

## 人手不足時代の業務効率策(第6回)

### オフィスITのトラブル解決を一括アウトソーシング

2020.10.21



パソコンが動かない、印刷ができない、業務システムにつながらない……。オフィスITにまつわるトラブルは、完全にゼロにするのは難しい。いつ起こるかも予測しにくい。日常のスムーズな業務を支えるオフィスITは、トラブルが長引くと会社の業務そのものに多大な影響を及ぼす。自然災害などが発生したときに事業を継続する方策として、BCP(事業継続計画)を立案する企業は少なくない。だが、オフィスITのトラブルに対してもリスク対策を施しておくことは重要だ。

そんなニーズに応えるサービスの代表が、NTT西日本の「オフィスプライムサポート」だ。同社はこれまでも「オフィスネットおまかせサポートサービス」として、パソコンや周辺機器の操作、設定、トラブルなどを1つの窓口で受け付け、サポートするサービスを提供してきた。

#### オフィスITの環境を調査し、現状把握

オフィスITのリスク対策といわれても、何から手を付けたいか判断が難しいだろう。第一歩は、オフィスITの機器や構成、環境の現状を把握し、記録に残すことだ。パソコンやタブレットなどの端末、印刷やFAX送受に使う複合機、ファイルを蓄積するNAS、ネットワークを構成するスイッチやルーター、外部とつなぐ通信回線、セキュリティを確保するUTM(統合脅威管理)装置……「どのメーカーのどの機種が、どのようにつながって、どう使われているか」といった基礎データがないとトラブル時にすぐに対応できない。

すなわち、オフィスITのリスク対策を考える上で、第一歩としてやるべきは、「オフィスIT環境の現状把握」である。オフィスITの現状把握といっても、継続的に実施するのは容易ではない。たとえ中小企業であっても多様な機器が連携し、入れ替え、新規導入、ソフトやアプリのバージョンアップなどが異なるタイミングで行われる。実態を正しく把握し続けることが重要だ。把握した情報も、従業員の属人的な管理では、その従業員が異動したり退職したりすれば引き継ぎが徹底しないリスクがある。

このように、オフィスITのリスク対策は「第一歩」の段階でも、中小企業にとっては負担が大きく、頓挫する可能性がある。それを乗り越える手段の1つがアウトソーシングだ。オフィスIT環境の現状を可視化し、管理や修繕などの状況も記録していく「ITの調査記録」を作成して、維持管理を行うサービスを利用する方法だ。

オフィスITを可視化するサービスたくさん… 続きを読む