

## 株式会社NTCテクノロジー

### グループ3社約1,000台のスマホ管理を一元化 紛失対応時間を1/3に短縮、管理工数も半減

導入サービス：ビジネスサポートパックNEXT スタンダードプラン



株式会社NTCテクノロジー  
ビジネス事業推進部 ビジネスデザイン担当 担当部長  
塚越厚氏

「導入前の検証段階から親身にサポートいただき、我々が不慣れな部分の一つ一つ丁寧にフォローしていただきました。長年の付き合いで信頼関係があるからこそ、安心してまかせられました」



株式会社NTCテクノロジー  
ビジネス事業推進部 ビジネスデザイン担当 課長代理  
馬目健氏

「MDM、MTD、24時間365日の運用支援が一体化されているため複数ベンダとの調整が不要になりました。今後もNTTドコモビジネスと一歩踏み込んだ相談ができる関係を継続していきたいですね」



株式会社NTCテクノロジー  
ビジネス事業推進部 ビジネスデザイン担当  
春山友里恵氏

「私自身も社用スマホユーザーとして、常に『もし紛失したら』という不安がありました。いまは管理側で速やかに端末の位置情報を把握し、必要に応じて画面ロックなどができる体制が整ったので安心です」

#### 事業概要



社名 NTCグループ

NTC、NTCシステム、NTCテクノロジー各社の役割と強みを生かし、さまざまな連携によりお客さまにあわせた真の課題を共有、通信とITの技術力やリソースの掛け合わせによるビジネス変革、付加価値を生み出し、お客さまへの確かなトータルソリューションを提供している。

URL

<https://www.ntct.co.jp>

#### 課題

- ・紛失対策を含めMDM機能を導入し集中管理できる体制を構築する
- ・グループ全体の社給スマホの管理が分散されているため管理を一元化する

#### 対策

- ・MDM、MTD、運用支援がパッケージ化された「ビジネスサポートパックNEXTスタンダードプラン」を導入
- ・ユーザー目線の手順書とヘルプデスク体制により1か月強の期間で約1,000台分のアプリを移行

#### 効果

- ・紛失対応時間を1/3に短縮、管理工数を50%削減でき効率化を実現
- ・グループ全体のスマホ状況を可視化でき管理精度が向上

#### 課題

社員各自で対応していたスマホ紛失対応、分散管理でアプリの把握も困難に  
海外サポート窓口へ問い合わせる必要があり、対応に大きな稼働が発生

NTCグループは、ITシステムの企画・開発・運営を手がける「株式会社NTC」、モバイルコアネットワーク、モバイルゲートウェイ、モバイル端末などのソフトウェア開発を行う「株式会社NTCシステム」、そしてITシステムの運用マネジメント、ネットワークの設計、構築、運用、維持管理を担う「株式会社NTCテクノロジー」の3社で構成されている。各社のシナジーを活かし、さまざまな顧客のビジネス課題に対するトータルソリューションを提案できることがNTCグループの強みだ。同グループでは「ワークライフバランスを大切にしたい働き方」を推進し、働きやすい環境づくりに向け、ITの利活用による業務の効率化にも取り組んでいる。

2020年より同グループでは全社員に業務用スマホを配布し、社内コミュニケーションツールとして活用していた。スマホにはウイルス対策アプリと業務に必要なアプリをインストールし、モバイルワークを推進してきた。以前使用していたアプリのウイルス対策機能については問題なかったが、紛失などの事故対応について懸念があった。「事故発生時は社員各自がGoogleの『デバイスを探す』機能を利用し対応する運用となっており、全社員が携行している『対応マニュアル』に基づき紛失したスマホの検索を行うこととなっています。しかし、対応マニュアルの管理を社員各自に任せている状況であるため、Googleアカウント情報を即座に確認できない場合もあり、迅速な初動対応が困難となるケースが想定されました。グループ内のセキュリティ強化観点としてそのような状況を解決するため、紛失対策を含め、スマホを集中管理してほしいという多くの声が挙がっていたのです」と語るのは、株式会社NTCテクノロジー ビジネス事業推進部 ビジネスデザイン担当 担当部長の塚越厚氏(以下、塚越氏)だ。くわえて、スマホの管理をグループ各社の各部署が個別に行っていたため、スマホにインストールされているアプリの詳細を一元的に管理できていないことは、セキュリティリスクの軽減を阻む要因となっていた。

NTCグループでは、元々業務用スマホのセキュリティ対策として、2021年よりクラウドベースの統合セキュリティツールを活用していたが、ここで問題になっていたのが運用負荷の大きさであった。「海外サポート窓口だったため、質疑応答に思いのほか時間がかかっていました」と株式会社NTCテクノロジー ビジネス事業推進部 ビジネスデザイン担当 課長代理の馬目健氏(以下、馬目氏)は運用面の苦労を明かす。

また管理画面ではデバイス情報の細分化が出来なかったため、一度、情報をCSVファイル

でエクスポートしてExcel上で各社部門ごとに社員と利用デバイスの分別を手動で行っていた。「定期的に各社の所有デバイス数や機種確認の依頼があり、1回につき2~3時間を要しており、これもトラブル発生時の初動対応を遅らせる要因となっていたのです」(馬目氏)

