

中堅・中小企業における
現状システムの老朽化に伴う対応策と
事業継続計画（BCP）
に関する調査研究

平成 24 年 3 月

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

<http://www.jcssa.or.jp>

はじめに

東日本大震災、タイの洪水などの災害はサプライチェーンからみで事業継続に大きな被害を与えた。

事業継続計画が万全でないと、災害時に事業を継続することができないだけでなく、平時より取引先として選択されない可能性すら出てくる。「想定外」が流行語のように弁明に使われているが、それも通じなくなってきており、「あらゆるケースを想定」し対策を練っておく必要も出てきている。

IT業界での大きなパラダイムシフトとしてとらえられていたクラウドコンピューティングの波も、上記を追い風としてそのニーズが一気に高まる可能性が出てきている。

クラウドコンピューティングについては、グローバル化の波が一層進み、従来の競合相手ではなく、海外、他業種の競合も出てくる状況である。

テクノロジーそのものの進化も、スマートホンの急激な普及、ネットワークの超高速化、ITシステム処理能力の急激な拡大に見られるようにスピードを増している。製品のライフサイクルが短くなることでシステムの老朽化が進み、ベンダのサポート打ち切りに備えたり、他社競合に備え短時間で新製品、新技術を活用したITシステム作りを迫られたりする場合も想定される。

円高、TPP、FTAなど事業環境の変化のスピードも速く、ITシステムの対応力も重要となっている。これにより、ITシステムが後方システムからフロントシステムにまで伸びてきており、システムのサービス停止が事業に及ぼす影響も大きくなってきている。基幹システムのみならず、情報系システムの重要性も一層増し、高品質なSLAが要求されるようになってきている。

また、いわゆるSNSの台頭により、マーケットへのリサーチ、社内でのコミュニケーションの新たなチャンネルが現われ、これらを駆使できない企業は「ソーシャルデバイド」となってしまうとも言われたりしている。

以上のような認識のもと、今年度は中堅・中小企業の「システム老朽化への対応」と「事業継続計画（BCP）」の2つのテーマについて調査した。また、新たな試みとして、今回は従業員数20人以下の企業への調査を追加すると共に、従来の郵送によるアンケート調査ではなく、Webを利用したアンケート調査を試みた。

本報告書を通じて、中堅・中小企業におけるIT活用状況の実態および今後のプランの傾向について理解していただくと共に今後のIT投資、IT武装化の計画の一助としていただければ幸いである。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会委員長 田中 啓一

サポートサービス委員会 委員一覧

(50音順)

【委員会】

部会長	大塚 裕司	株式会社大塚商会
委員長	田中 啓一	日本事務器株式会社
副委員長	平野 一雄	株式会社富士通エフサス
委員	岡 馨	東芝情報機器株式会社
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	関口 淳一	株式会社大塚商会
	平 玲子	リコーテクノシステムズ株式会社
	太刀川 浩	株式会社富士通エフサス
	芳賀 明夫	株式会社大塚商会
	伴野 浩之	日本事務器株式会社
	前場 宏之	トレンドマイクロ株式会社
	松田 利昭	東芝情報機器株式会社
	森 達矢	NEC フィールディング株式会社
	吉村 秀樹	株式会社シーシーダブル

【ワーキングチーム】

	赤尾 光男	日本事務器株式会社
	大島 章宏	日興通信株式会社
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	平 玲子	リコーテクノシステムズ株式会社
	芳賀 明夫	株式会社大塚商会
	伴野 浩之	日本事務器株式会社
	前場 宏之	トレンドマイクロ株式会社
	松田 利昭	東芝情報機器株式会社
	森 恭志	株式会社富士通エフサス
	森 達矢	NEC フィールディング株式会社
	吉村 秀樹	株式会社シーシーダブル

【執筆】

	岩崎 透
	佐藤 昭博

【事務局】

	岩本 将典	ジーエフケー・カスタムリサーチ・ジャパン株式会社
	小野 寛裕	ジーエフケー・カスタムリサーチ・ジャパン株式会社
	加藤 誠	一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

目次

1. 調査概要	8
1.1 調査対象企業の選定	8
1.2 調査の実施方法	8
1.3 調査項目	9
1.4 アンケート調査回収結果	9
1.5 面接調査実施数	11
2. 全体のまとめ	14
2.1 システム老朽化への対応	15
2.1.1 重要な業務システムのサポート打ち切り懸念	15
2.1.2 サポート打ち切りへの対策実施状況	17
2.1.3 サポート打ち切りの把握状況	19
2.1.4 有償サポート延長サービスの利用意向	23
2.2 IT環境の変化への取り組み	24
2.3 クラウドサービスへの取り組み	26
2.3.1 業務のITシステム化状況	26
2.3.2 業務へのクラウドサービス適用	27
2.3.3 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項	30
2.4 事業継続計画（BCP）	32
2.4.1 事業継続計画（BCP）に関する対策状況	32
2.4.2 事業継続計画（BCP）対策の実施または予定に至ったきっかけ	33
2.4.3 事業継続計画（BCP）対策の効果と必要性	34
2.4.4 事業継続計画（BCP）対策への考え方	37
2.4.5 広範囲に影響を及ぼす要因に対する事業継続計画（BCP）対策	39
3. 調査と分析	42
3.1 回答企業のプロフィール	43
3.1.1 回答企業の業種分類	43
3.1.2 地域分布	44
3.1.3 年商	45
3.1.4 従業員の構成	47
3.1.5 情報システム担当者数	49
3.1.6 PC台数とサーバ台数	51
3.1.7 情報システム投資額の対年商比	52
3.1.8 運用コストの対年商比	53
3.1.9 保有認証	54

3.1.10 ITハードウェア・ソフトウェア導入への関与.....	55
3.2 システム老朽化への対応.....	56
3.2.1 重要な業務で使用している設備.....	56
3.2.2 サポート打ち切りを懸念している設備.....	58
3.2.3 サポート打ち切りへの対策.....	59
3.2.4 サポート停止時期の把握状況.....	63
3.2.5 有償サポート延長サービスの利用意向.....	65
3.3 IT環境の変化への対応.....	67
3.3.1 既に導入済み、または導入中のITシステム施策.....	67
3.3.2 1年以内に導入を予定している対策（追加導入を含む）.....	68
3.3.3 2～3年以内に導入したい対策（追加導入を含む）.....	69
3.4 クラウドサービスへの対応.....	71
3.4.1 現在利用しているシステム.....	71
3.4.2 クラウドサービスへの取り組み.....	72
3.4.3 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項.....	76
3.5 事業継続計画（BCP）.....	78
3.5.1 事業継続計画（BCP）に関する対策状況.....	78
3.5.2 事業継続計画（BCP）対策の実施または予定に至ったきっかけ.....	80
3.5.3 事業継続計画（BCP）対策の効果と必要性.....	82
3.5.4 事業継続計画（BCP）対策への考え方.....	84
3.5.5 広範囲に影響を及ぼす要因に対する事業継続計画（BCP）対策.....	87
3.6 面接調査のまとめ.....	88
3.6.1 サポート打ち切りへの対応.....	88
3.6.2 クラウドへの対応.....	89
3.6.3 事業継続計画（BCP）.....	90
4. 集計結果.....	94
4.1 システム老朽化への対策について.....	94
4.2 新たな環境変化への対応について.....	114
4.3 クラウドへの対応について.....	117
4.4 事業継続契約（BCP）について.....	125
4.5 企業プロフィールについて.....	181
5. あとがき.....	204
付録 アンケート票.....	207

1 調査概要

1. 調査概要

今年度の調査は、中堅・中小企業の IT システムの老朽化対策、事業継続計画（BCP）の見直しへの対処方法を把握し、問題点や課題点を確認・分析することを目的とする。また、これら企業の IT システムに関する意識についても調査・分析を行う。

本報告書は、第 2 章にエグゼクティブサマリーを、第 3 章にアンケート調査・分析結果の詳細と面接調査結果を配置してある。また、独自の分析を試みたい方のために、アンケート調査への回答を集約したグラフを第 4 章に配置してある。

1.1 調査対象企業の選定

本調査の対象企業は以下の 2 つの方法で選定した。

- 当協会会員の顧客企業から選定（以下、「**会員顧客企業**」という。）
- 従業員数 2～350 人の企業をインターネット上で選定（以下、「**一般企業**」という。）
なお、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。
 - ▶ 勤務する企業の資本系列が「企業の IT 子会社」ではないこと
 - ▶ 調査回答者が IT 導入にあたってなんらかの決定権を持つこと
 - ▶ 従業員数 2～20 人の企業（以下、「**小規模一般企業**」という）が 30%程度、従業員数 21～350 人の企業（以下、「**中規模一般企業**」という）が 70%程度の構成比になること

1.2 調査の実施方法

インターネット上でのアンケート調査と面接調査の 2 種類の調査を実施した。アンケート調査で全体像を把握し、面接調査によって全体像の補完と実態の掌握を行った。

(1) アンケート調査

調査選定企業にインターネット上のアンケート調査票への回答を依頼した。

- 調査実施時期 : 平成 23 年 7 月 11 日～平成 23 年 10 月 17 日
- 回答時間 : 1 時間程度

本アンケート調査票の質問には、選択肢を 1 つのみ選ぶ単数選択質問と、複数の選択肢を同時に選ぶことのできる複数選択質問がある。本報告書の図表タイトルの（複）の表記は、その質問が複数選択質問であることを示している。また、（複）の表記がないものは単数選択質問であることを示す。

(2) 面接調査

アンケート調査に回答のあった会員顧客企業の中から、中堅・中小企業が今後 IT 化を進めるための参考とすべく、対策の進んでいる企業を選定し、さらに詳しい取り組み状況などを聞き取り、補完情報とした。

- 対象企業 : 対策が進んでいると思われる企業 7 社を選定
- 面接対象者 : アンケート調査の回答者もしくは、情報システム管理者、担当者
- 調査実施時期 : 平成 23 年 10 月 13 日～平成 23 年 11 月 14 日
- 調査方法 : 報告書執筆担当の委員と事務局の 2 人 1 組での面接
- 面接時間 : 各社 1 時間程度

1.3 調査項目

アンケート調査と面接調査において設定した調査項目は、それぞれ以下のとおりとした。

(1) アンケート調査

以下の項目でアンケート調査を実施した。詳細は「付録 アンケート票」を参照のこと。

- ①システム老朽化への対策 (Q1～Q4)
- ②新たな環境変化への対応 (Q5)
- ③クラウドへの対応 (Q6～Q7)
- ④事業継続計画 (BCP) (Q8～Q11)
- ⑤企業プロフィール (F1～F14)

(2) 面接調査

以下の項目で面接調査を実施した。

- ①サポート打ち切りへの対応
- ②クラウドへの対応
- ③事業継続計画 (BCP)

1.4 アンケート調査回収結果

アンケート調査の回収結果の詳細はそれぞれ以下のとおり。

(1) 回収数

アンケート調査の回収数は、会員顧客企業、一般企業それぞれ以下のとおりとなった。

- 会員顧客企業 : 211 社

※回収した 218 社のうち、7 社は従業員数 2,000 人超のため分析から除外した。

- 一般企業 : 613 社 (中規模一般企業 : 420 社、小規模一般企業 : 193 社)

1 調査概要

(2) 所在地域

所在地域は下記の分布となった。

	全体	北海道 東北	関東	甲信越 北陸	東海	近畿	中国 四国	九州 沖縄
会員顧客企業								
企業数(社)	211	41	79	14	28	17	20	12
構成比(%)	100	19	37	7	13	8	10	6
中規模一般企業								
企業数(社)	420	37	181	18	40	84	23	37
構成比(%)	100	9	43	4	10	20	6	9
小規模一般企業								
企業数(社)	193	19	67	12	28	39	13	15
構成比(%)	100	10	35	6	15	20	7	8

(3) 業種

業種については、回答を以下のように集約して分類した。

- 製造業 ⇒ 『製造業』
- サービス業 ⇒ 『サービス業』
- 建設業 ⇒ 『建設業』
- 情報・通信業 ⇒ 『情報・通信業』『情報処理業』
- 商業 ⇒ 『商業』
- その他 ⇒ 『農林・水産・鉱業』『電力・ガス・水道業』『運輸・倉庫業』『金融・保険業』『不動産業』『その他』

	全体	製造業	サービス業	建設業	情報・通信業	商業	その他
会員顧客企業							
企業数(社)	211	50	45	16	20	43	37
構成比(%)	100	24	21	8	10	20	18
中規模一般企業							
企業数(社)	420	95	134	41	35	63	52
構成比(%)	100	23	32	10	8	15	12
小規模一般企業							
企業数(社)	193	19	58	35	8	40	33
構成比(%)	100	10	30	18	4	21	17

(4) 企業規模

企業規模は下記の従業員数区分で分類した。

	全体	1～20人	21～60人	61～100人	101～350人	351人以上
会員顧客企業						
企業数(社)	211	8	40	36	86	41
構成比(%)	100	4	19	17	41	19
中規模一般企業						
企業数(社)	420	-	85	101	234	-
構成比(%)	100	-	20	24	56	-
小規模一般企業						
企業数(社)	193	193	-	-	-	-
構成比(%)	100	100	-	-	-	-

1.5 面接調査実施数

全国7社に対して面接調査を実施した。

所在地	業種	従業員規模
東京都	サービス業	101-350人
東京都	商業	61-100人
千葉県	サービス業	61-100人
福島県	商業	101-350人
長野県	サービス業	61-100人
大阪府	情報・通信業	351人以上
広島県	建設業	101-350人

2 全体のまとめ

2. 全体のまとめ

今年度の調査は大きく、「システム老朽化への対応」と「事業継続計画（BCP）」の2つのテーマについて調査した。具体的には、以下の視点で調査を実施した。

- サポートの終了が言われているシステムへの今後の対応方法
- IT環境の変化にどのように対応するか
- クラウドコンピューティングに対する関心の高まりでクラウドサービスをどう利用するか
- 見直しが必要となっている事業継続計画（BCP）への対処方法

(1) 調査の方針

今年度はアンケートの方法として、Webによるオンラインアンケートを採用し実施した。回答する側からみても回答が比較的簡単にできる点を意識し、昨年度より質問数を大幅に削減し短時間で回答できるように考慮した。また、アンケート調査の分析内容を強化するためと、積極的な企業の取り組みを他の企業が取り組みを考える時の参考とするための「補完の面接調査」を行った。

第1章で説明したように、調査対象は次の3つの企業群に分けて行った。従業員数20人以下の小規模企業に対する調査は今年度が初めての試みである。

- **会員顧客企業**：当協会の会員企業から紹介を受けた、「会員企業の顧客企業」を対象とした。原則として従業員規模21人から350人の企業としたが、従業員数（非正規従業員を含む）1,999人までは許容した。結果的に平均従業員数259.24人の企業211社が調査母体になった。
- **中規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模21人から350人の企業を一般から募集した。ただし、親会社の情報処理を専門に行う子会社は除外した。また、回答者はITシステム選定に何等かの権限を持つ人に限定した。結果的に平均従業員数142.19人の企業420社が調査母体になった。
- **小規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模20人以下の企業を一般から募集した。その他の条件は、中規模一般企業と同じである。結果的に平均従業員数6.73人の企業193社が調査母体になった。

(2) 本章の構成

本章は以下の内容で構成されている

- **システム老朽化への対応について**：システムの老朽化に対する各企業の対応について記載する。
- **IT環境の変化への取り組み**：今後ますます増加して行くと予想される、各企業の新しい技術への対応状況について記載する。
- **クラウドサービスへの取り組み**：業務のシステム化の新たな手法として最近特に注目を集めている「クラウドサービス」の利用動向について記載する。

- **事業継続計画(BCP)の状況**：BCPの現状、ならびに東日本大震災の経験からBCPがどう変化したかについて記載する。

基本的に会員顧客企業を中心に分析結果を記載し、中規模一般企業、小規模一般企業については会員顧客企業の調査結果との主な違いを追加記述している。

2.1 システム老朽化への対応

システムの老朽化が進み、ベンダがサポートを打ち切る製品が増え、企業がその対策を実施する必要性が増えている。こういった環境で、各企業がどう対応しようとしているのか、以下の観点で調査した。ベンダや販売店にとっては、各企業への情報提供や支援のあり方を考える一助になるだろう。

- 重要な業務に使用している設備のサポート打ち切り懸念はどの程度か
- サポート打ち切り対策はどの程度進んでいるか
- サポート打ち切り時期をどう把握しているか
- 有償のサポート延長サービスを利用するか

2.1.1 重要な業務システムのサポート打ち切り懸念

サポート打ち切りが想定されるIT設備が、企業にとって重要な業務にどの程度使われているのか、また、それらの設備のサポート打ち切りを各企業がどの程度懸念しているのだろうか。

図表 2.1.1.1 に示すように、「重要な業務で使用している設備」への質問に、『該当する設備がない』あるいは『分からない』以外を選択した企業は、会員顧客企業で 199 社 (94%)、中規模一般顧客で 374 社 (89%)、小規模一般顧客で 137 社 (71%) あった。

会員顧客企業では、『Windows XP またはそれ以前のクライアント製品』の利用率が 80% (昨年度は 74%) と突出して高い。次いで、『Windows 2000 Server またはそれ以前のサーバ製品』の利用率が 47% (昨年度は 31%) に上っている。このように、多くの企業がいまだにサポート打ち切りが予定されている製品を使用しており、サポート対策を強いられていることが分かる。昨年度より今年度の方が、利用率が高いが、会員顧客企業の平均従業員数が 202 人と昨年度の 244 人から下がっており、対策が進んでいない企業が増えたためと考えられる。

また、『汎用機 / オフコン』を使っている割合が 29% (昨年度は 21%) と、いまだに大きい。オープン機への移行に際し、移行コストや技術者の確保、アプリケーションの互換性などの障壁が大きいものと思われる。

一方、サポート打ち切りを懸念している設備は、『Windows XP またはそれ以前のクライアント製品』への懸念が、昨年度の 74% から 59% へと大きく下がり、対策が進んでいることが分かる。『Windows 2000 Server またはそれ以前のサーバ製品』への懸念が、昨年度の 54% から 31% へと大きく下がっている。昨年度の値は『Unix / Linux 系のサーバ製品』

2 全体のまとめ

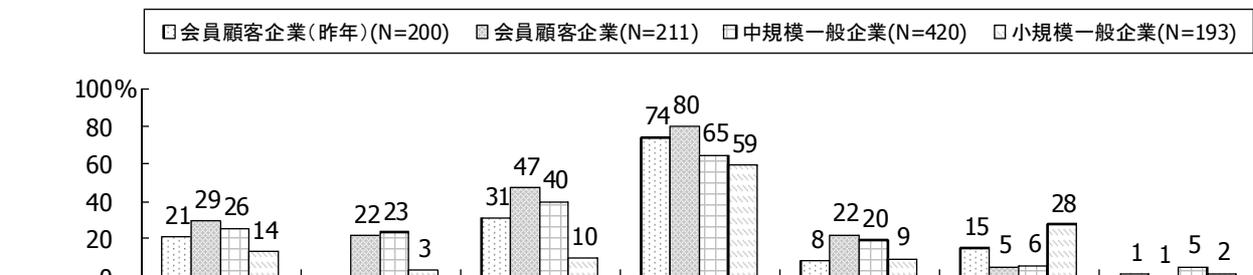
を含んでいるため、その分の6%を加味しても、対策が進んでいると考えられる。当初、業務への影響が大きいサーバの方が、互換性の問題が比較的少ないクライアント製品に比べ、懸念している割合が大きいと予想した。しかし、結果は逆であり、仮想化サーバや有償によるサポート延長など、取りあえずの対策が存在するため、大きな懸念と見られていないのであろう。

『汎用機 / オフコン』への懸念は、昨年度の12%から16%へと上昇しており、一部のベンダを除きサポート打ち切りが公表されていないとはいえ、懸念が高まっていることの反映と思われる。

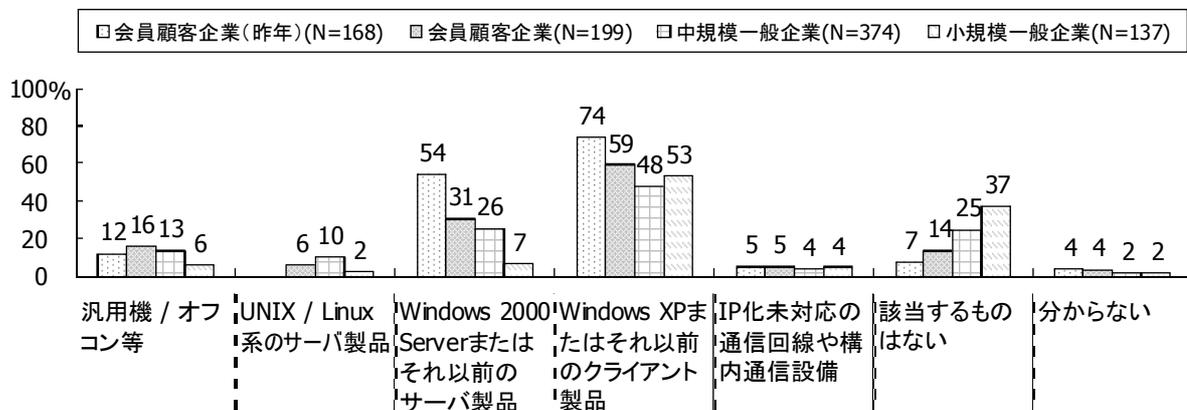
また、『IP化未対応の通信回線や構内通信設備』や『Unix / Linux系のサーバ製品』を選択した比率はどの領域でも低いが、コストパフォーマンスの問題を除けば、ベンダが古いテクノロジーのサポートを近々に打ち切る可能性は低いと見ている表れと思われる。

図表 2.1.1.1 重要な業務で使用している設備とサポート打ち切り懸念

重要な業務で使用している設備



サポート打ち切りが気になる設備



中規模一般企業も、会員顧客企業と同様な傾向を示しているが、全体的に利用率が数%低い。両者の差は、「3.1 回答企業のプロフィール」で説明するように、ITシステムの利用があまり進んでいない一般企業と、ITシステムを積極的に活用している会員顧客企業を考えると当然の結果である。

サポート打ち切りへの懸念については、利用率と同様、会員顧客企業より数パーセント低い程度で、同様の傾向を示している。

小規模一般企業では、『Windows 2000 Server またはそれ以前のサーバ製品』を重要業務で使っている割合が10%と中規模一般企業の利用率の4分の1になっている。小規模一般企業の43%でサーバ台数が「0台」、平均サーバ台数が1.16台となっていることから、

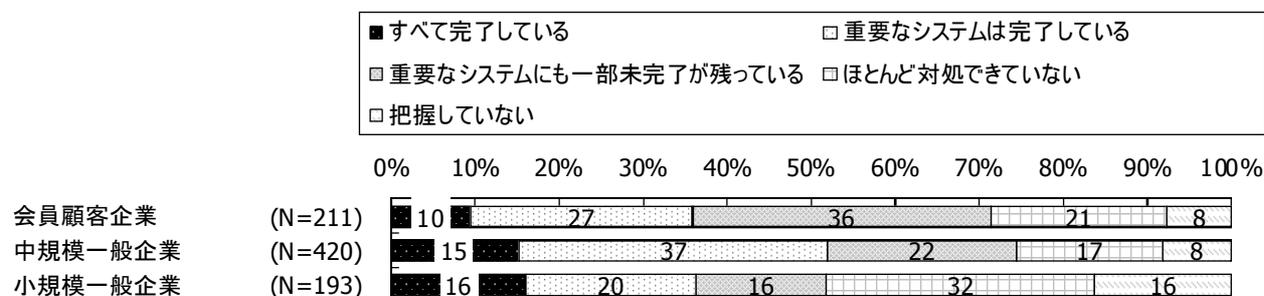
これらの企業は大半がパソコンを単独で使っていることに起因するものと思われる。また、利用や懸念への質問に『該当するものがない』と答えた割合も 28%、37%と他に比べて突出して多く、IT システム利用が進んでいないことから当然の結果といえよう。

2.1.2 サポート打ち切りへの対策実施状況

それでは、各企業のサポート打ち切り対策の実施状況はどのようになっているであろうか。これについて調査した結果を図表 2.1.2.1 に示す。

会員顧客企業では、『すべて完了している』割合が 10%で、これに、『重要なシステムは完了している』の 27%を加えた 37%の企業がほぼ対策を終えていることが分かる。しかし、『ほとんど対処できていない』あるいは『把握していない』との回答も合計で 29%と大きい。

図表 2.1.2.1 サポート打ち切りへの対策実施状況



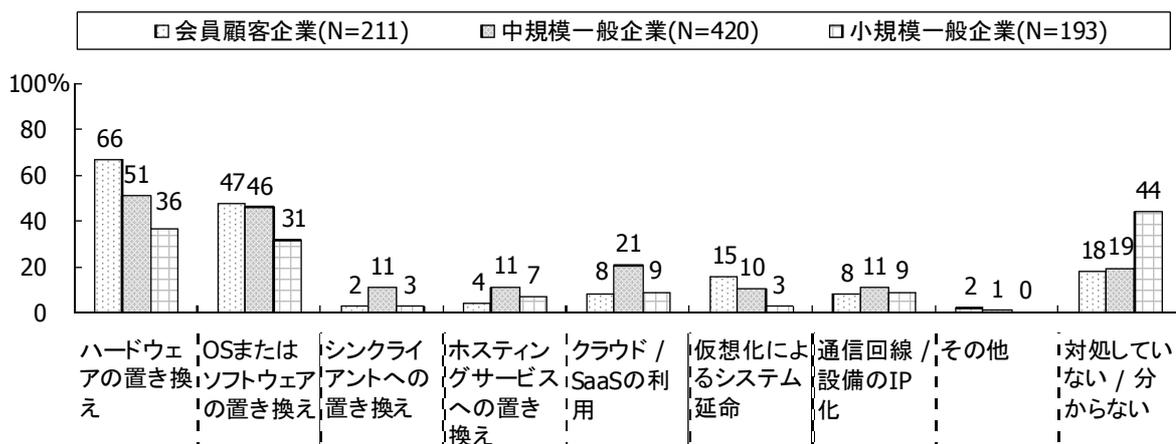
中規模一般企業では、『すべて完了している』割合が 15%で、これに、『重要なシステムは完了している』の 27%を加えた 52%、すなわち約半分の企業がほぼ対策を終えており、会員顧客企業より対策が進んでいることが分かる。「3.1 回答企業のプロフィール」で説明するように中規模一般企業に比べ、会員顧客企業の PC 数は約 2 倍、サーバ数も約 1.5 倍とシステム規模が大きく、対策が追いついていないものと考えられる。

小規模企業では、『ほとんど対処できていない』あるいは『把握していない』との回答が合計で 48%もあり、約半数の企業がサポート打ち切りに対応できていないという状況である。IT システムを安心して使ってもらうためにも、販売時点からサポート打ち切りについて正確な情報提供が求められているといえよう。

(1) 既に導入済み、または現在導入中のサポート打ち切り対策

サポート打ち切りに備え、各企業はどんな対策を実施しているのでしょうか。導入済み、あるいは現在導入中の対策について調査した結果を図表 2.1.2.2 に示す。

図表 2.1.2.2 既に導入済み、または現在導入中のサポート打ち切り対策



会員顧客企業が採用している『既に導入済み / 現在導入中のサポート打ち切り対策』の中では、『ハードウェアの置き換え』や『OS またはソフトウェアの置き換え』など、いわゆる『設備更改』が 47-66%と大半を占める。詳細は「3.2.3 サポート打ち切りへの対策」章で説明するが、業種別では、「情報・通信業」で『ハードウェアの置き換え』、『仮想化によるシステム延命』が積極的に進められている点が目立つ。これらの約半数が、規模の大きな企業の IT 子会社であり、資金に余裕があって導入が進んでいるものと思われる。

中規模一般企業も、『設備更改』が 46-51%と大半を占め、同様な傾向を示している。しかし、中規模一般企業では、『クラウド / SaaS』の利用が 21%、『ホスティング』の利用が 11%と、会員顧客企業の 8%、4%に比べて大きい。逆に、『仮想化によるシステム延命』については、会員顧客企業が 15%なのに対し、中規模一般企業が 10%と低く、会員企業の手厚い支援と、『クラウド / SaaS』、『ホスティング』の利用が背反する事象とも考えられる。

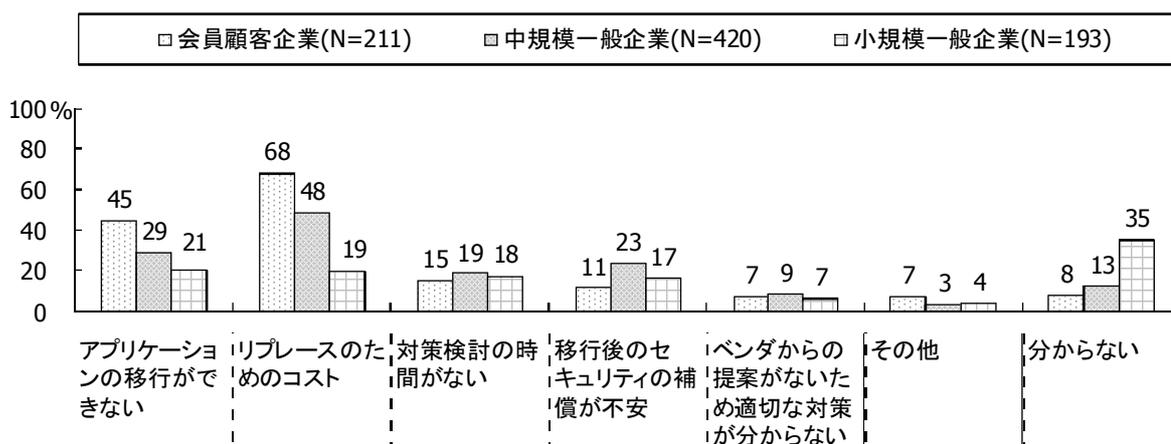
一方、小規模一般企業では、『設備更改』より『対処していない / 分からない』の回答の方が多く、サポート打ち切りに直面しながらも対策が大きく遅れていることが分かる。

(2) サポート打ち切り対策の実施における課題

サポート打ち切りへの対策を実施するにあたって、どんな課題があるのだろうか。これについて調査した結果を図表 2.1.2.3 に示す。

会員顧客企業では、『リプレースのためのコスト』が課題との指摘が 68%と最も多く、次いで『アプリケーションの移行ができない』との指摘が 45%と多い。『対策検討の時間がない』、『セキュリティが不安』が 11-15%、『ベンダからの提案がない』も 7%と少なくなく、会員企業からの手厚い支援が求められているといえよう。

図表 2.1.2.3 対策を実施するにあたっての課題



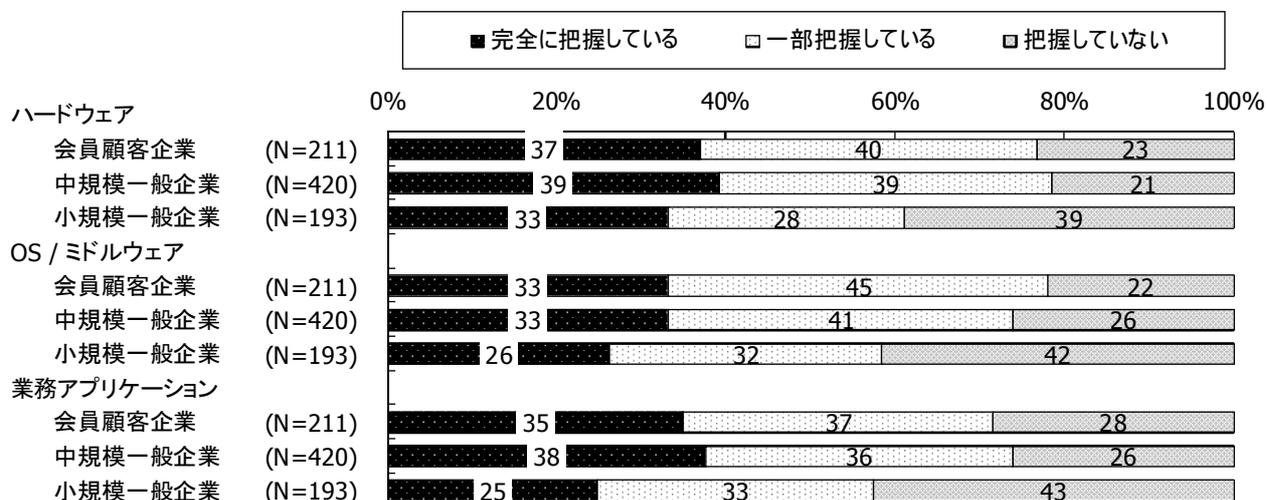
中規模一般企業でも、会員顧客企業と同様の傾向を示しているが、『アプリケーションの移行ができない』割合が29%と会員顧客企業に比べ低く、アプリケーションパッケージの利用が進んでいるように見える。『セキュリティが不安』の割合は、23%と会員顧客企業に比べて高く、ベンダや販売店の支援の不足が不安を高めているように見える。小規模一般企業では、『分からない』との回答が35%にもおよび、サポート打ち切りに関する情報提供が不足していることが分かる。

面接調査で、システム専任者がいない企業から「サポート打ち切りの情報を自ら調査することはない」とのコメントがあったが、ベンダや販売店からの情報提供のあり方は見直す必要があると思われる。

2.1.3 サポート打ち切りの把握状況

サポートが打ち切りになることを各企業はどの程度把握しているのだろうか。「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて調査した結果を図表 2.1.3.1 に示す。

図表 2.1.3.1 サポート打ち切りの把握状況



2 全体のまとめ

会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」で共通して『一部把握している』が 37-40%で 1 位、『完全に把握している』が 33-35%で 2 位となった。『把握していない』は 22-28%と低く、サポート打ち切り情報が比較的良く把握されていることが分かる。中規模一般企業も、会員顧客企業と同じ傾向を示している。

小規模一般企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」で共通して『把握していない』が 39-43%とサポート打ち切り時期を把握していない企業が非常に多い。企業規模が小さい程、情報が行き届いていないことが分かる。ベンダや販売店からの情報提供のあり方を再考する必要があると思われる。

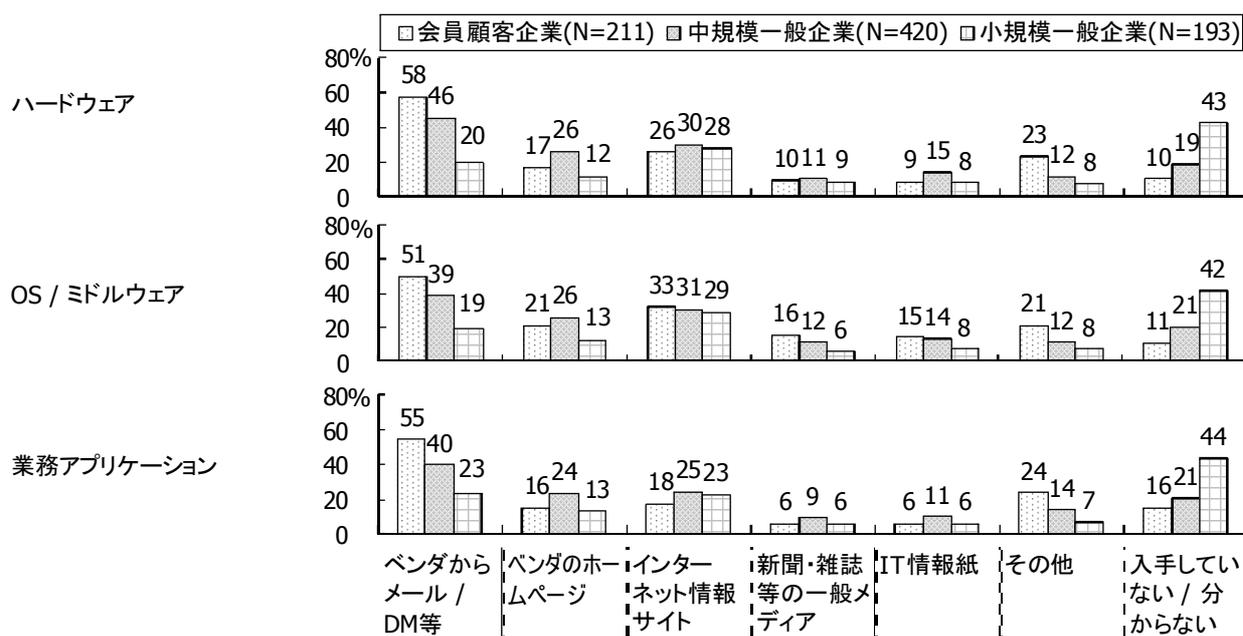
(1) サポート打ち切り情報の入手方法

各企業はサポートの停止時期をどのようにして入手しているのだろうか。これを「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて調査した結果を図表 2.1.3.2 に示す。

会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれについても『メール / DM』が 51-58%と 1 位であった。2 位は、『インターネット情報サイト』で 18-33%であった。『ベンダのホームページ』は 16-21%と 3 位になった。『メール / DM』の割合が非常に大きいのは会員企業がしっかりとした情報提供を行っていることを物語っている。

中規模一般企業でも、会員顧客企業と同様の傾向が見られたが、『メール / DM』が 39-46%、『インターネット情報サイト』が 25-31%と、『メール / DM』の比重が会員顧客企業に比べ下がっている。特に、「OS/ミドルウェア」でこの傾向が強いが、ベンダや販売店の支援が手薄な点を『インターネット情報サイト』で補っているものと思われる。

図表 2.1.3.2 サポート打ち切り情報の入手方法

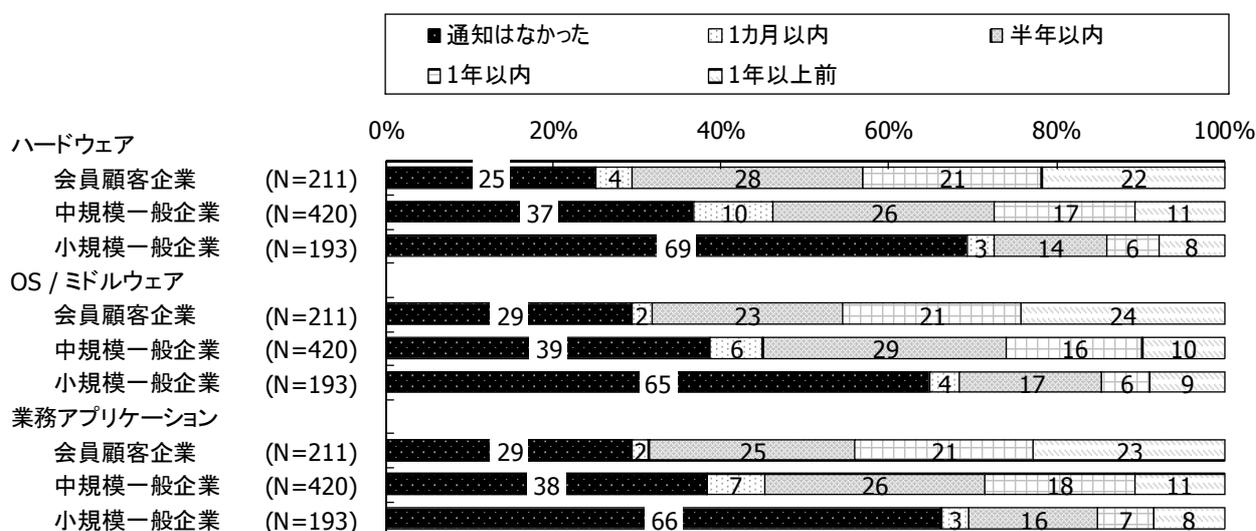


一方、小規模一般企業では『インターネット情報サイト』が23-29%で1位となり、『メール/DM』が19-23%と2位で逆転している。これは、ベンダや販売店の販売活動が主として中規模以上の企業に向けられ、小規模企業向け販売活動がオンライン販売や量販店中心に行われているのであろう。

(2) ベンダからの通知時期

それでは、各企業はサポート打ち切り情報をいつ入手したのであろうか。この調査結果を図表 2.1.3.3 示す。

図表 2.1.3.3 サポート打ち切りの通知時期



2 全体のまとめ

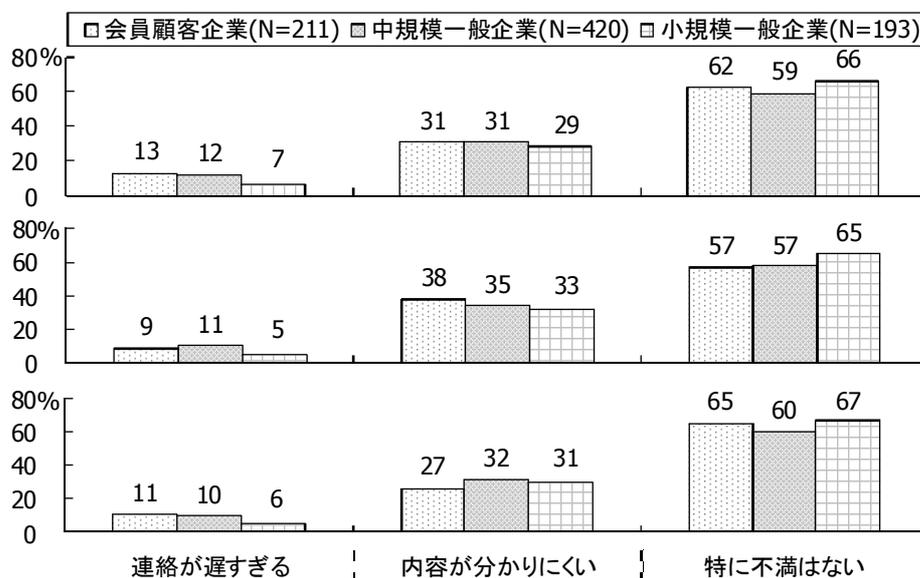
会員顧客企業では、サービス停止につながりかねない『通知はなかった』、『1カ月以内』の回答は29-31%と比較的少なく、『1年以内』、『1年以上前』が43-45%となった。企業における予算化の手続きを考えると、理想的には、『1年以上前』からサポート打ち切り時期の広報を行うべきところ、その時期にお客様に情報が届いた割合が、22-24%しかないと言うのは会員企業にとって反省材料と思われる。

中規模一般企業では、サービス停止につながりかねない『通知はなかった』、『1カ月以内』の回答は45-46%と約半数を占め、そのほとんどが『通知はなかった』であった。予算化に余裕がとれる『1年以内』、『1年以上前』は26-29%と少なく、対策が後手に回っている可能性がある。ベンダや販売店の支援の強弱がなんらかの形で影響しているものと思われる。小規模一般企業では、この傾向がさらに極端となり、『通知はなかった』、『1カ月以内』の回答は69-72%と圧倒的に大きく、そのほとんどが『通知はなかった』であった。この領域で、ベンダや販売店がお客様システムの稼働状況を把握し、個別に対処することは不可能に近いことを考慮すれば、徹底した広報活動を行う必要があるだろう。

(3) サポート打ち切り情報に関する不満点

前述のように、サポート打ち切り情報の入手時期は適切とは言い難い状況だったが、各企業は、サポート打ち切り情報について不満を持っていないだろうか。この点に関する調査結果を図表 2.1.3.4 に示す。

図表 2.1.3.4 サポート打ち切り情報に関する不満点



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれも『連絡が遅すぎる』が5-13%で、『内容が分かりにくい』が27-38%とほとんど変わりがなかった。

強いて言えば、「OS・ミドルウェア」について、『内容が分かりにくい』との指摘が他に比べて、若干多い。面接調査で、数社から、特に欧米のベンダについて、ホームページの

情報が分かりにくいとの指摘があったように、文章でほとんどを記述する欧米の文化と、図解を交えて直感に訴える日本の文化の差が表れているとも考えられる。ベンダや販売店による、さまざまな工夫が期待される。

2.1.4 有償サポート延長サービスの利用意向

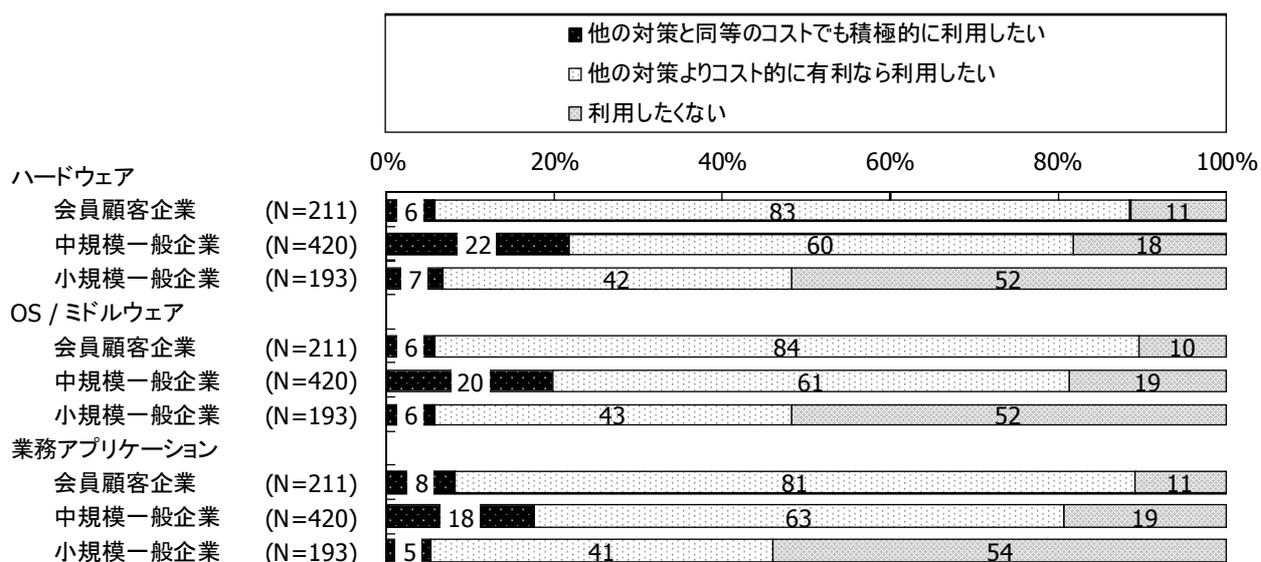
最後に、追加料金を払ってでも、サポート期間を延長したいかどうかを、調査した。この結果を図表 2.1.4.1 に示す。

会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれについても、81-84%が『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』との意向を示している。『利用したくない』とはっきり否定した割合は10-11%にすぎない。

しかし、中規模一般企業では『利用したくない』とはっきりと否定した割合が18-19%と2倍に増え、小規模一般企業にいたっては52-54%と半数に上っている。企業規模の小さい企業にとってサポートが打ち切られるのが分かっている設備に追加投資することに否定的であることが分かる。

会員顧客企業に比べ、中規模一般企業では『他の対策と同等のコストでも積極的に利用したい』の割合が3倍程度大きい。これは、中規模一般企業の回答者を「企業の意思決定権を持つ人に限った」のに対し、会員顧客企業では「回答者を限定しなかった」ため、あいまいさの残る『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』に回答が集中したものと考えられる。

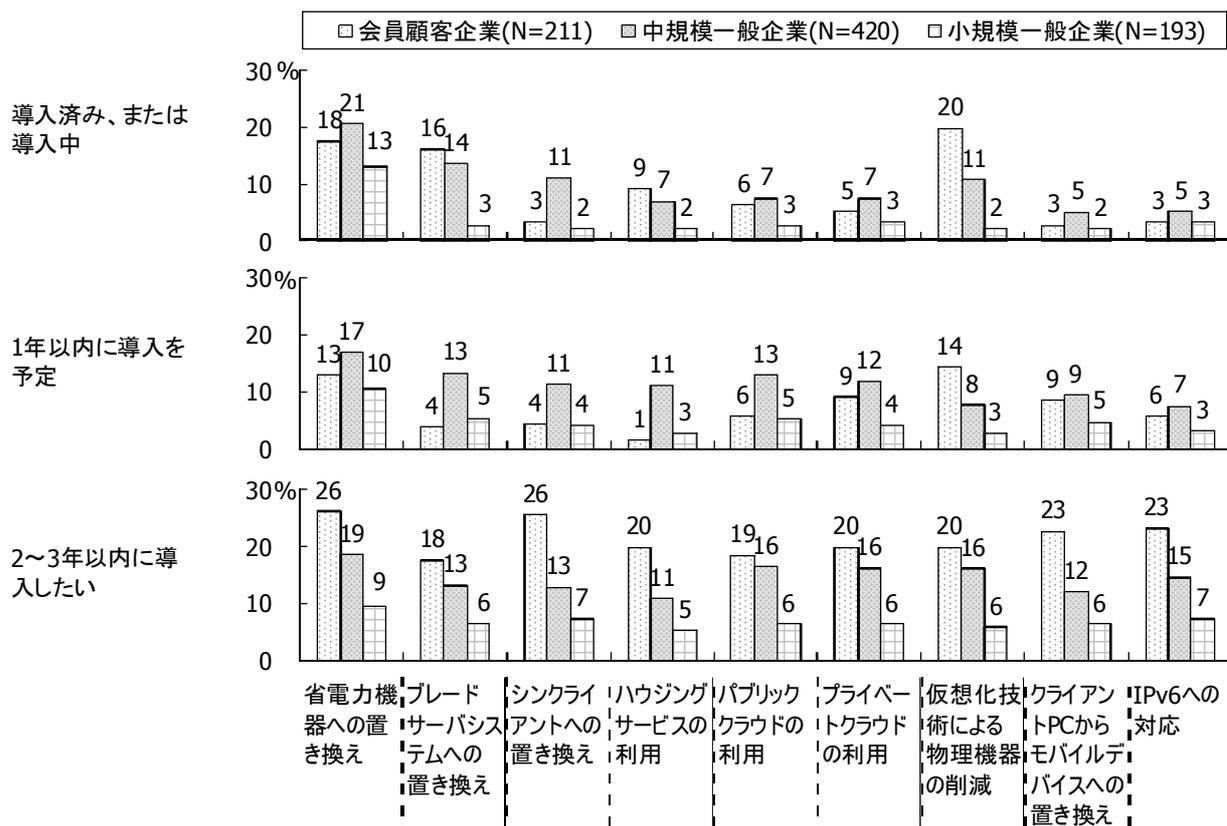
図表 2.1.4.1 有償サポート延長サービスの利用意向



2.2 IT 環境の変化への取り組み

各企業は、比較的最近現れ、今後ますます利用されていくと予想される新しい IT システム技術にどう取り組んでいくのであろうか。「既に導入済み、または導入中」、「1年以内に導入を予定」そして「2～3年以内に導入したい」に分けて調査した。この結果を図表 2.2.0.1 に示す。

図表 2.2.0.1 新たな IT システム技術への取り組み



(1) 会員顧客企業

会員顧客企業では、「導入済み、または導入中」の技術の中で、『仮想化技術による物理機器の削減』が 20%、『省電力機器への置き換え』が 18%、『ブレードサーバシステムへの置き換え』が 16%と上位を占めた。

「1年以内に導入を予定」では、『仮想化技術』が 14%、『省電力機器』が 13%、と「導入済み、または導入中」と変わらず 1 位、2 位を占めた。しかし、3 位であった『ブレードサーバ』が 4%と大幅に少なくなり、代わりに『クライアント PC からモバイルデバイスへの置き換え』、『プライベートクラウドの利用』が 9%で 3 位になった。全般的には投資を抑制しながら、運用コストを下げる動きととらえることもできる。

「2～3年以内に導入したい」では、引き続き『仮想化技術』が 20%、『省電力機器』が 26%、『モバイルデバイス』が 23%、『プライベートクラウド』が 20%と上位を占めたが、新たに『シンクライアントへの置き換え』が『省電力機器』と並んで 1 位となった。『IPv6 への対応』も 23%で 3 位を占めた。その他の技術はいずれも 18-20%とほぼ同率になった。中でも、『シンクライアントへの置き換え』が 1 位を占めた点が注目される。面接調査でオー

ン系のシステム管理の煩雑さを指摘する企業が多かったが、その1つの対策として、あるいは汎用機やオフコンで運用している業務の移行先として注目されているものと思われる。

詳細は「3.3 IT環境の変化への対応」で説明するが、この傾向は、約半数が規模の大きな企業のIT子会社である「情報・通信業」で特に強く見られた。また、「製造業」、「商業」で『ハウジングサービスの利用』が多かったが、サプライチェーンへの依存度が大きい業種だけに、東日本大震災で「ITサービス継続管理」の重要性に気づいた影響と考えられる。面接調査でも、事業継続計画（BCP）の一環で『ハウジングサービスの利用』を検討するとの意見が多かった。

(2) 中規模一般企業

中規模一般企業では、「導入済み、または導入中」の技術の中で、『省電力機器』が21%、『ブレードサーバ』が14%と上位を占めた。会員顧客企業で1位となった『仮想化技術』は11%と少なかった。これは、「3.1 企業プロフィール」で説明するように、中規模一般企業では、サーバ数が会員顧客企業の半分程度であることから、『仮想化技術』効果が少ないことに起因すると推定される。詳細は「3.3 IT環境の変化への対応」で説明するが、この点は、会員顧客企業の中でITシステム規模の大きい「情報・通信業」での採用が55%と非常に大きいことから裏付けられる。

また、『シンクライアント』は『仮想化技術』と並んで11%と、会員顧客企業の4倍近くあったが、ITシステム規模が小さく、導入が比較的容易であることと、PCセキュリティ管理が容易である点が評価されたものと思われる。

「1年以内に導入を予定」では、『省電力機器』が17%、『ブレードサーバシステム』が13%と変わらず1位、2位であった。「導入済み、または導入中」の施策で3位、4位を占めた『シンクライアントへの置き換え』、『仮想化技術による物理機器の削減』は5位、6位に後退し、代わって『パブリッククラウドの利用』、『プライベートクラウドの利用』、それぞれ13%、12%と3位、4位になった。まだ、その比率は10%程度であるが注目を集めているためと思われる。

「2～3年以内に導入したい」では、「1年以内」で1位であった『省電力機器』が19%で引き続き1位、増加傾向が見られた『パブリッククラウド』、『プライベートクラウド』が16%で同率2位となった。また、『仮想化技術』も16%で同率2位となり、アウトソーシングを含め、ITシステム利用の効率化を目指しているものと思われる。

(3) 小規模一般企業

小規模一般企業では、どの調査でも『省電力機器への置き換え』以外はほとんど採用されていない。唯一、「2～3年以内に導入したい」技術として『IPv6』が若干増加傾向を示している。

2.3 クラウドサービスへの取り組み

さまざまな IT 技術が出現するなか、今一番注目されているのが「クラウドサービス」であろう。各企業は、従来からの『オンプレミス型』¹と新たな『クラウド型』をどう使い分けしようと考えているのだろうか。これを知るために、以下の観点で調査した。

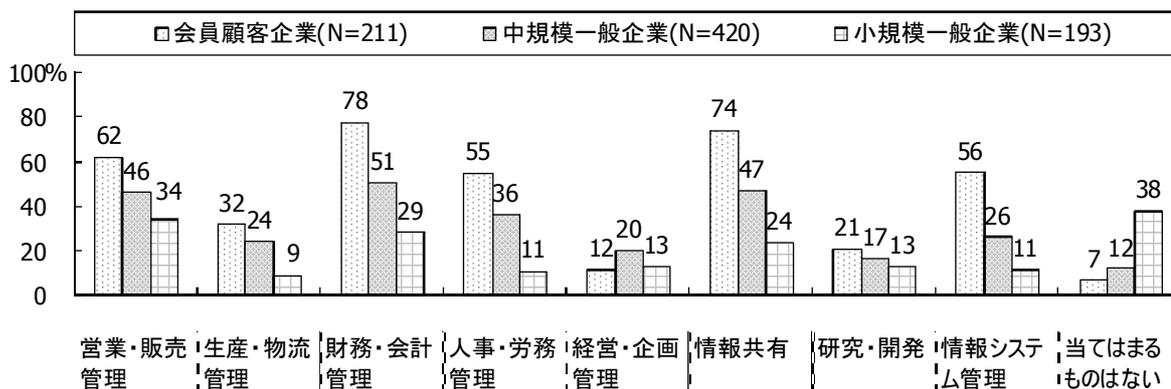
- システム化済みの業務は何か
- 1年以内に更改、または導入するシステムで、どちらの型を使うか
- 近い将来に更改、または導入するシステムで、どちらの型を使うか
- クラウドサービスを使う場合の懸念事項は何か

クラウド型については「プライベートクラウド」と「パブリッククラウド」に分けて調査した。

2.3.1 業務の IT システム化状況

クラウドサービスの利用意向の調査に先立って、「どの業務が IT システム化済みか」を調査した。この結果を図表 2.3.1.1 に示す。

図表 2.3.1.1 業務の IT システム化状況



会員顧客企業では、『財務・会計』への利用が 78%と 1 位であった。続いて、『情報共有』が 74%、『営業・販売管理』が 62%と上位を占めている。

詳細は「3.4.1 現在利用しているシステム」で説明するが、業種別に見ると、「製造業」では他業種に比べ『生産・物流管理』、『研究開発』の利用度が高く、物流や生産の合理化、自動化に IT が深く関与していることを推察させる。「建設業」では、『研究・開発』の利用度が高く、これは建築設計に IT が欠かせない状況を示すものと思われる。また、当然ではあるが、「商業」で『営業・販売管理』の利用度が高い。

中規模一般企業では、会員顧客企業とほぼ同じ傾向を示しているが、全般的に 30%近く低い点が注目される。小規模企業では、『あてはまるものがない』が 38%と、業務のシステム化が大きく遅れていることが分かる。

¹ オンプレミス (On Premise) : 企業が自社専用の IT システムを自社事業所内に設置し運用する方式。アンケート実施時点では、IT 用語として定着していなかったため『クライアント・サーバ方式』と表現したが、本報告書では『オンプレミス型』と表現する。

2.3.2 業務へのクラウドサービス適用

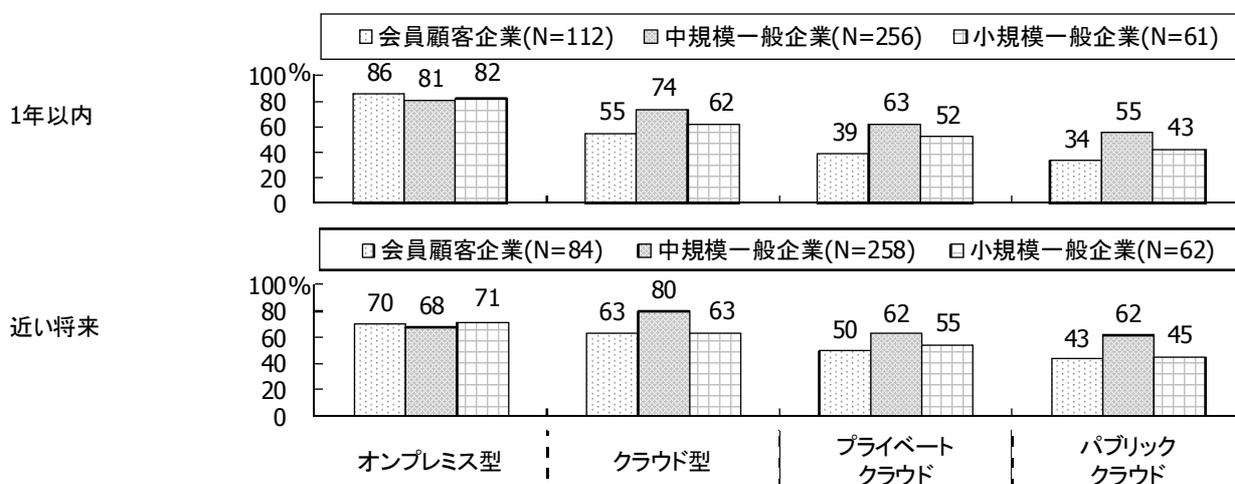
では、現行システムを更改する、あるいは新規に業務をシステム化する際、現在主流の『オンプレミス型』を継続するか、最近注目を集めている『クラウド型』にするのだろうか。

(1) 全般的動向

「1年以内」に、何らかの業務でシステムの移行または導入する予定があるとの回答は、図表 2.3.2.1 に示すように、会員顧客企業で 112 社 (53%)、中規模一般顧客で 256 社 (61%)、小規模一般企業で 61 社 (32%) から得られた。一方、「近い将来 (2~3 年以内)」では、会員顧客企業で 84 社 (40%)、中規模一般顧客で 258 社 (61%)、小規模一般企業で 62 社 (32%) から回答が得られた。

この図表では、「1年以内」と「近い将来 (2~3 年以内)」に移行または導入を行う際、採用するシステム形態をまとめてある。業務別に回答を求めたのと、複数の形態を併用する場合があるため、重複回答となっている。また、『クラウド型』は、『オンプレミス型』と比較するため、『プライベートクラウド』と『パブリッククラウド』のいずれか、あるいは両方を選択した割合を表したものである。

図表 2.3.2.1 更改または導入するシステム形態



会員顧客企業では、『オンプレミス型』の継続が、「1年以内」で 86%、「近い将来」で 70%と大きく減少し、『クラウド型』が 55%から 63%に増大している。『プライベートクラウド』、『パブリッククラウド』への移行は、「1年以内」で 39%と 34%、「近い将来」で 50%と 43%と共に 10%程度の増加であった。とはいえ、『オンプレミス型』と『クラウド型』が排他的とは言い難い数値であり、『クラウド』は利用するものの、『オンプレミス型』を併用する慎重さが読み取れる。一般企業の回答者は意思決定権を持つ人に限ったのに対し、会員顧客企業では回答者を限定しなかったため無難な回答を選択したとも考えられるが、それでも『クラウド型』の採用は着実に進んで行くようである。

2 全体のまとめ

中規模一般企業では、『オンプレミス型』の継続が、「1年以内」で81%、「近い将来」で68%と大きく減少し、『クラウド型』が74%から80%に増大、逆転している。『プライベートクラウド』、『パブリッククラウド』への移行は、「1年以内」で63%と55%、「近い将来」で62%と62%であり、『パブリッククラウド』が増加傾向にある。数値の変化が小さく、確実ではないが『オンプレミス型』から『プライベートクラウド』へ、そして『パブリッククラウド』へと着実に進んで行くようである。詳細は「3.4.2 クラウドへの取り組み」で説明するが、業種別では、「建設業」、「情報・通信業」が『パブリッククラウド』に積極的な点が見られた。「建設業」では、高いピーク性能を必要とする「研究・開発」が重視され、『クラウド型』の採用で処理能力を集中させるためと思われる。「情報・通信業」は比較的新しい企業が多く、アウトソーシングにためらいが少ないためであろう。

小規模一般企業は、会員顧客企業と同様に、全業務で現状維持の傾向が見られた。小規模企業の方が、維持管理の容易な『クラウド型』の採用に積極的と思われたが、システムの専門家が少ないため、検討もできず現状を維持するのが精一杯という状況なのであろう。

(2) 業務別の動向

同じ質問への回答を、業務別にまとめたのが図表 2.3.2.2 である。

会員顧客企業の「1年以内」では、唯一、『情報共有』業務で「クラウド型」が60%と「オンプレミス型」の44%を上回った。その他の業務はいずれも、「オンプレミス型」の方が圧倒的に多く、各社とも様子見の状況ではある。面接調査でも、企業が固有の仕様を必要としない業務では、アウトソーシングの傾向が強く、これが『情報共有』に現れていると考えられる。

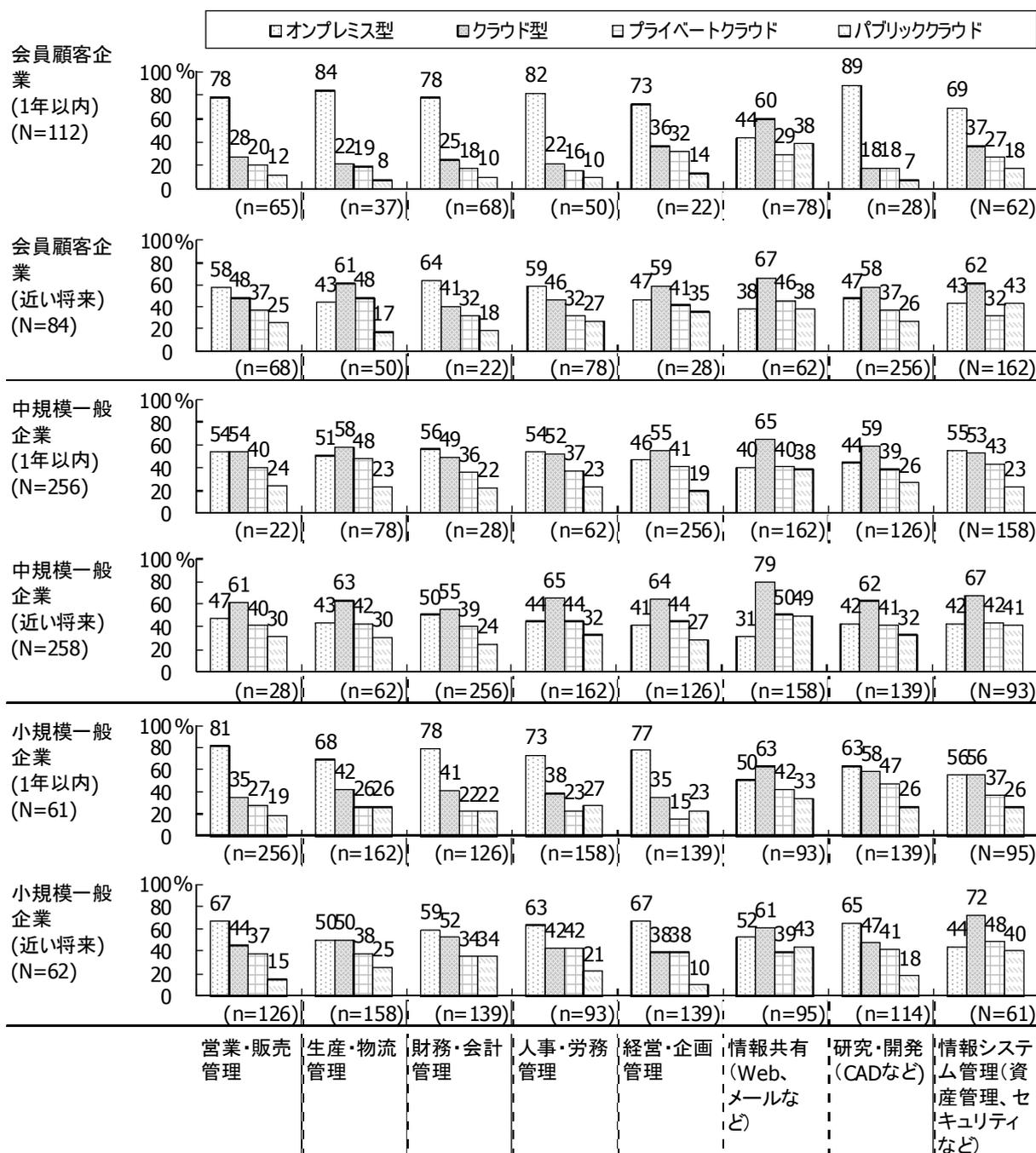
「近い将来」では、『営業・販売管理』、『財務・会計』、『人事・給与』業務を除いて、「クラウド型」が「オンプレミス型」を上回る結果となった。これらの業務は、初期にITシステム化が行われた業務であり、企業依存性が多く「クラウド型」への移行が困難と見ているのかも知れない。また、唯一、『情報システム管理』業務で、「パブリッククラウド」が「プライベートクラウド」を上回った。ITシステム管理が企業の重荷となりつつあり、アウトソーシングしたいという現れだと思われる。

中規模一般企業の「1年以内」では、『財務・会計』、『人事・給与』、『情報システム管理』業務を除いて、「クラウド型」が「オンプレミス型」を上回った。『財務・会計』、『人事・給与』、『情報システム管理』業務においても、その差はほとんどなく、「クラウド型」の採用に積極的である。『情報共有』業務に加え『研究・開発』業務でも、「クラウド型」が「オンプレミス型」を大きく上回ったのは会員顧客企業に見られない特長である。

「近い将来」では、「クラウド型」が80%と「オンプレミス型」の68%を上回り、「クラウド」の利用は着実に進んで行くようである。また、「クラウド型」の中でも、「プライベートクラウド」、「パブリッククラウド」が同数の62%となった。

小規模一般企業では、会員顧客企業と同様の傾向が見られた。

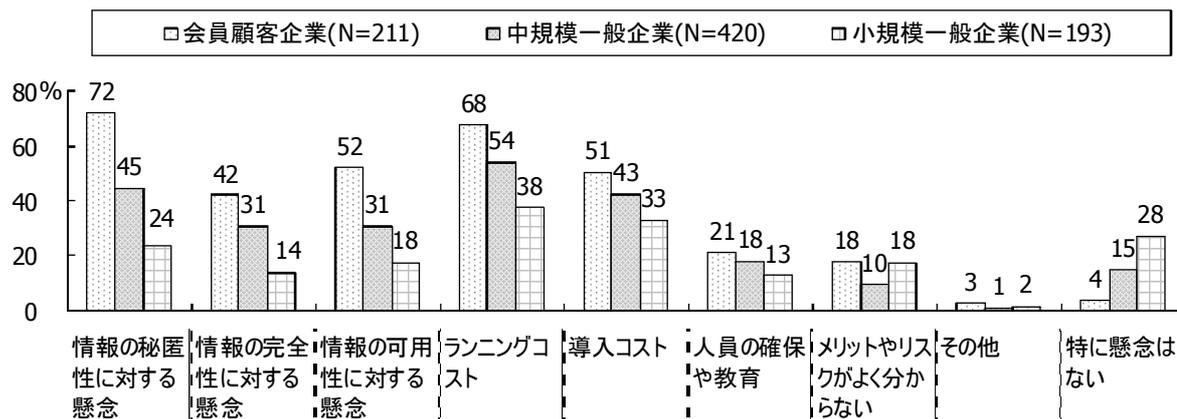
図表 2.3.2.2 更改または導入する業務別のシステム形態



2.3.3 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項

前述のとおり、近い将来、部分的にでも「クラウド型」を採用しようとする企業数は、システム更改を行おうとする企業の半数近くであった。しかし、これらの企業が実際に「クラウド型」を採用するに当たって、気がかりな点がないかを調査した。この結果を、図表 2.3.3.1 に示す。

図表 2.3.3.1 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項



会員顧客企業では、「コストアップへの懸念」と「重要データを第三者に預けることへの懸念」が挙げられた。中規模一般企業、小規模一般企業でも数値は低いですが、会員顧客企業と同様の傾向が見られた。

- 『ランニングコスト』68%、『導入コスト』51%
- 『情報の秘匿性』72%、『情報の可用性』52%、『情報の完全性』42%

また、『人員の確保や教育』が課題、『メリットやリスクがよく分からない』との指摘も18-21%あり、ベンダや販売店の情報提供や支援が不足していることが分かる。

面接調査では、これらに加え、「ネットワーク依存がもたらす脆弱性」や「ソフトウェア機能変更への柔軟性欠如」への懸念も挙げられている。

「コストアップへの懸念」に関しては、サービス価格とITシステム購入価格の表面的な比較で高価と判断されているように見える。ベンダや販売店は、以下のようなコスト効果や事業継続効果を十分にアピールして行くことが重要であろう。

- ITシステム本体と違って目に見えない、周辺設備やシステム開発、システム運用コストの低減
- 耐災害性のある建屋、安定した電源供給、多重化されたハードウェアやネットワークによるシステムの信頼性向上
- 専門要員による確実なデータバックアップや24時間365日運用の実現

「重要データを第三者に預けることへの懸念」は、ほとんどの企業がシステムを自社に設置し、第三者からのアクセスを物理的に防いでいる現状を考えると至極もったもな懸念である。まして、クラウドサービスは、企業毎に独立したハードウェアで運用するハウジングサービスと異なり、共通のハードウェアをソフトウェアで論理的に分割して行うサービスであり、さらに懸念が高まるのは当然である。ベンダや販売店は、これらの懸念に対し真剣に答え、利用者の懸念の一掃に努めるべきであろう。

- プロセッサ、メモリ、ストレージ、ネットワークを共用しながらも、企業間でデータの秘匿性が確保できることに対する、シンプルな回答の準備
- システムやデータの可用性、完全性が、自社設置の場合以上に高いことを保証するシンプルな説明の準備

その他として挙げられた「ネットワーク依存がもたらす脆弱性」は、『情報の可用性』懸念と同様の懸念であり、上記の一部と考えられる。しかし、「ソフトウェア機能変更への柔軟性欠如」は、かなり根本的な課題であり、企業属性への依存度の低い、「財務・会計」や「人事・労務」などはサービスに企業の管理方法を合わせる方法もとれるであろうが、企業戦略に直結する基幹業務では難しいであろう。

ベンダは、業界を良く理解した上で業界専用のサービスを開発提供するとか、業界を取りまとめてサービスを開発提供するといった工夫を迫られると考えられる。

2.4 事業継続計画(BCP)

本年3月11日に発生した東日本大震災により、全国の企業は事業継続計画（BCP）を今一度点検する必要に迫られたと思われる。特にその中でも「IT サービス継続性管理 IT サービス継続性管理」については、今後さらに具体化を検討したい対策などが生じたはずであり、今回のアンケートではその計画がどのようなものであったかを調査した。

総じて、BCPにはそれなりの費用が必要となるため、費用対効果の視点での検討が不可欠であるが、効果の見極めが非常に難しいことから、なかなか検討が進まないケースが多々見受けられる。今回の大震災を1つの契機として、災害が発生したらどの程度まで対応できるようにしておくかを議論することも重要であろう。

本章が、今回の災害を他山の石として、各企業のBCP検討の参考となれば幸いである。

2.4.1 事業継続計画(BCP)に関する対策状況

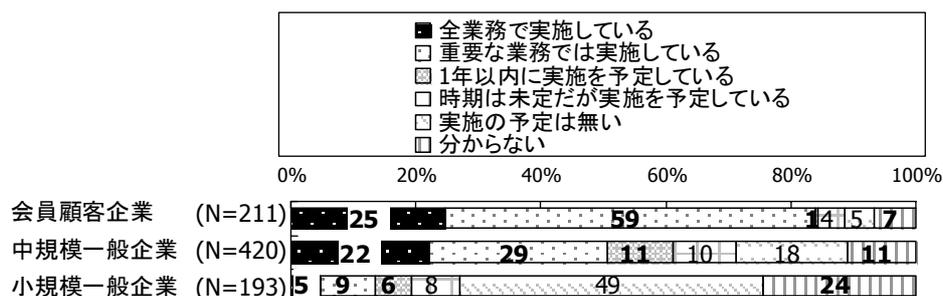
Q8では、昨年度の調査と同様、BCPのうちの「IT サービス継続性管理」15項目について、その対応状況を質問した。

対応状況は、『全業務で実施している』『重要な業務では実施している』『1年以内に実施を予定している』『時期は未定だが実施を予定している』『実施の予定はない』『分からない』の6種の回答を求めており、「既に実施している」グループ、「これから実施する」または「実施しない」グループの2種類に大別できるので、後の「3.5.3 事業継続計画（BCP）対策の効果と必要性」および「3.5.4 事業継続計画（BCP）対策への考え方」で各々のグループ毎に効果と必要性やBCPの考え方について分析している。

図表 2.4.1.1 は、「停電対策（通常のUPSの設置）」の結果である。

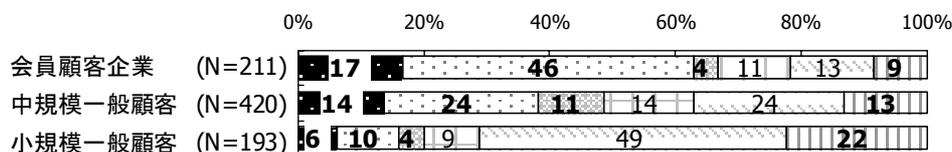
会員顧客企業は実施率（全業務および重要な業務での実施率）が84%、中規模一般企業は51%と半数以上の企業で実施されているが、小規模一般企業では14%にとどまっている。「3.1 回答企業のプロフィール」で述べているが、小規模一般企業では、サーバの導入率が低く、クライアントPCのみで業務運用を行っている企業も多いため、UPSが普及していないのではないかと考えられる。

図表 2.4.1.1 停電対策(通常のUPSの設置)



会員顧客企業と中規模一般企業ではかなり高い実施率である対策が、小規模一般企業ではあまり実施率が高くない対策が他にもいくつか見受けられる。

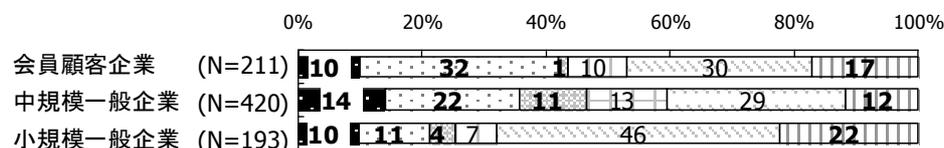
図表 2.4.1.2 バックアップ設計と実施基準の策定



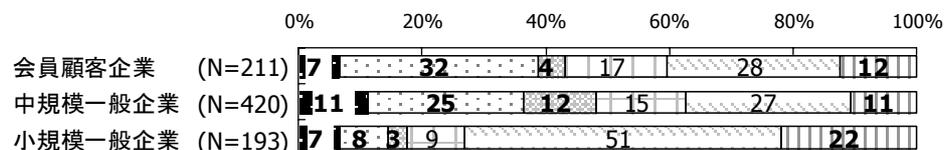
図表 2.4.1.2 に示す「バックアップ設計と実施基準の策定」も同様に、会員顧客企業では 63%、中規模一般企業では 38%の実施率が、小規模一般企業では 16%しか実施されていない。これも、クライアント PC による業務運用のため、業務データのバックアップはあまり行われていないためではないかと考えられる。

一方で、図表 2.4.1.3 の「落雷対策」や図表 2.4.1.4 の「地震対策」のように、全体の実施率は異なるものの『全業務で実施している』が会員顧客企業と小規模一般企業で同じ実施率になっている対策もある。これらは、企業の規模にかかわらず、自社の運用状況と対策の必要性を総合的に判断した結果であろう。

図表 2.4.1.3 落雷対策



図表 2.4.1.4 地震対策



2.4.2 事業継続計画(BCP)対策の実施または予定に至ったきっかけ

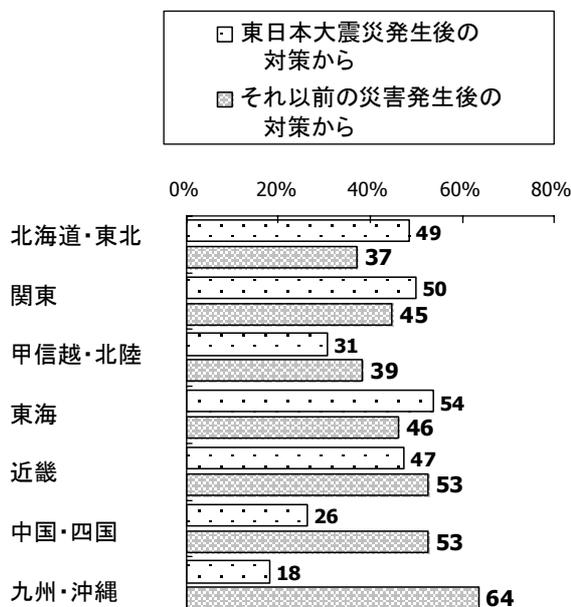
Q8-1 で『全業務で実施している』、『重要な業務で実施している』、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』を選択した対策について、その対策を実施または予定するに至ったきっかけは何であったかを質問した。

会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業とも、『東日本大震災発生への対策から』と『それ以前の災害発生（地震・台風・集中豪雨・落雷・火災など）後の対策から』の 2 つのきっかけが 39-46%と大半を占めた。今回の大震災やそれ以前の災害経験が、計画策定や実施に大きく影響していることがご理解いただけるであろう。

2 全体のまとめ

図表 2.4.2.1 は、対策実施のきっかけが共に 45%であった会員顧客企業の『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生後の対策から』を、企業の本社所在地別に分析したものである。

図表 2.4.2.1 所在地別きっかけ比率[会員顧客企業本社所在地別]



今回の東日本大震災で直接的の影響を受けたと考えられる「北海道・東北」、「関東」、「東海」では、『東日本大震災』をきっかけとした企業が 50%前後に上っているが、他の地区では『それ以前の災害』が『東日本大震災』より高い比率になっている。特にほとんど影響が無かったと思われる「中国・四国」や「九州・沖縄」では、『東日本大震災』によるきっかけは 26%以下である。

「災害は、忘れたころにやって来る」の例えどおり、BCP を検討するに当たっても実際の災害をどの程度視野に入れて検討できるかが、BCP の効果を上げられるかのターニングポイントになっているのかもしれない。

2.4.3 事業継続計画(BCP)対策の効果と必要性

次に、BCP 対策の効果と必要性について、Q8 で「既に実施している」と回答したグループに答えてもらった。

この効果検証も、実際の災害に遭遇した企業の方がよりの確に判断できるであろうとの判断から、東日本大震災の影響があった企業の回答のみを抽出して分析した。その結果が図表 2.4.3.1 である。

各企業が BCP 対策を実施しているものの、事前に想定していた『計画どおりの効果があった』という回答はかなり少なく、多い項目でも 37%、少ない項目では 7%（「セカンダリサイトの構築」を除く）という結果であった。

