

# 三菱UFJニコス株式会社

## クレジットカードの顧客向けWebサービスの品質向上を「OneSight」で実現

三菱UFJニコス株式会社では、同社が提供する「DCカード」の顧客向けサービス「DC Webサービス」にて、Webアプリケーションの高品質化に注力している。エンピレックスのWeb性能監視ツール「OneSight」を採用し、レスポンスや可用性を向上。顧客満足度アップおよび競争力強化を実現している。

### Webサービスの高品質化は経営上の重要課題

DCカード、UFJカード、NICOSの3ブランドのクレジットカード事業を展開する三菱UFJニコス株式会社。2006年3月期時点で、カード会員数、経常利益、カードショッピング取扱高で国内No.1を達成している。

同社のシステム企画部 東京中央システムセンター Web開発グループは、DCカードの利用代金明細照会や支払方法変更といった各種サービスをWeb上で提供する「DC Webサービス」のシステム開発および運用を担う。

同グループのグループ長 小林良彦氏は「金融サービスのWebサイトは、レスポンスの良さや可用性の高さがシビアに求められます。Webアプリケーションの高品質化は当社の重要な経営課題として、その実現に向けさまざまな角度から取り組んでいます」と語る。

### 「OneSight」による性能監視でレスポンスや可用性を維持

DC Webサービスでは2002年の秋、システム稼働率99.9%を目標に据え、サーバの冗長化などシステム増強を図った。同時に、サーバ上で稼働する40~50に及ぶWebアプリケーションを監視すべく、Web性能監視ツールを導入することとなった。

複数製品を比較検討した結果、エンピレックスの「OneSight」を採用した。小林氏は選定理由を「お客様が実際に利用する視点で性能監視できる点が大きいですね。ファイアウォールの内部と外部双方から一元的に

性能監視可能などところも評価ポイントでした」と説明する。

現在、サーバ類は外部のデータセンタで運用している。データセンタ内にOneSightを導入し、各サーバのパフォーマンスを監視。平行して、開発拠点にもOneSightを導入し、インターネット経由でログオン操作等を疑似実行して、レスポンスや可用性をチェックするというユーザ視点での監視も行っている。

OneSightとデータセンタで使用している統合運用管理ツールを連携させ、OneSightの情報を統合運用管理ツールに集約。サーバの状態を緊急度で5段階のレベルに分類し、レベルに応じて担当者に電話やメールなどで適宜連絡するという体制で運用している。

「OneSightにより、レスポンス低下など発生した障害がタイムリーに報告されるので、迅速な対応が可能になりました。また、障害に対する問い合わせに対しても、原因を正しく把握した上で適切に説明できます」（小林氏）

障害の切り分けにもOneSightは役立っている。以前、アプリケーションサーバ内の1台にレスポンス低下が発生した際、その原因がサーバそのものではなく、ロードバランサにあると突き止められた。同グループ調査役 皆川朋輝氏は「通常のサーバ監視だけでは究明が非常に困難な障害でしたが、OneSightのおかげで早期に解決できました」と満足気に振り返る。

また、OneSightの監視モニターの1つである「トランザクションモニター」による疑似トランザクション発生モニターは、そのスクリ



三菱UFJニコス株式会社  
システム企画部  
東京中央システムセンター  
Web開発グループ グループ長  
小林 良彦 氏



三菱UFJニコス株式会社  
システム企画部  
東京中央システムセンター  
Web開発グループ 調査役  
皆川 朋輝 氏

● USER PROFILE



三菱UFJニコス

東京都千代田区外神田4-14-1  
秋葉原UDX  
2007年4月1日(三菱UFJニコス)  
109.312百万円  
クレジットカード事業、消費者ローン事業、ショッピングクレジット/オートローン事業、集金代行事業、業務受託事業 等

プト記述の容易さや、各パフォーマンスデータの分析レポートがボタン1つで作成できる手軽さも評価している。

さらに同グループでは、顧客照会等の機能を備えた社内向けコールセンターシステムのWebアプリケーションも、OneSightで性能監視している。同システムもDC Webサービスと同じデータセンタで運用しており、開発拠点から専用線を用いてユーザ視点でレスポンスを常時チェックしている。

「お客様のお問い合わせにすばやく適切な対応を行うためには、そのお客様の顧客情報を即座に照会できなければなりません。顧客満足度向上のために、高レスポンスかつ高可用性が不可欠です」と小林氏はその必要性を強調する。

**「OneSight」に蓄積された性能履歴を  
システムのキャパシティプランニングにも活用**

同グループでは、OneSightをシステムのキャパシティプランニングにも活用している。皆川氏は「利用ユーザが増え続けるなか、日々の監視データの分析・蓄積によって、サーバが限界を迎える兆候を事前に推定できます。そのため、余裕を持ってキャパシティプランニングできるようになりました」と話す。

