

お客さまの「帝国ホテル」への信頼を裏切らない 新時代の情報システムを求めて G Suite Business を導入



株式会社 帝国ホテル

株式会社帝国ホテル

〒100-8558
東京都千代田区内幸町 1 丁目 1 番 1 号
<http://www.imperialhotel.co.jp>

1890 年に日本の迎賓館として「最高のサービスと商品を提供する」という理念のもとに開業。東京のほか、大阪、上高地などに直営ホテルを運営している。従業員数は 1,976 名（2017 年 3 月時点）

・写真左から

株式会社 帝国ホテル
情報システム部
福壽 太郎 氏

株式会社 帝国ホテル
情報システム部
課長
廣石 征司 氏

株式会社 帝国ホテル
情報システム部 システム課
副支配人
白坂 孝一 氏

日本を代表する高級ホテルとして世界的にもその名を知られる「帝国ホテル」が 2016 年 11 月より、メールを中心とした情報システムを G Suite に移行した。その理由と現在の活用状況、そして同社が G Suite を活用して今後実現しようとしていることを訊く。多岐にわたる顧客情報を取り扱っている帝国ホテルが、その情報システムに求めるものとは一体何だったのか

情報漏洩はもはや他人事ではないという危機感

1999 年に全社的にメールの利用を始め、約 17 年間、オンプレミスでこれを運用してきた帝国ホテル。しかし、長らく利用してきたメールプライアンスの販売中止が急遽決定し、サポートが終了する 2016 年 10 月末までに新たなソリューションへの移行をせねばならなくなった。期限まで残り 3 か月となった 2016 年 7 月よりこのプロジェクトの担当に任命された同社情報システム部 課長 廣石 征司氏は、これを社内情報システムを一新するチャンスだと考えた。

「たしかにきっかけはメールプライアンスの販売中止なのですが、それよりも、当時話題となっていた企業の情報漏洩問題への対策が急務だと考えていました。事故を起こした企業の情報システムについて調べれば調べるほど、それが誰にとっても他人事ではないことが分かります。当時のシステムが悪いものだったとは言いませんが、高度化するサイバー攻撃や、さらなる IT 活用を推進していくためにも、よりセキュリティ性の高い情報システムに移行せねばならないという危機感があったのです。例えば、メールやその添付データを従業員の PC に保存できてしまうような仕組みはもう時代遅れ。こうした仕組みを今回の移行時に改めたいと考えました。」

そのほか、同社のメールシステムには、それぞれのメール保存領域が小さすぎるという問題も。古いメールを一定期間で削除しなければならぬ手間やリスクについて、現場からの声を聞いていた。



G Suite で“世界最高水準のセキュリティ”を実現



これを受けて、2016年夏ごろから、クラウド、オンプレミスを問わず、多数の情報システムを検討開始。最終的には3社に絞り込み、そこからG Suiteが選ばれることとなった。「決め手となったのは、やはりセキュリティ面。Googleでは約550名ものセキュリティ専門家が最新のセキュリティ情報に基づき、サーバーを監視してくれているということが心強かったですね。オンプレミスではそんなことは到底できませんから。そのほか、添付ファイルをまずプレビューで確認できることや、

万が一、添付ファイルなどが流出しても高度な暗号化によって容易には開けないようになっていること、新たにネットワーク設備を追加することなく導入できることも決定を後押ししてくれました。他の選択肢では必須のセキュリティ機能追加が別料金だったり、社内ネットワーク環境を作り変えなければならない問題があったので、G Suiteの高機能・柔軟性はありがたかったです」(同社情報システム部 システム課 副支配人 白坂 孝一氏)

「経営陣にはこれを『専門家による世界最高水準のセキュリティを一定の対価で享受できる』とプレゼン。なおこの際、調査会社から『Googleを選択している企業はイノベーションを求める傾向が強い』というコメントももらっていたことも少なからず影響がありました。帝国ホテルはどうしても保守的な企業と思われがちなのですが、実は革新的なことにも積極的に取り組んでいくという社風があります。今回はまずGmailありきでしたが、ハンガアウト、Google+など、Googleの各種サービスが、我々の今後の“働き方”を変えてくれるのではないかという期待感もあったんですよ。」(廣石氏)

