



## 株式会社資生堂

### クライアント端末 3,500 台のデスクトップ仮想化に XenDesktop を採用。社員の生産性向上、ワークスタイルの変革を目指す

“XenDesktopによるデスクトップ仮想化で、運用の負荷を軽減し、TCOを大幅に削減できます。またガバナンスの確立により、現場の生産性を向上し、より一層顧客サービスを向上できます。これにより、真のワークスタイル変革を実現できます”

情報企画部長  
亀山 満 氏

2012年に創業140周年を迎える資生堂では、化粧品や化粧用具、トイレタリーの製造・販売を中核に、美容食品や一般医薬品を取り扱うヘルスケア事業、「資生堂パーラー」をはじめとする飲食業など、「一瞬も一生も美しく」というコーポレートメッセージを具現化するための事業を展開。「美しく生きたい」という顧客の願いに応える「お客さま志向の企業」を目指しています。また2012年4月より、Webを活用した新しいサービス「Beauty & Co. (ビューティー・アンド・コー)」および「watashi+ (ワタシプラス)」を開始。watashi+では、商品・美容情報や、オンラインで美容相談が受けられる「Webカウンセリング」、24時間買い物ができる「オンラインショップ」、化粧品の取扱店を検索できる「お店ナビ」などのサービスを展開しています。さらに資生堂は、IT活用の一環として、ワークスタイルの変革にも積極的に取り組んでいます。

#### 課題：部分最適で導入されたクライアント端末環境をいかに全体最適化するか

資生堂では、2000年代前半からオープンシステムの導入を加速しており、ITシステムを取り巻く環境が劇的に変化する中で、今後のITインフラをどのように構築するかが課題の1つとなっていました。また部分最適で導入してきたシステムもあり、仕様や制度の変更などに伴う迅速な保守が困難になるという課題も抱えていました。情報企画部 課長の毛戸 一彦氏は、「業務システムが稼働するサーバー環境は、仮想化によりデータセンターに統合するなどの全体最適化が可能です。しかしバックエンドのサーバー環境を最適化しても、フロントエンドで利用されているクライアント端末環境をいかに全体最適化するかという課題が残っていました」と話します。そこで2009年ごろから、まず、最大の子会社である資生堂販売の、国内約70拠点で利用されているクライアント端末環境の全体最適化について、検討を開始しました。これら拠点には導入後7年以上経っている端末もあり、性能面、セキュリティ面など、さまざまな課題を抱えていました。また端末を運用、管理するための作業負荷が年々大きくなっていることも課題でした。クライアント端末環境の全体最適化における課題を情報企画部長の亀山 満氏は、次のように語ります。「販売会社の担当者はITスキルもさまざまなので、使いやすさとセキュリティの両立が重要なポイントで、誰もが安心して使える仕組みでなければなりません。また導入はもちろん、運用、保守に伴う作業負荷とコストを削減できることも重要でした」。そこで資生堂では、Citrix® XenDesktop® をベースとしたデスクトップ仮想化により、クライアント端末環境を全体最適化することを決定しました。

#### 課題

- クライアント端末環境の全体最適化
- 仕様や制度の変更に伴う運用管理の改善
- 使いやすさとセキュリティの両立

#### ソリューション

- DaaSを利用した仮想デスクトップ環境を実現

#### ベネフィット

- ガバナンスに基づくワークスタイルの変革
- 端末運用負荷の軽減とTCOの大幅な削減
- セキュリティリスクの解消

#### 導入アプリケーション

- 基幹業務パッケージ
- Web アプリケーション

#### シトリックス製品

- Citrix XenDesktop (ライセンス数：3,500)

