

シングルサインオンソフトウェア

Single Sign-On Manager

セキュリティ確保と業務の効率改善、革新。これらを推進するITインフラとして「Single Sign-On Manager」を導入。

日本で最大の衛星多チャンネル放送サービス「スカパー！」の顧客センター運営を行っている株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ。日本全国に6拠点、500名近い社員のほか800人に及ぶオペレーターを擁し、日々の顧客対応や加入促進のためのインバウンドコール業務を中心に展開しています。今回、セキュリティ管理の充実と業務効率の向上、さらに将来的な業務革新を視野に、シングルサインオン(SSO)ソフトウェア「Single Sign-On Manager」を導入しました。

SPCC

課題

社内のシステムアプリケーションが増え、ID/パスワードの運用方法など情報セキュリティのリスク管理の見直しに迫られていた

約800人のオペレーターがログインする際の手間や、ログイン情報の管理を担当する情報システム部の負荷を軽減したい

業務革新をめざし新たなアプリケーションを導入する際も、セキュリティと業務効率を両立できる全社的なIT体制が求められた

ログイン情報を情報システム部で一括管理。ユーザーによるパスワード管理がなくなりセキュリティのリスクを低減

ユーザーのID/パスワード入力の手間や、パスワード忘れによる情報システム部の手間や時間的ロスを削減

セキュリティと業務効率を両立させるITインフラが全社的に構築でき、今後の業務革新のための新アプリケーション導入も容易に

効果

導入の背景

増え続けるシステムアプリケーション、セキュリティと管理のための負荷に課題

スカパー・カスタマーリレーションズでは多数のシステムアプリケーションが稼働しています。基幹となるインバウンドコール業務では顧客管理システムのほか電話(PBX)との連携、顧客対応の際に参照するQA集などがあり、オペレーターは業務開始の際、5~6のアプリケーションを立ち上げ一つひとつログインしていました。アプリケーションが増え個人で行うパスワード管理が煩雑になりセキュリティ面で課題がありました。また、パスワード忘れの際は情報システム部でリセットするために10分程度の時間がかかっていました。その間オペレーターは電話を取ることができないなど業務が停止し、リセットを担当する情報システム部の作業負荷も高まっていました。また管理部門でも約20アプリケーションが稼働し、同様の状態となっていました。

「こうした状況では新たなアプリケーションを増やすこともままならなくなります。現状を改善することはもちろん、これからの業務革新も視野に入れ、全社を対象にSSO導入を決めました」(池田氏)

選定までの経緯

クライアントサーバーアプリケーションにも対応するSSOを探して、「Single Sign-On Manager」へ

種類が異なる多数のシステムアプリケーションを、いかにシンプルにSSO化するか。それが今回のポイントとなりました。同社ではWebアプリケーションやクラウドアプリケーションのほか、クライアントサーバーアプリケーションも稼働中で、これらを幅広くカバーするSSOソフトウェアが必要でした。リバースプロキシタイプ、エージェントタイプなどがある中で、同社が選択したのはクライアントエージェントタイプである日立ソリューションズの「Single Sign-On Manager」でした。

「既存アプリケーションの改修が基本的に不要であること、クライアントサーバーアプリケーションにも幅広く対応していること。この2点が大きな選定ポイントとなりました。弊社のようにアプリケーションが多くその種類が多岐にわたっている場合、SSO化のためSSO対象アプリケーションを一つひとつ改修していたのではコスト面で現実的ではありません。加えてアプリケーション開発元との折衝やそのための日程も必要となります。その点、『Single Sign-On Manager』であればActive Directoryサーバーを立て、社内の

Interview



株式会社
スカパー・カスタマーリレーションズ
情報システム部
部長 池田 英男 氏



株式会社
スカパー・カスタマーリレーションズ
情報システム部
高村 秀嗣 氏



株式会社
スカパー・カスタマーリレーションズ
情報システム部
柳井 啓 氏

端末にエージェントをインストールすることでSSOが実現できます」(高村氏)

「さらに、開発元が日本企業であるという点も評価しました。我が社では海外企業のシステムも導入していますが、ちょっとしたバグ対応でも1~2か月かかってしまうこともあります。全社員とオペレーターが日々利用するSSOで、そのような事態は避けたいと考えていました」(池田氏)

導入時の取り組み

全社で使う仕組みだからこそ、
スタッフ一人ひとりへの周知を徹底

「全社員が利用する新しい仕組みのため、その導入と利用方法の周知は繰り返し、徹底して行いました。特にオペレーターは毎日出勤しているわけではありませんから、何度も周知しないと全員に伝わりません」(柳井氏)

