

## 2018年からワークスタイル改革の一環としていち早くZoomの活用を開始し、コロナ禍でも常時80%以上の高い在宅勤務率を実現した伊藤忠テクノソリューションズ (CTC)の活用事例

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(CTC)は、コンサルティング・SIからアウトソーシングまで、トータル・ソリューションの提供を行うシステムインテグレーターです。CTCグループ全体では、国内10社69拠点、海外6社からなり、約19,000人の従業員を有しています。

CTCでは、2004年からワークスタイル改革を推進しており、2004年から第一次、2011年から第二次、2018年から第三次の改革を行って来ました。第一次、第二次の改革で、すでに「いつでも、どこでも、どんなデバイスからでも」というコミュニケーションの基盤は整いつつあり、第三次では、さらに、従業員エンゲージメントを向上するために、従業員がいきいきと働いている状態を作ることを目標に、統制と多様性を両立する次世代のITインフラを整備することを目指しました。

第三次においては、最先端のコンシューマITをエンタープライズで最大限活用するという点も大きなポイントとなりました。昨今SNSなどを中心として、コンシューマITにおいては最先端の技術が使われているため、これらの活用を促進することを狙いました。そのため次のワークスタイル改革のグランドデザインをするために、2017年にシリコンバレーなどにCIO/CTOと共に視察に訪れ、最先端のテクノロジー企業を訪問した中の一社に、Zoomがありました。

当時の状況について、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 情報システム部 部長 永田孝哉氏は、「Zoom本社でデモを見て、これはわかりやすいという第一印象があり、日本に帰ったら使ってみようということになりました。通常、情報システム部が新しいツールを社内展開する場合、調査をしてマニュアルを作って、数ヶ月かけてトライするというケースが多いのですが、驚いたのはマニュアルが要らないということでした。また、当時コンシューマ側で流行りつつあり、コンシューマテクノロジーをエンタープライズに活用するという点においてもマッチしていました」と語っています。同年11月に全社導入が決定し、2018年の2月1日よりいち早くCTCグループ全社でのZoomの導入に至りました。



**会社名** 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(CTC)

**創立** 1972年

**本社所在地** 東京都千代田区

**業界** IT・情報処理

**課題** シンクライアント環境でのZoom導入、サポートやQoSを含む運用面の改善

**導入ソリューション** Zoom Meetings, Zoom Video Webinars, Zoom Rooms

**成果** 十分なセキュリティの担保によるローカル端末での導入、マニュアルが不要な直感的な操作性とQoSの確保。Zoomミーティングの活用によるワークスタイル改革の推進と、コロナ禍でのスムーズな在宅勤務への移行。

### 文中コメント抜粋

「もともと、2020年のオリンピック開催を目指して、2年前からZoomの導入など、コミュニケーションインフラの整備を行ってききました。それによって、コロナ禍においても、ローカル端末上で安全・スムーズに動作する環境を既に構築していたことと、クラウドのため自動でスケールアウトしたことが功を奏しました。グループ全体でのテレワーク利用率は8割を超えています。」(菅原氏)

## 課題

CTCは、15年ほど前から、シンククライアント環境を活用し、デバイスにデータを残さないということを徹底しています。このため、通常は、シンククライアント上のアプリケーションを利用しますが、そうなるとローカル端末のカメラと連動していないためZoomがまともに動作せず、また、仮想デスクトップの性格上、毎日どのデバイスが紐づけられるかは、システム上ランダムに接続されるため、事実上利用できないという状況でした。

そのような現状で、検討を重ねた結果、Zoomがビデオ会議に特化している上、十分なセキュリティを担保しているため、直接会社の端末や自宅の私物端末においても、Zoomをローカル環境に導入してもなんら問題ないという判断になりました。

導入に際しては、「シングルサインオンでログインするため、その部分については手順書を作成しましたが、利用の仕方などについては、特段マニュアルを作成しませんでした。社内リリース後も、利用手順の問い合わせも少なく、トラブルはほとんどなく導入が進みました」と情報システム部クライアントシステム課 田中 貴之氏は、語っています。このような社内サポートの軽減以外にも、圧倒的に帯域の影響が少なく、障害が起きにくいといった点も、Zoomの運用面において評価されています。

## 導入の成果

CTCでZoomを導入した2018年当時、1日あたりの延べ利用者数は1000人ほどで、2020年の1月頃には2000人ほどに上っていました。CTCでは、2020年2月頃から新型コロナウイルス感染拡大の影響により週1~3日の在宅勤務を開始しており、その後東京で緊急事態宣言が発表され、4月8日の時点では一気に12,926人に、5月末には平常時の15倍の30,000人程度に利用者数が高まり、その後も同程度の数字で安定して利用されています。「もともと、2020年のオリンピック開催を想定して、2年前からZoomの導入など、コミュニケーションインフラの整備を行ってきました。それによって、コロナ禍においても、ローカル端末上で安全・スムーズに動作する環境を既に構築していたことと、クラウドのため自動でスケールアウトしたことが功を奏しました。グループ全体でのテレワーク利用率は8割を超えています。」

(情報システム部クライアントシステム課 課長 菅原高道氏)

同様に、Zoomビデオウェビナーの活用も広がりました。「CTCは、お客様とセミナーを頻繁に開催しています。社員が各自Zoom ミーティングを使用する中、その良さが広まり、各現場でZoomビデオウェビナーを使用する動きが出てきました。そこで、急速Zoomビデオウェビナーの数の追加を行いました。」(永田氏)すでに、全社会議については、リアルとウェビナーの同時開催で、ウェビナー側は5000名に対しての配信を行なっています。

また、CTCでは、日本市場におけるZoomのソリューションの販売も担っています。「3年前から全社で利用し、ユーザーとして自身が体験しているため、お客様にアプローチがしやすいという声が多くあります。また、導入も簡単なため、弊社と同じようにマニュアルを特に作らずに、ユーザーに任せているというお客様も多いようです」と、CTCエスピー株式会社 ソリューション推進第2部 吉田拓也氏は話します。

## 今後の展望

「Zoomの活用も含め、コミュニケーションインフラの改善やコンシューマテクノロジーの活用を含む第三次ワークスタイル改革が終盤に差し掛かり、今後は、BPR(ビジネスプロセスリエンジニアリング)を含めたDX推進により注力します。」(永田氏)

CTCは、本年6月より、グループ連携の強化、新しい働き方への対応及びニューノーマルを見据えたオフィス変革を目的に、東京地区オフィスの移転統合を実施します。「社内や家からのZoomの使い方やウェビナーには、十分社員も慣れました。次は、リアルとの融合です。リアルな会議室とのシームレスなZoom Rooms活用や、お客様を介してイベントを開催するためのプラスアルファのウェビナー活用などを推進したいです。それによって、さらに働き方改革が強固になりますので、Zoomさんと一緒にさらに高みを目指したいと思っています」(永田氏)

CTCエスピー株式会社はZoomのリセラーパートナーです。導入支援サービスはこちらをご参照ください。

<https://www.ctcsp.co.jp/information/lp/zoomservice/>

