

法人PC運用の

外部委託先選定時のポイントとは？

～「ワンストップ」がコスト低減のカギ！～

株式会社NTTデータ ウェーブ
ICTソリューション事業部 デスクトップサービス部



Wave PC Mate

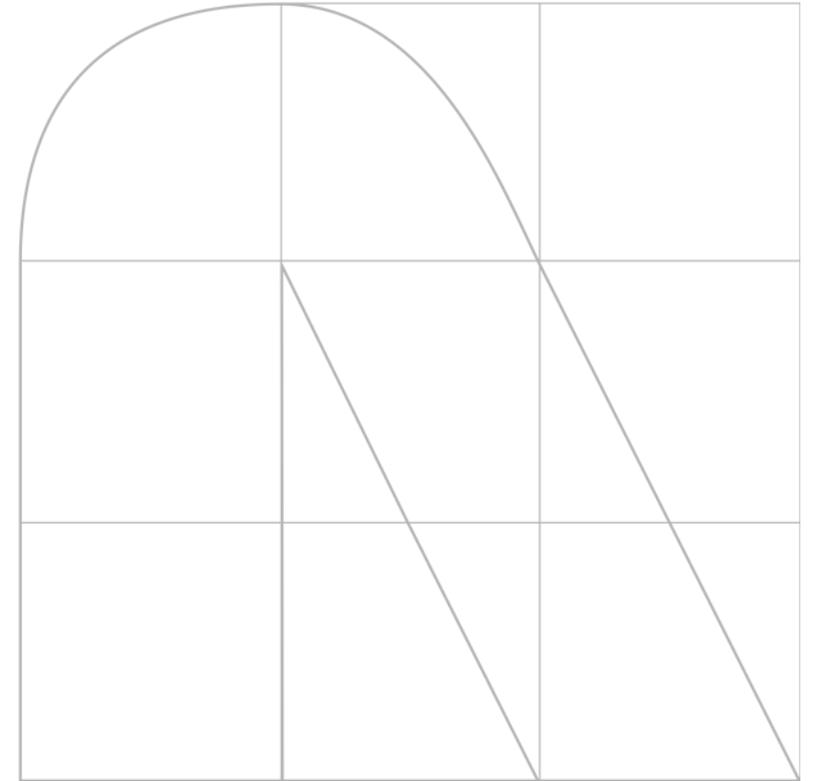
目次

01	法人PC運用時に抱える2つの課題 3
	<ul style="list-style-type: none">課題1：運用時に発生する業務の対応が情シス担当者に集中課題2：IT統制が行えておらず随時発生する工数・コストが大きい法人PC運用を代行する適切な外部委託先の選定が必要	
02	コスト低減実現のための外部委託先の選定ポイント 7
	<ul style="list-style-type: none">ポイント1：PC調達だけでなく導入から運用までサポートしてくれる外部委託先かポイント2：サポート費用含め料金が標準化されているかポイント3：ITILに準拠したサービスを提供しているか	
03	PC運用管理をワンストップで提供し、コスト戦略を実現 11
	<ul style="list-style-type: none">NTTデータ ウェーブが提供する「トータルアウトソーシングサービス」コスト戦略を実現する「Wave PC Mate」の特長	
04	会社概要・お問合せ 14



01

法人PC運用時に抱える2つの課題



課題1:運用時に発生する業務の対応が情シス担当者に集中

法人PCの運用には、PCの調達から導入、運用、保守、撤去を管理し、随時発生する社内の問い合わせや、故障対応などを行う必要があります。これらの業務は情シス部門が対応しているケースが多く、負担の大きい業務になっています。また、いつ、どのようなお問い合わせや故障が発生するか予測がつかない業務が、情シス部門のリソースがない時に集中してしまい、負担がさらに増加しているケースもあります。

