

導入事例

“安心の認証基盤”をSSOで実現！ Splashtopが支える ゼロトラスト時代のヘルプデスク

よしもとアドミニストレーション株式会社は、吉本興業ホールディングス株式会社の管理業務全般を担う企業です。情報システム部では、24時間365日稼働するヘルプデスクやPCサポート、ネットワーク整備など、吉本興業グループ全体のIT基盤を支えています。

同社ではゼロトラスト環境への移行により、従来のリモートツールが使えなくなるという課題が浮上。土日も稼働する劇場部門や、全国に展開する「住みます社員」への安定した遠隔対応を実現する手段として、Splashtopを採用しました。

今回は、情報システム部 部長の土屋 篤氏に、導入の決め手や効果、今後の活用について伺いました。

導入のポイント

課題・背景

- ゼロトラスト移行で従来のリモートツールが利用不可に
- 劇場や「住みます社員」への安定した遠隔対応が必要
- インストール制限や権限管理など運用上の制約も課題

施策・効果

- 仮想IP環境でも安定した接続を実現
- 接続までの時間を大幅短縮し対応品質が向上
- SSO対応でセキュリティと利便性を両立

ゼロトラスト移行で、 従来のリモートツールが機能しなくなった

—— Splashtop導入前に抱えていた課題について教えてください。

コロナ禍で在宅勤務が広がる中、従来のファイアウォール中心の境界型セキュリティでは限界があると感じ、抜本的に見直すタイミングとなりました。これを機に、社内のセキュリティを全面的に

ゼロトラストに切り替える判断をしました。しかし、その影響で今まで使えていたツールが一部使えなくなったのです。

以前はフリーのVNCを遠隔操作ツールとして使用していましたが、ゼロトラスト型のセキュリティ構成に移行したことで、一部の条件下では接続できなくなり、ユーザー支援に支障が出ることもありました。

仮想IP環境でも確実に接続できた唯一の選択肢

—— Splashtopを選んだ決め手は何でしたか？

一番は“安定性”です。複数のツールを比較検討した中で、Splashtopだけが仮想IP環境でも問題なく接続できました。サーバーを経由する仕組みのため、ゼロトラスト環境との親和性が高く安定して使える点が大きな決め手でした。

また、管理者権限が必要な作業にも対応でき、ソフトウェアのインストール制限がある環境でも安心して使用可能でした。さらに、SSO（シングルサインオン）対応により、ログイン制御で不正アクセスリスクも回避。安全性と利便性を両立できたことが導入の決め手となりました。

接続時間が1分から15秒に。 サポート対応が飛躍的に効率化

—— 導入後、どのような変化がありましたか？

サポート対象端末への接続時間が1分→15秒に短縮されました。当社のヘルプデスクは常駐チームとコールセンターチームの二層体制で、一次受付のコールセンターは「5分以内の対応」を目標に、常駐チームは「徹底的なサポート」を担っています。

従来はIPやホスト名の確認に手間がかかっていましたが、Splashtopでは対象端末を選ぶだけで即接続が可能。ユーザーの負担も少なく、現場にもすぐ浸透しました。特に、土日の劇場業務や全国47都道府県の「住みます社員」支援にも柔軟に対応できています。

ショート勉強会やAIツール支援など、 “攻め”のサポートへ

—— 今後、Splashtopをどのように活用していきたいですか？

これまでは“守り”のサポートが中心でしたが、今後はSplashtopを活用し“攻め”のサポートを展開したいと考えています。たとえばAIツールの使い方を、画面共有で「ここをこう操作してください」とリアルタイムに説明する“ショート勉強会”を開催するなど、学びを提供するサポートにも発展させたいと思っています。



YOSHIMOTO

よしもとアドミニストレーション株式会社

よしもとアドミニストレーション株式会社は、吉本興業グループ全体の管理業務を担う企業です。情報システム、経理、人事など、グループを支える基幹機能を集約。劇場運営や全国に展開する事業を支えるため、24時間365日体制のヘルプデスクやITサポートを行い、安定した業務環境の提供に取り組んでいます。



Splashtopは、どこでも働ける環境をシンプルにするソリューションを提供します。ハイブリッドワークやIT/MSP 向けリモートサポートのためのソリューションは、迅速、簡単、安全な体験を提供します。Splashtopの特許取得済みの高性能技術は、4K HD品質、マルチモニターサポート、60fpsの超低遅延を実現しています。高度なセキュリティ機能、幅広いデバイス対応、Splashtopのリモートサポートプラン詳細はこちらをご覧ください。して迅速なカスタマーサービスが特徴です。世界中で3000万人以上の85%を含む25万社以上がSplashtop製品を利用しています。



<https://www.splashtop.co.jp/products-service/>