

PC管理は“宝の山”

—PC管理コストの削減に向けて—

大企業で使用されるPCは、いまや数千台から数万台にものぼり、PC管理には多大なコストがかかっている。しかしPCの管理手法は、PCが企業内に普及した10年、15年前から改善されず、コストも高止まりといったケースが多い。本稿では、企業のPC管理の手法を再考し、コスト削減の可能性を探る。

PC管理コストは1台で年間23,000円

PC管理は経営者からみると死角である。一体どんな管理をしているのか、どれくらいのコストがかかっているのかよく見えない。

PC管理とは、故障・障害対応、増設や更新、各種設定、ソフトウェア配布、セキュリティ監視などの作業およびそれらの管理業務などを指す。野村総合研究所（以下、NRI）が国内300社に対して調査した「PC運用管理アンケート（2007年10月）」によると、ハードウェアとソフトウェアの購入費用を除いたPC管理費用の最頻値は1台あたり年間23,000円だった。仮に1万台のPCを保有する企業であれば、管理だけで年間2億円以上が投入されていることになる。

“宝の山”が埋もれている3つの理由

筆者はPC管理業務を改革するためのコンサルティングおよび実践支援を主な専門としている。企業は管理コスト以外にも、PCの数がわからない、管理業務を委託している外部ベンダーがどのような作業を行っているのか見えないのでガバナンスに不安がある、など多くの悩みを抱えている。しかしこのよう

な現状は企業にとって“宝の山”だと言える。以下のように改革・改善の余地が非常に大きいからだ。

①改革に手付かずの部分が多い

実はこの10年の間に、工夫によって工数を減らせるようになった管理業務や、市場価格が大幅に低下した外部ベンダーのサービスもある。しかし、多くの企業はその部分に手を付けてこなかった。この手付かずの改革を顕在化し実行できれば、大きなコスト削減が実現できる。

②人手がかかりすぎている

PCは、サーバーとは異なり現物がユーザー側にある。そのためPC管理という業務はユーザーとの調整が多く、現地での作業が必要になるなど、結果として“人”に頼った管理形態が中心となる。しかし、ちょっとした工夫や自動化を進めていくことなどにより、不必要な“人”のコスト削減は十分に可能である。

③上位層の改革が未着手

PC管理の改革は、現地作業に代表される足回り部分（維持管理部分）だけを実施しても効果には限界がある。図1に示すように、PC管理には維持管理の上位層にあたる業務

野村総合研究所
基盤ソリューション事業本部
基盤ソリューション事業三部長
岡崎 誠（おかざき まこと）

専門はシステムマネジメントのコンサルティング・実行企画・実行支援



【参考図書】

岡崎誠・北村俊義 著
『野村総研の「覚醒型ビジネスモデル」がPC管理を変えた』
（リックテレコム刊）



運用や企業の文化なども大きく関係してくる。たとえば上位にあるPCに係わる申請プロセスを見直すことや、不要な承認行為を減らすことができれば、維持管理部分の工数を大きく削減できる。

“宝の山” 探しで作業コストを半減

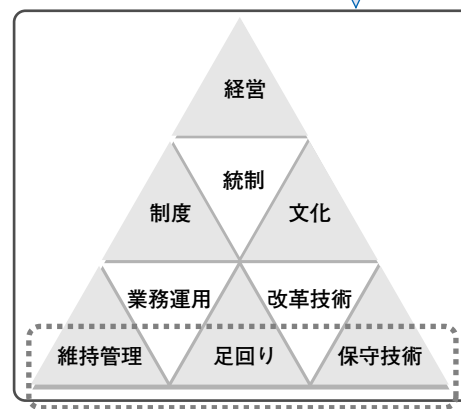
ここで“宝の山” 探しの代表的な一例をご紹介します。企業では一般に自社内のPCの標準的なソフトウェア構成を決め、新しいPCを導入する際はあらかじめその構成を一律に（金太郎飴的に）コピーしてからユーザーに配布する。この作業をキッティングと呼ぶ。ところがこの状態ではユーザー側でPCを動かすことはできない。現地で種々の設定やユーザー個別のソフトウェアのインストールをしなくてはならないからだ。

現地作業はコストがかかる。われわれはこれを“宝の山” と見る。このような現地での作業をゼロにすることができれば、物流業者がPCを運び入れるだけで済む。

そこでNRIでは“オーダーメイドキッティング” という手法を開発した。これは、ユーザーごとに異なるPCの設定やソフトウェアのインストールをキッティング時に自動に行う仕組みである。こうすることで、ユーザーは電源を入れるだけで自分が希望する環境ですぐに業務に入ることができる。この手法により、新しいPCを導入する際の作業コストを、従来より約50%低減することができた

図1 PC管理に関わる“関連ピラミッド”

PC管理に必要なのは、改革技術と、業務改革や合意形成・制度改革といった管理的・経営的課題を解決する力



■従来型の維持管理部分
維持管理だけの発想ではPC運用のバリューアップは期待できない。
この部分は“人”でなく“技術”で代替可能な時代に入りつつある。

ケースもある。

改革には蛮勇をもって

PC管理の改革は、ユーザーへの影響もあることから調整ごとも多い。声の大きな部門もあるだろうし、改革への抵抗勢力も少なからずいるだろう。PC管理の改革は蛮勇を奮わなければ成し遂げられない場合が多いのである。こうした事情からNRIでは改革の推進に必要な戦略も含めて支援を行っている。

改革は自社のPC管理レベルを把握することから始まる。まずはNRIの無料PC運用診断を一度ぜひ試して頂きたい (<http://www.pcls.jp/assessment/index.html>)。 ■