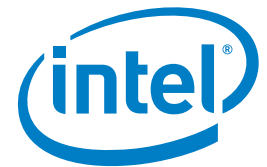


導入事例

インテル® Core™ vPro™ プロセッサー・ファミリー

インテル® vPro™ テクノロジーを活用した総合管理ソリューション



インテル® vPro™ テクノロジー対応 PC と 高度な運用管理ソリューションによって スタッフ全員が本来の業務に専念できる環境を実現

少人数体制による効率的な事業運営を支える最新のクライアント環境



課題

- PC の運用管理やヘルプデスクに関わるコストと時間を削減
- エンドユーザーの負担を軽減し、ストレスのない業務環境に改善
- さまざまな拠点の PC を確実にリモート管理できる体制を確立

ソリューション

- インテル® Core™ i5 vPro™ プロセッサー
- Kaseya* (Kaseya Japan 株式会社)

導入効果

- スタッフ全員の負担が軽減され、本来の業務に専念できる環境を実現
- リモート管理の導入によって、PC の運用管理を大幅に簡素化
- PC の管理に必要な地方拠点への出張回数を削減 (仙台は従来からの 5 分の 1)
- ヘルプデスク業務のための電話回数を従来からの 20 分の 1 に削減



一般社団法人
盲導犬総合支援センター

一般社団法人 盲導犬総合支援センター

本社: 東京都渋谷区神泉町 21-3-2F
設立: 2004 年 4 月 (2009 年 11 月 法人化)
事業内容: 補助犬ユーザーやボランティアに対する支援事業、補助犬普及啓発活動 (イベント・講演会) の支援、補助犬育成支援のためのチャリティー・グッズ販売など
<http://www.goguidedogs.jp/>

補助犬やそのユーザーを総合的に支援している盲導犬総合支援センター

一般社団法人 盲導犬総合支援センター (以下、盲導犬総合支援センター) は、チャリティー・グッズの販売、補助犬普及啓発活動の支援、補助犬使用者 (ユーザー) やボランティアに対する支援などを通じて、目や体の不自由な人への支援と、そのパートナーである補助犬の育成支援に取り組んでいる団体です。盲導犬総合支援センターは、2004 年 4 月に盲導犬育成支援事業を推進する任意団体 (任意団体 盲導犬支援センター) として設立されましたが、支援の輪をさらに広げたいという多くの人々の思いに応えるため、2009 年 11 月に一般社団法人として新たなスタートを切っています。盲導犬の育成と目の不自由な人に対するリハビリテーションは、公益財団法人 日本盲導犬協会が手がけていますが、こうした公益的な活動から外れる事業や日本盲導犬協会そのものに対する各種支援活動を盲導犬総合支援センターが担当しています。

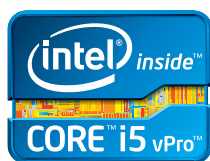
盲導犬総合支援センターの拠点は、その多く

が日本盲導犬協会の施設内にあります。日本盲導犬協会の東京本部には同センターの本部オフィスも置かれ、通販サイト (盲導犬サポート SHOP) を運営するスタッフなども勤務しています。また、日本盲導犬協会の訓練施設がある日本盲導犬総合センター (静岡県富士宮市)、島根あさひ訓練センター (島根県浜田市)、仙台訓練センター (宮城県仙台市)、神奈川訓練センター (神奈川県横浜市) には、直営のグッズ販売店舗やカフェが併設されています。さらに、公益財団法人 東日本盲導犬協会の委託によるグッズ販売店舗 (栃木県宇都宮市) や、社会福祉法人 日本介助犬協会の委託による通販サイト (介助犬サポート SHOP) の運営も手がけています。これにより、目の不自由な人だけでなく、体が不自由な人の支援にまで活動の幅を広げています。

少人数体制による運営の一環として PC の運用管理もすべて自前で実施

このように、盲導犬総合支援センターの事業運営は、日本全国の各拠点に分散しながらも徹底した少人数体制を心がけています。同

Kaseya* が持つ優れた運用管理能力を 最大限に引き出す インテル® vPro™ テクノロジー対応 PC



「ハードウェアで
運用管理機能を強化した
インテル® vPro™ テクノロジーは、
各拠点に分散して配置されている
当センターのクライアント PC を
確実に管理する上で
欠かせない存在です」

