

## 南房総市役所 様

約60ある拠点のクライアントの不具合に、  
リモート接続で迅速に対応できるように。

# 外出先からでも、 スムーズに障害対応。

企画部 情報推進課  
写真右 加藤 勉 様  
写真左 能重広志 様



2006年3月20日に安房郡の6町1村が合併して誕生した南房総市は、南総里見八犬伝の舞台として有名で、日本で唯一料理の神様がまつられている高家神社や国の重要無形民俗文化財に指定されている白間津の大祭行事など、いにしえより伝わる神事や祭礼が多く残されている。同市では、2012年に700台のクライアントPC管理のためハンモックの AssetView PLATINUM を導入。その経緯と効果について、企画部 情報推進課 加藤勉氏と同課 能重広志氏にお聞きした。

### 導入前の課題

## IT資産管理やセキュリティ対策の強化と 障害対応を効率化したかった

### Q：導入される前の課題について教えてください。

AssetView PLATINUM 導入前にもIT資産管理ツールを利用していましたが、以下の4つの課題がありました。

#### 1. IT資産管理を手作業で行っていた

2006年の合併時にPCなどのIT資産は旧町村のものを引き継ぎ、合併後、毎年100台程度ずつリプレースしていました。その結果、旧IT資産と新IT資産が混在し、管理が複雑になってきました。しかし、当時のIT資産管理ツールでは管理がしづらかったため、毎年年初に各部署にいる情報担当者に資産番号を報告してもらい、その情報をエクセルに手入力して管理していました。

#### 2. 障害対応が非効率だった

情報推進課では、拠点のPC障害対応や操作、設定についての対応も行っています。市内には地域センター(旧役場)や小中学校、公民館など約60ヶ所にPCが設置されておりますが、拠点間の距離があるため、緊急性が低い場合は翌日訪問対応していました。また、リモート対応はクライアント側の設定が大変で、結局は訪問した方が早いという状況でした。

#### 3. USBメモリなどからの情報漏洩対策を強化したかった

従来のIT資産管理ツールでは、外部デバイスの使用許可はPCごととなっており、USBメモリの使用を許可したPCでは、どのUSBメモリでも利用できており、セキュリティの低下に伴う事故を危惧していました。

#### 4. ログ管理が煩雑だった

従来のIT資産管理ツールでは、ログを画面上で操作・検索することができませんでした。必要な情報を見つけるためには、Windowsエクスプローラーでログファイルを探し出し、ファイル内の大量なログ情報の中から文字列検索をする必要があったため、管理や検索に手間がかかっていました。

