

# ユーザー中心の

ITランドスケープの形成

# 概要

企業がそれぞれの業界に足跡を残すにつれて、経営幹部は、適切な技術を持つ従業員を強化することが、生産性を高め、ビジネスを推進する最善の方法であることを理解するようになりました。テクノロジーがありふれた時代にあって、新世代の従業員は仕事の中の一見近代的なテクノロジー経験を求めており、例えば次のように定義できます：

- どこからでも確実にアクセスできる。
- 1つのデバイスでプライベートと仕事を上手に両立できる
- デバイスの電源を入れた瞬間に消費者レベルの体験が可能である。

この期待をAppleほど満たせるテクノロジープロバイダーはほかにありません。

この従業員の考え方の変化は、ITサービスの定義、およびユーザーに導入するプラクティスとワークフローの見直しを促すことになりました。問題は、ユーザー中心の傾向を受け入れるために、ITがこれまでの慣行をどのように変えていくかということです。

次の電子書籍では、この重要な問題を検討しています。何がこの傾向を引き起こしているのか、また、ITを活用してテクノロジーの実践を合理化し、コストを削減し、企業文化にプラスの影響を与え、組織が最高の人材を確実に発掘かつ雇用する方法について説明しています。

# 何がこのITの変換を推進しているのか

## 企業へのAppleの浸透

企業で使用されるAppleデバイスが増えています。AppleのCEOであるTim Cook氏から直接送られたコメントよれば、Appleの企業ビジネスは現在、250億ドル以上の価値があります。Appleはまた、iPhoneはFortune 500企業の97%、Global 500の91%が使用していると報告しています。iPadタブレットはFortune 500の99%、Global 500の93%で使用されています。

「短い年月で静かに成長させた250億ドル相当の企業ビジネスをAppleが持っていることをどれほど多くの人々が認識しているか定かではありません」

Apple、CEO、Tim Cook



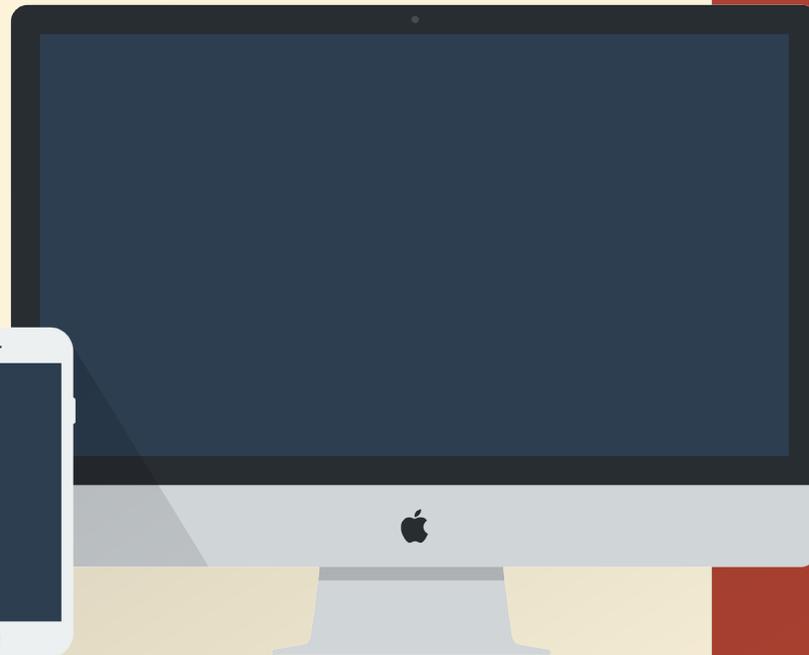
## 企業でのAppleの成長

そして、この流れは継続すると思われません。Jamfはあらゆる規模の商業組織にアンケートを行って「組織のなかで、Mac、iPad、iPhoneの使用率が伸びると考えていますか?」と尋ねました。大多数の企業は、これらのデバイスの成長はすぐ実現すると回答しました。

