

# NTTデータグループ、システム開発環境である「統合開発クラウド」の運用に Red Hat TAMを採用

株式会社NTTデータグループはシステム開発の生産性向上を目的とする「統合開発クラウド」の運用を2017年より開始しました。「統合開発クラウド」はOpenStackを含め複数のIaaSを提供しています。OpenStackの基盤にはRed Hat OpenStack® Platform (以下RHOSP) が使用されており、複数のリージョン、数百ノードの規模で運用されています。しかし、RHOSPのカスタマイズにあたってRed Hat社エンジニアリング部門との密な連携を必要としたため、それを解決するためにRed Hat TAM (Technical Account Manager) の採用を決定しました。Red Hat TAMによる的確で迅速な対応により「統合開発クラウド」はシステム開発基盤としてさらに充実し進展を続けています。

質問: 「統合開発クラウド」の概要を教えてくださいませんか?

**[保理江高志 課長代理株式会社NTTデータグループ]:** 「統合開発クラウド」はNTTデータグループ全社のシステム開発基盤をクラウド上に集約することでシステム開発の生産技術向上を目指すもので、2017年4月より運用が開始されました。「統合開発クラウド」サービスには下記のように3本の柱があります。

- ▶ 環境開発サービス: プライベートクラウドやパブリッククラウドの開発環境を提供し、合わせてクラウド基盤向けのStackの提供も行う
- ▶ 開発支援サービス: プロジェクトやITシステムを管理するツール、自動化ツールなどの提供を通してシステム開発を支援する
- ▶ 開発ネットワークサービス: 「統合開発クラウド」が提供する各基盤や各プロジェクトの開発拠点などをつなぐネットワークを提供する

質問: 「統合開発クラウド」でシステム開発環境はどう変わるのですか?

**[保理江]:** このサービスを提供することによって狙っている効果は以下の4点です。

- ▶ コスト削減: 共通の基盤でシステム開発、運用を実行することでトータルコストを削減する
- ▶ スピードアップ: ハードウェアやソフトウェアの製品調達を含め2、3カ月要していたシステム基盤の構築を、自動化技術により即時の払い出しに短縮
- ▶ ガバナンス: 「統合開発クラウド」がデファクトスタンダードになることで、グループ内の開発環境やセキュリティのガイドラインを周知徹底させることができる
- ▶ フレキシビリティ: 就業の状況に応じ、社外からもアクセスできるシステム開発基盤にすることで様々な働き方に柔軟に対応できる

「統合開発クラウド」は2017年のサービス開始以来、新規リージョンの構築や大規模メンテナンスを実施しつつ、数百ノード規模のプライベートクラウド上のシステム開発基盤として長期安定運用を達成しています。2023年9月時点でNTTデータグループ全社にわたり2,000を超えるプロジェクト（うち、プライベートクラウドサービス利用は約900プロジェクト）で利用されています。

**質問:** RHOSPを基盤として運用する上で直面した課題はなんですか？

**[保理江]:** クラウドの基盤としてRHOSP13を導入しましたが、NTTデータグループで使うためにはグループ内での認証基盤との連携、テナント間の連携、ダッシュボードを構成する各種サービスメニューの連携など、社内インフラとRHOSP13の環境を統合する必要がありました。しかし、このようなカスタマイズにあたってはRed Hat社エンジニアリング部門との密な連携を必要とし、この点が課題でした。

また、ライフサイクルの課題もあります。各製品のEOLを見越して、各テナントがスムーズに移行できるようにどうサービス展開するかということも運用上の大きな課題です。さらには各製品のマイナーアップデートを実行する際にもいくつかトラブルを経験しているので、安定的な運用を続ける上では、これらの課題をクリアすることが必要でした。

**質問:** Red Hat TAMの採用を決定したのはなぜですか？

**[保理江]:** 「統合開発クラウド」はグループ全社にわたるシステム開発基盤であり、常に迅速なトラブルシューティングとプロアクティブな対応が求められます。トラブルの内容によっては、通常のテクニカルサポートサービスでは対応に時間がかかることがあり、この状況を改善するためにRHOSPに精通した専任のテクニカル・アドバイザーを採用することで、的確で迅速な課題解決をはかろうと考えました。また、前述の社内インフラとRHOSP13の統合を行う際のエンジニアリング部門との連携を円滑化する上でも、TAMによる橋渡しは効果が大きいと捉えていました。

**質問:** Red Hat TAMを採用し、最もメリットを感じるのはどのような点ですか？

**[保理江]:** TAMがいることで常に安心感を得られるという心理的な面が非常に大きいと思っています。何かトラブルが起きたとしてもTAMが素早く対処し、必ず解決の糸口を示してくれるという安心感があります。

「統合開発クラウド」はグループ全社にわたるインフラですから、安定的な運用が大前提で、ともすれば私たちはミスを犯さないようにという「守り」の姿勢になりがちです。しかし、TAMの存在があることで、私たち運用メンバーは積極的に新しいことにチャレンジし、常に改善をしながら「攻め」の運用ができるようになりました。マイルドセットを切替えることができたのは大きなメリットだと考えています。

