

logicool®

会議のダウンタイムが もたらす実際の損失

会議室の常時稼働を可能にする方法





めまぐるしく変化するビジネスにおいて、効率的な会議の進行は重要です。効率的な会議は意思決定、イノベーション、コラボレーションのためのきっかけを作ります。戦略的方向性の形成、インスピレーションの刺激、リーダーとなる人材の育成など、どのような目的であれ、会議はビジネスを発展させるものです。

会議が成功するかどうかは、主催者側のスキルにかかっています。しかし、もう一つ重要な役割を果たす要素があります。それは、さまざまなベンダーが提供するハードウェア、ソフトウェア、およびサービスの適切な連携です。

これらすべてのシステムを稼働させ続けることは容易ではありません。また、このテクノロジーエコシステムは、その要素が1つでも破綻すれば、会議への影響が出て、会議参加者の時間は失われ、従業員や他の参加者の体験も損なわれます。

このホワイトペーパーでは、会議のダウンタイムがビジネスと従業員の成功にとっていかに大きな損失となり得るかを探り、ダウンタイムに対処しそれを回避する方法について提案します。具体的には、以下についてご紹介します。

- ✔ ハイブリッド会議におけるダウンタイムの影響
- ✔ 会議室のダウンタイムがもたらす高コスト
- ✔ ダウンタイムを最小限に抑え、回避する方法

「会議スペースは非常に目立つ空間であるがゆえに、正しく機能する必要があります。人々がオフィス勤務に復帰する理由も、まさにここに 있습니다。」

- ロジクールのお客様

会議室のダウンタイムがもたらす高コストとその影響

前述したように、会議室を常時稼働させておくことは、ビジネスにとって極めて重要です。あるロジクールのお客様はこう言います。「会議スペースは非常に目立つ空間であるがゆえに、正しく機能する必要があります。人々がオフィス勤務に復帰する理由も、まさにここに 있습니다。」したがって、[Wainhouse](#)社による最近の調査で、回答者の76%がビデオ会議を優先すべきテクノロジーのトップ3として挙げたのも不思議ではありません。

組織にとってビデオ会議テクノロジーの重要性と優先順位が高まるにつれ、これらのシステム導入と保守に対する責任はますますIT部門に重くのしかかり、IT部門の作業負担を増大させています。結局のところ、新しいソリューションの導入の相談に乗ったり、場合によっては導入を主導したりするのはIT部門であり、最終的に何か問題が発生したときに対処するのもIT部門なのです。

会議室のダウンタイムはストレスを引き起こし、IT部門が他の責務に対して割くことのできる時間を奪うこととなります。これらのビデオシステムの複雑さを考えると、問題が発生した場合の原因究明には多大な労力がかかる場合があります。また、問題の解決に予想以上の時間がかかることも少なくはありません。

ここでは次のとおり、会議室のダウンタイムに関連するよくある問題のいくつかを見ていきます。

- ④ 復旧コスト
- ④ 平均解決時間
- ④ 生産性と収益の損失
- ④ 従業員満足度への影響



「私の感じる最も大きな問題は、会議室が正常に稼働しているかどうかを確認するために、週に8時間もかけて会議室を見て回らなければならないことです。」

- ロジクールのお客様

復旧コスト

社内にサポート部門があるか、外部委託しているかなど、IT部門の状況にもよりますが、ダウンタイム後のシステムやサービスの復旧には多額の費用がかかります。システムの修理や交換には費用が、そしてテクニカルサポート、データ復旧、再設定には時間がかかることが予想されます。コストには、サービス技術者の時間給、緊急サービスや時間外作業に対する追加料金、交換するハードウェアの費用などが含まれます。たとえば、新しいビデオバーの購入には\$1,000～\$4,000の費用と技術者による作業時間がかかります。

しかし、金額にはあまり現れないコストもあります。最も重要な例として、IT専門家がより生産的な作業から離れることによる中断のコストが挙げられます。問題の規模の大小にかかわらず、トラブルシューティング、修理、フォローアップのコミュニケーションには時間がかかります。

