

## 働き方の多様性を実現した “出社しないで対応可能”な PC ヘルプデスク IT 部門を膨大な手間のかかる PC 管理から解放

お客様プロフィール

# GDO

インターネットサービス | 日本



(左から)  
株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン システムマネジメント本部 インフラマネジメント室 種村 和豊 氏  
株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン システムマネジメント本部 本部長 山外 芳伸 氏  
株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン システムマネジメント本部 インフラマネジメント室 室長 宮下 孝志 氏  
デル・テクノロジーズ株式会社 サービスビジネス営業統括本部 ワークフォース ソリューションプリンシパル 園部 敬二 氏  
デル・テクノロジーズ株式会社 サービスビジネス営業統括本部 コンサルティング ソリューションプリンシパル 若林 謙 氏

## “

社員と IT ヘルプデスクがなるべく出社しないで  
PC リプレースを実現することが最優先  
でした。もともと社員の業務は定常的な作業  
ではなく、“考える”ことを中心にしたかったの  
ですが、Dell Provisioning for Windows  
Autopilot によってそれが実現できるよう  
なったのは大変ありがたいことです。  
胸を張れるプロジェクトだと思っています

株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン  
システムマネジメント本部 本部長  
山外 芳伸 氏

## ビジネス課題

Web メディアを中心にゴルフ関連サービスを展開する株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン（以下、ゴルフダイジェスト・オンライン）では、コロナ禍に全社的な PC リプレースの時期を迎え、社員と IT ヘルプデスクの双方が出社することなく、在宅勤務で PC を回収・配布できる仕組みを整える必要に迫られました。

## 導入効果

- 在宅勤務下での PC 交換を非対面で行える体制を実現
- 600 台の全社的な PC リプレースを 3 名の担当者で実施可能に
- IT 部門の業務工数を年間 1,142 時間削減見込み
- IT 部門を定常的な作業から解放し“考える”仕事へシフト

## ソリューション

- Window Autopilot/ Intune PoC サービス
- Intune 設計 / 構築サービス
- Intune 運用設計サービス
- Dell Provisioning for Windows Autopilot/Intune
- PC 展開 / 運用管理サービス

## 「ゴルフで世界をつなぐ」をミッションに ゴルフ関連サービスを多面的に展開

ゴルフは「プロフェッショナル・スポーツ」でありながら、友人同士や親子で楽しむ「レジャー・スポーツ」という側面もあり、幅広い人々に親しまれているスポーツだ。そんなゴルフを通じて社会に広く貢献していくこと、つまり「ゴルフで世界をつなぐ」ことをメインミッションに掲げるのがゴルフダイジェスト・オンライン（GDO）だ。同社ではゴルフメディア運営を中核に、店舗やスクールの運営、ゴルフ場予約などゴルフに関するサービスを多面的に展開している。

一方、社内に目を向けると、「人生を豊かにする GDOらしい働き方」をグループの全役員・従業員が日々の業務で積極的に実践しようとしている。

## 多様性を認める働き方を追求するため PC 管理業務の抜本的見直しが必要に

「GDOらしい働き方」をより良いものとするため、ゴルフダイジェスト・オンラインでは「多様性を認める働き方の追求」に注力している。具体的な取り組みとして、以前より認められてきたリモートワークなどの制度をコロナ禍でアップデート。働く場所をリモート、オフィス、ハイブリッドの中から選択できる制度や、コアタイムを撤廃した 5：00～22：00 のフレキシブルタイム制度を柱とする「WORKFAST Ver3.0」が始まった。

だが、WORKFAST Ver3.0 を実現するにあたっては、IT インフラ面での課題を克服する必要があった。同社は業務の大半を PC で遂行するビジネスモデルであるため、PC やネットワークの安定供給と稼働は事業の生命線だ。PC の故障時には、できる限り業務が滞らないよう早急な交換対応が求められる。だが、コロナ禍の緊急事態宣言が発令されれば出社は難しくなる。2022 年は全社的な PC リプレースの時期と重なったこともあり、ヘルプデスク担当者が出社することなく、また、社員と直接対面で接することなくスムーズに PC を交換できる体制を敷く必要があった。



株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン  
システムマネジメント本部 本部長  
山外 芳伸 氏

