

第三回 クライアント管理勉強会 議事録

日時: 2011/4/25(水)15:00~18:00

会場: クオリティソフト(株) 本社 6F 会議室

テーマ: ここだけは押さえないクライアント管理
～ルールをどう作っていくか? 熟練管理者に学ぶ～

講師: ジオマテック株式会社
システム開発部 エキスパート
田村 一生 氏

司会・進行 クライアント管理勉強会 座長
国際興業株式会社 総務部 情報システム課 仲谷 美乃里 氏
クライアント管理勉強会 副座長
株式会社シーズ・スリー 情報システムサービスセンター 運用管理ルーム
マネージャー 岡本 宏明 氏

当研究会の運営方針により、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。

【第一部】

田村氏ご講演

◆講演に対しての質問

Q: 情報システム部員が9人いると説明していましたが、操作ログを見ることの出来る人は何人いますか?

→ (田村氏) : 閲覧できるのは1人だけにしています。資産管理ツールとしては「QND Plus」が入っており、操作ログの収集は、他社の製品を使用しています。資産管理ツールを見る事ができる人には操作ログは見せたくないなので、閲覧権限を分けています。個別の操作ログに関しては、担当役員に開示することはありますが、それ以外の者にはまず見せません。

Q: 守秘義務とかはどのように対応していますか。

→ (A社) : ベンダーとは機密保持契約と個人情報保護に関する契約を結びます。派遣社員にも機密保持契約を結んでもらっています。

→ (岡本氏) : 操作ログの閲覧可否もルールです。弊社は統計監視を外部に委託しています。

調査については、事前に私宛に書類が届き、私がOKをしないと、外部機関は調査を行いません。これも、ルールにしています。

→ (田村氏) : 弊社の場合は、内部監視を行っており、ルールから逸脱するとセキュリティ委員会に報告書を提出しなければなりません。

→ (岡本氏) : 社内での監視の取り組みとして「助けてボタン」というものを設けており、何かハラスメントを受けた場合は、相談できるような仕組みがあります。これはイレギュラーな対応ですが、それ以外は統計監視で管理を行っています。

Q: 情報システム部門と他部門との力関係を教えてください。

→ (田村氏) : システム部門は独立しており、担当役員の直轄に位置しています。現在の部門長は比較的長く務めているので、社内では比較的認知度が高く、影響力はあると思います。

Q: 社員の皆さんは言うことを聞いてくれますか?

→ (田村氏) : Windowsログオン時にパスワードを入れる制度に切り替えました。本社では早い段階で切り替えていましたが、現場(工場)では行なっていませんでした。しかし、J-SOX法等からやらないといけないという話になり、ある時点から現場でも強制的に切り替えましたが、社員からはそれほど抵抗はなかったと思います。

Q: ルール作りは規定を作る必要があります。セキュリティポリシーを作ると、大きな工数が掛かってしましますが、どこまで御社で行なっていますか?

→ (田村氏) : セキュリティポリシーを作成したのは5年以上前です。元々、海外で発行されたセキュリティポリシーの雛形を日本語訳したものをそのまま使用していましたが、その中でハードルが高く実行できないものは削除し、現実的に取り組める部分だけを使用する事としました。その後、全体を見た時に、整合性が取れないところが出てきたので、その部分の変更や運用でのフォローをしていく形を取りました。はじめから全部やろうとしても、出来ないのは分かっていたので、現状と照らし合わせてハードルの高さを再設定するところから始めました。

【第二部】

◆お悩み相談&ディスカッション

☆お悩み (I社) : USBの取り扱いルールが難しいです。

→ (岡本氏) : 「eX WP」を購入してUSBメモリへの書き出しを制御しています。Notesを使っていますが、Notesで上USBメモリへの書き出し承認のフローを実行できる仕組みを作成し、申請が承認されたら書き出し許可の解除キーを「eX WP」側で作成するようにしています。この解除キーを「QNDFplus」を用いて、翌日クライアントへ転送する運用にしています。実際に何を書き出したかというところは、統計監視をしているログソフトで証明しています。それまでは、書き出した内容を紙に記載せよというルールにしていた。仕組みを作るまでに一苦労しましたが、作った後は楽になりました。

☆お悩み (P社) : 現在、メールシステムの変更を行っております。その中で、スマートフォンでも社内メールを利用できるようにして欲しいという話があり、苦労しています。家から社内システムへアクセスするのはNGと言っていますが、ユーザー側からすると利用機会を制限されてしまうという話になり、どうすればよいか悩んでいます。

→ (岡本氏) : 当社では社外の端末から社内システムに入る際は必ずセキュリティ認証システムを介しています。また、リモートで接続するようにしているので、端末内に情報は残りません。

☆ (岡本氏) : ルールを作ると、逆に業務自体が非効率になる場合があります。

→ (田村氏) : 各システムのIDのたな卸しを実施するルールを作りました。またWindowsユーザー、Notes ID等のIDの登録・削除申請のワークフローを作りました。登録の申請に関しては、きちんと行なってもらっていますが、削除に関しては、なかなかやってもらえないのが現状です。

→ (岡本氏) : Notesの中でIDの管理を全て行なっています。各IDが社員情報の核となる人事情報に紐付いており、一覧で見る事ができるようになっています。

人事異動の際はID変更の手続き期限を設け、その期限が近づくと、担当者にメールが届くようになっています。ただ、退職者の取り扱いについてはまだ問題があり、次回の開発ポイントとなっています。

→ (T社) : このデータベースの運用は誰が担当していますか?

