



Microsoft Online Services お客様ソリューション事例



概要

国または地域: 米国
業種: 地方自治体

顧客のプロファイル

南カリフォルニア海岸部に位置するカールスバッド市。同市が正式に市として認可されたのは、1952年のことでした。42 マイル四方の同地域には現在 100,000 人以上の市民が生活しています。

業務の状況

カールスバッド市職員が多くの時間を費やすチームベースのプロジェクトには、効率的なコミュニケーション/コラボレーション ツールが欠かせません。しかし当時の同市が運用していたのは時代遅れとなった電子メール サービスだけで、コラボレーション ソリューションは所有していませんでした。

ソリューション

予算も厳しく制限されていたカールスバッド市は、ホスティング型コミュニケーション/コラボレーション サービスを提供する Microsoft® Online Services ソリューションを選択しました。ホスティング型ソリューションによって社内設置型ソリューションで可能な数以上の生産性向上ツールを利用できるようになった同市は、現在の厳しい状況において年間約 40% の経費節減を達成しようとしています。

メリット

- 予算編成の柔軟性の向上
- コストの削減
- 展開の迅速化
- 生産性の向上

米国カリフォルニア州のカールスバッド市がオンライン サービスを 活用したメッセージング ソリューションで年間 40% のコスト削減を実現

米国カリフォルニア州のカールスバッド市では、1,100 人の市職員が最新のテクノロジーを利用して 100,000 人以上の市民に公共サービスを提供しています。同市職員が多くの時間を費やすチーム ベースのプロジェクトには、効率的なコミュニケーション/コラボレーション ツールが欠かせません。しかし当時の同市が運用していたのは時代遅れとなった電子メール サービスだけで、コラボレーション ソリューションは所有していませんでした。予算も厳しく制限されていた同市は、ホスティング型コミュニケーション/コラボレーション サービスを提供する Microsoft® Online Services ソリューションを選択しました。デスクトップ/モバイルデバイスでの電子メール、オンライン コラボレーション ツール、Web 会議という同市のニーズを満たすセキュリティと機能は、マイクロソフトの新しいソリューションにあったのです。ホスティング型ソリューションによって社内設置型ソリューションで可能な数以上の生産性向上ツールを利用できるようになった同市は、現在の厳しい状況において年間約 40% の経費節減を達成しようとしています。

米国カリフォルニア州のカールスバッド市では、1,100 人の市職員が最新のテクノロジーを利用して 100,000 人以上の市民に公共サービスを提供しています。同市職員が多くの時間を費やすチーム ベースのプロジェクトには、効率的なコミュニケーション/コラボレーション ツールが欠かせません。しかし当時の同市が運用していたのは時代遅れとなった電子メール サービスだけで、コラボレーション ソリューションは所有していませんでした。予算も厳しく制限されていた同市は、ホスティング型コミュニケーション/コラボレーション サービスを提供する Microsoft® Online Services ソリューションを選択しました。デスクトップ/モバイルデバイスでの電子メール、オンライン コラボレーション ツール、Web 会議という同市のニーズを満たすセキュリティと機能は、マイクロソフトの新しいソリューションにあったのです。ホスティング型ソリューションによって社内設置型ソリューションで可能な数以上の生産性向上ツールを利用できるようになった同市は、現在の厳しい状況において年間約 40% の経費節減を達成しようとしています。

「Microsoft Online Services により、小さな努力で大きな成果を挙げることができ、IT コストを削減すると同時に、独力では提供できない数のサービスを実現できます。まさに良いことづくめです。」

Gordon Peterson

カールスバッド市情報技術担当部長

導入の背景

南カリフォルニア海岸部に位置するカールスバッド市。同市が正式に市として認可されたのは、1952 年のことでした。42 マイル四方の同地域には現在 100,000 人以上の市民が生活しています。警察、消防、公園、娯楽、図書館、計画、建築、上下水道、整備など、行政に関するあらゆるサービスを提供している同市では、一般会計予算に年間約 1 億 2000 万ドルを計上しています。

同市の IT 部門が運用する情報システム/サービスは、22 の部署、30 か所の各拠点に勤務する 1,100 人の市職員に使用されています。カールスバッド市情報技術担当部長 Gordon Peterson 氏は語ります。「内部ユーザーに高水準のサービスを提供して、必要な時に必要な情報が手に入る環境を整え、業務の生産性向上が図れるよう尽力しています。同時に、リソースを戦略的に割り当て、IT 投資効果の最大化を図っています。その重要性は、現在のような経済情勢下ではさらに増えています。市の全体的な予算削減に対する要求は日増しに強くなっているのです。」

