

従業員、IT 管理者、経営者みんながうれしい 運用保守もプロに一任 「デバイスのサブスクサービス」は ここまでできる

テレワークが一般的になったことで、IT 管理者はこれまで想定していなかったデバイス管理の課題に直面している。オフィス内外のエッジデバイスを効率的に管理し、安全で快適な業務を支える「ハイブリッドワーク時代のデバイス管理」とは。

デスクワーカーの働き方は一変した。新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) によってテレワークが急速に浸透した一方で、オフィスワークの利点が見直され、企業や業務の特性に合わせて双方をバランスよく活用する「ハイブリッドワーク」が広がりつつある。

これは IT 管理者にとっては、頭の痛い状況だと言える。業務に欠かせないノート PC やタブレットなどの「エッジデバイス」の管理が煩雑になりやすいからだ。従来はオフィスだけに存在していたエッジデバイスが社内外を移動するため、日常的な運用管理はもちろん、故障などのトラブルへの対処が難しくなる。

デバイスの資産管理も課題となる。オフィスの内外に散在するデバイスがどこにあり、どのような業務に使われているのかを把握することが難しい状況では、適切なデバイス管理の実現は不可能に近い。

ハイブリッドワーク時代のデバイス管理には、これまでの常識が通用しない「新常态」に適した解決策が必要だ。従業員のスムーズな業務遂行、IT 管理者の負荷軽減、経営者にとって投資しやすいデバイス管理を同時に実現するには、どうすればよいのか。

ハイブリッドワークの弱点はデバイス管理

「働き方改革」の一環として政府が推進してきたテレワークは、COVID-19 の影響で急速に浸透した。一方でこのことは、対面することによる円滑な共同作業の遂行や活発な意見交換など、オフィスワークの長所を再認識するきっかけにもなった。双方のメリットを享受するハイブリッドワークによって、シェアオフィスやコワーキングスペースなど、自宅やオフィス以外の場所で自由に働けるように制度を改め、生産性の向上を図ろうとする企業もある。

従業員にとって、働き方の選択肢が増えるのは好ましいことだ。だが IT 管理者は悩ましい状況に陥っている。ハイブリッドワークの実現に当たって、複数の新しい課題が浮上しているためだ。

PC やタブレットなどのエッジデバイスの管理は、特に IT 管理者の負担になりやすい。従来のオフィスワークでは、基本的にデバイスはオフィス内にあり、たまの出張や在宅勤務で持ち出されることがある程度だった。しかしハイブリッドワーク体制になると、従業員がオフィス外でデバイスを利用することが前提となる。それらのデバイスをどのように把握して運用すべきか、明確な回答を得られないままハイブリッドワークを推し進めているならば、早急に改善する必要がある。

デバイス故障時の対処とセキュリティ対策が IT 管理者の大きな課題に

ハイブリッドワークにおけるデバイス管理には、どのような課題があるのかをまとめよう。まず、デバイスの所在が分かりにくいという問題がある。オフィスにあるのか。従業員の自宅にあるのか。そもそもどのようなデバイスが何台あるのか。こうした情報を正確に把握しなければならない。

次に、故障などのトラブル対処だ。テレワーク中にデバイスが故障したとき、IT 管理者はどのように従業員をサポートすればよいだろうか。IT 管理者もテレワーク中の場合はどうすればよいのか。実際のところ、サポート対象の従業員と IT 管理者が、出社すべきかどうかなどを相談した上でそれぞれ出社するといった具合に、個々のケースに応じて何とか対処しているのが現状だ。



富士通の相原紀明氏

「デバイスを頻繁に持ち運びするハイブリッドワークは、デバイスの故障が起きやすい状況です」と、富士通の相原紀明氏（マネージドインフラサービス事業本部エッジサービス事業部エッジサービス部 シニアマネージャー）は指摘する。従業員の自宅で利用するデバイスは、落下や水ぬれなどエンドユーザー過失のトラブルが起きがちだ。エンドユーザーの過失による故障は、デバイスメーカーの標準的な補償サービスの対象外になる場合がある。「デバイスのトラブルを速やかに解決しにくいことは、業務に大きな影響を及ぼしかねず、ハイブリッドワークにおける重要な課題の一つです」（相原氏）

経営者の視点から見ても、ハイブリッドワークには複数の課題が存在する。例えば予備機に掛かるコストだ。故障が頻発するという事は、その分の予備機を用意しておかなければならないことを意味する。営業担当者などデバイスを頻繁に持ち出す従業員を抱える企業の場合、ハイブリッドワークの実施に際して以前よりも多くの予備機が必要になる。

