

株式会社東急コミュニティー

タブレット(社外)+HPクライアント(社内)でワークスタイル変革
セキュリティを確保しながらお客様サービスの質とスピードを向上



目的

- お客様満足度の向上を目指し、お客様の課題解決を的確かつ迅速に行うためのワークスタイルに変革
- セキュリティを確保しつつ、情報活用シーンの拡大

アプローチ

- デスクトップ仮想化ソリューションにCitrix XenDesktopを活用したVDI(Virtual Desktop Infrastructure)方式を採用
- セキュリティ対策や運用管理面の負荷を極力削減するために社内用端末はゼロクライアントを採用。実際に業務で利用し他社製品と比較検討した結果、「HP t5565z Zero Client」を選択
- マンション運営担当、営業を対象に、全国の事業所に「HP t5565z Zero Client」を700台導入、「HP Smart Zero Client Service」により一元管理

システムの効果

- 将来、プロトコルが変更になっても導入したHPゼロクライアントの有効活用が可能
- ノートパソコンとHPゼロクライアント本体の比較により消費電力量を1/2に削減
- 「HP Smart Zero Client Service」を活用したリモートによる運用管理を実現し運用管理を効率化

ビジネスへの効果

- 社外でタブレット、社内でゼロクライアントを業務で利用する新しいワークスタイルにより時間の有効活用を実現
- デバイスにデータの残らないデスクトップ仮想化により、セキュリティを強化しつつ、情報活用シーンを拡大しお客様サービスを向上
- 他の事業所でも空いているゼロクライアントで自分のデスクトップ画面が利用できるよう利便性が向上。また1台が故障しても他のゼロクライアントを使って業務を継続



マンション・ビル管理業界のパイオニア、東急コミュニティー。

同社は、セキュリティを確保しながらいつでもどこでも情報を活用できるICTインフラを構築するためにデスクトップ仮想化を導入した。

当初、他社ゼロクライアントを導入し検証を進めていたが、課題となったのはレスポンスだった。

ユーザーの使いやすさを重視する観点から、実際に利用し比較検討した結果、HPゼロクライアントを選択。レスポンスはもとより、コストパフォーマンス、省電力、マルチプロトコル対応によるリソースの有効活用なども採用のポイントとなった。2012年10月、システムは本稼働。

社外でタブレット、社内でHPゼロクライアントを業務で利用する新しいワークスタイルを実現しお客様満足度の向上に取り組んでいる。

業務の質とスピードの向上を図るワークスタイル変革

日本全国でマンション約47万戸、ビル約1,300棟を管理する東急コミュニティーグループ。いまやマンションの管理運営ルールとして広く普及している会計管理システムや長期修繕計画システムなど様々な業界標準を創り上げてきたマンション・ビル管理のパイオニアだ。

マンションへの永住化といった建物の資産価値に対する維持・管理のニーズの高まり、不動産証券化の加速、再開発事業の活発化など不動産管理業務が多様化する現在、同社の活躍するフィールドはさらに広がっている。

お客様満足度を最優先課題とする同社におけるビジネスの根幹には、企業ビジョ

ン「TOKYU COMMUNITY WAY」がある。単に建物を管理運営するだけでなく、運営・技術の両面で高度なコンサルティング力と総合力を駆使し、お客様への安心、安全・快適、上質なサービスの提供を通じて「コミュニティー(地域社会・共同体)」づくりに貢献していく。1970年設立以来、社名に込められた概念はいまも変わらない。

居住者の暮らしに関わる事業を行う同社は、コンプライアンスの強化とともに、オーナーや居住者とのコミュニケーションを大事に、様々な課題に対的確かつ迅速に対応できる体制づくりに注力している。多岐にわたるニーズにマッチした企画を提案するコンサルティングと、社内外の設備技術、建築技術などのプロフェッショナル部門と一体となり、現在はもとより将来



