



約10年間MIXIのインフラを 支えてきたPagerDutyの活用事例

PagerDuty on Tour TOKYO 2024

Vantageスタジオ みてねプロダクト開発部 プラットフォームグループ
清水 勲



清水 勲 @isaoshimizu

家族アルバム みてね Engineering Manager (SRE/CRE/Security)

新卒入社

ミクシィ (現MIXI) 入社

2022年1月～EM

Sler時代 (受託・自社開発)

SNS 「mixi」

モンスター
ストライクなど

家族アルバム みてね

2003年

2011年

2014年

2018年

C/C++/C#/PHP/Python/iOS/AWS

Fedora/MySQL/LXC
/OpenStack

Linux/MySQL/Ruby

AWS/MySQL/Ruby

プライベート

- 週末は社会人吹奏楽団での活動 (楽団長、トロンボーン約30年、たまに指揮者)
- キャンプとクラフトビールが好き
- New Relic User Group 運営

- 1 MIXI GROUPの事業領域
- 2 MIXIにおけるPagerDutyの歴史
- 3 PagerDuty導入前の課題
- 4 PagerDutyによって変わったこと
- 5 PagerDutyのお気に入りポイント
- 6 「家族アルバム みてね」におけるPagerDutyの活用方法
- 7 まとめ

In the top left corner, there are two overlapping rounded rectangular shapes: a pink one in front of a yellow one.

1 MIXI GROUPの事業領域

MIXI GROUPの事業領域



エモーションと
コミュニケーションで
「心もつながる」場と機会を
創造し続けます。

MIXI GROUPは、
ただ「つながればいい」という効率的な機能の提供ではなく、
歓喜や興奮、温かな思い、幸せ、居心地の良さの共有を通じて、
その先に、もっと深く濃く豊かな、心をつながりを生み出すような、
サービスの開発・提供を目指しています。

現在、スポーツ・ライフスタイル・デジタルエンターテインメント
の3つの領域で事業を展開しており、
それぞれの主な事業内容は右の通りです。

また、近年の投資活動の拡大と重要性を勘案し、
FY2023からはスタートアップやファンド出資等の投資活動を事業化しました。



2 MIXIにおけるPagerDutyの歴史

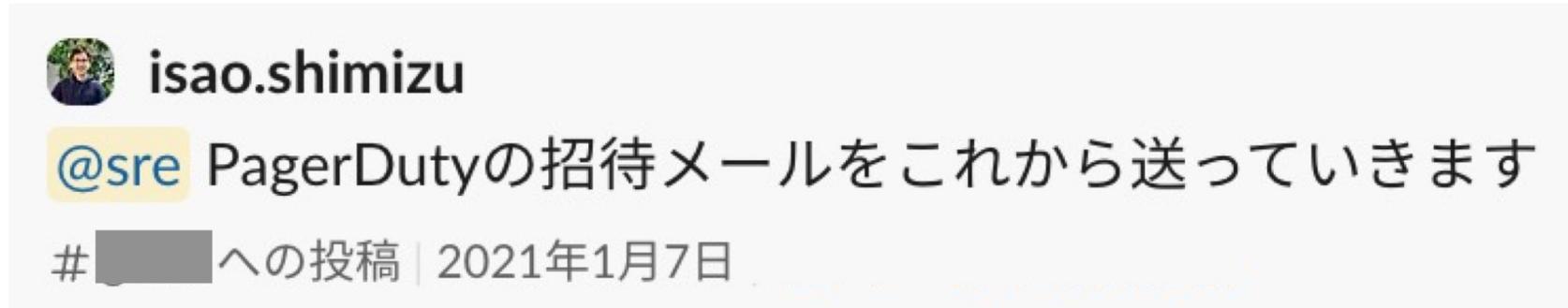
- **2014年11月**、弊社で初めてPagerDutyを導入（モンスターストライク）



事例紹介記事 <https://pagerduty.dxable.com/casestudy-mixi/>

- 家族アルバム みてねでは **2021年1月**、PagerDutyを導入
 - SREチームメンバー全員（6名）で利用開始

Slackでチームメンバーの招待を実施



3 PagerDuty利用以前の課題

どこにでもよくある課題

- PagerDuty導入前、アラートの通知はメールやチャットツールのみ
 - 深夜早朝などは特にアラートに気づきにくい
 - 気になって睡眠の質にも影響が…（健康大事）
- オンコール当番がアラートの反応に遅れた場合、サービスに大きな影響が出てしまう可能性がある
 - 場合によっては売上に大きな影響を及ぼしてしまう
- オンコール当番外の他のメンバーがアラートに気づくのはなかなか難しい