一般社団法人
盲導犬総合支援センター
理事
住友 亮一 氏

センター 専務理事の森田恭信氏は、少人数体制にこだわる理由を「私たちは、グッズの販売などを通じてソーシャルビジネス団体として利益を生み出し、補助犬ユーザーや補助犬の育成に携わるスタッフ、そしてその活動を推進する皆さんをサポートしながら、同時に盲導犬・介助犬事業そのものも支援しています。そのためには、本業の合間を縫って時間を積極的に生み出し、業務の一環として支援活動を実践していかなければなりません。だからこそ、少人数組織による業務の効率化が不可欠なのです」と説明しています。

同センターは、業務の効率化を最大限に図るため、事務、経理、店舗運営など、さまざまな業務において IT システムを活用しています。2012 年 1 月時点で各拠点に置かれているクライアント PC は、デスクトップ PC が 8 台、ノートブック PC が 19 台の合計 27 台（常時稼働はそのうち 25 台）となっています。これらのクライアント PC は、同センター 理事の住友亮一氏が運用管理を担当しています。また、日常的なバックオフィス業務は、住友氏の指示に基づいて各拠点のスタッフが現地で逐次対応しています。このような作業の 1 つが、商品マスターの更新です。同センターが取り扱う商品はすでに 4,000 アイテム以上にものぼり、そのラインナップや価格が日々見直されています。このため、1 週間に 1 回程度のマスター更新を必要としています。昼間の時間帯は店舗の運営で非常に多忙なため、商品マスターの更新は通常夜間に行われています。

住友氏は、自身が PC の運用管理を担当することになった経緯について「当センターは、最小限のコストで事業を運営する必要性から、できる限り多くの作業を自分たちの手でこなせるように努力しています。当然のことながら、専任の IT 管理者を常駐させることもできません

ので、たまたま PC に詳しくなっただけの私自身が、一般業務の合間を縫って PC の運用管理も兼任しています」と語っています。

クライアント PC の運用管理体制を 刷新するために Kaseya* SaaS 版を導入

住友氏は、理事としての業務を優先しなければならず、運用管理に十分な時間を割くことが許されません。このため、できる限り多くの作業を現地のスタッフに任せるように心がけています。しかし、どうしても拠点のスタッフだけで解決できない作業については、住友氏自身が現地に出向いて対応しなければなりません。この結果、特に首都圏から距離の離れた島根や仙台といった拠点では、オンサイトでサポート業務に高額な交通費と多くの時間を必要としていました。

そして、こうした運用管理体制は、日々の業務で PC を活用するスタッフたちにも大きな負担をかけていました。スタッフの多くは、PC の専門知識を持ち合わせていないため、決まった作業をマニュアル通りにこなすことはできても、複雑な操作やトラブル対応には住友氏の力がどうしても必要になります。これに対し、森田氏は「スタッフの皆さんに対する PC 関連のヘルプデスク業務は、主に電話を通じて行われています。しかし、PC に詳しくないユーザーに電話口で説明することは非常に困難です。スタッフの皆さんには、むしろこのようなことに手を煩わすのではなく、できる限り生産性の高い業務に従事してもらいたいと日々考えています」と語っています。

このような経緯から、住友氏にかかる負担がさらに増加し、理事としての業務にも影響を及ぼすようになってきました。そこで、盲導犬総合



一般社団法人
盲導犬総合支援センター
専務理事
森田 恭信 氏



一般社団法人
盲導犬総合支援センター
理事
住友 亮一 氏



コンピュータ・ブレインズ
株式会社
東京支社長
高岡 良充 氏

支援センターは、クライアントPCの運用管理体制を大きく見直す決断を下しました。早速、システム・インテグレーターのコンピュータ・ブレインズ株式会社(以下、コンピュータ・ブレインズ)に相談したところ、最新のクライアント向け自動運用管理ソリューションとしてKaseya Japan 株式会社 が提供する「Kaseya*」の紹介を受けました。



盲導犬の訓練風景 ~盲導犬を支援するのが使命~

コンピュータ・ブレインズ 東京支社長の高岡良充氏

は、盲導犬総合支援センターにKaseya*を紹介した背景を「当社は、大阪に本社を置くシステム・インテグレーターですが、2010年に東京支社を設立するタイミングで、何か今までにないものを手がけたいと考えていました。このようなときに運良く出会ったのが、Kaseya*と盲導犬総合支援センター様でした。ちょうどクライアントPCの運用管理でお悩みでしたので、当社がもともとサービス化を計画していたKaseya* SaaS版を、盲導犬総合支援センター様にファーストユーザーとして試用していただく流れになりました」と説明しています。

