

2017年7月5日

株式会社日立ソリューションズ

スカパーの顧客センターに、既存のアプリケーションを改修することなく シングルサインオンを導入し、業務効率改善とセキュリティ確保を同時に実現

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:柴原 節男/以下、日立ソリューションズ)は、有料多チャンネル放送「スカパー！」の顧客センター運營業務を担当する株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ(本社:東京都品川区、代表取締役社長:出水 啓一郎/以下、スカパー・カスタマーリレーションズ)にシングルサインオンソフトウェア「Single Sign-On Manager」を導入し、2017年3月に稼働を開始しました。

本システムは、クライアントエージェント方式を採用することで、Web アプリケーションやクライアントサーバーアプリケーションなどの既存の複数のアプリケーションを改修することなく、ログインを1回の認証で実現し、利便性を向上しています。

これにより、スカパー・カスタマーリレーションズは、オペレーターのパスワード忘れなどの場合に発生する情報システム部門のパスワードリセット業務の負荷軽減や、パスワードリセット中のオペレーターの待ち時間削減による業務効率改善を実現しています。また、オペレーターによる煩雑なパスワード管理がなくなることで、セキュリティを確保しています。

日立ソリューションズは、シングルサインオンに関する豊富なノウハウを基に、全社横断的なシステムにおける動作検証をきめ細かくサポートし、また、発生する不具合に迅速に対応することで、スムーズな運用と導入後の安定稼働を実現しました。

今後も、「Single Sign-On Manager」をはじめとして、コールセンターなど顧客の個人情報を守るためのセキュリティ対策を強化するソリューションなどを幅広く提供していきます。

■背景

スカパー・カスタマーリレーションズでは、顧客対応を行うオペレーターが業務開始の際、顧客管理システムをはじめとする複数のアプリケーションに一つひとつパスワードを入力してログインしていました。このため、オペレーターによるパスワード管理が煩雑化しており、情報漏洩リスクの軽減に向けた管理方法の見直しが喫緊の課題でした。また、パスワード忘れや更新漏れが生じた際には、情報システム部門がパスワードのリセットに対応しており、その間オペレーターの業務が停止してしまい、通常業務への影響は避けられない状況でした。

このような背景の下、スカパー・カスタマーリレーションズは、現状改善と将来的な業務革新を見据えたシングルサインオンの実現に向けて、既存のWebアプリケーションやクラウドアプリケーションのほか、クライアントサーバーアプリケーションに幅広く対応している点や既存のアプリケーションの改修が不要な点を評価し、クライアントエージェント方式の「Single Sign-On Manager」の導入を決定しました。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■システムの導入効果

1. 煩雑なパスワード管理がなくなることで、セキュリティを確保

社内アプリケーションが増え、ID やパスワードの運用方法など情報セキュリティのリスク管理が課題となる中、オペレーターによる煩雑なパスワード管理がなくなることで、セキュリティを確保しています。

2. パスワードリセットの依頼が半減し、情報システム部門の業務負荷を軽減

約 800 名のオペレーターがログインする際の ID やパスワード入力の手間や、パスワード忘れによる情報システム部門の業務負荷を軽減しています。

3. 業務効率とセキュリティを両立させた IT インフラを実現

業務効率とセキュリティを両立させた IT インフラを実現することで、業務革新に向けた新たなアプリケーションを容易に導入できるようになりました。

■お客様からのコメント

スカパー・カスタマーリレーションズ様から、以下のコメントをいただいています。

「アプリケーションの種類が多岐にわたる弊社では、シングルサインオンの導入にあたり、一つひとつを改修するのはコスト面で現実的ではなく、クライアントエージェント方式の『Single Sign-On Manager』は、その点で大変評価できる製品でした。

日立ソリューションズには、全社横断的なシステム導入が初めての経験であった我々に対し、動作検証などの作業はもちろん、社内ミーティングにも参加いただき、きめ細やかなアドバイスをいただけたことに感謝しています。また、稼働時に見つかった不具合に対しても、日本企業ならではの迅速かつ的確な対応で、日立ソリューションズを選んで良かったと実感できました。

今後は、顧客の個人情報を守るためのセキュリティ対策の強化や、顧客満足度向上に向けたオムニチャネル対応をめざし、さまざまな IT システムの導入を計画しています。日立ソリューションズには、今後弊社が取り組む業務革新の推進に向けての的確なアドバイスやサポートに期待しています。」

■「Single Sign-On Manager」について

クライアント PC にソフトウェアを導入するクライアントエージェント方式で、Web システムだけでなく、独自のログイン画面を利用するようなクライアントサーバーシステムにも対応できます。また、Active Directory や Open LDAP などのユーザー管理サーバーと連携するだけでなく、サーバーを構築せずにスタンドアロンでも利用できるため、既存システムやアプリケーションへの影響が少なく、低価格かつ短期間での導入が可能です。また、国内だけでなく、海外現地法人で働く従業員など、グローバルでも利用しやすい英語 OS にも対応しています。

紹介 URL : <http://www.hitachi-solutions.co.jp/ssm/>

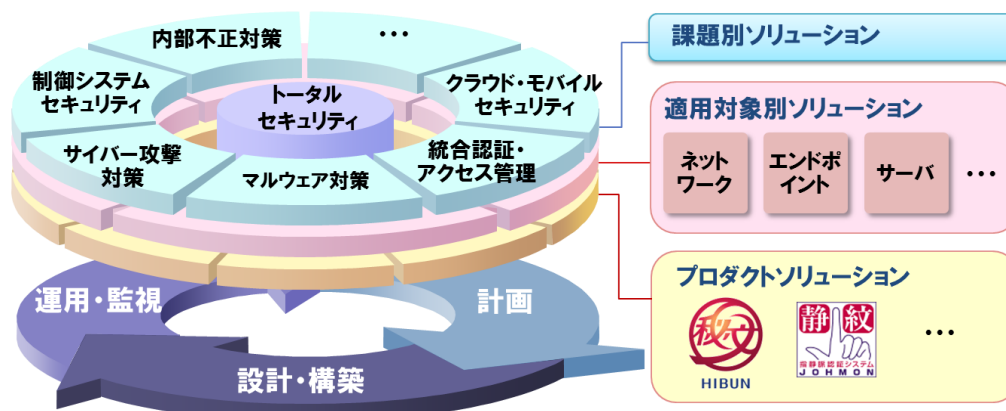
◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■日立ソリューションズの「トータルセキュリティ」について (<http://www.hitachi-solutions.co.jp/security/sp/>)

日立ソリューションズは、企業のセキュリティライフサイクルを総合的に支援するため、自社やアライアンスの製品・サービスを「課題」「適用対象」「プロダクト」の3つの視点をもとに、システムのライフサイクルに必要なコンサルテーションと運用・監視のプロセスを強化した「トータルセキュリティ」として体系化しています。



本ソリューションは、課題別ソリューションの一つとして提供している「統合認証・アクセス管理」に位置づけられます。

■導入事例紹介のサイト

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/ssm/case01/>

■商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel: 0120-571-488

■報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 竹谷、安藤

Tel: 03-5479-5013 Fax: 03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

※ 秘文、静紋、ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

