

取り組み・ES編

社員一人ひとりの「働きやすさ」 「働きがい」を高めるために

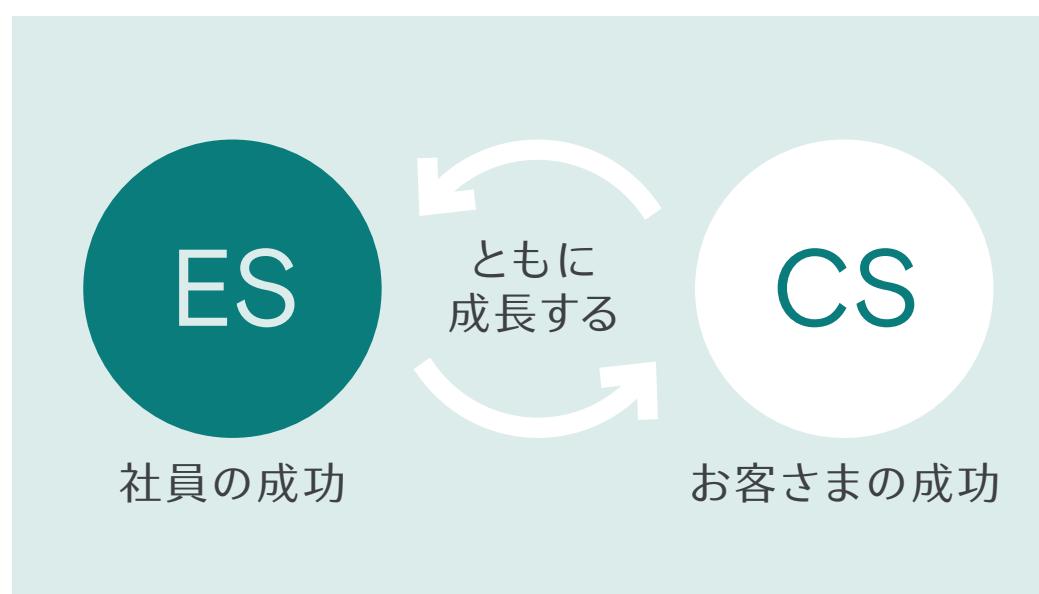
お客さまに価値を提供する上で、そして会社として成長し続ける上で最も大事なのが人材です。ES(Employee Success) の「S」はサティスファクションではなくサクセスを意味します。社員がやりがいを感じ、成長と成功を実感できるような制度やしくみを整え、一人ひとりが思い描く成功へと導いていきます。

人材の価値をより高めるESの柱

ES本部の活動は、近年注目されている人的資本経営とも通じています。クラウドサービスを提供するさくらインターネットはソフトウェア中心の事業者であり、まさに社員が当社の価値の最大化を担っているからです。人事戦略の全体像とそれを具体化した5つの柱についてご紹介します。

人事戦略の全体像

お客様の「やりたいこと」を「できる」に変え、サステナブルな企業経営を実現するために、社員の能力発揮を後押しする学びと実践のサイクル、多様な人材が集い挑戦する機会の提供、安心して長く活躍できる基盤づくりを通して、社員一人ひとりの成長と成功(Employee Success)を実現し、社会やお客様への価値提供の源泉である人材の価値をより高めています。



ESとCSが両輪で回るということ

社員の成功を導き、お客様の成功を導き、連鎖をつづっていくための人事戦略の全体像です。連鎖をつくり、ESとCSが両輪で回るからこそ、お客様の「やりたいこと」を「できる」に変えることができ、サステナブルな企業経営が実現ていきます。

人事戦略の全体像の策定にあたって 一当社が大切にしていること

人事戦略の全体像は、社内で何度もディスカッションを重ねて決定しました。決定までのプロセスの中、役員の間で満場一致した会社としての意思があります。それが「持続可能な会社にしていく」ということです。会社として今利益を生み出すことは重要であるものの、それだけを考えるのではなく、次世代に続いている会社をつくっていくことを重視し、それを実現する5つの柱をつくりています。

持続可能な会社であるために必要なことは、まず、お客様へ価値を提供し続けること、そして、社会から認知され続けることです。当社では社員一人ひとりが当社の資本であり、成長や成功こそが事業やお客様への価値提供の源泉であると考えます。

▼ ES部 部長 矢部 真理子



人材の成長と成功を導く 「5つの柱」

人事戦略の全体像を実現するため、
5つの柱を定めています。

01 人材育成と学び合う文化づくり

02 心と体の健康

03 多様な人材の活躍促進

04 チャレンジとリーダーシップに よって新しい価値を育む文化づくり

05 フレキシブルな働き方

お客さまに価値を提供し続け、持続可能な会社へ

人材の成長と成功を導く「5つの柱」

人事戦略の全体像を実現する5つの柱をご紹介します。

O1 人材育成と学び合う文化づくり

社内外でデジタルリテラシーに関する学びの場を提供するとともに、学びを生かす機会の提供、学び合う文化づくりに取り組みます。

当社のビジョンは「やりたいこと」「できる」に変えるです。「できる」に変えるためには、教育と得た知識やスキルを生かす機会や環境が重要です。また、デジタルリテラシーについては経済産業省が定義している、IT技術だけではなくお客さまに価値提供をするためのスキルを指していて、ビジネススキルや企画、プロジェクトマネジメントなども含まれています。

DX人材を育成する社内研修「DX Journey」

社会全体でDX推進が一層求められていることを背景に、社員全員が一定の技術スキルを習得できるようつくられた研修制度です。バックオフィス業務をしている社員など、エンジニア以外の社員がプログラミングやITインフラなど技術に関する専用の研修を受講しています。「働きがい」を高めていくためのキャリア形成を支援する制度「さぶりこキャリア」の制度の一つになっています。

O2 心と体の健康

安全と衛生、健康推進および心と体を大切にする組織的な文化づくりを通し、ウェルビーイング経営を実現し、社員と会社の持続的な成長と成功につなげることを目指します。

人がやりがいを感じたり、成長に向かうためには、心と体が健やかであることが前提です。それは、例えれば「足が痛ければ速く走れと言われても走れない」と一緒に、すべての活動の土台になるのが、健康な心と体だと考えています。当社では、最終目標を社員が幸福を感じられる状態(ウェルビーイング経営)とし、そのための土台づくりとして、社員の健康推進をしていきます。

O3 多様な人材の活躍促進

すべての社員が多様な個性を持つダイバーシティの一員であることを前提に、社員一人ひとりの個性や成長する意欲と、個々の能力を最大限に発揮できる文化づくりに取り組みます。

当社の多様性の定義は、性別、地域、国籍などの属性の多様性に加え、個性や価値観やキャリアなど、あらゆる多様性を意味しています。社員それぞれが「多様性」を構成すると考え、その属性や個性を最大限に生かすことがより高い社会への価値創出につながると考えます。挑戦する一人ひとりの個性を互いに受け入れ、尊重し、個性に価値を見つけ、機会の提供の公平性を追求し、組織として生かし合うことを指しています。

O4 チャレンジとリーダーシップによって新しい価値を育む文化づくり

社員がリーダーシップを発揮し、事業創造や新規事業にチャレンジ。多様な人材がコラボレーションし、自由な発想で新たなチャレンジができる機会と環境の創出を通じて、お客さまへの新たな価値提供につなげていきます。

当社は学生ベンチャーとして生まれた企業です。今でもスタートアップ精神が文化として社内に根付いており、企業文化そのものは模倣困難で競争優位の源泉であるといえます。事業創造や新規事業の創出は新たにお客さまに価値提供ができるということ。そのためのしくみや文化づくりを行っていくことで、チャレンジ、行動を起こす人を称賛する会社にしていきます。



05 フレキシブルな働き方

会社が「働きやすい」環境を提供し、その中で社員個人が「働きがい」を追求できることを理想として、働き方の多様性を尊重するさまざまな取り組みを行います。

会社に縛られず広いキャリアを形成しながら、プライベートも充実させ、その両方で得た知識・経験を共創につなげることを目指しています。リモートワーク前提の働き方に舵を切り、働き方の制度を充実させ、さらに働きやすい環境を整えます。

さぶりこ



働きがいと働きやすさを実現する制度を「さぶりこ」(Sakura Business and Life Co-Creation)と称しています。「さぶりこ」の各制度は併用も可能で、例えば「ショート30」と「フレックス」と合わせれば、7:00～15:30(早い時間)、12:00～20:30(遅い時間)となり、業務前後の私用や、保育園の送り迎えなどの都合に合わせた勤務時間の調整が可能です。社員の活用頻度を見ながら内容を見直し、更新することでより使いやすい制度にしています。

セミナーの参加などに「ショート30」

業務を早く片付けたら、定時30分前に退社OK

効率的に働き、早々に業務を完了すれば定時(9:30～18:30)の30分前に退社することができます。これによって、例えば外部のセミナーなどで早く会社を出たいといったケースでも、フレキシブルに退社することができます。(早く退社することによる給与の減額は発生しません)

モチベーションを高める「タイムマネジメント」

20時間分の残業手当を先払い支給

業務効率の向上と早めの退社を目的とし、正社員について、20時間分の残業手当を先払いして支給します。ほとんどの社員が月間残業時間が20時間以内なので、実際の残業時間よりも多く残業手当が支給されることになります。残業が20時間を超過した場合、超過分は1分単位で支給されます。

有給休暇とは別で取得「リフレッシュ」

心身のリフレッシュを目的とした休暇制度

年間休日125日の有給休暇とは別に、毎年度3日のバカンス休暇(正社員)、家族の誕生日などに利用できる記念日休暇(正社員)、結婚・出産の際の特別有給休暇(正社員)などさまざまな休暇制度があります。有給休暇取得を奨励するために、2日以上連続で有給休暇を取得した場合、1日につき5,000円の連続有給手当を支給しています(1年度につき最大10日まで取得可能)。

スポーツからゲームまで「グループコネクト」

社員間コミュニケーションの活性化を支援

社員同士のコミュニケーションの活性化を目的としたイベント(業務外)を開催する場合、費用の一部を会社が負担します。スポーツ、ゲームなど、活動内容に制約はありません。工作教室からランチ会まで、さまざまなイベントが開催されています。

プライベートでの利用もOK「フレックス」

その日の勤務時間を、10分単位でスライド調整

コアタイムである12:00～16:00を中心に、勤務時間を10分単位で前後にスライドすることができます(最も早い時間が7:00～16:00、最も遅い時間が12:00～21:00)。育児や介護、通院などの理由だけでなく、私用でも気軽に利用できます。

保育園の送り迎えなどに「ファミリータイム」

産休・育休・出生時育休明けにもフレキシブルな時短勤務制度を用意
保育園・幼稚園の送り迎えなどの都合に合わせ、柔軟に時短勤務を行うことができます。女性社員だけでなく、育児中の男性社員も利用可能です。在宅勤務、時短勤務と合わせて、産休・育休・出生時育休明けでも無理なく復帰できます。

