

## デル・テクノロジーのユニファイド ワークスペース ソリューションから得られる利益によるハードウェア/IT コストの相殺

デル・テクノロジーのユニファイド ワークスペースは、エンドユーザー コンピューティングのモダライゼーションへのアプローチです。ソフトウェア、サービス、セキュリティを統合することで、IT とエンドユーザーの効率性を向上させています。<sup>1</sup> デバイスはクラウドで管理するので、IT リソースが解放され、社員の体験が向上し、ポリシーが迅速かつ安全に変更できるようになります。

ユニファイド ワークスペースに関連するメリット、コスト、リスクをより深く理解するため、デル・テクノロジーでは、Forrester Consulting に委託して、Total Economic Impact™ (TEI) を使用して財務上の影響を測定しました。

Forrester は、このソリューションの影響を調査し把握するため、5 つの大規模組織への聞き取り調査を実施しました。Forrester では次の事項についても、Dell の TEI ケース スタディ履歴によるキー データを使用しました。

- Dell とパートナーの従業員の生産性に関するメリット (Dell のベスト デバイス エクスペリエンスと統合エンドポイント管理 (UEM) を含む)。<sup>2</sup>
- DellIPC ライフサイクル サービス。<sup>3</sup>

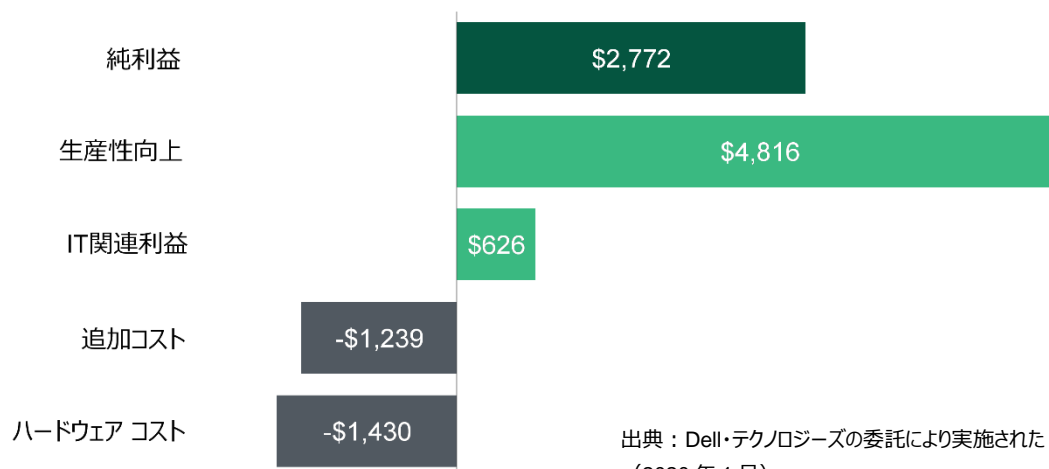
- Dell 独自デバイス。<sup>4</sup>

これらの調査結果を総合して分析すると、ユニファイド ワークスペースを実装することによる生産性上のメリットは、ハードウェア コストをオフセットして余りあるものです。言い換えれば、ユニファイド ワークスペースに投資した組織は、デバイスを実質無償で入手できるのです。

### ユニファイド ワークスペースにより、3 年間のユーザーあたりの純便益\$2,772 を実現

図 1 は、ユニファイド ワークスペースへの 3 年間の投資例による、ユーザーあたりの利益とコストの比較を示しています。生産性向上と IT 関連利益を合わせると 1 ユーザーあたり \$5,442、コストの合計は\$2,669、純利益は\$2,772 になります。保守的な態度を取るため、平均的なデバイス コストを \$1,500 と高めに仮定していたこと、さらに、代替ハードウェア取得によるコストの抑制の利益は分析に含まれていなかったことに注意してください。

図1：ユニファイド ワークスペースへの3年間の投資によるユーザーあたりの純利益



出典：Dell・テクノロジーの委託により実施された Forrester Consulting の調査 (2020 年 1 月)

## 投資促進要因

この聞き取り調査の対象者は次のような課題を共有しており、従来の PC ライフサイクル管理 (PCLM) セットアップに代わるものを探ることにつながっていました。

- **テクノロジーは限定的であり、従業員が効果的かつ効率的に作業する能力を阻害していた。**アプリケーションへのアクセスにはログインを複数回要求され、モバイル アクセスはセキュリティ ポリシーを理由に制限され、従業員はデバイス構成やアプリケーション アクセスに関する問題を IT 部門に解決してもらおうのを待機することに時間を費やしていました。
- **IT チームは、異種混合システムと共通点のないポリシーへ対処するのに苦慮していた。**IT スタッフは、デバイスの構成と修理、セキュリティ ポリシーの管理、複数のプラットフォームとテクノロジー スタックのサポートに多くの時間を費やしていました。
- **従業員のエンゲージメントが低くなっていた。**従業員エクスペリエンスは、強力なビジネス パフォーマンスを発揮するのに非常に重要であり、本質的にカスタマー エクスペリエンスと収益にも結びついています。

