

星野リゾート

安心安全を担保し、創造を加速する Jamf ProによるAppleデバイス管理



独創的なテーマで圧倒的な非日常を提供する「星のや」をはじめ、
 上質かつ旅を楽しむ宿泊施設やリゾート施設を次々と展開する星野リゾート。
 会社の急成長を支える裏には、独自の取り組みによって
 ITの利活用を積極的に図る情報システムグループの存在があります。
 POS用端末やチェックイン用端末などに利用するiPadやiPhoneのMDMとしてJamf Proを導入したのは、
 当たり前の「安心安全」なITシステムを構築することで、イノベーションをさらに推し進めるためでした。

情報システムグループの役割 -全社員のIT人材化を目指す-

●メンバーには現場の理解が必須

1914年に、長野県軽井沢の小さな温泉旅館から始まった星野リゾート。創業から100年以上の時を経て、今では「星のや」「界」「リゾナレ」「OMO」「BEB」といったブランドのホテルや旅館などを運営し、日本を代表するリゾート運営会社へと成長を遂げました。現在、星野リゾートが運営する施設は国内外に56にもものぼり、近年は海外展開も加速させています。

こうした一連の事業をITの側面から支えるのが、約50名のメンバーから成る情報システムグループです。軽井沢、東京、大阪の3箇所に拠点を構え、インフラ構築や整備、システム運用保守を担当する「インフラチーム」と「オペレーションチーム」、新規システムの開発や改善を行う「プロジェクト推進チーム」および「エンジニアチーム」の4チームに



長野県軽井沢で最初の旅館を開業して108年目を迎えた星野リゾート。同社のホームページでは同社が運営する各地のリゾートホテルや温泉旅館、都市観光ホテルなどの最新情報や空室情報、旅行の魅力を知ることができます。

<https://www.hoshinoresorts.com>



分かれ、星野リゾートの情報システムにかかわるすべての業務を担当しています。

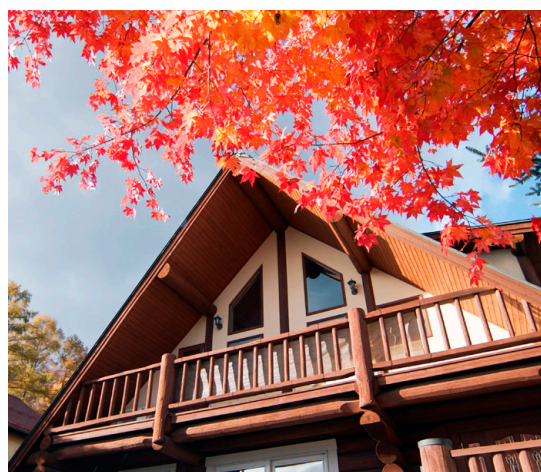
このうち軽井沢オフィスには約12～13名のメンバーが在籍するオペレーションチームがあり、主に3つの役割を担っています。1つ目は、全国の施設に4000名ほどいる社員からのシステムに関する問い合わせ対応や、パソコンやモバイルデバイスなどのキitting作業を行う業務。2つ目は、kintoneやASTERIA Warpといった「ノーコードツール」を活用したアプリ開発などを通して業務改善につながる現場のIT化を促進する業務。そして3つ目が、新たに開業する施設のシステム構築ならびにトレーニングを行う業務です。

「オペレーションチームのメンバーはほぼ社内からの異動組で、さまざまな施設でサービス業務を行っていたスタッフです。今はすべての業務にITが関わるので、各施設でITをよりよく活用できるよう貢献したいという人材が集まってきてもらっています。施設スタッフと相談しながらIT活用を図っていくことが求められますので、現場経験は必須です。現場のオペレーションやリアリティを理解し、なおかつリーダーの役割を担っていた人材に多くジョインしてもらっています」(情報システムグループグループディレクター 久本英司氏)

●ノーコードツールでアプリを内製

星野リゾートの情報システムグループでは「全社員のIT人材化」を1つのミッションに掲げ、すべての業務のIT化・IT活用を社員自身で改善し続けられる取り組みを推進しています。名だたるグローバルチェーンと肩を並べ、世界で通用するホテル運営会社になるためには、ITの活用がこそが競合他社との大きな差別化要因になると考えているからです。そのため、オペレーションチームは現場スタッフがIT人材になれるよう育成したり、サポートしたりする役割も担っています。

