

I T機器「第三者保守」で延命

メーカーや販売業者(ベンダー)のサポート期間が切れた I T (情報通信)機器を、委託を受けた別の業者が保守管理する「第三者保守」が注目されている。機器の入れ替えによる環境負荷を低減できるほか、買い替えのコストも圧縮できる。N T T データ(9613)などベンダー側も外部企業と提携して第三者保守の注文を受けている。

サポート期間終了後も継続使用 廃棄減らし環境負荷低減、コスト面も利点

「通信機器の保守サポート期限が迫っているが、まだ使い続けたい」。大手印刷会社の I T 責任者は定期的に、N T T データの営業担当とこんな相談をしている。対象はN T T データが代理店として販売する、ルーターなどの通信機器。機器の販売元の会社がサポートしていたが、N T T データは大手印刷会社と保守条件を相談した結果、今後のサポートは提携先のゲットイット(東京・中央)に委託することを選んだ。

I T 機器には通常、故障や不具合が起きた際にメーカーや販売業者が修理してくれる保守サポートのサービスがついている。機器の販売開始から一定期間がたつとサポート対応が終わる「E O S (エンド・オブ・サポート)」や、販売や部品生産自体が終わる「E O L (エンド・オブ・ライフ)」といった期限を迎える。

一般的なサポート期間は3～5年程度だが、最近の機器は性能が劣化しないものが多い。十分使えるにも関わらず、故障時の修理対応が受けられないためにやむなく廃棄し、新しい機器に入れ換えざるをえない。

こうした機器を長期間使い続けるための仕組みが第三者保守だ。機器の中古部品を大量に保有し、修理の技術者を抱える第三者保守業者が、メーカーなどに代わって不具合時のサポートを担う。ゲットイットの場合、メーカー30社超分の製品、機器数で3万台の在庫を抱え、部品の提供や交換作業を行う。

注目された契機は、コロナ禍による半導体不足だ。N T T データのセキュリティ&ネットワーク事業部の担当者は「新規の機器の納入が大幅に遅れた

結果、従来機器の保守サポートを延長する選択肢として広まった」と話す。円安による機器価格の高騰もあって、半導体不足の解消後でもコスト面から第三者保守を選ぶユーザー企業も目立つという。

機器の入れ替えは販売業者の売り上げに直結する。しかし、担当者は「入れ替えと第三者保守の双方で費用を比較し提案するようにしている」という。他の販売業者に切り替えられるより、第三者保守で機器の寿命を延ばしつつ入れ替えのタイミングを待つ方が得策というわけだ。

大手機器メーカーの傘下企業も第三者保守を手がけている。O K I (6703)子会社のO K I クロステック(東京・中央)はO K I 製品だけでなく、大手他社製品のサポートもメーカーから受託し代行する。O K I が保有する約180の拠点と、約3200人の保守スタッフで全国のサポートを担う。

近年はO K I が強みを持つA T M や通信機器にとどまらず、医療機器や太陽光発電などのグリーントランスフォーメーション(G X)分野に注力している。7月にはP H C ホールディングス(6523)子会社と提携し、同社が販売する医師がリモートで患者をサポートする遠隔医療システム「テラドック・ヘルス」について保守サポートの代行を始めた。

O K I クロステックの佐々木輝彦営業第五部長は「医療やG X の地方での導入が進む中、社会インフラとして早期の復旧が求められる」と語る。メーカー側が全国的な保守ネットワークを整えるのはコストがかさむため、第三者保守の依頼が増えているという。



N T T データなどのベンダーが、I T 機器の保守サポートを第三者の業者に委託(ゲットイット提供)

IT戦略に応じた保守サポートの選択肢がある		
	ベンダー保守	第三者保守
実施主体	メーカーや販売業者	部品を持つ別の業者
メリット	・常に最新の機器を使える ・正規の安定したサポートを受けられる	・機器を使い続けられ環境負荷を低減できる ・ソフトへの投資も可能に
デメリット	・機器の定期的な入れ替えにコストがかさむ	・部品在庫やサポート体制が不十分な業者も

クラウドから回帰 影響

第三者保守の需要拡大は、I T 業界の国際的な潮流と関係している。1つがI T 機器を自社で保有する形態に戻す「オンプレミス回帰」とよばれる現象だ。

自社で機器を持たない「クラウド化」が進むにつれて、データ量の増加でクラウドの利用料が想定外にかさんだり、サイバー攻撃や通信障害が起きた際に対応しにくかったりするというデメリットが目立ってきた。そこで機器を保有するオンプレミスのメリットが見直されている。

米メタや楽天グループ(4755)、D M M. c o m (東京・港)などクラウド化を進めてきた大手 I T 企業がオンプレミス回帰を表明したことに伴い、機器の保守需要が再び伸びている。

もう1つは、欧米を起点に「修理する権利」が普及していることだ。米ニューヨーク州では2023年7月、全米で

初めて修理する権利を保護する法律が発効した。電子機器が幅広く対象となり、米アップルがスマートフォン「i P h o n e」を中古の純正部品を使って修理しやすくするなど、メーカーの対応が広がっている。欧州連合(E U)では「サーキュラーエコノミー(循環型経済)」を支える要素として、23年3月に欧州委員会で修理をめぐるルールが提案されている。

国際連合の調査では、22年の世界の電子ゴミ廃棄量は6200万トンに上り、10年と比べ8割近く増えた。第三者保守によって機器の寿命が伸びればその分廃棄が減り、電子ゴミや温暖化ガスの排出量削減にもつながる。

I T 分野では電力消費量の削減など省エネルギーの取り組みが注目されがちだが、機器を長く使うことも環境対応の一助になると言えそうだ。

(岩沢明信)