大量メールでも快適に利用できる安心のメール環境を実現

旅行代理店大手の近畿日本ツーリストが取り扱うメールは多い日で1日約18万通。 これだけの大量のメールをセキュアかつ安定して運用するには、従来のメールシステムでは 限界があった。そこで選んだのは、Web メール搭載のメールシステム『CyberMail』と、 内部統制を確立するメールアーカイブ『MailBase』だった。

導入前の課題

- ・多い日で1日約18万通の大量の負荷にメール サーバが耐えられず、業務に支障が出る恐れが あった。
- ・ローカルにメールを落とす仕組みだったので、 メールから個人情報が漏れた場合もメールの履歴 が残らなかった。



CyberMail



導入後の効果

- ・メールシステムを冗長化して、万が一の場合も業 務が滞りなくできる環境が整った。
- ・Web メールの導入で、海外出張中でもスピーディー な顧客対応が可能になった。
- ・メールアーカイブの導入で、企業の社会的責任を 果たすとともに、ユーザーのセキュリティに対する 意識も高まった。

■導入背景

いまやメールは基幹システム 万が一の障害も許されない

旅行業界は、景気の影響をもっとも遅く受 ける業界だといわれる。景気回復が本格化す るなか、さらなる飛躍を期待されているのが 旅行代理店大手の近畿日本ツーリストだ。同 社は 2007 年 1 月から新企業ブランド名 「knt!」をスタート。お客様に「感動」「笑顔」 「信頼」の物語を創造して提供していくこと をブランドステートメントに掲げ、顧客起点 のビジネスを展開している。

同社は子会社を含め、約 400 の直営店と E コ マース、そして提携販売という3つの販売 チャネルを持っている。顧客とのコミュニ ケーションや店舗間の連絡など、業務を行う うえで欠かすことができないのが、多い日に は社内外とのやりとりで1日18万通が飛び 交うという E メールだ。

同社は、90年代前半からごく一般的な SMTP と POP による sendmail を使ったメールシテ スムを導入していた。ただ、メール量が増え るにつれて、徐々にサーバの安定性が課題に なってきた。同社は個人用、組織用、グルー プ会社用の3つのドメインごとに3つのサー バを立てていたが、sendmail 利用時は、サー バがパンク状態になりやすかったのだ。

経営企画部 IT 戦略部長の瓜生修一氏はこう

「じつは組織用ドメインのサーバに障害が発 生したケースが何度かありました。それだけ でも大変ですが、さらに社員個人用ドメイン のサーバまで動かなくなると、業務が全面的 にストップしてしまう恐れもあります。そう なる前に、メールシステムのリニューアルを するべきだと判断しました。」

■導入経緯

個人情報保護と内部統制の実現は Web メールとメールアーカイブで

メールシステムの刷新にあたり、同社がと くにこだわったのは Web メールとメール アーカイブの導入だ。それには同社が目指す 内部統制の確立が大きく関係している。 旅行会社は業務上、顧客の個人情報を大量に 取り扱う。氏名や住所はもちろんのこと、事 故発生時に所轄官庁に提出するためのパス ポート番号や、キャンセルの場合の返金で必 要になる銀行口座番号やクレジットカード番 号を一時的に預かることもある。

個人情報保護法の施行を受けて、同社はこれ らの個人情報の取扱いに厳格な運用ルールを 定めた。たとえばメールに関しては、メール での個人情報のやり取りを原則禁止し、やむ をえず扱う場合も本文に個人情報を記載する ことを禁止して暗号化された添付ファイルに て扱うこととした。さらに、ローカルに落と したメールが外部に流出することを防ぐた め、PC の持ち出しも原則的に禁じている。 ただ、運用ルールが守られているかを監視す る仕組みがなければ、結局は社員の良識に頼 らざるを得なくなる。また、ローカルにメー ルをいったん落としてしまえば、万が一漏え いした場合も、誰がいつどんなやりとりをし ていたのかという記録が残らない。

メールシステムを刷新するならば、大容量の 負荷に耐えられるだけでなく、同時に個人情 報保護と内部統制をシステム上で実現させな くてはいけない。そこで導き出されたのが、 ローカルに落とさずにメールの送受信ができ る Web メールと、万が一漏えいがあった場 合に迅速な対応ができるメールアーカイブの 導入だった。

User Profile





近畿日本ツーリスト株式会社 http://www.knt.co.jp/

本社:〒101-8641

東京都千代田区神田松永町 19番の2

資本金: 75 億 7,937 万 4,270 円 売上: 4,923 億 60 百万円 (平成 18 年度)

設立:昭和22年5月 代表取締役社長:太田孝

社員数:4,829名(平成19年3月1日現在)



経営企画部 IT 戦略 瓜生修一氏

© CyberMail © MailBase

■選定理由

NAS を利用した負荷分散で 拡張性と冗長性を同時に実現

メールシテスムをリニューアルするにあたって、同社は SI パートナーである都築電気に相談。パートナーからは ASP サービスや国内大手ベンダーのパッケージを含め 5 つのシステムの提案があったが、最終的に同社が選んだのは、サイバーソリューションズのメールシステム『CyberMail』とメールアーカイブ『MailBase』だった。

