

KDDI株式会社

COMPANY PROFILE

会社名	KDDI株式会社
創業	1984年6月1日
本社	東京都千代田区飯田橋3-10-10 ガーデンエアタワー
代表	代表取締役社長兼会長 小野寺 正
従業員数	1万5865名（連結ベース、2008年3月31日現在）
事業	電気通信事業
URL	http://www.kddi.com/



Category

業務ソリューション

Solution

セキュリティ

Product

メール・Web
セキュリティシステム

Innovation Report

セキュリティサービス基盤を統合 法人顧客の満足度向上を短期間で実現

ビジネスのネットワーク基盤であるメール・Web環境を、
万全のシステムで、東芝ソリューションがサポートし続ける。

4つの機能で、

あらゆる角度から多彩なビジネスのIT環境を守りぬく、先進のセキュリティシステム

導入背景

新サービス提供の裏側で進められたシステム統合

KDDIは、携帯・固定電話、インターネットなど、あらゆる通信サービス、ICTソリューションを担う総合通信事業者だ。同社は、今春法人向けに「KDDI メールウイルス対策サービス」「KDDI 迷惑メール対策サービス」「KDDI Webウイルス対策サービス」「KDDI URLフィルタリングサービス」の4つのセキュリティサービスを開始した。「メールやWebを利用する上でセキュリティへの脅威は多様化しています。それらに対応し、お客様に安心してインターネットをご利用いただくため、これまで提供していたサービスをバージョンアップさせました」と同社のICTソリューション企画部プロジェクト推進室推進G

グループリーダー担当部長の水本政宏氏は新たなセキュリティサービスをこう説明する。現在のKDDIは2006年1月に同社と大手通信事業者、パワードコムが合併して誕生した。このとき、セキュリティサービスは重複していたが、ユーザの便宜を優先させたこともあり、従来のまま、別々のシステムで提供されていた。しかし、2008年4月に設備（ハードウェア）のサポート終了時期と重なったこともあり、それに合わせてサービス内容を一本化することにした。

性格の異なるサービスの一本化

「パワードコムは長年法人向けのセキュリティサービスを展開しており、合併当時で、数十万件のアカウントがありました。顧客への対応の特徴は、定形外のニーズにもカスタマイズして応える点です。一方、KDDIの法人セキュリティサービスは、インターネットを利用するのに必要不可欠なセキュリティ機能をインターネット回線とパッケージ化して展開していましたが、事業を始めてから日数が浅かったこともあり、このタイプのサービスとしてはユニークなもの

でした。このようにコンセプトの異なるシステム統合は想像以上に困難でした」と水本氏は振り返る。例えばプロビジョニング（ユーザの需要を予想し、設備やサービスなどのリソースを計画的に調達し、ユーザの必要に応じたサービスを提供できるよう、回線設備などを事前に準備すること）において、一部手動による処理を採用していたパワードコムのやり方は、柔軟で融通がききやすい。一方KDDIは自動化されていて、処理の効率は良いが、柔軟



ICTソリューション企画部
プロジェクト推進室推進G
グループリーダー
担当部長
水本政宏 様



ソリューション商品企画本部
ソリューション商品企画部
プラットフォーム・セキュリティグループ
課長補佐
和氣二郎 様

性に良いが、柔軟性に欠けていた。これらのシステムを、柔軟さを保ちながらシステム(自動)化して、1つにしなければならないのだ。しかも事故は許されない。「メールは今やお客様のビジネスに直結しています。統合した後に使いにくいと言われてはだめなんです」とソリューション商品企画本部ソリューション商品企画部プラットフォーム・セキュリティグループ課長補佐の和氣二郎氏は語る。「カスタマイズで対応していたお客様に『新しくなって、不便になった』と思われるようなことがないよう、サービスのパターンを分類し、整理して、システム的に対応できるようにしなければならなかった」(和氣氏)など、膨大な作業が待っていた。

■ 導入経緯

短期間の作業日程

同社はシステム統合を依頼できる開発会社の選定に入った。「2000年のKDDとDDI合併時からホスティングサービスのシステム構築と運用に携わっており、運用部隊から信頼されていた」(ソリューション商品企画本部ソリューション商品企画部プラットフォーム・セキュリティグループリーダー課長の上田茂広氏)「私たちの業務を把握しており、どんなソリューションを提供したらいいのか、そのツボを心得ているので頼みやすかった」(水本氏)と、実績とそこで培った信頼のある東芝ソリューションを選んだ。一般的に、大規模なシステム統合は、現状把握を行い、統合対象の情報を収集・分析して、計画の大枠を立案し、仮の環境で検証をするという流れになるため長期間にわたる。しかし、思い通りに行かないのがビジネスの常だ。「システムの切り替え時期が2008年4月末に迫っていたのに正式に発注したのは2007年末。短期間での開発が前提だったのに、東芝ソリューションは引き受けてくれました」(上田氏)。さらに、同社の現状を分析し、より良いプランを提案したことも、東芝ソリューションが選ばれた際の決め手となった。