実際に対策を実施している件数が、対策項目毎に異なるため比率だけではなく『計画どおりの効果があった』件数も表示してある。

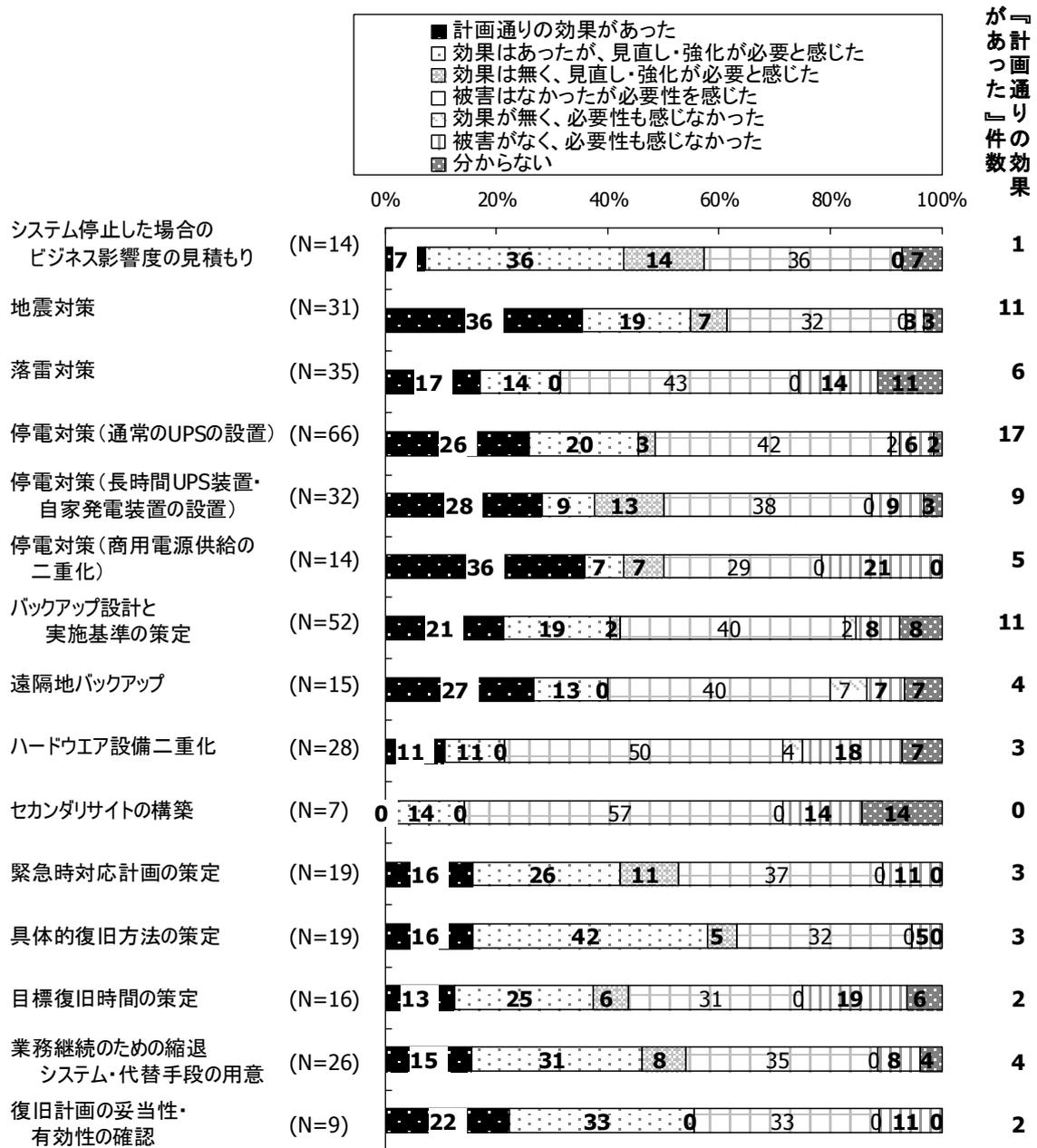
本来であれば、『計画どおりの効果があった』との回答は、100%であることが望ましいが、残念ながら、結果は非常に低い数値にとどまっている。これは、企業側の効果予想が過剰であったためなのか、対策を提供しているベンダや販売店から高すぎる効果見込み提示されていたためなのかは定かではないが、期待値と効果判断の間に大きなギャップが生まれているからであると考えられる。

販売店としても、事業継続計画を提案する上で、顧客のニーズを適切に見極め、過剰な効果算定にならないように留意しなくてはならないであろう。

一方で、『効果に関係なく、見直し・強化が必要と感じた』や『被害は無かったが必要性を感じた』といった回答が60%前後あることから、今後さらなる対策の強化が必要であろう。

2 全体のまとめ

図表 2.4.3.1 事業継続計画 (BCP) 対策の効果と必要性 [会員顧客企業で東日本大震災の影響あり]

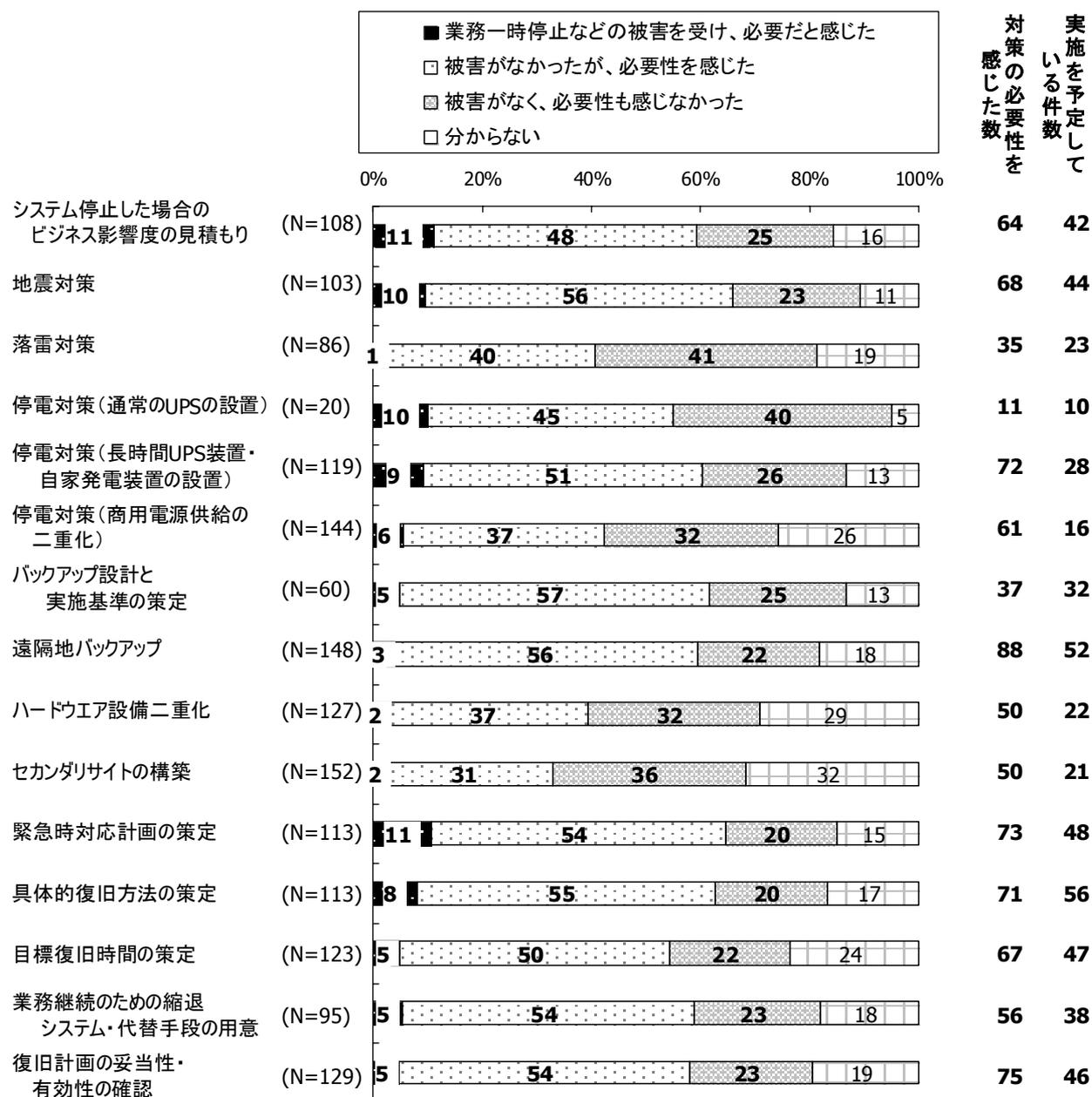


2.4.4 事業継続計画(BCP)対策への考え方

Q9-4では、Q8-1で「実施を予定している」または「実施の予定はない」と回答したグループに対して、今回の災害で対策の必要性を感じたか、感じなかったかを聞いている。

図表 2.4.4.1 に結果を示すが、会員顧客企業で 15 項目中 9 項目が 60%を越す比率で『対策の必要性を感じた』という回答であり、その平均では 54%であった。

図表 2.4.4.1 事業継続計画(BCP)対策への考え方[会員顧客企業]



『必要性を感じた』という回答をしている企業の中で、実際に『実施を予定している』という回答は、平均で 60%しかなく、40%が『実施は予定していない』との回答であった。

これは会員顧客企業の回答者の中で、「IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与」に『実質的な決定権を持っている』、『実質的な決定権を、部分的に持っている』人の比率

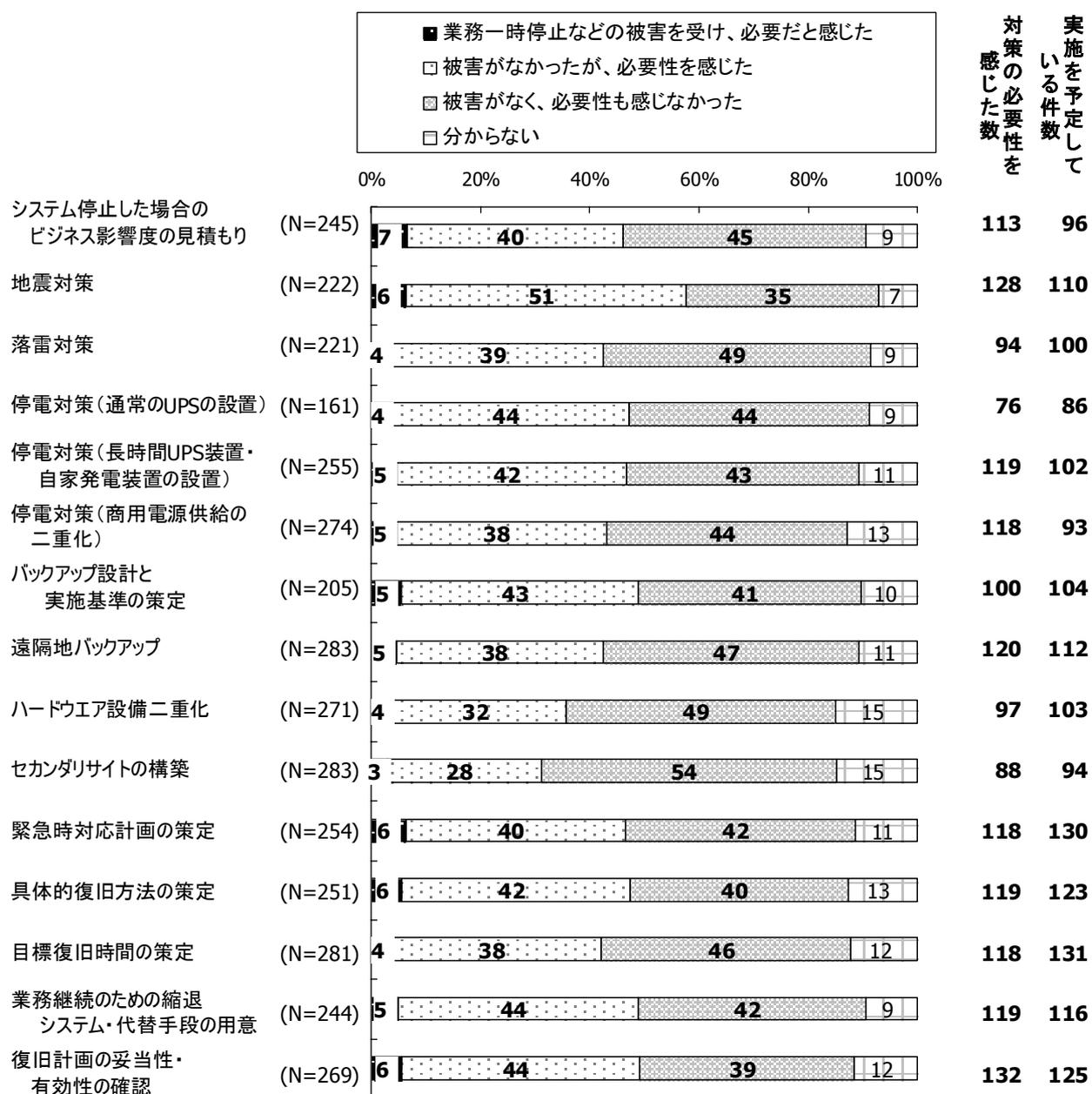
2 全体のまとめ

が 35%しかないため、回答者自身は必要性を感じても、実際の導入の決定には至らないケースがあるためであると思われる。

図表 2.4.4.2 は、中規模一般企業に対して行った同様の質問結果を示している。

今回の一般企業の調査については、回答者を「IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与」で『実質的な決定権を持っている』または『実質的な決定権を部分的に持っている』人に限定しているため、これらの回答者は、必要性を感じれば実際の対策実施ができる人たちである。

図表 2.4.4.2 事業継続計画(BCP)対策への考え方[中規模一般企業]



ご覧いただければ分かるように、『必要性を感じた数』と『実施を予定している件数』がほぼ同じような数値になっている。中には、『必要性を感じた数』より『実施を予定している

件数』の方が多く見受けられる。これは、必要性の検討以外の要素で実施予定が決定されたものもあることを示しているといえよう。なお、平均では必要性に対して実施予定が98%となっている。

すなわち、問題意識を持った人が、必要な対策実施に対する決定権を持っていれば、企業にとってリスクとなりうる環境変化に対して、スムーズな対応ができるという1つの例と考えてよいであろう。

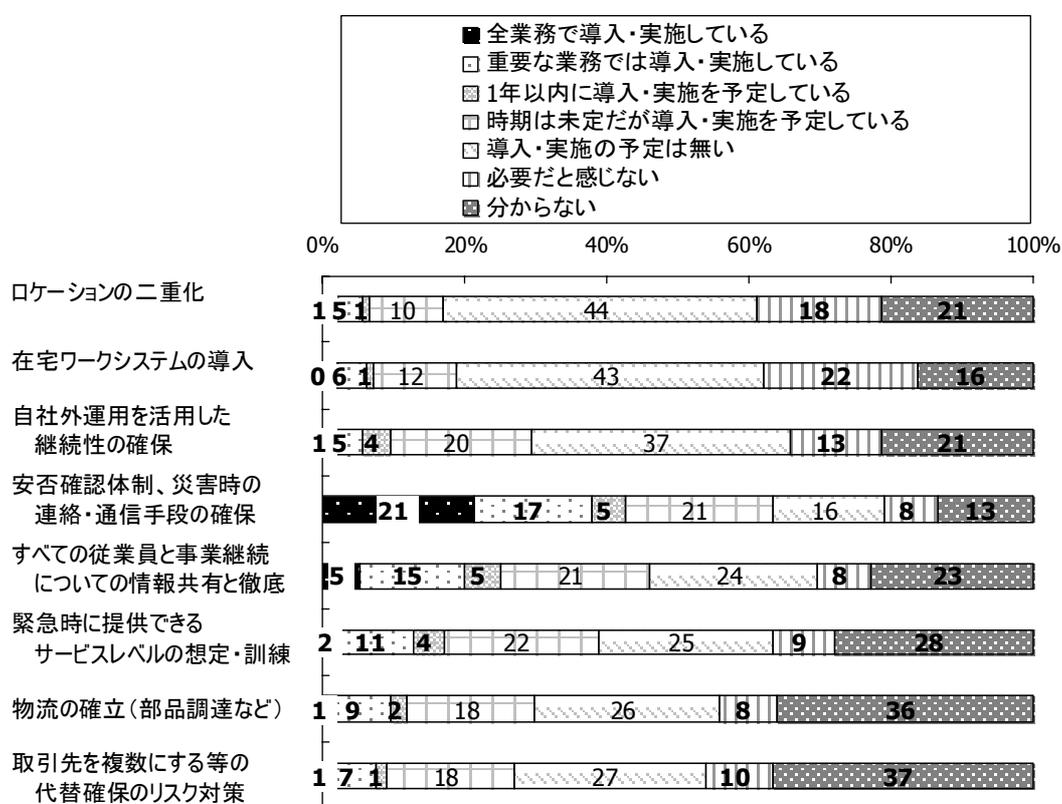
アンケート後に行った「面接調査」でも、今回の災害を受けて、「今まで、あまり必要性を認識していなかった会社幹部が、事業継続計画に対する考え方を変えてきた」といった意見も聞かれた。

ITシステム担当者が問題意識を持っても、それを対策として実現するために意思決定者にどのように伝えていくかが今後の課題となろう。

2.4.5 広範囲に影響を及ぼす要因に対する事業継続計画(BCP)対策

最後に、パンデミック、交通機関の大規模停止、テロなど、広範囲に影響を及ぼすBCP対策についての状況を聞いた。結果を図表2.4.5.1に示す。

図表 2.4.5.1 広範囲に影響を及ぼす事業継続計画(BCP)対策



ほとんどの項目の実施率は、10%以下という結果であったが、唯一、「緊急連絡網を含む安否確認体制、災害時の連絡・通信手段の確保」が実施率38%と高い数値となっている。

2 全体のまとめ

この項目は、BCP 対策の中でも比較的導入しやすい項目であると同時に、ドコモ、au、ソフトバンクなどの携帯電話各社が、非常時の伝言サービスなどのメニューを強化・提供していることも要因として挙げられる。

一方で、『1 年以内に導入・実施を予定している』または『時期は未定だが導入・実施を予定している』との回答は 20-25%であり、今回の災害をはじめとする社会インフラの麻痺を考慮した対策導入が少しずつ進みつつあるといえよう。

3 調査と分析

3. 調査と分析

本章では、調査対象企業から得られたアンケート調査回答の分析結果詳細と、アンケート調査の分析内容を補完する目的で行った面接調査の結果を以下の節および内容に分けて説明する。

- **3.1 回答企業のプロフィール：**
回答企業の業種、地域、年商、従業員数、情報システム担当者数、PC とサーバの台数、情報システム投資、運用コスト、保有認証数の分布と特徴点
- **3.2 システムの老朽化への対応について：**
設備のサポート打ち切りへの懸念程度、対策の実施程度、サポート打ち切り時期の把握方法、有償のサポート延長サービスを利用意向
- **3.3 IT 環境の変化への対応：**
仮想化、省電力対応、ブレードサーバ、モバイルデバイス、シンクライアント、クラウドといった新しい技術への対応状況と今後の対応意向
- **3.4 クラウドサービスへの対応：**
システム化済みの業務、更改、または導入する業務とクラウド対応予定、今後の対応意向、クラウドサービスを使う場合の懸念事項
- **3.5 事業継続計画(BCP)について：**
対策状況、立案のきっかけ、効果と必要性、東日本大震災の影響、広域リスクへの対策状況
- **3.6 面接調査のまとめ：**
サポート打ち切りへの対応、クラウドへの取り組み、BCP の状況

なお、第 1 章、第 2 章でも説明したが、アンケート調査は次の 3 種の企業群を対象に実施した。

- **会員顧客企業：**当協会の会員企業から紹介を受けた、「会員企業の顧客企業」を対象とした。原則として従業員規模 21 人から 350 人の企業としたが、従業員数（非正規従業員を含む）1,999 人までは許容した。結果的に平均従業員数 259.24 人の企業 211 社が調査母体になった。
- **中規模一般企業：**インターネットを通して、従業員規模 21 人から 350 人の企業を一般から募集した。ただし、親会社の情報処理を専門に行う子会社は除外した。また、回答者は IT システム選定に何等かの権限を持つ人に限定した。結果的に平均従業員数 142.19 人の企業 420 社が調査母体になった。
- **小規模一般企業：**インターネットを通して、従業員規模 20 人以下の企業を一般から募集した。その他の条件は、中規模一般企業と同じである。結果的に平均従業員数 6.73 人の企業 193 社が調査母体になった。

詳細な分析結果については、各節を参照いただきたいが、基本的に会員顧客企業を中心に分析結果を記載し、中規模一般企業、小規模一般企業については会員顧客企業との主な違いを追加記述している。

なお、第4章に、各々の質問に対する回答グラフを掲載しているので参照していただきたい。

3.1 回答企業のプロフィール

本調査では、回答者が所属する企業のプロフィールについて、下記の14項目を質問している。

- **F1.** 業種
- **F2.** 従業員規模（範囲分類）
- **F3.** 本社所在地（都道府県）
- **F4.** 資本系列
- **F5.** 企業内におけるITハードウェアやソフトウェア導入に対する関与
- **F6.** 回答者の仕事もしくは所属部門
- **F7.** 年商
- **F8.** 事業所数（拠点数）
- **F9.** 従業員数〔正規&非正規〕
- **F10.** 情報システム担当者数〔選任&兼任〕
- **F11.** 所有PCとサーバ台数
- **F12.** 情報システムに対する新規投資比率（対年商）
- **F13.** 情報システムに対する運用コスト比率（対年商）
- **F14.** 保有資格

詳細データは、第4章に掲載しているもので、ここでは回答企業のプロフィールとして、特徴的な点について述べる。

3.1.1 回答企業の業種分類

プロフィールの最初の質問は業種を聞いている。業種別の分布は、図表3.1.1.1に示すように、会員顧客企業では『サービス業』が26%、『製造業』が24%、『商業』が21%、であり、この3業種で全体の71%を占めている。中規模一般企業でも『サービス業』が33%、『製造業』が23%、『商業』が15%であり、やはりこの3業種で全体の71%を占めている。今回の調査集団については、この3業種を中心とした企業の状況が網羅されていると考えられる。

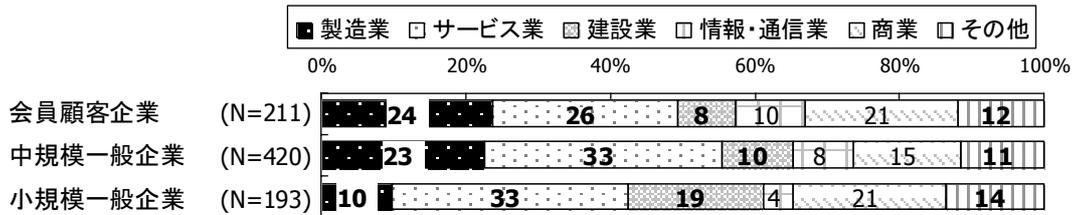
ただし、小規模一般企業は、『製造業』が10%と少なく、『サービス業』が33%、『商業』が21%、『建設業』が19%と、この3業種で全体の73%を占めている。従業員数が少ない企業では、製品の製造にかかわる業態が少ないことを表している。

3 調査と分析

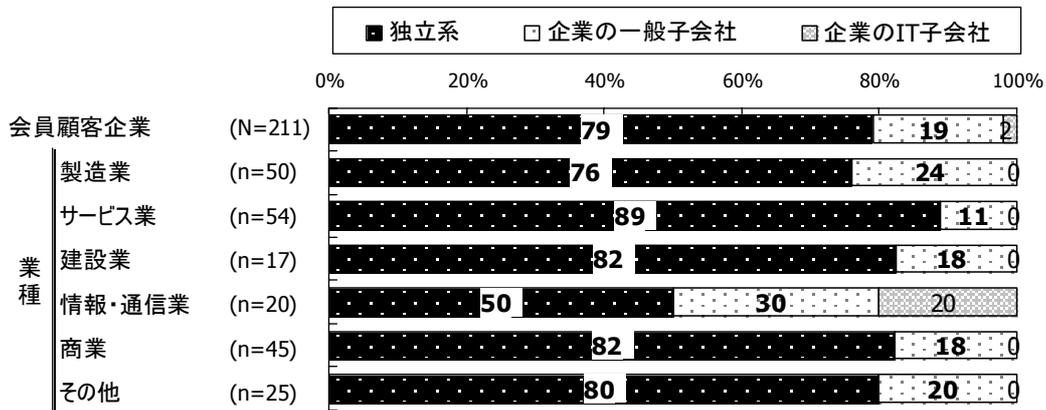
回答企業の業種は以上のような状況であるが、F4 で各々の企業の資本系列を質問した。会員顧客企業の状況を図表 3.1.1.2 に示す。

回答企業の大多数は『独立系』であったが、「情報・通信業」だけが他の業種とは異なり、『独立系』が 50%で、残りが『企業の一般子会社』(30%)、『企業のIT子会社』(20%)であった。

図表 3.1.1.1 業種



図表 3.1.1.2 資本系列

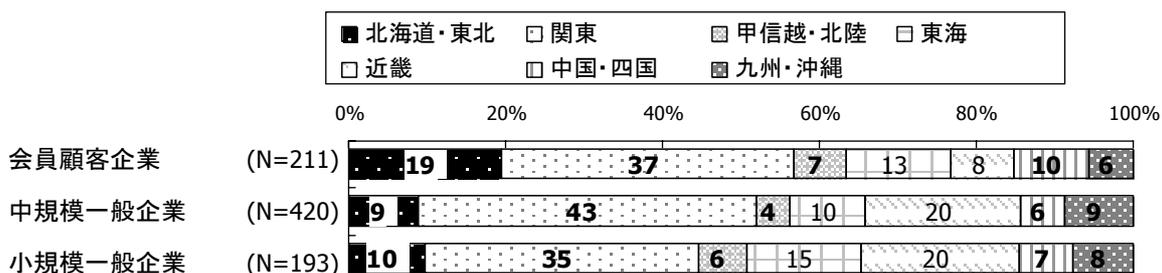


3.1.2 地域分布

図表 3.1.2.1 に示すように、今回のアンケート対象企業の地域別分布は、一般の Web 回答者から回答を得た中規模一般企業、小規模一般企業の分布が、平均的な企業の地区分布率を示していると考えられる。

それに対して、会員顧客企業の回答は、『北海道・東北』の企業分布が 19%とやや高くなっている。これは、今回のアンケート調査項目が、東日本大震災に関連する項目を取り上げているため、回答企業の選択にあたって、会員企業が『東北地区』を重点地区としたためと考えられる。

図表 3.1.2.1 地域

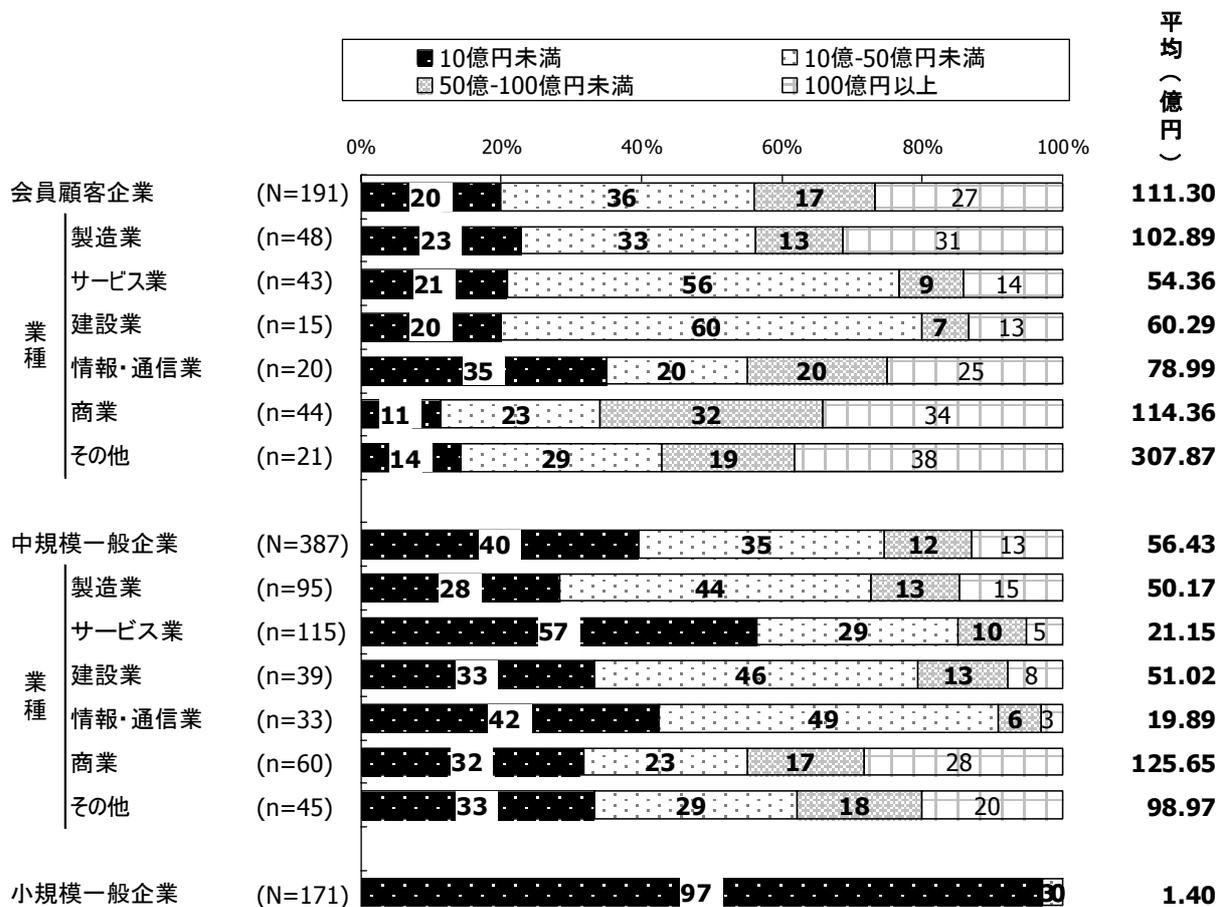


3.1.3 年商

図表 3.1.3.1 に示すように回答企業の年商は、会員顧客企業で『10 億円未満』が 20%、『10 億-50 億円未満』が 36%で、年商 50 億円未満が全体の 56%となっており、平均年商は、111.30 億円であった。

一方、中規模一般企業では、『10 億円未満』が 40%、『10 億-50 億円未満』が 35%で、年商 50 億円未満が全体の 75%と、回答者の 4 分の 3 が年商 50 億円未満の企業に従事しているという結果であった。平均年商は 56.43 億円である。

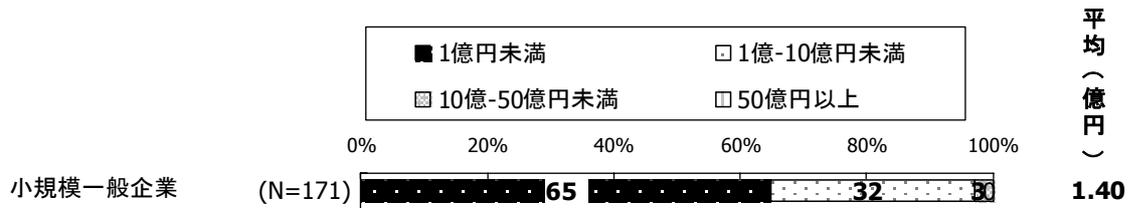
図表 3.1.3.1 年商(通常スケール)



3 調査と分析

事業規模が小さな小規模一般企業では、年商に対しても全体的に金額の少ない企業が多く回答を寄せており、図表 3.1.3.1 の分類スケールでは、年商 10 億円以下の企業が全体の 97% という結果になってしまった。小規模一般企業の年商をもう少し詳しく見るため、図表 3.1.3.2 に、年商『1 億円-50 億円』を細分化したグラフを示す。小規模一般企業では、『1 億円未満』が 65%、『1 億-10 億円未満』が 32% となっている。

図表 3.1.3.2 年商(10 億円未満細分化スケール)

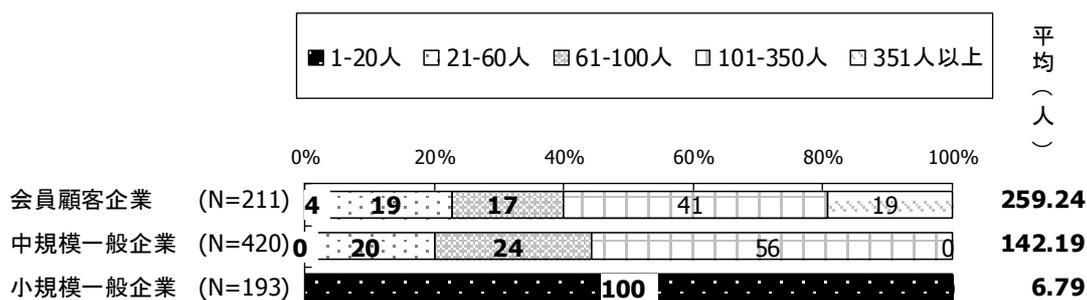


3.1.4 従業員の構成

プロフィールの質問 F2 では、全従業員の人数範囲を聞いており、さらに F9 では、正規従業員数と非正規従業員数の両方の実数を聞いている。

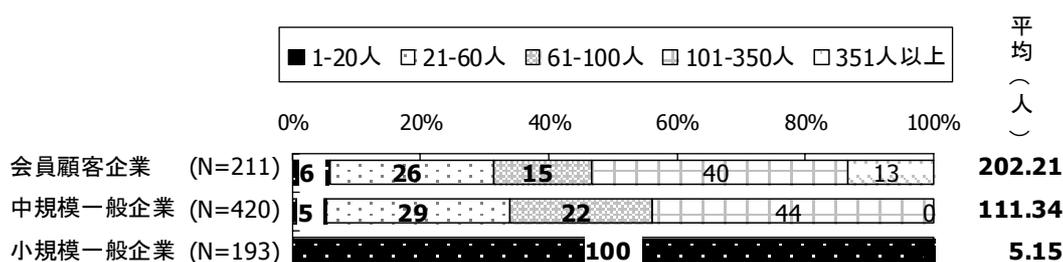
図表 3.1.4.1 に全従業員の数を示す。会員顧客企業では、従業員『101人以上』が 60% を占め、平均従業員数は約 259 人である。中規模一般企業では、従業員『351人以上』はゼロであるが、『101人以上』が 56% を占め、平均従業員数は約 142 人である。小規模一般企業は、従業員『20人以下』が 100% となっており、平均従業員数は約 7 人である。

図表 3.1.4.1 全従業員数

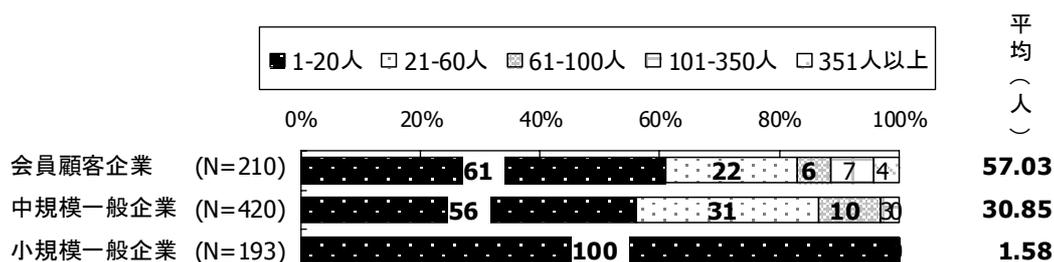


従業員のうち、正規従業員は、図表 3.1.4.2 に示すように、会員顧客企業では従業員『101人以上』が 53%、中規模一般企業では従業員『101人以上』が 44% となっており、正規従業員『101人以上』が従業員数のほぼ半数を占めている。ただし、平均正規従業員数は、会員顧客企業が約 202 人であるのに対して、中規模一般企業は約 111 人であり、会員顧客企業の約半分しかない。これは会員顧客企業には正規従業員『351人以上』の企業が 13% あるためである。

図表 3.1.4.2 正規従業員数



図表 3.1.4.3 非正規従業員数



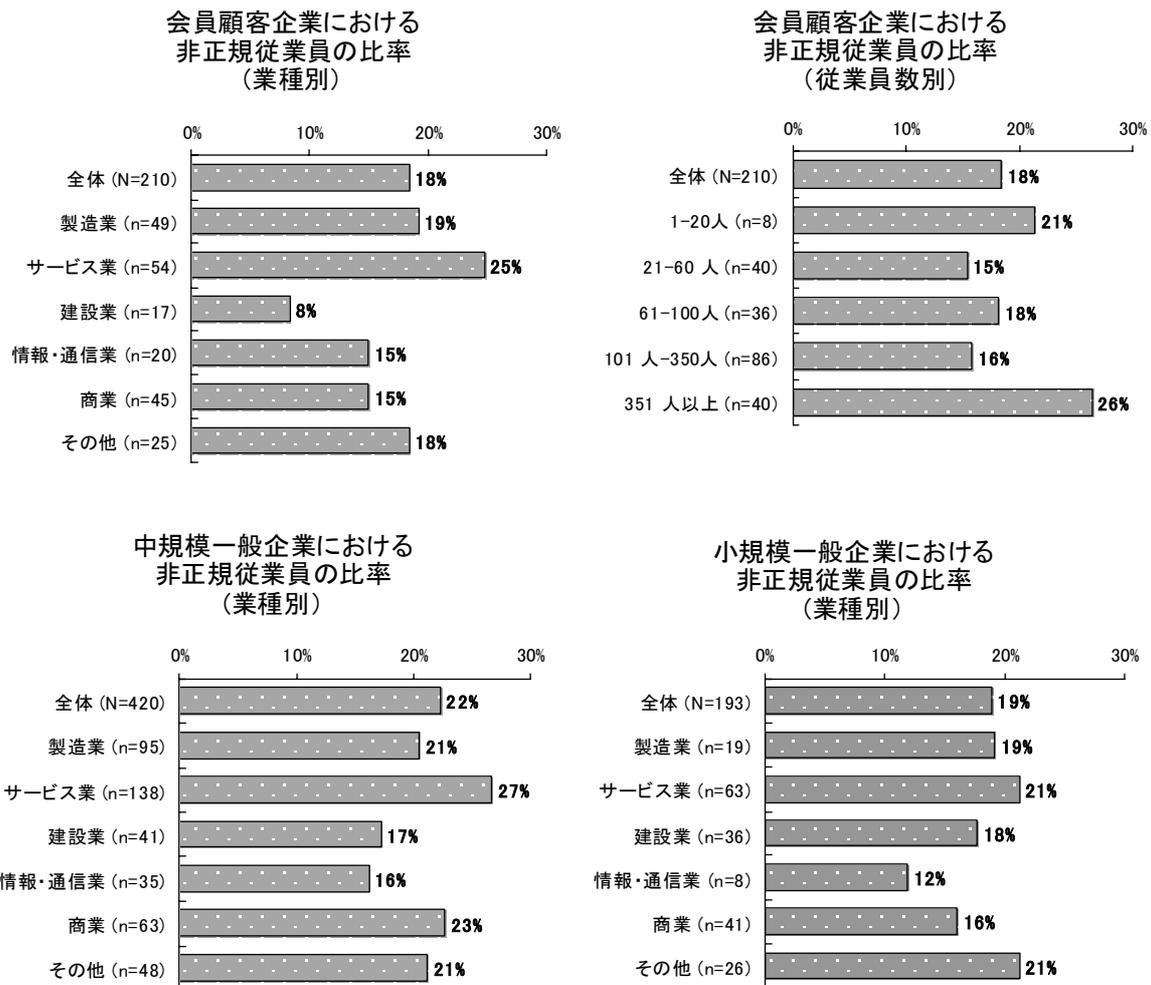
3 調査と分析

非正規従業員については、図表 3.1.4.3 に示すように『1-20 人』という企業が、会員顧客企業で 61%、中規模一般企業では 56%と非常に多く、従業員の大半は正規従業員であることが分かる。

図表 3.1.4.4 は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の各々について、全従業員数に対する非正規従業員数の比率を見たものである。

いずれの企業も、『サービス業』の非正規従業員比率が高いことがお分かりいただけるであろう。この業種は、パートタイムやアルバイトに依存する率が高いことが原因と思われる。『建設業』では、会員顧客企業と中規模一般企業、小規模一般企業に差がある。会員顧客企業の母集団が少ないため、正確なことは言えないが、比較的規模の小さな『建設業』では、やはりアルバイト等によって事業が遂行されている比率が高いことを示していると考えられる。

図表 3.1.4.4 非正規従業員の比率



3.1.5 情報システム担当者数

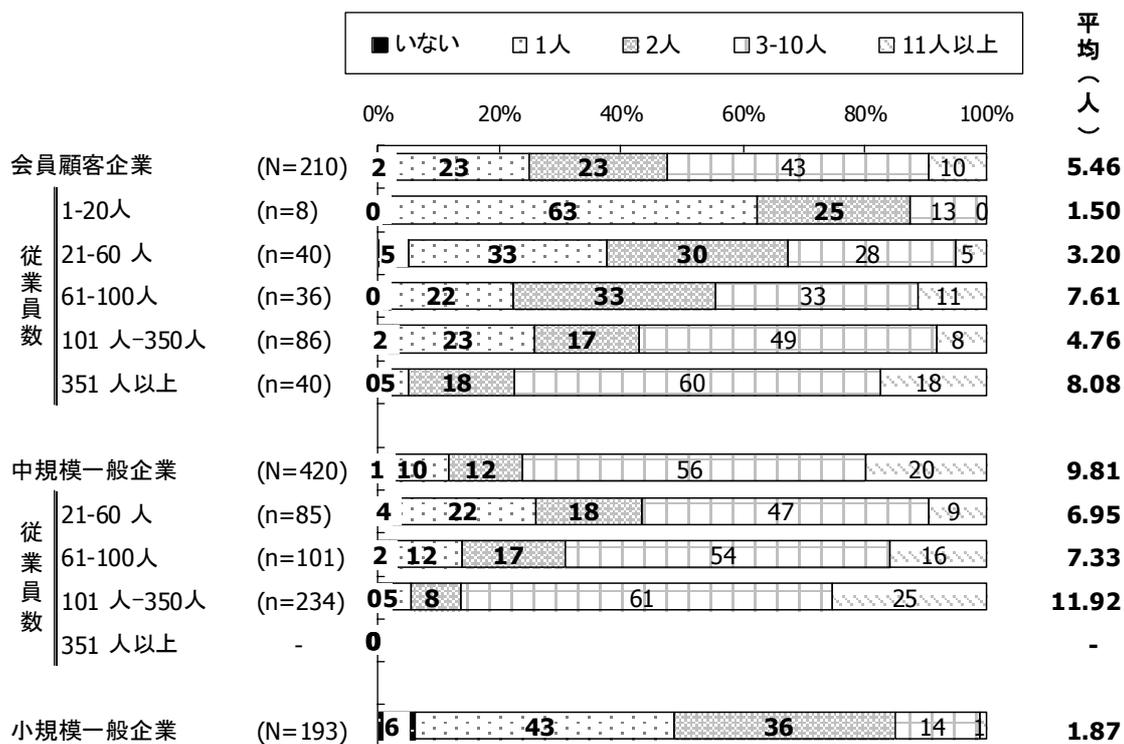
プロフィールの質問 F10 では情報システムの担当者について専任担当者数と兼任担当者数の両方の実数を聞いている。図表 3.1.5.1 は、その両方を合計した情報システム要員の合計の図表である。

ここで注目したいのは、会員顧客企業に対して、中規模一般企業では担当者数が多いことである。

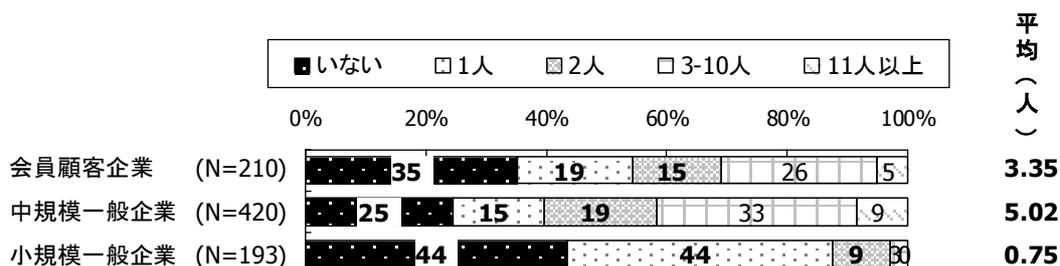
従業員数別に平均のシステム担当者数を見ているが、中規模一般企業の『61-100人』の平均人数が、会員顧客企業の『61-100人』の平均人数とほぼ同じである以外、すべて多くなっている。

会員顧客企業の情報システム担当者の平均値は 5.46 人であるが、中規模一般企業の情報システム担当者の平均値は 9.81 人と、約 4 人の差がある。

図表 3.1.5.1 情報システム担当者合計



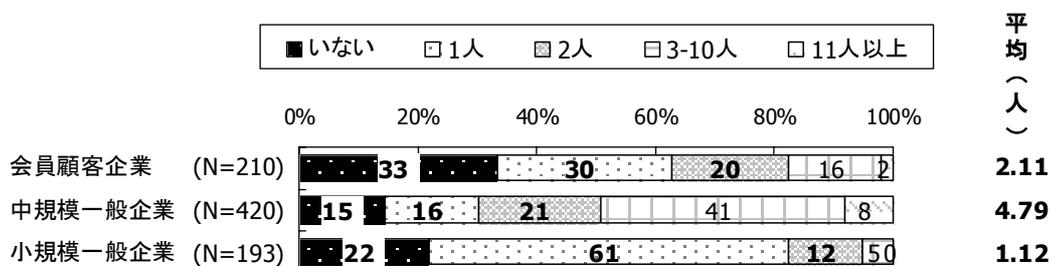
図表 3.1.5.2 専任担当者数



3 調査と分析

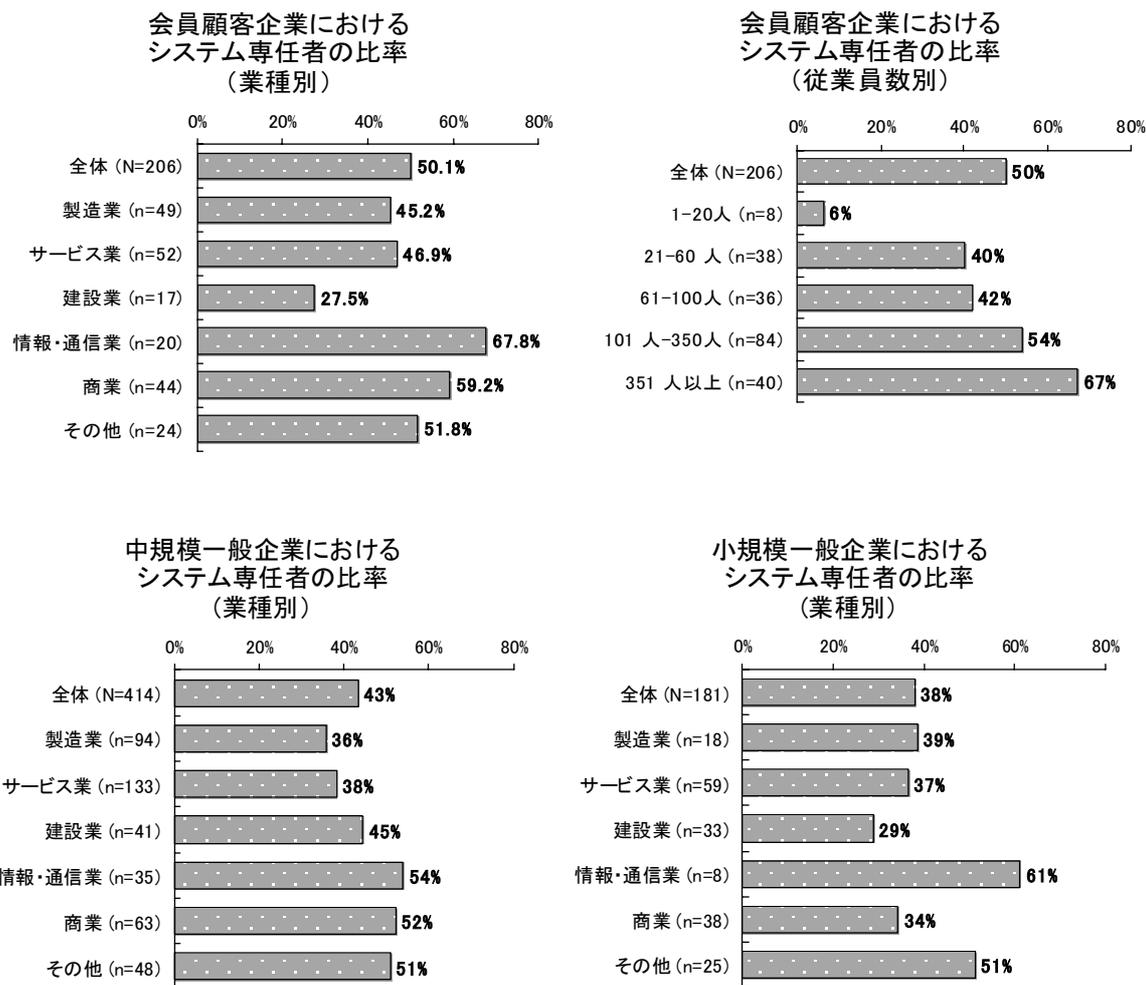
図表 3.1.5.2 に示した専任担当者数を見ると、『いない』という回答の割合は、会員顧客企業で 35%、中規模一般企業で 25%、小規模一般企業で 44%と、回答企業の 3 分の 1 から 4 分の 1 に専任担当者がいないことが分かる。

図表 3.1.5.3 兼任担当者数



兼任担当者は、図表 3.1.5.3 に示すように『いない』が会員顧客企業で 33%あるのに対して、中規模一般企業で 15%、小規模一般企業で 22%と少なくなっている。すなわち、比較的小規模な企業が多い中規模一般企業や小規模一般企業では、専任者に比べて兼任者の割合が高くなっていることがうかがえる。

図表 3.1.5.4 専任担当者の比率

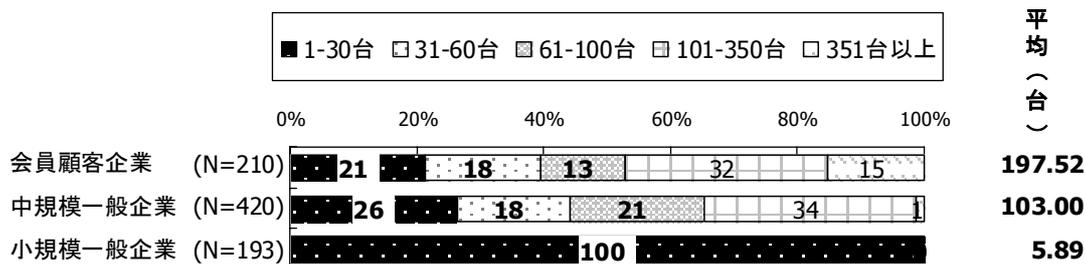


システム要員の中で専任者の比率を「業種別」に示したのが、図表 3.1.5.4 である。会員顧客企業と小規模一般企業では、『情報・通信業』で専任者比率が突出しているのに対し、中規模一般企業では、業種別の差は、あまり見られない。

3.1.6 PC 台数とサーバ台数

PC 台数、サーバ台数については、会員顧客企業と中規模一般企業、小規模一般企業で大きな差が出ている。

図表 3.1.6.1 PC 台数



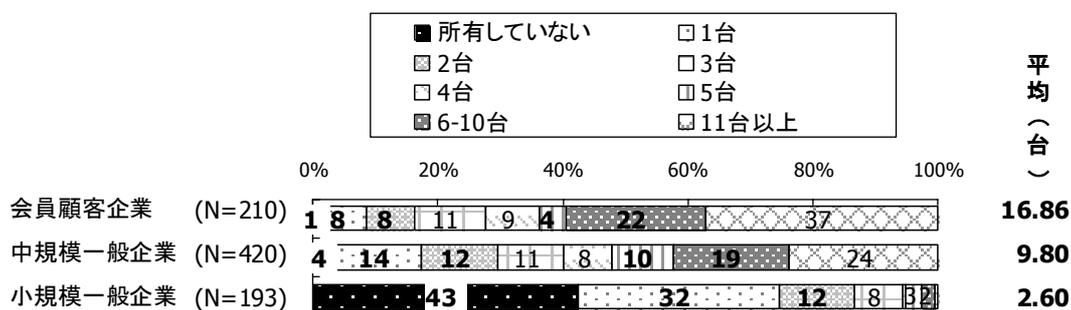
3 調査と分析

PC 台数は、図表 3.1.6.1 に示すように会員顧客企業で平均台数が 197.52 台であるのに対し、中規模一般企業が 103.00 台、小規模一般企業が 5.89 台で、両方の平均台数を合計しても会員顧客企業の半分以下である 72.42 台しかない。

しかし、会員顧客企業の平均従業員数は、259.24 人（正規従業員数＋非正規従業員数）であることから、従業員 1 人当たりの PC 台数の平均値は約 0.76 台であり、中規模一般企業と小規模一般企業の合計平均従業員数は、99.54 人であることから、従業員 1 人当たりの PC 台数は平均 0.72 台となる。

すなわち、従業員 1 人当たりの PC 台数は、ほぼ同じ水準にあるといえる。

図表 3.1.6.2 サーバ台数



サーバは、Windows 系、Unix 系、その他のサーバ別に台数を聞いている。図表 3.1.6.2 は台数の集計である。

サーバを保有していない企業は、会員顧客企業では 1%（2 社）にすぎないが、中規模一般企業では 4%（15 社）が、小規模一般企業では 43%（82 社）が保有していないと答えている。

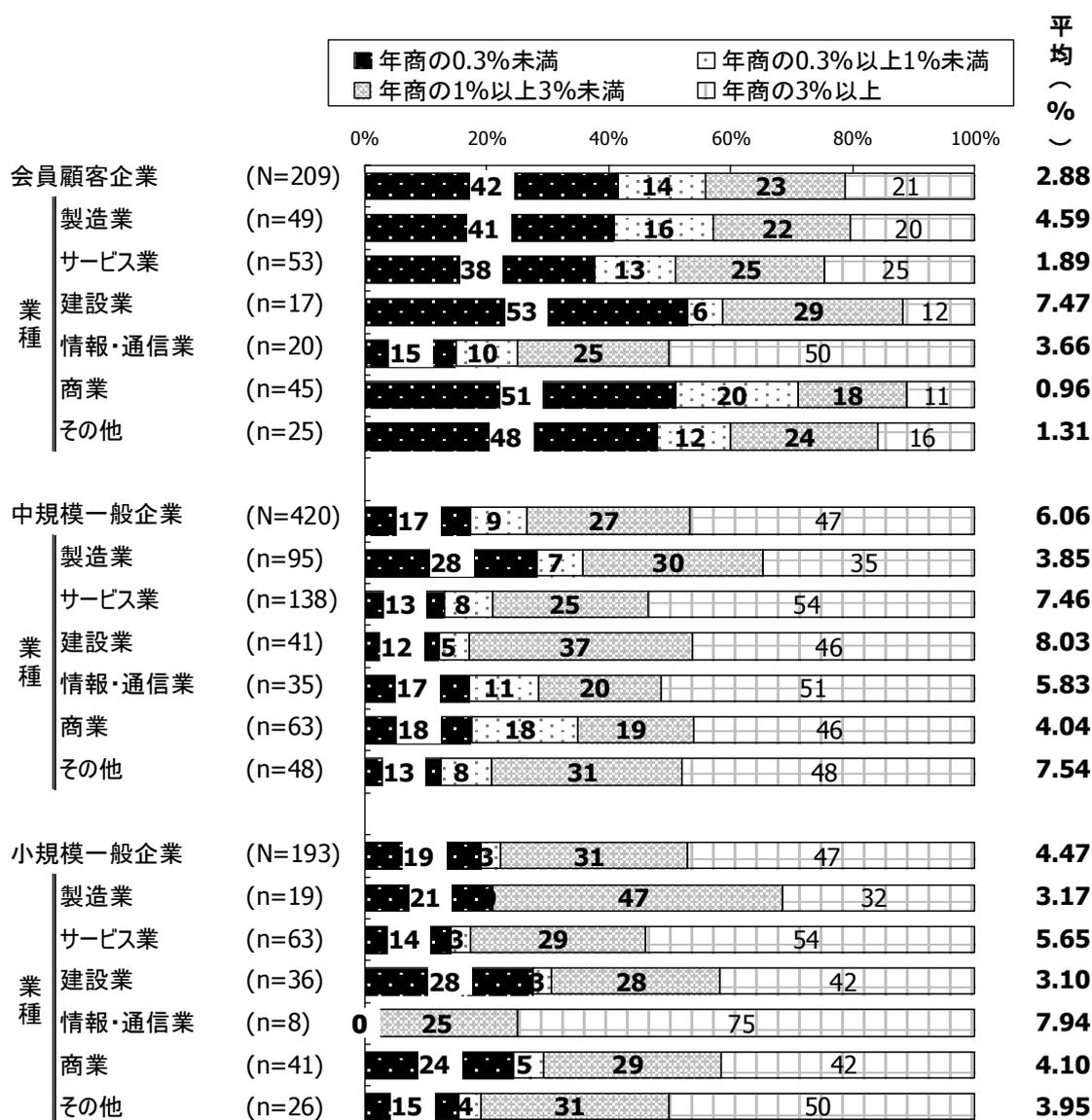
会員顧客企業では、販売店のサポートが積極的に行われることから、サーバを利用したシステム構築が中心となるが、比較的少人数の企業では、サーバを利用して業務を推進しなくても、PC のみの利用で業務遂行が可能であることの現れであろう。

3.1.7 情報システム投資額の対年商比

F12 では、情報システム投資額の年商に対する割合を聞いた。

投資額の割合は、図表 3.1.7.1 に示すように会員顧客企業で平均 2.88%、中規模一般企業で平均 6.06%、小規模一般企業で平均 4.47%である。一般企業の投資額の割合が高くなっているが、これは年商が少ないため、相対的に投資額の比率が高くなっているものと思われる。

図表 3.1.7.1 情報システム投資額(対年商比)

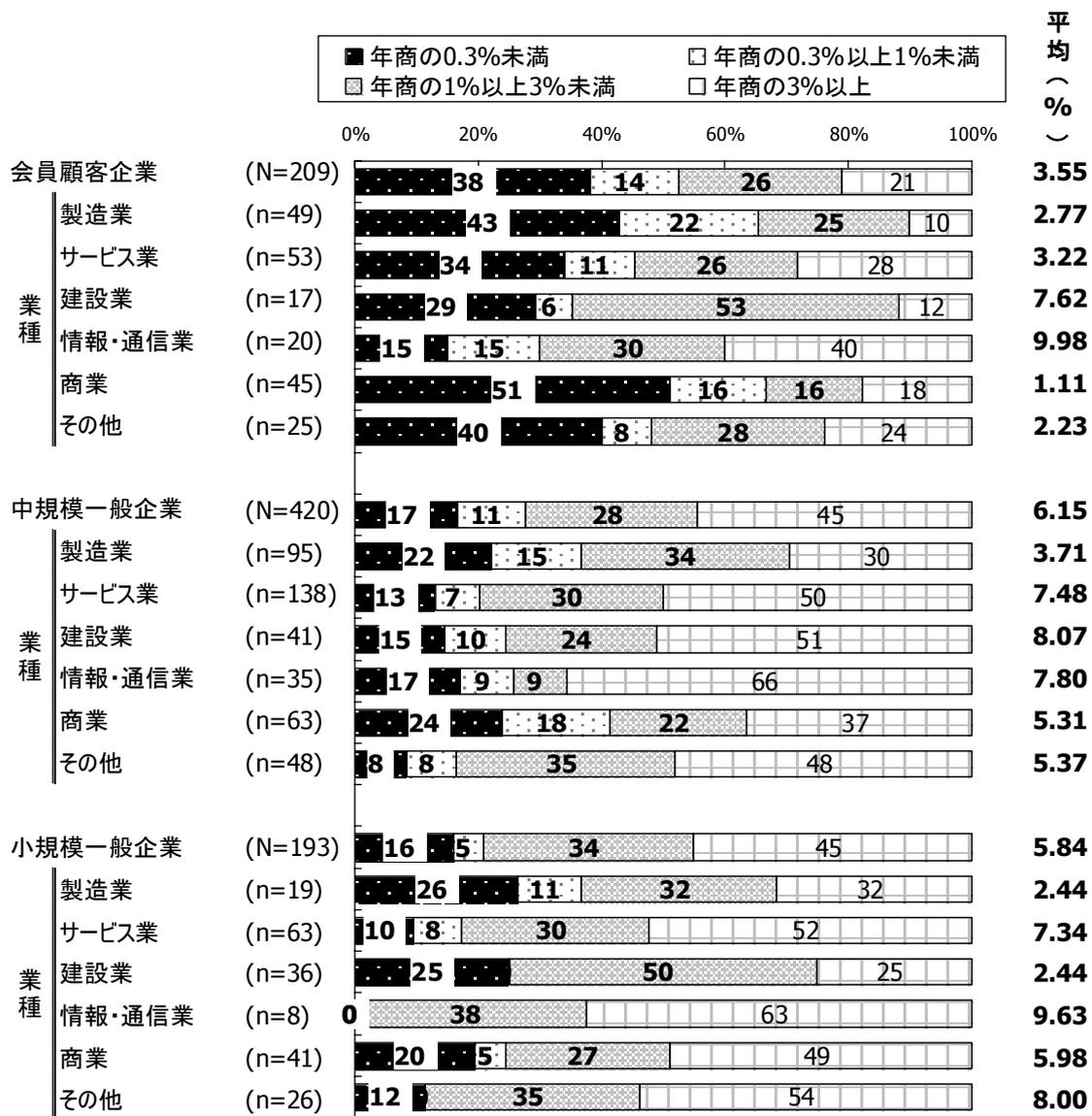


3.1.8 運用コストの対年商比

F13 では、運用コストの対年商の割合を聞いた。

図表 3.1.8.1 がその結果である。この回答でも、会員顧客企業の割合は、平均値は 3.55% であるが、中規模一般企業は平均 6.15%、小規模一般企業は平均 5.84% となっており、投資額同様、一般企業は年商が少ない分、運用コストの比率は高くなっているものと思われる。

図表 3.1.8.1 運用コストの対年商比



3.1.9 保有認証

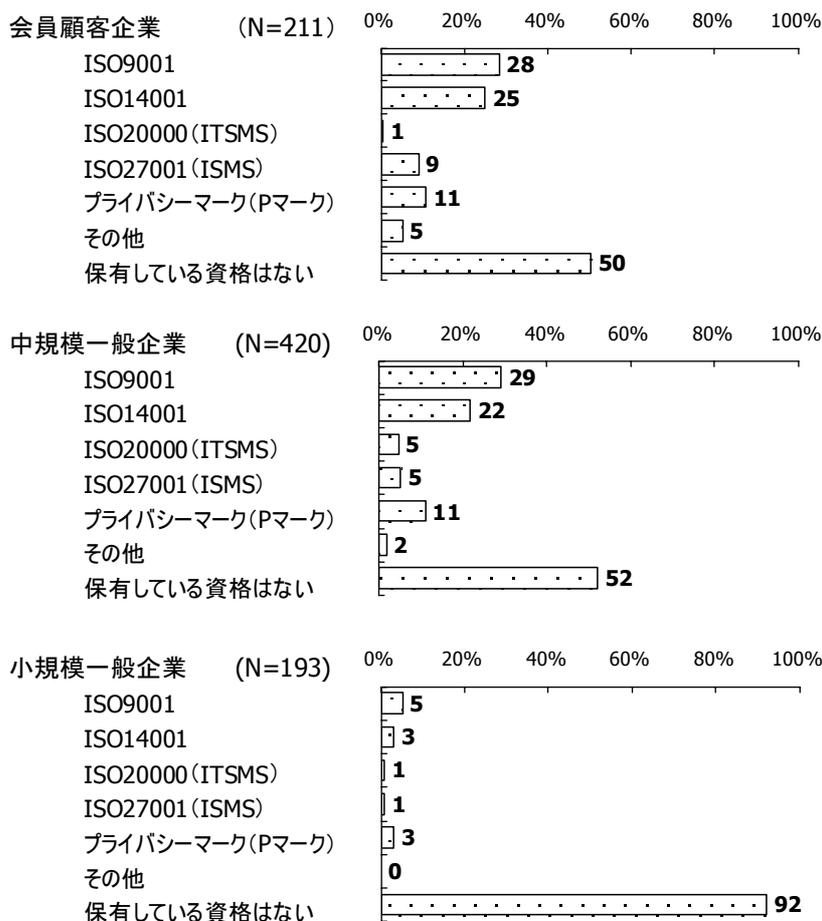
F14 では、各企業が保有する資格認証を聞いている。

図表 3.1.9.1 のとおり、何らかの認証を保有している企業の比率は会員顧客企業で 50%、中規模一般企業で 48%、小規模一般企業で 8%である。(各々、『保有している資格はない』の逆数)

保有している認証のうち、品質マネジメントの『ISO9001』と環境マネジメントの『ISO14001』の保有率が高く、それぞれ、会員顧客企業で 29%と 25%、中規模一般企業で 29%と 22%となっている。

『ISO27001 (ISMS)』の保有については、会員顧客企業が 9%保有しているのに対して、中規模一般企業では 5%、小規模一般企業では 1%しか保有していないと答えており、ベンダや販売店などが顧客企業の ISMS 資格取得を積極的にサポートしているためと考えられる。

図表 3.1.9.1 保有認証(複)

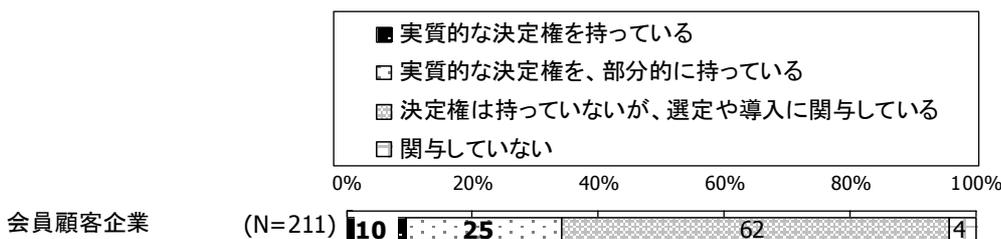


3.1.10 IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与

最後に、IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与状況について述べておく。

今回の調査は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の3種類の母集団に対して行った。このうち中規模一般企業と小規模一般企業は、ハードウェア・ソフトウェアの導入に対する『実質的な権限を持っている』または『実質的な権限を、部分的に持っている』人に限定して回答者を選定したが、会員顧客企業は、会員紹介企業に回答者を一任したため、必ずしも回答者が『実質的な権限』や『部分的な権限』を持った人とは限らないケースがある。

図表 3.1.10.1 ハードウェア・ソフトウェア導入への関与(会員顧客企業)



3 調査と分析

図表 3.1.10.1 に IT ハードウェア・ソフトウェア導入の権限についての状況を提示するが、会員顧客企業の回答者は、『実質的な権限を持っている』、『実質的な権限を、部分的に持っている』人が、35%と全体の 3 分の 1 程度であった。

3.2 システム老朽化への対応

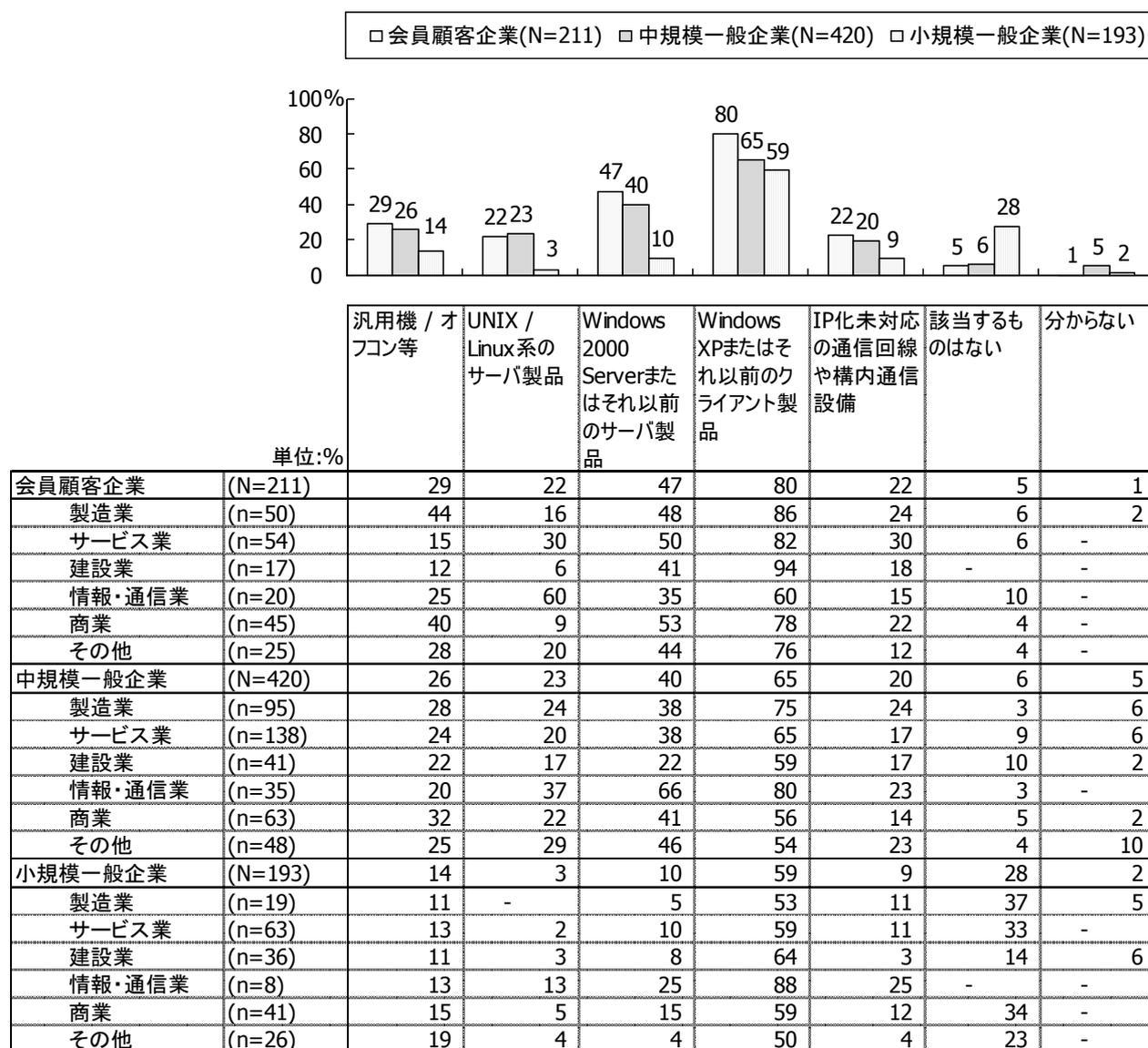
システムの老朽化が進み、ベンダがサポートを打ち切る製品が増える中、各企業がどう対応しようとしているのか、以下の観点で調査した。

- 重要な業務に使用している設備のサポート打ち切り懸念はどの程度か
- サポート打ち切り対策はどの程度進んでいるか
- サポート打ち切り時期をどう把握しているか
- 有償のサポート延長サービスを利用するか

3.2.1 重要な業務で使用している設備

サポート打ち切りへの対策状況について調査する前に、「企業にとって重要な業務にどんな IT 設備を使っているか」を Q1-1 で調査した。この回答を図表 3.2.1.1 に示す。

図表 3.2.1.1 重要な業務で使用している設備(複)



会員顧客企業では、『Windows XP またはそれ以前のクライアント製品』の利用率が 80%と突出して高い。次いで、『Windows 2000 Server またはそれ以前のサーバ製品』の利用率が 47%に上っている。このように、多くの企業がいまだにサポート打ち切りが予定されている製品を使用しており、対策を強いられていることが分かる。また、『汎用機 / オフコン』を使っている割合は 29%と、いまだに大きい。

業種別では「建設業」において『Windows XP 以前のクライアント製品』の利用率が 94%と、ほとんど対策が進んでいないことが分かる。

中規模一般企業も、会員顧客企業と同様な傾向を示しているが、全体的に利用率が数%低い。両者の差は、「3.1 回答企業のプロフィール」で説明したように、IT システムの利用があまり進んでいない一般企業と、会員企業から紹介を受けた IT システムの活用が進んでいる会員顧客企業を考えると当然の結果である。

3 調査と分析

業種別では「情報・通信業」で『Windows XP 以前のクライアント製品』の利用率が 80%、『Windows 2000 以前のサーバ製品』の利用率が 66%と、同一企業規模である会員顧客企業に比べ対策が遅れていることが分かる。「3.1 回答企業のプロフィール」で説明したように、会員顧客企業の中の「情報・通信業」は、その約半数が規模の大きな企業の子会社であり、資金に余裕があるためであろう。

小規模一般企業では、『Windows 2000 以前のサーバ製品』を重要業務で使っている割合が 10%と中規模一般企業の利用率の 4 分の 1 になっている。これは、「3.1 回答企業のプロフィール」で説明したように、小規模一般企業が使っているサーバ台数は、「0 台」が 43%、「1 台」が 32%と低く、平均台数が 1.16 台となっていることから、大半がパソコンを単独で使っているのであろう。

3.2.2 サポート打ち切りを懸念している設備

Q1-1 で、『該当する設備がない』あるいは『分からない』以外を選択した企業は、会員顧客企業で 199 社 (94%)、中規模一般顧客で 374 社 (89%)、小規模一般顧客で 137 社 (71%) あった。この中から、「サポート打ち切りを懸念している IT 設備」について Q1-2 で調査した結果を、図 3.2.2.1 に示す。

会員顧客企業においてサポート打ち切りを懸念している設備の順位は、「3.2.1 重要な業務で使用している設備」と変わらないが、『Windows XP 以前のクライアント製品』への懸念が 59%と、その利用率の 80%から 21%下がっている。一方、『Windows 2000 以前のサーバ製品』についても、懸念している割合が 31%と、その利用率の 47%に比べ 16%下がっている。互換性の問題や、業務への影響が大きいサーバ製品の方が懸念している割合が低い点が目に付く。

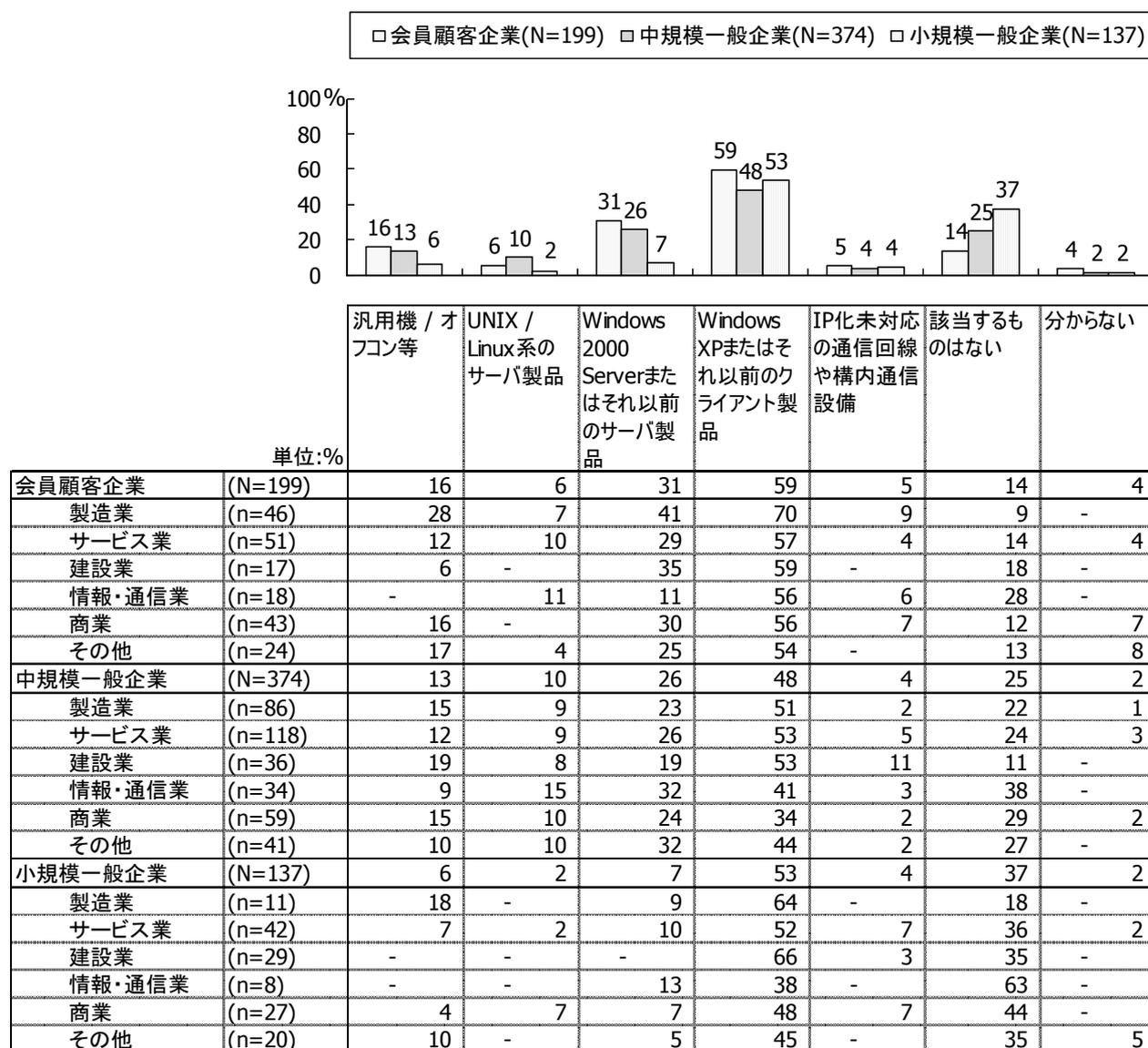
『汎用機 / オフコン』に関しては、利用率 31%に比べ、懸念している割合が 16%と、約半数にすぎない。また、『IP 化未対応の通信回線や校内通信設備』や『Unix / Linux 系のサーバ製品』を選択した比率はどの領域でも低い。

業種別では、『Windows XP 以前のクライアント製品』の利用率が 94%と対策が遅れていた、「建設業」の懸念している割合が 59%と大幅に下がり、既に対策実施の準備が進んでいることが分かる。

中規模一般企業については、利用率と同様、会員顧客企業より数%低い程度で、同様の傾向を示している。『Windows XP 以前のクライアント製品』、『Windows 2000 以前のサーバ製品』の利用率がそれぞれ 80%、66%と大きい「情報・通信業」は、懸念している割合が半減し、『該当するものはない』を 38%の企業が選択していることから、大半の企業で既にリプレースの準備が整ったのであろう。

小規模一般企業で『サーバ』を選択した比率が非常に低いが、そもそもサーバの利用率が低いことに起因することは、「3.2.1 重要な業務で使用している設備」で説明したとおりである。

図表 3.2.2.1 サポート打ち切りが気になる設備(複)

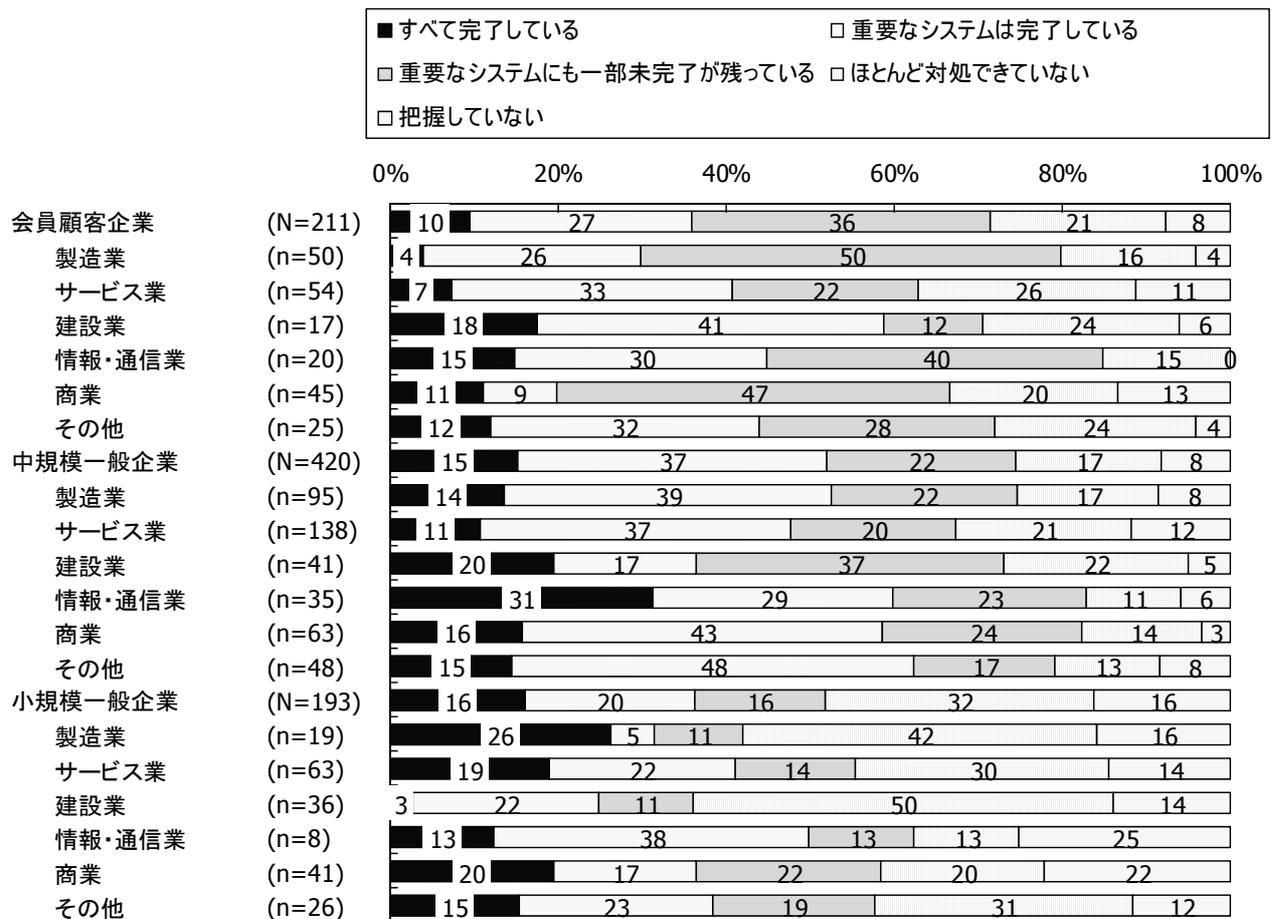


3.2.3 サポート打ち切りへの対策

サポート打ち切りへの懸念に続いて、各企業の「サポート打ち切り対策の実施状況」について Q2-1 で調査した。この結果を図表 3.2.3.1 に示す。

会員顧客企業では、『すべて完了している』割合が 10%で、これに、『重要なシステムは完了している』を加えた 37%の企業がほぼ対策を終えていることが分かる。しかし、『ほとんど対処できていない』あるいは『把握していない』との回答が合計で 29%と大きい。業種別に見ると、「建設業」の対策が進んでおり、「製造業」や「商業」の対策が遅れているように見える。

図表 3.2.3.1 サポート打ち切りへの対策実施状況



中規模一般企業では、『すべて完了している』割合が15%で、これに、『重要なシステムは完了している』の27%を加えた52%、すなわち約半分の企業がほぼ対策を終えており、会員顧客企業より対策が進んでいることが分かる。

小規模企業では、『ほとんど対処できていない』あるいは『把握していない』との回答が合計で48%もあり、約半数の企業がサポート打ち切りに対応できていないという状況である。業種別に見ると、会員顧客企業でもっとも対策の進んでいた「建設業」が最も遅れていることが分かる。建設業の平均従業員数は、会員顧客企業で108人、中規模一般企業で95人、小規模一般企業で7人と極端に違うことが、その要因と思われる。

