにもきめ細かくサポートしてもらいました」。

実際に標準化を適用していくためにはチューニングが重要になる。「監視項目としきい値のチューニングがポイントですね。日々の運用に照らし合わせて標準をつくっていくわけですから、CACがこれまでに蓄積してきたノウハウが生きてきます」と、佃氏は話す。

運用監視の標準化、「AppManager Performance Profiler」活用の徹底などによりローレベルのアラートは大幅に減少。

また監視対象の増大に対しても標準を適用することで「AppManager」の設定作業の効率化も図れる。

### 「AppManager 7.0」へのバージョンアップにより SharePointの最新バージョンなどにも対応可能に

運用監視改善プロジェクトでは「AppManager 7.0」へのバージョンアップもテーマの1つとなっていた。「できるだけ最新バージョンを利用するという方針があります。Windows 2008やSharePointの最新バージョンなど、最新技術への対応面でもバージョンアップしておいて良かったと思っています。また、別の運用監視ツールを利用している部分もまだ残っていましたが、それらもすべて「AppManager」の監視対象とすることができました」(竹沢氏)。

新機能「Web ResponseTime」によりWeb画面の展開のスピードなどアプリケーションの稼働確認も自動化。また一部で稼働しているMACサーバの監視も実現できた。今回、改善プロジェクトにより「AppManager」をベースとする国内における運用監視の標準化は確立できたが、実はグローバルITを視野に入れたテストも行われていた。「バージョンアップする段階で頭にあったのは、「AppManager」は違うドメインの監視もできる性能が十分にあるということです。今回、日本のドメインから海外のドメインの

監視もテストしてみましたが、十分な手ごたえを得ることができました」(佃氏)。

国内システムのほぼすべてをカバーする監視対象サーバ900台へと「AppManager」の拡張も進められている。今後の検討課題の1つとして「アラートをあげたあとの対応の自動化」を竹沢氏は挙げた。

ITはいまやビジネスと表裏一体の関係にある。「システムの停止やITサービス品質の低下が及ぼす影響は大きくなるばかりです」と、重富氏は話し、さらにこう続けた。「特に当社は人の生命に関わる医薬品を扱っていることもあってITの信頼性は厳しく求められます。これからもCACやNetIQをはじめサポートしていただいている企業と一緒に、ITがビジネスのリスクにならないよう常に改善しビジネスに貢献していきたいと思っています」。

新薬を待っている世界中の人に希望の明かりをとまずアステラス製薬。NetIQは高度なシステム監視技術の提供を通じ、同社のビジネスを見守り続ける。

## PROFILE

### アステラス製薬株式会社

本社：東京都中央区日本橋本町2-3-11  
 創業：1923年  
 資本金：103,000百万円  
 (2009年3月31日現在)  
 従業員数：14,261名  
 (2009年3月31日現在、連結ベース)  
 事業内容：医薬品の製造・販売および輸出入

ネットアイキュー株式会社 URL: <http://www.netiq.co.jp>

〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1 住友市ヶ谷ビル12階  
 TEL: 03-5206-9500 FAX: 03-5206-9501 e-mail: info-japan@netiq.com

