

Dell の委託により独自に実施した Technology Adoption Profile | 2016 年 4 月

PC ライフサイクル管理の最適化

スタート ▶



PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

効率的な PC ライフサイクルを維持するためのカギは何か

PC ライフサイクル環境の管理には、ともすると煩雑でコストのかかるプロセスが必要です。時流に合わない旧型システムを運用するエンタープライズ環境では、必要なサポートの手間やメンテナンスコストが増大するだけでなく、従業員の生産性が落ちる状況も発生します。しかし、プロセスを集約し、ベンダーパートナーの力を上手に利用すれば、コストを大幅に削減できることに加え、エキスパートの高度な知識を生かして PC ライフサイクル管理体制を改善できます。

2016 年 4 月、Dell は、各社内のデスクトップインフラストラクチャ環境に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人に対する調査を Forrester Consulting に依頼しました。回答者はすべて、PC やデバイスの管理に関する意思決定プロセスに深く関与し、PC ライフサイクルプロセスについて高度な専門知識を持つ人々です。



所在地（国）：

北米：45%
アジア太平洋地域：34%
欧州：21%



従業員数：

従業員 1,000 ～ 4,999 人：43%
従業員 5,000 ～ 19,999 人：42%
従業員 20,000 人以上：15%



回答者の職位：

経営幹部：36%
バイスプレジデント：14%
ディレクター：25%
マネージャー：25%



組織の種類：

国際的な企業：73%
国（地域）内企業：17%
活動地域が狭い企業：10%

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

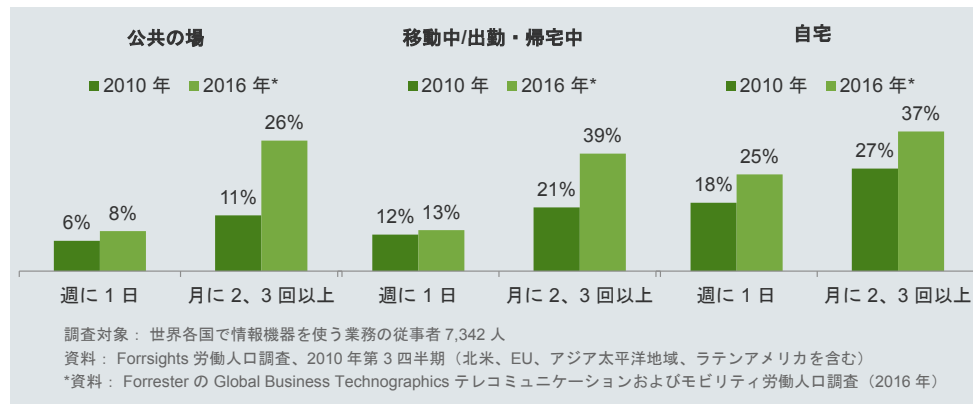
まとめ

1 2

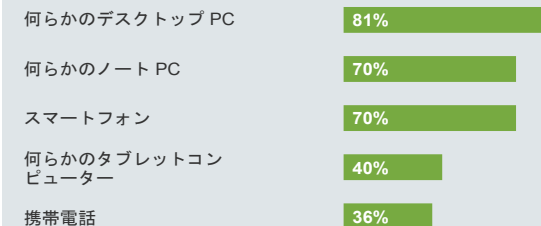
従業員は多様なデバイスを使いこなし、どこからでも業務を遂行

モバイルデバイスと無線ホットスポットの普及により、情報機器を使う従業員の働き方が変化し、公共の場にいるときや移動中、在宅時などに仕事をこなす機会が増えています。この傾向は、IT 部門によるテクノロジー供給のあり方にも多大な影響を及ぼします。

この調査では、会社の従業員が複数の PC デバイスを活用して仕事をこなしている実態が浮かび上がりました。回答者の 81% が業務目的でデスクトップ PC を使い、同じく 71% がノート PC を、70% がスマートフォンを、40% がタブレットコンピューターを使っています。



「次のうち、どのデバイスを業務目的で使用していますか？（雇用主から支給されたものを含まず）」（該当項目をすべて選択）



調査対象：世界各国で情報機器を使う業務の従事者 7,267 人
資料：Forrester の Global Business Technographics® テレコミュニケーションおよびモビリティ労働人口調査（2015 年）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2

従業員の多様化し続けるニーズへの対応に追われる企業

IT 意思決定者には、ビジネスニーズ対応や従業員からの要求対応という適切な用途にテクノロジー管理予算を使わせる責任があります。しかし、IT リーダーの 53% は、デバイスの多様化が進む状況への対応に追われ、困難を感じています。