PagerDuty導入前は何を使っていた？

- 基本は携帯にメールで通知
 - 入社当時はガラケー宛にメール通知でした
 - Nagiosからのメール通知
- 何らかの問題に気づいた人が当番に電話をかける
- チャットツールに通知
 - 営業時間内は割と十分
 - 営業時間外はベストエフォートになりがち
 - 寝てたらまず気づかない…

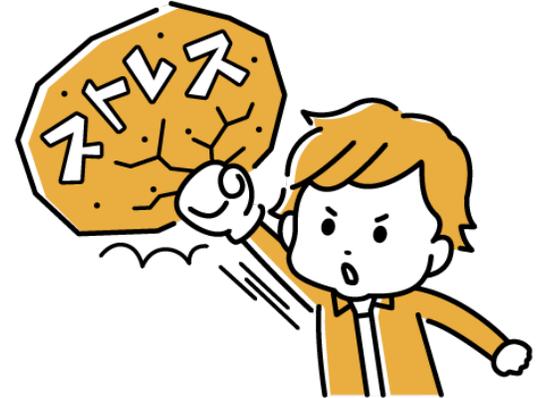
4 PagerDutyによって変わったこと

- 深夜早朝でもほぼ確実に反応でき、即時に問題に対処できる
 - 電話をかけてもらえる（USからかかってくる）
 - モバイルアプリのプッシュ通知音
 - かなりの爆音を長い時間鳴らせる
 - バリエーションが豊富
 - もしもオンコール当番が対応できなかったら（たまたま携帯から離れていたなど）
 - 自動的に他のメンバーにエスカレーションされる
- オンコール当番スケジュール通りに通知先を変えてくれる
 - 毎週のローテーションの自動化



5 PagerDutyのお気に入りポイント

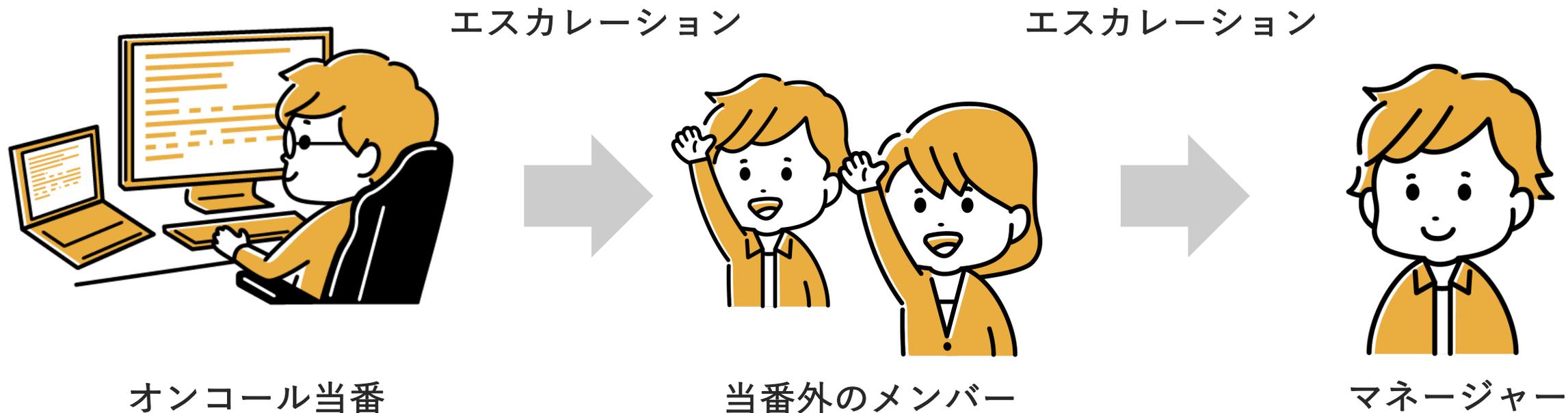
- エスカレーション機能
 - 当番担当の精神的なストレスを軽減できる
 - 一人で全部対応する必要はない、簡単に助けを求められる
- 手動でインシデントを発生させ、メンバーに通知できる
 - アラート設定がなかったとしても問題発生時に通知できる
- モバイルアプリが使いやすい
 - プッシュ通知はマナーモードでも爆音を鳴らせる（音は簡単に変更できる）
 - いつでもチームの当番予定を確認できる
- オンコールのスケジュールをiCal形式でエクスポートできる