同社のシステムマネジメント本部 インフラマネジメント室 種村和豊氏はこれまでの PC 交換対応業務をこう説明する。

「故障した PC を交換する際には、社員に持参してもらって対応していましたし、メーカーと修理の調整などを行うなどステップが多く、ヘルプデスク担当者に大きな負担がかかっていました。また、新しい PC のキitting に関しても、ヘルプデスク担当者がマニュアルを見ながら実施してきました。そのためリプレース時期にはスポットで数人の業務委託メンバーと契約し、特別体制で対応にあたる必要がありました」

## デル・テクノロジーズとの協業により ゼロタッチ&セルフ展開の PC リプレース

そこでゴルフダイジェスト・オンラインでは、新たな PC の選定と併せて、ヘルプデスクを経由しないで自宅などへの配送や返却後の在庫管理など、調達、設計、導入、運用までトータルな対応ができるベンダーの選定に着手した。

システムマネジメント本部 本部長 山外芳伸氏は、「社員と IT ヘルプデスクがなるべく出社しないで PC のリプレースを実現することが最優先でした。また、対象となる約 600 名の社員が PC を受け取りに出社するだけでもかなりの工数がかかってしまいますし、接触機会も増えてしまいますので、それは確実に避けたいと考えました」と振り返る。

検討を進めた結果、パートナーとして選ばれたのはデル・テクノロジーズだった。技術面では Dell Provisioning for Windows Autopilot と Microsoft Intune を活用し、PC の事前プロビジョニング（White Glove）を実施することになった。

PC 展開では「Ready Image（Dell 汎用イメージ）」にて Windows バージョンを指定できるためマスターイメージ作成・管理から解放。また、展開後の再利用を考慮した在庫管理のアウトソーシングをデル・テクノロジーズが担うことで、新入社員への配布や PC 再利用時の事前プロビジョニング作業、在庫管理、スケジュール配送などの運用負荷を IT 部門から切り離れた。

例えば PC が壊れた場合、ヘルプデスク担当者は 1 人のためだけに本社、代替品を本社の在庫から探してキitting したうえで、さらにそれを総務部と調整しながら配送業者に連絡するといった、煩雑で手間のかかる対応が必要だった。それが現在は、デル・テクノロジーズに対して出荷指示を依頼すると、日付指定で事前プロビジョニングされた PC を自宅で社員が受け取り、すぐに利用できる状態になったのだ。

「ヘルプデスク担当者を出社させないためには、再キitting 作業やその前後の配布、返却 / 回収の対応が最大の焦点でした。デル・テクノロジーズの PC 展開 / 運用管理サービスを使って実現することにしました」と種村氏は話す。



株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン  
システムマネジメント本部  
インフラマネジメント室 室長  
宮下 孝志 氏

パートナー選定にあたって数社を比較検討したものの、PCの購入、Intune 設計・構築、事前プロビジョニングによる PC 展開、運用管理をトータルで対応できるパートナーの選択肢は「私が知る限り、PC メーカーではデル・テクノロジーズ以外にありませんでした」と種村氏は続ける。

## 600 台リプレイス後の 1 年間で 作業時間を 1,142 時間削減できる見込み

PCリプレイスは2022年1月からのパイロット展開を経て、4月から本展開を迎えた。現在も更新時期に合わせて順次展開しているところだが、これまでに約 8 割を特にトラブルなく入れ替えられているという。

「従来の PC では、利用者がヘルプデスク担当者から受け取ってから最低限のセットアップが必要でした。それが現在では、自宅に届いた PC を開梱して Wi-Fi に接続し、サインインすると利用者が意識することなくプロファイル（アプリケーション / 設定）が適用され、短時間で業務を始められるようになっています」（種村氏）

デル・テクノロジーズと共同で進めた取り組みによって、リプレイスやその後の運用にかかるヘルプデスク担当者の負荷は大幅に軽減される見通しだ。試算では600台リプレイス後の1年間で、1,142 時間を削減できる見込みだという。すでにこれまでのリプレイス対応がわずかる名で実施できていることから、負担軽減の大きさが伺える。

また、この取り組みは利用者にとっても大きなメリットがある。現在同社のリモートワーク率は 85% に達している。もし自宅直送の仕組みを構築できていなければ PC リプレイスのために出社せざるを得ない利用者が多かったことだろう。PC 交換のために利用者が要する時間は 1 人あたり 1.5 時間以上、合計で 900 時間近くを抑制できる計算だ。

