

# 首都圏8拠点の統合を機に、セキュリティと利便性を両立した インフラを構築。試算値60億円以上の効率化を果たした 伊藤忠テクノサイエンス

「私どもがあたらしい情報インフラ『eWork@CTC』のコンセプトを詰めつつあった時、IBSGのエンゲージメントの一環で、サンノゼ本社のオフィスを視察させていただく機会がありました。その際には、ファシリティの運用方法や定量化手法についてもご教示いただき、大いに参考にさせていただきました」

— 伊藤忠テクノサイエンス株式会社  
執行役員 CIO  
城田勝行氏

## 伊藤忠テクノサイエンス株式会社の概要

本社所在地: 東京都千代田区  
霞が関3-2-5

創立: 1972年

資本金: 217億6,300万円

事業内容: 最先端のコンピュータ、ネットワーク、アプリケーションによる、コンサルティングからシステムの開発、運用・管理、保守、教育、アウトソーシングにいたるまでのトータルソリューションの提供

売上高: 2,138億円

(CTC単体、2004年度)

従業員数: 1,870名

(CTC単体、2005年3月末現在)

## 背景

ITソリューションプロバイダーにとってもっとも重要なのは、顧客の信頼を勝ち得ることである。そのためにはまず、良いソリューションを自分たちが使いこなし、その良さを納得した上で顧客に推奨することが大切になってくる。

伊藤忠テクノサイエンス株式会社(以下CTC)は、言わずと知れた総合商社伊藤忠グループの総合ITソリューションプロバイダー。1999年12月東証一部に上場、2005年3月期の年間連結売上約2,270億円、情報サービス産業分野で上位5社の一角を占める優良企業である。

通信キャリアに大きな強みを持ち、一般企業分野でもネットワークが関わるソリューションで数多くの実績を残してきた。シスコにとっては最有力チャネルパートナーの1社でもある。CTCでは以前より、先端的なソリューションをまず自分たちで導入して、それを一種のショーケースとして顧客にアピールする戦略を取っている。

現在、日本企業におけるIT投資は、高度なセキュリティの実現と、オフィスワークにおける業務生産性の向上の2つを軸として大きく動いている。

セキュリティの取組みが活発化しているのは、2005年4月から施行された個人情報保護法により、どの企業も堅固なセキュリティ体制を確立する必要が出てきたからだ。また、いったんセキュリティ上の過失が生じると、企業価値を大きく毀損するということがよく認識されるようになった。企業の取組みはますます真剣なものになっている。

オフィスワークにおける業務生産性は、一時期「ホワイトカラーの生産性向上」と言われていたものである。過去には具体的な方策が得にく

く、半ば理念でしかなかったが、現在は違う。Webベースの業務アプリケーションやIPコミュニケーションを導入することで、従来のワークスタイルを変革することができ、それによって決して小さくはないコスト削減効果が得られることが明らかになってきた。

ITソリューションプロバイダーの視点で見ると、この2つの分野には大きな市場が広がっている。CTCも、この2つの分野を業務改革プロジェクトのドメインとして設定した。

## チャレンジ

CTCは日々の業務を行う上で、「顧客満足」を最重要視している。さらなる顧客満足を追求するなかで、社内の組織体制やコミュニケーション環境を変える必要があるという結論を得た。

「現在のITソリューションでは、顧客の課題を早期に把握し、提案を迅速に行うことが非常に大切になっています。無論、開発もそうです。そのためには、営業とSEとが一体となってプロジェクトに取組み、様々な意味でロスを作らないことが重要です」(情報システム部部長代行 小林雅弘氏)

CTCは従来、首都圏に本社を含めて8つの拠点をもち、各部門がそれぞれのビルに分散していた。特定顧客のプロジェクトが立ち上がると、営業担当とSEとが密なコミュニケーションをとる必要が出てくる。これまでは、営業担当が入居するビルへSEが片道40分程度の時間をかけて赴くということも行われていた。

