

ライフサイクルマネジメントサービスの展望

加地 康弘

現在社会において、ICTは企業活動の中で切り離せないものとなっている。ICTは企業内のあらゆる場面において利用されるとともに、顧客へのサービスや企業間の取引にも利用される。

ICTの利用が拡大するとともに、企業にとって負担増となるものとして新たな技術へ追従していくための取り組みや、ICTを日々安定して運用していくためのリソース確保があげられる。また、社会活動が24時間化していくことで、ますますICT運用負担は増加すると思われる。

ICTを提供する側にとっても、従来はICTをいかに効率的（品質、納期、費用）に構築し提供するかに価値が置かれていた。しかし、近年、そのICTの価値は運用を開始し、安定稼働して初めて生み出されるものであるという認識が広まり、ICT運用、保守の重要性が問われるようになってきた。

OKIでは2007年より、これまでのメーカーとしてのノウハウや経験を活かし、企業のICTに対する負担軽減のため、既存のアウトソーシングサービスを体系化し、新たに企業活動に則した業務支援を提供することで、ICTのライフサイクルに合わせた運用管理を実施するサービスをLife Cycle Management（以下LCM）サービスとして提供開始した。

LCMサービスの体系

LCMサービスは、企業がICTを活用し事業活動を行うための工程である、『企画・設計』⇒『構築』⇒『運用』⇒『評価・分析』の全般にわたり業務支援を行うサービスである。以下に各工程の業務内容を示す。

『企画・設計』

- ・ICT導入の企画支援
- ・効果予測策定（計画）支援
- ・デザイン/設計支援

『構築』

- ・詳細設計/開発/調達

- ・運用管理設計
- ・施工管理

『運用』

- ・稼働監視/予防保守
- ・ICT運用における業務実施
- ・業務効率化
- ・運用改善提案

『評価・分析』

- ・企画時の計画と実績の分析支援
- ・運用開始後の運用状況評価
- ・新たな技術動向等に対する対応提案

これらの工程を図1に示すようにサイクリックに連続したサービスとして提供することで、企業においてICTを取得し運用していく負担を軽減し、ICTを効果的、効率的に活用できる環境を提供できるものと考えている。



図1 LCMサービスのサイクル

LCMサービスは、中長期にわたりICTの運用管理を提供するものであり、その中で様々な改善を行っていくことで、効果を発揮するものである。

図2にICTのライフサイクルを示す。一般的には、ICT導入におけるライフサイクルは以下の構成となっている。

- ・企画／設計…………… 数カ月
- ・構築…………… 数カ月～1年
- ・運用…………… 5年～10年
- ・評価／分析…………… 数カ月

システムによっては、企画・設計/構築で数年というものもあるが、平均的なライフサイクルとしては6年～10年程度と考えられる。



図2 ICTのライフサイクル

最も長く利用されるサービスが『運用』となり、ICTのライフサイクルの中でも最も手間が掛かり、負担が大きな部分である。

LCMサービスにおいても運用部分には特に注力し、メーカーとしてのノウハウを活かした、効率的で安全な運用システム、体制を構築することで、ICTを導入した企業にとっての価値の実現に取り組んでいる。

LCMサービスの実例

OKIが提供するLCMサービスの実例として、ATM-LCMサービスがある。図3はATM-LCMサービスの体系である。

ATM-LCMサービスは、金融機関で顧客サービスに利用する入出金自動化機（ATM）の導入企画～設置構築～運用管理～廃店移設といったライフサイクル全般にわたり、業務支援を提供するものである。各工程は以下の業務から構成される。