**36%**  
iPad

**46%**  
iPhone

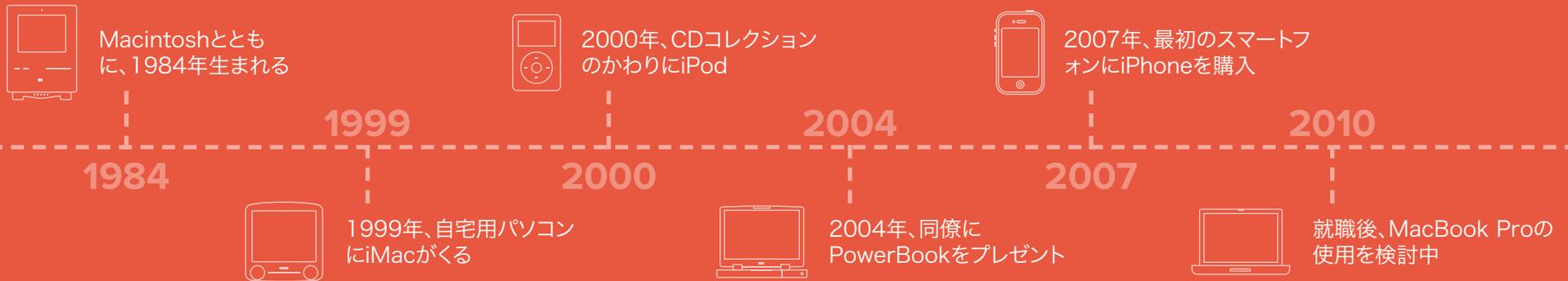
**68%**  
Mac



## さまざまな期待を抱き、変化する労働力

企業内でのAppleの拡大は、職場の人口動態の変化を反映しています。米労働省によると、就労者のうち、1980年から2000年の間に生まれた人は4600万人以上とされています。

### Appleと一緒に大人になる



これらの人々が労働力になると、彼らはともに育ったツールを必要としており、最も生産的であり、プライベートとプロフェッショナルの世界を、1つのシームレスな体験で調和させることができます。

「以前は、職場で使用されていたデバイスが、自宅で購入するデバイスに影響を与えたものでした。今は逆です。人々は、使用するのが最も簡単なものを、職場で利用できるようになることを期待しています。」

\*Noun Project の Yaroslav Samoilovによる、典型例

MuleSoft、IT責任者、Mike Hamilton氏

## 能力のある人を引きつけ、雇用維持する

Apple世代のAppleユーザーが企業の方向性にどのように影響しているかを理解しました。ここで、企業はこの傾向にどのように対応するかを決定する必要があります。

単に無視する、というのもひとつの手です。たとえば、新しい従業員に固定の選択肢として、Windowsコンピュータを引き続き提供する組織もあります。しかし、この方法では、能力のある人を引き付けて、雇用維持するのが困難であることがわかります。

PWCのMillennials at Workレポートによると、若い労働者の大半は、未来の雇用主がどのテクノロジーを提供するかを評価のポイントとしています。これは、最高の技術を提供することが、最高の人材を引き付けるために活用できる方法であることを示しています。さらに、圧倒的多数の労働者が、自分が好むテクノロジーを使用することで、職場でより効果を上げられると述べています。使い方が分かっているツールを使用した方が生産性が向上します。

# 59%

調査対象者の59%が、どの職につくかを考える上で、雇用主が提供する最先端テクノロジーを重要視したと回答。

# 78%

は、彼らが使用したいと考えるテクノロジーを使えることが、職場でより効果をあげられると述べた。

PWC、Millennials at Workレポート

# ITプラクティスの変化

若くて、より移動性労働力があり、利用可能な最良のテクノロジーによってモチベーションが向上する従業員のためには、ITがユーザーの能力を最大限に引き出すような方法に適應する必要があります。

