

ECサイト「ネスレ通販」のTCO削減と クラウド最適化に向けた取り組みを強化。 同時に社内リソースの運用負荷を大きく軽減。

世界最大の食品飲料会社ネスレの日本法人であるネスレ日本株式会社。同社は、それまでオンプレミス環境で運用してきた日本国内の消費者向けECサイト「ネスレ通販」のITインフラをAWSにリホストするプロジェクトを実施。この新しい環境の運用において、サービスレベルや体制に問題を感じるようになった同社は2019年4月からJTPのクラウド運用サービス「Kyrios」を採用。二次対応を含めたエンタープライズ向けの詳細な対応がオプションとしてラインアップされたサービスを利用することで、TCO削減だけでなく、DevOpsプロセス導入やさらなるクラウド最適化に向けた取り組みを強化。その結果、社内リソースをより付加価値の高い業務にシフトできるようになっています。

先進性が注目されるネスレ日本の デジタルにおける取り組み

「生活の質を高め、さらに健康な未来作りに貢献します」という自らの存在意義を掲げ、様々なブランドを通して革新的な製品やサービスを提供し続けているネスレ日本株式会社。同社は売上げ全体に占めるEC比率20%達成を2020年の目標として掲げ、ECサイトの取り組みを強化しています。同社、Eコマース本部 ECデジタルシステム&オペレーション部 デジタルサポートユニット マネジャー 日比 裕介氏は、次のように話します。

「弊社は小売りで成長してきた歴史があるので特に小売からの売上げを重視してきましたが、近年、ECサイトを中心にデジタルからの売上げが大きく伸びており、新しいテクノロジーでどんなイノベーションができるか?どのようにしてデジタルからの売上げを増やすかが、私たちEコマース本部の主な役割です。具体的にはECサイト「ネスレ通販」のお客様向けのWebページとバックオフィスを含めた関連する業務を行う社内の各部門に管理画面を提供しています。」

クラウドのメリットを享受する一方で 顕在化した運用面の新しい課題

グローバル企業である同社はECサイト「ネスレ通販」のITインフラをグローバルの原則に従い、海外のデータセンターに構築された各国共通のオンプレミス環境で運用していました。しかし「ネスレ通販」では日本独自に展開しているビジネスが多く、成長中の製品やサービスに柔軟かつ迅速に対応できないことがあり、日本独自の環境としてAWS東京リージョンにリホストし、日本主導で運用することが決まりました。しかし、AWS移行後、柔軟かつ迅速な対応ができるようになった一方で、運用面での負荷が高くなってきたと言います。

「自由を得たということは、逆に、自分たちでやるべきことが増えたことにもなります。私たちは新しいデジタル関連のシステム導入にも携わりますので、既存の運用を走らせながら新しいものを導入するとなると、かなりの負担になります。とは言え、イノベーションのためには新しいことに継続的に取り組まなければなりませんので、社内リソース最適化が問題になりました。」

また、国内の経営環境の変化からITインフラに関してさらなるTCO削減が社内から求められるようになったと言います。

「2018年に顕在化した日本国内の人手不足による物流費高騰のビジネスへのインパクトは大きく「ネスレ通販」に関連する物流費も大幅な増加となってしまいました。そのため「ネスレ通販」を支えるITインフラのTCOについて社内からより厳しくチェックされるようになりました。」



日比 裕介氏
ネスレ日本株式会社
Eコマース本部
EC デジタルシステム & オペレーション部
デジタルサポートユニット
マネジャー

お客様

ネスレ日本株式会社

課題

- ✔ クラウドで得た自由度の高さによる運用負荷
- ✔ さらなる TCO 削減
- ✔ グローバルに定めるセキュリティ・ポリシーに従った運用
- ✔ DevOps 導入とクラウド最適化に向けた継続的な取り組みの推進

導入サービス / ソリューション / 製品
クラウド運用サービス「Kyrios」

導入効果

- ✔ 管理負荷の軽減と運用に関わる社内リソースの最適化
- ✔ インスタンス毎の料金設定による運用コスト削減
- ✔ 厳格なアカウント管理とセキュリティパッチ適用を標準の運用メニューで吸収
- ✔ DevOps 導入に向けた継続的な拡張と最適化を標準の運用メニューで吸収

「こちらのやりたいことに対してベースのプランに必要なオプションをラインアップから追加するだけでしたので、すぐに新しい運用に移行できました。全体のコスト面も大きく抑えることができました。クラウドの監視や運用に関わる時間が減って、他の新しい取り組みに時間を使えるようになったと実感しています。」