『企画・設計』

- ・ATM運用コンサル、ATM付帯サービス企画
- ・出店支援（店舗探索、収益計画）
- ・店舗デザイン

『構築』

- ・ATM及び付帯設備調達
- ・出店先契約取りまとめ
- ・店舗施工ベンダ選定、施工管理

- ・運用管理設計
- ・付帯サービス開発、構築

『運用』

- ・運用管理（店舗管理、出店契約管理、イベント管理）
- ・稼働監視、オートホン受電対応*1
- ・現金精査、ファイル配布*1
- ・予防保守、機器故障修理*1
- ・顧客対応一次出動管理、機械警備*1
- ・現金管理、装填計画策定、警送管理*1
- ・業務監査、運用品質評価*1
- ・店舗美化、ポスター管理、付帯サービス等

*1：個別サービスは2000年よりサービス開始

『評価・分析』

- ・ATM採算性評価
- ・運用改善提案
- ・廃店、移設計画策定支援

ATM-LCMサービスでは、これらのサービスを連携させることで、効率化、効果の最大化を行うが、金融機関によっては、まずは必要なサービスのみを活用し効果測定を行いながら、順次拡大させていくことで効果の最大化を行うといった導入事例もある。



図3 ATM-LCM サービス体系

ATM-LCMサービスでは、各工程における業務や機器の利用をサービス化することで、月額利用料という契約形態を取ることができ、一時的な大きな投資を抑止し投資の平準化を行うことができる。

機器の老朽化にともなう更改においても、更改計画を策定し、老朽化対策を実施することで金融機関側での

計画・予算策定の手間を低減する。

また、稼働監視や現金管理といったATMを運用するための基本的な業務では、OKI製機器だけではなく他社製機器においても有効なノウハウは多く、ATM-LCMサービスにおいて全てのベンダの機器を対象としたマルチベンダ環境のサービス提供を実施している。

ATM毎の機器稼働状況管理を行うため、ATMサービスシステムを独自に開発し運用している。

ATMサービスシステムは、BCP（Business Continuity Planning：事業継続計画）確保のため東日本及び西日本のデータセンターで稼働しており、運用管理を行う全てのATMがネットワークを介し接続されている。図4はATMの運用を支援するために構築したATMサービスシステム、オペレーションセンターからなるサービスインフラを示している。

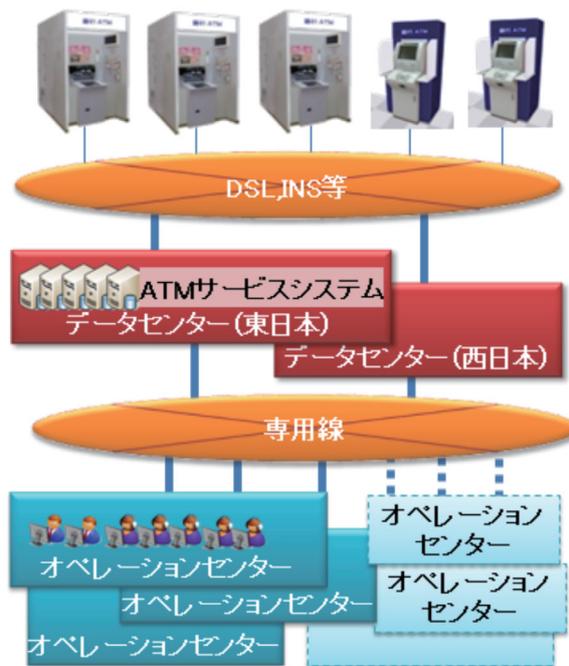


図4 サービスインフラ

オペレーションセンターも全国で複数センターを展開し、一つのオペレーションセンターが機能不全を起こした場合は、他のオペレーションセンターがバックアップセンターとして稼働し、BCPの対応を行っている。

今後のLCMサービスの展開

企業において、ICT導入は大きな投資である。

ICT導入投資において、「持たざる経営」「固定費の変動費化」「投資の経費化」といった、企業自身が設備取得を行わないで、ICTを利用する方法が望まれている。

また、「リプレースレス（装置寿命の無効化）」といったクラウド型のサービス利用が活発であり、投資を中長期にわたって平準化する傾向は顕著である。

企業の業務委託（アウトソーシング）に関しては、「コアコンピタンスのための外部委託」「戦略的な外部リソース活用」といった戦略的なアウトソーシングの利用と、「担い手の確保（高齢化社会到来への対応）」「集約化に伴う効率化による付加価値創出」といった補完的なアウトソーシングの利用がある。