**質問:** Red Hat TAMの採用後に開始した新たなルーティンや取り組みはありますか？

**[保理江]:** 新たなルーティンとしてTAMとの週1回の定例ミーティングを行っています。ここでTAMと運用メンバーが情報交換をし、意見を交わしながら、改善点を検討したり、今後の注意点を確認したりして、お互いが常にアップデートした情報を共有するようにしています。この情報共有によってよりスピード感を持って課題解決できるようになりました。

通常のサポートケースだと、何か問題が起きて解決する。該当する問題だけにフォーカスする場合がほとんどですが、定例ミーティングでは、先々の製品のロードマップや次期製品の新情報といったことにも話題を広げ意見交換できるので、先手が打ちやすくなりました。

**質問:** Red Hat TAMの採用による、当初は想定していなかった効果、副次的な効果はありますか？

**[保理江]:** 週1回の定例ミーティングでTAMと意見を交わしたり、問題解決のサイクルをTAMとともに進めたりする中で、TAMから各メンバーにスキルトランスファーされ、着々とメンバーのスキルが向上するのを実感しています。これは当初は想定していなかった大きなメリットです。スキルが上がったことで自己解決率も向上し、Red Hatへの問い合わせ件数も減ってきています。

もともとRHOSPはソフトウェアコンポーネントが多岐にわたります。例えば、PacemakerやRabbitMQを使いこなしたり、Pythonの知見を活用したりというスキルを身につけるには最適なプラットフォーム。技術者にとってRHOSPは非常に幅広いスキルセットを身につけるテキストブックともなり得ると思います。

**質問:** どのようなところにRed Hat TAMの独自性を感じますか？

**[保理江]:** 「統合開発クラウド」の現状を踏まえ、RHOSP以外の観点からも様々な提案をもらえるのは他にはない特徴です。Red Hat製品に対するテクニカル・アドバイスにとどまらず、常に「統合開発クラウド」の進展や私たちのスキルアップを念頭に置いた視点で対応してくれます。プロジェクトに寄り添ったこのようなサポートの姿勢は稀有だと思います。

プロジェクトに寄り添いながら、地道に長期にわたりサポートを積み重ねてくれます。たとえば、当社の環境でマイナーアップデートに非常に時間がかかるという問題が起きたことがあったのですが、それをRed Hat社内の環境で再現して何度もトライしながら調整し、最終的には高速でアップデートできるようになったこともありました。

そして、Red Hatはこうした事例を自社内に整理して蓄積し、他のTAMとも情報共有して他社のトラブルシューティングにも活用していると聞きます。こうした仕組みがあるので課題解決のスピードアップに役立っているのだと思います。

**質問:** 「統合開発クラウド」の今後の展開についてお聞かせいただけますか？

**[保理江]:** 現在RHOSP13を使用しているリージョンが2つありますが、現在、RHOSP16に移行中です。さらにRHOSP16に関してもEOLがそれほど先の話ではないので、私たちは次世代のRed Hat OpenStack Services on OpenShiftにデプロイすることを計画しています。

また、リソースの最適化やCI/CDパイプラインとの連携という観点からコンテナ基盤のニーズも多く、現在はテナントがそれぞれRHOSP上にコンテナ基盤を構築していますが、こうしたニーズに対して「統合開発クラウド」がどう総合的に応えていくかということも検討課題になっています。

いずれにしろRed Hat TAMには引き続きサポートをお願いしたいと思っています。

**質問:** 今後、Red Hat TAMにどのようなことを望みますか？

**[保理江]:** 具体的なこととしては、サポートデスクへの問い合わせに関して、サポート対応を円滑化させるためのレクチャーを計画しています。また、コンテナ基盤のニーズがあるので、OpenShiftに関するレクチャーも模索しているところです。

エンジニアリング部門との架け橋となって円滑な進行をフォローしたり、現在の課題の解決にとどまらず常にプロアクティブに助言をしてもらったり、そうしたTAMの自在で柔軟な対応が「統合開発クラウド」の運用にとって非常に重要です。最も期待するのはこうした信頼性の高い技術力の継続であり、その点において引き続きサポートしていただきたいですね。

**[株式会社NTTデータグループについて]**

株式会社NTTデータグループは世界50カ国以上にITサービスを提供しています。情報サービス事業で日本を代表する大手企業であり、公共事業や社会インフラから、金融、流通、製造、ヘルスケアなど幅広い分野で事業展開しています。さらに協業や産官学連携のプロジェクトも積極的に推進するなど、社会の未来を構想する中長期的視点で先進技術を推進しています。

**Red Hatについて**

Red Hatはエンタープライズオープンソースソフトウェアソリューションの世界有数のプロバイダーです。地域社会主導のアプローチを用いて、信頼できる、高性能のLinux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、Kubernetes技術を提供しています。Red Hatは顧客のクラウドネイティブアプリケーションの開発、既存と新規のITアプリケーションの統合、複雑な環境の自動化と管理を支援します。[Fortune 500の信頼されるアドバイザー](#)であるRed Hatはあらゆる業界にオープンイノベーションのメリットをもたらす[受賞歴のあるサポート](#)、トレーニング、コンサルタントサービスを提供します。Red Hatは、企業、パートナー、コミュニティのグローバルネットワークにおける接続ハブであり、組織の成長、変革、デジタルの未来に向けた準備を支援します。