「以前は故障対応や問い合わせ対応で 1 日があっという間に終わっていましたが、今では余裕ができ、業務改善の取り組みに目を向けられるようになりました。チームのモチベーションも上がっています」（種村氏）

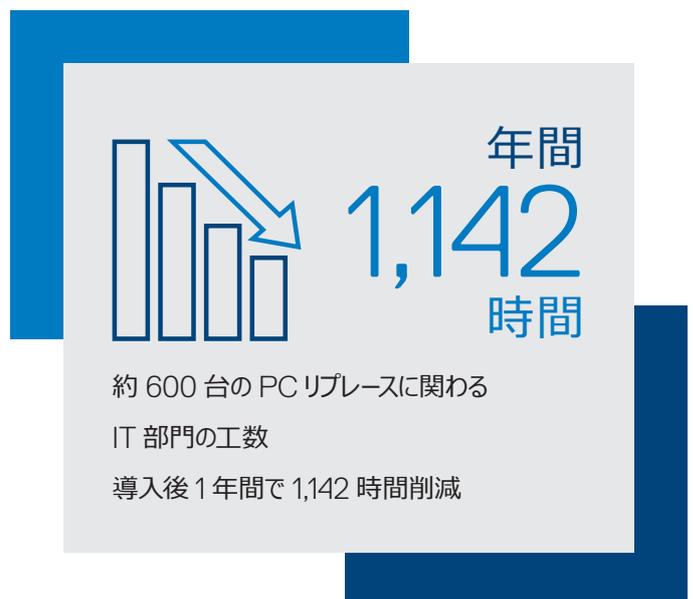
一方で、管理者の立場ではこの結果をどのように評価しているのか。システムマネジメント本部 インフラマネジメント室 室長 宮下孝志氏は「今回構築した体制によって、業務改善に割ける時間が創出できたことは、チームを率いる立場として非常にうれしいことで、今回の取り組みの成果には満足しています」と話す。さらに山外氏も「その効果は大きかったと思っています。もともと社員の業務は定常的な作業ではなく、“考える”ことを中心にしたかったのですが、Dell Provisioning for Windows Autopilot によってそれが実現できるようになったのは大変ありがたいことです」と続ける。

## 技術面の環境構築支援だけでなく デル・テクノロジーズならではのノウハウが活かした

ゴルフダイジェスト・オンラインにとって、標準 PC としてデル・テクノロジーズ製品を採用するのは初めてであり、さらに新しいアウトソーシングの仕組みも構築した今回のプロジェクト。不安はなかったのだろうか。

「デル・テクノロジーズとお付き合いさせていただく中で営業担当者への信頼感を持っていました。それでもプロジェクトを始める前には、本当に実現するのかなかかなり心配していました。台数も多いのでそれなりのトラブルは覚悟していたのですが、思いのほかうまくいきました。胸を張れるプロジェクトだったと思っています」と山外氏は振り返る。

また宮下氏も、「社員に対しては、失敗を恐れず新しいことへチャレンジするよう促しているのですが、そうした気持ちがプロジェクトを後押ししたと思います。また、デル・テクノロジーズが私たちの業務フローをしっかりと理解したうえで、一緒に PoC（概念実証）などの事前準備をしっかりと進めてくれたことや、何か不具合があったときにも真摯に対応してくれたことが、今回のスムーズな導入につながったのだと思います」と評価する。



加えて、新しく導入した Latitude 5320 / 5330 についても「Web ミーティングでストレスを感じさせないパワーがあり、社員の仕事環境がよくなりました。現在のところ目立った不具合もありません」と宮下氏は評価する。

ここまで述べた仕組みを構築するにあたり、今回では修理時の対応や、使い終わった PC のリサイクル時に発生する問題などさまざまなパターンを想定したオペレーションフローを細かく設計したという同社。種村氏は「Windows Autopilot や Microsoft Intune といった仕組みだけでは、このような体制は構築できません。技術面の環境構築だけを任せられるベンダーは他にもあると思いますが、PC 展開後の運用管理まで対応できるのは、PC メーカーであるデル・テクノロジーだからこそですし、これまで培ってきた知見やノウハウを随所で感じました」と話す。



