jamf



CIO向け総サポート コストガイド

「これで十分」に潜むコスト

はじめに

現在の予算をめぐるジレンマ

CIOとIT部門責任者の立場は、今やますます厳しいものになっています。予算は減る一方で、上層部からは「より少ないリソースでより多くの成果を出す」ように求められているからです。

AIの導入が広まるにつれ、経営陣やCEOは「より少ないリソースでさらに多くの成果を出す」ように求めるようになっています。しかし、IT部門にとって、予算が増えない、あるいは減った結果として作業やリスクが増え、生産性が損なわれる事態は見過ごせません。

このような背景から、低価格のツールは非常に魅力的な存在に思えます。

しかし、最も安いツールは本当に「最も低コスト」なのでしょうか？

ソフトウェアの購入担当者は、ライセンスのコストだけが実際に発生する費用ではないと考えるべきです。先見の明があるリーダーは、何かのコストを検討する際に、テクノロジーそのもののコストだけでなく、長期的に予算を節約できるものを包括的に考えています。

最もライセンス価格が安い製品の運用コストが最も低いということはほぼありません。

本当に考えるべきは「このコストで何が買えるか」ではなく、「このツールを購入した結果、社内の作業はどれくらい増えるか」です。



1章：
「期待されていることは何か」

多くの場合、コスト削減の方針には高い期待がつきものです。

「AIにまかせれば良い」という考え方にはリスクがあります。AIがきわめて短い期間に素早く浸透した結果、知識は不十分なまま、AIに対する期待が不相応に高くなってしまっています。

多くのIT部門責任者は、コストを削減しながら、セキュリティを強化するだけでなく社内でのAI活用を拡大するように求められています。

AI活用の拡大は容易ではありません。

Gartnerが最近公開した調査結果によれば、複数部門にまたがって**AI活用を拡大できた組織はわずか22%に過ぎません。**[1]

しかし、同社が2026年9月に公開した別のレポートによると、このように失敗が大半を占める状況でも**AIへの投資は急激な加速を続けています。**世界全体のAIの投資額は2026年末までに前年比で49.5%増加し、2兆7千億ドルに達すると見込まれています。[2]

成功を目指すのであれば、このギャップを埋める必要があります。

わずか22%

AI活用の拡大に成功した組織の割合

2.7兆ドル

2026年末までのAIへの投資額（Gartnerによる予想）

[1]『C-Suite AI Survey Reveals Misdirected Bets and Overlooked Wins』、Gartner、2026年
[2]『Forecast: AI Spending, Worldwide, 2025-2030, 2Q26』、Gartner、2026年

2章：
料金表ではわからないコスト

他のテクノロジーのコストが高騰しているまさにこの時期に、コストを削減したいと考えるのは無理もありません。しかし、CIOとIT部門責任者は意思決定者に、「コスト削減は必須かもしれないが、発注書に運用コストは含まれていない」と伝えるべきです。

経営幹部は価格でソリューションを選ぶ前に、ソフトウェアのライセンス料金やヘルプデスクの対応時間、メンテナンスコスト、IT部門の時間外労働のような直接的なコストに加え、以下のことも検討する必要があります。

IT部門がこのソリューションで管理を行うにはどれくらいの時間がかかるか？

デバイスやアプリの数だけでなく、全体を見る必要があります。セキュリティ、インベントリ、プロビジョニング、統合、コンプライアンス、暗号化、アイデンティティなど、扱う要素は無数にあります。

ライセンス数よりも運用範囲の方が重要です。

エンジニアがサポート業務で手一杯にならないか？

エンジニアはコスト削減につながるイノベーションを開拓、実装する戦略的専門家です。これらのエンジニアが問い合わせへの対応にとらわれれば、イノベーションは不可能になってしまいます。

戦略面の人材を問い合わせ対応にあてるべきではありません。

ベンダーのサポート体制は本物か？

ベンダーがソリューションを技術的にサポート可能であると説明していても、実態は運用支援とはかけ離れているという例は枚挙に暇がありません。

ソリューションは、専門家のサポートが途切れても信頼性と可用性が維持されると確信できるものである必要があります。

価格が低い代わりに複雑さが増すことはないか？

低価格のプラットフォームの多くは、「より少ないリソースでより多くの成果を出す」とは真逆の存在です。ソリューションの設計が不適切であるか、主要機能が不足していると、管理やトラブルシューティング、スクリプト作成、手動対応が増え、ユーザエクスペリエンスが低下してしまいます。

