

NTT データ カスタマサービス

アプライアンスならではの運用性で企業規模拡大に対応 メール サーバ管理負担を軽減し利用者の満足度も向上

NTT データのシステム保守サポートを実際の現場で担当する NTT データ カスタマサービス株式会社は 2005 年 3 月、E メール システムの更改にあたり、ミラポイントの E メール セキュリティ アプライアンス製品「RazorGate® 450」および「Mirapoint® Message Server 4500」を導入した。企業規模拡大や個人情報保護法への対応を焦点にアップグレードした結果、メール サーバの保守負担が減り、運用面で特に大きな効果が得られた。

ユーザー事例 | エンタープライズ



顧客名

NTT データ カスタマサービス株式会社

要求

- メール サーバ管理の容易性
- 24 時間体制を支える信頼性
- 脅威に振り回されないセキュリティ

ソリューション

「RazorGate® 450」および
「Mirapoint® Message Server」

導入効果

- 保守負担の軽減
- 徹底したセキュリティ ホール対策
- サービス停止の激減
- 利用者の満足度向上

システム改善への背景

NTT データ カスタマサービスは、NTT データのフィールド サービス部門が 1998 年 3 月に分社化して発足した。当初は、外部プロバイダを利用してメール サービスを展開していた。

2 年後には NTT データのフィールド サービス保守部門が、NTT データ カスタマサービスへ全面的に業務移管されることになった。それに伴い、アンチウイルス等のメールセキュリティ機能を兼ね備えていることも考慮して、ミラポイントの旧バージョンの E メールサーバ アプライアンス製品、「M200」および「MR200」を導入した。「全国に散らばる拠点との情報疎通に利用するメール サービスに障害が発生すれば、事業に与える影響が大きい」（情報システム部情報システム企画担当 藤河重雄部長）ため、メールの一元管理が可能となるミラポイント製品を選択したのである。

同社はその後も企業規模を拡大し、全国 220 か所の保守拠点を有するまでになった。メールを利用する人員も、社員に外部スタッフなどを加えると、約 3,000 人にまで膨れ上がっていた。また、05 年 4 月に迫った「個人情報保護法」の完全施行にも対応していく必要があった。

高度な運用性

そこで、新たなメール システムへの切り替えを図ることになり、「Exchange（マイクロソフト）」、「Sendmail（ SENDメール）」、「Mirapoint Message Server」の 3 製品が比較検討された。NTT データ カスタマサービスでは情報システム担当の人員が少ないため、「システムに障害が発生した際の対応の迅速さに若干欠ける部分があるのは否めない」（藤河部長）という観点から、メール システムの運用効率性を重視した結果、ミラポイント製品を選定することになった。

05 年 3 月に運用が開始された新たなメール システムでは、従来設置されていたメッセージサーバ 4 台とメッセージルータ 1 台を「Mirapoint Message Server」1 台に集約し、ネットワーク上の DMZ（ファイアウォールで内部および外部のネットワークから隔離された緩衝区域）に設置していたメッセージルータは「RazorGate450」で代替した。05 年 5 月時点で稼働していたメール ユーザは、約 3,200 ライセンス分（実際の登録数は 3,000 弱）に上る。

「数千人規模のユーザまでカバーでき、障害発生がまず見られないミラポイント製品は、操作・運用面で手間がかかりません」(情報システム部情報システム企画担当 鈴木大輔氏)と、使い勝手の良さに改めて驚いたという。

「当社で請け負っている保守サービスは 24 時間体制ですが、ミラポイント製品はメールの送受信アクセスが集中する時間帯でも悪影響を受けることなく安定性を実現してくれるため、迅速な保守サービスの提供に役立っています。仮に致命的な障害が発生したとしても、自己診断機能によりシステム管理者に自動通知されるほか、アプライアンス自体が障害箇所を復旧するため、運用面で負担を感じることがほとんどありません」(藤河部長)と、最大の目的が達成されたことを NTT データカスタマサービスでは高く評価している。

脅威を意識させない信頼性

新たなシステム構成では、「RazorGate450」がルーティング機能の役目を果たし、主にアンチウイルス対策を「Mirapoint Message Server 4500」が担当している。このセキュリティ面に関しても NTT データ カスタマサービスでは、Windows 等の汎用 OS ではない独自の Messaging Operating System™ (MOS™) を搭載しているミラポイント製品は、「セキュリティ ホールなどの脅威が少なく、この点は同社の信頼性の I つだ

と感じている」(鈴木担当)と高く評価している。

とはいえ同社では、メールセキュリティ機能に関して、さらに意欲的な姿勢も見せている。たとえば、クライアント PC (パソコン) については、「ウイルスバスター (トレンドマイクロ)」を導入しているが、「ミラポイント製品ではクライアント PC とは異なるアンチウイルス対策として、ソフォスのウイルス検知エンジンをバンドルしています。(*) 結果的に複数のアンチウイルス対策を導入していることで高いセキュリティ効果が得られています。ただ、ミラポイントは現在ソフォスのみの対応となっているため、製品の選択肢が増えればなお良いと思います」と、同社のネットワークを運用する水津至裕氏は、今後の拡張性への期待を語っている。

また、「現在は平文データで文書を送信しています。これをメールの暗号化ソフト『PGP』などに対応できれば、より高いセキュリティが求められる業務への要望に応えられます」(鈴木担当)と、ミラポイントのアプライアンス上で暗号化技術が利用できるようにすることを提案している。(**)

なお、新たなメール システムでは、「個人情報保護法」の完全施行に対応するため、「社外へ送信した E メールを一定期間保存する目的」(藤河部長)で、他社のメール ログ保存システムも導入している。これとミラポイントのアプライアンスとの相互運用性についても、まったく問題は見られないという。

(*) 2006 年 3 月 31 日現在、Rapid™ Anti-Virus も提供中
(**) 2005 年 8 月より対応中



水津 至裕 氏
情報システム部 情報システム企画担当
鈴木 大輔 氏
情報システム部 情報システム企画担当
藤河 重雄 部長

利用者の満足度に直結

ミラポイント製品を含めた今回のメール システム改善に対する NTT データ カスタマサービスの IT 投資は、総額で 4000 万円弱となった。同社では「Windows や UNIX による汎用サーバのメール運用と違い、障害やメンテナンスに伴うサービス停止がほとんどなく、投資対効果は大きい」(鈴木担当)と、今回の改善が利用者の満足度向上に直結したことを強調している。

企業規模拡大に伴う E メール システムの複雑化と運用管理コスト増大は情報システム担当者に共通する課題だが、必要なセキュリティを確保し個人情報保護法にも対応しつつ、運用性および保守容易性をさらに向上させた NTT データ カスタマサービスの取り組みは、多くの企業にとって注目に値する事例といえよう。

NTTDCS構成図

