

mercari

従業員はお客様 ユーザファーストのJamf Pro 導入

株式会社メルカリ様

Mac & iPhone 大規模導入の裏側

株式会社メルカリは、創業当時からエンジニアを含めた従業員に Mac を配付してきました。そして現在、事業の急成長に伴って社員数は 1800 名を突破し、管理する Mac も同等数に達しています。

メルカリがデバイス管理ソリューションとして Jamf Pro を使うのは、高いセキュリティが確保でき、同時に IT 管理部門の業務負担を軽減できるから。そして、ユーザである従業員の利便性を高められることが大きな理由となっています。また、iPhone や iPad といった iOS デバイスの管理にも今後 Jamf Pro で行っていく予定です。

Mac を含めた Apple デバイスの管理において Jamf Pro をどのように活用しているのか、また日本発のユニコーン企業ではどのような IT 管理を行っているのか。キーパーソンに話を聞きました。

株式会社メルカリ

<https://www.mercari.com/jp/>

ハイライト



類を見ない大量管理



従業員が望む形で
デバイスを配付



安全なセキュリティ確保と
業務負担の軽減



ユーザの利便性を
高めるという基本姿勢



フロント業務としての
最先端 IT 管理

■ 縛るのではなく、従業員を守りたい

フリマアプリ「メルカリ」やスマホ決済「メルペイ」などの事業を展開する株式会社メルカリでは、創業時から Mac を標準採用しています。従業員数は現在 1800 名を超えており、事業の拡大と従業員の増加に伴って社内の Mac の台数が増えてきました。

「弊社には多くのエンジニアが在籍しますので、アプリ開発を行ううえで Windows PC と比べて開発環境を作りやすい Mac を推奨端末としています。特定のスペックを持つ MacBook Pro をその端末に選んでいます。弊社ではエンジニアが望むスペックのコンピュータを配付することを基本方針としています。そのため、入社時に申告してもらえれば自由に端末を選んでいただくことも可能です」（Corporate Engineering / IT Service Manager 吉川崇氏）



Corporate Engineering / IT Service
Manager 吉川 崇氏



Corporate Engineering / System Engineering
System Engineer 瀧澤 佳彦氏

前職で Windows を使い慣れていた人や、経理系のツールが Windows のみの対応だったりする場合など一部は Windows PC も導入しているものの、エンジニア以外の従業員も含め、社内の端末はほぼ Mac だと言います。そして、現在メルカリはこれらすべての Mac を Jamf 社の「Jamf Pro」によって管理しています。

しかし、創業当初から Mac の管理がきちんに行えていたわけではなかったと吉川氏は振り返ります。

「私が入社したのは 2017 年 11 月のことですが、従業員が数百人程度と限られていたこともあり、その当時は総

務部門(現 Culture & Communications チーム)で、表計算ソフトを使って管理していました。Mac を発注して管理番号をつけて、1 台 1 台スプレッドシートに使用開始日や使用者などの情報を入力していく。最初のキitting時に最低限のソフトウェアはインストールして配付していたものの、主に資産管理だけを行っていた状態でした」

それでも当時は大きな問題はなかったと言います。というのも、メルカリで従業員が急激に増加したのはここ数年のことで、当時の従業員はほぼエンジニアが中心。IT リテラシーが非常に高かったため、セキュリティ上問題のある行為をする人はいないという信頼感があったからだそうです。また、メルカリには「Trust & Openness」という言葉があり、業務において従業員を縛ったり、規制したりしないという社内文化が根付いていたからでもありました。

しかし、当時は IT 管理者が少なく、特に端末のキitting(初期設定)は大変だったと吉川氏は語ります。というのも、メルカリでは毎月 2 回入社日が設定されており、IT 管理部門ではこの入社日に合わせて Mac を使える状態にして社員へ配付しなければなりません。事前にイメージファイルを作成しておいて、それを新しい Mac に流し込むような工夫はしていたものの、基本的には手作業です。しかも、日を追うごとに入社する人数が増えていったからです。

「当初は 1 回の上社日に数十人規模でしたが、100 人を超える日もありました。正確に計測したわけではないですが、入社日のたびに 3 人がかりで 1 日分に相当する時間をキitting作業に取られていた感覚です」（吉川氏）

「キitting作業をしている最中に、macOS がアップデートされてしまうこともありました。そうすると、アップデートが終わるのを待っているしかありません。新しいセキュリティツールや業務改善ツールの導入検証も進めたいのに時間が削り取られてしまう。基盤構築は進めていかなければならないのはわかっていたましたが、それをする時間がないというジレンマがありました」(Corporate Engineering / System Engineering System Engineer 瀧澤佳彦氏)