最も困難なシステム統合

システム開発の中でも、すでに稼働している設備の統合は最も困難と言

われる。1日24時間サービスを提供し続けることが前提なので、サービスダウン、作業のためのサービスの停止は許されない。「我々は、システムが切り変わったことをユーザに意識させないこと、新サービスの使いやすさと利便性を高めることを目標にしていました」とソリューション商品企画本部ソリューション商品企画部プラットフォーム・セキュリティグループ課長の小松俊介氏は話す。「お客様から見ると何も変わっていないが、システム的にはより強固なものに変わるもの」と水本氏は、このシステム統合の意義を語る。「顧客の利用状況を分析し、統合後のシステムのネットワーク回線やサーバのCPU、メモリといったリソースのキャパシティを確保するなど、ユーザの運用を煩わせないよう、とにかく配慮しながら作業を進めました」(小松氏)。こうした新システムの構築のための作業と並行して、旧システムからのデータ移行の作業も行われた。

■ 選定ポイント

本番に備え、リハーサルを繰り返す

こうした同社の取り組みを東芝ソリューションも全力でサポートした。水本





ソリューション商品企画本部
ソリューション商品開発部
商品開発3グループ
課長
小松俊介 様



ソリューション商品企画本部
ソリューション商品開発部
商品開発3グループリーダー
課長
上田茂広 様

氏はこう評価する。「一口に統合と言っても、旧システムを熟知していないといけません。東芝ソリューションが手がけたものではなかったのですが、旧システムを理解してくれていました」。設備統合までの作業期間は、実質上2カ月しかなかった。失敗の許されない本番に向け、小松氏を中心としたKDDIと東芝ソリューションの準備作業は佳境に入る。「リハーサルには時間をかけました。切り替えを3回に分け、何度もリハーサルを行いました」（小松氏）。進行スケジュールは分単位で作られるほど入念なものだった。リハーサルでうまくいかない点があると、改善して再度検証することを繰り返した。そのかいあって、「事前にできることはすべてやった、と思いました。ですから、作業スケジュールをまとめた『切替手順書』の最終版の完成度には、かなり自信がありました」と小松氏は言う。こうして予定通りシステムの切り替えは行われた。

規契約後やサービスを追加した日からスムーズに使えるようになるなど、機能や利便性も向上しました。統合はこちらの都合。お客様にとっては、新サービスが始まったと思ってもらうことが大事だったのでとても満足しています」（水本氏）。新しいセキュリティサービスは順調に滑り出した。「ユーザがブラウザで閲覧できる『サポートWeb』で現状を確認できるようになりました。また、クライアント側の設定を変更したりせずに、他のサービスも追加できるようにしたので、新規サービスの申し込みが増えました」（和氣氏）「システムが統一され、運用コストが削減されました」（上田氏）と、早くも効果が表れている。それを受け、あらゆるサービスにおいて「お客様満足No.1」を目指す同社は、今後もサービスの改善を続けていく。「作業の間、ほぼ毎日、東芝ソリューションの営業や技術者と顔を合わせて課題をクリアしていった。技術のノウハウでも随分助けられました。短期間でこれだけ大規模なシステム統合に成功したのは東芝ソリューションのサポート力が大きい」と小松氏。このシステムは同社のさらなるサービス向上のための基盤となることが期待されている。

導入効果

「お客様満足No.1」を追求

「システムダウンやデータ破損といった事故はありませんでした。また、新



Solution Focus

セキュリティシステム

モ バイルや固定電話の各キャリア、ISP、xSP、IDCなどのクライアントに向け、ビジネス・プラットフォームに密接するシステムやネットワークの各種ソリューションを提供する技術ノウハウを活かして、本SIプロジェクトに挑戦。拡張性や可用性、信頼性、性能などを追求し、高度にバランスがとれた最適システムに統合。「協創」のスタンスでパートナーの業務課題を理解把握し、その解決に導くアプローチで、短期間に数十万アカウントを有するサービス・システムをシームレスにまとめあげた。

●お問い合わせ先

東芝ソリューション株式会社

経営企画部 広報担当

住所：〒105-6691 東京都港区芝浦1-1-1（東芝ビルディング）

電話：03-3457-4112 MAIL：PR@toshiba-sol.co.jp URL：http://www.toshiba-sol.co.jp/jirei/

東芝ソリューション株式会社

