

第2回 クライアント管理勉強会

**ハードウェアの資産管理：業務の目的と必要性について
～今の業務はどのような目的・理由があるのか？～**

2011年11月24日

本日のアジェンダ

- ◆ 1. 略歴(私の紹介です)
- ◆ 2. システム部門の仕事の昔と今
- ◆ 3. 業務の目的？
- ◆ 4. 業務の目的とシステム部門の重要性
- ◆ 5. セキュリティレベルゼロからの脱却(ある会社の話)

略歴(私の紹介です)

【会社情報】

- ・社名 某CVS向け中食製造メーカー
- ・事業内容 CVS向け調理済食品(弁当、おにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類、サラダ)
- ・取引先 CVS各社、その他
- ・従業員数 5600名
- ・拠点数 19拠点

【会社での立場】

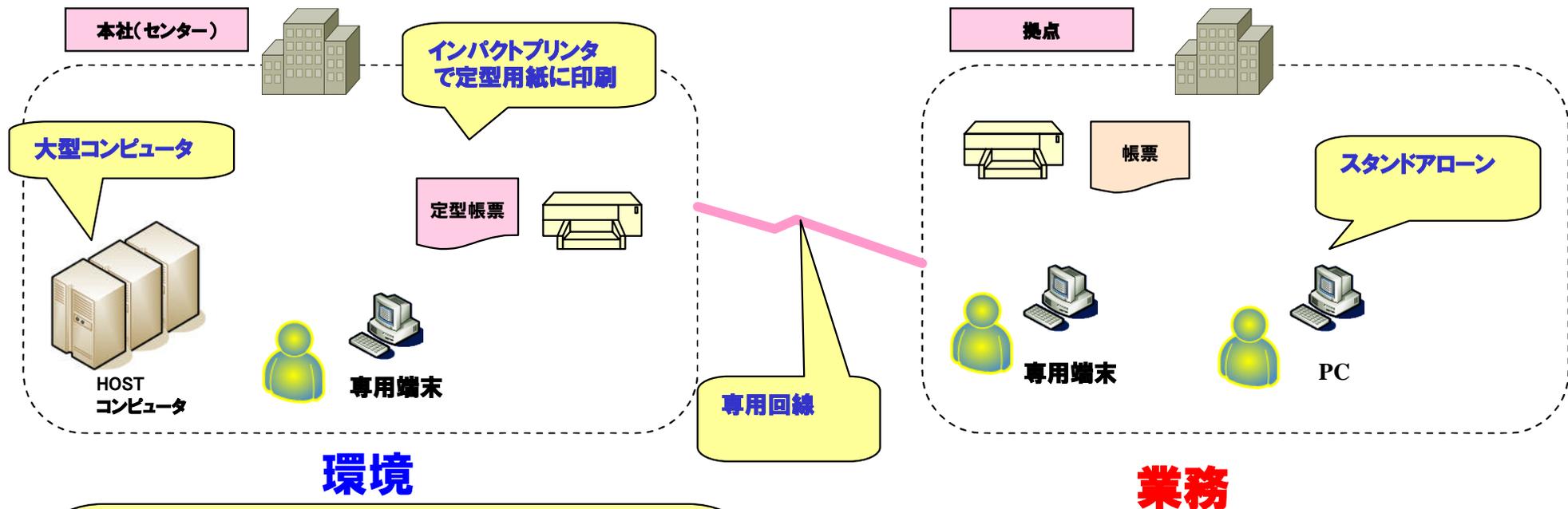
- ・システム部門のシステム運用管理者

【業務内容】

1. クライアント管理・保守 (クライアント数:約1000台)
 - ・PCキッティング対応
 - ・ユーザ管理(各種ID管理、AD使用)
 - ・セキュリティ管理・対策
2. サーバの管理・保守(約50台)
 - ・ホスト、Windows Server、Linux Server
3. ネットワーク管理・保守(拠点数:19拠点)
 - ・拠点間のネットワーク(VPN、広域LAN)管理・保守
 - ・拠点内のネットワーク管理、保守
4. ハードウェア、ソフトウェアの資産管理
5. EDIの受注業務管理(受注～製造指示～仕分け指示)
 - ・オペレーション
 - ・マスタ管理、障害対応
6. その他
 - ・各種の問い合わせ対応。(サポートデスク)

システム部門の業務の昔と現在(昔)

