

高い技術力で守られる安全で快適な空の旅

全日空のITシステム基盤を支える 日本HPのORACLE MASTER Platinum



全日本空輸株式会社
全日空システム企画株式会社



日本ヒューレット・パッカード株式会社

稼働率99.995%、年間停止わずか26分。全日本空輸株式会社のミッション・クリティカルなシステムのIT基盤サポートで活躍するのが、日本ヒューレット・パッカード株式会社のORACLE MASTER Platinum有資格者である。サポートから学んだノウハウを開発チームにフィードバックすることで、プロアクティブな障害対策を実現、24時間365日休むことの許されないシステムの安定稼働に貢献している。

日本HPが誇るOracle® Databaseの 高度な技術者集団

日本ヒューレット・パッカード株式会社(以下、日本HP)は、高性能なサーバー、ストレージからPCに至る幅広い製品ラインナップとコンサルティング・サービスを提供しているITソリューション・カンパニーだ。停止が許されないミッション・クリティカル性や、ビジネスを促進させる高いパフォーマンスなど、多種多様なシステム要件に対応したITソリューションを提供。なかでも、日本HPの誇る高性能ハードウェアとOracle® Databaseを組み合わせ、お客様の要望に沿った最適なソリューションを提供するシステム構築力は高く評価され、数多くの実績を誇る。

そうした実績を下支えしているのが日本HPの優れたOracle Database技術者だ。彼らはシステム・インテグレーションからカスタマーサポートに至るまで幅広い分野で活躍。データベース技術者としての実力を証明する認定資格制度「ORACLE MASTER」の最高峰に位置づけられる「ORACLE MASTER Platinum」についても2003年に新設された当初から資格取得を推進、現在ではのべ40名を超える同資格取得者を抱えるに至っている。その結果、「ORACLE MASTER Platinum Award」で毎年上位入賞を果たすなど、日本HPはOracle Databaseの高度な技術者集団を保有する企業として国内にその名を馳せている。

ANAの安定した空の運航を支える 日本HPの高い技術力

日本HPのORACLE MASTER Platinum技術者の実力を表す一例が、全日本空輸株式会社(以下、ANA)におけるシステムのサポートだ。

世界的な景気低迷が続く現在、航空業界では自由化が加速し、ビジネスの変革が求められている。このような状況をANAはビジネスチャンスととらえ、2010年3月、2カ年の経営戦略を発表。国際線事業強化を柱に「アジアNo.1」の実現に取り組むことを示唆した。ANAでIT戦略の立案を担当するIT推進室企画・業務担当 主席部員の藤本礼久氏は、経営戦略とITの関連を次のように語る。

「米国運輸省の独占禁止法適用除外(ATI)が認可されれば、他の航空会社と運行スケジュールや料金の調整、共同販売などが可能となり、バーチャルな会社としてビジネスを拡大することができます。そうなれば仕事の仕方も変化する。ANAの仕事のほとんどはITに支えられているので、経営のスピードに合わせて、ITも強化する必要があります」

しかし「公共性」という側面を担う航空会社で忘れてはならないのが、「安定したサービスの提供」だと藤本氏は強調する。

「システムダウンによって飛行機の運航が止まると、多くのお客様にご迷惑がかかります。



ANA IT推進室 企画・業務担当 主席部員 藤本礼久氏



ASP 品質監理室専門部長 兼 技術チームリーダー 鈴木達博氏

私達のシステムはミッション・クリティカルなものがほとんどですので、品質向上への取り組みは欠かせません」

現に、旅客・運航関連、飛行計画作成、ダイヤ統制、貨物管理、インターネットを含むチケット販売などの多岐にわたる「AAA」という、もともとミッション・クリティカルなシステムに位置づけられ、99.995%の稼働率、すなわち年間停止が26分と非常に高いサービスレベルを求められている。

このような極めて高い可用性を求められるANAのシステム構築、保守・運用を担っているのが、ANAグループにおけるIT戦略の中核企業である全日空システム企画株式会社(以下、ASP)だ。24時間365日休むことの許されない、高度な信頼性や安定性が求められるANAのIT分野を支える同社では、Oracle DatabaseをANAグループIT部門の標準データベースとして採用している。その理由についてASP 品質監理室専門部長 兼 技術チームリーダーの鈴木達博氏は「Oracle Databaseに搭載されている『Oracle Real Application Clusters(以下、Oracle RAC)』はミッション・クリティカルなシステムでの運用実

績が非常に多く、信頼できる製品だからです」と語る。さらに鈴木氏はこう続ける。

「Oracle Databaseはとても汎用的でOLTPからデータウェアハウスに至るまで、製品の“味付け”1つで対応できることも利点です。そして、極めて高い可用性を実現するための“味付け”にはOracle Databaseを使いこなす技術力が鍵となります」

そこでASPは、Oracle Databaseに特化した「ガイドライン」を策定し、開発、保守・運用それぞれのフェーズでガイドラインに準拠しているかを確認することで、プロジェクトメンバーのスキルアップを支援している。そのガイドラインの策定には、Oracle RACを含むシステム構築やOracle Databaseが稼働するIT基盤の一次サポートを担当する、日本HPも参画している。ガイドライン策定において、日本HPとの関係を「対等かつ良きパートナー」と表現する鈴木氏はこう語る。

