

## 導入事例

## 日本金属株式会社 様

クラウド環境とは思えない高い操作性

顧客ニーズに寄り添ったCSで不安が期待に、期待が安心に

<https://www.nipponkinzoku.co.jp/>

## 会社概要

創立年月	1930年11月10日
代表者	取締役社長 下川 康史
業種・業態	ステンレス圧延・加工事業
資本金	6,857,000千円

## 導入目的

持出しPCにはデータが  
残らない状態を実現する

情報システム部 中田 様(左) 大久保 様(中) 秋山 様(右)

## Before

## Shadow Desktop導入のきっかけ

大久保 様：弊社は1930年の創業以来、冷間圧延ステンレス鋼帯やみがき特殊帯鋼、極薄電磁鋼帯、マグネシウム合金帯といった金属の加工製品を手掛けてきました。業界トップクラスの技術力で、お客様のさまざまなご要望にお応えし、きめ細かいものづくりを実現。その製品は、自動車や建築、宇宙・航空、医療といった業界で用いられ、社会に貢献しています。

弊社がShadow Desktopを導入したのは、新型コロナウイルスの感染が広がっていた2021年9月です。

政府から事業者に対して、感染防止対策として従業員の出勤率の「7割削減」という目標が示され、我々も早急に対応する必要がありました。

## 抱えていた課題

秋山 様：弊社はコロナ禍以前の2013年から、BCP対策の一環として従業員の在宅勤務を許可していました。しかし、オフィスのPCがデスクトップだったので、実質持ち出しはできず、途中からリモートデスクトップサービスを導入して、従業員個人が所有する自宅PCを業務利用できるようにしたのです。

しかし、オフィスPCとは異なる“もっさり”とした動作で、回線が遅延したり、ときには切断してそれまでの作業が水の泡になってしまったり…「使いづらい」と、利用者からの評判は良くありませんでした。

## Shadow Desktopを選んだ理由

中田 様：以前使っていたリモートデスクトップサービスの「動作が遅い」という課題は、在宅勤務において致命的です。それに代わるサービスとして、シンクライアントの仮想デスクトップ環境を構築するというアイデアもありました。シンクライアントなら、セキュリティは強固なものになりますが、構築にも時間がかかりますし、費用もかかってしまいます。

リモートデスクトップを超える操作性と、シンクライアントにも負けないセキュリティ性を兼備し、なおかつ政府の要請に迅速に対応するための導入のスピード感と、最適なコスト…これらを全て実現できるサービスを探していたところ、ネット検索でShadow Desktopの存在を知りました。

秋山 様：中田からShadow Desktopを教えてもらい、製品ホームページを見たとき、最初は正直なところ、とても懐疑的な印象をもちました。「こんなに都合の良いサービスがあるのか？」と。私は情報システム部の人間として長年働くなかで、他社さんの関連サービスにも数多く触れ、プレゼンテーションを受けたこともありましたが、しかし、必ずどこかに弱点があり、導入には至らなかったのです。

しかし、Shadow Desktopはホームページを見る限り、操作性、セキュリティ、導入のしやすさ、コストなど、全てにおいてこちらが理想としていた要件をクリアしていました。

## 導入方法

秋山 様：アップデートの営業さんからShadow Desktopの詳細な説明を受けたうえで、本導入に向けたテストを行いました。私と中田のPCにShadow Desktopを入れ、通常業務のなかで使いながら、オフライン状態で立ち上げてみたり、Windowsを立ち上げない状態でディスクにアクセスしてみたり、さまざまな方法で検証しました。試験期間は当初1ヶ月で設定していましたが、最終的に3ヶ月まで延長してくださったので、十分に動作の検証ができましたね。おかげさまで懐疑的な考えは解消されました。操作性、セキュリティ、導入のしやすさ、これらのすべてで◎がつき、なおかつ費用感は以前のリモートデスクトップサービスと同等だったので、経営側としても導入を否定する理由がなく、社内の決済もスムーズでした。

## Shadow Desktop導入による効果

大久保 様：本導入では、本社と板橋工場で勤務する事務員50名の在宅環境で先行導入し、その後徐々に増やして、現在（2023年4月時点）では160名程がShadow Desktopを利用しています。導入してもうすぐ2年経ちますが、利用者からのクレームは一切なく、使い方に関する相談も入りません。動作の“もっさり感”はなく、非常にスピーディーで、「本当にクラウドからデータをダウンロードしているのかわからない」という声も聞こえてくるほどです。使い方は説明する必要もないほど、オフィスワークの環境とまったく変わらないので、運用ルールを周知するだけで、利用はさらに浸透していくと思います。また、Shadow Desktopの導入後、情報漏洩などのインシデントもなく、セキュアに利用できています。

## カスタマーサポートへの評価

秋山 様：先ほどお話した通り、導入前はShadow Desktopに対して懐疑的な見方をしていましたが、テスト期間で「信頼してもいいんだ」と、不安が期待に変わりました。さらに、正式運用に入ってから、私たちのニーズに寄り添ったカスタマーサポートの手厚い伴走支援を実感し、期待が安心に変わった、とあるエピソードがあります。

Shadow Desktopの運用をスタートしてから、弊社側のVPNのセキュリティと、Shadow Desktop側のセキュリティの仕組みがぶつかり、不具合が生じるということがありました。これは“相性”の問題であり、どちらか一方に非があるという話ではありません。サービスを提供する事業者さんの立場では「こちらの責任ではありません」と突っぱねてもおかしくないでしょう。しかしながら、弊社側のVPNの環境をShadow Desktopに合わせて大掛かりに変えることは難しく…。そこで、アップデートのカスタマーサポートに相談したところ、取り急ぎの対応策と、将来的な改善の見込みをほぼ即答で説明してくれました。

自分たちを守ろうとするのではなく「お客さんのために」というモチベーションの高さを感じ、「Shadow Desktopでやっていける」と確信しました。

今後もさらにShadow Desktopの導入を進め、全事務員の快適な在宅勤務環境を実現したいです。

## Shadow Desktop 導入前後の構成図