「伝統的な」アプローチの最良の例は、IT管理者が各ユーザーに、会社が発行する新しいコンピュータをプロビジョニングする、長いイメージ構築プロセスです。

これには、新入社員が必要とするソフトウェア、設定、セキュリティプロトコルのすべてを含むマスターイメージの作成が含まれます。イメージの構築は、ITがすべてのデバイスを引き渡す前に、同一であることを確実に確認するには信頼できる方法です。しかし、イメージ構築には欠陥が伴います。最も明らかなのは、マスターイメージを維持するのは面倒で、すぐに時代遅れになることです。セキュリティホールをパッチしたり、新しい機能を追加するために、ソフトウェアには常にアップデートが必要となります。

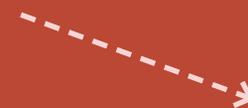
一般的なイメージ構築のワークフローは、ITが優先ベンダーからコンピュータを購入し、中央処理センターに出荷した後に開始されます。その後、ITは、各コンピュータでマスターイメージを作成して、プリロードする時間をかけ、リソースを投入します。次に、IT部門はイメージ構築されたコンピュータをウェアハウジングする場所に移し、将来のユーザーのために装置を取っておきます。最後に、新しい従業員が採用されると、デバイスは彼らの元へ届けられます。まとめると、このプロセスで、ITは貴重な時間を費やしてイメージを構築しなければならず、イメージをデバイスにロードし、デバイスを複数回出荷し、ウェアハウジングすることが求められています。

最終的に新しいコンピュータがエンドユーザーの手に渡ると、ロック解除され、企業が管理するコンピュータを受け取ったことを知らせるために、事前に決められたパスワードを使用してアカウント設定プロセスを実行する必要があります。

## イメージ構築の典型的なワークフロー



ベンダーから購入



IT部門がイメージをプリロード



データウェアハウスに保管



ユーザー向けに出荷



## もっと良い方法があります

Appleを使用する組織用に良い方法があります。企業のデバイスがすぐに時代遅れとなってしまう、伝統的なプロセスを経るのではなく、ITは管理ソフトウェアを活用して必要なすべての設定を事前にプロビジョニングし、新しいコンピュータをエンドユーザーに直接出荷することができます。

たとえば、JamfとAppleのDevice Enrollment Program (DEP) は、IT部門が行う作業を移行し、IT、ユーザー、デバイス間の協力的で生産的な関係を構築するように設計されています。このモデルにより、IT部門は手作業を排除することができ、ユーザーは、セットアッププロセスを大幅に合理化し、パーソナライズされたデバイスエクスペリエンスですぐに力を発揮できます。

## しくみ

DEPを使用して、IT管理者は、Appleの再販業者から新しいMac、iPad、iPhoneデバイスを注文し、購入組織が所有するシリアル番号を登録することができます。

購入したAppleデバイスの初期起動時、Appleのサーバーと通信し、ソフトウェア、設定、セキュリティ設定をデバイス管理ソリューションから自動的にインストールするように指示されます。

これによりITは、新しいデバイスが正しく構成され、ソフトウェアが導入され、セキュリティプロトコルが強制されていることを確認しながら、ユーザーが慣れ親しんだ、Appleの優れた体験を提供することができます。ユーザーエクスペリエンスと、ルーチンの手動ITタスクの自動化に焦点を当てること — これがITの未来の波です。

## Apple Device Enrollment Program (DEP)



Appleからの注文



ユーザーへの出荷

## Windowsでもこのプロセスが使えるか？

伝統的なイメージ構築方法は、Windowsの代名詞です。事実、PCをセットアップして構成するには、これが唯一の方法なのです。Windowsはまだ、IT部門がまったく手を触れずに展開できる方法を実装していません。

# IBMのケーススタディ:

## ユーザー中心のITの実績

1981年にIBMパーソナルコンピュータを発明したIBMは、このアプローチを活用して、現在、世界最大規模のMac展開を誇っています。IBMは2015年6月に技術選択プログラムを導入して以来、従業員に9万台以上のMacを導入しており、その過程で多くのことを学んできました。

「ITは私たちがIBMに求める文化の延長線上にあります。私たちはこれを、ITプログラムではなく、文化プログラムと考えていました」と、IBMのVP of Workplace as a Service、Fletcher Previn氏は語ります。IBMは、優れた人材を引き付け、従業員の生産性と関わりを維持するには、企業文化を変える必要があると理解しました。