増員を考えないのであれば、自動化およびサポータビリティに投資する価値はきわめて高くなります。

テクノロジーの本当のコストとは：総サポートコスト

意思決定者は購入を決断する前に、以下を含むあらゆるコストについて検討してください。

+ ライセンス
+ 実装
+ 継続的な管理
+ トラブルシューティング
+ 統合
+ 従業員のダウンタイム
+ 専門知識

= 総サポートコスト

AIツールの導入を検討する際も、同じ計算が当てはまります。

本当のサポータビリティとは？

本当の意味でサポートが行き届いた製品とは、最小限の手間で運用し、生産性、コンプライアンス、セキュリティを維持できるものであるべきです。

3章：
AIの登場で高まる3つのハードル



AIの登場により、IT部門はこれまでどおりの人手でより優れた成果を出すように求められています。

新しいテクノロジーの学習には時間がかかる一方、組織の力は限られているため、この要望は深刻な問題につながりかねません。

AIの導入を強く迫られている企業は、自らの決断で苦境に立たされるおそれがあります。圧力を受けて経営幹部の要望が限度を超えて膨らむと、IT部門が手を抜いたり、重要なテストを省略したり、非現実的な約束をしかねません。

AIは素晴らしい機能を備えていますが、ボタン一つで「寸分のズレもなく素早く完璧に何でも実行」するわけではありません。AIであっても、ツールに合わせた形で構成、制限、明確な指示を行う必要があります。

結果を求める場合も、結果を出すよう求められている場合も、あるいはコストや期間を推定する場合も、このことを忘れないでください。

3章：(続き)

AIには固有の総サポートコストが潜んでいます。

料金がトークンの使用量ベースであるため、社内で承認済みのAIエージェントを運用する場合であっても、その計算・消費コストを正確に見積もることは容易ではありません。

世界的に、企業のAIコストは見積もりを超過する傾向にあります。先日CFO Diveで伝えられた**WitnessAIのレポート**[1]の結果によれば、従業員数1,000名以上の組織に務める上級管理職300名を対象とした調査で、昨年に68%がAIに関する一部の取り組みで予算超過を経験し、33%はコスト超過の頻度が「ほとんどの場合」または「常に」であると回答しています。

社内でAIスプロールが発生すると、事態はさらに悪化します。

AIスプロール

AIスプロールとは、組織内に多数のAIツール、AIモデル、自律型AIエージェントが導入され、一元的な監視、ガバナンス、戦略的調整のないまま無秩序に活用されている状態を指します。

Larridinの『**State of Enterprise AI 2026**』[2]によれば、平均的な企業が導入しているAIツールは23種に上りますが、それらすべてを管理できている企業は38%に過ぎないとされています。



[1]『2026 Enterprise AI Risk Survey: The Hidden Cost of Enterprise AI』、WitnessAI、2026年

[2]『2026 State of Enterprise AI Report: You Can't Optimize What You Can't See』、Larridin、2026年

3章：(続き)

AIを導入すると、多方面にわたって攻撃対象領域が広がります。

ほどんどのAIエージェントは、組織のデータやネットワークなどに対して前例のないアクセス権を持ちます。そのため、AIのセキュリティギャップを狙う攻撃者は、激しい攻撃を仕掛けることができてしまいます。残念ながら、こうした侵害の初手の多くは、IT部門が正当な活動と見分けづらいものであるか、あるいはまったく認識できないものです。

先日**Industrial Cyber**より、世界中のサイバーセキュリティおよびIT担当者536名とセキュリティ責任者57名を対象とした**SANS Instituteの調査結果**[1]が伝えられました。その結果は不安を掻き立てるものでした。

> 「サイバーセキュリティおよびIT業務へのAIの導入率は、**2026年には2025年の50%から78%へと急増**していますが、調査参加者のうちで運用環境が成熟していると回答した割合は27%に過ぎません」

さらに、回答者の76%は企業のAIガバナンスを担当していましたが、**その半数以上は正式なAI監査フレームワークを敷いていませんでした。**

[1]『2026 SANS AI Survey Insights: Poisoned Wells and Pure Springs: Drawing Security and Compromise from the same AI Source』、2026年7月13日

Jamfが選ばれる理由

Jamfの**AIガバナンス**なら、これまで統制されていなかったAppleエコシステムのAIエージェントを制御できます。JamfはAnthropicおよびAWSと直接連携し、組織内のAIエージェントの利用を他のツールと同じように可視化、管理、保護できるようサポートします。



