

## Dell PC as a Service 概要 : Dell PC as a Service の顧客は、デバイス ライフサイクル サービス コストを 20%削減、従業員には平均よりも 2 年分新しいデバイスを提供

組織で利用できるデバイスが多様化し、それらを使用する従業員のワークスタイルが増加するのに伴い、デバイス ライフサイクルの管理は、特にリモートワークやフレキシブルワークという昨今のグローバルトレンドに照らすと、これまでにないほど複雑になり、コストがかかるようになってきました。IT 部門は、ますます分散化しモバイル化する従業員に対し、ユーザーの作業停止を最小限に抑えながら、デバイスとテクノロジーのさまざまなオプションをサポートする必要があります。しかもコストが不確実な中です。デバイスなど従来の IT カテゴリについてのサブスクリプション サービス（Forrester ではサービスとしてのデバイス（DaaS）と把握している）が増加したことにより、従業員のデバイスの購入は 1 回限りの固定コストから継続的支出へ、従業員のデジタル エクスペリエンスを向上させる一方で IT 部門での雇用、予算、プロジェクトに柔軟性を持たせるイノビティブヘシフトしています。

Dell Technologies およびインテルでは、Forrester Consulting に委託して、Total Economic Impact™

（TEI）調査を実施し、企業が Dell PC as a Service によってインテル vPro 対応デバイスを導入することで実現する可能性のある潜在的な投資収益率（ROI）を検討しました。この調査の目的は、Dell の PC as a Service が組織に与える財務面での潜在的な影響を評価するための、1 つのフレームワークを提供することです。

この投資に関連する利益、コスト、リスクをより深く理解するため、Forrester では、インテル vPro 対応デバイスを使用している Dell PC as a Service のお客様 10 名と 2 年にわたってお客様でない方 4 名（2020 年 8 名、2018 年 6 名）に聞き取り調査を行い、また IT 意思決定者 101 名を対象にしたアンケートを実施しました。この調査の目的で、Forrester は聞き取り調査をしたお客様のエクスペリエンスを集約し、結果を結合して 1 つのモデル組織にしました。



従業員が平均で **2 年分新しいデバイス** を使用することで、従業員体験が向上、ライフサイクル関連コストを削減



デバイス ライフサイクル サービス コストの削減率 **20%**



導入時間の短縮（平均）  
**5 営業日**



社内でのデバイス ライフサイクル サービス時間の短縮分（年間）**5 時間**



サポート チケット解決時間の短縮分（平均）  
**5 営業日**



ライフサイクル サービス コストとハードウェアコストの削減による 1,000 デバイスあたり 3 年間の正味現在価値の節約額  
**\$18 万 3 千**

## 投資促進要因

地域、業種、セクターはさまざまですが、聞き取り調査を行った組織では、デバイス ライフサイクル全体にわたって共通の課題に直面していました。

- **限られた FTE リソース。**聞き取り調査の対象者は、エンドユーザー デバイスの導入とサポートには多大な時間が必要であり、適切なリソースを内部で探し出して割り当てることに苦労している、と繰り返し述べていました。さらに、このことにより、IT 部門がビジネスクリティカルで ROI の高いデジタル トランスフォーメーション プロジェクトへ割り当てることができる時間やリソースの量が制限されていました。
- **IT コスト削減というプレッシャー。**予算の不確実性の中で、2020 年の聞き取り調査の対象者は、組織にエンドユーザー デバイスを導入しサポートするためのコスト効率を最適化することの重要性を強調していました。
- **旧式で標準化されていないデバイスによる技術的負債。**デバイス更新サイクルが一貫性を欠いているか長い（3 年を超える）と、古いデバイスがそのまま現場にある期間が長くなり、デバイスの標準セットを維持することはほぼ不可能でした。このため、ハードウェアが古くなるほどサポートのコストが上昇し、ユーザーの生産性に影響し、セキュリティリスクとなって現れました。
- **サポートサービスの提供に一貫性がない。**聞き取り調査の対象者は、主にオンサイトの従業員と「外出先」やリモートの従業員との間でサポート エクスペリエンスが異なる、と述べていました。リモートワーカーのサポート所要時間は、デバイスの修理が必要となった場合で、平均 5 営業日のところ、14 営業日にもなった、と報告されたケースもありました。

## PC AS A SERVICE の特長

聞き取り調査の対象とした Dell のお客様は、PCaaS による重要な特長をいくつか強調していました。次のようなことです。

- **IT リソースの負担軽減。**聞き取り調査の対象者は、エンドユーザー デバイスの導入/サポート アクティビティで、IT などの内部リソースの関与を低減しました。Dell の ProDeploy、ProSupport、Asset Resale and Recycling サービスを活用する組織は、調達、導入、サポート、更新、リカバリーといった関連タスクについて、1 デバイスあたり年間で合計 5 時間以上節約しています
- **導入時間短縮。**Dell PCaaS 前のお客様は、新しいハードウェアを迅速に導入することに苦慮していました。導入にかかる時間は平均 8 日間で、2 週間もかかる場合もありました。Dell PCaaS で、導入にかかる時間が平均で 5 営業日短縮され、前の状態から著しく改善します。
- **ユーザーのサポートの解決時間短縮。**Dell の ProSupport を活用することで、エンドユーザーのサポート リクエストでの平均解決時間が大幅に改善します。聞き取り調査の対象企業は、より合理的で一貫性のあるサポート エクスペリエンスにより、チケット解決時間が最大 6 営業日にまで改善した、と報告しています。

