

会社の体質改善法(第12回)

IT担当者不在の支店でトラブル。対策は万全？

2024.03.15



中堅・中小企業のIT活用が進む一方、その導入・運用を担うIT人材の採用・確保が難しく、いわゆる「一人情シス」を余儀なくされるケースは少なくない。その課題は、他部門と兼務したり、わずかな人数で仕事をこなしたりしなければならないことだけではない。複数拠点がある企業の場合、本社だけでなく、支店のITトラブルにも対応せざるを得ず、少人数であるがゆえの対応の遅れが業務停滞を招き、本来、IT活用で高めるはずの生産性をも低下させかねないのだ。

ITに詳しい人が支店や業務拠点にいない

IT活用でトラブルになりがちなのが、パソコン操作にかかわる事案だ。「パソコンが起動しない」「反応が遅くて操作に時間がかかる」「新たに導入したオフィスソフトやクラウドサービスの操作方法が分からない」「インターネットにつながらない」「プリンターに接続できない」などトラブルの種はさまざまある。

専門のヘルプデスクのある企業は別にして、パソコン操作でトラブルがあった場合、IT担当者に対応を求めるのが一般的だ。ただ、IT担当者を配置できないリモート拠点や、一人情シスの企業の場合、まずIT担当者で連絡を取るのにも時間がかかる。IT担当者がなかなかつかまらないので、オフィスにいるITに詳しい人に聞きたいが、忙しそうにしているので相談もできない。そんなことをしているうちにどんどん時間が過ぎ、業務が停滞してしまう。

もし、顧客・取引先と重要なオンライン会議の予定が入っていた場合、「パソコンのトラブルで打ち合わせに参加できませんでした」と謝罪することになり、パソコンの問題にとどまらず、ビジネス上の信頼関係に影を落としかねない。

中堅・中小企業では専任 IT 担当者が
確保できないことも多い



多拠点展開の場合、支店に担当者が
不在で業務に支障が出るケースも
※パソコンの破損やインターネット接続の不調など



さらにトラブルなどで対応遅れの可能性も
外部専門家の活用も視野に



ITサポートを外部事業者にまかせ本社・支店の円滑な業務を遂行… 続きを読む