しかし IT 部門にとっては、同市が異種混在型の IT インフラストラクチャから脱却しない限り、コスト削減は非常に困難です。このため IT 部門の担当者は、インフラストラクチャを Microsoft® テクノロジーで標準化することを決定しました。2008 年には Microsoft Enterprise Agreement が締結されます。

時代遅れの電子メール ソリューション

標準化戦略を採用したことによって、IT 部門は、契約期限を 2009 年 6 月に控えていた当時の Novell GroupWise コラボレーション ソリューションにおける諸問題への対処を迫られることになりました。Peterson 氏は語ります。「マイクロソフト テクノロジーによる標準化を進めていく中で、別のメッセージング プラットフォームを維持することの有効性を示した機能は 1 つもありませんでした。マイクロソフト ソリューションは、慣れ親しんだ使いやすいコミュニケーション/コラボレーション ツールを組織全体に提供するという目的にかなった唯一の選択肢でした。」

当時カールスバッド市は、Microsoft Exchange Server 2007 および Microsoft Office Outlook® 2007 の展開を考えていま

した。一方、IT 部門は、その限られたリソースをハードウェア購入や Exchange Server 2007 管理担当者の採用/育成に充当した場合の費用対効果を検討しました。これを受けて、同市はさまざまなベンダーに提案依頼書を送り、ホスティング型、マネージド、社内設置型の各ソリューションのコストを比較しました。

Peterson 氏は語ります。「長期的な経費削減につながるテクノロジーの獲得や活用を新たに模索する良い機会でした。Gartner の協力を得て、ホスティング型ソリューションを採用した場合の価値、セキュリティ、信頼性に対する影響を理解することができました。その結果、ホスティングが最も現実的な選択肢であると判明しました。」

データ セキュリティの確保

ホスティングにおいて懸念されるのがセキュリティです。カールスバッド市では、あらゆるホスティング パートナーに対して、同市のメッセージング ソリューションが要求する高水準のセキュリティと信頼性を提供できることについて確証を得る必要がありました。Peterson 氏は述べています。「ホスティング型の電子メール ソリューションを採用した場合に、必要とする最高水準の実用性およびセキュリティが備わっていることを確かめる必要がありました。もう 1 つの懸念事項として可用性がありました。メッセージング ソリューションは我が市の基幹業務アプリケーションであり、24 時間 365 日稼働する必要があったのです。」

ソリューション

カールスバッド市は、ホスティング型メッセージング/コラボレーション ソリューションに Microsoft Business Productivity Online Standard Suite を選択しました。同スイートでは、ユーザーおよび月ごとに低額の使用料を支払うことで、ホスティング型コミュニケーション/コラボレーション サービスを利用できます。提供されるサービスには、デスクトップおよびモバイルの電子メール、予定表や連絡先、インスタント メッセージングやプレゼンス、共有ワークスペース、ライブ音声/映像による Web 会議アプリケーションなどがあります。

Business Productivity Online Standard Suite により、市職員は Microsoft

Exchange Online、Microsoft SharePoint® Online、Microsoft Office Live Meeting、Microsoft Office Communications Online にアクセスできるようになりました。これらはすべてマイクロソフトがホスティングしています。Peterson 氏は述べています。「私たちが真っ先に興味を持ったのは Microsoft Online Services でした。私たちの当初の目標はメッセージングソリューションを置き換えることでしたが、市職員に生産性向上ツールを提供するという長期目標に合致した統合コミュニケーション/コラボレーション ツールが用意されていることから、結局スイート全体を採用することになりました。」

ホスティング型という選択

カールスバッド市はその決定に先立ち、サーバーを市のデータセンターに置き管理をサードパーティが行うマネージドソリューション、そして購入と保守が市の負担となる社内設置型ソリューションについて、Microsoft Online Services とのコストを比較しました。「マネージド サービスベンダーに対する Microsoft Online Services の差別化要因には、年中無休のサポート、障害復旧、総所有コスト (TCO) などがあります」と Peterson 氏は指摘しています。「マネージド サービスの場合、組織のデータセンターの制約に縛られることとなりますが、マイクロソフトのホスティング型ソリューションでは、地理的に分散したデータセンターや強力なフェールオーバー機能といったメリットが得られます。」

実際に、さまざまな電子メールのストレージや保護機能について調査した結果、同市は、マイクロソフト データセンターが市の施設以上の安全性を提供することを確認しました。「Microsoft Online Services が、市が保管しているデータの保護に必要なセキュリティ要件とプライバシー要件を十分に備えていることを確認できました」と同市のエンタープライズ システムグループの IT 担当部長である Bob Fries 氏は述べています。

「カールスバッド オンライン」の実現

カールスバッド市は、2008 年の Microsoft Online Services Technology Adoption Program (TAP) に参加した最初の顧客に含まれていました。同市は、マイクロソフトの顧客

