

導入事例 Case Study

幹部社員およびシステム担当者にタブレット端末を配布 仮想デスクトップ導入で切れ目のないワークフローを実現



インターネット専門銀行として「あなたのレギュラーバンク」を目指す住信SBIネット銀行 株式会社(以下、住信SBIネット銀行)は、ワークフロー承認の停滞防止と場所を問わずメールでの連絡を可能にすることを目的に、幹部社員およびシステム担当者にタブレット端末を配布しました。また、タブレット端末に業務関連の情報を残さない「デスクトップサービス」を導入して強固なセキュリティを確保しています。

住信SBIネット銀行



課題と効果



住信SBIネット銀行株式会社
システム運営部長
小川 和也 氏



住信SBIネット銀行株式会社
システム運営部
シニアマネージャー
浦 輝征 氏

課題 幹部社員などに自宅用PCを配布してワークフロー承認などに利用していましたが、休暇や出張の際に持ち運びが不便でした。

効果 自宅用PCをタブレット端末に置き換え「デスクトップサービス」を利用することで、自宅に限らず社外のどこからでも容易に業務継続が可能になりました。

課題 タブレット端末の配布にともない、紛失・盗難による情報漏えいリスクが課題でした。

効果 データセンターからネットワーク経由で仮想デスクトップ環境を提供する「デスクトップサービス」はデータをサーバ上に格納し端末側に情報は残らないため、紛失・盗難時の情報漏えい対策を強化できました。

課題 自宅用PCから社内ネットワークに接続するには、ワンタイムパスワードを生成するハードウェアトークンを使った煩雑な認証手続きが必要で操作性に課題を抱えていました。

効果 「デスクトップサービス」はタブレット端末に表示させるソフトウェア型ワンタイムパスワードを利用して認証作業を簡略化しています。

導入の背景 ●●●●●●▶ 自宅利用のために配布していたPCの使い勝手に課題

住信SBIネット銀行はインターネット専門銀行として2007年に開業しました。当初からソフトバンクが提供するネットワーク専用回線で拠点間やデータセンターを結ぶ通信インフラを構築して業務を展開しています。

顧客サポートやサービスに関して外部組織からたびたび表彰を受けている同社では、顧客対応力を非常に重視しています。小川 和也氏は「幹部社員は状況により休日や出張中でも意思決定を求められます。

また、ネット銀行の生命ともいえるシステム運営や開発に携わる担当者は、常に緊急事態への対処をしなければなりません」と述べています。

こうした社員に対し、同社ではオフィスの外でも業務を遂行できる環境として自宅用PCを配布していました。しかし出張や休暇などで移動がともなう場合、PCは重くかさばる荷物となるため、利用者から改善要望が寄せられていたといえます。

選択のポイント……▶ タブレット端末の登場でモバイル環境を刷新

「タブレット端末が世の中に出回り始めた2010年に、自宅用PCの代替デバイスとしてタブレット端末の評価を行いました。当時、業務利用に耐える性能のタブレット端末を扱っていたのはソフトバンクだったこと、さらに仮想デスクトップ環境を提供しており、携帯電話の通信ネットワークを利用してどこからでも通信できる点を評価してソフトバンクのソリューションを導入しました」と浦 輝征氏は選定経緯を振り返ります。

情報セキュリティに厳しい金融業として、タブレット端末のローカルストレージに業務情報を残した状態で盗難・紛失が起こる事態は絶対に避けなければなりません。そこで同社はクラウドデータセンター側に用意された仮想デスクトップ環境をネットワーク経由でタブレット端末から参

照する、ソフトバンクの「デスクトップサービス」を選択しました。

以前利用していた自宅用PCではVPN経由で社内システムにアクセスする際に、ハードウェア型のワンタイムパスワード・トークン(セキュリティ認証装置)を使うなど3段階の認証を経る必要があり、さらに外出時にPCを携帯するにはデータ通信カードも必要でした。「タブレット端末に切り替えた際、ワンタイムパスワードはソフトウェアでトークンを生成するアプリケーションを採用し認証作業の負荷を軽減しています。また、通信機能を持つタブレット端末ですから、データ通信カードは不要になりました」と浦氏は述べています。

