

三菱自動車工業株式会社

9,000 台のウイルス対策ソフトを短期間に入れ替え。軽いウイルス定義ファイルでネットワーク負荷も大幅減。

100社を超える系列販売会社が利用する情報システムをメーカー主導で構築・運用する三菱自動車工業株式会社。セキュリティ対策の標準化を目指してウイルス対策ソフトを導入したが、ウイルス定義ファイルの過大な容量に、しばしばネットワークが逼迫し、業務に支障をきたした。さらにソフトベンダーからのサポート品質に疑問を持つことも多かった。このウイルス対策ソフトを何とかしたいと考えていたが、代替製品の多くもネットワークやインフラを増強しないと改善が期待できない。それを解決したのが ESET。インフラはそのままに、ウイルス定義ファイルの軽さでネットワーク負荷は7分の1に減少。余裕のできた回線とサーバーを使って、セキュリティパッチの配信も可能になった。課題だった技術サポートも改善され、ユーザーへのサービス品質も向上できた。

お客様が実現できたこと

- ✓ ネットワーク負荷を大幅軽減。セキュリティソフトに起因するユーザーストレスを解消した。
- ✓ 大量の PC にセキュリティソフトを短期間にリリースできた。
- ✓ 迅速な技術サポートが提供され、ユーザーへの対応もスピードアップした。

▶ お客様プロフィール



Drive@earth

法人名：三菱自動車工業株式会社
URL：www.mitsubishi-motors.com/

住所：東京都港区芝五丁目33番8号

設立：1970年4月22日

従業員数：連結：30,280人

単独：12,698人

(2014年3月末現在)

関連会社：43社(他に持分法適用会社22社)

製品例：・バジェロ・トライトン・RVR
・アウトランダー・デリカD:5
・ランサーエボリューション
・ギャランフォルティス
・ミラージュ・i-MiEV
・eKワゴン・eKカスタム
・eKスペース・eKスペースカスタム 他

Drive@earth

三菱自動車工業株式会社は、人とクルマ、社会とクルマ、地球とクルマの新しい時代を拓くことをめざし、Drive@earth(ドライブ アット アース)のスローガンのもとに、走行中のCO2排出ゼロの「i-MiEV」の世界展開、そして世界の環境基準をクリアしながら走りの楽しさにあふれた小型SUVの投入など、新しいクルマの価値創造に挑戦し続けています。



管理本部 生産・販売 IT 部
エキスパート
美濃口 博一様

「軽快な動作を実感しています」

「セキュリティソフトが動いているとPCの動作が遅くなるのは常識だと思っていましたが、ESETは違いますね。ソフトが動いていることを意識せずに使える。この違いは鮮明です」



お客様のご要望

- ▶ ウイルス定義ファイル更新時に逼迫するネットワーク問題を解決したい
- ▶ 短期間に 9,000 台を越える PC のセキュリティソフトを速やかにリプレースしたい
- ▶ 迅速・的確な技術サポートが欲しい



導入前の課題と背景

ウイルス対策ソフトが業務の妨げに、サポートにも不満

以前のウイルス対策ソフトは何が問題でしたか。

「私たちの生産販売IT部では、国内の販売会社が利用するディーラーマネジメントシステムの構築と運用を行っています。全販売会社のIT環境を標準化する一環として、2002年に某ウイルス対策ソフトを販売会社のPCに導入しましたが、これが思わぬ障害となりました。

このソフトのウイルス定義ファイルは容量が大きいため、9,000台を越えるユーザーが一斉に定義ファイルの更新を行うと、ネットワークが逼迫し、時には通常業務が止まってしまうこともありました。また、障害発生時や運用でアドバイスが必要な場合に、ソフトベンダーからタイムリーかつ適切なサポートを得られないことも大きな問題でした。問い合わせに日本人が対応してくれない、即答が無くメーカー問い合わせに時間がかかるなど、満足できるサポートではありませんでした」



導入の必然性

インフラ増強せずにネットワーク負荷を改善したい

最初はインフラ変更も視野に入れていたと伺いました。

「現在使用しているセキュリティソフト以外の7製品を比較したところ、いずれも劇的にネットワーク負荷を改善するためには、定義ファイル配信サーバーの分散化や回線の増強などが必要で、それによるコストアップが問題でした。そんな時に出会ったのが、定義ファイルが非常に軽いというESETです。軽いにもかかわらずウイルス除去能力も高く、これならインフラを増強せずともネットワーク負荷を軽減できそうに思えました。しかし、1万台近くに載せる決断をするには確証が必要です。ベンチマークを行って当時使っていたソフトと比較し、実際に導入された他社からも話を聞いた結果、その軽快な動作や定義ファイルの軽さが裏付けられたので導入を決定しました」

