

スマートフォン導入・運用支援サービス

ライフサイクル全域で管理を代行

スマートデバイスの導入・運用に関わる業務を代行し、導入効果を高めるためのサポートサービスへの需要が高まっている。通信キャリアやSIer等の新ビジネスとして定着しそうだ。

文◎坪田弘樹(本誌)

もっと“身軽に”活用できないものか——。スマートフォン／タブレット端末の企業導入が進む裏側で、そうしたニーズが高まっている。

時間と場所に制約される従来の環境から、いつでもどこでも業務が継続できるモバイルワークへと働き方を転換するに当たり、スマートデバイスが大きく貢献することは間違いない。だが、業務効率化に役立てるには、携帯電話やPC等から単に端末を入れ替えるだけでは不十分だ。スマートデバイスを使いこなすための環境整備が不可欠となる。

これに伴う管理部門の負荷は膨大なものだ。

「フィーチャーフォンのころは、お客様もそれほど手間は感じなかったが、スマートデバイスの導入が進んだことによって、導入時の設定等か

ら、運用開始後のアフターサービスへの要望が大きくなった」

そう語るのは、KDDI・サービス推進本部アウトソースサービス部・運用グループリーダーの木村聡課長だ。運用管理業務等を代行するBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)サービス「KDDI業務支援ソリューション」を担当する同氏は、法人モバイル市場において「BPOがビジネスとして成り立つようになってきた」と話す。

こうした新たなビジネスの可能性が広がるのは、SIerも同様だ。日本事務器は子会社のNJCネットコミュニケーションズで、iPhoneの導入・運用を支援するサービス「スマートフォンコンシェルジュ」を提供している。2009年からiPhoneを実際に活用してきたノウハウを生かして、企画段階から導入、運用フェーズまでトータルに支援している。

同社・代表取締役社長の田中啓一氏は、「スマートデバイスを定着させ、使い続けるためのサポートをして成果を出す。そこまで含めてSIerは評価される」と話す。

管理部門が背負う多くの役割

ユーザー企業が専門家によるサポートを必要としている業務は幅広

い。大きく次の4段階に分けることができる。

1. 計画・企画

スマートデバイスの利用目的を明確化し、組み合わせて利用するアプリケーションやクラウドサービスを適切に選ぶ。活用法に応じてセキュリティポリシーを定め、必要となるセキュリティ対策ツール(社外からのアクセスを伴う場合には認証システム、リモートアクセスを導入するなど)を選定する。

2. 導入

セキュリティポリシーの適用、端末設定、業務アプリのインストール、不要なアプリや機能の制限などのキitting作業を行う。

3. 運用管理

スマートデバイスを導入した部門・社員ごとの利用状況を把握しながら、ルールに従った運用がなされているかを管理する。加えて、端末紛失・盗難時の遠隔ロック／ワイプや、操作方法が分からないなどのトラブルに対応するヘルプデスク業務を迅速に行える体制を整備する。

また、端末の交換やアプリ・データの更新、社員の異動に伴う端末の交換・追加などのメンテナンス業務も実行する。

4. 廃棄

利用終了後の端末からのデータ漏えいを防ぐため、適正な方法で返却・廃棄する。

図表1 スマートデバイスのライフサイクル