## ユニファイド ワークスペースのカスタマー ジャーニー

Forrester が聞き取り調査をした意思決定者がモダナイゼーション ジャーニーのどのフェーズにいるかはそれぞれ異なりましたが、重要な共通点をいくつか共有していました。

- **組織のユーザーと IT サポート チームの両方が、デバイスの構成とサポートに多くの時間を奪われていた。**レガシーのセットアップは複雑で、通常は多数の可動部で構成されていました。
- **導入は地域ベースで実施されていた。**一部の組織は、大規模な開発途上国から始めていました。そこで成功したら、そこよりもインフラストラクチャが成熟している国々で、より簡単にレプリケートできる可能性があったためです。それ以外の組織は、最も重要な市場から注力していました。
- **その影響は、チーム内だけでなく、チーム間でも感じられた。**導入後、企業の従業員間と IT 部門内の効率が向上しただけでなく、この両グループの協力体制も改善しました。

- **IT スタッフは、より戦略的なプロジェクトに専念できるようになった。**IT 担当者は、デバイスの構成、ポリシーの更新、ヘルプ デスク チケットへの対処ではなく、クラウドの移行、データと人工知能、モノのインターネット (IoT) の将来の方向性といった組織で重要なテクノロジー優先事項に対応することができました。

「生産性への影響が 50%にもなるケースもあります。デバイスの構成がカギで、これが 1 回で済むようになったのです。さらに、従業員は 4 つの異なったサポート チームを動き回る必要がなくなりました。」

グローバル テクノロジー デリバリー責任者 (金融)

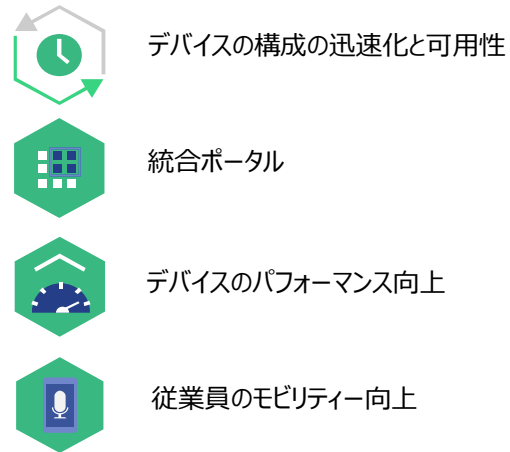
## 利益分析

Forrester では、ユーザー1,000名、うち25%がフロントラインワーカー（平均給与\$3万）、75%がモバイルワーカー（平均給与\$7万5千）という組織を想定して、分析を構築しました。図1に示すように、Forresterは利益を2つのカテゴリに分け、生産性向上が最も意義深いと特定しています。

**従業員生産性への影響は非常に大きなものです。** Dellのベストデバイスポリシーとは、ハイエンドデバイスに、3年ごとの更新に加え、ライフサイクルサービスとサポートがあることにより、ユーザーがメリットを得ることです。これまでの調査によると、ベストデバイスポリシー（従業員はPCや周辺機器類を含めハードウェアを選択することができ、そのハードウェアは3年ごとに更新される）と統合エンドポイント管理（UEM、複数のオペレーティングシステムにわたって奏功し、クラウド管理機能が追加されている統合デバイス管理ソリューション）の両方で、従業員の生産性を約10%引き上げます。Forresterは今回の分析でこれらを調整して、さまざまなタイプのワーカーについて把握しています。Forresterの見立てでは、15%までが新入従業員または

業務委託契約者です（よってデバイスが新しいか更新されていることが要求されます）。TEIで基準とするベストプラクティスに従って、Forresterは生産性変換係数50%を適用し、解放された時間で生産的な使用に還元されない分を考慮しました。

図2：生産性向上の促進要因



## 生産性分析

Dellのベストデバイスポリシーによる生産性への影響は9.7%~12.0%です。UEMによる影響は7.9%~11.8%です。Forresterは、オーバーラップを調整して（いずれのソリューションもデバイスのデリバリーまでの時間を短縮、モビリティを向上）、その分の影響を減算する（時間の半分は生産的な使用に還元されると想定）ことで、3年間での**正味の影響は\$2,772という結果**を得ました。生産性に影響する範囲は、次のような要因によって異なります。