堅牢セキュリティでお客様の情報を守り抜く

こうして2016年11月1日から帝国ホテルでのG Suite運用がスタート。クラウドのメリットを最大限に引き出すため、PC内にデータを保存しないことをルール化し、それを抜き打ちで検査するなど、当初はその活用法を徹底的に教え込んだと言う。「従業員向け講習会を東京・大阪で合計20回ほど実施しました。ITリテラシーには、個人差があるので、皆が飽きてしまわないよう、分かりやすくメリットを強調するなど工夫しています。もちろん、それでもごく一部からは拒否反応も感じられたのですが、プライベートでGmailを愛用していた社員も多く、移行は思ったよりもスムーズに進みました。そして、使い方がさえ分かれば、後はメリットしかありません。メールを容量無制限で保存しておけることはとりわけ

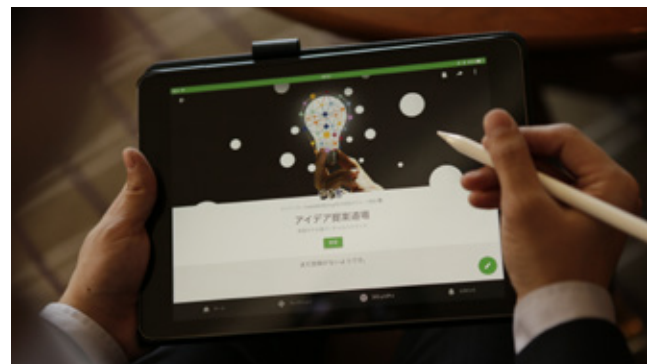
好評でした。」と振り返るのは、同社情報システム部の若手メンバーとして実際にその指導・サポート業務に従事した福壽 太郎氏。

もちろん、主眼となっていたセキュリティ性の向上は、現時点では期待通り。クラウド認証システム「CloudGate UNO」や、誤送信防止システム「SPC Mail」といった外部セキュリティサービスとも連動させることで、より確実性を高めた運用を実現している。Google Vaultを利用した対策も怠っていない。

「一度でも何かを漏洩させてしまえば、帝国ホテルへの信用を損なってしまいます。お客様の信頼を裏切らないためにも、考える危険には全て配慮したいと考えました。」(廣石氏)

各種 Google サービスを活用した新しい取り組みも始まっている

そして今後の取り組みとしては、現在は別途外部サービスを利用しているファイルサーバーについても、Googleドライブ、Googleドキュメントの利用の可能性も検討しているとのことだ。「すでにシステム部では利用を開始しているのですが、共同編集などは非常に便利です。WordやExcelからの乗り換えというハードルがあるため、今すぐには難しいとは思いますが、段階的に他部署へも広めていきたいと考えています。Googleフォームを使った定型書類の電子化なども研究中です。また、実験的な取り組みとしては、社内若手スタッフによる部署横断型の意見交換会、通称「アイデア提案道場」では、Google+を使っているんですよ」(福壽氏)



G Suite

G Suite Businessは、クラウド型のファイルストレージ機能を含んだオフィススイート。容量無制限のオンラインストレージとメールボックスを標準装備。スケジュール管理が簡単にできるカレンダー、共同編集が可能な文書作成、円滑なリモートワークを実現するビデオ通話、動画の投稿や共有、チャット、そして強力無比な検索など、G Suite Businessには、社内情報を共有・管理し、最大限に活用できる機能がセットされています。費用は1ユーザーあたり月額1,200円。管理者にとって重要な監査やアーカイブの機能のGoogle Vaultも含み、IT部門の管理者はサーバー需要の増加、メンテナンス作業などから解放され、企業にとって必要な電子データの監査やセキュリティ対策まで実現することが出来ます。

お問い合わせはこちらから
<https://goo.gl/QUu2pL>



G Suiteの詳細については、右記URLもしくはQRコードからアクセスしていただくか、同ページ「お問い合わせ」よりお問い合わせください。
© Copyright 2017 Google
Googleは、Google Inc.の商標です。その他すべての社名および製品名は、それぞれ該当する企業の商標である可能性があります。

