

モバイルとインターネットの融合に向けたサービス基盤「My DoCoMo」を構築
各種サービスへのシングルサインオンを実現するのはHP IceWall SSO

株式会社 エヌ・ティ・ティ・ドコモ



「My DoCoMo」は、NTTドコモがユーザ向けに運営しているカスタマサイトである。料金確認や各種手続きをはじめ、多彩なサービスをPC上で24時間いつでも利用できる。従来各サービスのWebサイトへ個別のログインが必要だったが、ワンストップ・ポータルとしてMy DoCoMoを構築。そのシングルサインオン・ソリューションとしてHP IceWall SSOが採用された。携帯とインターネットの融合に向けて、同社ではこのMy DoCoMoの基盤を最大活用し、新しいサービスプロバイダとして進化していこうとしている。今回はそうしたMy DoCoMo構築の背景と将来への意気込みを伺った。

7月に実現されるまで、NTTドコモユーザはサービスごとに個別のサイトにログインする必要があった。その事情について、プロダクト&サービス本部コンテンツ&カスタマ部 ポータル戦略担当 川岸滋也氏は、次のように説明する。「これらのサービスは、もともと携帯電話のiモードを中心に提供していました。PC向けにも同様のサービスを提供していましたが、目的ごとにWebサイトが独立しており、個別にログインする必要がありました」こうしたWebサイトの並立の背景には、NTTドコモが個々の組織ごとにサイトを立ち上げていった経緯があるという。「例えば料金確認や、各種手続き、国際サービス、ドコモプレミアクラブなど、それぞれのサービスが社内の別々の部門によって運営されており、当初は各部門が個別に各Webサイトを構築していました。しかしお客様の利便性向上を考えると、これらのサービスを集約してワンストップで利用できるべきです。各部門に働きかけ、My DoCoMoの構築に踏み切りました」(川岸氏)

NTTドコモユーザ向けインターネットチャネル まずは利便性強化によるお客様満足向上

My DoCoMoでは、「ドコモショップ」と同様のサービスをインターネット上でPC向けに24時間いつでも提供している。例えば携帯電話料金の確認や支払いをはじめ、各種手続き(ドコモeサイト)、iモード設定、ポイントサービスや特典交換(ドコモプレミアクラブ)、国際サービス(国際ローミングや海外携帯電話レンタル)、電池や充電器の購入(ドコモオンラインショップ)、そして位置情報検索(イマドコサーチ)といったサービスが、インターネット接続されたPCから利用できる。My DoCoMoは、「My DoCoMo ID」とパスワードを入力して一度ログインしてしまえば、上述のような多彩なサービスに自由にアクセスできるワンストップ・インターネットチャネルだ。

しかしこうしたMy DoCoMoのシングルサインオンが2005年

パーソナライズからコンシェルジェへ そして本当のFMCへ

My DoCoMoを今後どのように育てていくのか。「My DoCoMoには、今後パーソナライズの機能を取り入れることを視野に入れています。最初の取り組みとしてサービスのワンストップ化・シングルサインオンを実現し、My DoCoMoの認知度向上を図りました。既に多くのお客様にMy DoCoMoを活用いただいています。あとは、どれだけお客様に心地よく使ってもらうかが課題ですが、突き詰めていくと、やはりパーソナライズに行き着く



プロダクト&サービス本部
コンテンツ&カスタマ部
ポータル戦略担当
川岸 滋也 氏





プロダクト&サービス本部
プラットフォーム部
ソリューション開発担当
担当課長
齋藤 剛氏

と考えています」(川岸氏)

「ある意味、インターネット上の『ドコモショップ』ですから、訪れていただいたお客様のことをよく知っている存在になるべきです。お客様の特性に合わせて『ようこそ、今日のお勧めはこれです』と提案したり、例えばあるメーカーの携帯端末を使っているお客様ならば『このメーカーから新機種が出ました』というメッセージを表示したり。こうした、いわゆるレコメンドサービスや、もっと発展的に言えば“コンシェルジェ”の要素が必要だと思います」(同氏)

携帯電話とインターネットの融合

さらに中長期的には、「携帯電話とインターネットの融合」の要としてMy DoCoMoが重要な役割を担うと川岸氏は説明する。「携帯電話の世界とインターネットの世界は、どちらかというように分離されていると言ってよい状況にあります。例えば『メールと言えばiモードメールとパソコンのメールの2つ』を想像されるお客様も多いです。携帯電話とインターネットを分けて考えて、使い分けしているわけです。しかし、逆の見方をすると、お客様の多くは、携帯電話もインターネットもご利用されているということです。インターネットの利用時において、NTTドコモとして何らかのサポートをできれば、お客様の満足度を高めることにつながります。それにどのように取り組んでいくのがNTTドコモにとってチャレンジだと考えています。このチャレンジの先の結果が『携帯電話とインターネットの融合』なのだろうと思います」(川岸氏)

