

株式会社ビットキー

大規模モバイル環境でも安定運用を！ Jamf Proで自社サービス品質向上に貢献



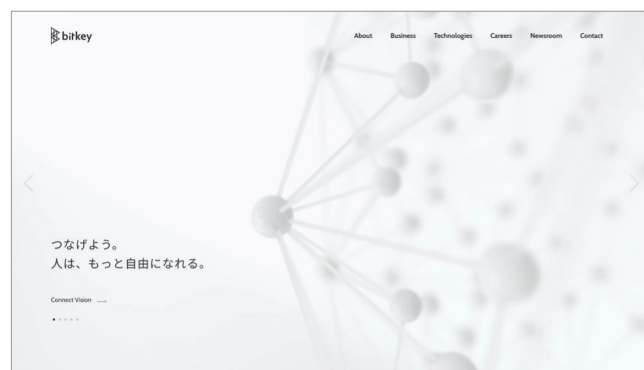
株式会社ビットキーは、従業員に支給する業務用デバイスのセキュアな管理のためだけでなく、自社サービスのworkhubとhomehubを安定稼働させるためにもJamf Proを活用しています。workhubとhomehubの専用デバイスであるiPad・iPhoneの初期設定や遠隔操作・監視をJamf Proで行うことで、サービスの安定性や利便性を向上させ、同時に管理コストの低減につながる業務効率化も実現しました。

「体験の分断」の解決を目指して
-ビットキーのビジョンとサービス-

●workhubとhomehubとは

インターネットやアプリの普及によって利便性が向上する一方で、いろいろなツールやサービスを使い分けなければならない手間。また、日常生活で未だデジタル化されていない部分が存在することによる不便さ。ビットキーは、このようなデジタル間、ならびにリアルとデジタル間の「体験の分断」を解決するため、「つなげよう。人は、もっと自由になれる。」をミッション・ビジョンに掲げ、人・モノ・サービス・空間・個人・組織などを「コネクト」するためのインフラを提供しています。

2018年5月に設立し、わずか12名のメンバーで創業したビットキーは、これまで加速度的にビジネスを拡大させてきま



ビットキーは「つなげよう。人は、もっと自由になれる。」をミッション・ビジョンに掲げ、デジタル間、ならびにリアルとデジタル間の「体験の分断」を解決するために、ソフトウェアの領域に留まらず、ハードウェアも開発。従業員全員が価値作りにこだわりながら、主に住宅とオフィス向けに事業を展開。ID認証・認可のためのプラットフォーム「bitkey platform」やコネクトプラットフォーム「homehub」「workhub」のほか、それらとつながるスマートロック等のハードウェア製品の企画・開発・販売を行っています。

URL: <https://bitkey.co.jp>

した。2019年4月には住宅向けのスマートロック、同年7月にはオフィス向けのスマートロックの提供をいち早く開始し、翌年2020年10月以降立て続けにworkhub、homehubを発表。創業後約2年で従業員数は200名に達するなど組織を急拡大させ、今もなお成長し続けています。

現在の主な事業の1つであるworkhubは、オフィスやホテル、工場、店舗などにおける入退室や入退室管理などをスマート化し、「働く空間」の利便性を向上させるプラットフォームです。セキュリティゲートや受付、会議室などに設置された専用デバイスに顔を向けたり、ICカードをかざしたりすることでスムーズな入退室を可能にするほか、「workhub Cloud」を利用して従業員や来訪者等のアカウント情報や入退室の権限、認証方法の設定、入退室ログの管理が可能。また、ビルのセキュリティシステムや勤怠管理システム、エレベータ制御盤などとの連携や、会議室やフリーアドレスの座席、集中ブースの予約、オフィスの利用状況の可視化なども行えます。

また、もう1つのhomehubは、「暮らしの空間」の利便性を向上させています。マンションのエントランスや部屋の鍵の電子化、顔認証での入退室、共用施設の検索・予約・決済、日時や回数限定のデジタルキーとサービスの連携(荷物の置き配、家事代行、クリーニングなど)を行っています。また、不動産管理会社向けの機能の提供や他社の内見システム、基幹システムとの連携も行い、企業の業務効率化にも寄与しています。

自社サービスを使いやすくするために -Jamf Proを事業用途に導入した理由-

●iPadとiPhoneの遠隔監視・操作を実現

サービス開始後に多くの反響を呼び、着実に導入社数を伸ばしてきたworkhubとhomehubですが、実はリリース間もない頃は専用デバイスとして利用するiPad・iPhoneの管理・運用に課題を抱えていました。

