

コスト削減、出力環境の機器管理の強化、CO2の削減を実現

RTA(The Roads and Traffic Authority)様



RTA (The Roads and Traffic Authority) 様（以下敬称略）は道路保全のために免許証試験 / 発行や車両の登録 / 検証、安定した道路網を管理するニューサウスウェールズ州の州政府機関です。

約 18,000 キロメートルに及ぶ州道、3,000 キロメートルの地域、特定道路、5,000 に及ぶ橋梁とフェリー、3,500 機以上の信号とその他交通設備を管理しています。

また、ニューサウスウェールズ全土に129カ所の自動車登録所を含む180以上のオフィス拠点を有し、約6,900名の職員がいます。そして、個人、民間団体、コミュニティ、道路交通団体、地方自治体、州連邦政府機といった幅広い顧客層を対象にサービスを行なっています。

背景

ニューサウスウェールズでは、460万人のドライバーと510万台の自動車所有者による年間約2,400万件の自動車関連取引があります。この管理を行なうとともに、地方自治体が管理する地域特定道路への財政支援も行なっています。

「当機関では道路保全を含め、お客様へ最前線のサービスを提供することに注力を払っています。RTAはその行政機能において経費削減、更なる効率化、生産性の向上を絶えず模索しており、本来業務であるお客様へのサービス提供に全力を注ぎます。

RTAは責任をもって企業活動や環境へ影響を与えるリスクを管理することに強力なコミットをしています」

RTAビジネスサービス部長
デービッド・エバート氏談

課題

RTAが使用する老朽化したプリンター、ファクス、コピー機 約2,100台は、メーカー・機種の一貫性がなく、サポート契約のレベルもバラバラでした。

「多くのオフィスで見受けられるように、使用している出力機器が異なるため、拠点間を行き来する社員は使い方に混乱していました。あるオフィスではメンテナンスやサポートの契約が未締結のまま、出力機器故障時に社員自らが対応しなくてはならないような状態で、社員から不満の声が多く寄せられていました。概して、このような出力機器は十分に活用されているとは言えず、稼働率も低いものばかりでした」

RTA エバート氏談

RTAは新たな州政府機関の条件を満たすため、出力機器の見直しを求めましたが、そこにはプリンターなどの新規サービス契約や購入に関する設備投資ができない旨が明記されていました。

そのため、出力機器インフラの必要要件を確立し、管理、保守、消耗品、プリンターや複合機のサポートに関するコストすべてを柔軟性のある契約で質の高いサービスを提供してくれるベンダーを必要としていたのです。

「当機関は分散するプリンターや他の出力機器など、出力機器削減のためにネットワーク対応の高機能な複合機を探してはいたのですが、本当に必要としていたのは、これらの機器を管理するためのサポートや、付加価値の高いサービスだったのです」

RTA戦略購買マネージャー
ブルース・デービス氏談

こうしたビジネス要件に迅速かつ容易に対応するために、まずネットワーク上の全出力機器の追跡やモニターをする必要がありました。さらにエバート氏が

「温室ガスに関連する環境への影響を低減することを求めているニューサウスウェールズ州政府のプランに適合することが重要なことである」と語るように、同機関はベストプラクティスの環境基準に見合った出力機器の削減や高機能機への代替によって、環境への影響を最小限にとどめる必要がありました。

サマリー

<<課題>>

- 行政機能における「経費削減」「生産性向上」に取り組みながら、本来業務であるお客様へのサービス提供に機能を集中させる必要があった
- オフィスで利用する機器のメーカーや機種に一貫性がなく、機器の使い方、サポート契約の有無などが統一されていなかった
- 機器にかかっているコストが把握されていなかった
- 環境へ与えるリスクを管理し、州政府のプランに準拠する必要があった

<<ソリューション>>

- 分散出力機器の標準化や最適配置を行なうマネージドサービスの提供
- クリックチャージによるシンプルな請求方法
- 分散複合機に対するプロアクティブなサポート、保守、サービスなど、オフィス出力環境の維持管理
- オンサイトのDocuCare（出力機器の日時巡回管理）サポートやヘルプデスクを通じたサポート