昔の状況

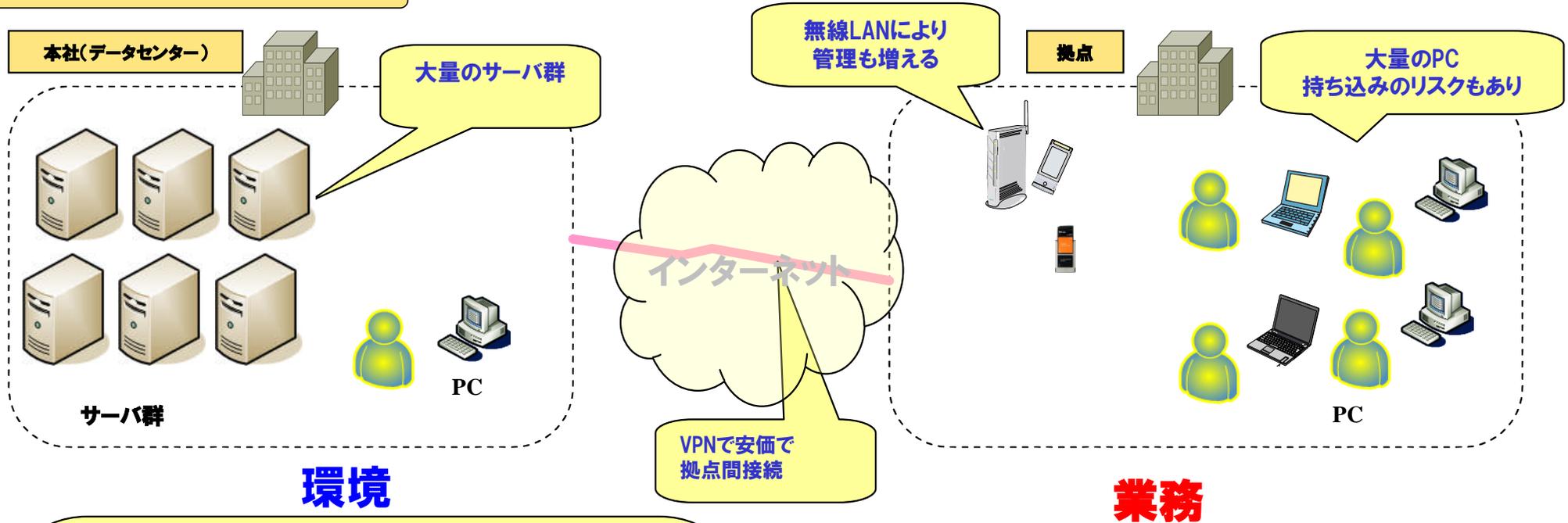


- コンピュータは大型汎用機で集中管理。(ウイルスの心配は無し。使用ユーザも集中管理)
- プリンタは、インパクトプリンタ、ページプリンタ。
- ストレージはMT、フロッピーなど外部媒体が主。
- コンピュータの使用は、基本専用端末なので、ほぼ壊れない。OSなど気にしなくて良い。
- 当時のPCはシングルタスクでたいした機能は無い。(勝手にソフトのインストールはされない)
- LAN配線も同軸ケーブル。(家からの持込み機器の接続はありえない)
- 拠点との通信回線も専用回線、公衆、INS回線で、トラブルも少ない。インターネットなど外部への接続の心配無し。
- 当時はセキュリティ面もうるさくない。(もちろん業種により厳しいところはあります)

- 大型コンピュータで動くJOB管理。
- ユーザ管理。但し、使用者も限られ、管理が容易。
- プリンタで印刷した定型帳票の印刷・配布
- プリンタのメンテ。消耗品(トナー、リボンなど)の管理。
- MTの管理
- PCの管理。(壊れた時ぐらい)
- 会社によっては、各業務システムの管理。

システム部門の業務の昔と現在(現在)

現在の状況



- サーバは1機能1サーバの為、大量のサーバ群。
- 帳票は、電子帳票。基本、データウェアハウスで必要な半データの取り出しが可能になり、加工が可能。
- ストレージは、ネットワークストレージ。
- PCが一人一台なので、管理工数増大。しかも、ハード、OS共に寿命が短い。
- PCで動くソフトウェアも多くなり、勝手にPCへのインストールをされる危険性も増えた。
- LAN配線もイーサネット、無線LANで、勝手に配線をいじる、家からのPCの接続などトラブル多発。
- 拠点との通信回線もBフレッツなどで、高速になったが、トラブルが多い。
- インターネットへの接続が可能になった事で、リスク増大。
- セキュリティ対策が大きな課題。

- サーバ管理。OS、バックアップ、トラブル対応など、台数があるだけ、お世話が大変。
- ユーザ管理。各システムや、データのアクセス権限など管理工数が増大。間違えると情報漏えいにつながる。
- ハード、ソフトの資産管理。機器の個体数、バリエーションも増え、且つ、ソフトのライセンス管理の工数も増大。
- 各業務システムのシステム部分の管理。導入したシステムでお客様対応部分も多く、そのトラブルも増大。
- 各種問い合わせ対応。言わばサポートデスク。エンドユーザからの、多種多様な要望も多く運用コスト増大。
- セキュリティ対策。スマートフォンやネットワークストレージなど、次々と課題が増え、対策のコストも増大傾向。

などなど……

システム運用業務の実情。こんな事って経験ありませんか？

- PCの障害やエンドユーザの対応に振り回され、本来の仕事ができない。
- ソフトウェアのよくわからないライセンス形態の管理も難しい。
- 技術革新と共に生まれる新たな脅威への対策。
- なまじ知識のあるエンドユーザが引き起こすトラブル。勝手にパソコンを設定し、**問題を起こすと、システム部門に振ってくる。**
- 知識がないエンドユーザが引き起こすトラブル。PCを使うだけ使っているながらデータを消してしまうと「**私、PCに詳しくない**」の一言で復旧作業を押し付けてくる。
- 悩んでSEに相談し、導入したシステムでは解決せず、逆に問題が勃発。それを言う「**そんな話、最初に聞いていません**」と言われ、さらなる機能追加の話(お金の話)をしてくる。

