

迷惑メール防御を低コストで実現 運用上の“手作業”がゼロへ

日本航空グループ（JAL）のメールシステムをアウトソーシング運用している富士通エフ・アイ・ピー株式会社は2005年8月、JALのメールシステムに両社が共に性能を認めたミラポイントのeメールセキュリティプライアンス製品「RazorGate® 450」（レーザー ゲート）を導入した。JALのメールユーザーは、世界で約1万7千人。05年に入り、多発した大量の迷惑メールの問題を「RazorGate450」を導入することで、解決に導いた。両社は、試験運用を経て、本番稼動するまでの2か月間で、徹底して利用状況を調査した結果、利用、運用の両面において相当の効果を得られたことが実証できたため、最終的に「RazorGate450」の採用を決めた。

ユーザー事例 | エンタープライズ



顧客名
日本航空グループ（JAL）

要求
—大量の迷惑メール除去
—検知率の高さを確保
—誤検知率をゼロにする
—最小コストで最大効果を得る

ソリューション
「RazorGate450」

導入効果
—迷惑メールの除去
—管理負担の軽減
—オトリプライメールの不安解消

「RazorGate450」までの背景

JALが富士通エフ・アイ・ピーへメールシステムをアウトソーシングして、今年で5年目になる。JALのメールユーザーは、世界のJALグループ約100社で約1万7千人に及ぶ。

そのメールシステム環境に異変が生じ始めたのは、2005年に入ってからで、2月頃からは、1度に大量の迷惑メールが送りつけられる事象が、急激に増加した。一方、JALのメールシステム環境を運用する側の富士通エフ・アイ・ピーでは、迷惑メールが急増したことで、すでに導入されていたアンチウイルス製品のスパムフィルタ機能では立ち行かなくなり、「ほぼ毎日のように大量の迷惑メールが送られてくるようになり、メールサーバでのメール滞留による配送遅延を防ぐための対処とメンテナンス作業に多くの時間を費やしていました」（富士通エフ・アイ・ピー 第三カスタマービス部橋本担当部長）という。

05年4月には、「個人情報保護法」の完全施行が控えていたこともあり、JALのITガバナンスを担当する約150人体制のITセンターでは、「同保護法の完全施行を目の前に、迷惑メールが大量に届く現状を、ITセキュリティ管理の観点から問題視するようになり、各種部会などで防止対策が議題に上りました」（JAL・ITセンター河

野文隆マネジャー）と、危機感を募らせた。

この多発する迷惑メールに対し、当初は、JALが富士通エフ・アイ・ピーに依頼し、メール送受信のアドレスを特定して受信拒否するなど、「大量の迷惑メールの原因と思われるメールルートをいわば、手作業で“場当たりの”に除去していました」（河野マネジャー）が、その対策も埒が明かなくなり、両社が協議して、根本的なスパム防止対策を講じることを決めた。

河野マネジャーは年初の迷惑メールの分量について、こう振り返る。「私個人だけでも、毎日、迷惑メールが30通は届きました。毎朝、この迷惑メールを削除する作業に追われたのです。これが、JALグループの約1万7千人のユーザーに届くと考えたら、マンパワーだけでも、相当無駄なコストを浪費していたことは容易に想像できました」。

4社の競合製品を比較検討

そこで、富士通エフ・アイ・ピーは05年4月、JALに対し、メールシステム改善の提案をする。富士通エフ・アイ・ピーは、「利用者にとって信頼性の高いもの、運用者側の操作性が良く作業工数を減らすことができるものを基準として、ミラポイントの『RazorGate450』を含め、4社



富士通エフ・アイ・ピー
第三カスタマサービス
橋本和典 担当部長

のメールサーバー製品を比較検討しました。そして、利用者側、運用側のメリットを検討して選別した結果、『RazorGate450』の導入をご提案することにしました」（橋本担当部長）。

JALと富士通エフ・アイ・ピーが協議して、競合するスパム対策ソリューション4製品からミラポイントの「RazorGate450」導入を正式決定した判断理由は、トータルすると以下ようになる。

メールサーバーを利用する側のJALには当初、検知率に関する精度と、逆に誤検知により「本来届くべきメールまでもが、受信できなくなる心配」（河野マネジャー）があった。しかし、『RazorGate450』には、他社製品にはない『MailHurdle™』（メールハードル）という独自技術が搭載されていました。この技術は、SMTP（Simple Mail Transfer Protocol）プロトコルの仕組みを応用して迷惑メールを拒否するもので、殆どがこの機能で大量の迷惑メールを拒否できたため、JAL様からも共感を得ました」（富士通エフ・アイ・ピー 第三カスタマサービス部 中村裕道氏）という。また、メールシステムを運用する富士通エフ・アイ・ピーでも、「通常のスパム防止装置では、運用側でフィルタリングするなどのメンテナンス作業が発生します。だが、『RazorGate450』には、ワールドワイドに飛び交っているメール内容とメール量等のパターンを把握して、迷惑メールかどうかを判断するアンチスパム機能「Rapid™ AntiSpam」（ラビット アンチスパム）が搭載されているため、運用側で自主的に判断するなどの作業が殆ど無くなりました」（橋本担当部長）と、運用面での有効性も選択した一因だったと強調する。



