

# ニフティ株式会社



## シングルサインオン環境の導入で、コンタクトセンターの対応品質を向上 オペレータによる約 120 システムのパスワード認証を簡略化

「コンタクトセンターに ARCACLAVIS Ways SSO を導入し、オペレータがアクセスする約 120 システムのシングルサインオンを実現しました。これにより、パスワード忘れや入力ミスによってアカウントをロックされてしまう事態を避け、オペレータの対応品質を高水準に維持しています。システム管理者もパスワードのリセット・再発行業務から開放されました」

### Customer Profile



所在地：東京都新宿区  
創業：1986年2月4日  
資本金：37億4,677万9,000円  
連結社員数：764名  
単体社員数：654名  
(平成25年9月30日現在)



<http://www.nifty.com/>

### 対応品質を低下させる リスクを回避

ニフティ株式会社(以下、ニフティ)は、インターネットサービス「@nifty(アット・ニフティ)」を運営するインターネットサービス事業者だ。“ニフティとなら、きっとかなう。With Us, You Can.”をコーポレートメッセージに事業を展開し、高速モバイル通信をはじめとするインターネット接続サービスや、多種多様なスマートフォン向けアプリ・Web サービスを提供している。2010年1月より法人向けに展開している純国産のパブリック型クラウドサービス「ニフティクラウド」は、2,500件以上(2013年11月末時点)への導入実績がある。

同社のコンタクトセンターは、オペレータが交代制で勤務し、顧客情報の確認や変更、資料請求、サービスの申し込み、保守などに関連する問い合わせに迅速に対応できる体制だ。提供するサービスは多岐にわたり、オペレータがコンタクトセンター業務を遂行するにあたってアクセスするシステムは約120にのぼる。

コンタクトセンターでは、オペレータが各システムへの認証に用いるパス

ワードを定期的に変更する。パスワードを長く使い続けることによる不正アクセスのリスクを軽減するためだ。ただ、システム導入時期などにより、パスワードの仕様や変更ルールは異なるため、各オペレータがすべてのID / パスワードを記憶することは現実的でなかった。

コンシューマ本部 ISP 事業部 サテライト運営部 菊池 聡氏は、「複数のシステムについて一斉にパスワード変更を行うと、パスワード忘れや入力ミスで一定回数以上ログインに失敗したオペレータがアカウントをロックされてしまいます。同時に、パスワードのリセット・再発行を求めるオペレータからシステム管理者への問い合わせが増加する問題もありました」と語る。

ロックアウトの原因究明を含めたパスワードの再発行業務は、1件につき約1時間を要する。その間の顧客対応は別のオペレータに引き継ぐことでしのぎできたが、対応品質を低下させるリスクになっていた。また、内部統制の観点からコンタクトセンター業務では「だれが」「いつ」「どのシステムにアクセスしたか」を証跡として残すアクセスロ

グを収集し、一元管理できる仕組みも必要だった。

### ネットワーク構成を変更せずに 利用できる SSO ツールを選定

ニフティはこれらの課題を解決するため、約120のシステムを管理対象にできる新たなSSOの仕組みを導入することを決めた。SSOパッケージの選定では、まず7つのツールを評価。候補を2つに絞って実機テストを行い、コスト、パフォーマンス、使い勝手などのさまざまな項目で比較・検討し、2012年12月に ARCACLAVIS Ways SSO が採用された。

コンシューマ本部 ISP 事業部 サポートシステム部 田中仁氏は、「オペレータがアクセスするシステムは、社内システムだけでなく、外部のシステムも含まれるため、アクセス先のシステムに変更を加えられないものもあります。ARCACLAVIS Ways SSO は、他のツールと比較して SSO を適用できるシステムが圧倒的に多く、最も優れた代行入力型の SSO ツールとして、選定しました」と語る。

導入では、利用頻度の高いシステムから優先的にSSOを適用した。オペレータが入力したアカウント情報を管理サーバに登録し、2カ月のトライアルを実施。適用範囲を徐々に広げていく中で、システムごとのパスワードポリシーや適切なアクセス制御を登録・設定し、現場から吸い上げたニーズも機能に反映させた。

コンシューマ本部 ISP事業部 サポートシステム部 菅野 真史氏は、「約120の管理対象システムについて、ログイン画面の認識と処理を定義するテンプレートの作成では、ジャパンシステムが手厚くサポートしてくれました。スムーズに現場から受け入れられたことに満足しています」と語る。

