

<b>第一回 クオリティ製品分科会（大阪） 議事録</b>	
日時：	2009/11/05（木）14:00～17:00
会場：	丸紅大阪本社ビル 13F 会議室
テーマ：	ゼロからはじめる QAW+QOH 運用～事例から学ぶ～
司会・進行：	クオリティ製品分科会座長 （株）コアデ 営業部 第2 営業課 田中幸男 氏
参加者	三星ダイヤモンド様 2 名 事務局 2 名 クオリティ大阪支店 3 名 各社分科会メンバー 3 名（2 名欠席）                      座長含め 計 11 名
<p>※ 当分科会の運営方針により、個人名は議事録内からは削除しております。ならびに、個人/会社名を特定できる発言、および発表者から公開の許可を得られなかった内容は 議事録より削除されています。あらかじめご了承ください。</p> <p>&lt;第一部&gt;</p> <p>座長ならびに事務局より、ご挨拶と本分科会の目的ならびに進行についてご紹介を頂き、本会が開催されました。</p> <p>事務局-大阪では平成 15 年から分科会をおこなっています。クオリティの商品に特化した分科会は、大阪では初めてということでもありますので、このあと座長のほうから話しがあると思いますが、ML など活用しながら、皆様から忌憚のないご意見をいただきながら運営を事務局としてご支援していきます。それでは、これより座長に進行をお願いいたします。</p> <p>座長-本日、当分科会にご参加いただきありがとうございます。本分科会では、実際のクオリティ製品の導入について、三星ダイヤモンド工業様（以下、三星様、または三星ダイヤモンド様）のご好意で同社の導入事例をご紹介いただきながら進めていきます。先ほど、事務局からご紹介の ML など活用しながらよりよい運用方法を模索していければと思います。それでは、初回、第一部と致しまして、三星ダイヤモンド工業様での QAW/QOH 導入の経緯や想定運用、課題などについて資料をご用意いただいておりますので、そちらの発表をお願いし、その後、皆様との意見交換を第二部で行わせていただきたいと思います。それでは、三星ダイヤモンド様、お願いいたします。</p> <p>発表：三星ダイヤモンド工業株式会社様</p> <p>三星ダイヤモンド工業様にご用意いただいたプレゼン資料のご説明（資料別途）</p>	

その後、第二部のディスカッションのテーマになった項目

- ・ グループの分け方、方法
- ・ 情報漏えい対策とはいえ、メールやログ閲覧の記録がすべて残るということに対する社内への広報の仕方
- ・ 役員会にかける際の留意点
- ・ 他ソフトとのコンフリクトの確認
- ・ ライセンス数
- ・ ライセンス管理
- ・ 現状までに確認された不具合（海外で使用した際に、3分くらいPCが動かなくなったときがあった）など

#### <第二部>

休憩を挟み、座長の進行により、参加者の皆様の自己紹介を頂戴しながら、三星ダイヤモンド工業様のプレゼン内容に対するご質問とその他コメントを頂戴しながらディスカッションを実施。

座長ー 前職でクオリティ製品（QND）を導入していた経験から、（説明をお聞きして）、悩みや課題は同じなのだということがよくわかりました。

このあと、三星ダイヤモンド様のほうで設定したパラメータシートの説明もご用意いただいておりますが、その説明をお聞きする前に、参加していただいている皆様から自己紹介がてら、先ほどのプレゼンに対して、ご質問や何かコメントをいただければと思っております。

メンバーー 4年ほど前から QND/QOH/WP を入れています。グループ会社合わせて 100 名程度。グループ会社で 1 つのネットワークの構成です。クオリティさんの商品のバージョンアップがしばらくできておらず、そのあたりのいくつかの問題点が出てきているので、それをこれから解決していきたいと思っています。

座長ー 管理グループはどのように分けていますか？

参加者 Sー 拠点ごとに、企業名・拠点・部署名とかで分けてます。

座長ー 私は前職では建屋ごとに分けていました。ネットワーク回線なども、建屋でおおよその目安が付くので、そのように管理していました。インベントリはどのくらいの頻度で取っていますか？ ハード、ソフトの両方取っていますか？

参加者 Sー 1ヶ月に1回。自動でインベントリを取っています。ハードもソフトも取っています。遊休パソコンについては、月単位のインベントリ収集ができていないためその点が問題です。しかし、この10月には半期のたな卸しということもあり、全ての情報を取ってみたりはしました。