復旧コストの計算

$$= \text{機器} + \text{技術者による修理時間} + \text{生産性の損失時間}$$

平均復旧時間の測定

[Atlassian社によると](#)、平均復旧時間（MTTR）と顧客満足度の間には強い相関関係があり、これは平均復旧時間の追跡が重要であることを示しています。（このホワイトペーパーにおける顧客満足度は、使用しているテクノロジーについて従業員がどのように感じているかを指します。）

MTTRは、差し迫った問題の診断と復旧に費やされた時間だけでなく、問題が再び発生しないようにするために費やされた時間も追跡します。この評価指標は、チームが単一の問題をどのように解決し、その取り組みが長期的にわたってどのように改善されるかを測定するものとして役に立ちます。

MTTRを計算するには、追跡したい期間中の復旧に要した全ての時間を合計し、発生した障害数で割ります。

例えば、24時間の間に合計3時間、ビデオ会議デバイスがダウンし、技術者がさらに2時間かけて問題を解決し、システム停止が再び起こらないように修正したとしましょう。合計で5時間を問題解決に費やしたことになります。

つまり、MTTRは5時間ということになります。この5時間がいづ発生したかによって、ダウンタイムのコストは変わってきます。

当然ながら、MTTRはできるだけ低く抑えることが重要です。ただし、MTTRは状況を考慮していないことに注意する必要があります。したがって、ある問題が浮上した理由や経緯を知りたいければ、さらに詳しく調べる必要があります。

MTTRの計算方法

$$= \frac{\text{復旧に要した全ての時間（診断 + 修理 + 予防）}}{\text{発生した障害数}}$$

生産性と収益の損失

会議室が機能しないと、会議に参加している人々に直接的な影響が及びます。ダウンタイムがもたらす影響は、会議の目的によって変わります。

多くの場合、「唯一の」損失は、参加者が新しい会議室を探すのに数分費やさなければならぬことです。これは、さほど重要ではないことに思えるかもしれませんが、何度も繰り返された場合に、新しい会議スペースを探し、会議を再開しようとするのにどれだけの時間が浪費されるかを想像してみてください。

すべての会議が重要というわけではありませんが、明らかに重要な会議もあります。取締役会や顧客との重要な電話会議を例にとってみましょう。このような会議でダウンタイムが発生した場合、重要な意思決定が遅れ、進捗が滞る可能性があります。また、顧客からの印象が悪くなり、収益を失う事態も考えられます。

生産性の低下には有形と無形の両要因があります。これを測定する1つの方法は、時給を見ることです。会議室がダウンしても、その参加者に対する給料は払われ続けます。そこで、生産性の損失を計算するには、従業員の時給に会議室のダウンタイムによって無駄になった時間をかけ、さらに通話中の人数をかけます。

生産性の損失によるコストの 計算方法

$$\begin{array}{c} = \\ \text{全従業員の時給合計} \\ \times \\ \text{従業員の未稼働時間} \end{array}$$

低い従業員満足度

一般に、従業員は、使用するテクノロジーについて考えたり、それを正常に機能させようとしたりする時間や労力を最小限に抑える必要があります。テクノロジーの不具合や、会議室のダウンタイムのような状況は、従業員に劣悪な体験をもたらす、仕事の満足度や従業員の士気を低下させてしまいます。

会議室が使えなくなったからといって、従業員が離職を考えるような事態に陥ることはないでしょう。しかしながら、組織、特にIT部門に対してマイナスの印象を抱くことになるでしょう。テクノロジーが正常に機能しない場合、それが妥当かどうかは別として、責められるのは往々にしてIT部門であるためです。

ダウンタイムを最小限に抑え、回避するには

発生する障害を確実に回避する方法はありません。しかし、本質的に、ダウンタイムに関連するコストを削減するには、十分な準備と、問題をできるだけ迅速に解決するための適切な対処方法とツールを用意しておくことが重要です。それを念頭に、次の3種類のアプローチの利点と欠点を考えてみましょう。

