



人と医療の
まんなかで、



多様なIT機器の調達・運用を日立に集約 働き方改革とコア業務への集中を実現

みらかホールディングス株式会社（以下、みらかHD）は、10,000台以上に及ぶ検査業務や検査オーダー・報告用等に使うIT機器の調達・運用業務を集約するため、日立の「統合クライアントサービス」を導入しました。日立は、ITガバナンス強化と、運用管理工数の削減に加え、生産性向上をめざす、みらかHDの働き方改革にも貢献しています。

IT部門による機器の集中管理と業務効率向上が課題

「人と医療のまんなかで、」をグループメッセージに、人々の健康を支えるヘルスケア事業をグローバルに展開しているみらかHD。受託臨床検査事業と臨床検査薬事業を2本の柱に、今まで以上にグループ会社のシナジーを生かした価値創造を図るため、2017年から「第2の創業」を掲げ、グループ一体となったプロジェクトを推進しています。

今回は2019年にスタートした、全社的なIT機器のガバナンス強化と業務効率向上を図る取り組みについてご紹介します。

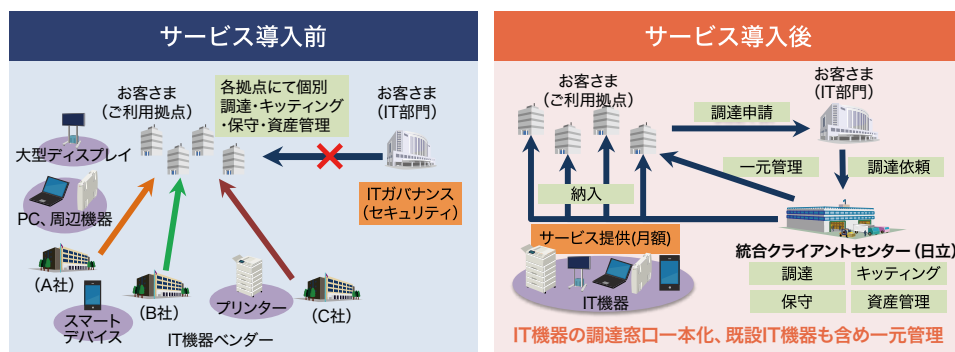
「みらかグループでは2017年からグループ全体での事業活動の推進と、働き方改革に向けた業務効率向上を図るため、総務・経理・広報・ITなどの間接部門のシェアードサービス化を進めています。例えば医療機関に設置してある検査オーダー・報告用のPCに関していえば、これまでお客さま担当の部署が個別に調達・設置や運用を行っていたのが現場の大きな負担になっており、IT部門による集中管理への移行を検討しました。一方で、この業務をIT部門が一元的に集約するとなれば、全国の医療機関に設置されているPCだけでも約6,000台、その他を含める

と約10,000台も追加で継続的に調達・運用・管理していくことになるので、リソース的にも難しくなります。そこでアウトソーシングの活用によって、これらの課題を一気に解決しようと考えたのです」とITインフラサービス部 部長の茂手木達男氏は振り返ります。

みらかHDがIT機器運用のアウトソーシングサービスを提供する複数社の提案の中から選択したのは、日立の「統合クライアントサービス」でした。

複雑化するクライアント運用業務をトータルに受託

「日立の統合クライアントサービスを選んだのは、IT機器のレンタルコストが安く、取り扱い品目也多岐にわたっていたことです。PCだけでなくプリンターや大型ディスプレイ、スマートデバイスなど、必要となる周辺機器がメーカーを問わ



日立の統合クライアントサービス概要



みらかホールディングス株式会社

<https://www.miraca.com/>

所在地 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビルディング
 設立 1950年12月18日
 資本金 9,113百万円(2019年3月末現在)
 事業内容 純粋持株会社としてのグループ全体の戦略立案、IR・広報、経営執行の監督等

ず一度に調達できるのは非常に魅力的でした。また、レンタルコストの中にキッティング(事前設定)や運用・保守、資産管理などのサービスがすべて含まれていたほか、全国にサービス拠点があるため、設置場所が顧客先であっても迅速な展開が図れる点も高い評価ポイントになりました」と茂手木氏は語ります。

統合クライアントサービスは、日立のIT部門の導入・運用ノウハウをもとに、端末調達・設定・保守・回収など、複雑化するクライアント運用業務を、ライフサイクル全般にわたりトータルアウトソーシングするサービスです。

日立は、みらかHDに対して、新規に調達するIT機器のみならず、稼働中の機器にもこの統合クライアントサービスを提供し、採用決定からわずか2か月後という早期のサービスインを実現しました。

IT部門のコアビジネスへの集中も実現

サービス導入後は、IT機器の調達窓口が一本化され、既設IT機器も含めた一元管理に向けた体制が実現しました。各拠点から医療機関向けの調達申請が入ると、ITインフラサービス部がお客さま業務に必要なIT機器のスペックやアプリケーション設定などを日立の統合クライアントセンターにリクエスト。あとは日立が調達、キッティングした機器を全国のお客さま先に納入し、その後の保守・資産管理などもトータルに担う流れとなっています。

「サービス導入によって、担当者とIT部門の工数が大幅に削減されました。これまで、お客さま先へのPC設置作業では、各拠点の営業担当者にIT部門の担当者が同行するため、ほんの数時間のセッティングをするための地方出張が頻繁に行われていました。しかし今は定常作業を日立にお任せすることができるようになったため、担当者の残業が減っただけで



みらかホールディングス株式会社
 茂手木 達男 氏 菅原 大樹 氏

なく、お客さまからの至急案件への対応率も上がりました」と評価するのは、ITインフラサービス部 ユーザーサービス課課長の菅原 大樹氏です。

各種IT機器情報の一元管理を行うことで、よりIT統制が取りやすくなり、機器調達・運用の集約化により、IT機器管理工数が大幅に低減しました。これにより、IT部門のコアビジネスへの集中が実現できると、茂手木氏は期待を寄せます。

「グループシナジーを生かすため、IT部門は今後、より戦略的で創造性の高い業務にリソースを投入していかなければなりません。例えば、ビジネス課題の解決に向けたデジタル化、他社との差別化につながるシステム開発、ITを活用した多様な働き方の実現など、テーマは山積しています。こうした課題に取り組むうえでも今回の日立の提案は、なかなか標準化できないIT環境の調達・管理を、担当者に負荷をかけず効率よく回せるようになったので、非常にメリットが高いと考えています」と茂手木氏は続けます。

今後日立は、みらかHDのサービス環境に、お客さま向けのIT機器をセルフサービスで柔軟にリクエストできるポータルを提供するとともに、資産管理情報を活用したセキュリティ統制や棚卸し支援などで、さらなる工数削減と付加価値向上を支援していきます。

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 統合クライアントサービス
<https://www.hitachi.co.jp/vdi/solution/ics/>

