



情報政策

たからづかし
兵庫県宝塚市

メール無害化のオールインワン・ソリューション メール作業におけるムダを減らし 安心・安定・効率化を目指す！

情報セキュリティ対策と業務効率とのバランスは、どの自治体も頭を悩ませる問題だろう。そんな中、宝塚市では約13年間、同一のメールシステムをアップデートしつつ運用。メール作業の負担を軽くするなど、一連の課題を解決しているという。

職員のストレス軽減のために宝塚市が出した3つの条件。

職員が日常的に使うメールシステムには、常に安定した稼働が求められる。同時にメンテナンス性の良さも必須だが「宝塚市においては、現在のシステムを導入する前まで様々な問題を抱えていました」と、松本さんは振り返る。「旧メールシステムはレスポンスが悪く、同時にユーザー管理が非常に煩雑でした。4月の人事異動の時期になると、アカウント1件ごとに手作業でメンテナンスしなければならず、深夜作業が続くような状況でした」。

そうした中、庁内で利用しているグループウェアが更新時期を迎えたため、メールも同時更新し職員負担の軽減を目指すことに。新しく採用するメールシステムの条件は「レスポンスの速さ」「操作性の良さ」「安定稼働」の3つ。「業務効率化の面からもサクサク動いてほしい。それと同時に、職員3,000ユーザーがフルに使っても安定稼働することが必須でした」。これらの条件のもとに情報収集を続ける中、IT関連の事業者から薦められたのが、「CyberMail(以下、サイバーメール)」だったという。

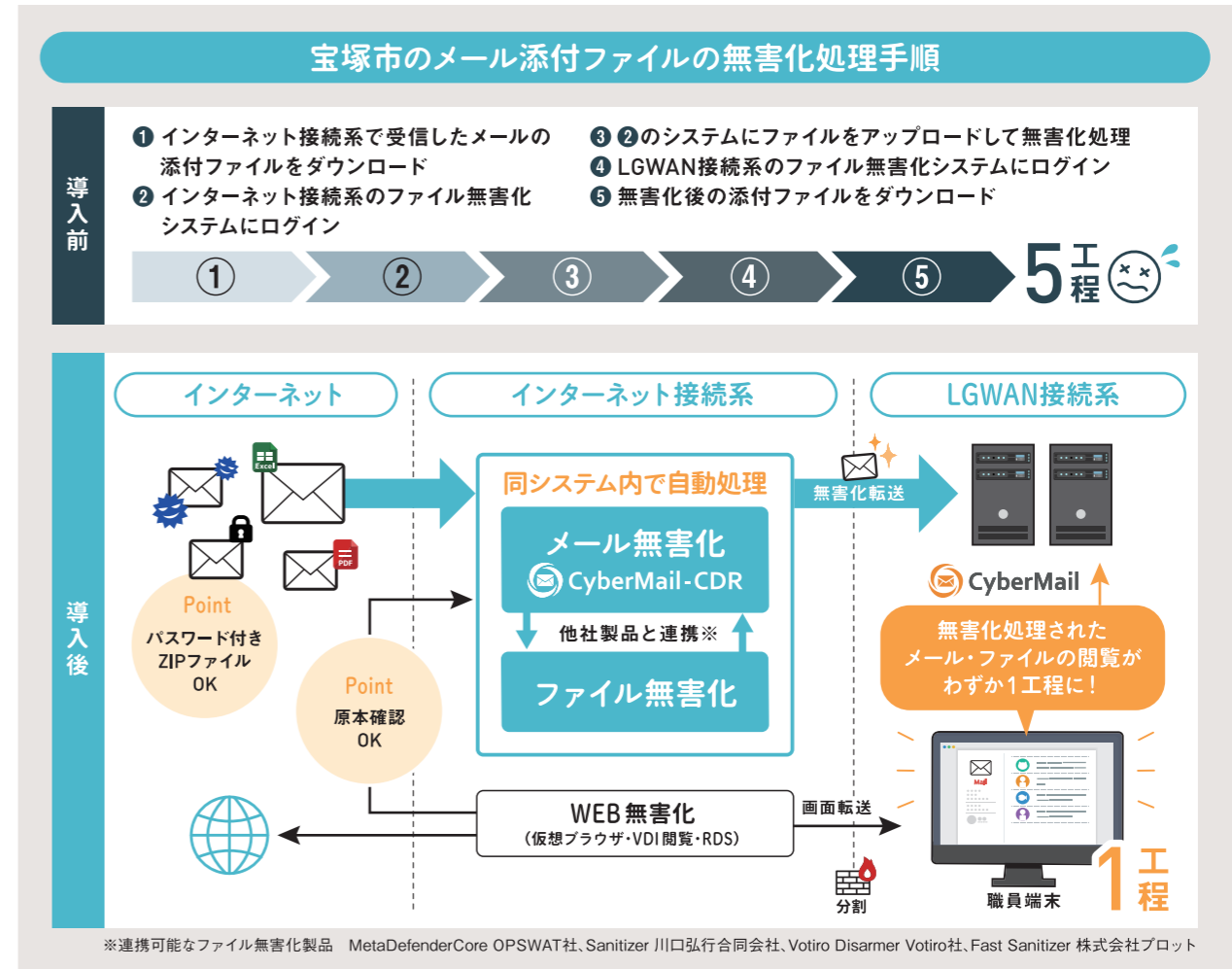
サイバーメールは、「サイバーソリューションズ」の手掛けるメールシステム。佐賀県、兵庫県伊丹市、さいたま市などの自治体で導入されており、民間でも2万社を超える