工夫 運用の工夫 3.5カ月で9,000台超のPCにイン ストール

ウイルス対策ソフトを入れ替えるPCの数は膨大ですね。

「対象となる販売会社は約100社、対象PCは9,000台以上です。ウイルス対策ソフトの入れ替えと同時に、セキュリティパッチ配布対策も実施する必要があります、いかに短期間に、しかも販売会社の方々に負担をかけずに作業を完了するかという問題がありました。



(前列中央より時計回りで)
三菱自動車工業株式会社 美濃口博一様
日本アイ・ビー・エム・サービス株式会社
駒井光明様、岡部朋人様、佐山光二郎様
株式会社シーエーエル 永池清光様
三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社
山本貴志様
日本アイ・ビー・エム・サービス株式会社
中島正之様

そこで、全PCを統制するツール、IBM SysMITを活用したのです。以前のセキュリティソフトのアンインストールとESETのインストールをプログラム化してこのツールに実装し、各ユーザーは画面表示に従ってボタンを数回押すだけで、ほぼ自動的に旧ソフトの削除とESETのインストールを行える仕組みです。いくつかの販売会社に協力いただいて、パイロット的にこの導入プログラムを試すことで問題点を洗い出し、マニュアルの改訂や、OSごとのパターン作成なども本番前に完了することができました。こうした準備には2カ月程要しました。

本格的な導入作業を開始したのは6月の中旬から下旬にかけてですが、8月の夏季休業前には不在者のPCなどごく一部を除いて、ほとんどのPCで作業が完了しました」

導入作業で困ったことはありましたか。

「約1%ほどでしょうか、導入作業用に作成した前述のツールでは以前のセキュリティソフトのアンインストールができない事例が発生しました。こうしたケースでは、該当する端末を遠隔操作させてもらい、1台1台手でアンインストールしました。作業には1~2時間かかることもあり、ヘルプデスクと協力して、エンドユー

ザーに迷惑が掛からないように作業時間を調整して対応する必要がありました。

中には解決が難しく思われたケースもありましたが、準備期間も含め、キヤノンITソリューションズの専門スタッフが緊密にサポートしてくれたこともあり、当初のスケジュール通りに作業は完了できました」

成果 取り組みの成果 ネットワーク占有率を劇的に低下、 運用負荷も改善

ネットワーク負荷軽減のメリットはありましたか。

「現在はESETのために、ログファイルなどを扱う管理コンソールと、ウイルス定義ファイルの配信用の2つのサーバーを利用していますが、サーバーの設置場所や回線は以前と変わらず、ネットワーク的には何も増強はしていません。基本的には以前と同様に、ウイルス定義ファイル更新時には、配信用サーバーに膨大な数のアクセスが集中します。しかし以前はアクセス集中時に100%近かったネットワーク使用率は、現在ではウイルス定義ファイル取得時であっても、以前のほぼ7分の1にまで抑えられ、回線が逼迫して業務に支障がでるようなことはありません。

ネットワークに生じたこの余裕を活かし、現在はセキュリティパッチの配信も行っています。ESETを導入していなかったら、ネットワークの増強なしに、セキュリティパッチの配信は不可能だったでしょう」