「特にkintoneはプログラミングの知識やスキルを必要とすることな



情報システムグループの軽井沢オフィスには約12～13名のメンバーから成るオペレーションチームがあり、社内問い合わせ対応や端末のキitting、アプリ開発、ならびに新規開業施設のシステム構築&トレーニング業務を主に行っています。



情報システムグループ グループディレクター
久本英司氏

く、現場スタッフでもアプリ開発が行えるため積極的に活用しています。現場からの要望をヒアリングして情報システムグループが開発して提供することも多かったのですが、今は現場スタッフと一緒に開発したり、現場スタッフが自ら開発したりすることも増えています」(久本氏)

iPad & iPhone、Jamf Pro導入の経緯 -安心安全のシステム環境を目指して-

●保守運用がしやすいiOS/iPadOS

現場業務のIT化を推し進めるために情報システムグループが行ったもう一つの取り組みに、業務端末のモバイル化があります。2018年頃から各施設で利用する専用端末をiPadやiPhoneに順次切り替え、現在は計545台のiPad & iPhoneを導入。POSレジ用端末やチェックイン用端末、清掃管理用端末、スタッフのトレーニング用端末、会席料理を出すレストランの進捗管理用端末、音響や温度管理のIoT管理用端末、お客様がチェックインするときにゲストに見せるコンシェルジェ用端末として主に利用しています。

「iPadを導入するようになったのは、POSレジ用端末がきっかけです。以前はWindowsベースの専用端末を利用していたのですが、保守性に問題を抱えていました。セキュリティ対策のためにOSやソフトウェア、周辺機器のドライバをバージョンアップする際に時間がかかりましたし、動かなくなることも多々ありました。特に、消費税率が変更されたときは、全国に何百台もある端末に対して1台ずつソフトウェアアップデートを行う必要があり、とても大変だったのです」(久本氏)

そこで目をつけたのが、当時すでにiOS向けにリリースされていたPOSレジアプリでした。ただし、汎用的なPOSレジアプリでは要件を満たさなかったため、星野リゾート向けに独自にカスタマイズしたものをアプリ開発会社と共同開発。そのアプリがiOSベースだったことからiPadの利用が始まりました。

「チェックイン用端末もWindowsベースのものを使っていたのですが、思い通りの顧客体験を作れていませんでした。さらにカスタマイズしようとする大きなコストがかかりますし、Windowsベースでは限界があると思ったので、iPadへ切り替えることにしたのです」(久本氏)

従来の専用端末は大型かつ1台500万円ほどかかっていたのに対し、iPadはコンパクトで、周辺機器を合わせても1台40万円で済みます。また、専用のペンでしか使えないという従来の専用端末と異なり、iPadはお客様にとって操作のハードルが低いというメリットもありました。

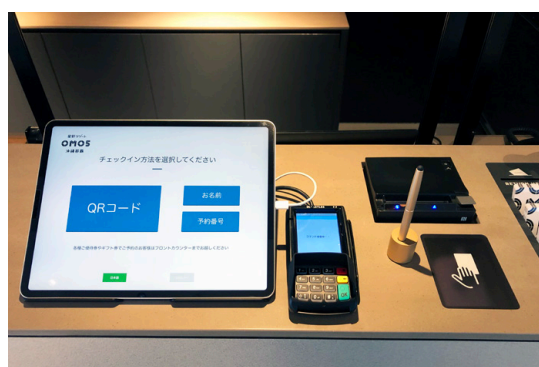
「加えて、デバイスやOSのバリエーションがシンプルであることがiPadの大きな魅力だと思います。Android端末を導入したこともありますが、端末自体の価格は安かったとしても、同じ端末が入手できなかったり、端末ごとに仕様が違ったりします。一方、iPadはハードウェアとソフトウェアをApple一社で一元管理されており、過去複数世代におけるiPadのOSサポート期間もとても長いので保守運用がしやすいのです」(久本氏)