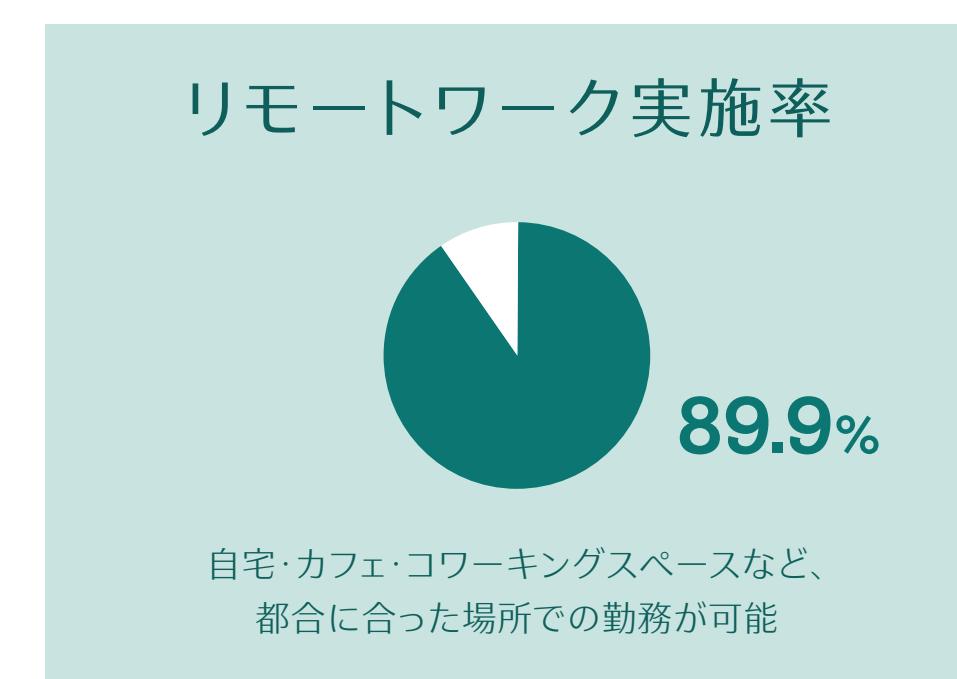
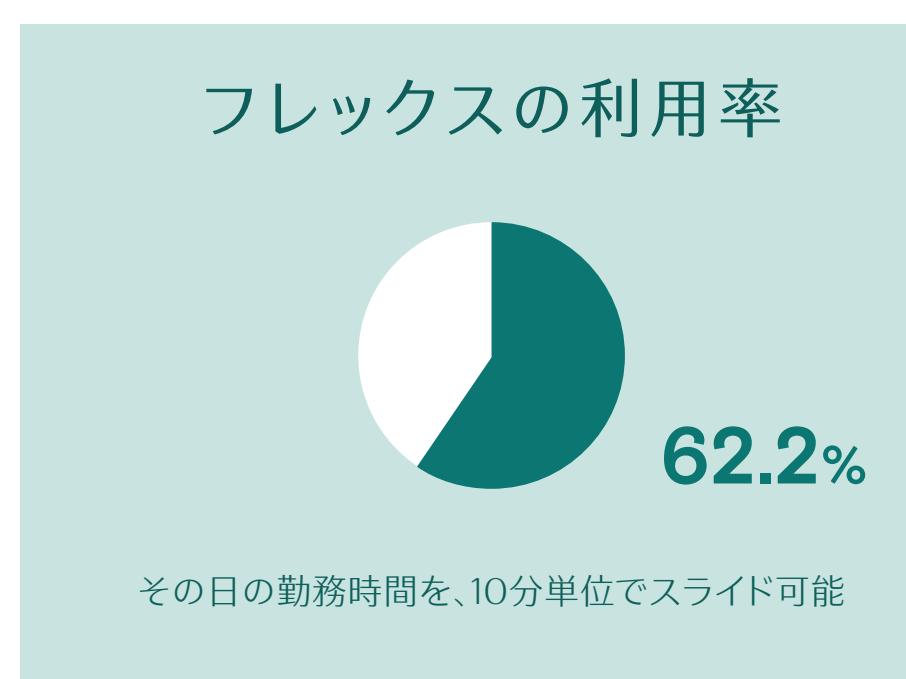
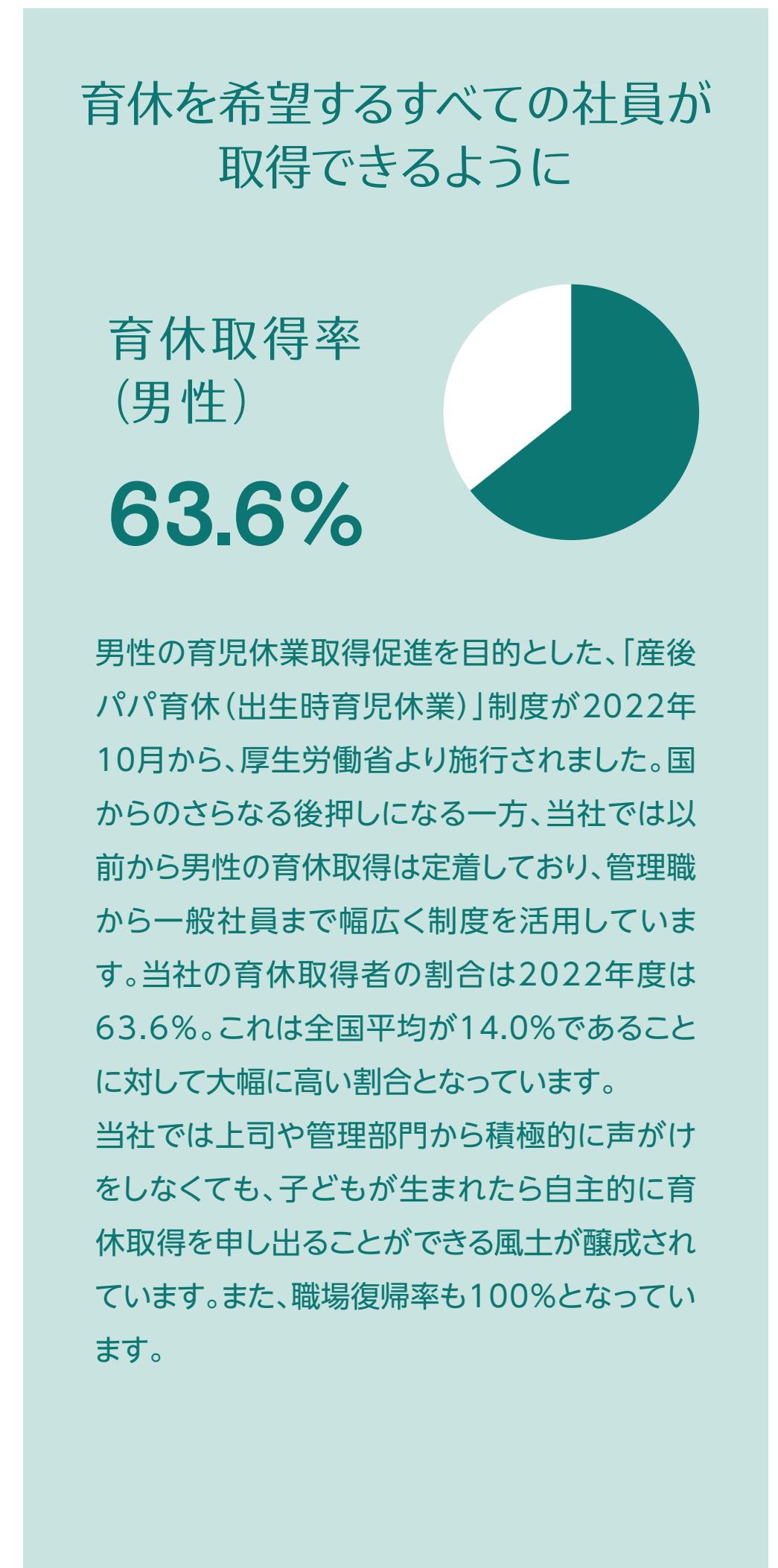
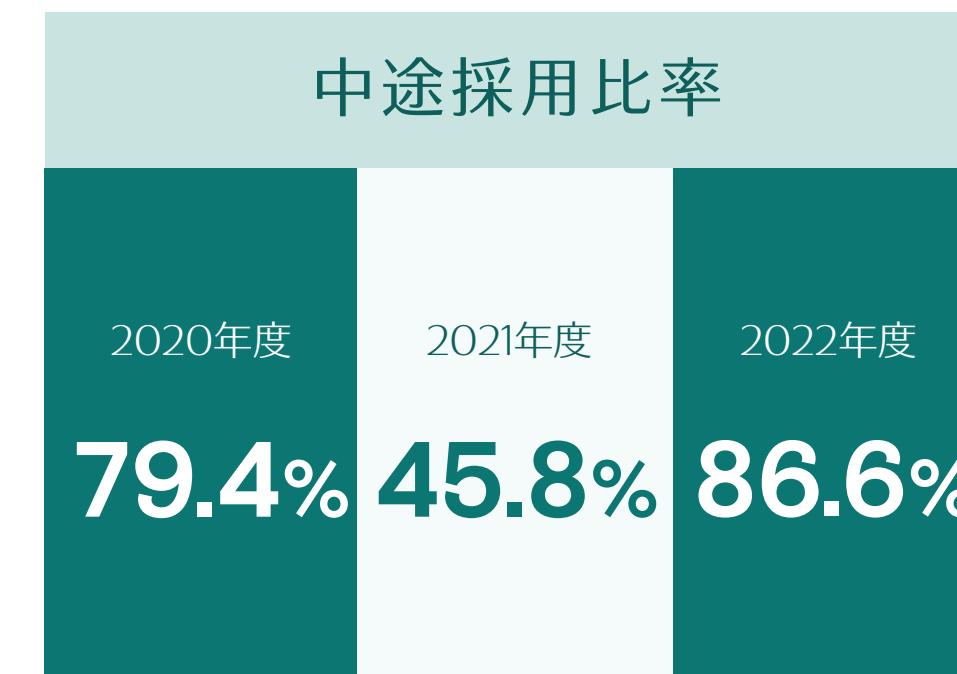
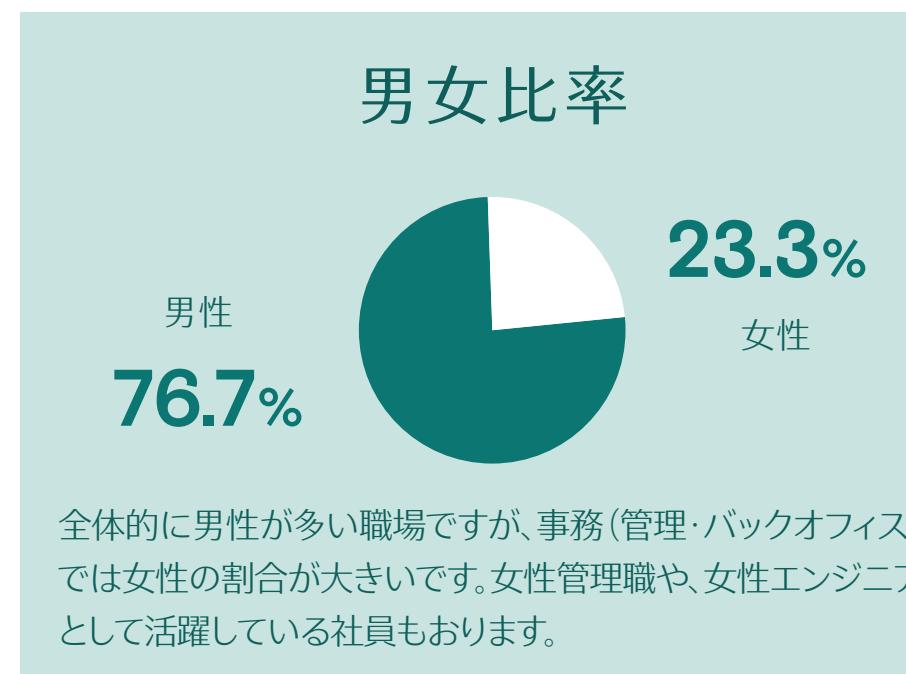
その他の重点施策

キャリアの多様性にフォーカス「キャリア相談窓口」
個性の多様性にフォーカス「チームビルディング」
社員全体のITスキルを底上げ「DX Journey」

データで見る さくら

さくらインターネットでは、
社員の男女比率、中途採用比率、
福利厚生の利用率、産休・
育休後の復帰率、などさまざまな
データを発表しています。

当社には2023年3月現在、単体590名、連結755名の社員が在籍しています。社員の半数以上がエンジニアであり、またエンジニア出身の営業、サポートなども多いことから全体的に男性が多い職場になっていますが、エンジニア、管理職として活躍する女性もあります。採用は当社が力を入れていることの一つで、新卒だけではなく中途採用も多く行い、幅広い知識や技術を持った人材が活躍できる環境を整えています。残業時間は月間平均8時間57分(2022年度)、2022年度の情報通信業における平均となる15.7時間(出典:令和4年 毎月勤労統計調査)より少なくなっています。年次有給休暇の消化率は79.4%(2022年度)となっており、全国平均の58.3%(出典:令和4年就労条件総合調査の概況)より多い消化率を実現しています。社員の平均年齢は39.55歳となっています。当社では年功序列制は採用せず、正社員として長く働ける仕組みを整え、10代～50代まで幅広い年齢層の社員が、それぞれの「やりたいこと」を「できる」に変えながら働いています。



※数値は2023年3月末現在のものです

取り組み・CS編

インターネットの力で 豊かな社会をつくる

お客さまが望む成功とは何か?ビジネスの規模や個人、法人を問わず、それぞれが描く「成功」の実現をインターネットの力でサポート。お客さまと対面で課題や夢を伺うことからはじめ、誰でも使いやすい工夫を凝らしたカスタマーサポートの充実、自社のサービスの魅力を伝える勉強会、交流会なども実施。お客さまの理解に熱意を持ち、ともに成長していきます。

「さくらで良かった」を実現するCSの取り組み

ESとCSが両輪で回るということ

お客さまのビジネスの規模、形態を問わず、営業担当からのご提案、自社での開発、運用、サポートなどオールインワンだからできるアプローチで、お客さまそれぞれが描く成功をサポートしていきます。その成功を実感できる環境や働きやすさをESでつくることで、社員はモチベーションを高く持ちながら業務にあたります。ESとCSが両輪で回るからこそ、さらなる成功が生まれます。



個人から法人まで挑戦するすべての人たちを応援

誰でも簡単にホームページやブログがつくれるレンタルサーバー。このサービスが当社の原点です。そこからサービスの

種類も増え、現在、約49万件以上をご利用いただいている、困ったことがあれば誰でもいつでも早く解決できるようにサポートの工夫を重ねています。一方、長年サービスをご利用いただく中で、会社の成長とともに当社の複数のサービスを組み合わせるといった需要が出てきたお客さまもいます。もともと営業に特化した部門のなかた当社ですが、お客さまの「やりたいこと」を伺い直接やり取りを行いながら実現させていくうちに、対応できる部門が必要になりました。それがCS本部です。エンジニア部門から異動してきた社員も多いことから、技術に明るく、かつ技術が好きだからこそ積極的に最新の情報を得ながらお客さまにご提案を行い成長してきました。また、現在はそうした風土を残しながらも現役のエンジニアが営業担当者とともにお客さまの元に伺い、直接打ち合わせができる体制を築いています。サービスを利用していく中、お客さまに課題がでたり、サービスに対するご要望がでても、エンジニアが直接会話し、対策を検討してスピード感を持って解決に向かうことができています。

技術の最前線を行くお客さまへも「やりたいこと」は何か?に対する本質的な答えを導き、満足していただけるご提案を行いながらサービス提供を行えることや、事業の規模を問わず、どんなお客さまにも対応できるのは当社の強みです。挑戦しているすべての人たちを応援したい、その思いでお客さまへ貢献しています。

さくらインターネットは小さなレンタルサーバー事業からスタートし、業務を拡大してきました。その成長の過程でお客さまと直接やり取りを行い、ご提案などのニーズがでてきたことで、顧客の成功を支えるCS本部が設立されています。この成り立ちは、営業を行う上で多くの強みや特長となっています。

長いお付き合いを大切にした方針に転換

近年、当社が大切にしていることは、目先だけではなく、長い時間をかけてお客さまと深くお付き合いすることです。サーバーのご利用が少数でも多数でも、お客さまが得られるバリューは同じであるべきだという考え方のもと、単なる売上規模ではなく、当社のサービスを気に入って長く利用してくださるようを目指しています。LTV(Life Time Value／顧客生涯価値)にこだわり、お客さまとの接点が始まっていますからその後により多く、長く価値を提供することに重点を置いています。

当社の場合、初めてブログ開設のために当社のサービスをご利用いただいたお客さまが、1年～3年程度で自由にプログラミン

グ言語やツールを設定するために仮想専用サービスへ移行、5年～10年程度で大規模システムを扱っている可能性もあります。当社は「さくらのレンタルサーバ」「さくらのVPS」「さくらのクラウド」などのサービスでそのすべてのステージに対応しています。ビジネスの規模が大きくなり、例えばサーバーのご利用が多くなればその分システムが複雑になるので、直接的なサポートやご提案、フォローが必要となり、それをCS本部が担います。一方、ビジネスの規模が小さい場合は、いつでも気軽に正確なサポートにアクセスできることが大切なので充実したカスタマーサポートで対応します。

全国規模でDX推進やデジタル化が行われ、クラウドサービスを中心となっている近年、特にこうしてお客さまを支えながら一緒に成長していくことを大切にする方向へ転換しました。



▼ CS本部 営業部 部長 矢澤 正人



当社ならではの強み

法人、個人問わず多くのお客さまに当社のサービスをご検討いただく中で、インターネットに対するリテラシーも幅が広く、個々に合った必要なサポートを行えるよう工夫しています。お客さまが求める当社のサービスの活用方法などの事例コンテンツを充実させてWebサイトでご紹介したり、メールからのお問い合わせで不明な点があれば、ハンズオンなどのサポートを行っています。最終的に問題解決をするところまで導くような営業をグループ全体で行っている点は、当社らしいお客さまへの考え方、そして特長です。また、当社としてご提案できる幅は非常に広く、お客さまが一番必要とするときにそのベストなご提案ができるという体制が整っていることと、それを支えるエンジニアがいるということは最大の強みだと思っています。