導入の概要と効果……▶ 切れ目のない業務連絡とワークフロー承認が実現

現在、幹部社員およびシステム担当者に70の「デスクトップサービス」のアカウントを割り当て、年365日業務対応可能な体制を構築しています。

「緊急事態はそれほど頻繁には起こりませんが、管理職には日々の承認業務があり、保留のままにしておく現場の業務に支障が出てしまいます。タブレット端末からいつでもオフィスと同じデスクトップ環境にアクセスできるようになった現在は、日々の業務フローが滞りなく進行できるようになりました。また、チェックしきれなかったメールを外出先や自宅で読むといった使い方もしています。操作性に関しては少し慣れが必要ですが、今は問題なく使っています」と小川氏は述べています。

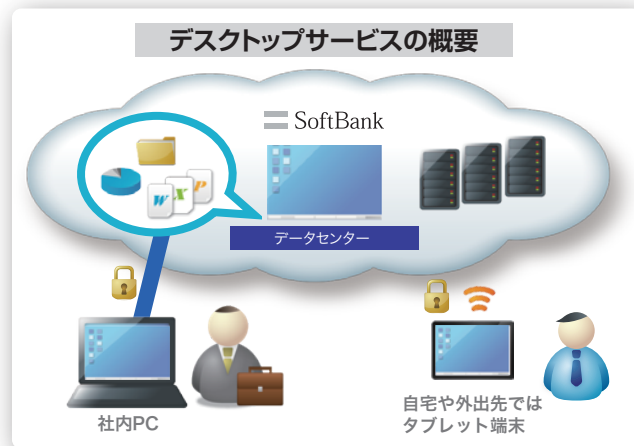
PCに比べて携帯性が向上した結果、外出時に抵抗なく携行できるようになったこと以外にも、「デスクトップサービス」導入による端末管理の負荷軽減も見逃せないメリットです。「金融システムにおいては、

利便性だけではなく堅牢性が求められます。業務上の操作はタブレット端末側ではなく仮想デスクトップ上で行う運用設計にしているため、タブレット端末個々のアプリケーション管理は不要ですし、タブレット端末の紛失・盗難の際の情報流出リスクもありません。また、使い慣れたWindowsデスクトップ環境で業務を行うため、ユーザには違和感なく使ってもらっています」と浦氏は語ります。

管理職に配布したタブレット端末は、定例会議のペーパーレス化にも貢献しています。タブレット端末で共有する会議資料は機密性の高い内容なので、ソリューションベンダのクラウドサービスなどは採用せず、ペーパーレス会議専用のファイルサーバをオンプレミスで独自開発してセキュアな環境で運用しています。

導入したサービス

「デスクトップサービス」とは、ノートPC、デスクトップPC、iPhone、iPadなどさまざまなデバイスから時間や場所にとらわれることなく、いつでもどこからでも同じデスクトップ環境にリモートアクセスが可能になるシンクライアントサービスです。データセンター側にデスクトップ環境を用意することで自宅や外出先などから会社のデスクトップ環境を利用することが可能となります。また端末側にデータは残らない仕様なので端末紛失時の情報漏えいリスクも軽減されます。



今後の展開……▶ 「リモートデスクトップ」を活用したオフィスのフリースペース化も

新しい業態であるネット専業銀行として成長を続けている同社は、社員数の増加にともなう拠点の新設や組織変更などが頻繁に発生し、その都度オフィスのレイアウト変更があります。現在の社内環境は有線LANとシンクライアント化されていないPCを中心に構築されているためレイアウト変更に対応できません。こうした課題を解決す

る1つの案としてオフィスのフリースペース化も検討課題に上っているといえます。無線LANとシンクライアントを組み合わせることで、企業の成長に合わせた柔軟なオフィス環境を提供できるようになります。こうした取り組みなどにより、より良い業務環境を作り出したいと同社は模索しています。

住信SBIネット銀行 株式会社

本社：東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー18階

設立：2007年

資本金：310億円

経常収益：472億8100万円(2013年度)

従業員数：247名(2014年3月31日現在)

概要：三井住友信託銀行とSBIホールディングスを出資会社とするインターネット専業の銀行。サービス産業生産性協議会が発表する「2014年度JCSI(日本版顧客満足度調査指数)調査」の「銀行業界」で6年連続1位を獲得しました。主力商品である住宅ローンのほか純金積み立てサービスなど、ユニークなサービスを提供しています。

URL：<https://www.netbk.co.jp/>

※パンフレット記載内容は、2015年3月現在のものです。