

「サービスレベル」を再考しよう

お話の導入編

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。

サービス提供者側とサービス利用者側の両方の立場。

発表者役割

1.中里：

クラウド事業者の運用開発の立場/話の導入

2.吉村さん：

リセラーのプリセールスの立場/クラウドサービスでのSLAの事例

3.中島さん：

クラウド事業者のソリューションアーキテクトの立場/色々な考え方

4.会場の皆様と：

ディスカッション

8.応募の動機付け

JANOG45の責任共有のお話の続き

責任共有の考えを**実行するかたちの1つ**として、
サービスレベルやその合意であるSLAがある認識。

今回はそちらを皆さんと一緒に考えて、
皆様の目的達成のための仕事的手段や考え方を増やすきっかけになれば、
と思います。

7.前回 ～常識が変わる責任共有のカタチ～ のおさらい

こんなまとめがありました。

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。

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。

6.ではサービスレベルを考える

私などの開発運用の立場だと、サービスレベルについてそこまで深く考えていなかった。自分がみているシステムはダウンしたら分け隔てなく早く復旧させるし。。エンジニアレイヤってそのあたりどうなんですかね？

売れている企業のアーキテクトなレイヤの方とお話しているとサービスレベルについて結構考え方が色々出てきます。例えば、、、

- ・ 無限説明を求めない為に存在するもの
- ・ 公共性の強いクラウドサービスはセルフサービスで従来の業務委託モデルと違うなどなど。

> 成長が継続している企業がノウハウとして持っているものは受け止めておくのも良いかと思いました。

5.私のまわりでよくあること

- ・ サービスを利用する側は、なるべく良い条件を引き出そうとする。
（例：価格、規約以上の保守サービス、短納期、回線借用許しません）
金払っているのだからこちらが上、のような顧客も多いのでは。
- ・ サービスを提供する側は、ある程度は営業対応で対応している。

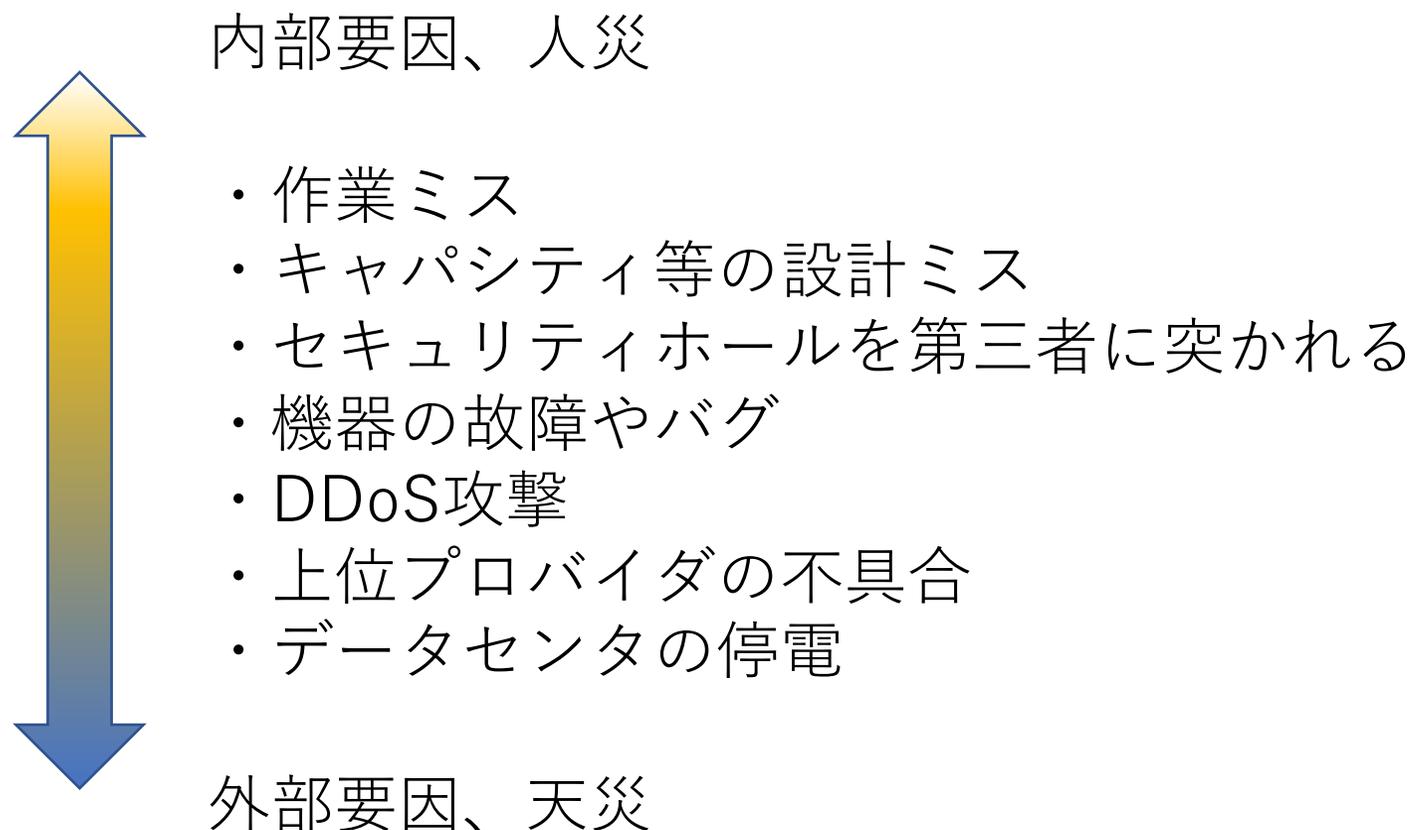
「お客様は神様」「なるべくお客さんの要望に叶えるべし、叶えたい」といった考え方で制約事項などの事前説明が難しく、期待値コントロールが難しいことも多いように見えることがよくあります。

