

株式会社 LIXIL インフォメーションシステムズ様



「15社の候補製品の中で最も性能の良かった ISL Online はコスト面でも他社を圧倒しました」

LIXILグループでは、5社の企業統合に伴い、社内ヘルプデスクで使用するリモートコントロールツールを一新。15の候補製品の中からオーシャンブリッジの「ISL Online」を選びました。株式会社 LIXIL インフォメーションシステムズ 技術管理統括部 インフラ技術室 主査 越川 亘氏(中央右)、同部 インフラ統推進室 主査 源 公久氏(中央左)に、選定の経緯やISL Onlineを選んだ理由について詳しく伺いました。

※写真左端:弊社執行役員の菅沼、右端:弊社マーケティング部の岩田

<株式会社LIXILについて>

建材・住宅設備事業を展開するトステム、INAX、新日軽、サンウエーブ工業、東洋エクステリアは2011年4月に統合し、売上高1兆円以上、社員約6万人の「株式会社LIXIL」として新たなスタートを切りました。建材・住宅設備機器業界のリーディングカンパニーとして、国内では13支社83支店、287営業所、44カ所の生産拠点を保有し、海外は17カ国で生産販売活動を展開しています。

<LIXILインフォメーションシステムズについて>

株式会社LIXILに参加した5社のIT部門が2011年4月に統合し「LIXILインフォメーションシステムズ」として発足しました。システム企画支援、設計開発、運用、EUC推進などLIXILグループのビジネス展開をITで支える活動を行っています。

| もくじ |
|--------------------------|
| 1. システム統合を止めないためのツール選定 |
| 2. 15社の候補製品を徹底比較 |
| 3. ISL Onlineを選んだ理由 |
| 4. 導入から1年、現在までの評価 |
| 5. iPad対応のオンプレミス版リリースに期待 |

システム統合を止めないためのツール選定

— ISL Onlineの導入経緯を教えてください。

株式会社LIXILに参加する5社のITインフラ統合を行うことをきっかけに、社内ヘルプデスクで使用するPCリモートコントロールツールを新たに選定することになりました。

それまでは、5社がバラバラのツールを使っていました。例えばWindowsに標準搭載されていたNetMeetingや、MicrosoftのSMS、外資系ソフトウェア会社のツール、IT資産管理ツールに付属されているリモートコントロール機能、などが挙げられます。

それらの中には、今後のバージョンアップやサポートの予定が無く、使えなくなるツールも含まれていました。これからもLIXILグループ全体で統一されたヘルプデスクサービスを提供するためには、今後も継続して利用できるリモートコントロールツールを導入する必要がありました。

5社のITインフラを統合させるためには、多岐に渡るハードウェアやソフトウェアの選定や開発が求められます。その中でもリモートコントロールについては早い段階、情報収集から含めると今から2年ほど前から選定作業を始めていました。

— なぜ、リモートコントロールツールの統一化は優先順位が高かったのでしょうか。

後々のことを考慮し、事前に準備したほうが良い

と判断しました。たとえばアプリケーションの統合作業を順に行っていく中で、ユーザー側で何か起こったときにそれをリモートで確認できるツールが無いと開発の手が止まってしまいます。

また、全ての統合作業が均一に進むわけではありませんから、部分的には「別々の会社のネットワーク」や「異なるシステム環境や仕様」を横断して遠隔サポートが求められるケースも必ず起こります。

従来まで各社がバラバラに使っていたツールは、そのようなニーズに応えられるものではありませんでした。複数企業のシステム統合を円滑に進めるためにも、まずリモートコントロールツールを統一させ、全社導入することが求められていました。

15社の候補製品を徹底比較

— 全社導入するリモートコントロールツールの選定作業は、どのように進められたのでしょうか。

統合前の5社の担当者が手分けして調べ回り、候補ツールをリストアップしました。統合後は4万名(選定当時)を超える社員を対象に使われることになるツールです。基本的な要件を満たすことはもちろん、より性能の良いツールを選ぶために、国内で知られている製品だけではなく海外製品の情報も集めました。最終的に15社の製品をリストアップしました。