担当者および製品グループと連携して機能の改善を行い、重要なフィードバックをマイクロソフトに提供しました。Fries 氏は述べています。「TAP により、製品をこの手で実際に使用する貴重な経験が得られました。IT 部門で実施されたパイロット プロジェクトには 20 名ほどの職員が参加しました。Office Live Meeting のテストは成功し、電子メール サービスも問題なく使用することができました。」

2009 年 2 月、同市は Microsoft Services での作業を開始し、3 月の完了を目指して、880 個の GroupWise 受信箱の Exchange Online への移行計画に着手しました。また、Microsoft Office 2007 および Microsoft Online Services クライアントをすべてのデスクトップにインストールしました。これにより、スイート内のすべてのオンライン サービスへのシングルサインオンが可能になりました。移行作業では、Quest Software 提供のツールを使用して、GroupWise から直接 Exchange Online に移行することができました。

「移行作業は週末の 3 月 21 日に実施しました。翌週月曜日の朝に職員が来ると、すぐに電子メールソリューションが使用できるようになっていました」と Peterson 氏は述べています。「私たちは、市という自治体として初めて Microsoft Online Services を導入し、Quest 移行ツールを使用して "クラウド" への直接移行を成功させました。旧態を脱して、新たな一歩を踏み出したのです。マイクロソフトも、かなりのリソースを投入して私たちをサポートしてくれました。」と Fries 氏は付け加えています。GroupWise を 15 年間にわたって使用してきたカールスバッド市ですが、市職員は既に Microsoft Office Outlook 2007 メッセージング/コラボレーション クライアントのユーザー インターフェイスや、Microsoft Office Outlook Web Access の同等の機能に夢中になっています。同様に、屋外移動の多い職員も、Microsoft ActiveSync® 4.5 同期ソフトウェアおよび Windows Mobile® ソフトウェア搭載デバイスが提供するエクスペリエンスに大変満足しています。Fries 氏は説明します。「ActiveSync は Exchange Online にネイティブに対応しているので、職員全員のデバイスを同期させることで、電子メールを携帯電話で受信できるようにしま

した。同期処理は信頼でき、しかも高速です。」

同市は 2009 年 6 月に Office Live Meeting を開始し、続いて夏の終わりに SharePoint Online を展開する予定です。

導入メリット

カールスバッド市は、公共部門として初めて Microsoft Business Productivity Online Standard Suite を導入し、リソース配分の柔軟性強化、コスト削減、展開の迅速化、職員の生産性向上などのメリットを実現しています。

予算編成の柔軟性の向上

不況下で予算が圧迫される中、カールスバッド市は Microsoft Online Services の導入により、限りあるリソースを最大の投資効果が見込める領域に割り当てられるようになりました。

Peterson 氏は、「Microsoft Online Services は、信頼できるホスティング型ソリューションです。日常使用するコミュニケーション/コラボレーション サービスの管理をすべて任せることで、リソースをカールスバッドの市職員と市民にとってより付加価値の高いサービスに集中できます。サーバーを設定したり、アプリケーションに修正プログラムを適用するといった作業に時間を取られることがなくなったため、市の戦略的な取り組みに迅速に対応できるようになりました。」と語っています。

コストの削減

Business Productivity Online Standard Suite を構成するさまざまなサービスを展開したカールスバッド市では、今後も各領域における IT コスト削減を見込んでいます。たとえば、電子メール サービスやコラボレーション サービスのためにハードウェアを購入したり、職員向けのトレーニングを実施したりする必要がなくなったことは、ただちにコスト削減効果として現れました。また、サーバー管理、ソフトウェアのアップグレード、ハードウェアの交換に関しても継続的なコスト削減が見込まれています。Peterson 氏は語ります。「サーバーを外部に出すことで、初期投資を節減しながら長期的なメリットを得ることができます。このようなコミュニケーション/コラボレーション サービスを社内でも実現しようとすると、管理者を雇用しなければなりません。しかし私た

ちは、そうした選択肢の場合の 40% にも達する額を、経費削減額として見込んでいます。」 Microsoft Online Services の導入により、カールスバッド市では、個別のサービスを部署ごとに必要に応じて柔軟に展開できるようになりました。たとえば同市では、モバイル ワーカーとして働く職員のみを対象に、Web ベースの電子メール クライアントを展開しています。「スイート全体を導入した場合にかかるライセンス費用と比較すると、80 人のモバイル ワーカーの職員に 1 つの電子メール ソリューションを提供することで年間約 4,800 ドルを節減できる計算になります」と Fries 氏は述べています。

資本コストの削減だけでなく、IT 予算編成の簡素化も実現しました。Business Productivity Online Standard Suite では、毎月の使用料の支払いのみ発生します。これは運営費という名目で処理できるため、管理職からの追跡が容易で、定期的、経常的な費用であることから、巨額の一時支出とは対照的に、市の予算として簡単に処理することができます。