今後、ICTの導入・運用における様々な要望に応じ、LCMサービスを発展させ展開することで、企業活動や社会への貢献を図るものである。

ATM単体から営業店を含めた金融チャネルへ拡大

LCMサービスの今後の展開として、まず、ATM-LCMサービスを核とした金融機関での拡大展開を実施する。

具体的には、ATM周辺サービスの拡充と営業店へのLCMサービス提供を実施する。

ATM周辺サービスでは、たとえばジャーナルデータ（取引データ）の電子データ化による保管と検索業務を運用業務に取り込むことで業務効率化を行い、また、店舗（ATMコーナー）の監視画像を同時に管理することで、ATM出張所の管理業務を効率化することが可能になる。

さらに、営業店リアルチャネルへの拡大を図り、営業店でのLCMサービスとして、営業店のデザインコンサルや、新たなコンセプトのもとで営業店での接客スタイルの革新といったモデリングの他に、現金を扱う機器の管理による機器の安定稼働や現金厳正化（現金ノータッチ）を実現し運用リスク低減を行う。

営業店LCMの各工程の概要を以下に示す。



図5 サービスインフラ

次に、LCMサービスの適用領域拡大を目指し、今後、金融機関以外の市場への適用を図る。

機器の稼働状況管理、障害発生時の対応、店舗管理、現金管理等は特に共通事項が多く、LCMサービスの他業種市場への適用は可能である。

・流通市場への適用

スーパーマーケットやデパートにおける現金処理機器や省スペースATMの設置、それら機器の稼働監視、現金管理を実施し、店舗における負荷軽減と現金事故の低減を実現する。

・旅客交通市場への適用

チケット発券機や顧客操作型端末の稼働状況監視や消耗品管理、現金管理を実現することで、ICTの運用負荷軽減を実現する。



図6 LCM サービスの拡大

LCMサービスは、顧客操作型のチャネル端末や現金処理を行うATM等の機器以外にも、ネットワークインフラやOA用PC、プリンタ等にも適用する事ができる。既に企業で活用する業務端末としてのPCを、PC-LCMサービスとして提供を開始している。

OA用PCの運用管理では、PC、プリンタ本体の提供、必要なソフトのインストール作業、ウィルスチェック、資産管理、PC利用におけるコールセンター等を法人向けサービスとして提供しており、サービス利用により社内に設置したPCやプリンタの設備管理業務を削減するとともに、老朽化したPC更改等の作業を実施する事で、企業内OA環境の整備に貢献している。

まとめ

LCMサービスは、企業が活用するICTのライフサイクルに合わせ、様々なサービスをトータルサービスとしてワンストップで提供するサービスである。

LCMサービスを利用する事で、ICTの効率的な運用と安定稼働を図り、ICT運用の企業内リソース負荷の軽減を行うとともに投資平準化や経費化といったICT取得への貢献も可能となる。

LCMサービスの今後の発展として、金融機関で利用されるシステム開発ノウハウや全国保守ネットワーク、ATM-LCMサービスで蓄積したノウハウなどを活用し、金融機関でのリアルチャネルへの拡大、特に営業店への拡大を図り、企業活動への貢献を果たしたいと考えている。

金融機関以外にも、LCMサービスを拡大し、様々なサービスを展開することで、業務効率化やICTの安定稼働を図り企業活動の支援を行って行きたいと考えている。

● 筆者紹介

加地康弘：Yasuhiro Kaji. ソリューション&サービス事業本部 金融システム事業部 ビジネスプロセスサービス部