導入実績を持つ。懸念していた3,000ユーザーでの“安定稼働”については、ある大学で約5万ユーザーが同サービスを利用していているという情報を得た。当時の職員が同大学を訪問しヒアリングしたところ、「このユーザー数でもストレスなく安定稼働している」と聞き、確証を得た上でサイバーメールの導入を決めたという。

無害化システムの追加導入で三層分離にも柔軟に対応する。

同システムの運用が始まったのは平成21年3月。グループウェアは、メールとは別のシステムにした。全国では、グループウェアとメールが同時にダウンし、通信手段を失ったという事案もある。そうしたことから、最近ではあえて別のシステムで運用するというケースも多いが、同市がシステムを分けたのは「日常での使い勝手を重視した結果」と松本さんは語る。「グループウェア内でメールを利用する場合、職員が同じ時間帯に登庁し一斉にログインすると、レスポンスが低下するおそれがあります。スムーズなログインや送受信操作ができつつ、グループウェア基盤への負荷も軽減させたいという考えで別システムにしたのです」。

こうして安定稼働を続けていた中、平成27年に「日本年金機構」の情報流出事件が起きた。それから間もなく自治体のネット



ワークには三層分離が取り入れられ、情報政策課は環境整備が必要になった。三層分離では、インターネット接続系にメールを無害化する仕組みをつくらなければならない。早速サイバーソリューションズに問い合わせると「すぐに対応できる」という返事だった。国内の自治体で“メール無害化システム”をいち早く導入したのは鹿児島県だが、そのシステムを提供したのが同社だったのだ。

とはいえ、メール無害化には他社製品もあるので、検討は入念に行った。その上で同社のサービスに決めた理由について「まず、総務省のガイドラインに準拠していること、LGWAN接続系とインターネット接続系の両方で使い勝手が良いこと。そしてメール原本をストレスなく閲覧できることでした。もちろんコスト面や、職員が操作に慣れていることも考慮しています」と話す。こうした評

価のもと、平成29年3月にメール無害化システムを追加導入したのだという。

添付ファイルは無害化する作業が5工程から1工程に!