- 地理的な位置。** 従業員の時間外を含む平均給与は、どこにいるかによって決まります。この場合、Forresterは、従業員がグローバルに分散しており、時間外を含む年間給与はモバイルワーカーが\$7万5千、フロントラインワーカーが\$3万としています。
- 従業員がいる場所。** オフィス外に拠点を置く従業員の割合が高いほど、影響度も高くなります。オフィスベースのITスタッフに頼ることで時間を無駄にすることがなくなるためです。この場合、Forresterは55%がオフィスベースと見ています。
- PCのそれまでの使用年数。** PCが古くなると、信頼性がなくなっていく、パフォーマンスが低下していく傾向があります。この場合、Forresterはデバイスの使用年数を5年以下としています。Forresterでは、このような不確実性を軽減するため、35%のリスク調整を適用します。
- 特殊なデバイスを採用している範囲。** Forresterでは、これは含めませんでした。以前の調査により、堅牢性に優れ高パフォーマンスのノートパソコンは、特定の従業員とプロセスのエクスペリエンスのトランスフォーメーションとなることが示されています。

従業員がより効果的かつ効率的に作業できるようにする方法は複数あります。

- **完全に構成されたデバイスが初日から利用できるようになる。**聞き取り調査の対象者全員が、新入従業員、新しいデバイスを必要とする従業員、出入りの業務委託契約者は、新しいデバイスが配送され構成されることで待たされる必要がなくなったと強調しました。場合によっては、これで数週間を節約できます。デバイスがすぐに使用できるようになっているだけでなく、アプリケーションへのアクセスも有効化されているのです。

**「オンボーディングが迅速になったことが最も重要なメリットでした。以前は、長い承認プロセスがあった上、新しいデバイスを構成して新しい従業員が利用できるようになるまで 1 週間以上かかるのが普通でした。」**

グローバルテクノロジー デリバリー責任者（金融）

- **リソースは統合ポータルを通じて、すべてのデバイスで利用できる。**すべてのアプリケーションがポータル 1 つで利用でき、すべてのデバイスがシングルサインオンです。これまでは、サインインが複数回要求され、また、セキュリティの制限により、すべてのデバイスでアプリケーションを常に利用できるとは限りませんでした。従業員はさらに自給自動化しています。たとえば、IT サポートがなくても、承認やパスワード アップデートを待たなくても、追加のアプリケーションをインストールすることができます。
- **デバイスが合っているほど、従業員は短い時間でタスクを完了できる。**デバイスのパフォーマンスが上がると、従業員はより短時間でアプリケーション タスクを完了できます。堅牢性に優れたノートパソコンや高パフォーマンスのモバイルワークステーションなどの特殊なデバイスは、フロントラインワーカーの従業員生産性に大きく影響します。デバイスが古いと、信頼性も低くなる傾向があります。
- **デバイスアグノスティック アクセスにより、従業員のモビリティが向上する。**モバイル デバイスや持ち込みデバイス (BYOD) にあるすべてのリソースへアクセスできるの

で、従業員は移動中や遠隔地からでも作業がしやすくなります。これにより、より多くを遂行できるだけでなく、柔軟性や自律性も高くなります。これは、従業員エンゲージメントで 2 番目に高い促進要因です。<sup>5</sup>

**IT コスト効率は、PC 管理コストの抑制、レガシー サポートプラットフォームのコストの抑制、サポート要件の緩和によって実現されます。**これらを総合すると、ユーザー単位で年間 \$600 を超えます。

- **IT リソースは PC の管理から解放される。**PC ライフサイクル サービス TEI に従うと、PC 1 台のライフサイクル管理の平均コストは \$24.34 です。これに対し、Dell が提供する PC ライフサイクル サービスのコストは平均で \$19.39、しかも今回の分析でいうコストに含まれています。
- **一部のレガシー サポート プラットフォームは廃止できる。**これには、PC 管理、セキュリティ パッチ適用、モバイル管理のためのプラットフォームが含まれる場合があります。Forrester は、ユーザー 1 名 1 か月あたりの平均節約額を \$5 と想定しています。



