



速攻

情報チャージ

AR (拡張現実) ビジネス活用事例 IT機器保守

AR

Augmented Reality

Apple Vision ProやMeta Quest 3の登場によって、今後急速に日常生活やビジネスの現場に普及していくと考えられるAR。

しかし、国内におけるビジネス現場では「ARはまだ実用的ではないのではないか」「ARをビジネスで使うイメージがわからない」と感じられるかもしれません。

今回は、サーバー保守の効率化を進める手段として「AR・AI技術の活用」に焦点を当てます。AR・AI技術がサーバー保守にもたらすメリットと、これらの技術が得意とする保守分野について紹介します。



【目次】

1. サーバー保守の問題は効率化!?
2. サーバー保守の効率化はAR・AIで実現させよう
3. 最新AR・AIツールが可能にするサーバー保守とは
4. サーバー保守の効率化の重要性
5. CareAR活用事例
6. 最後に

A photograph of two men in a server room. The man on the left is wearing a white shirt and light blue pants, with his hands on his head in a gesture of stress or frustration. The man on the right is wearing a blue striped shirt and dark pants, also with his hands on his head. They are standing in front of several rows of server racks. A laptop is visible on a cart to the right. The entire image has a blue tint.

1

サーバー保守の問題は効率化!?

サーバー保守の問題は効率化!?

各企業でクラウド化や仮想化が推し進められており、**サーバーへの依存度が増えているため、サーバー保守の重要性は日増しに高まっています。**そこで問題になるのが**サーバー保守の効率化**です。より複雑で大規模なサーバーの保守を効率的に行うのは簡単ではありません。どのような障壁があるのでしょうか。



サーバー保守の問題は効率化!?

サーバー保守の効率化を妨げる要素は5つあります。

1. 限られた人的リソース サーバーが増えてもコストの関係で限られた人員で業務を行わなければならない場合、人員不足がミスやダウンタイム延長につながります。

2. 異なるサーバーの種類 多様なサーバーの保守手順の標準化は簡単ではないため、システム環境ごとに保守手順を作成し、人員を割り当てる必要が生じます。

3. 保守スキルの属人化 サーバーの種類ごとに人員を割り当てると、スキルが属人化し、担当者の不在時に他の人が代わりに業務を行うことが難しくなります。

4. マニュアル作成の複雑さ マニュアルのフォーマット統一が難しく、障害対応の効率化やシフト間の意思統一が困難です。

5. 限られたダウンタイム メンテナンスは社員がITを使わない休日や週末の間に実施する必要があるため、人員に負荷がかかります。



A man with glasses and a beard is looking at a tablet in a server room. The background is filled with server racks and blue cables. A large white number '2' is overlaid on the image.

2

**サーバー保守の効率化は
AR・AIで実現させよう**

サーバー保守の効率化はAR・AIで実現させよう

サーバー保守の効率化は、**AR・AIの技術を用いて実現可能**です。AR・AI技術をサーバー保守業務に導入すると、以下のメリットが得られます。

ARによる自己解決力の向上

AR導入により、**メンテナンス手順が視覚化・標準化**され、スタッフが現場で保守手順を確認できます。これによりメンテナンススタッフの自己解決能力、一時解決率が向上します。

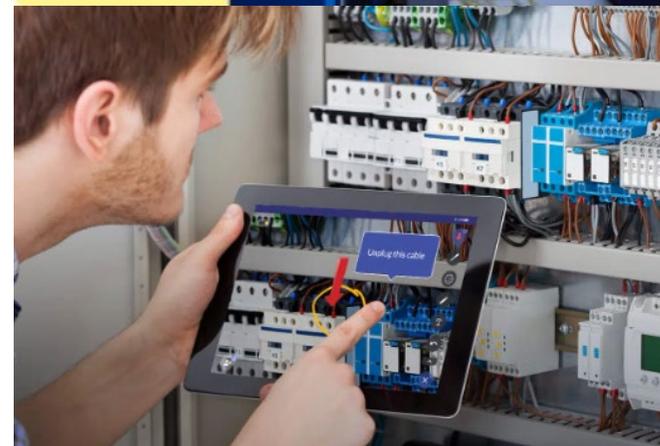
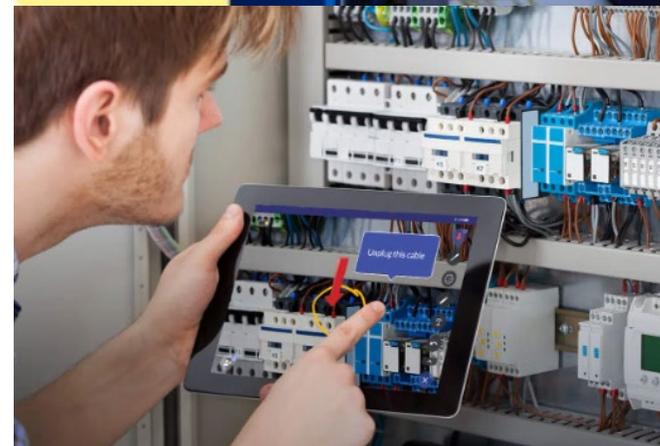
短いダウンタイムの実現