お客さまとともに ビジョンを熱く語る

お客さまの理解には特に熱意を持ってあたっています。営業担当者一人ひとりがお客さまと密接なコミュニケーションを取つてしっかりと関係を築いています。

機能的な要望を直接頂いた場合は、当社のエンジニアと一緒に対策を検討してすぐに対応することをはじめ、課題があれば、背景から伺って掘り下げていきます。対策の仮説を立てながら会話をしていると、お客さまが思うことと違う部分に本質的な解決策が見えてくる場合もあり、そこから一気に課題解決につながることもあります。

お客さまとは日常の困りごとを解決しながら、そして、両社のビジョンをフラットに語りながら、どのようにお客さまのビジョン

を実現していくか、当社がどのように力になれるか考えています。時には両社のことだけではなく、社会に対する課題や思い、実現したい世の中を想像しながら、ともに未来を描いています。こうしたお客さまへのご提案の一助となっているのが、開発からサポートまでオールインワンの体制になっていることです。当社では、サービスの開発、運用、研究、営業部門まで自社ですべて行っています。お客さまからのご要望は蓄積し、部門間の連携を高めてもっとお客さまに寄り添える動き方や、より良いサービスの開発が可能となっています。また、オールインワンの体制だからこそ、お客さまのサービスが急成長するときに、後手に回らないでコミュニケーションを取って次の計画や課題を知り、何ができるか検討しながらカスタマーサクセスへ導くことが可能になっています。当社はお客さまの窓口となる営業担当だけでなく、各部門と一つのチームになって、お客さまの「やりたいこと」を「できる」に変えていきます。

お客さまの成功を ステップで支える

ブログやホームページ開設でサービスをご利用いただく場合は、お客さま自身で使い方を調べることが多いので、早く正しい解決を導くサポートを行います。複雑なシステムを扱うお客さまへは個別でご相談に乗ることも。どちらも得られるバリューは同じであると考えています。

導入事例のご案内「さくらのレポート」ではお客さまへ実際のサービスのご利用について伺っています。併せてご覧ください(P34~P40)。

さくらのクラウド

インターネット上で多彩なインフラ構成を実現できるパブリッククラウドサービス。近年法人のご利用が特に増えています。

さくらのVPS

レンタルサーバーの手軽さとクラウドの拡張性を併せ持つ仮想サーバーサービス。近年特にご利用が増えています。

さくらのレンタルサーバ

安定性とパフォーマンスで選ばれ続けて20年超、DXを支えるホスティングサービス。当社創業時からのサービスであり、個人から法人まで現在多くの方々にご利用いただいています。

サービスの魅力を伝え、 お客さまと交流を深める勉強会

お客さまのもとで直接行う勉強会

当社のサービスをもっと知っていただくために、社員が勉強会のカリキュラムを組み、お客さまのもとへ講師として伺い、直接お客さまに情報や技術を提供しています。この取り組みは、当社のサービスの導入を検討されている段階から導入後まで、ご希望次第でどちらも開催しています。導入前であれば導入決定の後押しに、導入後であれば現場のエンジニアの技術向上につながります。勉強会は2022年の上半期だけで30回以上実施しました。また、勉強会の様子は当社のYoutubeチャンネルで公開しています。

当社のサービスを全国のITインフラを扱うエンジニアの方々へ普及させる活動の一環となっています。

実施例

- ・オンプレミス※1やハウ징※2利用の方に向けた「クラウドとは何か?」という基礎的な勉強会
- ・クラウドサービスを導入した後、その会社に合ったエンジニアの工数を減らす方法
- ・複数回で構成されており、全て受講すると基本的なWebアプリケーション基盤を構築できるようになる勉強会

※1 サーバーなどをお客さま施設内で管理運用すること

※2 お客さまのサーバーやネットワーク機器を当社データセンター内ラックで運用すること

「さくらのクラウド」をはじめ当社のサービスの魅力を伝えるエンジニア向け勉強会や、お客さまとさくらインターネットの社員がともに学び、交流を深める勉強会を開催しています。どちらも、お客さまの成功をサポートすべく行っています。

歴史あるお客さまとの交流会

サービスの直接的な普及よりも、お客さま同士や当社の社員の交流や学びを目的として、当社では長年ユーザーイベントを行っています。以前は東京都、大阪府の当社の拠点がある場所を中心にスペースをレンタルしたり、社内の一角で開催したりしていました。クリスマスシーズンには現在も行う「さくらの聖夜」というクリスマスイベントを開催。当社の20周年記念のときには、会場にクリスマスケーキを用意し、代表の田中がケーキをカットしてお客さまにお配りしました。



オフライン、オンラインで交流を深める

近年、新たにコンセプトを「お客さまの課題を共有し、出会いと視野を広げ、ともに成長する」と定め、オンラインの勉強会も開催しています。「さくらのタベオンライン」はコロナ禍以前に行っていた交流会「さくらのタベ」をオンラインで行うものです。その他、「Webサービス開発者の会」ではWebサービスを開発(主に個人開発)したいと思っている方々が集い、情報交換を行っています。長年続く当社のお客さまとの交流イベントは、今後も積極的に開催していきます。



誰もが見やすい、 使いやすい、 分かりやすい カスタマーサポート

カスタマーサポートはお客様が当社のサービスをスムーズに利用していただく上で、とても大切な役割を果たしています。さくらインターネットのカスタマーサポートの強みは、すべてのサービスを自社で開発・運用まで行うことで、使い方の解説だけでなく、お客様の声を分析し、スピード感を持ってサービスを向上できる点です。365日24時間、どのタイミングでもお客様の「困った」を解決し、「やりたいこと」を「できる」に変えるサポートを行います。

多様化するお客さまに 合わせたサポート体制

当社のサービスを利用するすべてのお客さまが利用しやすいようにサポートコンテンツを定期的に見直し、拡充しています。よくある質問をまとめて表示することで、お客様からお問い合わせいただくことなく、ご自身で問題を解決していくコンテンツを充実させていくのはもちろん、どんな疑問でも解決できるような当社からコールバックする対話型サポートも実施。人と人のつながりを重視して、顔の見えるサポートを行うことでお客様の疑問を解決しながら、深い理解にも努めています。また、定期的に顧客満足度調査やサポートを利用した方を対象にアンケートも実施。フィードバックを得てサポートの改善を自社内で行っています。

インターネットを扱いなれた方から初心者の方まで、多くのユーザーにとっての「使いやすい」を追求しているのが当社のカスタマーサポートです。

担当者の声

カスタマーサポートチームには、日ごろからお客様と連絡をとっているメンバー以外にも、データセンターのメンバーなども在籍しています。お客様の声を元にさまざまな視点からの解決策が飛び交い、多角的な視点を重視しながら、自社サービスのブラッシュアップを重ねることができます。



各サポートについて

さくらのサポート情報

サービスの利用マニュアルやFAQ、お問い合わせ窓口についてご案内しています。



さくらのユーザーフィードバック

さくらのサービスや機能について、ご意見・ご要望をお寄せいただく掲示板です。



カスタマーセンターの公式キャラクター「まりな」



カスタマーサポートまりな YouTube

カスタマーセンターの公式キャラクターまりなが、よくいただく質問やサービスのマニュアルを動画で紹介しています。



カスタマーサポートまりな Twitter

カスタマーセンターの公式キャラクターまりなが、サービスに関する情報を発信するTwitterアカウントです。



取り組み・クラウド編

確かな品質と安全性を土台に クラウドビジネスで飛躍

インターネットの品質の向上と安全性を高めてクラウドビジネスに集中していきます。サービスを日々見直し、SRE(Site Reliability Engineering)室の開設や社内外の体制を強固なものとし、多角的に品質と安全性を高め、お客さまから信頼される確かな土台を構築。クラウドを生かした共同開発では新たな領域へも踏み出します。

「さくらのクラウド」が 政府機関から選ばれるサービスへ デジタル・ガバメントの実現を目指す

さくらインターネットでは2011年に「さくらのクラウド」をリリースし、10年以上にわたりクラウドサービスをお客さまに提供してきました。そして、2021年には日本におけるデジタル庁が発足。各政府機関のクラウドサービス利用にあたっては、原則として、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」(ISMAP)※のクラウドサービスリストからクラウドサービスを選択することとなっています。当社の「さくらのクラウド」は、2021年12月にISMAPに登録されました。

※ ISMAP(イスマップ) :Information system Security Management and Assessment Program

国や地方自治体が 利用するクラウドサービスへ

ISMAPは、政府が国際標準などを踏まえて策定したセキュリティ基準に基づいて、それぞれの基準が適切に実施されているかを第三者が監査するプロセスを経て、クラウドサービスとして登録する制度です。これまで政府では、情報セキュリティや移行リスクへの漠然とした不安、不十分な事実認識などからクラウドサービスの利用に前向きではありませんでしたが、「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」において「パブリッククラウド」の活用を促すような「クラウド・バイ・デフォルト原則」が示されました。政府ではクラウドの利用にあたり、今後原則として「ISMAPクラウドサービスリスト」に掲載されたサービスから調達を行うこととなります。また、地方自治体においても、クラウドサービスを選定するにあたり、ISMAPへの登録を参考することが増えると考えられます。国や地方自治体から選ばれるクラウドサービスであることから、特にセキュリティ面では安心して広く一般企業の皆さまからも選ばれやすいサービスとなりました。

政府共通のクラウドサービス 「ガバメントクラウド」を目指す

ガバメントクラウドとは、政府共通のクラウドサービスの利用環境のことです。現在、政府が決定したガバメントクラウドの対象となるクラウドサービスは、海外クラウドベンダーのみとなっています。ガバメントクラウドの採択条件の一つはISMAPに登録されていることです。当社では日本のクラウド事業者として、これまで培ってきた知見を生かし、ガバメントクラウド採択を目指してまい進します。

「ガバメント推進室」を設立

当社では2022年に「ガバメント推進室」を設立しました。「日本のデジタル社会の実現に向けて官と民のDXをリードするクラウドサービスの担い手になること」をミッションとし、国や地方自治体に対するパブリッククラウド化の支援や、ガバメントクラウド登録に向けた検討、関連するイベントへの参画、

▼ ガバメント推進室 室長 小松 沙羅



オウンドメディアでの関連記事の執筆や取材対応を通じた外部への発信など、多岐に渡る活動を行っています。こうした対外的な活動だけではなく、社内に向けても、国が描くデジタル・ガバメント戦略やガバメントクラウドへの知識理解を深めるための活動、ガバメント領域におけるお客様のニーズのフィードバックを通じて、全社で高いモチベーションを持って取り組む体制づくりを行っています。当社では海外クラウドベンダーと同様の機能開発を行うという視点だけではなく、「お客様にとってシンプルで使いやすい」という当社らしい、「国が目指すクラウドネイティブ化」の両立に向け、さまざまな関係者と議論を深めながら活動していきます。

頼られる企業になり、
よりポジティブな影響を
与えていきたい

「国産クラウドベンダーの筆頭企業として行政機関から広く認知され、頼られる企業になること」がわたしたちの目標です。これまでのガバメント系システムではオンプレミスや個別でのカスタマイズがメインだったことから、当社が提供できる価値が限定的になってしまっていました。国がパブリッククラウドの利活用に向けて取り組むのであれば、わたしたちで支援できることは数多くあると考えています。また、市場全体からの認知度や信頼性を向上させて、より多くのお客様に当社のサービスを使っていただくためのきっかけづくりという観点で、当社に関わるすべての人にポジティブな影響を与えていきたいです。

共同開発で広がる新たな世界

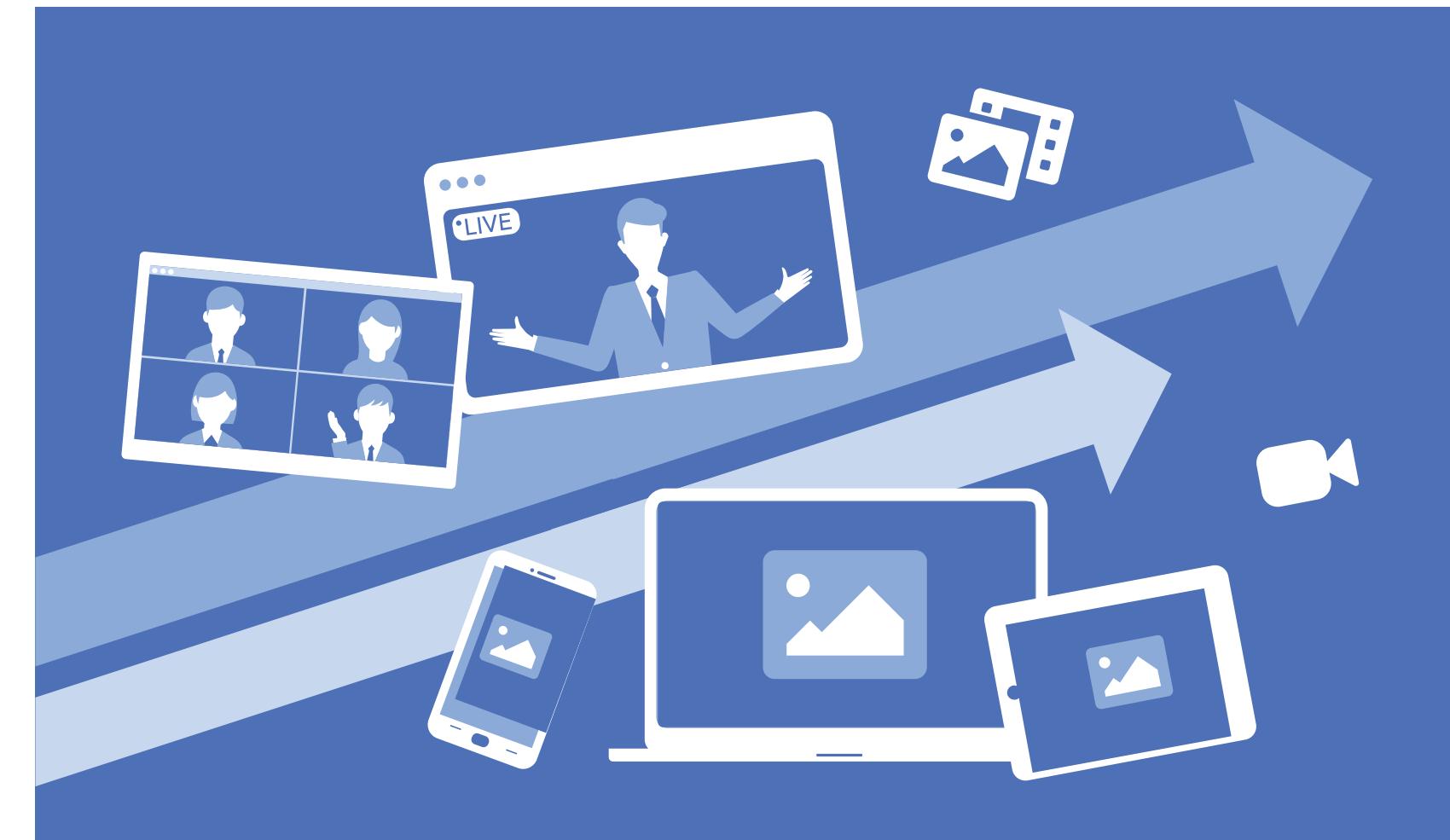
共同開発はさくらインターネットが力を入れていることの一つです。他社と交流を持ちながら、お互いの強みを生かして協業することで世の中に役立つサービスを生み出していくます。ユーザーにとって便利なサービスが開発できることはもちろん、他社との協業により社内のみでは得られない知見を得るいい機会となり、技術のさらなる向上までも可能です。

