



# GitLabプロフェッショナル サービスはあなたの併走者

2023年5月11日  
クリエーションライン株式会社  
DevOps Solution Team  
今井 陽祐

# アジェンダ

- 自己紹介/会社紹介
- GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？
- GitLabプロフェッショナルサービスとは
- なぜGitLabプロフェッショナルサービスなのか
- まとめ





クリエーションライン株式会社  
Cloud Solution Division  
DevOps Solution Team  
GitLab Team Leader  
Customer Success Manager

今井 陽祐



CREATIONLINE, INC.

PLANNING, PROPOSAL, CREATION, AND SOLUTIONS

## 会社概要

- 代表取締役社長 CEO 安田 忠弘
- 設立：2006年1月
- 所在地：東京都千代田区神田佐久間町3-6
- 従業員数：245名 (協力会社など含む)

## 特徴

- 全従業員の85%以上がエンジニア
- アジャイル開発、DevOpsの導入推進をサポート
- クラウドネイティブのオープンソース技術に注力
- 国内150社を超えるお客様への導入実績



CTO (Chief Technology Officer) : 荒井 康宏 (写真左)  
CSO (Chief Strategy Officer) : 鈴木 逸平 (写真左2番目)  
CRO (Chief Revenue Officer) : 須田 孝雄 (写真右2番目)  
取締役 : 成迫 剛志 (写真右)



## 1. アジャイル開発支援事業

### 顧客の開発文化変革

お客様と共同でアジャイルチームを結成し、プロダクト開発を通じて、顧客組織や開発文化の変革を支援します。

- ・ Digital Innovation Garage
- ・ ソフトウェア開発
- ・ ITインフラ構築
- ・ 内製化支援



## 2. クラウドネイティブ事業

### 開発効率を上げる環境整備

クラウドネイティブ環境の効果的な利用を実現するソリューションとサービスを提供します。

- ・ コンテナ/オーケストレーション
- ・ CI/CD
- ・ コンテナセキュリティ



## 3. データインフラ事業

### データ資産の活用

データ活用に関わるソリューションとサービスを提供します。

- ・ NoSQLデータベース
- ・ データ分析 (DWH/BI)
- ・ モダンデータスタック (MDS)



お客様が持つIT・データ・業務ノウハウなどの資産をモダナイズし、エンジニアが創造性を発揮する環境を整えることで、顧客企業の競争力を高める事業を展開



## GitLab Inc.

- 2011年創業 (2014年法人化)
- 2021年 Nasdaq上場
- 創業以来、全従業員がリモートワーク
- 世界66カ国に1,800人以上の従業員

## GitLab

- オープンコア (MIT Expat ライセンス)
- 3,300人以上のオープンソース貢献者
- 毎月リリース (20~40機能を追加)
- 100,000以上の企業・団体が利用
- 30,000,000以上のユーザー



CREATIONLINE, INC.

## クリエイションライン株式会社

- 日本初の GitLab Select Channel Partner
- 日本初の GitLab Certified Professional Services Partner
- GitLab 2022 Asia-Pacific Partner of the Year
- GitLabについての提供サービス
  - サブスクリプション販売
  - 日本語サポートデスク (テクニカルサポート)
  - コンサルティングサービス & トレーニング





**GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生していませんか？**

# GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない





## GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

GitLabにアクセスしたら500エラーが表示されたけど、何をしたら良いかわからない

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない



## GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

GitLabにアクセスしたら500エラーが表示されたけど、何をしたら良いかわからない

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない

**CI/CDパイプラインのジョブが期待した通りに動かない**



# GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

GitLabにアクセスしたら500エラーが表示されたけど、何をしたら良いかわからない

CI/CDパイプラインのジョブが期待した通りに動かない

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない

グループを階層化してみたけど、メンバーのアクセス権限をどう設定するのが良いかわからない



# GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

GitLabにアクセスしたら500エラーが表示されたけど、何をしたら良いかわからない

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない

CI/CDパイプラインのジョブが期待した通りに動かない

グループを階層化してみたけど、メンバーのアクセス権限をどう設定するのが良いかわからない

**前任者からの引継ぎが不十分で運用/管理方法がわからない**



## GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

困りごとを解決するための  
ナレッジが社内に足りない



GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

すると...どうなるか...



