
ユーザが少ないサービスの運用

2017年1月19日

株式会社エヌ・ティ・ティ ネットワークサービスオペレーションセンター

安永 真依子
(maiko.yasunaga.kb@west.ntt.co.jp)

● 安永真依子（やすなが まいこ）

● 株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト

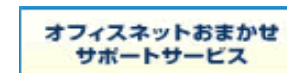
● 入社7年目

● 業務

- ~3年目：実施設計
- ~5年目：西フレッツ網開発検証、
商用トラブル解析 etc…
- 6年目～：アプリケーションサービス、
認証サーバetc…の保守運用

NTT西日本のアプリケーションサービスをご利用の方、いらっしゃいますか？

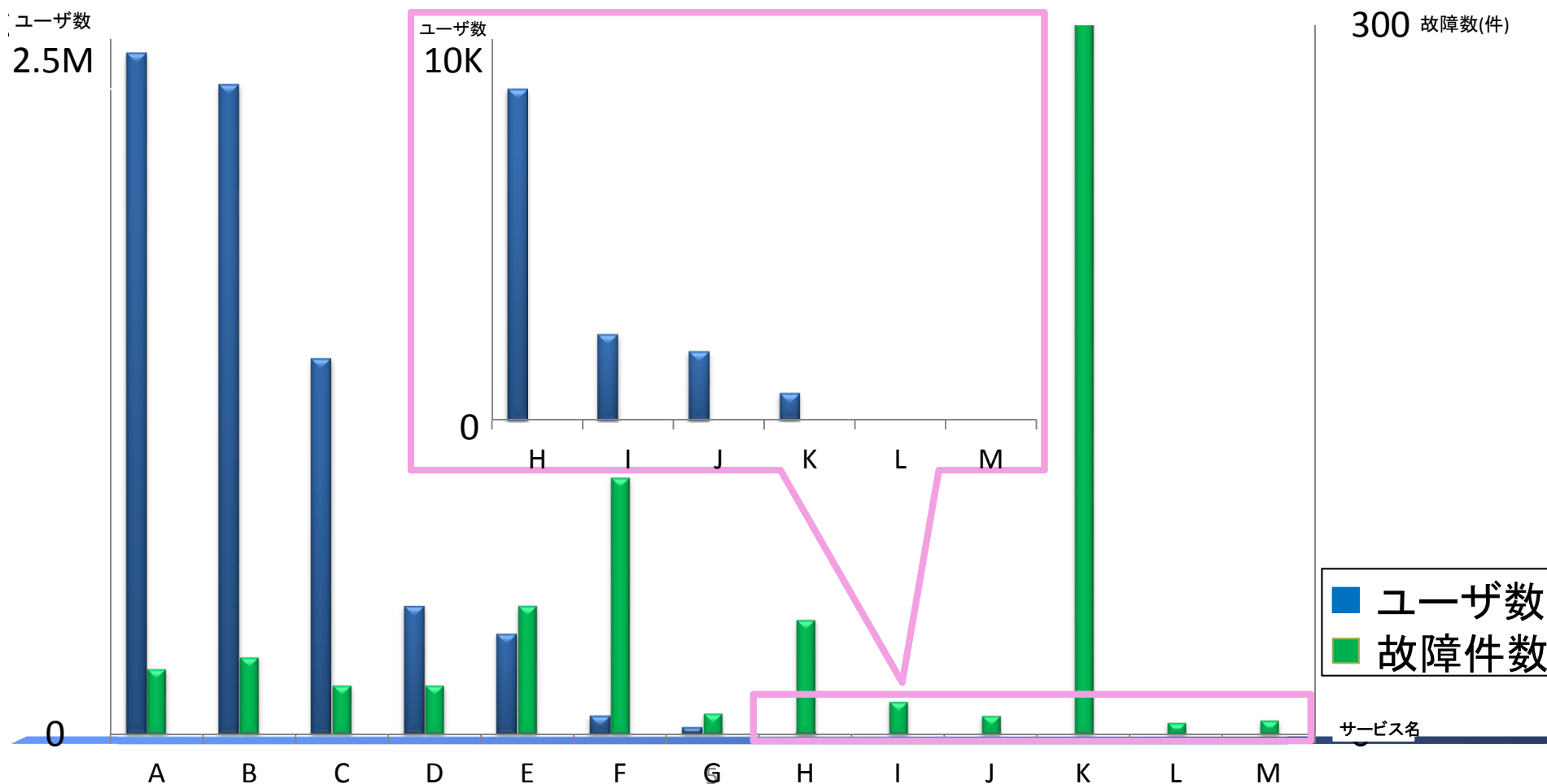
- Web171
- フレッツ・あずけ～る
- フレッツ・まとめて支払い
- リモートサポートシステム
- フレッツ・セキュリティ対策ツール
- オフィスネットおまかせサポート
- 速度測定サイト
etc ...



ユーザが少ないサービスを維持している
運用者の方はいらっしゃいますか？

私が運用しているアプリケーションサービスはユーザの少ないものが大半を占めています

SNI上アプリケーションサービスのユーザ数と故障数 (2017. 1. 1時点)



サービスを終了できない理由

会社

【理由】

- 競合他社に同等のサービスがあるため
- コスト回収するまでやめられないため

【組織の問題】

- やめることを評価しない
- やめる基準が明確にされていない
- 業務の縦割り意識が強く、やめる判断ができない

※ 私個人が考えた会社としての視点

サービスを終了すべき理由

運用者

- 故障対応ナレッジ蓄積できない
- 問い合わせ対応速度の遅緩
- 魅力あるサービスとは言えない

会社

- 社内保守費の削減（技術継承・人の維持）
- ベンダ保守費の削減
- 継続時のEoL/EoS対応での開発費捻出

※ 私個人が考えた会社としての視点

現在の取り組みと今後

現在

- ベンダ保守費のミニマム化
- ツールの内製化
- 保守フローの改善

今後

- 下記について、運用から委託元へ提示する
- 運用コストの数値化を進め、提案をする
 - サービス開発時に、やめる条件を考慮する
仕組み作りの要望

会場におこしの皆さんはどういった形で、
サービスを終了させますか？
懇親会等で体験談をお聞かせください