

オフィスの出力基盤を最適化したドキュメントサービス

大手航空宇宙・防衛企業様



この航空宇宙・防衛企業様（以下敬称略）は、業界のベストプラクティスを導入して、印刷機器、サービス、消耗品をより効率的に管理し、社員の効率を高めるとともに、エンドユーザーの満足度向上や、大幅なコスト削減を実現したいと考えました。

課題

フォーチュン500社にランキングされる大手航空宇宙・防衛企業では、シックスシグマの展開を通して、コスト削減および会社全体のプロセス改善のための方法を模索していました。オフィスの出力はコスト管理が難しく、複数の組織が別々のプロセスを使っているという問題を抱えていました。

そして、どの部門もドキュメント出力に実際にかかっている費用を把握していませんでした。社内にはさまざまなメーカーのプリンターが配置され、社員あたりの出力機器の平均比率は2対1になっていました。

そこで同社はテクノロジーとサポートサービスを総合的に向上させるためのRFPを作成しました。これは以下のような新しい観点から、ドキュメント出力の目的を見直すいい機会となりました。

- ドキュメント出力にかかるTCO（総保有コスト）を削減する。
- 会社全体の出力機器とサービスを適正な規模にし、標準化を図る。
- 「取得/管理」および「出力管理」という両方の選択肢を全社に提供する。
- 追跡、報告、指標への対応を可能にする。
- 紙ベースのコピーを低減し、電子化基盤に移行するためポリシーにする。

同社のアウトソーシングの考えによると、ベンダーはプリンターに関して、実際の印刷状況、機器の利用状況、社員あたりの出力機器の比率を測定するため、複数のオフィスでの実データを分析するよう求めていました。担当のチームは、こうした分析によって、各

部署で実際のニーズに見合ったプリント出力が行なわれるようになれば、大幅なコスト削減とプロセス改善が実現されるだろうと信じていました。さらに、社内のシックスシグマチームは、自社で行なうよりアストソーシングすることで、さらに安価なコストで出力サービスを提供してくれるものと考えました。

同社は購入・消費している紙の量は把握していましたが、社員単位または部署単位の実出力コストは把握していませんでした。特定のデータと前提条件に基づいて行なわれた米国ゼロックスのアセスメントは、同社の厳密なシックスシグマ分析とほぼ一致し、米国ゼロックスは同社の信頼を獲得しました。

その後、徹底した評価が行なわれ、米国ゼロックスとの契約が決定しました。これは各社を比較した意思決定において、次のような優位項目があったためです。

- 社員1人当たりの出力ページについての米国ゼロックスの分析が、同社の分析とほぼ一致した。
- 「Voice of Customer」の提供により、エンドユーザーからの要望が得られる。
- 実績のある質の高い技術。
- 複合機の活用による包括的情報セキュリティ認証。
- 厳格なセキュリティ要件に対応したオフィスサービスツールスイート。
- ドキュメントアウトソーシングに対する革新的で、コスト効率の高い「ユーティリティ」モデルのアプローチ。
- ゼロックス・デバイス・マネージャーにより、マルチベンダー環境での削減効果が最高レベルを示し、実際の出力機器の稼働状況を報告した。

サマリー

<<課題>>

- 複数の部門でオフィス出力環境を最適化する
- 機器、サービス、消耗品、エンドユーザーサポートの管理を標準化および合理化をする
- ドキュメントサービスの品質を改善する
- TCO（総保有コスト）を削減する
- 情報セキュリティを高める
- サステナビリティを向上させる
- 会社全体に拡張できる効果的なドキュメントアウトソーシングソリューションを展開する

<<ソリューション>>

- オフィスの出力環境に関する、リーンシックスシグマをベースにした統制のとれたアセスメントの実施
- NIAP認証の効率的なゼロックス複合機の導入
- 機器の監視とメンテナンスの導入
- メンテナンスや故障の検知、コスト分析を効率的にする集中モニタリング
- ページ単位の標準コストに基づいた、コスト効率の良い「ユーティリティー」価格モデルを確立