「とくにサポートで発生した重要な障害事例は、プロアクティブな施策とともに日本HPから提供されます。それをガイドラインに盛り込み、他のプロジェクトへ横展開することで、開発フェーズで障害を未然に防ぐことができます」

また鈴木氏は日本HPのサポートチームに対して、「各々のシステムに配慮した上で、我々が気付かない復旧策の提案を受けることも多くあります。日本HPの高い技術力に支えられています」と高く評価する。

「ORACLE MASTER Platinum」の技術力でプロアクティブな障害対策に貢献

鈴木氏の話において頻繁に出てくる日本HPの技術者がいる。それは長年にわたりANAのシステムサポートに従事している、サポートデリバリ統括本部 第二アカウントサポート本部 製造流通サービス三部の飛岡知明氏である。飛岡氏はORACLE MASTER Platinumの有資格者であり、ASPのアカウントサポートマネージャとして主にOracle Databaseを担当している。「重要なシステムで何か問題が起きれば、かならず協力してもら

う」と鈴木氏が信頼をよせる技術者だ。

自らのミッションを「問題をおこさせないこと、そのためには最初から問題を潰しておくこと」と語る飛岡氏は、トラブルの未然防止がとくに重要であると強調する。

「それぞれの開発プロジェクトには新しく入ってくる技術者もいます。開発品質を上げるため、プロジェクトをまたいで、障害事例などを中心としたサポート主導の技術支援をおこなうことで、開発フェーズでトラブルの未然防止ができるよう心がけています」

しかしこれは「言うは易し、行うは難し」であり、高度な専門知識が必要なのはいうまでもない。そうした飛岡氏の技術力の裏付けとなっているのが、ORACLE MASTER Platinumだという。飛岡氏は、「Oracle Databaseの機能を『広く、深く』知り尽くす必要がある」と、2日間の実技試験が科せられる同資格の高い難易度について語る。だが、取得後に得られるメリットは大きいという。

「サポートに関するだけでなく、お客様から新機能導入についてのアドバイスを、その場で求められることもあります。資格取得の過程で得た知識や技術のおかげで、お客様からの急な質問に対して迅速に回答することができ、お客様から信頼を得られると実感しています」

また、ANAにソリューション提案を実施している、テクノロジーサービス統括本部 イベントサービスデリバリ本部 ソリューション開発部 ソリューションアーキテクトの山本悠氏は、飛岡氏の活躍を心強く思っているという。

「お客様の要求を伝えると、オラクルのコンサルタントから提示される技術情報を理解した上で、最適な案をフィードバックしてくれます。またお客様に重要なポイントをわかりやすく説明できる能力も、ORACLE MASTER Platinumに裏付けされた高い技術があるからだと考えています」

現在、日本HPでは200名以上のオラクル技術者が参加する「Oracle Profession」という技術者コミュニティがあり、Oracleソリューションの技術要素や方法論のディスカッションの場として活用されている。同社の優秀なオラクル技術者をつなぐOracle Professionをリードす



日本HP サポートデリバリ統括本部 第二アカウントサポート本部 製造流通サービス三部 飛岡知明氏



日本HP テクノロジーサービス統括本部 イベントサービスデリバリ本部 ソリューション開発部 ソリューションアーキテクト 山本悠氏

るのは、飛岡氏を中心とする同社のORACLE MASTER Platinum有資格者。彼らの活躍は同社内でも注目されている。

「ときどき、他のおお客様の案件でもORACLE MASTER Platinum有資格者として同行してほしいと言われます。確かな提案、対処ができる技術者としてお客様からも信頼されている資格ではないでしょうか」と、飛岡氏は語る。

日本HPは今後もANAとASPに対し、Oracle Databaseを軸とした新しいソリューションを提案していく考えだ。山本氏は、「サポートで従来通用していた『トラブルが発生してからいかに迅速に対応するか』という概念を捨て、『開発段階でトラブルをいかに未然防止するか』を常に考慮し、安心して使えるソリューションを提供していきたい」と語る。そこにはもちろん飛岡氏の存在は欠かせない。

高度な技術力、豊富な知識でプロアクティブな障害対策を実現する「ORACLE MASTER Platinum」有資格者——。日本HPにおけるオラクルビジネスの機動力として、彼らのさらなる活躍が期待される。

全日本空輸株式会社

1952年設立。国内線乗客数において日本最大級を誇るとともに、1986年より開始した国際線においても拡大を続け、現在ではアジアを中心に世界各国に運航する。

全日空システム企画株式会社

1986年8月設立。ANAグループにおけるIT部門の中核を担う企業として、ANAのシステム開発、運用、保守を全面的に受託。同社のフライトの信頼性と安全性をシステム面から支える。

日本ヒューレット・パッカート株式会社

1963年設立。世界No.1のテクノロジーリーディングカンパニーをめざして、サーバー、ストレージ、PC、プリンタに至る幅広い製品とサービス、ソリューションを提供する。

日本オラクル株式会社

〒107-0061 東京都港区北青山2-5-8 オラクル青山センター
oracle.com/jp

オラクルユニバーシティ
お問い合わせ窓口

ORACLE
UNIVERSITY

TEL 0120-155-092

URL <http://www.oracle.com/jp/education/>