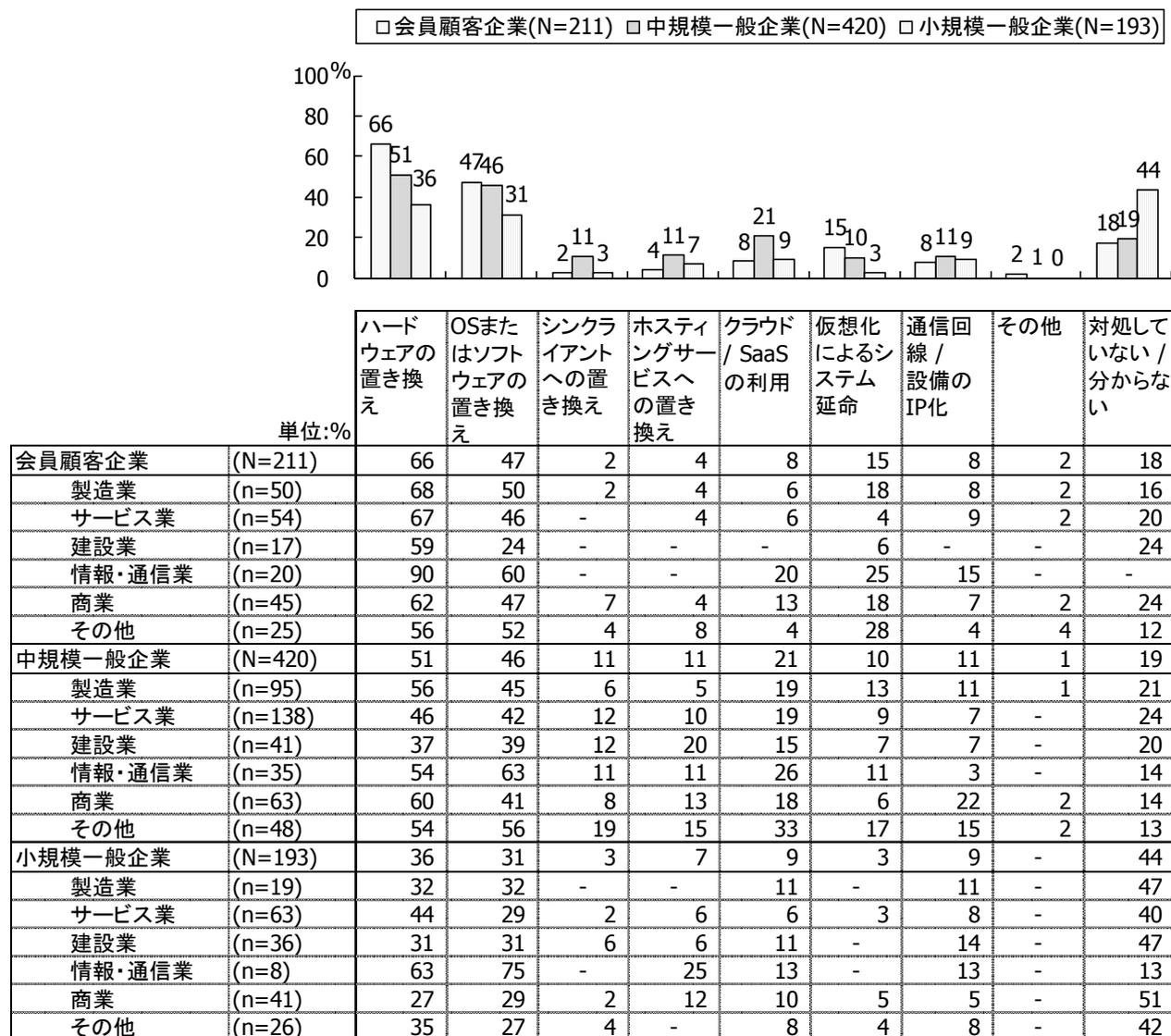
(1) 既に導入済み / 現在導入中のサポート打ち切り対策

次に、サポート打ち切りへの対策として「導入済み、あるいは現在導入中の対策」についてQ2-2で調査した。この結果を図3.2.3.2に示す。

会員顧客企業が採用している『既に導入済み / 現在導入中のサポート打ち切り対策』の中では、『ハードウェアの置き換え』や『OS またはソフトウェアの置き換え』など、いわゆる『設備更改』が47-66%と大半を占める。業種別では、「情報・通信業」で『ハードウェアの置き換え』、『仮想化によるシステム延命』が積極的に進められている点が目立つ。「3.1

企業プロフィール」で説明したように、これらの約半数が、規模の大きな企業の子会社であり資金に余裕があって導入が進んでいるものと思われる。

図表 3.2.3.2 既に導入済み、もしくは現在度入中の対策(複)



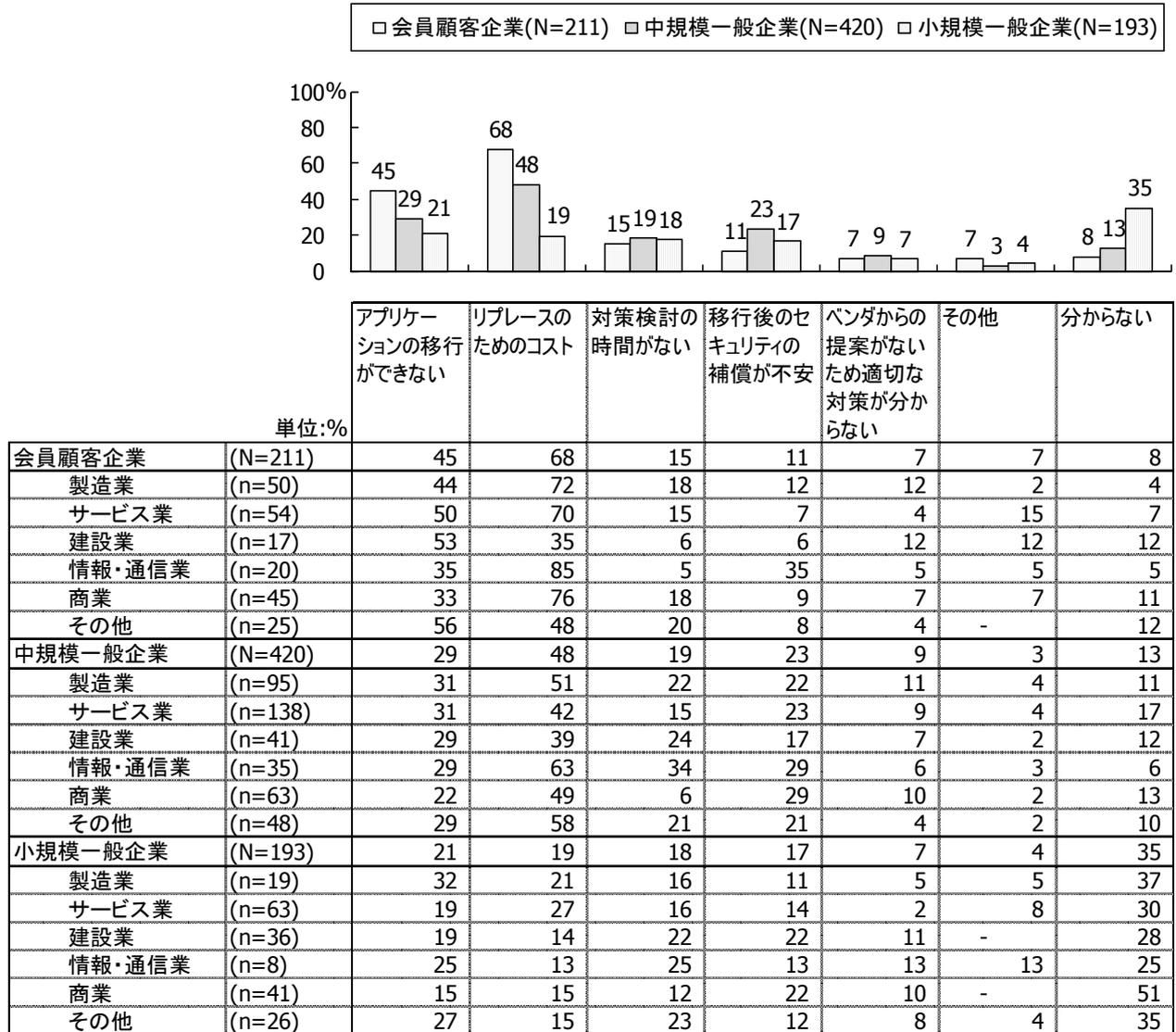
中規模一般企業も、『設備更改』が46・51%と大半を占め、同様な傾向を示している。しかし、中規模一般企業では、『クラウド / SaaS』の利用が21%、『ホスティング』の利用が11%と、会員顧客企業の8%、4%に比べて大きい。逆に、『仮想化』については、会員顧客企業が15%なのに対し、中規模一般企業が10%と低い。会員顧客企業と違って、中規模一般企業の「情報・通信業」では、『OSまたはソフトウェアの置き換え』や『クラウド / SaaSの利用』が他より進んでいる。

小規模一般企業では、『設備更改』より『対処していない / 分からない』の回答の方が多く、サポート打ち切りに直面しながらも対策が大きく遅れていることが分かる。

(2) サポート打ち切り対策の実施における課題

続いて、サポート打ち切りへの「対策を実施するにあたっての課題」について Q3 で調査した。この結果を図 3.2.3.3 に示す。

図表 3.2.3.3 サポート打ち切り対策の実施における課題(複)



会員顧客企業では、『リプレースのためのコスト』が課題との指摘が 68%と最も多く、次いで『アプリケーションの移行ができない』との指摘が 45%と多い。『対策検討の時間がない』、『セキュリティが不安』が 11-15%、『ベンダからの提案がない』も 7%と少なくない。業種面では、「情報・通信業」で『リプレースのためのコスト』、『セキュリティが不安』の割合が大きい。

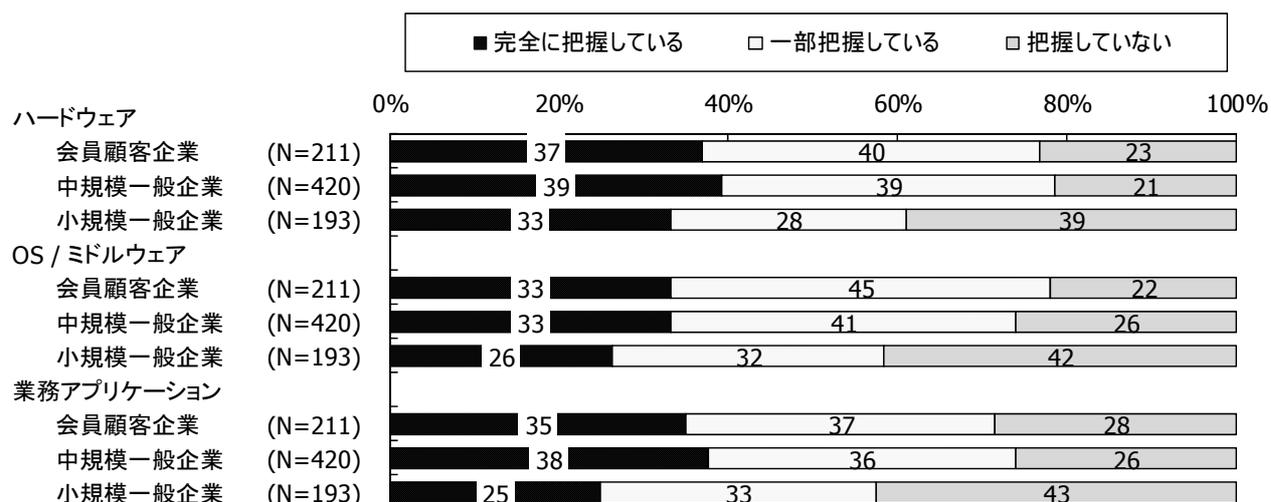
中規模一般企業でも、会員顧客企業と同様の傾向を示しているが、『アプリケーションの移行ができない』割合が 29%と会員顧客企業に比べ低く、アプリケーションパッケージの利用が進んでいるように見える。『セキュリティが不安』の割合は、23%と会員顧客企業に比べて高い。

小規模一般企業では、『分からない』との回答が 35%にもおよび、サポート打ち切りに関する情報提供が不足していることが分かる。

3.2.4 サポート停止時期の把握状況

サポート停止時期の把握状況について、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて Q4-1 で調査を行った。この結果を図表 3.2.4.1 に示す。

図表 3.2.4.1 サポート停止時期の把握状況



会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」で共通して『一部把握している』が 37-40%で 1 位、『完全に把握している』が 33-35%で 2 位となった。『把握していない』は 22-28%と低い。中規模一般企業も、会員顧客企業と同じ傾向を示している。

小規模一般企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」で共通して『把握していない』が 39-43%とサポート停止時期を把握していない企業が非常に多い。

(1) サポート停止情報の入手方法

続いて、サポートの停止時期を「どんな手段で入手しているか」を「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて Q4-2 で調査した。この結果を図 3.2.4.2 に示す。

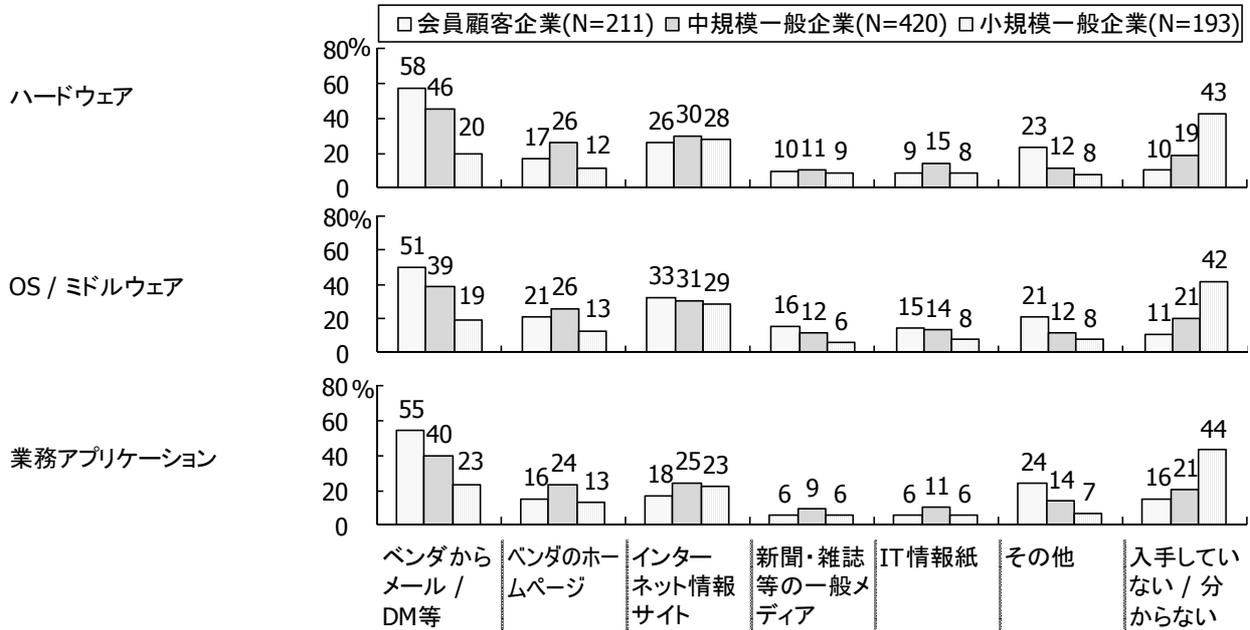
会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれについても『メール / DM』が 51-58%と 1 位であった。2 位は、『インターネット情報サイト』で、18-33%であった。『ベンダのホームページ』は 16-21%と 3 位になった。

中規模一般企業でも、会員顧客企業と同様の傾向が見られたが、『メール / DM』が 39-46%、『インターネット情報サイト』が 25-31%と、『メール / DM』の比重が会員顧客企業に比べ下がっている。特に、「OS / ミドルウェア」でこの傾向が強い。小規模一般企

3 調査と分析

業では、『インターネット情報サイト』が 23-29%で 1 位となり、『メール / DM』が 19-23%と 2 位で逆転している。

図表 3.2.4.2 サポート停止情報の入手(複)

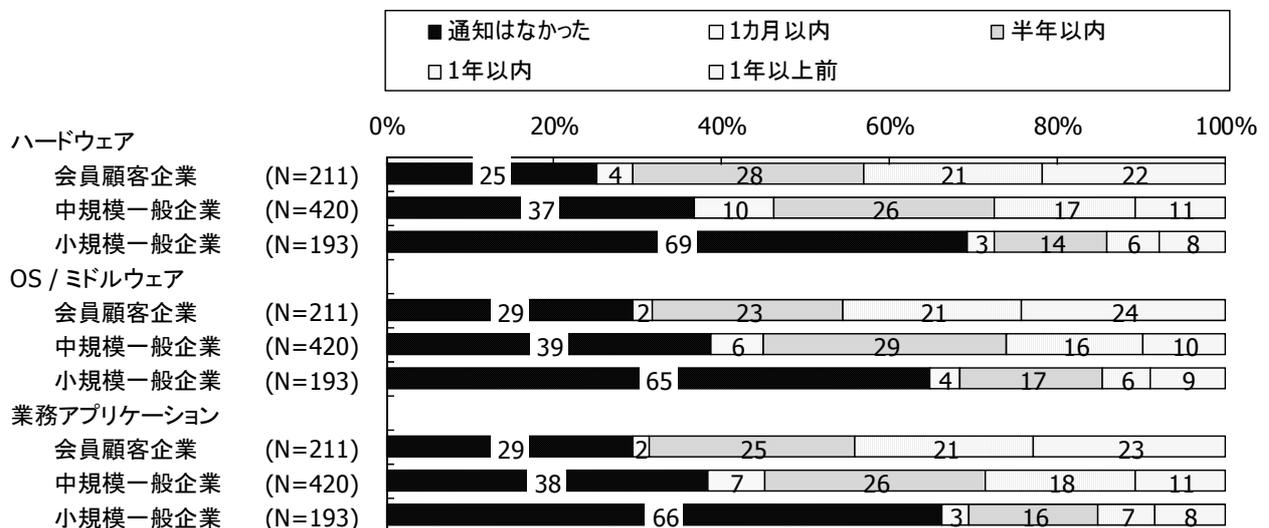


(2) ベンダからの通知時期

次に、サポート停止時期を「いつごろ入手したか」を、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて Q4-3 で調査した。この結果を図表 3.2.4.3 に示す。

会員顧客企業では、サービス停止につながりかねない『通知はなかった』、『1 カ月以内』の回答は 29-31%と比較的少なく、『1 年以内』、『1 年以上前』が 43-45%となった。

図表 3.2.4.3 ベンダからの通知時期



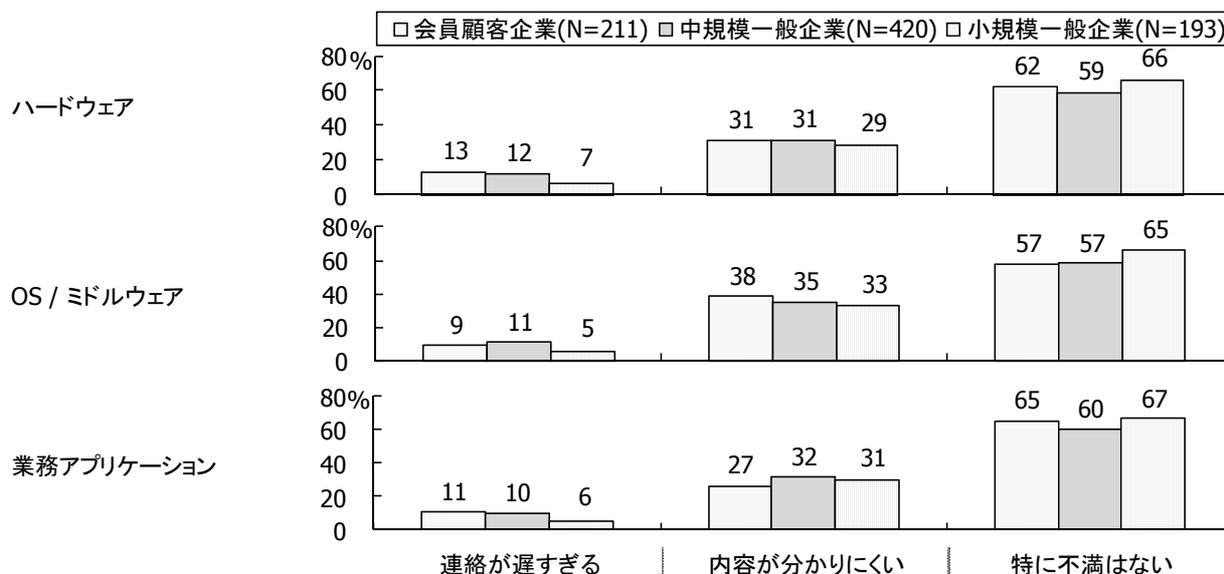
中規模一般企業では、サービス停止につながりかねない『通知はなかった』、『1 カ月以内』の回答は 45-46%と約半数を占め、そのほとんどが『通知はなかった』であった。予算化に余裕がとれる『1 年以内』、『1 年以上前』は 26-29%と少なく、対策が後手に回っている可能性がある。

小規模一般企業では、この傾向がさらに極端となり、『通知はなかった』、『1 カ月以内』の回答は 69-72%と圧倒的に大きく、そのほとんどが『通知はなかった』であった

(3) サポート情報の入手に関する不満点

続いて、サポート打ち切り情報の入手に関する不満点を、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて Q4-4 で調査した。この結果を図表 3.2.4.4 に示す。

図表 3.2.4.4 サポート情報の入手に関する不満



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれも『連絡が遅すぎる』が 5-13%で、『内容が分かりにくい』が 27-38%とほとんど変わりがなかった。強いて言えば、「OS・ミドルウェア」について、『内容が分かりにくい』との指摘が他に比べて若干多い。

3.2.5 有償サポート延長サービスの利用意向

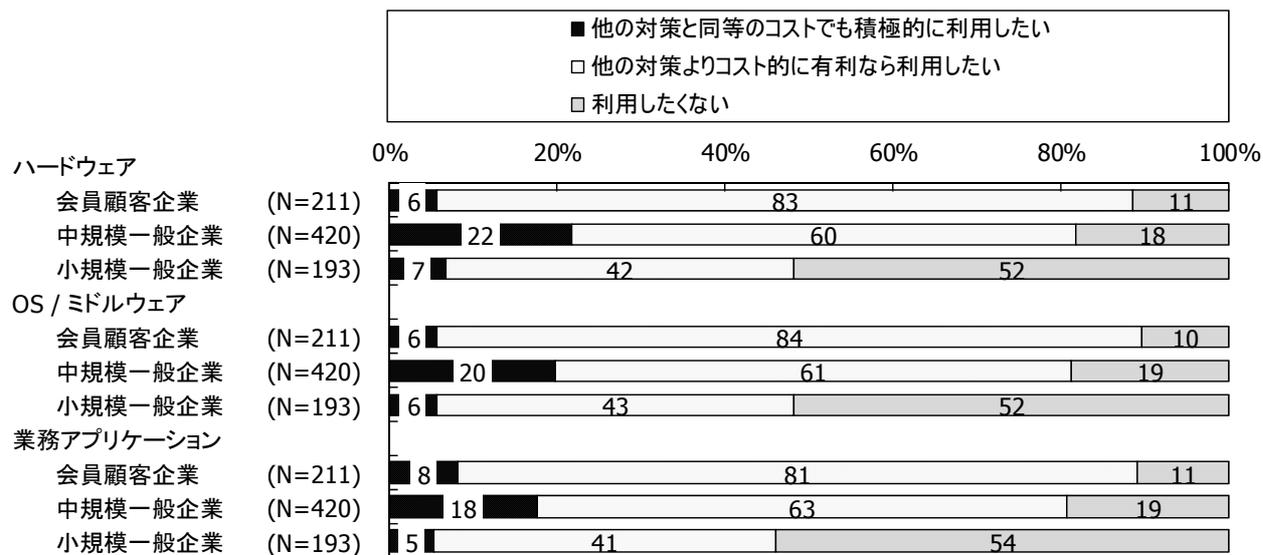
サポート打ち切りに関連する調査の最後に、「サポート期間を追加料金で延長するサービスの利用意向」を、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」に分けて Q4-5 で調査した。この結果を図表 3.2.5.1 に示す。

3 調査と分析

会員顧客企業では、「ハードウェア」、「OS・ミドルウェア」、「業務アプリケーション」のいずれについても、81-84%が『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』との意向を示している。『利用したくない』と明確に否定した割合は10-11%にすぎない。

しかし、中規模一般企業では18-19%と2倍に増え、小規模一般企業にいたっては52-54%と半数に上っている。

図表 3.2.5.1 有償によるサポートの延長の利用



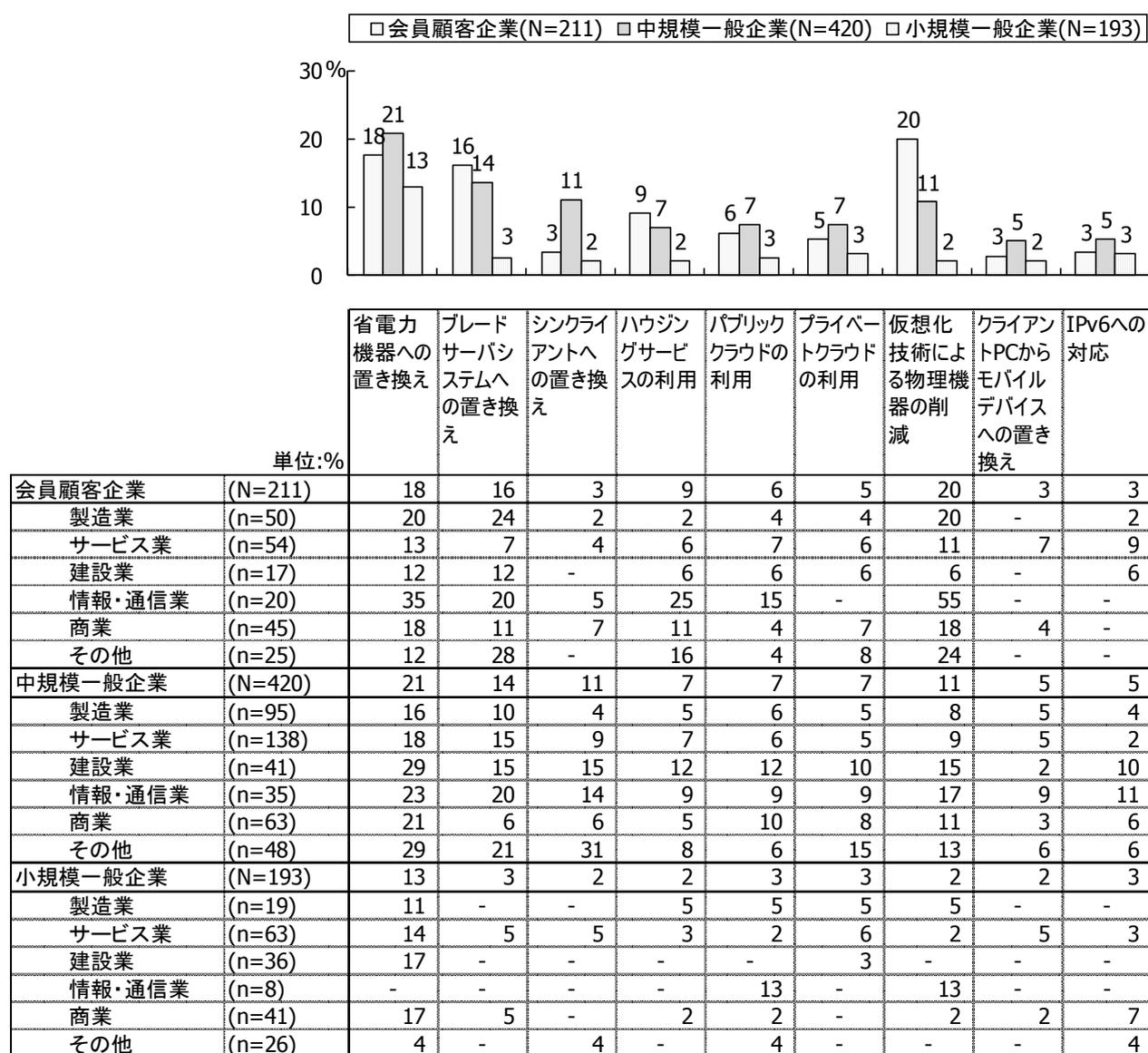
3.3 IT環境の変化への対応

ここでは、今後ますます増加して行くと予想される、新しい技術への対応状況について、「既に導入済み、または導入中」、「1年以内に導入を予定」そして「2～3年以内に導入したい」に分けてQ5で調査した。

3.3.1 既に導入済み、または導入中のITシステム施策

最初に、「既に導入済み、または導入中」の施策について調査した。この結果を図表3.3.1.1に示す。

図表 3.3.1.1 既に導入済み、または導入中の新しい技術(複)



会員顧客企業では、『仮想化技術による物理機器の削減』が20%、『省電力機器への置き換え』が18%、『ブレードサーバシステムへの置き換え』が16%と上位を占めた。

3 調査と分析

業種面では、「情報・通信業」で『仮想化』が 55%、『省電力機器』が 35%、『ハウジングサービスの利用』が 25%と積極投資が目立った。これら企業の約半数がより規模の大きな企業の子会社であり資金に余裕があつて積極投資が進んでいるものと思われる。

中規模一般企業では、『省電力機器』が 21%、『ブレードサーバ』が 14%と上位を占めた。会員顧客企業で 1 位となつた『仮想化』は 11%と少なかった。これは、「3.1 回答企業のプロフィール」で説明したように、中規模一般企業では、サーバ数が会員顧客企業の半分程度であることから、『仮想化技術による物理機器の削減』効果が少ないことに起因すると推定される。この点は、会員顧客企業の中で IT システム規模の大きい「情報・通信業」での採用が 55%と非常に大きいことから裏付けられる。

また、『シンクライアントへの置き換え』は『仮想化』と並んで 11%と、会員顧客企業の 4 倍近くあつたが、IT システム規模が小さく、導入が比較的容易であることと、PC セキュリティ管理が容易である点が評価されたものと思われる。

小規模一般企業では、『省電力機器』以外の施策はほとんど採用されていない。

3.3.2 1 年以内に導入を予定している対策(追加導入を含む)

次に、「1 年以内に導入を予定している」の施策について調査した結果を図表 3.3.2.1 に示す。

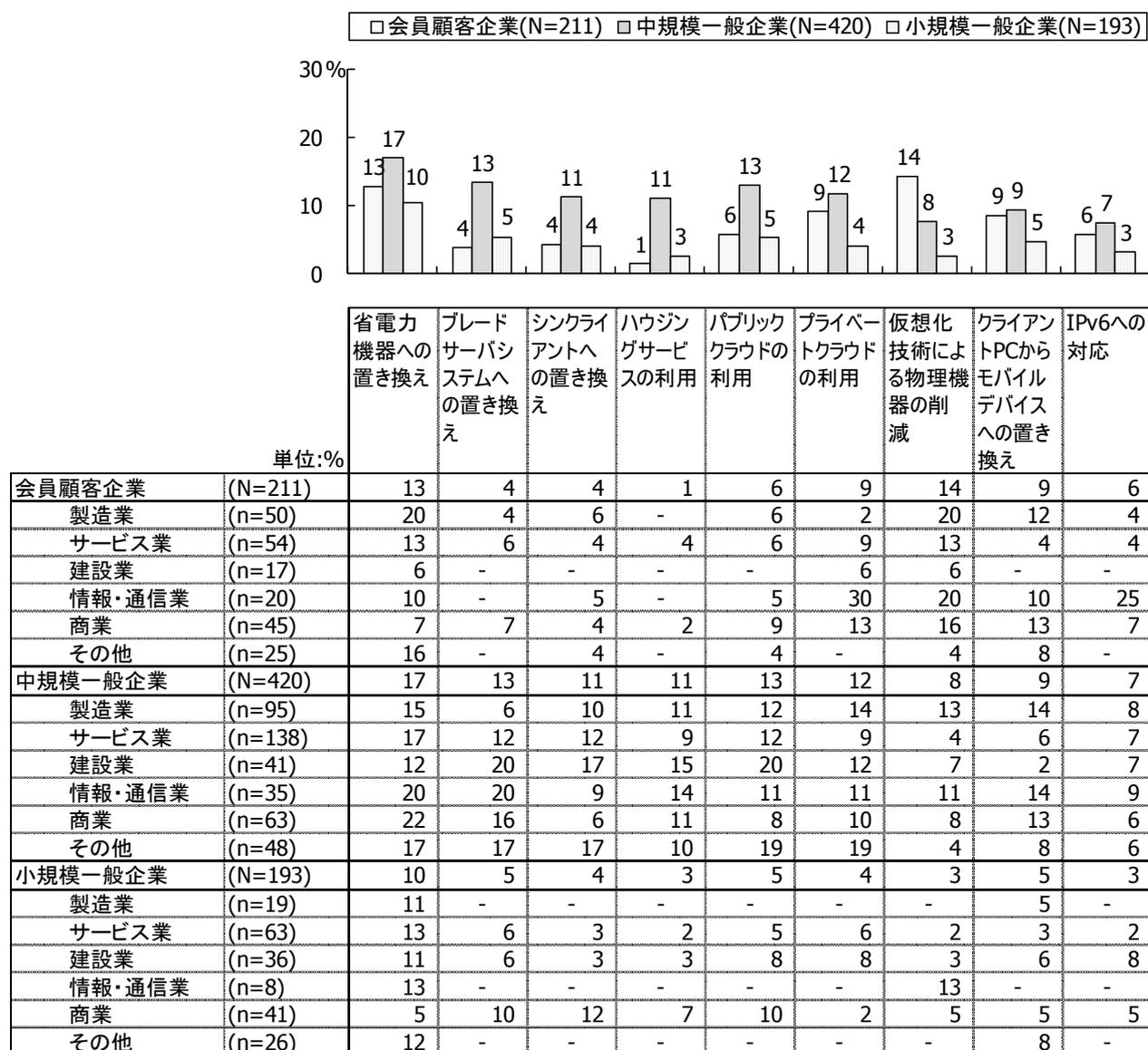
会員顧客企業では、『仮想化』が 14%、『省電力機器』が 13%、と「導入済み、または導入中」と変わらず 1 位、2 位を占めた。しかし、3 位であつた『ブレードサーバ』が 4%と大幅に少なくなり、代わりに『プライベートクラウドの利用』、『クライアント PC からモバイルデバイスへの置き換え』が 9%で 3 位を占めた。

業種面では、「情報・通信業」での『プライベートクラウド』の多さが目立った。これら企業の約半数がより規模の大きな企業の子会社であり、IT サービス継続性管理や、セキュリティ対策のとりやすい、『プライベートクラウド』を志向しているものと思われる。

中規模一般企業では、『省電力機器』が 17%、『ブレードサーバ』が 13%で、「導入済み、または導入中」と変わらず 1 位、2 位であつた。「既に導入済み、または導入中」の施策で 3 位、4 位を占めた『シンクライアントへの置き換え』、『仮想化』は 5 位、6 位に後退し、代わつて『パブリッククラウドの利用』、『プライベートクラウド』、それぞれ 13%、12%と 3 位、4 位になった。まだ、その比率は 10%程度であるが注目を集めているためと思われる。

小規模企業では、「既に導入済み、または導入中」と同様に、『省電力機器』以外の施策はほとんど採用されていない。

図表 3.3.2.1 1年以内に導入を予定している新しい技術(複)



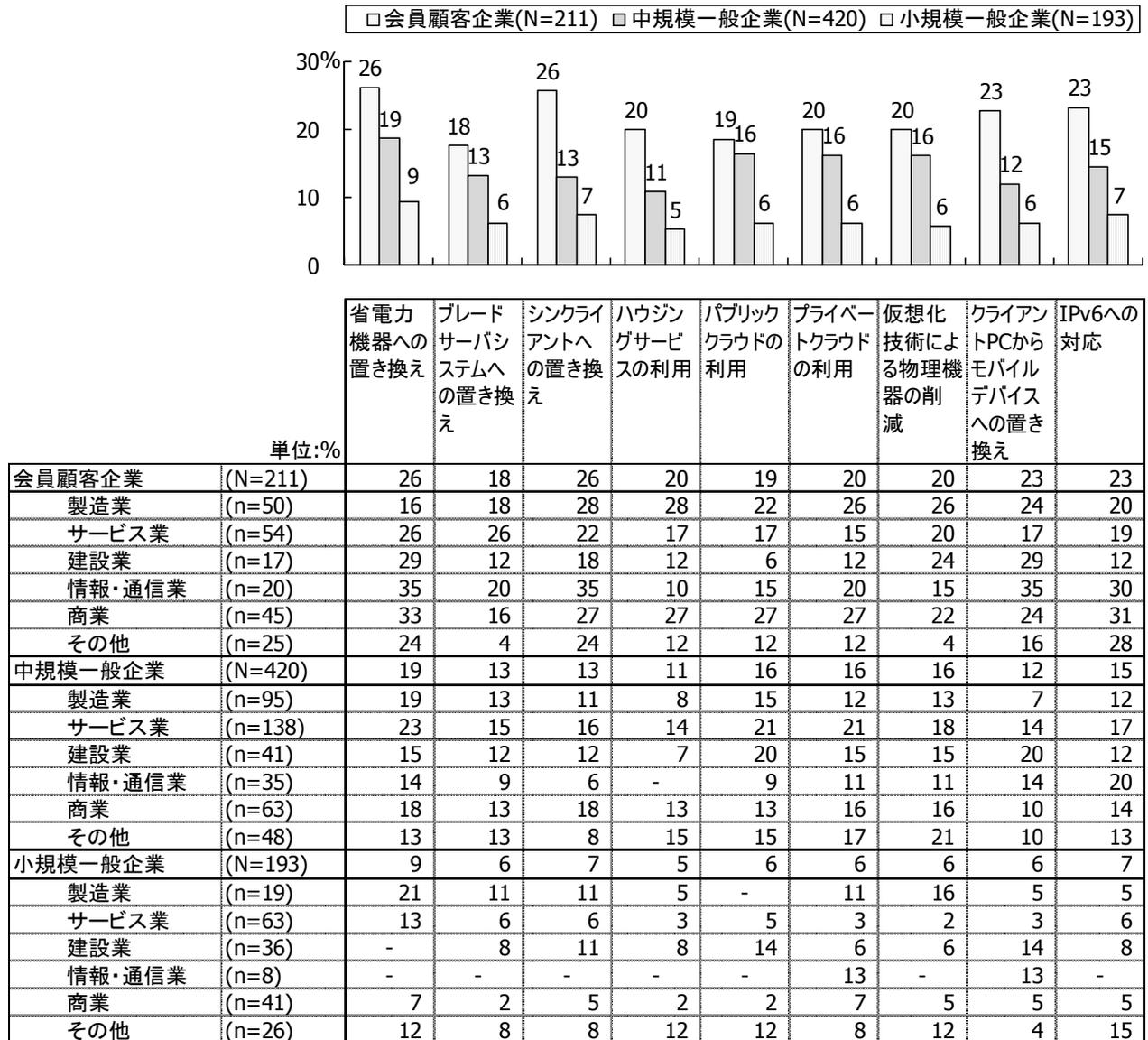
3.3.3 2～3年以内に導入したい対策(追加導入を含む)

次に、「2～3年以内に導入したい」の施策について調査した。この結果を図表 3.3.3.1 に示す。

会員顧客企業では、「1年以内に導入を予定している」施策で、いったん減少した『省電力機器』が盛り返し26%と、『シンククライアント』と並んで1位となった。次いで、『モバイルデバイス』と『IPv6』が3位を占めた。その他の施策はいずれも19-20%とほぼ同率になった。『シンククライアント』が1位を占めた点も、注目される。面接調査でオープン系のシステム管理の煩雑さを指摘する企業が多かったが、その1つの対策として、あるいは汎用機やオフコンで運用している業務の移行先として注目されているものと思われる。

この傾向は、「3.1 企業プロフィール」で説明したように、約半数が規模の大きな企業の子会社である「情報・通信業」で特に強く見られた。また、「製造業」、「商業」で『ハウジングサービスの利用』が28%と多かった。

図表 3.3.3.1 2～3 年以内に導入したい新しい技術(複)



中規模一般企業では、「1年以内に導入を予定している」で1位であった『省電力機器』が19%で引き続き1位、増加傾向が見られた『パブリッククラウド』、『プライベートクラウド』が16%で同率2位となった。また、『仮想化』も16%で同率2位となった。

小規模企業では、2～3年後でも『省電力機器』が1位と変わらないが9%と若干低下し、代わって『シンクライアント』と『IPv6』が若干増加している。

3.4 クラウドサービスへの対応

次に、従来の『オンプレミス型』²と新たな『クラウド型』の利用意向、以下の観点で調査した。

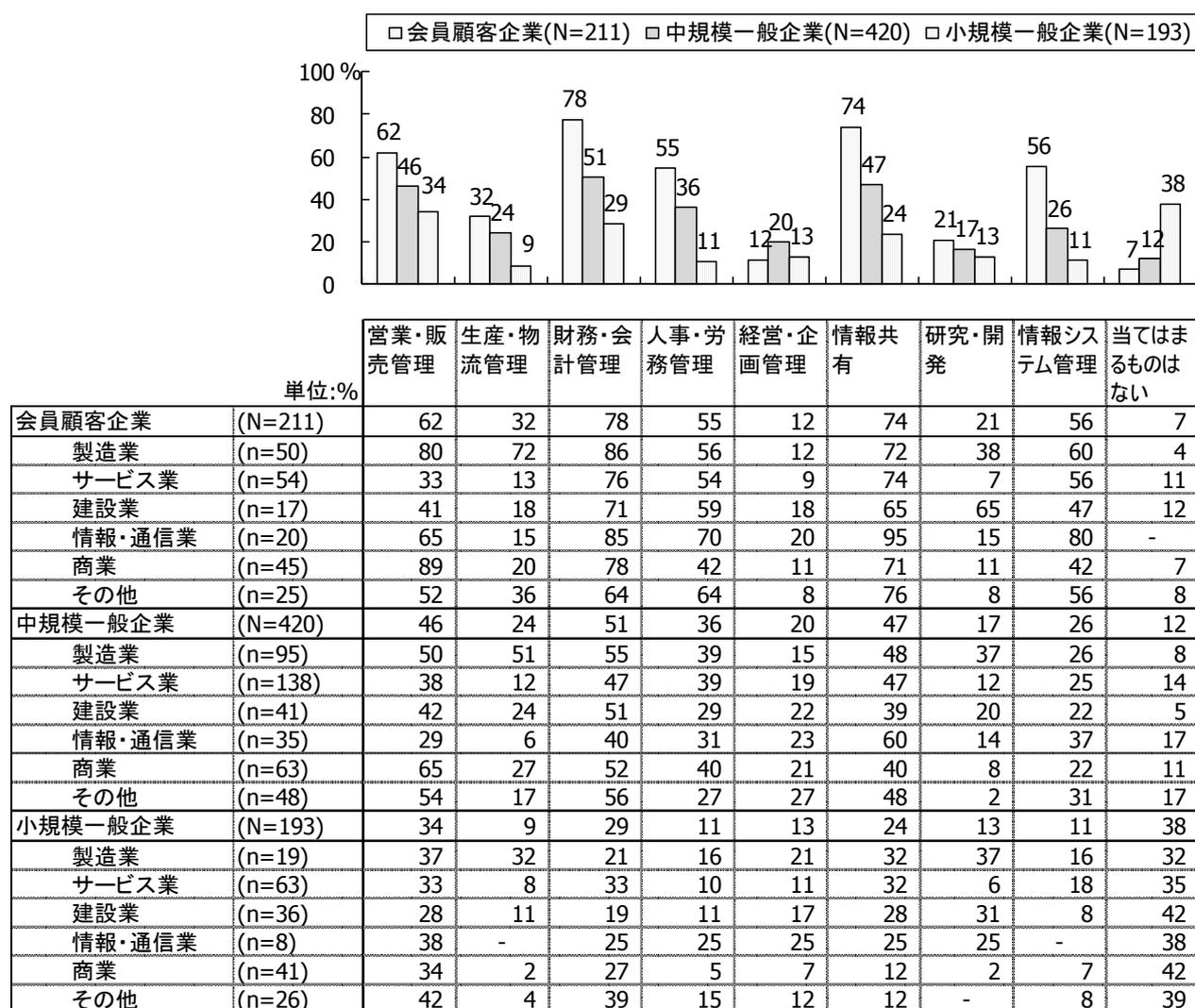
- システム化済みの業務は何か
- 1年以内または近い将来に更改、または導入するシステムでクラウドを使うか
- クラウドサービスを使う場合の懸念事項は何か

『クラウド型』については「プライベートクラウド」と「パブリッククラウド」に分けて調査した。

3.4.1 現在利用しているシステム

最初に、「どの業務がシステム化済みか」を Q6-1 で調査した。この結果を図表 3.4.1.1 に示す。

図表 3.4.1.1 現在社内で利用しているシステム(複)



² オンプレミス (On Premise) : 企業専用のシステムを事業所内に設置し運用する方式。アンケート実施時点では、『クライアント・サーバ方式』と表現したが、本報告書では『オンプレミス型』と表現する。

3 調査と分析

会員顧客企業では、『財務・会計』への利用が78%と1位であった。続いて、『情報共有』が74%、『営業・販売管理』が62%と上位を占めている。業種別に見ると、「製造業」では『生産・物流管理』、『研究開発』の利用度が高く、物流や生産の合理化、自動化にITが深く関与していることが分かる。「建設業」では、『研究・開発』の利用度が高く、これは建築設計にITシステムが欠かせないことを示しているのであろう。また、当然ではあるが、「商業」で『営業・販売管理』の利用度が高い。

中規模一般企業では、会員顧客企業とほぼ同じ傾向を示しているが、全般的に30%近く低い点が注目される。小規模企業では、『あてはまるものがない』が38%と、業務のシステム化が大きく遅れていることが分かる。

3.4.2 クラウドサービスへの取り組み

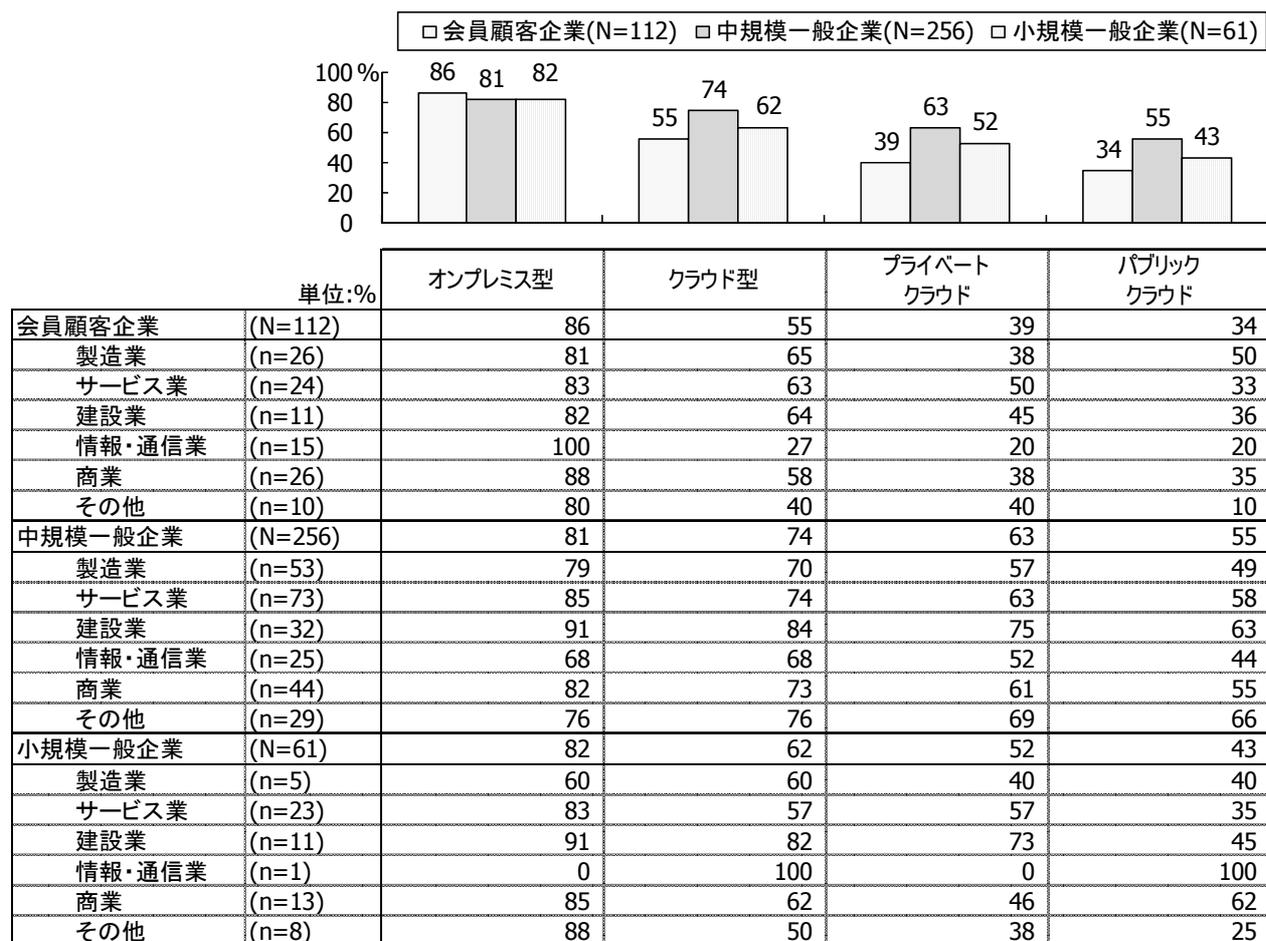
次に、現行システムを更改する、あるいは新規に業務をシステム化する際、現在主流の『オンプレミス型』を継続するか、あるいは『プライベートクラウド』や『パブリッククラウド』に移行するかを、「1年以内に更改または導入」と「近い将来、更改または導入」に分けて調査した。

(1) 1年以内に更改または導入

「1年以内」に、何らかの業務でシステムの移行または導入する予定の有無をQ6-2でシステム形態別と、業務別に調査した。この結果、会員顧客企業で112社(53%)、中規模一般顧客で256社(61%)、小規模一般企業で61社(32%)から更改または導入の予定があるとの回答が得られた。

更改または導入後のシステム形態を、業種別にまとめたのが図表3.4.2.1である。業務別に回答を求めたのと、複数の形態を併用する場合もあるため、重複回答となっている。

図表 3.4.2.1 1年以内に導入を予定しているシステムの形態(複)



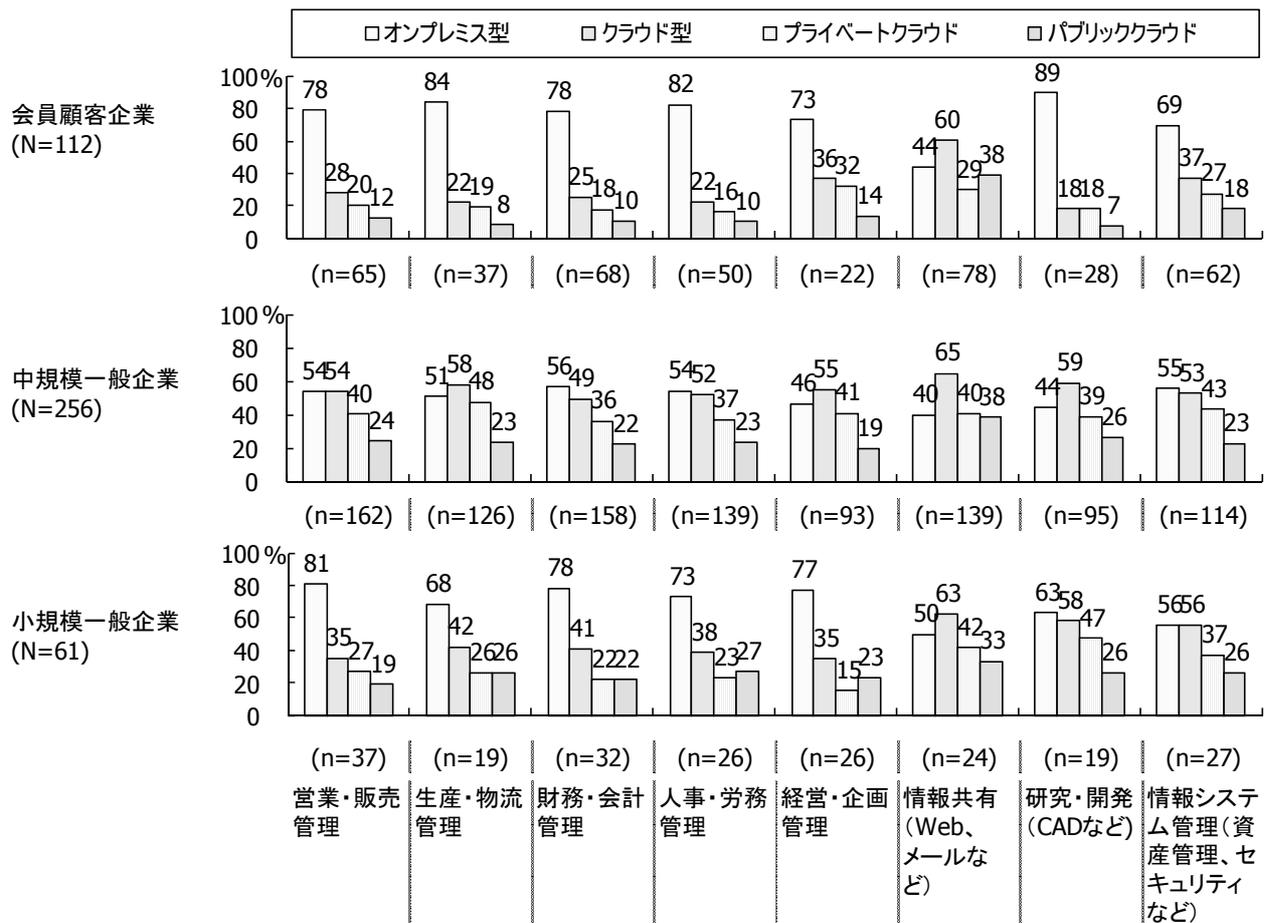
図表中の『クラウド型』は、『オンプレミス型』と比較するため、『プライベートクラウド』と『パブリッククラウド』のいずれか、あるいは両方を選択した企業の割合を表したものである。

会員顧客企業では、『オンプレミス型』を継続するが86%、『クラウド型』を採用するが55%であった。クラウドの利用は行うものの、『オンプレミス型』と併用する形で慎重な態度が読み取れる。また、『クラウド型』の中でも、『プライベートクラウド』が39%と『パブリッククラウド』の34%を上回った。業種別では、目立った傾向は見られなかった。

中規模一般企業では、『オンプレミス型』を継続するが81%、『クラウド型』を採用するが74%であり、『クラウド型』の導入により積極的に見える。しかし、両者とも大きな比率を示しており、はっきりと決めかねている様子も見て取れる。小規模一般企業は、会員顧客企業に似た傾向である。

業務別に、どの形態を採用するのかを整理したものが、図表 3.4.2.2 である。

図表 3.4.2.2 1年以内に導入を予定している業務別のシステム形態(複)



会員顧客企業では、唯一、『情報共有』業務で「クラウド型」が60%と「オンプレミス型」の44%を上回った。その他の業務はいずれも、「オンプレミス型」の方が圧倒的に多く、各社とも様子見の状況ではある。

中規模一般企業は、『財務・会計』、『人事・給与』、『情報システム管理』業務を除いて、「クラウド型」が「オンプレミス型」を上回った。『財務・会計』、『人事・給与』、『情報システム管理』業務においても、その差はほとんどなく、「クラウド型」の採用に積極的である。『情報共有』業務に加え『研究・開発』業務でも、「クラウド型」が「オンプレミス型」を大きく上回ったのは会員顧客企業に見られない特長である。小規模一般企業は、会員顧客企業と同様に、全業務で現状維持の傾向が見られた。

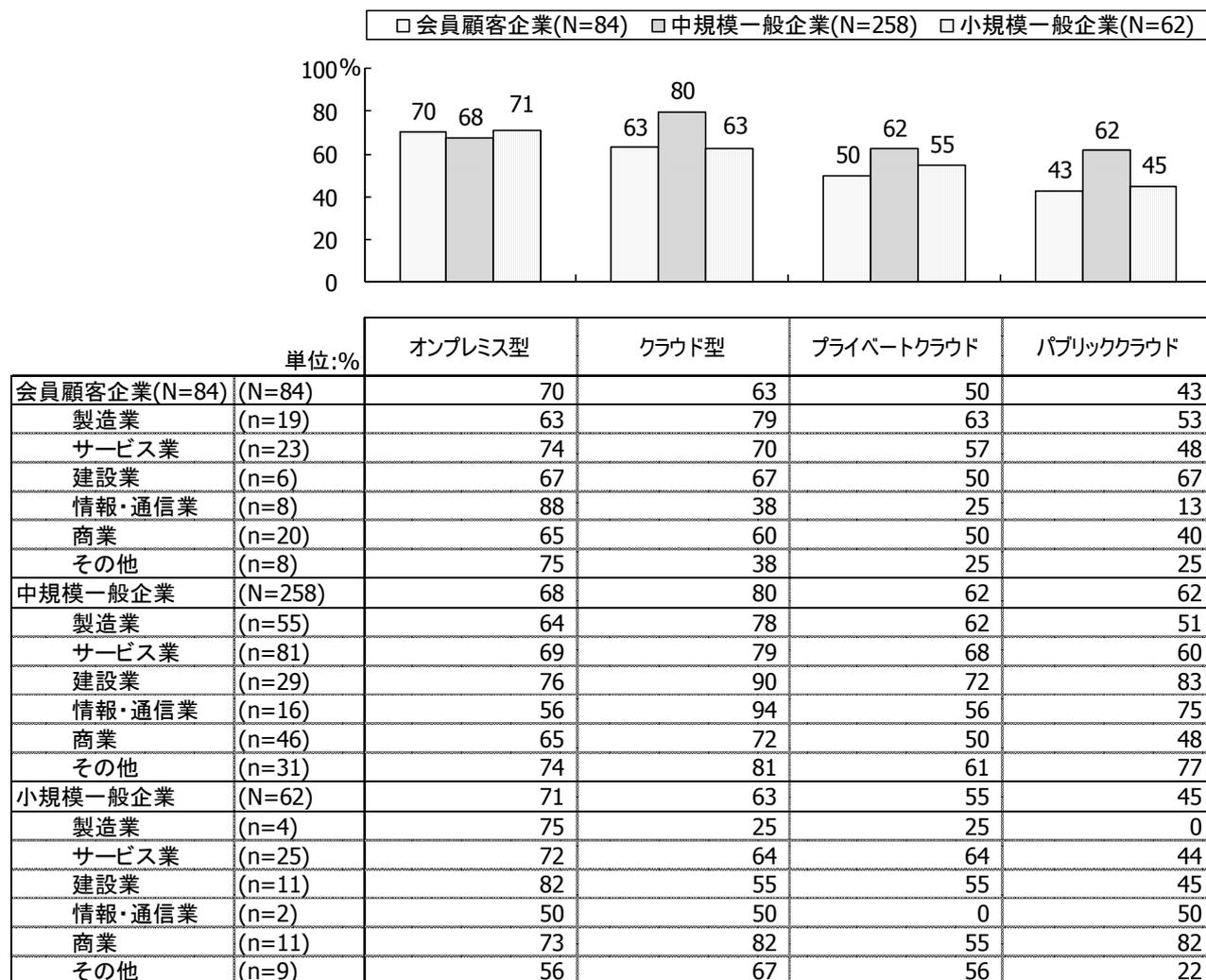
(2) 近い将来、更改または導入

「近い将来 (2~3 年以内)」に、何らかの業務でシステムの移行または導入する予定の有無を Q6-3 でシステム形態別と、業務別に調査した。この結果、会員顧客企業で 84 社 (40%)、中規模一般顧客で 258 社 (61%)、小規模一般企業で 62 社 (32%) から更改または導入の予定があるとの回答が得られた。

更改または導入後のシステム形態を、業種別にまとめたのが図表 3.4.2.3 である。「1 年以内」と同様に重複回答となっている。図表中の『クラウド型』は、『オンプレミス型』と

比較するため、『プライベートクラウド』と『パブリッククラウド』のいずれか、あるいは両方を選択した企業の割合を表したものである。

図表 3.4.2.3 近い将来(2～3年以内)に採用したいシステム形態(複)



会員顧客企業では、『オンプレミス型』を継続するが70%、『クラウド型』を採用するが63%であった。「1年以内に更改または導入」の数値と比べ、「オンプレミス型」が16%低下し、「クラウド型」が8%上昇し、肉薄してきている。また、『クラウド型』の中でも、『プライベートクラウド』が50%と『パブリッククラウド』の43%を上回った。業種別では、目立った傾向は見られなかった。数値の変化が小さく、確実とは言えないが、「クラウドサービスの利用」は着実に進んで行くようである。母数が少なく、業種別の傾向は読み取れなかった。

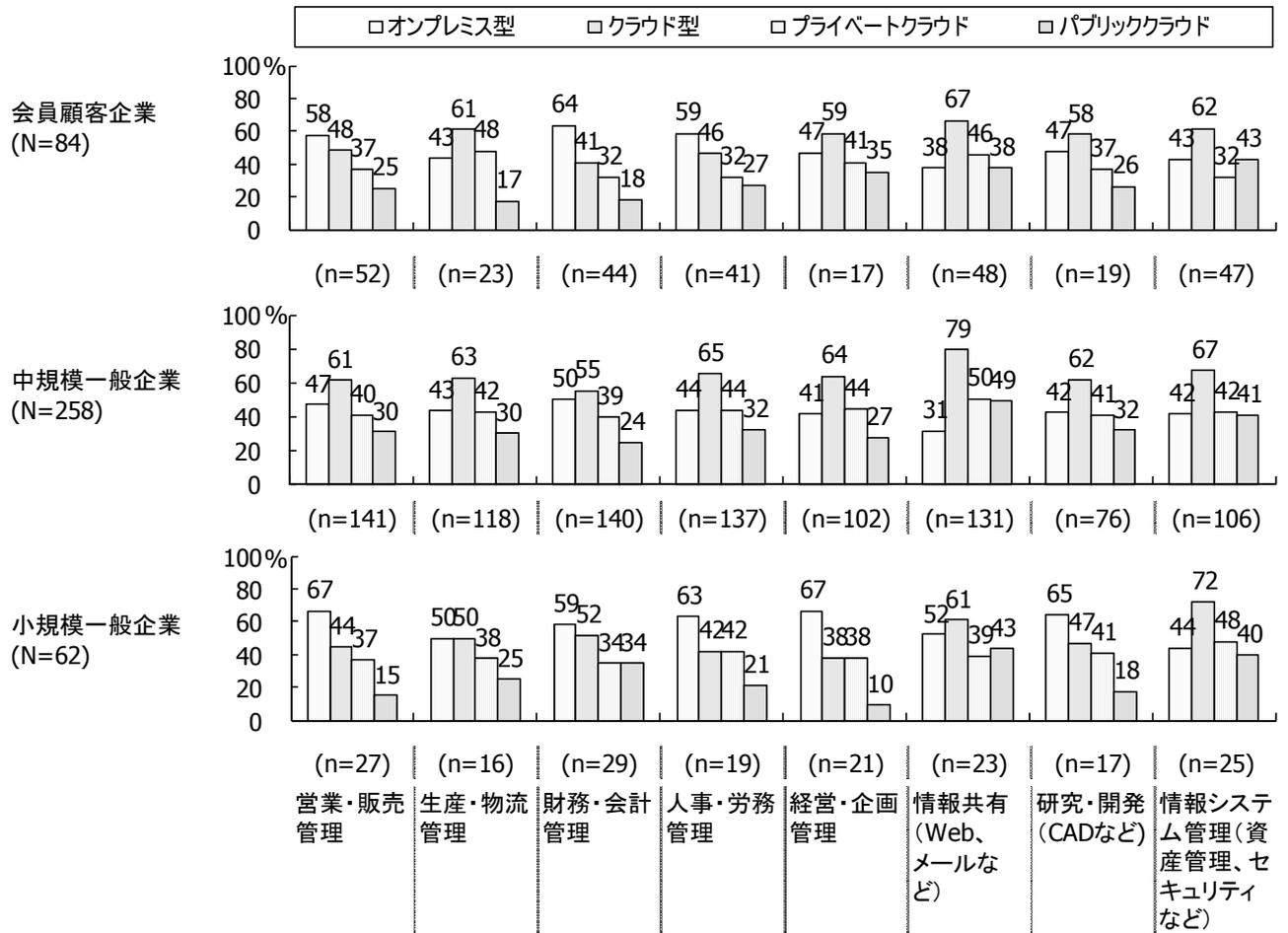
中規模一般企業では、『クラウド』が80%と『オンプレミス型』の68%を上回り、『クラウド』の利用は着実に進んで行くようである。また、『クラウド型』の中でも、『プライベートクラウド』、『パブリッククラウド』が同数の62%となった。業種別では、「建設業」、「情報・通信業」で『パブリッククラウド』が『プライベートクラウド』を上回った。

小規模一般企業では、会員顧客企業と同様の傾向が見られた。

3 調査と分析

業務別に、どの形態を採用するのかを整理したものが、図表 3.4.2.4 である。

図表 3.4.2.4 近い将来(2~3年以内)に採用したい業務別のシステム形態(複)



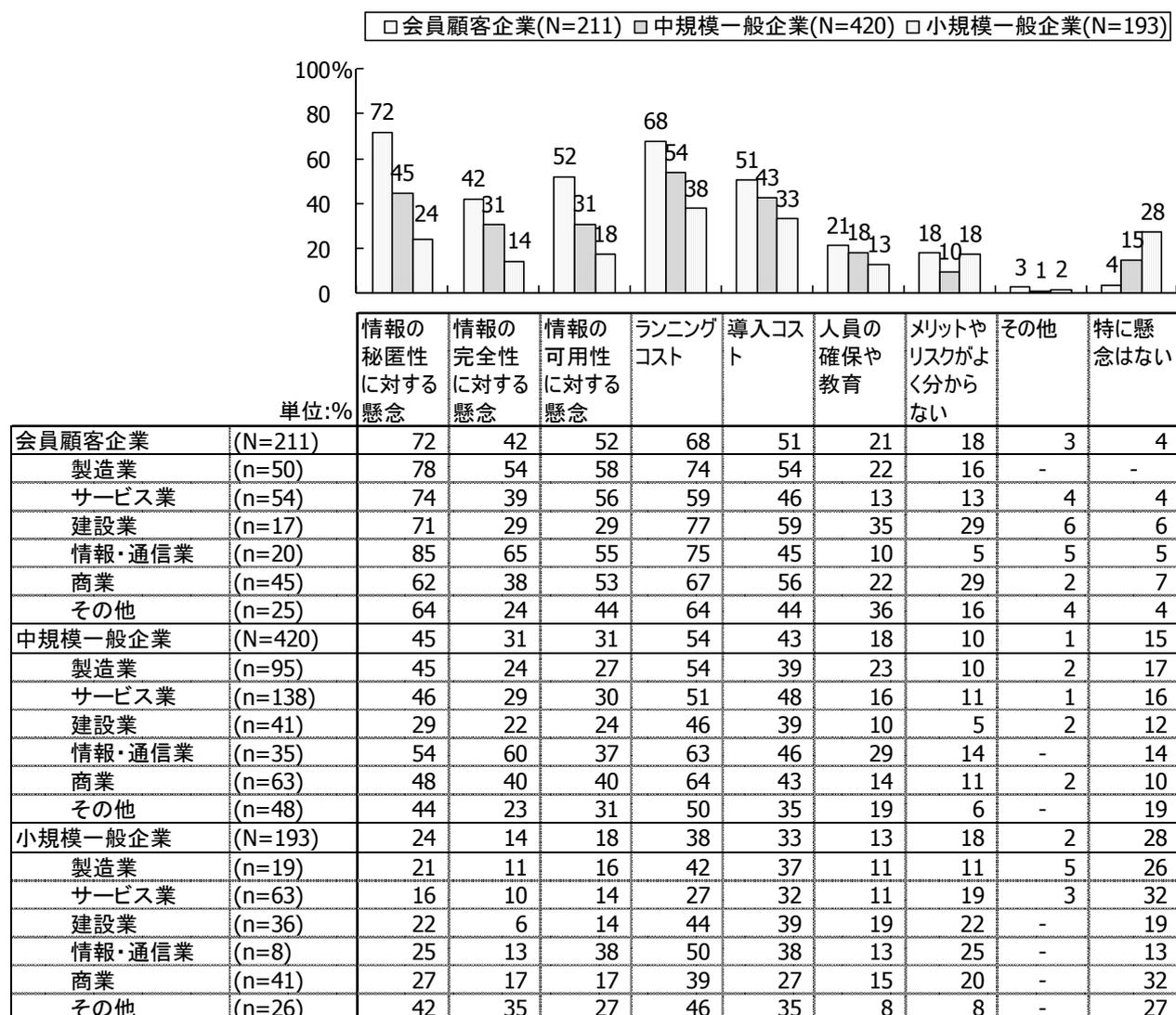
会員顧客企業では、『営業・販売管理』、『財務・会計』、『人事・給与』業務を除いて、「クラウド型」が「オンプレミス型」を上回る結果となった。また、唯一、『情報システム管理』業務で、「パブリッククラウド」が「プライベートクラウド」を上回った。

中規模一般企業では、全部の業務で「クラウド型」が「オンプレミス型」を上回る結果となった。特に、『情報共有』業務では、「パブリッククラウド」が単独で「オンプレミス型」を上回った。周辺業務をアウトソーシングしようとする動きであろう。小規模一般企業では、会員顧客企業以上に現状維持の傾向が見られた。

3.4.3 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項

前述のとおり、近い将来、部分的にでも「クラウド型」を採用しようとする企業の割合は、システム更改を行おうとする企業の半数近くであった。しかし、これらの企業が実際に「クラウド型」を採用するに当たって、気がかりな点がないかを Q7 で調査した。この結果を、図表 3.4.3.1 に示す。

図表 3.4.3.1 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項



会員顧客企業では、「コストアップ」と「重要データを第三者に預けること」への懸念が挙げられた。

- 『ランニングコスト』68%、『導入コスト』51%
- 『情報の秘匿性』72%、『情報の可用性』52%、『情報の完全性』42%

また、『人員の確保や教育』が課題、『メリットやリスクがよく分からない』との指摘も18-21%あった。中規模一般企業、小規模一般企業でも数値は低い、会員顧客企業と同様の傾向が見られた。

3.5 事業継続計画(BCP)

一昨年・昨年と事業継続計画(BCP)のITにかかわる部分である「ITサービス継続性管理」に対して、調査対象企業がどのような取り組みや対策を講じているかを継続的に調査してきたが、本年度は、3月11日に発生した東日本大震災により、既にとられていた「ITサービス継続性管理」の有効性や今後具体化を検討したい対策の様子などを調査した。

総じて、BCPにはそれなりの費用が必要となるため、費用対効果の視点での検討が不可欠であるが、効果の見極めが非常に難しいことから、なかなか検討が進まないケースがあるが、今回の災害を1つの契機として、災害が発生したらどの程度まで対応できるようにしておくかを議論することも重要であろう。

3.5.1 事業継続計画(BCP)に関する対策状況

Q8-1では、昨年度の調査と同様、事業継続計画(BCP)のうちの「ITサービス継続性管理」15項目について、その対応状況を質問した。

対応状況は、『全業務で実施している』『重要な業務では実施している』『1年以内に実施を予定している』『時期は未定だが実施を予定している』『実施の予定はない』『分からない』の6種の回答を求めており、「既に実施している」グループ、「これから実施する」または「実施しない」グループの2種類に大別できるので、後の「3.5.3 事業継続計画(BCP)対策の効果と必要性」および「3.5.4 事業継続計画(BCP)対策への考え方」で各々のグループ毎に効果と必要性やBCPの考え方について分析している。

会員顧客企業に対する15項目の質問結果を次ページの図表3.5.1.1に示す。

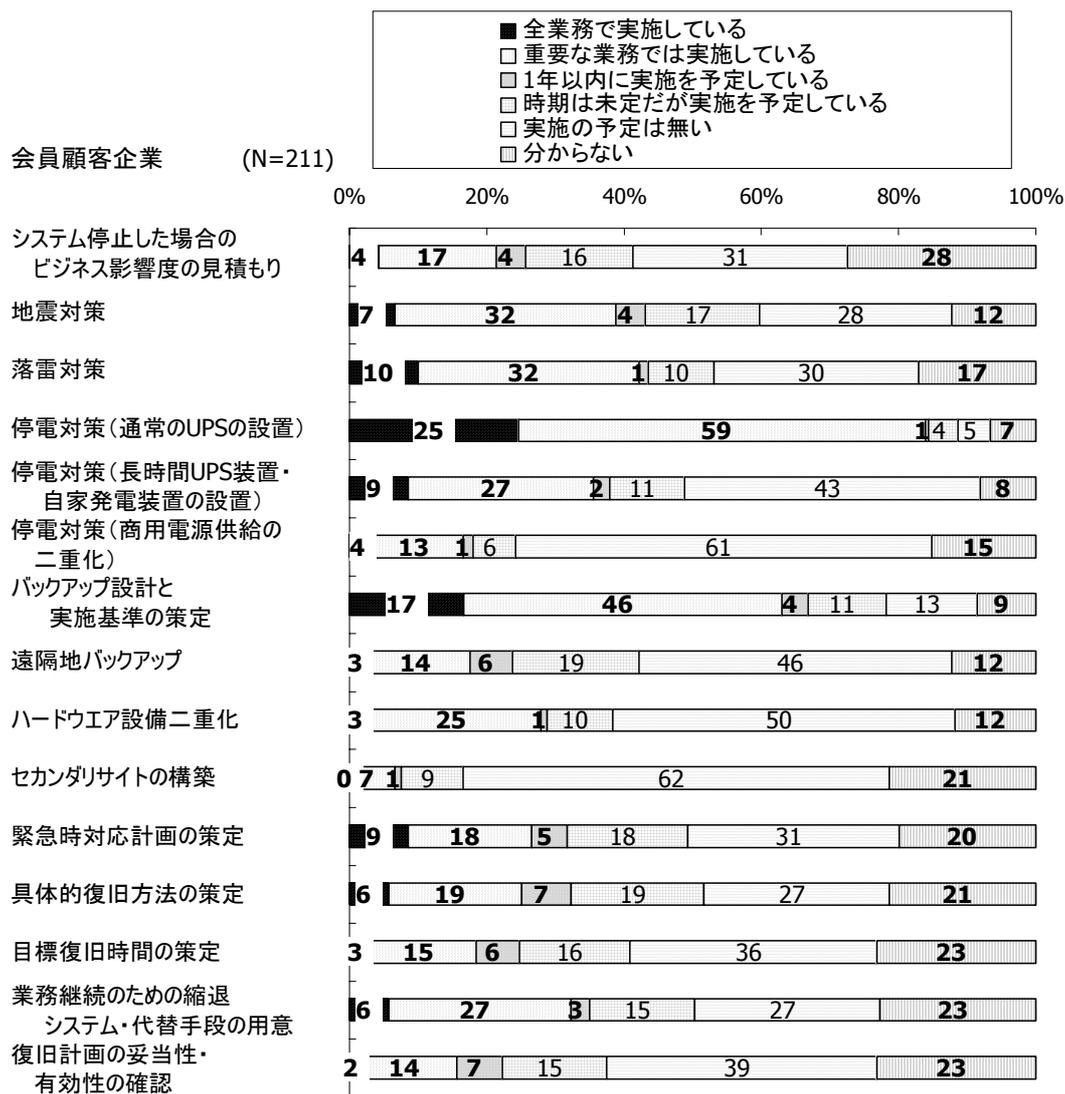
各項目の実施率(全業務および重要な業務での実施率)は、『停電対策(通常のUPSの設置)』が84%、『バックアップ設計と実施基準の設定』が63%、『落雷対策』が42%と、この3項目が40%以上の実施率を示しているが、他の項目は、40%以下にとどまっている。

中規模一般企業の結果は提示していないが、会員顧客企業と比べると実施率自体は多少低くなっているものの、全体的な傾向は、ほぼ同様の傾向を示している。

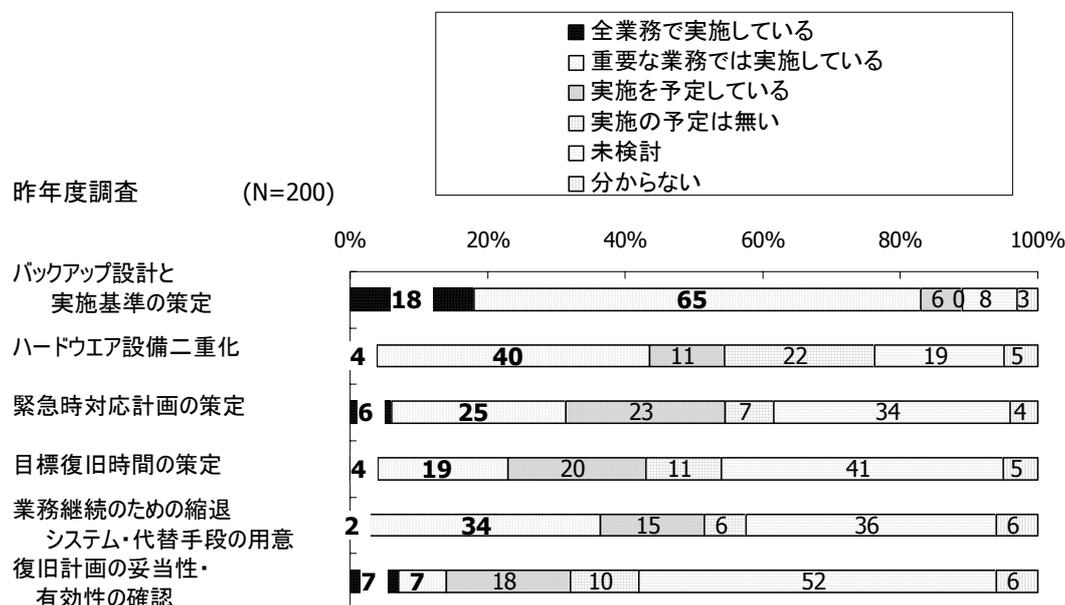
昨年度も、いくつかの項目は同じ質問をしているが、本年度の結果は全般的に低くなっている。本年度のほうが昨年度より企業の規模が小さな企業が多かったため、実施率が低くなっているものと思われる。

図表3.5.1.2に昨年度の調査結果も提示してあるが、『復旧計画の妥当性・有効性の確認』を除いた、ほとんどの項目について本年度の方が実施率は低くなっている。特に『バックアップ設計と実施基準の策定』の本年度調査の実施率は63%であるが、昨年度の実施率は83%であり、本年度の方が20%も低くなっている。

図表 3.5.1.1 事業継続計画(BCP)対策状況



図表 3.5.1.2 昨年度調査結果の一部(同一の質問回答のみ提示)



3 調査と分析

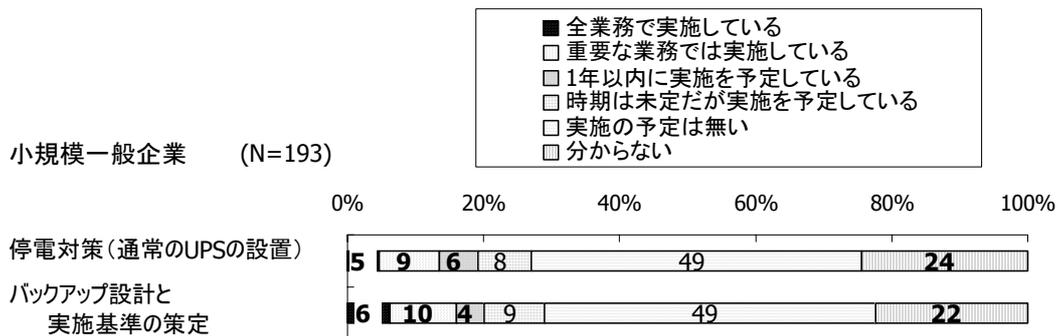
昨年度の調査では、質問方法が異なっているため直接比較できていないのが『停電対策（通常のUPSの設置）』、『停電対策（長時間UPS装置・自家発電装置の設置）』、『停電対策（商用電源供給の二重化）』である。

昨年度は『長時間の停電に備えた発電源装置の有無と稼働時間』という形で、発電源装置の有無や通常のUPSの有無を聞いており、回答母集団202社のうち、発電源装置保有が18%（36社）、通常のUPS保有が61%（123社）であるのに対して、本年度は、回答母集団211社のうち、通常UPSの設置が84%（177社）、長時間UPSまたは自家発電装置の設置が36%（76社）と、こちらは本年度の方が導入率は高くなっている。

小規模一般企業では、会員顧客企業や中規模一般企業に比べて、図表3.5.1.3に示すように、『停電対策（通常のUPSの設置）』、『バックアップ設計と実施基準の設定』の実施率がかなり低い数値となっている。

「3.1 回答企業のプロフィール」でも述べたように、小規模一般企業では、サーバの導入率が低く、クライアントPCのみで業務運用を行っている企業も多いためUPSがあまり普及しておらず、また、業務データのバックアップもあまり行われていないためではないかと考えられる。

図表 3.5.1.3 小規模一般企業における事業継続計画(BCP)対策状況の一部



3.5.2 事業継続計画(BCP)対策の実施または予定に至ったきっかけ

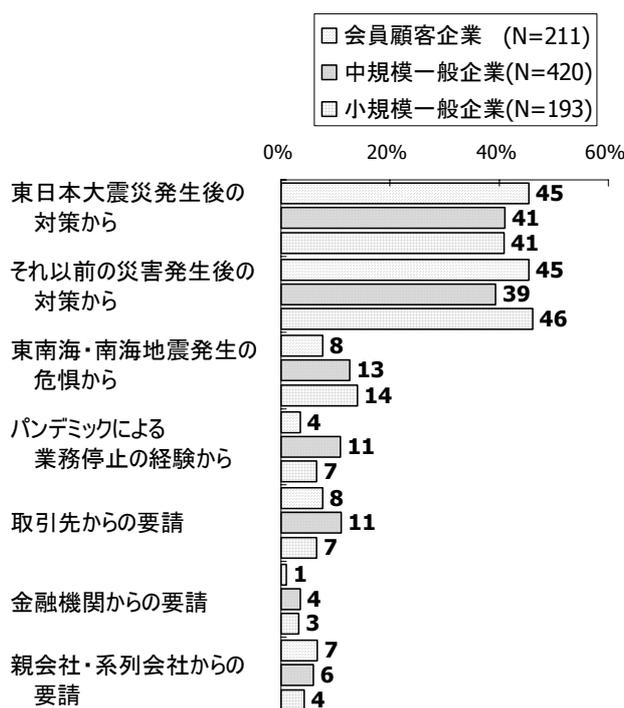
Q8-1で『全業務で実施している』、『重要な業務で実施している』、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』を選択した対策について、その対策を実施または予定するに至ったきっかけは何であったかを質問した。

結果を図表3.5.2.1に示す。

会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業とも、『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生（地震・台風・集中豪雨・落雷・火災など）後の対策から』の2つのきっかけが39-46%と大半を占めた。

