

シンククライアント環境の構築によって業務効率アップに成功

— 昭和商事(株)様の事例 —



代表取締役 中島 和幸 社長

昭和商事株式会社

IT化に対するトップの理解が深く、決断の速い昭和商事様。
他社を大きく引き離すIT対策が進み、業界でも注目されている。
長野市岡田178-2(長野バスターミナル3F)
Tel:026-227-1050 <http://www.newssc.co.jp>

昭和商事様は、八十二銀行の前身銀行の子会社として昭和4年に創業。生命保険・損害保険を扱う総合保険代理店として、現在は本社を含め県内外9拠点で事業を展開されている。今回「営業端末のモバイル化」にあたり、ネクストリンクスの提案によってシンククライアント化による業務効率化・セキュリティ強化を実現した。

● 訪れたモバイル化の波

ことの発端は数年前、保険会社が紹介用に持ち込んだ営業支援用のタブレット端末であった。端末ひとつで保険契約プランのシミュレーションや試算がその場でできる便利なツールだ。「こうしていずれ契約の申し込みなどもペーパーレス化して行くのだろう」業務推進の担当者は、時代の流れを強く感じたという。

これまで同社の営業社員は、お客様を訪問後、帰社してからの作業が山ほどあり、常に残業の日々を送っていた。

もし社内にあるPCを、社外に持ち出すことができたなら…。記憶が新鮮なうちにお客様の情報を登録したり、空き時間に活動履歴を入力したり、お客様を訪問する直前に契約内容の確認もできる。また保険契約の提案内容に変更の要望をいただいた場合も、会社に戻らなくてもその場で変更内容をご覧いただける。これはもうPCを持ち歩かないのではないかという考えに至ったが、大きな障壁があった。

● PCの持ち出しを阻む

「個人情報漏えい」の危険性

同社は業務として膨大な個人情報を保有しており、万が一情報が流失した場合は社会的影響や事業継続への影響は計り知れない。そのためセキュリティ対策として様々な対策を実施しており、その一環としてPCの持ち出しを全面的に禁止していた。

そこで、持ち出すPCの代わりに「シンククライアント」端末を使用する事で、その問題を回避できないかと考えた。「シンククライアント」端末は、ネットワークからサーバーに接続し、PCの機能を利用するものである。端末内部にデータは保存されないため情報漏えいの危険性がない。2013年の春になり、試しにフリーのソフトで「シンククライアント」環境を構築し、「シンククライアント」端末2台を営業社員に持たせてみた。これが大変好評で、確実に残業も減ったという効果が見られた。「やるしかない」—。その想定が「確信」に変わった。

● ネクストリンクス社との出会い

「シンククライアント」環境導入の検討に向けての提案を依頼するため、ベンダー数社に声をかけた中に「ネクストリンクス」(以下NLS社)があった。実は過去にさかのぼって付き合いがあり、既存環境を熟知しているSEが在籍していたため、安心感というアドバンテージもあった。しかし特に注目したのは、NLS社が「お客様志向」であり、「レスポンスが早い」というところ。折しも、WindowsXPのサポートが終了するタイミング。例えば160台ある既存のPCを全て買い換えるのではなく、まだ使えるものはオペレーティングシステム(以下OS)を変更して、「シンククライアント」端末として有効活用したいという希望も聞き入れ、もっともきめ細かい提案をしてくれたのがNLS社であり、それがNLS社からの導入決定の決め手となった。

● シンククライアント化、仮想化の実現

「PCに顧客データを残さない」というセキュリティ対策は以前から実践しており、PCのデータは、データセンターに設置したサーバーに保存していた。そのためデータセンターと拠点間の回線を通る通信量が多く、業務が集中する時間帯にレスポンスが悪化する事があった。

「シンククライアント」環境は、各PCをデータセンターの中央サーバーに仮想化して配備し(以下仮想デスクトップ)、「シンククライアント」端末からアクセスする方式を採用した。端末は仮想デスクトップの画面表示と操作をおこなうのみである。そのためデータセンターと拠点間の回線を実データが流れることがなくなり、レスポンスの改善が見込まれる。そうして、モバイルを実現するためのセキュリティ対策と合わせて、「シンククライアント」環境にするのが最適である、という結論に至った。

「シンククライアント」端末は、モバイルで使用する営業社員用を除き、これまでのPCを生かしてコストを削減した。また、仮想化には各社製品の特長を比較検討し、今回の目的に最も適しているVMware社のシステムを採用。中央サーバーにはIBM社の製品を採用した。これらは以前から使用していたため、導入もスムーズであった。

● テスト用環境で問題を早期発見、早期対策

開発の途中、希望しているレベルのレスポンス改善ができることが確認できた。また把握しきれていなかったPC端末の使用方法が発覚し、当初予定していた「リンククローン方式」に無理があることが判明した。これは、NLS社がテスト用の環境を用意したため早い段階において確認できたことであり、プロジェクトを進めるにあたっては安心感があったと業務推進の担当者は振り返る。一般的にはシステムを「検証」するには事前に必要なハードウェアやソフトウェアライセンスを購入する費用が別途必要なものだが、今回は一連のサービスに含まれていた。

途中、ハプニングもあった。新規に手配予定であったモバイル端末の機種が、発注段階に入り出荷停止になってしまったのだ。急きょ機種を変更し、事なきを得たがプロジェクト完了のタイミングがXPサポート終了前の月末日厳守であったため、綱渡りであった。

「フットワークが良く、すぐに駆けつけて対応してくれた。」担当者はNLS社の当時の様子を振り返る。

● 使用を開始した現場の声

導入から3か月が経過したところで、社員アンケートを実施。顧客に要望された契約の変更などに対し、帰社しなくてもその場で試算ができ、目に見えるシミュレーションで説明できるようになったため、訪問回数や時間が減少。「使ってみると便利」という声が多く、定着率の高さがうかがえた。

一方、場所によって「Wi-Fiがつかない」となどの声もあり、これから調査をすすめるところだ。

まずは使わせることが重要と、さらに利用率を上げるため導入後、半年経過から「モバイル端末の使用を営業評価項目に入れる」という思い切った対応も行った。今後、1~2年かけて今回の導入結果を評価し、より使い易く効果のあるシステムを目指すと考えている。