ARによるマニュアルの使用で、トラブル時の現場対応が迅速化します。**技術者がリモートでARを活用し指示**することで、現場の人員によるトラブル解決が容易になり、ダウンタイム短縮に貢献します。

コスト削減

ARによる自己解決促進と技術者のリモートによるARサポートで、**技術者を現場へ派遣するコストを削減**できます。

STACK 5 - PORT 15
Remove ethernet cable
and check for damage





3

**最新AR・AIツールが可能にする
サーバー保守とは**

最新AR・AIツールが可能にするサーバー保守とは

最新AR・AIツールの活用で、以下のようなサーバー保守が可能になります。

トラブル発生直後のサポート

デジタル作業指示書が技術者に提供され自己解決を支援します。それでも解決できない場合は、ARによるリモートサポートを受けることができます。

若手技術者のトレーニング

最新のAR・AIツールに既存のマニュアルや動画などの情報を保存することで、オンラインマニュアルを簡単に作成できます。これにより、効率的な自習や現場でのトラブルシューティングが可能になります。

セキュリティが厳しいサーバー室での作業

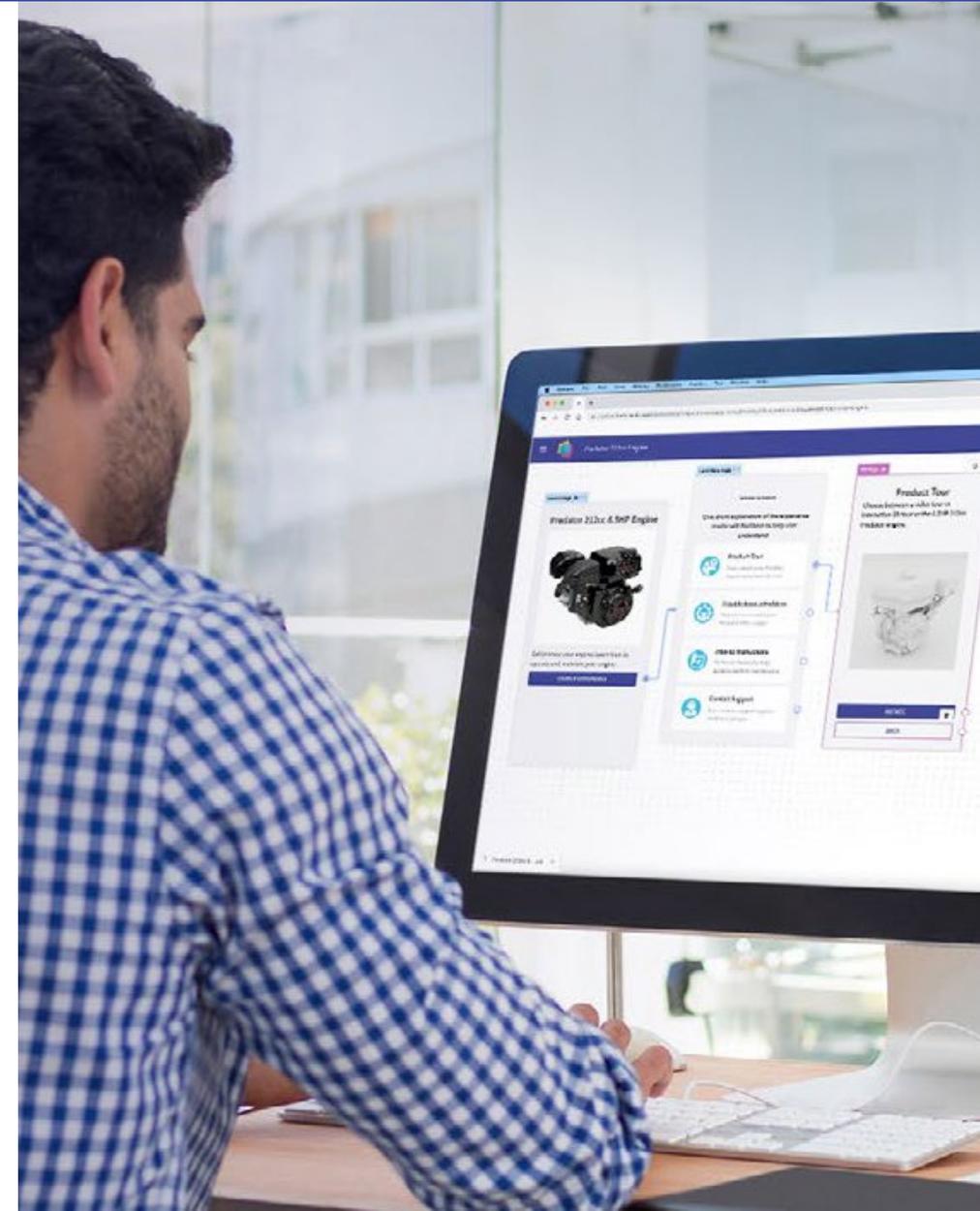
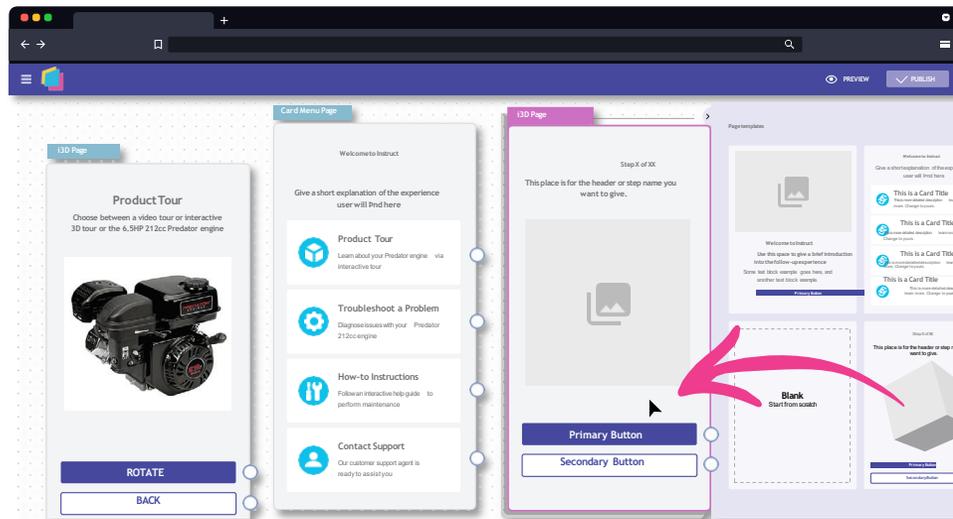
セキュリティ上の理由で一般の人が立ち入れないサーバー室においても、最新のAR・AIツールを使用することで、現場スタッフとリモートスタッフが協力して作業を行うことができます。