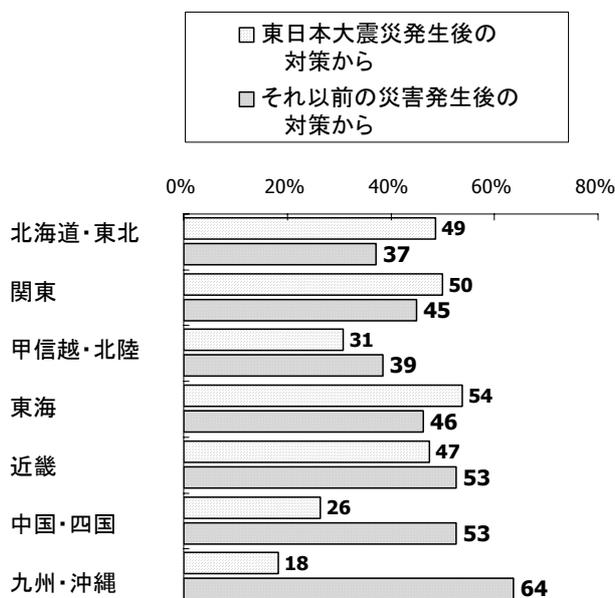
今回の大震災やそれ以前の災害経験が、計画策定や実施に大きく影響していることがご理解いただけるであろう。

図表 3.5.2.1 実施または予定するに至ったきっかけ(複)



『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生後の対策から』がきっかけとなった比率を企業の本社所在地別に分析したのが、図表 3.5.2.2 である。

図表 3.5.2.2 所在地別きっかけ比率[会員顧客企業本社所在地別]



今回の東日本大震災で直接的の影響を受けたと考えられる「北海道・東北」、「関東」、「東海」では、『東日本大震災』をきっかけとした企業が 50%前後に上っているが、他の地区では『それ以前の災害』が『東日本大震災』より高い比率になっている。特にほとんど影響

3 調査と分析

が無かったと思われる「中国・四国」や「九州・沖縄」では、『東日本大震災』によるきつかけは 26%以下である。

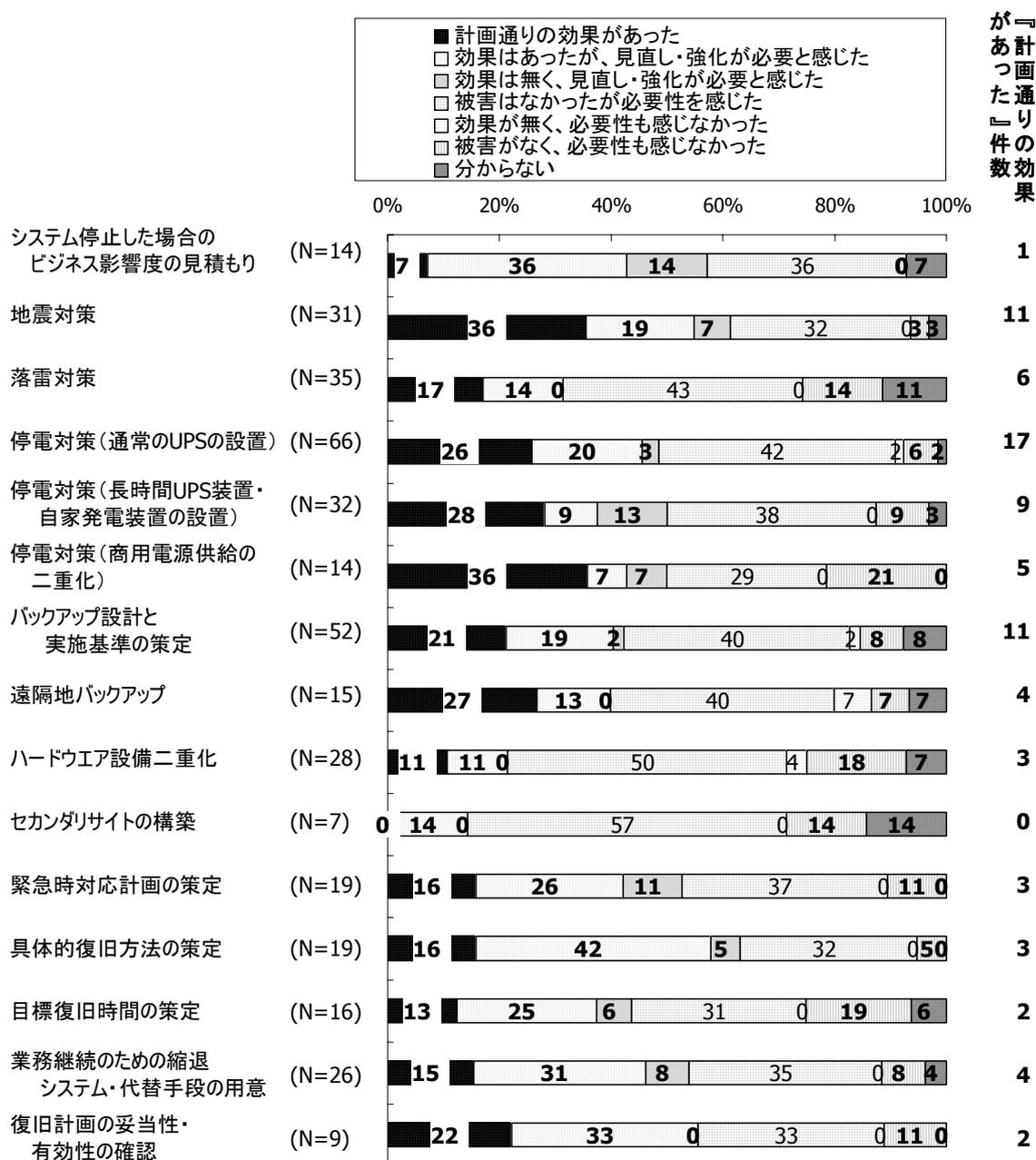
「災害は、忘れたころにやって来る」の例えどおり、BCP を検討するに当たっても実際の災害をどの程度視野に入れて検討できるかが、BCP の効果を挙げられるかのターニングポイントになるのかもしれない。

3.5.3 事業継続計画(BCP)対策の効果と必要性

次に、Q8-1 で BCP 対策を『全業務で実施している』あるいは『重要な業務では実施している』と回答があった項目に対して、今回の東日本大震災における効果と必要性について答えてもらった。

図表 3.5.3.1 は、会員顧客企業で東日本大震災の影響があった企業の回答である。

図表 3.5.3.1 事業継続計画 (BCP) 対策の効果と必要性 [会員顧客企業で東日本大震災の影響あり]



ご覧のように、BCP 対策を実施していて『計画どおりの効果があった』という回答は、多い項目で 36%、少ない項目では 0%という結果であった。

項目ごとに、実施済み数が異なるため、『効果があった』という実回答数は各項目の右側に示した数値であり、最大でも 17 件しかなかった。

本来であれば、『計画どおりの効果があった』との回答は、100%であることが望ましいが、残念ながら、非常に低い数値にとどまっている。これは、企業側の期待値が過剰であったためなのか、対策を提供しているベンダや販売店から高すぎる見込み効果が出されていたためなのかは不明であるが、期待値と効果判断の間に大きなギャップが生まれているからであると考えられる。

3 調査と分析

図表 3.5.3.1 では、震災の影響を受けた会員顧客企業の状況を示したが、図表 3.5.3.2 に、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の回答の「全体」と「計画どおりの効果があった件数」の一覧表を示したのでご覧いただきたい。

会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業とも、「効果があった件数」は全体に対して 20%程度しかなく、この中では、小規模一般企業の比率がやや高いといった状況である。

図表 3.5.3.2 事業継続計画(BCP)対策で計画どおりの効果があった件数

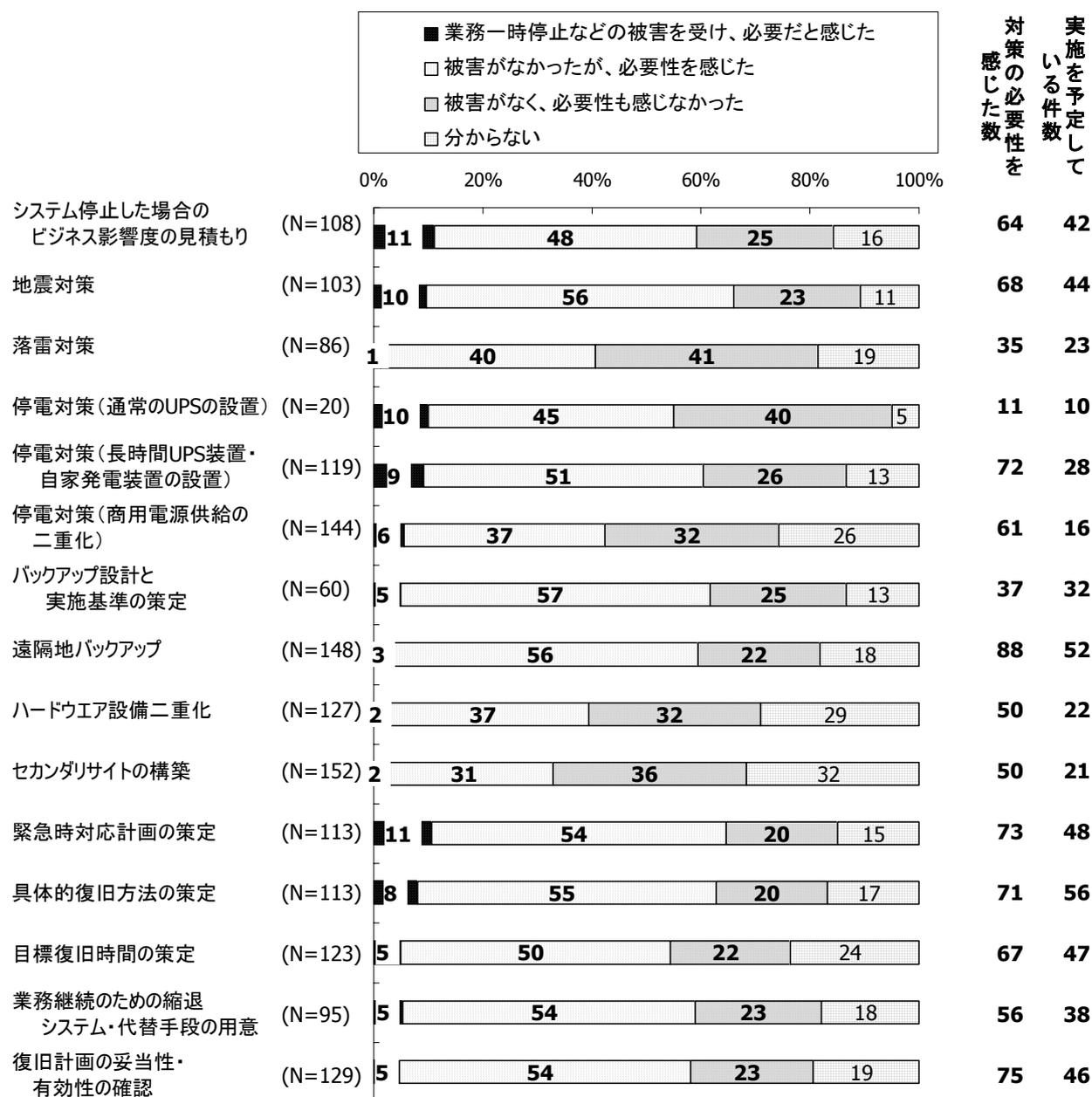
	会員顧客企業		中規模一般企業		小規模一般企業	
	全体	計画どおりの効果があった件数	全体	計画どおりの効果があった件数	全体	計画どおりの効果があった件数
システム停止した場合の ビジネス影響度の見積もり	45	2	123	15	22	4
地震対策	82	16	153	21	28	7
落雷対策	89	12	150	21	41	5
停電対策(通常のUPSの設置)	177	40	213	28	26	4
停電対策(長時間UPS装置・ 自家発電装置の設置)	75	14	115	19	17	3
停電対策(商用電源供給の 二重化)	35	8	92	13	15	2
バックアップ設計と 実施基準の策定	133	20	160	17	31	4
遠隔地バックアップ	37	6	82	11	11	3
ハードウェア設備二重化	59	6	88	13	14	3
セカンダリサイトの構築	14	1	66	11	9	3
緊急時対応計画の策定	56	5	108	15	18	4
具体的復旧方法の策定	53	5	110	11	19	4
目標復旧時間の策定	39	5	78	12	18	3
業務継続のための縮退 システム・代替手段の用意	68	7	116	14	28	4
復旧計画の妥当性・ 有効性の確認	33	5	86	12	15	2

3.5.4 事業継続計画(BCP)対策への考え方

Q9-4 では、会員顧客企業に対して、Q8-1 で『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』、『実施の予定はない』と回答した項目に対して、今回の災害で対策の必要性を感じたか、感じなかったかを聞いている。

図表 3.5.4.1 に結果を示すが、15項目中9項目が60%を越す比率で『対策の必要性を感じた』という回答であり、平均では54%であった。

図表 3.5.4.1 事業継続計画(BCP)対策への考え方[会員顧客企業]



われわれは、質問の順序と質問内容から、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』と答えた回答者が、この質問では、『対策に必要性を感じた』と回答するものと考えていた。しかし、実際には、『必要性を感じた』との回答の方が、『実施を予定している』との回答よりはるかに多いことが分かった。

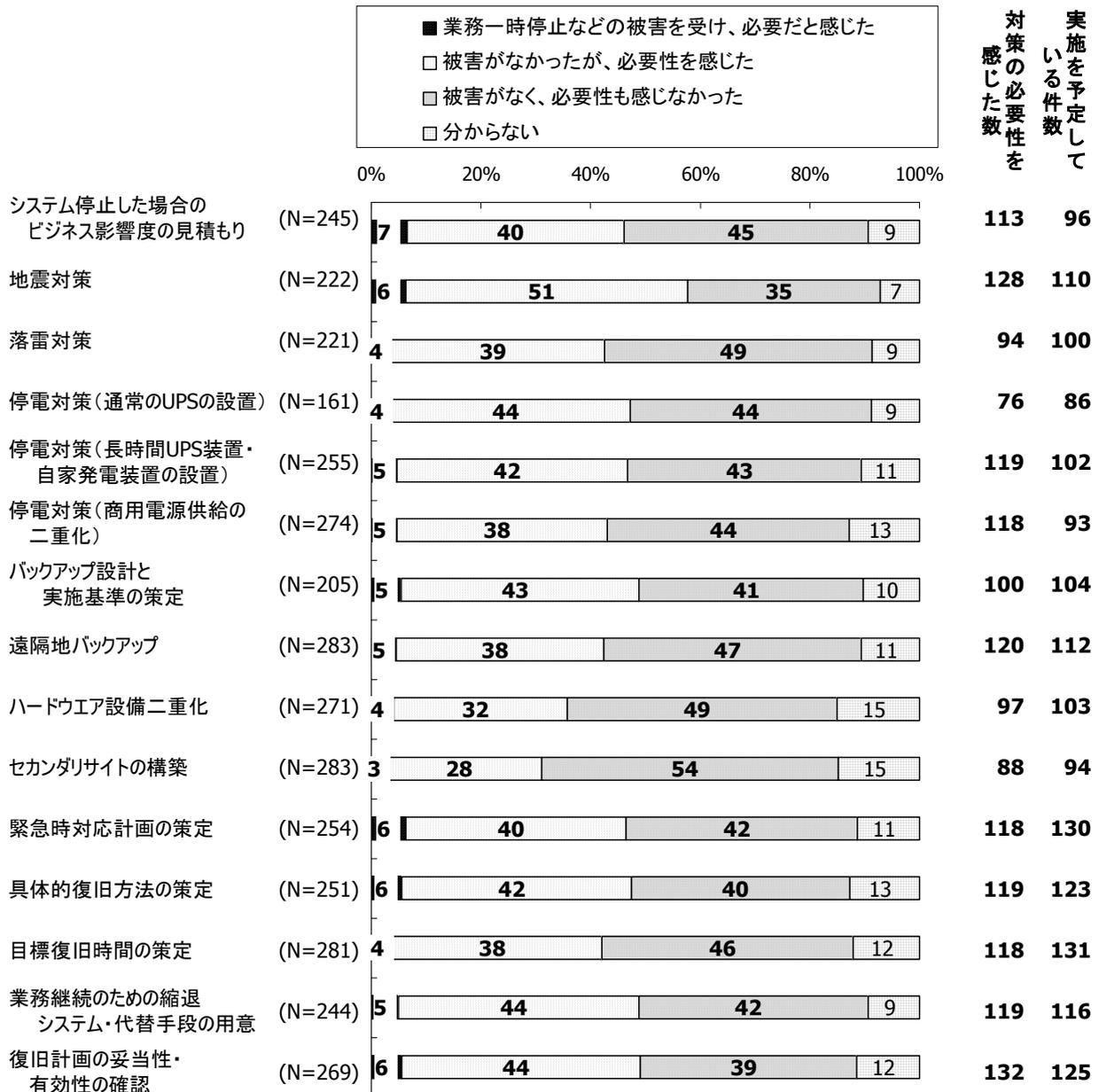
『必要性を感じた』という回答の中で、『実施を予定している』という回答は、平均で60%しかなく、40%が『必要性を感じた』が『実施は予定していない』という結果である。

これは会員顧客企業の回答者の中で、「ITハードウェア・ソフトウェア導入への関与」に『実質的な決定権を持っている』、『実質的な決定権を、部分的に持っている』人の比率は、34%しかいないため、回答者自身は必要性を感じても、実際の導入の決定には至らないケースがあるためであると思われる。

3 調査と分析

図表 3.5.4.2 は、中規模一般企業に対して行った同様の質問結果を示している。今回の中規模一般企業、小規模一般企業の調査については、回答者を「IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与」で『実質的な決定権を持っている』または『実質的な決定権を部分的に持っている』人に限定しているため、これらの回答者は必要性を感じれば、実際の対策実施に対する決定できる人である。

図表 3.5.4.2 事業継続計画(BCP)対策への考え方[中規模一般企業]



ご覧いただければ分かるように、『必要性を感じた数』と『実施を予定している件数』がほぼ同じような数値になっている。中には、『必要性を感じた数』より『実施を予定している件数』の方が多項目も見受けられる。これは、必要性の検討以外の要素で実施予定が決

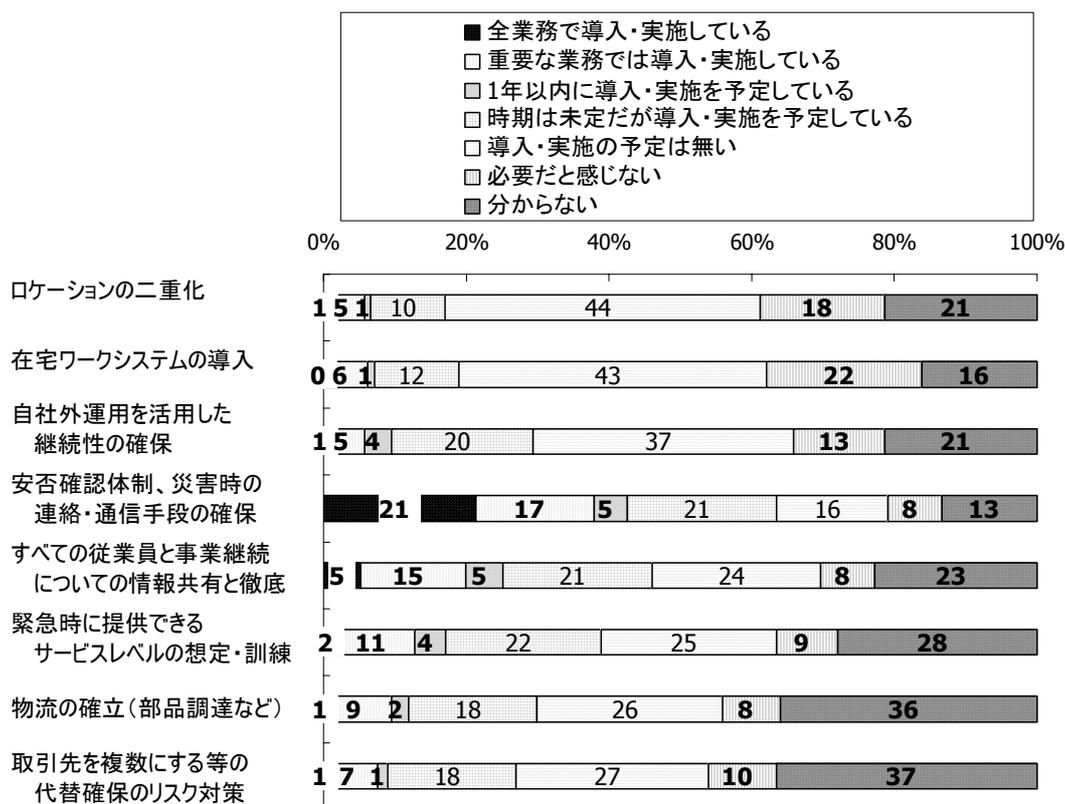
定されたものもあることを示しているといえよう。なお、平均では必要性に対して実施予定が 98%となっている。

3.5.5 広範囲に影響を及ぼす要因に対する事業継続計画(BCP)対策

最後に、パンデミック、交通機関の大規模停止、テロなど、広範囲に影響を及ぼす BCP 対策について、対策状況を聞いた。

結果を図表 3.5.5.1 に示す。

図表 3.5.5.1 広範囲に影響を及ぼす事業継続計画(BCP)対策



ほとんどの項目が、現状での実施率は 10%以下という結果であったが、唯一、「緊急連絡網を含む安否確認体制、災害時の連絡・通信手段の確保」が実施率 38%と高い数値となっている。

この項目は、BCP 対策の中でも比較的導入しやすい項目であると同時に、ドコモ、au、ソフトバンクなど携帯電話各社が、非常時の伝言サービスなどのメニューを強化・提供していることも要因として挙げられる。

一方で、『1年以内に導入・実施を予定している』または『時期は未定だが導入・実施を予定している』との回答は 20-25%であり、今回の災害をはじめとする社会インフラの麻痺を考慮した対策導入が少しずつ進みつつあるといえよう。

3 調査と分析

3.6 面接調査のまとめ

アンケート調査の結果を補完することを目的として、面接調査を行った。

面接調査のポイントは、アンケート調査のテーマである「サポート打ち切りへの対応」、「クラウドへの対応」、「事業継続計画 (BCP)」に関して、目的や取り組みの中での工夫点、苦勞、他の企業へのアドバイスなどを、生の声として認識することである。

面接調査は、回答があった会員顧客企業 211 社から各々の調査テーマについて取り組みが進んでいると思われる企業 7 社を選んで対象とした。

面接時間が 1 時間程度という制約があるため、聞き取るべき最低限の事柄をあらかじめ下記のように設定した。

その他の事項については、許される時間内で状況把握するという調査方法をとった。

- 「サポート打ち切りへの対応」：ハードウェア・ソフトウェア共に、サポートの打ち切りが通知されることがあるが、どのように対応するか？
- 「クラウドへの対応」：1 年以内の導入予定・近い将来の導入予定、パブリッククラウド・プライベートクラウドの導入予定、現在の課題と今後の方針
- 「事業継続計画 (BCP)」：大震災や大規模な災害による IT システムの受ける影響とその対策
- その他：システムの稼動状況、ベンダとの関係、アンケートについてのご意見

以下、生の声をテーマ別に、掲載する。

3.6.1 サポート打ち切りへの対応

サポート打ち切りの通知に対して、どのように対応をしているのかをヒアリングした

(1) 汎用機・オフコン関連

汎用機やオフコンについては、販売店から保守打ち切りの話はあったという顧客がほとんどであるが、オフコンの後継機がなくなるというような話は無く、特に問題としていないようである。

- オープンシステムに切り替える予定である。
- レガシーシステムの技術者を育成している / アウトソーシングを検討している。
- オープン言語やオープン COBOL に切り替えている。中核技術者がまだ若いので差し当たって心配はない。
- ハードウェアの保守打ち切りの話はあったが、後継機があり問題にならなかった。オフコンの後継機がなくなるような話は出ていない。
- 業務アプリを独自開発していくことの限界を感じている。大手と同じ機能が欲しいが、自社開発できる企業規模ではない。適切な業務パッケージソフトウェアがないか、あるいは同規模の会社で共同して共通パッケージソフトウェアを開発できないか模索している。オフコンから移行するとしたらそれが契機になるだろう。

(2) ハードウェア関連

- 1年以上前に通知を受けており問題ない。情報はホームページで十分。情報は100%把握している。
- 販売店から口頭で通知を受けた。最近はリース品を使っているのでリース切れイコール新機種導入と割り切っているため、サポート打ち切りは気にしていない。
- 導入後7年目で保守も打ち切られているが、販売店に無理を言って、部品供給してもらって、自社に部品ストックして対応している。
- 2009年6月にWindows系に切り替え済みであり、定期的な更新を行っているため問題はなかったこともあり、特に通知はなかった。

(3) OS・ミドルウェア関連

オープンシステムのOSであるWindowsについては、Windows 7やWindows 2003、Windows 2008への移行が、販売店からの提案でほぼ順調に行われており、特に問題も無いようである。

- マイクロソフト社のホームページは、サポート打ち切りに対する告知が、文書が中心で内容がよく分からず、ほとんど理解できない。それに比べて、国内の各ベンダや販売店のホームページは、イメージが中心で理解しやすくなっているものが多い。
- 最近になって、Windows 2000 Serverの打ち切りを知り、午後、販売店と対策を打ち合わせるようになった。アンケートでは1年以上前としたが、本件は急な通告だった。兼務のシステム管理者に業界動向を把握するのは無理であり、販売店に頼るしかない。
- Windows NTの保守打ち切りについては、販売店から説明があつて、計画的に対処した。バックアップソフトについて、ベンダからバージョンアップのダイレクトメールを受け取ったが新機能売り込みなのか、サポート打ち切りなのか分からない説明があり、販売店に調べてもらい、前者と分かった。

(4) 業務アプリケーション関連

- パッケージソフトウェアを利用している企業はかなり多く、特に不満や問題点は無いようである。
- 業務アプリはすべてベンダに委託作製したので、サポート打ち切りはないものと考えている。
- 業務アプリはすべてパッケージソフトウェアを使っていた。今は、そのパッケージソフトウェアベンダの提供しているクラウドに移行している。
- 業務アプリケーションは、某ベンダのパッケージソフトウェアを利用しており、特に、不満はない。

3.6.2 クラウドへの対応

クラウドサービスのメリット・デメリットを踏まえ、どのように取り組んでいるかをヒアリングした。

3 調査と分析

(1) 1年以内の対応

クラウドサービス利用上の情報秘匿性に関する懸念は、公的機関の認定などで判断することになるとの回答があった。

自社開発と違い、融通性が損なわれるのではないかとの不安の声もある。

既に、クラウドサービスに移行しているし、自社に IT 専門家を置く余裕は無いので、サービスを受けるのが最も良いと考えているというような意見もあった。

- 電子メールをクラウドで利用している。
- 教員の情報共有（グループウェア）、法人会計、人事給与、教務をクラウド化している。
- クラウドサービス事業者の選定は、使っていたパッケージソフトウェアの開発元ベンダとした。認証や資格などの確認は行っていない。

(2) 長期での対応

- 自社のセンタ被災を考慮して、ハウジングを検討している。近郊にデータセンタが無いので県内で探している。
- 中核になる Web 販売を除き、周辺業務をあえて自社で開発したり、運用したり必要は無いと考えている。パッケージソフトウェア利用や BPO も含めて検討していきたい。
- 現在、社内で使用しているパッケージソフトウェア（同業他社でもかなり使われているパッケージソフトウェア）をクラウド化するようベンダに依頼中であるが、まだまだ時間がかかるであろう。
- クラウドに対して、色々検討を始めたところである。

(3) プライベートクラウドへの対応

- 複数個所の拠点での運用の手間を考慮すると、シンクライアントでの運用も考えている。
- あまりはっきりしたイメージは持っていない。日頃使っているシステムをシンクライアントのような手間のかからないシステムにしたい。
- サーバの管理などが煩雑になっており、こうしたものをクラウド化することによって運用や管理が簡素化できると考えている。
- 現在、情報共有サーバの資源が古くなっており、メンテナンスが重くなっている。各社の条件を調査・研究中であり、費用対効果の視点で対象先を選定したい。

3.6.3 事業継続計画(BCP)

今年発生した災害の経験を、BCP にどのように反映しているかヒアリングした。

(1) 地震対策について

- ISMS を取得するために、数年前に自家発電設備を導入し、近くのガソリンスタンドと優先給油の契約もしているため、今回の震災の停電に対する影響は無かった。
- 計画停電でビル空調が止まるケースに備えるため、自家発電装置の導入を検討しているが、雑居ビルのため、大きな設備は入れられず、最終解はハウジングのような形になりそう。
- サーバを停電対象地区から移設して対応した。
- 長時間 UPS は IP 電話系に採用している。通信の確保も重要なポイントだと思う。
- 従来の UPS は 30 分程度しか持たないので、自家発電装置があればよかったと考えている。
- 現在設置してある自家発電装置は、48 時間持つ計算だが、設計値に対して実際の消費電力は約 2 分の 1 であるので、実質 96 時間持つ計算になる。
- 教育実習などのために、地下水くみ上げ用の風力発電を備えているので停電対策にもと考えている。
- 自社で設備化するより、設備の整った IDC を利用した方がよさそうなので、現在利用を検討している。
- 地域停電で数十分のシステム停止は経験したが、計画停電による影響は無かった。
- 計画停電のダメージは相当なもので、モバイル系端末の導入なども検討してみたい。
- 停電より、数カ所の営業所との間で通信ができなくなったことの影響が大きかった。
- 広域のディバリーを中心とした業務で情報把握ができず、システムの立ち上げプライオリティが混乱したケースがあった。
- 今まで、あまり必要性を認識していなかった会社幹部が、今回の災害を契機として BCP に対する考え方に変化が出てきた。

(2) その他

東日本大震災の影響は、いろいろな面に出ていたようであるが、今回の面接調査対象企業では、直接の影響は感じられなかった。

今回の面接調査で、最も震災発生箇所に近かった訪問先は福島県の企業であったが、この企業については震災発生時に建屋の壁が落ちるなどの被害があったものの、訪問時にはすべて修復されていた。

ただし、市内を歩くと東日本大震災の痕跡を残す建物がまだまだ多く見られ、東北には大きなつめ跡を残していることがうかがわれた。

地震で、サーバラックが数メートル移動したとの話を聞いた。幸いラックとサーバが一緒に移動したため、ケーブルは断線したものの、ケーブル交換だけで早期に復旧できたとのことであった。

近くの企業では、ラックが固定されていたため、ラックは移動しなかったものの収納されていたサーバが飛び出し、復旧までに長期間を要したそうである。

ラックとサーバは、共に固定しておかなくてはならないという例である。

3 調査と分析

クラウドサービスについては、自社での投資を抑えるための指標をとらえている企業があった。

ファシリティについても自社での投資が、費用的な面や場所的な面で不可能なら、既に設備があるデータセンタに依存するといった考え方も出てきているようである。

また、社内の管理工数を削減するためにクラウドサービスを活用するといった意見も多く聞かれた。

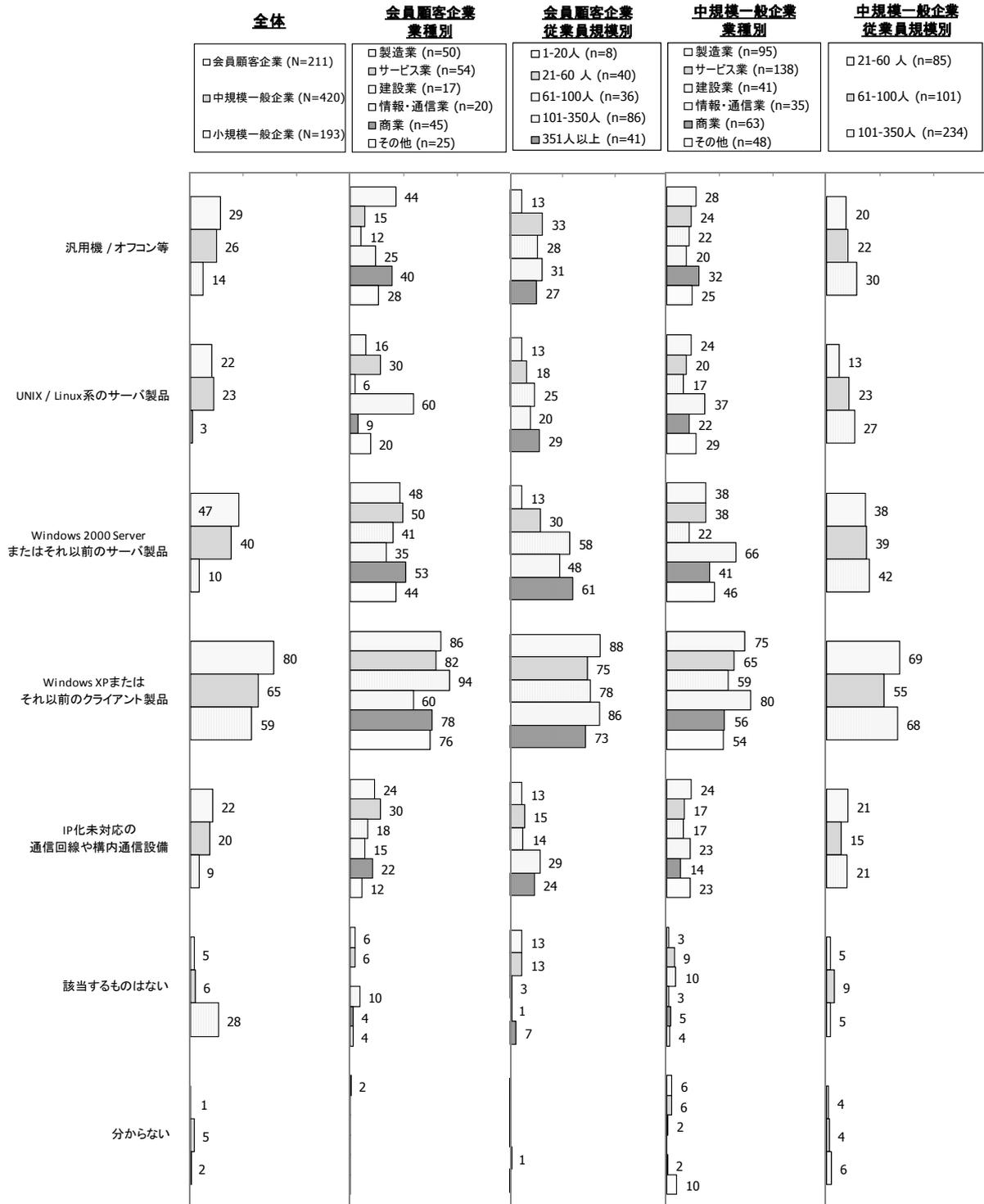
4 集計結果

4. 集計結果

4.1 システム老朽化への対策について

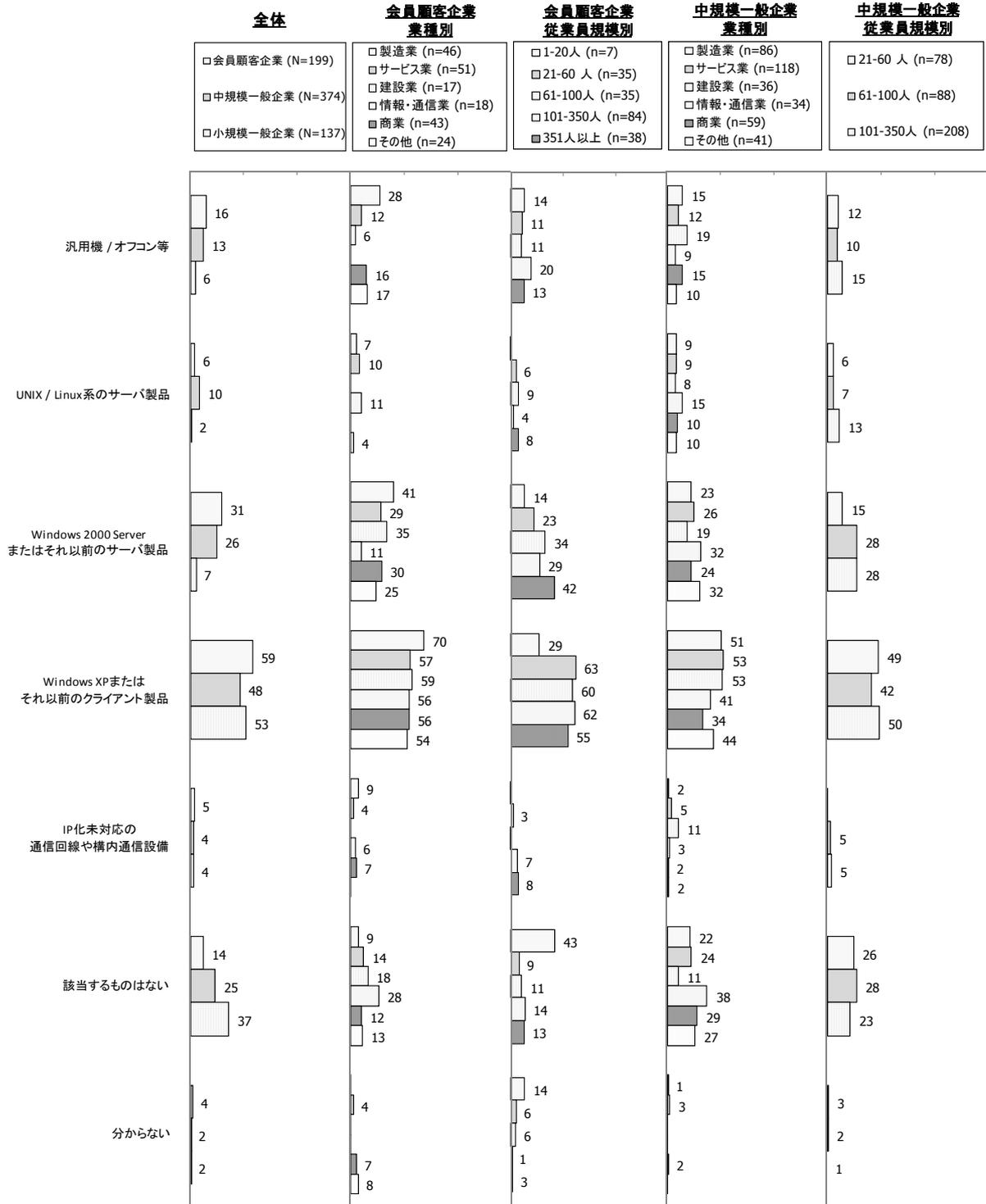
Q1-1 重要な業務で使用している設備（複）

全体でみると、『Windows XP またはそれ以前のクライアント製品』がいずれにおいても最も多くなっている。また、『Window2000 Server またはそれ以前のサーバ製品』は、会員顧客企業と中規模一般企業において小規模一般企業よりも割合が高い。



Q1-2 サポート打ち切りが気になる設備（複）

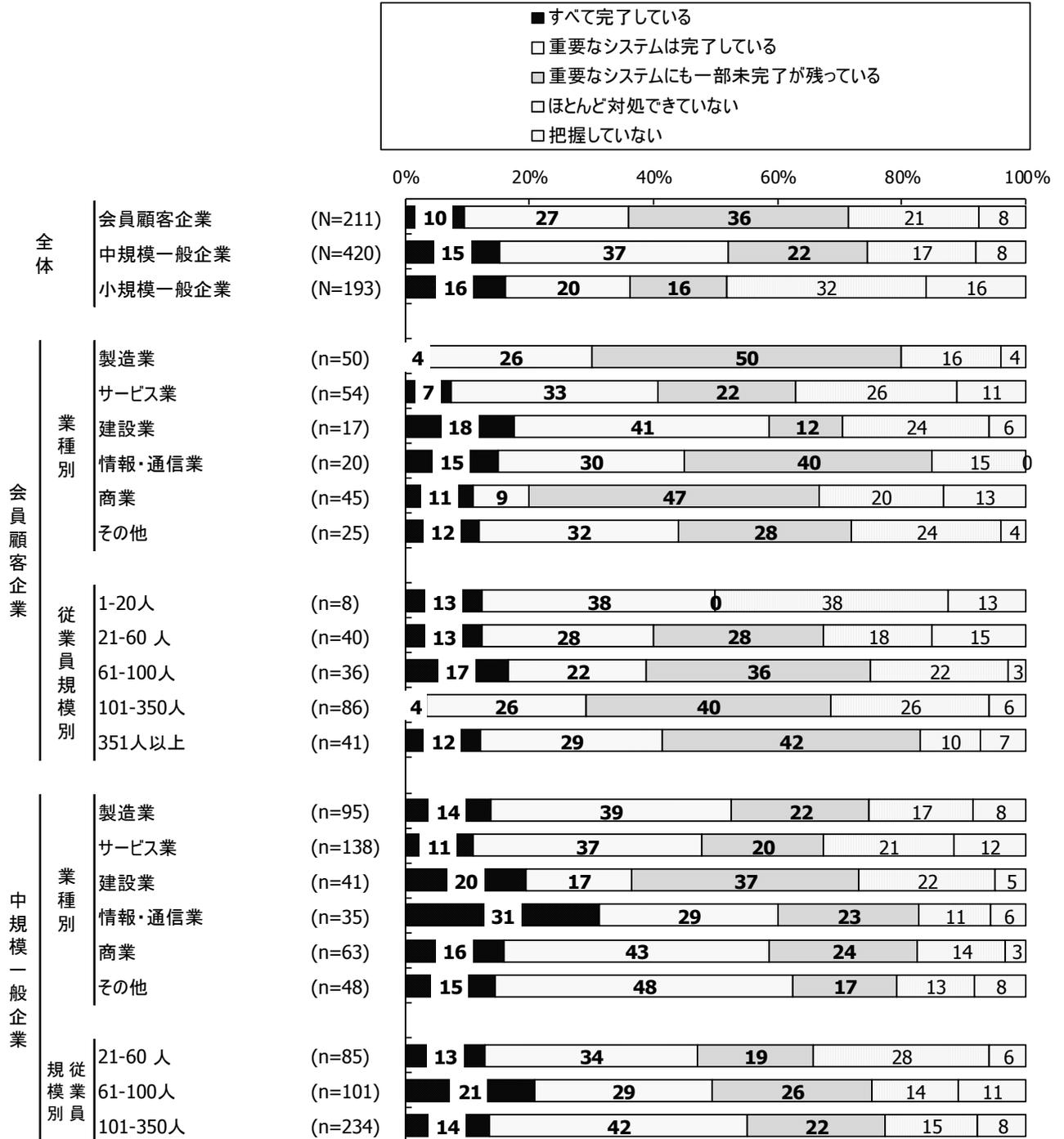
全体でみると、『Windows XP またはそれ以前のクライアント製品』がいずれにおいても最も多くなっている。



4 集計結果

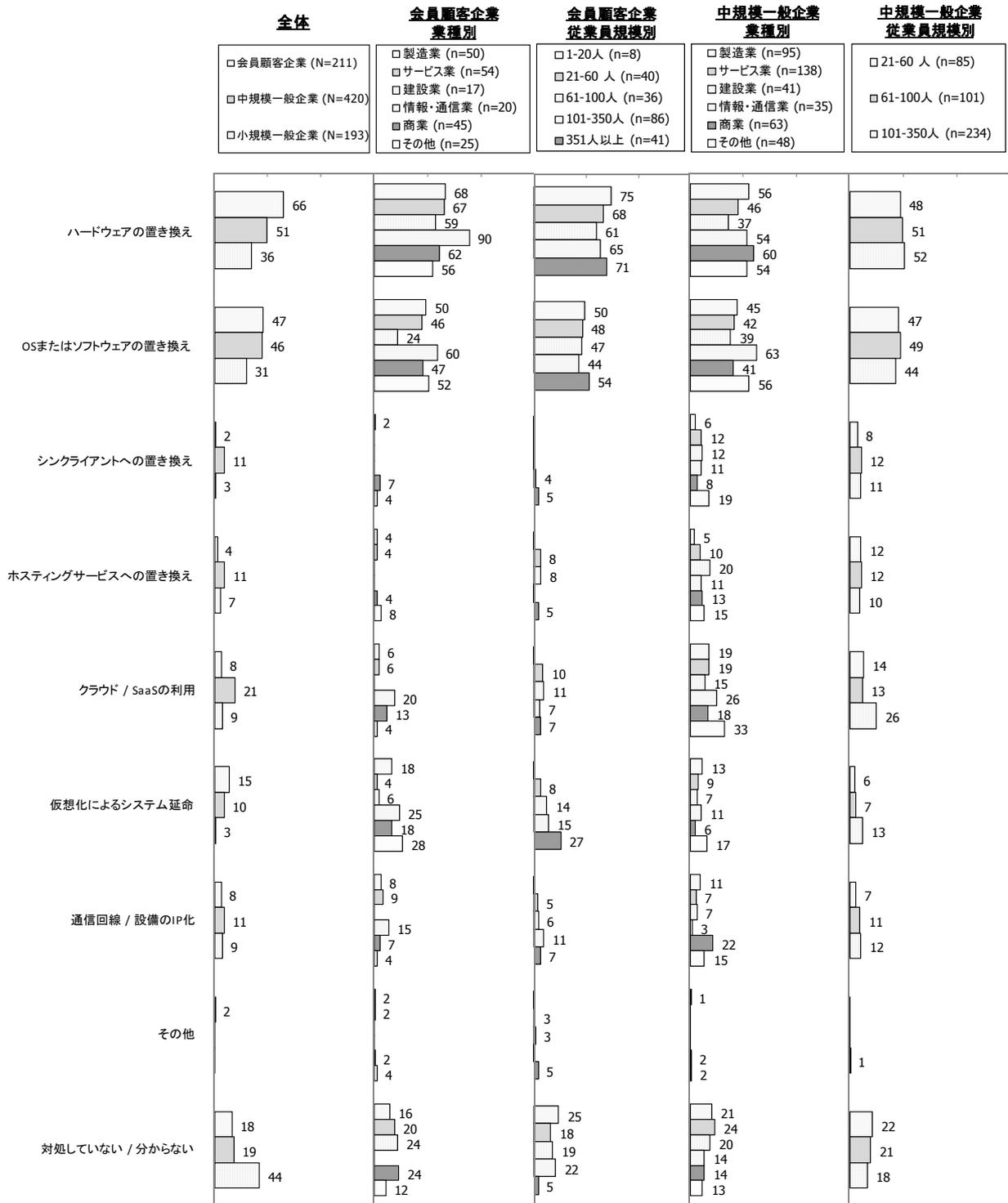
Q2-1 サポート打ち切りへの対策

全体でみると、『完了している』（『すべて完了している』と『重要なシステムは完了している』を合わせた割合）は、中規模一般企業で52%と他と比べてその割合は高い。



Q2-2 既に導入済み / 現在導入中のサポート打ち切り対策 (複)

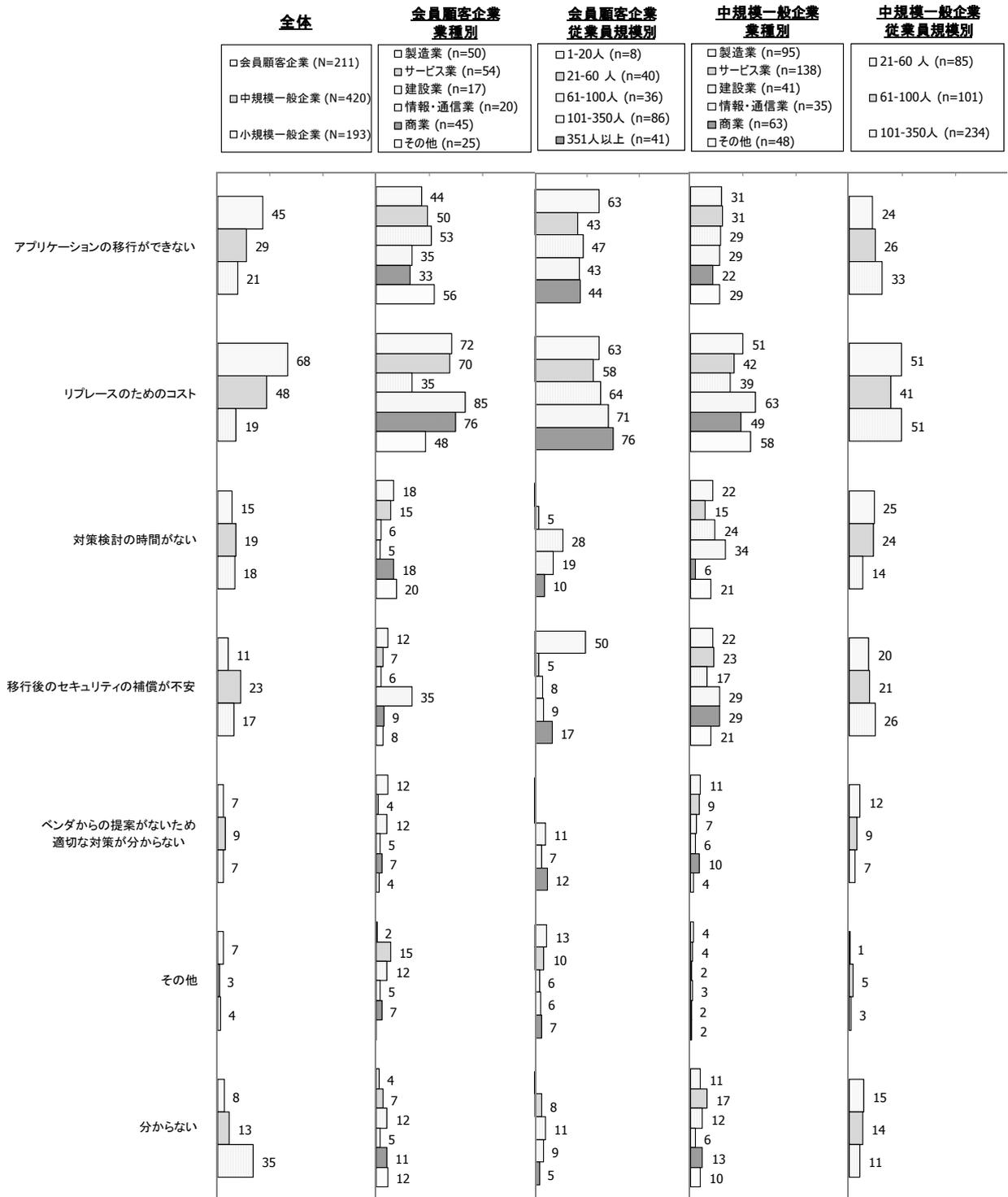
全体で見ると、いずれも『ハードウェアの置き換え』が最も多く、次いで『OSまたはソフトウェアの置き換え』が多くなっている。



4 集計結果

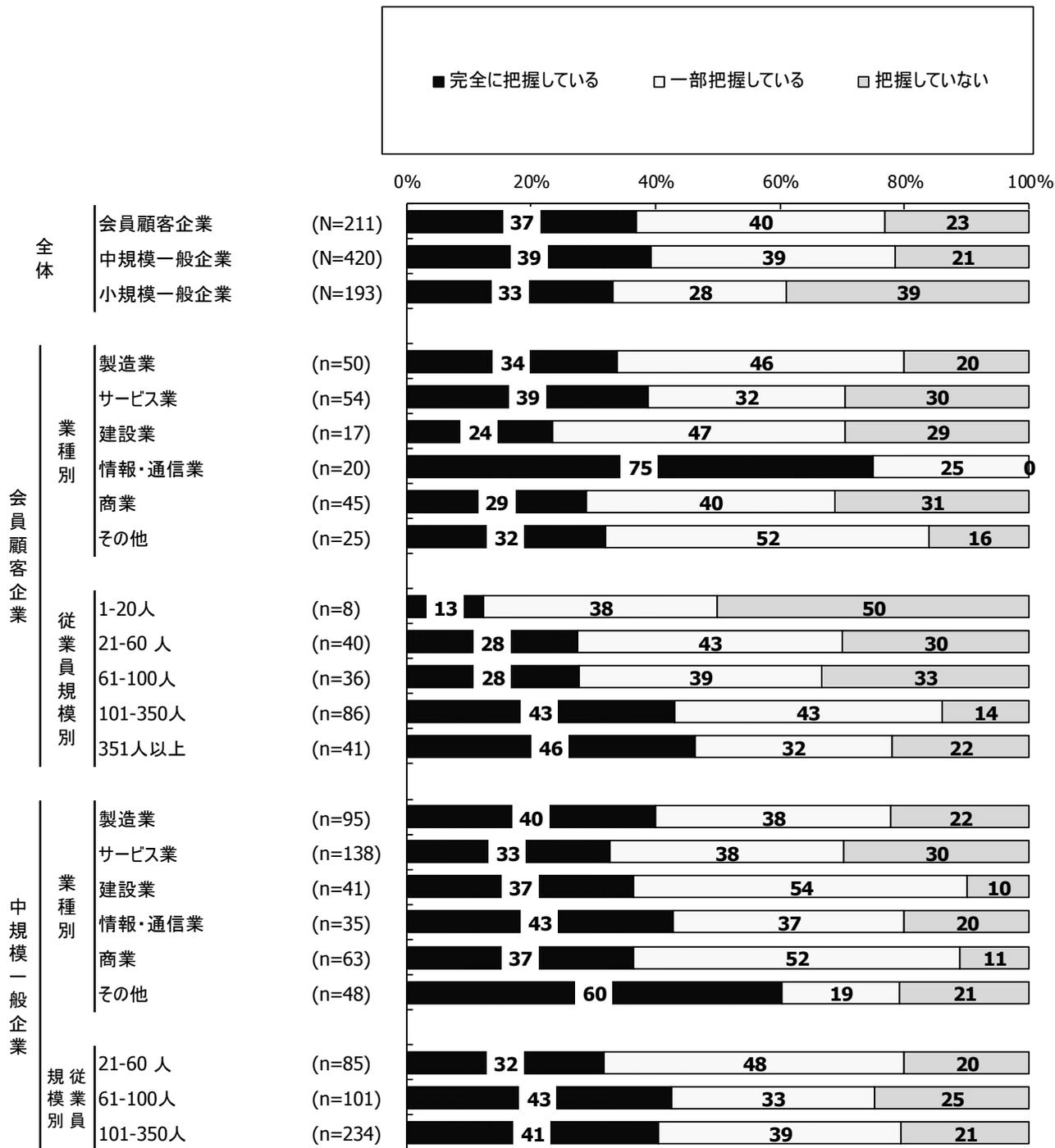
Q3 サポート打ち切り対策の実施における課題（複）

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『リプレースのためのコスト』が最も多く、『アプリケーションの移行ができない』が次いで多くなっている。



Q4-11 サポート停止時期の把握状況_ハードウェア

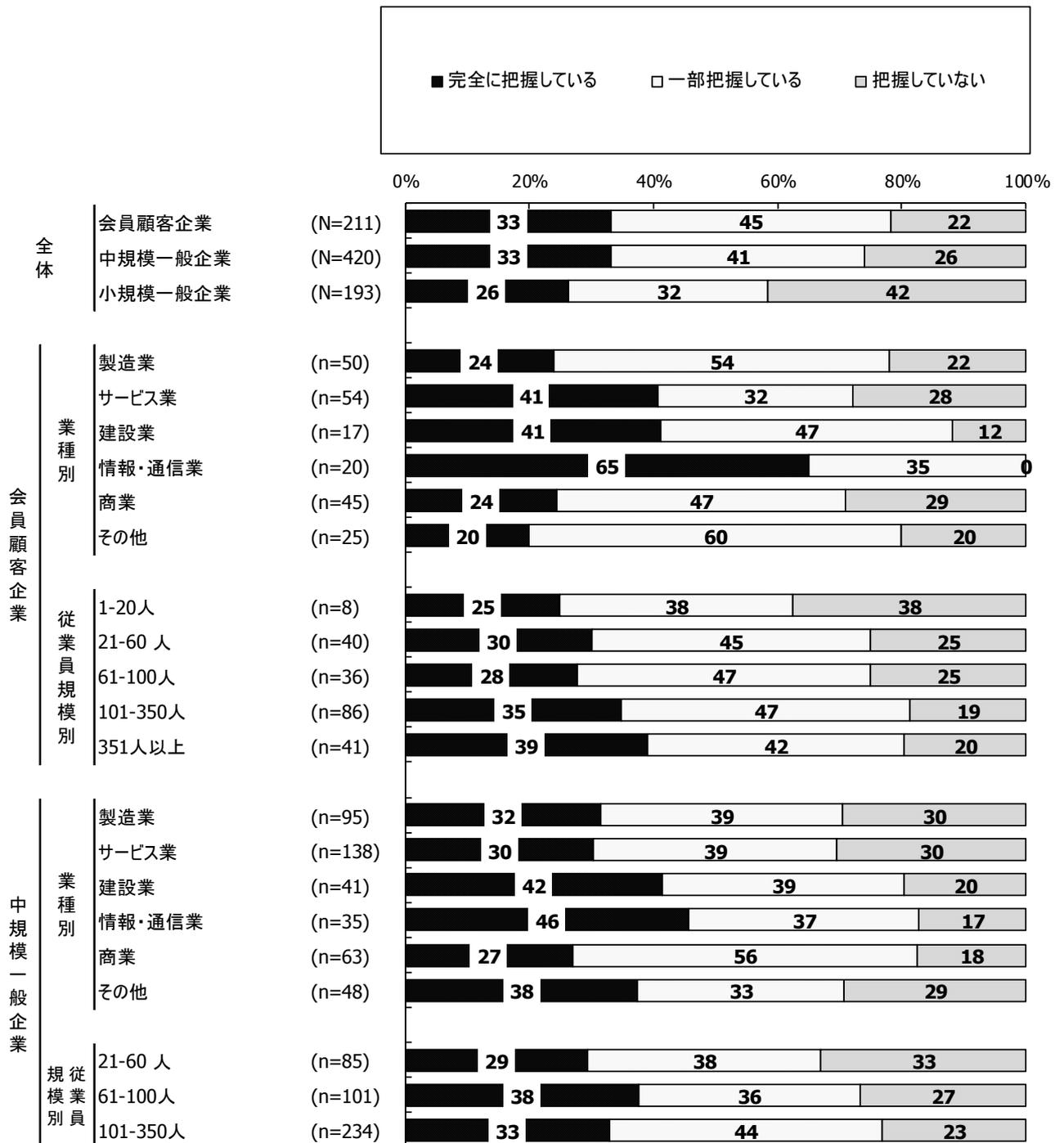
全体でみると、『把握している』（『完全に把握している』と『一部把握している』を合わせた割合）は会員顧客企業と中規模一般企業において 8 割前後となっている。小規模一般企業では『把握していない』の割合が 39%で他と比べて高い。



4 集計結果

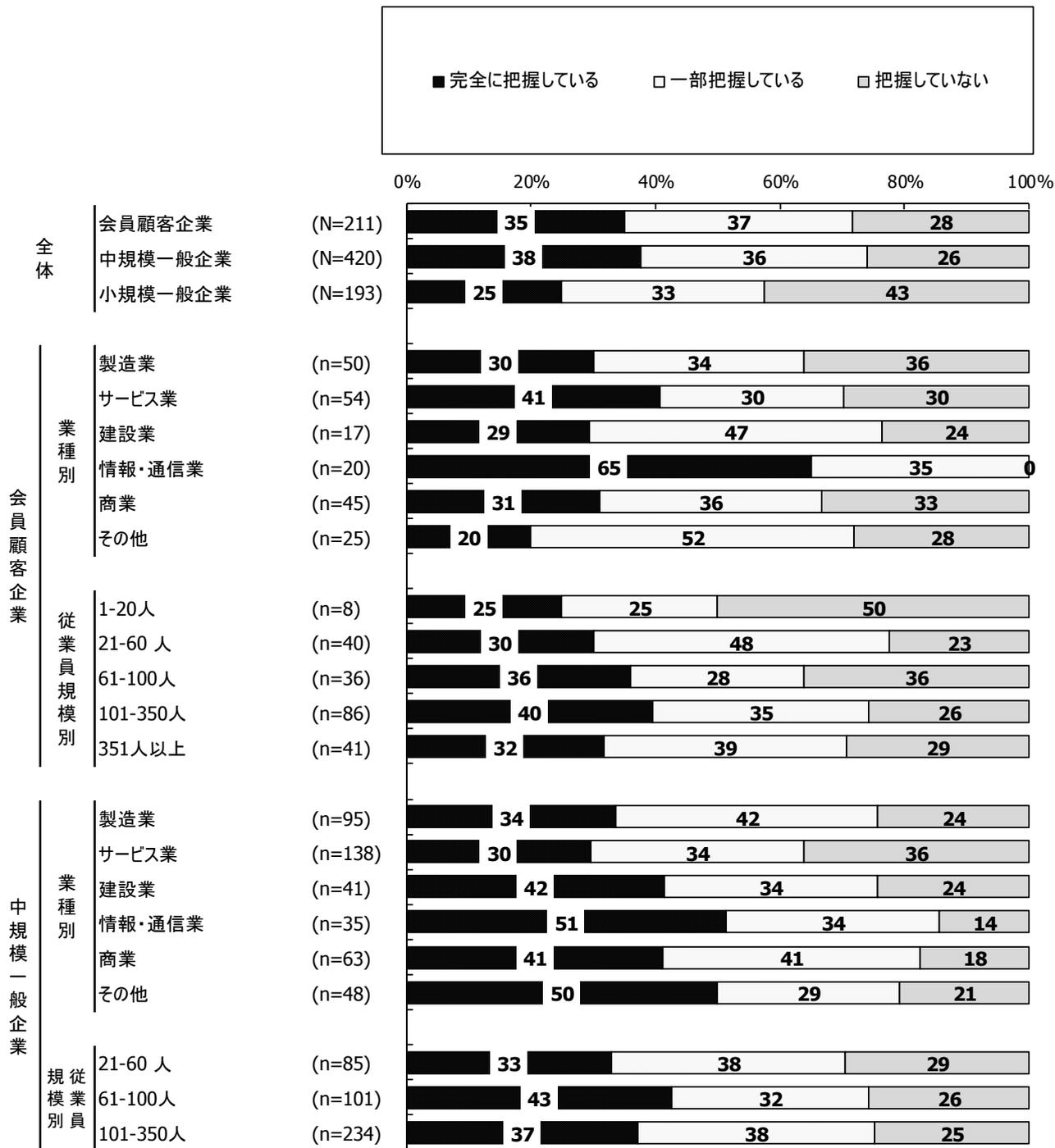
Q4-12 サポート停止時期の把握状況_OS / ミドルウェア

全体でみると、『把握している』（『完全に把握している』と『一部把握している』を合わせた割合）は会員顧客企業と中規模一般企業において7割以上となっている。小規模一般企業では『把握していない』の割合が42%で他と比べてやや高い。



Q4-13 サポート停止時期の把握状況_業務用アプリケーション

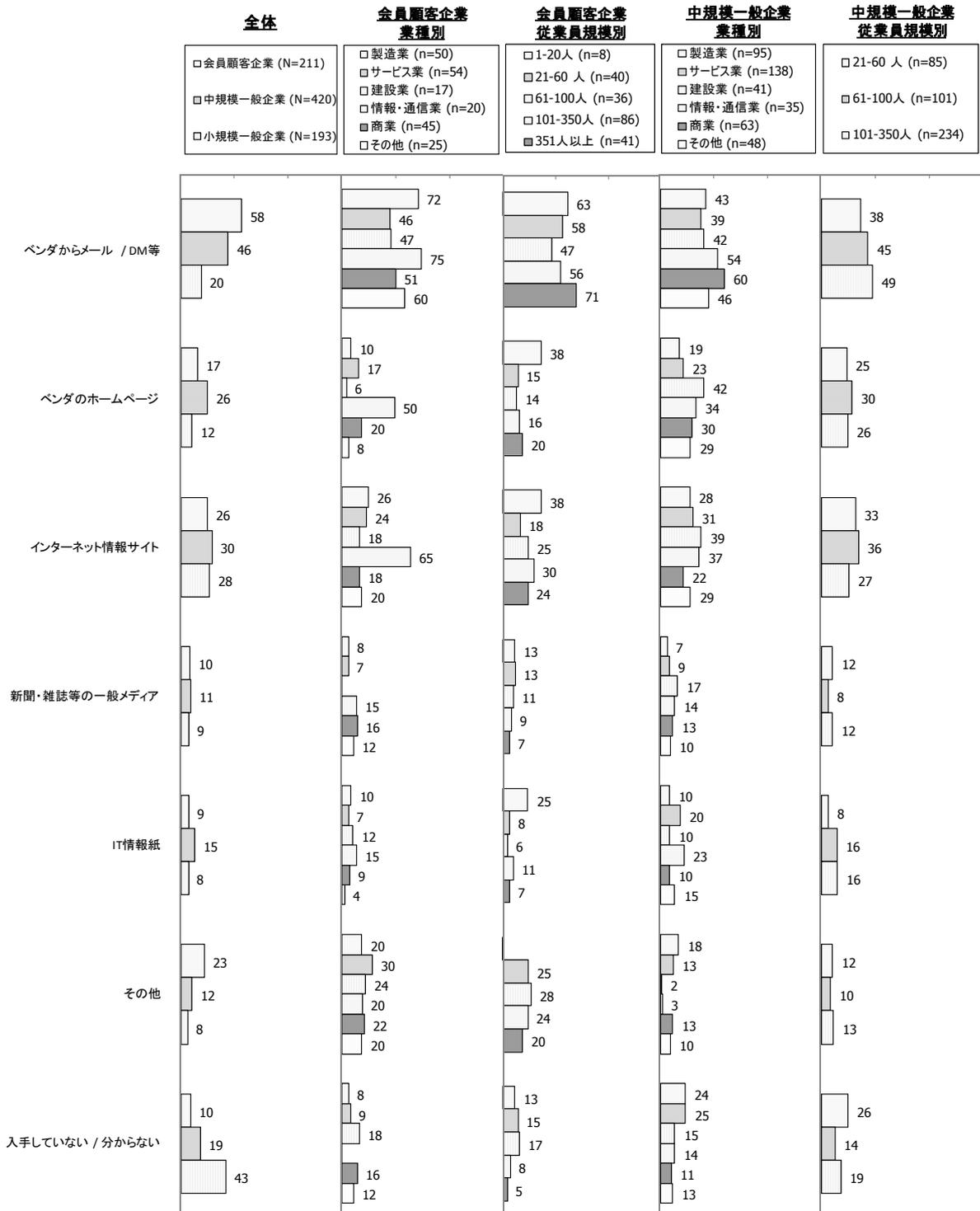
全体でみると、『把握している』（『完全に把握している』と『一部把握している』を合わせた割合）は会員顧客企業と中規模一般企業において 7 割以上となっている。小規模一般企業では『把握していない』の割合が 43%で他と比べてやや高い。



4 集計結果

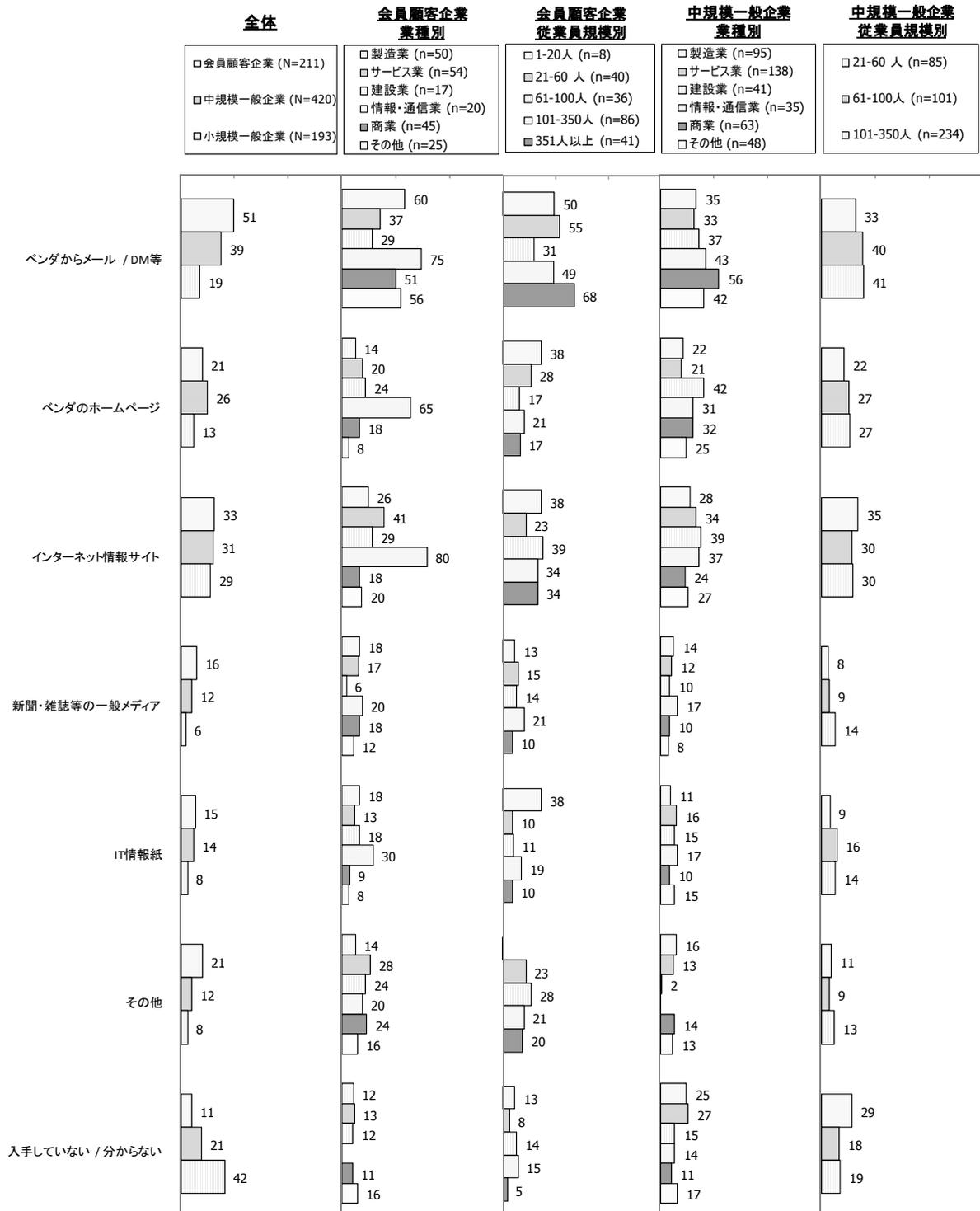
Q4-21 サポート停止情報の入手方法_ハードウェア (複)

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『ベンダからメール / DM 等』が最も多くなっているが、一方で小規模一般企業では『入手していない / 分からない』が最も多く、他と比べても割合が高い。



Q4-22 サポート停止情報の入手方法_OS / ミドルウェア (複)

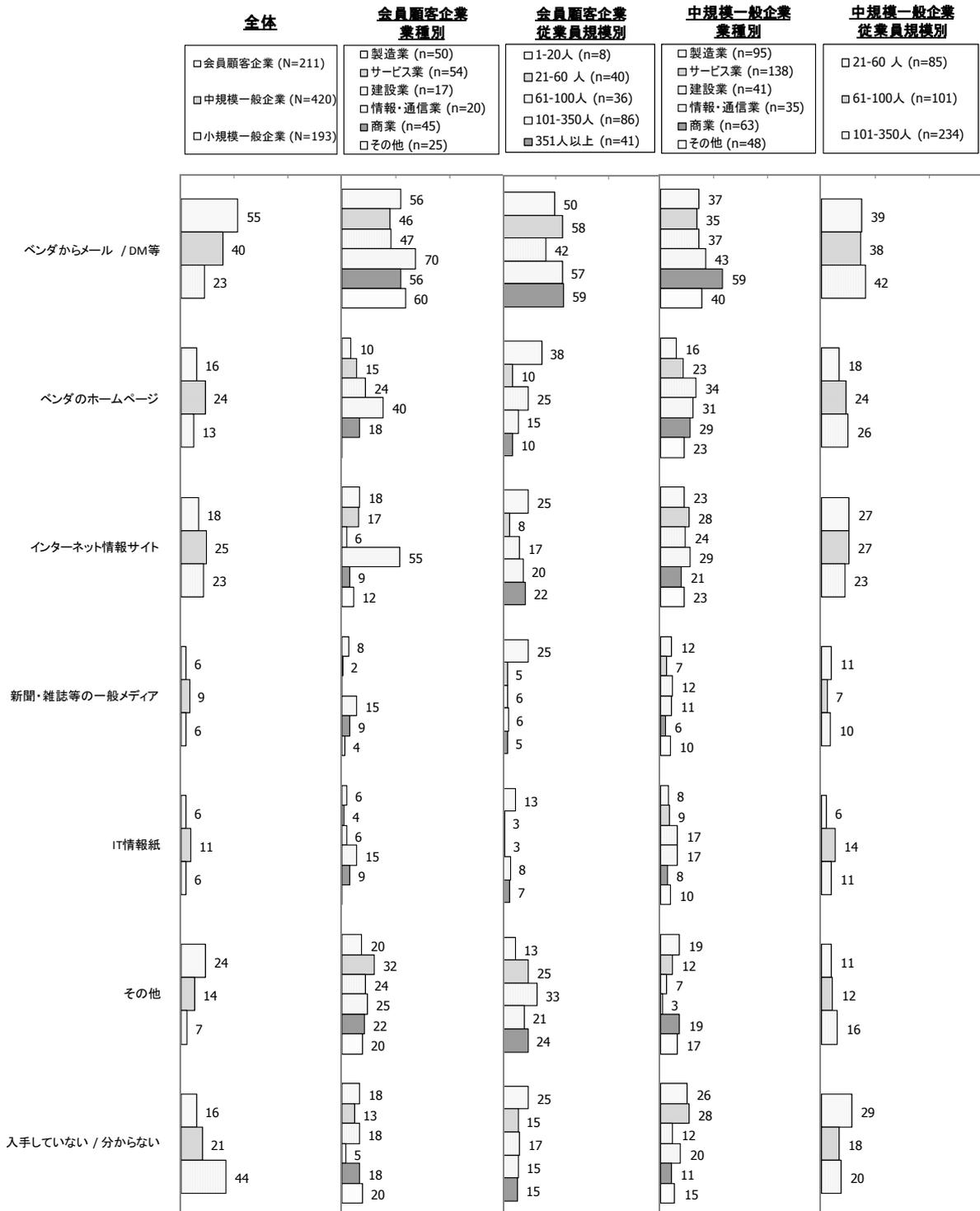
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『ベンダからメール / DM等』が最も多く、次いで『インターネット情報サイト』が多くなっている。小規模一般企業では『入手していない / 分からない』が最も多く、他と比べても割合が高い。



4 集計結果

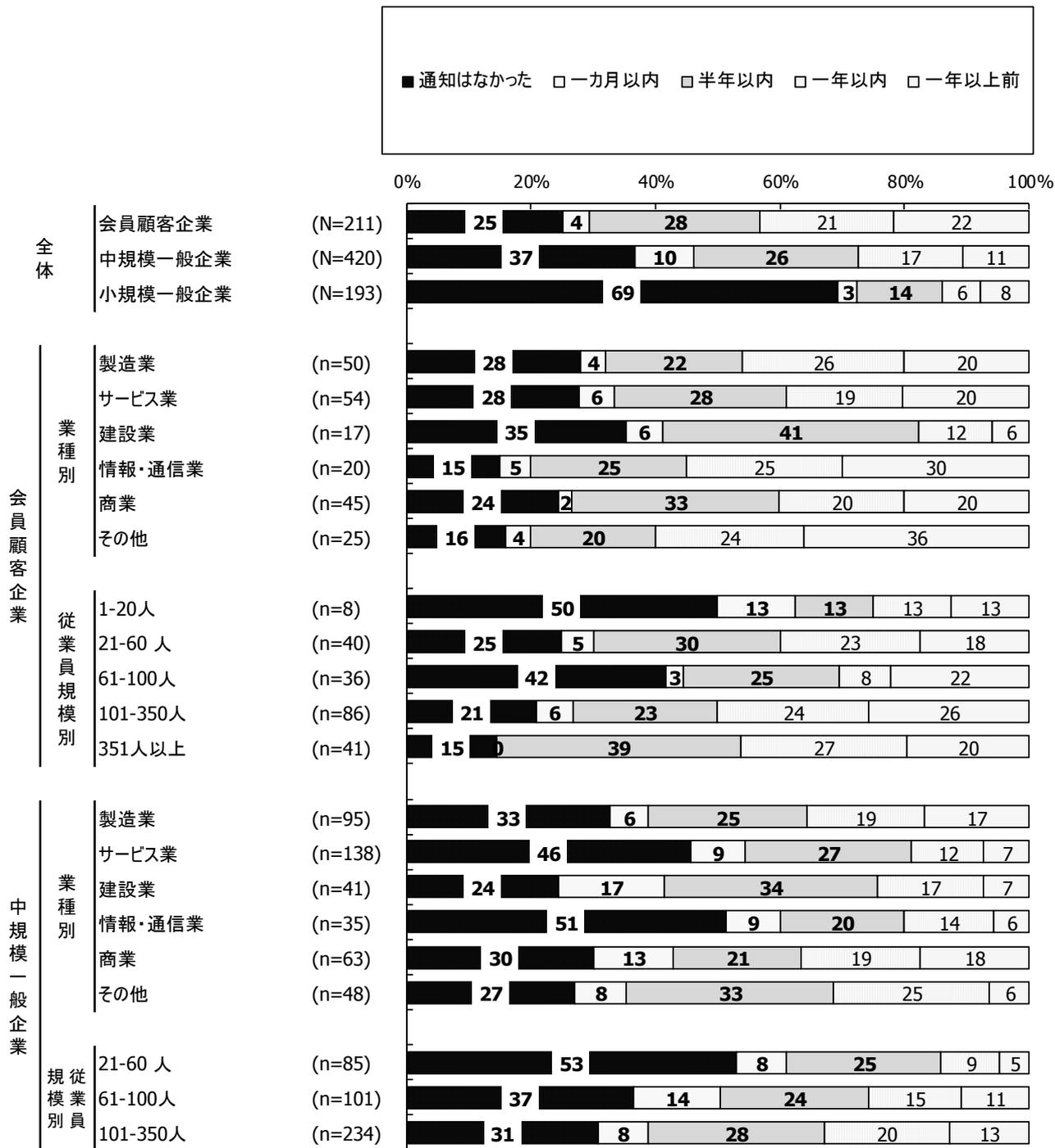
Q4-23 サポート停止情報の入手方法_業務用アプリケーション (複)

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『ベンダからメール / DM等』が最も多くなっているが、一方で小規模一般企業では『入手していない / 分からない』が最も多く、他と比べても割合が高い。



Q4-31 ベンダからの通知時期_ハードウェア

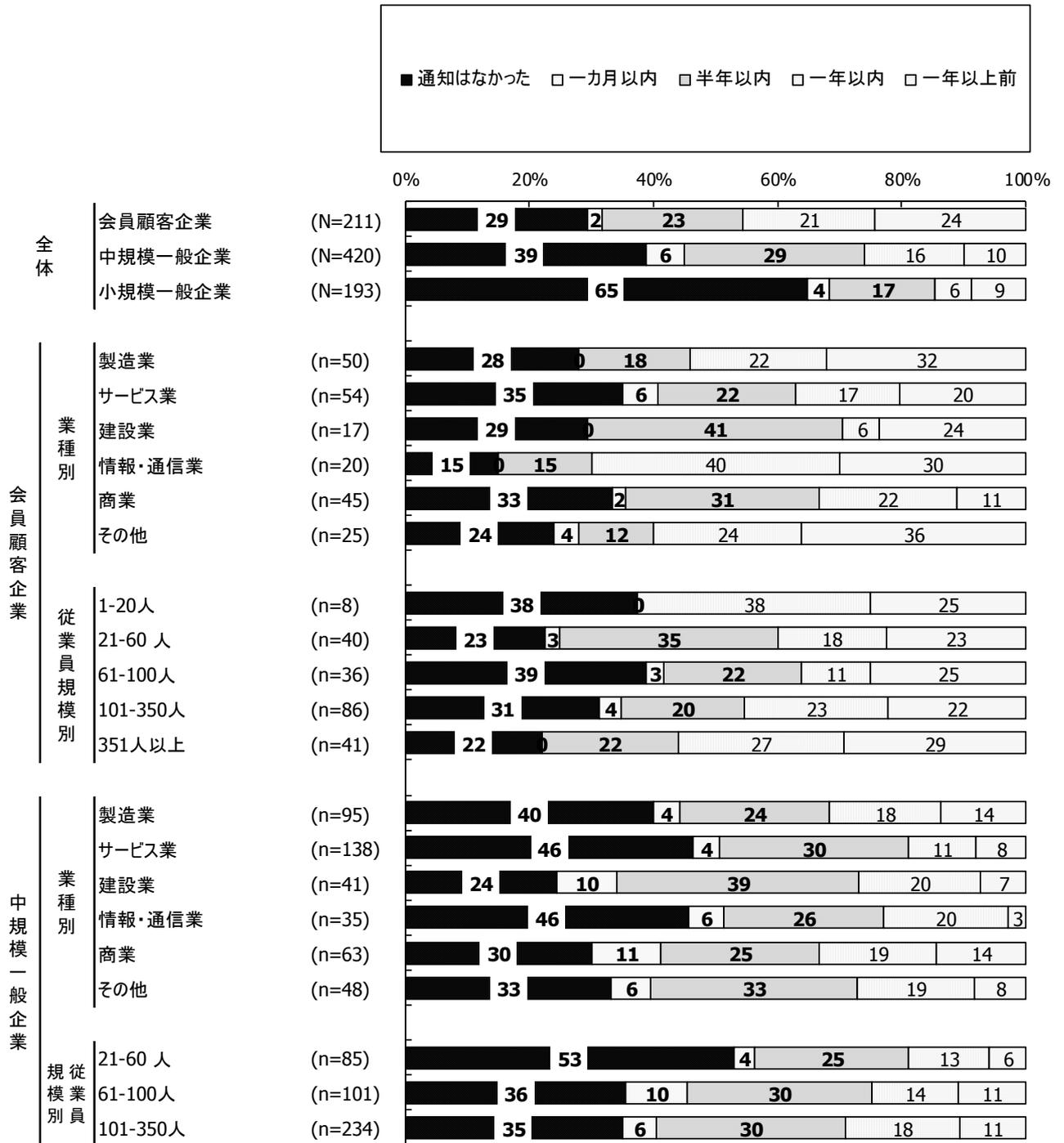
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『通知はなかった』と『半年以内』がそれぞれ多くなっている。小規模一般企業では『通知はなかった』が69%と、他と比べて割合が高い。



