

2023年10月版

ITシステム定着化に向けた サイクル構築のお手伝い

～お客様が抱える課題に寄り添う最適解～

富士通株式会社

FUJITSU

- ITシステムの定着化とは

- システムが組織や社会において **広く受け入れられ、継続的に利用される状態**
または
- 新たに導入されたシステム、アプリケーションが **社員の手になじんでいる状態**

ITシステムの定着化が進むと

業務効率が向上し、組織全体の生産性が高まります

そのため、ITシステムの定着化は組織にとって重要な課題事項となります

以下のような経験はありませんか？

利用者

- ストレスなく操作したい／使いこなすスキルを高めたい



IT部門 (管理者)

- 利用者がどのようなPC操作をしているか把握したい
- 根拠に基づいた効果的な施策を導き出したい
- 複雑かつ煩わしい操作を簡素化・シンプルにしたい



経営層

- 時間、コスト、人的リソースを最小限に抑えて短期間での効果（インパクト）を出したい



- ITシステム定着化の成功に向けては
 - ① ② ③ のプロセスを回す必要があります
- 一時的ではなく長期的な視点で持続的に取り組むことが重要です



● 方法

- PC上で行った操作ログを自動取得しログファイルを解析する
- 監視ソフトを導入する



● 解決後の状態

- 「いつ」「誰が」「どのように」PCにアクセスして、
「どんな操作を行ったか」を把握できる
- PC利用者からの問い合わせやトラブルに対応する際、操作ログファイルを確認することで問題の原因を特定しやすくなる



● 方法

- 収集データを異なるセグメント（例：業務、アプリ、利用時間、PC操作など）に分ける
- グラフ、チャート、ダッシュボードなどを使用し、状況をカタチにする
- 相関関係や因果関係、パターンやトレンドを見出す または 仮説を立てる
 - ex. システムAの利用時間が他システムに比べて極端に長い
 - ex. アプリBの結果出力作業時にエラーが頻発する



● 解決後の状態

- 効果的な施策を立てやすく 根拠に基づく意思決定／判断ができる



● 方法

- 業務に無関係な操作を実行できないように設定する
- 人の支援を必要とせず、操作手順を指導することで、自己解決の割合を増やす



● 解決後の状態

- 操作でつまずかずに業務に専念できる
- 操作で悩んだとき、社内ヘルプデスクを使わずに素早く自己解決ができる
- 既存のシステム／アプリケーションを改修することなく、使い勝手が飛躍的に向上する
- 問い合わせ対応の負荷が軽減され、重要システムの管理や障害時対応に人的リソースを集中的に割り当てられる



Fujitsu デジタルアダプションInfoBarrier V11では、

**お客様の抱えている課題を
どのプロセス（見える化、分析、実行）からでも
持続的にお手伝いします**



(ご参考)

Fujitsu デジタルアダプション InfoBarrier V11

製品体系 / 機能一覧

InfoBarrier V11 製品体系

InfoBarrier V11では、お客様のご要件や課題に合わせて機能を選択。段階的にレベルアップして頂けます

システム構成	製品名	機能
サーバ/ クライアント型	InfoBarrier V11 Control	操作制御機能 クライアント端末の操作制限を行います。デスクトップ、アプリケーション、ドライブ制御等、各クライアント端末の制御を行います。Windowsポリシーによる制御も含まれます。 また、ファイル暗号化設定、特定外部媒体制御機能（クライアント・サーバ運用）、シーン制御機能も含まれます。
	InfoBarrier V11 Logger	操作ログ管理機能 クライアント端末の操作ログ収集を行います。 また、リアルタイムアラートも含まれます。
	InfoBarrier V11 Management	資産管理機能 クライアント端末の資産管理機能を行います。 また、遠隔サポートも含まれます。
	InfoBarrier V11 Analysis	ユーザビリティ分析支援機能 クライアント端末のユーザビリティ分析支援を行います。 設定した業務をユーザが行った際のマウス・キーボードの操作回数、クライアント端末のリソース情報などを取得します。
	InfoBarrier V11 Guidance	操作支援(ガイダンス)機能 端末で行うファイル暗号化設定に操作ガイダンスを追加します。 InfoBarrierV11 Control Clientを併用すると特定外部媒体制御にもガイダンスを追加します。 InfoBarrier以外のアプリケーションでガイダンスをしたい場合には、カスタマイズ（個別見積）にて対応となります。
スタンドアロン型	InfoBarrier V11 Standalone	スタンドアロン型 Control、Logger、Analysis の機能をスタンドアロンで利用可能にした製品です。特定外部媒体制御機能は、スタンドアロン運用で可能な画面となります。ログはサーバには送られず自端末に蓄積されます。 ※ 各端末単位での改善・評価・最適化となります。

