

# LogStare

## 導入事例

### VOL.06

LogStare  
CASE STUDY  
VOL.06  
Technology  
Networks



ZAQのキャラクター「ぎっくう」

## 2週間の作業工数がわずか1工程に ~1つのインターフェースで効率的なログ管理を実現~

# ZAQ

## 株式会社テクノロジーネットワークス



左  
システム運用本部 / システム運用部 /  
IPシステムグループ / アシスタントマネージャー  
**堀川 真実 氏**

右  
システム運用本部 / システム運用部 / IPシステムグループ  
**朝井 智美 氏**

株式会社テクノロジーネットワークスは、関西2府3県にインターネット接続事業「ZAQ」を運営し60万世帯を超えるお客様にサービスを提供している。特にメールシステムの安定稼働を維持するためシステム監視を行っているが、増加傾向にあるログの分析を現状の手作業で運用するには限界に達していた。そのため、効率的に運用できるツールとして導入されたのが、統合ログ管理システム「LogStare」だった。

### ログ分析は

### サービス向上へと直結する

### 重要な業務

「インターネットの接続サービスを提供する会社にとってはログ分析は必要不可欠です。」と語る堀川氏。

お客様にメールを快適に利用いただくためには、スパムメール対策や高負荷による通信遅延などに対し、迅速に解決する必要がある。そのためには、メールの送受信ログを分析し原因と発信元を特定することが急務となる。

過去に、メールシステムをご利用いただいているお客様で急激にメールの通信量が2倍となったケースがあった。調査の結果、1アカウントがウイルス感染したことによるメールの大量送信が原因だったが、結果として他のお客様へのメール遅延などの影響が発生した。ログがなければ現象を把握するだけにとどまり有効な手を打つことができない。ログ管理をすることにより、障害対応や問題究明は

もちろん、過去の実績からトラブルが拡大する前に効果的な対策を講じることができるのである。

### 手作業と人依存の限界

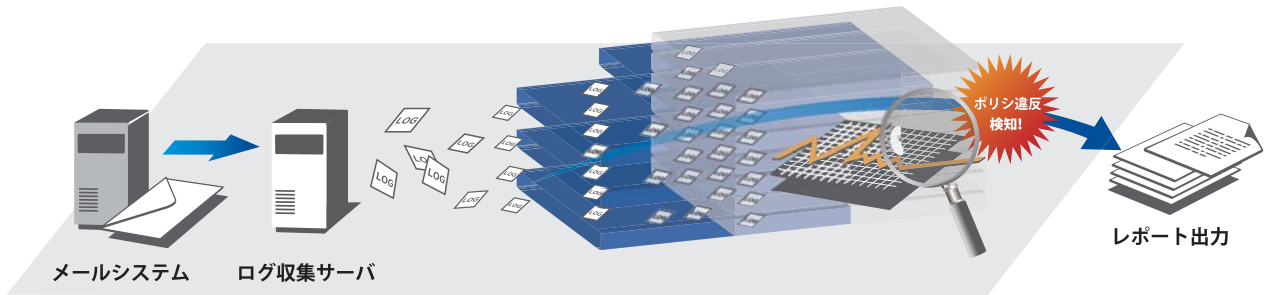
LogStare 導入以前は Shell を使用して必要なデータを抽出するという手順を何度も繰り返し対応しなければならなかった。つまり、膨大なログの中から必要なデータを抽出する時は運用担当者のスキルと感覚に依存する部分があり、その抽出方法を共有して運用のための資産として効率的に活用するということができていなかったのである。

