

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」が社内には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