InfoBarrier V11機能一覧

各製品の機能※1と必要ライセンスにつきましては、以下となります。

製品	必要 ライセンス	機能									
		操作制限	シーン 制御	特定外部媒体 制御	操作ログ 収集	リアルタイム アラート	資産管理	遠隔 サポート	ユーザビリティ 分析支援	操作 ガイダンス	ポリシー 配信
Control	クライアント	●	●	●※3							
	サーバ			●							●
Logger ※2	クライアント				●	●					
	サーバ				●	●					●
Management ※2	クライアント						●	●			
	サーバ						●	●			●
Analysis ※2	クライアント								●		
	サーバ								●		●
Guidance	クライアント									●	
	サーバ										●
Standalone	クライアント	●	●	●※4	●				●	●	

※1 機能適用の対象は、クライアントのみとなります。サーバへの機能適用は、対象外となります。

※2 該当機能はクライアント単体での利用はできません。利用するにはサーバを導入する必要があります。

※3 ワークフロー(WF)機能はクライアント単体では利用できません。利用するにはサーバを導入する必要があります。

※4 指定外部媒体以外の利用禁止が可能。ワークフロー(WF)機能はありません。

- 製品の最新情報については、HPをご確認ください



- 製品に関するお問い合わせ・製品購入および技術サポート窓口

富士通株式会社

スマートワークソリューション事業部 ソリューション部

<https://contactline.jp.fujitsu.com/customform/csque32001/251263/>

(ご参考) 実行フェーズでの利用シーン

①シーン制御編（操作制限内容の自動切替）

②操作ガイダンス編

サーバ/
クライアント
型

操作制限機能

誤った操作や
入力間違いを事前に防止
シーン制御

強化

Control

操作ログ管理機能

操作ログ収集で
業務実態を管理

Logger

ユーザビリティ分析支援機能

システム利用時の
困りごとやボトルネックを
把握し定着化具合を指標化

新機能

Analysis

操作支援(ガイダンス)機能

手順や入力ルールを
わかりやすく表示

新機能

Guidance

資産管理機能

PC内の資産情報を
適切に管理

Management

スタンドアロン環境対応機能

ネットワークに繋がらない端末でも改善・評価・定着化を実現

新機能

強化

Standalone

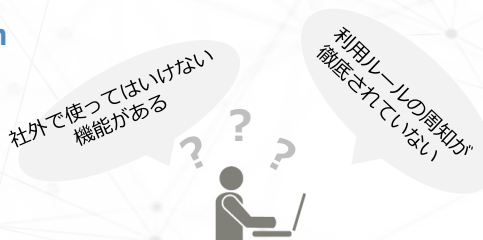
スタンド
アロン型

対象製品名

操作制限内容の自動切換（シーン制御）

- 利用状況(シーン)に応じて操作制限内容を自動的に切り替えることで利便性を向上

Problem



Solution | シーン（業務や場所など）に連動した自動切換え

【新機能】

- 利用シーンに応じた制御内容を設定
 - 社外で利用できないアプリや機能を設定
 - 特定の条件に応じて制御内容が自動適用
- ※特定条件例：接続ネットワーク、起動アプリ、接続媒体等

