

シチズン時計株式会社 様



<シチズン時計株式会社について>

シチズンは世界を代表する時計会社、精密機械企業の一つです。シチズングループ全体の従業員数は18,046名(2014年3月現在)。中核グループ会社であるシチズン時計の従業員数は805名(2014年8月現在)。



<シチズンビジネスエキスパート株式会社について>

シチズンビジネスエキスパートは、シチズングループ内の、人事、総務、庶務、情報システムなどサービス部門を集約した会社です。この事例の中で、「シチズン時計の情報システム部門」と記載されている場合、それは「シチズンビジネスエキスパートの情報サービス提供部門」を指すことといたします。

「シチズン時計では、社内サポート用の遠隔操作ツールを『pcAnywhere』から『ISL Online』に切り替えて、年間費用を58パーセント削減しました」

シチズンビジネスエキスパート株式会社 濫谷真志氏(左から1人目)、増田洋氏(左から2人目)に、ISL Online を導入した経緯と、その導入効果について詳しく聞きました。
(写真中央右: オceanブリッジ取締役 営業部長 川喜田、右: 営業 井上)

シチズン時計 全社 2,000 台の遠隔 IT サポートに ISL Online を活用

— シチズン時計では、ISL Online をどう活用していますか。

シチズン時計の情報システム部門では、ISL Online を、社内向け IT サポートのときの遠隔操作ツールとして活用しています。

活用の概況は次のとおりです。

項目	内容	備考
用途、活用範囲	社内パソコン約 2,000 台の遠隔ユーザーサポート	主に、地方都市の営業拠点のサポートのときに活用。
導入形態	オンプレミス版	サーバーはデータセンターに設置
ライセンス形態	ISL Online エンタープライズライセンス (10 同時接続、常駐プログラムインストール無制限)	同時接続数が 10 を超えなければ、クライアントへの常駐プログラムのインストールは何十台、何百台でもよいというライセンス形態
クライアントへの常駐プログラムの導入状況	2,000 台中、約 1,000 台に常駐	常駐プログラムがインストールされているクライアントは、オペレーター側からいつでもアクセス可能。(それ以外のクライアントはワンタイム接続で対応)
常駐プログラムの更新方法	自動アップデート	サーバー側のソフトウェアを最新にすれば、クライアント側では、サーバーとの次回接続時に「最新のバージョンにアップデートしますか?」という形で、更新インストールが促されます。(※別途サーバーからのプッシュインストールが可能)

ISL Online を導入する以前は、pcAnywhere を 10 数年

にわたり利用していましたが、2012年5月に、ISL Online に切り替えました。

導入前の課題 ~ 費用対効果

— pcAnywhere を使っていた頃の「課題」について教えてください。

pcAnywhere 活用での最大の問題点は、「ライセンス体系」でした。



pcAnywhere のライセンス体系は「買い切り型」だったので、費用対効果や管理工数の面で、次のような課題が生じていました。

【費用対効果での課題】

- 「割高感」
遠隔操作の対象となるクライアントが増える度に、ライセンスを買い増す必要がありました。

- 「ライセンスの無駄遣い」

長年、使い続けていると、「かつては pcAnywhere を利用していたが、今は利用していない」というクライアントが社内にあちこちに生じていました。そうしたクライアントを放置することにより、ライセンスの無駄遣いが発生していました(とはいえ、そうしたクライアントを見つけて、pcAnywhere を、いちいちアンインストールし、別のクライアントにインストールすることも、また手間がかかっていました)。

【ライセンス管理上の課題】

- 「予算管理の手間」

以前は、半期ごとに、pcAnywhere の買い増し必要数を算定して、予算を確保していたため、手間がかかっていました。

- 「社内利用状況の把握が難しい」

どのバージョンの pcAnywhere が、社内のどのマシンに、いくつインストールされているのか、使用状況の全体把握が困難でした。

【バージョン管理の課題】

- 「旧バージョンが放置されている場合、遠隔接続ができない」

旧バージョンの pcAnywhere がインストールされたままの「取り残されたクライアント」が社内に発生することがあります。そのマシンに対し、こちらが最新のバージョンを使って接続しようとすると、接続そのものができませんでした。

- 「OS アップグレードに伴う、再インストールの手間」

シチズン時計では、社内マシン、全 2,000 台の OS を、Windows7 へアップグレードしました。pcAnywhere を使い続ける場合、2,000 台に pcAnywhere をインストールし直す必要がありますが、これは大変な手間になります。

遠隔操作ツールは、情報システム部門にとって「なくてはならないツール」です。しかし、いくら必須ツールであっても費用対効果は必ず確保しなければいけません。

pcAnywhere のソフトウェアとしての基礎性能には、特に不満はありませんでした。しかし、ライセンス体系に起因する「費用対効果の問題」は、やはり看過できないことでした。

ISL Online のライセンス体系への評価

— ISL Online のことを知った経緯を教えてください。

私たちにとっては、遠隔操作ツールの「理想のライセンス体系」は、「使うときだけお金がかかる」、「インストールしてあったとしても、使わないなら

(接続しないなら)お金がかからない」というものでした。

オーシャンブリッジとは、NXPowerLite の導入で既に取りがあり、あるとき、担当営業の方が ISL Online を紹介してくれました。「同時接続ライセンス(常駐プログラムのインストール無制限)」というライセンス体系を聞いた瞬間、「これだ!」と思いました。