また、Microsoft Online Services を選択したことで、カールスバッド市は、Enterprise Agreement を通じて取得した既存のソフトウェア ライセンスを利用できるようになりました。Peterson 氏は語ります。「私たちのライセンス契約の下では、支払いが発生するのはオンライン サービスの手数料だけです。他の一部のホスティング業者は、ライセンス料金とサービスを抱き合わせて提案してきました。マイクロソフト ソフトウェア ライセンスを既に取得済みだったので、そのような契約内容には何の魅力も感じられませんでした。」

展開の迅速化

GroupWise 保守契約が切れる最終期限を 2009 年 6 月に抱えていたカールスバッド市でしたが、同市では、新しいオンライン サービスを立ち上げ、統合コミュニケーション/コラボレーション機能を職員に提供することに躍起になっていました。

「Microsoft Online Services によって、メッセージング/コラボレーション ソリューションがあつという間に実現してしまいました。」と Fries 氏。「さらに、あらゆる新機能やアップグレードをすぐに利用できることも保証されています。私たちのよ

お問い合わせ

製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。

■インターネット ホームページ

<http://www.microsoft.com/japan/>

■マイクロソフト カスタマー

インフォメーション センター 0120-41-6755

(9:30 ~12:00、13:00 ~19:00)

※土日祝日、弊社指定休業日を除きます)

※電話番号のおかけ間違いにご注意下さい。

カールスバッド市の詳細については、以下の Web サイトにアクセスしてください。

www.carlsbadca.gov

うな小さな IT 部門では、これまで最先端の技術を導入することは困難でした。さまざまな業務に追われ、アプリケーションのアップグレードなどは後回しになっていたのです。」

生産性の向上

Microsoft Online Services および Business Productivity Online Standard Suite を使用することで、カールスバッド市の IT 部門は、生産性サービスの統合スイートを提供できます。これにより、オンライン コラボレーションやインスタント メッセージングなどの機能を市職員が使用できるようになります。また、自宅からファイルや電子メールにアクセスする必要があるモバイル ワーカーや市職員は、Office Outlook Web Access を使用することでオフィスとの連携を保つことができます。

「Outlook Web Access にはデスクトップクライアントと同等の機能が備わっており、モバイル ワーカーにとっては大きな利点です。これまでコラボレーション可能なオンライン空間が存在しなかったため、SharePoint Online の導入は市職員にとって非常に大きな前進です。私たちが進めているチームベースのプロジェクトの多くは、建物が異なる職員間の会議が頻繁に行われているからです。これらの会議を Office Live Meeting によりオンラインでホスティングすることで、時間と経費を節約できるでしょう。」と Fries 氏は述べています。

Peterson 氏は最後に、「Microsoft Online Services により、小さな努力で大きな成果を挙げることができます。IT コストを削減すると同時に、独力では提供できない数のサービスを実現できます。まさに良いことづくめです。」と語りました。

Microsoft Online Services

Microsoft Online Services は、ビジネスクラスのコミュニケーションおよびコラボレーション ソフトウェア サービスです。このサービスは、マイクロソフトがホスティングする有料のサービスで、パートナーを通じて購入できます。これらのサービスを利用すると、最新のテクノロジーを費用対効率に優れた方法ですぐに利用することが簡単になります。迅速な展開、合理化された最新のコミュニケーションの実現、管理工数の削減、およびビジネスクラスの信頼性とセキュリティを実現できるように設計されています。

Microsoft Online Services を使用すると、IT スタッフの日常的な IT 管理業務 (インストール、プロビジョニング、継続的な保守、更新プログラムの適用、アップグレードなど) の負担を減らし、より多くの時間を、業務改善の取り組みに費やすことができます。これらのサービスは高レベルの SLA によって保証されており、企業のお客様の法令遵守や法的な要件を満たすように設計されています。技術的なレベルについては、マイクロソフトに期待される高度化と信頼性を満たすものになっています。マイクロソフトでは、これらのサービスをサポートするために、データセンターの構築に引き続き十分な投資を行っています。

詳細については、次の Web サイトを参照してください。

www.microsoft.com/online/ja-jp

この導入事例に記載された内容は情報提供のみを目的としています。明示または黙示にかかわらず、これらの情報についてマイクロソフトはいかなる責任も負わないものとします。

© 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Microsoft Exchange、Live Meeting、Office Communicator、および SharePoint は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。記載されている会社名、製品名には、各社の商標のものもあります。

ドキュメント発行: 2009年6月

ソフトウェアとサービス

■ サービス

- Microsoft Business Productivity Online Standard Suite
- Microsoft Exchange Online

- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Office Communications Online
- Microsoft Office Live Meeting
- Microsoft Windows Mobile