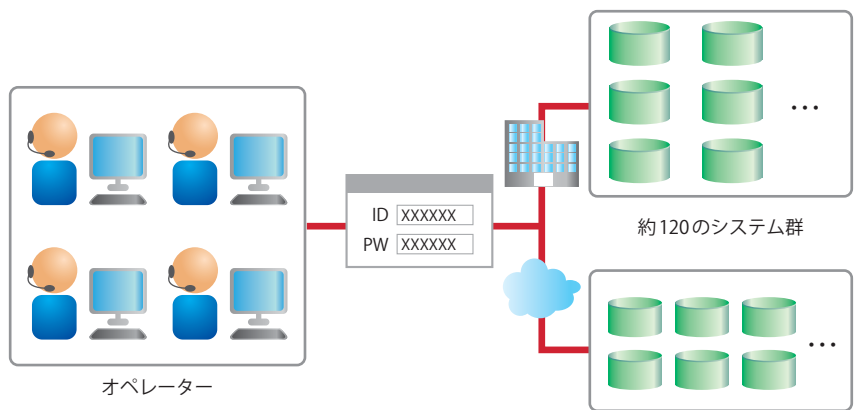
## シンプルで柔軟なSSO環境と 厳密なアカウント管理体制を整備

ニフティは2013年7月、ARCACLAVIS Ways SSOを本稼働させた。約120のシステムをSSO環境で運用し、オペレータ



ニフティ株式会社

コンシューマ本部 ISP事業部 サテライト運営部 **菊池 聡氏** (右)  
 コンシューマ本部 ISP事業部 サポートシステム部 **田中 仁氏** (中央)  
 コンシューマ本部 ISP事業部 サポートシステム部 **菅野 真史氏** (左)



はコンタクトセンター業務を効率的にこなしている。

田中氏は、「これまでオペレータは、利用頻度の高い約15のシステムへアクセスしたまま問い合わせ対応を行ってきました。新環境では、オペレータが認証の煩わしさから開放され、問い合わせの内容に応じて必要なシステムだけにアクセスしています。CPU負荷やメモリ使用量を最小に抑えることで仮想化環境のリソース使用率を適正

化し、快適なサポート環境を確保できるようになったことも、メリットのひとつです」と話す。

パスワード忘れや入力ミスによりアカウントをロックされるリスクを回避し、オペレータの対応品質を高水準に維持できるようになった。

同時に、ヘルプデスク担当者はパスワードのリセット・再発行業務から開放された。

「ARCACLAVIS Ways SSOは、トラブルなく安定稼働しています。専属の管理者が不要なため、システム管理者が手をかけなくてもいいのありがたいポイントです」(田中氏)

ニフティはARCACLAVIS Ways SSOを活用し、オペレータの業務効率を高めるSSO環境を構築するとともに、セキュアかつ厳密なアカウント管理体制も整備した。収集したアクセスログや操作ログをCSVファイルにエクスポートできるため、監査当局へ提出する報告書も手間なく作成できる。

菊池氏は、「新サービスをリリースするたびにオペレータが利用するシステムも増えますから、SSOの適用範囲は今後さらに広がります。コンタクトセンターはお客様と良好な関係を築く重要な接点です。ARCACLAVIS Ways SSOを全面的に活用し、コンタクトセンターの対応品質をさらに高めていきます」と話している。

## JAPAN SYSTEMS ジャパンシステム株式会社

本社 〒151-8404 東京都渋谷区代々木 1-22-1 代々木 1 丁目ビル 3 階  
 TEL 03-5339-0300 / FAX 03-5309-0311

東海支店 〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄 3-28-21 愛知建設業会館 6 階  
 TEL 052-263-3911 / FAX 052-263-5228

関西支店 〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島 1-5-17 堂島グランドビル 4 階  
 TEL 06-6341-0771 / FAX 06-6341-0774

北海道営業所 〒060-0061 北海道札幌市中央区南 1 条西 9 丁目 1-15 井門札幌 S109ビル 4 階  
 TEL 011-206-2931 / FAX 011-232-0820

九州営業所 〒812-0016 福岡県福岡市博多区博多駅南 1-2-15 事務機ビル 2 階  
 TEL 092-474-9311 / FAX 092-481-3105

本書に記載されている会社名および商品名は、各社の登録商標または商標です。  
 本資料は2014年4月現在の情報を元に作成された物です。製品の仕様、機能等は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。  
 ©2014 Japan Systems Co., Ltd. All Rights Reserved.

<http://www.japan-systems.co.jp/>