JPNIC 会員企業紹介

新コーナー「会員企業紹介」は、JPNIC会員の、
興味深い事業内容・サービス・人物などを紹介するコーナーです。

株式会社ビットアイル

所 在 地：東京都港区東新橋1-9-2 汐留住友ビル
設　　立：2000年6月14日
資 本 金：27億1,200万円
U R L：http://www.bit-isle.jp/
事業内容：総合ITアウトソーシング事業
（1）iDCサービス
（2）マネージドサービス
（3）ソリューションサービス　（2008年10月21日現在）

シリーズ2回目の今回は、データセンター事業を核としながら2006年のヘラクレス上場以降も順調に経常利益率2桁の成長を続ける、株式会社ビットアイルを訪問しました。同社は、2008年11月に、都心部に大型の「次世代型データセンター」のオープンを予定しており、今回は、その急成長の理由と、次世代データセンターと呼ばれる第4センターについてのお話も伺いました。

縁の下の力持ちに徹したい

～カスタマーサクセスが呼ぶ、次世代データセンター～

左から株式会社ビットアイル取締役副社長
天野 信之氏
取締役
安藤 卓哉氏

Bit-isle

お客様が本業に専念できるよう、サービスをカスタマイズ!!
～主な事業内容～

■貴社は、「総合ITアウトソーシングサービス」を掲げていらっしゃいますね。具体的にはデータセンターとしての「iDCサービス」、運用監視などを行う「マネージドサービス」、システムの構築を行う「ソリューションサービス」があるとのことですが、もう少し詳しく教えてください。

「iDCサービス」「マネージドサービス」「ソリューションサービス」がビットアイルサービスのベースとなりますが、この3本柱に紐付き、実にたくさんのサービスを用意しています。3本柱を基に、お客様のニーズに合わせて、その都度カスタマイズをしながらサービス提供していたところ、同じ要望をいただくことが増え、結果的に正式なサービスになり、次から次へとサービスが増え続けたのです。

通常、データセンター事業者は、お客様にサーバラックと電源、ネットワークなどの設備環境だけを提供する、いわば不動産業的な色合いが濃いのですが、我々は、そこが少し違います。賃貸マンションに例えると、入居後の家具の調達や、ゴミの処理なども一括してサービス提供する。それをデータセンター事業者として実践しています。

例えば、サーバやネットワーク機器のレンタルサービスがその良い例です。通常お客様は、データセンターの中で使用するサーバやネットワーク機器などを自前で調達し、運用しなければいけません。しかしビットアイルでは、営業担当に必要な機器を連絡いただければ、入館の際にそれらの機器をレンタルとして提供することができます。

サービスメニューが多いということは「ブランディング」という観点からは良くないのかもしれないですが、「他社には無いサービスがビットアイルにはある」という観点では、他社との差別化に繋がっていると思っています。データセンターとしての設備環境と、お客様の「かゆいところまで手が届くサービス」を組み合わせて提供する、一つ一つのサービスを積み上げていく「総合ITアウトソーシング」を目指しています。

■ユーザーには、どのような企業が多いのでしょうか。

現在約500社のユーザーにご利用いただいていますが、7割は何らかのインターネットを使ったITサービス会社で、一般企業が3割です。この割合は、普通のデータセンターとは逆です。どちらかと言うと、ビジネスのフロント側、B to COC側に近い方に多くご利用いただいています。

■お客様がフロント側に多いということで、心がけていることはあるのでしょうか。

とにかく、柔軟に対応することを心がけています。例えば、受付は24時間有人対応です。また、普通は夜中の入館には時間がかかりますが、弊社は朝4時でも5時でも入館できます。

弊社のデータセンターは、IT企業が多い地域からも、タクシーで20～30分程度で飛んで来られる地の利のため、入館者が本当に多いですね。金曜日だと300～400人は来られます。こんなに多くの人が気軽にセンターを訪れる理由には、中で働くお客様にとってのユーザビリティが高い施設だということがあると思うんですね。リラックスできる休憩場所や打ち合わせ場所を広く取り、中で使う電話も我々が貸し出し、料金も負担しています。これは、通常データセンター内での携帯電話の使用はできませんが、端末を叩きながら打ち合わせをしたいという要望に配慮してのことです。