PC デバイスの多様化が進み、デバイスのセキュリティと信頼性の維持や OS の更新に必要なサポートの負荷が増大しているため、IT 部門は、コストの配分や抑制についても考えなくてはなりません (45%)。加えて、IT 意思決定者の 39% は、PC デバイスを管理するために多数のベンダーを利用する必要があり、それらの関係を維持することに負担を感じています。また、便利さ、信頼性、自分なりの使い方を求める従業員からのニーズもあります。回答者の 33% は、個々の従業員向けにデバイスをパーソナライズ、カスタマイズできる環境を提供するために苦心しています。



「現在、組織内の PC デバイス管理において直面している課題は次のうちどれですか？」（該当項目をすべて選択）

PC デバイスの多様性が増大している

53%

コスト圧力が強まっている

45%

多数のベンダーとの関係を維持する必要がある

39%

セキュリティ侵害が頻繁に発生する

38%

従業員ごとに膨大なパーソナライズ/カスタマイズ作業が必要となる

33%

調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境（PC やノート PC のプロビジョニング）に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人
資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査（2016 年 4 月）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2 3

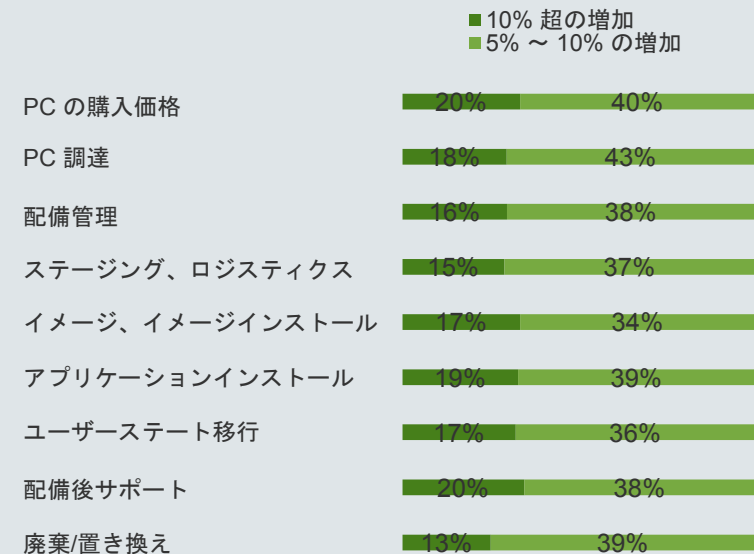
増大する PC ライフサイクル管理予算

IT 部門は、コスト削減を進めながら新たなビジネスニーズへの迅速な対応力を高めるといふ、非常に難しい課題に取り組んでいます。PC ライフサイクル管理は IT 予算全体の 40% 近くを占める重要な活動であり、その作業内容を最適化することは、従業員の PC ニーズに対応できる体制を実現することでもあります。

必然的に、今後 12 か月間で PC ライフサイクル予算は増大するものと考えられています。PC の調達から廃棄、置き換えまで、ライフサイクルのいずれのステージでも、必要な予算が最低 5% ~ 10% は増える見込みです。この増大の一因として、新 OS がリリースされることが挙げられます。このため、それらの新リリースには、大量のテスト作業や再インストール作業が必要となる大規模な PC アップグレードの負担軽減策が盛り込まれています。



「PC ライフサイクルのうち次の側面に関して、今後 12 か月間に予算が変動する見通しはありますか？」



調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境（PC やノート PC のプロビジョニング）に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人
資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査（2016 年 4 月）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2 3

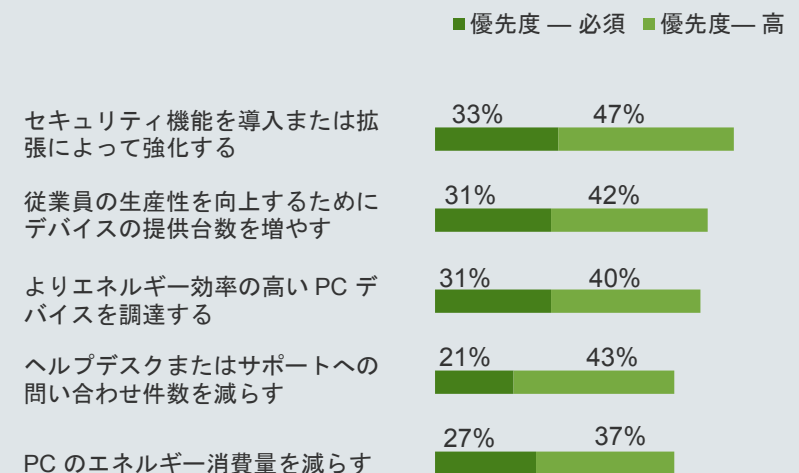
セキュリティ強化と生産性向上が PC ライフサイクルの優先事項

古い PC は、セキュリティ侵害に対する防御力が弱く、性能も十分ではありません。回答者の 5 分の 4 が、PC ライフサイクルの最優先事項として、PC セキュリティ機能を導入または拡張によって今後 12 か月以内に強化することを挙げています。

