



H.I.S.の旅行業務に欠かせない VPN接続をワールドワイドに支える SRXシリーズ

サマリー

株式会社エイチ・アイ・エス

所在地: 東京都新宿区西新宿6-8-1

新宿オーフタワー29階

設立: 昭和55年12月19日

資本金: 6,882百万円(平成25年10月31日現在)

旅の総合商社。国内(294店舗)および海外117都市169拠点のネットワークにより、世界各地での旅を提供・サポート。ホテル、バス、航空機チャーター、テーマパーク事業など、「旅」を軸に多角的に展開。

(支店・拠点数は2014年4月末現在のものです)

<http://www.his-j.com/>



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
基盤システムグループ
インフラソリューションチーム
チームリーダー

榎本 貴之氏



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
基盤システムグループ
インフラソリューションチーム

樋口 智之氏



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
基盤システムグループ
インフラソリューションチーム

山崎 奈緒美氏



株式会社エイチ・アイ・エス
本社情報システム本部
基盤システムグループ
インフラソリューションチーム

佐藤 ちひろ氏

旅行業務においては、情報量とそれを得るスピードが大きな武器となる。株式会社エイチ・アイ・エスは世界各地に展開した拠点とセンターをネットワークで結び、旅行商品の参照や現地からの情報入力に活用しているが、その安定性に課題を感じていた。ネットワークの安定性は業務環境の品質を左右するため、H.I.S.はネットワーク回線およびVPN機器の更新に着手。VPN製品として選ばれたのはジュニバーネットワークスのSRXシリーズだ。

株式会社エイチ・アイ・エス(以下、H.I.S.)の中核をなすのは、国内外に展開する旅行事業だ。旅行業界では旅客チケットから宿の空室情報まで、リアルタイムに参照しながら接客、販売することが一般化している。オンラインシステムが停止したら、店頭での業務に大幅な支障をきたしてしまうほど、ネットワークの重要性は高い。国内294店舗、海外にも169拠点を展開するH.I.S.も例外ではなく、すべての店舗・拠点をネットワークで結んでいる。

海外拠点とセンターを結ぶVPNの安定性に課題

H.I.S.の店舗・拠点は国内外に展開されており、そのすべてがネットワークで結ばれている。旅行商品を参照して接客、販売に利用するほか、現地で仕入れたホテル、レストランの情報を入力するなど業務の多くがネットワークの健全性を前提に成り立っている。

「たとえば海外拠点では、そのエリアに渡航中の顧客についてもリアルタイムに把握できるようにしています。何かトラブルがあれば、まず現地の拠点を頼っていただくことになりますから」(榎本氏)

接続に使われる回線は国内拠点では専用線をメインとし、障害時のバックアップ回線としてインターネットVPNを用意している。海外拠点については専用線接続ではコストが見合わないため、インターネットVPNをメインとし、大型店舗ではVPN機器を冗長化するなどの対策を図っている。

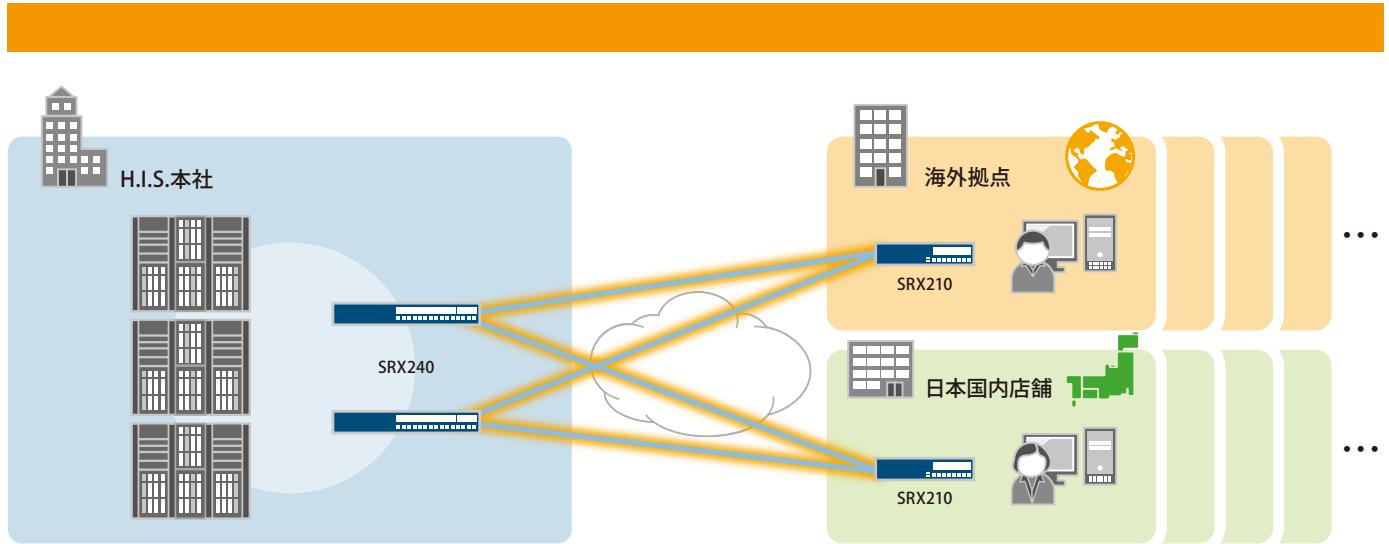
「IPsec VPNでセンターと拠点を結び、業務に使わないポートはすべて閉じるなどセキュリティ面では満足していたのですが、使っていったVPN機器の安定性に問題を抱えていたのです」(山崎氏)

