

オフィス出力環境をシンプルに

ロイター社 様



ロイター社は世界各地の196支局に2,400人もの編集スタッフやジャーナリスト、カメラマンを抱え、金融サービス、メディア、コーポレートマーケット分野の顧客約37万人に情報提供している世界最大の通信社です。

1851年に創設された会社は、2億件を超える膨大な量のデータベースを管理・更新しており、約26億ポンドの年間売上は94カ国に拠点を置く16,900人の従業員によって支えられています。

課題

大手企業共通の課題として、分散プリンターや複合機、コピー、ファクスが混在する環境での台数の増加が挙げられますが、ロイター社様（以下敬称略）も同様にこの課題に直面していました。その要因は、社内の出力機器のほとんどが明確な導入運用ポリシーもないまま、必要に応じて各部門や各課の判断で購入されたためです。

明確なデータはなかったものの、ITアウトソーシング・マネージャーのニジェル・スミス氏は見直しの必要性を感じていました。

「社内には不適切な機器が溢れていました。メーカーも機種もばらばらで、買取機もあればリース機もあり、各拠点に散らばっていたのです。当時は、適切で効率的な集中サポート体制はありませんでした。そのため、修理にも時間がかかっていたのです」

サポートやメンテナンスは急を要する問題ですが、決してそれだけではありません。インクジェットに代表されるように、プリンターの購入費用は着実に下がり、コモディティ化したことで、プリンターはオフィス予算の中で最も購入が簡単な「モノ」となっていました。その結果、本体価格が安価なプリンターがオフィスに増え、比較的ページ単価が高く、稼働率が低い状況が多く見受けられるようになっていたのです。

ロイター社がロンドンのオフィス統合計画に着手したことで、スミス氏は新たな出力管理ポリシーを提案するチャンスを得ることになります。この統合計画は、カナリーワープにある新本社を含め、ロンドンの12拠点を4カ所

に統合するというものでした。この課題は全社規模に発展することが予想されたため、彼はゼロックス（英国）に協力を求めたのです。

ソリューション

問題の程度を把握し、将来的な削減額や効率性を特定・定量化するために、ゼロックス社（英国）のプロジェクトチームとロイター社が協力し、従業員、出力機器の使用状況の調査を実施しました。結果は明確でした。

ロイター社には1,046台のプリンターやコピー機、複合機があり、その内訳は27社の納入業者と242の異なる機種であることが判明しました。プリント枚数は年間1,650万枚で、一人当たり月間420ページに相当します。

これについてスミス氏は「この数字は思ったよりも低く、業界内の同じ規模の企業平均に比べると悪くはありません。それでも私たちは改善に向け、意味ある変革のチャンスがあると考えました」

そこでゼロックス（英国）は出力環境全体に責任をもってアウトソーシングするマネージドサービス（XOS）を導入。非効率でコストのかかる出力機器は処分し、現有機をしながら、目的に応じた出力機器の最適配置が実施されました。

オンサイトヘルプデスクはロイター社が契約していたITサービスプロバイダーと連携し、機能するようになりました。さらに8名のチームが組織され、サービス全体の管理と購買（消耗品、用紙、プリンター）を担当しました。

サマリー

<<課題>>

- 様々なメーカー・機種の出力機器の混在、高額な運用費とサポートやメンテナンスの負荷
- 低価格プリンターの増加により、低い稼働率と高額な運用費
- オフィス機器の一括管理機能や導入運用ポリシーの欠如

<<ソリューション>>

- 既存出力機器と関連コストのアセスメント
- すべての文書出力を対象とした包括的なマネージドサービスの提供
- 非効率でコスト高な出力機器を排除し、必要に応じた出力機器の代替、最適配置の実施
- ITサービスプロバイダーと連携したオンラインヘルプデスク
- 大規模で特殊業務用のプリントルーム

<<成果>>

- 分散出力機器TCO（総保有コスト）を約20%削減（契約期間5年間で145万USドル相当）
- ユーザー満足と生産性の向上

成果

ロイター社のスタッフが各自でプリンターを発注したり、トナーや用紙を補給したり、不具合に悩まされることはもうありません。

「ゼロックスが出力機器を継続的にモニターしてくれるので、トナー切れや用紙切れのプリンターに出くわすことは減多にありません。例えば紙詰まりが起きた際にも、修理依頼をする前にすでにエンジニアが修理をしていることもよくあります」とスミス氏。

ユーザー満足度や生産性の向上が顕著に表れたことに加えて、この新しいマネージドサービス（XOS）は大幅なコスト削減をもたらしました。

XOSによってロイターはTCO（総保有コスト）を年間19.2%も削減したのです。5年間の契約期間で145万USドル削減できる計算です。この試算は、このサービスのもうひとつの恩恵である詳細で正確なレポートをもとに算出されています。

今後の展望

スミス氏はこのプロジェクトに対して次のようにコメントしています。

「私たちは今、とてもよい状態だと言えます。すべてがうまく機能し、出力機器はいつでも使用できる状態で、何もかもが行き届いています。それに今では費消状況や削減状況も正確に把握できています」

さらに、「近い将来、この出力環境が急激に変化することはないと思います。維持コントロールしているので変える必要はないのです。出力機器に代替時期がくれば、対象のゼロックス機器と入れ替わります。私たちの判断が何であれ、ゼロックスがサポートしてくれるので安心です」

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/>