日比 裕介氏
ネスレ日本株式会社

グローバルの厳しいセキュリティポリシーに 応えつつ、将来的なクラウド最適化に向けて 共に取り組むことができるサービスが必要

日比氏はAWS移行前から、新しい環境ではインスタンス単位で利用できるパッケージ化された運用代行サービスによって、リソース最適化やコスト削減ができると考えていました。しかし、実際に運用代行サービスの選定をはじめると、事業者側が定める運用に合わせることや、発注側で委託する範囲を細かく決めないと、価格メリット享受できないものが多かったと言います。

「実際、サービスを探してみるとコンソールの作業代行が多かったのですが、それは求めているものと違います。また、AWSのようなクラウド環境の運用は共通化できる内容が多く、実際のユーザーの規模がそこまで大きくないと、事業者が決めたサービスに合わせていくようなアプローチでも問題ないかもしれませんが、弊社のようにそれなりに規模が大きいとか、独自の厳しいルールがあると、選択肢が狭くなります。」

同社では、グローバル全体で厳しいセキュリティ基準が定められており、システムのセキュリティだけでなく、運用体制に対しても厳しくチェックされるため、これらに対応できることが重要でした。

「例えば、クリティカルなパッチが出たらどれくらいのタイムラインで適用するかSLAで定義されており、パッチの適用状況の監視やレポートが必要です。アカウントの管理方針についても細かく定義されており、他のお客様のものとまとめて1つのツールで管理しているサービスだと難しく

なります。さらに、セキュリティについての考え方が今までと大きく変わりました。昔は、セキュリティというシステムセキュリティのことでしたが、今では、経営的にどういうリスクになるかがメインになっており、それは、デジタルで特に重視されています。」

さらに、クラウド移行時にビジョンとして掲げたDevOpsプロセスの導入やクラウド最適化に対して、考え方を共有しつつ日々の運用から共に取り組めることを求めていると言います。

「運用では、ITインフラがメインになりますが、クラウドだとアプリも重要です。また、アプリとまではいかなくても、例えばデプロイのツールやパイプラインなど、将来的なクラウド最適化に向けた拡張について、日々の運用の中でどのように取り組んでいくかが重要でした。」

クラウド運用サービス「Kyrios」での 運用開始と今後の展開

JTPのクラウド運用サービス「Kyrios」にはスムーズに移行できたと言います。日比氏は、特に、二次対応を含めた改善施策について評価し、利用開始後の効果について次のように話します。

「移行に関しては既存の業務と問題点は先に共有させていただきましたが、こちらからサービスの適用範囲を細かく定義はしていません。こちらのやりたいことに対して、ベースとなるプランに必要なオプションをラインアップから追加するだけでしたので、すぐに新しい運用に移行できました。全体のコストも大きく抑えられました。また、運用の

窓口は私ですが、クラウドの監視や運用に取られていた時間が減って、他の取り組みに時間を使えるようになったと実感しています。二次対応が含まれているプランを利用しているため、JTPとしてナレッジを持たれている障害については、既に対応いただけていることが多く、私自身の負荷が大きく減りました。以前だと、何かあると、その都度、議論になって見積もり・決裁というプロセスが動いていましたので、スピーディーな動きができませんでした。」

そして、現在は、AWSのマネージドサービスを活用したDevOpsプロセス導入とクラウドの最適化という次なるフェーズが動き出しています。

「将来のクラウド最適化についても、こちらからは考え方をただお伝えしただけです。詳細はお任せして、日々の運用に落とし込んでもらいました。基本の運用の中で現在、取り組んでいる最適化は、自動化です。まずは、セキュリティパッチの適用を自動化します。他にもマイクロサービスやコンテナの導入も検討中ですが、今後はできる限りサーバーレスの方に寄せていき、運用の負荷をもっと下げていきたいと考えています。」

デジタルにおけるイノベーションを加速するためにECサイト「ネスレ通販」のITインフラをAWS東京リージョンに移し、次なるDevOpsプロセスの導入とクラウド最適化に取り組むネスレ日本。JTPは、クラウド運用サービス「Kyrios」を通して、このITインフラの安定稼働と継続的な拡張を実現することで、これからも、ネスレ日本のイノベーションをサポートしていきます。

お客様情報

ネスレ日本株式会社

本社所在地

〒651-0087 神戸市中央区御幸通7-1-15 ネスレハウス

事業内容

飲料、食料品、菓子、ペットフード等の製造・販売

Webサイト

<https://www.nestle.co.jp>



図: ITインフラと共に常にアップデートされる「運用」

本文中に記載されている会社名及び商品名は、各社の商標または登録商標の場合があります。
この事例に記載された内容は2019年6月現在のものです。

この事例についてのお問い合わせは

日本サード・パーティ株式会社 〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー TEL : (03)6408-2488 FAX : (03)6859-4797
www.jtp.co.jp



© Japan Third Party Co., Ltd.

JTP-CS-ICT001-2019NOV