これまで使ってきたVPN機器は価格競争力を評価して導入されたものだったが、接続が切れる、通信速度が遅いなどのトラブルに悩まされていたのだという。拠点にはITに詳しいスタッフは常駐していないため、ネットワークがつながらないからといって現地で細かい対応をする訳にはいかない。価格が安かったこともあり、予備機を配布してトラブルがあれば入れ替えるという対応で乗り切ってきた。

「日々止まるというほどではありませんが、169もある海外拠点で1年に1回トラブルがあれば、私の元には1年で169回の問い合わせが寄せられることになる訳です。最近では機器の経年劣化もあり、問い合わせがない日がないというほどの頻度になっていました」(樋口氏)

ネットワークの安定性は、業務の品質にも関わる重要なポイント。VPN機器とインターネット回線を更新し、安定度の高い業務環境の構築を目指すことになり、検討を開始したのは、2012年のことだった。





安定稼働の実績とサポート力でSRXシリーズを選択

新たなネットワーク環境に求められたのは、これまでと同じことができて、なおかつ安定性が高いこと。採用されるVPN機器にはトラブルなく長時間安定稼働し続けることと、手厚いサポート体制が求められた。

「国内外の拠点に展開するものなので、ワールドワイドでサポート体制を持っているかどうかという点にも注目しました。安定性や価格面で魅力的な製品であっても、日本でしかサポートできない製品では海外拠点に安心して配布できません。現地でサポートを受けられる可能性が高い製品を選びたいと考え、サポート拠点や導入実績が世界中に広がっている製品を探しました」(樋口氏)

採用候補となつた数機種のうちのひとつが、ジュニパーネットワークスの製品だった。その製品について問い合わせたところ、ジュニパーネットワークスから営業担当者、エンジニアが実機を持ってH.I.S.を訪問。実機を操作しながらのデモンストレーションを行なった。さらにデモ機の貸し出しも行ない、時間をかけて設定を試すことができたという。

「実機を操作しながらの説明はとてもわかりやすく、デモ機を貸し出してくれたので自分で触りながら疑問を解消できたのでとても助かりました」(山崎氏)

貸し出されたデモ機を実際に操作し、設定を試すうえで生じた疑問点を問い合わせるなどするうちに、ジュニパーネットワークスのサポート体制の厚さや対応への信頼感を実感したこともあり、ジュニパーネットワークスのSRXシリーズが採用されることになった。もちろん、機能面や価格面でも要件に十分に見合っていた。

こうして選ばれたSRXシリーズは、各拠点には小型のSRX210を、センター側にはSRX240を設置してVPNで常時接続状態を提供することとなった。

これからの安定稼働に向けジュニパーに期待

移行に着手したのは、2014年の1月から。既に移行を終え、SRXを使ったネットワークで業務に臨んでいる拠点が徐々に増えつつある。

「ネットワーク回線も変わっているのでSRXシリーズだけの効果とは言えないかもしれません、体感速度はかなり速くなっています、入れ替えが済んだ拠点の従業員からは好評です」(佐藤氏)

ネットワーク回線の更新も同時に実行なうため、工事日の調整に時間がかかっているとのことで、SRXシリーズの設置、設定自体はスムーズだという。設定のテンプレートを作り、拠点ごとに異なる部分だけを書き換えてから、オンラインでSRXに流し込む手法を取っている。

「設置の度に現地を訪れる訳にはいかないので、設定は本社オフィスから遠隔で行なうことになります。オンラインでの設定になるので、コミットロールバック機能の存在がありがたいですね」(樋口氏)

遠隔地からオンラインで設定する場合、パラメータを間違えるとネットワーク自体がつながらなくなり、設定を継続できなくなる恐れがある。SRXシリーズに備わるコミットロールバック機能は、こうした設定ミスをやり直すための機能だ。また、コミットロールバック機能のオプションである「commit confirmed」オプションを利用してすることで、設定ミスも一定時間で設定ミスの直前に戻り、やり直すことができる。リモートからの設定変更作業において運用者の心身的負担を格段に軽減させることができるオプションだ。

「以前の機器はサポート体制が手薄で、自力で課題解決しなければならないシーンも少なくありませんでした。しかも採用事例が少なく、ネットで検索してもほとんど情報がない状態。手探りでのトラブルシュートに時間がかかっていましたが、今後はそういうこともなくなるでしょう。新規店舗への展開など、もっと有益なことにリソースを投じていけるようになると期待しています」(榎本氏)

導入前から既にサポート体制の厚さを感じていると語る、インフラソリューションチームのメンバー。業務環境の安定化に向けて、ジュニパーネットワークスに寄せられる期待は大きい。

JUNIPER
NETWORKS

ジュニパーネットワークス株式会社

東京本社

〒163-1445 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー 45階

電話:03-5333-7400 FAX:03-5333-7401

西日本事務所

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-1-27 グランクリュ大阪北浜

<http://www.juniper.net/jp/>

Copyright© 2014, Juniper Networks, Inc. All rights reserved.

Juniper Networks, Junos, NetScreen, ScreenOS, Juniper Networksロゴは、米国およびその他の国におけるJuniper Networks, Inc.の登録商標または商標です。また、その他記載されているすべての商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークは、各所有者に所有権があります。ジュニパーネットワークスは、本資料の記載内容に誤りがあった場合、一切責任を負いません。ジュニパーネットワークスは、本発行物を予告なく変更、修正、転載、または改訂する権利を有します。