顧客満足第一を全社的に浸透させるためには、顧客に直接的間接的に関わるすべての部



門のコミュニケーションがスムーズにいく体制を整え、さらにコラボレーションが活性化する枠組みを実現しなければならぬ。

これが経営陣の共通認識となり、東京都千代田区の霞が関ビルに首都圏の社員約2,000名を2005年1月までに集約することが決まった。

拠点集約はITインフラを刷新する良いチャンスでもある。それまでは拠点ごと(部門ごと)にファイルサーバ、グループウェアサーバ、ポータル、ネットワーク機器などが設置されていた。霞が関移転を機に、情報システム部が定めたルールでIT関連の全リソースを包括的に管理し、ITガバナンスを機能させ、セキュリティポリシーを適用していくことが可能になる。

特にセキュリティについては、オフィスの入退室に関連した物理セキュリティと、情報システム関連のセキュリティとを統合的に設計し、稼働させることができる。個人情報保護法の施行が間近に迫っていたこともあり、万全なセキュリティ体制を築くにはいい機会である。

さらにITインフラが集約され、情報セキュリティ基盤が整備される機会は、オフィスワーカー全員の業務生産性向上を果たす様々なアプリケーションを導入するチャンスでもある。過去には個別に運用されていたグループウェア、ワークフロー、ドキュメント管理、ポータル運用などの機能を整理し、新しいITインフラで展開する新しいアプリケーションとして具体化すれば、確実に成果が得られるだろう。

それからもう一つ。今回の移転は、IPコミュニケーションを本格的に展開するのにも良い機会である。CTCでは過去に顧客のIPテレフォニー案件を数多く手がけており、すでに2001年の時点で大阪支社に大規模な導入を行っている。そのノウハウを基にすれば、生産性向上のためのアプリケーション群とIPコミュニケーションを連携させることは非常に容易だ。

## ソリューション

CTCがこうしたプランを練り上げていく過程で、シスコIBSGは非常に有益なベンチマークを提供した。IBSGは、シスコのITへの取組みを1つのモデルとして顧客企業の経営層に提示するということを、一連の活動のなかで行っている。これは、経営層に経営戦略の視点でITの潜在力を把握してもらうためだ。もちろん活動はそこに留まらない。戦略策定のための方法論、定量的な評価の手法、プロジェクトマネジメントおよび組織面に関する方策などの助言を行う。

具体的にCTCが参考としたのは、シスコ本社が採り入れている新しいスタイルのオフィスとそれを支えるIT系のコラボレーション環境だった。オフィスのレイアウト、そこに敷設されるネットワーク、IP電話などのコミュニケーションツール、外出先と在宅時の作業環境、そしてそれらをサポートするセキュリティは、すべて一体化してなくてはならない。

「私どもが新しい情報インフラ『eWork@CTC』のコンセプトを詰めつつあった時、IBSGのエンゲージメントの一環で、サンノゼ本社のオフィスを視察させていただく機会がありました。その際には、ファシリティの運用方法や定量化手法についてもご教示いただき、大いに参考にさせていただきました(執行役員 CIO城田勝行氏)

さらに視察時には、シスコのすみずみにまで浸透しているWebアプリケーションを使った「セルフサービス」にも刺激を受けたとのことである。

こうしたプロセスを経て生まれたのが「eWork@CTC」であり、「セキュリティの強化」と「利便性の向上」の2つの柱から成る情報インフラによって実現される。

eWork@CTCはまず、顧客中心の、部門の壁を取り払ったコラボレーションがスムーズにできる環境である。無論、その背後にはセキュリティとネットワークがある。また、間接業務をできるだけ発生させないようにセルフサービスが重視され、業務効率とセキュリティ双方の向上を兼ねてペーパーレスが徹底されている。そして、eWork@CTC全体がITソリューションプロバイダーであるCTCのショーケースになるように、非常に高いレベルの機能が随所に盛り込まれている。

例えば、ディスクレス端末であるSun Ray( Sun Microsystems社製のシンクライアント)を使っている社員は、始業時、社内に配備されたSun RayにJavaカードを挿入すると、前日カードを抜いた瞬間のデスクトップが瞬時に画面に現れ、開きかけのファイルや開けておいたウェブページをもとに、作業を続けていくことができる。デスクトップのデータはサーバ側にあるため、どのSun Rayにカードを挿しても同じことが起こる。

