

「仮想デスクトップ+Skype」の課題を克服 使いやすいWeb会議で働き方改革加速

当初の想定を超え、全国規模のWeb会議もSkypeで実現

背景

働き方改革の一環としてSkypeを導入したが、全国の事業所で使用している仮想デスクトップ環境ではSkypeの音声・動画品質が低く、Web会議に利用できなかった。原因は、負荷の高い音声・動画を送る通信経路が複雑だったためだ。



株式会社資生堂
グローバルICT部
デジタルイノベーショングループ
グループマネージャー
櫻井 佳子氏



株式会社資生堂
グローバルICT部
中川 太郎氏



株式会社資生堂
グローバルICT部
中田 香奈氏



新日鉄住金ソリューションズ
株式会社
ITインフラソリューション
事業本部
ITサービスエンジニアリング
第二事業部
エンジニアリング第二部
エキスパート
杉浦 寛



新日鉄住金ソリューションズ
株式会社
ITインフラソリューション
事業本部
ITサービスソリューション
第二事業部
M'DaaS推進部
奥山 友梨

SHISEIDO

株式会社資生堂
本店：東京都中央区銀座7-5-5
創業・設立：1872年、1927年
グループ会社数：96社
資本金：645億円（2016年12月31日現在）
連結売上高：8503億円（2016年12月期）
従業員数：約3万6500名（2016年12月31日現在）

ソリューション

資生堂に仮想デスクトップサービスを提供している新日鉄住金ソリューションズ（NSSOL）は、端末同士がSkypeの音声・動画を直接送受信できるツールを組み込み、徹底した実機検証によって実運用可能な仕組みを確立した。

成果

Skypeで快適にWeb会議を開催できるようになり、全国の事業所での活用が進んでいる。当初は少人数のWeb会議にSkypeを利用する想定だったが、最近では全国の事業所をつないだ大規模の会議で活用し始めた。

仮想デスクトップ環境でSkypeのWeb会議が使えない

資生堂は、化粧品の製造・販売で国内トップシェアを持ち「世界で勝てる日本発のグローバルビューティーカンパニー」を目指している。2011年にPCの運用負荷軽減を目的に導入した仮想デスクトップは、社員の生産性向上など働き方改革に寄与している。この働き方改革をさらに推進するため、2014年からグループ全体のコミュニケーション環境を刷新する、Skype for Business Online（以下、Skype）を導入した。

ところが、仮想デスクトップ環境でSkypeのWeb会議を使用してみると、音声はぶつと途切れてうまく聞き取れず、動画も数秒間で1コマ表示するのがやっとの状態だったため、Web会議の潜在ニーズが大きいはずの事業所間でSkypeのWeb会議が利用できなかった。

端末同士で音声・動画を直接送受信する方式を採用

仮想デスクトップのアーキテクチャー上、音声・動画データはサーバー経由で処理される通信経路が複雑化するため、大幅な通信遅延が発生してしまう。

そこでNSSOLは、負荷の高い音声・動画データのみを端末間で直接セキュアに通信できるCitrix社のHDX RealTime Optimization Packを導入。資生堂の環境や利用シーンに合わせて動作検証を実施し、端末のマイクやスピーカー、CPUの性能、ドライバとの相性を踏まえた実運用可能な仕組みを確立させた。検証過程においては、Citrix社と協業してツール自体の改修も重ね、音声・動画の品質改善にこぎつけた。遠く離れた事業所間（東京、北海道、沖縄など）のWeb会議もすべて現地で品質を確認している。

Web会議を活用する動きが全国に広がる

このような施策の積み重ねにより、SkypeのWeb会議における音声・動画の品質は劇的に向上した。現在は、音声・動画のいずれも通信遅延を感じさせない高品質なWeb会議を実現している。たとえ遠距離のWeb会議であっても、品質の劣化はほとんど発生していない。

仮想デスクトップ環境でもSkypeのWeb会議が快適に利用できるようになったことで、全国の事業所では積極的にSkypeでWeb会議をするようになった。Skypeなら面倒な事前準備が不要であり、数百人が参加するような規模の会議にも利用しやすい。Web会議の活用場面が大きく広がり、グループ全体でコミュニケーションの活性化に貢献している。

Key to Success

資生堂が進める働き方改革において、SkypeのWeb会議に対する期待は大きい。

同社グローバルICT部デジタルイノベーショングループの櫻井佳子グループマネージャーは「社員がそれぞれの目的に合った柔軟な働き方ができるようにITで環境を整え、パフォーマンスを高めていくことが目標です」と語る。