利用者側だとサービスレベルなんてお行儀よいことは守るメリットは一見薄いように見えます。

4.お願いする側も努力が必要

- ・ 沢山購入して無理を聞いてくれている状態を基準にしてサービスを組み立てて、あまり買わなくなると無理が通らなくなり苦しくなる。
> 盛者必衰
- ・ 対応レベルの認識があやふやなまま契約して、
トラブル時に言った言わないで揉める提供者と利用者双方の不毛さと消耗
> 双方で共通認識を持つことの大切さを痛感します。
- ・ なんだかんだで提供者と利用者は持ちつ持たれつな関係。
> 利用者側もベストプラクティス的な知識を持っておいた方がよさそう。

3.ちなみに、努力をしても障害は避けがたい



サービス断がない落ちないインターネット系サービスって殆ど経験が無いです。

2.提供者と利用者も運用の課題は似ていませんか

- ・冗長化は提供者側も利用者側も双方求められる。
 - ・物ゆえ壊れるし、人はミスをする、セキュリティパッチなどは当てる必要がある。
 - ・お客様が乗っているサービスはメンテナンスが難しい。
 - ・システムの堅牢性や運用性の向上はかけた工数と金に比例するが、最初は少ない場合が多い。
- > などなど、レイヤは違えど課題は同じような。

1. 当たり前のことかも知れませんが

- ・ 最初からベストプラクティスは利用者提供者の双方で共有出来ていて、コストやリスクは共通認識しておくとう事はスムーズに進むのでは。
 - ・ 例えばVM落ちる前提でこう設計しますね、等と利用者側から言っていただけるのは嬉しい。
また提供者に配慮して、感謝されるのも嬉しい。
- > 地雷を踏まないためにも、気持ちよく仕事をするためにも
サービスレベルというのを考えた方がいいのではと思ったりします。

吉村さん、中島さんへ

吉村さん、中島さんから各会社のクラウドサービス提供を通じて
培ってきたサービスレベルのノウハウの共有をいただければと思います。

お二方のお話

吉村さん、中島さんからのメッセージ（前回の責任共有のもの）

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。

どちらも曖昧さの回避、線引きとサービスの対価の明確化が見える

吉村さん、中島さんからのメッセージ

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。
ユーザへのサービス影響を抑える取り組みを多岐に渡り実施している。
それでも障害は発生するので、利用者と一緒に影響緩和や対応の役割分担を提案している。

中島さん：

利用者と事業者が適切なサービスレベルの認識を共有するためには、
定期的にワークロードが求める信頼性に適したアーキテクチャを議論することが効果的。
リファレンスやフレームワークに勘所を学び、
知見を流用することで、効率的にこれを実践できる。

メッセージ

メッセージ（前回の責任共有のもの）

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。

メッセージ

責任共有や期待値コントロールなどなどたいそうなことを言いましたが。

事業者/利用者双方で意見の不整合が無く、サービスを成功させる為、ノウハウや考え方の共有を行うことが技術的な課題と同時に大切ではないでしょうか。今回、事例紹介させていただいた2社以外の大手も同じようなことを伝えており、やがて一般化してくるのでは。

事業者/利用者/中の人それぞれで考え方、立ち位置は様々ですが、双方で理解や知識の上に成り立った共通認識を持つこと、すなわちサービスレベルを再考することは皆さんにメリットをもたらすべき重要なのではないのでしょうか。

会場の皆様へ

聞いてみたいこと

- ・ 社内でサービスレベルについて考えていること、取り組みなど。
- ・ サービスレベルに応じたシステムづくりしているケース。
- ・ 冗長構成がバグ等で想定外の動作することを見越した構成を組んでいるか。
- ・ 技術以外の今回のようなお話、こういったかたちでノウハウを共有しているか。

すべての人にインターネット

GMO