

三菱ケミカルシステム株式会社 様



三菱ケミカルシステム

<三菱ケミカルシステム株式会社について>

日本最大の総合化学メーカー三菱ケミカルホールディングスグループの IT 機能会社。世界中に展開している三菱ケミカルホールディングスグループのシステム基盤を半世紀にわたり支えている。

「三菱ケミカルホールディングスグループ国内外 32,500 人の従業員を対象とした PC サポートに ISL Online を使う理由は、グローバル企業に適した製品メリットの多さにあります」

三菱ケミカルシステム株式会社

ICT インフラ事業部 インフラサービス部 グループマネジャー 奥田 晃司氏、同部 石本 祥平氏、同部 鈴木慶三氏
同事業部 カスタマーサポート部 部長 土岐 和正氏、同部 門側 晃長氏

ISL Online は三菱ケミカルホールディングスグループにおけるリモート PC サポートの標準ツールとして使われています。活用方法や ISL Online の採用理由などについて、三菱ケミカルシステム株式会社 ICT インフラ事業部の皆さまに詳しく伺いました。(写真左より：三菱ケミカルシステム株式会社 ICT インフラ事業部 インフラサービス部 グループマネジャー 奥田 晃司氏、同部 石本 祥平氏、同部 鈴木 慶三氏、同事業部 カスタマーサポート部 門側 晃長氏、同部 部長 土岐 和正氏)

3 種類のリモート PC サポート

の 3 種類の用途で使われています。

— はじめに、現在 ISL Online をどのように使われているのか教えてください。

三菱ケミカルホールディングスグループにおける、リモート PC サポートの標準ツールとして使っています。対象は日本国内およびアジア地域のグループ企業約 100 社、32,500 人の従業員です。

ISL Online は同時接続数無制限のコポーレートライセンスを導入していますので、利用人数の制限はありません。現在、大きく分けると以下

<1. グループ内ヘルプデスクサービス>

三菱ケミカルシステムは、三菱ケミカルホールディングスグループの従業員向けにヘルプデスクサービスを提供しています。自分の PC の動作不良、日常的に使っているメールソフトや Office などの設定や操作方法、ソフトウェアバージョンアップ対応などが主な内容です。

まず電話等で問い合わせ内容を確認した上で、ヘルプデスクのオペレーターがリモート接続を行うかどうかを判断します。口頭だけでは現状把握が難しい、直接画面を見た方が早いと判断

したら「接続して画面を見ていいですか」と確認を取り、ISLOnline で接続します。

接続する時に従業員側が行うことは、こちらからメールで送ったワンタイム接続のための URL をクリックするだけです。何も難しくありません。

<2. グループ会社の業務アプリケーションサポート>

三菱ケミカルシステムは、グループ内で唯一のシステムインテグレータとしてグループ各社の基幹システムや、製造工程や生産管理業務を支えるさまざまなシステムの構築・導入・運用を支援しています。これらのような、上述のヘルプデスクサービスには含まれない高度な業務アプリケーションの運用サポートをする際に、ISL Online を使っています。

この場合、リモートサポートを受ける側は、各グループ会社で業務アプリケーションを操作している経理や生産管理などの担当者、情報システム担当者などです。リモートサポートをする側は、三菱ケミカルシステムに所属する、各アプリケーション専門のエンジニアです。

<3. グループ会社の情報システム担当者向けツール提供>

グループ会社の中には、情報システム担当者がある会社もあります。その会社の従業員にとっては IT 関連で困った事があれば最初に相談をする身近な存在です。この担当者が自社内の従業員のサポートやトラブルシューティングをする際に、ISL Online を使える環境を用意しています。自分の所在地とは異なる支店や事業所からの



