

株式会社ぷららネットワークス

COMPANY PROFILE

会社名	株式会社ぷららネットワークス
設立	1995年12月
会員数	175万人（2004年3月末現在） うちブロードバンド会員数102万人（2004年3月末現在）
従業員数	100名
所在地	東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 24階
事業	1996年のサービス開始当初から「お客様満足度でトップになること」を目標に掲げ、「お客様（Customer）とコミュニケーション（Communication）をよくしてご要望を把握し、その実現に向けてチャレンジ（Challenge）する」という「3C」を経営理念に、独自のサービスを幅広く展開するプロバイダー。コンシューマー向けに「見れる」「話せる」「使える」の3つのキーワードで提供する多彩なブロードバンドサービスを中心に、ビジネスや教育現場向けの法人向けサービス、ECサイトやアカウント・アグリケーションサービスのEビジネスなど、幅広いサービス領域を持つ。
URL	http://www.plala.or.jp/



技術開発部
部長
永田 勝美 様
ネットワーク管理部
リーダー
中川 伸朗 様
※左から

Category

業務ソリューション

Solution

大規模メールシステム

Product

Innovation Report

ブロードバンド時代の 会員数増加とサービスを見越し、 いち早くメールシステムの刷新に着手

会員数増加に伴う、175万人規模のメールシステムの実現。
東芝ソリューションのメール構築運用が、24時間安定稼働と
多彩なメールサービスを支えています。

導入背景

ユーザーから高い評価を得るプロバイダー

プロバイダー・ランキングで第2位

昨年末、自宅からインターネット接続している個人のブロードバンドユーザーを対象に行われた「日経ネットナビ 第14回プロバイダー調査」。この調査は、インターネット・サービス・プロバイダーがどれだけユーザーの支持を集めているか、付加サービスがどれだけ充実しているかを計る目安として広く認知されている。この調査結果による総合ランキングでは、ぷららネットワークスの「ぷらら」は第2位だった。同社は、1995年にNTT、セガ、ソニー、JVC、ヤマハの合弁で生まれた。利用者のニーズに即した様々なサービスを開発して着実に会員数を伸ばし、現在総会員数175万人（2004年3月末現在）、ブロードバンド会員数は102万人（2004年3月末現在）でブロードバンドISPとして上位の一角を占めている。

将来の規模を予測しメールシステムを刷新

ぷららネットワークスは、会員の声に耳を傾け、可能と思われることは全て実現してきたという自負を持っている。上記の調査でも、同社が当初から会員の要求レベルの高いサービスと位置づけて力を入れてきたメール関連サービスの充実を高く評価する意見が多い。ブロードバンドが普及し、私たちとインターネットとの関わり方が大きく変化するよりも前に、「ぷらら」は将来の規模を予想して、メールシステムの刷新を行なったことにもそれは表れている。インターネット・ビジネスは、変化し続ける環境にいかに対応するかが成功への大きなカギとなる。「ぷらら」の会員数は同社の予想を越えて伸びたが、構築したメールシステムと、導入のプロセスで得たノウハウによって会員増に対応することができた。また、「ぷらら」は同じ時期にユーザーに対して利便性を考慮したサービスの拡充も実施している。今回は処理能力の向上とサービスの拡充をなし遂げるものとなった2000年のぷららネットワークスのメールシステム刷新とその後の歩みを取り上げたい。



ぷらら「メールプラス1」のホームページ

浮かび上がってきた問題点に対応

プロバイダーの生命線、メールシステム

メールシステムは、ハードウェアのメールサーバーと、電子メールの送信を行ったり、受信した電子メールをユーザーが受け取るまで保管したりする動作をつかさどるメールサーバーソフトウェアを中心に構成されている。これにセキュリティのためのファイアウォール^{※1}やデータのバックアップシステムなどが加わる。メールサーバーソフトウェアは、世界中のプロバイダーや企業に広く利用されている「Sendmail」が事実上の業界標準ソフトウェアである。「私たちもサービス開始時から『Sendmail』でメールシステムを運用していました。会員が増加し、サーバーの処理能力を超えそうになると、その都度メールサーバーを増やして対応していました」とぶらネットワークス、ネットワーク管理部リーダーの中川氏は語る。しかし、サービス開始から3、4年を経た頃からいくつかの問題点が浮上してきた。