IBM, VP of Workplace as a Service、Fletcher Previn氏

## 数字で見るMac@IBM

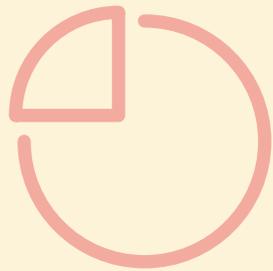
2014 **0**  
管理されたMacは0台、PCは50万台

2015 **30K**  
Mac3万台

2016 **90K**  
Mac9万台

## IBMは世界中のテクノロジーを選択肢として提供し、結果を確認します

このプログラムを導入して以来、従業員の73%が次のコンピュータとしてMacを選択すると答えています。この傾向は、2016年のJamf Employee Choice Surveyと一致しています。ここでは、75%がPCよりもMacを好むと回答しています。また、すでにMacに移行している企業のうち、IBMは年間従業員満足度調査で10ポイントの増加を報告しています。この増加の理由の1つは、「より良いツールへのアクセス」でした。



# 73%

IBMの従業員のうち73%がMacを希望

従業員の幸福度が高まるだけでなく、IBMはPCに比べてMacの管理コストが1/3に抑えられることがわかりました。サポートコールの件数は減り（PCユーザーは、Macに比べてヘルプデスク2倍の頻度で電話します）、安価な管理ツールと優れた残存価値により、IBMは同等のPCを所有した場合と比べて、4年間の総所有コスト（TCO）で、Mac1台あたり、273ドル～543ドルの経費節減を達成しました。これは、技術選択プログラムが従業員だけでなく、最終的な収益にも良いことを示しています。



# 10

ポイントMacが導入されて以降向上した従業員の満足度



# 2

倍PCユーザーがヘルプデスクに電話をかける頻度



# 3

倍Macの管理にかかる費用

# \$273 - \$543

IBMが費用削減した合計額（PCとの比較、Mac1台あたり）

（4年間のTCOモデル）

# ユーザー中心のITモデルを作成する方法

優れた人材を惹きつけ、従業員を維持し、生産性を高め、ITに費やす時間とリソースを節約することを目標にする場合、ユーザーに焦点を当てます。

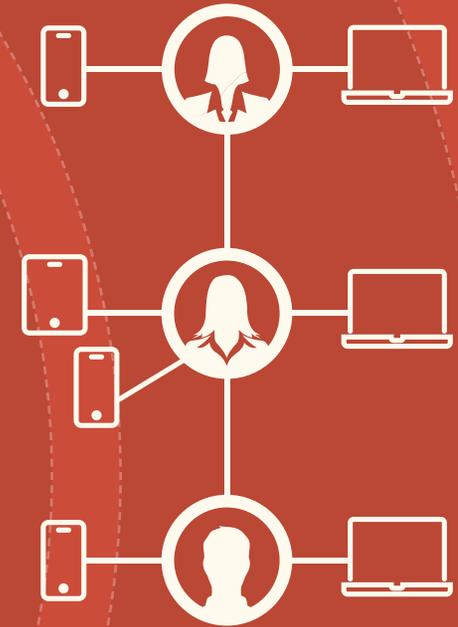
## 選択から始める

従業員に、テクノロジーの選択肢を与えます。テクノロジーの選択を導入する際、たくさんの重要事項を考慮する必要があります。最初の作業は、アプリケーションの準備状況进行评估することと思われるかもしれませんが、でもそれはスキップして、時間を節約しましょう。Macでは動作しないソフトウェアや、逆にPCで動作しないソフトウェアがあるのはわかりますが、多くの場合、従業員の生産性を維持するための代替案があります。

さらに、1つの部門で選択プログラムのベータ版を開始してから、会社全体に展開することを検討してください。こうすることにより、ワークフローの不備を見極めていく間、すべてではないにしても、ほとんどの従業員が生産性を維持できます。