GitLabを使い始めてこんな困りごとが発生してませんか？

**困りごとの解決に時間がかかってしまい、  
注力すべき本来の業務に支障をきたしてしまう**



**困りごとを解決に導き、  
本来の業務に注力できるようにするためのサービスが**





# あなたの併走者である GitLabプロフェッショナルサービスです





## GitLabプロフェッショナルサービスとは

# GitLabプロフェッショナルサービスとは

## チケット制日本語テクニカルサポート

- サポートサイトを使ったチケット制の日本語テクニカルサポート
- 困りごとをリクエストに起票していただき、弊社サポートエンジニアがお答えするサービス
- 1つのリクエストにつき質問を1つ起票していただき、それを解決するまでを1チケットと定義

## 付帯サービス

- GitLabスペシャリストとのミーティング（年4回まで）
- GitLabアップデート作業支援（オンライン）
- トラブルシューティング支援（オンライン）



The screenshot shows the 'REQUEST' page on the CreationLine support site. At the top, there is a logo for CREATIONLINE, INC. and a breadcrumb trail: 'クリエーションラインサポートサイト > リクエストを送信'. The main heading is 'リクエストを送信'. Below this, there is a dropdown menu for selecting a product/service, currently set to 'GitLab'. Underneath, there is a '組織' (Organization) dropdown menu set to 'テスト組織3(GitLab)', with a note: 'このリクエストを関連付ける組織を指定してください。これは後で変更できます。'. There is a '件名' (Subject) text input field. At the bottom, there is a '説明' (Description) text area with a rich text editor toolbar containing icons for bold, italic, list, link, and other formatting options.



## なぜGitLabプロフェッショナル サービスなのか

## 問い合わせの例① ～アクセス権の制限をかけたい～



案件ごとにグループを作成し、その配下に複数プロジェクトを作成しています。

例えば

Aさん：グループXの作成者・管理者

Bさん：プロジェクト001の開発者

Cさん：プロジェクト002の開発者

としたい場合、アクセス権の制限のかけ方を教えてください。

グループのメンバーはプロジェクトに引き継がれます。

そのため、今回のケースではグループXにはAのみを所属させ、プロジェクト作成後にそれぞれ必要なメンバーに適切なロールを設定して追加していく方法がよいかと思われます。

グループX：

Aさん (Role = Owner)

プロジェクト001:

Aさん (Role = Owner)

Bさん (Role = Developer or Maintainer) -> プロジェクト作成後に追加

プロジェクト002

Aさん (Role = Owner)

Cさん (Role = Developer or Maintainer) -> プロジェクト作成後に追加



よくある悩みをサポートエンジニアがしっかり解説します



## 問い合わせの例② ～アップデートでエラー発生～



GitLab 14.1.8から14.3.6にアップデートしたときに以下のエラーが発生しました。

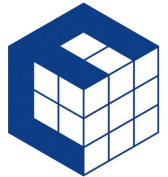
```
gitlab preinstall: This node does not appear to be running a database
gitlab preinstall: Skipping version check, if you think this is an error exit now
gitlab preinstall: Checking for unmigrated data on legacy storage
gitlab preinstall: Upgrade failed. Could not check for unmigrated data on legacy storage.
gitlab preinstall: /var/lib/dpkg/tmp.ci/preinst: 102: gitlab-rake: not found
gitlab preinstall: If you want to skip this check, run the following command and try again:
gitlab preinstall: sudo touch /etc/gitlab/skip-unmigrated-data-check
```

GitLabサービスは停止しないでアップデートを開始する必要があります。  
GitLabを完全に停止するとデータのマイグレーションができず、エラーが発生するためです。  
アップデート中は必要に応じたタイミングで自動的にサービスが停止いたします。

GitLabを動作させた状態でアップデート作業を行ってください。

アップデートするときに、GitLabのサービスを停止して実施していました。  
サービスを停止せずにトライしてみようと思います。

アップデートすることができました。





豊富なGitLab運用経験から  
発生したエラーについての的確に  
アドバイスします



## 問い合わせの例③ ～rootでログインできない～



GitLabを15.7.8へアップグレードした後、rootアカウントでのログインができなくなりました。rootアカウントのユーザーロック解除、パスワードリセットを実施しましたが、解決できません。この問題の解決方法について、ドキュメント等ございましたらご教示お願いいたします。

ログを送ってもらえますか？

ログはこちらです。

ログの調査中に類似した現象の報告を何件か見つけましたが、どれも原因が不明となっています。GitLab社のサポートチームと合同で、オンラインミーティングでトラブルシューティングさせていただけますか？