情報システム部門が担っている法人PC運用業務

手作業で行っている場合も多く、情シス担当者にとって大きな負担となっている

法人PC運用の基本業務

PCのライフサイクル管理



※昨今のPCのリフレッシュサイクルは3~4年

随時発生する業務



ソフトウェアのアップデート



トラブル対応



社内の問い合わせ



故障対応

※これらの業務は不定期なタイミングで発生するため、いつ、どのくらいの対応を要するかの予測がつかず、負担増の可能性も

課題2:IT統制が行えておらず随時発生する工数・コストが大きい

2つ目の課題は、IT統制が行えておらず**対応業務の工数・コストが大きくなっている**ことです。例えば、利用しているPCの機種にバラつきが出ることで、故障や問い合わせの対応が異なり、煩雑になりやすいです。また、PCの機種を統一していても、利用しているソフトウェアが統一していない場合、ソフトウェアごとにアップグレード管理やライセンス管理を行う必要があります。

PCの機種・ソフトウェアの統一が行えていないことによる業務負担の増加

IT統制が行えていない場合

PCの機種が不明...



- ☑ 修理対応が異なる
- ☑ ヘルプデスクの回答も異なる

ソフトウェアが違う...



- ☑ アップグレード対応が異なる
- ☑ ライセンス管理に煩雑に

対応業務に多くの工数・コストがかかりやすい



IT統制が行えている場合

部門ごとにPCの機種・ソフトウェアが統一されている！



- ☑ 故障や問い合わせがパターン化される
- ☑ 調達がしやすくなる
- ☑ 運用時のアップグレードやライセンス管理の手間を抑えることができる

業務の定型化・効率化によって工数が削減

法人PC運用を代行する適切な外部委託先の選定が必要

これらの2つの課題を解決するにはPC運用業務をアウトソーシングすることが効果的です。

選定を行う際は**コスト面のメリットだけではなく、導入から運用・保守・撤去までを俯瞰してトータル的なコスト削減が実現できるか**を検討し、自社と相性の良い外部委託先を選定することが大切です。

コスト最適化戦略を自社で立てながら外部委託先を選定する

課題①

情シス部門に
業務が集中



課題②

IT統制が
行われていない



PC運用の課題を解決する方法は...