まずはその足固めとして、NTTドコモユーザがインターネットを利用するときのひとつの入り口となるのがMy DoCoMoの役割であるという。「FMC (Fixed Mobile Convergence: 固定電話と携帯電話の融合)や『通信と放送の融合』という言葉もよく使われますが、いずれにせよ『お客様が使いたい場所で使いたいデバイスを通じて利用できるサービス』が理想だと思います。それを目指す中で、インターネット上にしっかりとしたチャンネルを提供するのがMy DoCoMoの役割です」(川岸氏)

そしてMy DoCoMoが提供するサービスやコンテンツも、かならずしもすべてをNTTドコモが提供する必要はなく、今後は外部

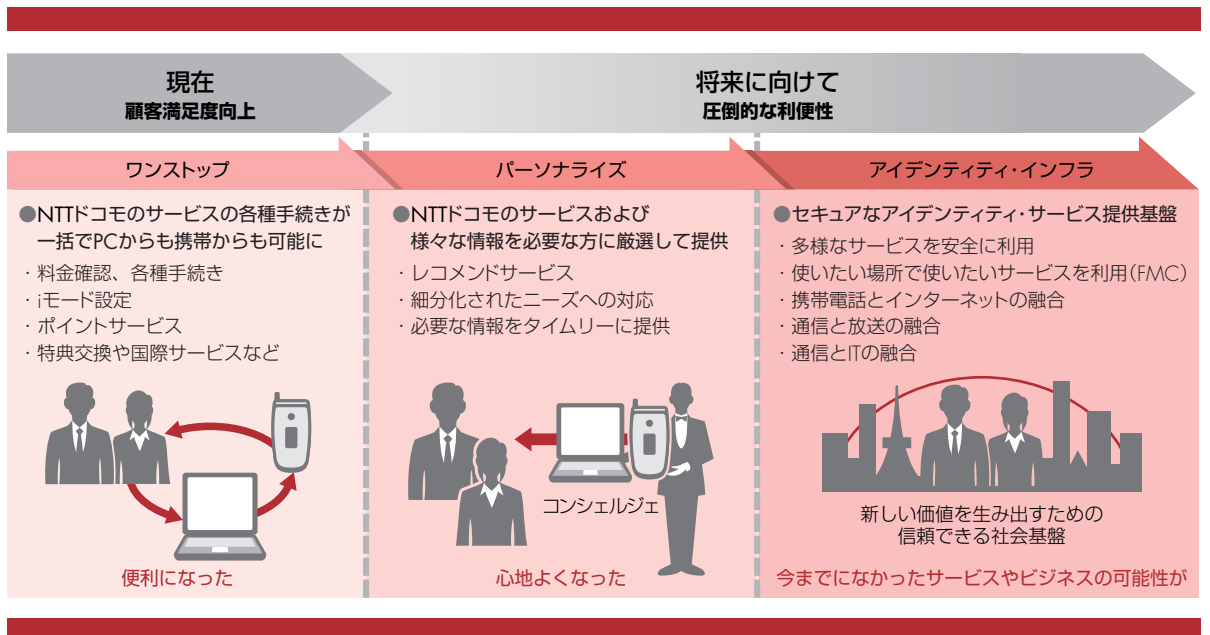
のコンテンツプロバイダやパートナーとの連携も考えられるという。そのための“基盤”を提供するのがNTTドコモの役目であると、My DoCoMoの開発プロジェクトを指揮したプロダクト&サービス本部プラットフォーム部ソリューション開発担当 担当課長 齋藤剛氏は述べる。「NTTドコモという会社はサービスを提供していますが、自社で作成しているコンテンツは多くはありません。やはりiモードも基盤であり、新しいバリューを生み出すための信頼できる社会基盤という役目を担っていくのがNTTドコモだと考えます」(齋藤氏)

「My DoCoMoを今のまま拡大するだけでよいとは考えていません。例えば現在200万人のお客様にMy DoCoMo IDとパスワードを持っていただいておりますが、これを他のWebサイトやコンテンツプロバイダ様と相互乗り入れする、あるいはID交換をするという展開も考えられます」(川岸氏)