大部分の従業員にプログラムを公開する準備が整ったら、オープンにコミュニケーションすることで、幸先の良いスタートを切れます。すべての従業員がAppleを選ぶわけではありませんし、最初の選択に満足するわけでもありません。返品期間を提供することを検討します。IBMには60日間の返品ポリシーがあります。これにより、従業員は自信を持って、デバイスを選び、テストし、保持することができます。

## Appleのエクスペリエンス



- ✓ 選択から始めましょう。
- ✓ デバイスの展開を能率化します。
- ✓ ネイティブのMacエクスペリエンスを取り入れます。
- ✓ リソースは従業員に準備されています。
- ✓ より良いサポートを受けられます。

## デバイスの展開を能率化します

従業員のデバイスを選択した状態で、デバイスの注文プロセスを簡略化して、チームとユーザーの両方にとって使いやすいようにします。典型的な購入体験を模倣する、オンラインポータルを設定することを検討してください。この方法により、ユーザーは、プロセス全体にわたる所有権を持ち、IT部門はハードウェア要求を容易に承認または拒否することができます。

新しいMac、iPad、iPhoneが注文されると、デバイスは従業員に直接出荷されます。また、AppleのDEPとデバイス管理を活用して、事前設定できます。

デバイスが稼働中のときにメールを送信し、デバイスのステータスを通知して、役立つITリソースがどこにあるかを覚えてもらいます。

ユーザーが新しいデバイスを開くと、IT部門がカスタマイズしたセットアッププロセスを自動で進み、適切にプロビジョニングされたすべての設定とポリシーがインストールされた状態で、管理に登録されます。

## Apple Device Enrollment Program (DEP)

### Appleからの注文



MDMプロファイル



VPPのあるアプリ



セキュリティ設定



### ユーザー向けに出荷

## ネイティブのMacエクスペリエンスを取り入れる

AppleはmacOSユーザーの利用体験が素晴らしいものにするため、膨大な時間と労力を費やしてきました。選択プログラムにMacを導入しようとする組織は、その利用体験を損なわないように考慮する必要があります。Appleには、リモートで管理できるオペレーティングシステムに組み込まれている、FileVaultなどのネイティブ暗号化ツールがあります。これにより、IT部門は追加のソフトウェアを必要とせずに、セキュリティ基準を保証することができます。

Mac用のアンチウイルスソフトウェアについても同じことが言えます。macOSは、UNIXベースを採用しており、さらされるウイルスの脅威は、Windowsよりもはるかに少ないものになっています。Appleはウイルス定義リストを管理し、すべてのMacを自動的に更新します。これはXProtectと呼ばれており、FileVaultと同じくオペレーティングシステムに組み込まれているため、ユーザーの手を煩わせません。追加された、しっくりこないサードパーティ製のセキュリティソフトウェアを使用しないことで、組織は、ユーザーにAppleを最大限活用してもらえます。

