

## 導入事例

MessageLabs

SYMANTEC  
HOSTED  
SERVICES



## マクドナルド(香港)

マクドナルドは 118 カ国で 30,000 店舗以上を展開し、1 日あたりの来客数が 4,600 万人を数える世界最大の外食チェーンです。世界で最も有名な価値あるブランドの 1 つであり、進出しているすべての国で、グローバルブランドのファーストフードチェーンとして実質的に第 1 位のシェアを獲得しています。

当社は各店舗のメールシステムをウイルス攻撃から守る必要があります。

技術スタッフがいない店舗が大半で、店舗が遠い場合も多いため、一度ウイルスが発生すれば何日もの停止時間が発生する可能性があり、システムの復旧に必要な人件費については言うまでもありません。

メッセージラボを採用してからは、ウイルス攻撃について懸念することはなくなりました。メッセージラボのアンチウイルスサービスなら、既存のウイルスがすべて阻止され、他のベンダー各社がウイルスパターンシグネチャを作成して配布するまでの間に、新種と思われるウイルスもただちに阻止されるからです。

マクドナルド  
(香港)  
シニア IS マネージャー  
Ming Yu 氏

このコンシューマービジネスは年中無休の 24 時間体制で、従業員のほとんどが若く、新技術の熱烈なファンであることを考慮すると、コンピュータとメールについて厳密で総合的な使用ポリシーを実施しているにもかかわらず、同社はインターネットメールのウイルス被害を受けやすい、最高のリスクカテゴリに含まれます。

香港の中心的なビジネス街から農村地域まで、同社が経営する約 220 軒のレストランは、いずれもメールに大きく依存しています。「これまでに遭遇したメールウイルスは、ほとんどが受信メールからでした」と、マクドナルド 香港支社シニア IS マネージャー、Ming Yu 氏は語ります。

「感染の一般的な原因としては、すべてのコンピュータでシグネチャ更新が徹底されていなかったことや、シグネチャダウンロードの失敗がありました。グローバルにビジネスを展開し、運用効率をピークの状態に保つために複数の ISP やプロバイダに頼るようになると、こういった問題を防ぐのはますます難しくなります」

### 限られた IT リソース

「もちろん当社は外食チェーンですから、店舗ごとに技術スタッフは雇っていません」

多くの大規模企業と同じく、マクドナルドでも通信システムとしてのメールに対する依存度は高まるばかりです。現在、同社の経営陣はメールをミッションクリティカルと位置付けています。メールは本社と 30,000 店舗を結ぶだけでなく、マクドナルドとそのパートナーやサプライヤーとのコミュニケーションブリッジとしての役割を担っています。

メッセージラボを採用する以前、マクドナルドはある有名なネットワークベースのウイルス対策システムを利用していました。このシステムは現在でも、メール以外の脅威から同社を保護しています。

### 複雑化し頻発する脅威

添付ファイルによるインシデントの増加など、インターネットメールによる脅威が進化しているという事実も、同社は認識しています。そのため、潜在的なスパムやマルウェアからビジネス情報を分離することが、従来以上に重要になりつつあります。

私たちが常に意識していた問題の 1 つは、何らかの理由で当社のドメインがブラックリスト入りし、市場での当社の信用が大きく失墜するリスクでした。しかし、その心配はもうありません。

「当社でのインターネット利用は増え続けています」と、Ming Yu 氏は語ります。「添付ファイルが大容量化しているため、ストレージの需要が拡大しています。2003 年の中頃には、1 カ月あたり約 30,000 通のメールがサーバーを出入りするようになっていました」

「そのため、業務用の添付ファイルを遮断しないよう、IT スタッフが時間をかけざるを得なくなりました。それだけでなく、サーバーの容量も管理する必要がありました」

「ウイルスによって店舗システムがダウンすれば、売上などの業務データが消失する可能性があります。システムの停止時間は、店長の生産性にも悪影響を及ぼし、全体的なハードウェア費用とシステムの保守費用にも跳ね返ってきます」

### メッセージラボ なら安心

「メッセージラボ は、当社の大きな戦力となっています。受信メールウイルスについてスタッフが懸念する必要がなくなり、本来の業務に集中できるようになりました」。

「また、送信の際、サプライヤーやパートナーにウイルスを送り込んでしまう心配もないので、心強い限りです」

「私たちが常に意識していた問題の 1 つは、何らかの理由で当社のドメインがブラックリスト入りし、市場での当社の信用が大きく失墜するリスクでした。しかし、その心配はもうありません」。

Ming Yu 氏によると、メッセージラボ のサービスは非常にスピーディかつ容易に実装することができ、業務への影響はまったくありませんでした。

### 研修なし、更新なし、心配なし

「従業員研修はまったく不要でした。ウイルスパターンシグネチャの更新も不要です。すべてのウイルスがネットワークに到達する前にメッセージラボ によってフィルタ処理され遮断されるので、安心していられます」と、Ming Yu 氏は語ります。

マクドナルド の IT スタッフは、ClientNet の使いやすさとパワーも高く評価しています。「市場にどのような脅威が存在するのか、組織内の誰がターゲットになっているかを、グローバルに表示することができます」と、Ming Yu 氏は語ります。

「メールの総数とメッセージラボ によって阻止されたウイルスを確認できるという点だけでも、当社にとって大きなプラスです。また、非常にわかりやすいソリューションなので、スタッフに安心感が与えられます」