「当時はデバイスの調達や初期設定、OSやアプリのアップデート、動作監視、故障対応などをお客様にお願いしていました。そのため、たとえばworkhubやhomehubのアプリのバージョンアップを行ったときは速やかにアップデートしてもらおうようご案内するのですが、建物内の入退室に関わるためタイミングよく行うことができずに遅れてしまうことがありました。また、カスタマーサクセスの担当者が立ち会うにも、お客様とのスケジュール調整が難しく、素早く対応できないこともありました(workhub事業本部 カスタマーサクセス部 EP カスタマーサクセスチーム 渡辺菜月氏)

つまり、workhubやhomehubを安定稼働させるうえで、デバイスの設定やOS&アプリのアップデート、稼働状況の確認・監視、電波状況のモニタリング、障害時のトラブル

シューティングなど難易度が高い課題がたくさんありました。そこで、ビットキーはセキュリティ体制強化の一環でmacOSのMDMとして導入していたJamf Proを、workhubやhomehubの事業用途にも活用することに。そしてサービス提供方法を再設計し、デバイスの調達から初期設定、資産管理、運用・保守・サポートまでを一貫して行う「フルマネージドサービス」の提供をスタートさせたのです。

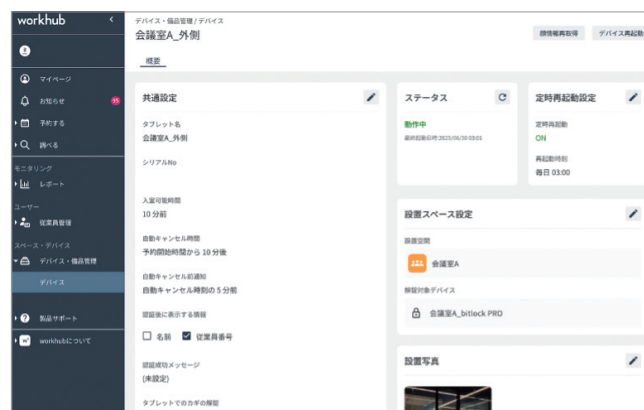
「Appleが提供するApple Business ManagerとJamf Proを組み合わせることでiPadとiPhoneの基本的な設定をゼロタッチで行い、その後workhubやhomehubのアプリの設定を行ったうえで、お客様のところへ出荷します。そしてお客様側でiPadやiPhoneを所定の場所に設置して電源をオンにもらい、Jamf Proと同期できていることを確認したら遠隔からiPadやiPhoneをシングルアプリモード(workhubやhomehubのアプリが強制的に開き、ほかのアプリは使用できなくなる)に切り替えます。このような仕組みを実現することで、お客様側ではサービス申込後に一切の設定等を行わずに使い始めることができます」(渡辺氏)

シングルアプリモードに切り替えるのは、お客様側で誤ってアプリを削除してしまったり、設定変更したりして、サービスが正常に利用できなくなる事象を回避するため。シングルアプリモードを有効化しておけば再起動後も自動でworkhubやhomehubのアプリだけが立ち上がります。また、ビットキー側ではシングルアプリモードでの利用を前提にアプリ開発を行い、常時稼働するカメラの負荷によってデバイスがクラッシュしてアプリが利用できなくなることを防ぐため、定期的にJamf Proによってリモートコマンドを送信するようにスケジュール化し、自動でデバイスを再起動しています。

また、稼働しているデバイスのアプリのアップデートをしたときは、Jamf Proを利用して遠隔から実行することでお客様の運用負荷を低減しています。

●Jamf Proがあるから成り立つ管理用ダッシュボード

デバイスの初期設定や遠隔操作のみならず、フルマネージドサービスを実現するうえで欠かせなかったのが、デバイスの遠隔監視です。その実現にはJamf Proの「拡張属性」



と「API」が役立ちました。Jamf ProではiPadやiPhoneのハードウェアやソフトウェア、セキュリティ設定等のあらゆるインベントリ情報を自動的に収集しますが、さらに「拡張属性」の機能を利用することでスクリプトなどを利用して手動で追加のインベントリ情報を収集できます。

ビットキーではこの拡張属性の機能を利用して取得したデバイスの情報、ならびにworkhubやhomehubのアプリから取得した情報を連携し、ダッシュボードに変換して可視化。これによりカスタマーサクセスの担当者がデバイスの稼働状況を容易に把握できるようにしています。

「ダッシュボード上では『MDMの同期時刻』や『App同期時刻』『デバイスのアイドル時間』を確認できます。そのため、たとえばMDMは同期しているものの、アプリが同期されていない場合は、iPadやiPhoneがログイン画面またはホーム画面になっていると推測できます。また、ダッシュボードの一番上には問題が発生しているデバイスが表示されるようになっているのですぐに問題を把握・分析でき、Jamf Proへログインして再起動するなどのトラブル解決に当たれます」(渡辺氏)