加えて、IT 意思決定者は、従業員の生産性を向上するためにデバイスの提供台数を増やすこと (73%)、よりエネルギー効率の高いデバイスを調達すること (71%) を検討しています。また、ヘルプデスクへの問い合わせ件数を減らすこと (64%)、PC のエネルギー消費を最小限に抑えること (64%) も、多くの回答者が優先事項として挙げています。



「次のうち、今後 12 か月間に貴社で PC ライフサイクルの上位優先事項になる可能性が高い取り組みはどれですか？」



調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境（PC やノート PC のプロビジョニング）に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人
資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査（2016 年 4 月）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2 3

ビジネスの優先事項は PC の更新頻度によって変わる

テクノロジーが目まぐるしく変化する中、企業は、更新サイクルの延長と短縮の間で適切な落とし所を模索しています。PC デバイスの更新が遅すぎると、メンテナンスコストがかさみ (49%)、セキュリティが脆弱になり (46%)、従業員の生産性が阻害される原因になります (46%)。また、ビジネスリーダーからはデバイスのさらなる多様化を求められること (40%)、PC デバイスを長く使い続けているとユーザーに必要とされる新しいアプリケーションのインストールが難しくなること (40%) を挙げた回答も多くありました。このように、最適な更新頻度を見極め、その頻度がビジネスに及ぼす影響を理解するのは重要なことです。



「PC の更新間隔を長くすると、どのようなことが問題になりますか (なると思いますか) ?」 (該当項目をすべて選択)

新しい PC と比べ、古いデバイスは修理やメンテナンスのコストがかさむ

49%

古い PC は、セキュリティ侵害に対する防御力が弱い

46%

デバイスの信頼性が低いため問題や作業の中断が発生する

46%

デバイスの改善や多様性拡大をビジネスリーダーから要求される

40%

ユーザーに必要とされる新しいアプリケーション/ソフトウェアのインストールが難しくなる

40%

調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境 (PC やノート PC のプロビジョニング) に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人

資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 4 月)

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2

従来の PC 管理アプローチの集約と改善

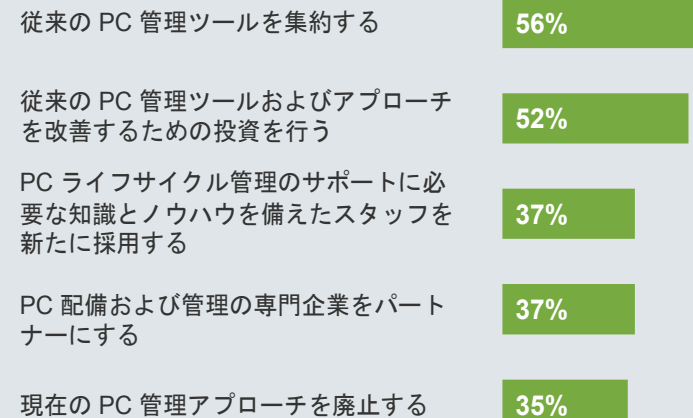
調査結果を見ると、企業は、PC ライフサイクル管理のアプローチに関する課題を克服するには今すぐ抜本的な変化を起こす必要があることを認識しています。その認識に基づいて、従来の PC 管理ツールの集約や (56%)、従来の PC 管理ツールおよびアプローチを改善するための投資 (52%) を進めています。

さらに、PC ライフサイクルに対するアプローチをサポートするために、適切な知識を持つ新たな人材の採用 (37%) や、PC の開発と管理を専門とする企業とのパートナー契約 (37%) までも行っています。

3 分の 1 を超える割合の IT 意思決定者は、現在の PC 管理アプローチの廃止を検討しています。



「次のうち、現在直面している PC ライフサイクル管理の課題を解決すると考えられる対策はどれですか？」（該当項目をすべて選択）



調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境（PC やノート PC のプロビジョニング）に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人
資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査（2016 年 4 月）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

