[招待講演]

運用技術者組織の設計と運用

高村 成道[1,a)]

概要：情報システムは社会基盤として人々の日常を支えています．誰もが安心してシステムを利用可能にするためには，急速に進むシステムの大規模化・複雑化に耐えうる持続可能な運用組織が必要不可欠です．しかし，実際の運用の現場では，一定以上の規模になった運用組織と開発組織間でサイロ化が生じたり，システムの複雑さに起因したコミュニケーションミスによってシステム障害を引き起こしてしまうことが多々あります．このように，現代においても運用に焦点を当てた組織づくりについては議論の余地が残されています．本講演では，これまでの運用技術の変遷や DevOps や SRE といったパラダイムにも触れながら，運用技術者一人ひとりが快適にエンジニアリングを行うことを目的とした持続可能な運用組織づくりについてお話いたします．

演者である高村成道氏は 2010 年，アルバイトとして株式会社ハートビーツに入社．Web サービス運用の第一線に立ち，最高の組織づくりを行うための第一歩としてゼロベースで社内研修制度を構築．技術者の教育に携わった．2013 年，電気通信大学に通いながら別途 MOT (技術経営) スクールを修了．学部 4 年次には，ハートビーツでのアルバイトと並行して開発会社に入社し，Web アプリケーションの開発技術を学ぶ．また，卒業研究として，サービス運用の現場で課題として挙がったシステムメンテナンス作業中の負荷問題とシステムパフォーマンスの両立を実現するために，Linux カーネルに手を加えることで，低優先度処理を指定可能なリアルタイム処理向け I/O スケジューラを実装．2014 年，同大学の情報理工学部情報・通信工学科を総代として修了．

2014 年，同社へ新卒入社し，多種多様な大規模インフラ基盤の設計・構築などを担当する一方で，論文執筆や技術雑誌への寄稿を行う．2016 年，技術者組織のパフォーマンスをさらに向上させるべく経営大学院に入学．組織マネジメントやリーダーシップなどを体系的に学ぶ．2017 年，July Tech Festa などの技術者コミュニティの勉強会で登壇．同年 12 月に執行役員 VP of Engineering に就任し，エンジニア組織の責任者となる．2018 年，取締役 VP of Engineering に就任し，同社の経営に参画．2019 年，MBA 取得．現在は，9 年間サービス運用の現場で培った技術と MOT・MBA での学びを通して習得した経営や組織マネジメントの知識をもとに，エンジニア組織の責任者という立場で自社の MSP 事業を牽引している．

氏は 2019 年 3 月に福岡大学で開催された情報処理学会第 81 回全国大会の研究発表会「IPSJ-ONE」[*1]にインターネットと運用技術研究会からの推薦で登壇し，「多様な人間と多様な Web システムの調和」という発表を行った．この発表は，運用を構成する多様な要素の自動化を通じて完全自動化を実現できた未来において，果たして技術者に「わくわく」があるのかということを問いかける内容であった．運用技術者の「わくわく」は不完全な人間と不完全な機械の協働で成立することを看破し，不完全を許容し支え合う関係性の下で「わくわく」を失うことのない技術者組織を作ることの意義について語られた．

余談だが，IPSJ-ONE 前日に氏と初めて出会い，その日の深夜まで発表内容について議論し続けた．そのときに，経験豊富な技術者であると思っていた氏から，異なる分野であるはずの組織マネジメントの基礎知識を解説して頂き，その溢れ出るような解説ぶりと，その知識を獲得するまでに至った熱量に舌を巻いた．情報処理の分野で，人間の組織を絡めた発表をすることは，ともすれば情報処理とは関係ないように思えてしまう．情報システムを運用し続けるためには，確固とした技術力をもつ技術者の存在はもちろん欠かせない，しかし，それと同じように技術者たちをわくわくさせつつも，効果的にパフォーマンスを発揮できるような組織マネジメントも重要となってくるはずだ．IPSJ-ONE では 5 分という短い発表枠だったが，今回は十分な時間をもって氏に語って頂くことを楽しみにしている．(文責:坪内 佑樹 (さくらインターネット株式会社, インターネットと運用技術研究会運営委員))

1 株式会社ハートビーツ
a) TwitterID:@nari_ex

*1 https://ipsj-one.org/2019/

ⓒ 2019 Information Processing Society of Japan