アプローチ1: 社内の専門知識と会議室向けの標準的なロジクール ビジネスサービスを活用する

アプローチ2: OEM（相手先ブランド製造）と提携したシステムインテグレーターに会議室のサポートを外部委託する

アプローチ3: 会議室とソリューション向けのエンタープライズグレードのサービスプランである [ロジクール Select](#) で、お客様に合わせた、専門知識、サポート、対応策を得る



オプション1： 会議室の専門知識を備えた社内チームを 結成する

これは最も適切なアプローチに思えるかもしれませんが。既存のIT管理者をトレーニングするか、ビデオ会議システムを専門とする技術者を雇用して、問題を迅速に解決できるようにします。社内チームは、ロジクール Syncと標準的なビジネスサポートを使用して、機器の管理と保守を行うことができます。

利点

このアプローチの最も大きな利点は、（人材が退職しない限り）専門知識が社内にとどまることです。つまり、一般的にその人材が必要な時に利用可能だということです。また、カスタム機能を作成するための時間をかければ、独自の評価指標や監視機能を開発し、利用することも可能です。またサポートの予備として、社内チームは営業時間内であればロジクールの標準サポートを利用することもできます。

欠点

既存のIT部門は、必ずしも自分の強みとする能力外である新しいテクノロジーに取り組む余裕があるとは限りません。その結果、新しく人材を増やす、つまり予算が増えることになるかもしれません。拡張性の問題もあります。その能力のある人材を雇用できますか？急速に進化する環境において、どれだけ早くチームを立ち上げ、拡大できるでしょうか？適切な人材を採用したとしても、効率的に仕事を行うためのツールを導入する必要があることを忘れてはなりません。

優先的なテクニカルサポートや特別な管理機能などのメリットが得られるプレミアムサービスプランを選択することで、IT部門の管理負担を軽減することができます。

オプション2： 会議室のサポートを外部委託する

このサービスを提供するコンサルタントは数多く、委託は魅力的なアイデアとなります。

利点

ビデオ会議機器の設計および設置、継続的な管理と監視、遠隔操作や現場でのサポートを通じて、稼働状態を維持できる優れたサービスパートナーは数多く存在します。サービスプロバイダーは、アップタイム要件を保証するための拡張機能、拡張性、およびSLA（サービス品質保証）を社内チームに提供することができます。ロジクールは、Microsoft、Zoom、またはGoogleからの支援も受けている多くのテクニカルエキスパートと提携しており、これらのサービスパートナーから適切な対応を受けることができます。

欠点

プラットフォームプロバイダーやOEMからの関連認定やトレーニングを受けていない場合、そのサービスパートナーは、効果的なサポートや指導に必要な専門知識を持ち合わせていない可能性があります。コンサルタントがそのOEMと特別な契約を結んでいない場合、迅速な製品交換や優先的なエスカレーションサポートを受けられなくなる可能性があります。



オプション3： ロジクール SELECTで専門家によるお客様に合わせたサポートを受ける

[ロジクール Select](#)を設計するにあたり、当社の目標は、会議室が常時稼働し、コラボレーションが滞ることのないように、組織が必要とする最高レベルのサポートを提供する充実したサービスプランを作成することでした。

利点

ロジクール Selectは、規模の大小を問わず、企業に多数のメリットをもたらします。24時間年中無休のテクニカルエキスパートによるサポートと、翌営業日の製品交換により、お客様の組織が最大限の効率で運営できるよう支援します。[ロジクール Sync](#)が提供する強力なソフトウェア管理とインサイトにより、日々のメンテナンス作業が軽減され、ビジネスに影響を及ぼす前に問題を解決することができます。また、Selectは、ビデオ会議ソリューションを構築するサービスパートナーがすでにいる場合にも最適です。

