

# 7000台以上におよぶJALグループの iPad導入・管理にMobileIronを採用!

国内線・国際線を合わせた運航実績で、米FlightStatsより2012年・2013年と2年連続で定時到着率世界一に輝いたJALグループ。そんな同グループのIT中核会社として、システム開発とソリューション提供を担っているのがJALインフォテックだ。同社では、JALのパイロット・客室乗務員用に7000台以上ものiPadを導入し、MDMソリューション「MobileIron」で管理を行っている。その導入経緯やMDMの選定理由、今後の取り組みなどを紹介しよう。



ソリューション・サービス事業本部  
クライアントソリューション部  
クライアントソリューショングループ  
グループ長  
谷内 大志 氏



ソリューション・サービス事業本部  
プラットフォームソリューション部  
プラットフォームインテグレーショングループ  
エンジニア主管  
八谷 嘉則 氏



ソリューション・サービス事業本部  
プラットフォームソリューション部  
プラットフォームインテグレーショングループ  
副主管エンジニア  
小林 秀 氏



ソリューション・サービス事業本部  
クライアントソリューション部  
クライアントソリューショングループ  
副主管エンジニア  
竹内 靖恭 氏

## JALグループのIT中核企業が選んだMDMソリューション「MobileIron」

JALインフォテックは、約3万人の社員を有するJALグループのIT中核企業として、各種システムの企画・設計・開発・保守、機器およびネットワークの展開・保守などを幅広く手がけている企業だ。同社ではその一環として「JPMS(JIT PC Management Service)」という名称で「PCLCMサービス(PC Life Cycle Management Service)」をJALグループ及び一般のお客様に提供。各種機器の導入から運用管理、廃棄までのライフサイクルを一元管理している。

JALでは、2013年の7月～12月にかけて運航乗務員(操縦士・副操縦士)・客室乗務員へiPadを貸与したが、実は2006年頃からマニュアルの電子化について検討がスタートしていた。目的は運航乗務員の航空機のマニュアルやフライトチャートなどを電子化した「EFB(Electronic Flight Bag)」の一部を手軽に確認できるようにすること。客室乗務員の場合、マニュアル類の電子化に伴う業務効率の改善の他、サービス関連の動画マニュアルの配信等で顧客満足度の向上に役立っている。

意外に思われるかもしれないが、実は今までこうした業務に関してほとんど電子化が行われていなかったのである。

そうした中、携帯性に優れたiPadが「FAA(Federal Aviation Administration:米連邦航空局)」により機内で使用可能なデバイスとして認定されたことを受け、運航/客室乗務員へのiPad導入が進められたのである。また、JALにとってはKDDIが2012年からiPadの販売を開始したことも、キャリアの選択肢を広げるというプラス要素になった。

こうして同社は、ベンダーニュートラルな立場からサービスとデバイスを精査した上で、KDDIからのiPad導入を決定。モバイルデバイスの導入で必須となる管理ツールに関しては、機能が限定されるキャリア提供のMDMではなく、モバイル管理全般を網羅したMDM製品の比較検討を重ね、MDMソリューション「MobileIron」に決定した。

## MDM選択の決め手はAD連携と企業体制

iPadの導入にあたっては、従来のPC・周辺機器と同じくJALインフォテックのJPMSで、その導入から管理までをトータルサポートする形式となった。

ソリューション・サービス事業本部 クライアントソリューション部 クライアントソリューショングループグループ長の谷内大志氏は、JPMSのメリットについて「24時間受付のポータルからいつでも申し込めるほか、運用面でもトラブル発生時に弊社のサービスデスク窓口がまとめて電話対応を行います。キャリア中心のサポートでは、どうしてもハードウェアやソフトウェアなど原因の切り分けに時間がかかり、原因判明後も各サポートの担当部署をたらい回しにされる、といったことが起きかねません。特に、ユーザーである運航乗務員や客室乗務員はフライトのディレイに直接関わるので、使えない時間を極力短縮するためにも、弊社がキャリアと協力しながら一元的にサービスを提供するのがベストといえるわけです」と語る。

JPMSでは、PCを含む各種ハードウェアやJALグループで使用している200～300の業務アプリケーション、Windows OSの各バージョン、一般的なマイクロソフト製品、ネットワーク関連、そして新たに導入したiPadなどの操作まで、あらゆる問い合わせに対応しているそうだ。