情報システムグループ 導入チームリーダー
新谷健介氏



情報システムグループ
延東洋輔氏



星野リゾートの各施設では、POSレジ用端末やチェックイン用端末として、保守運用のしやすいiPadを採用しています。

●MDMにJamf Proを選んだ理由

星野グループの各施設でiPadやiPhoneの活用が進んだ背景には、管理ソリューションとしてのJamf Proの存在があります。iPad導入から約1年はMDMを導入していませんでしたが、iPadはWindowsベースの専用端末よりはキittingがとても簡単なものの、より管理を洗練するためにJamf Proを導入したのです。複数のMDMを比較検討したうえで、Jamf Pro導入の決め手の1つとなったのは「Appleデバイス専用のMDMであること」だったと言います。

「MDMを導入するときに、AppleデバイスもAndroid端末もWindows PCも一元的に管理したいというニーズはありますが、私たちは現場で使う業務端末をiOS/iPadOSだけにしたかったのです。なぜなら、私たちも現場も『ITを管理すること』だけが仕事ではないので、1つの端末に寄せていくほうが管理の手間やストレスはなくなります。MDM導入によるITの管理はビジネスの礎にはなっているものの、価値は生みません。ですから価値を生み出すことにリソースをかけられるよう『安心安全』をしっかりと担保することは絶対で、そのためにはAppleデバイスに特化した最適なソリューションが欲しかったのです」(久本氏)

数あるJamf Proの機能の中で、星野リゾートの情報グループが高く評価しているのが「同日サポート」です。iPadやiPhone向けには毎年大きなOSのアップデートが行われますが、Jamfは2012年から2021年現在に至るまで、AppleのOSアップデートに即日対応しており、デバイスを最善の状態に素早く更新することができます。

「Windowsベースの端末を使っていたときはOSのアップデート作業が大きな負担になっていましたし、アップデートが原因で端末が障害を受けることもありました。その点、Jamf ProはiOSやiPadOSがアップデートされた日に対応しているので余計な手間や心配がなく、安心安全をすぐに担保できます。また、何かしらの問題がある場合は最大90日間アップデートを遅延させることができますので、その期間内に対応して順次移行作業を行うことが可能です。私たちの本来の業務はお客様や施設スタッフのためのITを改善することですので、OSのアップデートによる影響は最低限に留めたいのです」(情報システムグループ 延東洋輔氏)

●遠隔管理によって業務が改善

また、Jamf Proを導入したことで、現場の業務用端末を遠隔で管理できるようになったのも大きなメリットでした。なぜなら、星野リゾートの各施設ではスタッフ全員がサービス業務に当たっており、専任のIT担当は存在しないからです。

「以前のWindowsベースの専用端末ではトラブルが生じることが多く、施設スタッフの対応を余儀なくされました。一方、iOSやiPadOSはそのリスクが低いうえ、トラブルが起きたときもJamf Proによって遠隔から対応できますし、端末が壊れ



Jamf Proを使って各施設のiPadやiPhoneを遠隔から管理することで、OSのアップデートやトラブル対応といった運用保守業務を効率化し、端末の安全性を担保しています。

たら新しいデバイスを送ってすぐに入れ替えることが可能です。Jamf ProはAppleデバイスに特化しているため、そうした『手離れの良さ』を実現する機能が多かったのも選んだ理由の1つでした」(久本氏)

「POS用端末やチェックイン用端末などを止めることはできませんので、これまでシステムエラーが起きたときは施設スタッフに電話をして対応に当たっていました。しかし、お客様が目の前にいるときは難しく、お客様をお待たせしてしまうこともありました。また、夜間にトラブルが発生したときは1人、2人しかスタッフがいないこともあり、対応に遅れが出たこともあります。Jamf Proを導入することで遠隔地にあるiPhoneやiPad上のデバイスの状態を確認できるため、エラー原因の特定に役立ちます。また、構成プロファイルを当て直したり、異なる構成プロファイルを暫定的に当てて根本的な原因を別に調べたり、トラブル時の対応バリエーションも広がりました。結果的に、施設スタッフそしてお客様を待たせる時間を圧倒的に減らすことができました」(情報システムグループ 導入チームリーダー 新谷健介氏)

