

## ソフトバンク、「顧客ネットワークアクセスには Net LineDancer が必須！」

### 概要

**顧客名:** ソフトバンク株式会社 (SoftBank)  
**業界:** キャリア / 電気通信  
**場所:** 日本、東京都  
**売上高:** 3,144,650 百万円

### 背景

ソフトバンクは、従来マネージド CPE サービス (自社回線にルータをパック提供) のコンフィグ情報管理 (設定情報管理) を手動で行ってきたが、2011 年にマネージド CPE サービスをリニューアル (マネージド CPE-S) した際に Net LineDancer を導入した。

### ビジネスの課題

- \* 2011 年、ソフトバンク及び複数のパートナーベンダーは数百家を超える顧客のコンフィグ情報管理を手動で行っていた。
- \* 顧客の要望通り変更を加えるのに 10 日以上を要した。
- \* ネットワーク技術者らは少なくとも年 2 回は各々の顧客先を訪問。その出張費や技術費がかさんだ。
- \* コンフィグ情報管理責任について、ソフトバンクとサポートベンダー間において、認識の相違があった。
- \* 関連部署において、コンフィグ管理タスクに追われ、残業が余儀なくされていた。
- \* サービスはマルチベンダーサポートを必須としていたもので、Cisco PI (Cisco 社のネットワーク管理ツール) では要件を満たすことができなかった。

### 対策

クラウド上での Net LineDancer 活用とした。

### ビジネス効果は歴然だった

- \* Net LineDancer は、ソフトバンクが扱う世界中の多数のネットワーク上で 10,000 台以上のデバイスを管理。
- \* Net LineDancer 管理により、ソフトバンクは現在パートナーベンダーに頼ることなく、全ての機器の最新のコンフィグ情報を管理できるようになった。
- \* Net LineDancer のアクセス管理は、ソフトバンクとパートナーベンダー間における各業務の責務の所在を明確にできた。
- \* コンフィグ変更は、遠隔操作により数日から数分で実施できるようになり、オンサイト作業の出張旅費を大幅に削減できた。「数日」から「数分」の世界へ。
- \* ソフトバンク技術者やパートナーベンダーは、コンフィグ情報の問い合わせ、最新のコンフィグ情報の確認など迅速に対応することが可能となり、他の重要業務に時間を割くことができるようになった。
- \* Net LineDancer はソフトバンクの管理サービスビジネスモデルのかけがえのない一部となった。
- \* Net LineDancer のターミナルプロキシはパートナーベンダーが「自動ログイン」だけでなく「セッションログ証跡」も得られ、とても効果的だ。
- \* デバイス復旧、コンフィグ取得、OS バージョンアップやモジュールなどの全情報をスマートに管理する。

### 背景

ソフトバンクは、2006 年にボーダフォンを買収後、前身のソフトバンクモバイル株式会社が「SoftBank」ブランドにて同年に携帯電話事業を開始、1 万 7 千人を超える従業員が働き、2016 年 3 月の売上高は 3,144,650 百万円という日本で最大規模の通信会社の一つだ。当初、ソフトバンクはその管轄下にある CPE やこれを含む通信サービスのネットワークコンフィグ情報の管理を 10 年間手動で行っていた。ソフトバンクはパートナーベンダーにコンフィグファイルを維持、管理を期待していたが、パートナーベンダーはソフトバンクの管理を求めた。Net LineDancer の導入により、ソフトバンクはもうこの問題で悩むことはなくなった。

「当初はコンフィグ情報を管理するために、Net LineDancer を導入したが、今ではマネージド CPE-S へのアクセス手段として重要な役割を担っている。Net LineDancer なしで今日の我々の業務遂行は不可能だ」

——丸子和彦、ソフトバンク・ネットワーク技術者

### コンフィグ管理システムを選ぶ

ソフトバンクは、マネージド CPE-S 導入にあたり Net LineDancer を選定し、優れたコンフィグ管理システムをリーズナブルな価格で導入した。その結果、ソフトバンクおよびパートナーベンダーはデバイスのアクセス管理を完璧に行っている。

以前、ソフトバンクではシスコ PI の導入を検討したが、Cisco 以外のルーター管理を考えると NetLineDancer が適している。

ソフトバンク、丸子和彦氏いわく、「Net LineDancer のデバイスベンダーの対応範囲は他競合会社と比べ、はるかに広い。また、多種類のネットワークデバイスと他社製品に対応するので、その有用性は多大。」