ログの保存は最低でも3ヶ月と義務づけられているが、同社では6ヶ月分を保存している。

インターネットを利用した犯罪などが発生した場合、警察からの要請で過去のログを参照し捜査協力をすることもあるという。

社会的な義務を果たす上でも手作業と人依存のログ運用状態を早急に打破し改善する必要性に迫られていた。

## LogStare®



### 2週間かかっていた作業が たったワンクリックで完了

LogStare を導入した後は「それは、楽になりましたよ。」と安堵の表情で語る堀川氏。

いままでは、2週間ほどかかっていた過去ログの検索も抽出範囲を指定するだけでワンクリックで出力できるようになり、1日分のログも1年分のログも保存日数に依存せず同じ手法で簡単に抽出することができるようになった。また、ログを多面的に分析する必要がある場合、従来の方法では条件の数に比例して手間と時間が増加することになり工数が膨らんでいたが、LogStare にログを取り込んでしまえば1工程でアウトプットすることができるので業務効率が劇的にUPした。

さらに、LogStare のインターフェースを共有することで5名の運用担当者が個人差なく同様の手順でデータ抽出ができるようになった。そのため運用フローを明確にすることができ、トラブルの原因究明だけではなく効果的にログを活用しサービスの安定稼働に役立てることができるのである。

### 個別開発をしのご適用性の 高いパッケージソフト

「手作業でのログ解析が限界だと認識してからは当然ツールの必要性を感じていた。ツールを選定するに当たっては、専用のソフトを開発せずパッケージで対応しようと決めました。」と語る朝井氏。その理由としては、過去に個別開発を外部に依頼したが、要求仕様と実際のギャップがなかなか埋められなかったことや、環境やニーズの変化に対応するためにアップデート費がかさんでしまうなど、コストの割に満足度が低いという経験からの判断だった。パッケージであればできる範囲が明確であり自社で実現しようとしていることに合致する製品を選択するだけで良い。また、保守費用の範囲で継続使用ができるようにサポートも受けられる。

「パッケージ製品をいくつか選定している中で、セキュアヴェイルのLogStare は、試験運用時に少々懸念点があり、そこを指摘したらすぐに対応し解決してくれた。迅速で柔軟な対応は今後も信頼して活用できる製品だと確信しました。」と堀川氏は振り返る。自社開発製品ならではの適用性の高さと迅速で柔軟なサポートが決め手となった。

### 運用基準の確立で 業務の定量化を実現

実際の導入から運用については、運用担当者が5名のメンバーで構成されており導入直後には LogStare の見方、活用シーンについて研修を行い共有化を図ったという。

膨大なログから何を、どのタイミングで抽出し、誰に提示するかという運用/管理基準は明確に定まっていることが継続的に活用できている一つの要因である。「何かあった時に見ます ...」という活用では、その「何か」が実際に何なのか、いつ発生しているかもわからずそのままログ分析ツールは埋もれていってしまうことも少なく無い。何を抽出するかも大事なポイントだが継続運用で価値を高めるには、同社のように「いつ、誰に、どのようなレポートを提出するか」という運用規範が決められていることが重要である。

その他、サービス業者間が集う会議資料の添付データとしてたり日常業務で上長への現状報告時に活用するなどトラブル対応や傾向把握だけではなく活用シーンも多面的であり役立つシーンもログ同様増加している。

## SecuAvail

株式会社セキュアヴェイル

本社 / 〒530-0044  
大阪府大阪市北区東天満 1-1-19 アーバンエース東天満ビル  
TEL 06-6136-0020

東京ランチ / 〒100-0011  
東京都千代田区幸町 1-1-1 帝国ホテルタワー 16F  
TEL 03-5511-8757  
E-Mail : sales@secuavail.com  
URL : http://www.secuavail.com

○このカタログの情報は2011年4月現在のものです。内容は事前の予告無しに変更する場合があります (CS201104-1)  
○本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は初掲載当時のものであり、間隔される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。  
○製品、サービス等詳細については、弊社営業担当員にご相談ください。

\* SECUAVAIL、LOGSTARE は、株式会社セキュアヴェイルの商標です。  
\* その他の会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。  
\* Copyright ©2010 SECUAVAIL, Inc. All Rights Reserved.