顧客サービス向上のための決断

「会員が60万人を超えた段階でメールサーバーが数十台に膨れ上がっており、運用が非常に煩雑になり、コストも増える一方でした。また当時は固定電話回線による深夜割引の接続サービスの人気が高く、メールのやりとりなどのアクセスが特定の時間帯に集中し、メールの遅延が起こり、ひいてはシステムの停止などを引き起こす危険性が高くなっていました」と中川氏が当時の問題点を話す。「プロバイダーにとって、メールシステムは365日24時間の安定稼働が必須です。お客様のニーズに直結するこのサービスの補強は最優先されるべき課題でした」と技術開発部の永田部長も語る。その頃、同社は電子メール関連のサービス拡充も検討していた。システムをレベルアップし、安定稼働とサービスの拡充とを実現しようと決断した。「会員数の伸びも順調で、経営的にも自信がついてきた



インタビューに答える永田部長



インタビュー風景

時期だったこともシステム投資に踏み切れた理由のひとつだと思います」（永田部長）。

運用管理と将来の拡張性を見越した 新メールシステムを導入

システム開発を託す条件

中川氏はシステム刷新の設計図を考え始めた。「『Sendmail』に手を加えるなどして、独自に開発することや他のプロバイダーからシステム提供を受けることも考えましたが、導入後のシステム拡張や変更の際、迅速な対応が難しい」（中川氏）。そこで設計から導入後の運用管理までの工程を全面的にサポートできるパートナーを探すことにした。「複数の企業に打診したのですが、その中にネットワークの遠隔監視を委託していた東芝エンジニアリング（当時）を候補にあげました。彼らは私たちのシステムを熟知していたので、現場の視点に立ち、運用管理まで行き届いたシステムの構築ができると期待し、新メールシステムも任せすることにしました」と中川氏は話す。「また東芝ソリューションの人は、メーカーとしてひとつの製品だけを『かつぐ』のではなく、色々な製品をよく知っていました。その幅広い知見と公平な判断は、まさに我々が求めていたものでした」と永田部長も続ける。

ほぼ2倍の会員数でも不安のないシステムを

東芝ソリューションから提案されたシステムは、100万ユーザー以上の大規模メールシステム用のソフトウェアとして定評のある米国オープンウェブ社の「Email Mx」を中心にサーバーやクラスターリングシステム^{※2}などを組み合わせたものだった。「会員数の伸びとシステムの寿命^{※3}を考慮し、100万人規模で安定して動くことを目標にしました」と中川氏は話す。システム構成の決定後、東芝はシステム全体の受容力を設計するために統計データの収集に着手した。「曜日や時間帯によるメール流量、メール一通のデータ容量など『そこまで必要か』と思うほど調べました」と永田部長は振り返る。そのデータを基にシステムを設計し、導入作業に移った。かねてより、他社サービスとの提携による会員移行が決定しており、システムを稼働させるまでの時間的余裕は全くなかった。既存の会員のサービスに支障を来さないよう従来のサーバーを一度に置き換