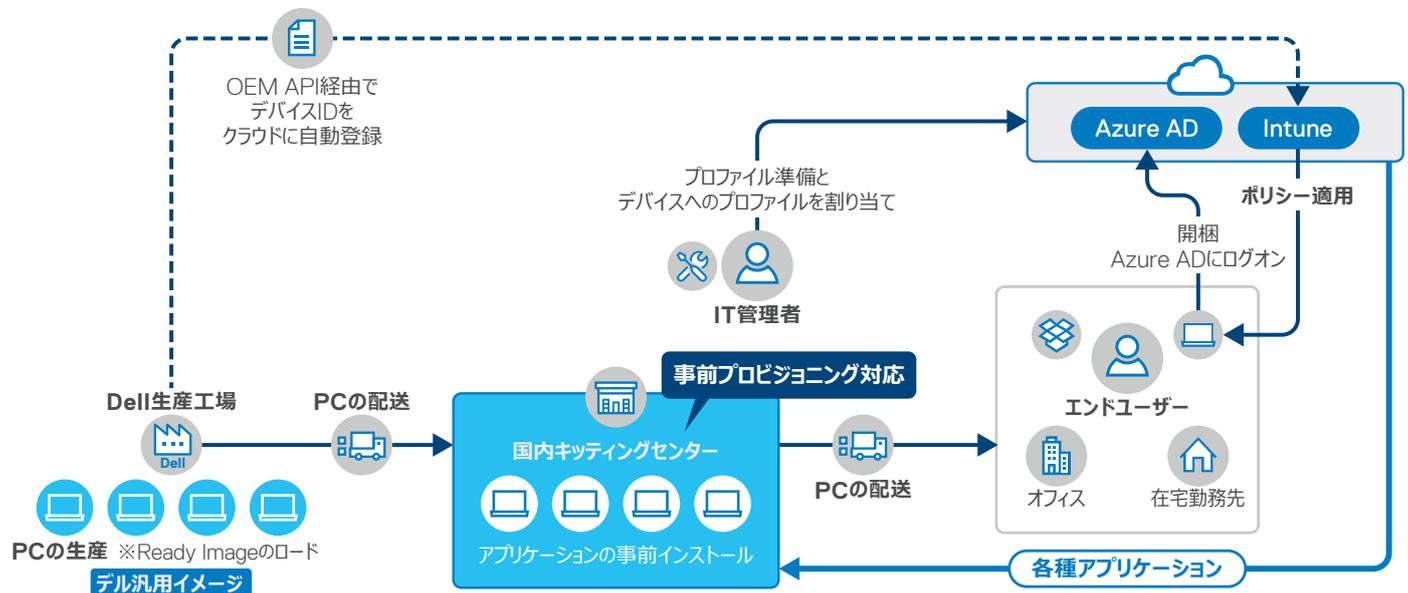
株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン  
システムマネジメント本部  
インフラマネジメント室  
種村 和豊 氏

## 多くの人々にゴルフの楽しさを届け、 ゴルフを通じて広く社会に貢献していく

山外氏は「今回のプロジェクトでは、デル・テクノロジーとの協業を通じて、弊社メンバーの習熟度が向上したのは大きな価値であり、ありがたいことです。アウトソーシングで創出できた時間を活かして、さらなるオペレーションの工夫やスキルアップを目指したいですね」と今後の展望を示す。

さらに同社の事業については、「ゴルフは、若い人からお年寄りまでと一緒に楽しめる数少ないスポーツです。当社としては、多くの方にゴルフの楽しさを届け、親しんでいただけるようなサービスを展開し、ゴルフを通じて広く社会に貢献したいと考えています」と抱負を語る。

サービスのさらなる充実はもとより、一層のグローバル展開も視野に入れるゴルフダイジェスト・オンラインの取り組みを、グローバルカンパニーであるデル・テクノロジーがこれからも支援していく。



Windows Autopilot + Microsoft Intune の事前プロビジョニング (White Glove) を利用した PC 展開のイメージ

デル・テクノロジーソリューションの詳細はこちら

専門スタッフへのお問い合わせ

DELL Technologies

この記事  
共有する



Copyright © 2022 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell Technologies、Dell の製品およびサービスにかかるその他の商標は米国 Dell Inc. またはその子会社の商標または登録商標です。その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。本事例は情報提供のみを目的としています。事例内容および事例内に記述された役職名は 2022 年 8 月に行われた取材時のものです。デル・テクノロジーは、本事例の表現または暗示された内容にかなる保証もいたしません。

デル・テクノロジー株式会社  
https://www.dell.com/ja-jp