利用イメージ

業務での自動切換

【特定業務】

必要なアプリのみアクセス可



業務に紐づいた
アプリのみ
起動可能

【汎用業務】

不必要なアプリへの
アクセス不可



場所による自動切換

【社内】

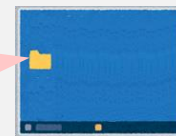
制限なし



【自宅・その他】


制限あり

社外で利用できる
アプリのみ表示
& 起動可能



case study : 具体的な利用シーン①

* 制限内容は様々な組み合わせが可能です

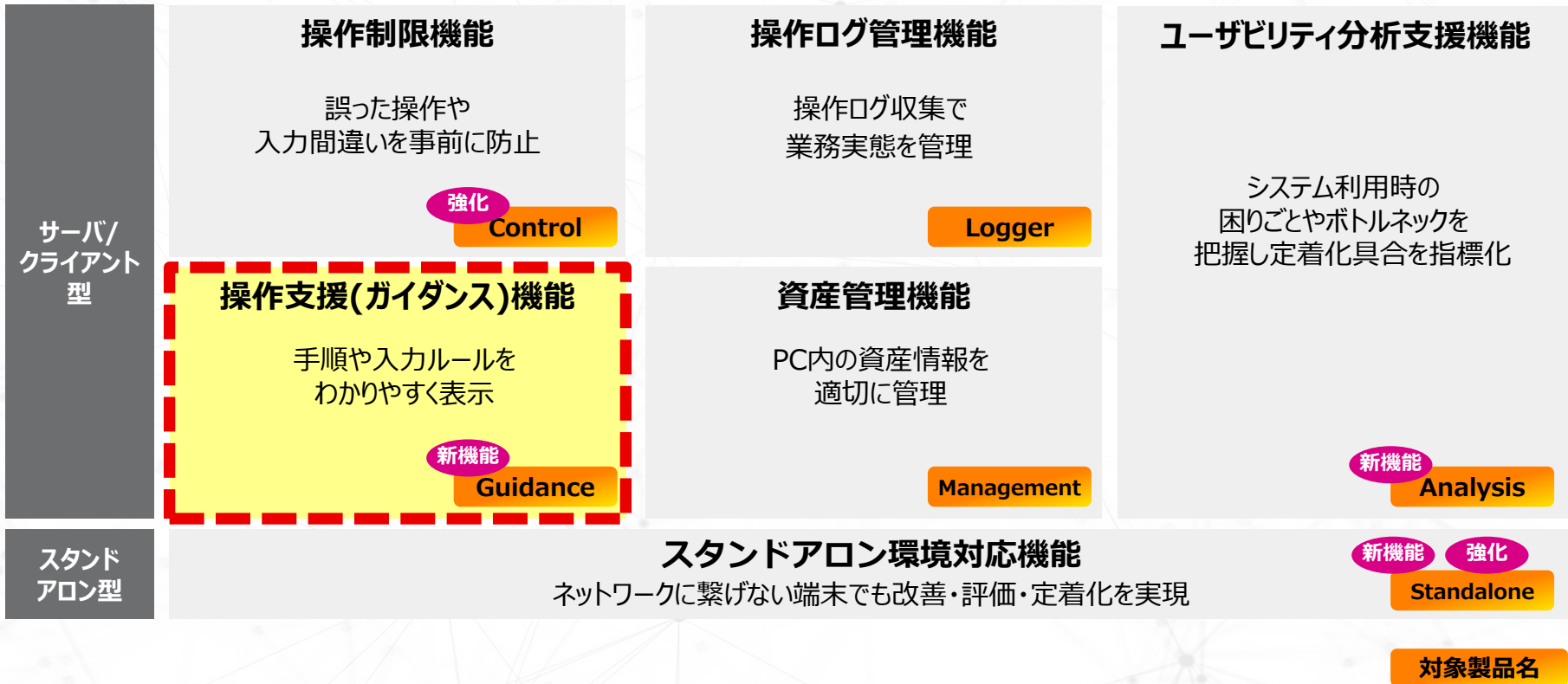
職種		制限シーン（業務）	自動制限内容
外出が多い職種	営業（MR含） CE（現場） など	営業（MR含む） <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への訪問：表敬、商談 CE（現場作業員） <ul style="list-style-type: none"> ・工事進捗 ・機器修理／定期保守メンテナンス 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務アプリとファイルの指定 ・持ち出し未許可ファイルへのアクセス ・未許可アクセスポイントへの接続 
機密情報へアクセスすることが多い職種	人事・総務	個人情報をはじめとする人事データベースへのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> ・外部媒体へのアクセスと利用 ・ファイルのコピー／複製 ・スクリーンショットとカメラ起動 
	製品企画 開発・SE	<ul style="list-style-type: none"> ・開発端末の起動 ・開発／設計ファイルへのアクセス 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外未許可サイトへのアクセス ・設計関連ファイルへのアクセス ・ファイルのコピー／複製 
数多くの業務アプリを使用する職種	会計・税務	経理／会計アプリの起動 <ul style="list-style-type: none"> - 決算 - 銀行取引、請求 - 給与賞与計算、年末調整他 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数アプリの同時起動 ・経理／会計関連ファイルの自動保存 ・ログイン時の強制認証 

