

### パルシステム生活協同組合連合会 様



pal\*system

#### <パルシステム生活協同組合連合会>

関東を中心とする地域生協とパルシステム共済生活協同組合連合会が加盟する連合会組織。本部新宿。

パルシステム生活協同組合連合会では、会員生協と子会社が接続する組織内システムを 2014 年から本格的にシンクライアント環境化するに先立ち、ヘルプデスク用リモートコントロールツールとして ISL Online を導入しました。商品管理本部 システム部 IT サービス課 主任の宇津木義信氏に、ISL Online の活用状況、導入経緯、評価を伺いました。

右側：弊社営業部の井上

## 「Windows Server RDS で構築したシンクライアント環境で仮想クライアントに安定接続できたリモートコントロールツールは ISL Online だけでした」

パルシステム生活協同組合連合会 商品管理本部 システム部 IT サービス課 主任 宇津木義信氏

### ユーザー数 2,000 のシンクライアント環境のユーザーサポートに、ISL Online を活用

#### — パルシステム生活協同組合連合会では、ISL Online をどう活用していますか。

当連合会では、職員(会員生協・子会社を含む)が使用するクライアント環境のリモートサポートに、ISL Online を活用しています。

#### — 対象となるクライアント環境の概況を教えてください。

ISL Online でリモートサポートしているのは、Windows Server リモート デスクトップ サービス (RDS、旧「ターミナル サービス」) で構築した、セッションベースの仮想クライアントです。

仮想サーバー 48 台を使い、最大 2,000 ユーザー分の仮想クライアントを構築できるリソースとライセンスを確保しています。

仮想クライアントにインストールされているアプリケーションは、ブラウザと Microsoft Office 製品、

他、データ分析ソフトウェア等です。

### ヘルプデスク業務の委託先とライセンスを共有

#### — ISL Online の導入ライセンス数を教えてください。

オンプレミス版を 2 ライセンス導入しました。

#### — ISL Online をどれぐらいの頻度で活用していますか。

日によって変動はありますが、1 日数十件の問合せがユーザーから寄せられるうちの、大半に ISL Online を活用しています。

なおユーザーサポート業務は、外部のヘルプデスクサービス会社に委託しています。ユーザーからの問合せは、まず委託先のヘルプデスクサービス会社で受けてもらい、委託先で解決できなかった場合に、我々が対応する形をとっています。ですので ISL Online も、普段は委託先のヘルプデスクサービス会社が使用し、委託先で解決できない問題があった場合に、我々が使用しています。

#### (オーシャンブリッジより)

ISL Online のライセンスは、端末台数にもオペレーター数にも依存しない「同時接続数単位」です。このように社外のヘルプデスクサービスを活用する場合も、ライセンスを追加購入する必要がないのでリーズナブルです。

※オンプレミス版の常駐型は 1 物理サーバーあたり端末 1 万台まで

### セッション単位の仮想クライアントをリモートサポートできるツールを探した

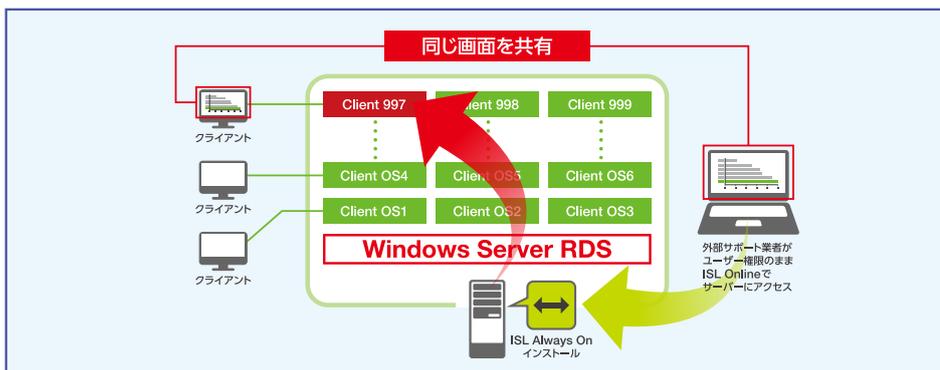
#### — ISL Online の導入経緯を教えてください。

シンクライアント環境への本格的移行を決めたことが、ISL Online の導入契機になりました。

クライアント環境の遠隔操作自体は、Windows 95 の時代から、Windows のリモート デスクトップ接続 (RDP) や VNC を使って行っていました。

しかし、VNC では、Windows Server 上のセッション単位の仮想クライアント環境には、リモート接続できませんでした。

Windows のリモート デスクトップ接続を使えば、セッション単位の仮想クライアントの遠隔操作自体は可能です。しかしこの場合、遠隔操作を行うオペレーターに管理者権限を持たせる必要があります。外部のヘルプデスクサービス会社に業務を委託していることもあり、オペレーターにはむやみに管理者権限を持たせたくありません。またリモート デスクトップ接続はユーザーと画面を共有できないため、リモートサポートに使え





「シンクライアント環境でのユーザーサポートに使えるリモートコントロールツールを探しました。」(宇津木氏)