4章:
総運用コストの価値階層

ソリューションを問わずコストの測定と判断を適切に行える優れたフレームワークとして、以下に示すTCO価値階層があります。



ソリューションについて検討する際に、このピラミッド構造の上の階層に焦点をあてるほど、決断の質が高くなります。

しかし、リスク、さらにビジネスへの影響はどちらも目に見えず測定が困難であるため、意思決定者が判断を迫られた際にはピラミッドの下部分を基準として最適な判断を行おうとしがちです。こうした領域は組織への影響が上部より小さいものの、測定が簡単であるからです。

これではいけません。

重要ポイント:

AI活用の爆発的な広がりと、企業各社に見られる監視体制の脆弱さが合わさり、リスクが急激に増加しています。

5章：
価値が初期費用を上回るケース

組織や状況はそれぞれ異なりますが、ほとんどの場合、行き着く先は同じです。
（以下に示すのは説明のための例であり、実際の企業とは関係ありません）

Gumshoe Investigations, LLCは、わずかな予算と夢を原動力とする企業でした。共同所有者はファイルストレージ・管理システムを検討する際、わずかな手間で案件や顧客情報、ソースを安全に保持できる高価な製品を導入する余裕はないと考え、安い製品を選択しました。しかし、フタを開けてみると問題だらけで、既存のデータをまともに移行できず、事態を収拾するために多大な人件費をかける結末に終わりました。

実用的な男性ファッションを扱う世界的な大手人気ブランドの**Everyman Dressed**では、CEOが不要なオプション機能にはお金を払いたくないと考え、競争製品の半分の値段のインベントリシステムを購入しました。これだけなら、大きな失敗ではありませんでした。しかし、製品のサイバーセキュリティの対象範囲に問題があり、顧客のクレジットカード番号が漏洩したことで財政面および評判面で大きな痛手を被りました。

米国に拠点を置く非営利の訪問介護・医療組織の**Health at Home**では、経営陣がコスト抑制のため、IT部門に高額な患者情報システムのライセンスを削減するよう命じました。IT部門責任者のSusan Nopesは、複数のシナリオや統計データを基にこの決定が従業員の士気や医療サービスに及ぼす影響について説明し、ライセンスの維持を説得することに成功しました。

手工芸業界の大企業であるKer & Willow Knitsがコスト削減の一環として有名企業のMDMから新興企業の安価な製品に乗り換えた結果、事態はIT部門責任者の予想した通りに悪い方向へと転がりました。手作業による更新作業が増えたことでIT担当者のキャパシティを超え、要求に応えようと急ぐあまりミスを連発。他部署の社員からはデバイスの動作が突然大幅に低下したという問い合わせが寄せられ、バグやボトルネックのせいで従業員のダウンタイムが増加。切り替えによりコストを節約するどころか、従業員の時間が失われ多大な不利益を被る結果に終わりました。

DaringDynamics, Inc.の新CEOは、変化を受け入れることを何より重視していました。AIについてもアーリーアダプターであった彼女は、部下にもこのツールを導入するよう奨励しました。しかし、この自由でクリエイティブな方針は、想定を超える速さで大混乱へと陥りました。個人用および業務用のIDが混ざり、人事部門開発の新しいAIチャットボットはつじつまの合わないアドバイスを提供し、IT部門の目には憂慮すべきレベルのデータアクセス権が付与されたAIエージェントが次々に飛び込んできます。幸運なことに、CIOから強固なデバイス/ID可視化機能を備えたAIガバナンスプラットフォームを提案され、CEOはすぐにその高額製品を導入。統制の行き届いていなかったAI活用領域が適切に管理・保守され、すべてのエージェント、デバイス、IDを正確に特定できるようになり、不安はなくなりました。

jamf

結論：

焦点を「購入」から「運用」に移しましょう。

ライセンス料金で比べれば安い製品でも、運用コストがはるかに高くなることがあります。購入を決断する前に、以下に示す引き算のフレームワークで計算してください。

- その製品は、社内のどの作業を軽減するか？
- その製品は、どのリスクを軽減するか？
- その製品は、どの生産性阻害要因を軽減するか？

皆様の役目は、最も安いテクノロジーを購入することではありません。最も運用リスクの低いモデルが採用されているソリューションを選ぶことを意識してください。

テクノロジーの本当のコストは、購入にかかるお金ではありません。

本当のコストは、そのテクノロジーの運用にかかるリソースで、従業員のダウンタイムやIT部門の残業、運用リスクとして表面化します。



ぜひお試しください

トライアルに申し込む