■ 作業が多すぎて先に進めないジレンマ

そして2018年、急成長をするメルカリの従業員数は1000人の大台を突破します。

「セキュリティ配慮への機運が社会的にも高まっていたし、ここまで従業員数が増えるとさすがにキittingの手間やセキュリティの確保が大きな課題になりました。従業員が誤操作などによってセキュリティ上の事故を起こすようなことがあってはならない。従業員を守るためにも、しっかりとしたMDM (Mobile Device Management) サービスの導入が必要だという話になったのです。従業員を縛ろうという考え方ではなく、安全に使ってもらいたいという願いからです」(吉川氏)

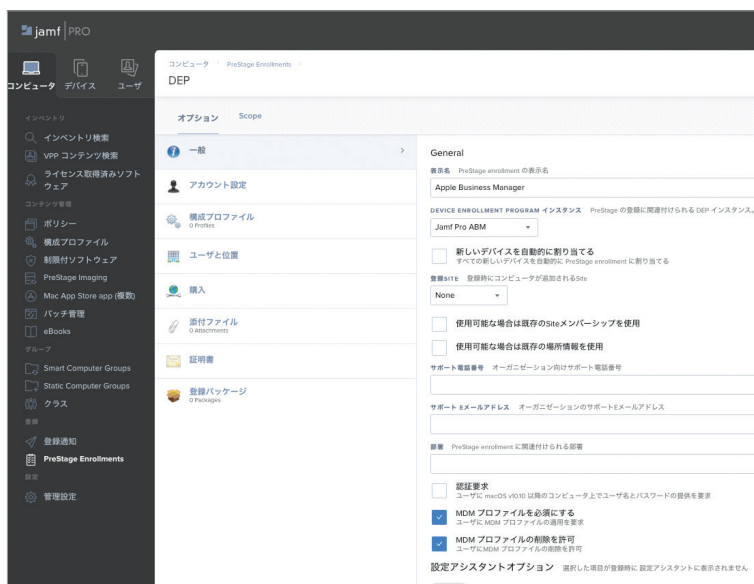
このとき、すでにJamf Proは採用候補に挙がっていたと言いますが、Windows PCを使っているユーザが1割程度おり、またセキュリティ確保も急務であったため、一旦はMacとWindowsの両方を一括して管理できる別のMDMを選択したものの、その後改めてMacの管理のためにJamf Proの導入に踏み切ります。

「Jamf Proが優れたAppleデバイス管理ソリューションであるということはわかっていたのですが、それまでは目の前の仕事をこなすのに精一杯でなかなか新しいツールを導入する余裕がありませんでした。しかし、2019年に入り、IT管理部門のメンバーが増え、IT Service (運用・管理)とIT Strategy & BPR (導入検証・開発)という体制となりました。また、従業員数急増も一段落し、IT管理部門に多少の余裕が生まれたことが大きかったです」(吉川氏)

そして、MacはJamf Proで管理、約1割のWindowsは現在のMDMで管理を続ける現在の環境へと切り替わったわけですが、「Macの管理を行うのならJamf Pro一択しかないと考えていた」と語る採用の理由はどこにあるのでしょうか。

「端末のロックやワイプなどの最低限の管理に関してはどんなMDMでも可能だと思いますが、Macを管理するという観点に立つとJamf Proに勝るものはないと思います。リモートからさまざまなコマンドを送って端末を設定できたり、アプリケーションを自由に配信できたりしますし、OSレベルの深いところまで柔軟にコントロールできるのが大きなメリットです。たとえば、Mac自体のリモートロックをかけられる点などは、通常のMDMでは行えなかったことです」

「また、Jamf Pro導入のタイミングでちょうど社内でOktaを中心とした認証基盤の構築も



Jamf ProはApple Business Managerと連携し、キittingの手間を大きく削減します

進めており、Okta と Jamf Pro が連携しやすいということも大きな魅力でした。Jamf Pro に登録しているデバイスであれば、Okta で認証を通す、といった制御もできる。管理部門の業務効率だけでなく、ユーザである従業員にも大きな利便性が提供できると考えたのです」（瀧澤氏）

Jamf Pro は Apple の企業向け導入プログラムである「Apple Business Manager」とシームレスに連携するため、キッティング作業が実に簡単なのも導入の理由だと言います。

「初期設定や必須ソフトウェアなどのプロファイルをあらかじめ作成しておけば、従業員に端末を配付後、ネットワークに接続された瞬間に自動でキッティングが完了するというゼロタッチ導入も魅力的ですね。すでにキッティングに必要な作業時間は、手作業で行っていた頃と比べて確実に半分以下になっていますが、将来的にはほぼ手間なしで済ませることが可能になると思います」（吉川氏）