ませんでした。

そこでシンクライアント環境への本格移行を前に、Windows Server 上のセッション単位の仮想クライアントにリモート接続でき、かつユーザーサポートに十分な機能を備えたリモートコントロールツールを探し始めました。

## 安定接続できるのは ISL Online だけだった

### — どれぐらいの数のリモートコントロールツールを検討しましたか。

数はカウントしていませんが、VNCなどのフリーツールを含め、手当たり次第にリモートコントロールツールを試しました。

しかし、ISL Online 以外のほとんどのリモートコントロールツールは、セッション単位の仮想クライアントへのリモート接続自体が不可能でした。

中には接続できるツールもありましたが、どれも通信中に接続が切れてしまい、安定して接続し続けることができませんでした。

そのような状況の中、ISL Online の体験版と出会い、セッション単位の仮想クライアントに安定

してリモート接続できる事を確認出来た時は、探していたリモートコントロールツールがよく見つかったと思いました。

## 体験版で動作を確認し、ライセンス 5 年分をただちに購入

### — セッション単位の仮想クライアントへのリモート接続以外に、チェックしたポイントはありますか。

セッション単位の仮想クライアントへのリモート接続以外では、次のポイントをチェックしました。

#### 「リモートサポートに十分な機能が揃っているか」

ISL Online は、「デスクトップ画面共有」、「キーボード&マウス操作」、「ドラッグ&ドロップによるファイル転送」、「スクリーンショットの取得」など、リモートサポートに必要な機能をもれなく備えていました。

#### 「リモート接続の履歴が残るか」

外部のヘルプデスクサービス会社とも共用するリモートコントロールツールなので、リモート接続の履歴が残るかどうかもチェックしました。ISL Online は、操作を行った管理者・オペレーターの ID、管理者・オペレーター・ユーザーの IP アドレス、接続時間、送受信を行ったファイル名のログが中継サーバーに残るので、セキュリティ面でも安心できました。

#### 「価格は妥当か」

端末台数やオペレーター数ではなく「同時接続数」を単位とする ISL Online のライセンス体系は、

2,000 クライアントを外部のヘルプデスクサービス会社と共にサポートする我々のニーズに適していました。価格自体も妥当でした。

このように ISL Online は当社のニーズをよく満たしているので、体験版を試したその日のうちに、シンクライアント環境全体のリプレイスサイクルに合わせて5年分のライセンスを一括購入しました。

## ファイル軽量化ツール NXPowerLite も同時購入

ちょうどファイルサーバーの容量逼迫も問題になっていたので、同じオーシャンブリッジが輸入販売元のファイル軽量化ソリューション「NXPowerLite ファイルサーバーエディション」も併せて購入しました。

サイズの大きな画像を含むファイルを大幅に軽量化でき、軽量化後も画質の劣化がほとんど認められないので、重宝しています。

## 「動作の安定性」と「サポート体制」も評価

### — ISL Online について、他に評価されている点があれば教えてください。

動作が安定していることも評価しています。

導入から既に1年以上が経過しましたが、通常の運用中に障害が発生したことは一度もありません。

サポート体制も評価しています。

一度、Windows Server の再インストールが必要になった際、ISL Online の再設定についてオーシャンブリッジに問い合わせたことがあったのですが、こちらが知りたい情報をすぐに提供してもらえました。

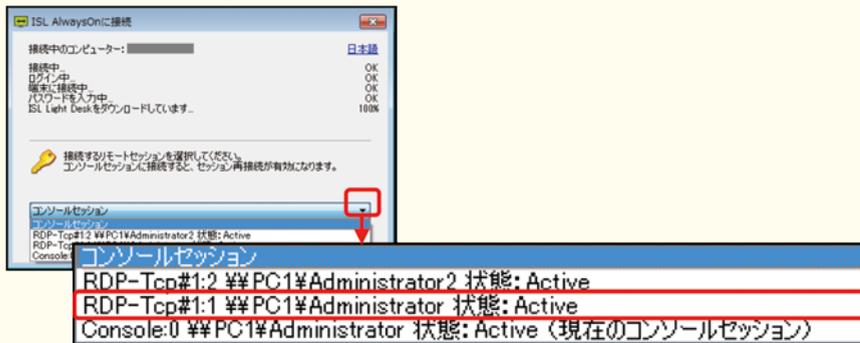
## Web 会議での活用も検討中

### — 最後に、ISL Online の今後の活用についてお聞かせください。

当連合会の会員生協は、広い範囲に点在しています。たとえば福島などから会議のたびに東京に来てもらうのもなかなか大変ですので、こうした会議にも ISL Online の Web 会議機能を活用できないか検討しています。

### Windows Server に接続中の各端末の仮想クライアントにリモート接続できる ISL Online

ISL Online の常駐接続で Windows Server にリモート接続する際、「RDP 接続を有効にする」を選択しておくことで、RDP(リモート デスクトップ プロトコル)で接続中の各端末それぞれの仮想クライアントにリモート接続できる。



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](mailto: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