運用面でもメリットはありましたか。

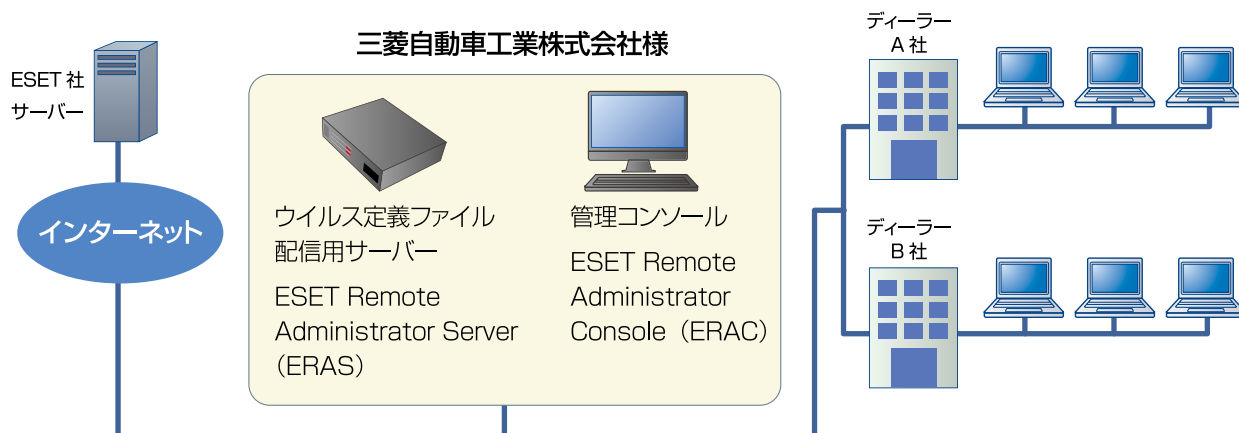
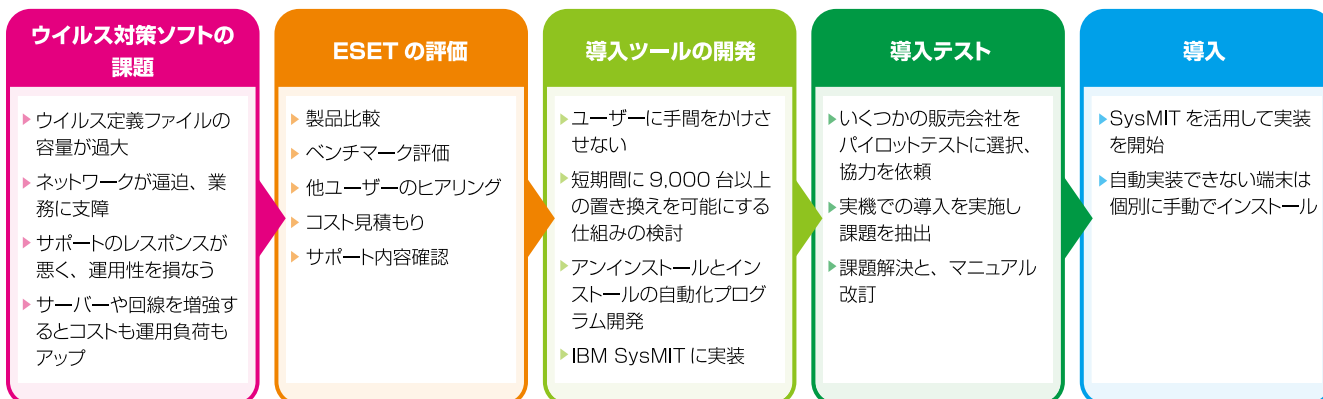
「ESETはウイルス検知精度が高く、以前のセキュリティソフトのようにIPS検知されたものがすり抜けることもなく、その状況もレポートしてくれます。また、クライアント管理ツールのESET Remote Administratorは、全PCのウイルス定義ファイルの更新状況の把握やログ収集を効率的に実施でき、優れた管理ツールだと感じています。

これだけの数のユーザーがいると、当然ユーザーからの問い合わせも多いので、有償サポート（シルバー）を結びました。これは月曜日から金曜日 8:00~20:00に利用可能なサービスで、何かあれば専用窓口にお問い合わせると専任の技術者が即応してくれます。たとえば、

あるユーザーがスキャンに時間が掛かることを問い合わせたところ、OSに問題があることが判明しました。以前であれば、即応どころか、催促しても返事がもらえないような状態でしたから、このサポート品質には満足しています。

また、ライセンス料金も含め、運用コストの削減にも大きな効果がありました。他の製品でもライセンスコストが魅力的なものはありましたが、それを導入するためには回線やサーバーの増強などが必要で、全体的なコストダウンにはつながらなかったでしょう」

お客様の活用イメージ



ウイルス対策ソフト ESETセキュリティ ソフトウェア シリーズ

ESETセキュリティ ソフトウェア シリーズは、権威ある国際機関から数多くの受賞実績があるウイルス対策ソフトです。独自開発のヒューリスティックエンジンと、2種類のウイルス定義データベースを併せて利用した効率的なウイルス検出方法により、クライアントPCやサーバーの負荷を軽減し軽快な動作を実現します。

(開発元：ESET, spol. s r.o.)

Home Page
セキュリティソリューション ホームページ
canon-its.jp/

キャノンITソリューションズ株式会社
TEL (050) 3786-2528

● ESET、ESET Remote Administrator は、ESET, spol. s r.o. の商標です。
● その他の製品名および社名などは各社の商標または登録商標です。

Canon キヤノン IT ソリューションズ株式会社