お互いを尊重し合う環境を構築

共同開発を行うにあたり、社員たちが大切にしていることがあります。それはフラットな関係でお互いを尊重し合うことです。オンライン、オフラインに関わらず関係者が意見を気軽に言い合える雰囲気を整え、一つの物事に協力して取り組むからこそ、良いサービスが生まれます。当社では初めて共同開発を行ったときに、現場のエンジニアが体感し、それ以来互いに尊重することを意識して開発にあたっています。

画像変換配信エンジンを共同開発

当社で初めて行った共同開発が、イラスト投稿・交流サイト「pixiv」を運営するピクシブ株式会社（以下、ピクシブ）とImageFluxをリリースしたことです。サービスの提供までにかかった期間は約4か月。一般的な開発よりも、かなりスピード感のあるものでした。これを実現したのは、機能における割り切りや仕様の変更・追加に強いアジャイル開発。これは最初から完全体としてリリースするのではなく、必要最小限のものを短期間で制作し、継続的に改良を重ねる方法です。当社では当時、この手法に対する経験は多くありませんでしたが、ピ



ImageFlux

画像加工やフォーマットの変換といった画像処理にまつわるコスト削減と、生成した画像を国内サーバーでキャッシュし高速配信を可能とした「画像変換サーバー」と「キャッシュ配信」を一気通貫で提供するクラウドサービス

ImageFlux Live Streaming

独自のライブ配信サービスを素早く手軽に構築できる、低遅延かつ大規模配信を実現するインフラ運用不要のマネージドサービス

開発担当者の声

当社の既存のサービスとシナジーのあるものについては、積極的に他社と共同開発を検討しています。初めて行ったピクシブとの開発がわたしたち開発担当にとっていい経験となっていて、お互いの技術をプレゼンし合う中、だんだん「これは面白いものができそうだ!」とワクワク感が高まったのを覚えています。また、4か月という短い開発期間は当時のわたしたちにはなかった経験で、2社で強い意志を持って終わらせることができたことが共同開発の自信にもつながりました。これからも、他社のエンジニアとお互いの「アイデアの種」を語りながら両社の強みを生かし、社会を変えるような、面白くてお客様が喜んでくださるサービスをつくっていきます。

人の知識や技術、熱意が支える、 インターネットの品質の向上と安全性

インターネット上で個人情報や企業の機密情報などを扱うことが普及し、また、リアルな社会と同じく迷惑行為や事件などさまざまな事象が発生するから、インターネットの安全性や品質の向上は近年特に不可欠とされています。さくらインターネットでは、クラウド事業者として各サービスを日々見直し、多面的な取り組みを行うことで品質を確保し、向上させています。その裏にはたゆまぬ努力で取り組みにあたる社員の存在があります。

ISMAPに登録された「さくらのクラウド」の信頼を支える3つの柱

「さくらのクラウド」は「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」(ISMAP)のクラウドサービスリストに登録されています。これにより安全性は評価され、政府機関はもちろん公共機関や一般企業をはじめ、幅広いお客さまがより安心してサービスを利用いただくことが可能になりました。社員一同自主的に熱意を持って基本的価値の向上に努めています。

1 一貫した自社開発でサービス基盤が安定

当社はデータセンターを所有し、お客さまに提供するコントロールパネルの開発まで、一貫して自社開発しているのが特長です。サービス基盤を安定させるために、ハードウェア、ソフトウェア両面からの調整が重要で、テスト時に詳細な項目を確認しながら状況に応じた対応ができるように体制を整えています。ハードウェアは品質向上のために設備の見直しも多く行っており、ソフトウェアは常時改善点を探っています。

2 お客さまの声を開発に反映

当社の営業担当者を介してだけではなく、お客さまの声を直接聞く機会も設け、フィードバックを得て開発を進めています。また、サービスに対する公式フィードバック用Webサイトを設け、エンジニアがお客さまの各サービスの機能に対するご要望を確認しています。

開発者体験の向上

エンドユーザーが安心してサービスを利用できるために、当社では現場のエンジニアたちが安心して開発にあたれる環境を整えることも重視しています。トップダウンでサービスを向上させるのではなく、現場のエンジニアが自身得意分野を生かし提案できる文化が根付いています。自らの業務がお客さまの役に立っていることを実感できる環境で、やりがいや成長を感じることが、さらにいい開発へつながっています。

3 SRE室を開設し、さらなる信頼性の向上へ

SRE(Site Reliability Engineering)とは、サービスやシステムの運用をよりよくしていくための考え方や、その業務にあたるエンジニアのことです。当社では2022年にSRE室を設けて、サービスのさらなる信頼性の向上に努めています。SRE室では、「さくらのクラウド」のロードバランサ※1やサーバー監視オプションサービス「シンプル監視」、DNS※2などの改善、運用を行っています。SRE室に所属するエンジニアは共通してコードが書け、プログラミングや設計ができます。また、ドキュメンテーションが得意、Kubernetes※3を熟知しているなど得意分野があり、それぞれの分野を生かしたチームで業務にあたっています。SRE室は実務を担うだけではなく、社内でもSREの活動内容を広め、最終的に社員全員がお客さまのSREになり、一人ひとりの存在がお客さまのサービス向上につながるようにしたい、という目標を掲げて活動しています。

※1 サーバーにかかる負荷を平等に振り分けるための装置

※2 インターネット上でドメイン名(ドメインネーム)を管理・運用するためのシステム

※3 コンテナの運用管理と自動化を実現するソフトウェア

社内外へ向けた安全性への取り組み

Abuse対策

当社では迷惑行為・不正なサイトなどの報告を受ける窓口を設けております。窓口では当社のサービスから行われたサイバー攻撃、迷惑メールの送信、権利侵害などの、公共における不適当なふるまい(ABUSE／アビューズ)全般の報告を受け付けており、サービス契約約款に基づいて対応しています。

Abuseへの対応方法を検討

担当者は「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」「プロバイダ責任制限法 名誉棄損・プライバシー関係ガイドライン」「検査関係事項照会対応ガイドライン」などのさまざまな資料を読み込みます。そしてお客さまから報告があれば当該の事象が何にあてはまるか、資料をもとに適切な方法を検討して対応します。

対策をより強化するために

起った事象はガイドラインなどの考え方をもとに分類し、数値化しています。どのような事象の対応が多いか、被害あるいはリスク、人的負担などの定量分析を試み、将来の発生を減らす対策につなげています。

関係省庁や同業他社との連携

対応や対策にあたり、関係省庁、相談窓口、権利者団体、業界団体、日本国内にとどまらないさまざまなステークホルダーと、適宜適切なコミュニケーションを取ることも重要です。当社事業を踏まえつつ、かつ観点は当社事業にこだわらず、さまざまなステークホルダーと信頼関係を構築することで最善の対応を目指します。

担当者の声

現実社会で問題が起これば警察や消防士などが対応しますが、インターネットの場合、民間事業者の担う範囲が大きいです。そこで、企業の中にインターネット上の公共の安全を担う担当者がいます。大変難しい対応ですが、ここが”自律に重きを置いて、上からの統率に委ねない”インターネットらしい部分だとも思っています。すべての方に快適に自由にインターネットを利用していただきたく、日々、業務にあたっています。

情報システム統括

2022年に新たに以下の3グループで体制を組み、社内のセキュリティ対策関係の管理運用もさらに注力しています。各種サービスの安全性を整備、確保し、認証の取得にもつなげています。

認証取得へ向けた活動を行う情報セキュリティ統制

各種セキュリティ認証の取得に向けた活動を行っています。「さくらのクラウド」はISMAPに登録され、すべての事業所およびデータセンターは、情報セキュリティマネジメントの認証基準「JIS Q 27001:2014(ISO/IEC27001:2013)」を取得しています。また、社内のセキュリティに関する規定をつくり、社員教育を行っています。

社員の安全を守るコーポレートIT

社員が効率よく、より活動しやすいように、システムの導入やパソコン、スマートフォンの導入を検討、実施しています。社内システムはすでに整備されている場合でも、新しいものに更新してより生産性に寄与できるように検討します。

SAKURA.SIRT (Security Incident Response Team)

社内のシステムやネットワークでセキュリティ上の問題(インシデント)が発生した場合には、技術面からサポートするとともにその管理を行います。当社ではこのチームにより、万一の場合の対応にあたる体制になっています。また日頃から社内外と連携してセキュリティ関連情報や情勢の把握・共有および活用を行い、セキュリティリスクの低減に努めています。

担当者の声

3グループ体制にしたことで攻めの情報システム統括に転じることができたのは、今後の当社にとってかなりプラスになると考えています。お客さまから当社のクラウドサービスを選んでいただくにあたり、セキュリティは特に重視される項目になるので、わたしたちも経営戦略に密接に関わる役割と自覚し、高いレベルでの要求を満たすサービスをしっかり構築、提供できるようにしていきます。

次世代につなぐ 環境配慮型データセンター

さくらインターネットは東京都、大阪府、北海道(石狩市)の3か所にデータセンターを設置し、自社運営しています。クラウド時代が到来した今、環境への配慮は特に重視しており、自然を生かし先端技術を取り入れながら、サステナブルな運営を推進しています。

確かな信頼でつながる 全国3つの拠点

東京・大阪・北海道石狩市の3拠点の各エリア間は100Gbps以上で相互接続され、対外接続についても、複数のIX※1や大手ISP※2と接続。約120社のトラフィック交換により品質が支えられています。

※1インターネット相互接続ポイントとなる施設

※2インターネットサービスプロバイダー



▲ 石狩データセンター 3号棟

国内最大級の大容量バックボーン

東京・大阪間を数多くの大手ISPやIXと接続することで、ネットワーク障害の発生率を限りなくゼロに近づけ、高い可用性と圧倒的なトラフィック配信能力を実現しています。

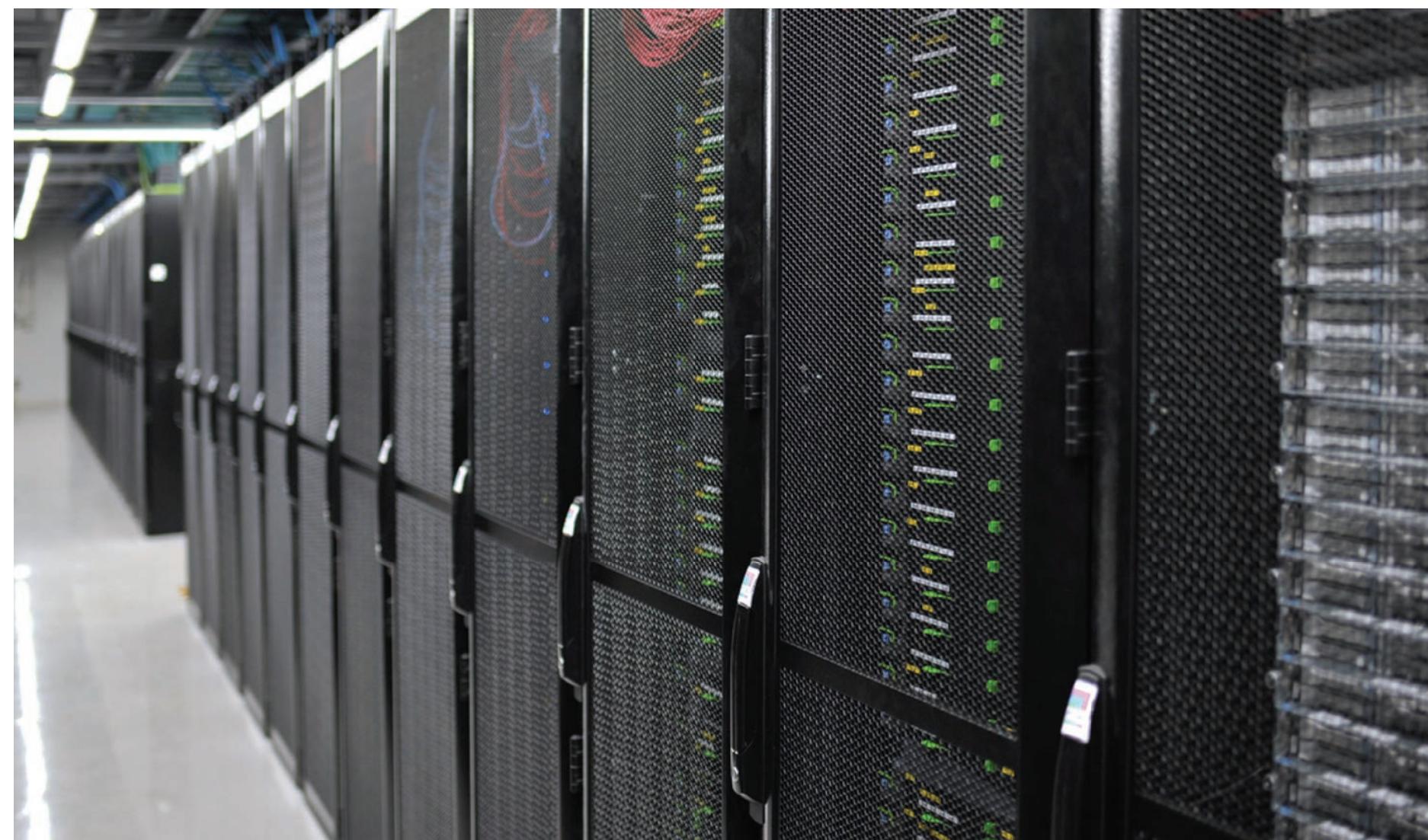
安定性のある高速ネットワーク

東京・大阪・北海道の各エリア間を100Gbps以上の冗長構成で接続。スループットをより求められる箇所では、複数の回線接続による負荷分散を行うことで、高い処理能力と安定性を実現しています。