さらに、ソフトバンクは提携するパートナーベンダー数社と Net LineDancer を活用している。

Net LineDancer によりソフトバンクは自らのクラウド上で全てのパートナーベンダーのアクセス許可を完全に制御し、重要な安全性を確保している。



左から：  
 丸子和彦氏、高橋誠氏 (ソフトバンク)  
 ボビーオランダー、ノーランミラクル、笹岡航 (ロジック vein)

## 急成長と経費節減

2010年当時、ソフトバンクはパートナーベンダー数社の協力の下、数百社を超える顧客のネットワーク設定管理を手動で行っていた。また数百社の顧客を対象に、年2回程度の現地作業が発生しており、膨大な出張費、作業費が発生していた。

またソフトバンクは、Net LineDancer の導入により、マネージド CPE-S をグローバルに展開する環境を整え、米国、カナダ、アジア圏における多数の顧客ネットワークに対し、10,000 台以上のデバイスを管理している。

ソフトバンク技術者やパートナーベンダーは、情報セキュリティを確保した環境で、ネットワークにリモートアクセスし、コンフィグ情報の問い合わせ、最新のコンフィグ情報の確認、設定情報の変更を迅速に対応することが可能となった。対応時間も短縮され、他の重要業務に時間を割くことができるようになった。

「当初はネットワーク設定情報を管理するために、Net LineDancer を導入したが、今ではマネージド CPE へのアクセス手段として重要な役割を担っている。Net LineDancer なしで今日の我々の業務遂行は不可能だ。」と、ソフトバンク、丸子和彦氏は語る。

## 正真の成功談

マネージド CPE-S は、価格優位性、監視・レポート機能の提供、柔軟性の高さが特徴であるが、柔軟性についてはソフトバンクとロジックベインの協業により実現した。

ソフトバンクは、柔軟で技術力に富んだネットワークコンフィグ管理製品を供給する信頼できるベンダーが必要だった。

ロジックベインはソフトバンクだけではなく全顧客の満足度と生産性を上げるために、日々業務に励んでいる。今やロジックベインの Net LineDancer は顧客にとって欠かせない商品となっている。

「ロジックベインは、こちらの要望に沿った機能追加や変更柔軟に対応頂いた。ここまで柔軟に対応できるベンダーは少ない」

——丸子和彦，ソフトバンク・ネットワーク技術者

## ソフトバンクおすすめの Net LineDancer の特徴

### 「いつ、誰が、どうやって操作したか」の管理：

パートナーベンダーが操作履歴を管理するのは重要だ。設定変更やログアクセスの履歴を、ソフトバンク自身やパートナーベンダーが簡単に維持管理でき、顧客からの問合せに迅速に対応できる。アクセスログ情報は自動的に保存され、ソフトバンクは誰が何をしたかいつでも確認ができるのだ。

### コンフィグ変更設定にログイン ID やパスワードの記憶不要：

クレデンシャル機能が Net LineDancer アカウントとデバイスを繋いでいるため、ソフトバンクはログイン ID やパスワードを気にすることなく、デバイス制御ができる。また、パートナーベンダー用に ID、パスワードを公開する必要はなく、セキュリティ上で起きた問題から復帰する際、Net LineDancer のクレデンシャルを変えれば良いだけである。

### 利用者ごとの独自アクセス管理：

20 種類を超えるアクセス管理を混合使用する機能により、利用者一人一人に適切なアクセス権限が付与される。この機能によりソフトバンクは、管理者がソフトバンクの技術者や作業員、パートナーベンダーの区別情報を加えたり、削除したりといった詳細コントロールまで管理できる。

### 柔軟な応対：

Net LineDancer を扱うロジックベイン社はソフトバンクが必要な機能や変更に対し、柔軟に対応してくれる。

### 共同使用に適したデザイン：

Net LineDancer は、マネージド CPE 通信サービスの維持管理に最適だ。パートナーベンダーがどんなに多くのデバイスを管理する場合も、アクセスを可能にする。ネットワークの設定管理や数々のネット内部情報の統合を、低価格にて簡素化してくれる。