フルタイム従業員 1 名を、1,000 ユーザーをサポートする 10 名のチームから解放できます。

- **ヘルプ デスクと在庫管理のコストが削減される。**ヘルプ デスク チケットの減少幅は通常 20%~35% で、IT スタッフリソースを解放して、より戦略的なプロジェクトにまわすことができます。さらに、ベンダーを統合することによって、企業の在庫管理が縮小し、互換性の問題が低減します。Forrester は、企業がフルタイム従業員 (FTE) 1 名を、1,000 ユーザーをサポートする 10 名のチームから解放できると見えています。聞き取り調査の対象者のうち何名かが、特に VMware WorkspaceONE など一部の UEM ソリューションではセンサー、ロボット、ドローンといった他のデバイスを管理できることを考えると、IoT オポチュニティを新たな重点分野としてサポートする必要性が高まっている、と強調しました。

## 定量評価外の利益

これまで述べてきた利益のほかにも、組織には次のような、定量化のできなかった長所がいくつかありました。

- **優れた従業員エクスペリエンスによる無形の長所。**従業員のエンゲージメントが高いことが生産性に与える影響を Forrester がまとめたものが前述の分析ですが、これには任意での取り組みと、欠勤が減少したことが含まれています。従業員エクスペリエンスの向上により、さらなる利益がもたらされるのです。多くの場合、人材の誘致と維持には、デバイス戦略と迅速な従業員オンボーディングが不可欠です。また、エンゲージメントの高い従業員は、お客様を前よりも喜んで支援できるようになります。調査により、従業員のエンゲージメントが高くなると、カスタマーエクスペリエンス、収益性、生産性に好影響があることが示されています。<sup>6</sup>
- **ITチームの評価が高まっている。**聞き取り調査の対象者は共通して、ITチームが従業員の仕事を前よりもよくサポートできるようになっており、単なるトラブルシューターと見る者はいなくなったといえます。さらに、アプリケーションとセキュリティのスペシャリスト同士にあったような、社内での衝突が少なくなっています。
- **組織の機敏性が高まっている。**すべてのユーザーとデバイスを一元的に管理することによって、コンプライアンス要件などの状況が進化した場合にも、組織は迅速かつ容易にポリシーを変更できます。従業員は、異なったロールや部門へ身軽に移行できます。さまざまなロールとペルソナを管理できるため、パンデミックや山火事のような不測の事態へ対応しやすくなります。さらに、ITチームがサポートを提供する責任が軽減されるので、IT部門はクラウド移行、データ管理、IoTといった他の戦略的重点分野に専念することができます。

## コスト分析

図1に示したように、フォレスターには今回の分析に2つのカテゴリーのコストを含めています。

**ハードウェア取得コスト**には、新しいPCと関連周辺機器類の取得にかかる初期コストが含まれます。これらは絶対コストであり、増分コストではありません。代替ハードウェアの取得によるコストの抑制は含まれていません。Forrester は次のように見えています。

- **平均的なモバイルワーカーが取得するデバイスは1.1台、それぞれのコストは\$1,500。**Dell ベスト デバイス ポリシーでの実装とは普通、従業員がハイエンドのPCとデバイスを選択し、それらが3年ごとに更新され、Dell のPC ライフサイクル サービスが活用されている、という意味です。通常は、Cレベルのエグゼクティブなどのリーダーだけがタブレットなど2台目のデバイスを選択できるので、デバイスが平均1.1台となっているのです。
- **平均的なモバイルワーカーが取得する周辺機器類は2.5台、それぞれのコストは\$200。**周辺機器類には一般的に、モニター、ドッキングステーション、予備バッテリー、ヘッドセットが含まれています。
- **フロントラインワーカーが採用するのは、より低コスト(\$700)のデバイス、より少ない周辺機器類。**

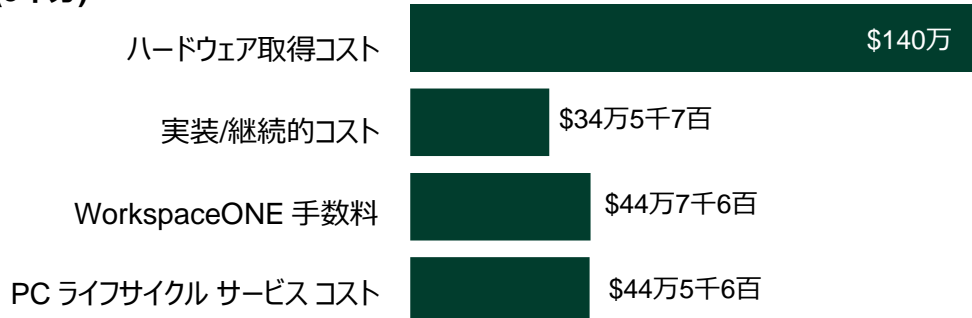
**実装/継続的コスト**には、従業員1,000名（うちモバイルワーカー75%、フロントラインワーカー25%）というところに UEM プラットフォームをゼロから導入するためのコスト、このプラットフォームの年間料金、このプラットフォームをサポートするための継続的コスト、PC ライフサイクル サービスに関連する料金が含まれます。