無害化システムを備え、メール環境のセキュリティ面はクリアしたものの、“添付ファイルの無害化”という課題が残っていた。同市では、インターネット接続系で受信したメールの添付ファイルをLGWAN接続系に保存する際、5つもの工程が必要(上図参照)。「この負担が非常に大きい」と松本さんは苦い表情を浮かべる。「添付ファイルを受信してからLGWAN接続系の環境で使用できるまで、おおむね3~4分。当市ではリモートデスクトップを使っているため、その接続時間もかかります。多くの自治体でも同様だと思いますが、これが3



層分離で“安全の代償”となった部分です」。

この問題を解決するために導入を決めたのが、「CyberMail-CDR(以下、サイバーメールシーディーアール)」だ。これはメール無害化のオールインワン・ソリューションで、メール本体の無害化に加え、別の添付ファイル無害化システムとの連携や、原本データの管理などをワンパッケージで利用できる。「これがあれば、LGWAN接続系の端末でも、メールを開いて添付ファイルをダウンロードするだけ。→

メール無害化システムでの困り事

- ✓ 導入・運用費用が高い。補助金がない。
- ✓ 添付ファイルも含めてLGWANに取り込みたい。
- ✓ メール原本保管と参照ができない。
- ✓ 添付ファイルが無害化されない。
- ✓ α、βどちらを導入すべきかわからない。
- ✓ オンプレミスからクラウドに変えたい。



Interview



宝塚市 企画経営部 政策室 情報政策課
右:係長 松本 一博(まつもと かずひろ)さん
左: 上杉 千恵(うえすぎ ちえ)さん

→これまでの工程がたった1つになります。パスワード付きZIPファイルであっても、パスワード解除のひと手間を加えるだけなので、これまで職員が抱えていた負担が大きく軽減できるようになる」と大きな期待を寄せる。

メール原本も長期間保管し 簡単操作で業務がスムーズに。

サイバーメールシーディーアールは、令和4年7月からの運用開始を予定しているが、方針決定に至るまでには様々な選択肢があった。その中には、県内の複数自治体で利用されるメール無害化システムもあったが、それでも自前のシステムを用意することに決めたといい。その理由は「職員が慣れ親しんだシステムであること」「原本保存機能の有用性」とのこと。「今まで通りに操作できて、職員の手間が増えないことを評価しました。また、原本の長期保存が可能で、閲覧も非常に簡単です」。

この原本保存機能は、検索してデータを引き出すタイプとは異なり、システム内のメールボックスにデータが保存されているので、通常のメールと同じ感覚で閲覧が可能。上杉さんは「保存期間の制限がないので、ファイルサイズや整理の仕方にもよりますが、かなり長

期間の保存ができ、必要なときにデータが消えて困ることがありません。メール操作と全く同じ感覚でメール原本を確認できるので、新たな操作を覚える必要がなく、とても助かっています」と満足げだ。

日々の業務負担が軽くなる分、 より重要な取り組みに注力を！

現在、同市のメールシステムは、三層分離というαモデルのオンプレミス型で動いている。「国から三層分離の見直しの話が出ていますが、現時点ではαモデルのままで行く想定です。ただ、βモデル*やβ'モデル*の方が業務効率化を見込める部分もあると思われるので、今後も検討を重ねていきたいと考えています」と松本さん。

また、サイバーメールの機能についても、より利便性を高めるために、同社と情報共有を行っているのだそう。「例えば、メールのタイトルが全部見えずに途中で切れてしまうのが気になっていました。これを担当者に伝えたら、次のリプレース時に併せて解消してくれることに。こうしたフットワークの良さは重

要です」。導入から13年を経て、さらにメールの機能と安全性を強化し、効率化も推進する宝塚市。「何より、今までトラブルなく安定稼働していることがありがたい。これまでファイルの無害化に費やしていた時間を住民対応に向けたり、施策を考えるクリエイティブな業務に使えたりできれば……」と松本さん。上杉さんも「宝塚市は歌劇や手塚治虫先生の出身地であるといったことを軸に“文化のまち”として情報発信をしています。ムダな業務を軽減することで、そうしたプロモーションにも、より注力できる環境をつくっていききたい」と展望を語ってくれた。

※セキュリティモデルの種類のこと。これまでLGWAN系に配置していた端末やシステムの一部をインターネット接続系に移したものを“βモデル”。または、その全てを移行するものが“β'モデル”と呼ばれる



メールシステムのリプレースを検討するメリット

業務負担の軽減で 住民サービスを向上

メール無害化、ファイル無害化、原本閲覧などを同一のサービス内で実現。メールに関わる業務のムダを減らし、職員がコア業務に使える時間を増やすことが、住民サービスの向上につながる。