コロナ禍で急増した新規開業 -Jamf Proがなければ回らなかった-

●端末群ごとの異なる構成プロファイル

星野リゾートにおけるiPadの導入でJamf Proが必要不可欠だった理由には、iPadやiPhoneの設定を施設や用途ごとに分けて構成している点にもあります。なぜなら、同じ星野リゾートのブランドであっても、施設の形態やロケーション、フロアの位置やレーン数、お客様の流れなどによって現場のオペレーションが異なるため、施設ごとにデバイス設計を行う必要があるからです。iPadやiPhoneに適用する構成プロファイルはチェックイン用端末用、POS端末用といった具合に端末群ごとに分けたうえで、施設からの「このアプリが欲しい」「この設定に制限をかけてほしい」といった細かな要求に対

応して変更しています。

「現場に配付するiPadは汎用的に使わせることはなく、特定の業務の専用端末として利用することを前提にしています。施設ごとにアプリを勝手にインストール／アンインストールしたりすることはできません。特にお客様が使うシステムに関してはできるだけ単機能に絞ることで、現場スタッフの誤操作によって端末が壊れて業務が止まったりするようなことをゼロにしたいからです。ただし、業務上必要な場合は現地のリクエストを聞いて、情報システムグループで検証したうえで個別アプリのインストールを許可しています。たとえば、コミュニケーション系のアプリはPOS用端末やチェックイン用端末などのお客様に接するiPadでは禁止にする一方で、スタッフのトレーニング用の端末では認めるなどです」(久本氏)

iPadの利活用が進み、施設ごとに利用する可能性があるアプリに関しては見知が溜まってきているので、そうしたアプリに関しては、Jamf Proの特徴的な機能である「Self Service」を使って施設ごとに自由にインストールしてもらうよう工夫もしています。

また、アプリだけではなく、セキュリティの設定も端末の用途ごとに細かく規定しています。

「たとえば、POS用端末やチェックイン用端末は決済情報や顧客情報を扱いますので、特定の操作以外をできないよう制限したり、必要なサイト以外はネットには通じないようにしています。一方でそれ以外の端末ではある程度の自由度を持たせるなど、設定にメリハリをつけることができるのもJamf Proのいいところです。たくさんの構成プロファイルを抱っていますが、あらかじめ設定さえ作ってしまえば施設や用途ごとにリモートで適用できますし、設定を変更する際もJamf Proのコンソール画面を見ながらボタンをクリックするだけで簡単に行えるので、運用上まったく負担にはなっていません」(延東氏)

●キティングは10分もかからない

Jamf Proは、新たな施設のシステム構築を行う際のキティング作業の負担軽減にも効果を発揮したと言います。従来は箱を空けて1台ごとに手動でキティングしてから現地へ送信するまでに1時間くらいかかっていたところ、Jamf Pro導入後は10分もかからずに行えるようになりました。設定を確認したいときは情報システムグループで行っているものの、台数がある程度まとまっていたり、急ぎの場合はAppleから施設へ直送してApple Business ManagerとJamf Proを用いてゼロタッチ導入を行っています。

「コロナ禍で星野リゾートに運営をしてほしいという会社が急増しました。コロナ禍前に予定していなかった施設で急にiPadが50～60台必要になるようなことが多々ありましたので、Jamf Proがなければ端末の設定をしてiPadを送付し、現地へ行ってレクチャーすることがスケジュール的に難しかったと思います」(新谷氏)



iPadやiPhoneの用途は多岐にわたるため、端末群ごとに構成プロファイルを作成し、現場のニーズに合わせて柔軟に変更できるようにしています。

情報システムグループが担う役割 -情報資産を守り最大化する-

●イノベーションこそが重要

星野リゾートにおけるJamf Proの導入で特徴的なのは、その管理対象デバイスがiPadやiPhoneなどの現場の業務用端末に限られていることです。一般的に多くの企業では、社員一人一人が利用する業務用パソコンやタブレット、スマホなどをMDMによって管理しますが、星野リゾートではそれらの端末をMDMで管理することを目的としていません。

「社員がそれぞれ利用する業務用パソコンに関しては、BYODにしていきたいと思っています。MacでもiPhoneでも、Androidでも社員の好きなデバイスで構いません。なぜなら特定のデバイスに寄せてしまうと、知的コラボレーションを行う際にイノベーションが起こりづらくなるからです。また、社内のネットワークではないと利用できない業務アプリが残っていますのでWindows端末に関してはキティングを行っていたり、リモートワークする端末にはVPNを入れたりすることは普通にやっていますが、理想としては社内で利用するアプリはすべてクラウドに上げてしまって、社員の個人用パソコンはノーキティングにしたいと考えています」(久本氏)

