

株式会社イー・トラックス

“超初心者”にも容易に取り組める ソフト付きウイルス対策用教材を提供 受講者のPC利用環境の安全性を高める

全国各地に約200のパソコン教室を展開するイー・トラックス。特に、シニア層をはじめとした、電源の入れ方から学ぶ“超初心者”でも無理なくパソコン活用の技術を身につけることができる充実した教育体制とカリキュラムには定評がある。同社では、昨今、ますます増大するセキュリティ上の脅威に対し、安心・安全なパソコン環境を提供するため、ウイルス対策ソフト付きのDVD教材の企画・開発に着手した。その教材に採用されたのが、キヤノンITソリューションズの提供するウイルス対策ソフト「ESET NOD32アンチウイルス」だ。シンプルなインターフェイスを搭載し誰でも容易に使いこなせる点や、動作が軽快でパソコンの稼働に影響を与えない点、さらには、幅広いマルウェアに対応できる点などが高く評価された。すでに、同社のウイルス対策用教材は、数多くの受講者に利用されている。

お客様が実現できたこと

- ✓ “超初心者”をはじめとする受講者に、正しいウイルス対策方法を啓蒙する新しい教材を開発できた。
- ✓ パソコン教室および受講者の自宅パソコンに安心・安全な利用環境を整備できた。
- ✓ 開発した教材の外販を検討するなど、新しいビジネスモデルの可能性が開けた。

▶お客様プロフィール



株式会社 イー・トラックス

e-TRACKS

社 名：株式会社イー・トラックス

U R L：http://www.e-tracks.co.jp/

住 所：京都市中京区烏丸通蛸薬師西
入ル橋弁慶町227 第12長谷
ビル6F

代 表 者：代表執行役 早崎 伊知郎

設 立：2000年8月24日

従業員数：120名（パート、アルバイト含む）

事業内容：「ハロー！パソコン教室」の
運営およびフランチャイズ
事業

- 「人とITをつなげること」、ITを使って「人と人をつなげること」をコンセプトに、パソコン教室事業を通して、ITの利便性とその先にある生活の豊かさを提案。地域コミュニケーション活性化に貢献。
- 初めてパソコンを習うシニア層から、資格取得を目指す若年層に至るすべての学習ニーズに応える豊富なカリキュラムを用意。受講者が「学習カリキュラム」「学習スピード」「学習内容」「時間」を自由に選べる個別指導方式の採用により、誰もが目的に応じたスキルを効率よく身につけるための支援を行っている。
- 「パソコンを学ぶ」だけでなく「パソコンで学ぶ」講座やサービスの開発にも積極的に注力。パソコンを活用した広範な生涯学習を支援する場の提供を目指す。





株式会社 イー・トラックス
代表取締役 CEO
早崎 伊知郎 氏

「柔軟かつ真摯な対応に感謝しています」

「今回は、自社利用だけでなく、多くの“超初心者”が在籍するパソコン教室の受講者にも幅広く提供することを目的としていました。それだけに、提供側のベンダーにとっては煩雑なプロセスが多くあった案件だったはずですが、にもかかわらず、ユーザー登録や更新の画面あるいは製品サポートでの個別対応などを含め、常に親身になって対応していただき、非常に感謝しています。我々が提供しているソフト付きウイルス対策講座も、そうしたキャンノンITソリューションズの真摯な対応があったからこそ実現できたと考えています」

お客様のご要望

- ▶ 教室に設置されたパソコンがウイルスに感染し、受講者に被害が拡大してしまうことを回避したい。
- ▶ 受講者にウイルス対策の重要性を浸透させ、その利用環境の安全性を向上させたい。
- ▶ 全教室に特定のウイルス対策ソフトを標準として導入し、それをベースとした対策講座を開設したい。

導入前の課題と背景

ウイルス感染のリスクが切実な懸念材料に

パソコン教室におけるウイルス対策の重要性をお聞かせください。

「パソコン教室を運営する企業にとって、ウイルス感染の脅威は事業リスクそのもの。ひとたび、教室に設置されたパソコンがウイルスに感染してしまえば、受講者の間に被害が拡大してしまう可能性があるからです。近年では、受講者がUSBメモリを利用して、教室で学習に使ったファイルを持ち帰り、自宅のパソコンで復習をすることが一般化しており、USBメモリを介したウイルス感染は特に重大な懸念材料となっていました。こうした問題を解消するには、教室に設置しているパソコンでのウイルス対策を徹底することはもちろん、受講者が自宅で利用しているパソコンにもしっかりとした対策を施すことが不可欠です。その前提として、ウイルスに関する正しい知識や感染防止に向けた対策方法を受講者にきちんと伝えることは重要なテーマだと捉えています」