こういった試みにより、人が人を呼び、IT業界の人材流動化の中で、他社に転職したお客様がまた弊社を指名してくださることが多いです。全体顧客の約3割を占めますね。

ITのコングロマリットを作りたい
～起業に至るきっかけ～

■そもそも、起業のきっかけは何だったのでしょうか。

私（天野）と安藤は上場している大手のネットワークインテグレーターで一緒でしたが、1997年に独立し、のちに「データクラフトアジア」というアジアで一番大きいネットワークインテグレーターの日本支社創業に関わりました。そこでは、バイリンガルサポートが必要なマルチナショナル企業のITサポートと、データセンター構築の需要がとても高いという状況でした。当時我々は、ネットワークインテグレーターとして、シスコ、ジュニパー、エクストリームなどを使ってシステムを構築していましたが、ちょうどその頃、グローバルな戦略として、単にハードを売って保守で食べる状態から、より深いサービスモデル（サイト構築と運用監視やシステムコンサルティング）を伸ばす方向に転換し、その売り上げ構成比を、50：50にまで伸ばすことができました。

こういうビジネスモデルにおいては、究極的には「自社でデータセンターファシリティを持ち、顧客が求めるアウトソーシングサービスを提供していかねばならないのでは」と、インテグレーション事業の潜在的なビジネスモデルの変化を感じ、「ITはデータセンターに集約し、データセンターを基軸にサービスモデルが構造化され、提供されるだろう」ということを確信しました。これが1999年頃の話です。

■ 副社長の天野氏には、主にビジネスプランについてお話いただきました

このように「これからはデータセンターを持たないとインテグレーターは難しくなるな」と考えていた矢先に、寺田倉庫の三代目であり、現ビットアイル代表取締役社長である寺田と出会いました。その頃すでに米国では、データセンターとして、倉庫を改造したモデルがありました。寺田倉庫が保有する天王洲地域の倉庫を外資系データセンター事業者が不動産として借りたいという話や、都市開発の一環で、複数の通信事業者より光ファイバーを引き込めないかという話も同時にあり、発電所が近く、データセンターとして絶好の場所であったため、最終的には寺田倉庫がオーナーとなって、データセンター事業を開始してみようと、「ビットアイル」がスタートしたわけです。

■いろいろなことのタイミングが合ったのですね。

そうですね。「グローバルレベルでのITビジネスモデルの変化」「寺田倉庫」「インテグレーターであった我々」という三つの要素が合わさり「ビットアイル」ができたことになります。つまり、データセンターを基軸とし、運用・人材のアウトソーシング、コンサルティング、保守、バックアップなどの需要をデータセンターの中から喚起する「ITアウトソースのコングロマリット的なサービス企業を作ろう」というのが創業理念でした。

■その後の貴社の順調な事業拡大の背景には、どのようなものがありますか。

ニーズに応じ、フロア単位でデータセンターを増築できたことではないでしょうか。データセンター構築には、不動産部分と受電設備への大きな投資が必要となります。その当時他社では、今後のデータセンター需要を見越して、1棟単位で構築していました。最初から契約顧客を保有されているところもありましたが、一般的には当時のデータセンターフロアはなかなか埋まらない状況で、不採算事業者もありました。そのような中、我々は倉庫会社がオーナーであることもあり、1フロアずつ需要に応じて構築することで、不動産部分への過剰な投資を避けられ、一番苦しかった2001～02年も生き抜くことができました。また、最初はエンジニアもみんな若くて苦労しましたが、徐々に経験を積み、コスト集約や設備、オペレーションの工夫などから不採算を出さない方法を、何回もトライしながらその時に培いました。

結果、コストパフォーマンスの良いデータセンターファシリティを提供できる環境を整え、創業間もない企業様にも安心してご利用いただける価格・サービスを用意することができました。

