

Stratus®

Uptime Summit 2011

特別講演

失敗学に学ぶITシステム運用の心構え

SYDROSE® LPゼネラル・パートナー
失敗学会副会長・事務局長
飯野謙次

秋葉原 UDX GALLERY
2011年11月29日(火)
17:10 – 17:50

失敗学

個人や社会に不利益をもたらす予想外の事象
事故、不祥事など

直接原因と背景要因

失敗の原因を究明し、未然に防ぐ方策を提供する

1. 知識の共有
2. 仕組みの創造

知識共有で十分か

三大失敗誤対策

周知徹底

教育訓練

管理強化

頼ってはいけない人の資質

人の注意力

人の良心

考えられない事象

バッチ件数制限超過、異常終了

一部データ逸失

考えられない対処

多少の考察後、リミットを拡大してリトライ

1日の検討後、それまでやったことのない日中オンラインと夜間バッチを自動運行で並行処理

2005年11月1日の東証システム不具合に際した対処に酷似

6:30 最初の立ち上げに失敗

7:09 単純にリトライ

8:14 クリア処理後リトライ

8:36 エラー箇所をSKIPしてリトライ

9:10-10:25 一旦システムを停止、ファイル初期化後リトライ

第1レベル背景要因

“品質” という一言で片付けてよいのか

ストレステストで良しとしている

監査は、内部監査も、グループ内の外部監査も
機能していなかった

背景要因は？

経営陣のIT経験と理解不足

“9年前のシステム障害の原因はプロジェクト管理の甘さにあった。その後、プロジェクト管理の強化に取り組んだ結果、新規プロジェクトは順調に進められるようになった。だが、既存のシステムについては、大規模障害への備えが十分でなかった”

(2002年のみずほシステム統合の前)

“メーカーは違うが、同じシステムのコンピュータであり、統合するにせよ連携させるにせよ、比較的容易にできるのではないか”

← **トップ経営陣は一行もプログラムを書いたことがない。**

日本の産業界にIT技術が浸透していない

プログラム開発者でなければ、書いたことがない

ホームページは、ホームページビルダーやプロゲキットで作っている

← **アメリカのおじいちゃん、おばあちゃん、力仕事作業員のレベル**

アメリカの事情

機械工学科、宿題はHTMLで提出

グーグル、ヤフーに技術系で採用されると、芸術系でもまずHTMLを書かされる