MDMにMobileIronを選んだ理由について、ソリューション・サービス事業本部 プラットフォームソリューション部プラットフォームインテグレーショングループ エンジニア主管の八谷嘉則氏は「まず、8000人クラスのユーザーに対応するために必須なのが、ディレクトリデータベースであるAD(Active Directory)との連携です。しかし、非常に多くのMDM製品があるにもかかわらず、いざAD連携が可能なMDMを絞り込んでいくと、実は意外に選択肢が少ないことに驚きました」と語る。

さらに「正直なところ、Apple側が公開しているAPI以上のことはできないだろうと思っていたのですが、

MobileIronと出会ってその認識が大きく変わりました。スケーラビリティや各種機能はもちろん、海外のメジャーなMDM製品を比較検討してもしっかりとサポート体制やプリセールスを持ち、納得できる答えが得られたのはMobileIronだけでした。そのほか、日本にオフィス構えていること、企業としての体制、業界におけるポジションや将来性も重視した結果、MobileIronを選びました」と続ける八谷氏。中にはAD連携に対応する意思を見せた国内のベンダーもあったが、結局ロードマップが提出されずに選定から落ちてしまったそうだ。

またMDMに加えて、将来利用する可能性があるMAM/MCMを有していることも重要なポイントになったという。

### AD/LDAPからの属性情報取得でVPN接続アプリを効率的に配布

導入にあたっては、MobileIronの国内一次代理店である三井情報(MKI)がサポートを実施した。

ソリューション・サービス事業本部 プラットフォームソリューション部 プラットフォームインテグレーショングループ 副主管エンジニアの小林秀氏は「分からないことは一通り問い合わせしていますがレスポンスが良く、納得できる確かな回答をもらえて助かります。事業の進行に沿って出てくる問題を、リアルタイムに解決してくれる頼もしいパートナーです。ぜひ今後のナレッジ提供にも期待したいですね」と語る。iPadの社内ネットワークへの接続には、クライアントアプリケーションを用いたSSL-VPNおよび、IEEE802.1x準拠の無線LANを使用している。

社内ネットワーク接続については、SSL-VPNアプリケーション及び電子証明書を含む設定情報の配布をMobileIronで実施することにより、システム管理者とユーザーの手間を大幅に削減。さらにMobileIronでは、配布にあたってAD/LDAPから必要な属性情報を自動取得するダイナミック連携機能があるため、これらを有効活用して効率的な配布を実現しているそうだ。MobileIronの属性情報取得は一般的なCSV形式でのバルク登録とは異なり、人事異動や人員の追加・削除があった際に手間なく

運用管理が行えるほか、作業の抜けや漏れが防げるためコンプライアンスの観点からも大きなメリットがある。

ソリューション・サービス事業本部 クライアントソリューション部 クライアントソリューショングループ 副主管エンジニアの竹内靖恭氏は「iPadを配布した全ユーザーがVPNの接続対象というわけではないため、接続設定用のアプリは特定ユーザーに限定して配っています。その際、運用側としては使い慣れたADの設定ですべて行えるのが大変便利です」と、AD連携の利便性について語る。

CA(エンタープライズ証明機関)については、Active Directory 証明書サービス(AD CS)を使用、MobileIronと連携させることにより電子証明書の発行に係わる運用を大幅に軽減している。同社では電子証明書を用了社内ネットワーク接続認証について、利用者が意識せず社内無線LANに接続できる事、簡単な操作でVPN接続できる事を念頭にシステムを設計した。MobileIronのAD CS連携機能は当初想定していた機能要件をクリアしており、通常だと相反するセキュリティを確保しながら運用負担を軽減するという理想的なシステム運用を実現した。

### MobileIronとの強力なタッグで社外向けiPad導入支援サービスを展開

同社では今後、JALグループという約3万人の大企業で培ったノウハウを、社外向けに展開していくそうだ。今回のiPad導入に際しては、各部門から兼任でメンバー選出をした組織「モバイルセンター」を立ち上げている。このモバイルセンターを軸に、運航乗務員や客室乗務員が使うアプリケーションの開発、デバイスのマネジメント、無線LANやVPNなどのネットワーク関連まで、各部門における全業務の情報共有を実施。集約したナレッジを、トータルサービスとしてJALグループ以外にも展開するという。「すでに現在、グループ外企業向けに約380台のiPadを導入し、JPMSによるトータルサポートを提供しています。JALグループで培った実績とノウハウ、そしてMobileIronとの強力なタッグで、皆さまのiPad導入を支援していけたらと思います」と、谷内氏はさらなる展開をアピールした。