ノートPCを配布されている社員は、朝、自分専用のキャビネットからノートPCを取り出し、グループに割り当てられたいずれかの席に着き、目の前のIP電話を自分専用の内線番号にセットして、仕事を始める。Web Desktopと名づけられた統合ポータルにアクセスすると、自分の職務に合致した情報画面になっており、社内の誰に電話をかける場合でも、社員ディレクトリで検索してクリックするだけである。在席確認もすぐにでき、メモを残すのも一瞬だ。

Web DesktopからはeTeamsという統合グループウェアがすぐ使えるようになっており、部門をまたぐミーティングでも全員のスケジュールを調べて、すぐにセットできる。

営業担当と製品担当の間で発生していた技術上の問合せも、全体のプロセスが劇的に短縮化した。業務関連の情報はすべて統合ポータルWeb Desktop上で整理されているため、営業担当はまずそこから情報を引き出せる。

このような「利便性の向上」は、eWork@CTCのもう一つの柱である「セキュリティの強化」と密接に結びついた形で実現している。

「霞が関ビルへの移転に際して、まず取り組んだのが物理セキュリティの確立です。高い機密性を求められるエリアへの入退室には指紋認証とIP監視カメラを併用するなど、万全を期しています。また、情報セキュリティについても、ISMSの認定取得を意識した、非常にしっかりとしたものになっています」(情報システム部部長補佐 永田孝哉氏)

例えば、社内のネットワークに接続するPCは、IDとパスワードで個人認証を行うだけでなく、ハードウェアレベルの個人認証もクリアして初めて利用可能になる。別な例では、eDriveという個人用の作業ファイルを保管する仕組みやeFilesという共有ファイルを保管する仕組みが設けられて



おり、ローカルなハードディスクをまったく使わなくともPCの作業ができる。これによってペーパーレスが実現するだけでなく、万一PCを紛失したというような場合でも、社内の文書が外部に漏れる事態には至らない。

このようなアプリケーションが計12本導入された(下記参照)。驚くべきは、その実装の早さである。2004年6月キックオフ、7月から本格的な開

発が始まり、間に2004年10月から2005年1月までの移転をはさんで、2005年3月には完了している。計9ヶ月。2000人を対象にした複合的な作業環境構築としては、異例のスピードかも知れない。ITソリューションプロバイダーであるCTCの本領がいかに発揮された。

## eWork@CTCで実現された機能

### セキュリティの強化

#### ・ eIdentity/Single Sign On

ユーザ、所属組織などの社内情報を一元管理し、正確な情報に迅速にアクセスできる仕組みを実現。多数のサーバ群に対してシングルサインオンができる。個人情報漏えいに対するセキュリティ強化、パスワード一括管理によるユーザビリティ向上の効果がある。

#### ・ eGuard

個人認証と個体認証を統合。イントラネットへの接続はユーザ個人のパスワードだけでなく、ハードウェアレベルの認証を受けたPCを使わないと認められない。無線LANの利用時にeGuardの機能を用いることで、セキュリティを保持しつつ社内モビリティが確保できる。オフィス内からの不正ユーザによるログインなどが防げる。

#### ・ Sun Ray

Sun RayはSun Microsystems社製のディスクレス端末(シンクライアント)。下記のWeb Desktopと連携し、Javaカードの挿入によってサーバ側にある自分自身の作業環境が出現する。これによってPC盗難およびデータ持ち出しによる情報漏洩を完全にシャットアウト。

#### ・ eAsset

すべてのIT資産(ハードウェアとライセンス)の保有状況と利用状況を適時正確に把握する。決算時の資産集計が簡素化されるだけでなく、eGuardの個人認証と連携して動作する個体認証を実現することで、不正な機器によるログインを排除する。

#### ・ eFiles

高可用性のファイルサーバ。それまで部門ごとに分散していたファイルサーバを統合。効率的な検索機能を備え、高度なファイル共有を実現。

#### ・ eDrive

社員のPCでは基本的に「ファイルをローカルに置かない」ポリシーを適用。作業中のファイル、作成が完了したファイルの双方をeDriveによって管理する。これにより情報漏洩リスクを軽減。