管理コスト削減のためにも
法人PC運用を外部へ委託



外注先を選定するときの重要ポイント

1

導入



2

運用



3

保守



4

撤去

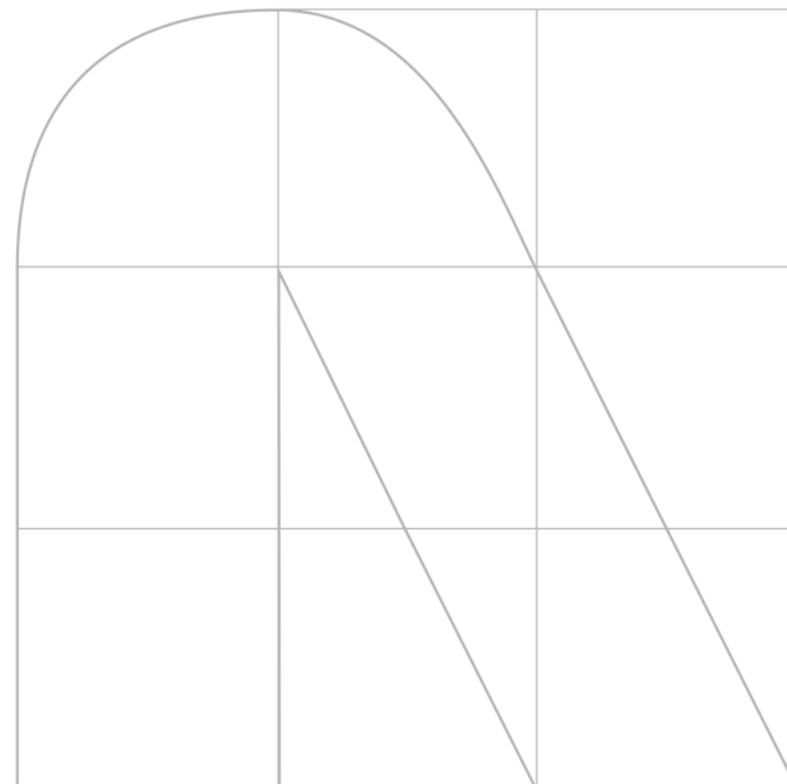


特定のフェーズのみのコストメリットを見るのではなく
導入から撤去後までのトータル的なコスト削減ができる会社を選定

▶具体的な選定時のポイントを次章でご紹介します

02

コスト低減実現のための 外部委託先の選定ポイント



ポイント①: PC調達から導入、運用までサポートしてくれる外部委託先か

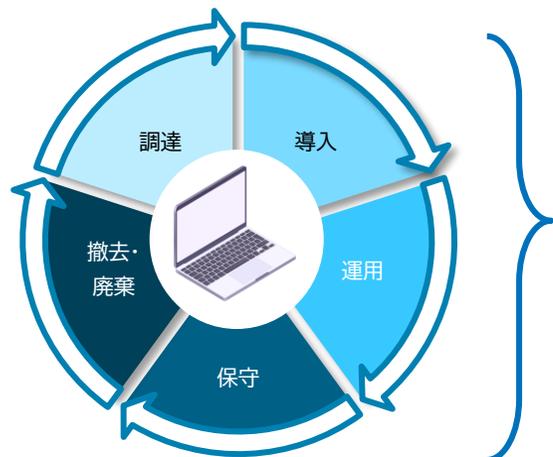
コストを低減するための1つ目のポイントはサポート体制が整っている業者であるかです。法人PC運用は、導入から撤去までフェーズごとに随時業務が発生します。そのため**特定の分野、範囲にてサポートが充実している委託先よりもPCの調達から導入、運用、撤去までの業務を外注できる委託先**であることが大切です。

PCの調達から導入、運用、撤去までのサポート体制が整っている外部委託先を選定

以下2つの点を確認することが重要です！

1 特定の範囲の業務をスポットで対応するのではなく
調達から導入、運用、保守、撤去までの業務を外注できるか

PCのライフサイクル管理



まとめて対応可能か



2 不定期に発生するPC運用業務を
柔軟・適切かつ迅速に対応できるか

不定期に発生するPC運用のサポート範囲・体制



対応は柔軟かつ迅速か



ポイント②: サポート費用含め料金が標準化されているか

2つ目のポイントは運用時のサポートを含んだ料金体系になっているかです。導入から運用までをサポートできる委託先であっても運用時に発生する問い合わせやトラブル対応などに関して、随時費用が追加され結果的にコストが膨大になるケースは多くあります。

そのため**サポート関連の費用が通常料金に含まれている標準化された委託先である**ことが重要です。

運用時のサポート費用もインクルードされた料金体系の外部委託先を選定

サポート費用が別料金の場合

業務内容に不足はないが運用時のコストが別途かかる

導入にかかる
PC機器費用



+

故障やヘルプデスクなどの
サポート費用



- ☑ 不定期に発生する問い合わせや故障の件数に比例して費用が増加
- ☑ PCの機器費用が安くてもサポート費用に大きなコストを要する場合もあり



結果的に毎月、運用のためのサポート費用が膨大に...



標準化された料金体系

毎月のサポート料金に追加費用がかからない料金モデル

標準化された
料金体系



=

導入から毎月の運用までが含まれた
PC機器費用 + サポート費用



- ☑ サポートの業務が増えても、料金の変動せずに支出が安定する
- ☑ サポートの追加費用が無いため外注業者に遠慮なく委託できる



通常料金にてサポートまで一貫して行われるためコストを最適化!

ポイント③:ITILに準拠したサービスを提供しているか

3つ目のポイントは提供サービスがITILに準拠していることです。ITILとはITサービスマネジメントにおける成功事例をまとめたベストプラクティス集であり、これに準拠していることは、**調達から運用までのPCライフサイクル全般においてサポートがされ、継続的なサービスの改善が行われていることを意味します**。結果、コストパフォーマンスよく法人PC運用を委託することができます。

ITILに準拠したサービスを提供している外部委託先を選定

ITILに準拠した業者とは..?