富士通エフ・アイ・ピー
第三カスタマサービス
中村裕道氏

迷惑メールの完全防御を実証

それでも、いきなり本番運用するには、両社に

不安があり、実際に使用しないと効果のほどを知ることができないため、富士通エフ・アイ・ピーからミラポイントに対し、「トライアルユース」の利用を依頼して、05年5月8日から2週間、一部の利用者を対象に試験運用を実施した。この試験運用の効果測定により、『RazorGate450』の導入以前は、JAL様のメールユーザーには、1日当たり約16万通のメールが届いていました。これが、導入後には何と半減したのです」（橋本担当部長）と、「RazorGate450」の効果のほどに驚いたという。つまりJALには16万通の半分を占める迷惑メールが、これまで届いていたことになる。

試験運用の2週を終えたあとは、長期的に使用しても高い検知率が下がらず、誤検知が発生しないかを、継続的に見るため、8月に本番稼動するまでに2か月間を要した。「試験運用期間中は、フィルタリング機能に関する仕様がいろいろあることがわかりましたので、本番運用に向け逐次チューニングを行い、運用環境を完全に整備しました」（橋本担当部長）という。

「RazorGate450」は業界一の「誤検知率ゼロの最高精度のスパム検出率」を誇り、「PowerPoint（マイクロソフト）」や「Word（マイクロソフト）」など添付ファイルの内容のスクリーンを含む高度なコンテンツフィルタリング機能を搭載しているため、こうしたチューニングも最小限で済んだ。

JALは超メジャー企業であり、「コンプライアンス（法令遵守）」を特に重視するという社会的な責任もあるほか、約1万7千人のユーザーを抱えるJALのメールシステムだけに、本番稼動を完璧な形で開始したいと考え、試験運用が長期に及んだのは当然といえる。

オートリプライメールにも威力

「RazorGate450」を導入したことで、航空会社であるJAL特有の社内事情に関するメールトラブルをゼロにすることもできた。JALは、国内外への出張が特に多い企業だ。多くの社員は、社外で業務中はメーラーの設定を「不在」にしている。だが、「RazorGate450」導入以前は、不在設定にすることで、自動返信機能が作動して、不在通知のリプライメールを返信するため、受信したスパムメールについても自動返信する事態が生じていた。「スパムメールは発信者アド

レスを詐称することが殆どで、それがたまたま実在するアドレスですと、JALからスパムが飛んだと誤解される可能性があり、社会的な信用を失墜する恐れもありましたが、『RazorGate450』を導入したことでその心配はゼロになりました」（河野マネジャー）と、喜んでいいる。「RazorGate450」導入以前のままで、スパム対策を強化しなければ、「被害者にもなるし、加害者になる可能性もありました」（橋本担当部長）と、警鐘を鳴らす。

費用対効果は歴然

富士通エフ・アイ・ピーがミラポイントの製品を採用したのは、JALが初めてだ。JALと共同作業による「事前調査→試験運用→本番運用」を経て、「RazorGate450」の信頼性と競合他社製品に比べ安価なことによる「費用対効果」の高さを実感したようだ。富士通エフ・アイ・ピーは、今回導入した「RazorGate450」をミラポイントの販売店である日商エレクトロニクスから仕入れたが、「JAL様と同様の環境下でスパム対策に悩む企業は、ほかにも多数あります。今回の導入事例を参考にミラポイントの製品を他のアウトソーシングユーザーへ紹介していく予定です」（橋本担当部長）と、ミラポイントの製品導入を今後検討していくとしている。「RazorGate450」の費用対効果の高さについて、JALの河野マネジャーは次のように語る。「メールシステムは絶対停止が許されないサービスです。ITサービス側としては本来、（バックアップ用のメールサーバーを増設するなど）冗長化を図ることを要望すべき立場でした。富士通エフ・アイ・ピーのメールのホスティングに加え、付加価値としてサーバー増設などでスパム対策を講じると、そこに別の利用料金が多く発生します。しかし、試験運用などの結果、『RazorGate450』1台の導入で問題解決することが分かり、最小のコストで最大の効果が得られました」。停止することが許されないメールシステムを、安価で最大の効果が得られるようにできたことは、重要なポイントである。



日本航空
ITセンター
河野文隆 マネジャー