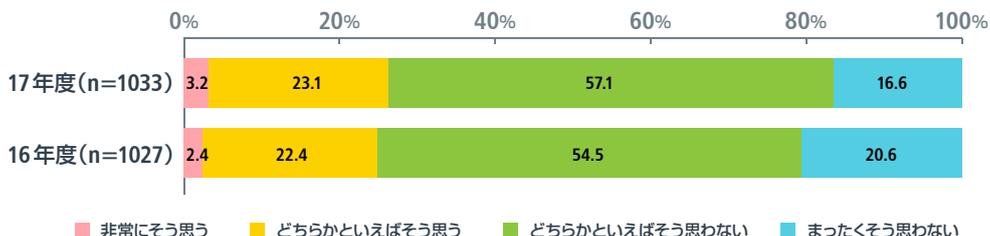


IT部門の社内評価を上げる働き方改革のヒント

忙しすぎるIT部門が報われない理由

ここ数年、社内のIT人材を増員する傾向が続いています。これは新たなビジネス、サービス創出、あるいは働き方改革による生産性の向上といった経営戦略において、ITの活用が不可欠と考える企業が増えているためです。一方でIT部門の社内的な業務領域は拡大しており、日々、社内から舞い込む多様なオーダーに応えられる体制が整備できていないケースも少なくありません。社内システムの運用管理といった「守り」の業務で手一杯で、経営層や事業部門が求める「攻め」の新規ビジネスを推進するシステムやサービスの開発業務にまではとても手が回らない、というIT部門は多く存在します。

4分の3がIT部門は魅力的でないと回答



第24回 企業IT動向調査 - (社)日本情報システム・ユーザー協会

人材強化を図っているにも関わらず、依然としてIT部門が真価を発揮できない現実を経営層は直視して、まずはIT部門の多忙な状況を改善すべきではないでしょうか。

経営層、事業部門に期待される「攻め」の労働環境とは

IT部門を魅力的に生まれ変わらせるために、まず取り組むべきことはIT部門の働き方改革です。現状のオーバーワーク状態をいかに改善するかを考える必要があります。簡単な方法はIT部門のさらなる増員ですが、売り手市場から優秀なIT人材を確保するのは非常に困難です。

続いての改善方法は、通常の業務にかかる稼働、時間を減らすこと。いわゆる増員の「足し算」ではなく、仕事を減らすという「引き算」の考え方です。たとえば、オンプレミスのシステムの運用管理に負荷がかかっているのであれば、クラウドに統合して負荷を軽減することも一つの手でしょう。あるいは煩雑な運用管理業務を外部に委託する選択肢もあるかもしれません。

「守り」の運用管理にかかっている稼働を減らせば、おのずと経営層や事業部門の要望である「攻め」の領域にリソースが集中できるようになります。社員に喜ばれるスピーディな対応ができるようになれば、IT部門の社内における存在感が高まり、評価も大きく向上するでしょう。

それでは、いかにして運用管理にかかる稼働を減らすべきなのでしょう。

稼働軽減と使い勝手で電話環境を見直してみる

IT部門の運用管理では、つついデータ通信系システムばかりに目が行きがちです。すでに自社サーバーをクラウドに移行を完了している一方で、PBXやビジネスフォンといった電話環境(音声通信系システム)については、手つかず、あるいは後回しにされている方も多いのではないのでしょうか。実は、ここに働き方改革のカギがあるのです。

電話環境をオンプレミスで運用管理する場合、異動や移転のたびに物理的な電話の設定変更が必要となります。そこまで頻度が高くないにしてもIT部門にかかる負荷は少なくありません。故障などのトラブル発生時には外部のベンダーに依頼する必要があるため、復旧に時間とコストがかかり、ときには担当者が立ち会うムダな稼働も発生します。

そのような課題を解決するには、オンプレミス運用からクラウドに移行する方法があります。Web上の管理画面で容易かつ迅速に電話の設定変更、トラブルの復旧ができるため、運用管理にかかる稼働を大きく削減できるでしょう。さらに、電話環境をクラウド化すればスマホやPCでも内線が受けられるようになり、外出の多い営業職などの働き方が改革できます。加えてフリーアドレス、テレワークといった施策を主導すれば、全社的な働き方改革にも貢献できるかもしれません。「守り」から「攻め」の領域にリソースをシフトできれば、IT部門の注目度は確実に上がっていくでしょう。

いまこそIT部門は既存の電話環境の刷新に取り組むべきなのです。

IT部門の働き方改革のケーススタディを知りたい方はこちら
<http://www.ntt.com/bizon/ws-sol/case-itmg.html>

フリーアドレス化による全社的な働き方改革のケーススタディについてはこちら
<http://www.ntt.com/bizon/ws-sol/case-freeaddress.html>

関連サービス

Arcstar Smart PBX

PBXやビジネスホンを使用せずに、クラウド上にあるIP電話サーバーによりPBX機能と内線機能を実現するクラウド型PBXサービスです。PBXやビジネスホンのクラウド化により、設備・保守コストを削減。スマートフォンやPCなど多様なデバイスで、ロケーションを問わず無料で内線電話を利用できます。

Arcstar IP Voice

多彩なサービス上で利用できる、高品質・リーズナブルな法人向けIP電話サービスです。Arcstar Universal OneやOCNと組み合わせてご利用いただくことで、電話基本料の大幅な削減が可能です。
※アクセスメニューは別途契約が必要です。

Arcstar Universal One

Arcstar Universal Oneはグローバル規模で迅速かつ柔軟に利用できるVPNサービスです。190以上の国/地域で展開。国内拠点と同様、契約から保守、マネジメントまでNTTコミュニケーションズがワンストップで行うので安心です。多彩なアクセスラインナップを用意しており、拠点の重要度に合わせて選択可能。お客さまのグローバルビジネスを支えます。