case study : 具体的な利用シーン②

* 制限内容は様々な組み合わせが可能です

職種		制限シーン (場所)	自動制限内容
外出が多い職種	営業 (MR含) CE (現場) など	<ul style="list-style-type: none"> ・他拠点事業所 ・自宅 ・その他 (公共スペースなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他拠点事業所 : 自動切換えなし 
機密情報へアクセスすることが多い職種	人事・総務	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅 ・その他 (公共スペースなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅 : PC起動の二段階認証 社内イントラへの接続 特定アプリへの接続 
	製品企画 開発・SE	<ul style="list-style-type: none"> ・他拠点事業所 ・自宅 ・その他 (公共スペースなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 : PC起動の個人認証 未許可アクセスポイントへの接続 <ul style="list-style-type: none"> ・モバイルルータ ・スマートフォンテザリング ・自宅Wi-Fi ・ゲストWi-Fi ・有料/無料Wi-Fi  
数多くの業務アプリを使用する職種	会計・税務	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅 	

InfoBarrier V11 機能概要



- **アプリケーション上に操作ガイドンスを組み込むことで、管理者・利用者ともにストレスフリー**
* ガイドンスの対象となるアプリケーションおよびシステムはお客様によって異なるため、**個別カスタマイズ対応**となります

Problem



- ✓ 管理者：操作に関する同じような問い合わせが多く対応負荷増
- ✓ 利用者：ソフトウェア操作方法がわかりづらく捗らない

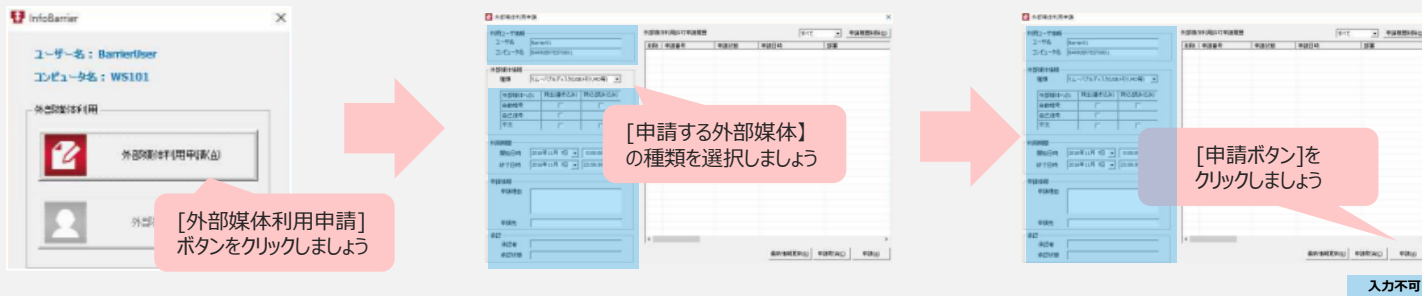
Solution | 操作中に手順や入力ルールをわかりやすく表示

【新機能】

- 画面上に電子マニュアルのような操作ガイドンスを表示
- 入力例や操作手順のテキスト入力が可能
- 必須項目、閾値や有効桁数などの排他チェックが可能
- お客様御利用のアプリケーションにもガイドンスの適用が可能

利用イメージ



外部媒体の利用、承認の流れに従い操作箇所の詳細なガイドンスをステップ表示



* 上記イメージはInfoBarrier機能のガイドンスのため標準で利用可能

case study : 具体的な利用シーン

* 制限内容は様々な組み合わせが可能です

職責	利用シーン	効果
システム管理者	<ul style="list-style-type: none">・ システム刷新による新システムの導入・ 業務効率を目的としたDXツールの導入・ 使用頻度の少ないアプリやシステムの整理	<p><管理者></p> <ul style="list-style-type: none">・ 導入／利用に伴う社内ヘルプデスク業務の負荷軽減・ 社内導入教育（オンボーディング）の効率化 <p>軽減業務：マニュアル作成、問い合わせ対応、インシデント管理工数</p> <p>Down </p>
利用者	<ul style="list-style-type: none">・ 新システム、新アプリケーションの利用・ 操作が複雑なアプリケーションの利用	<p><利用者></p> <ul style="list-style-type: none">・ 操作における不明点を自己解決による時間短縮と効率化 内容：制限内容の把握、代替操作の実践・ 使い易さ（操作性）の向上および業務の効率化 内容：制限有無の二択から条件付き制限の設定が可能 <p>スムーズ </p>

Thank you

