

常識が変わる責任共有のカタチ

お話の導入

GMO INTERNET

GMOインターネット株式会社

中里 昌弘

自己紹介 中里昌弘

バックボーン/クラウドネットワーク/その他の設計運用に従事後、
2014/8頃よりOpenStackを使用したクラウドサービスの開発に携わる。
開発系ネットワークチームのマネージャ。

障害対応や人やモノの管理など、
実際の運用 に携わっている。

サービスを提供する側とサービスを利用する側の両方の立場。

JANOGと私

初参加はJANOG21熊本

色々と学ぶことが多く、とてもありがたいイベント。

何かお返し出来ることはと考え、プログラムへの応募を行なっています。

#趣味はバイクでツーリング。お仲間募集中です。

近場で開催いただけると、JANOGツーリングなど出来そう。

次のJANOGはどちらで開催でしょうか・・・？

16.発表者役割

1.中里：

話の導入

2.中島さん：

3大クラウドの一角のサービス提供者側
成功に繋がるモデルのコンセプトの紹介

3.吉村さん：

サービス提供者かつサービス利用者の視点からの事例
中国案件のご事情

4.会場の皆様と：

ディスカッション

15. 応募のきっかけ

とある外資クラウドの方と呑んでいた時のお話。

データセンタがまるっと落ちた時の事を話をしていました。

どんなふうに謝ったなどの話かと思いきや

逆にこういうこともあるので拠点分散をして下さいと営業に回った、、

ということを知って **すげえな** と思いました。

そのコンセプトの責任共有の考えはそこまで浸透していないと思います。

ですが、その考え方はとても良いと感じました。

そこで今回は経験を通じての考察など共有させていただき、

楽になる考え方のヒントなどを皆さまと一緒に導き出していきたいと思っています。

14. 今回のプログラムの趣旨

合意形成

13.辛い状況

身近な例

何でこんなバグがあるの
ちゃんと保守交換してよ
何で回線切れるの
対応納期守ってね

こういうことでベンダを激詰めしている先輩もいらっしやっただし、
真似て私もやっていたような。

これって双方とも辛い状況ですよね。

12. サービスを提供する側のご事情

障害対応で稼働あまりとられたくない。

やることが増えて残業きつくなったり、夜中呼ばれるのは勘弁。

売上が大きければいいのだが、売上が小さいお客様ですと。。。

11. サービスを受ける側のご事情

社内でシステム障害の説明を代弁したり、
熱のこもった手厳しいメールを書いたり、
営業を呼んで謝られたり、
あまりやりたくないもの。

お金払っているのだから、しっかりやって欲しい のような思い。

10.とある社内 こんな小さな失敗

- 1.ネットワーク機器のサーバ接続用ポートの設定依頼が多かった。
- 2.GUIでわかりやすく設定可能なツールを作成して、サーバチームに提供した。
3. ツールを操作することに責任を持ちたくないから、
今まで通り依頼するので作業して下さい。

ネットワークチームは困っているが、サーバチームは困っていなかった。

本番環境を触る際は、ツールで簡略化されていても
面倒なチケットを起票して承認プロセスを通す必要があった。

9.とある社内 こんな小さな成功

- 1.ネットワーク機器のサーバ接続用ポートの設定依頼が多かった。
- 2.GUIでわかりやすく設定可能なツールを作成して、サーバチームに提供した。
- 3.サーバチームで作業が完結し、ネットワークの設定依頼が無くなり作業完了までのスピードがあがり、作業メンバの工数も減った。

チケットの起票が不要なシステムだった。

ネットワークチームも困っていたが、サーバチームもポート設定後の作業が詰まる状況で困っていた。

8. 当たり前前のことを再認識

責任を取りたくないし、利便性よりはリスクを回避したい

自分の得にならない事はやりたくない



おっかない上司に言われればやる

評価・昇給などに繋がることはやる

そういった点を踏まえて、**合意形成**するための材料を集める必要はある。

7.期待値の不整合

- ・ 製品・サービスを買うときも、また売るときも、お客様にサービスを提供する際、リスクなどをきちんと説明しない傾向は多い。
- ・ 何々さんに任せているから平気。
- ・ 同じ社内なのだから面倒なこと言わずにやって下さいよ。