<<成果>>

- ドキュメントサービス管理の標準化と簡略化
- 約 35～50%の削減（1部門）
- 出力機器数を60%、コストを40%以上削減（2部門）
- 情報セキュリティの強化
- 固定費資産のオフバランス化
- エネルギー消費、温室効果ガス排出、廃棄物処理の大幅な削減
- 他部門へソリューションを拡大するためのモデル確立

ソリューション

同社と協力しながら、米国ゼロックスはドキュメントサービスの「ユーティリティ」モデルとして、管理が難しい各部門のオフィス出力環境を一本化し、出力環境のマナーシドサービスをアウトソーシングサービスとして提供しました。

最初に、リーンシックスシグマのツールと手法を使い、オフィスアセスメントを実施し、各部門のオフィスに適切なドキュメントサービスのレベルを決定しました。

次に、徹底したアセスメントの結果を基に、社員が利用するサポートサービスの品質改善や、ユーザー対出力機器の比率を2対1から最も効果的とされる8対1に改善するため、オフィスの最適化プランを展開しました。

そして、National Information Assurance Partnership（NIAP：米国セキュリティ基準認証機関）から取得した総合情報セキュリティ認証を持つ、ゼロックスの複合機が導かれま

成果

- 最初の部門へのソリューション導入後、過去と比較して35～50%の経費削減が見られた
- 最適化の取り組みにより、同社のオフィス環境では、出力機器数を60%以上削減できた
- NIAP認証されたゼロックスの複合機によって、情報セキュリティが強化された
- プロアクティブな機器のモニタリングおよびメンテナンスサービスによって、機器の利用率向上とユーザーサポートが改善された。

さらには、サステナビリティ測定（Xerox Sustainability Calculator）を利用し、オフィス改善による影響が数値化されました。分析の結果、このソリューションが同社の出力環境が環境に与える影響において、大幅な削減を達成したこと、また環境に対する社会的責任に関して成功を収めたことが証明されました。

例えば、最初にこのソリューションを導入した部

サービスのセキュリティ要求を検証するための基準として、国際的に認められているものです。

さらに、オフィスサービスツールセットを利用し、出力機器、メンテナンス、消耗品、ヘルプデスクサポートなど、全体的なドキュメントサービス環境をプロアクティブにモニターし、管理しています。

同時に、社員のニーズに対応した適切な出力機器とサポートサービスをお客様のオフィスに提供し、時間とともにニーズが変化した場合にも、責任をもってプロジェクトを進めました。

また、機器のリースコストや購入コストではなく、標準的な出力ページ単位のコストに基づいて請求を行なうコスト効率の良い方法を提供しました。

こうしたソリューションの導入後、さらに、業界初となる革新的なサステナビリティ測定（Sustainability Calculator）を取り入れ、過去の実績との比較によるアセスメントを実施しました。

門では、次のような実績が確認されています。

- エネルギー消費27%削減
- 温室効果ガス排出26%削減
- 廃棄物処理33%削減

こうした結果から、米国ゼロックスは同社に対する取り組みを引き続き展開することになり、国内30カ所以上の拠点を持つ部門と主要3部門にもソリューションを拡大するよう依頼されています。その他の部門に段階的に最適化の取り組みを実施することにより、出力機器の全体数を60%削減し、全体的なオフィス出力環境のコストを約40%削減できると期待されています。その他2部門に対するソリューションの導入は、現在進行中です。

この国際的な宇宙航空・防衛業界のリーダー企業とのパートナーシップを拡大させたことで、米国ゼロックスは複数のサイトに大量のプリントプロダクションソリューションも提供するようになりました。さらに、戦略的な重要事項をサポートする重要ドキュメントを中心にした業務プロセスの改善を支援する機会も追求しています。

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/>