適切なサービス戦略(戦略・管理)にて、サービスデザイン(設計)、サービスランジション(計画)サービスオペレーション(運用)されており、継続的なサービス改善を行っている会社

ITIL

サービス
戦略

顧客が求めるサービス提供の戦略を決定

サービス
デザイン

戦略の実現をするためにサービスを設計

サービス
ランジション

設計したものを運用する際のリスクを管理

サービス
オペレーション

顧客に対してサービスを提供

継続的なサービス改善が行われると...

自社のPC運用やビジネスの**可用性を高める**ことができる

可用性とは？

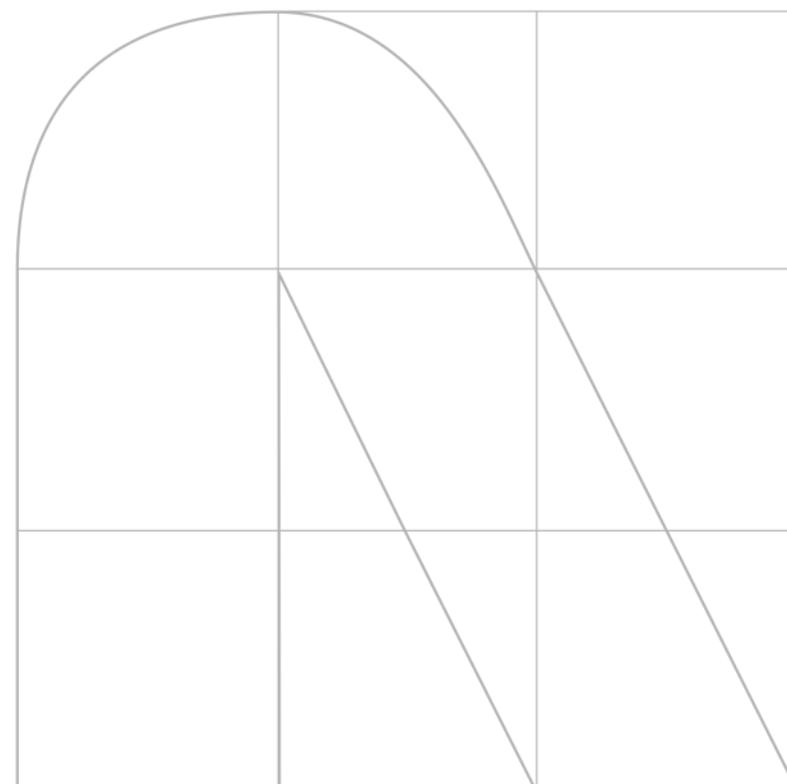
障害、停止がなく稼働し続けること。可用性の向上はコスト低減・コスト戦略実現に大きく寄与する。