それから試用版を入手して動作を確認したり、各製品を提供するITベンダーの担当者に様々な質問や要望を投げかけたりしながら徐々に絞り込んでいきました。

最終的にオーシャンブリッジの「ISL Online」に決定したのは、2010年の夏でした。

— 15社の候補から、オーシャンブリッジのISL Onlineを選んだ理由を教えてください。

最終候補に残った製品は、基本的な操作性はどれも同じ程度でした。ISL Onlineを選んだのは、ISL Onlineが下記の点を全て満たしていた唯一のツールだったからです。

1. クライアントへのインストールが不要
2. 「ワンタイム型」と「常駐型」が両方使える
3. 自動再ログオンできる
4. NAT越えができる
5. 対象PC台数、同時接続数は無制限

ISL Onlineを選んだ理由

— 挙げさせていただいた5つの理由について、それぞれ詳しく教えていただけますか。

では、順に説明します。

【1. クライアントへのインストールが不要】

多くのリモートコントロールツールは、クライアント端末にエージェントソフトのインストールが必要でした。それだと、数万人の社員に展開させるだけで一苦労です。加えてそもそもクライアントにはあまり物を入れたくありませんでした。

ISL Onlineの「ワンタイム型接続」を使えば、クライアントへのインストール作業は一切不要です。社員に手間をかけずに、ただちに導入後に運用を開始することができます。ISL Onlineを含め、候補製品の中でクライアントへのインストールが不要なツールは数社しかありませんでした。

【2. 「ワンタイム型」と「常駐型」が両方使える】

一方で、上述のワンタイム型だけだと不便なこともあります。たとえばサーバーのリモートコントロールです。接続するたびに、対象となるサーバーの側にいる人に接続作業を手伝ってもらわなくてはなりません。

ISL Onlineの「常駐型接続」を使えば、サーバーにエージェントソフトをインストールすることで、離れた場所から常時リモート接続を行うことができます。「ワンタイム型」と「常駐型」の両方が使えるツールは、ISL Onlineともう1つくらいしかありませんでした。

【3. 自動再ログオンできる】

他社のワンタイム型リモートコントロールツールは、ログオフするとセッションが切れて使えなくなり、再接続しなければいけません。一方でISL Onlineは立ち上げたセッションを維持したままで、ログオフや再起動の実行が可能です。

実際のヘルプデスクサービスでは、「色々な設定変更をした上での再起動」が頻繁に起こります。どのユーザー権限だと障害が起こるかを確かめるために、再接続を繰り返すこともあります。そのような時にいちいち接続作業を行っていると、ユーザー側もオペレーター側も大変です。

【4. NAT越えができる】

複数企業間でシステム統合を行う際には、ネットワークの重複が必ず起こり、NAT(ネットワークアドレス変換)を施さなければいけません。

他社製のリモートコントロールの多くは、クライアント側でIPアドレスの入力を求めるものです。NAT越えをして向こう側のネットワークと接続するためには、NAT変換後のアドレスを指定すれば可能ではありますが、それをいちいちオペレーターやユーザーが判断、操作することは普通できません。

ISL Onlineは外部からの接続と内部からの接続の両方に対応できるので、高度なスキルを持たないオペレーターでも、NAT越えを考慮することなく、ネットワークが重複している相手の端末にも簡単に接続してリモートサポートを行うことができます。



“ユーザー向けにワンタイム型、サーバー向けに常駐型と簡単に使い分けられるのが便利です”

