

## デバイス運用DX—「止めない端末運用」

### ■ なぜいま、デバイス運用DXが必要なのか

企業がDX推進やAI活用を本格化させる中、現場で稼働する端末の重要性はますます高くなっている。どんなに高度なAI基盤を導入しても、実際に業務を行うのは現場の端末であり、端末が停止すれば業務そのものが止まってしまうからだ。近年はSaaSの活用が進み、パソコン1台で多くの業務が可能になった。その一方で、パソコンがないと何もできない状態になってしまう。しかし、実態としては、依然として属人的な手作業による端末運用を続けている企業も少なくない。

さらに、企業を取り巻く環境は急速に変化している。深刻なIT人材不足により、現場の情報システム部門の負荷は増す一方だ。加えて、システム更新サイクルの短期化や、セキュリティ要件の高度化が進み、端末の設定・更新・監視を手作業で維持することは難しくなっている。

こうした背景から、端末運用そのものを見直し、標準

化・自動化・可視化を進める「デバイス運用DX」が急務となっている。これは単なる情報システム部門の効率化ではなく、企業全体の生産性向上と競争力強化に直結する取り組みである。

### ■ 端末運用にかかる見えにくい社内コスト

端末の調達コストは把握しやすいが、それ以外にも見えにくい大きなコストが社内では発生していることを忘れてはならない。表のとおり、端末運用にはさまざまな作業が必要であり、しかも短期間で大量に展開することが多いため、入れ替えのピーク時には現場の負担が非常に大きい。特に社員数の多い企業や全国に事業所がある企業では、配布や回収だけでも、相当な作業負担となる。

例えば、問い合わせに対して適切に対応できなければ、ダウンタイムが発生し業務に支障をきたす。データ消去の工程をおろそかにすれば、情報漏洩だけでなく、資産管理の不備や法令違反のリスクもある。

(表) 端末運用のフェーズと必要な作業例

フェーズ	必要な作業例
調達	予算化、仕様確定、見積もり、選定、購買、搬入準備等。
キッティング	社内のIT基準・セキュリティ基準に合わせたハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアのインストール、設定等。
配布	社員への配布、シリアルナンバーと社員の紐づけによる資産管理等。
問い合わせ対応	社員からの各種問い合わせや不具合発生時の対応。
故障時対応	代替機を準備して交換対応等。
回収	社員退職時・更新時期等に端末を回収。
データ消去	個人情報や機密情報を含むすべてのデータを消去。
処分	パソコンリサイクル法や廃棄物処理法に則って廃棄・処分。

**uvance** **FUJITSU**

持続可能な世界に向けた  
サステナビリティ・  
トランスフォーメーション

## ■ 止めないデバイス運用のために

このようなリスクを抑えながら安定運用するにはどうすればよいのか。いくつかのアプローチを見てみよう。

### ○ゼロタッチ化

ゼロタッチ（Zero Touch）とは、パソコンやスマートフォン等のデバイス設定・導入において、IT管理者が機器に一度も触れることなく（ゼロタッチで）自動設定を完了させる手法のこと。通常クラウド経由で自動的に設定するため、人的ミスが減らしつつ短時間で大量の端末を展開できる。

### ○クラウド管理

端末をクラウドで一元管理することで、端末の状態を常時可視化し、異常の予兆を早期に検知できる。バッテリー劣化、ストレージの容量不足、アプリの異常動作等、業務停止につながる要因を事前に把握することで、計画的なメンテナンスが可能となる。

### ○標準化

端末構成やアプリケーションを標準化することで、トラブルシューティングを効率化し、復旧時間を短縮できる。標準イメージを用意しておけば、端末に問題が発生した際に迅速に再展開でき、現場の業務中断を最小限に抑えられる。個別の設定や対応を排除することで、運用品質の均一化も実現できる。

## ■ デバイス運用の3つの視点

デバイス運用を安定させるには、「回す」「止めない」「統制する」という3つの視点で運用設計図を描くことが重要だ。

### ○回す

標準構成を定義し、ゼロタッチ展開を採用することで、端末のセットアップや更新作業を自動化する。

### ○止めない

故障時に即時交換できる代替機ポリシーを整備し、一次切り分けの手順を標準化する。復旧対応を行い、現場のダウンタイムを最小化させる。

### ○統制する

権限管理やログ取得を適切に設計し、端末回収・データ消去のプロセスを標準化する。棚卸しを定期的を実施することで、統制の効いた運用が維持できる。

デバイス運用に関してライフサイクル全体で責任の所在を明確にし、仕組み化してこそ、端末が安定的に運用されてDX推進やAI活用の基盤が整えられる。端末運用を単なる保守作業として、トラブルが起きるたびに場当たり的に対応するのではなく、事業を支える基盤として捉え、運用負荷を平準化しながらリスクを最小限に抑える仕組みづくりが求められている。

(図) デバイス運用時に考慮すべき要素



# BluStellar

未来へ導く、光となる。

たくさんの選択がある。  
そこに困難があるからこそ希望もある。  
だから迷い、だから挑戦する。

私たちは、革新的な技術と、  
それを支えてきた人々の経験や知識で、  
あなたを導いていく。

NEC \Orchestrating a brighter world