セキュリティ対策も重要だ。デバイス導入時のセキュリティ設定を従業員に任せる方針の企業では、従業員がマニュアルを見ただけではうまく設定できない可能性がある。オフィスワークであれば、従業員が気軽に IT 管理者に相談したり、難しい操作を IT 管理者が代行したりできるので、トラブルを未然に防ぎやすい。しかしテレワーク中の従業員には、IT 管理者がチャットや電話で対応するか、Web 会議で画面を共有しながら指示を出すのが限界だ。オフィスワークのように、IT 管理者が従業員の下に駆け付けて手を貸すことは難しい。

デバイスへのセキュリティアップデート適用も欠かせない。特に「Windows 10」以降の「Windows」は、重要なアップデートが頻繁に発生するため、IT 管理者はアップデート適用状況を適切に管理する必要がある。ただでさえ面倒なアップデート適用状況の把握が、管理対象のデバイスが社内外に散らばるハイブリッドワークにおいては、ますます複雑になってしまう。

こうしたさまざまな課題を解決する方法の一つは、デバイスの資産管理や運用管理、ライフサイクル管理をプロフェッショナルに任せることだ。こうしたデバイス管理を支援するサービスとして、富士通は「マネージドデバイスサービス」を提供している。

レンタル／リースにとどまらない月額サービス

富士通のマネージドデバイスサービスは、PC やタブレットなどのエッジデバイスをサブスクリプション方式で利用できる（図）。ユーザー企業はデバイスを購入、所有することなく、デバイスの台数に応じた従量制の月額料金でデバイスを利用可能だ。単なる機器のレンタルやリースではなく、デバイスの運用業務もサービスに含まれる点が特徴となる。

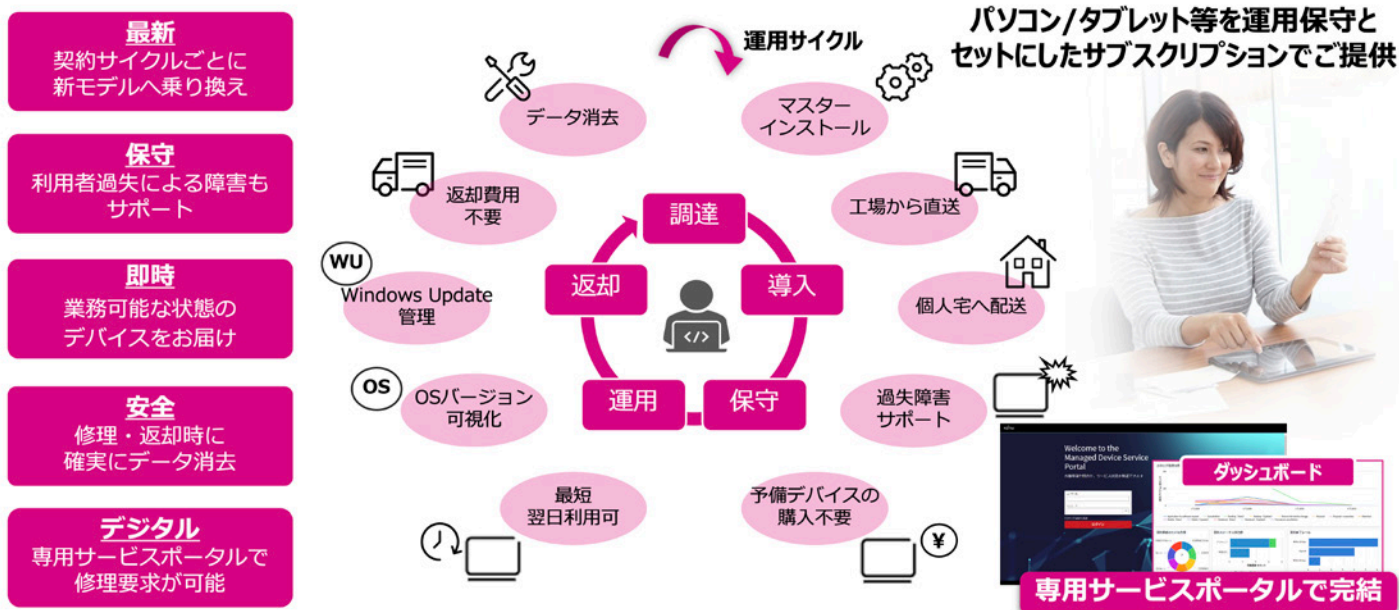


図 マネージドデバイスサービスの概要（出典：富士通資料）



富士通の小林 飛香理氏

マネージドデバイスサービスは、ユーザー企業に専用のポータルサイトを提供する。IT管理者はポータルサイトを利用することで、管理対象のデバイスの一括管理や、デバイスの状態の調査が可能だ。「ポータルサイトで確認できるダッシュボードのグラフでは、全体的な状況を一目で把握できます。従業員がデバイスの利用状況を細かに報告するためのページもあり、定期的な棚卸しが容易になります」。富士通の小林飛香理氏（マネージドインフラサービス事業本部エッジサービス事業部エッジサービス部）はこう説明する。