インテル® vPro™ テクノロジーとの組み合わせで大きな効果を発揮

Kaseya*は、単体でもさまざまな機能を利用できますが、インテル® vPro™ テクノロジーと組み合わせることで、その管理能力をさらに引き出せます。インテル® Core™ vPro™ プロセッサ搭載PCなら、高度な運用管理を支えるインテル® アクティブ・マネジメント・テクノロジー¹によって、リモートからPCの電源制御を行ったり、OSのデスクトップ画面だけでなく、BIOS画面さえも操作が可能です。このため、盲導犬総合支援センターは、Kaseya*の導入とあわせて、インテル® Core™ vPro™ プロセッサ搭載PCへの更新も積極的に進めています。2012年1月時点では、リモート管理の優先度がとりわけ高いPOS端末兼用PCをインテル® Core™ vPro™ プロセッサ搭載PCへと置き換えています。

特に首都圏から離れた拠点では、インテル® vPro™ テクノロジーのメリットが十分に生かされています。これらの拠点にインテル® Core™

vPro™ プロセッサ搭載PCを設置したことで、住友氏自身がオフィスにあるクライアントPCや普段携帯しているノートブックPCから、Kaseya*を通じて多くの管理業務をリモートで実施できるようになりました。例えば、これまで現地サポートの割合が多かった仙台の拠点では、住友氏の出張頻度が従来の3分の1に削減され、出張コストと時間の大きな節約につながっています。

もちろん遠方の拠点だけでなく、首都圏にある拠点でも大きな導入効果が得られています。森田氏は、その一例として顧客満足度の向上を挙げ、「通信販売は、実店舗と違って24時間365日、お客様からの注文をお受けしています。このため、お客様からの問い合わせも販売スタッフの勤務時間外にお受けすることがあります。以前、商品の配送トラブルで問い合わせがあったときには、住友自身が誰もいないオフィスに置かれたPCの電源をリモート操作によって投入し、配送情報の確認を行ってお客様へとすぐにお返事していました。お客様にはたいへん喜んでいただきましたが、このような迅速な対応はインテル® vPro™ テクノロジーだからこそ実現できたことなのです」と笑みを漏らします。

そして、Kaseya*によるリモート管理は、エンドユーザーに対しても大きなメリットをもたらしています。例えば、これまで各拠点で実施していた売上管理や勤務状況に関する入力情報のチェック・修正作業を住友氏のリモート操作に置き換えることができ、現地スタッフの負担が大幅に軽減されました。ヘルプデスク業務のための電話回数も従来の20分の1程度に削減され、管理する側(住友氏)も管理される側

クライアント向け自動運用管理ソリューション「Kaseya*」の概要 <http://www.kaseya.jp/>

世界32カ国、1300万台以上のライセンスを提供している「Kaseya*」は、PCのリモート操作、資産管理、デスクトップ・ポリシー・マネジメント、データ・バックアップおよびリストア、電源管理など、システム運用管理に必要な機能がすべて揃ったクライアント向け自動運用管理ソリューションです。Kaseya* デスクトップ・ポリシー・マネジメント(KDPM)機能の最新版は、インテル® vPro™ テクノロジーを正式にサポートし、インテル® Core™ vPro™ プロセッサ搭載PCの自動スキャン、電源管理、BIOS画面を含む高度なリモート操作などを可能にしています。

主な特長

- 必要な機能がすべて揃ったオールインワン・ソリューションにより、従来のポイント・ソリューションと比べて運用コストの削減が可能
- ITオートメーション(自動化)の実現により、運用管理者のオペレーションを軽減
- ネットワークに依存しない設計により、グローバル対応や多店舗・多地点での対応が容易
- インテル® vPro™ テクノロジーとの深い連携により、インテル® Core™ vPro™ プロセッサ搭載PCの自動スキャン、電源管理、高度なリモート操作などを実現



