

企業のネットワーク管理(第1回)

IT担当者を置けない企業はトラブル対処をどうするか

2015.07.29

現在のビジネス業務においてITの活用は不可欠になっている。ただ、ほとんどのビジネスパーソンのIT知識は十分なものとはいえない。「メールが繋がらない」「プリンターで出力ができない」「エクセルの関数が分からなくて書類がつかれない」、「受信したあやしいメールにどう対処して良いか分からない」といったトラブルを、経験した方も多いのではないだろうか。

こうしたトラブルが起きたとき、IT部門を持っていたり、IT専任担当者を置いたりする企業であれば即座に解決を依頼できる。しかし、そうでない会社ではスムーズに解決できず、業務が止まったり残業が増えたり顧客に迷惑をかけたりといった支障が生じる。

仕事ができる社員ほど、ITトラブルに巻き込まれる

こうしたITトラブルに、“できる社員”が忙しい時間を割いて対処しているケースが見られる。日頃からパソコンで企画書や見積書を頻繁に作成している“できる社員”は、必然的にITに明るくなる。つまり彼らはITに関しても詳しいことが多いので、必然的に役割が回ってきてしまうのだ。

この状態は、企業にとって好ましい事態ではない。本業の中心となるべき社員が、ITトラブルに振り回されて本来の業務に集中できなくなるのは一大事だ。トラブル処理で時間が取られ、疲れてしまうようなら元も子もない。“できる社員”をトラブル処理から解放するには、全社員のITスキルを上げるか、ITの専門部員を置くしかない。しかし、そんな余裕がない企業も多いはずだ。

マイナンバー制度に向けて避けられないセキュリティ強化

IT担当者不在のもう1つの問題は、セキュリティ対応が遅れてしまうこと。昨今教育系企業や公的機関の情報流出が相次ぎ世間を騒がせた。こうしたトラブルに巻き込まれるリスクは、企業規模に関係なく高まる一方だ。

「当社に盗まれる情報はない」と高をくくっている企業もあるが、セキュリティが甘いとパソコンを踏み台にしたサイバー犯罪に巻き込まれてしまう。情報を盗まれた被害者ではなく、情報を漏えいした加害者として指弾される危険性を認識すべきだ。今後、マイナンバー制度が始まれば、否が応でも社員と家族の番号を管理しなくてはならない。これを漏えいさせると罰則を受けるリスクがある。

ヘルプデスクをアウトソースして、「ひとり情シス」問題を解決！… 続きを読む