4 集計結果

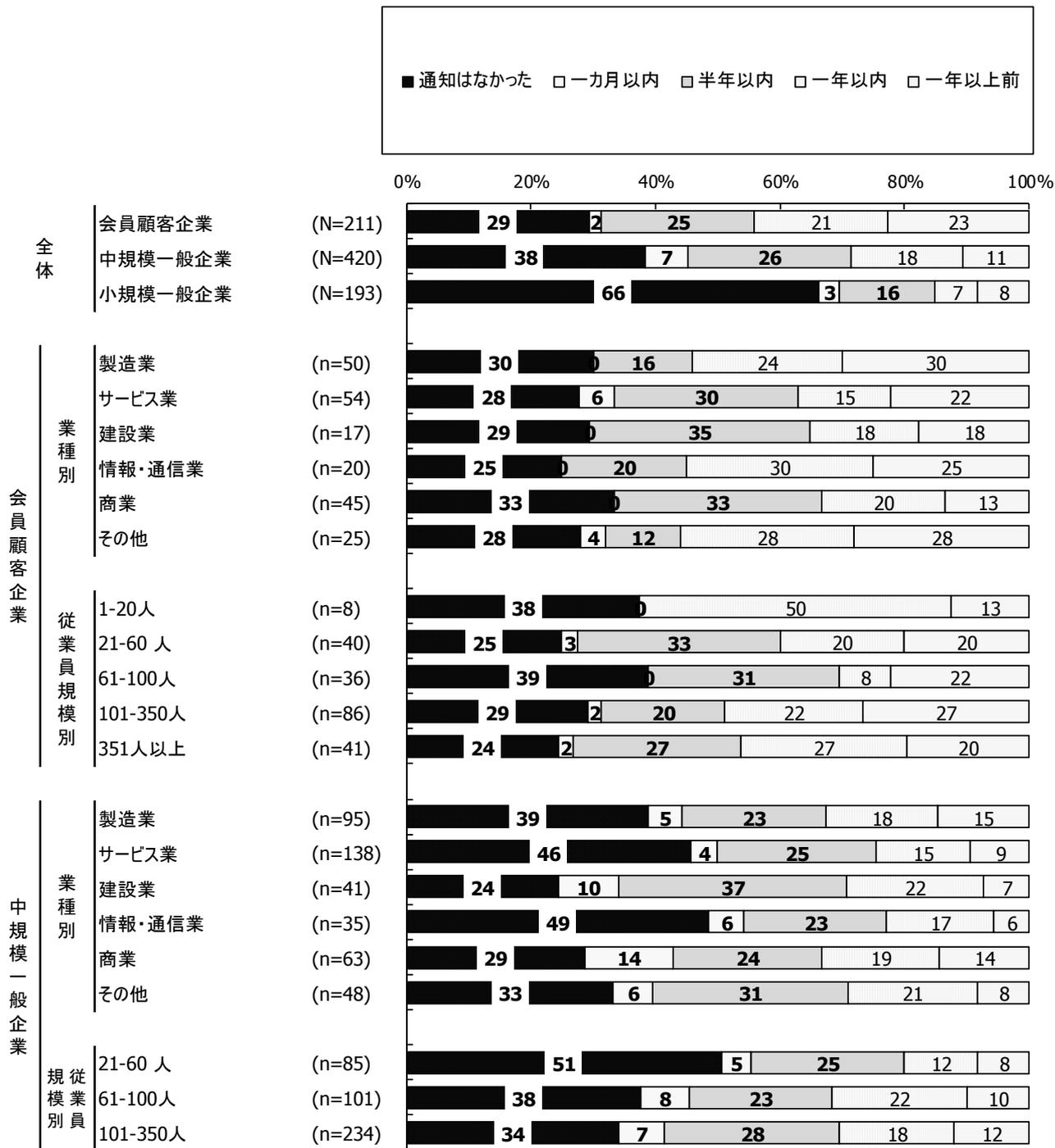
Q4-32 ベンダからの通知時期_OS / ミドルウェア

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『通知はなかった』が最も多く、次いで『半年以内』が続いている。小規模一般企業では『通知はなかった』が65%と、他と比べて割合が高い。



Q4-33 ベンダからの通知時期_業務用アプリケーション

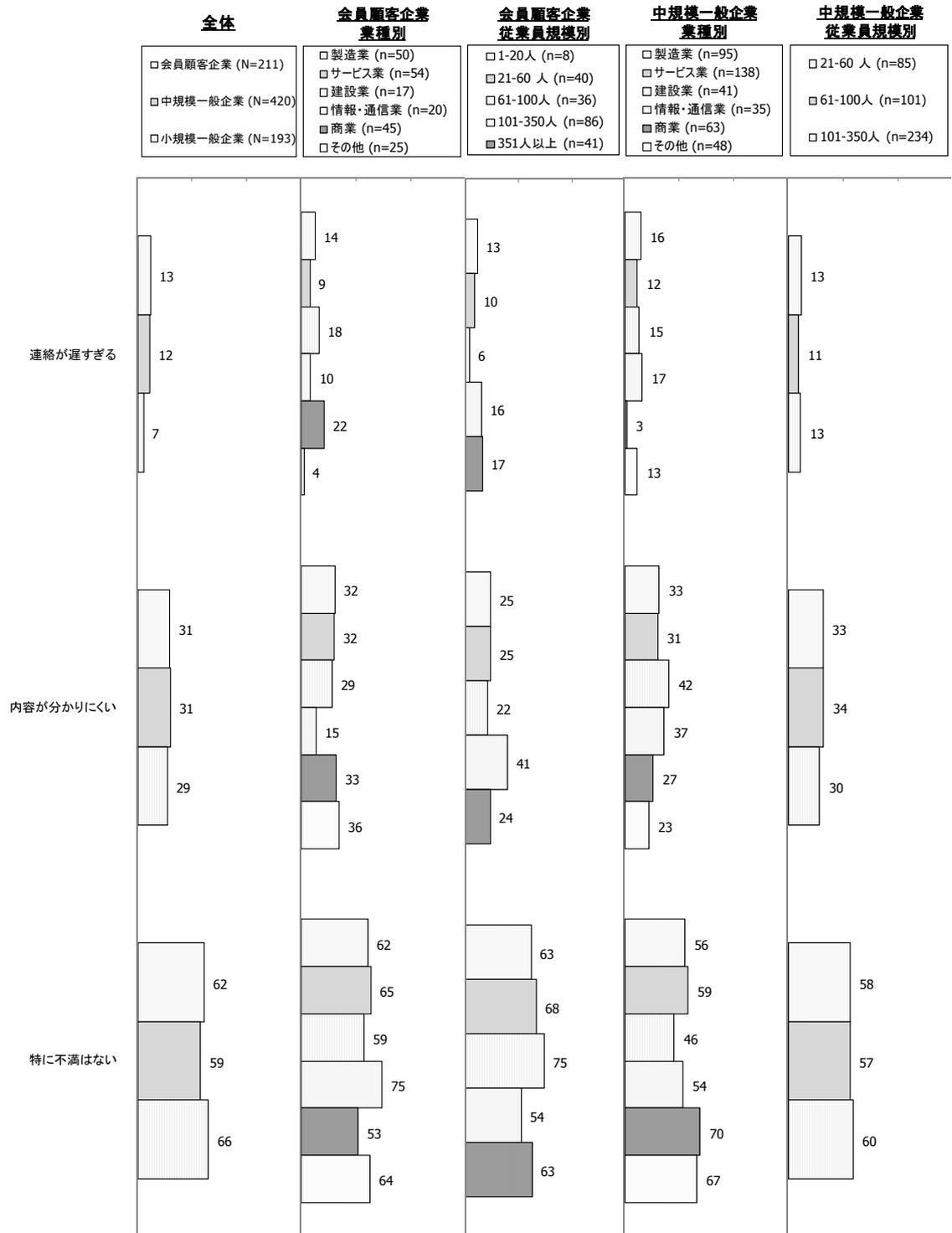
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業において『通知はなかった』が最も多く、次いで『半年以内』が続いている。小規模一般企業では『通知はなかった』が66%と、他と比べて割合が高い。



4 集計結果

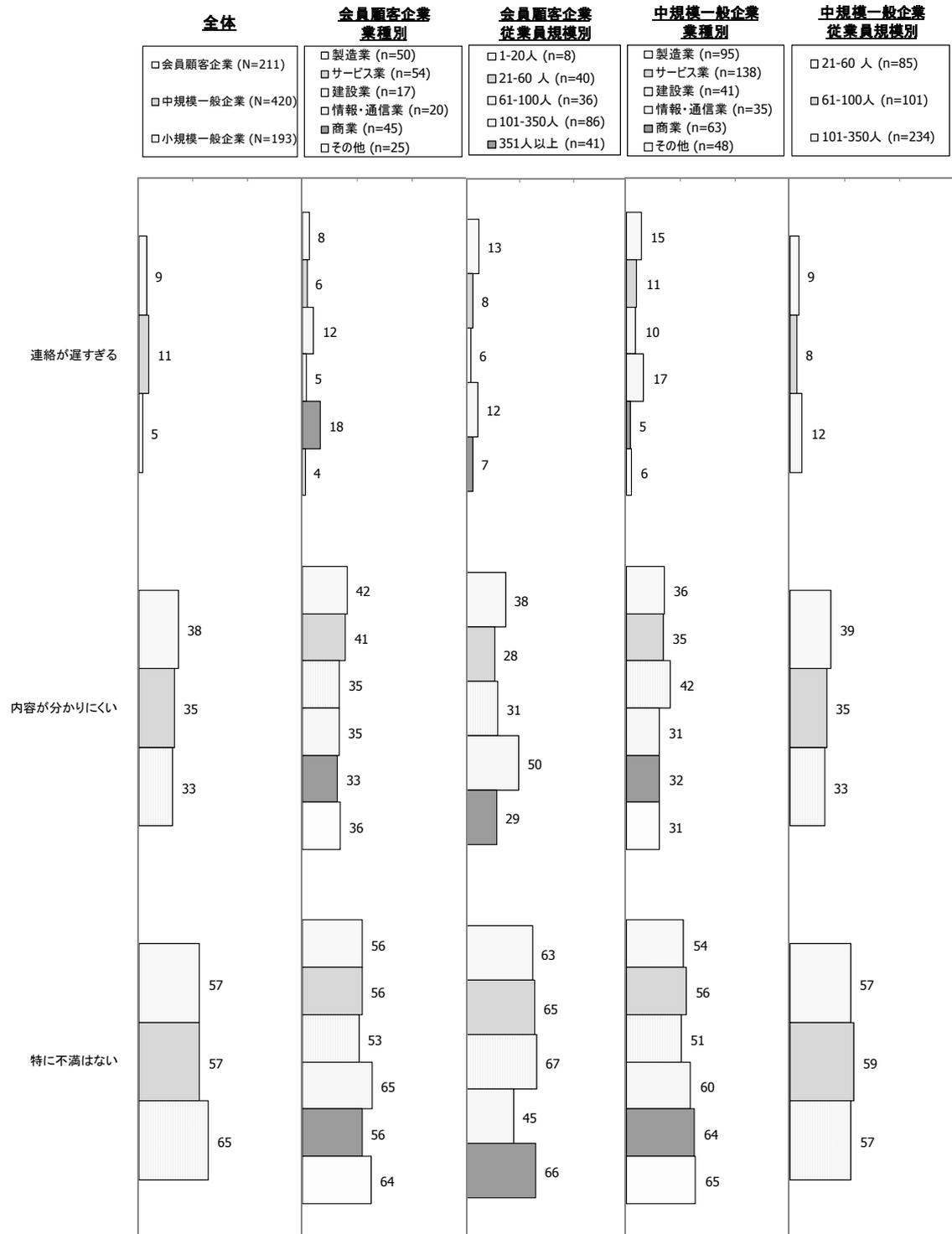
Q4-41 サポート情報の入手に関する不満点_ハードウェア (複)

全体でみると、いずれも『特に不満はない』が最も多くなっている。不満点としては、『内容が分かりにくい』があげられている。



Q4-42 サポート情報の入手に関する不満点_OS / ミドルウェア (複)

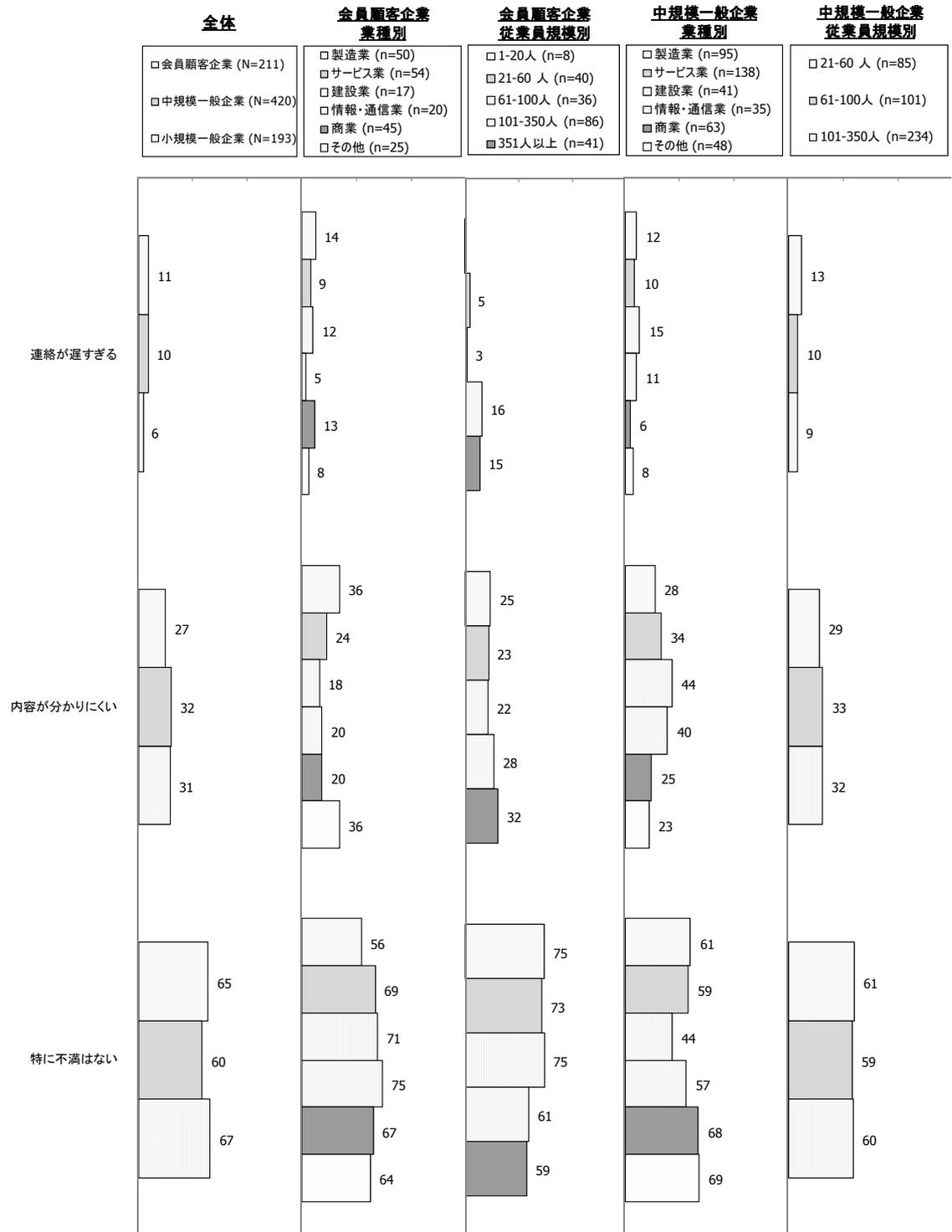
全体でみると、いずれも『特に不満はない』が最も多くなっている。不満点としては、『内容が分かりにくい』があげられている。



4 集計結果

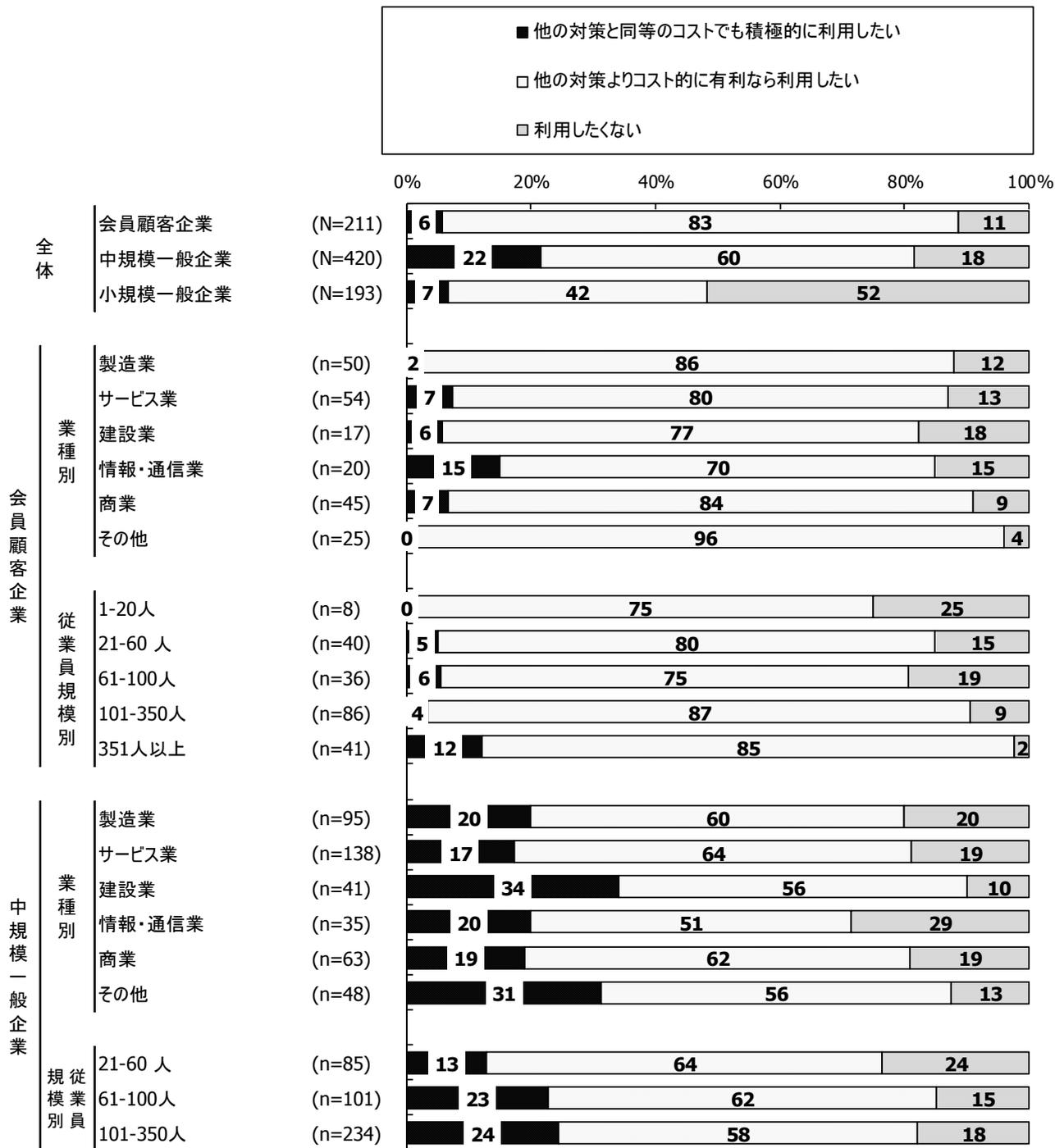
Q4-43 サポート情報の入手に関する不満点_業務用アプリケーション (複)

全体でみると、いずれも『特に不満はない』が最も多くなっている。不満点としては、『内容が分かりにくい』があげられている。



Q4-51 有償サポート延長サービスの利用意向_ハードウェア

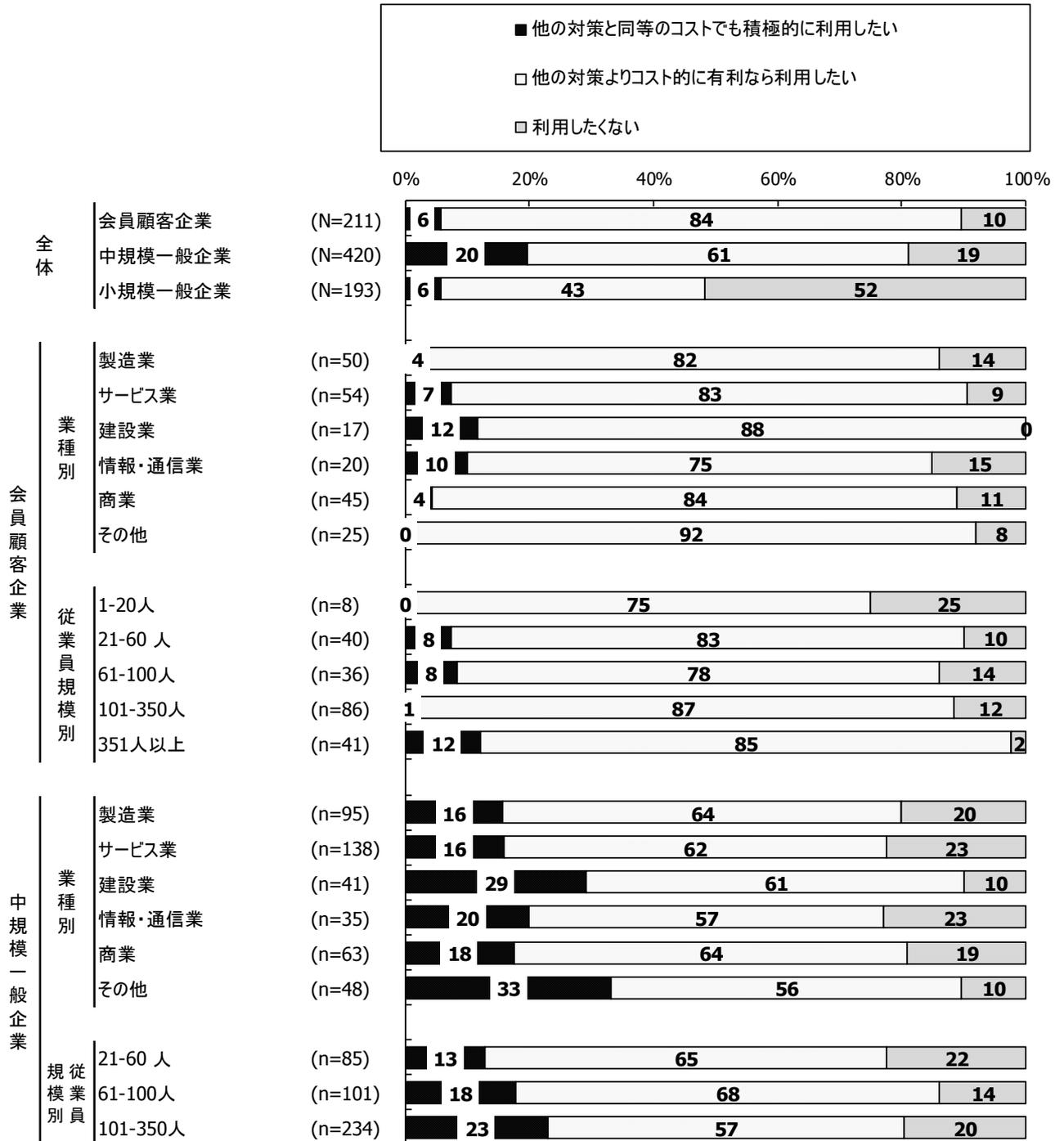
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』が多く、特に会員顧客企業では 83%で他と比べても割合は高い。



4 集計結果

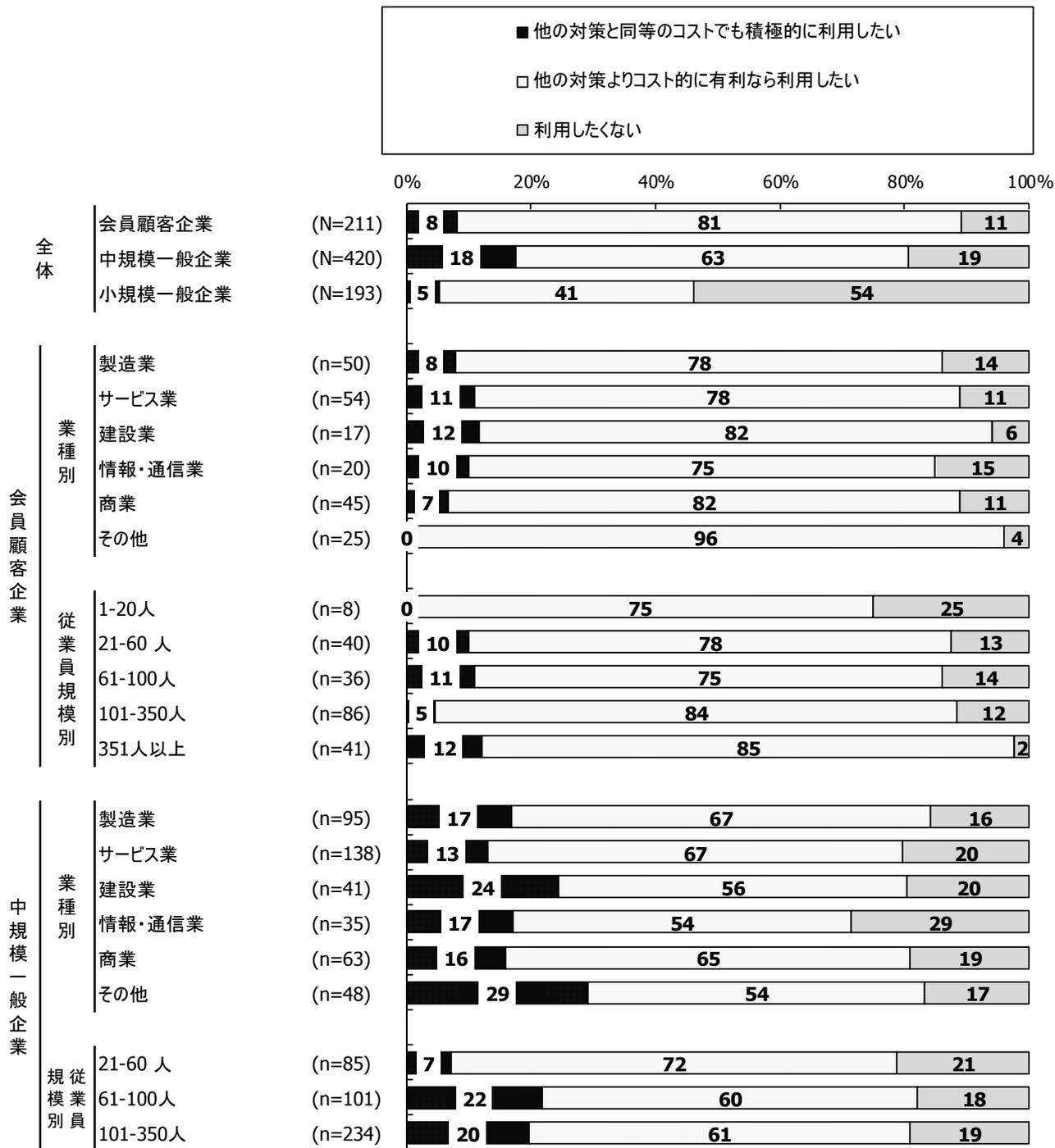
Q4-52 有償サポート延長サービスの利用意向_OS / ミドルウェア

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』が多く、特に会員顧客企業では84%で他と比べても割合は高い。



Q4-53 有償サポート延長サービスの利用意向_業務用アプリケーション

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『他の対策よりコスト的に有利なら利用したい』が多く、特に会員顧客企業では 81%で他と比べても割合は高い。

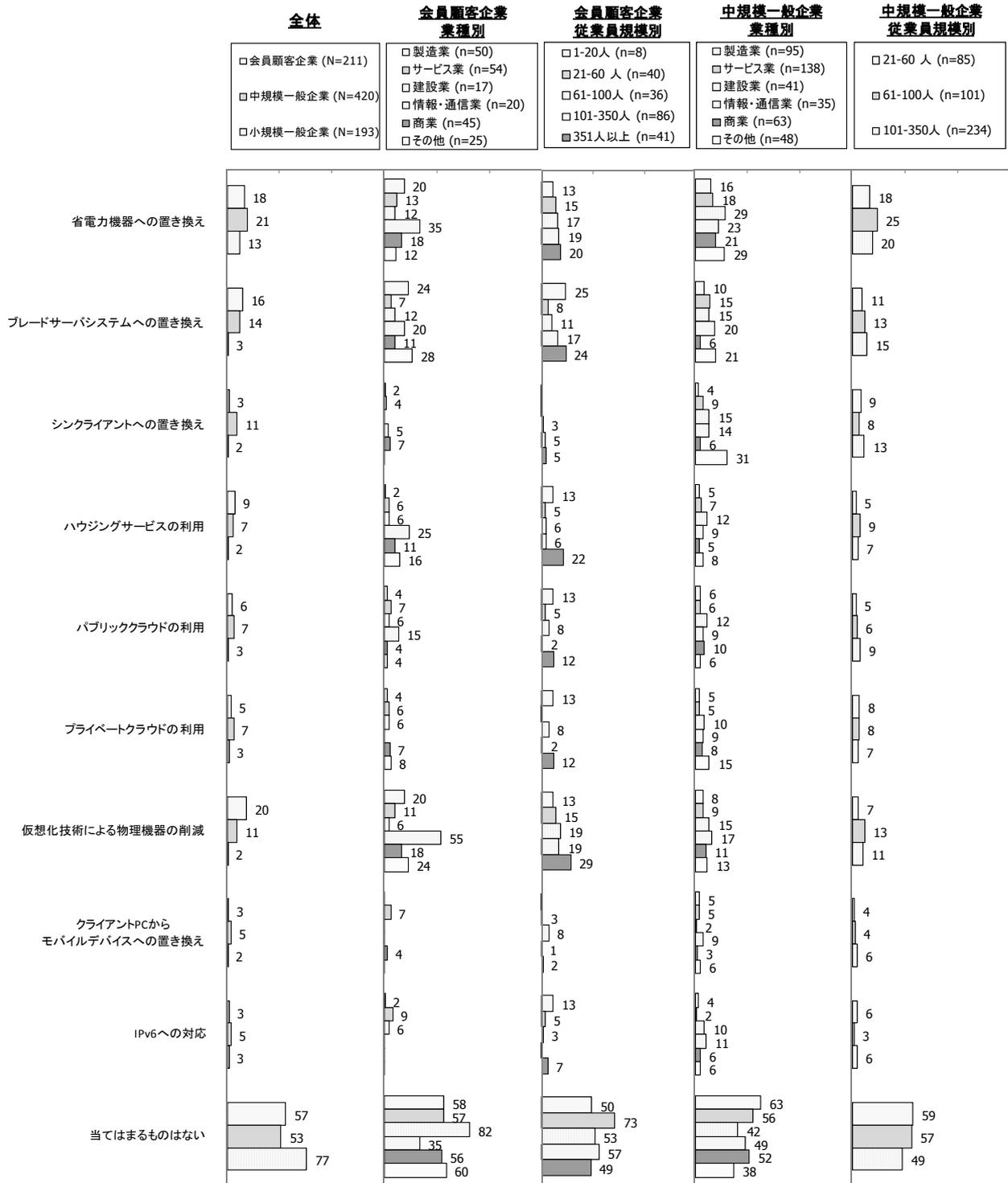


4 集計結果

4.2 新たな環境変化への対応について

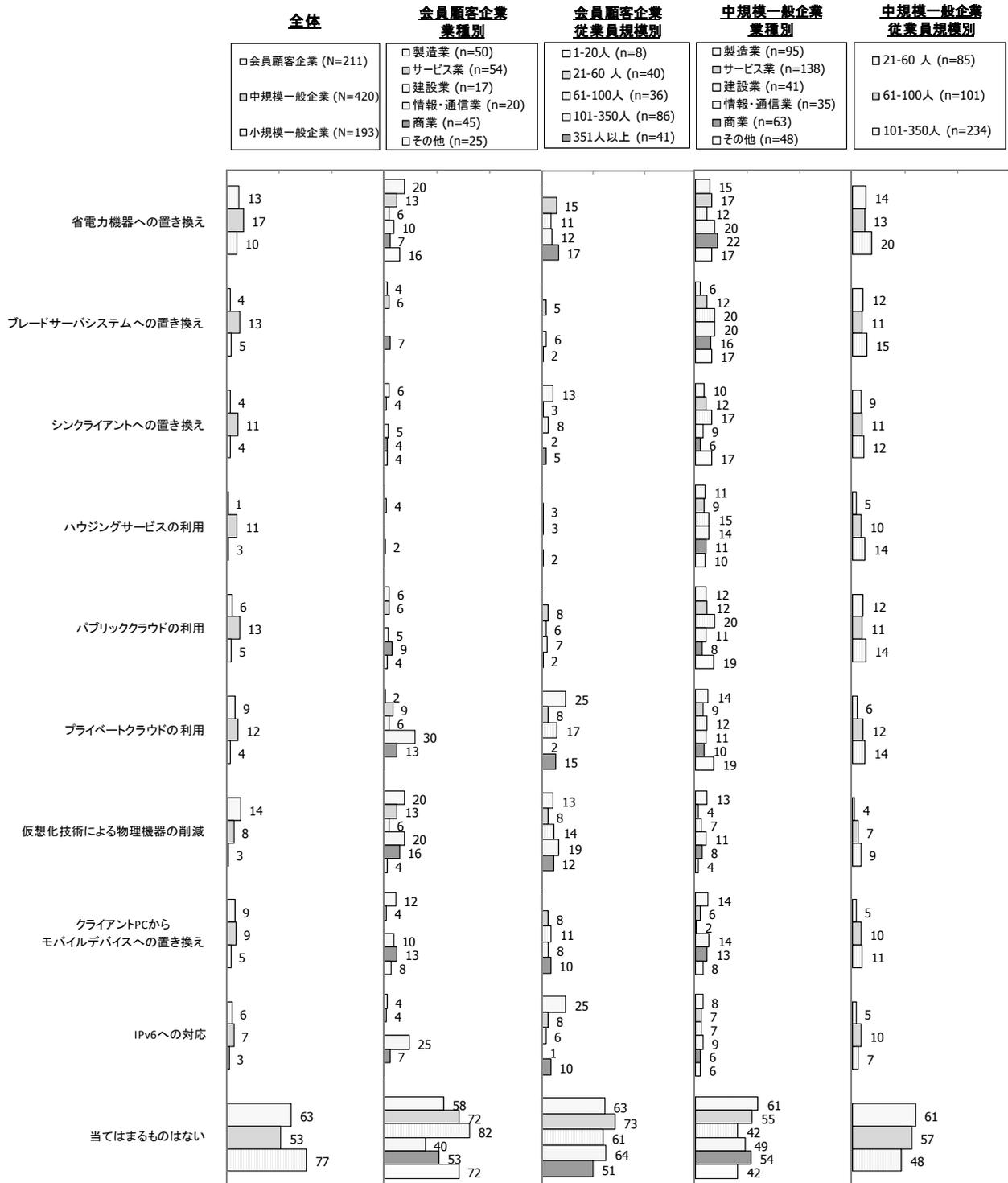
Q5-1 取り組み状況_既に導入済み、または導入中（複）

全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。会員顧客企業では『仮想化技術による物理危機の削減』が20%で、他と比較してやや割合は高い。



Q5-2 取り組み状況_1年以内に導入を予定（複）

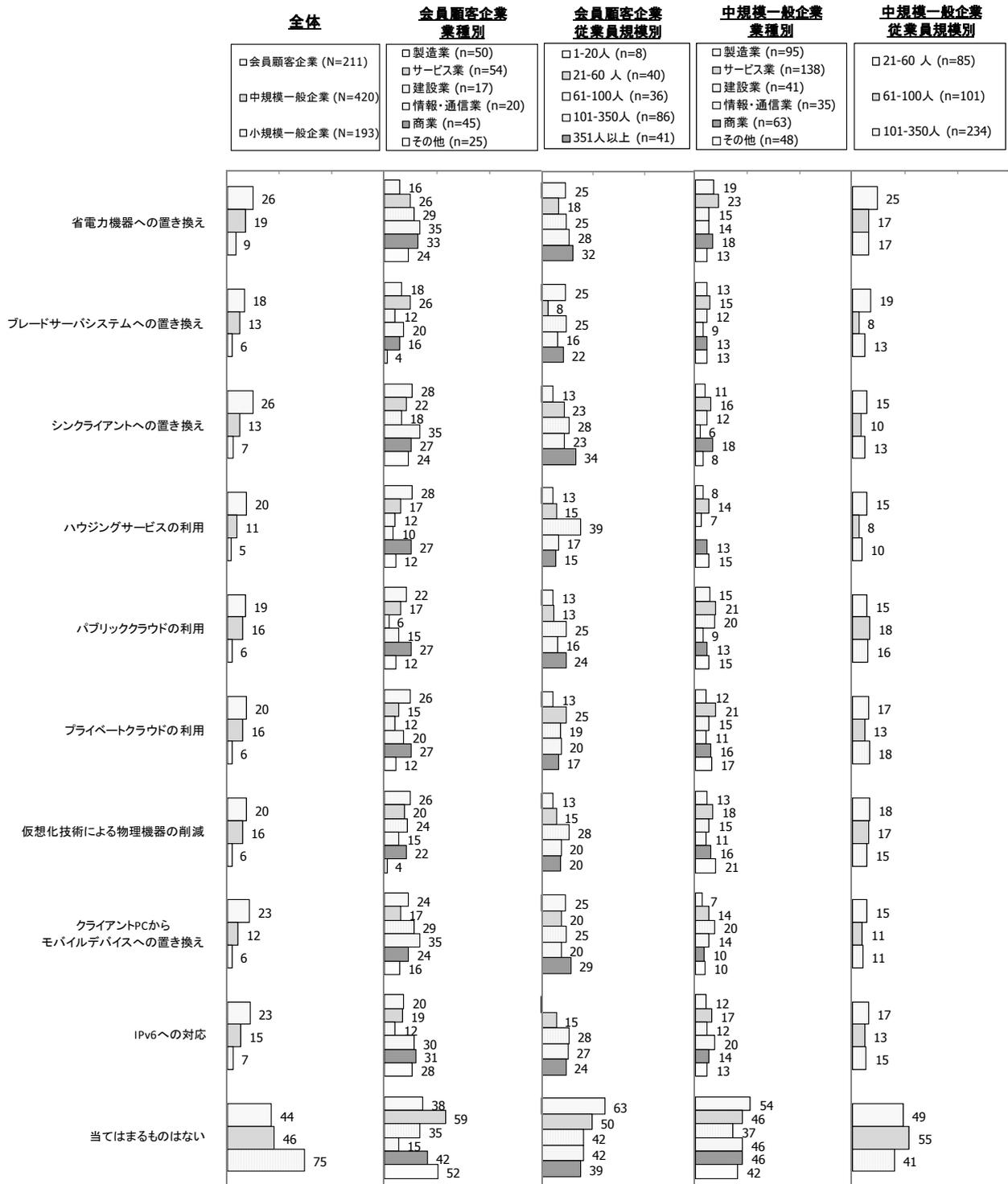
全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



4 集計結果

Q5-3 取り組み状況_2～3年以内に導入したい(複)

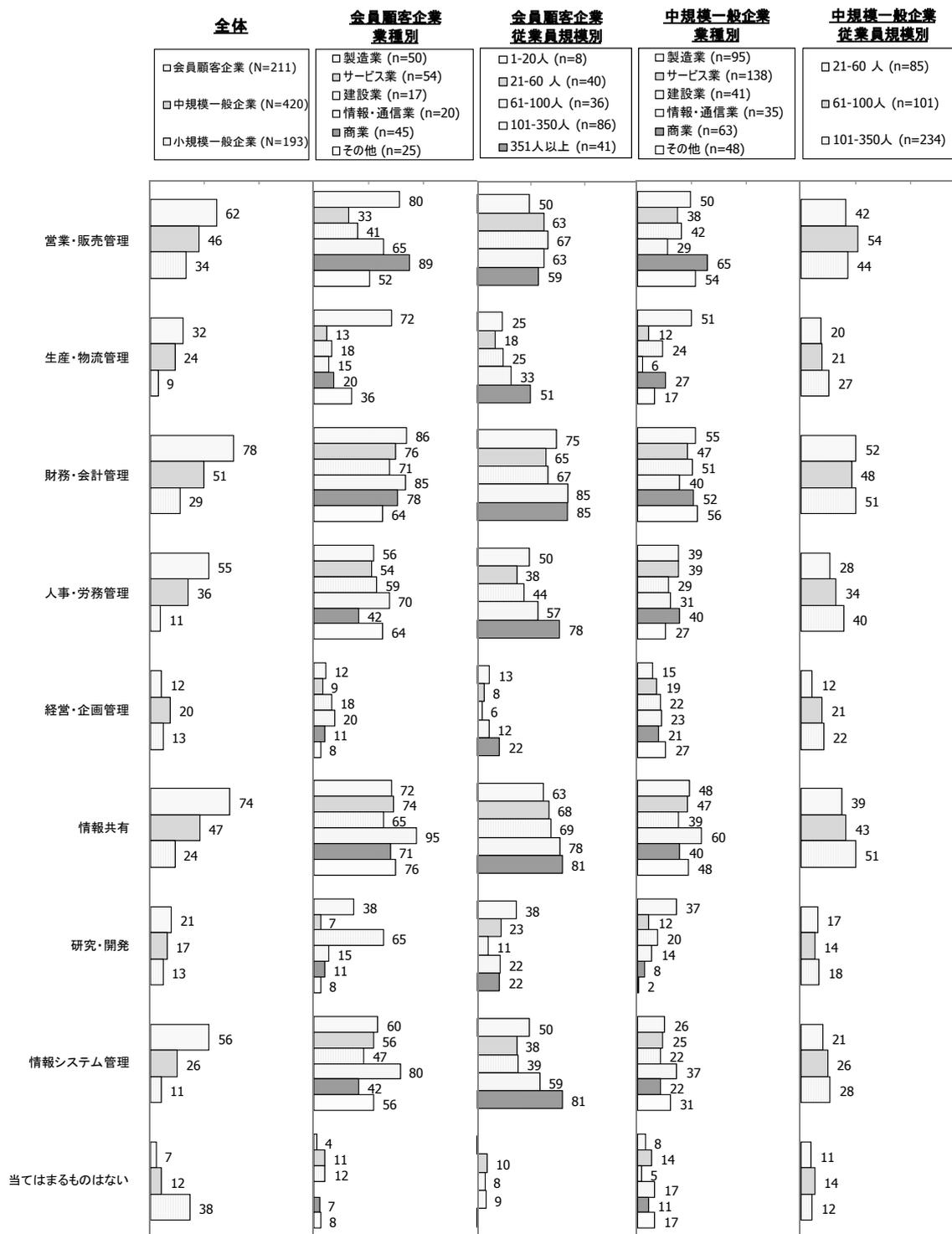
全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。会員顧客企業ではいずれも2割前後となっており、他と比べてそれぞれ割合は高い。



4.3 クラウドへの対応について

Q6-1 クラウド化にかかわらず、現在社内で利用しているシステム（複）

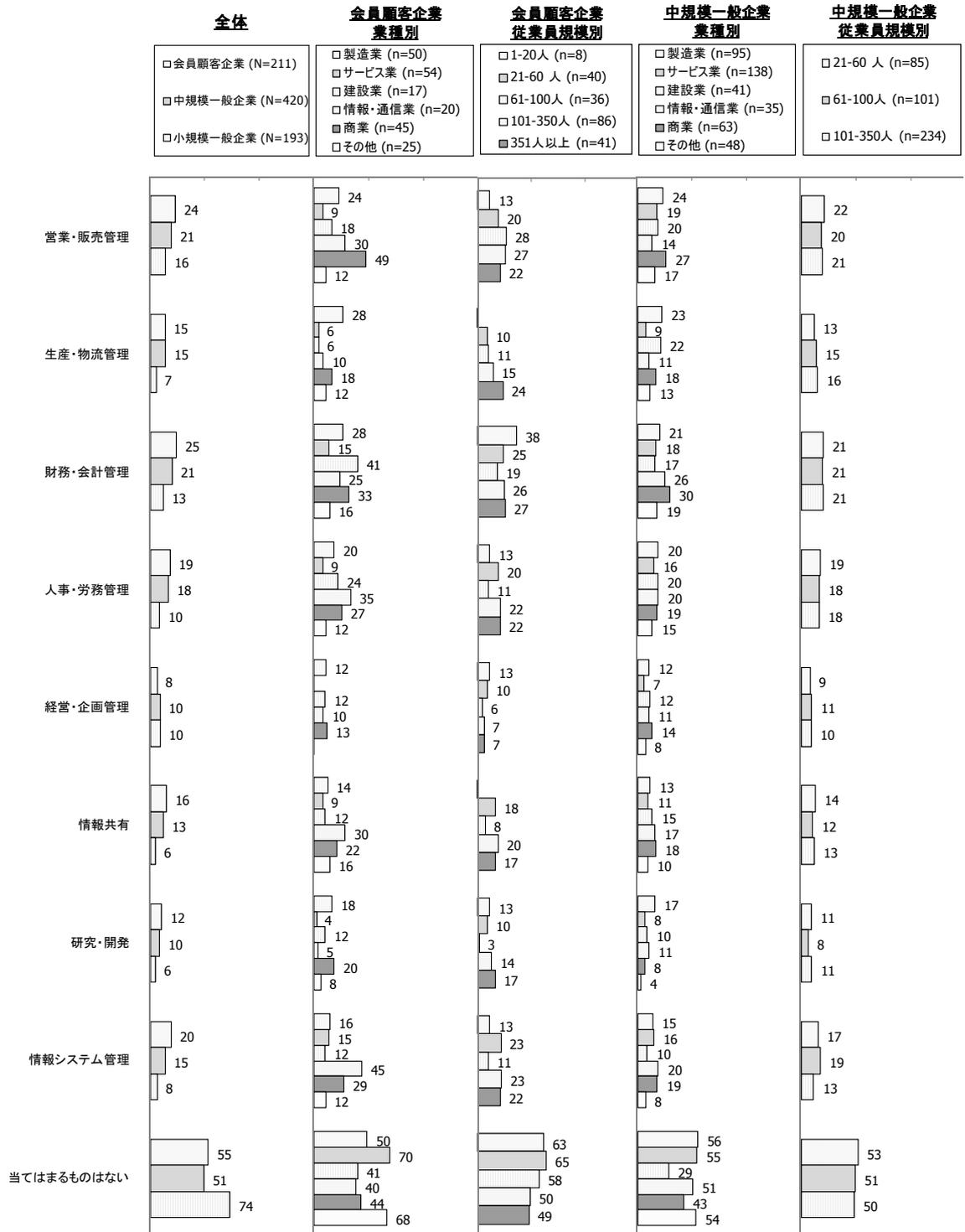
全体でみると、会員顧客企業では『財務・会計管理』『情報共有』においてそれぞれ7割以上となっており、他と比べて割合は高い。



4 集計結果

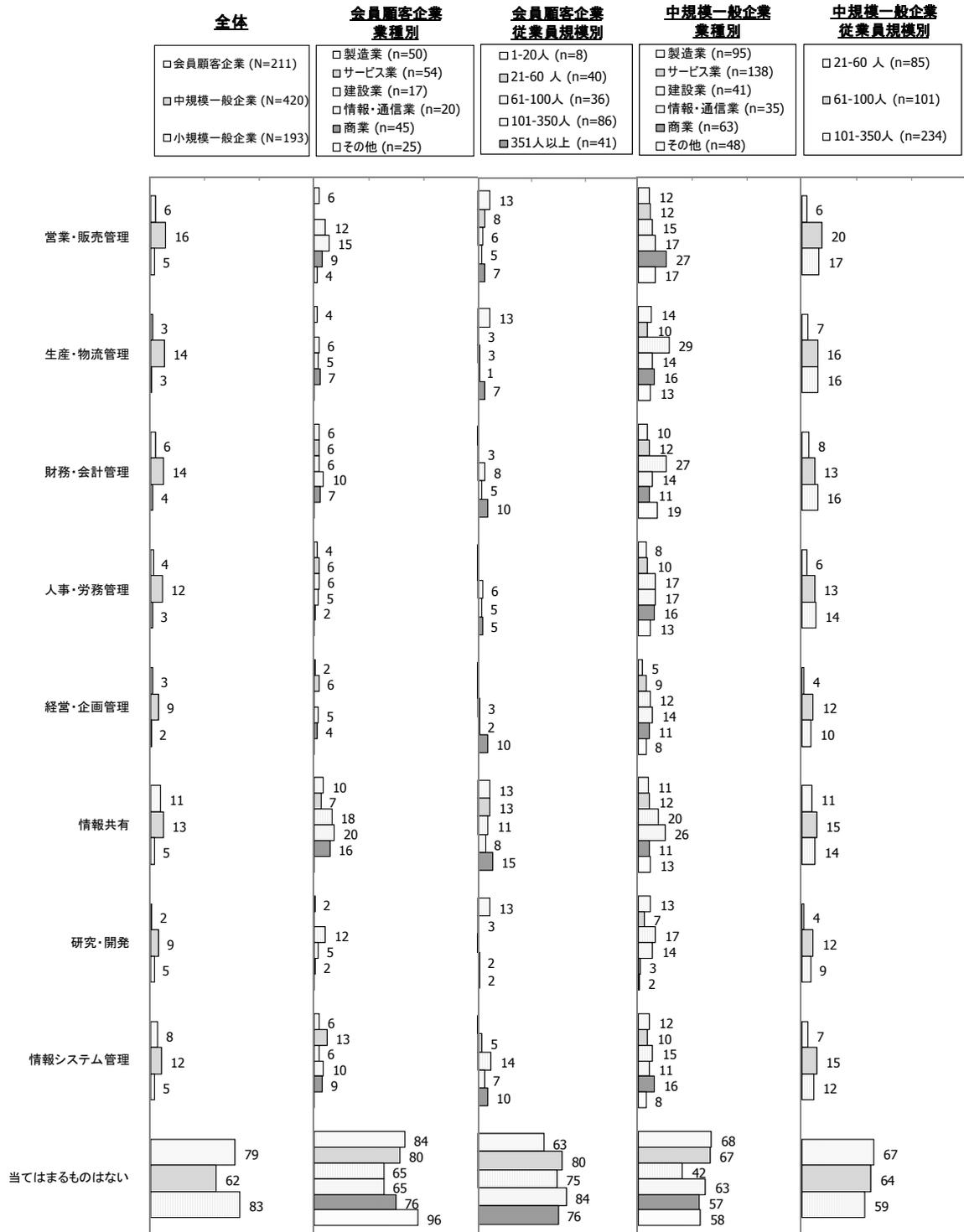
Q6-21 1年以内に導入予定の対策_クラウド化せずに更改 / 導入 (複)

全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



Q6-22 1年以内に導入予定の対策_プライベートクラウドへ移行 / 導入 (複)

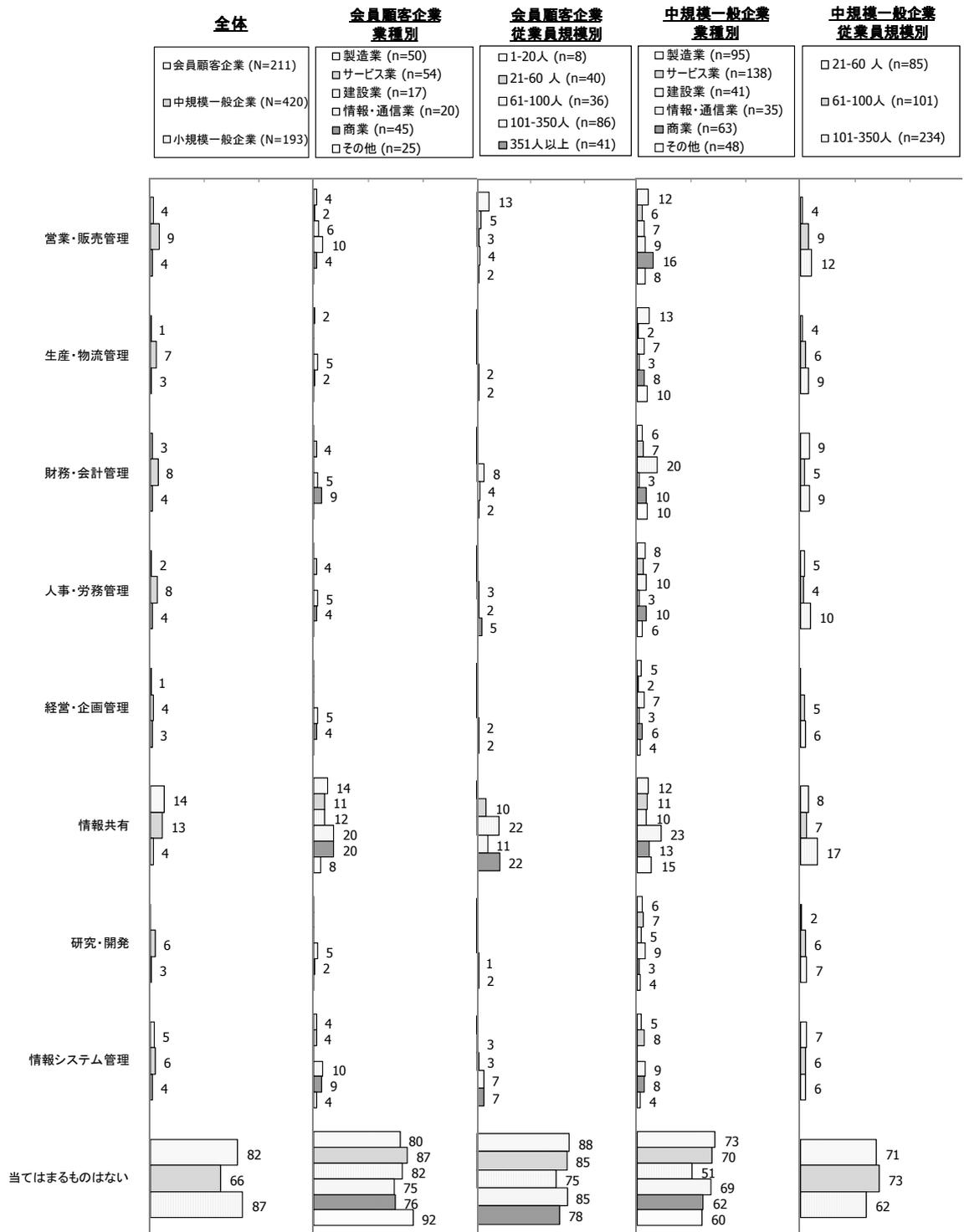
全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



4 集計結果

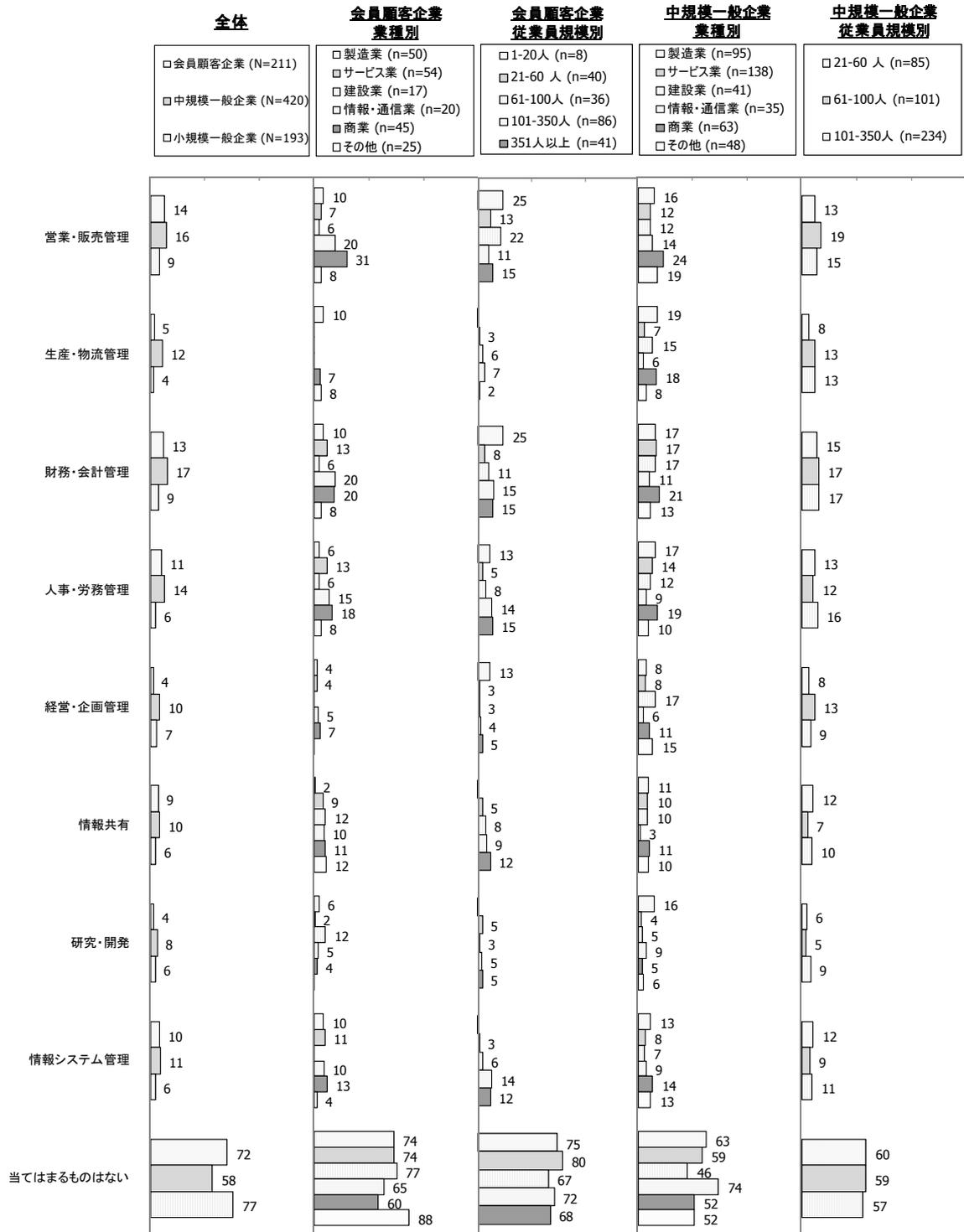
Q6-23 1年以内に導入予定の対策_パブリッククラウドへ移行 / 導入 (複)

全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



Q6-31 近い将来採用したい対策_クラウド化せずに更改 / 導入 (複)

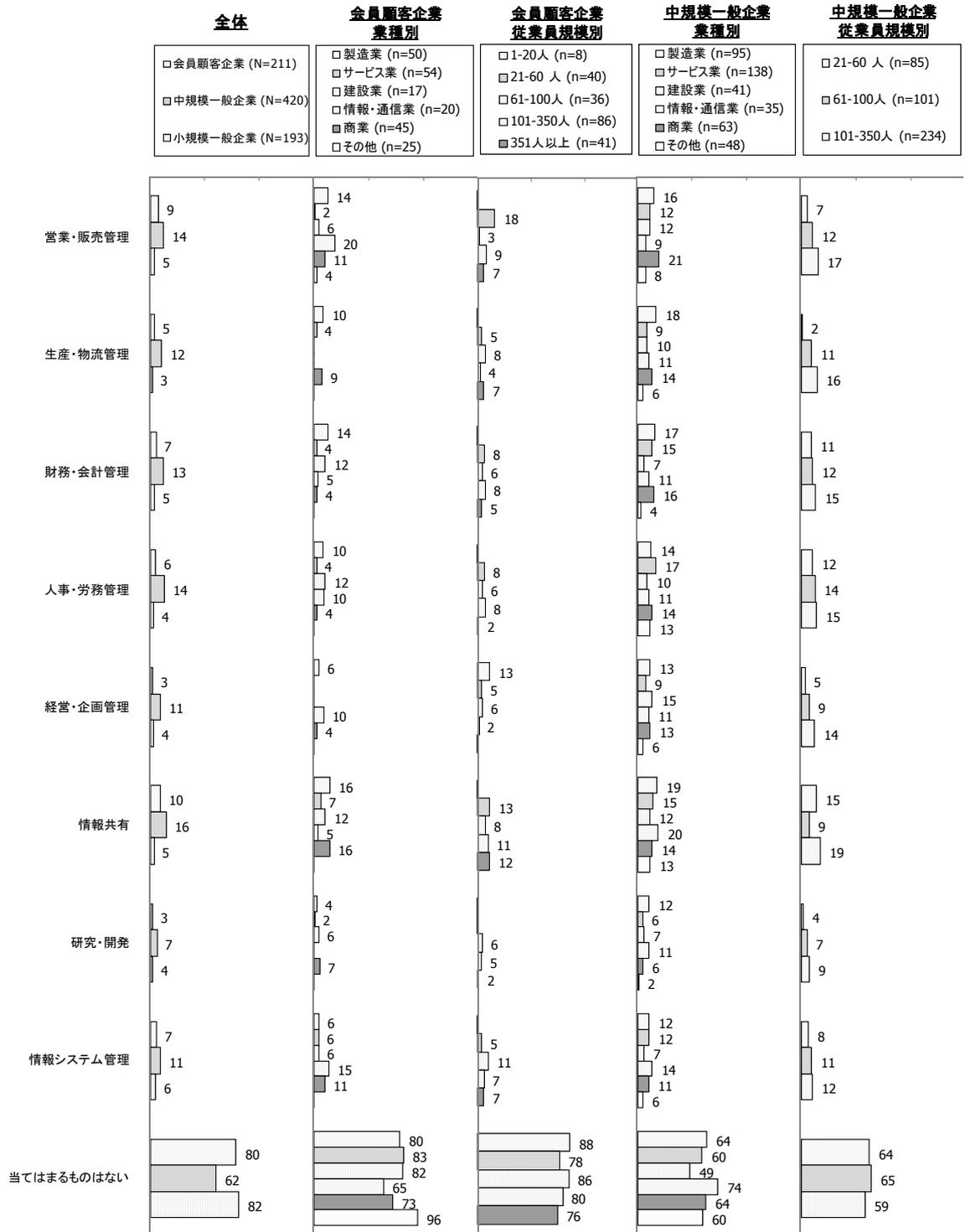
全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



4 集計結果

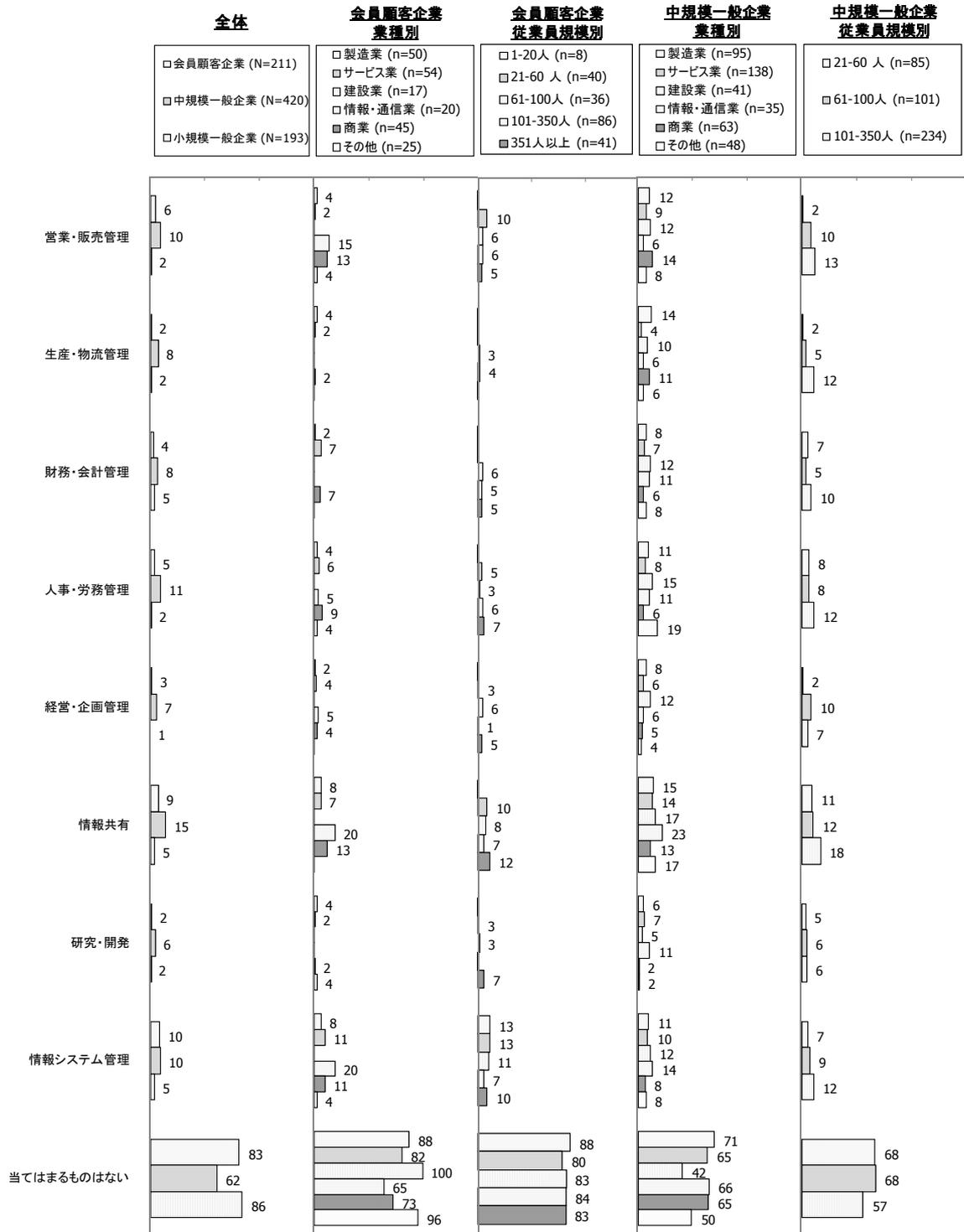
Q6-32 近い将来採用したい対策_プライベートクラウドへ移行 / 導入 (複)

全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



Q6-33 近い将来採用したい対策_パブリッククラウドへ移行 / 導入 (複)

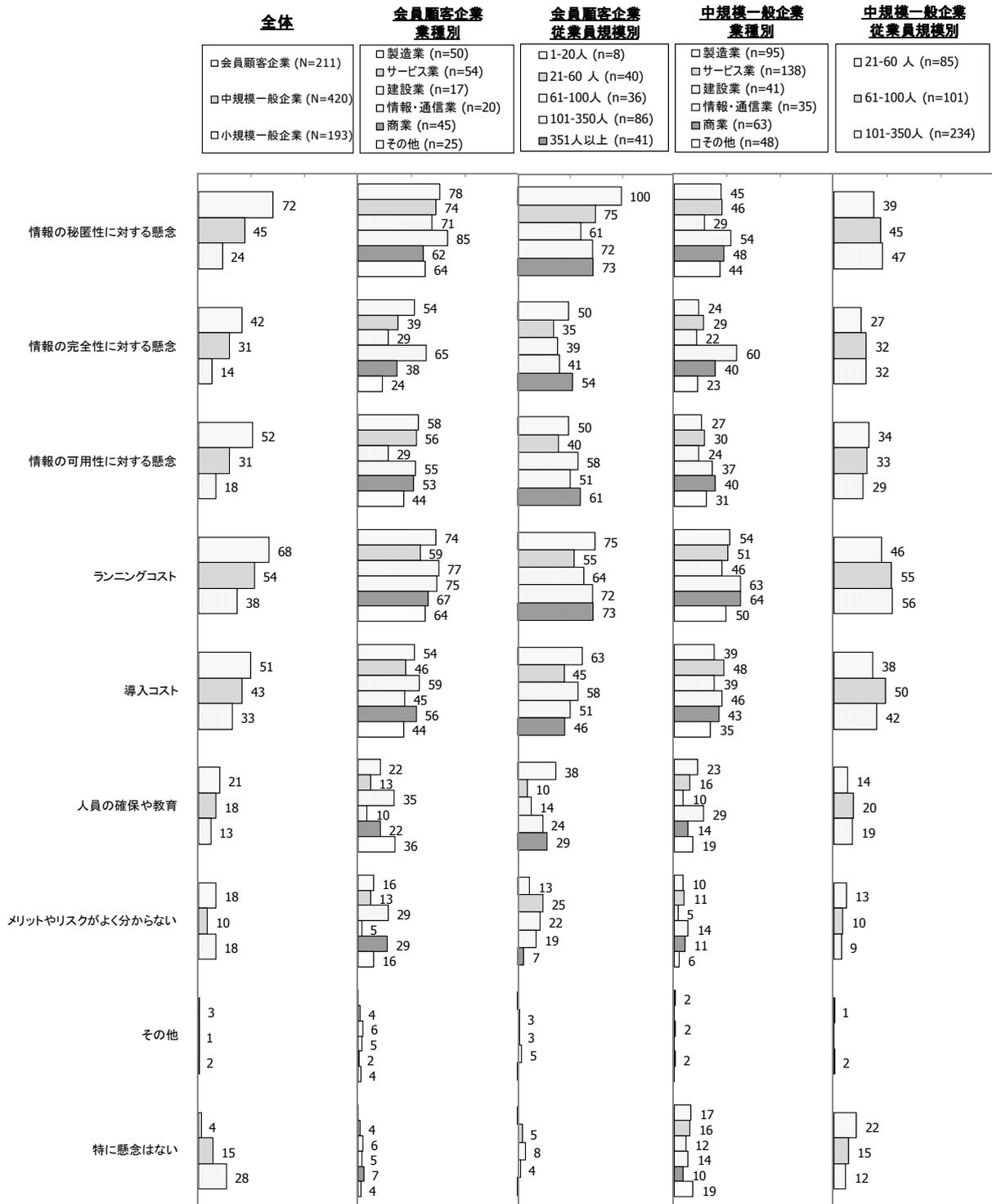
全体でみると、いずれも『当てはまるものはない』が最も多くなっている。



4 集計結果

Q7 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項（複）

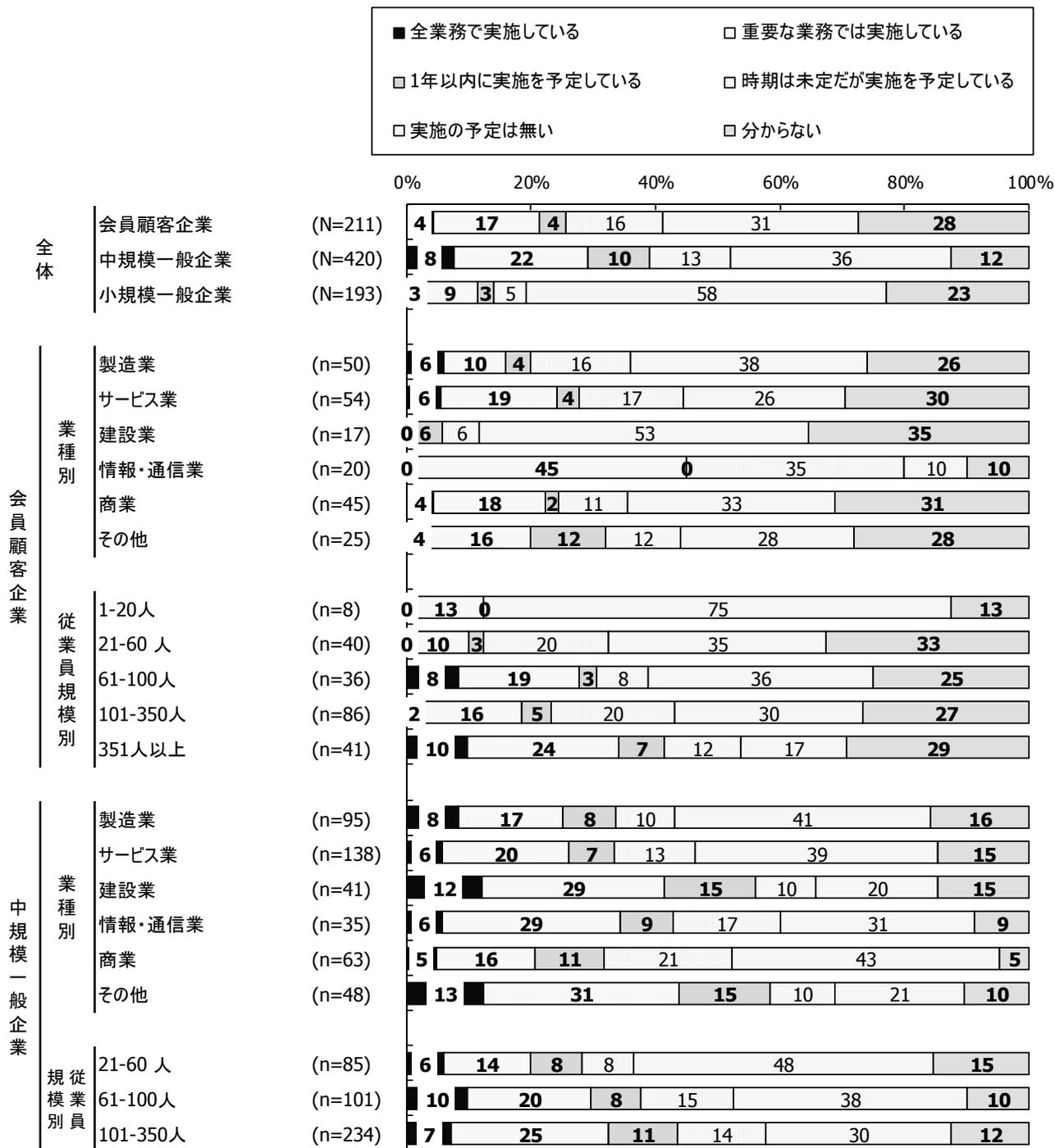
全体でみると、会員顧客企業では『情報の秘匿性に対する懸念』が72%で最も多く、次いで『ランニングコスト』（68%）が多くなっている。



4.4 事業継続契約(BCP)について

Q8-101 BCP 対策状況_システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり

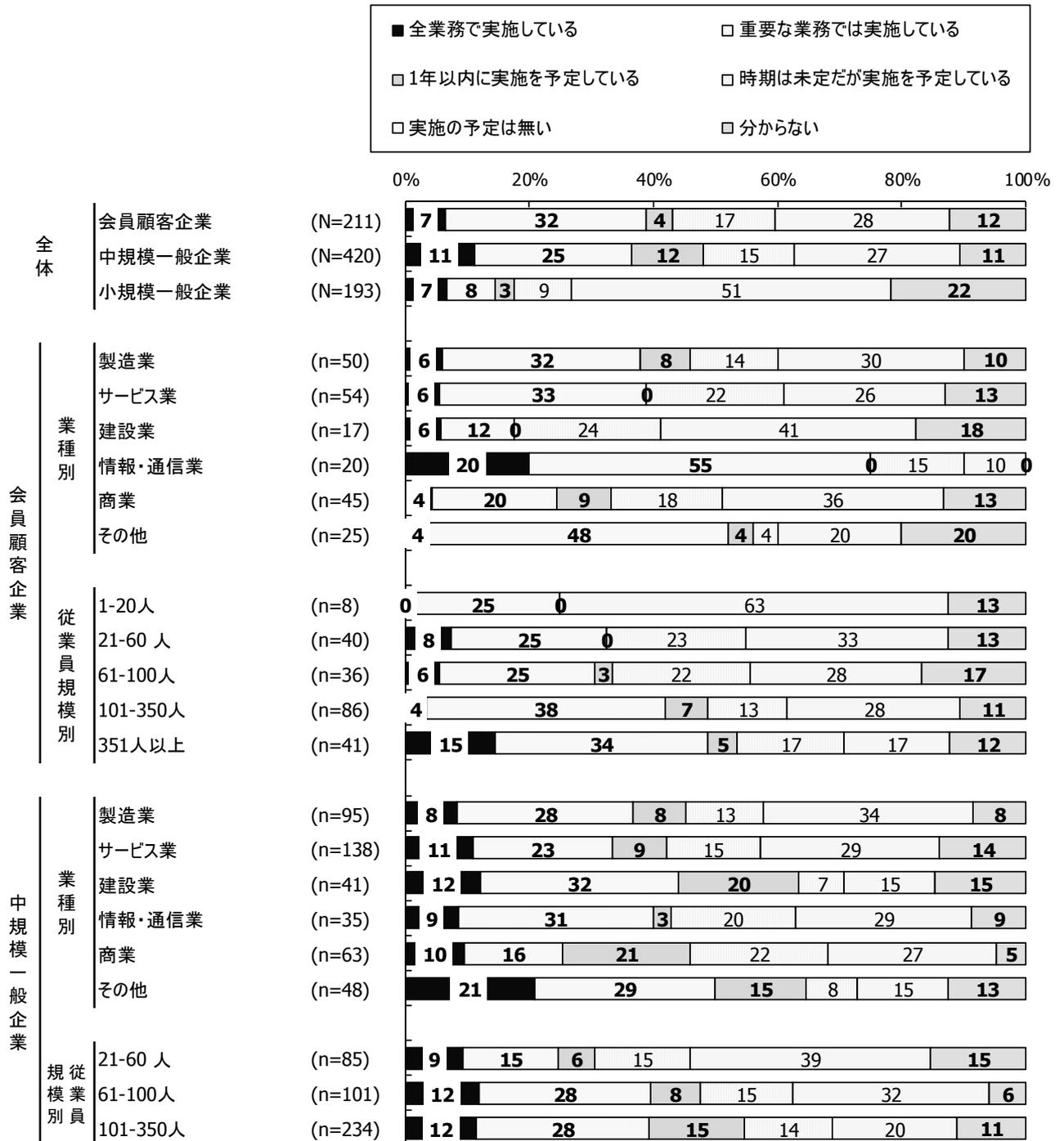
全体で見ると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多く、特に小規模一般企業では58%でその割合は高い。



4 集計結果

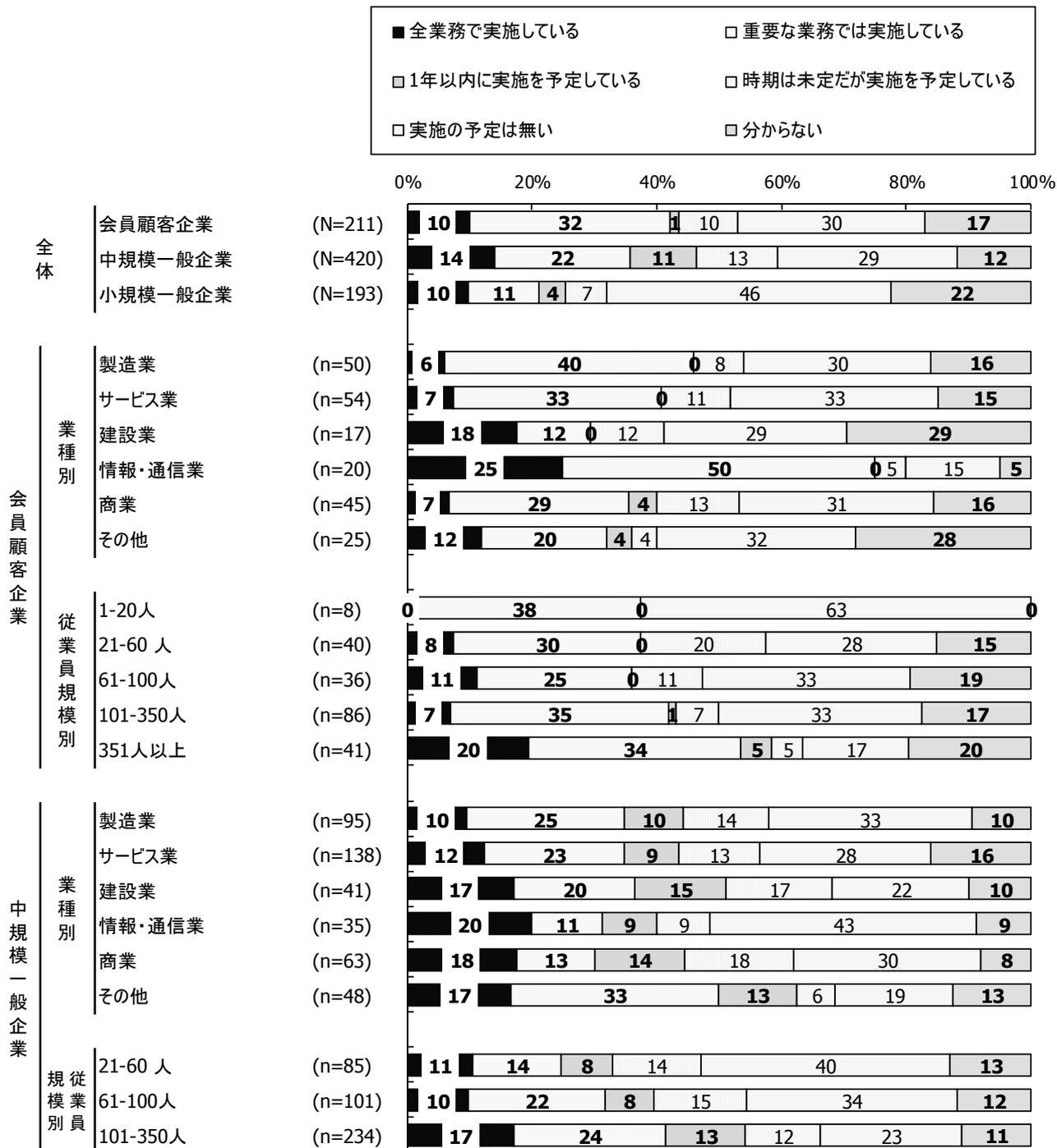
Q8-102 BCP 対策状況_地震対策

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『重要な業務では実施している』と『実施の予定は無い』がそれぞれ多くなっている。小規模一般企業では『実施の予定は無い』の割合が51%と高い。