リテール経営、月額モデル、キャリアフリー ～オーナーの寺田倉庫から学んだこと～

■親会社である寺田倉庫から学んだことは、他にもあるのでしょうか。

学んだのは「リテール型の経営」です。特定の会社にまとめてコロケーションを貸し出すというモデルは、当初より採用しませんでした。というのは、1社で1,000ラックを契約してくださったとしても、一気に解約されると途端に苦しい局面になります。そこで弊社では、ラックを1本とか1/4ラックという単位で契約できるようにし、多くのお客様にご利用いただく営業戦略を立てました。

基本的にコロケーションは、契約すれば次の年も借りていただくことが多く、簡単には解約いただくことはありません。解約率は数%未満で、毎月新規のご契約もいただきますので、成長は緩やかに右肩上がり、そこに大きな設備投資が入っても、ある程度の階段状の成長曲線となります。

ところで、「1/4ラック」という単位も、顧客のニーズから生まれたんですよ。「1/4」サイズのラックは物理的に無かったので、メーカーに協力して作ってもらいました。つまり、日本で初めて採用したのが弊社です。

1/4ラックの中にサーバ、スイッチやファイヤウォール、インターネット接続など必要な機器や環境を全て調え、ビジネススターターパックとして、月額20万円程度の料金で提供する。そういったユニークなサービスモデルを、いろいろと考えてきました。

■さまざまなことにチャレンジされているんですね。

そうですね。また、全てのサービスとアセットを、月額料金で用意できるようにしました。これは他社に先駆けてのことです。サービスによっては、月額9,800円ぐらいから利用できます。「月額で提供する」というチャレンジが我々のオリジナリティですね。昨今はリースでもオフバランスにならないことにチャンスがあります。

また、データセンターから出している回線の総容量は、外向きで140Gbpsもあります。ニーズに合わせてさまざまな回線を引いているうちに、140Gbpsになりました。そういうキャリアフリーな環境が、例えば、携帯などの複数キャリアのコンテンツを扱う企業などに、非常に重宝されているんです。変な話ですが、今やキャリアの営業の方にも、自社センターでは時間や費用で折り合わない場合に、弊社を推奨していただいています。そういう風に、キャリアと競合しない部分でうまくやってきたと思います。

今まで、いろいろなパートナーと新しいビジネスモデルを作ってきましたし、弊社とパートナーで生み出したモデルが、他のデータセンターにも広がっていますね。

また、サーバの高性能化・高密度化が進み、必要とされる電力を供給できないという状況が他のデータセンターには問題としてあるようですが、弊社は、受電設備の強化を毎年行い、1ラックあたり、4kVAの実効使用電力を使える強固なファシリティを提供してきました。他社と比べた場合、お客様にとってのコスト削減効果が高くなり、その点が非常に高い評価をいただいています。

自分たちが描いた成長ロジックは、あくまでもお客様の事業成功があって初めて成り立つものです。総力を挙げて、お客様の立場から徹底的に使いやすく、コストパフォーマンスの高いサービスを作ることが使命だと、社員に徹底している点も、独立系専業リテール型IDCである弊社の特徴ではないでしょうか。

データセンター事業は、悪ではなくエコ事業である ～グリーンITについて～

■ 貴社のデータセンターの工夫は他にもありますか。

データセンターを運営する上で、電気料金はコストの中でもとりわけ大きなウエイトを占めます。お客様へ提供する電力以外の部分で、いかに効率良く運用していくかがデータセンター開設当初より大きな課題でした。この取り組みが、現在の省エネ活動に繋がってきています。例えば、第1センターにおいては、早い段階からサーバ室の照明を人感センサー付きへ変更し、不要な電力を使わないようにするなど地道な省エネ対策を行ってきました。

お客様の電力需要は増加の一途をたどっており、設立当時は1kVA/ラックあれば問題無いだろうと、2棟一度に供給できる電源設備にしたのですが、何と、2～3年で足りなくなってしまいました。そこで、受電容量を約2倍に引き上げるための新しい設備を用意することになりました。