こうした考えの背景にあるのは、星野グループならではの情報セキュリティへの向き合い方です。それを一言でいえば、「顧客情報だけを徹底的に守る」というスタンスです。

「企業で扱うさまざまな情報を全部を守ろうとすると、コストは無限大になる一方で、リスクはゼロにはなりません。また、すべてを100%守ることは難しいので、結局中途半端になってリスクを抱えます。さらにセキュリティは強ければ強くなるほど、イノベーションは起こりづらくなります。そこで、星野グループでは情報が漏洩して『困るもの』と『嫌なもの』を分け、『困るもの』は顧客情報しかないとしたのです。それ以外の経営情報や財務情報などは漏洩したら嫌ですが、顧客情報ほど困るものではありませんので、お客様の情報は徹底的に守り、それ以外はほどほどにしようという『分離分割して徹底的にトレードオフする』というコンセプトにしています。社員の



業務用パソコンの場合、そのほどほどのゾーンに当たるのがBYODなのです。当然できる限り情報を守ろうとはしますが、私たちがファイルサーバを立てるよりもクラウドに情報を預けて守ってしまったほうが安全性は高いです。一方で、顧客情報の脅威となるのはインターネットなのでクラウドには置かず、完全にインターネット遮断の独自デバイス&独自回線にして、仮想デスクトップ技術も使い、それぞれの施設には絶対に情報は置かないという方針にしています」(久本氏)

星野グループがこうした戦略を採るのは、自社で掲げる大きなミッションを達成するためには「イノベーションを起こすこと」こそが大きな鍵を握ると捉えているからです。

「星野リゾートの就業規則に、星野リゾートが一番大事にしているのは持続性であり、持続させるためには各社員がイノベーションを起こす必要があるという、当社代表の星野佳路の一文があります。私もその通りだと思っていますので、施設スタッフにイノベーションが起こりづらい環境を提供する訳にはいきません。たとえば、顧客情報が漏洩してしまうのではないかとしたら怖くて自由にシステムを触ることもできず、自由な発想が出てこないですね。安全安心な情報システム環境は整っているから、あとは気にせず自由にしていよいよ!という環境を提供したいのです」(久本氏)

●ITでも独自の仕組み作り

現在、星野リゾートでは観光産業は人々を結びつけることができる「世界で最も大切な平和維持産業」であるという視

点に立ち、「旅は魔法」というキャッチフレーズを用いて今後100年の事業に取り組んでいます。また、星野リゾート・リート投資法人の「星野リゾートの今と未来」というホームページには「星野リゾートは、独自の仕組みを構築し、世界で通用するホテル運営会社を目指します」という一文があります。

そうした会社のビジョンやミッションを達成するための1つの機能として、ITの利活用においても「独自の仕組み作り」を行っているのが星野リゾートの情報システムグループであり、これまで見てきたようにその独自の取り組みによる成果は着実に実を結んでいます。

「情報システムグループは、企業における情報という資産を守って大きくしていくという役割を担っています。そのためにはJamf Proなどのソリューションを用いて情報システムを安全安心に整えるのは当たり前で、なおかつ変化が大前提の世の中で変化を持続させなければなりません。なぜなら、変化をしないことは会社の資産を減らしていくことにつながるからです。そのために情報システムグループがミッションとして掲げているのは、『スタッフ体験の深化』と『顧客体験の創造』です。ノーコードツールの活用によって全社員のIT人材化を目指したり、BYODへの取り組みを推進したりすることでスタッフ体験を深化させながら、情報資産を現場が活用できるように支援したり、iPadをはじめとするデバイスやIoTを活用していくことでお客様との接点となるデジタル体験を創造していくことに励んできました。そしてこれからも、それらをこの世界のどんな競合よりも上手に行うことで、星野リゾートを世界の競合と肩を並べる存在にしたいと思っています」(久本氏)

※人物写真は、撮影時のみマスクを外して撮影しています。



www.jamf.com/ja

© 2002-2022 Jamf All rights reserved.

Jamf Japan合同会社

東京都港区虎ノ門4-3-20神谷町MTビル16階

Tel. 03-4578-2000

掲載の情報は2021年11月時点のものです