これらの課題を解決するため、ネットワーク機器のリプレースを機にIT資産管理ツールも検討することになりました。

### 選定要件

## クライアントPCの情報を自動で収集でき、 ログも検索しやすい

### Q：IT資産管理ツールの選定要件を教えてください。

以下の条件で、資産管理ツールを選定しました。

#### 1. IT資産管理機能

ネットワーク上の全クライアントPCから情報を自動的に収集でき、アプリケーションごとに購入と使用ライセンス数の比較ができること。

#### 2. ファイル配信機能

GUI画面での配布・実行と失敗時にアラートメール送信ができること。

#### 3. ログ管理機能

クライアントPCの操作、印刷ログ取得と、指定ログの抽出・検索が容易であること。

#### 4. リモートコントロール機能

クライアントPCにプログラム実行やメッセージ送信ができ、遠隔操作中にユーザーの切り替えや特殊キーの送信が可能であること。

## 5. デバイスコントロール機能

指定したUSBデバイスの接続または書き込み禁止の設定ができ、接続した場合にはUSBデバイスの情報を取得できること。

AssetView PLATINUM は上記条件を満たしており、コスト面でも納得できたため採用することにしました。

### 導入効果

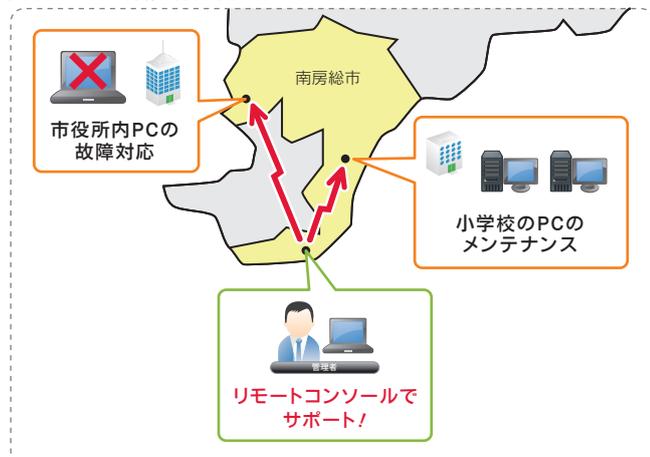
**セキュリティが向上し、  
管理業務の効率がアップ**

### Q：導入効果について教えてください。

AssetView PLATINUM を導入して、①不具合対応の迅速化、②セキュリティ向上、③管理業務の効率化という3つの効果が出ています。

まず、リモートコントロールが簡単にでき、外出先からも障害に対応できます。従来は情報推進課内にいない場合リモート接続できませんでした。現在は外出している場合でもクライアントPCからリモート接続できます。新旧の機器が混在しているため問い合わせが多くありますが、スムーズに対応できています。

### 出先からリモート操作で障害対応



次に、ログが分かりやすくなったので、問題が生じたときに迅速に対応できるようになり、セキュリティが向上しました。何度か同じマルウェアに感染したことがありましたが、ログをチェックして感染源となっているサイトを突き止め、再発を防止することができました。

また、情報推進課の管理業務の効率もアップしました。

AssetView PLATINUM では、画面上からソフトウェア配信や設定変更ができるので、管理の手間が省けています。

### ハンモックのサポート

**レスポンスが良く、  
その日のうちに問題解決**

### Q：ハンモックのサポートはいかがでしたか。

設定の関係でログファイルが滞留してしまった際、ハンモックに問い合わせたところ、すぐに連絡があり、対応方法を教えてもらうことができました。丁寧でとても分かりやすく、その日のうちに解決できました。また、2週間後に「大丈夫ですか?」という確認もあり、大変好感がもてました。ハンモックのサポートサイトは充実している点も評価できます。南房総市では、コスト削減のためセットアップは自前でしており、ハンモックのFAQサイトを見て、マスターを作りました。サイトが分かりやすいので、自分たちだけでもスムーズに進めることができました。また、製品自体操作性が良いので、ログ検索や抽出などマニュアルを読まなくても使い始めることができた点も評価できます。

### FAQサイトをはじめ、充実のトータルサポート

検討	資料ダウンロード / 資料請求、ご購入前のお問い合わせ
	評価版 / 評価機貸出サービス
導入	AssetView PLATINUM 技術講習会開催
	導入支援訪問サービス (導入・操作説明)
運用	技術的なお問い合わせ (ヘルプデスクサービス)
	保守契約ユーザー様専用 Web サイト
	最新情報ご提供サービス (Express)
	オンサイトサポートサービス

### 今後の展開

**必要な情報をすぐに入手できる。  
今後は資産管理台帳を充実させたい**

### Q：今後の取り組みの方向性を教えてください。

今後は、アンケート機能を使って、資産管理台帳を充実させていくつもりです。1台のクライアントを複数人が使うこともあります。現状ではそこまで管理できていません。また、デバイス管理をより厳しくしてセキュリティを高めていく予定です。

### ユーザーデータ

千葉県 南房総市役所 所在地：〒299-2492 南房総市富浦町青木28番地



南房総市は、2006年3月20日に安房郡の6町1村が合併して誕生しました。同市は、千葉県・房総半島の南端に位置する温暖な街で、冬でも露地で花卉の栽培が行われています。日本有数のびわの産地で、日本で初めて酪農が行われた場所でもあり、豊かな自然を生かした産業が盛んです。  
URL : <http://www.city.minamibosochi.chiba.jp/>

取材日：2012年10月30日