導入の必然性

誰にも使えるシンプルなインターフェイスを評価

問題を解決するために、どのような取り組みを行ったのでしょうか。

「従来も各教室には別のウイルス対策ソフトを導入しており、受講者にも自宅での利用を推奨している対策ソフトもありました。しかし、サポート面や使い勝手、検知率といった点について少なからず不満があったのも事実です。特に、対策ソフトが稼働している間は、アプリケーションの動きが悪くなるなど、教室の運営上でも大きな課題を抱えていました。また、当社では、ウイルスの脅威とその対策の重要性を啓蒙するために、本格的なウイルス対策講座の開設をかねてから検討したのですが、これまでのウイルス対策ソフトでは、操作や更新作業が“超初心者”を対象にするには、煩雑で難しすぎる。そこで、ウイルス対策としての性能を高度に満たしつつ、初心者向けの対策講座のベースとしても活用できるようなソフトを探し続けていたのです」

製品選定の経緯についてお聞かせください。

「Webサイトを参照して各社製品の仕様や機能を研究するとともに、様々なコミュニティや掲示板などに投稿された製品の評判なども調査し、採用すべき製品を綿密に検討しました。その際、特に念頭に置いたのは、やはり“初心者”にも容易に使いこなせること。検討の結果、要件を満たす製品として第一候補にあがったのがキャノンITソリューションズの提供する『ESET NOD32アンチウイルス』でした。

早速、本部職員が各自のパソコンに導入し、実際の使い心地を検証しました。その結果、シンプルなインターフェイスが初心者にもわかりやすいものだったことに加え、既知のものだけでなく、新種や亜種のウイルスをその振る舞いによって検出できる機能を備えるなど、機能面や性能面でも十分に満足できる製品であることがわかりました。特に、動作が軽快で、“体感”でも軽く感じられる点は高く評価しています」

工夫 運用の工夫 個別対応でスムーズな利用を促進

製品のご利用形態について教えてください。

「採用決定後、すぐにこの製品をベースとした対策講座の内容検討に入りました。その結果、ウイルス対策講座をまとめたDVD教材とセットで提供する形態にしました。そうすることで、受講者は、よりスムーズにソフトを導入・利用することが可能になります。特に初心者の場合は、その教材を用いて実際のフローを見せながら順序よく説明することが、間違いや勘違いを防ぐ重要なポイントとなるのです」



「使い方ガイドDVD付き『ウイルス対策ソフト』の企画に当たった常務取締役 兼 CMOの足立淳一氏（左）とマーケティング部マネージャーの山城和巳氏（右）。

販売に際して工夫した点はありますか。

「前述した通り、初心者の最大の障壁は、製品の導入時や更新に伴う煩雑なユーザー登録手続きをパソコン上

で行うこと。そこで、ウイルス対策講座の提供に際し、キャノンITソリューションズに対策ソフトのユーザー登録や更新に関わる画面の個別対応を依頼。初心者にも直感的に操作できるよう、工夫してもらいました。また、製品に関するヘルプデスク対応についても、我々の受講者からの問い合わせがわかるような工夫を行うことで、スムーズな対応をしていただけるようお願いしました」

成果 取り組みの成果 受講者のセキュリティ意識が向上

販売開始後の成果はいかがでしょうか。

「販売から4カ月で、約600本を受講者の皆様にご購入いただきました。さらに、1年以内には計1000本の販売を想定しており、今後より多くの受講者に今回のソフト付きウイルス対策講座が浸透していくと思います。

何よりもウイルスにまつわるリスクや対策の必然性について受講者の意識を高め、各人のパソコンをウイルスの脅威からしっかりとガードするための仕組みを整えることができたことは我々にとって大きな成果であり、これまでの懸念だった教室のパソコンを媒介とするウイルス感染に向けた対策も大幅に強化できました。受講者からも、教室と自宅で同一のソフトを利用してウイルス対策が行えることの安心感や、これまで悩まされていた製品利用に関する認証手続きの煩雑さから解放されたことを評価する声が数多く届いています」