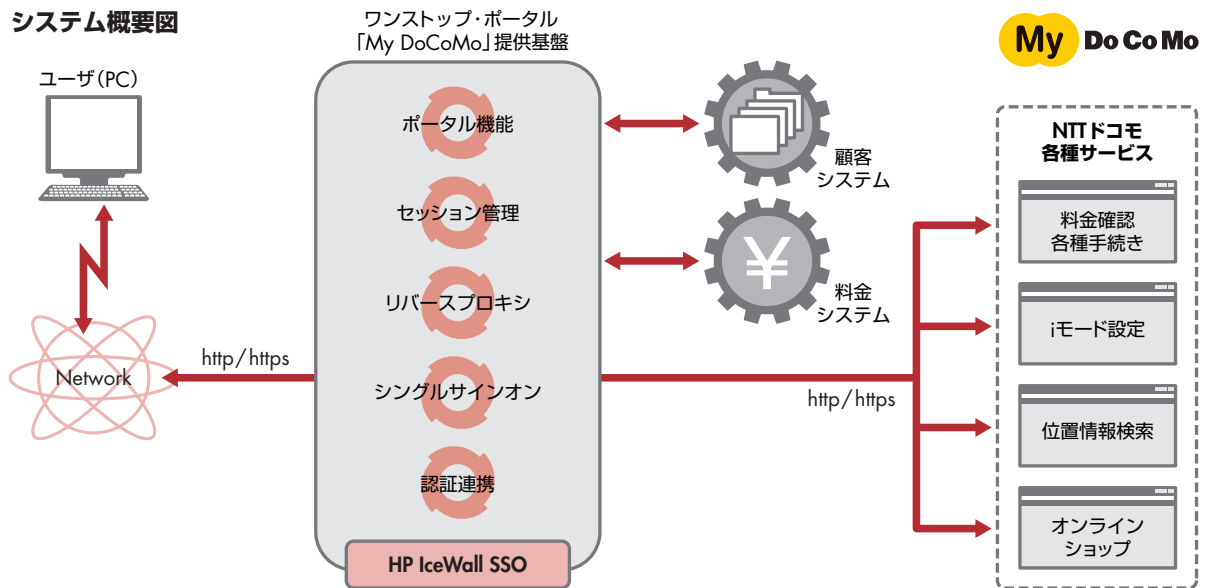
NTTドコモだから可能な、コンバージェンス時代の新しいアカウント・アグリゲーションとは

こうしたMy DoCoMoの新たな展開は、将来的には「NTTドコモだからこそ実現可能な次ステージのアカウント・アグリゲーション」へとつながる。「実は携帯電話の世界では、すべての公式サイト認証がひとつのiモードパスワードだけで済み、ある意味アカウント・アグリゲーションがすでに実現されています。かたやインターネットの世界では、それぞれのサービス事業者が個別のIDとパスワードを配るのに余念がないという状況で、携帯電話の世界からはムダな労力に見えてしまいます。もともとiモードはインターネットを携帯電話向けにモディファイして始まったわけですが、そのために実現した認証機能は、ユーザの利便性の点でも、NTTドコモの携帯を軸としたビジネスとしても、非常に大きな可能性を持っていて、それをインターネット側にフィードバックできるのではないかと考えています」(川岸氏)

NTTドコモがこうしたインターネット上のセキュアなサービス・基盤を提供するメリット、それは本人確認が容易かつ確実に実現可能となる、一種の「アイデンティティ・サービス」提供だと齋藤氏は説明する。「インターネットの世界では、実はきちんと本人確認されている“リアルなID”はそう多くありません。誰かが誰かに



システム概要図



なりすましてしまえるIDがほとんどです。これに対して、携帯電話はお客様本人に結びついて存在しているということが、本人確認において非常に有効に機能しています。すでに5,000万人のお客様を抱えるNTTドコモの基盤を使い、安全にインターネットの世界とリアルな世界を結びつけることも可能です(斎藤氏)「お客様の本当の住所も登録されていますから、本人であると保証できます。そうすると、これまでの単純なIDとは全然違う意味が生じてきます。例えばインターネットオークションの偽ID問題などのような障壁がなくなり、いままでにない新しいサービス提供・提案が可能でしょう(川岸氏)

また、常にインターネットユーザを取り巻くインターネット上での決済の課題についても、「NTTドコモの請求書や携帯クレジットを通じて安全かつ簡単に支払いができる仕組みを用意する(川岸氏)ことで解決できる。

これは、コンテンツやサービスを提供している様々な産業のプレーヤにも大きなビジネスの機会につながるとともに、エンドユーザはさらに安全に、多様なサービスを楽しむことができるようになるということだ。「今後は、こうした便利で安全なIDがお客様から求められてくると思います(川岸氏)

高セキュリティ・高スケーラビリティ、 そして将来の企業間認証連携を見据えて

Webシングルサインオン・ソリューションHP IceWall SSOを採用

My DoCoMoのシステム構築は、2005年始めから同年7月までのおよそ6ヶ月間という短期間で行われた。「今回のプロジェクトの一番の特徴は、開発期間が非常に短かったことです。先ほど述べたとおり、弊社内の数多くの部署が連携してシングルサインオンを実現するという難しさがあります。しかし一方で、サービスをできるだけ早く提供するために、普通に考えると間に合わないような短期間に急アクセルを踏んだ状態で開発を進めていく状況でした(斎藤氏)