### 利便性の向上

#### ・ eTeams

Webアプリケーションとして実現されている統合グループウェア。部門の壁を越えたコラボレーションを可能にする。会議設定やスケジュール調整の手間を大幅に効率化する。

#### ・ Web Desktop

統合ポータル。すべてのWebアプリケーションの起点となるほか、ロール別(職能など)の情報内容を表示する。シングルサインオンであり、Sun Rayの利用時のデスクトップとしての役割も果たす。これにより、ポータルが乱立して情報のありかがわからなくなる状況や、全社員宛メールが頻発して重要な情報が伝達されない状況が回避される。

#### ・ eProcess

社内の公式文書の取り扱いを電子化。申請、承認などのワークフロー基盤として機能する。ワークフローの新たな設計、定義も効率的に行える。

#### ・ eTeamsとIP電話の連携

eTeamsのアドレス帳をクリックすることにより、社員のIP電話に架電。IP電話とdesknet's(アプリケーション名)へのシングルサインオン、ユーザ名簿からのプレゼンス確認、伝言のコールバックなどの機能も持つ。これにより、IP電話のポテンシャルをオフィスワークの生産性向上につなげることができるようになった。

#### ・ eTeamsと携帯電話の連携

社員は外出先から携帯電話によってeTeamsにアクセスすることができる。これによってeTeamsが持つほとんどの機能を外出先で利用できる。

#### ・ eGate

社外からインターネット経由で社内リソースにアクセスできる環境を提供する。データをPCなどのデバイスのローカルに一切保存できない機能を持ち、安全かつ簡単に、社内にいるのと同様の環境で作業ができる。



## 導入効果

これらのアプリケーションによって得られる効果は多岐にわたる。例えば、従来は部門別に運用されて社内に散在していたポータルがWeb Desktopに統合されたことによって、構築や運用コストだけでなく、社内でする業務関係の問合せ（電話、メールなどのやりとりを伴うもの）が大幅に削減された。その他、社内電話帳Web化などがもたらした種々の効率化と、社内の実情調査に基づいた効率化シミュレーションでは年間16億7,000万円の値を得た。

また、特に営業部門で生じる時間効率化効果がフルに新規の営業活動で活かされたと仮定すると、現状の売上高に対して43億8,500万円ものレバレッジ効果を想定することができる。

双方を合わせると年間60億円を超える効率化効果を試算できる。これはわが国におけるオフィスの効率化事例としては、おそらくトップレベルのものであろう。



霞が関移転後、伊藤忠テクノサイエンスの生産性は大きく向上した



## 今後の展開

霞が関ビルの情報基盤はすでにできあがった。今後の課題はどのあたりにあるだろうか？

「定量的な導入効果をPDCAサイクルに乗せ、継続的に改善していくのは、これからの取組みとなります。例えば、ペーパーレスをもっと徹底するにはどうすべきか、改善点はいくつもあります。ただ、現在すでにできあがっているものだけでも、大きなインパクトがあります。これをお客様に実際に見ていただくことで、私どもの『eWork@CTC』が非常に有用な

ものであることがわかりたいと思います。」（情報システム部部長 代行 小林雅弘氏）

eWork@CTCはすでに大きな成果を達成しており、今後の焦点は、これをショーケースとして、顧客企業の活性化のためにどう支援ができるか、その具体的方法論の開発ということに絞り込まれてくる。

いずれにしても、8拠点の統合を機に構築された情報インフラの成果は目覚ましいものであり、そのことは確実にCTCの顧客企業に伝わっていくことだろう。自らがよく知っている価値は、他者にストレートに伝わるからだ。

©2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.  
Cisco, Cisco Systems, Cisco Powered Networkロゴ、およびCiscoロゴは米国およびその他の国におけるCisco Systems, Inc.の商標または登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。この資料の記載内容は2006年1月現在のものです。この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社  
URL : <http://www.cisco.com/jp/go/ibsg/>  
問合せURL : <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>  
〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館  
TEL : 03-6670-2992  
電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。  
平日10:00 ~ 12:00および13:00 ~ 17:00