参加者 0ー 私は、社内のセキュリティの教育などもおこなっています。クオリティさんの商品については、2005 年から 350 ライセンスで導入しましたが、すでにオーバーライセンスしています。リモートコントロールソフトはオーバーライセンスに関係なく使えています。グループ分けは以前は行っていましたが、2 年前に QND サーバで障害が起きたことがあり、再構築後はグループでは分けていません。現在は、週に 1 回だけインベントリを取っているだけの状態です。三星さんの「パソコンが管理されていない」というお話があったが、5 年前に当社は、まさにその状態でした。その時期に、社内的に基幹システム入替えを含むプロジェクトが立ち上がり、情報セキュリティ対策も実施しました。その中の一環として PC 資産管理システムを導入しました。その後、情報セキュリティガイドラインというものを作って、社員に毎朝読ませたりしています。PC 破損・紛失などのセキュリティ事故が起きた際は、社内に強い影響力があり情報セキュリティ委員会の統括をしている役員が、事故報告書に基づいてセキュリティ違反者に対して 2 時間くらい説教したり、しつけの領域を含めて徹底して再発防止策を考えさせる運用で、現在はセキュリティ面での問題は収まってきています。三星さんの説明のなかで気になったのは、総勢 9 名のうち派遣社員が 4 名いらっしゃるということですが、当社は社員 400 名ほどの社員に対して、総勢 4 名（うち派遣社員 2 名）で対応しています。派遣社員の方の時給や調達先なども、あとで 3 部で教えていただければと思います。

また、役員会上申する際の話もありましたが、同じように、どうやって会社に上申するかについて考える場合が多いです。あと WSUS には 2 度ほど挫折しているので、ぜひ、お話をお伺いできればと思います。3 度目の正直に挑戦してみたいと思っています。

座長ー 教育をされるということですが上の方に対してはどうですか？

参加者 0ー セキュリティソフト導入やガイドラインで規定している内容などの運用は、上席者でも例外なく対応しています。

参加者 1ー 当社は、200 名ほどの会社です。三星さんと同じような導入の背景で、最近購入したところです。うちもニッチな業界で、製造業ですが、最近は製造業だけではやっていけないということで、そういうビジネスを展開する上でも必要ということで QAW を購入させていただきました。当初、200 名なので、200 ライセンスで大丈夫だろうと思って購入したのですが、その前にウィルス対策ソフト（MacAfee）を入れていたのですが、これがサポートが悪くて、止めまして、新しいソフトを入れて、ようやく導入が終わったので、これから QAW の導入をおこなっていこうかと思っています。現在、致命的な問題が起きていて、自分のマシンで QAW コンソールを動かすとブルーバックになってしまう。現在、クオリティさんのサポートに問い合わせさせてもらっていますが、早く解決してほしいと思っています。

参加者 0ー 私も似ている現象があります。QND コンソールを立ち上げるとすぐに落ちてしまいます。OS 自体が落ちるわけではありません。MMC が影響している可能性があり、ほかのツールにも影響があります。

事務局- そちらの現象ははじめてお聞きしているので、個別対応で、のちほど、対応させてください。

座長- 参加者 Iさんのところはグループ分けはどうされているのですか？

参加者 I- うちでは OS 分けと拠点分けでやってます。問題の対処のために、サービスパック 3 にしないといけないとクオリティさんから聞いているので、そうしようと思っています。

座長- 他ソフトとのコンフリクトの確認はどうしていますか？

参加者 I- 情報システム部門がいちばん多くの種類のソフトを持っているわけですが、別の設計の部署にうちも AD 社のソフトを入れていて、情報システムで検証というわけにもいけないので、部門に協力してもらって、ぶっつけで確認することになるかと思っています。できるときには、まずは、情報システムからいこうかなと思っています。

座長- 検証環境はどうしていますか？

参加者 I- 検証環境を作っていますが、SP のファイアウォール開けが、クオリティさんから教えてもらったツールでもうまくいかず困っています。

三星様- うちでは、クオリティさんのサンプルタスクを使ってみましたが、問題なくできています。

参加者 S- QOH のバージョンアップするのに、メンテナンス会社から言われているのは、容量の小さな NotePC ではうまくいかないかもしれないと言われています。それと、添付ファイルの暗号化ソフトを入れようとしたところ、QOH がひっかかって入れられませんかとも言われています。

事務局- そちらについても、個別対応で、のちほど、対応させてください。

座長- 参加者 Sさんのところでは、QND で特定のソフトとコンフリクトがあったということはありませんか？

参加者 S- それは、、、無かったと思います。

三星様- オリジナルのソフトはあまり無いのですが。以前のソフトでも SolidWorks 以外は今のところ問題が起きたということではありません。しかし、同じパソコンに同じソフトのバージョン違いが入っているものがあったりして、その場合に、なんらかの問題がでるのではないかと懸念しています。

座長- 社内へのツール運用前のアナウンスはみなさんどのようにしていますか？

参加者 I- 社内へのアナウンスは私も思案のしどころで、今回 QAW 導入では「資産管理」という言葉では上申が通らないと思ったので避けてました。セキュリティ対策を主にした表現で行っています。