株式会社東急コミュニティー
情報システム部
計画課
リーダー
愛川 洋一氏



株式会社東急コミュニティー
情報システム部
計画課
課長
佐藤 徹氏

の課題を解決するソリューションの両面から、お客様をサポートするのが同社の特徴だ。マンション管理のビジネスにおいて提案力と問題解決力はお客様満足度に直結し大きな競争力となる。競争力を生む2つの力の質とスピードを高める上でICTの活用は欠かせない。

「マンション運営の担当者は、居住者によって構成されるマンション管理組合の支援が大事な仕事となります。マンション管理組合の会合にも同席しますが、その際、組合員様からの質問に対し、今週中にお答えしますと言うのと、タブレットで社内システムにアクセスして必要な情報や写真などを使ってその場で適切な提案を行うのでは、お客様満足度に大きな差が生まれます。業務の質とスピードを上げるためにはICTを活用したワークスタイルの変革が必要でした」と情報システム部 計画課 課長 佐藤徹氏は話す。

コンプライアンスを重視しながら情報活用シーンをいかに拡大していくか。同社が着目したのはデスクトップ仮想化だった。

実際に利用し比較検証した結果、HPゼロクライアントを選択

ワークスタイル変革を支えるICTインフラとして、デバイスにデータが残らないデスクトップ仮想化を導入することで、外出先でもセキュリティを確保しながら社内システムにアクセスし必要な情報を利用できる。デスクトップ仮想化ソリューションには、ユーザーごとに各自のデスクトップ画面を利用可能にするため、Citrix XenDesktopを活用したVDI(Virtual Desktop Infrastructure)方式を採用。また、セキュリティ対策や運用管理面の負荷を極力削減するべく端末はゼロクライアントを選択した。

2011年春、デスクトップ仮想化環境のもと、社外はタブレット、社内はゼロクライアントを利用した新しいワークスタイルの検証がスタート。同年夏には本番に近い環境を構築し、情報システム部だけではなくマ

ンション運営担当や営業も実際に業務で利用し検証を重ねた。

タブレットは利用できる機能を大幅に制限し情報システム部で一元管理できる仕組みをつくるなどセキュリティ面を重視した。一方、ゼロクライアントではユーザーの使いやすさがポイントになった。

「当初、他社製品を導入し検証を進めていましたが、課題となったのはレスポンスでした。利用部門にとって、インターネットを閲覧するときのスクロールや画像、表計算ソフトの操作性などがスムーズにできるということは、業務の効率化に関わります。レスポンス重視の観点から、当時、リリースしたばかりのHP製品も加えて比較検証することにしました」別件でお話をしていたHPさんからゼロクライアントをリリースしたということを知って、他社とHPの両製品を使用して比較検証することにしました」と情報システム部 計画課 リーダー 愛川洋一氏は振り返る。

比較検証の結果、2012年1月、同社がワークスタイル変革の社内用端末として選択したのがHPゼロクライアント「t5565z Zero Client」であった。

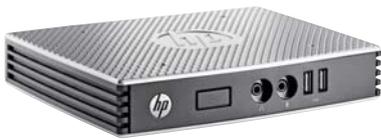
マルチプロトコル対応によるリソースの有効活用も採用のポイントに

HPゼロクライアントの採用理由について愛川氏は「他社製品で課題となったレスポンスの遅れがなく、とてもスムーズに操作できたことが第一の理由です」と使いやすさを挙げる。加えてコストパフォーマンスや省電力はもとより資産の有効活用面もポイントになったという。

「他社製品はXenDesktop用、VMware用と、1つのプロトコルしか対応していなかったのですが、HPゼロクライアントは複数のプロトコルに1台で対応できる点も評価しました。プロトコルを変更したときに、何百台と導入した既存のゼロクライアントが利用できなくなると困ります。急速に技術は