<<成果>>

- 機器をマネジメントする重荷から開放され、“道路を改善する”という本来の目的に集中することができた
- 機器の修理や入れ替えにも柔軟に対応できるようになった
- 5年間で約4,00万豪ドル以上のコスト削減
- 出力機器エネルギー消費量を25%削減
- 月間13トン以上のCO2排出量低減

ソリューション

まず、Fuji Xerox Global ServicesはRTAと連携して、既存の出力環境とそのニーズに関するアセスメントを行ないました。

州政府要件に応じた改善と作業に対する明確な絵姿を描き、富士ゼロックスはRTAにおけるオフィス生産性向上支援の提案を行ない、大幅なコスト削減とオフィスでの出力に関連した環境負荷軽減を実現することができました。

「わたしたちはRTAに、分散出力機器の標準化、最適配置をもって完全なマネージド・サービスをシンプルな請求方法、クリックチャージにて提供する事ができたのです」

Fuji Xerox Global Services
XOSマネージャー
マイケル・バーン

Fuji Xerox Global Services は契約内容として、分散複合機に対して、プロアクティブなサポート、保守、サービス、オフィス出力環境の維持管理を実施するためにマネージド・サービスを提供しました。

「当機関は出力機器に関して実際に“所有”せずに、基本的に出力機器の事をまったく気にする必要もなく、“利用”するだけなのです。もし出力機器に何かしらの問題があった場合、富士ゼロックスは出力機器を常時モニターすることにより、私たちよりも先に問題を把握しており、オンサイトのDocuCareサポート（出力機器の日時巡回管理）、あるいはヘルプデスクを通してサポートしてくれます。今ではどのオフィスも同一モデルの出力機器を使用しているので、社員も戸惑うことなく機器を利用することができます。

実際、出力機器に関する問題は、富士ゼロックスによって自動的に検知され、すぐさまサービスマネージメントチームが対応すると同時に、適切な対応を実施してくれます。出力機器資産追跡と管理により、富士ゼロックスはいかなる問題もピンポイントで解決し、RTAにとってのビジネスパートナーとして絶えずシステムの改善に努めてくれます」

RTA エバート氏談

成果

「過去5年間で400万豪ドルの経費を削減しただけでなく、エネルギー消費量を25%削減しました。富士ゼロックスとのパートナーシップにより、当機関は結果的に本来のコア業務に集中することができるのです。富士ゼロックスが提供するサービスへ移行することで、出力機器を所有し、管理する重荷から開放され、当機関が掲げる目的である道路保全を超えた目標を目指すことができるのです。現在、これまで困難だった出力資産管理は完全に管理下にありません。出力機器は必要に応じていつでも移動することができ、またその使用状況が分かるようになっていきます。

コストやサポートの傾向における利用パターンすべての分析から、出力環境をより効率的にするための維持管理ができます。

RTA内に常駐する富士ゼロックス専属チームやDocuCareも、修理を必要とする出力機器に対して安定したサポートを確実に提供しています」

RTA デービス氏談

富士ゼロックスが提供するサービスは、RTAの環境責任目標を達成する一役も担っています。

「当社は過去5年間にわたって400万豪ドルに及ぶ経費を削減しただけではなく、出力機器関連において月間13トン以上のCO2排出量を低減し、エネルギー消費量を25%も削減しました。この達成はプリンター統合による複合機の最適配置、そしてその電力消費の低減によってもたらされたのです」

RTA エバート氏談

RTAは出力に関するこれまでの運用を変更し、ペーパーレスを推奨するワークフローと運用ポリシーの改善により、今後、さらに紙の使用量を低減しようとしています。

「これはまだ始まりに過ぎません。RTAのようなお客様は、常にプロセス改善の手法に着目しており、私たちはこうしたお客様の期待に応えるためにここにいるのです」

Fuji Xerox Global Services
マイケル・バーン

Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