同社が販売するウイルス対策ソフト付きのDVD教材

自社内での利用についてはいかがでしょうか。

「社内の職員が利用するパソコンについても、『ESET NOD32アンチウイルス』を導入しています。他のアプリケーションに影響を与えてしまう動作をまったく感じないなど、対策ソフトの稼働を意識することがない点は職員の間で高く評価されています」

将来

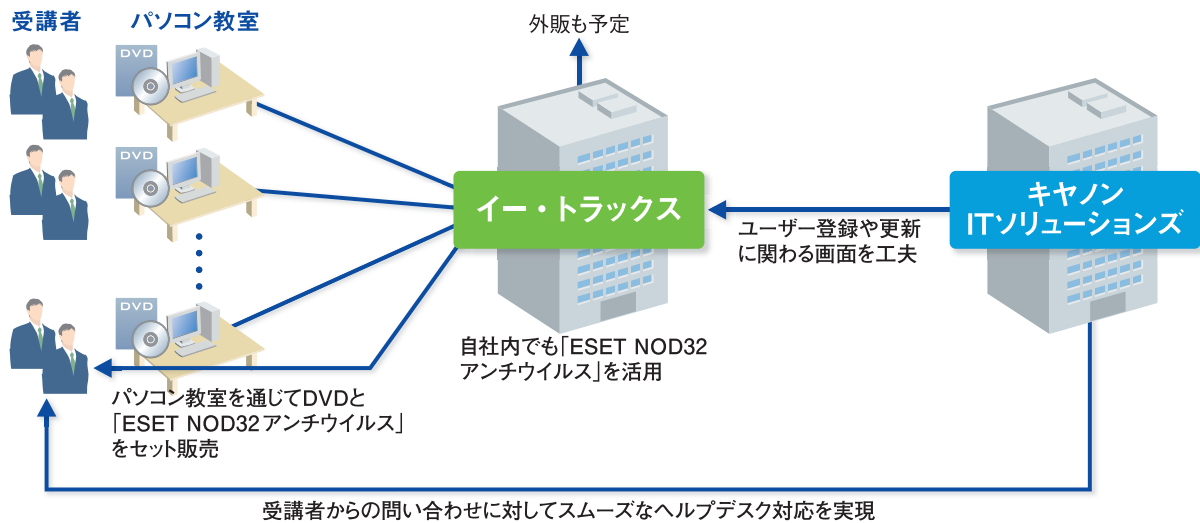
将来の展望 教材外販の可能性

今後の課題や展望についてお聞かせください。

「現在、我々のソフト付きウイルス対策講座は教室の受講者のみを対象にしていますが、将来的には他のチャネルを利用して外販していくことも検討しています。

ウイルス対策に限らず、パソコンの利用に関して悩みを抱えている人は何も我々の教室の受講者だけではありません。教室に来られない方々も含めて、広く人々のパソコン活用に向けた支援を行う。それが、我々の考えるパソコン教室が果たすべき社会貢献だと考えているのです」

お客様の業務フロー



初心者を強力にバックアップできる体制を構築

イー・トラックスでは、「ESET NOD32 アンチウイルス」をバンドルしたウイルス対策講座の DVD 教材を開発し、自社のパソコン教室を通じて受講者に提供。その際、キヤノンITソリューションズに依頼して、ユーザー登録や更新に関わる画面をわかりやすくするとともに、ヘルプデスク対応についても、受講者からの問い合わせがわかるような工夫を行うなど、教室の大半を占める初心者を強力にバックアップできる体制を整えています。

ウイルス・スパイウェア対策ソフト「ESET NOD32 アンチウイルス」

ルートキットやマクロウイルス、ワーム、アドウェア、トロイの木馬など、マルウェアの検出をはじめ、フィッシングサイトへのアクセスの抑止や、USBメモリなどのリムーバブルメディアの利用を制御する機能を搭載。トータルな局面でパソコンをセキュリティ上の脅威から保護します。（開発元：ESET, LLC and ESET, spol. s.r.o.）



セキュリティソリューション ホームページ

<http://canon-its.jp/>

キヤノンITソリューションズ株式会社 セキュリティソリューション事業部
〒108-0073 東京都港区三田3-11-28 TEL(03)5730-7198 FAX(03)5730-7122

●ESET、NOD32、ThreatSenseは、ESET、LLCならびにESET、spol. s.r.o.の商標または登録商標です。●その他の製品名および社名などは各社の商標または登録商標です。

Canon キヤノン ITソリューションズ株式会社

〒108-0073 東京都港区三田3-11-28

Copyright©1999-2009 Canon IT Solutions Inc.All rights reserved.