

## 株式会社JA北海道情報センター

### 快適動作でユーザークレームを解消 大規模運用のセキュリティ管理精度を向上 コスト削減も実現

株式会社JA北海道情報センターは北海道の農協、一部の連合会等で使用されるPCのウイルス対策ソフトを管理している。従来のウイルス対策ソフトは、PCの動作が緩慢になるなどユーザーの不満は大きかった。さらに、全体では数千台にのぼるPCのウイルス対策ソフトを管理するのは負荷が大きく、コストも高いことからESET NOD32アンチウイルス（以下ESETと記載）を導入。これによりユーザーからのクレームが解消し、管理精度や効率も向上、ライセンス料などコスト削減を実現した。

また、以前使用していたメーカーのサポートは不親切で頼りにならないものだったが、ESETでは他社製ウイルス対策ソフトのアンインストーラーの開発など、現場の特殊事情に合わせて実効性のある様々な技術サポートを受けることが可能になった。仮想サーバーでの使用はすでに実施しており、今後は、Android端末やPOS端末など、ESETの利用範囲を更に広げることを予定している。

#### お客様が実現できたこと

- ✓ ユーザーストレスのないセキュリティ・ウイルス対策が実現できた。
- ✓ 多拠点、多クライアントの状況を一元管理。運用効率と精度を向上できた。
- ✓ ライセンス料に加え日々の運用工数も削減、コストダウンにつながった。

#### ▶ お客様プロフィール



法人名：株式会社JA北海道情報センター  
URL：http://www.jahokkaido-cnt.jp/

住所：北海道札幌市豊平区福住1条4丁目13番13号

設立：2010年4月  
従業員数：81名  
事業所等：5事業所(本社含む)  
事業内容：情報処理

- 株式会社JA北海道情報センターは、北海道の農協、連合会、農業団体を株主として設立された株式会社です。全道系統農協におけるコンピューターの高度技術を利用した重要かつ中心的な情報処理機関として、主に以下の業務に携わっています。
- 農協業務のデータ処理
- 農協経営のための情報処理及び情報提供
- システムの研究・開発普及
- コンピューター利用に関する教育指導
- 連合会より業務委託処理
- ネットワークの提供・維持管理



情報システム運用部 運用課  
課長 岩間 直樹氏

### 「契約してサポート品質に納得しました」

「私たちの情報システム運用部運用課は、当社が提供するシステムのサーバー管理、各農協のネットワーク統合やシステム化支援など、多岐に渡る業務を行っており、ユーザーと向き合う中でサポートの大切さを実感しています。ウイルス対策ソフトの選択にあたって、一番重視したのはサポート品質でした。こうしたソフトは導入自体さほど困難ではありませんが、運用してみると問題は起こるものです。大事なはその時のサポート品質。キヤノンは導入時から真剣に向き合ってくれ、助かっています」



## お客様のご要望

- ▶ ウイルススキャンや起動時もPCを快適に操作したい。
- ▶ 問題解決に親身で積極的なサポートが欲しい。
- ▶ 導入コストも運用コストも削減したい。



### 導入前の課題と背景

緩慢動作でクレーム続出。サポートにも不満。

以前は別のウイルス対策ソフトをお使いだったそうですね。

「北海道の農協や一部の連合会がお使いのPCにインストールされていたウイルス対策ソフトは、さまざまな問題を抱えていました。ウイルス定義データベースのアップデートにたびたび失敗し通信費用がかさむ、起動時やウイルスチェック時にPCの動きが緩慢になって仕事にならない、正規アプリケーションを誤検出して勝手にファイルを消してしまったなど、ユーザーの不満が高まっていました。また、PCは約770の拠点に分散しており、導入されている他社ウイルス対策ソフトのバージョンも様々でしたから、全PCの保護状況を正確に把握することは極めて困難な上、収集情報や集計に時間がかかり、運用・管理には大きな労力が必要でした。さらに深刻だったのは、販売元の技術サポート品質の低さです。問合せの返事に何日もかかったり、回答も紋切り型で冷たい対応をされることも多く、問題発生時には自力で解決策を探すしかありませんでした。こうした理由から、我々の課題に答えてくれる新たなウイルス対策ソフトを探すことにしたのです」