これら業務用スマホ管理に関する複数課題の解決は、避けては通れないテーマとなっていた。

## 対策

### MDM・MTD・運用支援のワンパッケージ提案が決め手に 手厚い社内サポートで約1,000台を1か月強で移行完了

NTCグループでは、スマホの紛失、アプリの利用制限対策などのデバイス管理としてMDMの導入を決断。複数サービスの比較検討を開始する。より効率的に管理できる環境を構築するため、Microsoft製品などとの統合対応に優れたサービスの比較検討を行った。そんな矢先、NTTドコモビジネスから提案されたのが課題を一挙に解決する「ビジネスサポートバックNEXTスタンダードプラン」というパッケージサービスだった。

これはモバイルデバイス管理(MDM)とモバイル脅威対策(MTD)を組み合わせ、スマホなどのモバイルデバイスのトータルセキュリティ対策をワンパッケージで提供するサービスだ。さらにデバイス紛失時の操作代行にも対応しており、デバイス管理の手間を削減できることも大きな魅力となっている。

サービス選定の決め手を馬目氏は明かす。「端末管理、セキュリティ対策、運用支援、我々の抱える課題が一気に解決できることがわかり、導入を即決しました。また、従来の統合セキュリティプラットフォームとほぼ同額で利用でき、NTTドコモビジネスの管理支援体制という安心感も大きかったですね」

こうして同グループでは2025年7月より2か月の期間を設け検証を実施。想像以上にポジティブなフィードバックが得られたという。「日本語の管理画面により、直感的な操作性が確認できました。とくに1つの画面でグループ各社の所属まで含めてすべて見ることができ、瞬時に把握できるのが良かったです」(馬目氏)

2025年9月より「ビジネスサポートバックNEXTスタンダードプラン」の導入を開始。導入にあたりわかりやすい導入手順書を作成、全社員に配布した。「スマホの操作に不慣れな社員からの質問を想定して、回答を網羅し、重要な部分は赤字で強調、具体的な入力例も追記、誰にでもわかる内容に仕上げました」(馬目氏)

馬目氏と同じビジネスデザイン担当の春山友里恵氏(以下、春山氏)は、ヘルプデスク担当としてサポート業務を主導した。「対面サポートとオンラインサポートの時間帯を設け、1か月強、常時対応できる体制をつくり、スマホの初期化、切り替えの支援を行いました。社員からいちばん多かった質問は『スマホを初期化したあと、データのバックアップ・復元手順について確立されたプロセスはあるのか』という不安の声です。ときには、つきっきりで対応しました」(春山氏)

ユーザー目線で作成した手順書の事前配布や手厚いサポートが奏功し、約1,000台の新規および既存端末への導入は1か月強で完了した。「想定より時間がかかるケースもありましたが、手順書と対面サポートで対応にあたったことで、業務への影響は最小限に抑えられました」(塚越氏)

## 効果

### 紛失対応時間1/3に短縮、管理工数50%削減で運用管理を効率化 今後はグループの社内PCを交えたデバイスの一元管理を目指す

「ビジネスサポートバックNEXTスタンダードプラン」がNTCグループの社用スマホに実装されたことで、さまざまな効果が生まれた。まず、MDMの実装により紛失時の対応フローが大きく変化した。従来は紛失した社員が各自で行っていた対応が現在は管理側が管理画面で一元的に実施。紛失対応時間は約30分から約10分、実に1/3まで短縮された。「紛失した社員は管理側への連絡だけで対応可能になりました。社員一人ひとりの紛失時の対応が管理側で一元的に実施できるようになり、社員の心理的負担も軽減されたのは大きいと感じています」(馬目氏)。くわえて、MDMによりアプリのインストール状況も可視化できるようになり、セキュリティリスクも低減された。

続いての効果はセキュリティ対策の運用管理が格段に楽になったことである。管理画面で各社、部門別の表示が可能になり、作業時間は月3時間から1.5時間へ50%削減され、1件あたりの確認作業も約30分軽減された。「従来のようなExcelファイルのリストを目視により分別する必要もなくなったことで、間違いもなく全体的な稼働が半減しました。さらにサポート窓口の問い合わせ回答時間は1週間から2日ほどに短縮されています。レスポンスが早く、対応も丁寧です。日本語でやりとりできるため、仕様の確認などで一歩踏み込んだ相談もできるようになりました」(馬目氏)

塚越氏は今回のプロジェクトをこう総括する。「グループ各社で分散していたスマホ管理を一元化できたことで管理作業の効率化につながりました。とりわけ、MDMと紛失時のサポート体制を24時間365日化できたこと、MTDで最新のサイバーリスクにも対応できるようになったことで、セキュリティに対する品質が向上しています。今後はこの管理基盤を社内のPCにも拡大していきたいと考えています」

お問い合わせ

NTTドコモビジネス株式会社

サイト [www.ntt.com/business/services/business\\_support.html](http://www.ntt.com/business/services/business_support.html)

●記載内容は2026年4月現在のものです。

●本プランに含まれるあんしんマネージャーNEXT、紛失サポート for あんまNEXTは、株式会社NTTドコモが提供元であり、NTTドコモビジネス株式会社が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務受託にもとづき販売しています。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。