## macOSのネイティブセキュリティ



FileVault



XProtect



管理者権限

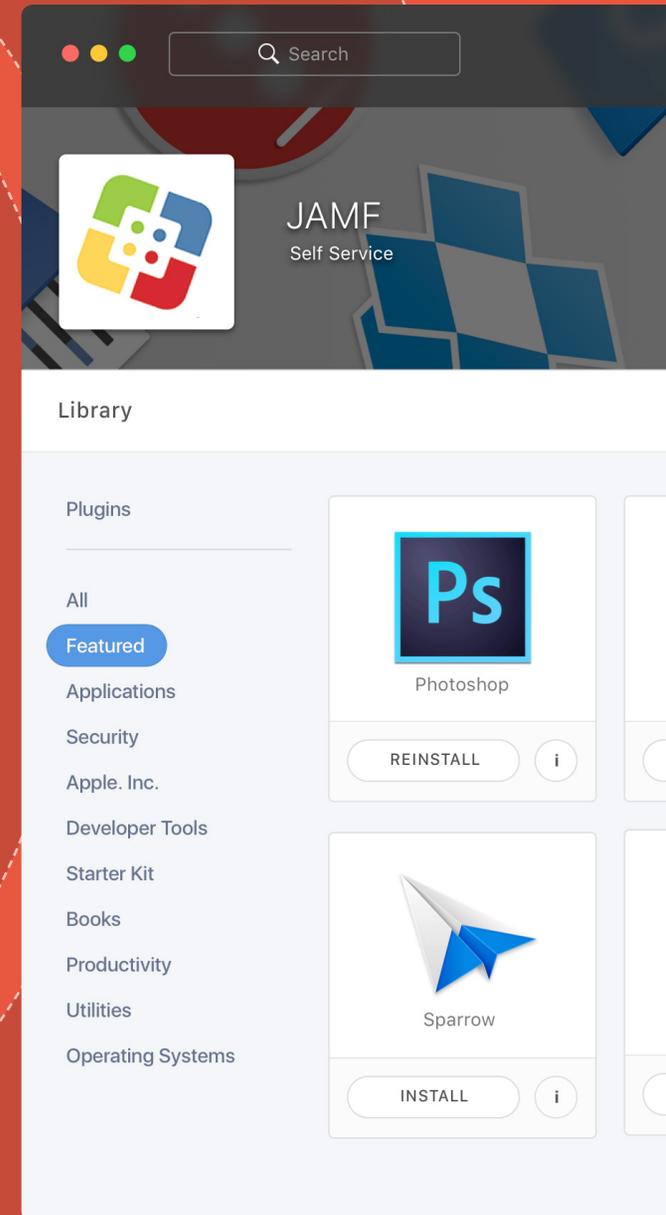
## リソースは従業員に準備されています

オンデマンドのリソースを提供することは、ユーザーに自分で満足いくよう管理してもらえらるための、すぐれた方法です。Jamf Self Serviceのようなアプリカタログには、アプリやプリンタドライバなど、ITで承認されたリソースが格納されます。これらのリソースは、特定のユーザーやグループ、利用範囲を事前設定することができます。IT部門は、メンテナンススクリプトを起動してログをフラッシュし、キャッシュファイルを消去するボタンを追加することもできます。

これらはすべて、管理者権限のないユーザーにも実行できます。つまり、標準的なユーザーに、自社のデバイスをカスタマイズする自由が付与されます。これは、一度限りのプロセスでもありません。アプリカタログに、人気のある新しいアプリを追加し、不要なアイテムをいつでも削除できます。

## より良いサポートを受ける

テクノロジー選択プログラムそのものと同じく、ユーザーがサポートを利用しやすくするには、サポートモデルを再構築する必要があります。IT部門が重労働をしている間、マーケティング、人事、コミュニケーション、UI / UXチームと協力して、オンラインコミュニティとしての役割を果たし、同僚間サポートを奨励する、直感的なサポートポータルを構築することを検討してください。御社のポータルは、従業員が回答を得るための理想的なフォーラムになり、質問したりコメントを投稿したりする場所にもなります。これで、すぐにサポートを求めて連絡するのではなく、従業員が自分で解決するよう努力することにつながります。



# Jamf ProでITの変遷を簡単にする

Apple専用管理ソリューションであるJamf Proは、ユーザー中心のITの約束を実現するために、Appleデバイスを導入し、ライフサイクル全体を通じてそれらを維持するためのツールを提供します。

AppleとJamfを組み合わせると、IT部門はデバイスのパッケージを開いた瞬間、ユーザーを中心に置くことができます。

無料トライアルをリクエストして、これらの強力なApple管理機能を実際に見て、ユーザーを最優先にしましょう。



2002年以降、JamfはApple製品を利用する世界中の組織を支援することのみ注力してきました。

Jamfは、IT部門がエンドユーザーに権限を付与し、Jamf ProとJamf Nowソフトウェア、および39,000以上のメンバーからなる **Jamf Nation Community** を通じて、企業、教育機関、政府機関に伝説的なAppleの経験をもたらすことを約束します。現在Jamfは、世界中の9,000を超えるお客様からのご信頼を賜り、700万台以上のAppleデバイスの管理に携わっています。

[www.jamf.com/ja](http://www.jamf.com/ja)