ここで、課題として顕著になってきたのが、ラック排熱と空調効率の問題で、部屋全体を寒くなるほど冷やすというのは、省エネの観点でも無駄な電力を使うことになり、第3

センター設計時からこの問題に取り組むこととなりました。

以前は、「サーバ室は寒くないと!」というお客様が多いものでしたが、今は室温を従来より2度ぐらい上げ、ラックの前面にファンを付けることで、サーバの温度だけを上げないようにしています。ラック&空調メーカーとテストした時は、室温を28度まで上げても、ラック内で稼働する機器は、機器メーカーが稼働を保障する温度内に十分収まることが確認されました。そういうラックの製作にはコストがかかりますが、そのコストを省エネで回収できれば、最終的にはプラスになると考えています。

■なるほど、エコに取り組まれているということですね。

はい。そもそも、データセンター事業そのものがエコ事業なんです。企業が自前で別々に分散管理しているものを集約し、スケールメリットを追求すれば、トータルで見ればエコになります。ただ、データセンター単体で見られると消費電力がとても大きいと言われてしまう。エコ関係のセミナーではデータセンターが一番電力を使っていると言われ、まるで我々が「悪」のように一般の人に思われてしまうのが悔しいところです。以前は、そうしたセミナーでの「誤解を招きかねない発言」に悩みました。

もう一つのユニークな取り組みについてお話ししましょう。業界に先駆けて「カーボンオフセット」のレンタルサーバを作ったことです。これは、サーバが排出した二酸化炭素の量をオフセット（相殺）するために、国連が承認するCO_2排出権を購入し、レンタルの月額費用に含めて提供しているものです。この「オフセットモデル」は全てのIT機器にも対応できる準備をしています。

■グリーンITに向かって努力なさっているのですね。

単に「データセンターが悪」とならないように、社内で専門のタスクチームを作り、さまざまな会社や自治体と打ち合わせをしています。本来であればこういう問題には、連携して取り組むべきなので、エコ関係の団体への参加や他のデータセンター事業者との連携強化も視野にいれて活動しています。ただ、こういうプロモーションは、セミナーなどでやる内容でもないですし、難しいんですよね。

新空調方式「コールドアイルチャンバー」の採用 ～第4センターについて～

■近々、文京区という都心部に、4番目のデータセンターをお作りになるということですが。

はい、今までよりさらにアクセスの良い、山手線内の中心に大型のデータセンターを建設します。ラック数も最大2,600ラックで、既存の3棟のデータセンターと、ほぼ同規模となります。この第4センターでは既存センターでもご好評の「サロン」なども拡張しました。また、センター内で働くお客様がリラックスできる家具やマッサージチェア、仮眠室、そして夜食などが取れるように飲食コーナーなどを設置しました。ユーザビリティをより追求し、技術者が弊社データセンターでストレスなく作業される環境を用意しました。

■ 利用者にひとときの癒しを提供するマッサージチェア完備のサロン

■第4センターの工夫とはどういうものなのでしょうか。

先ほど空調効率についてお話ししましたが、第4センターでは、第3センターの方式を大きく進化させました。「コールドアイルチャンバー」と呼ぶ、新しい空調方式を採用したのです。第3センターでは、冷気をラック内に送り込むため、専用に設計した前面にファンを搭載したラックを採用していたのですが、この新方式では、冷たい空気と暖かい空気を混ぜないように、ラックの吸気側を冷たい空気で囲い込み、冷気と暖気が混ざるロスを無くしました。

ラックの吸気側が冷気で加圧されているため、ラック内に必要十分な冷気が自然と送り込まれます。これにより、ラック前面のファンが不要となり、その部分の電力も不要になりました。既存の方式だとショートサーキットにより、排気と吸気の温度が逆転しているところが発生していました。しかし、新しい方式では、ラックの上部と下部で温度が違うということも起こらず、全体が均一的に冷えます。部屋全体ではなくラックだけを冷やすのは、非常に効率的です。空調効率を示すCOPでは約20%の効率アップを実現しました。