特に情報システムがうるさい。ウィルスに関する情報はすべて私のところに集まるので、セキュリティ関係の（社員の使用状況や）ウィルス感染状況など（が、誰のところで起きたか）も私が知る立場にあるわけですが、情報の取り扱いについて懸念する社員もいます。

座長- 私のほうは前職がゲーム会社でした。経営者側に伝える伝え方と、ユーザ側に伝える際には変えていました。ユーザの Web アクセスログを見たりする（立場でもあった）ので、いちおう気を使って、（ログの確認については、当事者に）了解を得てやっていました。ゲーム会社ということもあり、キャラクターの服装などを研究するために、（女性の多く登場する）いろんなサイトを見ている場合があるので、（そういう言い訳）説明ができるような場合もあります。しかし、「あまりに目に余る内容があれば、この刀は抜かしてもらいます」とも言っていました。

参加者 S- だいたい同じなのですが、社内を導入するときに言ったのは、まずアクセスログ、インベントリは取れますよ、それから出力、どういうファイルを開いたか、もうひとつは忘れちゃった。。。そういうことで、「ログを取得しているのだから、変な Web を見にいったらはいけませんよ」、ということを当社の場合には、入社の際にも言っています。最初から、抑止力になるように提示しています。

座長- 「IT リーダー」＝ 部門ごとのパソコンに詳しいスーパーユーザは置いていますか？

参加者 I- いや置いていません。

座長- 以前おこなっていた方法ですが、時間があれば、各部門のスーパーユーザだけを教育して、展開していくようにして、その人たちは（良い）パソコン教室がただ受けれる様なものなので喜ばすし、情報システムは、言い方は悪いですが、「楽」ができるということもあります。

事務局- ここで、大阪支店のカスタマーサポートをしている担当者 2 名に自己紹介してもらいましょう。

大阪支店 SE\_0- 会社に入ってから 6 年。クオリティのなかではベテランのなかに入ってしまうのではないかと思います。ブルーバックの話については、正直あまり聞いたことはないのですが、（サーバーコンソール間で）何をやっているかという、サーバからデータをもらってきて表示しているだけなので、基本的にコンソール自身はそこまでの動きというのはしていないと思いますので、現在、サポート部門でダンプを取って、それを解析して確認させていただくようになるかと思っています。

参加者 I- まさにそのとおりで、先ほどベンダーさんから、メモリダンプを取ってくださいというメールが来ていました。落ちたときに必ずセキュリティソフトのエラーログが残っているのも、そのあたりも関係しているかもしれません。

大阪支店 SE\_I- クオリティで技術を担当しています。主に商談の検証環境を作成したりという作業をメインにやらせていただいています。さきほど紹介の SE と入社は同期でして、私も古株に入るかと思います。

座長- 私は前職の後半はライセンス管理が大きなテーマでした。実際、今までのお話をお聞きいただいて、どういう感想をお持ちですか？

大阪支店 SE\_0- 皆さんのところに A 社や M 社からラブレターは来ていますか？

座長- うちの前職のときに来ました。A 社から。

参加者 I- うちには来ました。10 月何日迄に出してくれといわれたので対応していましたが、実際、その日になっても何もなかった。

大阪支店 SE\_0- 結構、最近多いんですよ。MS 社からは、やさしい表現の無償のコンサルやりますよ、、という手紙で来たりしています。A 社もあると聞いています。今まで聞いたお客様は「何で来るんだろう」という心配している話を多く聞きます。

参加者 0- 仲の良い同業者のシステム部門の方からの情報によると、そこには M 社から手紙がきて、最初は丁重にお断りしたところ、2 回目には強い感じの表現の手紙が来て、結局、無償コンサルを受けたそうです。CAL について、グループ会社の中の 1 社で代表して購入しているケースなどで、各社ごとでの追加購入などの指摘を受けるようです。

座長- 前職の時に来ました。A 社からの要求でライセンス証明の書類を出さないといけないと言われ、いったん、A 社にその工数はかけられないから勘弁してとお願いしたのですが、残念ながら受け入れてもらえませんでした。当社では、開発部門も非開発部門ではソフトの購入経路が違って、開発は一箇所で買っていたのですが、非開発部門では、部門ごとで好きに買っていたので、こちらの情報を集めるのが非常にやっかかったです。結局、A 社に提出しなければならないライセンス所有証明の資料を作るのに結構工数をかけて出した覚えがあります。そのときに、A 社のほうでも、先にリストを持っていて、「内容はほぼ同じような感じですね」というコメントがあり、「(A 社が持っている) その資料は何？ (何でそういう情報を持っているの！?)」と思った覚えがあります。