Kaseya*のvPro管理画面



ダッシュボードのステータス画面

(現地スタッフ)も精神的なストレスをほとんど感じないまでに業務環境が改善されました。

ヘルプデスク業務を担当している住友氏は、「店舗のPOS 端末に使われている売上管理プログラムや配送伝票を一括作成するプログラムなどは、私自身が Microsoft* Access* や Microsoft* Excel* で作成したものです。だからこそ、現地のスタッフに電話でいろいろと指示するよりも、私自身が直接対応してあげたほうが迅速に問題を解決できます。今回、Kaseya* によってこのような直接対応の体制が整いましたが、さらに Intel® Core™ vPro™ プロセッサ搭載 PC によって、PC の電源制御や BIOS 画面へのアクセスまで可能になり、私が直接対応できる作業の幅が大きく広がりました」と語っています。

Intel® vPro™ テクノロジーへの置き換えをさらに進めていく

今後は、クライアント PC を更新するタイミングで、Intel® Core™ vPro™ プロセッサ搭載 PC への置き換えをさらに進めていきます。そして、全拠点に Intel® Core™ vPro™ プロセッサ搭載 PC を配備できた段階で、商品マスターの更新作業をセンター側からの一括方式に切り替えます。これにより、各拠点のスタッ

フに依頼していた更新作業が完全になくなり、現地スタッフの負担がさらに軽減されます。また、Intel® vPro™ テクノロジーの電源制御機能と Kaseya* のタスク・スケジュール機能を組み合わせることで、ソフトウェア・アップデートやウイルススキャンといった通常メンテナンスの自動化、さらには資産管理 (PC の台数やソフトウェア・ライセンスの管理) などへとつなげていく計画です。

森田氏は、最後に「少人数体制の当センターでは、さまざまな業務を抱えているスタッフが多く、これらの業務を支えている PC はスタッフたちにとって『右腕』のような存在です。だからこそ、PC の処理能力は仕事の能率を大きく左右する重要な要素になります。現在、センター内の PC には Intel® Core™ vPro™ プロセッサ・ファミリーを搭載したものが少しずつ増えていますが、その優れた処理能力にとても満足しています。そして、私や住友はさまざまな拠点に向かかなければならないため、ノートブック PC を常に携帯しています。今後は、これまで以上に高性能、省電力、低発熱を追求した薄型軽量ノートブック PC が登場することを楽しみにしています。これに運用管理を助けてくれる Intel® vPro™ テクノロジーがあれば、まさに鬼に金棒でしょう」と述べ、Intel の今後に強い期待を寄せています。

Intel® vPro™ テクノロジーに関する詳しい情報は、下記のサイトをご覧ください。
<http://www.intel.co.jp/jp/go/vpro/>



盲導犬総合支援センターが運営する「盲導犬サポート SHOP」
<http://www.gomoudouken.net/>



本書は参考用です。Intel は、明示されているか否かにかかわらず、本書の内容に対する保証はしていません。

具体的なコスト削減額や結果は、当該顧客企業、そのビジネス目標や企業環境の構成に特有のもので、ビジネス目標、ソフトウェア設計、インフラストラクチャー、または構成が異なると、実際の結果にも差が生じます。

¹ Intel® vPro™ テクノロジーには、強力な Intel® アクティブ・マネジメント・テクノロジー (Intel® AMT) が組み込まれています。Intel® AMT を利用するには、Intel® AMT に対応したチップセット、ネットワーク・ハードウェア、ソフトウェアを搭載したコンピューター・システムが必要です。システムは電源コンセントおよび企業 LAN に接続されている必要があります。セットアップは購入者による構成が必要です。特定の機能を有効にするために、セットアップに管理コンソールへのスクリプトや既存のセキュリティ・フレームワークへの統合を必要とすることがあります。また、新しいビジネスプロセスの変更や導入が必要となることもあります。ノートブック PC の場合、ホスト OS ベースの VPN 上や、ワイヤレス接続時、バッテリー駆動時、スリープ時、ハイバネーション時、電源切断時には、Intel® AMT を利用できないことや、一部の機能が制限されることがあります。詳細については、<http://www.intel.co.jp/technology/platform-technology/intel-amt/> を参照してください。

Intel、Intel、Intel ロゴ、Intel Core、Core Inside、Intel vPro、vPro Inside は、アメリカ合衆国および / またはその他の国における Intel Corporation の商標です。

Microsoft、Access、Excel は、米国 Microsoft Corporation および / またはその関連会社の商標です。

* その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1
<http://www.intel.co.jp/>

©2012 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。
2012年2月

326730-001JA
JPN/1202/2K/SE/MKTG/TS