### 導入の必然性

仕様・機能と同様、サポート品質にこだわりたい

ウイルス対策ソフト選びのポイントは何でしたか。

「主な検討ポイントは、クライアントPCで動作が軽いこと、費用が現行ソフトよりも安いこと、問い合わせサポートが充実していること、導入と移行作業が容易であること、そして運用管理が容易なことでした。対象となったのは5社の製品で、上記の項目を検討し最終的には2製品まで絞りこみました。この2製品について、現実に使用されるPC環境を想定して動作スピードを比較したところ、ESETの軽さは際立っていたのです。サポート品質については、なかなか比較が困難でしたが、導入から運用までのサポート対応を具体的にヒアリングし、打合せの中で得た担当者の対応なども加味して、最終的にESETの採用を決定しました」

## 工夫 運用の工夫 期待通りのサポートで導入もスムーズ

多数のPCでのソフト入れ替えはどのように進めましたか。

「各拠点でサーバー更新を予定していたので、それにあわせてウイルス対策ソフトも入れ替えることにしました。しかし、インストールされている他社製ウイルス対策ソフトのバージョンやクライアントPC環境が多種多様なので、手順書を渡してユーザーに実施頂くことは



情報システム運用部  
運用課 西條 勇人氏

非常に困難でした。結局、約1年かけて当社の社員が農協を支援し、延べ9,500台ほどのソフト入れ替え作業を実施しました。ここで大変だったのは今まで使っていたウイルス対策ソフトのアンインストールでした。通常の手順でやったつもりでも失敗するケースが多く、きれいに他社製ウイルス対策ソフト消去できないと後日問題を引き起こす心配があるからです。そこで、キヤノンにアンインストール・ツールを作ってもらいました。まずこのツールでアンインストールし、うまく行かない場合だけ手作業で対応。作業効率は飛躍的に高まりました。アンインストール後はESETをインストールし、それぞれのクライアントに最新のウイルス定義ファイルをLAN経由で取り込むだけ。スケジュール通りに作業を進めることができました」

### 想定外の問題も発生したそうですね

「必ずしもすべてのPCで問題がなかったわけではありません。たとえばあるPCでは固有の電源管理プログラムとESETの動作が競合してしまいました。キヤノンに相談すると、該当するPCを技術部門に持ち帰り、そこで問題点を分析の上、メーカーであるESET社と協力して解決策を見つけられました。こうした問題は、他のウイルス対策ソフトでも起こりうることで、その後に親身に対応して解決してくれるかどうか大切です。日本で発生した問題はすぐさまキヤノンITソリューションズからメーカーに伝えられ、その解決モジュールが次期バージョンに盛り込まれるなど、日本市場の特性にもきめ細かく対

応しているようです。私たちが重視したサポート品質についても、ESETは満足の行くものでした」

## 成果 取り組みの成果 ユーザークレーム解消、管理精度も向上

### ユーザーからの評価はいかがですか

「動作が軽くなったという声はよく聞きますね。私たちも実感しています。起動やウイルススキャン、ウイルス定義データベースのアップデート時などの時間短縮は、業務効率を改善しました。また、ウイルス定義データベースは各拠点のミラーサーバーに置き、各PCはそこに定義ファイルを取りにいくようにしたので、外部回線状況が良くない場所でもストレスなくアップデートができます。同じ農協でも複数拠点があれば、それぞれにウイルス定義データベースを置きますので、更新が遅い、重いといったユーザーからのクレームは無くなりましたね」

### 運用・管理面ではいかがでしょう

「ESETの大きなメリットのひとつがインストーラーを北海道全域で共通化できたことです。以前は一次サーバーごと、つまり設置拠点ごとに異なるインストーラーを用意しなければなりませんでした。ESETでは管理サーバーをプライマリとセカンダリの2つ持つことができます。たとえばプライマリはセンターに、セカンダリは個々の農協に設定することで、振り分けが可能になります。この仕組みを使うことで、どの拠点用にも同一のインストーラーで事足りるようになりました。

また、各PCのウイルス定義データベースが最新か、最終アクセス日はいつかなど、インストールした全てのPCの状況を把握できるようになったのも大きな成果です。これには、クライアント管理用ソフトERA (ESET Remote Administrator) を使用しています。以前は各PC状況をチェックし集計するだけでかなりの日数が必要でしたが、現在は1日で月次レポートが出せるようになっています。サポートについては、ESET専用窓口を設けてもらいました。この窓口はキヤノンITソリューションズのESETを担当する技術部隊に直結しています。また、場合によってはお客様の拠点に近いキヤノンシステムアンドサポートの営業所から支援してもらうことも可能。広い北海道ですので、キヤノンマーケティングジャパングループ各社が連携するサポート網は心強いですね。