障害時も運用を止めない安全対策

震度6強の地震にも耐える制震・耐震・免震構造を採用するほか、冗長構造の無停電電源装置(UPS)の設置など、障害時も運用を継続できる構成にしています。

石狩データセンター



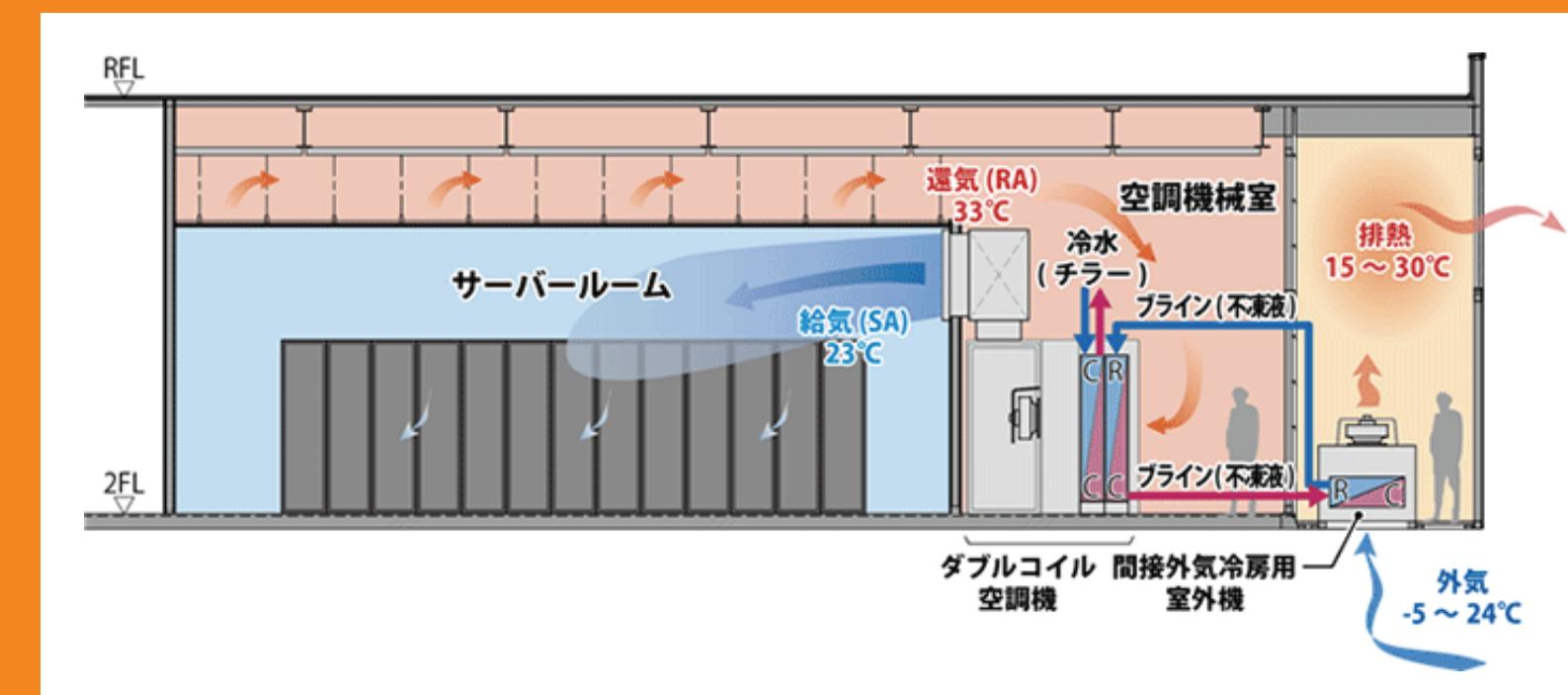
日本最大級の郊外型データセンター 次なるチャレンジを続けていく場所

石狩データセンターは、東京ドームの約1.1倍という広大な敷地を利用したクラウドコンピューティングに最適化された郊外型のデータセンターです。当社のお客さまを支えるとともに新しい試みを取り入れるチャレンジの場でもあり、たゆみないアップデートを続けています。

天然の冷房を活用、 世界でも高水準へ

石狩データセンターの1・2号棟では、冷涼な外気をサーバールーム内に取り込む「直接外気冷房方式」を、3号棟では室外機と空調機の間を循環する冷媒を外気で冷やす「間接外気冷房方式」を導入し、一般的な都市型データセンターと比べて約4割の消費電力を削減しました。世界的に見ても最高水準のエネルギー効率です。

▼ 石狩データセンター 3号棟 間接外気冷房の図



環境への配慮 年間CO2排出量実質ゼロを実現

大量の電力を消費するデータセンターの年間CO2排出量実質ゼロへの試みは、多くのデータセンターを所有する企業で行われています。当社では2022年に年間CO2排出量実質ゼロを実現しています。今後も、年間CO2排出量実質ゼロを維持することはもちろん、より環境への配慮を行うデータセンターの運営を目指します。

北海道全域の大停電を乗り切る

最大震度7を記録した2018年の北海道胆振東部地震の際、道内全域が停電に見舞われました。当時の非常用発電機の備蓄燃料は一般的なデータセンターと同じく48時間分。道内の電力供給の復旧が見込めない中、追加で必要となった燃料の供給を関係各所からご支援いただきながら災害を乗り切りました。その時間は約60時間。当社では現場のエンジニアと連携しながら問い合わせ対応や情報発信を行い、チームで運用を維持しました。この経験は、現在の災害対策に生かされています。

取り組み・DX編

デジタル化、DX推進で 日本の今と未来をもっと自由に

教育や地方創生、デジタル化、スタートアップなど、この10年程度先を見ながら重点的に取り組んでいる活動があります。さまざまな企業や学生、子どもたちと一緒に活動しながら、自社の研究部門でITの未来を研究しながら、インターネットの力でやりたいことを叶えてもっと自由な未来へ。



スタートアップ支援や DXで地方創生

スタートアップとして創業し、多くの企業から運営面、資金面でサポートをいただき、ここまで成長することができたさくらインターネットでは、そのご恩を返すべく、現在は後進に対して多方面からの支援に力を入れて取り組んでいます。また当社はIT企業としては珍しく、東京だけに集中しない働き方を実現しています。その土地でスタートアップの支援やDXをサポートすることで地方創生を行います。

真のスタートアップ支援に向けて

スタートアップが本当に必要な支援を行うために、当社ではスタートアップを支援する施設の運営を行うなど、各社と深いコミュニケーションができる環境を整えています。その結果、社員が直接スタートアップの方々と接することができ、何がその会社に必要か一緒に検討することができます。スタートアップが成長していくためには、単に資金面のサポートだけでは不十分です。その時々に必要なサポートを行うだけではなく、その先の安定運用やコスト削減の方法などの知見も提供する必要があります。当社からはこれまで得てきたこうした知識や経験を伴走型でシェアする形をとっており、システム開発のアドバイスを行ったり、サーバーを期間限定で無料提供したりしています。また、スタートアップからは会社運営全般からインフラやエンジニアリングなどのノウハウについて相談されることも多く、企業ごとにさまざまな関わり方をとりながら、最終

的に自走できるようなサポートを時間をかけて行っています。IT業界の発展を願う当社では、サポートを行う上で業界の発展に貢献できそうかという視点も欠かせません。長い視点で支援しています。

スタートアップの方々は非常に熱量が高く、課題を解決しようとする思いを強く持っています。当社は一方通行の支援を行っているのではなく、彼らからも常に刺激を受けており、ともに新しい価値を創造、成長するパートナーであると考えています。

スタートアップ支援とともに 地域を盛り上げる

勤務地が、大阪本社、東京支社以外の社員は、この10年で3倍以上に増えました。リモートワークにシフトしていることも増加の理由となっています。当社ではスタートアップを熱く支援する全国の行政と一緒にになって、継続的な伴走型支援を行ったり、地域のコミュニティーに向けたイベントを企画したり、地域を盛り上げます。

例えば、福岡オフィスは、スタートアップ支援や地方自治体との協働拠点として設立されたオフィスです。福岡市が国家戦略特区の「グローバル創業・雇用創出特区」になったことをきっかけに、社員2名が福岡市へ引っ越し、現地のスタートアップ事情を把握するマーケティング活動からスタートしています。その結果、「福岡はさらなる挑戦が可能で、もっともっと会社として成長できる」という判断でオフィスを開設。福岡オフィス開設後、すぐにFukuoka Growth Next(FGN)※がスタートし、直接的にFGNの運営を行うことになりました。開設直後から福岡発のスタートアップ、起業家との接点を多く持っています。

※スタートアップや起業家の支援施設

沖縄DX拠点 (2023年度内に開所予定)

社員だけでなくお客さま、パートナーの皆さまのリアルコミュニケーションスペースとして、そしてDX人材の採用、育成の場としての活用を想定して沖縄DX拠点を開設します。また、学術機関との共同研究、相互教育やインターンシップの開催を通じて、カスタマーサクセスに寄与するエンジニアの育成や新たなエンジニアの創出も実施していきます。沖縄県は行政が積極的にIT戦略にチャレンジしています。ともに地域の課題解決を目指し、発展していく都市のモデルの実現に力を入れていきます。



▲ Fukuoka Growth Next (FGN)

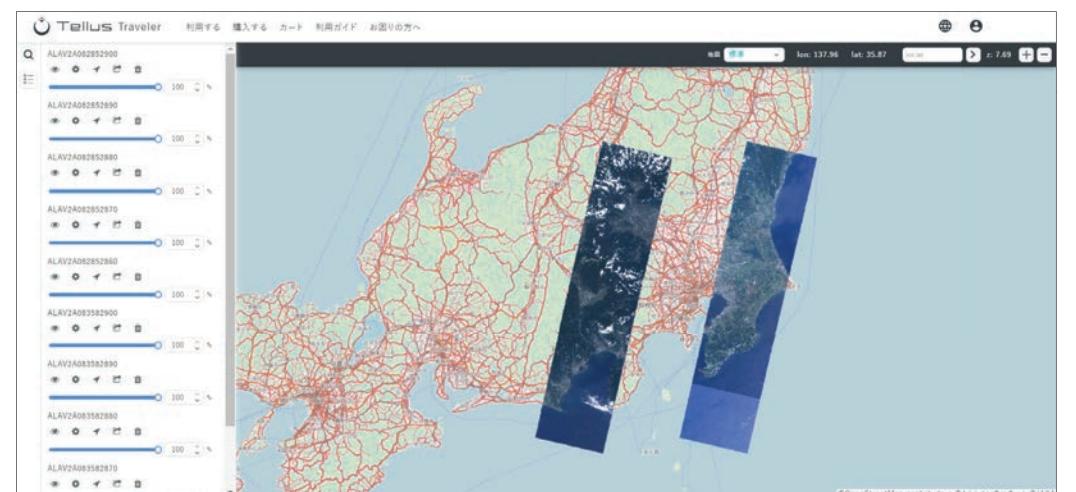
Photo by Ikunori Yamamoto

宇宙×ITで 新しい価値を 創造する 「Tellus(テルース)」

Tellus(テルース)は衛星データとITを掛け合わせた、新たな価値を生み出すことができる日本発のプラットフォームです。さくらインターネットでは、「宇宙×ITで新しい価値を創造する」というビジョンを掲げて開発・運用に取り組んでいます。



Tellusの由来：Tellus(テルース)という名は、ローマ神話に登場する「大地の女神」にちなんで命名しました。衛星データの利用を通じて、「我々が生活する地上により豊かな未来を創り出したい」という願いを込めています。



日本発の衛星データ プラットフォーム「Tellus」

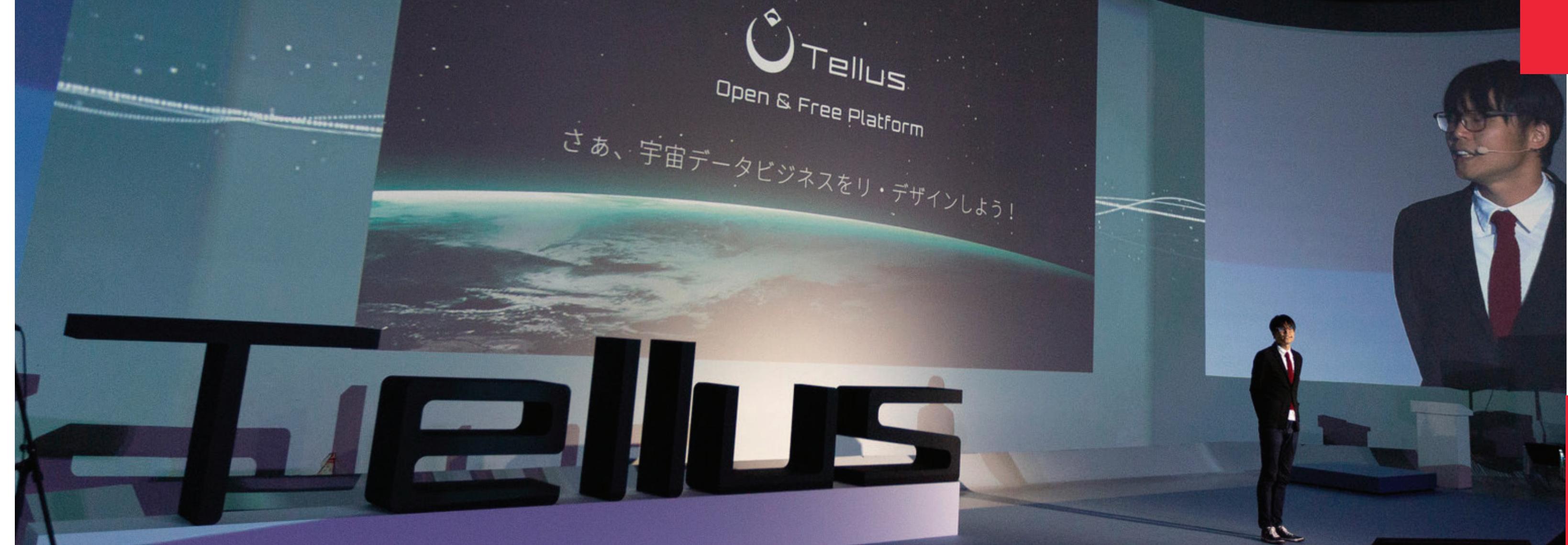
Tellusは政府衛星・商用衛星のデータをはじめ、衛星データを利用した新たなビジネスを創出する環境を提供しています。例えば、衛星データ解析のためのクラウドなどのインターネットインフラ、衛星データ活用のためのトレーニングおよびデータ分析コンテストなどの教育コンテンツ、Tellusの取り組みや衛星データの活用事例を紹介するオウンドメディアなどの機能です。

Tellusの画期的なところは、個人でも研究者でも誰でも気軽に衛星データを扱えるようになった点です。衛星データの容量は非常に重く、これまでパソコンに数時間かけてダウンロードし、そこから目的に応じてさらに数時間かけて解析を行うものでした。高い専門性や高価な処理設備・ソフトウェアが要求されることから、利用は限定的な状況でした。そこにTellusが登場し、一連の動作がクラウド上で可能となり、気軽に衛星データの利用ができるようになったのです。

「やりたいこと」を「できる」に変え、 拡大する宇宙ビジネスをリードする

日本では農業や漁業といった1次産業での活用が多く、Tellusを活用して赤潮を予測したり、山間部の耕作放棄地を管理したりできるようになりました。Tellusを使って何を実現するかは利用者次第です。誰でも気軽に利用できることから、金融や不動産など多方面での活用の可能性まで広がっています。