- **実装コストには、社内作業とサードパーティーサービスが含まれる。**1000ユーザーに UEM プラットフォームを実装するには、見積りで FTE が3名必要です。それぞれ6か月の作業を実施し、平均給与は\$5万です。VMware コンサルティング サービスの料金は\$10万になりました。
- **UEM プラットフォームの継続的なサポートとメンテナンスには、FTE 2名がそれぞれ1年につき1か月の労力を費やすことが必要。**Forrester では、ユーザーごとの UEM 料金が1か月あたり\$15になると見えています。

- PC ライフサイクル サービスのコストは、PC 1 台 1 か月あたり\$20 を切る。この数字は PC ライフサイクル サービス TEI から直接引用したものです（「付録 B：文末脚注」にリンクがあります）。1000 ユーザー全体で、700 デバイスを更新します。

全体的に見ると、こうしたコストの 1 ユーザーあたりの合計は、ハードウェア取得\$1430、全追加コスト（実装と継続的サポートを含む）\$1239 です。

### コスト(3年分)



出典：Dell・テクノロジーズの委託により実施された Forrester Consulting の調査（2020 年 1 月）

### 方法論

Forrester は、WorkspaceONE、Dell のベスト デバイス ポリシーと PC ライフサイクル サービスの使用経験がある組織の意思決定者 5 名に聞き取り調査を行いました。

従業員数	業種	聞き取り調査の対象者の役割	地域的プレゼンス
235,000	金融	グローバル テクノロジー デリバリー 責任者	グローバル
130,000	ヘルスケア	IT 担当取締役	グローバル
120,000	テクノロジー	チーフ ソリューション アーキテクト	グローバル
12,000	メディア	IT 担当 VP	北米
8,000	テクノロジー	CIO（最高情報責任者）	グローバル

この分析は、次のような他の Forrester プロジェクトのコンピレーションによるお客様聞き取り調査とアンケート データを足がかりにしたものです（「付録 B：文末脚注」のリンクを参照してください）。

- Dell 働き方改革 TEI では、意思決定者 732 名へのオンライン アンケートとお客様 8 名からの聞き取り調査が行われました。
- Dell PC ライフサイクル サービス TEI では、オンライン アンケートで 101 名から回答を得て、お客様 6 名からの聞き取り調査が行われました。
- Dell 独自デバイス TEI では、別の 6 名のお客様からの聞き取り調査行われました。

## 付録 A : 関連する調査報告

Forrester Research, Inc.『The Employee Experience Technology Ecosystem』(2019年2月14日)

Forrester Research, Inc.『Understand The Differences Between EX And CX』(2020年6月22日)

Forrester Research, Inc.『The Forrester Wave: Unified Endpoint Management』(2019年第4四半期、2019年11月11日)

## 付録 B : 文末脚注

<sup>1</sup>出典 : 『[デル・テクノロジーズのユニファイド ワークスペースのための技術概要フレームワーク](#)』(Dell の委託により作成された Forrester Consulting レポート、2020 年 3 月)

<sup>2</sup>出典 : 『[Dell And Partners Workforce Productivity Benefits](#)』(Dell の委託により作成された Forrester Consulting レポート、2019 年 1 月)

<sup>3</sup>出典 : 『[The Total Economic Impact Of Dell's PC Lifecycle Services](#)』(Dell の委託により作成された Forrester Consulting レポート、2018 年 2 月)

<sup>4</sup>出典 : 『[Dell Specialized Devices Deliver Workforce Productivity Benefits](#)』(Dell の委託により作成された Forrester Consulting レポート、2019 年 4 月)

<sup>5</sup>出典 : 『Forrester's EX Index: A Deeper Look At The Data』(Forrester Research, Inc., 2020 年 3 月 4 日)

<sup>6</sup>出典 : Sue Jones『Engaged Employees Lead to More Profitable Business Outcomes』(VRM intel、2017 年 1 月 5 日 ([vrmintel.com/engaged-employees-lead-profitable-business-outcomes/](http://vrmintel.com/engaged-employees-lead-profitable-business-outcomes/)))

### 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、組織が得る潜在的なリターンに関してはどのような推測も行っていません。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 ユニファイド ワークスペース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 は聞き取り調査に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®