6 「家族アルバム みてね」における PagerDutyの活用方法

- 1週間交代制のオンコール当番制度（週ごとに1人体制）
 - 営業時間外（19:00-10:00、土日祝日）
 - 当番の手当あり
- エスカレーションポリシー
 - 1: 当番の1人
 - 2: 当番以外のチームメンバー
 - 3: マネージャー
- インテグレーション（PagerDutyの連携元）
 - New Relic
 - Amazon CloudWatch Alarm

エスカレーションポリシー

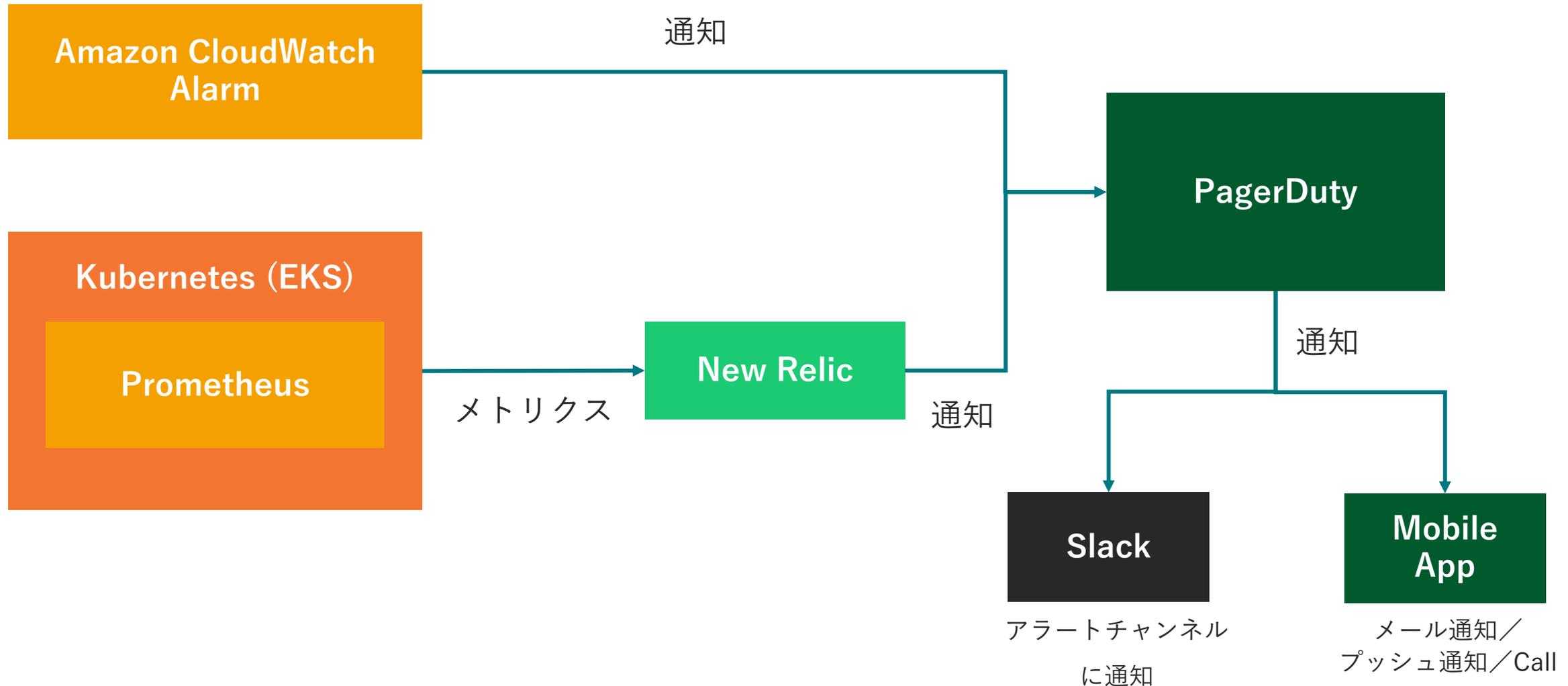


エスカレーションの発動条件

- 一定時間Ackしなかった場合（自動エスカレーション）
- 手動でのエスカレーション

「家族アルバム みてね」におけるPagerDutyの活用方法

通知までの流れ



7 まとめ

- PagerDutyは約10年に渡ってMIXIの代表的なプロダクトを支えてきました
 - アラートを見逃さない、ユーザーのために素早い対応を実現できる
 - オンコール当番には欠かせない存在
 - サービス規模の拡大に伴って導入してきました
- PagerDutyの進化に追いつけてないところがあるのでキャッチアップしていきたい



心もつなごう。

MIXI