理由無き期待が色々な状況で見られます。

- ・ ・ ・ でもそれって合意形成できていますか？

6.不確実性要素

ものは壊れるし、バグはある 電源は落ちる
人はオペミスはするし、辞めたりする

その他 様々な**不確実性要素**が
サービスの安定性を阻害する。

1つのシステム、また1つのサービスだけで
品質の責任を取るのは 結構きつい というのを痛感。

そのきつい部分を運用でカバーすることは辛い運用を生む要因。

5.対価は必要

我々の大半は

機材やサービスを買い エンジニアを雇いお客様が喜ぶサービスを作り、
儲かったお金でまた投資をする、
という循環の中にいる。

システムに投資しないで障害性を高めようというのは、
辛い状況を生み出す原因の1つ。

お金をかけないと良いものは出来ないし、人間の特性も理解しないといけない。

4.責任共有

提供する側もしっかりとした説明をする必要がある。

提供される側もサービスのリスクを認識しておく必要がある。

でも、しっかりとした説明って結構難しいですよね。。

例えばクラウドサービスの利用はサービスの提供者と利用者双方が同じ船に乗っているようなもの。

合意形成や責任分界点を認識しないまま進んでも皆が迷惑を被る。

本当にお客様目線に立っているか。

3.関係性

真のお客様

インターネット

クラウド上のサービス

クラウドサービス
提供側

クラウドサービス
利用者側

インターネットを利用するお客様から見れば全部一緒

2.考え方の1つ

- ・ お客様がそう言ったから
- ・ 上司がこう言っているから
- ・ 私はこれをやりたいんだ

のようなスタンスよりも、

対話、事前共有、意向確認などを行い共通認識の元、**合意形成**していく方が物事はうまく進められる場合が多いのではないのでしょうか。

実現にはノウハウがあると思ひまして、モデルケースや維持する仕組みなど共有させていただきたく、次のお二人に繋がります。

1.では、次は中島さん、吉村さんへ

中島さん：

3大クラウドの一角のサービス提供者側
成功に繋がるモデルのコンセプトの紹介

吉村さん：

サービス提供者かつサービス利用者の視点からの事例
中国案件のご事情

お二方のお話

吉村さん、中島さんからのメッセージ

中島さん：

全てのものは壊れるという前提のもと、蓄積したノウハウをもとに提供者側と利用者側で合意形成を行うこと、またそれを維持する仕組みが、顧客満足に繋がるシステム作成の要である。

吉村さん：

リージョンとアベイラビリティゾーンなどの定義の再確認。
責任共有モデルの具体例やお国事情ならではのトラブルを通じて考える材料を増やしていただきたい。

メッセージ

メッセージ

仕事というのは本来楽しいものではないでしょうか。

辛い状況になるというのは、なんらかの不整合が存在する場合が多い。

今回の責任共有の考えは、そういった不整合を回避する数多くのノウハウの中の1つであると考えている。

同じ業界内、なるべく共通認識（プロトコル）を持つようにして楽しく仕事が出来るようにしていきたいものである。

会場の皆様へ

会場の皆様へお知恵を拝借したい点

- ・ スライド全般についてご質問があれば。
- ・ こうしてうまくやっている、という事例をお聞かせいただけると嬉しいです。
- ・ サービス提供する側（メーカー、ベンダ含む）へ
利用する側をお願いしたいことなど、ございましたら。
バグ対応やサポートの線引きとか、昔から問題となる点は同じですが、
そのあたりどう対応していくといいのでしょうか。
- ・ 利用する側へ
お金を払う側だと、無理を言ってしまうケースが多くないですかね。
そのあたりのご事情などお聞かせいただけますと。

すべての人にインターネット

GMO