デバイス故障などのトラブル発生時は富士通のサポート部隊が迅速に対処するため、業務への影響を最小限にとどめられる。翌営業日に代替機を発送する他、オプションで従業員の個人宅への代替機配送と故障機引き取りも実施する。メーカー補償を受けにくいエンドユーザー過失のトラブルについても、マネージドデバイスサービスは幅広くカバーしている。

キittingを富士通に委託して、ユーザー企業固有の設定を適用済みのデバイスを配布できることもメリットだ。要望に応じて、富士通がWindowsのセキュリティアップデート配信を代行する。IT管理者は適切な配信スケジュールを相談したり、ポータルサイトで配信状況を把握したりすることが可能だ。

古いデバイスの廃棄と処分においては、従業員は古いデバイスの回収準備をするだけでよい。データ消去などのセキュリティ対策は富士通が実施する。

マルチデバイス管理が可能な点も特徴だ。サブスクリプションで利用する富士通製のデバイスに加えて、それまで保有していた他社製デバイスも、マネージドデバイスサービスのダッシュボードの中で管理できる。既存のデバイスにトラブルが生じた場合は各デバイスのメーカーや保守ベンダーが修理することになるが、一次窓口としてのサポートは富士通がワンストップで提供する。

富士通が提供するPCは、「Secure BIOS」などハードウェア/ソフトウェアの両面で安全性を高める機能を持つ。「こうしたPCとマネージドデバイスサービスの組み合わせは、デバイスのセキュリティレベルの大幅な向上を実現します」と小林氏は強調する。同社が取り扱うプリンタやディスプレイ、ネットワーク機器やスマートフォンなどのさまざまな周辺機器も、サブスクリプションの対象だ。小林氏は「PCに限らず、あらゆるエッジデバイスの運用を任せることができるサービスです」と言い添える。

企業のビジネス強化でも活躍する豊富な経験と手厚いサポートサービス

ある大手金融事業者は、タブレットを用いた窓口業務のデジタル化計画において、富士通のマネージドデバイスサービスを活用している。国内各地の小規模な店舗で利用する、窓口業務用のデバイス管理の改善が導入の狙いだ。具体的には、それまで手作業で実施していたデバイス管理の効率化や、業務アプリケーションとデバイスのサポート窓口を一本化したいという課題があった。これらの課題を解消する上で、金融事業者向けのアプリケーション開発での豊富な経験を持ち、デバイスとアプリケーションをワンストップで提供、サポートできるという富士通の強みが、この事業者にとって大きなメリットとなった。この事業者は富士通のマネージドデバイスサービスを通じて、350店舗に窓口業務用のタブレット3000台を導入、運用し、資産運用と窓口業務の効率化を実現している。

ある商社は、特定業界の事業者向けに、月額料金制でさまざまな種類のIT機器を利用できるサービスを提供しており、個々のトラブル対応などサポートの煩雑さが課題だと感じていた。そこで同社は、デバイスの運用管理をプロフェッショナルに任せたいと判断し、富士通のマネージドデバイスサービスの導入を決定。PCやタブレットだけでなく、プリンタやルーター、カードリーダー、ディスプレイなどをまとめてサブスクリプション形式で提供し、サポートも富士通に任せられる点で、顧客企業から好評価を得ているという。

デバイスの調達や管理の課題は、企業によってさまざまだ。理想的なアップデート運用やキitting方法は企業によって異なる。ベンダーがデバイス運用の新方式や新技術を次々に公開する中で、どれが自社に適したデバイス運用方式なのかが分からなくなる場合もある。富士通は、デバイスの導入方法や管理方法などをさまざまな企業に提案してきた実績を持つ。その経験を基にした、企業ごとの要件整理や解決策の提案といったアセスメントも可能であり、企業に寄り添ったサポートを提供している。「お客さまの声をできる限り吸収し、よりよいサービスに進化させていきたいと考えています」（相原氏）

運用保守もプロに一任 「デバイスのサブスクサービス」 はここまでできる

※記事中の製品名やサービス名は、各社の商標または登録商標です。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口） 0120-933-200

受付時間：平日 9:00～12:00、13:00～17:30（土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社 <https://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/maintenance/lcm/edgedevice-operation/managed-device/>

※この冊子は、TechTarget ジャパン (<https://techtarget.itmedia.co.jp/>) に 2023 年 2 月に掲載されたコンテンツを再構成したものです。
<https://techtarget.itmedia.co.jp/tt/news/2302/07/news04.html>