▶次章ではこれら3つのポイントを押さえたアウトソーシングサービスをご紹介します。

03

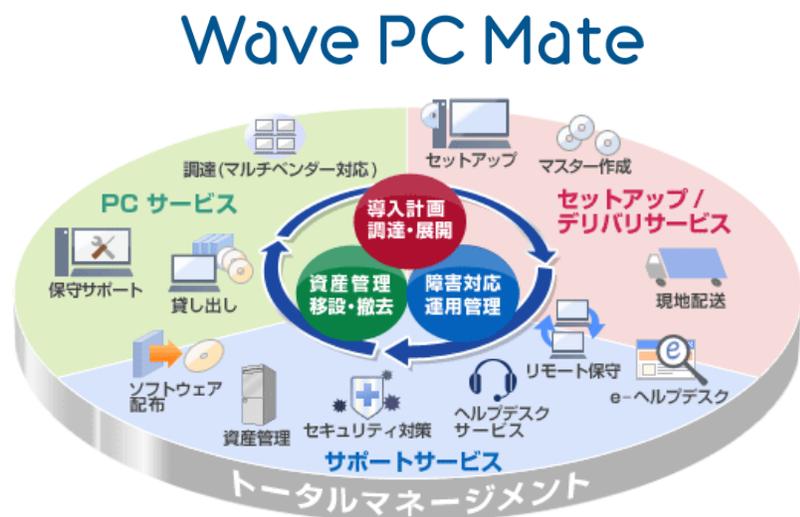
PC運用管理をワンストップで提供し、
コスト戦略を実現



NTTデータ ウェーブが提供する「トータルアウトソーシングサービス」

法人PC運用に関して、ハードウェアの提供から運用管理、撤去までのPCライフサイクル全体を通じたサービスを提供するのが「Wave PC Mate」です。NTTデータ ウェーブが提供する本サービスは、情シス部門の業務で特に負担が大きいPC運用管理業務をアウトソーシングしていただくことで、**業務負担の低減を実現**します。

PCの導入から運用サポートまでのトータルアウトソーシングサービス「Wave PC Mate」



◆ 本サービス 概要ポイント

1

最適なPCおよび周辺機器を
利用期間にあわせた**月額費用**で提供



2

お客様それぞれの固有の環境に
セットアップした状態でPC機器を提供



3

ヘルプデスク、セキュリティ対策
資産管理など**トータルでサポート**



NTTデータ ウェーブのPCの調達から導入、運用、保守、撤去・廃棄までを行う「Wave PC Mate」を利用することで

情シス部門の業務負担を軽減することが可能

コスト戦略を実現するWave PC Mateの特長

Wave PC Mateでは法人PC運用にかかわるお悩みを解決し、**コスト低減・最適化に向けたコスト戦略を実現**することができます。料金が標準化されているため予期せぬコストの発生がありません。また、ITILに準拠したサービスであることから高品質で低コストなサービスを利用することが可能です。さらに、資産管理ツールによりPCに関する情報を一元把握できます。

コスト戦略を実現するWave PC Mateの3つの特長



PCの運用負荷・コストを低減したい...



月額料金に運用費用が組み込まれたサービス



初期費用やサポート費用などは1台あたりの月額料金に組み込まれており、都度発生する業務もメニュー化されているため、契約事務の簡素化・コスト標準化がされ、予算管理が容易に可能



ビジネスの可用性を高めたい...



ITILに準拠した高品質で低コストのサービス



ITILに準拠した高品質で低コストなサービスを提供。また変化に柔軟な体制づくりをサポートするため、無駄なコストは低減し、本来業務に集中できる「コスト最適化」を実現可能



PC資産管理やソフトウェア
ライセンス管理を行いたい...



管理ツールにて情報を一元把握



資産管理ツールにより、お客様のPC管理情報（構成情報・契約情報・設置場所情報等）およびインストールソフトウェア情報を一元把握

会社概要

株式会社NTTデータ ウェーブについて

コンサルティングから企画・提案、構築、導入、運用・改善のシステムライフサイクルの各フェーズに一貫して対応するとともに、業務アプリケーション構築、インフラ環境の整備なども含め各種サービスを提供しております。

会社名	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・ウェーブ NTT DATA WAVE CORPORATION
本社	東京都渋谷区千駄ヶ谷1丁目14番5号 千駄ヶ谷インテス
設立	2002年8月
資本金	1億円
株主	株式会社NTTデータ 80.1% 日本たばこ産業株式会社 19.9%
社員数	446名（2023年4月1日現在）
売上高	127億円（2022年度連結実績）
認定登録	EMS認証取得 EC99J1048 / ISO (JIS Q) 14001 ISMS認証取得 IS 88431 / ISO (JIS Q) 27001 ISMSクラウド セキュリティ認証取得 ISO/IEC 27017:2015 プライバシーマーク 認定取得 くるみん 認定取得



本資料についてのお問い合わせやご相談は
下記までご連絡ください。



URL

<https://wavepcmate.com/contact/>

株式会社NTTデータ ウェーブ
ICTソリューション事業部 デスクトップサービス部 営業担当



TEL

03-6833-5981



Mail

pcmate_ndwave@nttd-wave.com



Wave PC Mate

手間なく、快適に、安全に！ PC運用管理はプロにお任せ。

*本資料は2023年10月時点で作成したものです。

*本資料を弊社の許可なく第三者へ配布することはご遠慮ください。