このコールドアイルチャンバー方式については、既存センターにて実際の環境を構築し、テストを行った結果、大きな効果があったため、既存センターについてもこの方式に改善しようかなと考えています。

さらに、第4センターでは、1ラックあたり約6kVAの実効使用電力を供給可能としたフロアを用意しました。ブレードサーバやストレージサーバなどの高性能・高密度機器が1ラックに複数台搭載可能になることで、結果的には、20～30%程度、他社IDCをご利用になるよりTCOを削減することができると考えています。

■その他の工夫はありますか。

弊社は、韓国サーバメーカーの日本における総販売店もやっております。この会社は、韓国においては、直流データセンターに合わせたサーバの提供を開始しています。我々は、直流電源設備のデータセンターにチャレンジしていくことも検討しています。

■ 2008年11月にオープンする第4のデータセンター

■都心部に建てられるということで、周辺住人の反応はどうでしょうか？

都心部でしかも文京区という立地条件、近隣にマンションもあり、騒音対策など環境対策には十分な配慮を行いました。また、周辺の景観にも考慮し、緑化など積極的に取り入れています。その結果、既存センターと比べると建築コストが高くなってしまい、社内で「高すぎる!」と何度も言われました。

第4センターは、都心部のためアクセスも良く、電力面でも有利です。非常に好立地のため、今まであまり本格的に連携をすることが無かった、大手SIerやキャリアさんにOEMで提供する話も始めていますね。

■もう、次のアイデアもあるのでしょうか。

第4センターをここまで作り込んだので、第5センターをどうするのかは頭が痛い問題です。そろそろ着手しないと間に合わないのです。東京では、受電設備を用意するだけで、3年かかりますから。

■ 取締役の安藤氏にはビットアイルの技術について語っていただきました

社会を支えるイメージを持つこと
～現在のインターネットと、それに携わる人へのメッセージ～

■今のインターネットに対して思うことはありますか。

　データセンターとエコロジーの観点からすると、現状では、インターネットトラフィックのメインであるメール、このメールの約9割がスパムなんです。スパムを止めていくような技術、もしくはサービスを少し追求しないといけないのではないでしょうか。スパムが流れるということは、サーバも通信機器もそれだけ稼働しているということです。データセンターがエコでも、流れている内容はエコではないことがあります。全体的に、もう少しシンプルになるべきですね。

　黎明期から見ている我々にとって、インターネットは生活の一部です。当初は、研究者のネットワークでしたが、今や電気やガスと同様の、社会インフラとなりました。インフラを止めるわけにはいかないので、社会的な責任を持ち、安定したサービスを提供しなくてはなりません。そういう点で、意識が大きく変わり、データセンターの立ち位置も、昔以上に重要になっています。だからこそ、そこで働く人にも、研究者ではなく、「社会を支えていく」イメージを持って仕事に取り組んで欲しいなと考えています。

　最近弊社では「ビットサーフ」という会社を立ち上げました。40名ほどの地方の第二新卒者をデータセンターで教育し、我々が担保できるスキルセットを持つまでに熟練させます。彼らを、高いIT技術（Techno）を持った最前線で活躍する人達（Cast）という意味の造語で、「テクノキャスト」と呼び、お客様へ紹介するサービスも行っています。お客様からは、開発系などの引き合いもあります。こういう人達にぜひ頑張ってもらいたいですね。

■貴社にとって、「インターネット」とは何でしょうか？

　インターネットは、ビジネスそのもの。インターネットが無ければIDCという概念もありません。我々は、徹底して、縁の下の力持ちとしてやっていきたいと考えています。技術オリエンテッドな会社からすると亜流と言われるかもしれませんが、我々は、顧客接点力を生かし、その亜流でやっていきます。

　顧客接点という点では、毎年徹底的な顧客アンケートを行い、それに基づき改善を図っています。また、ユーザー会を実施し、センターにおける改善項目を発表させていただいています。このユーザー会では、お客様同士、いろいろお話をしていただき、ビジネスマッチングのサポートもしています。

　こうした活動の全ての根本には、「カスタマーサクセス自体が我々のサクセス」だという考えがありますね。