#### ソリューション：すべての業務システムが動作する XenDesktop を採用 DaaS 環境を利用し、フルアウトソーシングを実現

XenDesktopの採用にあたり、2010年9月から約3カ月かけてベンダーの提案を検討。11月に数社に絞り込み、XenDesktop環境での検証作業を3カ月かけて行いました。毛戸氏は、「検証したのは、アプリケーションは動作するのか、ネットワークに負荷はかからないのか、プリンターやUSBメモリ、外付けディスクなどの周辺機器は問題なく使えるのかなどです」と話します。その後、2011年3月の東日本大震災の影響によりネットワーク敷設が遅れたものの、8月よりシステムの構築を開始して、10月中旬に作業を完了します。その後、一部の拠点で仮想デスクトップを稼働して順次拡大し、2012年1月には3,500台の仮想デスクトップ環境を本格稼働しています。今回、資生堂はXenDesktopの導入にあたり、コスト削減、セキュリティ強化、運用管理効率化などをトータルで実現できると判断し、DaaS (Desktop as a Service) の採用を決定。クライアント端末管理に関わるITシステムのフルアウトソーシングを実現しました。資生堂が採用したDaaS環境は、データセンターにXenDesktopによる仮想デスクトップ環境を構築し、資生堂販売の国内約70拠点のシンクライアント端末にデスクトップイメージを配信する仕組み。利用者は仮想デスクトップ環境から簡単かつ安全に業務システムを使用することができます。配信されるデスクトップイメージは、一般的に利用される業務システムを登録した「標準タイプ」と、パワーユーザー向けにOSレベルから設定変更が可能な「セルフタイプ」の大きく2つ。このデスクトップイメージを、プロビジョニングサービスにより一括で管理し、各シンクライアント端末に配信しています。XenDesktopを採用した理由を情報企画部 参事の木村 公紀氏は、「利用しているすべての業務システムが動作することが大前提でした。ほとんどはWebアプリケーションですが、クライアントアプリケーションや特殊なアプリケーションも一部ありました。これらのすべてに対応できるのがXenDesktopでした」と話しています。



情報企画部長  
亀山 満氏



情報企画部 課長  
毛戸 一彦氏



情報企画部  
参事  
木村 公紀氏



情報企画部  
津川 佳子氏

## 導入効果：いつでも、どこからでも情報にアクセスできる環境を実現 ワークスタイル変革に向けた基盤を確立

資生堂では経営戦略の一環として、ITを活用したワークスタイルの変革を推進していますが、そのワークスタイル変革に向けた基盤作りのひとつが、XenDesktopによる仮想デスクトップの採用でした。亀山氏は、「いつでも、どこからでも、情報にアクセスして仕事ができる」ということが、今後のワークスタイル変革に向けた大きなポイントでした」と話します。仮想デスクトップ導入による効果を情報企画部の津川 佳子氏は、「XenDesktopは、外出先からモバイル端末を利用してデータを編集し、オフィスに帰ってシンクライアント端末を起動すると、モバイル端末で行っていた作業を継続できます。ネットワークにつながっていれば、どこにいても常に会社と同じデスクトップ環境を利用できるのは本当に便利です」と話します。さらに津川氏は、「これは、単なるモバイルアクセスとはまったく違います。これまでのモバイルアクセスは、容量の大きなデータを処理するためには時間がかかっていました。しかしXenDesktopは、サーバー側で処理したデータを端末側に表示するだけなので、帯域幅の少ないネットワークでも快適に操作できます。ストレスはまったく感じません」と話します。仮想デスクトップを活用することで、将来的には在宅勤務や育児、介護なども含めた「ワークライフバランス」も実現できます。そのほか有事における事業継続計画（Business Continuity Plan：BCP）の確立にも有効です。また亀山氏は、「XenDesktopによるデスクトップの仮想化により、運用の負荷を軽減し、TCO（総保有コスト）を大幅に削減することが期待できます。また、ガバナンスを確立できるので、現場の生産性が向上し、より一層顧客サービスを向上できます。これにより、今後、真のワークスタイル変革を実現できると考えます」と、大きな期待を寄せています。一方、運用管理面の効果として、シンクライアント端末上には画面イメージのみが表示され、データはデータセンターで一元管理および処理されるので、重要なデータが漏えいするリスクを解消できました。またセキュリティパッチをサーバー側で一括して適用できるので、利用者の作業負荷軽減とセキュリティリスクの解消を両立できます。さらにICA®プロトコルにより、少ないパケットで通信できるので、モバイル通信のコスト削減も期待できます。木村氏は、「今後の使い方次第ですが、DaaS環境でXenDesktopを利用することにより、システム運用管理の負荷が大幅に軽減され、大きな投資効果が期待できます」と話しています。

## 今後のプラン：仮想デスクトップ環境の1万台への拡張を検討

XenDesktopによるデスクトップ仮想化に対する今後の期待について毛戸氏は、次のように語ります。「現在、モバイル環境や自宅からのアクセスは、情報企画部が実験的に進めている段階です。今後、現場の担当者にも効果を実感してほしいと思っています。また今後、人事異動があった場合にも、端末の設定をすることなく、すぐに業務を開始できるので、そのときには効果を感じてもらえると思います」。また亀山氏は、「今後は、本社、研究所、工場にもXenDesktopによる仮想デスクトップを展開し、1万台規模に拡大していきたいと思っています。これにより、外出先や自宅など、オフィス以外で仕事をする機会も増えてきますが、セキュリティと使い勝手を両立し、運用管理のコストや作業負荷を軽減できる、ワークスタイル変革のための強力な武器として、XenDesktopには今後も期待しています」と話しています。

### DaaS（デスクトップ仮想化サービス）システム概要図