「デバイスをエンドツーエンドで管理したかった当社は、Dell の PC as a Service へ移行しました。Dell は、デバイスの提供からセキュリティの管理、デバイスのリカバリーやリサイクルに至るまで、あらゆることを管理しています。今後 2 年間、当社の IT 担当者のほとんどが、ノートパソコン、デバイス、周辺機器類にまつわることにタッチしないことになっています。」

IT 担当取締役（金融サービス）



調査内容の全文はこちら

- **IT 部門に柔軟性。**聞き取り調査の対象組織は、デバイスサービスの要件を減らすことによって、ビジネスクリティカルなデジタル トランスフォーメーション プロジェクトを実行する能力が向上しました。
- **エンドユーザーのデバイスが新しくなり、取得までの時間が短縮。**Dell PCaaS がある組織は、ベスト デバイス ポリシーに従うことができます。つまり、ほとんどの組織では、36 か月の更新サイクルを維持すると、ユーザーの手元には常に新しいハイエンド デバイスがあるので、最新の機能、機能性、セキュリティ標準へのアクセスが向上し、古いデバイスのサポート サービスのコストが組織全体で下がります。さらに、Dell のお客様は、初期調達または更新でのユーザーのデバイス平均待機時間は 3 日間、これに対し PCaaS 活用前は最大 14 日間、と報告しました。

## 主な結果

聞き取り調査の対象とした組織に基づくモデル組織で得られるビジネス上のメリットは、次のようになります。

### 回避されたデバイス ライフサイクル サービス コスト

- **デバイス ライフサイクル サービス コスト 20.32%削減。**Dell PCaaS がある組織は、PC ライフサイクルの各フェーズでコスト節約を実現できます。Forrester は、2 年分の聞き取り調査とアンケート データを基に、当該サービスを社内リソースによって提供した場合で、モデル組織にかかる 1 デバイスあたりの平均月額コストを見積もりました。そこでのタスクには、調達サービス、イメージ作成サービス、実機の取り付けと基本的なセットアップ、最終的な準備と移行、システム管理、サポート、資産の破棄、廃棄が含まれます。
- それから Forrester は、Dell の PCaaS をフル活用しているモデル組織での当該コストも見積もりました。大規模組織でエンドユーザー デバイスが 4,000 台、ハードウェア更新サイクルは 3 年と平均的、オフィス ワーカー、テレワーカー、モバイル ワーカーが混在しているという想定で、Forrester は、この組織のデバイスあたりの PC ライフサイクルの月額コストは\$24.34~\$19.39 削減されると見積もりました。これは 20.32%の節約、あるいは 1 デバイスあたりのサポート作業 5 時間強 (5.26 時間) 分に相当します。

### 回避されたデバイス取得/更新コスト

- **デバイス関連ハードウェア コスト 5%削減。**デバイス提供ベンダーを統合してデバイス提供を標準化する組織は、自分の組織へのサプライが低コストになります。Dell PCaaS のお客様とお客様でない方に対する 2020 年の聞き取り調査 4 件を基に、Forrester では、Dell 製デバイスの平均価格が、他のプロバイダーの同様のデバイスにモデル組織が支払う価格と比較して、控えめに見て 5% 削減されるとしています。

## TEI (Total Economic Impact) による分析

詳細については、Dell の委託により Forrester Consulting が発行した『The Total Economic Impact™ of Dell PC As A Service』レポート全文をダウンロードしてください。

### 調査結果

Forrester は、PC as a Service の使用経験がある 10 組織に聞き取り調査を実施し、その結果を統合して、モデル組織の 3 年間の財務分析としました。リスク調整後の現在価値 (PV) で定量評価される利益は次のとおりです。

- 回避されたデバイス ライフサイクル サービス コストは、3 年間で合計\$290 万。
- 回避されたデバイス取得/更新コストは、3 年間で合計\$390 万。



投資収益率  
(ROI)  
12%



資本回収期間  
< 6 か月



1,000 デバイスあたりの  
正味現在価値の節約額  
\$18 万 3 千

### 開示情報

この調査に関し、次の事項を開示します。

- この調査は Dell の委託によるものであり、Forrester Consulting が提供するものです。これは競合分析を目的としたものではありません。
- Forrester では、他の組織が得る潜在的な ROI に関してはどのような推測も行っておりません。Forrester は、読者がこのレポートに記載されているフレームワークの範囲内で独自に見積もりを行い、Dell PC as a Service への投資の妥当性を判断されることをお勧めします。
- Dell はレポートをレビューし、Forrester にフィードバックを提供しました。Forrester はこの調査およびその結果に対する編集権を保持しており、この調査に対する Forrester の所見に反する変更や、調査の趣旨を曖昧にする変更には応じていません。
- Dell は聞き取り調査対象のお客様の名前を提供しましたが、聞き取り調査には立ち合いませんでした。

### TEI について

TEI (Total Economic Impact™) は、Forrester Research によって開発された方法論です。TEI は、テクノロジーに関する社内の意思決定プロセスに役立ちます。また、ベンダーが自社の製品およびサービスの価値提案を顧客に伝える際にも役立ちます。TEI 方法論を使用すれば、経営幹部などの主要なステークホルダーに対して IT イニシアティブの具体的な価値を提示、実証、正当性を示すことができます。TEI 方法論では、投資価値の評価にあたり、利益、コスト、リスク、柔軟性という 4 つの要素を使用します。

FORRESTER®