えず、メール転送の機能を残しながら移行する手法をとり、新システムにおいてストレージ統合^{※4}を行い、2000年12月に稼働させた。

インタビューに答える中川リーダー



理想のプロバイダーを目指して 次のステップを踏み出す

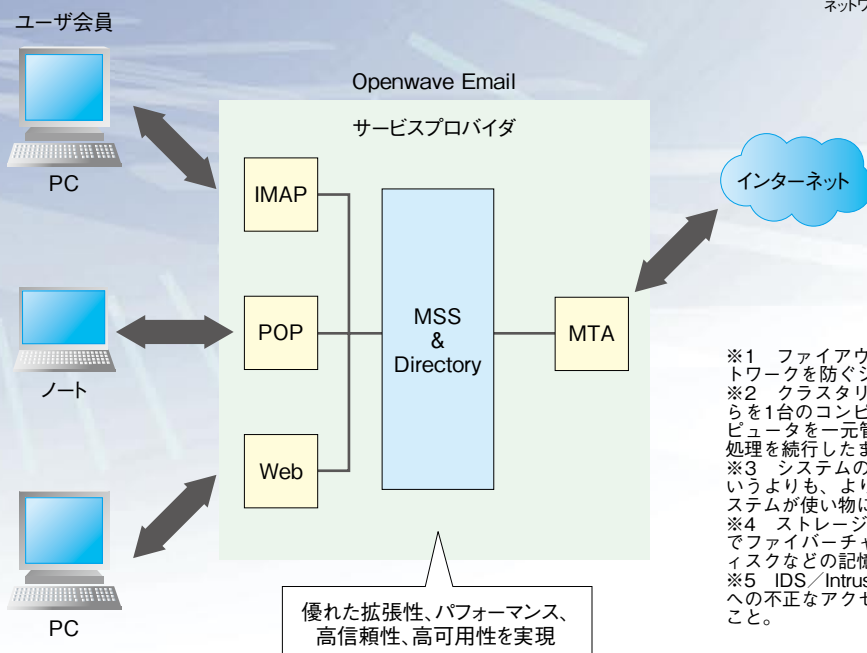
業務の効率向上以外にも出た成果

現在「ぶらら」の会員は175万人。以前のシステムならばサーバーを何百台も並べなければこの会員数には対応できなかっただろう。「一元管理が可能なシステムとなったため、効率的な業務運用ができ、運用コストが抑制できた」と中川氏は評価する。また同社の予想を越えて会員が増えたことに対応できたのは、最初の導入プロセスでノウハウが蓄積されたからだ。「統計データの収集などではたいへんな思いをしましたが、そのおかげで結果的に東芝ソリューションと我々との間でサーバー増設のルーチンを確立することができました」（中川氏）。多くの大規模システムがそうであるように、メールシステムもスケールメリットが生きる。「会員数の増加とシステム投資は正比例しません。会員数が増えるほど、1ユーザーあたりのコストを下げることができます。これもシステムを入れ替えたことによる成果です」と永田部長は語る。

「ぶらら」の描く理想像

新メールシステム稼働に合わせ、同社はメールサービスの充実も図った。細かい設定が可能な自動転送メールや不要なメールの受信拒否、配信予約、ニックネームへのメール配信など独自のサービスを生み出した。「当時メール関連のサービスを拡充したことが、現在のお客様の評価につながっていると思います」と永田部長は言う。

「将来的には完全自動化やアウトソース化も視野に入れ、メールシステムを進化させたい。災害復旧など、危機管理も徹底したい」と中川氏は話す。順調に会員数を伸ばしている「ぶらら」だが大規模ゆえの悩みもある。セキュリティーや迷惑メールなどの問題もそのひとつだ。ファイアウォールやIDS^{※5}を設置したり、様々なセキュリティー機能を組み合わせた「セキュアメールオプション」や、コンピューターウイルス対策ソフト各社との提携によるオンラインサービス型の総合クライアントセキュリティー対策を提供したりしている。しかし永田部長はこう言う。「我々のシステムが、ユーザーに知識がなくても安心して使える空気のようなものになるといい」。この理想の実現に向けて「ぶらら」の挑戦は続く。



技術開発部 部長 永田勝美 氏(右)と
ネットワーク管理部 リーダー 中川伸朗 氏(左)



※1 ファイアウォール/外部侵入や不正なアクセスからコンピュータネットワークを防ぐシステムや、そのシステムが組みこまれたコンピュータ。
 ※2 クラスタリングシステム/複数台のコンピュータを相互接続し、それらを1台のコンピュータであるかのように振舞わせるシステム。複数のコンピュータを一元管理でき、1台が停止してもシステム全体が止まることなく処理を続行したまま修理や交換が行なえる利点がある。
 ※3 システムの寿命/ハードウェアの故障や破損といった物理的な寿命というよりも、より優れた製品や技術の登場によって、結果的にそれまでのシステムが使い物にならなくなることを指す。「陳腐化」とも言われる。
 ※4 ストレージ統合/SAN (Storage Area Networkの略)と呼ばれる手法でファイバーチャネルという技術を用いてサーバーとストレージ (ハードディスクなどの記憶装置) を結ぶ高速ネットワーク。
 ※5 IDS/Intrusion Detection System. 通信回線を監視し、ネットワークへの不正なアクセスや侵入を検知して管理者に通報するシステムや機器類のこと。

この記事内容は2004年3月にNIKKEI NETにて取材した広告記事内容を元に構成しています。記事内における数値データ、組織名、役職などは取材時のものです。

●お問い合わせ先

東芝ソリューション株式会社

経営企画部 広報担当

住所：〒105-6691 東京都芝浦1-1-1(東芝ビルディング)

電話：03-3457-4112 MAIL：PR@toshiba-sol.co.jp URL：http://www.toshiba-sol.co.jp/jirei/

東芝ソリューション株式会社