エンドユーザー側は便利になっていくが・・・



**逆にシステム部門の作業工数は増大、
忙しさのあまりに業務の目的意識が薄
れていく**



業務の目的って何だろう？

自分の行っている業務の目的って？

- 企業とは利益の追求をする場である為、従事している業務には、それぞれ目的がある。



- 例えば、PCの棚卸しを行う理由



- システム部門で管理している台数が一致しているかが目的。ではなく…



- 会社の資産の明確化をする事と、その資産が効率よく使用できているかを確認する事が目的。

何気無しに業務を行っていると、本来の目的が薄れ、会社の利益の追求理念から、外れてしまう恐れがある。

システム部門の重要性の理解

- **業務の目的の明確化をすると、システム部門の重要性の理解が深まっていく。**
 - サーバやネットワーク障害による、業務システム停止や実業務(本業)への影響を防ぐ必要がある。
 - 重要情報の漏洩をさせない為、セキュリティ対策を施していく必要がある。
 - 省力化する為のシステム化を図り、実業務の生産性向上、経費削減を図っていく必要がある。
 - 会社の資産の明確化を図る事で、その資産を効率よく使用する必要がある。

システム部門の存在目的と重要性をまず、自分が理解していないと他部署の人間の説得は、まずできない。

セキュリティレベルが0(ゼロ)と言われた、とある会社が脱却を図っていく話です。

■ とある会社では、ITが以下の状態になっており、監査法人から、セキュリティレベルゼロと言われる状態となっていました。

- ① PCの購入は、各部署が購入。その為、OSの標準化が図れていない。且つ、XP-HOMEなどの家庭用OS-PCも多数。
- ② PCのログオンユーザも特に決まりが無い。その為、Administratorのユーザが各拠点に増殖。誰が何をしているかもわからない状態。
- ③ ネットワークの変更に対して、何も制御をかけていなかった為、勝手に無線LANを導入する拠点や、外部のストレージサーバに契約をする拠点も発生。
- ④ また、家からのPCの持込みも続出。(ウイルス対策もされていない)
- ⑤ 拠点にファイルサーバと言われるPCがあるが、アクセス権限も、もちろん、Everyoneのフルアクセスになっており、情報漏洩の危険性を孕んでいた。
- ⑥ PCの管理者権限(Admin権限)も与えていた為、色々なソフトもインストールし放題。
- ⑦ 上記⑥により、海賊版のソフトをインストールされる危険性も孕んでいた。
- ⑧ 上記⑥により、ウイルス感染した場合、破壊活動や感染活動がし易くなる。
- ⑨ PCのログオンパスワードは、ほぼ、無し。
- ⑩ 重要サーバへのアクセスも容易で、知識があれば、データの破壊や、重要情報の漏洩の危険性も孕んでいた。

■ その体制から、以下の対策を取る事で、セキュリティレベルの向上を図っていきました。

- ① PCの購入は、全て親会社のシステム部門への申請が必要。これによってPCの標準化、OSの統一を図る事を実現。
- ② ADを導入し、PCを使用する全ての従業員には、個人のユーザアカウントを割り当てた。これとセキュリティソフトにより、誰が何をしているかの判断が可能となった。権限も使用者権限(User権限)のみ。
- ③ ネットワークの変更に対して、必ずシステム部門へ申請を必要とした。それにより、勝手な変更を抑止する事へとつながった。
- ④ 個人PCの持込み禁止。セキュリティソフトを導入する事で、システム部門が認知していないIT機器は、社内LANへの接続が不能。
- ⑤ 拠点のファイルサーバと言われるPCを本社のファイルサーバへデータを移行。情報漏洩、PC故障によるデータ消失の危険性もなくなった。
- ⑥ PCの管理者権限(Admin権限)も全てシステム部門が管理。勝手なインストールやPCの設定変更も不可となった。
- ⑦ ソフトのインストールは全てシステム部門での申請を必要とした。インストールもシステム部門が実施。
- ⑧ 重要サーバへのアクセス権も必要な人間のみを与えるようにしていった。

改革を進めていく上で、考慮した事

- エンドユーザには、業務(本業)を主として考えてもらう様に説得する。
- 中には本業を無視する人間がいるので、その上の人間を納得させる。
- 納得させる為には、確固たる理由や、時にはデジタルな数字を見せる事も必要。
- 各拠点、部署のキーマンを把握し、日ごろから連携をとる。
- エンドユーザが作成するエクセルのマクロやVBAなどで組まれたものは、必要であればシステム化を図る事も考える。
- 依頼事項や、現場が行っている業務について、目的を明確化し、違う方法が無いかを考える。

大事なものは、物事の目的の明確化、また、仕事を進めていくには人とのつながりが重要というところに行き着いた次第です。

ご清聴、ありがとうございました。