しかし、2014年にSkypeを導入した際、仮想デスクトップ環境ではWeb会議の品質が実用に耐えなかった。その改善に取り組んだNSSOLの杉浦寛は、「資生堂様のような利用規模や利用形態においては、HDX RealTime Optimization Packを導入するだけでは動画や音声の品質を担保することが難しい状況でした。そのため、資生堂様の利用シーンを想定した動作検証を実施することで、社内ネットワーク環境やWAN環境の帯域、端末の性能、各種製品のバージョンなど、多岐にわたる導入時の確認ポイントを洗い出し、実運用に耐えられるレベルにまで改善していきました。これまでに仮想デスクトップサービスを多数のお客様に提供してきた知見の蓄積があるため、最適解を見つけ出すことができました」と説明する。

併せて、Citrix社の協力のもと、ツール自体の改良にも取り組んだ。「Citrixの米国本社の開発部門と連携して進めました。当社が実機で検証し、Citrix社に要望を伝えて改良してもらう作業を何度も繰り返しました」とNSSOLの奥山友梨は話す。NSSOLとCitrix社との間には10年以上にわたる協業関係があり、緊密に連携することができた。

全国の事業所のキーパーソンと連携しWeb会議の品質を検証

資生堂グローバルICT部の中川太郎氏は、「NSSOLは2011年に仮想デスクトップ端末を全国展開したときから、各事業所のキーパーソンとの関係を築いていました。今回も当時築いた関係を利用してNSSOLが仮想デスクトップ環境でのSkypeの動作状態を確認していました。事業所のキーパーソンもNSSOLを頼りにしています。仕事が速く、とても安心感がありました」と話す。

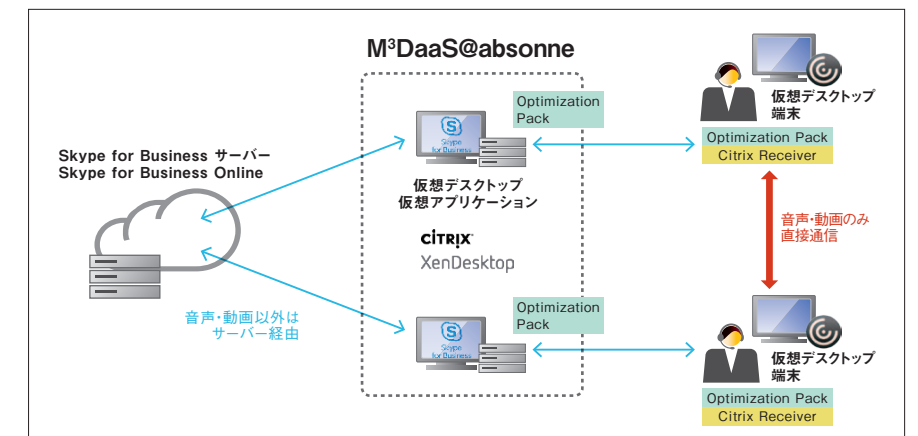
改良後のWeb会議は満足できるものだった。中川氏は「改良後は通話品質が高く、安定しています。なにより、事業所間でもっとコミュニケーションしようという機運が高まりました。活用範囲も次第に広がり、従来は専用のテレビ会議システムを使っていた全国規模の会議にもSkypeを使い始めています。Skypeの画面をプロジェク

ターで投影すればスピーチや資料を大勢で共有でき、質疑応答もできます」と話す。

会議の日程調整も非常に楽になったという。資生堂グローバルICT部の中田香奈氏は「テレビ会議システムは限られた部屋でしか使えないので事前に日程調整しなければなりませんでしたが、Skypeなら端末さえあればどの部屋でもよく、日程を自由に組めるようになりました。もし取引先との打ち合わせがあって会議の時間に間に合わないような場合でも、外出先からWeb会議に参加することもできます」という。

櫻井氏は「仮想デスクトップ環境でもSkypeのWeb会議が使えるようになったことで、利用者が広がり、離れた従業員同士のコミュニケーションが強化されました。当社は今後もITの積極的な活用によって働き方改革を推進していきます。これからも、NSSOLが最適なソリューションを提供してくれることを期待しています」と語る。

■資生堂の仮想デスクトップ端末で音声・動画データの送受信を高速化した技術



■コアテクノロジー

仮想デスクトップ技術、ソフトウェア検証力、関連技術ベンダーとの協働

■システム概要

- 仮想デスクトップサービス：M²DaaS（エムキューブダース）@absonne（アブソンス）
- 仮想デスクトップ用音声・動画制御ソフト：Citrix HDX RealTime Optimization Pack
- 電話・Web会議ソフト：Microsoft Skype for Business Online