

導入事例

PIT サービス

株式会社学研ココファンホールディングス

<https://holdings.cocofump.co.jp/>

PC ライフサイクルマネジメントサービス導入で、PC 運用業務の負荷を大幅に削減！IT 機器の一元管理も可能に



株式会社学研ココファンホールディングス
総務部
IT サービス課 課長
佐藤 啓介 氏

学研ココファンホールディングスは、「すべての人が心ゆたかに生きることを願い、今日の感動・満足・安心と明日への夢・希望を提供します」という企業理念のもと、高齢者福祉、子育て支援等を中心とした事業を行う学研ココファングループ各社の株式保有・管理・事業計画の立案と、管理部門のシェアードサービス等を行っている。

情報システム部門である総務部 IT サービス課では、グループ会社が運営する全国の高齢者住宅や保育所等を含め、約 1,200 台の PC を管理。社員 3 名で PC の調達・キitting・梱包・発送・保守運用を行っていた。しかし、事業拡大に伴い、作業工数は増大。作業負担は日に日に切迫し、本来の業務に着手できないという課題を抱えていた。

毎月発生する PC の調達・キitting・保守運用が“本来の”業務を圧迫

学研ココファンホールディングス 総務部 IT サービス課 課長 佐藤啓介氏（現在は（株）学研ココファンスタッフ所属）は、当時の状況をこう語る。「学研ココファングループは、学研グループの社内ベンチャーとして設立されました。売り上げを伸ばす攻めの体制は強かったのですが、その一方で、管理部門は置き去りになっていました。本来、情報システム部門は、資産管理やグループ会社の業務改善を担う部門ですが、毎月発生する PC の調達、キitting、保守対応に追われ、本来の業務に着手できない状況でした」（佐藤氏）。

毎月 1 拠点のペースで新たな施設が開所。1 拠点につき 7～10 台の PC の調達・キitting・発送が必要になる。調達した PC をデスクに並べ、1 台ずつ業務に必要なアプリケーションや複合機ドライバ等をインストールして梱包し、発送する日々。

到着してすぐ使えるようにデスクトップにショートカットを作成し、現場の業務に合わせてカスタマイズすることもあった。

PC の調達は年間事業計画に沿って準備できるが、3月と4月は複数の保育園が開所するため、キittingの量は増えて作業工数は倍以上になる。キittingの作業負荷は大きく、佐藤氏は、「月 20 営業日のうち、7 営業日を PC の調達・キitting作業に費やしていた」と振り返る。

「通常のキitting作業に加え、学研のセキュリティポリシーにのっとり、必要なソフトをインストールしていくとキittingの量が増えて作業工数がかかります。限られたリソースでは追いつけず、今後、さらにキittingの量が増えていくのは目に見えていたので、早急に対策すべきだと思っていました」（佐藤氏）。

現場の業務に支障をきたすといった、課題も山積みに

また、人員増加に伴う急な PC の調達や故障時の代替機手配では、現場に PC が届くまで 1 か月ほどかかっていたのも悩みだった。PC のない状態が 1 か月も続けば業務に支障をきたす。例えば、各拠点に必ず 1 台は設置されている勤怠管理用の PC が故障すると、従業員は出退勤の打刻ができない。従業員数も多く、シフト勤務や夜勤など勤務時間がそれぞれ異なるため、就業システムが機能しなければ、管理者は従業員の勤怠管理ができなくなる。一時的に別の PC に設定してしのいでいたが、打刻のたびに PC を切り替えていたので業務に影響が出ていた。また、1 人 1 台という環境ではないため、PC が故障した際は、別の PC を空いているときに使わせてもらうという不便な状況だった。

さらに情報システム部門では、PC 操作に関する問い合わせ対応や修理対応も行っていた。

「PC 操作に不慣れな人や苦手な人が多い業界なので、故障・操作方法に関する問い合わせの電話対応でほぼひと月が終わってしまいます。我々が対応できるものは修理しますが、メーカー修理に出す場合でも、突発的な作業工数や人件費がかかっていました」(佐藤氏)。

導入の決め手はシンプルな操作と IT 機器類の一元管理

運用に限界を感じ、業務負担を改善するソリューション・サービスを探し始めた佐藤氏は、希望を満たすサービスに巡り合う。それが、NEC キャピタルソリューションが提供する PC のライフサイクルマネジメントサービス「PIT サービス」だ。