オペレーターの人数は多く、ログイン方法が変わっただけでもとどって情報システム部への問い合わせが多発したり、誤操作でパスワードリセットが発生したりしてしまうことを情報システム部では危惧していました。そこでまず全社で毎朝行われる朝礼や会議、イントラネット、情報システム部発信の社内告知キャンペーンを利用し、機会があるごとにSSOへの移行を全社に伝えました。さらに稼働開始の際は一部事業所を対象に先行導入し、そこで出た課題や対策を練り上げ、約1か月後に全社展開という2段階のステップを踏みスムーズな稼働開始につなげました。

「これまで業務や部署など局所的なシステム構築はあったのですが、全社横断的なシステム導入は今回が初めてでした。SSOについてもその製品知識やSSOとアプリケーションの連携ツール開発の方法など、戸惑うことが多々ありました。日立ソリューションズには動作検証などの作業はもちろん、我々の社内ミーティングにも参加してその都度きめ細やかなアドバイスをいただき、無事に導入できたと思っています」(柳井氏)

またカットオーバー時に不具合が見つかりましたが、日立ソリューションズの対応により迅速に解決しています。「まさに日本企業ならではの迅速で的確な対応でした。日立ソリューションズを選んでよかったと実感できたシーンでした」(池田氏)

導入の効果

狙い通りに負荷を軽減、また
アカウント切り替え機能も高評価

全社稼働から今まで、「Single Sign-On Manager」は業務に支障をきたすような大きなトラブルなく順調に稼働しています。「具体的な数字はこれから集計しますが、以前は多かったパスワードリセットの依頼も大幅に減り、半分以下になったと思います」と高村氏。リセット中のオペレーターの待機時間も大幅に減少し、対応力向上も期待されています。同時に情報システム部の負荷も減少し、スタッフはその時間を有効活用できるようになっています。

評価されている点のひとつに、アカウント切り替え機能があります。アカウントごとに紐付けられたアプリケーションに自動的にログインできる機能で、プルダウンで各自ログイン可能なアカウントを選択することができます。同社ではオペレーターを含めスタッフが業務に応じて複数のアカウントを持ち、それぞれのアカウントでアプリケーションにログイン/ログアウトを繰り返していました。その手間がプルダウン選択ですむことになり、スタッフからも「使ってみると、これはかなり便利」と高評価を受けています。

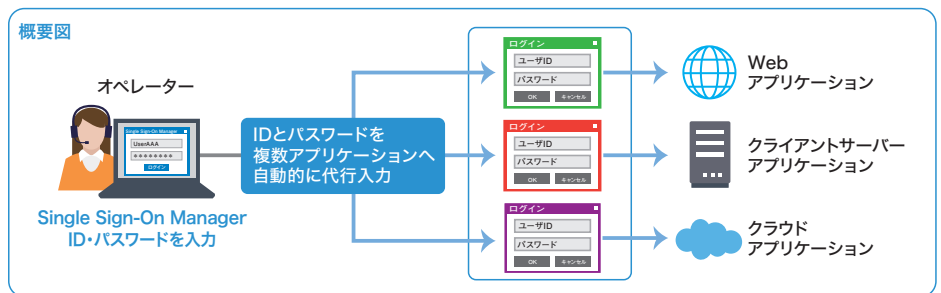
今後の展望

全社的に業務革新を進めていく上で
必要となるITインフラが整備できた

「お客様の個人情報を扱うためセキュリティ管理は必須です。同時にそれらのデータを、オペレーターを含めた社内全体で効率的に共有する必要もあります。さらに今後の業務革新も視野に入れなければいけません。我が社が業務継続・展開していく上で必須のITインフラであるSSOを今回整備できました」(池田氏)

同社ではいま、インバウンドのオムニチャネル対応をめざし積極的に各種ITシステムの導入を計画しており、日立ソリューションズとの案件も進行しています。

「『Single Sign-On Manager』であればセキュリティレベルも業務効率も保ちながら新アプリケーションを容易に導入でき、我が社がめざす業務革新をどんどん推進できます。次の展開に関しても、日立ソリューションズの提案や的確なアドバイス、サポートに期待しています」(池田氏)



Company Profile



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

本社所在地 東京都品川区上大崎3-1-1
 設立 1996年4月
 従業員数 社員472名(2016年11月現在)、業務委託スタッフ約800名
 事業内容 有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンター運営
 放送事業者カスタマーセンターの運営

<http://www.spcc-sp.com/>

※本事例の内容は取材時点(2017年4月)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものです。



本事例のwebページはこちら
www.hitachi-solutions.co.jp/ssm/case01/