ユーザ視点で計測された、「システムの応答時間」とサーバ側の性能情報を複合的に相関分析できる、OneSightのレポート機能を活用している。これにより、エンドユーザへのサービス劣化状況に合わせて、システムの過負荷状態とを時系列で揃えて確認が取れたため、ボトルネックとなる箇所の割り出しと、対応策とがスムーズにとれるようになり、これまで性能悪化に対応するまでに掛かった時間や労力が大幅に削減できたことが、大きな効果として出てきている。

まず挙げられるのが、トラブルの未然防止だ。

「あるWebアプリケーションで提供した新サービスがリリース後に、ユーザアクセス数の増加に伴い、画面の応答が遅くなり、ユー

ザの中には期待する画面が応答されないという障害が発生しました。原因はホストと連携するミドルウェアにあると判明できました。OneSightのおかげで、障害箇所の迅速な検知と対処ができたのです」（小林氏）

データベースのチューニングにも役立っている。高負荷時でも十分なパフォーマンスを得るには、どのようにインデックスを張るのが効果的か、日々チューニング効果の確認を繰り返すなかで最適解を求めることができた。

加えて、OneSightを日々運用する上で、エンプレックスへのサポート力についても、以下のように評価している。

「あるOneSightに関するサポート対応の際、当社独自環境による障害でなかなか究明できなかったものを、エンプレックス社に同じ環境を用意し、障害を再現し原因を突き止めてくれたので大変助かりました」（皆川氏）

同グループでは現在、システムに新たなサービスメニューを追加し、リリースさせた場合には、サービスメニューが提供する応答性能に問題がないかどうかをOneSightにてレスポンス計測を実施する運用をルール化している。今後リリースする機能や要求性能などに合わせて、更に拡充する予定だ。

**ツールの全社展開で  
競争力強化をさらに推進**

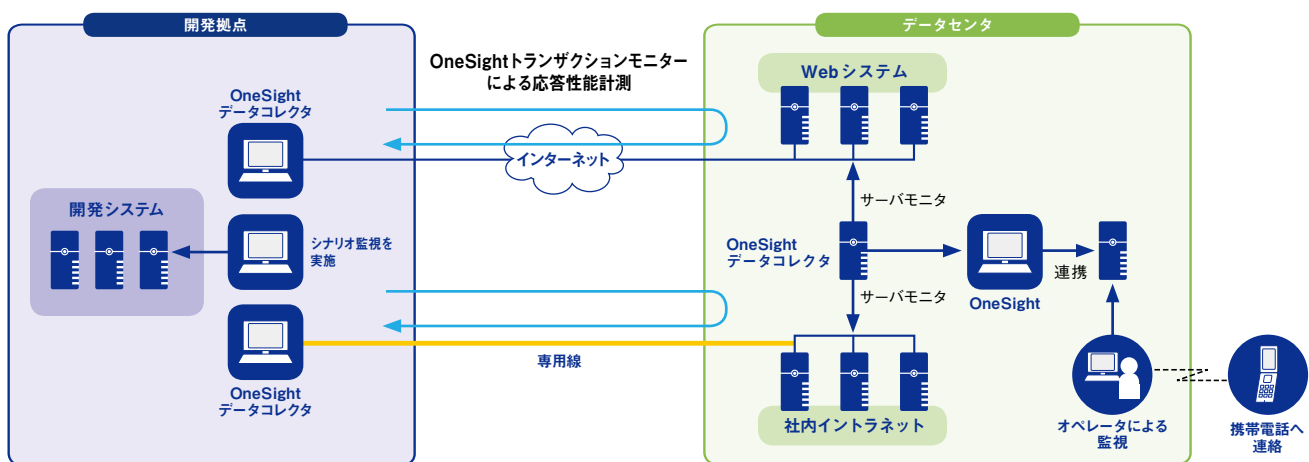
このように三菱Webニコスでは、OneSightによる性能監視によって、高品質なWebアプリケーションの開発と運用を実現している。今後はこのツールをより活用し、さらなる高品質化を進めていく。

「OneSightで得られたチューニングポイントを、新しいサービスメニューの事前検証時に確認を行おうと考えています」と皆川氏はアイデアを明かす。

小林氏はOneSightの全社展開も視野に入れている。現在の適用範囲は顧客に関するWebアプリケーションがメインだが、将来的には、他分散システムへの展開も積極的に検討している。

「性能監視による品質向上を他グループへ横展開し、全社体制による顧客満足度アップ、業務効率化を推進していきます。スケールメリットにも後押しされ、競争力強化を一層図れるでしょう」（小林氏）

エンプレックスのソリューションにより、三菱UFJニコスの顧客サービス品質向上は加速していく。



※記載するすべてのブランド名と製品名は、各社の商標または登録商標です。©2013 Empirix K.K. All rights reserved.  
※製品名、概念図は導入当時のものを記載しており、現在と異なる場合があります。