内閣府は「宇宙産業ビジョン2030」の中で、2030年代初期までに市場規模の倍増を目指していくとしています。これは先行する欧米の状況を踏まえたもので、今後日本でも民間企業の参入が増えることが予想されています。当社ではTellusの開発・運用はもちろん、クラウドなどとパッケージ化し、衛星データを利用したアプリケーションの開発なども行い、さらなるマーケットの拡大に貢献していきます。また、衛星データ活用のための情報をオウンドメディア「畠-sorabatake-」で発信、初心者でも楽しめるように充実



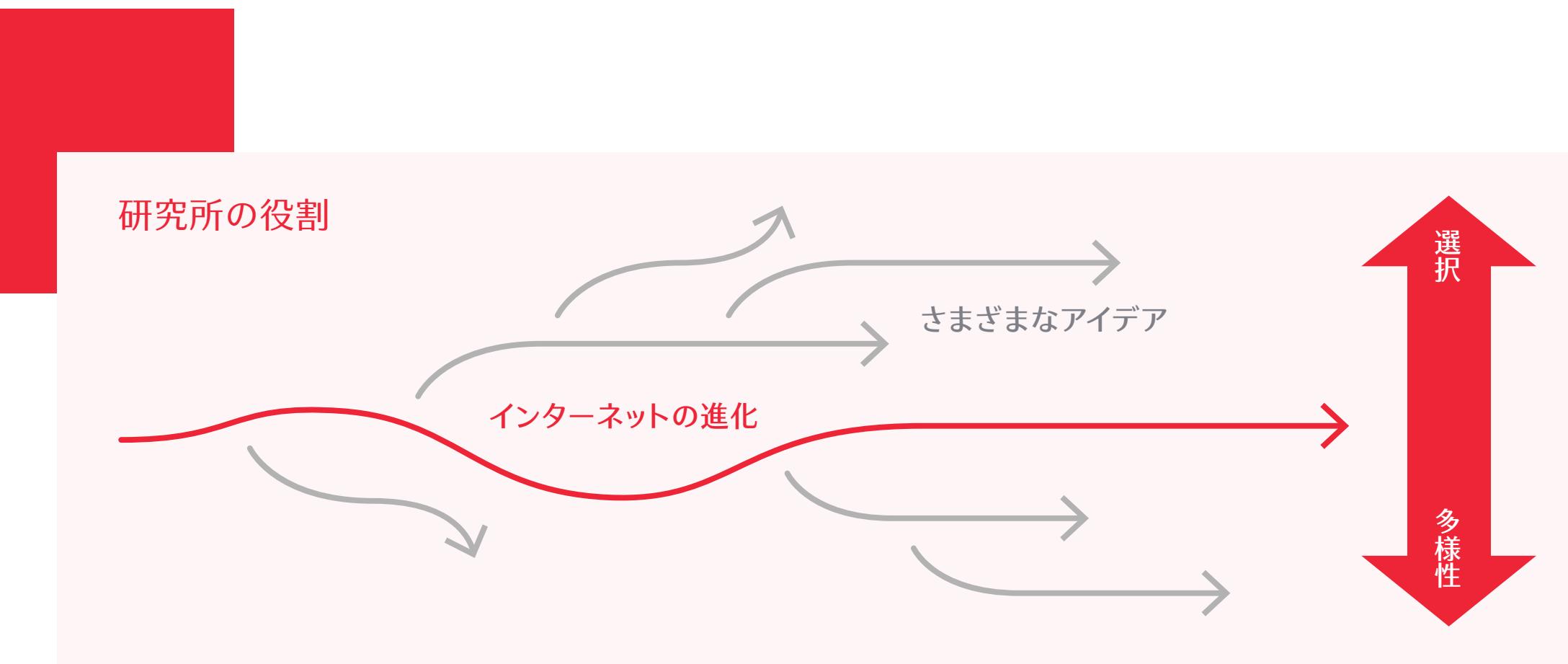
させています。一方、研究者など衛星データの有識者を対象としたAIやプログラミングのセミナーも開催。Tellusの活用のすそ野を広げ、誰でも使いやすいサービスとし、皆さまの「やりたいこと」を「できる」に変え、世の中に新しい価値を生み出すサポートを積極的に行っていきます。

衛星データとは？

人工衛星から得られるデータ。広域のデータを取りれることから、地上データなどを掛け合わせてさまざまな活用ができます。農業や漁業など1次産業の分野では特に利用しやすく、農作物の旬の予測や赤潮の予測などが可能になりました。金融、不動産など多方面の分野での活用も期待されています。

「面白そう！」を 突き詰める さくらインターネット 研究所

さくらインターネット研究所は、まだIT企業の組織内研究所が珍しかった2009年に「インターネット技術に関する研究を行い、成果の発信と利用を通じて社会と会社に寄与すること」を目的として設立されました。インターネットに熱意を持った個性的な研究所員が当社の成長、そして社会全体に寄与すべく活動しています。



「さくらのクラウド」の誕生に貢献

当社のサービス「さくらのクラウド」は研究所の研究成果の一つです。研究所は開発現場を離れたたった1名のエンジニアからスタート。ほどなくして仲間が3名加わり、「人がやらないことをやろう!」と新技術や新分野の知見を深めるべく勉強会を行ったり、それぞれ興味を持った分野の研究に没頭したりしていました。その内容はサーバーやネットワーク、ストレージ、当時はインターネット界隈とは遠い技術をインターネット通信に持ち込むことなどを行っていたのです。そのとき、クラウドをサービス化する案が当社で浮上しました。本来、こうした開発は開発部門が行うことであるものの、開発部門は他のサービス開発で手一杯、その任務を負ったのが研究所でした。偶然にも、先ほど触れた各研究員の興味がクラウドの元となるものであったため、開発には多くの時間を必要としませんでした。サービス化に着手してからはスピード感を持って対応、他部署からプログラミング開発の協力を得て、2011年に「さくらのクラウド」は誕生しています。

研究テーマの決め方とは？

研究員は新たに研究テーマを検討する場合、研究所のビジョンに沿って研究を進めています。ただし、ビジョンについては、尊重しても強いることはなく、個々が「やりたい！」「面白そう！」と思うことを積極的に取り組んでいます。研究所員が好きで研究していたことが結果的に「さくらのクラウド」につながったように、先を見ながら、たくさん研究の選択肢をためておき、必要なときに活用できることを大切にしています。

研究室を活気づける多彩なメンバー

2009年に1名でスタートした研究室は、現在12名が在籍。研究成果は論文にして積極的に発信しています。それぞれ異なる分野に強みを持ち、設立当初からの各研究員の興味を追求するという姿勢は変わりません。個性が光るメンバーが多く、他社の研究所と掛け持ちで活動する業界で有名な研究者や、東日本大震災を機に一度消防士として活動した

研究者、SRE (Site Reliability Engineering)※の権威もいます。研究所員たちは週1回のオンラインミーティングで活動報告を行い、お互いに研究を共有しています。※サービスやシステムの運用をよりよくしていくための考え方、その業務にあたるエンジニアのこと

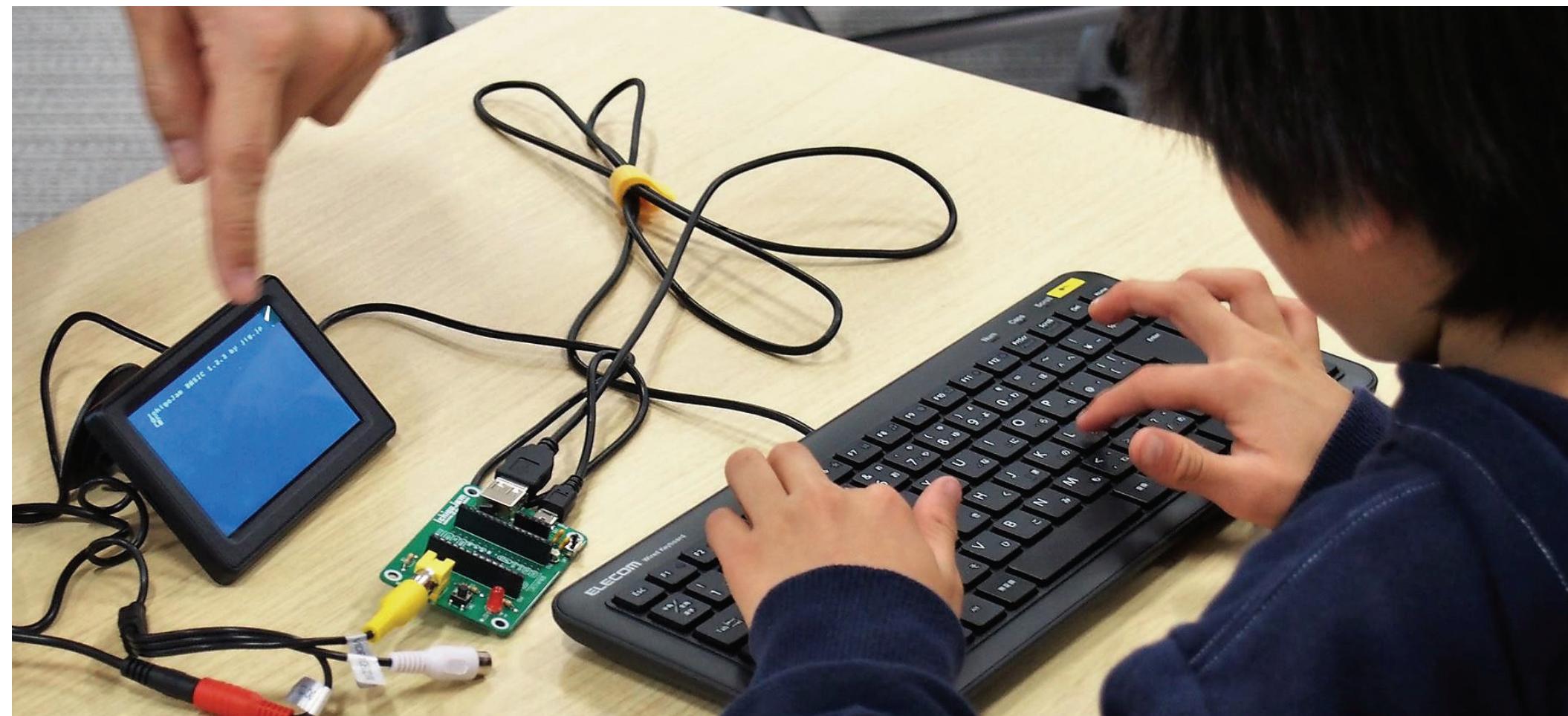
ITの未来を研究する

クラウド全盛の今、研究所では現在のデータセンターの構造は数年後に限界に達すると考え、新たなデータセンターの形を研究しています。それが「超個体型データセンター構想」です。

これからは、エッジ・コンピューティングによる半集中の階層構造を利用しつつもさらに分散化が進み、あらゆるデバイスや場所にデータセンター的な機能が溶け込んでいくと予測。各コンピューティングは独立した個体として機能しながらも、総体としては統率されているように見え、小・中規模データセンターがハブとなって、結果的に全体がうまくつながる構成となります。その様は「分散された個体」と「集中する各個体が群体を成す」“超個体的”と捉えられ、各コンピューティングが自律的に分散と集中のハイブリッド構造をとるような環境を「超個体型のデータセンター」と定義しています。

次世代の IT人材を創出する、 教育分野での 取り組み

「プログラミングの楽しさを知り、高いITスキルを身に着けて社会で活躍してほしい」という思いから、さくらインターネットでは、子どもたちや学生を対象にIT教育を行っています。高いスキルを持ったIT人材の不足が社会全体の課題となっている中、将来のIT人材創出に向けた取り組みにもなっています。



KidsVenture

「子どもたちに電子工作やプログラミングに触れるきっかけを与えたい」という思いで当社を含めた6社で運営する「KidsVenture」。主なワークショップの内容は、IchigoJam※というプログラミング専用の子どもパソコンをはんだごてを使って組み立てる電子工作と、組み立てたIchigoJamを使ったゲームプログラミングです。1年生から6年生の小学生が対象ということもあります。

する子どもたちの理解力もさまざま。「KidsVenture」では、子どもたちの頑張りを見守り、ときにサポートを行いながら参加者全員が楽しめるように飽きない工夫をして進行しています。

※IchigoJamは株式会社jig.jpの登録商標です。

高専支援プロジェクト

全国の高等専門学校（高専）の学生向けに教育支援活動をしています。当社では10年以上前から「全国高等専門学校 プログラミングコンテスト」に協賛を行っており、高知高専では当社のサービスを使ったハンズオンも実施。学生が最初に触れるITプラットフォームとなっています。次世代のIT人材創出に貢献すべく、さらなるバックアップを検討しています。

学校・教育コミュニティ支援

「さくらの学校支援プロジェクト」として、北海道石狩市内の小学校で行った特別授業を経て、現在は民間企業における学校支援の研究と情報発信を行っています。例えば、全国200か所以上にある子どものための非営利プログラミング道場「CoderDojo」に「さくらのクラウド」を無料提供、クリエイティブに特化したスクール「デジタルハリウッド」の学生へレンタルサーバーなどの学習環境を無料提供、テクノロジーとデザイン、起業家精神を一度に学ぶ「神山まるごと高専」へ企業版ふるさと納税を用いた寄付、教育関連国際会議(WCCE)に協賛を行うなど、学習環境の向上を目指して、教育関連のコミュニティー、および特定の学校に出資や協賛などを通じた支援を行っています。プログラミング教育の普及啓発について功績が認められ、令和3年度科学技術分野の文部科学大臣表彰(理解増進部門)を受賞しました。



IoT向けSIMや プラットフォームで 社会のDX実現に 貢献

さくらインターネットでは、誰でも手軽にIoTを実現できる社会を目指してIoTに特化した事業部をつくりています。主に法人へ向けたサービスの提供や開発を行いながら、着実に社会全体のDXに貢献できる道を進んでいます。