実は提案を受けた当初は「あまり聞いたことのないベンダーさんだったので意外だった」と明かす瓜生氏。しかし、そんな不安も、デモを見た瞬間に吹き飛んだという。

「実際にデモを使ってみると非常に操作性がよく、製品自体は良くできているという印象を持ちました。パッと見、Outlook Expressに雰囲気が似ているので、これだったら5,000 名以上のユーザにもクレームにならないと思いました。また、携帯電話でもPCと同じように使える点が魅力でしたね。たとえばメールをフォルダに振り分ける際、

『CyberMail』は携帯で閲覧する場合も PC と同じフォルダでメールが読めますので、社内でも社外でも同じ使い方ができるんです。」

また1日18万通の負荷に耐えられるかという不安も、大量送信のテストなどの検証を 徹底的に重ねて、品質を確認。06年7月に 最終的に導入を決定し、8月から実際の導入 作業に入った。

新しいメールシステムは、Webメールサーバ7台(イントラ用3台、リモート用2台、携帯電話用2台)を立てて、データをNASに保存する構成。負荷分散をして、仮にフロントのサーバの1台に障害が発生しても、メールの送受信に影響が出ない工夫をした。

「他のベンダーさんのシステムで冗長化すると、 クラスターを組んだり、ストレージをつける必 要があり、そのぶん拡張性が低くなってしまう。 その点、『CyberMail』は NAS を利用した負荷 分散なので、冗長性と拡張性を同時に実現でき たことも大きなメリットでした。」

導入は約2カ月という短期間で完了。 10月には新システムを稼働させている。

選定ポイント

●操作性

- ・操作しやすいインターフェイス
- · Outlook 似の UI が違和感無く利用できる。

●ユビキタス

- ・海外や出張先からも利用ができる。 ・携帯電話からも PC と同じ様に利用ができる。
- ●安定性、可用性
 - ・1 日 18 万通の負荷に耐えられる。
 - ・冗長性と拡張性のとれる構成。

■導入効果

出張中も迅速な顧客対応を実現社員のセキュリティ意識も向上

導入後、ユーザーの反応はどうだったのか。瓜生氏は当時を次のように振り返る。「メールに限らず新しいシステムを入れると、しばらくはなかなか浸透しないものですが、『CyberMail』の場合は大きな混乱もなく、2ヶ月後には社員からの問い合わせもほとんどなくなりました。むしろ便利になったという声のほうが多かったくらいです。」

とくにユーザーから評価が高かったのは、出張先や海外にいても自分宛てに届いたメールが読めるという点だ。同社の営業マンは、案件によって添乗員として旅行に同行する場合がある。たとえばヨーロッパ旅行への添乗で10日間、会社のPCを触れないというケースも珍しい話ではない。

ところが、従来のメールシステムでは、社外で自分宛てのメールを読むことができなかった。その結果、たとえば入札の情報がメールで届いても即座に対応できず、ビジネスチャンスを逃してしまうケースも起き

今回の導入により、現在は Web メールなの問題もメールない、社内のがばメールを容易ができる場合にでで受ける。これでで受ける。これでで変対のできる。これでで変対のできるををしたでででいる。これでである。これででででがいる。これでででがいる。これでででがいる。これで、質には、現れのでは、現れている。



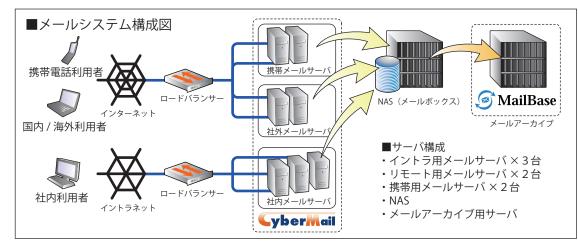
経営企画部 IT 戦略 部長 瓜生修一氏

『MailBase』でメールのアーカイブが実現されたメリットも大きい。今回の導入で、万が一の場合に企業の社会的責任を果たせる環境が整っただけでなく、社員自身の情報漏えいに対する意識も格段に高まったという。

実は導入後、アーカイブが取れていることは確認しているものの、メールの内容を具体的に監査したことは一度もない。アーカイブには経営上層部で交わされる IR 関係などのメールも含まれており、システムを管理者といえども無闇に閲覧するのは、かールら正のが発生する恐れがある。メールら正式な要請があった場合や、個人情報漏でいるが、そうした事態がまだ一度も起きていなが、そうした事態が高まっているが、ことが、ユーザーの意識が高まっていることの何よりの証拠だろう。

今後は、E ビジネスの広がりを見据えて、 メールシステムを既存の業務システムと連 携させ、メールをより直接的に業務に活用 することも視野に入れているとか。「他の

システムとうまく組み合わせることができれば、さらに強力なメールシステムになるはず。」というように、同社がサイバーソリューションズに寄せる期待は大きい。今後の展開も要注目だ。



CyberSolutions