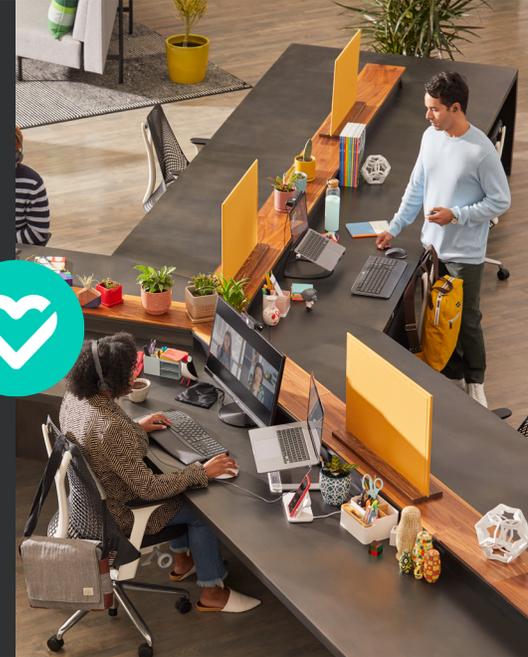
欠点

ロジクールのハードウェアに加えて他のメーカー（Poly、Neat、Huddlyなど）のビデオハードウェアを導入している場合、そのメーカーの製品サポートを継続する必要があります。

ロジクール Selectはあなたの組織に適していますか？

ハイブリッドな職場のビデオコラボレーションをサポートする目的で設計された Selectは、組織に次の4つの大きな利点を提供します。

- ✔ ビデオコラボレーションスペースのパフォーマンスを最適化し、ダウンタイムをほとんど発生させず、シームレスな日常業務を実現
- ✔ ロジクールデバイスを最大5年間保護
- ✔ IT部門が日々のメンテナンスに費やす時間を節約し、ダウンタイムに関連するコストを削減するのに役立つ、パワフルかつプロアクティブなソフトウェア機能
- ✔ 導入や継続的なサポートから、将来の投資に関するアドバイスまで、製品のライフサイクル全体をサポート



具体的には、ロジクール Selectは以下を提供します。

- ✔ 1時間以内のサービスレベル目標（SLO）を含む24時間年中無休のグローバルエキスパートによるテクノロジーサービス
- ✔ 最長5年間の製品保証
- ✔ お客様との唯一の技術窓口となる、専任のサービスマネージャー
- ✔ 翌営業日の製品返送承認（RMA）
- ✔ 必要なときにすぐに利用できるオンサイトスペア
- ✔ Sync Plusを通じた管理、インサイト、およびアラートのための高度なソフトウェア

こうしたサービスはお客様に適しているでしょうか？ 次のような場合に最適です。

- ✔ 会議室ソリューションに、複数ベンダーのハードウェア、ソフトウェア、サービス製品が含まれており、診断や修理を支援するための一元的な窓口が必要
- ✔ 会議スペースのダウンタイムが許容されない
- ✔ 組織がより多くの新しい会議スペースを大規模に構築、導入、管理する必要がある
- ✔ 組織が自社の不動産としての施設の必要性の精査のため、より効率的なスペースの利用方法についてのデータを必要としている
- ✔ 増え続ける会議室やビデオ会議デバイスを管理するための十分な専門知識とリソースが社内にはない

ロジクール Selectの詳細については、当社のウェブサイトlogicool.co.jp/selectをご覧ください。

logicool

販売代理店または当社
(www.logicool.co.jp/vcsales)
までお問い合わせください
発行2023年9月

このホワイトペーパーは、情報提供のみを目的としています。ロジクールでは、このホワイトペーパーに記載された情報に関して、明示または黙示または法定を問わず、いかなる保証も行いません。このホワイトペーパーは「現状のまま」で提供されており、ロジクールによって随時更新される可能性があります。

© 2023 Logitech, Logicool. All rights reserved. 株式会社ロジクールは、Logitech Groupの日本地域担当の日本法人です。Logicool、LogiおよびLogicoolロゴは、米国および/またはその他の国における、Logitech Europe S.A.およびその関連会社の商標または登録商標です。その他の商標はすべて、それぞれの所有者の財産です。ロジクールは、この出版物に存在する可能性のある誤記に対して一切責任を負うことはありません。ここに記載されている情報は予告なく変更される場合があります。