最新AR・AIツールが可能にするサーバー保守とは

ノーコードが主流の最新AR・AIツール

「AR・AIツールの導入は難しそう」という懸念があるかもしれませんが、最新のAR・AIツールはノーコードで利用可能です。サーバー保守シナリオを特別なプログラミングなしで構築できます。ウェブベースで管理できるため、シナリオの構築や修正が容易です。既存のマニュアルや資料をドラッグアンドドロップでツールに取り込むだけで、3Dワークフローを作成できます。



4

サーバー保守の効率化の重要性

サーバー保守の効率化の重要性

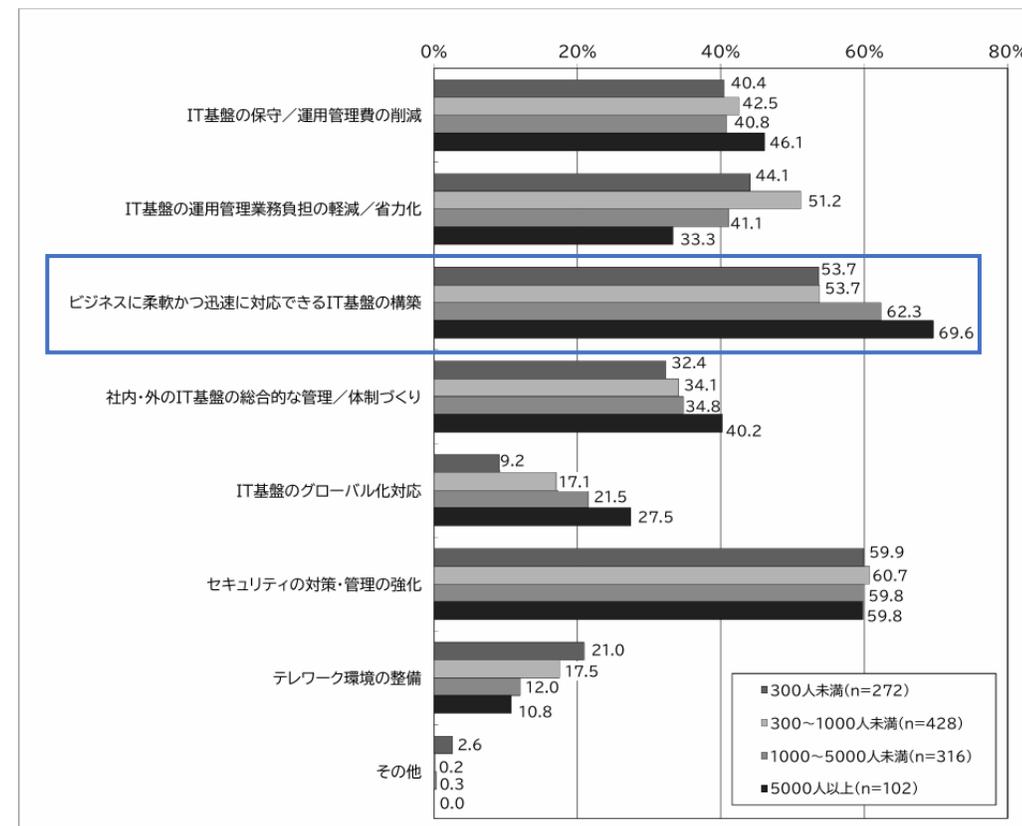
「企業 IT 動向調査報告書 2022」によると、1000人以上の企業が「今後のIT基盤における企業の優先課題は何か？」という問いに対し、「ビジネスに柔軟かつ迅速に対応できるIT基盤の構築」を最も多く回答しています。

数年前は「IT基盤の運用管理業務負担の軽減／省力化」が優先されていましたが、現在はその重要性が低下しています。これは、業界リーダーの企業がサーバー保守の効率化を完了し、ITの業務への有効活用へと移行していることを意味しています。

国内企業はサーバー保守効率化のフェーズを終え、次の段階へと進んでいます。このため、サーバー保守の効率化に取り組まない企業は、運営において取り残されるリスクがあります。

サーバー保守の効率化は、競争力を維持し、ビジネスの成長を促進するために不可欠な要素と言えるでしょう。

図表 7-1-2 従業員数別 IT 基盤における企業の優先課題／今後(複数回答)



参照：「企業 IT 動向調査報告書 2022」 p.141



5

CareAR活用事例



Service IT Direct社について

1989年以降、Service IT Direct社は、管理バックアップサービス、災害復旧、システム管理、データセンター移転、IT資産処分・管理、設置・撤収サービス、トレーニングサービスなど、データセンター向け専門サポートを包括的に提供しています。

高品質なデータセンター向け専門サポートを提供している**Service IT Direct社**は、CareARを自社製品に導入し、AR技術をベースとしたリモートサポート・ソリューションを提供することで、CXを劇的に改善させることができました。

顧客とのコミュニケーション 顧客がモバイル端末の背面カメラで映し出した映像を、遠隔地にいる技術者がリアルタイムで共有できるようになった。

直感的な指示 技術者は画面上に矢印などのツールを使い、顧客や修理担当者に指示を出すことができた。

迅速な専門知識の共有 マニュアルや画像を共有するよりも迅速かつ効果的に専門知識を共有することができた。

これらの成果により、Service IT Direct社は顧客サポートの質を飛躍的に向上させただけでなく、**サポートコストを最大85%削減**することに成功しました。



AR技術は、顧客とのコミュニケーションを変えるだけでなく、顧客が見ているものを離れた場所にいる技術者が「触れて感じる」ことができるようになります。したがって場所に縛られることなくサポートできるんです。また地理的にそもそも行くことのできない場所でもサポートが可能となりました。データセンターへのアクセスが制限される状況においても、お客様が期待されるレベルのサービスを提供することができています。

Service IT Direct 社
運用統括責任者
ジョン・メンス



— 最後に —

サーバー保守の効率化を推進してきた上で、さらなる効率化を目指すならば、AR（拡張現実）・AI（人工知能）技術の活用が鍵となります。最新のAR・AIツールを使用すれば、**限られた人的リソースでも運用が可能です。**

異なる種類のサーバーでも、ツール内で簡単に標準化することができます。ノーコードでの管理が可能のため、マニュアルの作成が容易になり、保守スキルの属人化を防ぐことができます。これにより、最短のダウンタイムでトラブルシューティングを行うことが可能です。

AR・AI技術を活用することで、今までにないレベルのサーバー保守の効率化を実現してください。

参考資料: <https://carear.cba-japan.com/blog/it-services/>



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号YRP1番館5F
046-821-3362（平日9：00—17：00）
<https://cba-japan.com>