Q8-103 BCP 対策状況_ITシステムの落雷対策

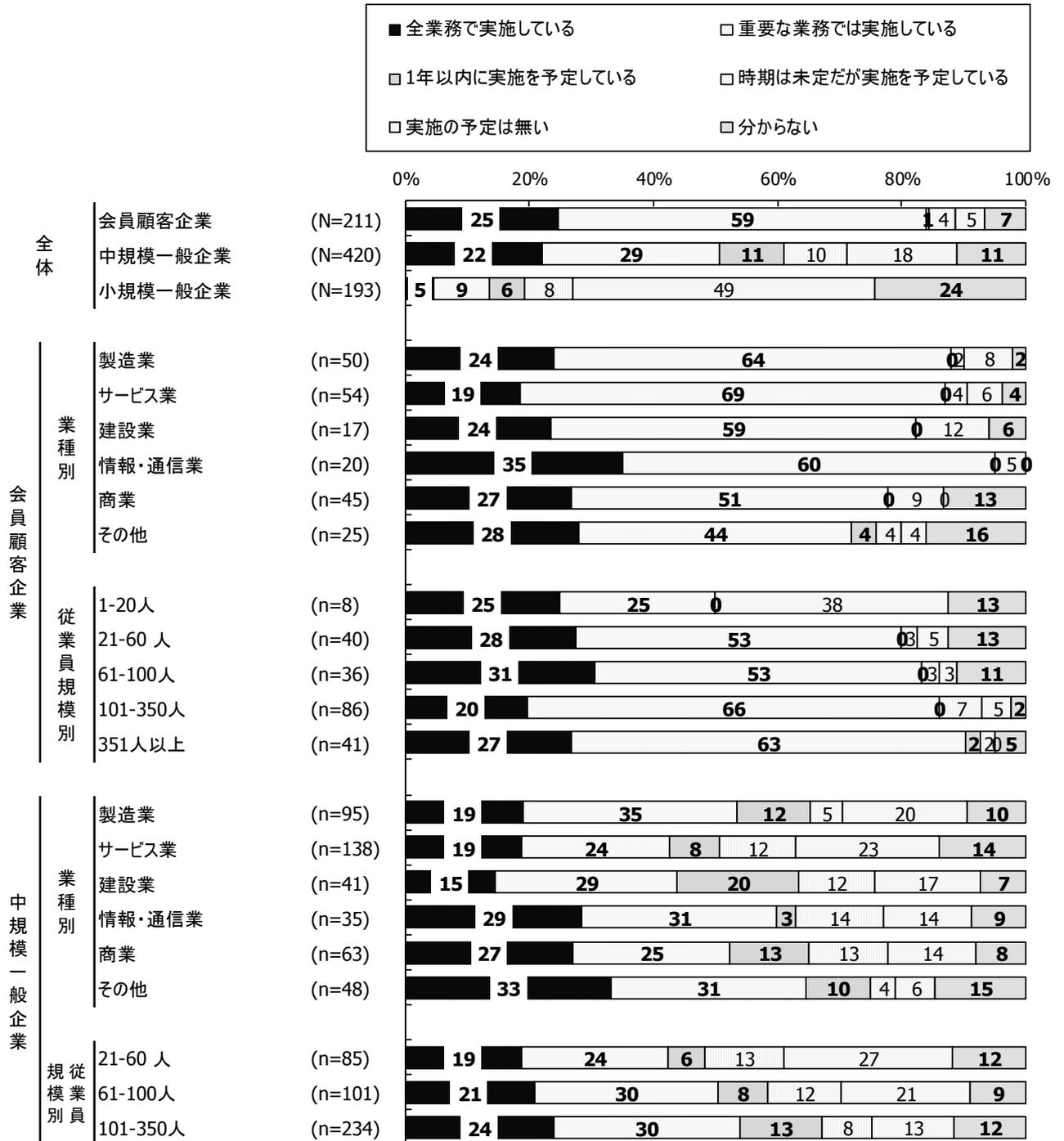
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『重要な業務では実施している』と『実施の予定は無い』がそれぞれ多くなっている。小規模一般企業では『実施の予定は無い』の割合が46%と高い。



4 集計結果

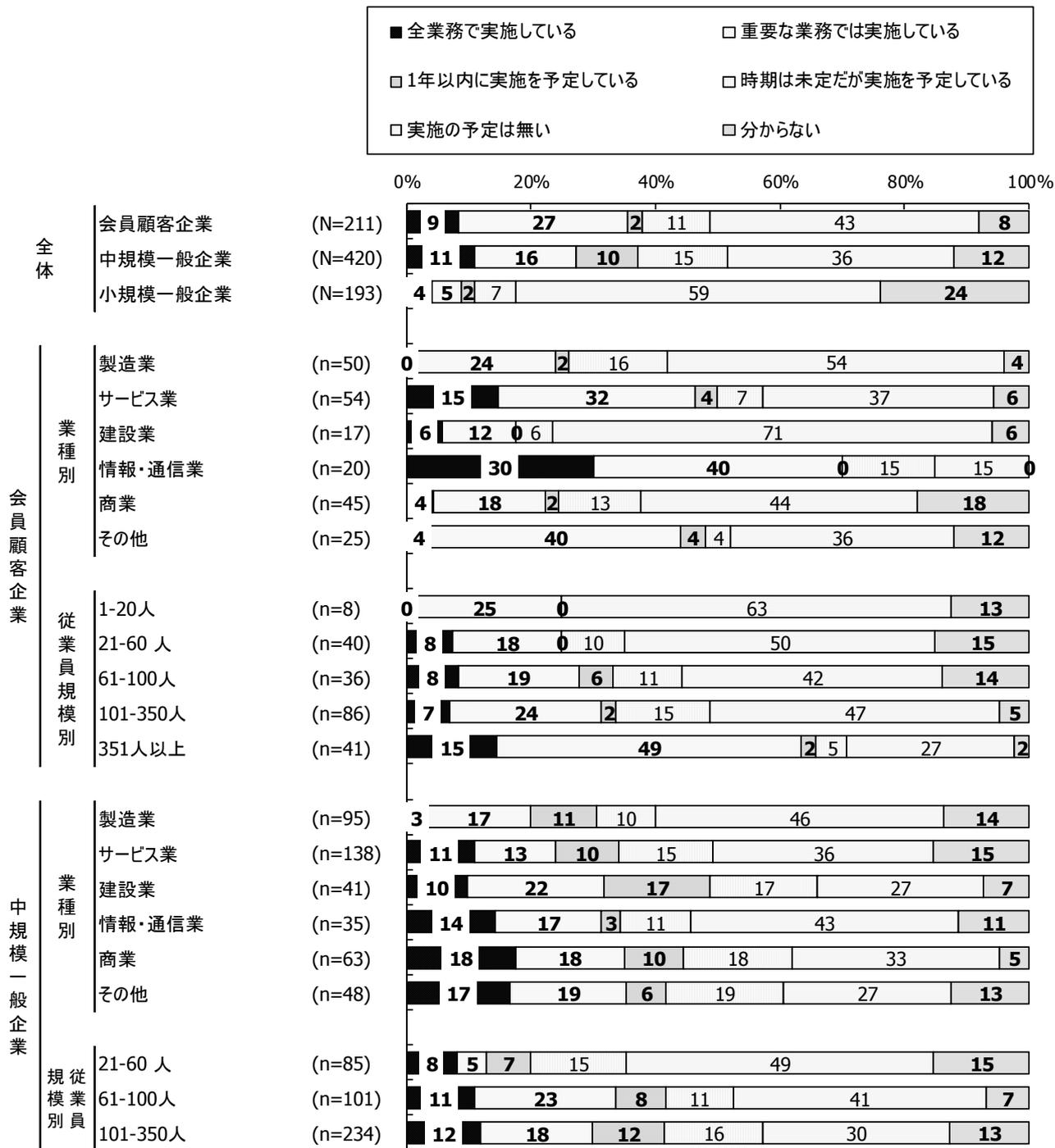
Q8-104 BCP 対策状況_停電対策 (通常の UPS の設置)

全体でみると、会員顧客企業では『重要な業務では実施している』の割合が 59%で最も多く、他と比べてもその割合は高い。



Q8-105 BCP 対策状況_停電対策 (長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置)

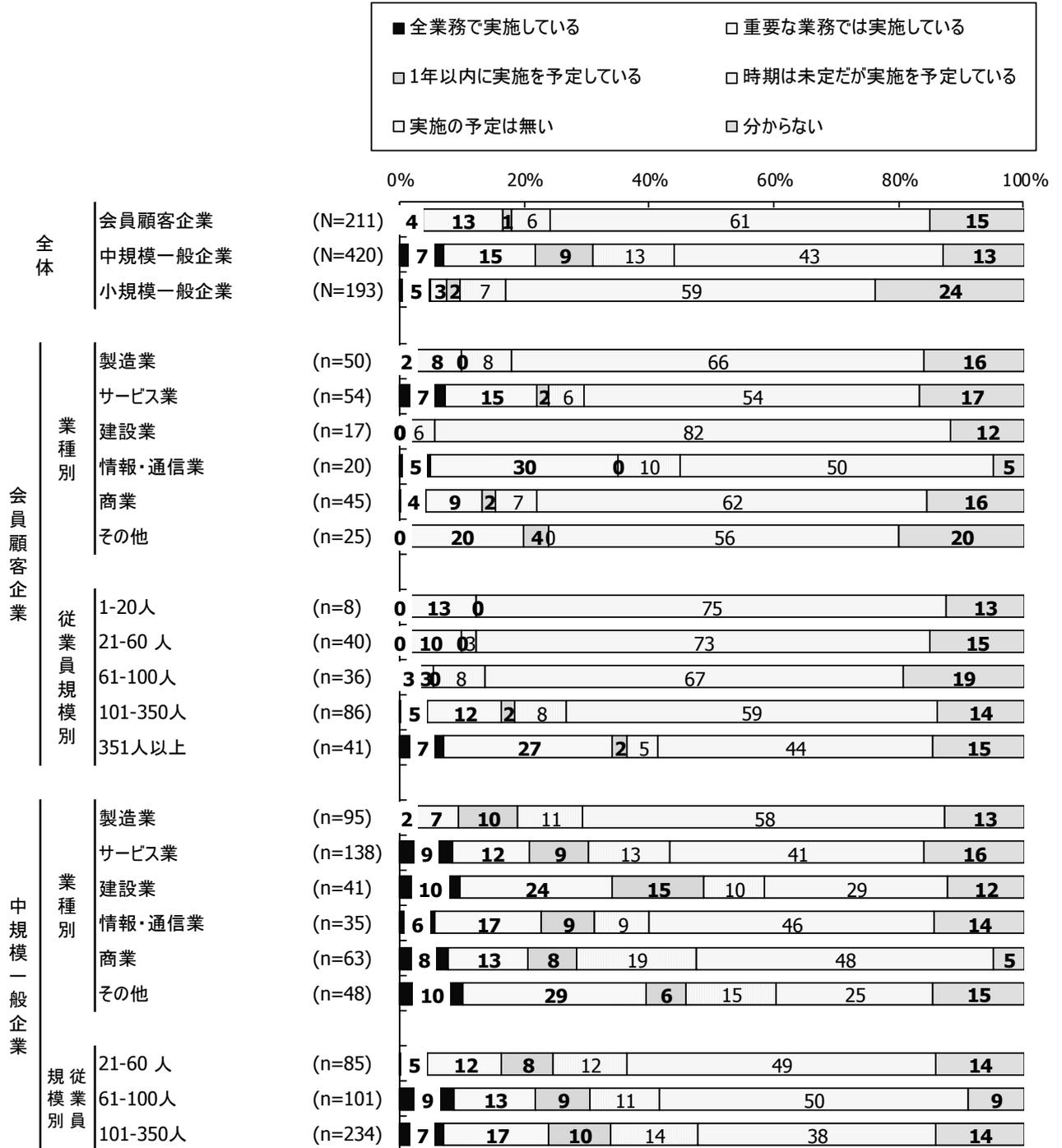
全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』がそれぞれ最も多くなっている。特に小規模一般企業ではその割合が 59%と高くなっている。



4 集計結果

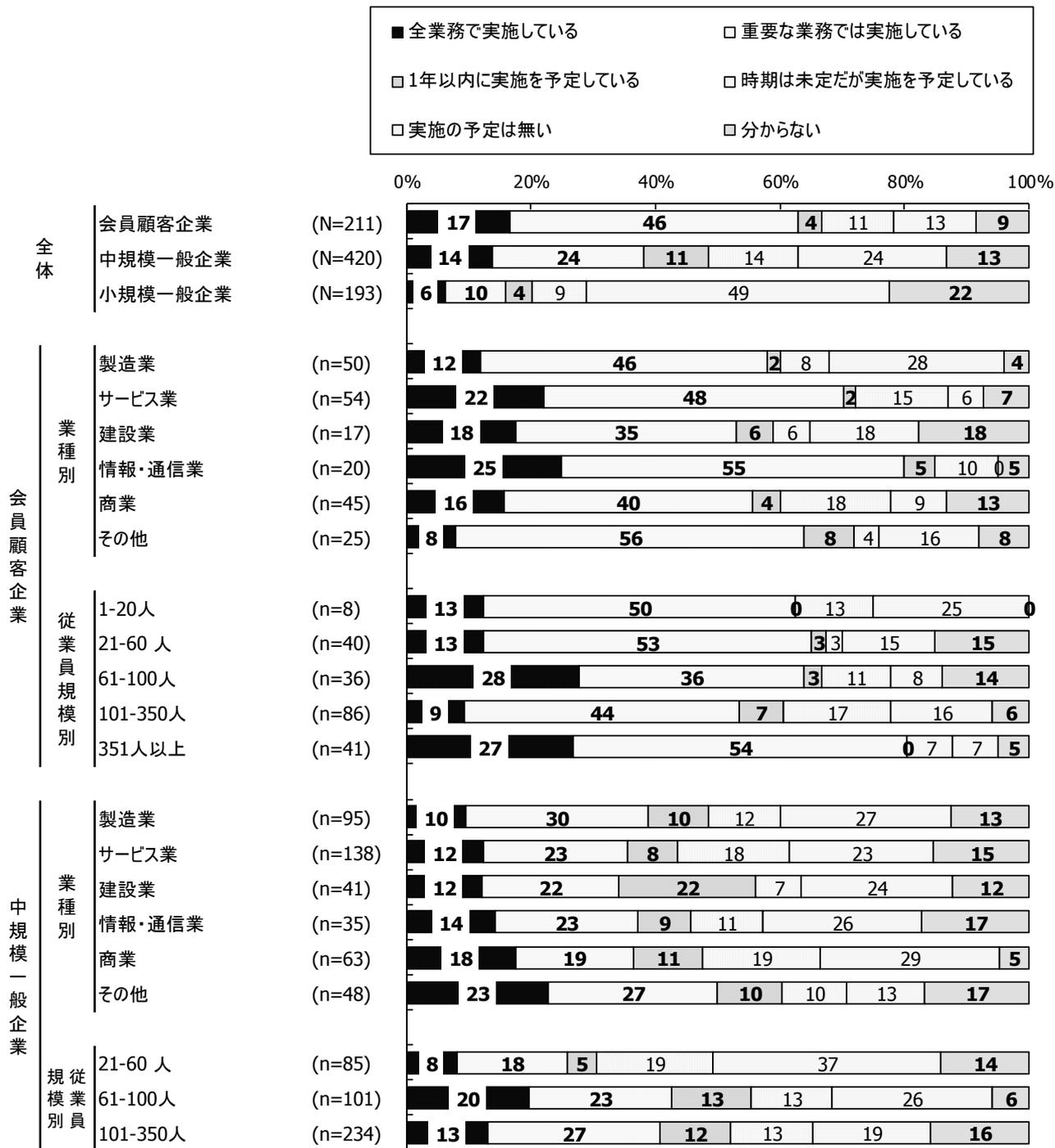
Q8-106 BCP 対策状況_停電対策 (商用電源供給の二重化)

全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多く、特に会員顧客企業と小規模一般企業ではそれぞれ6割前後となっている。



Q8-107 BCP 対策状況_ITシステムのバックアップ設計と実施基準の策定

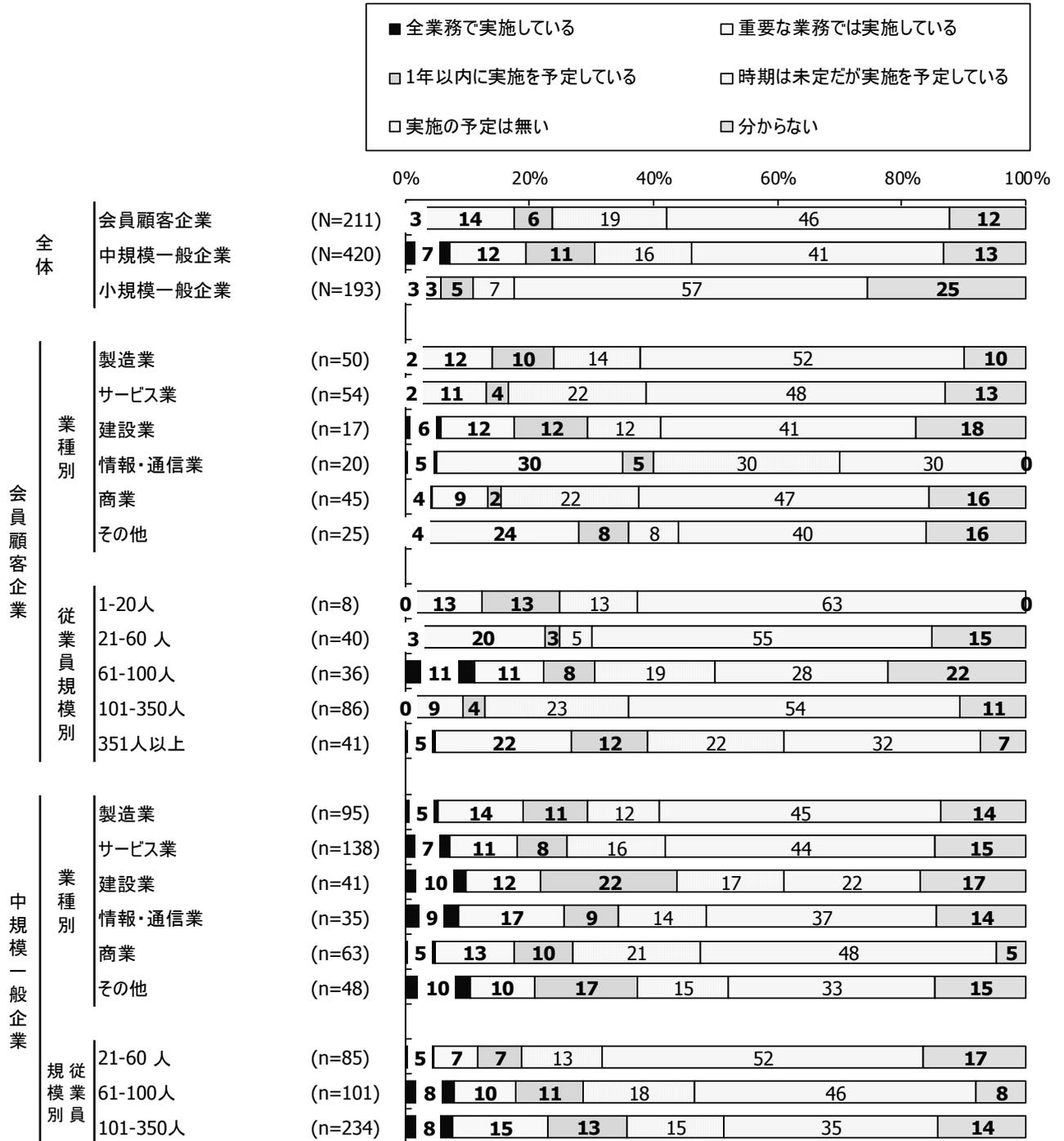
全体でみると、会員顧客企業では『重要な業務では実施している』が最も多く、他と比較してもその割合は高い。



4 集計結果

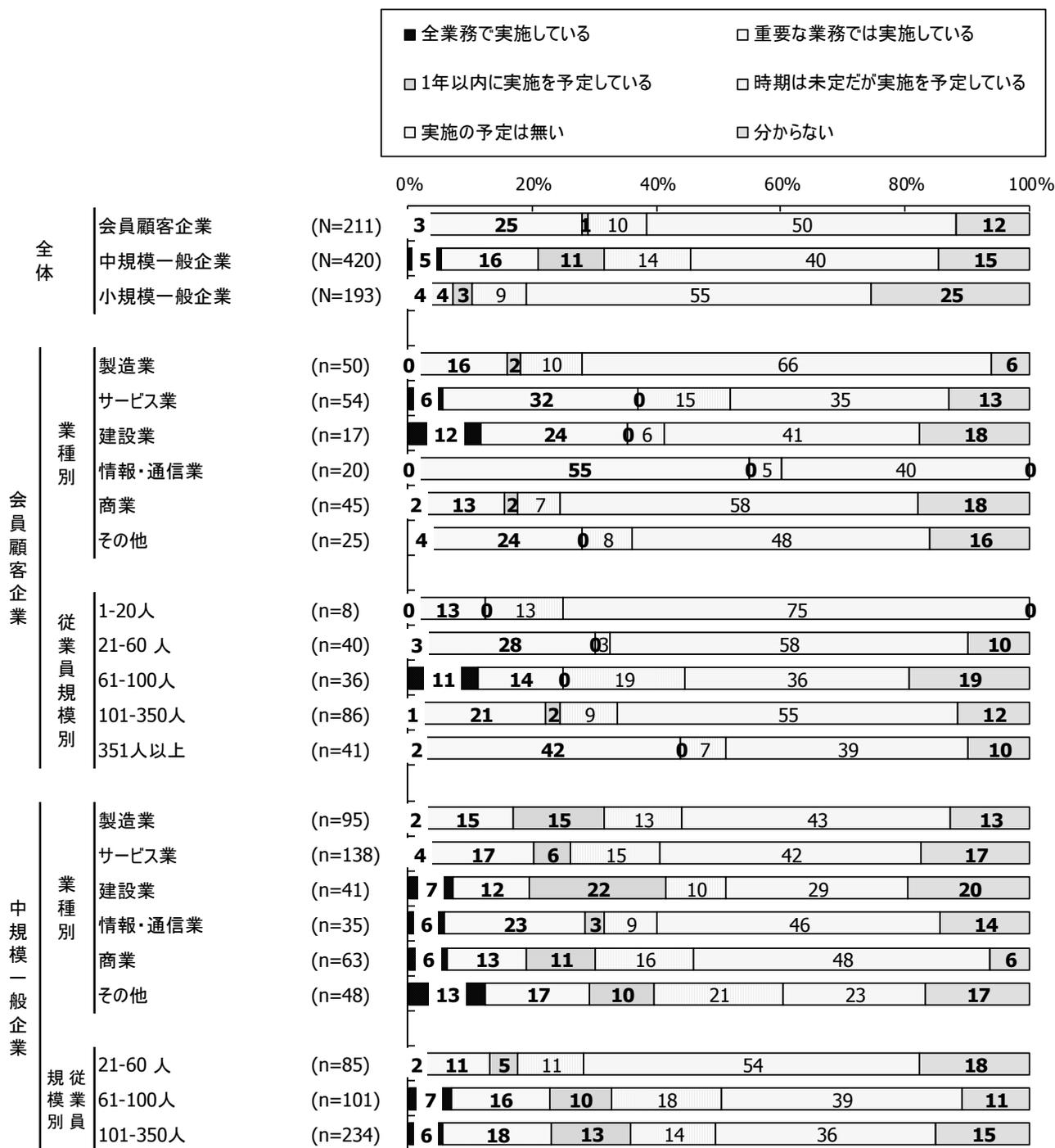
Q8-108 BCP 対策状況_ITシステムの遠隔地バックアップ

全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多くなっている。



Q8-109 BCP 対策状況_ITシステムのハードウェア設備二重化

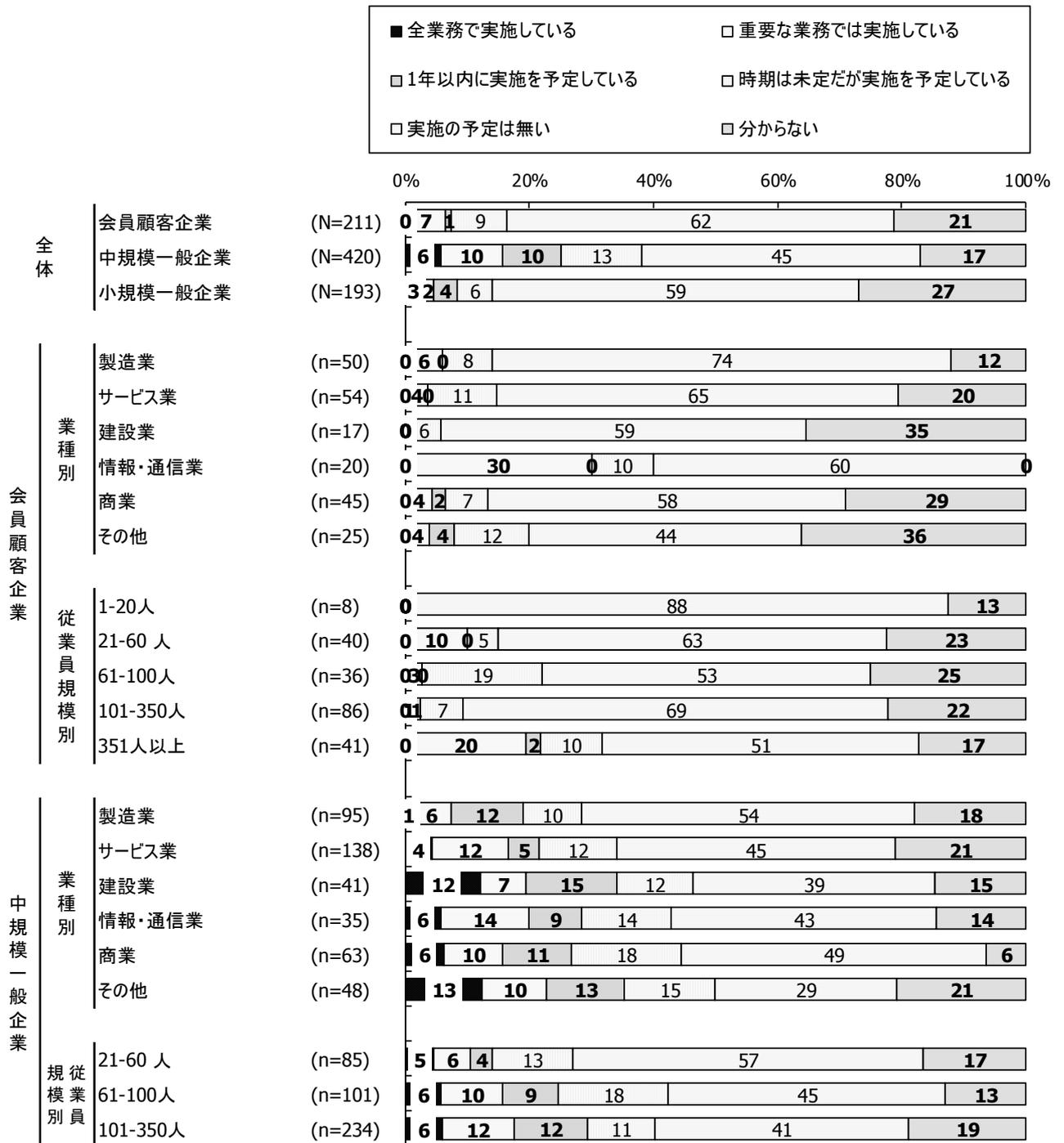
全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多くなっている。



4 集計結果

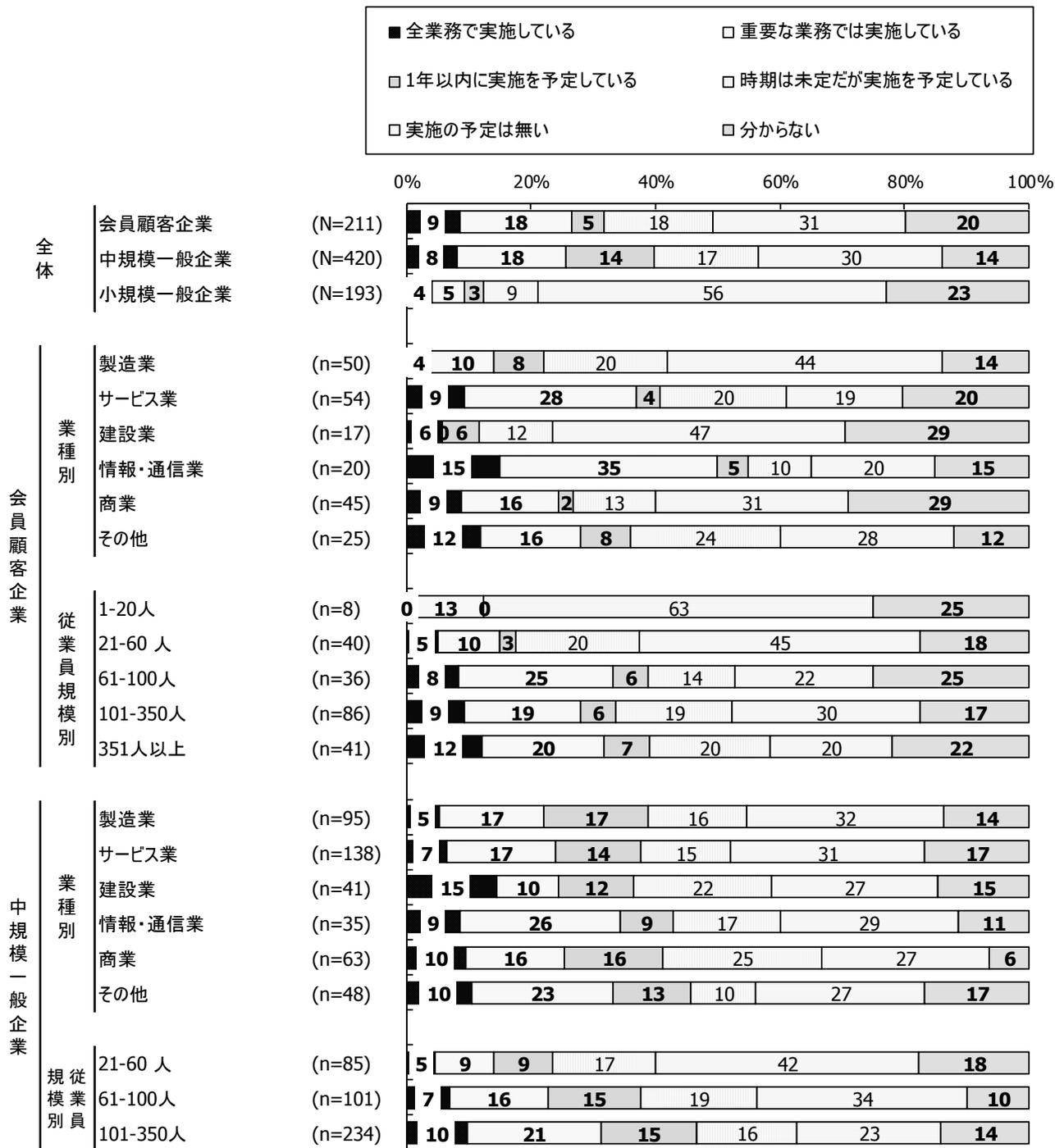
Q8-110 BCP 対策状況_ITシステムのセカンダリサイトの構築

全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多くなっている。



Q8-111 BCP 対策状況_緊急時対応計画の策定

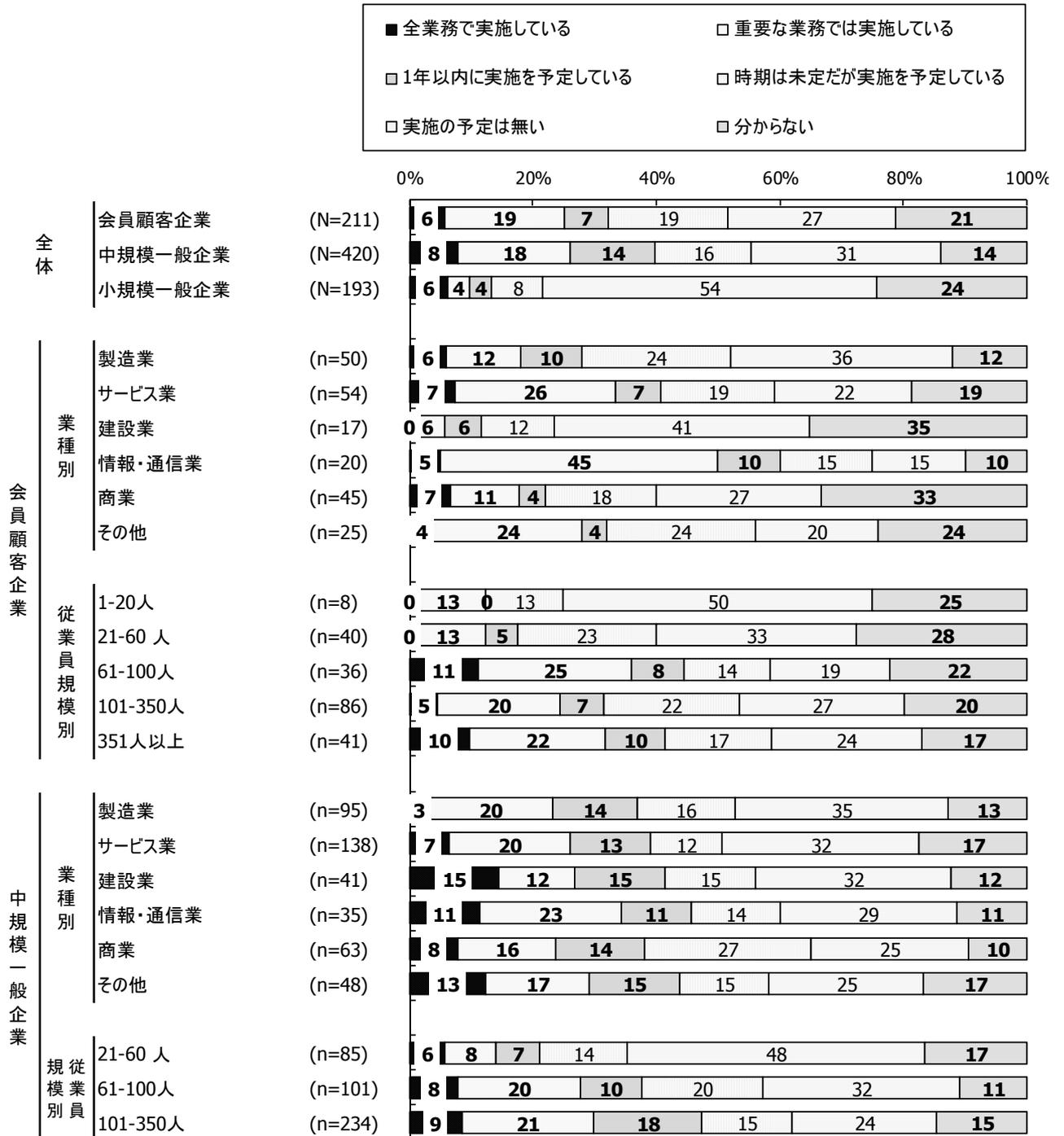
全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多くなっている。特に小規模一般企業ではその割合が 56%と高い。



4 集計結果

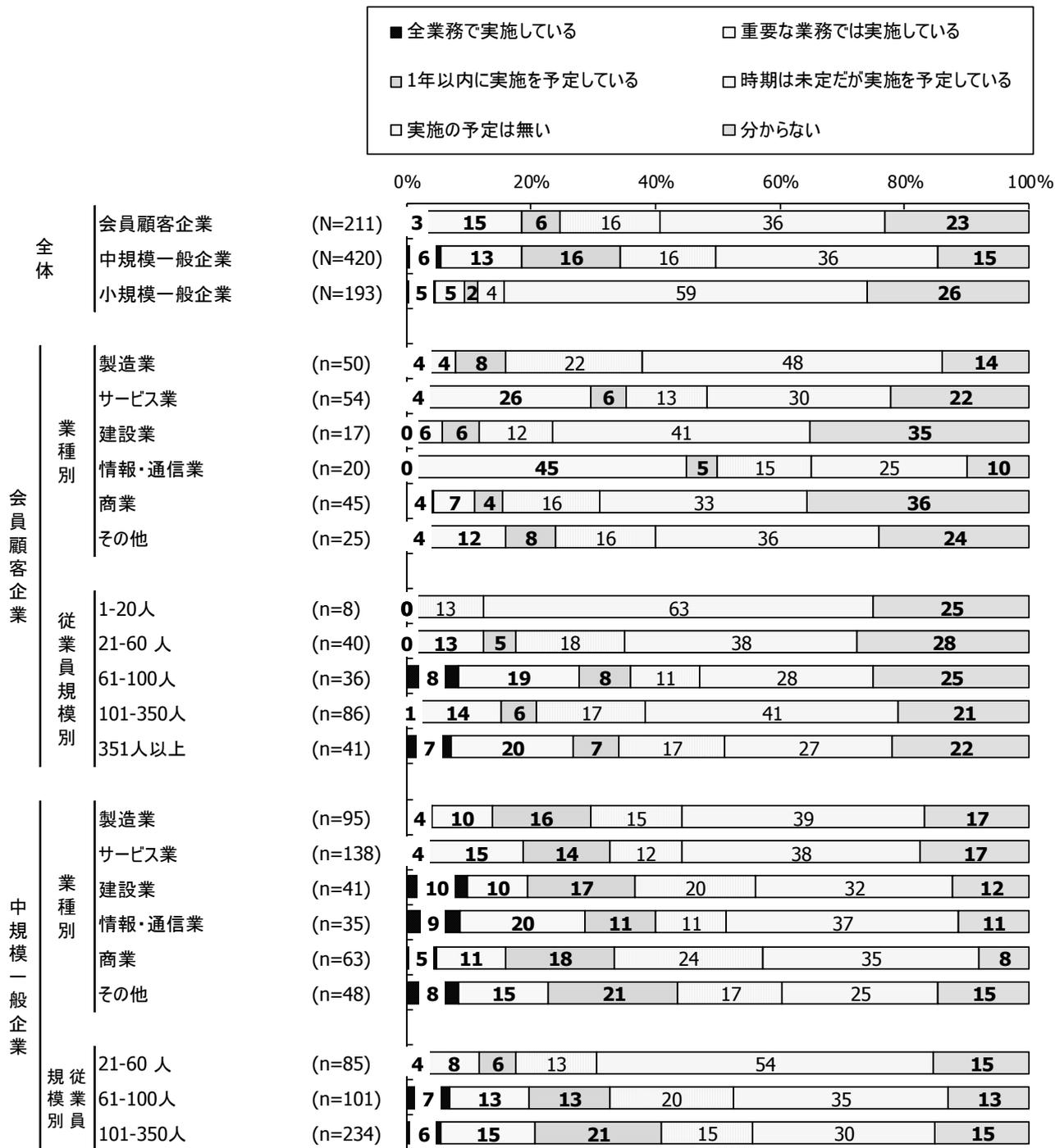
Q8-112 BCP 対策状況_具体的復旧方法の策定

全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多いが、小規模一般企業ではその割合が 54%と特に高い。



Q8-113 BCP 対策状況_目標復旧時間の策定

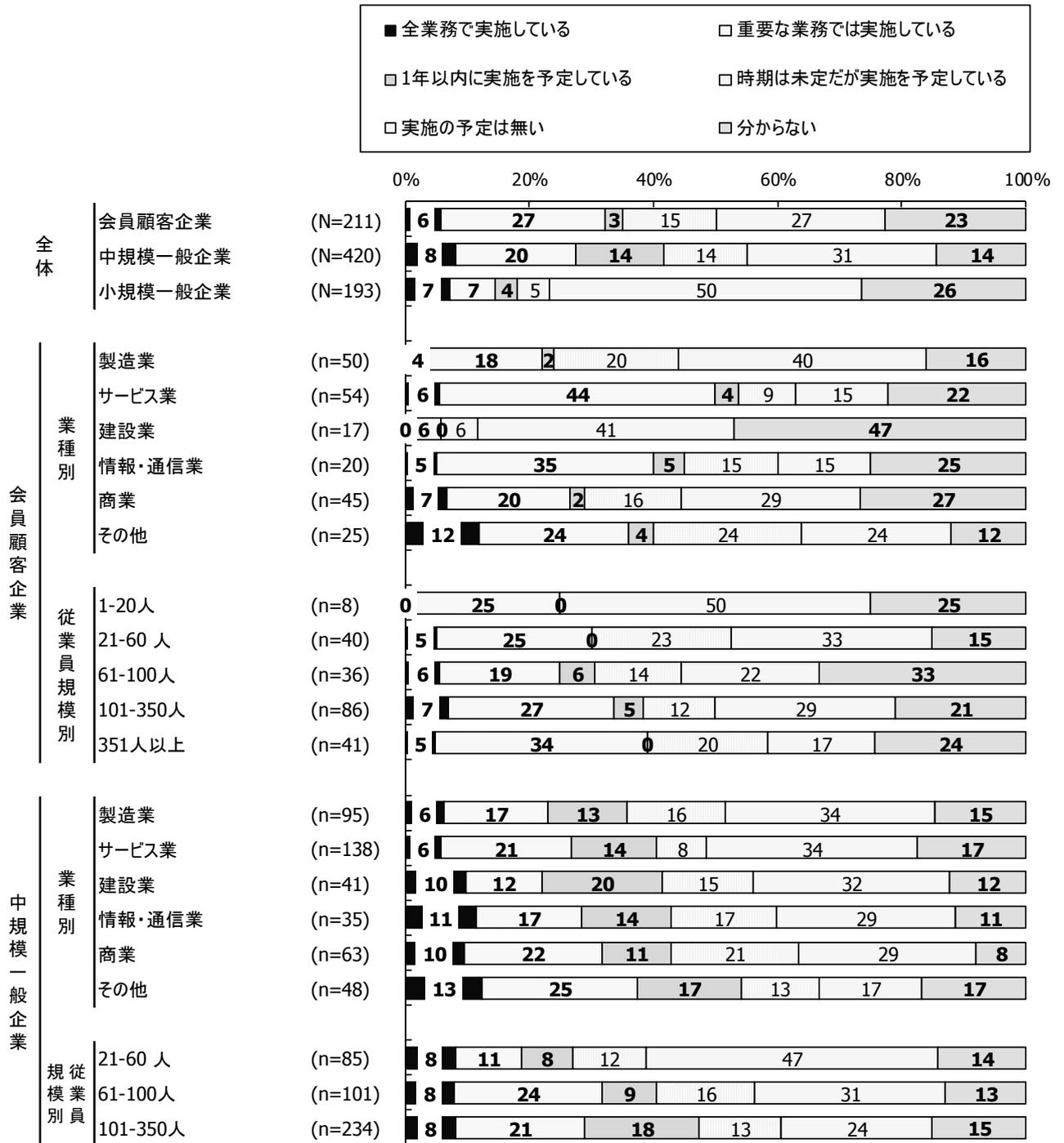
全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多く、特に小規模一般企業では 59% とその割合は高い。



4 集計結果

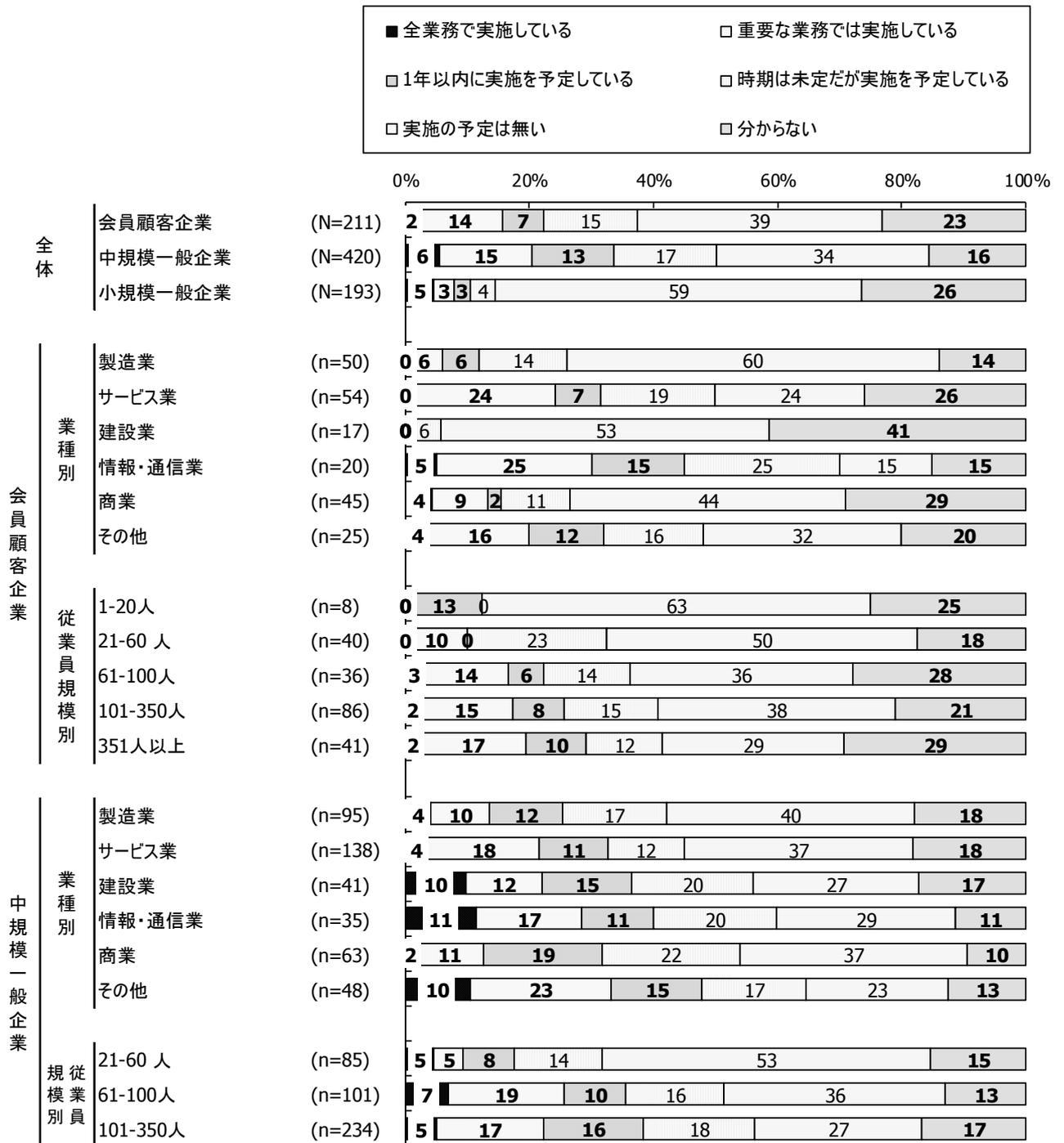
Q8-114 BCP 対策状況_業務継続のための縮退システム・代替手段の用意

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『重要な業務では実施している』と『実施の予定は無い』がそれぞれ多くなっている。小規模一般企業では『実施の予定は無い』の割合が50%と高い。



Q8-115 BCP 対策状況_復旧計画の妥当性・有効性の確認

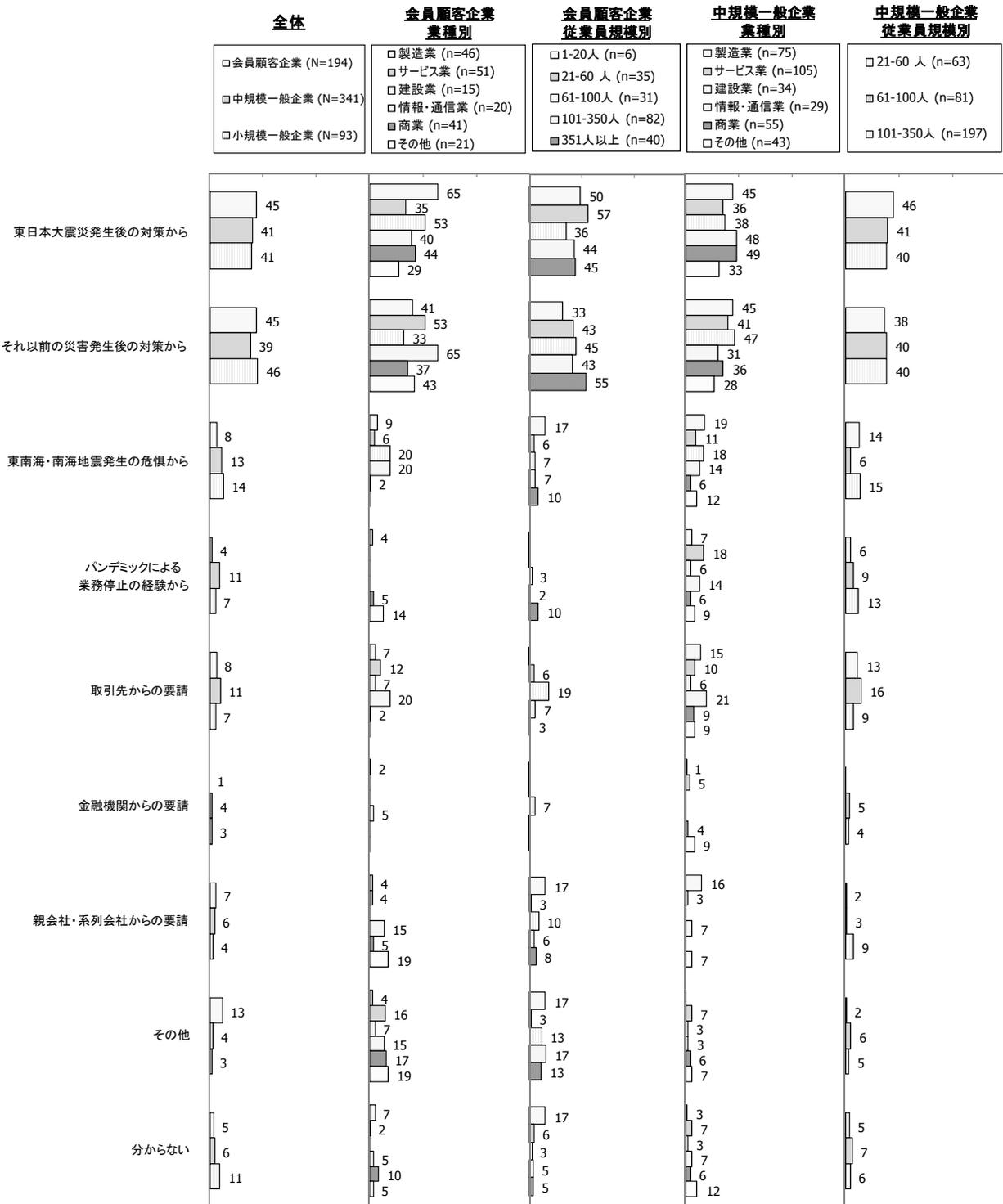
全体でみると、いずれも『実施の予定は無い』が最も多くなっている。



4 集計結果

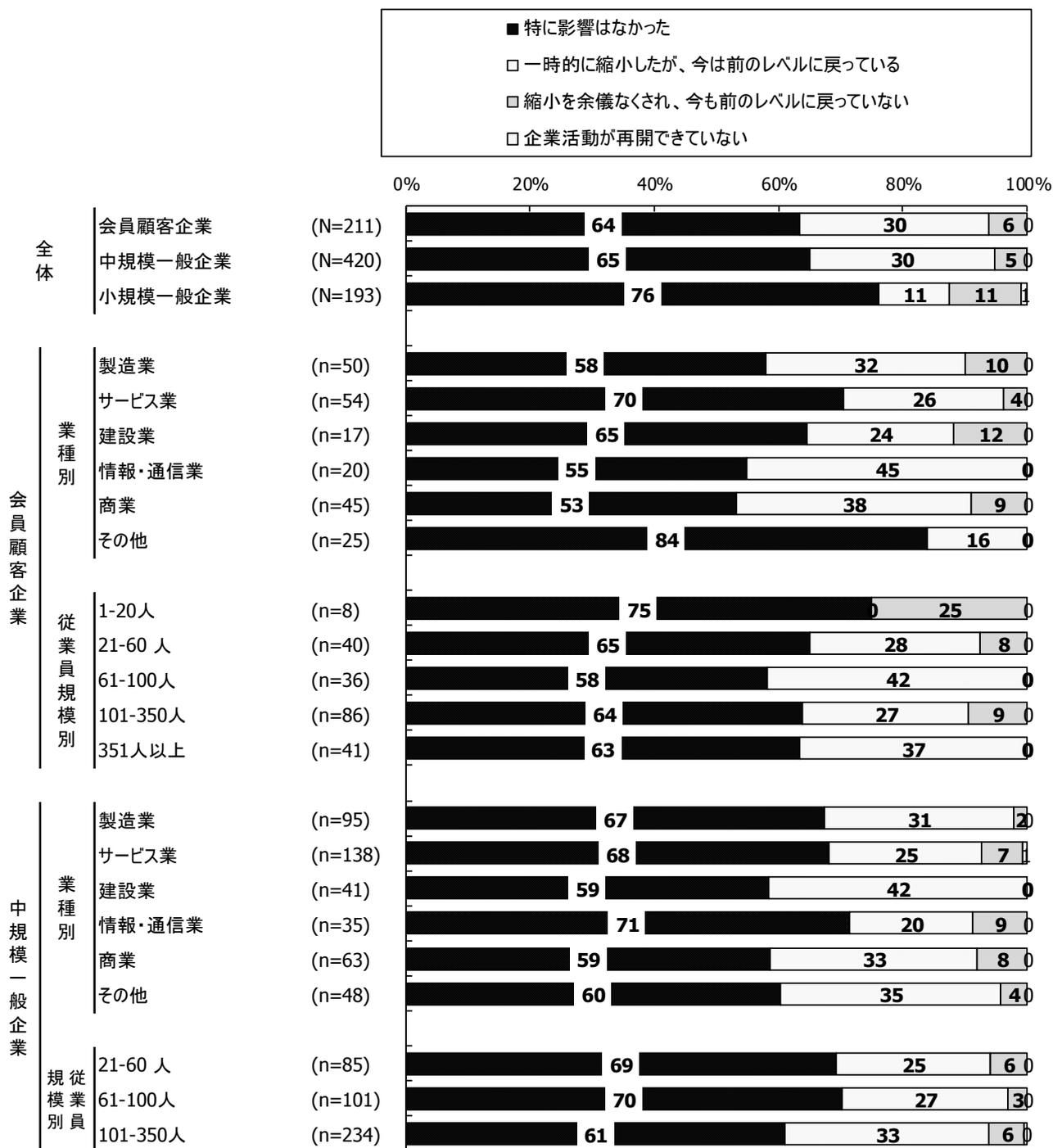
Q8-2 BCP 対策を実施、あるいは予定するに至ったきっかけ（複）

全体でみると、いずれも『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生後の対策から』が多くなっている。



Q9-1 東日本大震災発生後の企業活動の状態

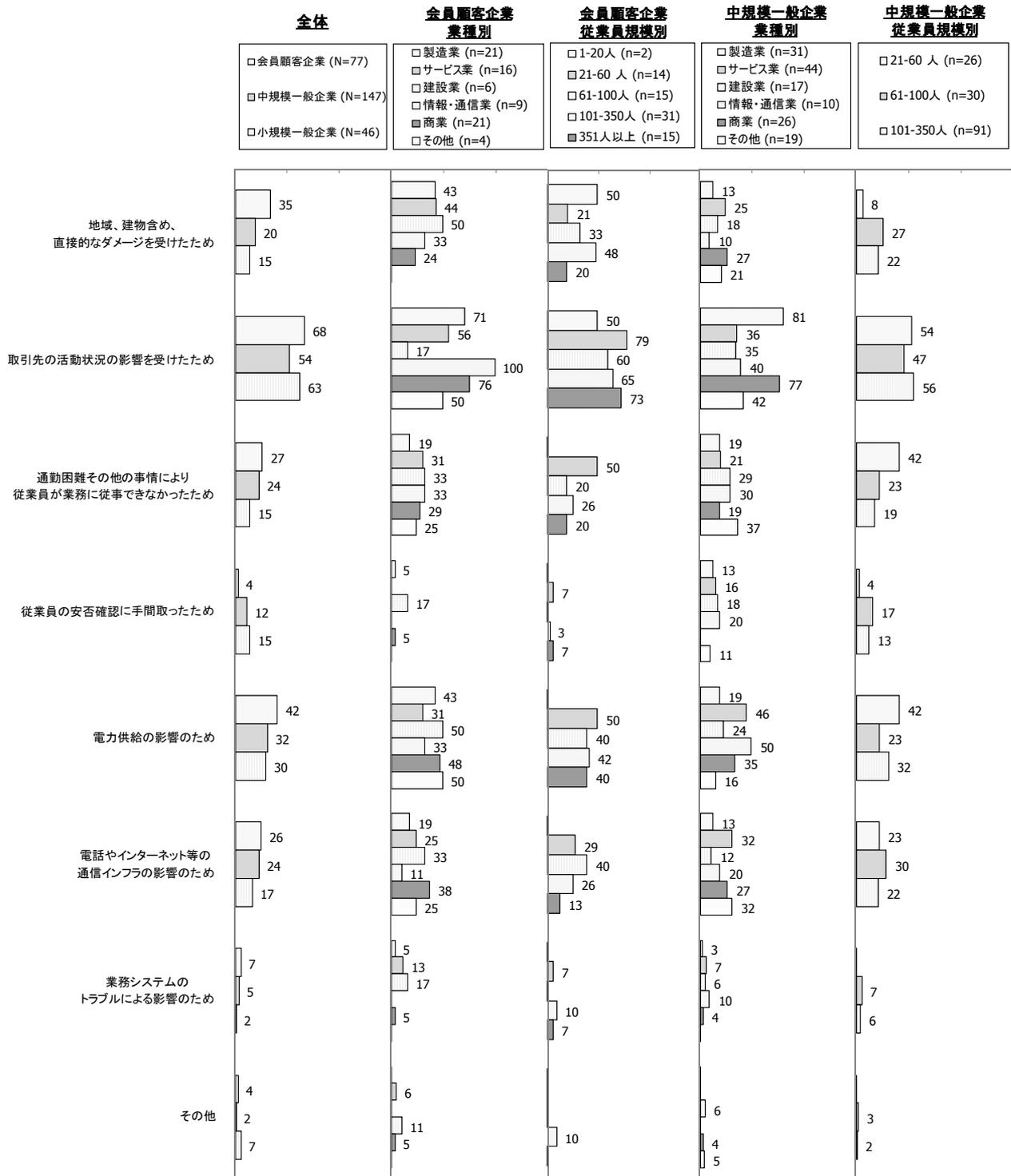
全体でみると、いずれも『特に影響はなかった』が最も多くなっている。



4 集計結果

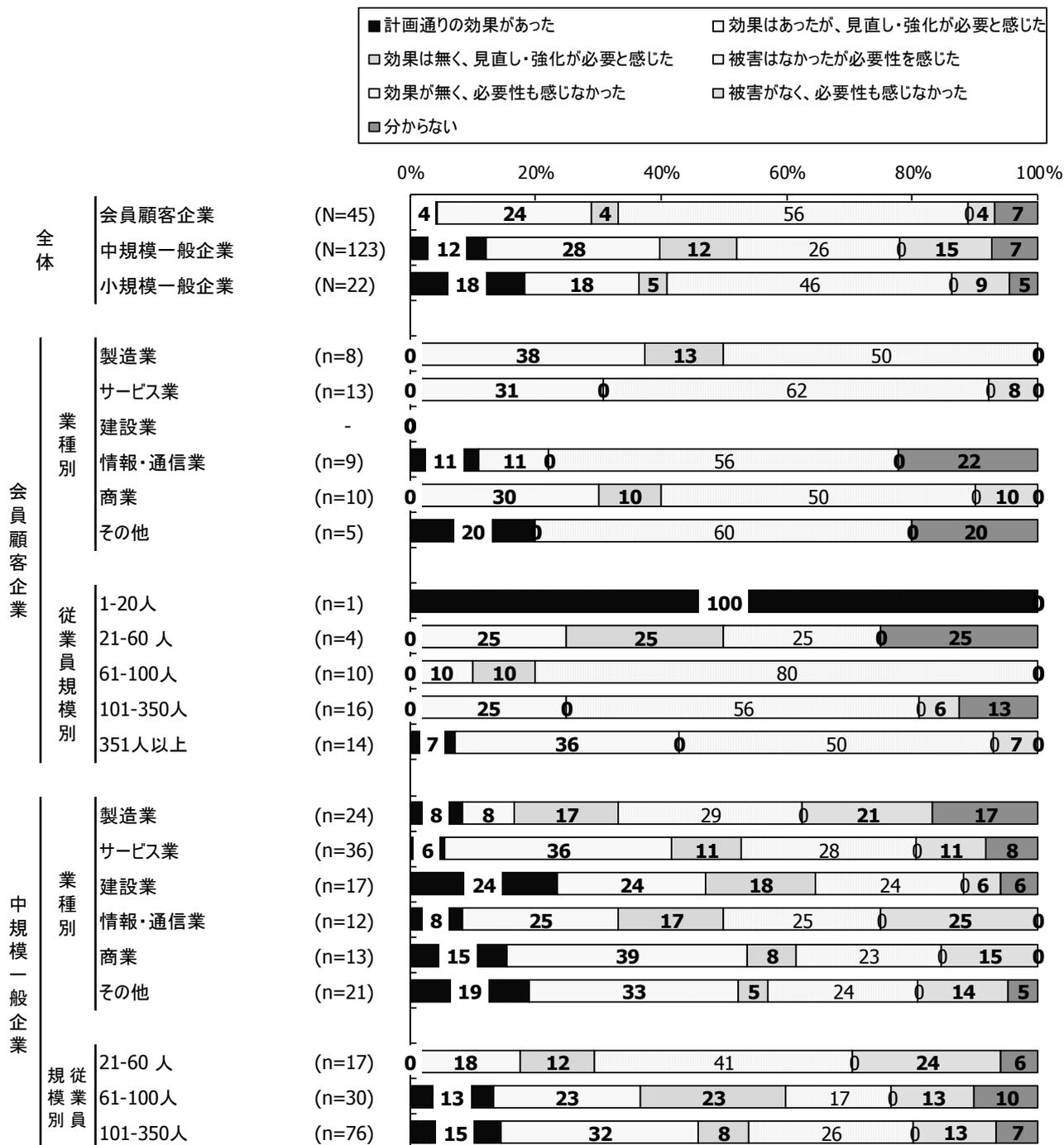
Q9-2 企業活動に影響を与えた要因（複）

全体でみると、いずれも『取引先の活動状況の影響を受けたため』が最も多くなっている。



Q9-301 BCP 対策の効果と必要性_システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり

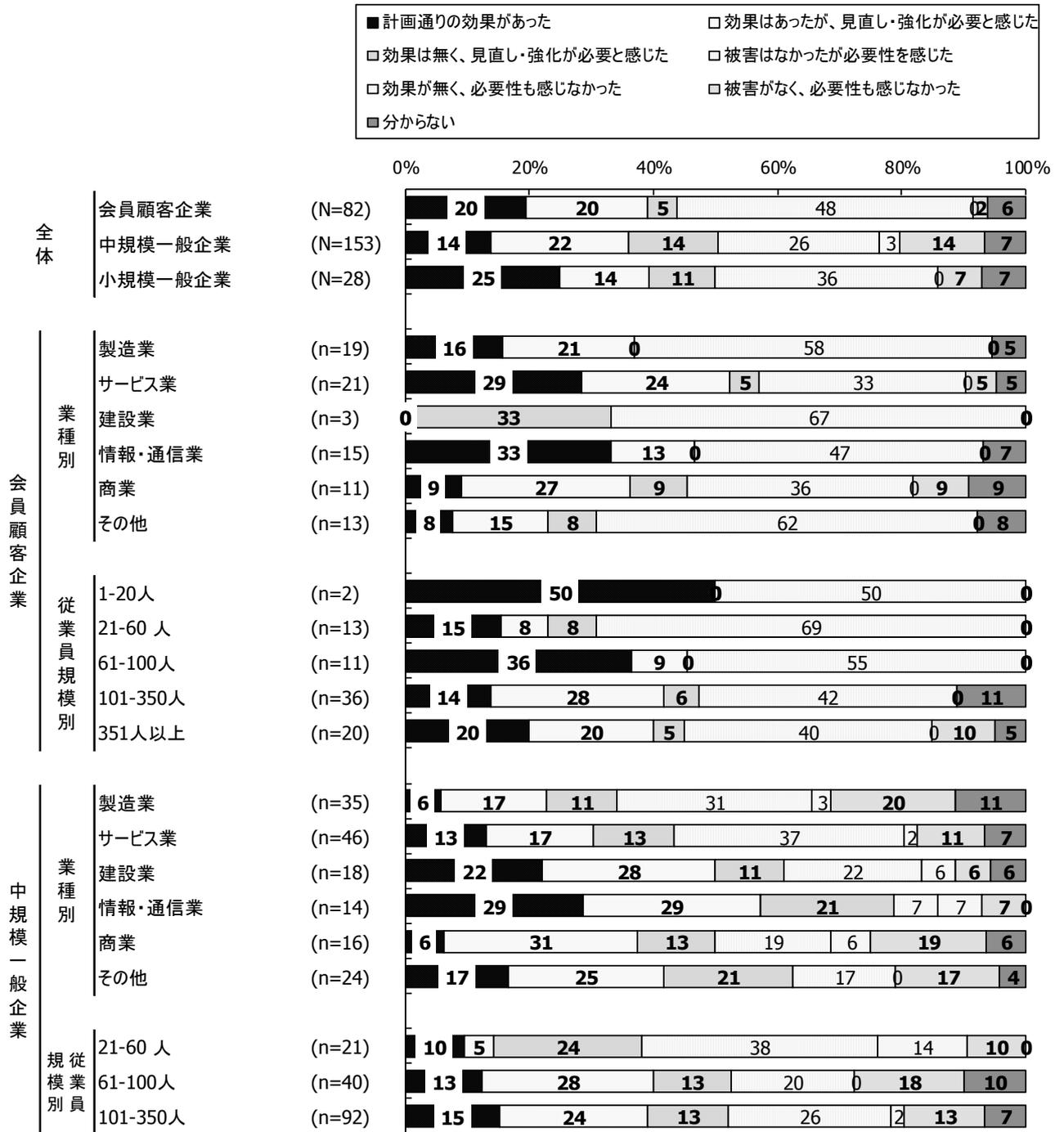
全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。中規模一般企業では『効果はあったが、見直し・強化が必要と感じた』が多い。



4 集計結果

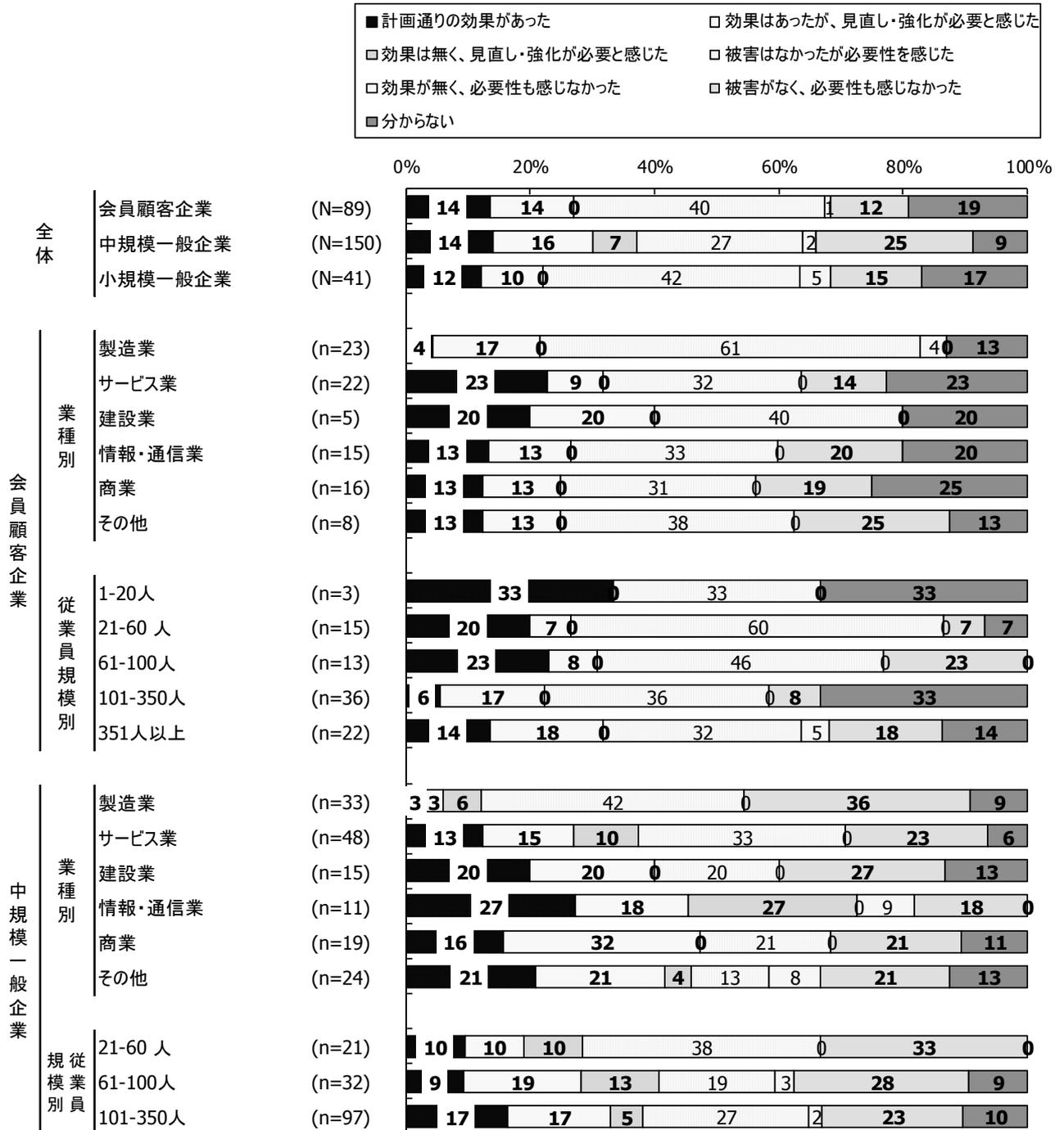
Q9-302 BCP 対策の効果と必要性_地震対策

全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。



Q9-303 BCP 対策の効果と必要性_IT システムの落雷対策

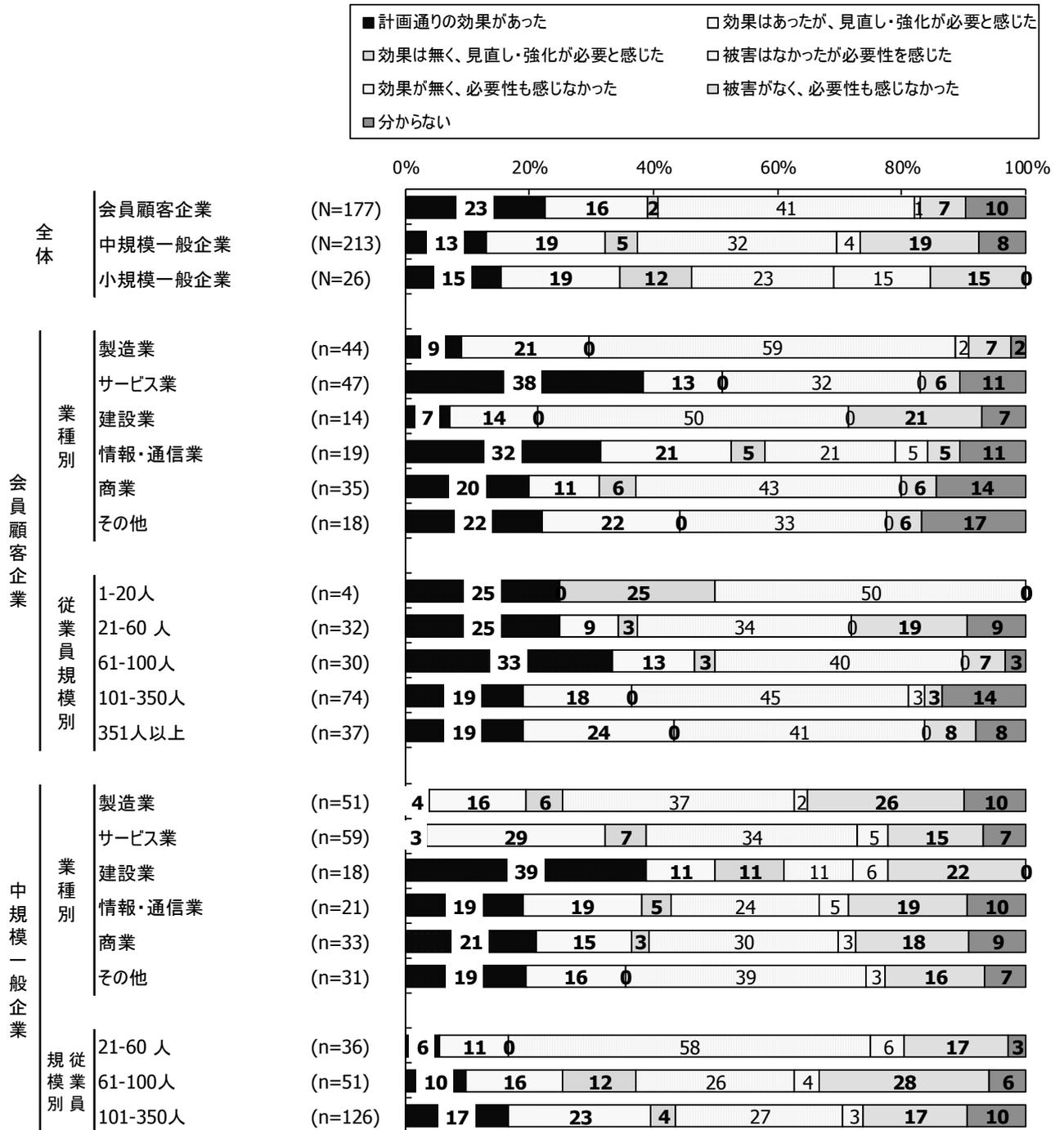
全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くそれぞれ 4 割を超えている。



4 集計結果

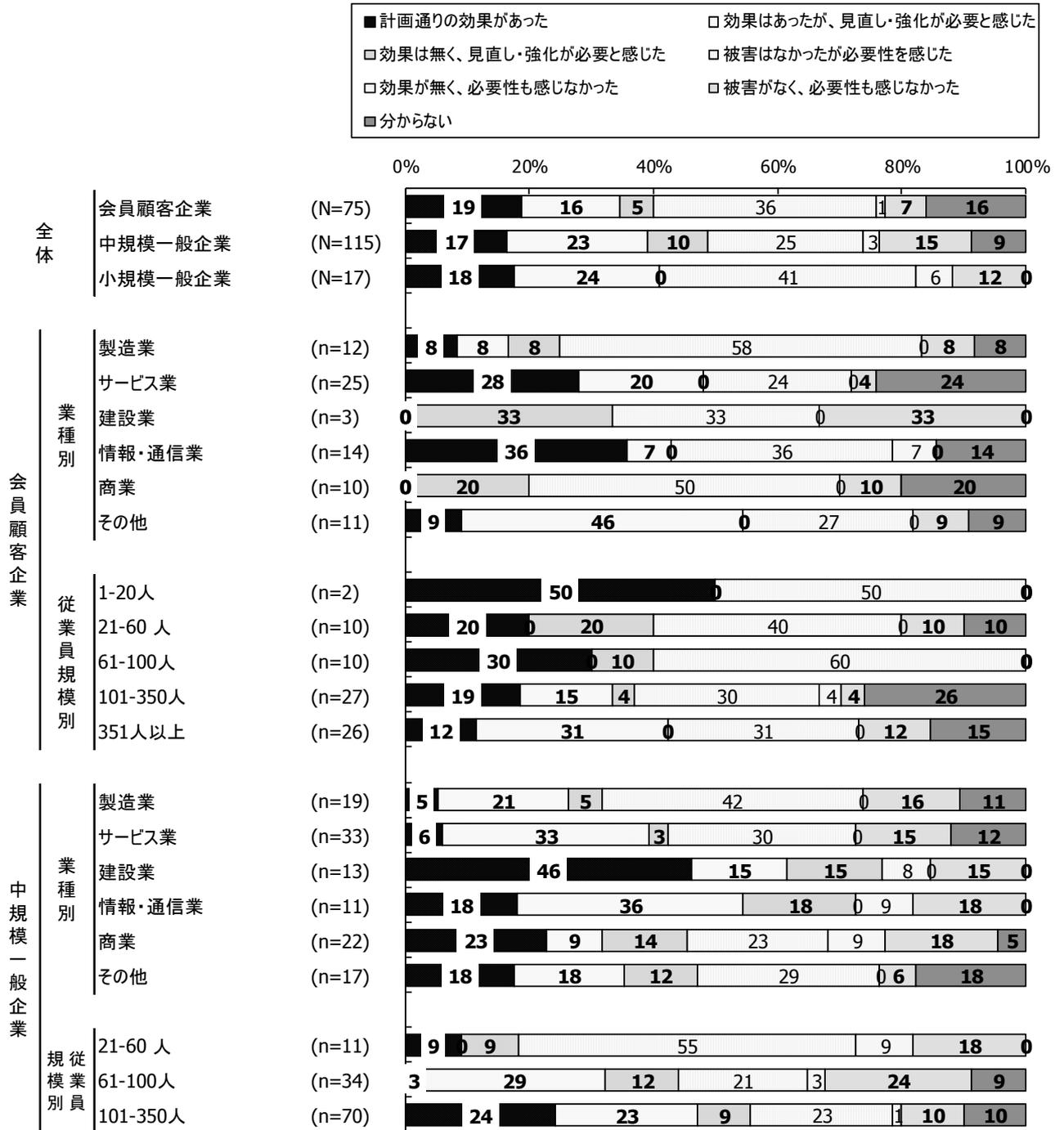
Q9-304 BCP 対策の効果と必要性_停電対策 (通常の UPS の設置)

全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。



Q9-305 BCP 対策の効果と必要性_停電対策 (長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置)

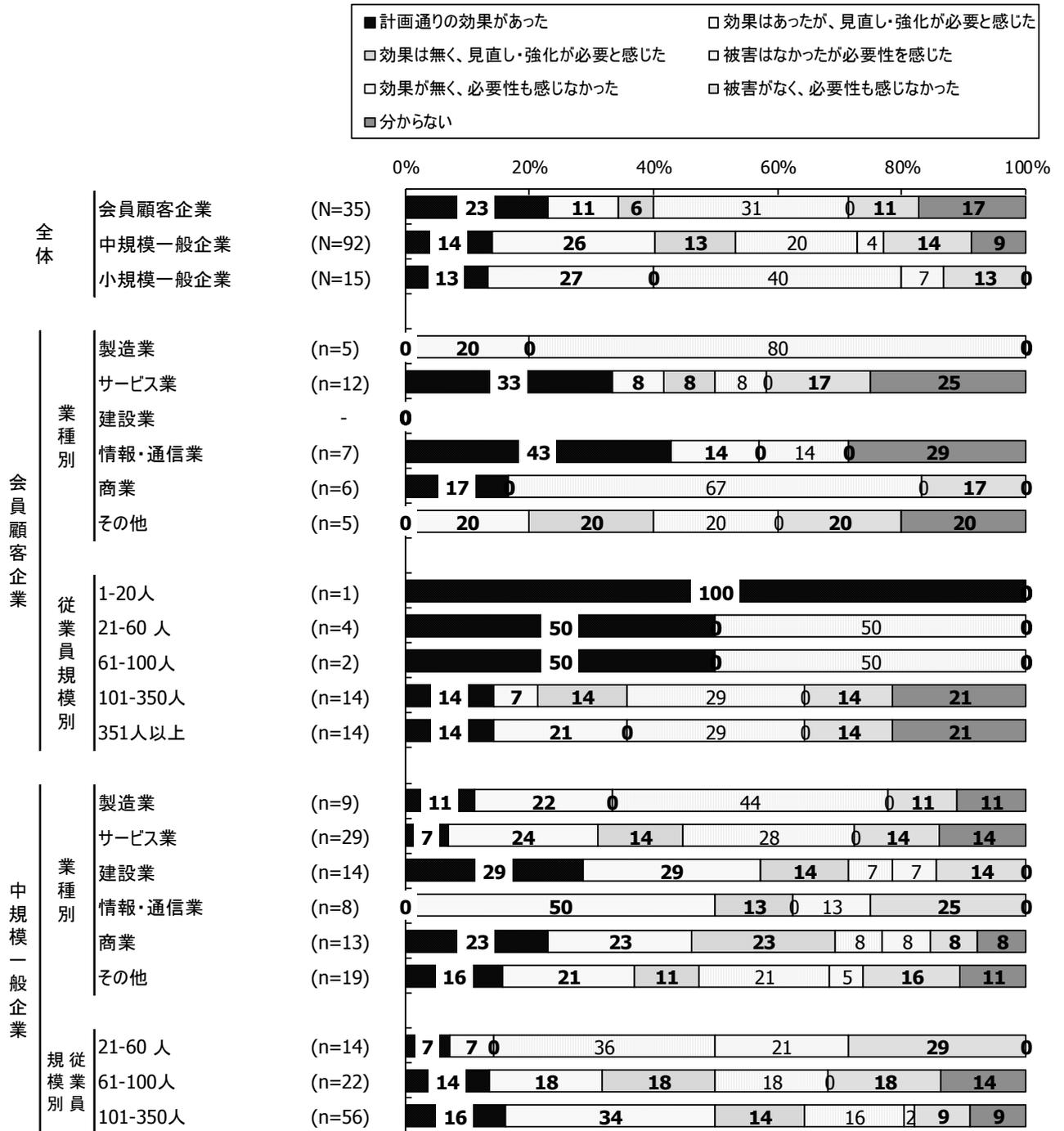
全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっているが、特に小規模一般企業では 41%と割合が高い。



4 集計結果

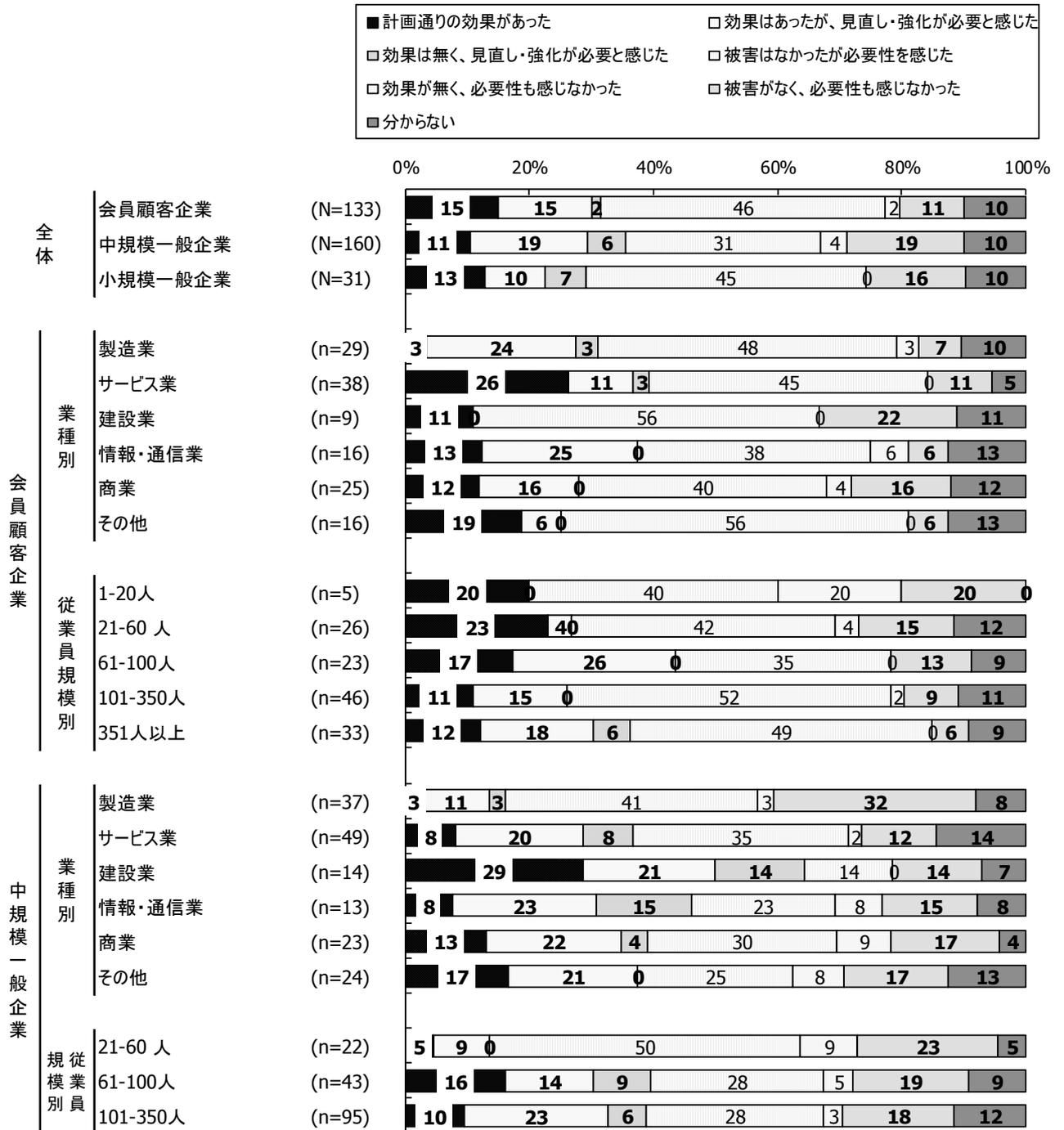
Q9-306 BCP 対策の効果と必要性_停電対策（商用電源供給の二重化）

全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。中規模一般企業では『効果はあったが、見直し・強化が必要と感じた』の割合が最も多い。