以前と比べて、ウイルス対策ソフトのライセンス料は下がりました。これに加え、運用工数の削減分もありますので、全体的にも大きくコストパフォーマンスを向上させることができたのではないのでしょうか」

「当社のお客様のみならず、その他のJA関連企業、団体等でもESETの評価は高いようで、今後もESETのユーザーは増えて行きそうです。

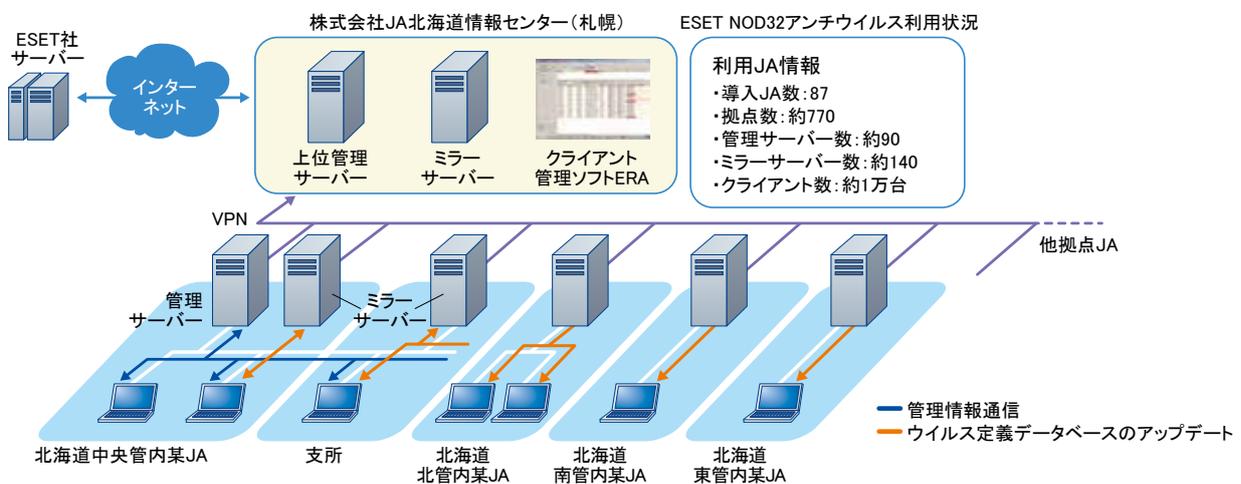
当社では、通常のPCやサーバー以外にもESETの導入を検討中です。仮想系システムとしてはすでに100台以上のVMwareで使用していますし、将来的には例えば当センターで開発した各種システムで使われるAndroid端末、グループウェアで使うスマートフォン、あるいはPOS端末など、さまざまなプラットフォームでの利用も視野にいらしています」

**将来**

## 将来の展望 仮想系システム、Android端末 など新たな広がり

今後の取り組みについてお聞かせください。

### お客様の業務フロー



### 多拠点、多クライアントでも効率的運用・管理

ストレスのないユーザー環境と、クライアント状況の一元管理を実現

### ウイルス・スパイウェア対策ソフト ESET NOD32アンチウイルス

権威ある第三者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。ThreatSenseテクノロジーにて効率的に検出を行い、電子メールやインターネット上の脅威にさらされる脆弱な状態を最小限に抑えます。新種や垂種のウイルスに対しては、遺伝子技術を応用したアドバンスドヒューリスティック機能を用い、既知のウイルスに対する防御はウイルス定義データベース(シグネチャ)にて行います。また、リムーバブルメディアのアクセス制御機能など、さまざまな保護機能も搭載しています。その他、CDやUSBメモリーからブート起動を行い、ウイルスの検査や駆除を行えるため、万が一コンピューターがウイルス被害にあった場合でも、レスキューCDを用いてウイルス駆除が容易に行え、安心してお使いいただけます。

開発元: ESET, spol. s.r.o.

セキュリティソリューションホームページ  
[canon-its.jp/](http://canon-its.jp/)

キヤノンITソリューションズ株式会社 広域チャンネル販売事業部 広域販売部  
TEL (050) 3786-2528

**Canon** キヤノンITソリューションズ株式会社

●ESET、NOD32、ESET Remote Administrator、ThreatSenseは、ESET, spol. s.r.o.の商標です。