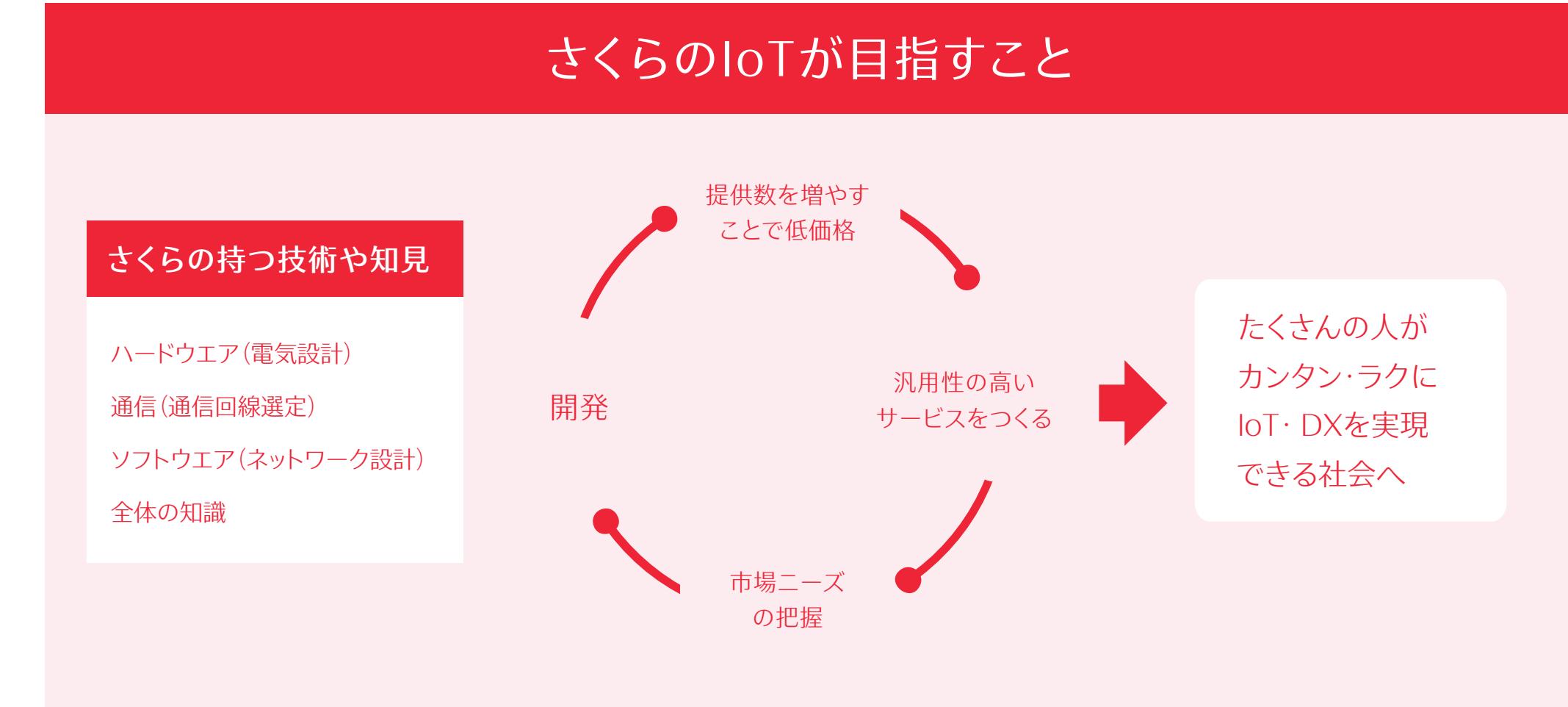
IoT向けのSIMや プラットフォームを開発

さまざまなモノを結ぶIoTを実現するためには、いくつもの分野の専門技術や知識が必要なだけでなく、全体を通した知見も必要になります。当社にはハードウェア(電気設計、部品選定など)、通信(通信回線選定、ネットワーク開発など)、ソフトウェア(ネットワーク設計など)の各分野の専門性を持ったエンジニアに加え、複数分野で幅広い知識を持ったエンジニアがあり、多方面にわたるお客さまと直接対話することで市場のニーズを正確に把握し、提案へつなげています。

仕様がオープンだから、 プロダクトが広く利用される

こうした市場のニーズを把握しお客さまにご提案を続けたことで生まれたのが、IoT向けのモバイルネットワークサービス「さくらのセキュアモバイルコネクト」、IoT構築を楽にするプラットフォーム「さくらのモノプラットフォーム」です。IoT部門では、サービス化においてフルカスタムで一から開発して1社に納品するのではなく、多くのケースに対応する仕様を検討して開発にあたります。

「さくらのセキュアモバイルコネクト」と「さくらのモノプ



ラットフォーム」は、お客さまが必要とするマニュアルやアプリケーション例、動作確認済みデバイスなどの設計情報を積極的に公開しています。より広い業界やより多くの方に使っていただけるよう情報をオープンにすることで、お客さまのサービス検討や導入のしやすさに結びづけています。

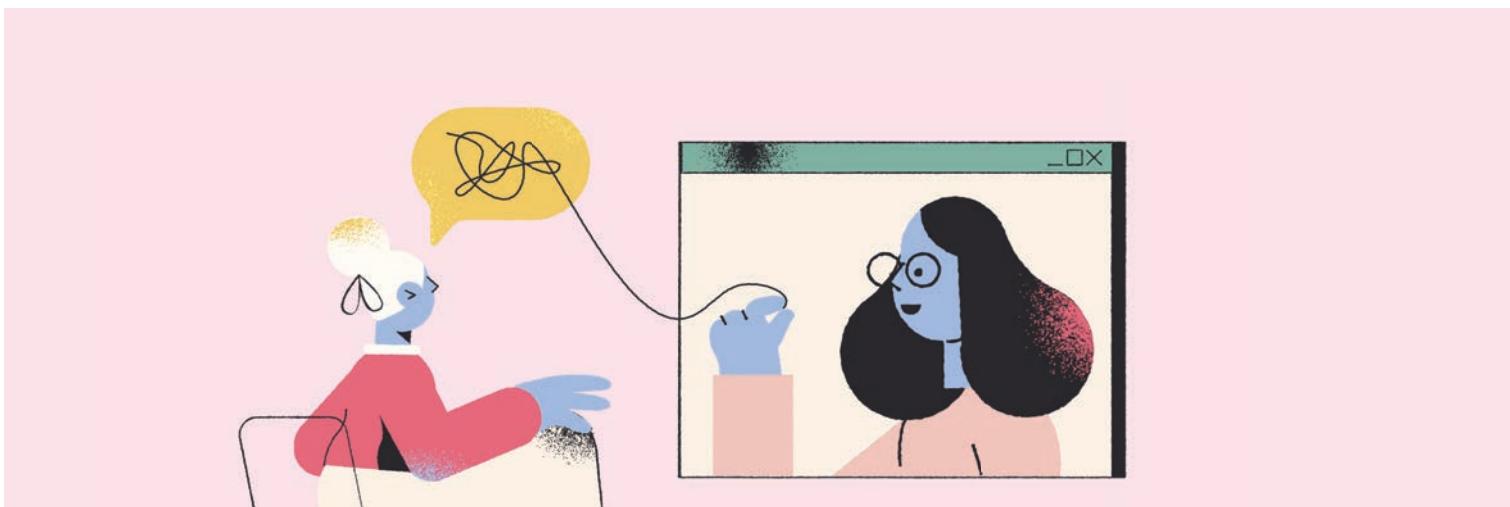
誰もが簡単にIoT、 DX化できる社会へ

現在、当社では社会インフラなど大規模なIoT化への適用

や、専門知識を持ったエンジニアがいる企業へ主にサービスを提供しています。そして、IoTの開発者が集まるイベントでの登壇や、積極的に自社サイトなどで事例を公開し、さらなるIoTの普及に努めています。今後、サービスの幅を一層広げ、改良を繰り返し、近い将来、IoTの知識や技術がない企業や個人でも簡単に当社のサービスを使って、手軽にIoTを実現し、DX化できるよう目指しています。

人材交流や アドバイザーとして 視野を広げる

相互出向やアドバイザーとして異なる業界の企業と交流を持ち、さくらインターネットの持つ知見を提供しながら新たに社内の活性化へもつなげています。



相互出向でともに成長

リーガロイヤルホテルなどを運営する株式会社ロイヤルホテルと当社は、社員がお互いの会社へ出向する人材交流を行っています。当社にとって、ロイヤルホテルのホスピタリティを学ぶことで、自社のCS (Customer Success) の向上と、これまで以上の社会的ニーズに合うサービスの創出を目指せるメリットがあります。一方で、ロイヤルホテルは、クラウドコンピューティングサービスを含めたITスキルを学ぶことで、DXの推進を目指しています。人材交流では、異なる環境での仕事を経験できるだけでなく、外部の人材と一緒に働くことにも価値があると考えます。社内文化が異なる人材から刺激を受け、自分たちの仕事に対する価値を再認識し、視野を広げることにつなげています。

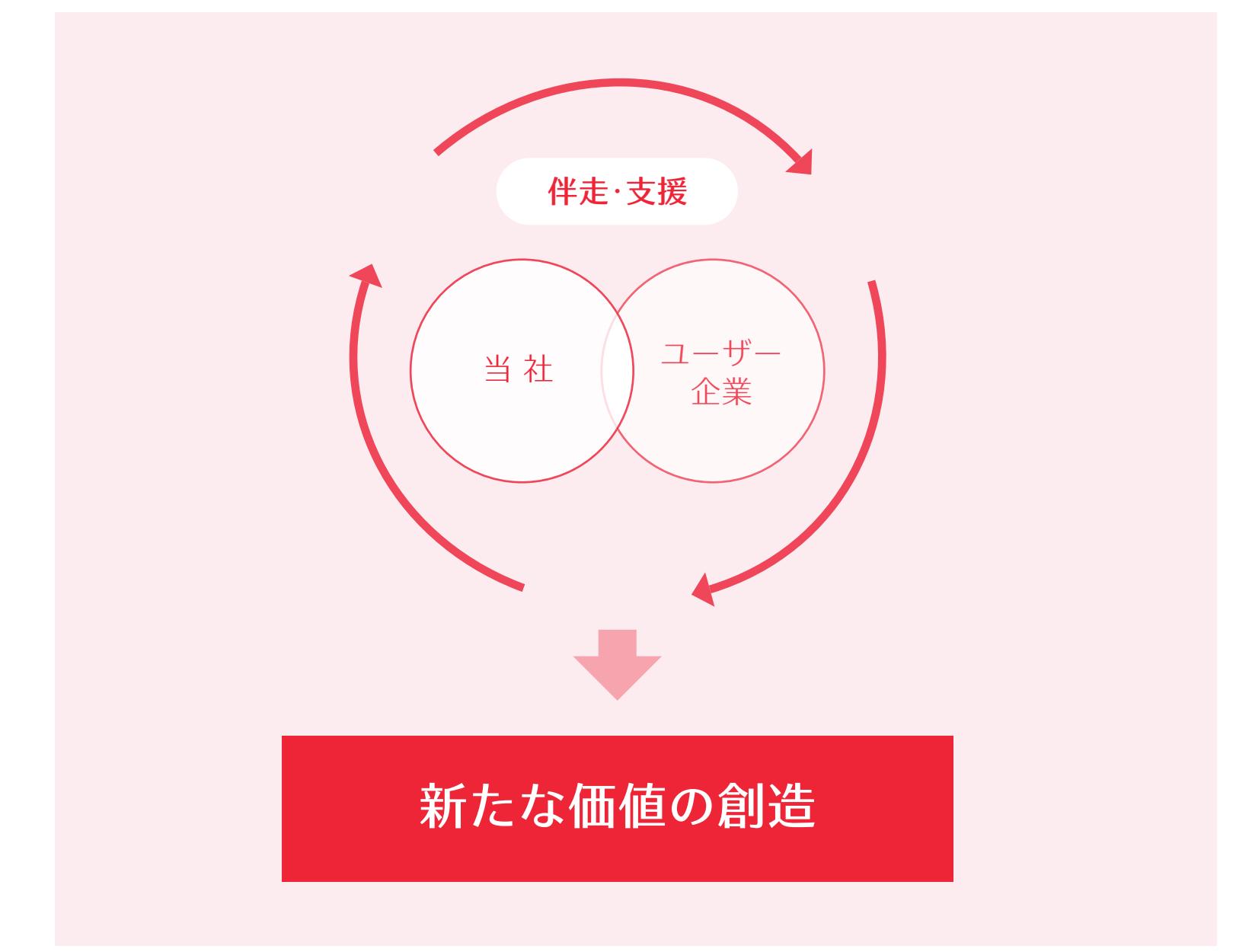
日本全体のDX推進を目指す

人材交流は、業界の活性化にもつながります。当社代表の田中が会長を務める一般社団法人ソフトウェア協会(SAJ)でも、社外のコミュニティーや団体との交流を推奨しています。交流が活発に行われることで、クラウドビジネスやデジタル化に挑戦したいさまざまな企業を支援するきっかけにもなります。日本ではIT企業以外においてIT人材が少なく、外部発注に頼らざるを得ない状況が続いていることもあり、これらの活動が課題解決に通じると考えています。そして、日本全体のDX推進に寄与していきます。

スタートアップのDXに貢献

スタートアップ企業を支援する当社は、2022年に株式会社sketchbookの「子ども」と「子どもに関わるすべての人」をHAPPYに!というビジョンを実現するため、アドバイザリー契約を締結しました。株式会社sketchbookは、保育の現場効率化を図り、新たに創出した時間を使って子どもたちと向き合える、やりがいの得られる環境づくりを提案している企業です。

具体的な支援として、サービスの開発とエンジニアリング組織の構築や「ITインフラの設計」「開発サイクル、DevOpsなどのソフトウェア開発手法」「エンジニアの採用および組織構築」のアドバイスを行っています。今後も「やりたいこと」を「できる」に変えるというビジョンのもと、熱量を持って挑戦する人々を支援し、社会全体のDXへ貢献していきます。



具体的な取り組み

—実例のご紹介—

お客さまと対話を重ねて本当の「やりたいこと」を見いだし、インターネットとともに課題を解決。
目の前の成功はもちろん、お互いのビジョンを語り合いながら未来を開拓していきます。

導入事例

ネットスター株式会社

企業や子どもたちをWebフィルタリングで守る
「さくらのクラウド」が支える
インターネット上の安全性

対象サービス概要

フィルタリング製品
インターネット上の有害なサイトをブロックする企業や学校向けのフィルタリングソフト。いつ、誰が、どこから、どのデバイスを使っても安心安全なクラウド型のサービスです。



ネットスター株式会社(以下、ネットスター)のフィルタリング製品は、サービス開始時から「さくらのクラウド」をご利用いただいている。インターネットを安全に利用したい企業、学校などで多く採用され、サービスは成長。現在は災害や障害時の安全にも備えて、当社の拠点を複数ご利用いただいております(東京・石狩リージョン)。ネットスターより荒川靖章さま、当社の高橋隆行、藤元堅一、また矢澤正人がファシリテーターとして、「さくらのクラウド」の利用にいたった理由から、利用した感想、将来の展望をお聞きしました。

自社サービスのクラウド化を検討 「さくらのクラウド」を選んだ理由は?