承知しました。〇月〇日〇時からお願いします。

～～～オンライントラブルシューティングで現象の再現条件を調査し絞り込み～～～

GitLab社のサポートチームにて現象を再現させることに成功し、解決策が見つかりました。こちらのコマンドを実行していただけますか？

コマンド実行後、rootアカウントでログインできるようになりました。





GitLab社サポートチームとも連携してお  
客様をご支援します

# お客様の声① ～テクニカルサポートへのコメント～

迅速なレスポンスいただき、ありがとうございました。  
いろいろサポート頂き(当初気になったところが無関係そうなことも判り)心強かったです。

また16.0の追加情報もありがとうございました。今後ともよろしく  
お願いいたします。

リスクも含めた回答ありがとうございます御座いました  
GitLab運用の課題がわかり、障害対応に集中出来たので大変  
助かりました

長いこと付き合っ頂きありがとうございます。  
クリエイションラインサポートチームさんに手伝って頂け  
なかったら、解決出来なかったです。  
ありがとうございました。

非常に懇切丁寧な情報をいただき、かつ根本解決でなく  
とも回避するソリューションも提案いただき、直面する課  
題をクリアできたので大変助かりました。今後ともよろしく  
お願いいたします。

再現性の低い事象に対して解析いただき、有益な情報  
をいただきました。ありがとうございました。

参照した結果スムーズに課題解決できましたが、  
サポートがなかったら工数がより多くかかっていたと思  
います。

ご対応ありがとうございました。



## お客様の声② ～カヤバ株式会社様の事例～

カヤバ株式会社様のGitLab導入事例記事の中で、GitLabプロフェッショナルサービスの日本語テクニカルサポートについてコメントをいただいております。

導入効果に合わせ、GitLab導入におけるクリエイションラインの貢献という点に触れ、岩塚氏は、「問題が発生した際には『そこまで必要か』というぐらい詳細に、かつ真摯な態度でお話を聞いていただき、即座に解決に向けた回答が返ってきました。日本語でのサポートにも満足しており、クリエイションラインを選定して本当に良かったと実感しています」と話す。GitLabの管理を担当する岩塚氏は、半年に1回程度開催されるクリエイションライン主催のCSMでの情報収集や、CI/CDのトレーニングの効果などについても高く評価している。



<https://www.creationline.com/clientvoice/case27>

# なぜGitLabプロフェッショナルサービスなのか

GitLabの利用/運用経験豊富なエンジニアによるきめ細かい支援

お客様が抱えている課題を理解し、解決するためのノウハウ

- お客様の環境や利用状況を正確に把握
- 目先の課題に潜んでいる本当の課題の発見、解決に向けての支援

必要に応じてGitLab社と連携

- GitLab社サポートチームと連携
- GitLab本体を開発しているプロジェクトに Issue/Merge Requestを起票

# より強力な支援をご希望の場合は

## GitLabコンサルティングサービス

### GitLabの導入支援

- ・ リモートでのインストール作業
- ・ 各種手順書の作成（インストール・バックアップ・リストアなど）

### GitLabのユーザーマニュアル作成の支援

- ・ Git/GitLabマニュアル
- ・ GitLab CIマニュアル

### GitLabの運用支援

- ・ リモートでのアップデート作業

### GitLabでの開発ワークフロー作成の支援

- ・ 適切なGitブランチ戦略の選択を支援

### GitLab CIでの自動化の支援

- ・ Jenkinsからの移行を支援
- ・ GitLab CI設定ファイルのテンプレートを提供

### 開発基盤の構築支援

- ・ 技術アドバイスの提供
- ・ 基本設計の作成支援
- ・ 詳細設計の作成支援



まとめ

## GitLabを使い始めると様々な困りごとに遭遇する

GitLabにアクセスしたら500エラーが表示されたけど、何をしたら良いかわからない

GitLabでできることを調べたいけど、膨大な公式ドキュメントのどこを読めば良いかわからない

CI/CDパイプラインのジョブが期待した通りに動かない

グループを階層化してみたけど、メンバーのアクセス権限をどう設定するのが良いかわからない

前任者からの引継ぎが不十分で運用/管理方法がわからない





## 本来の業務に注力できない事態に陥る

困りごとの解決に時間がかかってしまい、  
注力すべき本来の業務に支障をきたしてしまう



# あなたの併走者である GitLabプロフェッショナルサービスです



クリエーションライン株式会社 <https://www.creationline.com/>



CREATIONLINE, INC.

お問い合わせ: [https://www.creationline.com/contact?product\\_page=gitlab](https://www.creationline.com/contact?product_page=gitlab)