→（岡本氏）：データベースそのものはシステム部、運用は人事・総務など、勤務など、勤務体系毎の担当部門が行なっています。

☆質問（A社）：パスワードに関してはどのようにしていますか？

→（岡本氏）：ADのポリシーで、パスワードを3ヶ月で強制的に変えてもらうようにしています。

→（B社）：皆さんADを使用してアカウントの統合管理をされていると思いますが、ひとつのアカウント情報（パスワード含む）が漏れると、すべてのシステムに入れるというデメリットもあると思います。

→（田村氏）：工場の生産ラインでは、複数人で1台のパソコンを使用している為、人に紐付いたアカウントではなく、業務のアカウント（共有アカウント）が必要です。共有アカウントは基幹システムなどには入れないように設定しています。その他、IDのたな卸しを定期的に行い、管理しています。

→（岡本氏）：VPNに関しては、非公開にしているので、セットアップ済みPCを配布してセキュリティを保っています。

☆お悩み（B社）：ファイルサーバが肥大化しつつありますが、バックアップはどうしていますか？

→（田村氏）：リストアを簡単にする為に、フルバックアップのみにしています。ただ、やはりデータが肥大化してくるので、年1回使用状況の調査をして、使われていないデータはアーカイブフォルダに入れています。ちなみに、バックアップにはテープ（LTO）を使っています。

→（岡本氏）：弊社では、ファイルサーバ自体のバックアップは取っていませんが、端末のバックアップは取っています。Notesに関しては、しっかりとバックアップをしています。

→（A社）：端末にデータがあるのは、逆にセキュリティ上問題になると思いますが。

→（岡本氏）：今後の課題です。

→（C社）：ファイルサーバを刷新しました。各フォルダのアクセス権を手作業で行なっていましたが、各部署に担当者を置いて、アクセス権を設定してもらうようにしました。そのような体制にしていくにあたり、取締役専務に通達を出してもらいました。その前段階では個別に取締役を説得しました。その他多数ネゴを行いました。どうしても立場が弱いので、最終的には管理職者を説得し、管理職者から担当者へ説得してもらうしかないと思います。

☆質問（岡本氏）：ルールを作ると業務が非効率になるという話がありましたが、非効率ではないという受け止め方ができた事例はありますか？

→（D社）：ファイルサーバが各拠点にあり、それらをまとめましたが、各拠点によって容量が違います。容量を増やして欲しいと現場から言われますが、まずは「減らす努力をしているか？」と返しています。また各拠点に、PC管理担当者を任命し、定期的に研修を行うようにしました。そうする事により、陳腐化したデータが消せるようになりました。また、Notesに質問箱を設けていて、それもPC管理者に行くようにしてもらいました。これらの体制により、質問が集中しなくなり、各拠点で処理してくれ事が多くなったので良かったです。

・（岡本氏）：システムを入れる際、必ず、多くても4ページまでの簡易マニュアルを作るようにしています。上の立場の方や、PCを触ったことがない方々に見て頂き、承認を得てから配布しています。これを実行することで社内からのヘルプが少なくなるので、メリットが大きいです。

→（C社）：ファイルサーバを1Mにつき何10円等として、課金管理している会社もあるようです。

☆質問（M社）：ファイルサーバを入れ替えました。容量を問題視して、データの整理を行うよう事前周知もしましたが、肥大化はなかなか避けられません。今後、容量が大きくなっていくのは間違いないと思いますが、サーバをクラウド化する等、皆さんは今後の方向性をどう考えているのでしょうか？

→（C社）：10年程使っていないファイルが70%程度あり、また、パワーポイントにBMP形式のデータを使っているファイル等が非常に多いことが分かりました。

→（J社）：マイドキュメントにおいておけば、ログオフ時にサーバにコピーされるような仕組みにしています。容量は500MB程度に制限し、必要なものだけ入れるようにと伝えていますが。

→（岡本氏）：クラウドとVMは悩みました。同意条項に「公開ポリシーを変更することがある」という主旨があるクラウドは、公開されてしまう可能性から移行は難しいと判断しました。

→（M社）：今年見なくても、来年見るかもしれません。

→（D社）：クラウドも考えましたが、ランニングコストが掛かるものはやらないという事で上からNGが出ました。不動産に関する情報は、同じ情報を数年後に使うことがあるので、消してはけません。努力して減らしますが、増える傾向は防げないと思います。

→（K社）：サーバをクラウド移行すると、他の業者へ変えられないという問題も、他の分科会で挙がりました。

→（B社）：パブリッククラウドにデータ上げるのは、どこからでもアクセスできるというのがメリットがあるので、メールシステム等はクラウドに移行したいと考えています。

→（U社）：グループ内で統合ファイルサーバがあり、かなり高額な運用コストがかかっていますが、丁寧に管理されています。ただ、機密情報があるので、クラウドに移行することはないと思います。

→（田村氏）：社内にサーバがあれば、ログソフトでアクセスログが見る事ができますが、それがクラウドではどこまで見ることができるのか？等の問題がまだあると思います。

☆質問（B社）：ファイルサーバに対して、全社共通/個別のルールを作成していますか？携帯のアプリ製作会社なので、いろいろなプラットフォームやIDがありそれぞれ利用環境が異なっていますが、これをどのように管理していくかが課題だと思っています。

→（大槻）：開発メーカーだと、セグメントを完全に分けて管理しているお客様もいます。

・（岡本氏）：「どのようにルールを変えていくか？」を今年度の課題として取り組んでいます。どんなルールにも、業務フローがあるはずなので、そのフローに対する処理手順書を作っています。手順書を作ることにより、業務を見える化し、無駄を減らそうと思っています。