Q9-307 BCP 対策の効果と必要性_IT システムのバックアップ設計と実施基準の策定

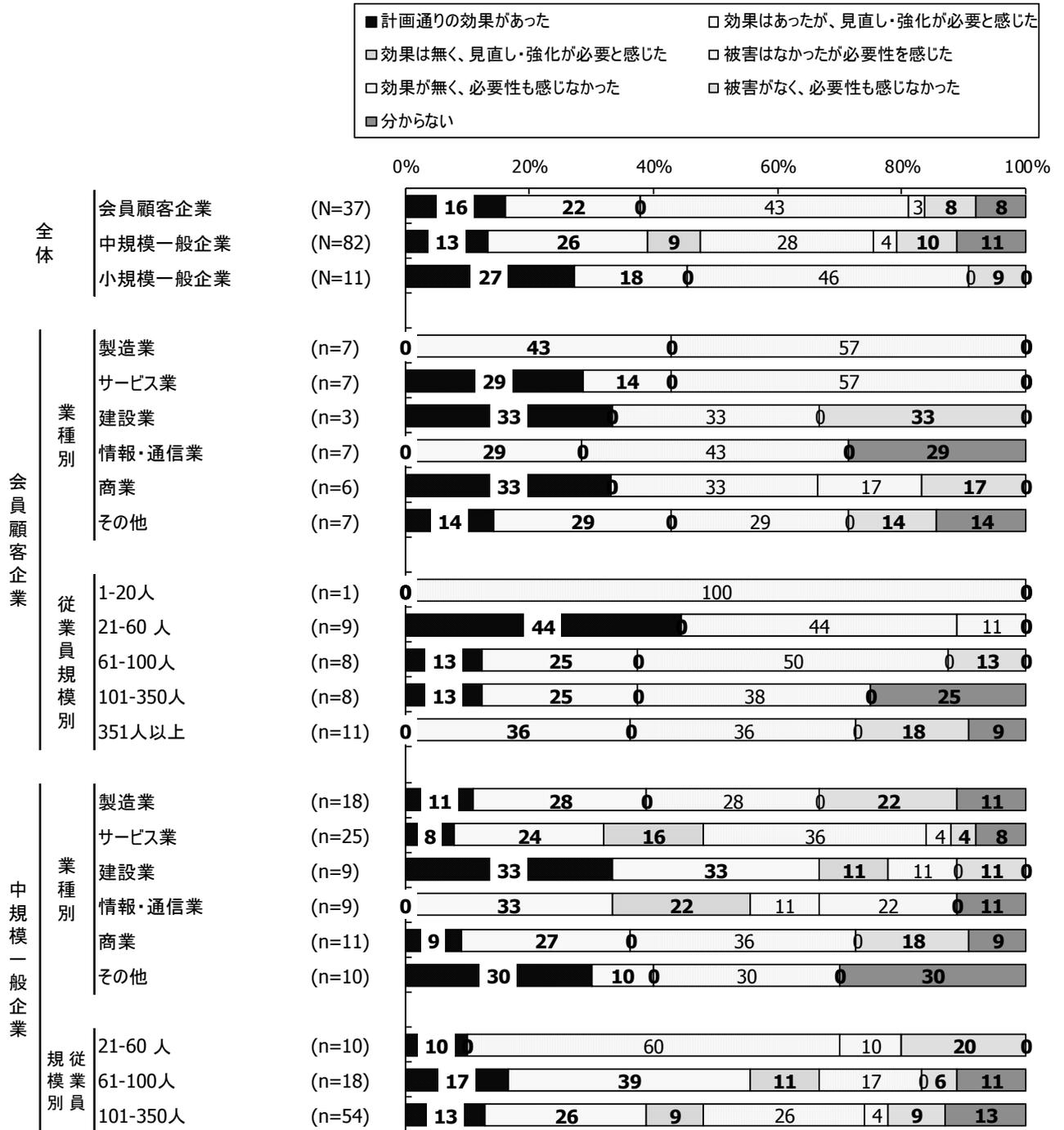
全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。



4 集計結果

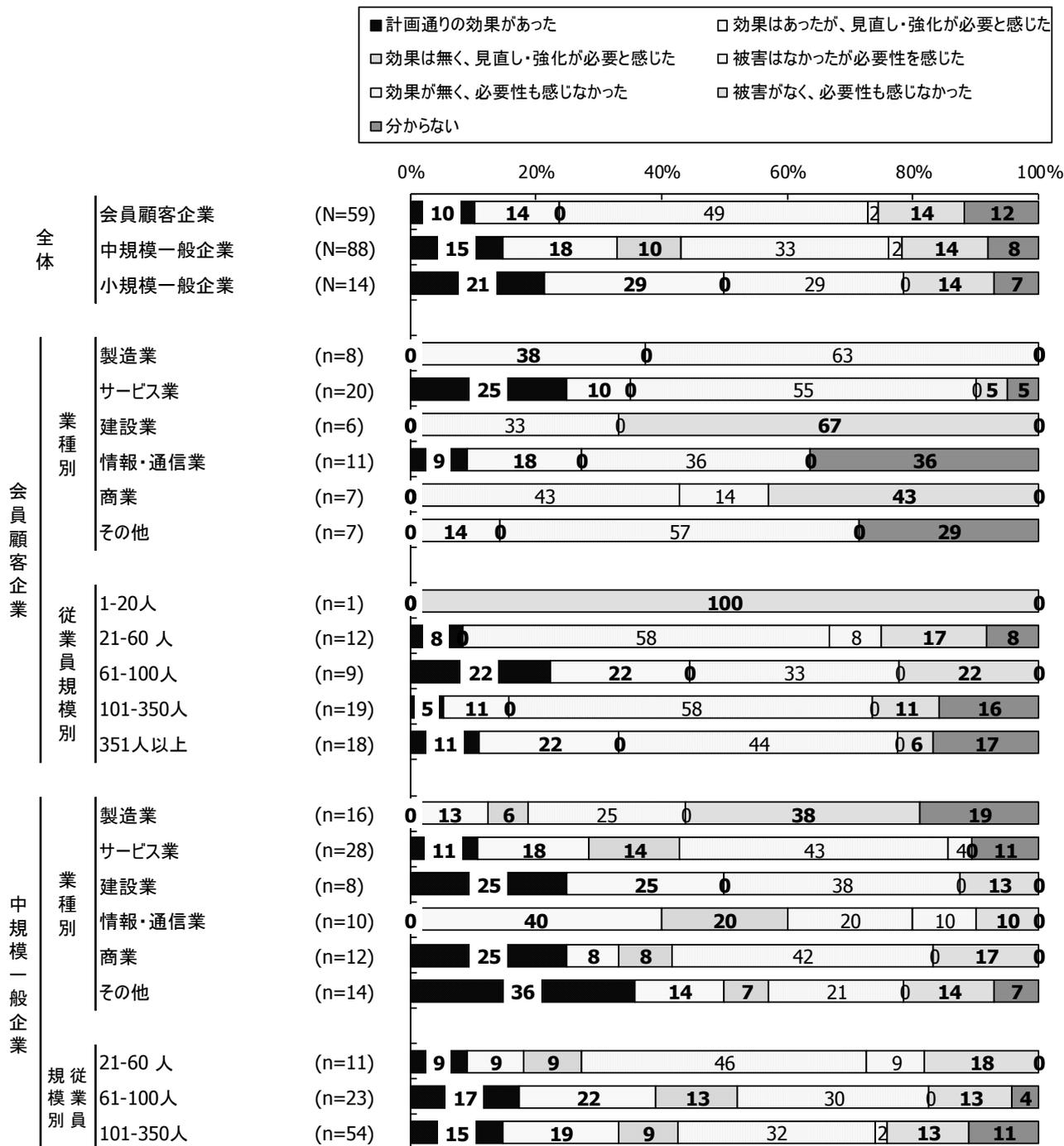
Q9-308 BCP 対策の効果と必要性_ITシステムの遠隔地バックアップ

全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くそれぞれ4割を超えている。



Q9-309 BCP 対策の効果と必要性_IT システムのハードウェア設備二重化

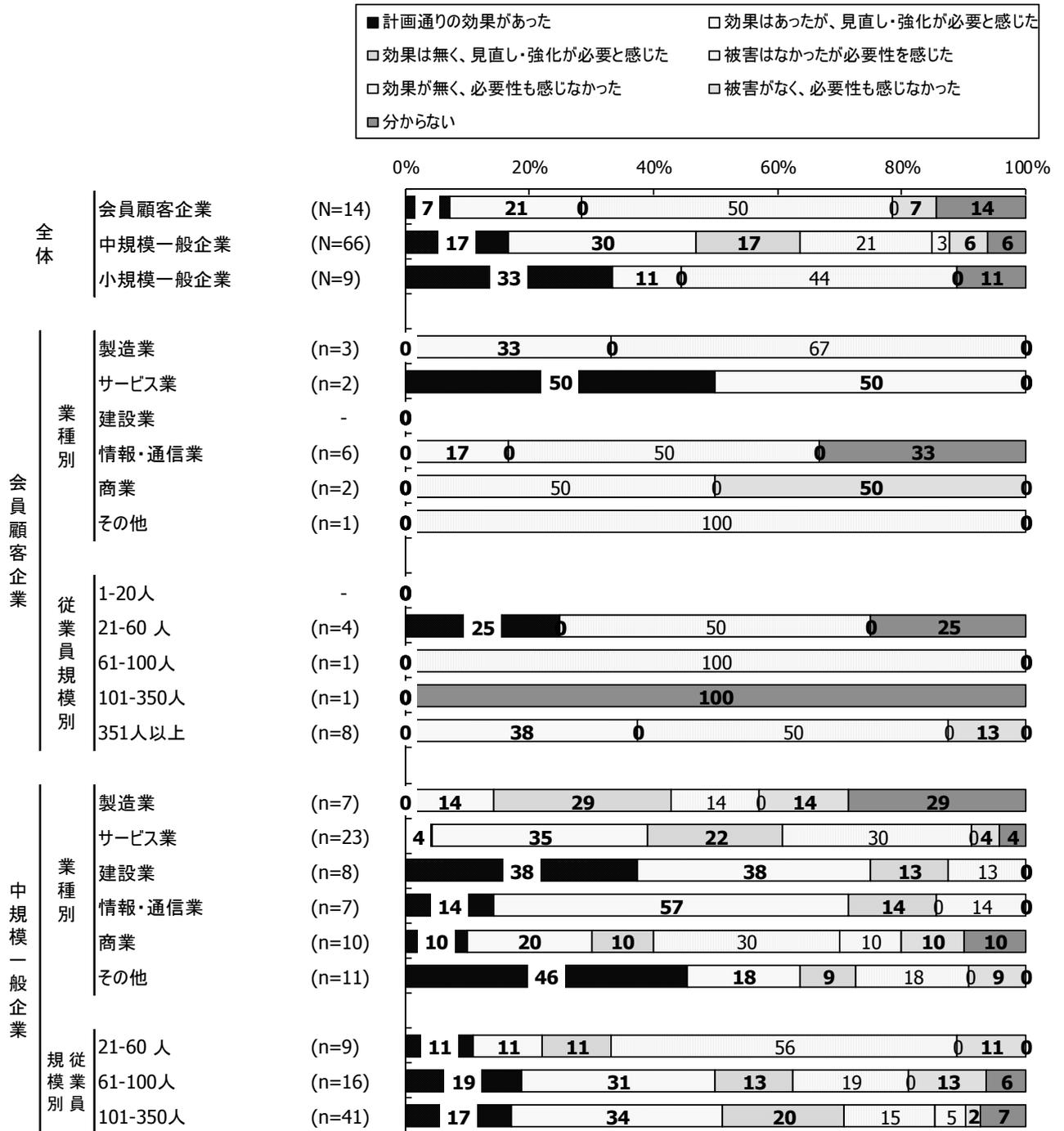
全体でみると、会員顧客企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多く、49%となっている。



4 集計結果

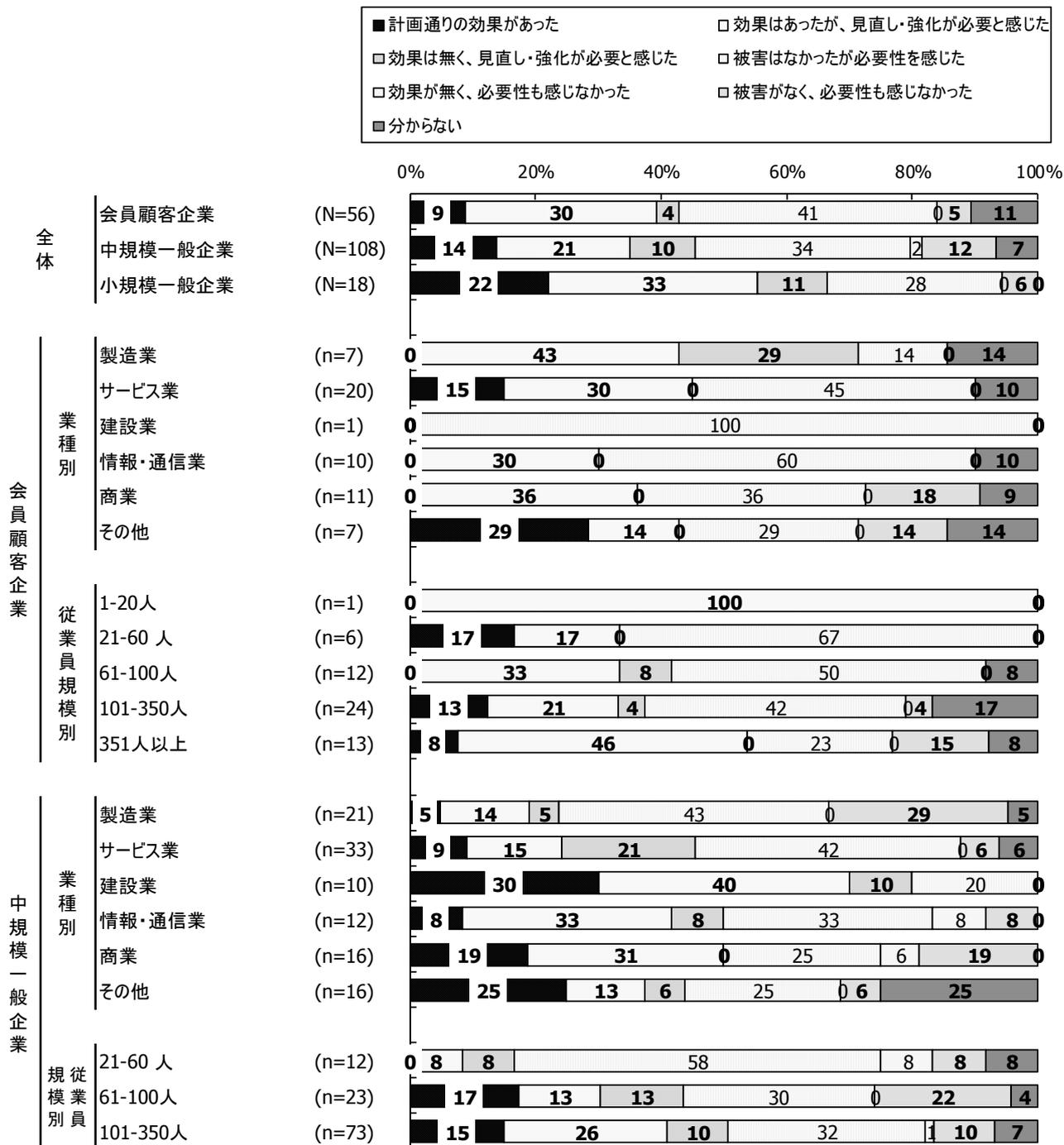
Q9-310 BCP 対策の効果と必要性_IT システムのセカンダリサイトの構築

全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。中規模一般企業では『効果はあったが、見直し・強化が必要と感じた』が多い。



Q9-311 BCP 対策の効果と必要性_緊急時対応計画の策定

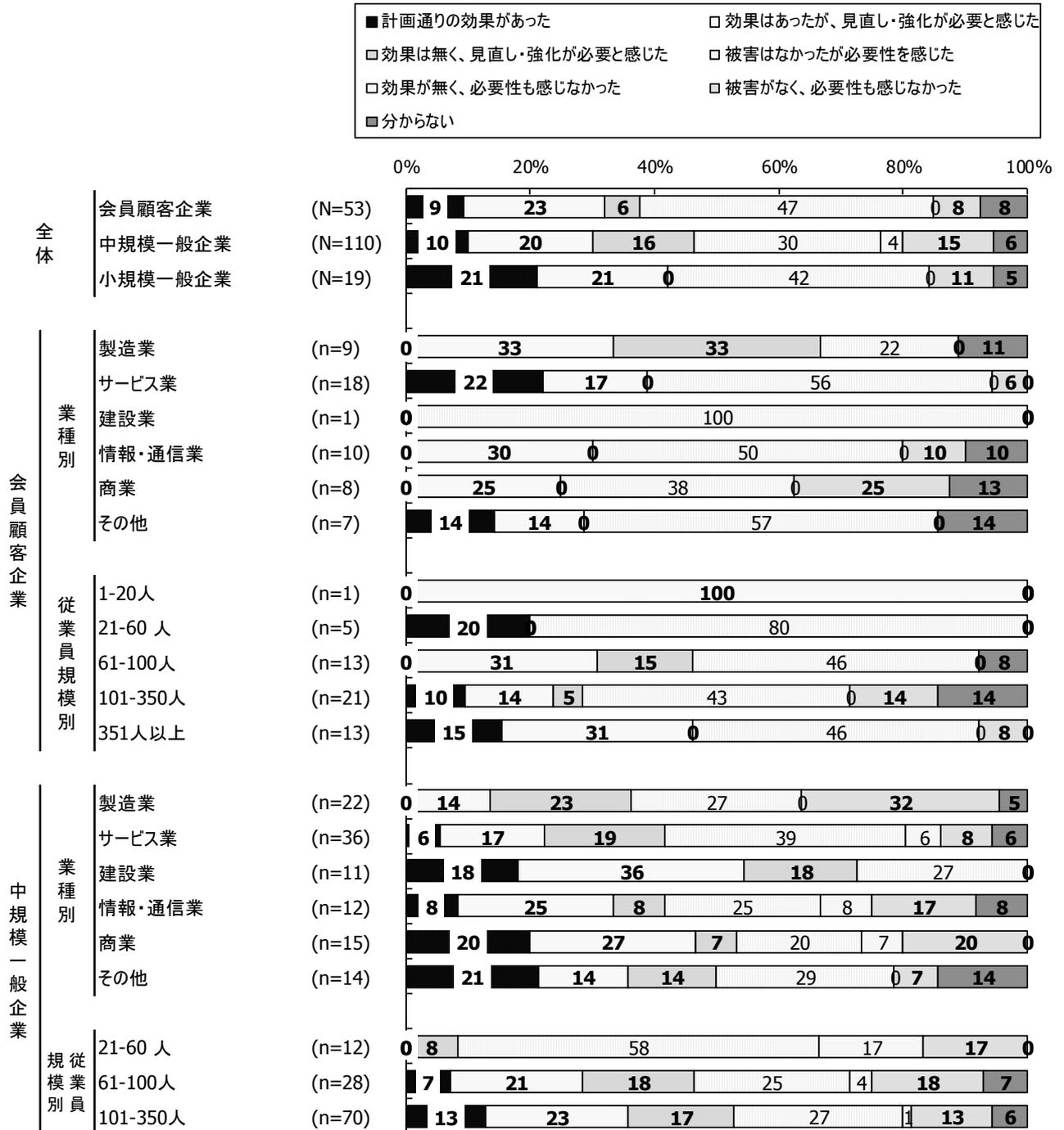
全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』と『効果はあったが、見直し・強化が必要と感じた』がそれぞれ多くなっている。



4 集計結果

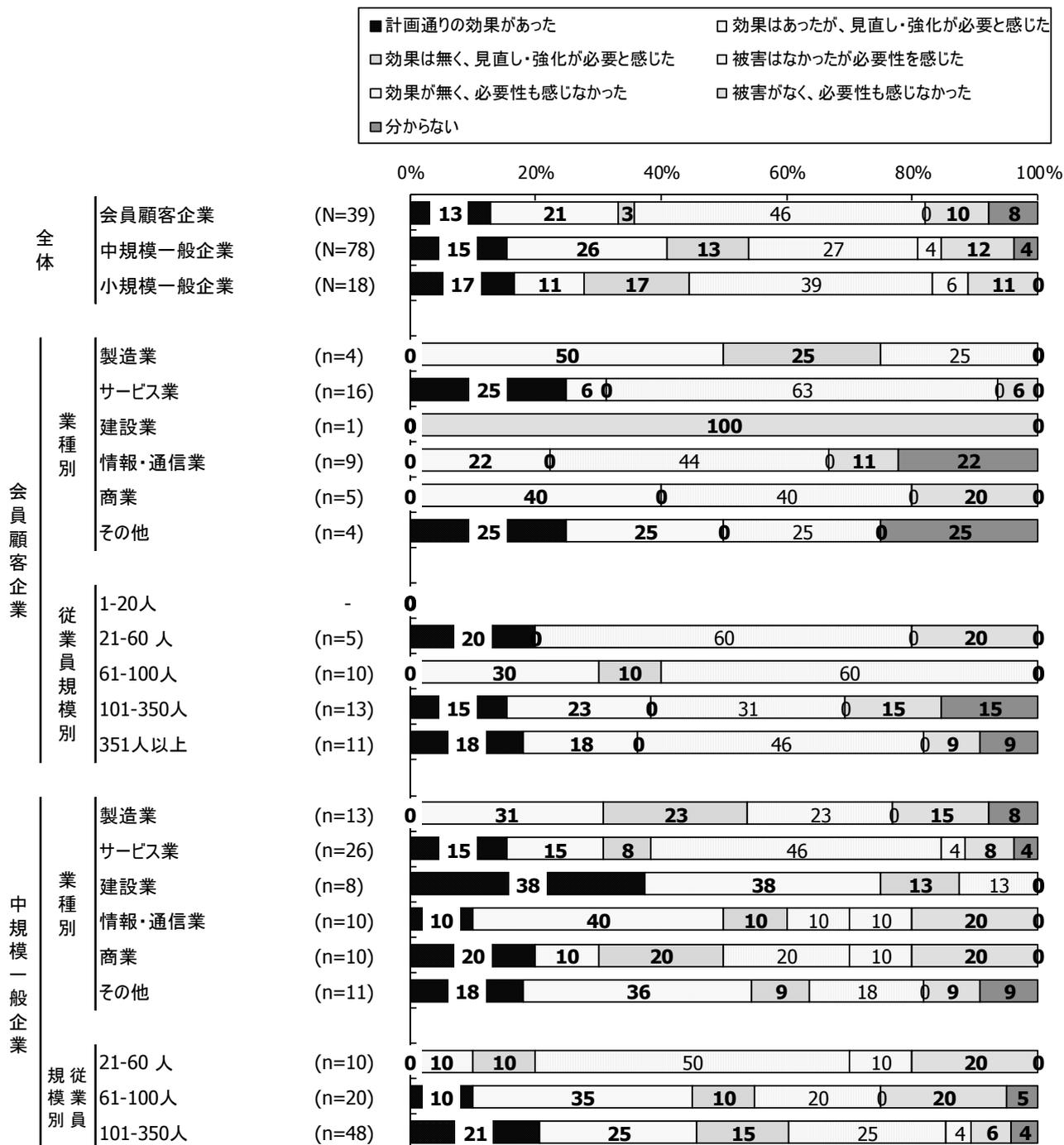
Q9-312 BCP 対策の効果と必要性_具体的復旧方法の策定

全体でみると、会員顧客企業と小規模一般企業では『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くそれぞれ4割を超えている。



Q9-313 BCP 対策の効果と必要性_目標復旧時間の策定

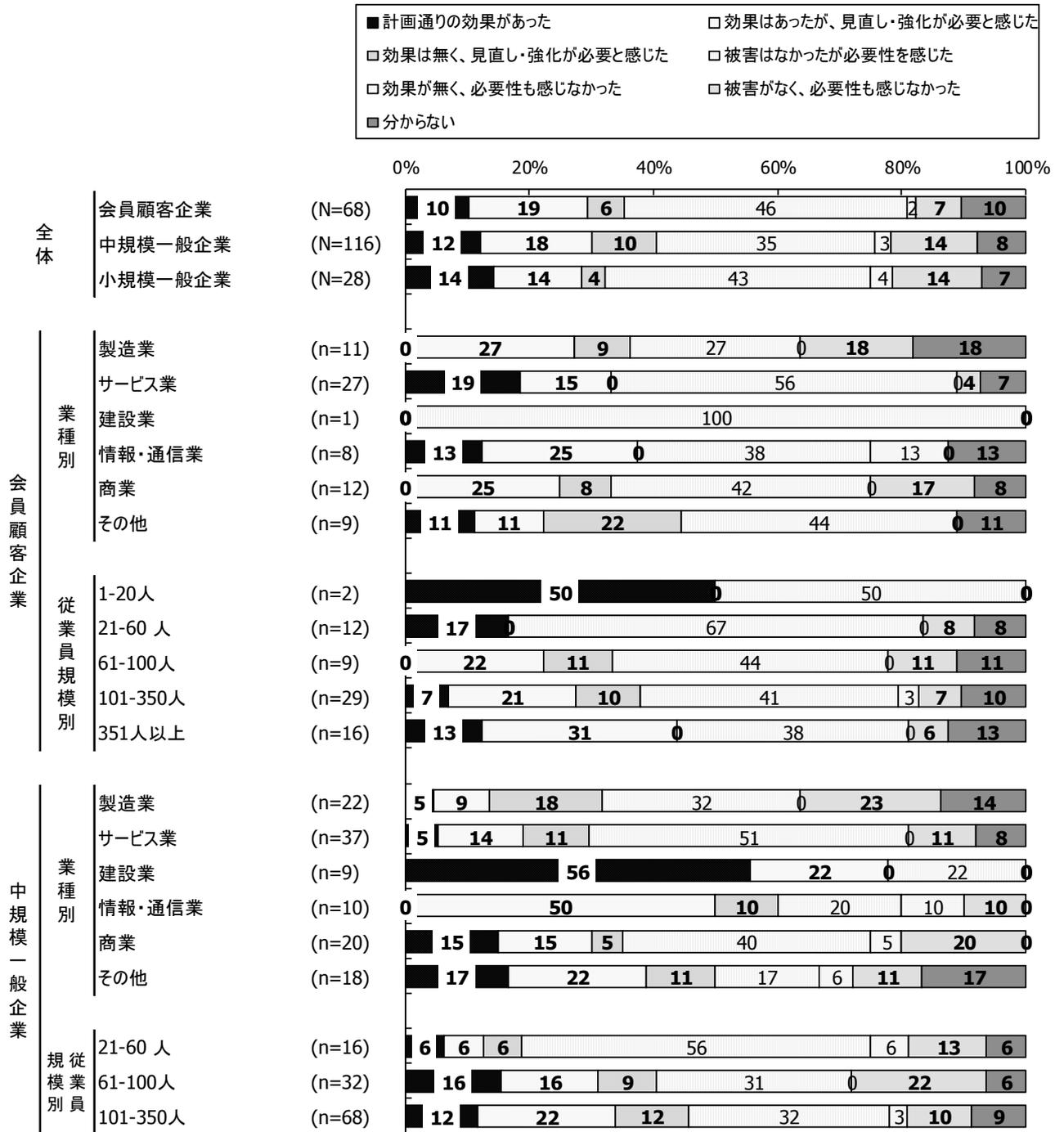
全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。中規模一般企業ではこれに次いで僅差で『効果はあったが、見直し・強化が必要と感じた』が僅差となっている。



4 集計結果

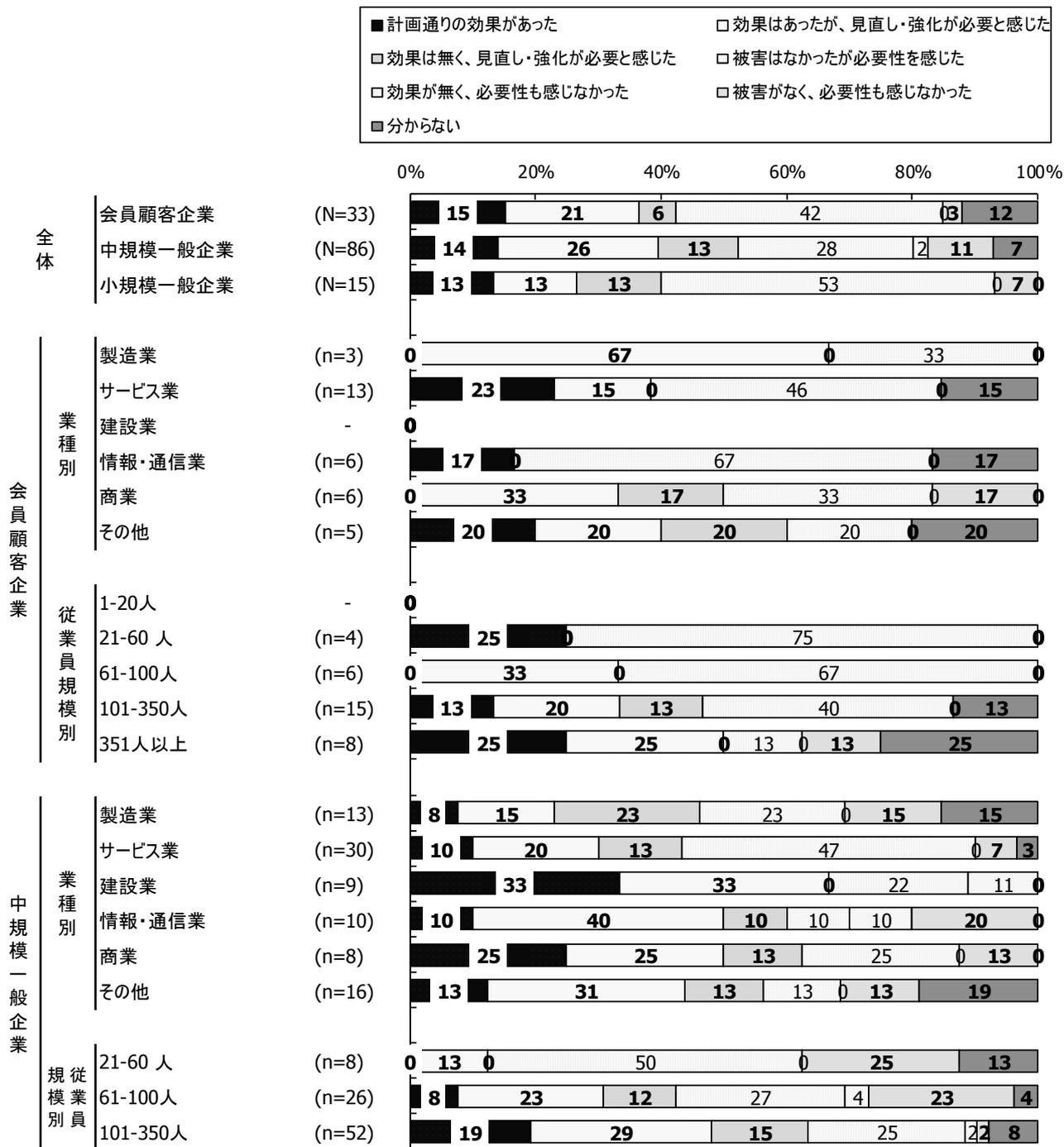
Q9-314 BCP 対策の効果と必要性_業務継続のための縮退システム・代替手段の用意

全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっている。



Q9-315 BCP 対策の効果と必要性_復旧計画の妥当性・有効性の確認

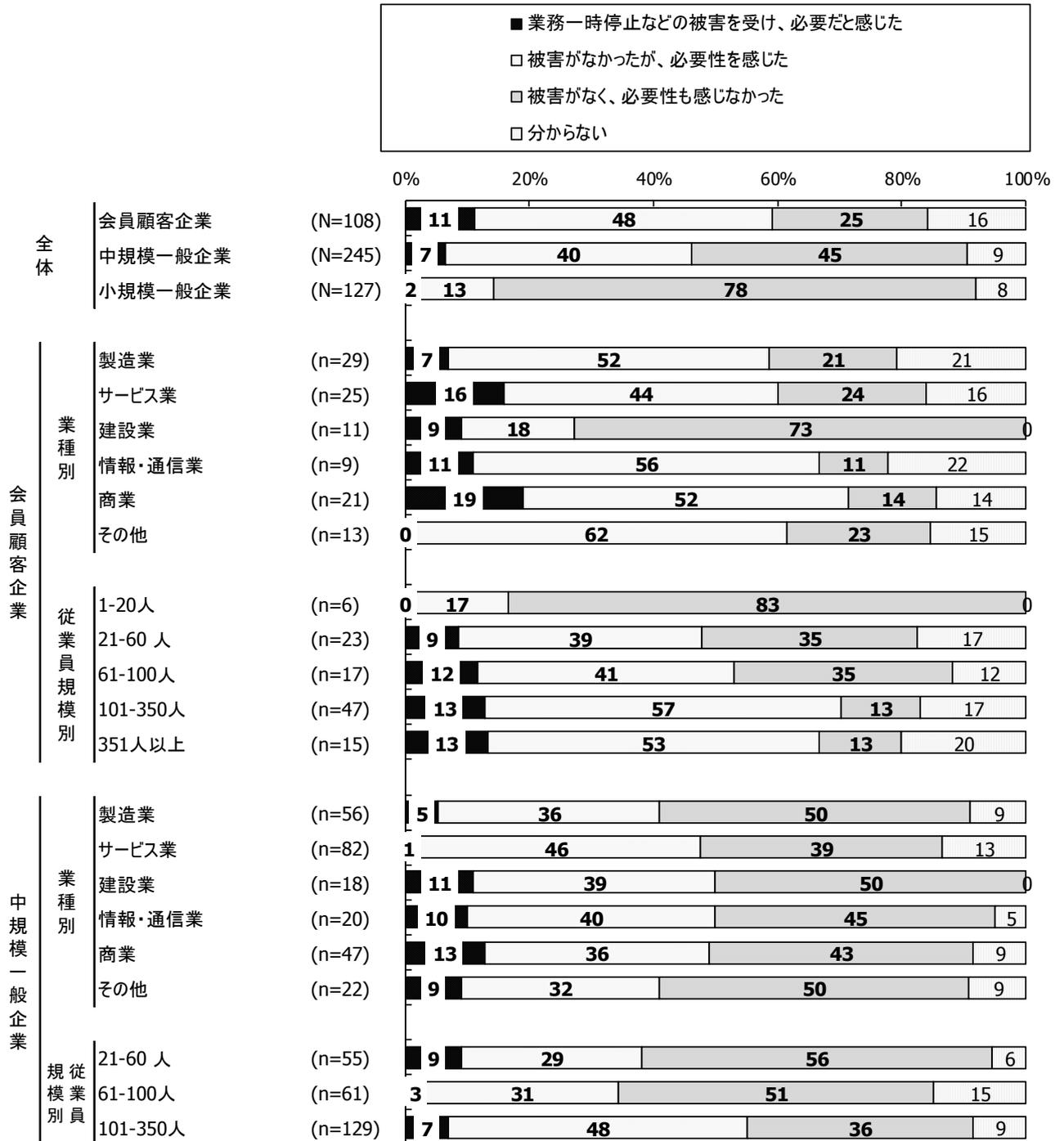
全体でみると、いずれも『被害はなかったが必要性を感じた』が最も多くなっており、特に小規模一般企業では 53%とその割合は高い。



4 集計結果

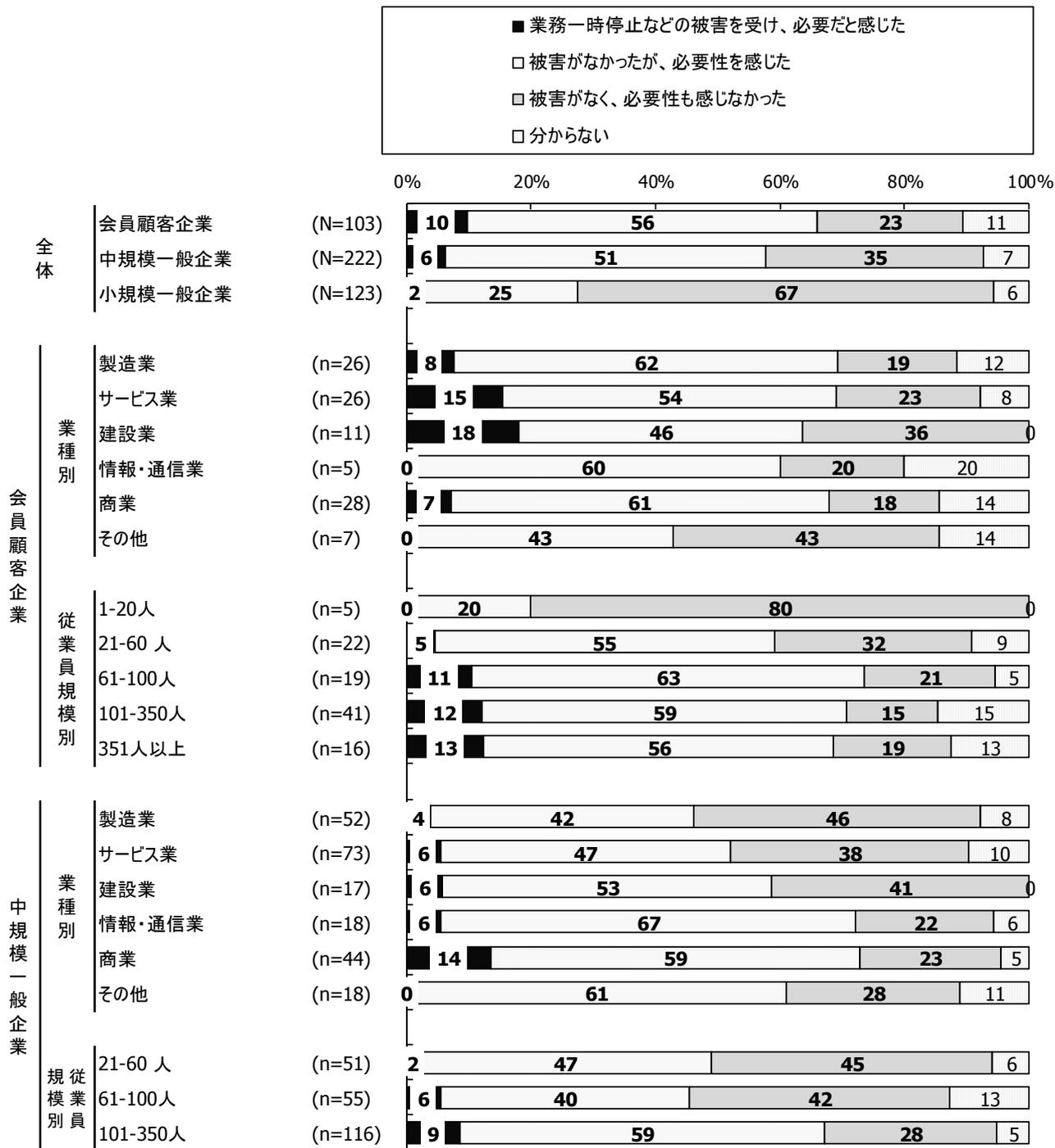
Q9-401 BCP 対策への考え方_システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が最も多い。
 中規模一般企業と小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が最も多い。



Q9-402 BCP 対策への考え方_地震対策

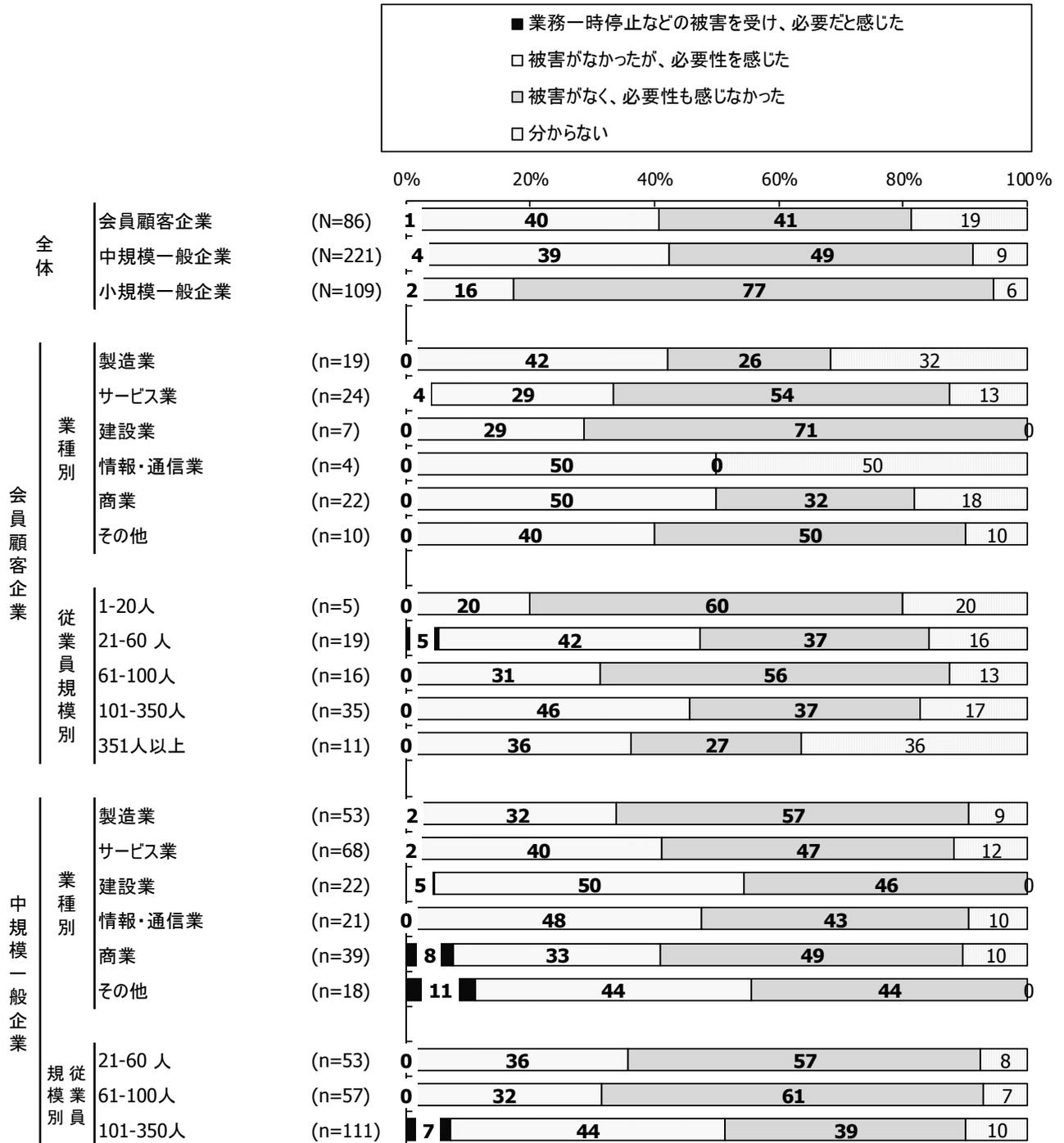
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が最も多い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が6割を超える。



4 集計結果

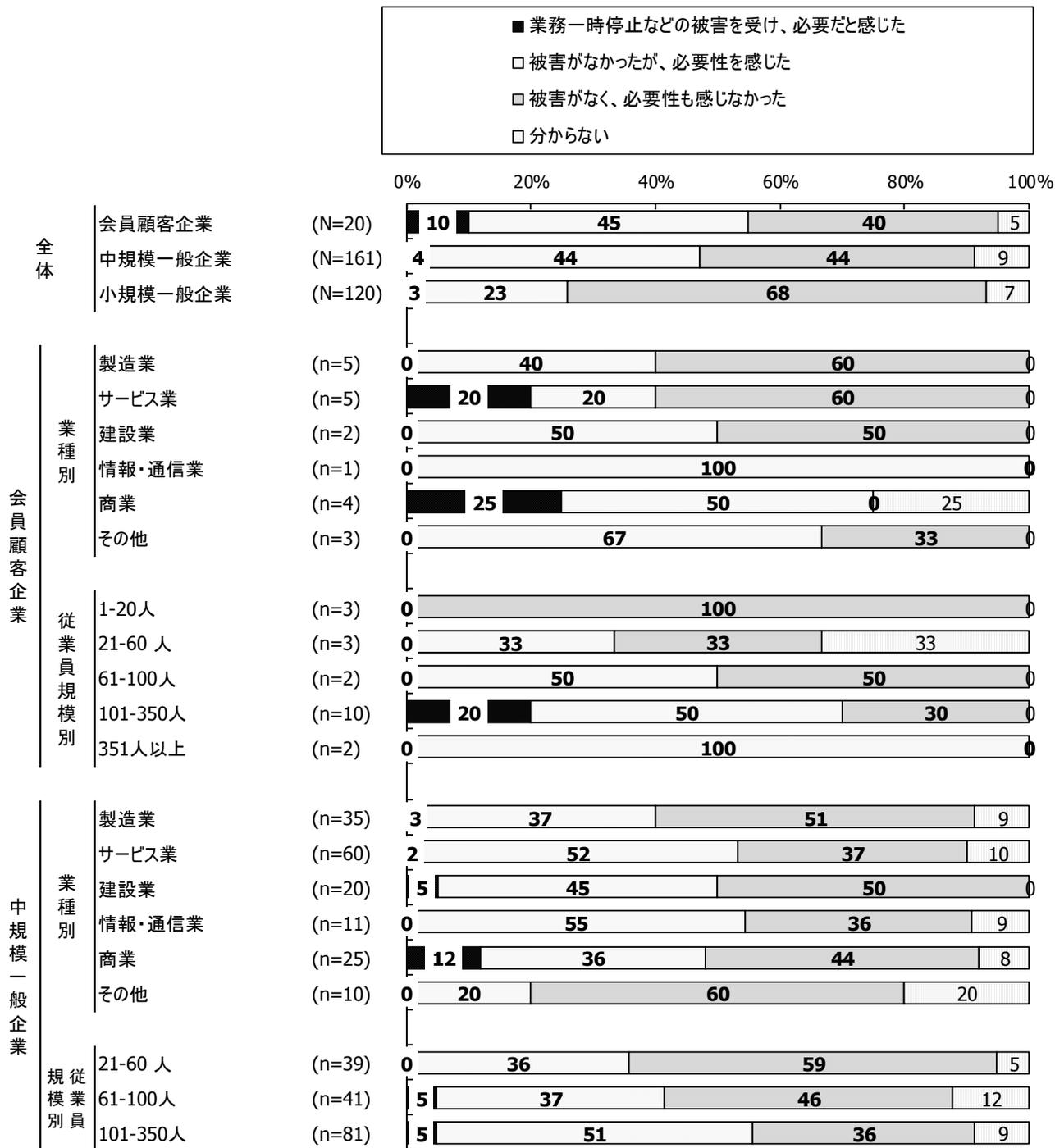
Q9-403 BCP 対策への考え方_ITシステムの落雷対策

全体でみると、いずれも『被害がなく、必要性も感じなかった』が最も多く、特に小規模一般企業は77%となっている。



Q9-404 BCP 対策への考え方_停電対策 (通常の UPS の設置)

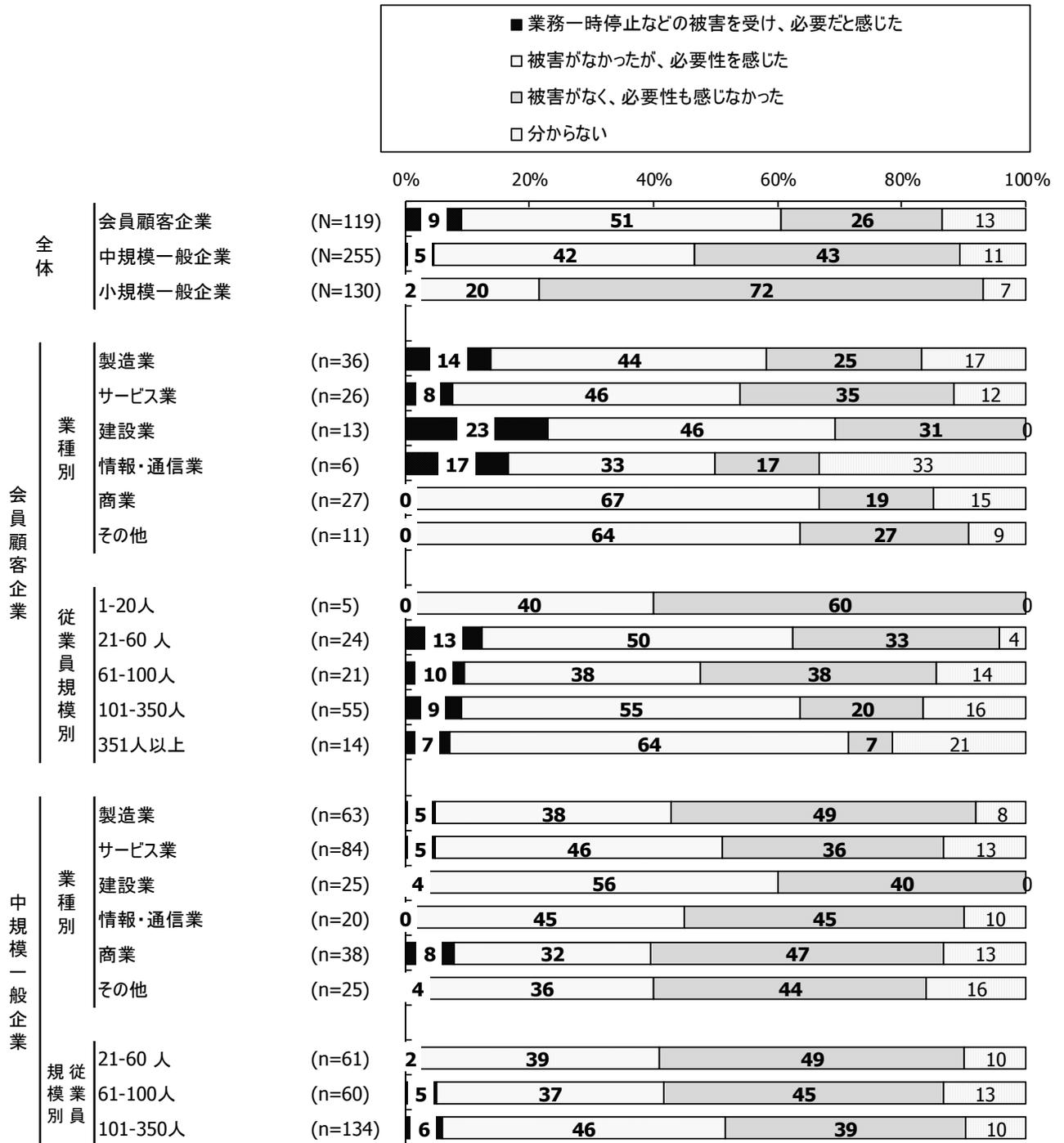
全体で見ると、小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が 68%で最も多く、他と比べても割合は高い。



4 集計結果

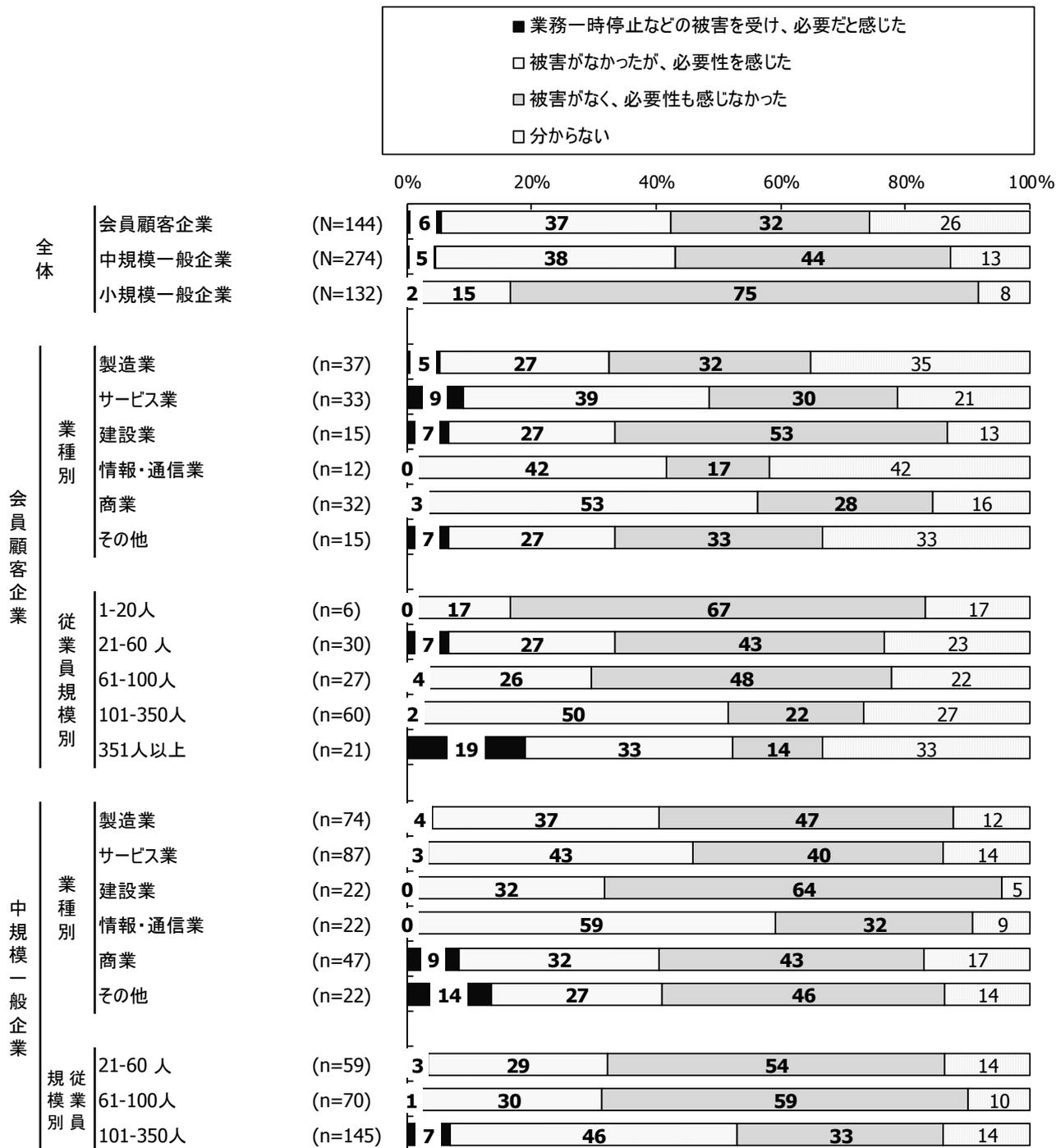
Q9-405 BCP 対策への考え方_停電対策（長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置）

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が最も多い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が 72%と最も多く、他と比べても割合は高い。



Q9-406 BCP 対策への考え方_停電対策 (商用電源供給の二重化)

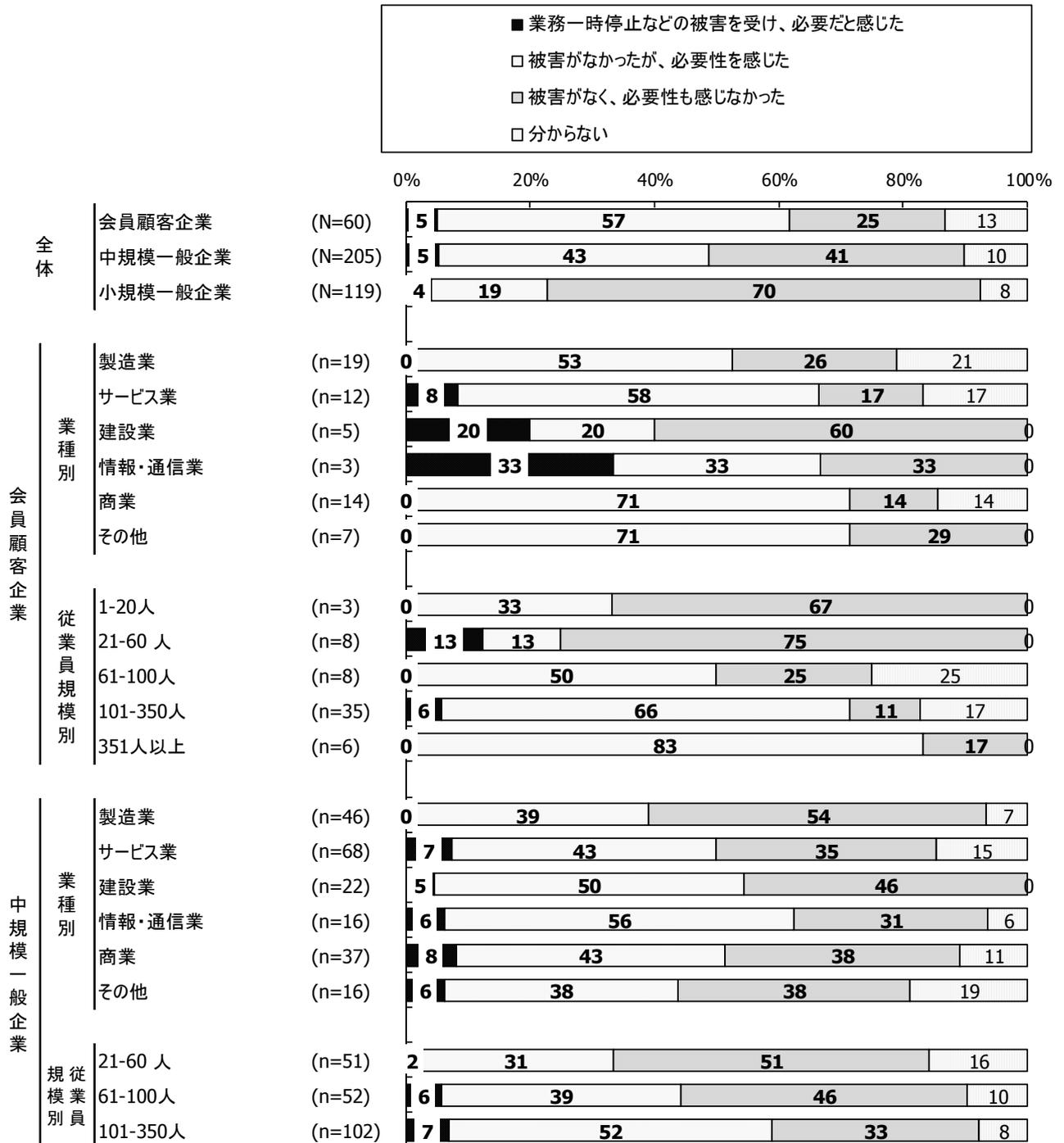
全体でみると、小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が75%で最も多く、他と比べて割合も高い。



4 集計結果

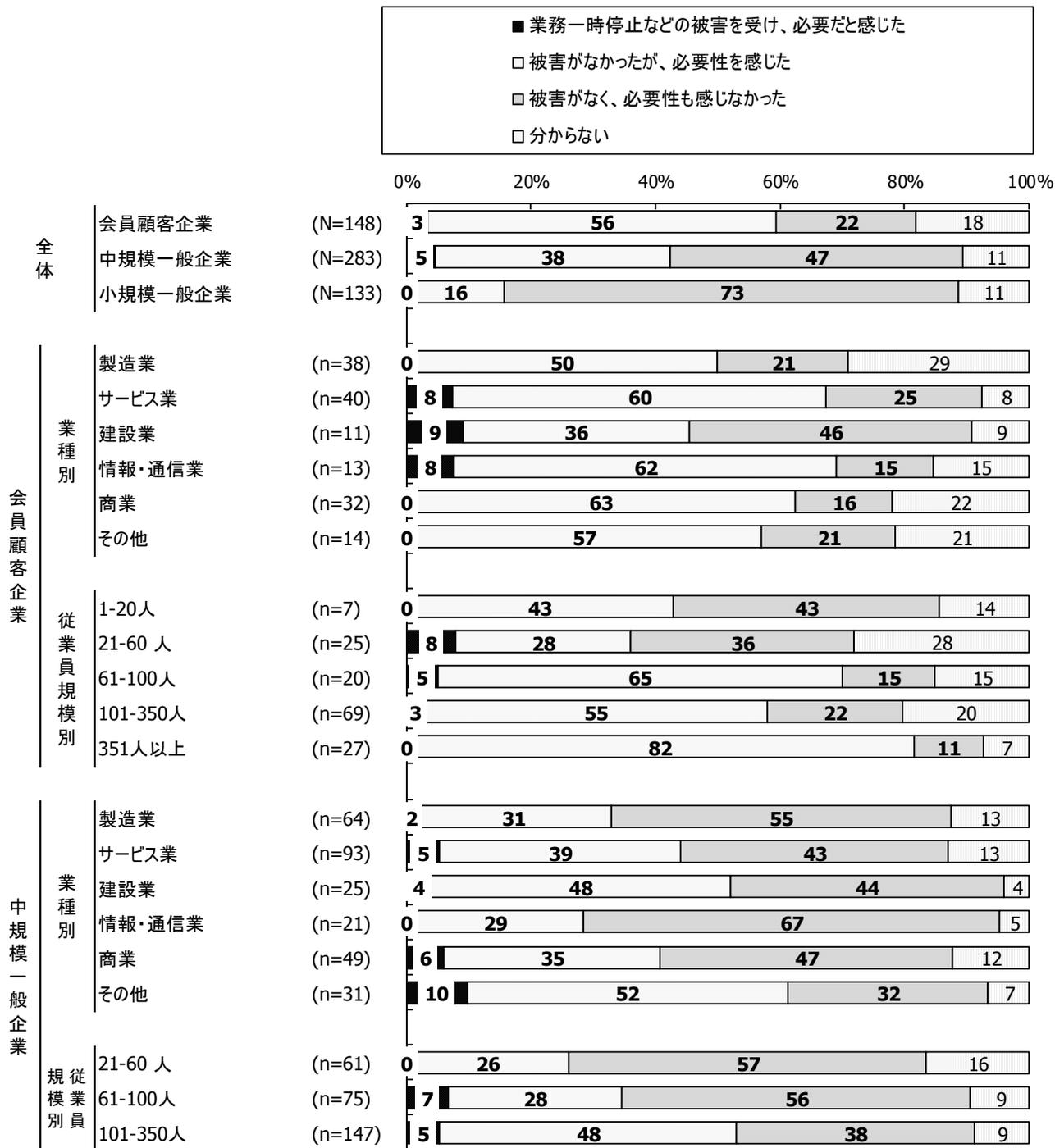
Q9-407 BCP 対策への考え方_ITシステムのバックアップ設計と実施基準の策定

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が57%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が70%で、他と比べて割合が高い。



Q9-408 BCP 対策への考え方_ITシステムの遠隔地バックアップ

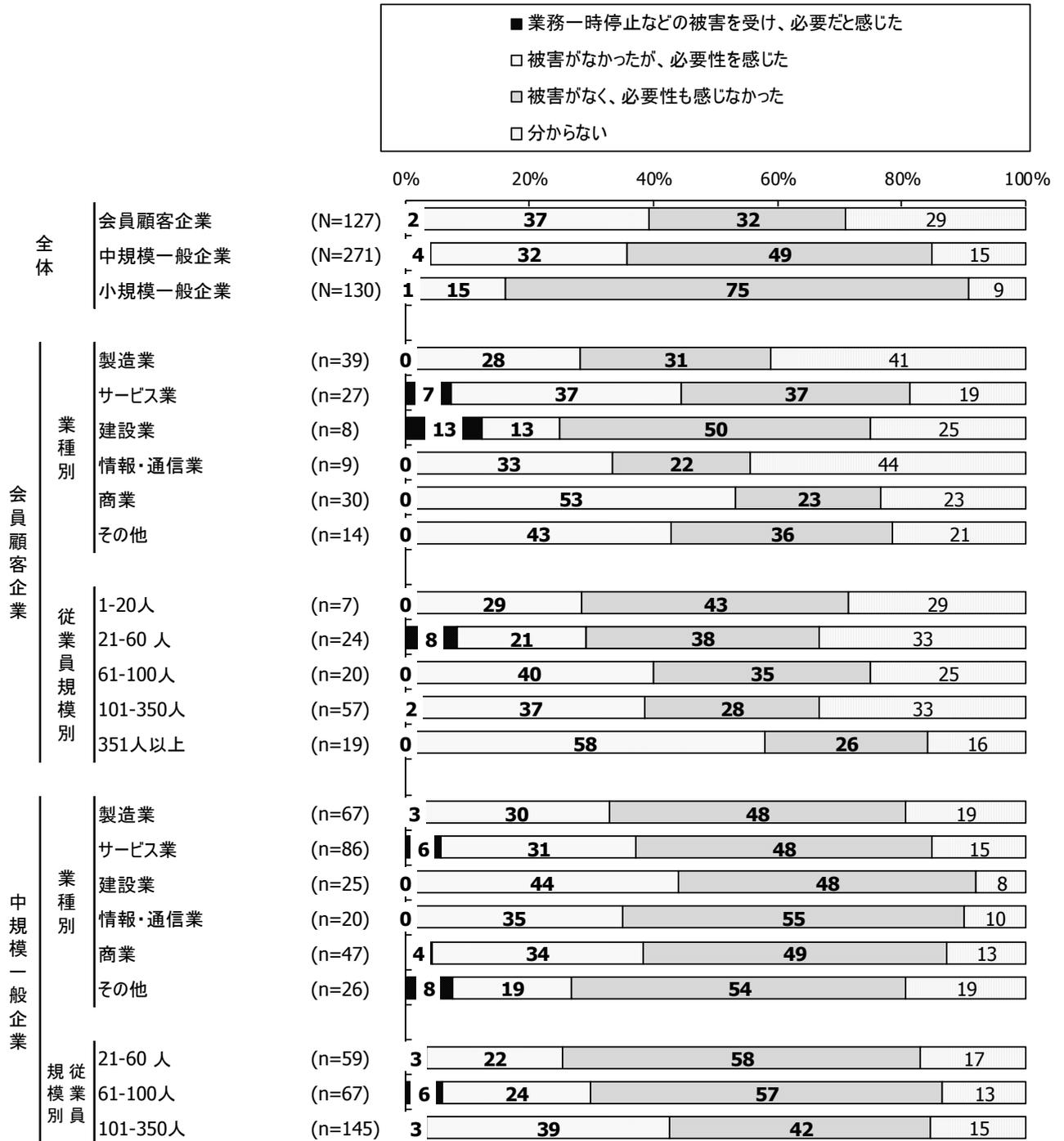
全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が56%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が73%で、他と比べて割合が高い。



4 集計結果

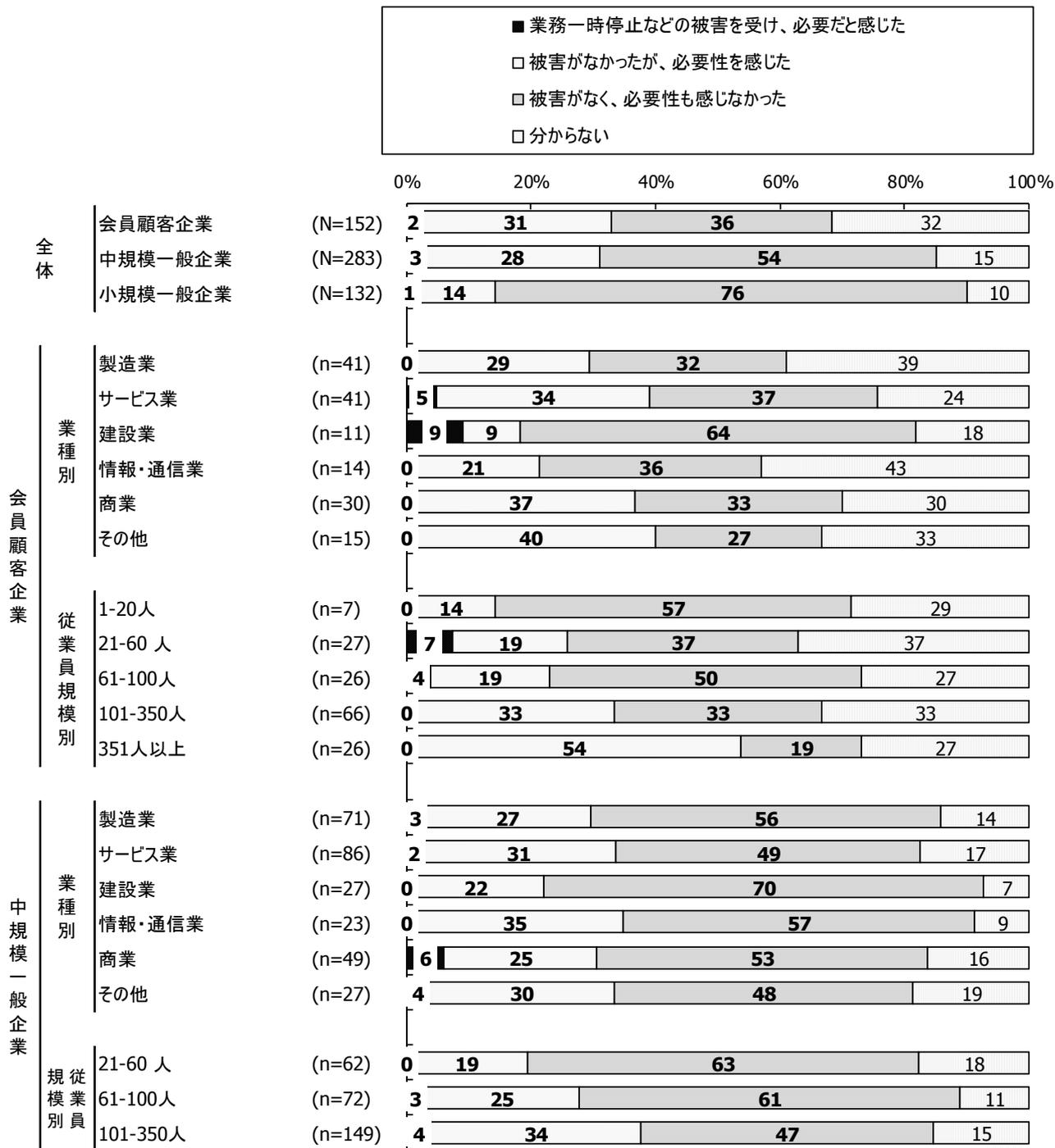
Q9-409 BCP 対策への考え方_ITシステムのハードウェア設備二重化

全体でみると、小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が75%で最も多く、他と比べて割合も高い。



Q9-410 BCP 対策への考え方_ITシステムのセカンダリサイトの構築

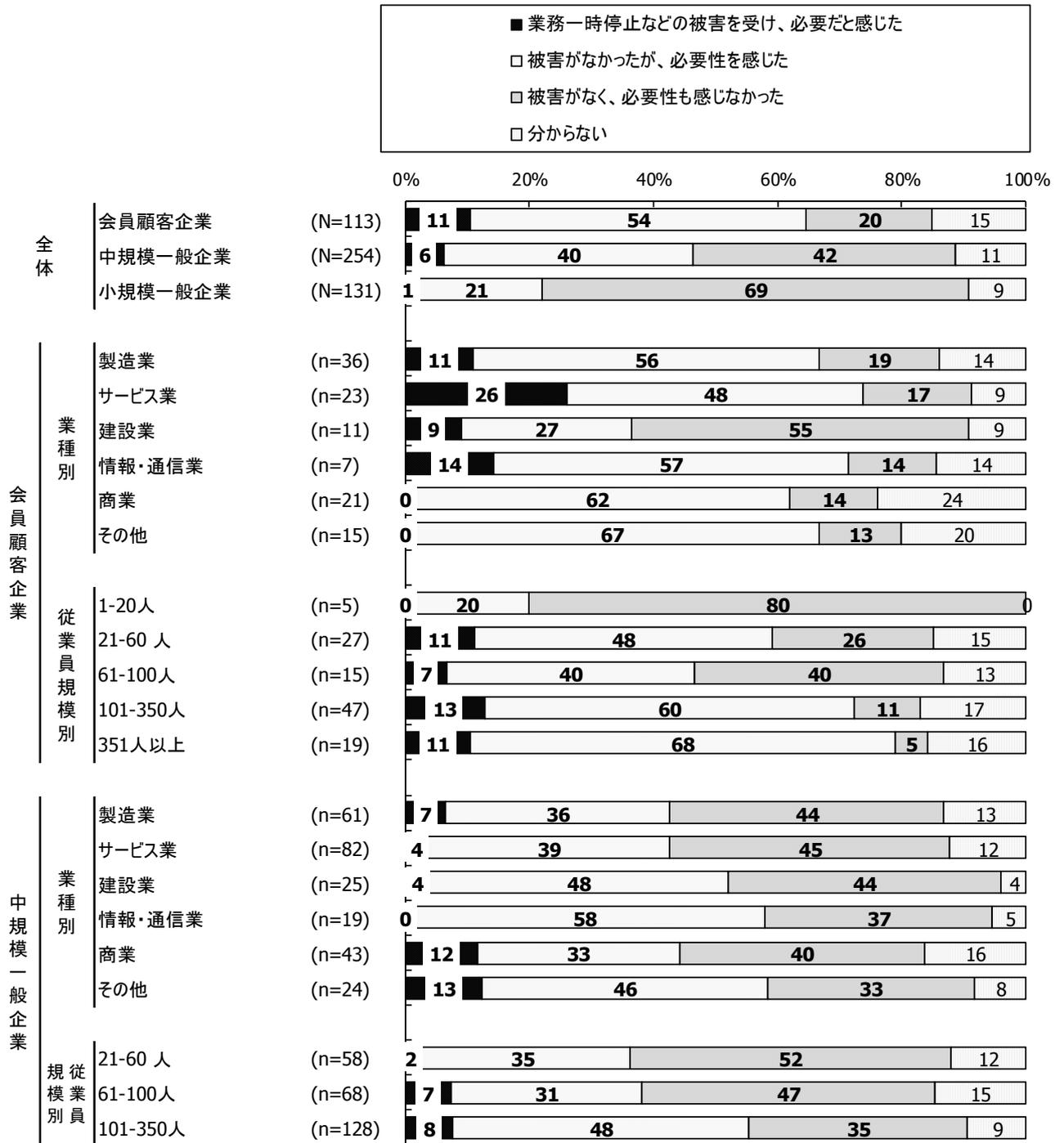
全体でみると、中規模一般企業と小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が最も多くなっている。



4 集計結果

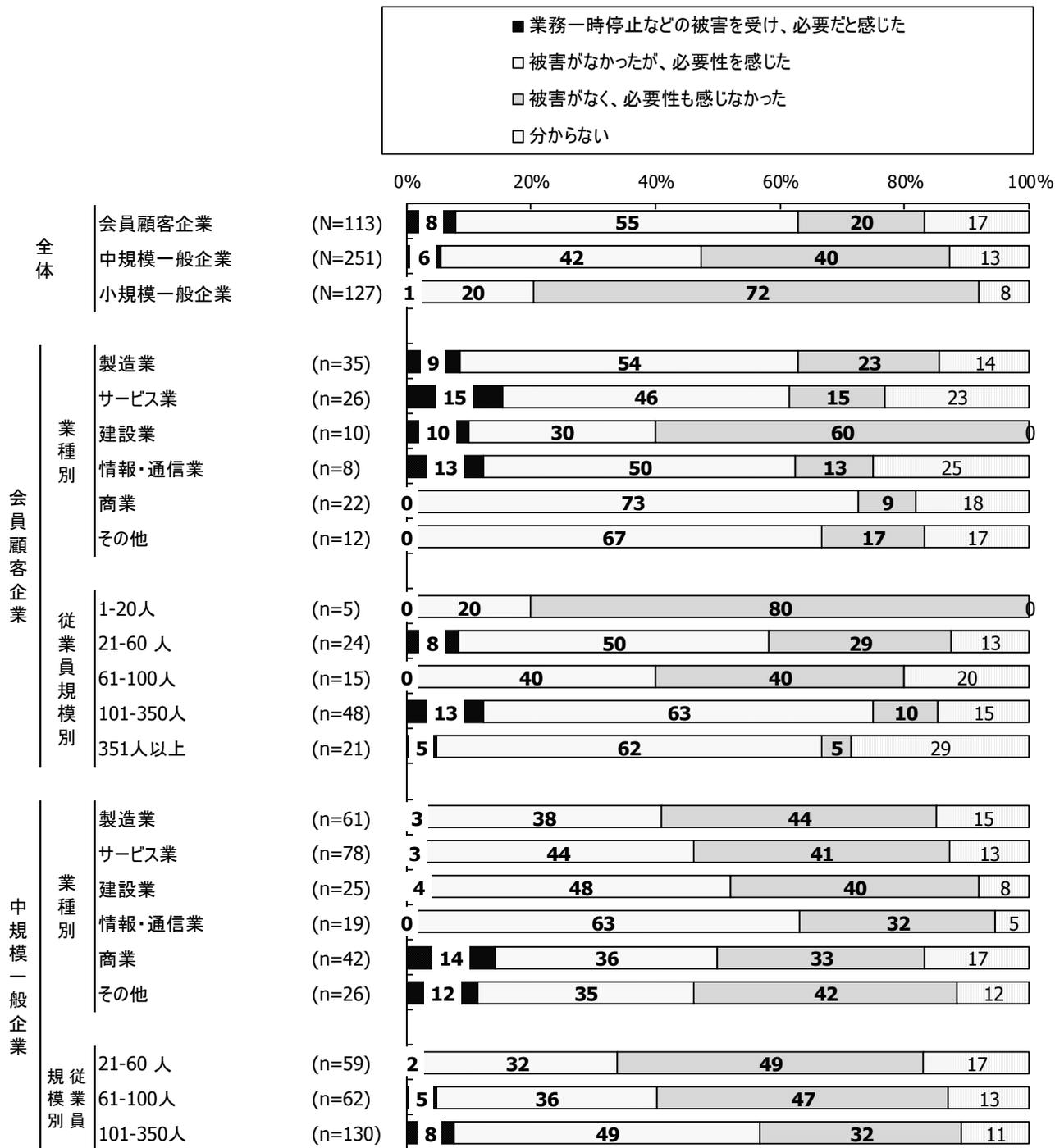
Q9-411 BCP 対策への考え方_緊急時対応計画の策定

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が 54%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が 69%で、他と比べて割合が高い。



Q9-412 BCP 対策への考え方_具体的復旧方法の策定

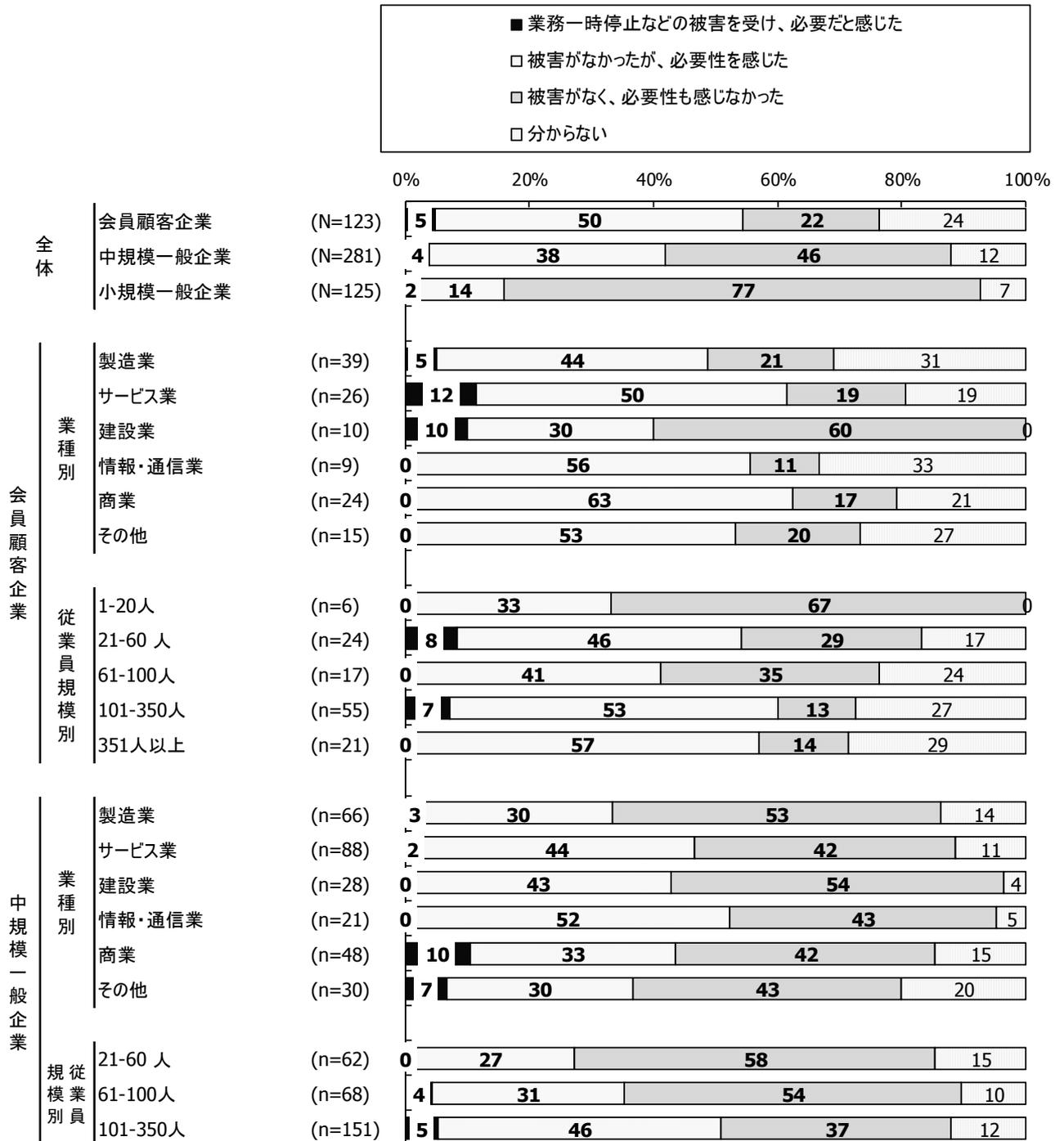
全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が 55%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が 72%で、他と比べて割合が高い。