このライセンス体系は、先ほど述べた「使うときだけ課金される」「接続しないならお金はかからない」という当方の希望にほぼ合致しています。

非常に良いツールだと思えたので、さらに精査することにしました。

検討の際の要件

— ISL Online を検討するにあたり、シチズン時計として「求めた要件」をお聞かせください。

ISL Online の採用を検討するにあたり「求めた要件」は次のとおりです。

1. 「ライセンス体系の費用対効果が高いこと」
2. 「遠隔操作ツールとしての基礎性能が十分であること」
3. 「オンプレミス運用が可能であること」
4. 「バージョン管理が容易であること」
5. 「クライアント側の操作が最小限(できればゼロ)であること」

要件 1. 「ライセンス体系の費用対効果が高いこと」

— 要件 1. 「ライセンス体系の費用対効果が高いこと」とは。

pcAnywhere の最大の問題点はライセンス体系でした。新たに導入する遠隔操作ツールでは、その問題点が解消されていることが必要でした。

要件 2. 「遠隔操作ツールとしての基礎性能が十分であること」

— 要件 2. 「遠隔操作ツールとしての基礎性能が十分であること」とは具体的に。

新たに導入する遠隔操作ツールには、「シチズン時計の社内サポートで活用するための十分な基礎性能」を備えていることを求めました。

要件 3. 「オンプレミス運用が可能であること」

— 要件 3. 「オンプレミス運用が可能であること」とは具体的に。

これはセキュリティ上の理由です。

管理工数だけに着目して考えるならば、サーバーを社内管理しないで済むクラウド型の方が優れています。しかし、その場合、クライアント側に常駐するプログラムが、外部(クラウド側)のサーバーと、ほぼ常時、通信し続けることになります。

社内 PC を「遠隔操作」することが可能なツールで、その仕様は、やはり躊躇しました。シチズン時計での使用においては、すべての通信を社内ネットワークで完結できるオンプレミス形式の方が良いと考えました。

要件 4. 「バージョン管理が容易であること」

— 要件 4. 「バージョン管理が容易であること」とは具体的に。

遠隔操作ツールでは、異なるバージョン同士の接続は困難(不可能)である仕様が一般的です。円滑に使用するには、社内全体で、ソフトウェアのバージョンを、常に最新に統一する必要があります。

ISL Online では、サーバー側のソフトウェアバージョンを更新すれば、クライアント側が、次回、サーバーに接続したときに、「最新のバージョンにアップデートしますか?」という形で、インストールを促すメッセージをプッシュ表示させることが可能です。

良い仕様だと思いました。

要件 5. 「クライアント側の操作が最小限(できればゼロ)であること」

— 要件 5. 「クライアント側の操作が最小限(できればゼロ)であること」とは。

シチズン時計は、創立 96 年目の企業であり、社員の平均年齢はやや高めであり、社員の中には、時計のことは信じられないほど詳しいが、パソコン操作は苦手であるという方も少なくありません。

そうした社員でも、ラクに使いこなせるよう、新たに導入する遠隔操作ツールでは、接続される側(クライアント側)の操作は、最小限(できればゼロ)であることを求めました。

なお、現在、ISL Online は、常駐プログラムを利用した接続「ISL AlwaysOn」をメインで運用しています。

これは、クライアント側の常駐プログラムを、「接続は、いつでも受け入れ OK (AlwaysOn)」という状態にしておく設定のことです。AlwaysOn にしておけば、相互接続の際に、いちいち、「招待 → パスワード発行 → 接続」などの面倒な手続きを踏む必要はありません。

これも、クライアントの仕様負担を軽減できる、良い仕様だと思いました。

ISL Online の導入効果

— 3 年間使ってみての、ISL Online の導入効果を教えてください。

まず、「費用対効果の向上」については期待通りです。pcAnywhere を使っていた頃に比べ、1 年当たりの平均費用を 58 パーセント削減できました。

また、ISL Online では、接続中に、接続ルートが変わったとしても、自動リトライを通じて、次のルートを追いかけることができます。一度つなげた接続を断ち切らないための、良い仕様です。

改善要望もいくつかありますが、それでも、ISL Online は、全体として「使えるソフトウェア」だという印象です。

ライセンス体系の重要性

— 現在、遠隔操作ツールの切り替えを検討している企業に向けて、「先輩ユーザーとしてのアドバイス」などあればお聞かせください。

アドバイスのような大それた話はありませんが、まずは自社での遠隔操作ツールの利用状況を良く認識し、その上で、費用が最小限で済むようなライセンス体系を選ぶのが良いと思います。



その意味では、遠隔操作ツールを検討するときは、基礎性能や表面価格だけでなく、「ライセンス体系のバリエーションの多さ」「常駐型とワンタイム型の両方が利用できること」に着目することをお勧めします。

参考情報：ISL Online のライセンス体系

ISL Online は、「クラウドライセンス」と「オンプレミスライセンス」の 2 つのライセンス体系があり、どちらのライセンスも常駐型とワンタイム型を同時接続数に応じたライセンスで利用可能です。

今後の期待

— ISL Online への今後の期待をお聞かせください。

今回、ISL Online の導入により、高品質の遠隔 IT サポートを、より低費用で実施できるようになりました。オーシャンブリッジには、今後とも優れた製品と手厚いサポートの継続提供を通じて、シチズン時計 情報システム部門の社内満足度向上の取り組みを後方支援していただくことを希望します。今後ともよろしくお願いいたします。

リモートコントロールツール

ISL Online 15 日間無料体験の申込は

<https://www.islonline.jp>



ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-12 住友不動産元赤坂ビル7F

Web: <https://www.oceanbridge.jp/>

Email: sales@oceanbridge.jp

TEL: 03-6809-0967 (営業部)

● ISL OnlineはXLAB d.o.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。

ご購入に関するお問い合わせは