1 2

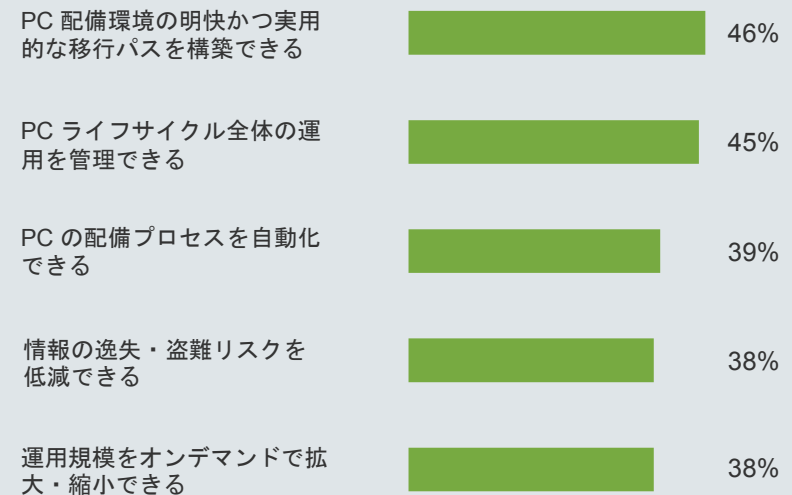
PC 配備をサポートするベンダーパートナーにどのような能力を求めるか

完成度の高い洗練された PC ライフサイクル管理アプローチは、企業の独力で実現できるものではありません。その分野を専門とした、ノウハウとプランニング能力を提供できるベンダーのサポートが必要です。

ベンダーパートナーの選定にあたって、企業は、PC 配備環境の明快かつ実用的な移行パスを構築したいと考えています (46%)。また、ベンダーがライフサイクル全体の運用を管理できること (45%)、プロセスを迅速化・合理化するための自動化ツールを持っていること (39%) を求めています。



「貴社の PC 配備をサポートするテクノロジーパートナーを選ぶ場合、決定的に重要な能力は次のうちどれですか？」（該当項目をすべて選択）



調査対象：デスクトップインフラストラクチャ環境（PC やノート PC のプロビジョニング）に関する知識を持った IT 意思決定者 230 人

資料：Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査（2016 年 4 月）

PC ライフサイクル管理の最適化

概要

現状

アプローチ

チャンス

まとめ

PC ライフサイクル管理の最適化で、従業員の生産性と自由度は大きく向上する

調査の結果、企業は、PC ライフサイクルを最適化して従業員の生産性と自由度を向上するための手段を模索していることが明らかになりました。これは、以下のような取り組みが行われていることを意味します。

- ▶ **従来の PC 管理ツールの集約。** 長年にわたり、特化した機能を持つさまざまなツールを導入し続けた結果、企業内で使われる IT 管理ツールの数は増えすぎ、機能的にも非常に多くの重複が生じています。調査対象となった企業は、従来の PC ライフサイクルアプローチに関する課題を克服するために、ツールを集約し、信頼性、応答性、従業員の高い生産性を実現できる体制づくりに取り組んでいます。
- ▶ **セキュリティ機能の向上。** 古い PC は、セキュリティ侵害に対する防御力が弱く、メンテナンスや修理の費用も新しい PC と比べてはるかに高くなります。セキュリティ機能を拡張または導入によって強化することが、攻撃に耐えるための必須事項または優先度が高い事項である、とした回答者の割合は 80% にのびりました。
- ▶ **知識豊富なテクノロジーベンダーパートナーの利用。** 回答者の 45% が、最近の従業員の柔軟な仕事スタイルに適したプランニングおよびサポート体制を強化するための先導者および支援者として、PC ライフサイクルの運用全体を管理できるテクノロジーベンダーを利用したいと考えています。

Forrester Consulting について

Forrester Consulting は、企業からの委託により第三者機関として客観的な調査を行い、これに基づくコンサルティングを提供することで事業の成功を支援しています。短い戦略セッションからお客様のご要望に基づいた個別プロジェクトまで、専門知識と経験が豊富な Forrester Consulting のリサーチアナリストが直接お客様に対応し、お客様の事業に関わる課題について専門的な知見を提供いたします。詳細については、forrester.com/consulting をご覧ください。

© 2016, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 不許複製、禁無断転載。本報告書は、調査時に入手可能な最も信頼できる情報に基づいて作成されました。本報告書の提案内容は調査時の判断を反映したものであり、変更されることがあります。Forrester®、Technographics®, Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他すべての商標は、それぞれ該当する会社が所有権を有しています。詳細については forrester.com をご覧ください。[1-ZOFA6Y]

調査方法

この Technology Adoption Profile は、Dell からの委託によって実施されました。世界中の企業で PC ライフサイクル管理責任者の任についている 230 人を対象として、独自の設問によるアンケート調査が行われました。

さらに、独自の補足調査が 2016 年 4 月に開始され、完了しました。Forrester のデータパネルおよび Tech Industry Consulting サービスについて詳しくは、Forrester.com をご覧ください。

プロジェクト・ディレクター :

Varun Sedov
市場影響シニアコンサルタント

調査協力 :

Forrester の Global Business Technographics® テレコミュニケーションおよびモビリティ労働人口調査 (2015 年)