「iPadやiPhoneにインストールしたworkhubやhomehubのアプリでは、デバイス情報を取得できません。そこでJamf Proの拡張属性を利用してデバイス情報を取得してデータウェアハウスに連携させておけば、workhubやhomehubのアプリから環境変数で読めるようになり、いわゆる『データの名寄せ』が可能になります。そしてJamfで取得した情報とworkhubやhomehubのアプリで取得した情報(アプリのアイドル時間等)をつなげて、お客様のデバイスの稼働状況を可視化できるようにしています。これはJamf Proに拡張属性という機能があるからこそ実現できている仕組みです」(執行役員 経営管理第二本部長 兼 セキュリティ・BCP 統括 日浦航氏)

以前は、たとえば顔認証が利用できないなどお客様から問い合わせがあると、担当者が現場に向かって対応する必要が



株式会社ビットキー
執行役員
経営管理第二本部長
兼 セキュリティ・BCP統括
日浦航氏



株式会社ビットキー
workhub事業本部 カスタマーサクセス部
EPカスタマーサクセスチーム
渡辺菜月氏

ありましたが、この独自に構築したダッシュボードを使えば問題を確認し、すぐに遠隔からサポートできます。また、万が一デバイスが正常に稼働していない場合であってもビットキー側からご連絡できるため、お客様の安心にもつながっています。

「デバイスのアイドル時間が一定時間経過したら、担当者にSlackで通知が届くように仕組み化しています。ダッシュボードを構築したことでサポート工数だけでなく、担当者の心理的な負担も軽減することができました」(渡辺氏)

サービス品質向上と業務効率化に貢献 -Jamf Proの導入価値と今後の活用-

●さらなる活用度合いの底上げで大規模導入をスムーズに

このようにJamf Proを活用することで新たなワンストップサービスの提供を行い、お客様の満足度につながるサービスの利便性と安定性の向上、ならびに管理・運用コスト軽減による業務効率化を同時に実現したビットキー。workhubやhomehubは要望に併せてお客様所有のiPadやiPhoneでも引き続き利用できますが、その場合はお客様側でOSやアプリのアップデートの手間などが発生することもあり、現在はフルマネージドサービスでの契約が圧倒的に多いとのこと。2024年末時点では、workhubで利用される約数千台のiPad・iPhoneがJamf Proによって管理されています。

「1社で数百台のiPadが稼働していることもあります。たとえばの話ですが、万が一ビルのエントランスに設置されたデバイスに不具合が生じると、何百人もの人が中に入れないことも起こり得ます。お客様側からすればそのようなシステムを信用できなくなるため、再発防止策として従業員が常に横に立ち、何かあったら急いで再起動するという対応が必要に

なったかもしれません。これは極端な例ですが、そのためにかかる人件費や従業員の心理的負荷をほぼゼロに近いところまで持ってくることができました。もちろんお客様の立場からするとまだ100点には達していないと思いますが、Jamf Proを導入したことで少なくともお客様に満足いただけるレベルでサービスを提供できるようになり、その後のサービス拡大につなげることができました」(日浦氏)

「workhubやhomehubをお客様に提供するうえでは、24時間365日安定して稼働させなければならないという重い責任があります。Jamf Proを活用することでもっとも効率よく、安定稼働するサービスを提供できるようになったのは非常に大きな価値です。また、workhubやhomehubの需要拡大のタイミングでiPadやiPhoneのキッティング数が一気に増えたときも、すでにJamf Proでの効率的な設定ノウハウが社内で確立されていたので、不慣れなメンバーでも容易に作業を行うことができ、スムーズにサービス提供を行えました」(渡辺氏)

さらにJamf Proは直感的に使えるため、オンボーディングに時間をかける必要がない点も評価しています。導入当初、

Jamf Proを操作するのは一部メンバーに限られていたましたが、現在はカスタマーサクセスの全員が業務に必要な操作を行えるようになり、サポートレベルの向上につながっています。加えて、数千台レベルの導入であっても大きなトラブルが発生することなく、安定して利用できることもJamf Proの大きなメリットとして捉えています。

「Jamf Proで何かしらのインシデントが起きたときは、Jamfのカスタマーサクセス担当者がメールで即時に知らせてくれます。情報連携がしっかりと確立されていることは、安心安全のための大きなポイントです」

なお、今後に関してはJamf Proで管理するiPadやiPhoneの台数がサービス拡大によってさらに増加することを想定し、アプリのバージョンアップやOSのバージョン管理をもっと効率良く行っていきたいといっています。

「Jamf Proには豊富な機能が搭載されており、まだすべてを活用し切れていません。今後はスマートグループの機能やJamf Proのダッシュボードを活用したりしながら、大規模な導入やサポートをもっとスマートに管理・運用できるよう効率化を進めていきたいです」(渡辺氏)