PIT サービスは、ICT 資産を有効活用できるように「調達・導入支援」「セキュリティ管理」「契約・資産管理」「運用管理」まで、企業の PC ライフサイクルに合わせた業務効率化をトータルでサポートする。

サービス内容のひとつである PIT Asset Manager は、IT 資産管理の導入から運用管理までをトータルでサポートする Web システム。発注から契約・資産管理などをすべて Web で行うことができる。お客様が選定した端末・サービスをカタログ化し、カタログ選択により Web 注文が可能。承認ワークフロー機能もあるため、社内ルールに基づいた承認申請も Web 上で行うことができるほか、契約情報の管理機能や資産情報の参照機能もある。PC ライフサイクル全般をサポートする機能を兼ね備え、操作しやすい直感的なユーザーインターフェースで、データを一元で管理できるのが魅力だ。

「提案してくださる企業は複数ありましたが、まずは運用面がシンプルであることが必須条件でした。運用がシンプルでないで我々の負担は軽減しません。PIT Asset Manager なら、Web 管理画面からボタンひとつで PC の発注からレンタル契約（期間 4 年）、資産管理まで行えます。さらに、各拠点に設置されている無線ルーターや、プリンターなどの複合機を含めた IT 機器類を画面上で一元管理できることが最大の魅力でした。契約しているレンタル資産を管理できるというサービスはありましたが、契約していない製品も含めて一元管理できるサービスは PIT サービスだけでしたので、運用面や費用面も含めて、PIT サービスしかないと感じました」(佐藤氏)。

PIT サービスの導入により、納品リードタイムを大幅に短縮

PIT サービス導入後、業務負担は劇的に改善された。特に、PC が急に必要になったときや故障時に、調達からキitting、配送まで 1 か月ほどかかっていた納品リードタイムは、わずか数日に短縮された。PIT Asset Manager で PC を発注すれば、指定した拠点に PC がキittingされた状態で届く。各拠点からは「PC

がすぐに使えるので助かっている」と感謝の声もあった。

また、PC の操作方法に関する問い合わせ業務にも効果があった。「電話で問い合わせがあったときに、その拠点に設置されている PC の台数や種類、接続されている機器類が一覧で把握できます。電話を片手に調査・回答できるので、現場に応じた対応をスピーディーに行えるようになりました」(佐藤氏)。

予測できない作業負荷も含めた PC 運用業務負荷を改善 業務効率化を実現し、本来の業務に注力できるように

また、これまで内製で 7 営業日ほど費やしていた PC 調達・キitting作業は、わずか 1 ~ 2 営業日で対応できるほど軽減された。新拠点の開所に伴う PC 調達だけでなく、故障や人員増加といった予測できない作業負荷も軽減されたのである。

IT 機器類の一元管理で業務効率化を実現し、空いた時間で、“本来取り組むべき業務”に取り組めるようになったのは最大のメリットと言える。佐藤氏は PIT サービス導入の効果をこう語る。「情報システム部門が本来取り組むべき資産運用やグループ会社の業務改善に、確実に取り組めるようになりました。新しい業務に着手する作業時間も生まれ、PIT サービスを導入したメリットは大いにあると思っています」(佐藤氏)。

さらなる効率化を目指して 現場で働く人を大切にする熱き想い

契約を開始してから 2 年が経過する。以前は 3 人で運用していた業務も、今では 1 人で対応できるほど業務負担が軽減した。「今後は、PIT サービスの導入効果を高めるために、利用アプリケーションや設定内容の標準化を進めることで PC 運用業務を効率化していきたい」と佐藤氏は語る。

「拠点によって複合機のモデルが異なったり、拠点に特化したアプリケーションをインストールしなければならなかったり、まだ我々の手が介在しています。キittingのマスターイメージに組み込めるものを増やし、将来的には、我々の手が介在しないようにしたいです。システム会社の従業員であれば、マニュアルを見て各自でセットアップできるかもしれません。しかし、学研グループの高齢者住宅や保育所等の各拠点で働く人たちにとって、PC の設定は本来の業務ではなく、それらを任せることは現場の負担でしかないと思っています。保育園の園長には園長の仕事があり、現場の仕事に専念してもらいたい。そのためにも、なるべくシステム化して現場の人たちが本来の仕事に専念できるように、我々もしっかりサポートしていきたいと思っています」(佐藤氏)。

NEC NECキャピタルソリューション