また、メルカリでは、開発したアプリの検証環境、ならびに Slack を使ったコミュニケーションのために、iPhone を中心に iOS デバイス 500 台を配付しており、近い将来これも Jamf Pro で管理を行っていくそうです。

「Jamf Pro は iOS デバイスでも、基本的な管理の考え方や操作方法は Mac と変わらず、導入することで iOS デバイスの運用コストも大幅に下げられると思っています。たとえば、弊社では iPad を受付用の端末として使っているのですが、対象のアプリ以外を使わせないように、アクセスガイドを使って動作させています。ただ、iOS のアップデートによって端末が再起動されてしまうと、Apple ID を入力しない限り端末を使うことができなくなってしまうという問題がありました。これまでは、わざわざ 1 台ずつ手動で再設定していたのですが、Jamf Pro を使えば iOS のアップデートをさせないとか、シングル App モードで運用するといった細かい設定ができるのもとても便利です」（瀧澤氏）



Jamf ProではMacのみならず、iPhoneやiPad、Apple TVの管理も可能です

■ IT 管理部門にとって従業員はお客様

2013 年に創業してから急成長を遂げたメルカリ。そんな企業の一挙手一投足は、「メルカン」と名付けられたオウンドメディアで発信される情報などを含め、多くのスタートアップを含めた企業に注目されています。

「従業員の要望を重視したコンピュータの選定」や「さまざまな拠点が存在する中での IT 管理」「Mac や iOS デバイスの大量管理」などをさっとやってのける IT 管理部門の取り組みもその例外ではありません。そうした中、IT 管理部門は何を重視して毎日の業務に当たっているのでしょうか。

「今のような IT 環境やストラテジーが確立したのは最近のことで、まだまだこれからだと思っています。ただ、メルカリでは『バックオフィス』という表現を嫌っています。私たちの仕事は本来『裏方』なのかもしれませんが、でも社内においてフロントだという認識ですし、私たち自身もそのように思っています。たとえば、故障をした Mac を交換して

くださいと頼まれたときに、即時交換できるのか、一週間かかってしまうのかで大きな差が生まれます。つまり、私たちにとって従業員はお客様ですから、彼らが一番気持ちよく仕事ができる環境をしっかりと提供することが重要です。そして、それによって従業員が成果を上げて、企業としての価値をもっと高めていく。そのためには、私たち自身もいろいろな企業に先駆けて最先端トレンドを取り入れていき、社内 IT でも注目される企業でありたいと思っています」（吉川氏）

「Jamf Pro を導入した大きなメリットの 1 つは、管理や運用の手間が削減されることで新しいことにどんどん挑戦できることだと思います。たとえば、新しいセキュリティソフトの検証や、業務改善のツールの導入を行っていけば、従業員がより生産性を高めるための業務が行えるようになります。私たち IT 管理者も、運用側として手順書があればできるような仕事ではなく、よりクリエイティブなことに時間を割いていきたいです」（瀧澤氏）

こうしたミッションを実現していくうえで、導入からまだ日が浅いものの、Jamf Pro 導入の効果は着実に生まれつつあります。

「たとえば、従業員が異動してフロアが変わるとプリンタなどの周辺機器の設定が変わることがあります。従来は、手順書を渡して、従業員に新しいプリンタドライバをインストールしてもらっていました。しかし、忙しいために後回しになって業務が滞ってしまうことや、手順がよくわからず私たち IT 管理部門のヘルプデスクに問い合わせがくることもあります。一方、Jamf Pro を使えば、IT 管理部門からリモートで周辺機器の設定を変更するだけでいいため、従業員は何も気にすることなく業務に集中でき、IT 管理部門ではヘルプデスク対応の時間が削減できます」（吉川氏）

「従業員が全社必須以外のツールを個人的に利用したい場合、まずは IT 管理部門に問い合わせをしてもらい、検証後に IT 管理部門経由でツールを配付しています。これも Jamf Pro を使えば、あらかじめ検証済みのツールのメニューを作っておき、従業員が必要なときにセルフでインストールできるようになります」（瀧澤氏）

メルカリにおける Jamf Pro 導入は、IT 管理部門の作業を大きく軽減し、同時にきめ細かい管理が可能になるという Jamf Pro のメリットと、ユーザである従業員の負担を減らし、快適な業務環境を提供したいというメルカリの姿勢が、見事にマッチした結果と言えそうです。



メルカリの「人」を伝えるWEBサイト「メルカン」
<https://mercan.mercari.com>