座長- それでは、ここで、三星ダイヤモンドさんのほうからパラメータ設定について資料をご用意いただいていますので、そちらの説明を、三星ダイヤモンドにお願いします。

三星ダイヤモンド 様 （資料にて説明：非公開）よりパラメータシートのご説明を頂いた。

三星様- 無許可 PC の接続制限も行う予定で、当初は、Mac アドレス登録での方法を取ろうと思いましたが、現在、Viper を使ってみようと思っています。

参加者 I- 台数が多いと負荷がかかります- というのを、先日、クオリティさんの導入支援講座で教えていただきました。

三星様- それと、ちょっと不具合なのですが、インベントリ収集のときに、A 社の商品の情報を取るというチェックをつけているのですが、QIVになぜか A 社の情報が出てこない。AD 社とかは出てきているのですが。。それと、 Product key を取ってくるという機能はありますが、それでもできないので、ボリュームライセンスで購入したものか、1 個ずつパッケージで購入したものか、判別ができる方法にやはり悩んでいます。

三星様- P2P ソフトの対策を考えています。メッセージでは、「P2P ソフトは社内での使用は禁止しています」というように表示されるようにしています。ただし、こちらのほうでも不具合が出ておりまして、私のほうで、Yahoo Messenger の最新版を入れているのですが、（起動制御しているはずが）、起動できてしまうので、また、（クオリティさんから）ご回答いただければな、と思っています。

三星様- 代表的な FreeMail や 2 ちゃんは、制御登録しています。

三星様- あと QOH の機能を使っている方は思われているかと思いますが、メッセージが微妙だなと思っています。メッセージ自体が変えられないですし、黄色のアラートは、内容的にはあまり警告になってなくて、（エンドユーザに）スルーされるのではないかと思います。アラートとしては弱いのではないかと思います。

三星様- さきほど、遊休 PC の話もありましたが、うちでは、QOH でログが古いものを選ぶという方法がいいかと思っています。

座長- 遊休 PC の対策として、QOH でログが古いものを選ぶというのはいい情報かもしれませんね、参加者 S さん。

参加者 S- そうですね。ただ、QND でも最終のインベントリ収集の日付が出てくるので、インベントリの古いものは選ぶようにしていました。

座長- そういう意味では対策できていたということですね。

参加者 S- そうということですね。

座長- パラメーターでフィルタの設定についてですが、以前、フィルタの方法がわかってしまうと、グループよりも、フィルタのほうが便利だなと思っていました。

参加者 S- ところで、毎日インベントリを取る必要がありますか？

三星様- どちらかというと、インベントリがあがってこない PC が心配なので、頻繁に取るようしています。

座長- 半期に一度、実際のたな卸しをおこなっていたので、それをサポートするものとして QND のインベントリを使っていました。無くてはならないツールでしたね。

参加者 I- ソフトについては、本当に同じ悩みを持っていて、三星さんと同じでライセンス管理についても方法を考えなければならないのですが、（メディアが）引き出しのなかにあったとか、現物の管理について、それと、パッケージで買ったのか、ライセンスで買ったのか、現状プロダクト ID は取れても、それで、パッケージで購入したソフトなのか、ライセンスで購入したソフトなのか、プリインストールで購入したソフトなのかの判別ができないので、どうにかできないかと思っています。

座長- パラメータの設定のコツで、大阪支店の SE の方から、何かアイデアありますか？

大阪支店 SE\_I- そうですね。今の機能ではライセンスの購入数とインストール数の突合せしかできないという指摘もあり、現在、それ以上の対応をおこなえるようにしたいとは思っています。

座長- 私のところでは、ソフトのライセンスについて、一番新しいものから現物確認して、古いものは無視するという運用を行ったりもしました。

参加者 O- うちは、基本、座長のところと同じで、古いものは切り捨てるという運用をおこないました。シマンテックのゴーストで PC 展開を開始したタイミングから、PC や各種ソフトの発注は、すべて当部門を通過するように運用を変更したため、それ以後はライセンスが揃うようになりました。また、Office ソフトプリインストールの PC はあるタイミングから買うのを止めたのですが、型番で判断が付きます。別



途、ノーツ上で PC 管理台帳があり、型番でソートをかけて確認し、QND で把握したものと突き合わせるなどの運用をしています。

三星様- 気になるのは、(古いライセンスを) 切り捨てたときに、実際、(新しいのを、追加で) いくら買わなければならないのかという規模によっては経営陣は認めてくれないということもあるのではないかと考えています。

座長- そろそろお時間でもあるので、、、実際、経験を多く積むことはナレッジを高めていくいい方法だと思っています。冒頭お話した ML についてですが、今回、ご縁があって、三星ダイヤモンドさんの運用と一緒に経験できるわけですが、三星さんの導入運用のケースを共有していくことで、一緒に経験を増やせるという機会になればと思っています。私も積極的に参加しますが、アンケートにも参加希望の確認欄を用意していますので、ぜひ、一緒に参加していただきたいと思います。

以上、時間となり、第二部は終了、参加者全員、第三部の懇親会会場に移動し、終了。