



オリンパス アメリカ

オリンパス アメリカでは、メッセージラボのサービスを導入するまで、迷惑メールの受信件数が週あたり数十万件にのぼっていました。しかし、メッセージラボのアンチスパム サービスとアンチウイルス サービスを導入してからは、社内エンドユーザのマシンまで届くスパムメールはほぼなくなり、ウイルス被害も過去のものとなりました。

オリンパスは精密技術のリーディング企業として、医療および家電製品の分野で革新的なソリューションを開発し、提供しています。オリンパス アメリカでは 2,000 人の社員が、南北両アメリカ大陸で販売されるオリンパス ブランドの製品すべてのマーケティング、セールス、アフターサービス、教育およびトレーニング プログラムの実施にあたっています。同社の製品には、業界の先端を行く医療用内視鏡、研究用顕微鏡、化学的免疫測定および血液バンク用検査システムのほか、デジタル カメラなど、多様な製品やサービスが含まれます。

スパム攻撃

オリンパス アメリカの社員の大半は、製品やサービスの調達で日常的にインターネットを利用しています。しかし、社員が日頃から各自の連絡先として会社のメール アドレスを使用していたことから、同社はスパム攻撃を受けるようになりました。ネットワーク管理者は、社内のシステムにスパムが侵入してきた時点でこれをブロックしようと努力していました。また、自社独自のフィルタやブラックリストを作成して、特定の単語やフレーズを含むメールを、エンドユーザに届く前に防ごうとしました。

しかし、この方法では効果は上がりませんでした。なによりもまず、増え続けるメールによってルータに悪影響が生じていました。誤検知の問題はさらに深刻でした。管理者たちは、フィルタを設定してスパムのブロックに努めるほかに、隔離したメッセージの管理にも追われるようになりました。この作業では、メッセージがブロックされたことを知らせるメールをエンドユーザに送信して、ブロックされたメッセージの送信者や件名の詳細とともに、ブロックされた理由を説明する作業も必要でした。しかも、隔離されたメッセージも結局はエンドユーザのもとに戻さなければならないことが往々にしてありました。

オリンパスで Lotus Notes の管理責任者を務める James Verambeck 氏は次のように述べています。「私たちはスパムをブロックする作業に週 35 時間を費やしたこともあります。それでも、検知できたのは全体の 5% に過ぎませんでした。社内エンドユーザたちは大いに不満でしたが、ブロックできる件数には限界がありました。」メッセージラボのアンチスパム サービスを導入した現在、オリンパスにはマルチレイヤ構造サービスによる効果が現れており、同社が受信するメール全体の平均 70% がスパムであることもわかりました。メッセージラボの SLA(サービス レベル アグリーメント)では 95% のスパム検知率と 0.0003% の誤検知率が保証されており、オリンパスでは実質的にすべてのスパムが排除されています。

行動のとき

何らかの措置を講ずる必要があると判断した Verambeck 氏は、部下である 2 人の Lotus Notes 管理者とともに市場をリサーチし、効率的なアンチスパム サービスとアンチウイルス サービスを探しました。しかし、ほとんどのサービスには大きな弱点があることがわかりました。例えば、同チームは、メンテナンス上の理由からハードウェア ソリューションとの併用はしないことを決めていました。併用する場合、数年ごとにハードウェアの入れ換えまたはアップグレードが必要になります。メールの件数は確実に増え続けていますが、それは、その負荷に対処するために将来何台のハードウェアが必要になるのかがはっきりしないということでもあります。

「メッセージラボと当社とは、そのつき合いが始まった最初の日から、ニーズや戦略的方向性が合っていると感じられました。メッセージラボは、実践的なすばらしいデモを行ってくれました。また、導入までのすべての段階を当社とともに歩んでくれました。候補となったすべてのサービスの中で、オリンパスとの相性の良さという点でメッセージラボのサービスは際立っていました。」

Lotus Notes 管理責任者、
James Verambeck 氏

Verambeck 氏のチームは、アナリストの間で評価の高かったメッセージラボに問い合わせることにしました。「メッセージラボとは、その付き合いが始まった最初の日から、当社とニーズや戦略的方向性が合っていると感じられました。メッセージラボは、実践的なすばらしいデモを行ってくれました。また、導入までのすべての段階を当社とともに歩んでくれました。候補となったすべてのサービスの中で、オリンパスとの相性の良さという点でメッセージラボのサービスは際立っていました」と Verambeck 氏は語ります。

メッセージラボのサービスは、管理者にかかる時間と労力の負担を減らします。スパムの処理が大幅に効率化された今、管理者たちは、インフラやシステムのアップグレードなど、企業の価値を高める業務に専念できるようになっています。また、オリンパスは、メッセージラボのパートナー用ポータル ClientNet™で提供されるメール統計データを通して、ウィルス関連のメールが週を追うごとに増加していることを知りましたが、ビジネスの継続性を脅かすこのリスクも、メッセージラボのアンチウィルス ソリューションによって緩和されました。このソリューションによって、同社はウィルスから 100%保護されていますが、これは社内システムではとうてい達成できなかった効果です。

メッセージラボのソリューションは、なによりも実装が容易でした。管理者は単に MX(Mail Exchange)レコードをメッセージラボに渡して、ウェブ インターフェースの有効化ボタンをクリックするだけで済みます。メッセージラボはさらに、エンドユーザに変更を通知するためのメール テンプレートも管理者に提供してくれました。「私たちは、メッセージラボのシステムを起動して、ほかのシステムを終了させました。あとは見ただけでした」と Verambeck 氏は振り返ります。

それ以来、管理者がエンドユーザから苦情を受けることはほとんどなくなりました。メッセージラボのサービスでは、スパムとして隔離されたメールを管理するアカウントはエンドユーザが各自で持つこととなります。ブロックされたメッセージを自分で読んでチェックしたり、ブロックを解除することもできます。しかも、不適切と思われる特定のドメインからのメールは管理者がブロックすることが可能です。

オリンパス アメリカでは、メッセージラボの導入に成功したことがコミュニケーションの効率化につながった、と Verambeck 氏は指摘します。オリンパスの Lotus Notes チームは、自社の目的をメッセージラボに明確に説明しました。一方でチームは、将来的なプランとサービスのロードマップを積極的に共有しようとするメッセージラボの姿勢に感銘を受けました。オリンパス アメリカでメッセージラボ導入が大きな成果を上げたことを受け、オリンパスでは世界のほかの地域にもこのサービスの導入を拡大することを検討しています。