HP t5565z Zero Client



HP t410 Smart Zero Client

進歩しており、そのときに最新かつ最適なものを使いたいのです」(愛川氏)。

また使ってみてわかったこともあるという。「比較検証した際、キーボードのタッチにも違いがありました。HPゼロクライアントのキーボードの音は気にならない。毎日使うものですから、ストレスを感じない音というのも大切になります」(佐藤氏)。

ゼロクライアントの導入は700台規模となった。北海道から九州まで全国の拠点への展開は、IPアドレスなどの基本情報の設定と配送を専門会社に依頼し、セキュリティ項目などの設定に関してはHPゼロクライアントの運用管理ツール「HP Smart Zero Client Service」を利用し、情報システム部門がリモートで一元的に行った。

「一度ネットワークにつないだらリモートで一元管理できるメリットは大きいですね。全国に拠点がありますから、個別に対応していたらそれだけで運用管理に膨大な工数がかかってしまいます」(佐藤氏)。

他の事業所でも空いている ゼロクライアントで 業務を行うことで生産性が向上

2012年10月、デスクトップ仮想化システムは本稼働。導入後、1年が経過し同社のワークスタイルは大きく変わったという。「マンション管理組合の会合は夕方や土曜日、日曜日に多く開かれます。タブレットの活用により組合員様の質問に対しその場で対応できるケースもあるなど信頼関係の構築に役立っています。また社内に戻らなくても業務が行えることから時間の有効活用にもつながっています。そうした目に見えない経費の削減効果も大きいですね」(佐藤氏)。

現在、ゼロクライアントは部署を限定した運用を行っているが、業務により対象外の部署への異動の際も継続して利用したいという要望もあるなど利用者からも好評を得ている。「起動が早いといった利点もありますが、なんといっても便利なのは他

の事業所でも空いているゼロクライアントを使って自分のIDでログインすれば、いつも使っている自分のデスクトップ画面で業務ができるという点です。私も使っていないけれど、もうノートパソコンには戻れないですね」(愛川氏)。

また「HP Smart Zero Client Service」を活用した端末の一元管理により運用コスト面の削減効果もあるという。

「従来、故障した際、外部の専門会社に依頼し現地で修理していました。ノートパソコンに比べて駆動部分のないゼロクライアントは故障も少ないのですが、故障した場合も情報システム部でストックしている製品のネットワーク設定を行い、納品するだけです。ネットワークにつなげば「HP Smart Zero Client Service」によりセキュリティなどの設定は端末に自動的に反映されます。またゼロクライアントではデータのバックアップなどの手間も不要です。保守コストの大幅な削減が図れたことに加え、故障中も空いているゼロクライアントを利用することで業務の継続が可能です」(愛川氏)。

2013年春、新入社員用に20台、利用希望者用に30台、先進のHPゼロクライアント「HP t410 Smart Zero Client」を追加導入した。今後の展望について「タブレットとゼロクライアントを活用した新しいワークスタイルに合わせて業務を見直していく必要があると考えています。実際に業務で利用していく過程で、もっとこう使いたいといったアイデアもでてくると思います。タブレットありきではないので、軽量で持ち運べるノートパソコン型のゼロクライアントなど、HPさんにはユーザーの声を反映した新しいデバイスの開発にも大いに期待しています」と愛川氏は語る。

生活、環境、資産の未来価値を創造する東急コミュニティー。業界をリードする同社の挑戦を、HPはゼロクライアントをはじめ先進技術と総合力を駆使し支援していく。

会社概要

社名

株式会社東急コミュニティー

所在地

東京都世田谷区用賀四丁目10番1号

設立

昭和45年4月8日

資本金

16億5,380万円

事業

管理業、賃貸業、工事業、その他

従業員数

12,554名(連結)【平成25年3月末日現在】

<http://www.tokyu-com.co.jp/>

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8343 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

HPのシンクライアント製品に関する情報は <http://www.hp.com/jp/thinclient>

本ページに記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

記載事項は2013年1月現在のものです。

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.



日本ヒューレット・パッカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

