

働き方の多様化に向けたデバイス運用管理の あるべき姿

アブストラクト

1. 背景

政府が推進する働き方改革に伴い、在宅勤務やテレワーク等の場所や時間を選ばない柔軟な働き方を導入する企業が増えている。各企業では柔軟な働き方を推進するために、場所を選ばずに社内データにアクセスできる仕事環境を提供することが求められている。社外から社内データにアクセスするため、情報漏洩などのリスクへのセキュリティ対策がこれまで以上に求められている。また、デバイスの多様化も加速しており、モバイル端末やタブレット端末をビジネスで使用するケースも増えている。

今後もビジネスシーンで利用されるデバイスの種類は増えていくことが予想される（IoT 端末、ウェアラブル端末等）。しかし、各企業では従来のデスクトップパソコンやノートパソコンは管理できているものの、近年ビジネスシーンでの利用が進んでいるモバイル端末やタブレット端末の管理が適切に管理できていない傾向にある。

企業の情報システム部門は、これらの働き方の多様化・管理対象のデバイスの増加に対して、適切且つ柔軟に対応していかなければならない。

2. 目的

働き方の多様化により様々なデバイスの導入が進んでいるが、デバイスの導入ルールや運用管理方法が明確でないことから、問題や課題が生じている。当分科会では、デバイス運用管理のあるべき姿を模索することを目的として研究を進めた。

3. アプローチ

企業が新しくデバイスを導入する場合、導入するデバイスをどのように管理していくかを適切に定めなければならない。そこで、当分科会参加企業各社を対象にデバイス管理の現状についてアンケートを実施した。

アンケート結果からデバイス運用管理のあるべき姿に必要な課題は「デバイス管理する管理者のスキル向上」と「デバイスを利用する利用者のスキル向上」であると仮定して、この課題に対して以下のアプローチで研究を実施し、その有用性を検証した。

(1) デバイス運用管理のガイドライン（指標）の整備

デバイス管理ツールやサービスを導入している企業もあれば、企業独自の管理システムや従来型の端末に特化した台帳管理等、企業によって管理方法が様々であることを認識した。

導入ルールやマニュアルが適切に定められていないことや、担当者のスキル不足から新規デバイス導入についての導入検討が進められないことがデバイス導入時の障壁となっていることもわかった。

まず、新しいデバイス導入や導入後の運用において考慮が必要なポイントは、企業の規模や導入台数等によって多少の差はあるものの、デバイス管理のプロセスや各プロセスにおいて必要とされる管理項目については共通であることがわかった。

そこでデバイス運用管理に必要なプロセスを導入プロセス・運用プロセス・廃棄プロセスの3つに分類した、デバイス運用管理のガイドライン（指標）の整備を進めて、その有用性を検証した。

(2) デバイス利用者の IT リテラシー

情報モラルや情報セキュリティに関する知識を含め、従業員の IT リテラシーの低下は多くの企業で問題視されている。

今回の LS 研究分科会の参加企業を対象に実施したアンケートからも、新しいデバイスの導入に向けて、「利用者による情報漏洩、情報モラル低下」を懸念している企業が複数存在することが結果として表れた。

働き方改革により社外でのデバイス利用の増加や BYOD の導入は、これまで以上に利用者に対してデバイスを利用する環境の変化に応じた教育も必要となると焦点を当て IT リテラシーを盛り込んだデバイス運用管理ガイドラインを作成した。

4. 成果

本デバイス運用管理ガイドラインは、働き方とデバイスに応じて企業が取捨選択できるように、デバイス運用管理に必要なプロセスを導入プロセス・運用プロセス・廃棄プロセスの3つに分類して作成した。また、想定される各情報セキュリティリスクに対して必要な IT リテラシーレベルを明文化することができれば、情報セキュリティリスクへの対策が可能となると想定して、ガイドラインに IT リテラシーの一覧表を提示した。

一覧表の内容は、IT リテラシーを必要とするシーンを分析し、その結果、情報リテラシー、端末操作リテラシー、ネットワークリテラシーの3種類のリテラシーが必要であると考えた。これは個々の働き方の中で想定される IT リテラシー要素を洗い出し整理したもので、既存のデバイスにおいても未知のデバイスにおいても必要となるポイントは基本的に同じであることが裏付けられた。

5. 総括

本分科会では、働き方の多様化に向けたデバイス管理には、既存デバイス導入時に必要となる運用管理プロセスの分析、新規デバイス導入に伴い利用者に求められる IT リテラシーのまとめ、利用者の IT リテラシー向上のためのアプローチから「デバイス運用管理のガイドライン」を成果物としてまとめた。

IT リテラシー教育を適切に行わないとデバイスの導入効果がでないだけでなく、情報漏洩による企業信用の失墜、および損害賠償等の損失につながるため、利用者への IT リテラシー教育を重要視することが有効であると認識された。今回の研究では、デバイス管理の有用性・効率化だけに特化することなく、IT リテラシー教育をスコープに入れ研究を進めることができたことは、異業種間のメンバーで研究したことによる独創性が発揮できた好事例であり、実践的で非常に有用性が高い成果物が作成された。また、本研究を通して得られた新たな課題としては2点あり、情報システム部門の人員不足、そして運用管理のコスト増や情報流出を避ける等の理由で新規デバイス導入に消極的になるケースがある。情報システム部門は関連部門と連携し現場のニーズに対し最適解を迅速に提供できるよう、最善を尽くすための備えをする必要があると考える。