矢澤 ネットスターさまは今「さくらのクラウド」を利用してくださっています。本格的に当社のサービスをご利用くださった経緯を教えてください。

荒川さま もともと、社内の開発用途で「さくらのVPS」とか「さくらのレンタルサーバ」を利用していました。それから、高橋さんにある技術交流会でお会いしたことでのクラウドに興味がわいて、いつか利用してみたいなとは思っていました。そして、時代がどんどん流れてクラウド全盛になり、われわれもクラウドサービス化していかないといけない、ってなったときに選択肢として「さくらのクラウド」が出てきたんです。

高橋 たしか、2015年ぐらいでしたね。クラウドの利用を検討しているっていうことで、当社でステージング環境からご案内しますというのが始まりだった記憶があります。

矢澤 「さくらのクラウド」を選んでいただくにあたり、比較検討などされたのですか?

荒川さま 2~3社で比較検討しました。われわれも本格的なクラウドサービスを始めるのはその当時初めてだったんです。それまでさくらさんのサービスを利用して、技術的に問題がなかったというのと、われわれもお客さま向けサービスを開発しているので、クラウドの費用をどうしてもサービスの価格に転嫁しなきゃいけない。「さくらのクラウド」は、コストメリットが出しやすいところが選択ポイントでした。おかげで、お客さまにリーズナブルな価格で提供できています。

矢澤 御社が開発されているフィルタリング製品は、文部科学省のGIGAスクール構想※1もあり、サービスが成長している最中だと思います。その中で「さくらのクラウド」を利用いただくにあたり、工夫が必要な点などあったのでしょうか?

荒川さま クラウド化したときの導入はスムーズだったのですが、急にサービスが成長し、スケールアップするときは大変でした。スケールアップと冗長性、安定性と安全性ですね、やはりお客さまからのお問い合わせが一番多いところなので。

急成長するサービスを、さくらの人・技術と連携してさらに加速

矢澤 当社の営業担当は、そうした部分を含めてどんなことを意識して取り組んだのでしょうか。

藤元 御社のフィルタリング製品は企業や学校で利用いただいているので、その時間帯は特に問題を起こさないように

するのがまず大前提です。今は運用面で何かあつたらすぐ連絡を取れる体制を築いています。また、サービス面では開発の方と密に連絡を取り合える状況にしています。万が一は起らないとは限らない。だからこそ、日々の連携を密に行うことを大切にしています。

高橋 こうした連携はわれわれが注力しないといけないところで、社内のクラウド事業を提供している部隊もすぐに動けるようにしています。

荒川さま 学生やお子さんが授業で使うサービスなので、例えば障害が起きると授業が止まってしまいますよね。冗長化して備えることは特に重要なポイントだと思っています。

「さくらのクラウド」を利用するにあたり、もともと東京、石狩の各リージョン内でいいのではと思っていましたが、ユーザーが増えたらそうもいかず、やはり拠点は複数にする必要ができました。この点は特にさくらさんに相談にのってもらいましたね。

藤元 プロジェクトの概要を聞いて、2か月ぐらいかけて要件とか仕様を決定しました。現在、サーバーは東京と石狩のすべてのリージョンで構成しています。仕様決定後、ネットスターさまは徐々に構築をされて、半年ぐらいでスケジュール通りに導入が終わりましたね。つくり出したら一気に、しかも正確に取りかかって素晴らしいなと思いました。



▲ ネットスター 取締役 荒川 靖章さま

▼ ネットスター 取締役 荒川 靖章 さま（写真中央左）

さくらインターネット CS本部 営業部 部長 矢澤 正人（写真左）／執行役員 高橋 隆行（写真中央右）／CS本部 営業部 リーダー 藤元 堅一（写真右）



矢澤 「さくらのクラウド」をご利用いただき、得られた効果はいかがでしょうか？

荒川さま いろんな見方があるかもしれないんですけど、正直言うとクラウド事業者は数多くあり、オンプレミス※2からクラウドに移行する効果も同じかなと思っているんです。でもさくらさんのサービスを利用した一番のメリットは、こういうふうに密なコミュニケーションが簡単に取れるっていうところです。困ったときに聞けばすぐ答えてくれるのが一番かなと思います。無理難題にもさまざまな可能性を考えて提案

してくださいり、そこが一番大きなメリットです。あとこれは現場から聞いている話ですけど、さくらの皆さんは技術に詳しく、エンジニア的な会話が非常にしやすい。うちは開発に特化した会社ということもあり、エンジニアが外部の方と打ち合わせします。当社の相談をその場で解決できるのが非常にラクというか、ここが早く進む理由もあります。

矢澤 ありがとうございます。これは当社でも注力しているところなのでうれしいですね。エンドユーザー含めて、何か声を聞くことはあるのでしょうか？

荒川さま お客様は、特にこの2～3年で特にサービスの安全性について把握しておかないとならないという考え方へ変わってきているようです。当社のフィルタリング製品は幅広い方にご利用いただいているので、セキュリティ関係のニュースなどが世間で話題になると、お問い合わせが増えます。それだけ、安全性は特に重視されていると感じます。

もっと技術をみがき、教育×ITの発展に貢献したい

矢澤 最後に両社の展望をそれぞれ聞かせてください。

荒川さま まずは今利用している「さくらのクラウド」を安定運用、そしてスケールアウトをしていくというのが喫緊の課題ですので、そちらと一緒に取り組んでいきたいです。両社の強みを生かしてご一緒できることは多いと思っています。今、海外事業にも取り組んでいまして、さくらさんも海外に行くならぜひお知らせください。

高橋 実は私たちも海外のリサーチはずつとしているんですよ。今度、日を改めてもっと教えてください。あと、インターネット上の安全性について言うと、まだまだ日本ではやらなくてはいけないことも多くて、そうした活動もご一緒したいですね。御社のサービスは教育分野でも広く活用されているので、学校×ITでDX化へのチャンスがあるんじゃないかなと。

荒川さま そうですね。わたしが教育関係のユーザーから聞くのは、皆さんDXを進めた方がいいとは思っている。だけど、その分の負担がかかるのは現場の先生なんですよね。いっぱい機器を入れても保守運用するのが先生だったりする。その問題がクリアできると、多分一気に進むんじゃないかなと思います。

高橋 教育の現場でしっかりと対応できる状態をつくるのか、もしくは外部からヘルプをするのか、そういう仕組みづくりはやっていけると面白いのかなと思いますね。

藤元 学校、教育というキーワードは確かに面白いですね。わたしは学校の先生や子どもたち、学生にはもちろん、保護者に向けてもフィルタリングの重要性を伝えたい。フィルタリングサービスはもう本当に定着させないとならないものだと思っています。本日のお話で、当社のサービス提供に関して改めて安全、安心にご提供しなくてはと気が引き締まりました。

矢澤 御社も当社も教育やITを担うようなソリューションを持っているので、これからもお互いに切磋琢磨しながら向上して、人や社会に役立つ活動を目指していきたいですね。

（取材日：2022年12月6日）

※1 2019年に開始された、全国の児童・生徒1人に1台のコンピュータと高速ネットワークを整備する文部科学省の取り組み

※2 サーバーなどを自社施設内で管理運用すること

ネットスター株式会社

東京都港区白金台3-2-10 白金台ビル7F

事業内容：URLフィルタリング、および情報セキュリティ関連製品・サービスの開発

アルプス システム インテグレーション(ALSI)のグループ会社。企業、官公庁、教育機関で多数の実績があるWebフィルタリングサービスの開発を行う。

導入事例

HENNGE 株式会社

お客様の大切な情報を確実に届ける
メール配信事業に「さくらのクラウド」
が選ばれた理由

対象サービス概要

「Customers Mail Cloud」
ユーザーに届けたい通知メールを高い到達率で配信する
ことができるメール配信サービス。クラウドを利用して簡単、確
実にメールを送信することができます。



HENNGE株式会社(以下、HENNGE)の「Customers-Mail Cloud」では「高い到達率」「高い可用性」「高いセキュリティ」をコアバリューとしたメッセージングプラットフォームをお客さまに提供しています。クラウドは「さくらのクラウド」の東京・石狩リージョンをご利用いただいております。HENNGEの宮本和明さま、大久保正博さまに「さくらのクラウド」を選定された理由や、利用してみた感想、そして追加してほしい要望や今後の展望を当社の高橋隆行、矢澤正人、小杉洋佑がお聞きしました。



▲ HENNGE 代表取締役副社長 宮本 和明 さま

企業とお客さまをつなげる 電子メールの確実性と重要度

矢澤 HENNGEさまのメール配信事業について、2000年のサービス開始当時を振り返っていただきながら特長を教えてください。

宮本さま 事業の開始当時は、セールスメールをお客さまに送ることがそのまま売上向上につながる時代でしたので、順調に乗ることができました。

大久保さま メール配信と言っても、当時から用途はさまざまですが、キャンペーンメールなどのマーケティングやセールス支援に強みを置いていた企業が多くいました。

矢澤 確かに当時のメール配信は送ることに主眼を置いているところが多く、その中で高速配信や価格といった差別化も出てきましたが、付加価値で考えると成熟さはなかったと思います。

大久保さま そうですね。その中で、本当に大事なメールとは何だろうと考えた結果、同時に当社ならではの強みも見つけました。BtoC事業を運営している企業は何百万人という顧客があり、しっかりとコミュニケーションとすることが求められます。しかし、現在でも一斉に情報を送る手段は電子メールしかありません。例えば、クレジットカード会社は月に1度、ご利用明細確定メールを必ず送っていますが、これが届かないとクレジットカードの利用者はいつ請求が確定したのかがわからない。大事な情報を確実にお客さまに届けることが何よりも求められます。当社はそういった企業とお客さまをつなぐデジタルコミュニケーションの確実性を提供しようと考えました。

矢澤 なるほど。メールが確実に届く必要性・重要度の高さがわかりました。一方で、メール配信を行う企業の担当の方が、必ずしもこうした作業が得意とは限らないですよね。

大久保さま ITサービスやテクノロジーは難しいと思われ敬遠されがちです。だからこそ、安全にそして簡単に、誰もが利用できるサービスをつくることを目標にしています。

メール配信サービスに 「さくらのクラウド」を選んだ理由は?

小杉 2017年に当社にご相談いただき、2018年にサービス基盤の実装と検証を「さくらのクラウド」でスタートしましたね。

大久保さま さくらさんは、サーバーとネットワークに強いという印象は持っていました。「さくらのクラウド」を選択したのはいくつかの理由があります。一つはIPアドレスを安定的に調達できること。もう一つはしっかりとしたレビューのあるIPアドレスであるところです。ISP各社は送信元のIPアドレスを日々レビューしているし、私たちもサービスを提供するにあたり、セキュリティの面からもサービス全体に大きな影響が懸念されるIPアドレスをシェアする方法ではなく、使用者ごとに専用のIPアドレスをお渡しして運用いただく手法をとっています。そのため、サービスの成長に合わせて線型的にIPアドレスが必要になり、信頼できるIPアドレスを安定的に調達できるさくらさんを選択しました。

高橋 大久保さまはインフラストラクチャーに関する知識と知見が深いですね。

▼ HENNGE メッセージング・ビジネス・ディビジョン 統括
大久保 正博 さま



大久保さま メーカーから機材を購入して自分たちでセッティングした経験もあるので、その時に得た知見はIaaSの選定にも役立っていますね。具体的には、クラウドサーバーを利用する場合、障害は必ず起こるものとして考えて構築することが前提だと思っています。だから、1拠点ではなく、2拠点で構築した方が良いですし、加えて、国内にサーバーを設置したいというお客さまからのご要望をいただくこともあります。さくらさんが東京都と石狩市、国内2拠点で展開されているのは大きなポイントになりました。

サーバーを当たり前にストレスなく利用できることのありがたさ

矢澤 選定いただいた理由をお伺いしましたが、実際に「さくらのクラウド」を利用された感想も教えていただけますか。

大久保さま 利用期間は約3年間ですが、「さくらのクラウド」で実感した良さは安定感とサーバー性能です。さくらインターネットさんは非常に堅牢なバックボーン回線と広い帯域を持っていますから、ネットワークに安心感がありますし、当社はシステム構築にTerraformとAnsibleで自動化していますので、Terraformのプロバイダーがちゃんと提供されているのはとてもありがたかったです。実は、他社のクラウドも試したことがあります、動作にもつさりとした重さを感じ、レスポンスの違いや差異は明確になりました。やはり、セットアップも含めて、1時間ほどお客様に本番環境をお届けしたいですし、そのような環境をつくれ、ストレスなく利用させていただいているので、感謝しています。

高橋 ありがとうございます。「さくらのクラウド」の力を入れているところなので、励みになります。

大久保さま あとは、システム障害に対する姿勢は見習うところがあると思っています。私たちのサービスも常にお客様と向き合わなければならぬのですが、ITサービスを運営している以上、一定の障害は防ぎきれないものがあります。さくらさんは、事象と原因、対応方法を正直にご説明いただけているので安心感がありますし、障害が起こらないようにすることも前提として大切ですが、起きてしまった際の対応や報告での誠実さは信頼につながります。

小杉 クラウドサービスはブラックボックスになりがちなところですから、当社側の対応の時に、できるだけエンドユーザーの方々にご説明いただけるように心がけています。そこが伝わっているのは本当に嬉しいですね。では逆に、求める機能といった面で要望などはございますか。

大久保さま そうですね。実は私たちのサービスは、小さなインスタンスをひたすら横に並べてスケールアウトしていくという構造をとっていますから、スペックの視点からは課題を経験せずに事業を大きくできています。一方で、課題になってきているのがセキュリティ対応です。さくらさんでも私たちの目に見えないところで、さまざまなアタックを遮断されていると思いますが、IDS/IPS※などのネットワークレイヤーのセキュリティを要求されるケースも増加していますのでマネージドサービスが欲しいですね。

エンジニアが気軽に試せるチャレンジングな環境を

小杉 最後に弊社のクラウドを利用して実現したいことや、取り組んでいきたいことなどの展望をお話しください。

宮本さま そうですね。ネットワーク業界は技術革新も多く、5年後、10年後に何が流行っているのか予想がつきません。なので、気軽に試せる、調整できる環境が大事だと考えています。国内にその環境があると良いなと思っています。国内に拠点のあるさくらさんの方が、環境としては需要があるのかなと思っています。

高橋 たしかに。その一方で、日本のネットワークのクラウド化はまだまだ遅れています。今後の海外からの流入を考えると

▼ さくらインターネット(左から) CS本部 営業部 部長 矢澤 正人／執行役員 高橋 隆行／CS本部 営業部 リーダー 小杉 洋佑



(取材日:2022年12月14日)

※ ネットワーク/サーバーへの不正アクセスを検知・防御するシステム

HENNGE株式会社

東京都渋谷区南平台町16番28号
Daiwa渋谷スクエア

事業内容:「テクノロジーの解放で世の中を変えていく」を理念に、テクノロジーと現実の間のギャップを埋める独自のサービスを開発・販売。

SaaS認証基盤(IDaaS)「HENNGEOne」をはじめ、クラウド型メール配信サービス「CustomersMail Cloud」などを開発・販売。