この7月というデッドラインは、NTTドコモにとっても外せないものだったという。「2005年11月にFOMAとmovaの両方に対

象とする新料金プランを導入しました。この新料金プランへの移行にとまらぬ、NTTドコモユーザのPC経由でのアクセスを促進する必要がありました。アクセスの集中は11月以降に予想されていたので、短期開発は必須でした(斎藤氏)

開発を担当したNECとNTTドコモでは、この短い時間で実装可能であり、かつ5,000万人に達する膨大なNTTドコモユーザを支えられるスケーラビリティと信頼性を提供できるシングルサインオン・ソリューションの選定に注力した。「ご存じのとおり弊社は非常に多数のお客様にご利用いただいておりますので、My DoCoMoのシステム構築ではスケーラビリティが重要な要素のひとつとなりました。また、それまで並立していたさまざまなNTTドコモユーザ向けWebサイトを統合する上で、汎用性や信頼性のある基盤は何か、NECと共同で検討を進めました。我々が想定するトラフィック量に対応できるソリューションはなかなか見つからなかったのですが、さまざまな事前検証を経て、HP IceWall SSO(以下IceWall)が最も優れたソリューションであるという結論に達しました(斎藤氏)

IceWallは、日本HPが開発した国内最大規模の導入実績を誇るWebシングルサインオン・ソリューションである。企業が有するさまざまなデータやリソースに対して、認証(Authentication)と認可(Authorization)、管理(Administration)、そして監査に必要な監査証跡(Auditing)の「セキュリティ4A機能」を提供する。その特徴のひとつは「リバースプロキシ」のメカニズムを実装していること。アクセス保護したい各サーバのフロントエンドとしてIceWallサーバを設置するという、ちょうどWebプロキシサーバとは逆の構成をとる。このリバースプロキシで、アクセスコントロールを集中的に実施する方式だ。これは、My DoCoMoのシステム構成にも最適な構成であったという。「既存のWebサーバにできるだけ手を入れなくて済むことが非常に大きな要件でした。そこでIceWallのようなリバースプロキシ方式が最適だろうと判断しました(斎藤氏)

加えて、IceWallは、企業間を越えた認証連携も可能なソリューションだ。こうした特長も近い将来に向けての採用要件だった。

実際、IceWallのスケラビリティおよび信頼性の高さは、My DoCoMoのカットオーバー後に実証された。「もともと料金確認や各種申し込みなどのサービスは、9対1の割合でほとんどiモードを介して利用されていました。しかし11月の新料金プランの施行後、この比率が3対1程度にまで変化しました。つまりMy DoCoMo経由での申し込みが3倍に上昇したわけです。トラフィックが想定以上に増えたために、IceWallサーバの処理能力をフルに使い切る状態もしばしば発生しました」(斎藤氏)そこでNTTドコモではサーバ・リソースを強化。高いスケラビリティにより、迅速な対応が可能となったのである。また、高負荷

時にもシステムダウンなどのトラブルは皆無であったという。ここで見てきたようにMy DoCoMoは、NTTドコモの「アイデンティティ・サービスプロバイダ」としての役割を広げていくための戦略基盤として重要な役割を担っている。今夏、HSDPA(High Speed Downlink Packet Access)サービスの開始を控える同社は、近未来のユビキタス社会をリードしていくべく躍進中だ。そして、My DoCoMoは同社が切り開いていくユビキタス社会・マルチメディア社会における新しいビジネスモデルやコミュニティ形成の要として、確実に同社の戦略を支えていこう。

導入ソフトウェア

HP IceWall SSO

お客様のチャレンジ

- 事業部毎に個別で構築されたWebサイトの並立
- NTTドコモユーザへのワンストップ・サービス提供、利便性向上
- 5,000万人から増え続けるユーザを支えられるスケラブルでミッションクリティカルな認証基盤
- モバイルとインターネットの融合を見据えた、インターネット上NTTドコモ・チャンネルの確立

HPの提供ソリューション

- 豊富な実績を持つシングルサインオン・ソリューションHP IceWall SSO
- 既存Webサイトへの影響を最小限に抑えるシングルサインオン手法(リバースプロキシ)
- 高いセキュリティとスケラビリティ

結果

- My DoCoMoによるワンストップ・サービスの実現、お客様利便性向上
- コンバージェンス時代の新しい戦略的サービス基盤の確立

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-6416-6660 月～金9:00～19:00 土10:00～18:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

HP IceWall SSOに関する情報は <http://www.hp.com/jp/icewall>

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

記載事項は2006年7月現在のものです。

本カタログに記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.



日本ヒューレット・パッカード株式会社

〒140-8641 東京都品川区東品川2-2-24 天王洲セントラルタワー