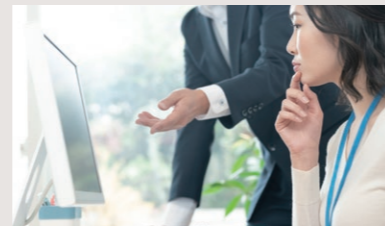
小規模自治体でも 導入しやすい

オンプレミス・クラウド型、およびα・βモデル全てに対応し、導入環境を選ばない。クラウド版は1アカウント当たりの料金も廉価に設定され、小規模な自治体におけるコスト負担を軽減する。



メール専門会社だから できる手厚いサポート

CyberMailシリーズは、メールに特化した会社が提供するサービスのため、現場の事情に即した的確なアドバイスを受けられる。また、国の施策に伴う仕様変更などにも柔軟に対応できるのがポイントだ。



CyberMail-CDRで添付ファイルも素早く確認！ メールの一連作業をワンパッケージで効率化する。

メールを受信した後に、多くの職員が経験する「この時間をもっと有意義に使えたら……」という感覚。CyberMail-CDRがあればメールもファイルも無害化をワンストップで実現できる。

CyberMail-CDRであらゆる困ったを解決

- 1 時間も手間も効率化したい** **必要な機能がオールインワン**
メール本体、添付ファイル無害化、原本保管の重要機能に加え、暗号化、誤送信防止、メールアーカイブなど職員が必要とする機能をワンパッケージ化。これまでのように、システムをまたいで作業する手間がなく、負担を軽減できる。
- 2 いつでも不安なく使いたい** **万全のサポート体制で安心**
システムインストールなどの構築時をはじめ、実際の運用開始時など、安定稼働に向けてメールを熟知したスタッフがフルサポート。運用後も、万が一の障害発生時に備え、24時間・365日対応できる体制が整っている。
- 3 環境に合った導入を相談したい** **オンプレ・クラウド型に対応**
ガイドラインの見直しで複雑化した自治体セキュリティに対し、オンプレミス型、クラウド型問わず、同等の機能を提供。多様なオプションも取りそろえ、自治体の規模や現場の環境、職員のニーズに柔軟に対応する。

もしもの際のBCP (事業継続計画)にも有効！

- メールシステムとグループウェアを別システムで運用することにより、トラブル発生時に通信手段が“共倒れ”するのを防げる。
- クラウド型は国内東西にデータセンターを構え、両拠点でデータの同期を取っている。そのため、止まらないサービスを提供できる。

メール無害化システムの製品比較表 ※令和3年10月サイバーソリューションズ社調べ

	メール無害化	無害化前の原本管理	WEBメール機能 (メールサーバー機能)	ファイル無害化連携	大規模対応	導入形態 (オンプレミス型 クラウド型)
CyberMail-CDR	◎	◎ メールBOX内で保存	◎ 標準装備	◎ 複数対応*1	◎	◎ 両方対応
製品A	◎	△ アーカイブ機能で保存	×	○ 1種対応	◎	◎ 両方対応
製品B	◎	△ アーカイブ機能で保存	×	○ 2種対応	◎	△ オンプレミス型のみ
製品C	◎	○ 別システムで保存	○ 別システムで対応	◎ 今年度対応開始*2	◎	△ オンプレミス型のみ

*1 OPSWAT[DeepCDR][Fast Sanitizer][VOTIRO Disarmer][Sanitizer]
*2 暗号化ZIPファイルについては、ダウンロード処理のため、メールに再添付での転送は不可

CHECK

真の無害化システムを利用していますか？

2万社以上にメールサービスを提供する当社が、「無害化のために起こる不都合」と「解決する方法」を分かりやすく説明します。セキュリティのため業務効率が落ちて困っている場合は、右記資料をぜひご覧ください。



お問い合わせ

サイバーソリューションズ株式会社
☎03-6809-5858

〒108-0073
東京都港区三田3-13-16
三田43MTビル8F
https://www.cybersolutions.co.jp/
メール sales@cybersolutions.co.jp



資料ダウンロードはこちら