

## 「Office」のメインストリームサポート終了問題に直面。 G Suite と GSSMO の導入で 使い慣れた UI はそのままにサポート期間を延長



### イー・ガーディアン株式会社

〒106-0045  
東京都港区麻布十番 1-2-3  
プラスアストルビル 4 階  
www.e-guardian.co.jp

SNSやブログ、掲示板などへの投稿を監視し、炎上や風評被害、不正な書き込み・投稿を防ぐサービスをはじめ、メールへの問い合わせに対応するカスタマーサポート業務、ソーシャルアプリやオンラインゲームなどにおけるデバッグおよびカスタマーサポート業務を手掛ける。投稿監視においては、AIと人的オペレーション力を掛け合わせた高質のサービスが特色。

システム基盤監視サービスなどを手掛ける、イー・ガーディアン株式会社。業務にマイクロソフト「Office」を利用してきたため、グループウェアなど統合的クラウドサービスとして Office 365 を導入していた。しかし、「Office のメインストリームサポート期限終了」問題に直面。G Suite にリプレースの上「Outlook」とシンクさせる「GSSMO」を利用し、延長サポートの利用が可能となった。

情報システム部 シニアマネージャ  
高橋 輝雄氏

### 課題と効果

#### 課題

1

社内ユーザーの 9 割以上が利用していた「Office 2007」や「Office 2010」のメインストリームサポート切れへの即座の対処が必要

#### 効果

1

「GSSMO」の採用で「Office 2007」「Office 2010」の延長サポートが受けられるようになりクライアントの Office をより長く活用可能に

#### 課題

2

Office のバージョンアップに必要な費用を掛けない方策の検討

#### 効果

2

サポート期間の延長により当座のバージョンアップ費用を回避

#### 課題

3

リプレースした G Suite のアプリ活用レクチャーの必要性

#### 効果

3

元々プライベートで Google のアプリを毎日のように利用しているユーザーが多く社内レクチャーをしなくても 66.3% のユーザーが業務で利用していることが判明

何が問題だったか？

## メインストリームサポート切れで メールがいつ使えなくなるかわからない状況に

イー・ガーディアン株式会社では、カスタマーサポート業務でメールが不可欠なツールとなっている。グループウェアやメールシステムに「Office 365」や「Exchange Online」を導入し、9割以上の社内ユーザーが「Office 2007」を利用。さらには「Office 2010」も併用して使われていた。メールや連絡先、カレンダーのクライアントとしては、「Outlook 2007」が主流であった。しかし、その「Office 2007」「Office 2010」はすでにメインストリームサポートが終了しており、「Office 365」への接続が担保されないという問題が生じていた。

『Office 365』は、Office の最新バージョンしかサポートしないという条件がありました。2015年夏の当時、すでに『Office 2016』が発売されており、当社は4世代前のバージョンを使っていたことになり。したがって、いつ『Office 365』に繋がらなくなってもおかしくない状態にあったわけです」と情報システム部シニアマネージャの高橋輝雄氏は打ち明ける。

そこで、Office のバージョンアップを図るか、システム全体のリプレースを図るかの決断を迫られた。

どのように検討したか？

## 「G Suite + GSSMO」の存在を知る

「バージョンアップの場合、想定外の費用が発生することがわかりました。一方、急に他のメールクライアントにリプレースするにも移行の時間にどれくらいかかるかという問題も上がりました」

同社では、投稿監視やカスタマーサポートの現場業務を担う、数多くの契約社員を雇用している。これらの業務はパソコン端末を使用するが正確で高品質の業務を担保するため、端末画面のハードコピーを掲載して「↓ここをクリック」などと記載したわかりやすいマニュアルを数多く用意している。そのUIを変えることは、マニュアルをすべて改訂しなければならないことを意味した。

「レクチャー含め、短期間のうちに膨大な手間をかけなければならなりません。それも非現実的でした」

そんな時に、Google の営業担当者を通じて「G Suite + GSSMO」の存在を知る。GSSMO (G Suite Sync for Microsoft Outlook®) は、Outlook を使用して G Suite のメール、カレンダー、連絡先などを

シームレスに同期できるプラグイン。つまり、従来の UI のままシステムだけを変更することができるのだ。

Office は製品を発表してから通常5年間のメインストリームサポート、その後の5年間の延長サポートによる計10年間のサポートが受けられる。しかし、「Office 365」を併用する場合はメインストリームサポートしか受けられない。G Suite にリプレースすればこの制約がかからなくなることから、10年間のサポートを受けられるようになる。

これを決め手に導入を決定し、同年10月に移行した。「Slerさんの尽力もあり、導入は極めてスムーズに行えた」と高橋氏は述懐する。



どんな効果があったか？

## レクチャー前に 66.3% が「毎日のように G Suite を利用」

「G Suite + GSSMO」へのリプレースにより、「Office 2007」は2017年10月、「Office 2010」は2020年10月まで利用可能となった。「当初の問題点としてのサポート切れの不安が解消されたうえ、Office のバージョンアップ実施期限が延長され、ビジネス上のコスト選択肢が増えました」と高橋氏は胸を撫でおろす。

さらに、G Suite の導入は思わぬ効用をもたらした。高橋氏は、せっかく多彩なアプリケーションが使える G Suite を導入したからには活用の啓蒙が必要と考え、これからのレクチャーの検討のためユーザーにアンケート調査を行った。

「すると、まだ全社的なレクチャーなどを実施していない状態にもかかわらず、なんと66.3%がすでに『(OutlookではなくG Suiteを)毎日のように利用している』と回答し、50%ほどはGoogleドライブなどメー

ルやカレンダー以外も活用していたのです。今後の利用予定については、『自分なりに活用方法を積極的に考えていきたい』が約30%と、“特にレクチャーは不要”という域に達していることがわかりました。完璧に意表を突かれましたね(笑)」

新卒採用面接も行っている高橋氏は、履歴書やエントリーシートを送ってくる学生のアドレスの大半が“@gmail.com”であることを把握していた。

「全世界でアクティブユーザーが10億人というGmail、恐るべし、と(笑)。今後、メールクライアントのGmailへの刷新も含め、バージョンアップ対応の心配のないG Suiteの全面的な活用を検討していきたいと思っています」と高橋氏は結んだ。

# G Suite

### 今回の導入プロダクト「G Suite」

G Suite は、クラウド型のオフィススイート。1人30GBまでの大容量メールボックス、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 には、社内情報を共有・管理し、最大限に活用するさまざまな機能がセットされています。費用は、1ユーザーあたり年間6,000円。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、セキュリティ対策などに悩む必要はありません。

お問い合わせはこちら  
<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 2016 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。