【5. 対象PC台数、同時接続数は無制限】

リモートコントロールツールの導入費用は、大きく2パターンあります。

<パターンA>

クライアント数に応じたライセンス費用

<パターンB>

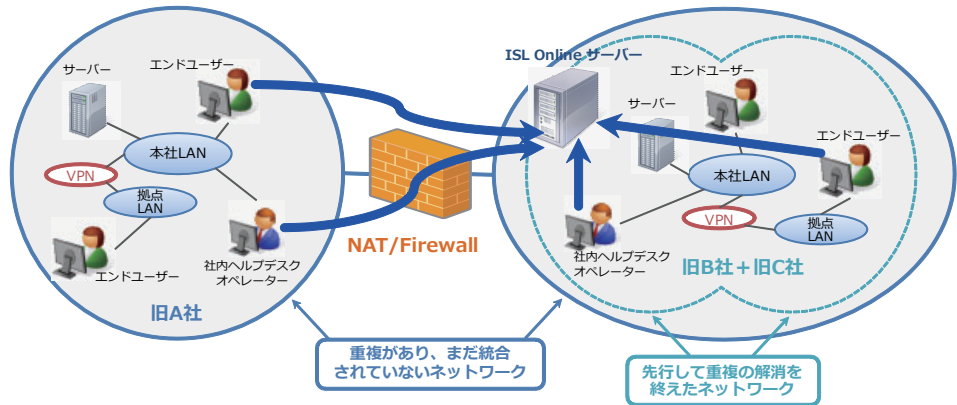
同時接続数に応じたライセンス費用

パターンAは、たとえばIT資産管理ツールに付加されたリモートコントロールツールを使おうとするような場合です。このパターンだと、当社の場合はお手お上げです。どんなに値引きをお願いしても「数千円のライセンス単価 × 40,000人分(選定当時)」となってしまう、とんでもない費用になってしまいます。

専用のリモートコントロールツール製品では、パターンBのような場合が多かったです。当社の場合これまでの利用実績から考えると同時接続数が20~30は必要でした。

ISL Onlineには、同時接続数が「無制限」のコーポレートライセンスがあります。

ISL Onlineを使えばネットワークの向こう側でもリモートサポートができる



これが非常にコストパフォーマンスが高い！上記のパターンAはもちろん、パターンBの別の製品と比べても圧倒的だと言っています。

そもそもこれまで説明してきた上記の1~4の条件を全て兼ね備えていたのは、候補ツールの中でもISL Onlineしかありませんでした。加えて、コスト面でも大きなアドバンテージがあったということです。

以上のような理由で、LIXILでは全社導入ツールとしてISL Onlineを採用しました。選定を行うために既に試用版をサーバーにインストールしていましたが、クライアントインストールの必要もありませんでしたので、すぐに使い始めました。2010年9月から使い始めて、現時点で約1年経ちました。

導入から1年、現在までの評価

— 導入から1年経ったISL Onlineを評価していただけませんか。

不具合が起きることなく、日々順調に使えています。ユーザー用に簡単なホームページを作りました。それにより、電話口でオペレーターが「このサイトのこのリンクをクリックしてください」「8桁のコード番号が自動で出ますので、それをここに入力してください」と伝えるだけで、簡単にリモート接続ができるようになりました。

オペレーターからは「再接続できるのがいいね」とよく言われます。やはり、実際のヘルプデスクサービスの中では再起動するシーンが多いのだと思います。

つい先日は、中国にある拠点に出張してシステム構築の作業を行ったのですが、戻って来たら不具合が発生し、ISL Onlineを使ってリモートで直しました。不具合のたびに出張というわけにはいきませんから、助かっています。

iPad対応のオンプレミス版リリースに期待

— 今後、ISL Onlineに期待したいことはありますか？

ISL Onlineに付属している「チャットサポート」や「Web会議」の機能はまだうまく活用できていません。有効な使い方があればぜひ教えていただきたいです。

また、当社では営業担当者向けにiPadを6000台導入しました。iPadでもリモートコントロールやWeb会議ができるようになると、活用の幅が広がります。更なるバージョンアップに期待したいところです。

ISL Onlineのクラウド版のほうは既にiOS対応されていて、iPadから社内PCにアクセスする機能が実現されていると聞いていますので、弊社が使っているオンプレミス版のほうでも早くiOS対応してほしいですね。



“どんな業界でもいつM&Aや統廃合があるかわかりません。先々のリスクを考えるなら、ISL Onlineをおすすめします”

— 最後に、オーシャンブリッジへメッセージをお願いします。

色々なITベンダーと一緒に仕事をしていますが、その中でもオーシャンブリッジは特に「面白いツールを見つけてくる会社」だと思います。これからもユニークで役立つ製品をどんどん紹介してください。よろしくお祈りいたします。

お忙しい中、ありがとうございました。

リモートコントロール プラットフォーム

ISL Online 15日間 無料 体験の申込は



www.islonline.jp

●ISL OnlineはXLAB d.c.o.の商標です。 ●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



つかえるITを、世界から。

ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷1-8-3 TOC第1ビル9F

ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>

E-mail: isl@oceanbridge.jp

TEL: 03-5464-2112(営業部)

●お問い合わせ先

この印刷物の内容は、2011年10月現在のものです。