4 集計結果

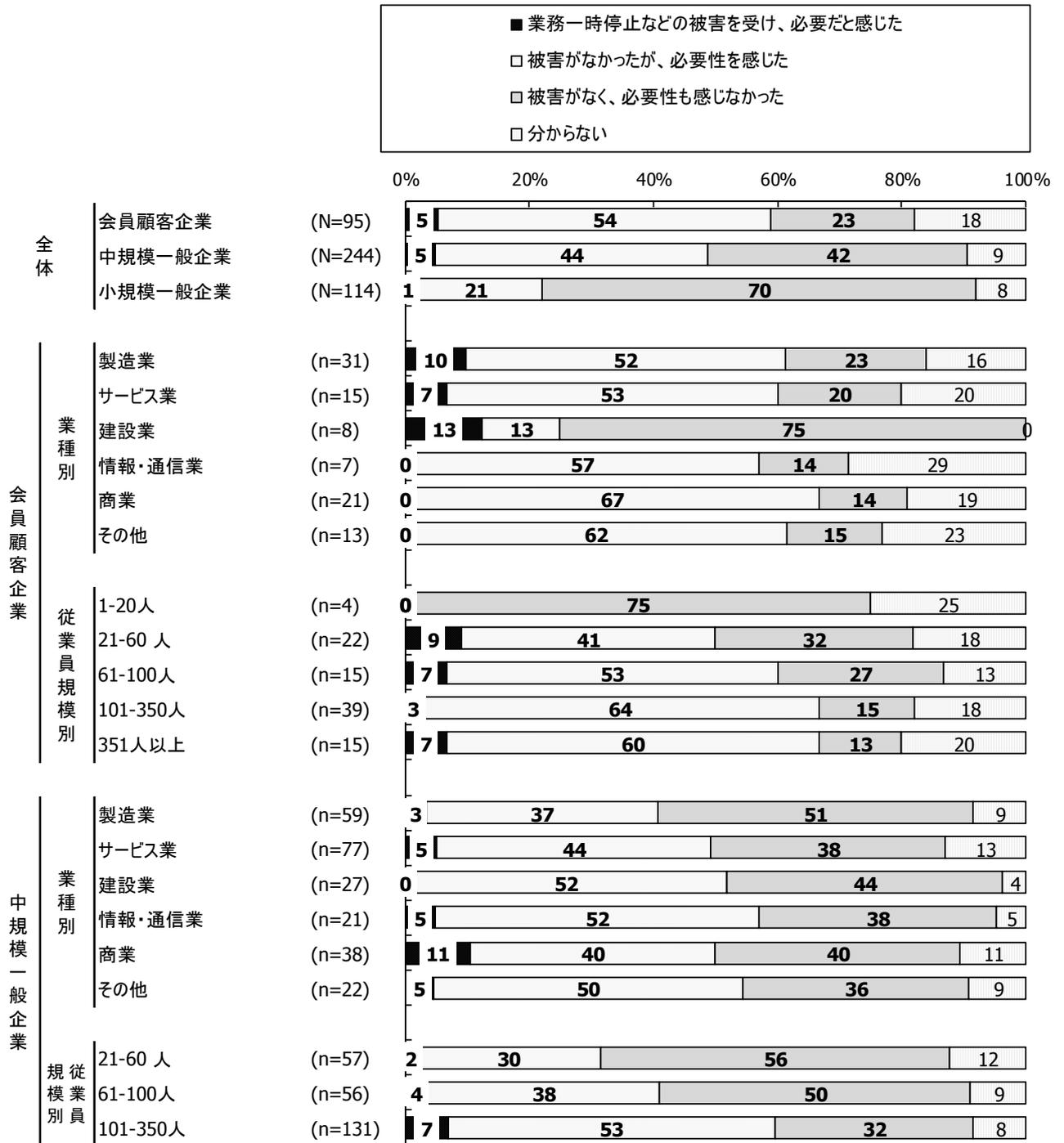
Q9-413 BCP 対策への考え方_目標復旧時間の策定

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が 50%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が 77%で、他と比べて割合が高い。



Q9-414 BCP 対策への考え方_業務継続のための縮退システム・代替手段の用意

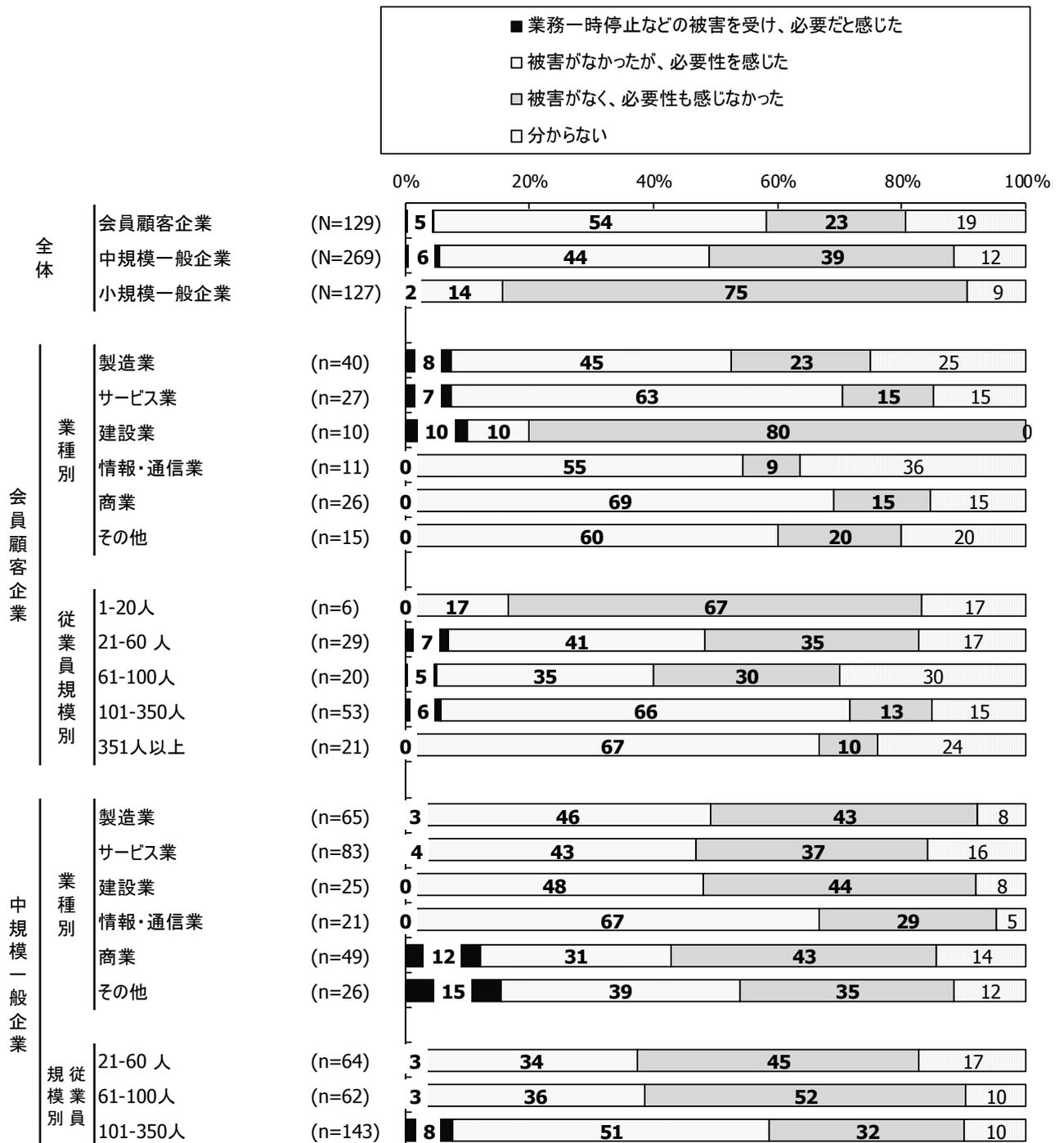
全体で見ると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が54%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が70%で、他と比べて割合が高い。



4 集計結果

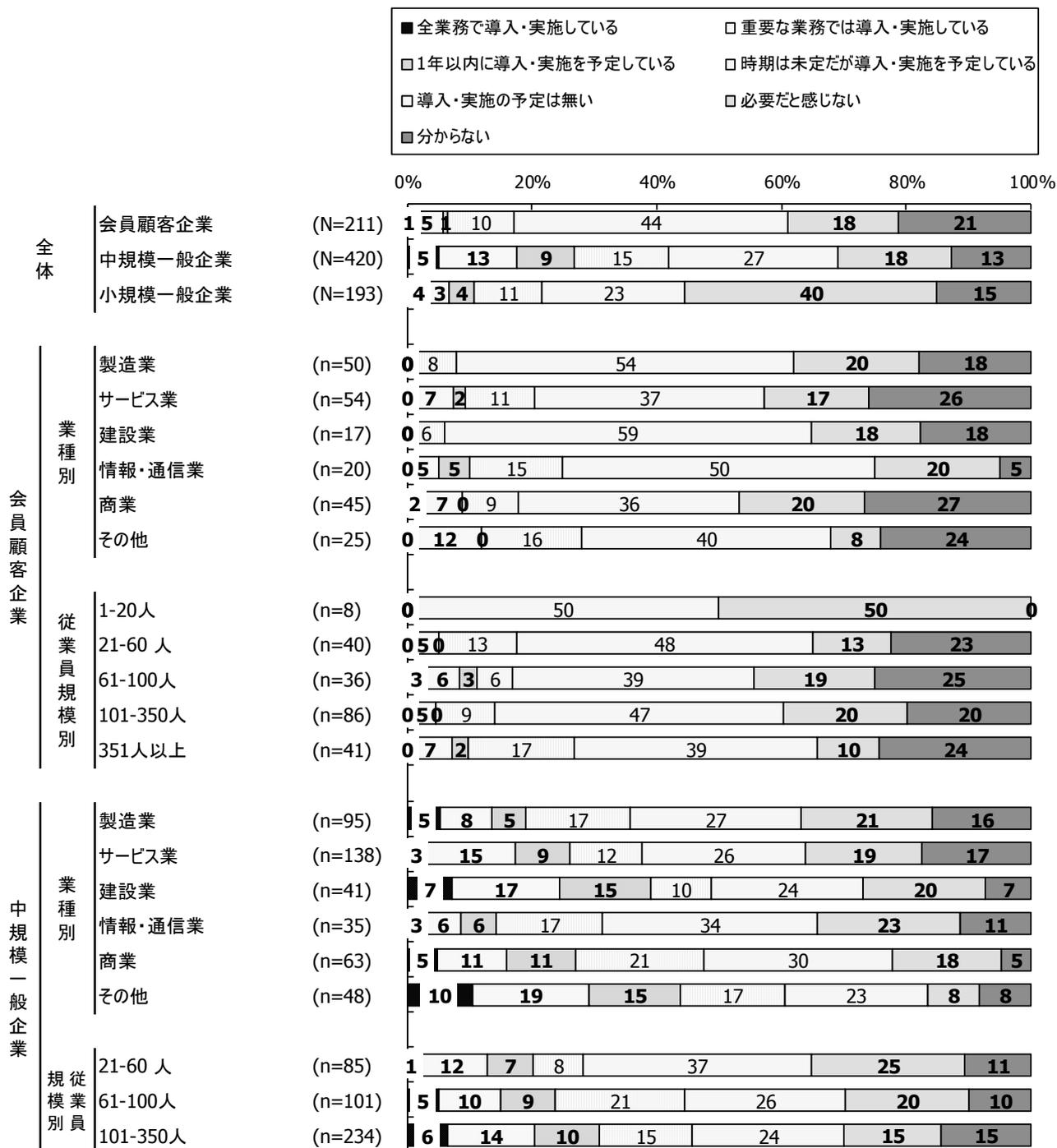
Q9-415 BCP 対策への考え方_復旧計画の妥当性・有効性の確認

全体でみると、会員顧客企業では『被害がなかったが、必要性を感じた』が54%と他より割合が高い。小規模一般企業では『被害がなく、必要性も感じなかった』が75%で、他と比べて割合が高い。



Q10-01 BCP 対策_ロケーションの二重化

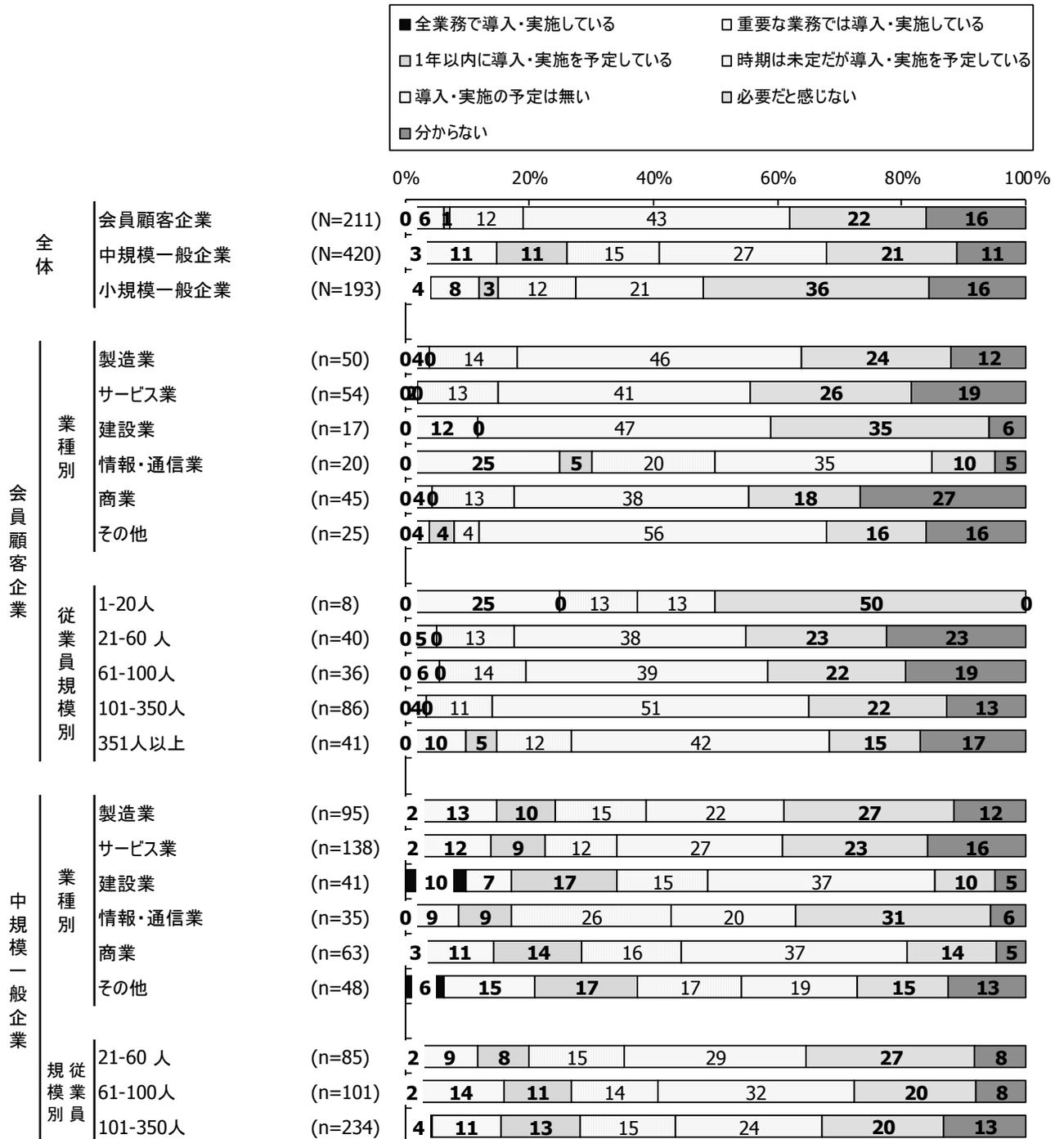
全体でみると、会員顧客企業では『導入・実施の予定は無い』が最も多く、44%となっている。小規模一般企業では『必要だと感じない』が40%で最も多く、他と比べても割合が高い。



4 集計結果

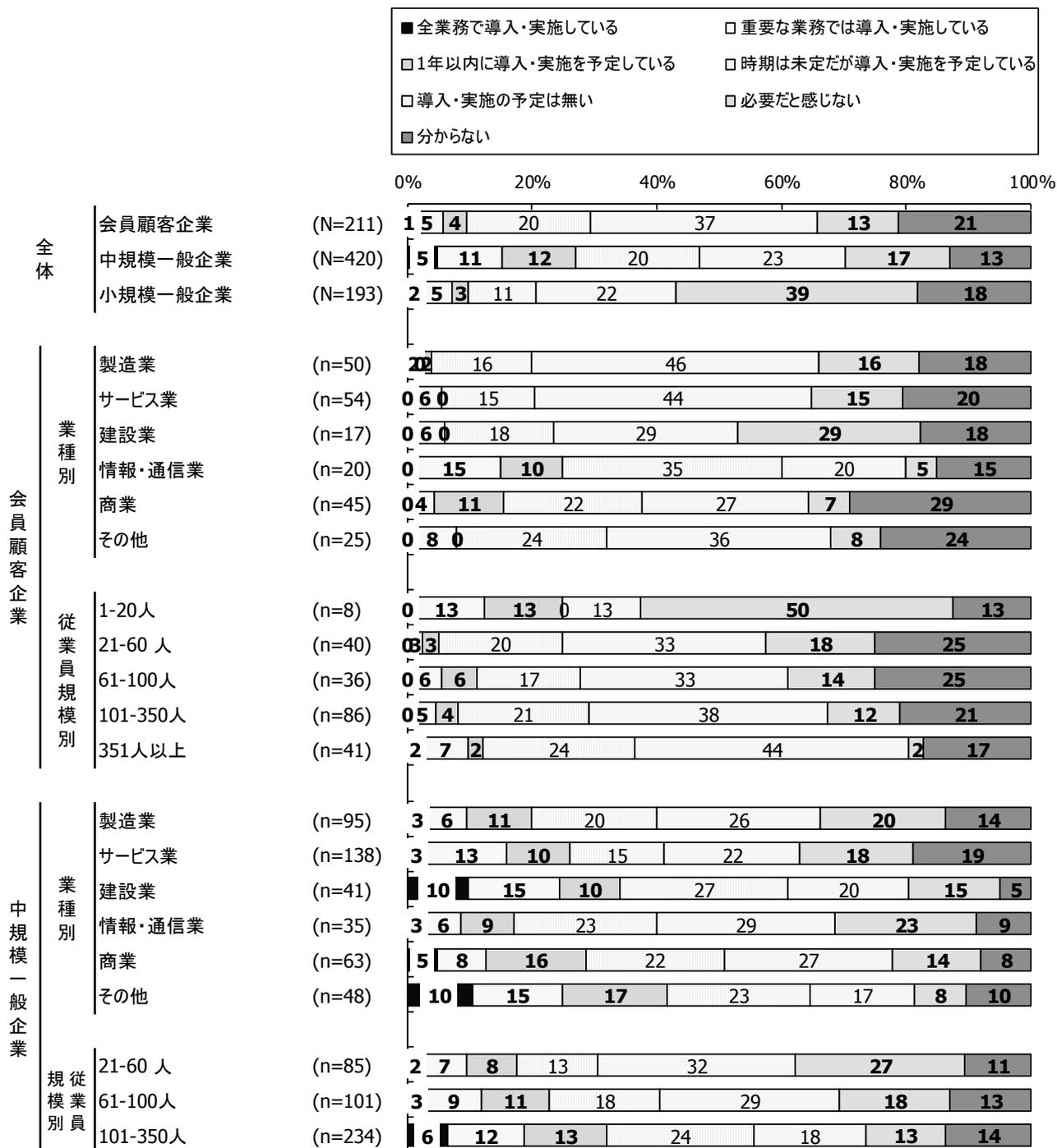
Q10-02 BCP 対策_在宅ワークシステムの導入

全体でみると、会員顧客企業では『導入・実施の予定は無い』が最も多く、43%となっている。小規模一般企業では『必要だと感じない』が36%で最も多く、他と比べても割合が高い。



Q10-03 BCP 対策_自社外運用を活用した継続性の確保

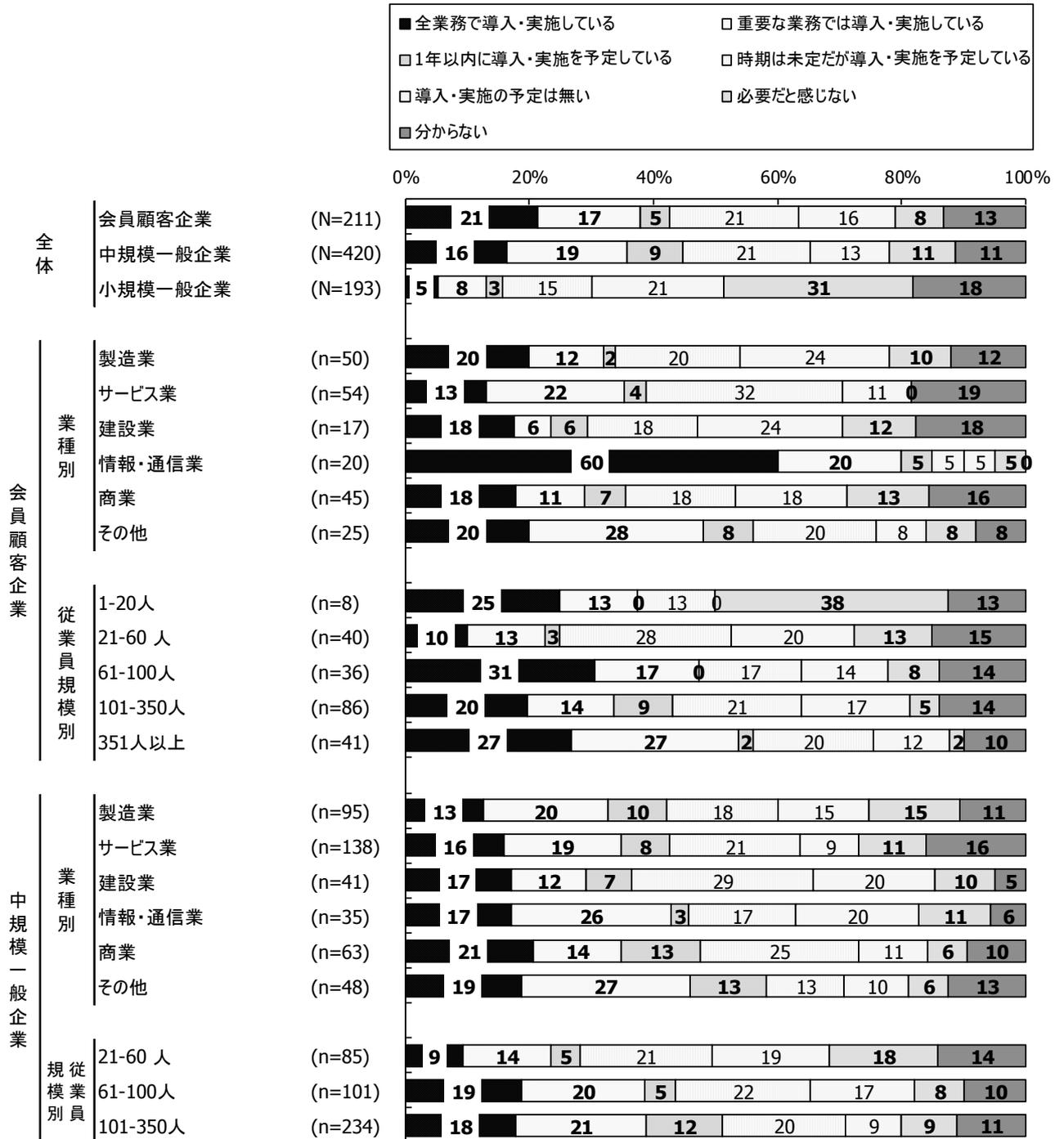
全体でみると、会員顧客企業では『導入・実施の予定は無い』が最も多く、37%となっている。小規模一般企業では『必要だと感じない』が39%で最も多く、他と比べても割合が高い。



4 集計結果

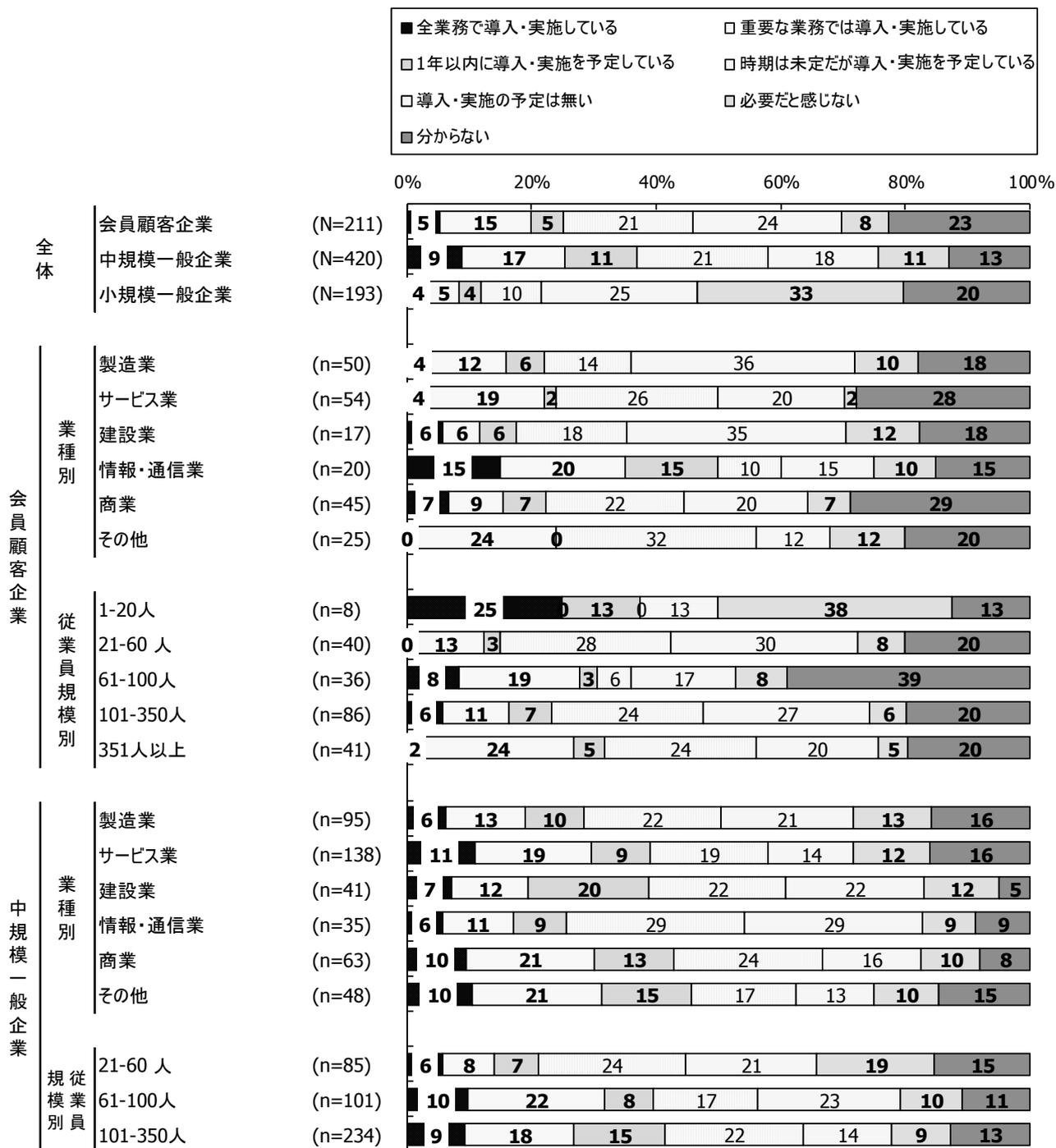
Q10-04 BCP 対策_安否確認体制、災害時の連絡・通信手段の確保

全体でみると、小規模一般企業では『必要だと感じない』が31%で最も多く、他と比べても割合が高い。



Q10-05 BCP 対策_すべての従業員と事業継続についての情報共有と徹底

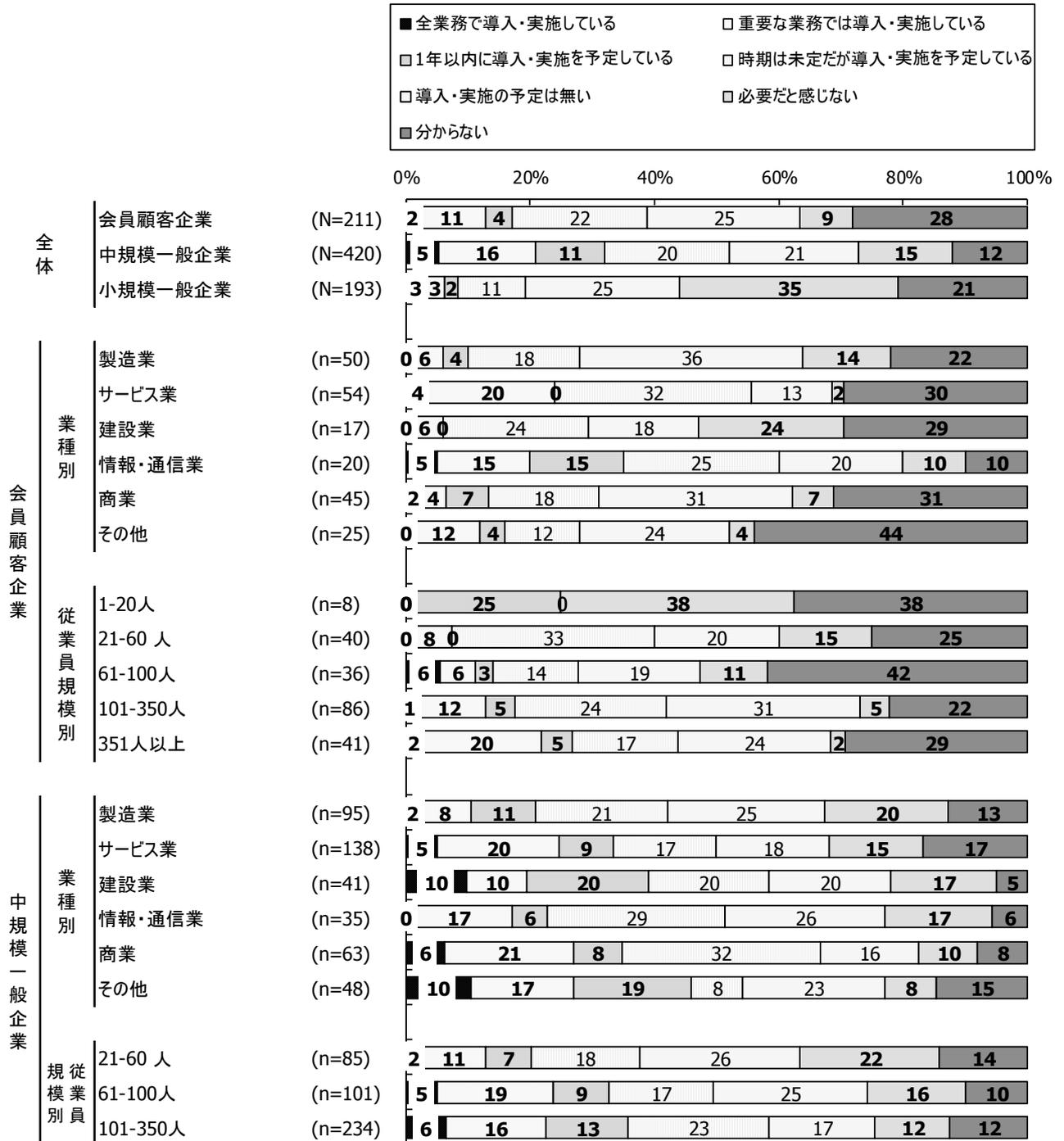
全体でみると、小規模一般企業では『必要だと感じない』が33%で最も多く、他と比べても割合が高い。



4 集計結果

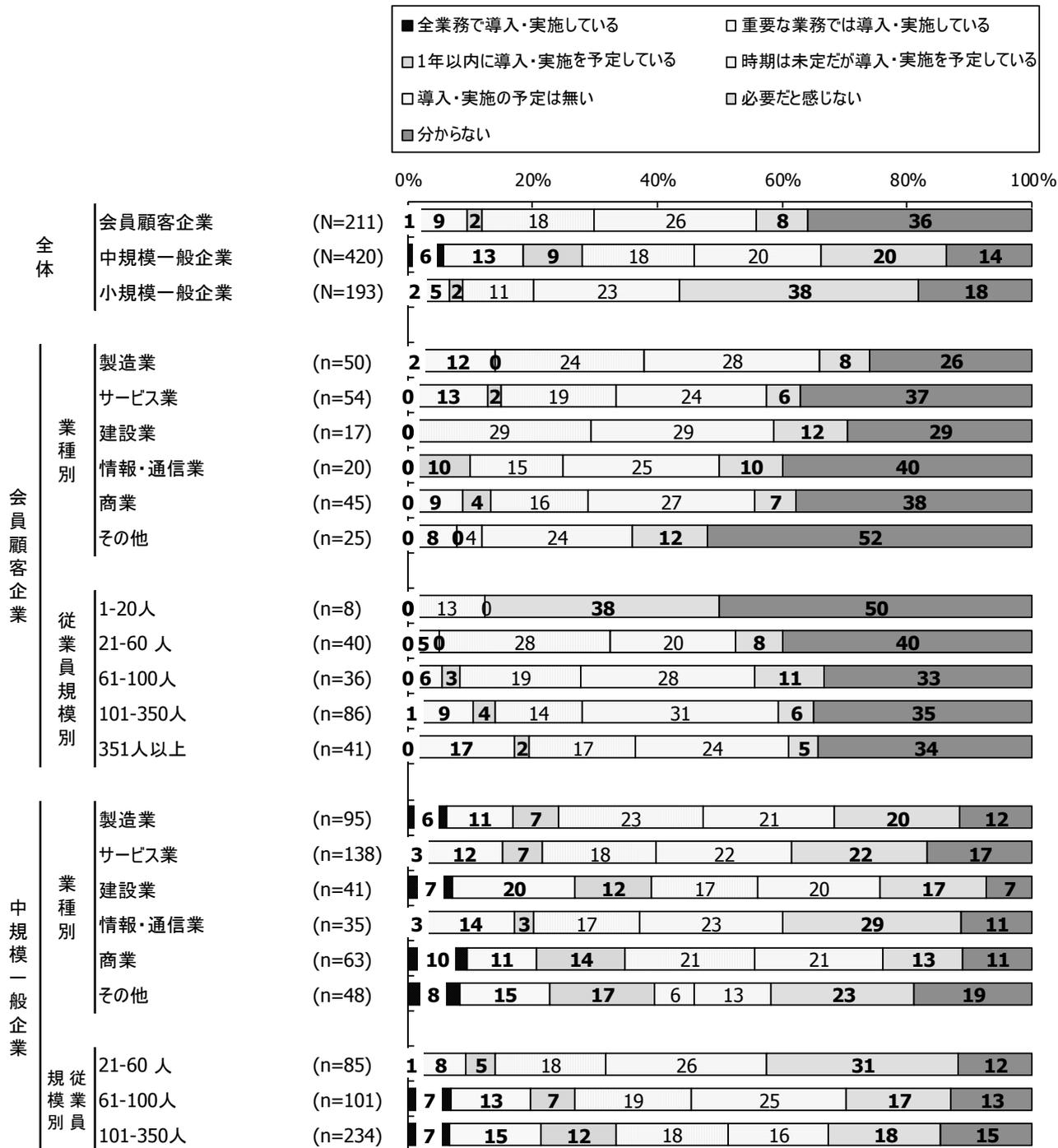
Q10-06 BCP 対策_緊急時に提供できるサービスレベルの想定・訓練

全体でみると、小規模一般企業では『必要だと感じない』が35%で最も多く、他と比べても割合が高い。



Q10-07 BCP 対策_物流の確立 (部品調達など)

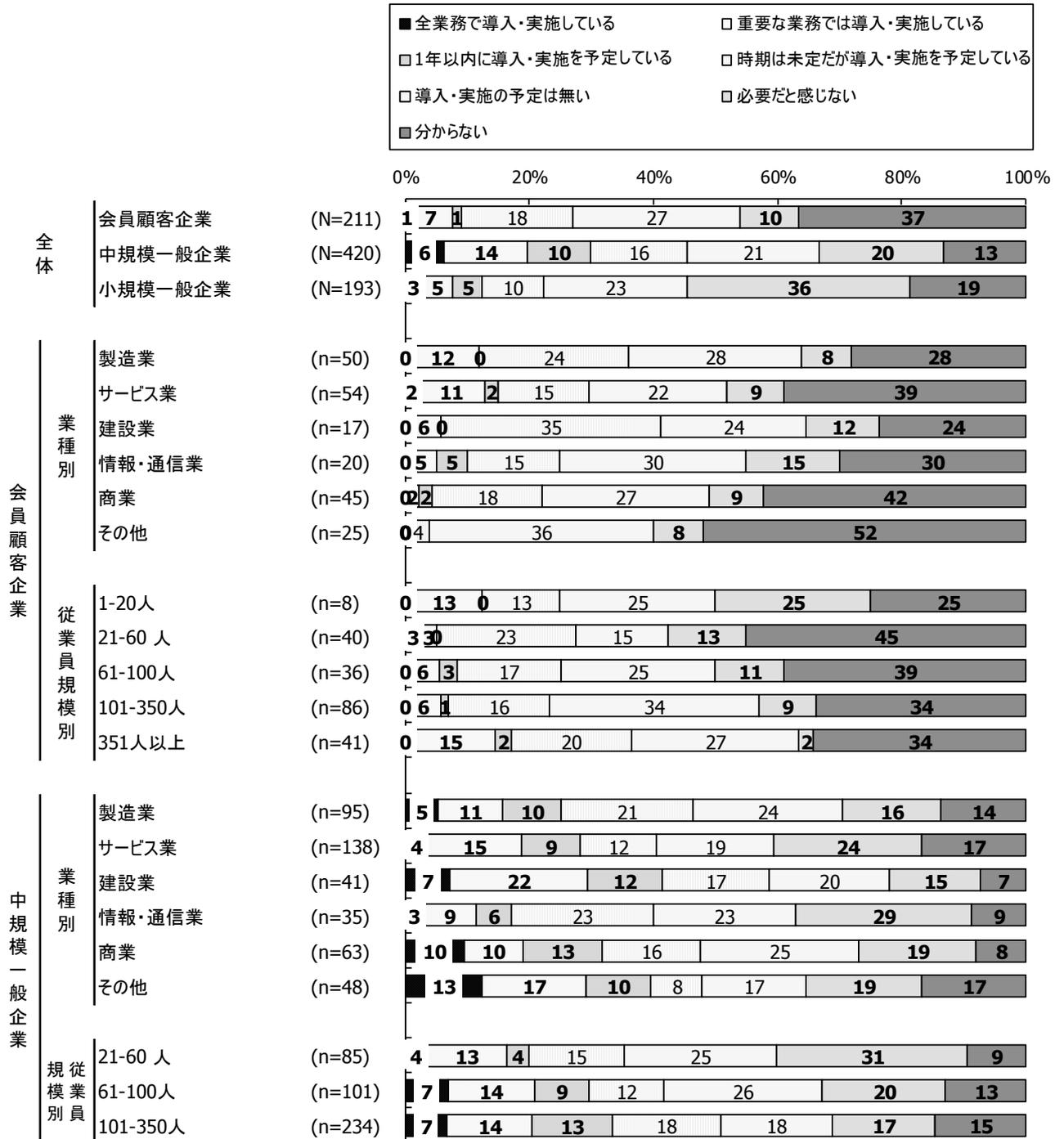
全体でみると、小規模一般企業では『必要だと感じない』が38%で最も多く、他と比べても割合が高い。



4 集計結果

Q10-08 BCP 対策_取引先を複数にする等の代替確保のリスク対策

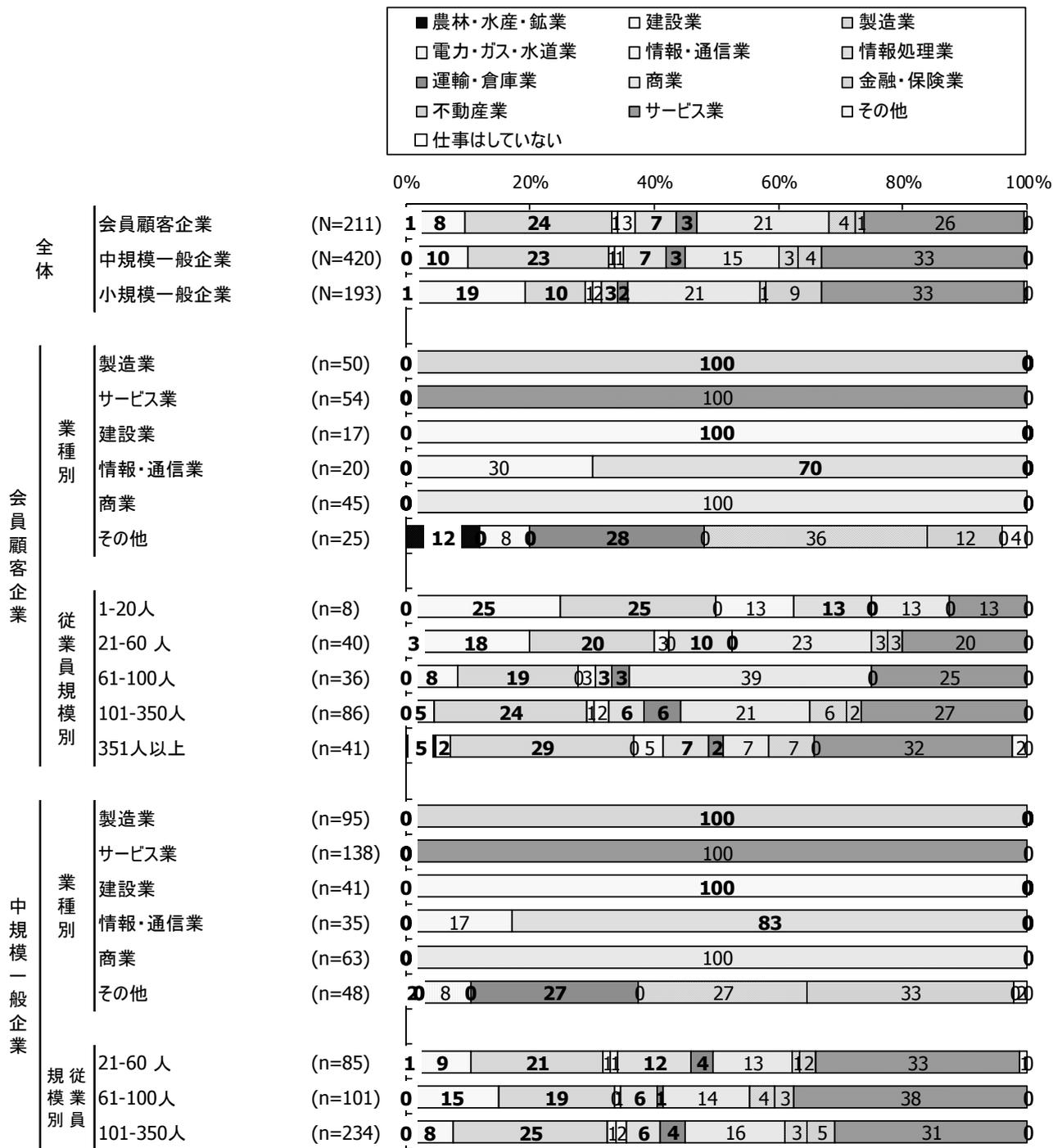
全体でみると、小規模一般企業では『必要だと感じない』が36%で最も多く、他と比べても割合が高い。



4.5 企業プロフィールについて

F1 業種

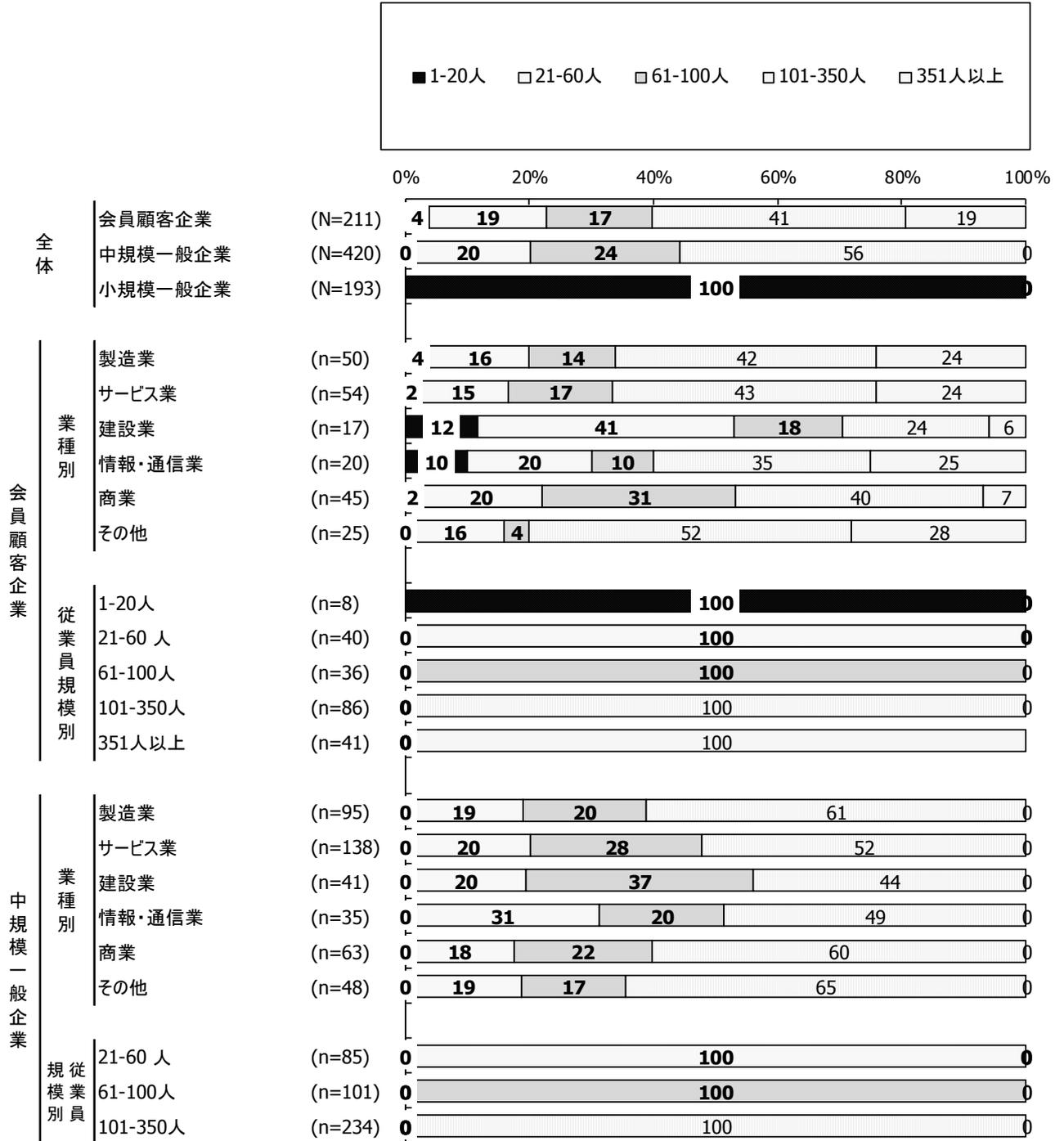
全体でみると、いずれも『サービス業』『商業』が最も多くなっている。会員顧客企業と中規模一般企業では『製造業』もこれらに次いで多い。



4 集計結果

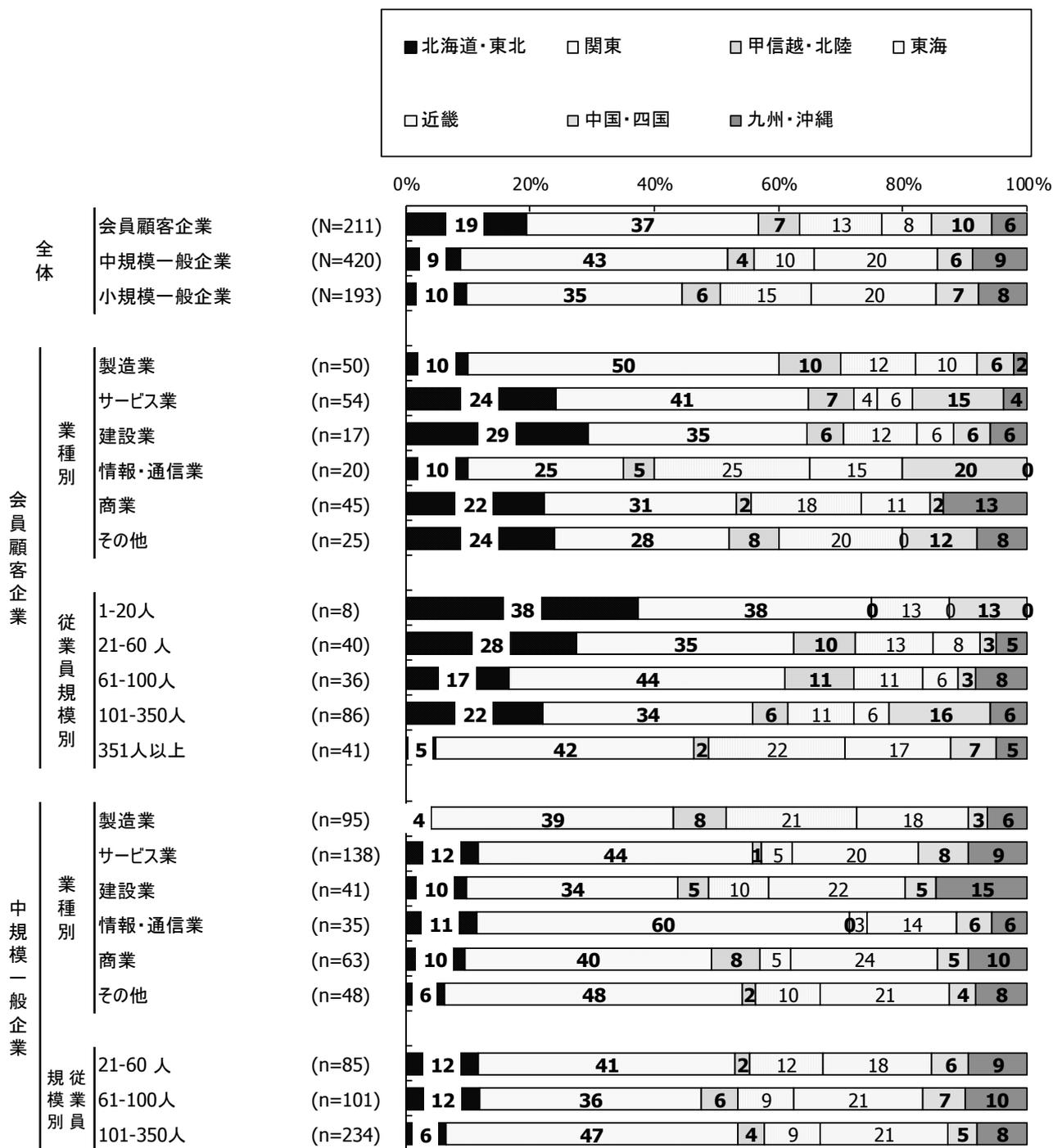
F2 従業員規模

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『101-350 人』が最も多い。小規模一般企業は 20 人以下の企業とした。



F3 所在地域

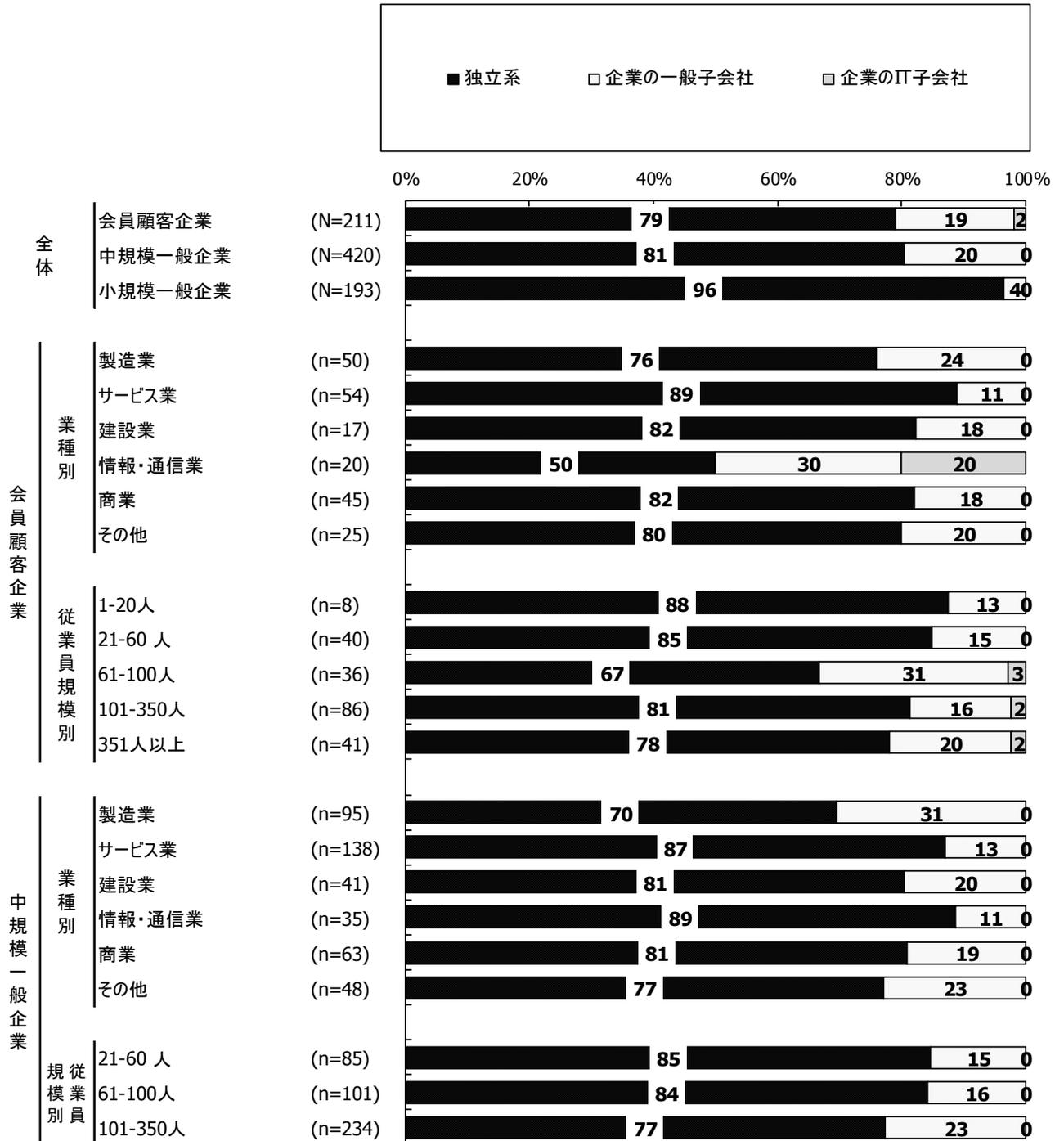
全体でみると、いずれも『関東』が最も多い。



4 集計結果

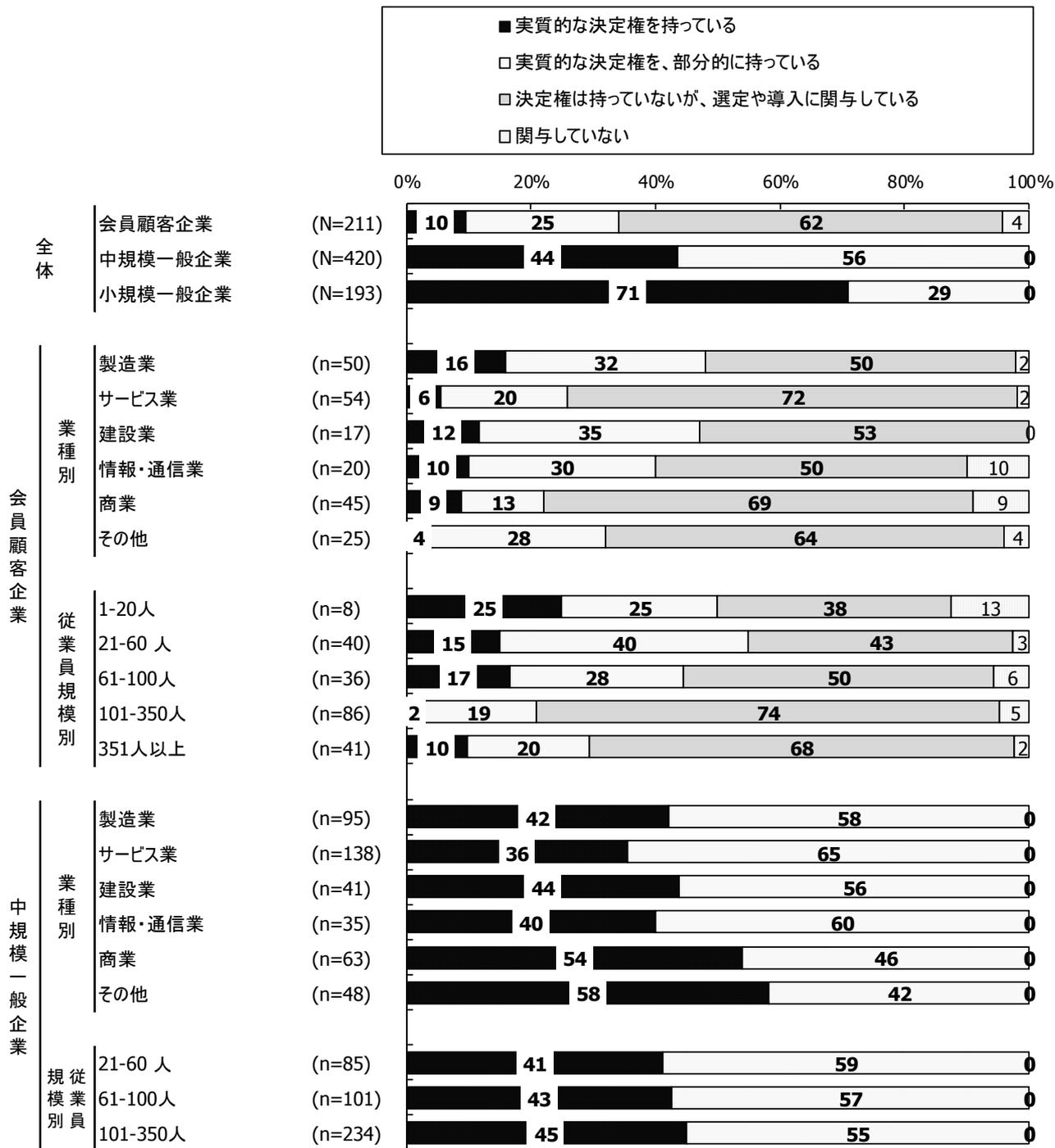
F4 資本系列

全体でみると、いずれも『独立系』が最も多い。なお、『企業のIT子会社』は一般企業では対象外とした。



F5 ITハードウェア・ソフトウェア導入への関与

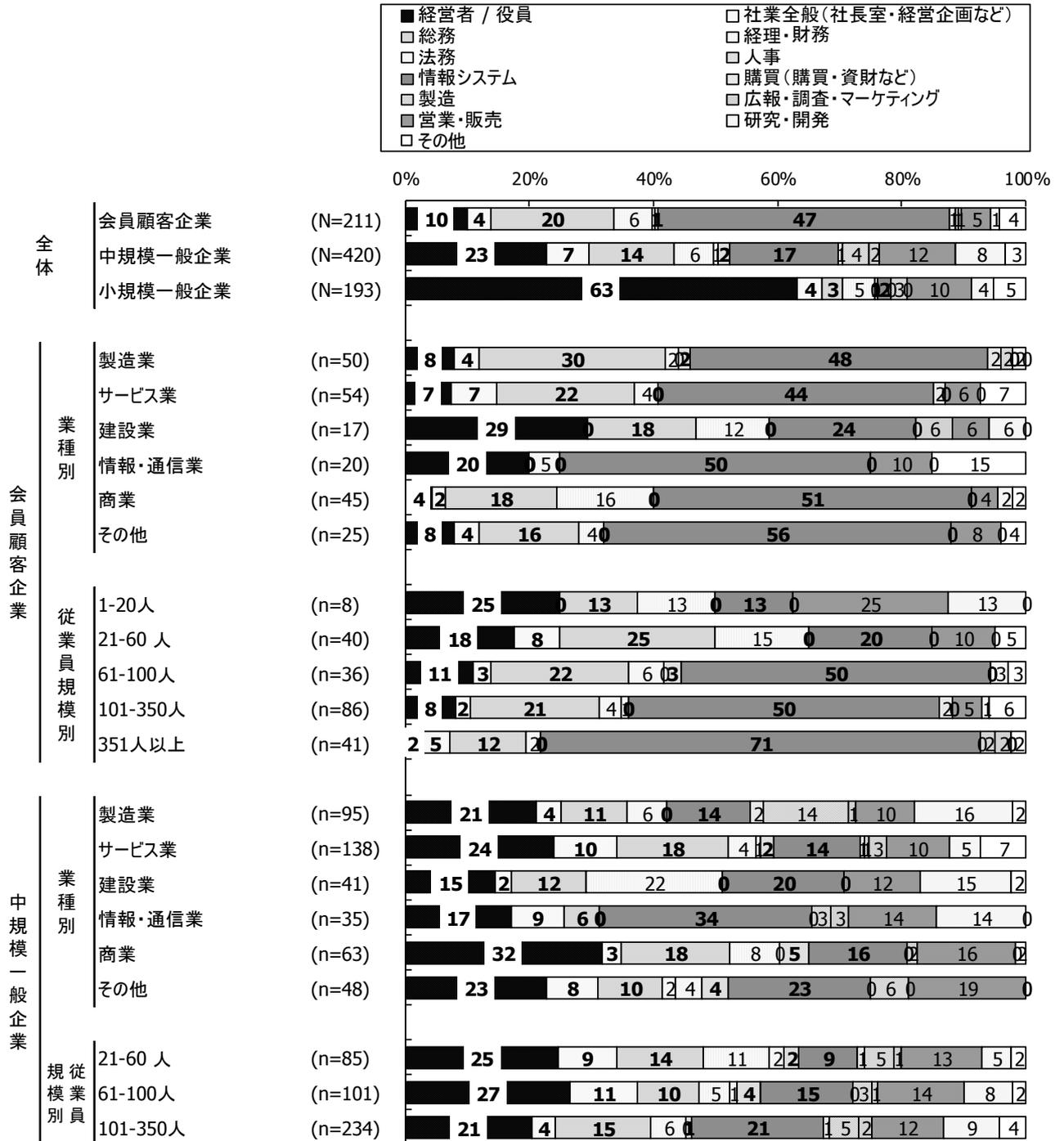
一般企業では『決定権は持っていないが、選定や導入に関与している』と『関与していない』を対象外とした。



4 集計結果

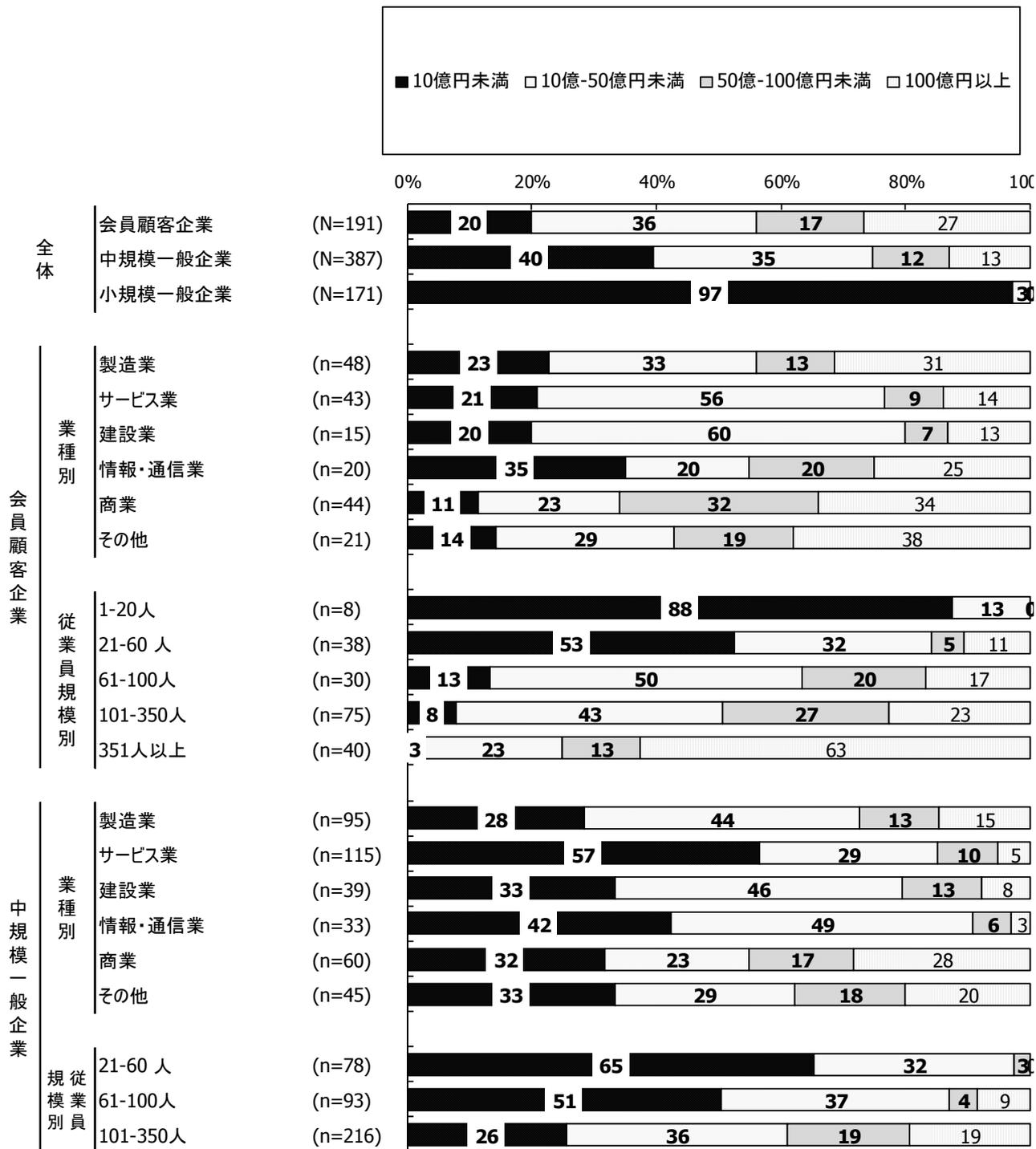
F6 所属部署

全体でみると、会員顧客企業では『情報システム』が最も多い。中規模一般企業と小規模一般企業では『経営者 / 役員』が最も多い。



F7 年商

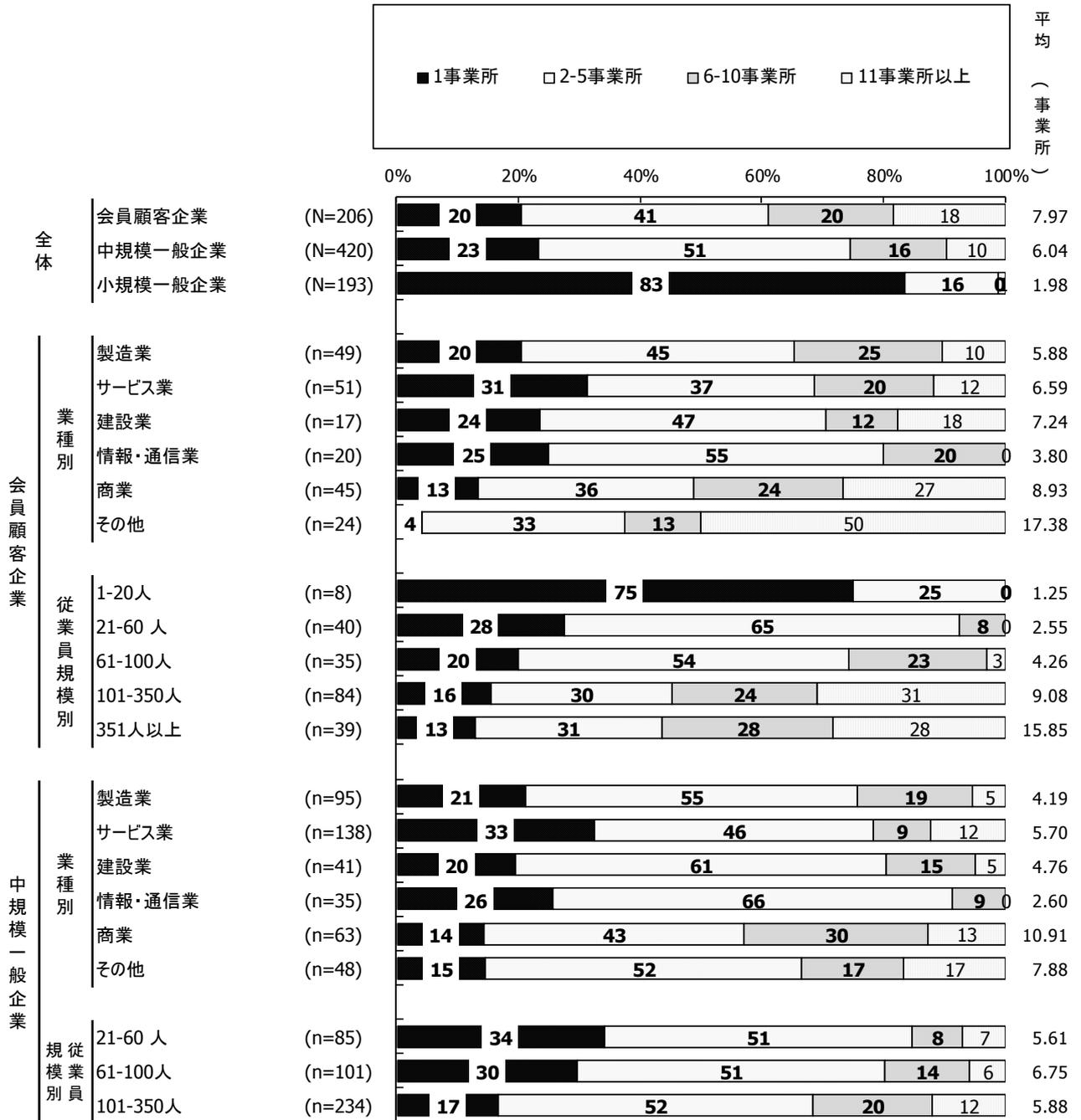
全体でみると、会員顧客企業では『10億-50億円未満』が最も多い。中規模一般企業と小規模一般企業では『10億円未満』が最も多い。



4 集計結果

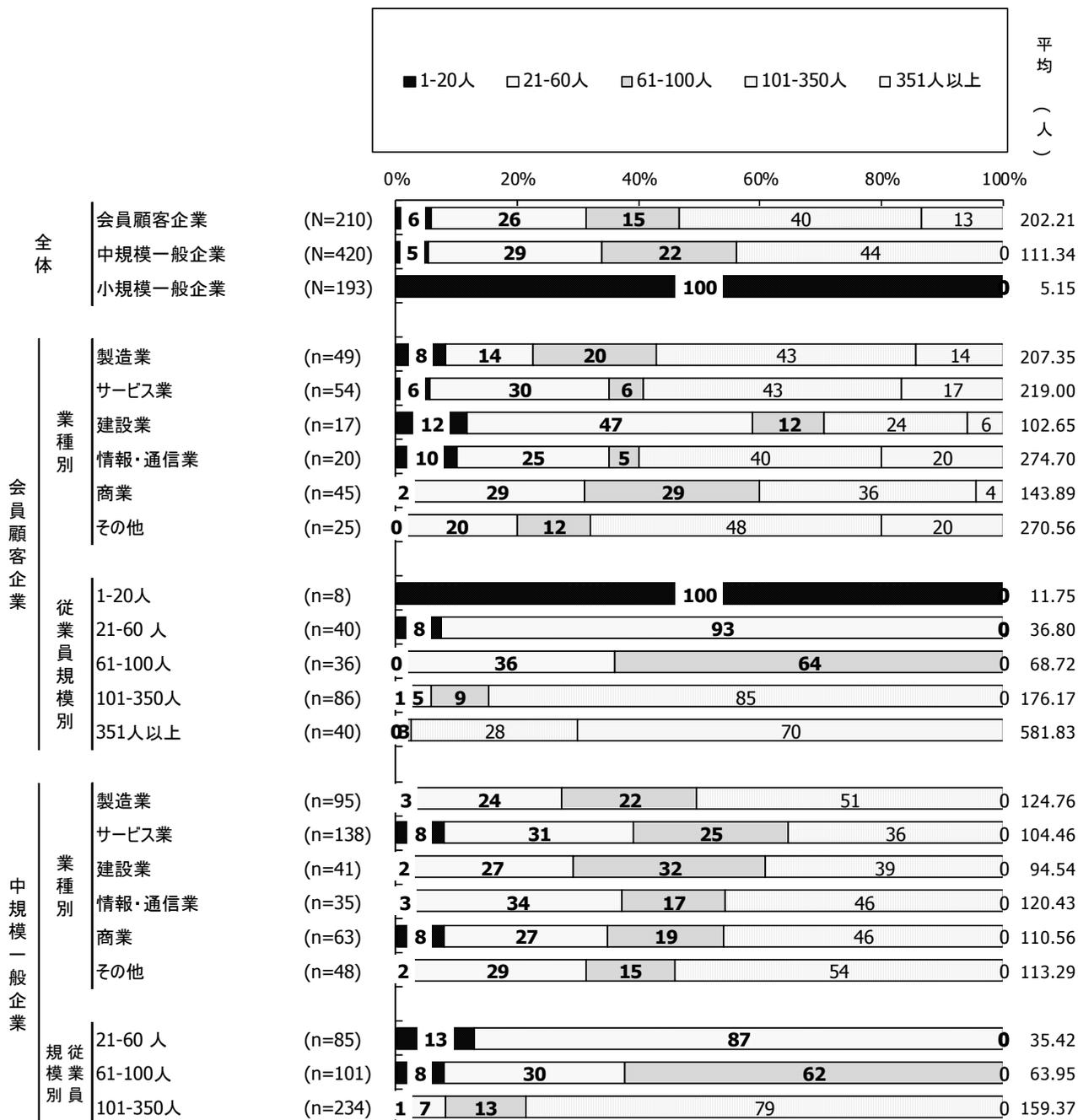
F8 事業所数

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『2-5 事業所』が最も多い。小規模一般企業は『1 事業所』が最も多い。



F9-1 正規従業員数

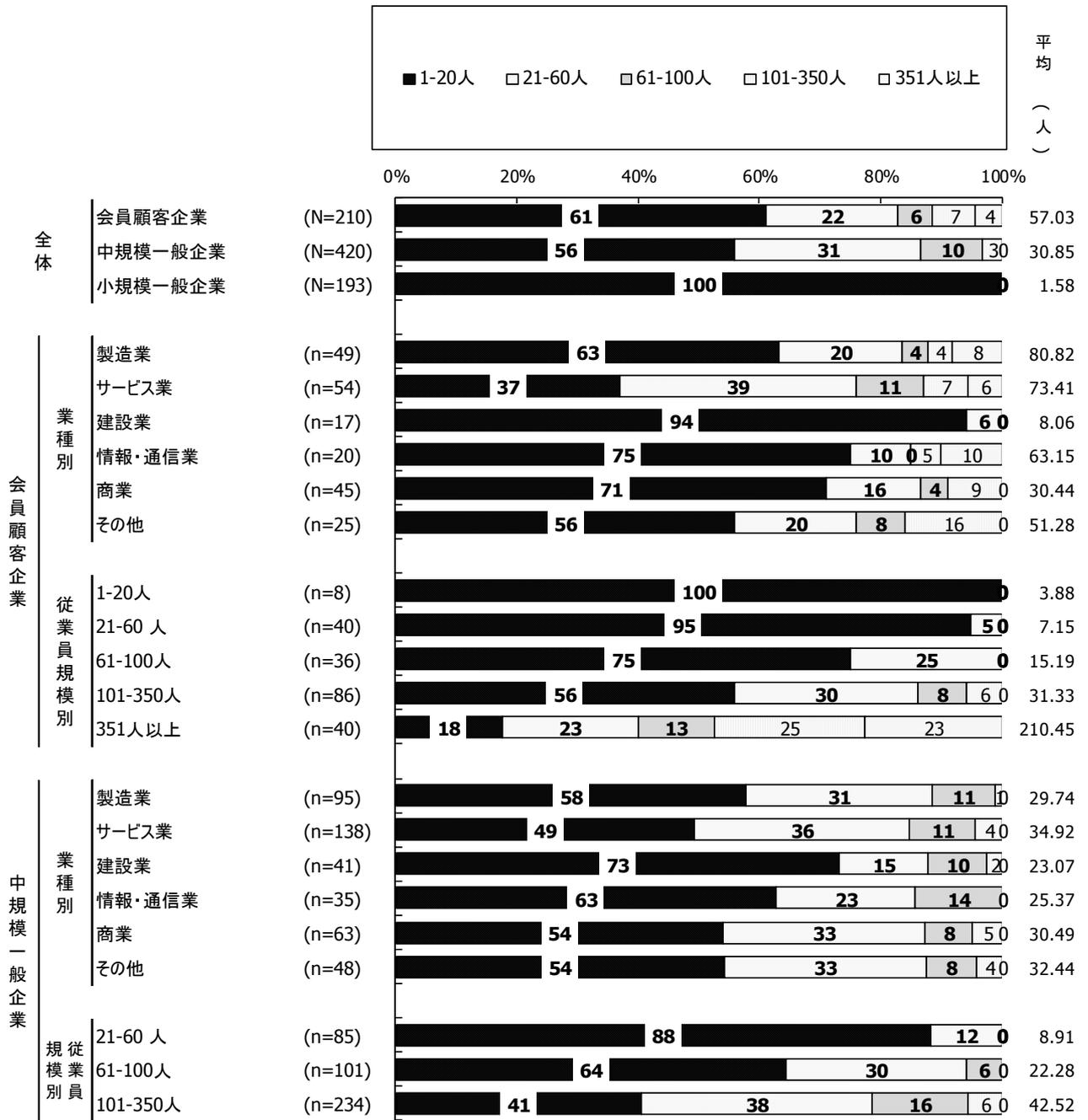
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『101-350 人』が最も多い。小規模一般企業は 20 人以下の企業とした。



4 集計結果

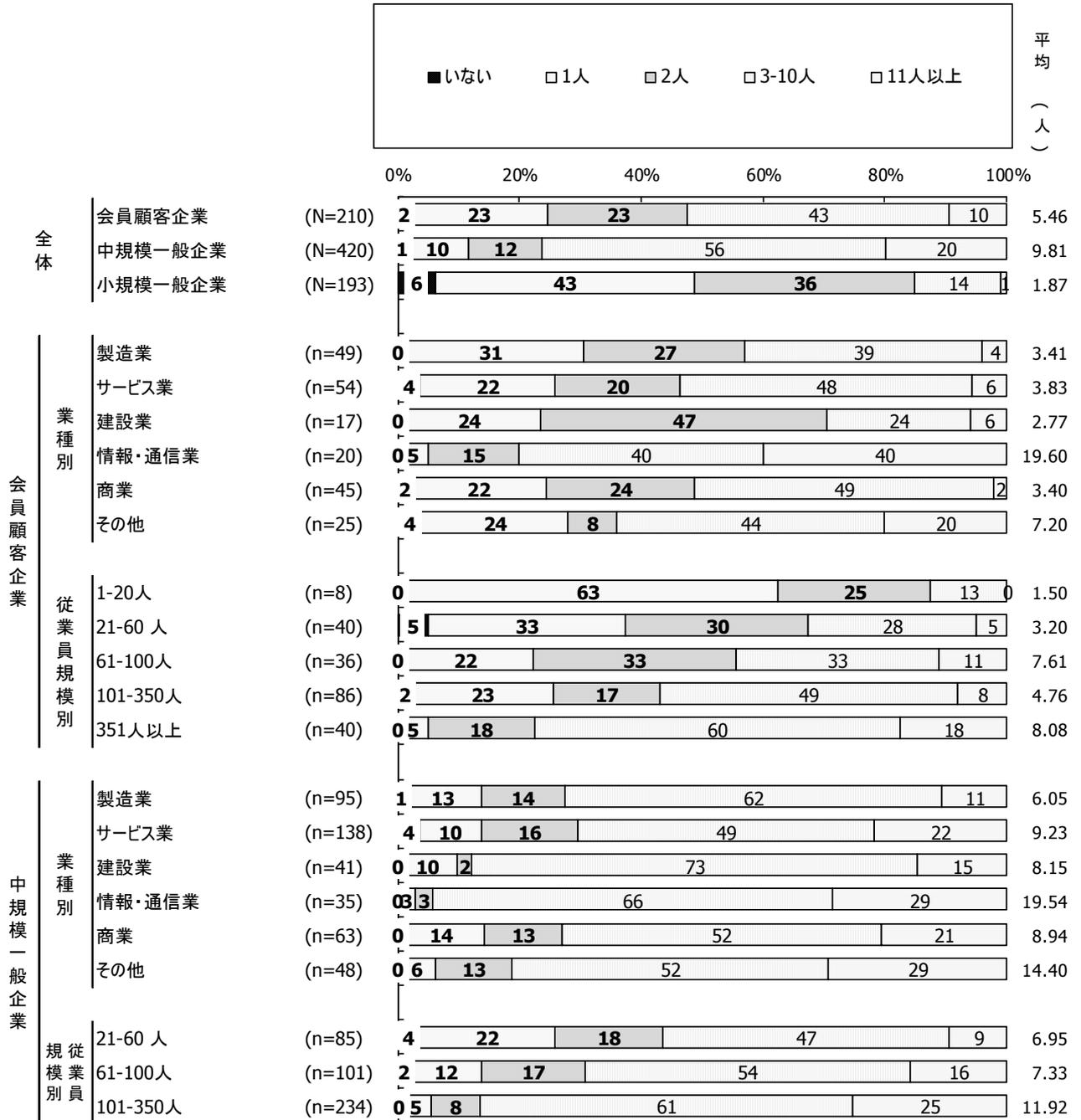
F9-2 非正規従業員数

全体でみると、いずれも『1-20人』が最も多い。



F10 情報システム担当者数 (合計)

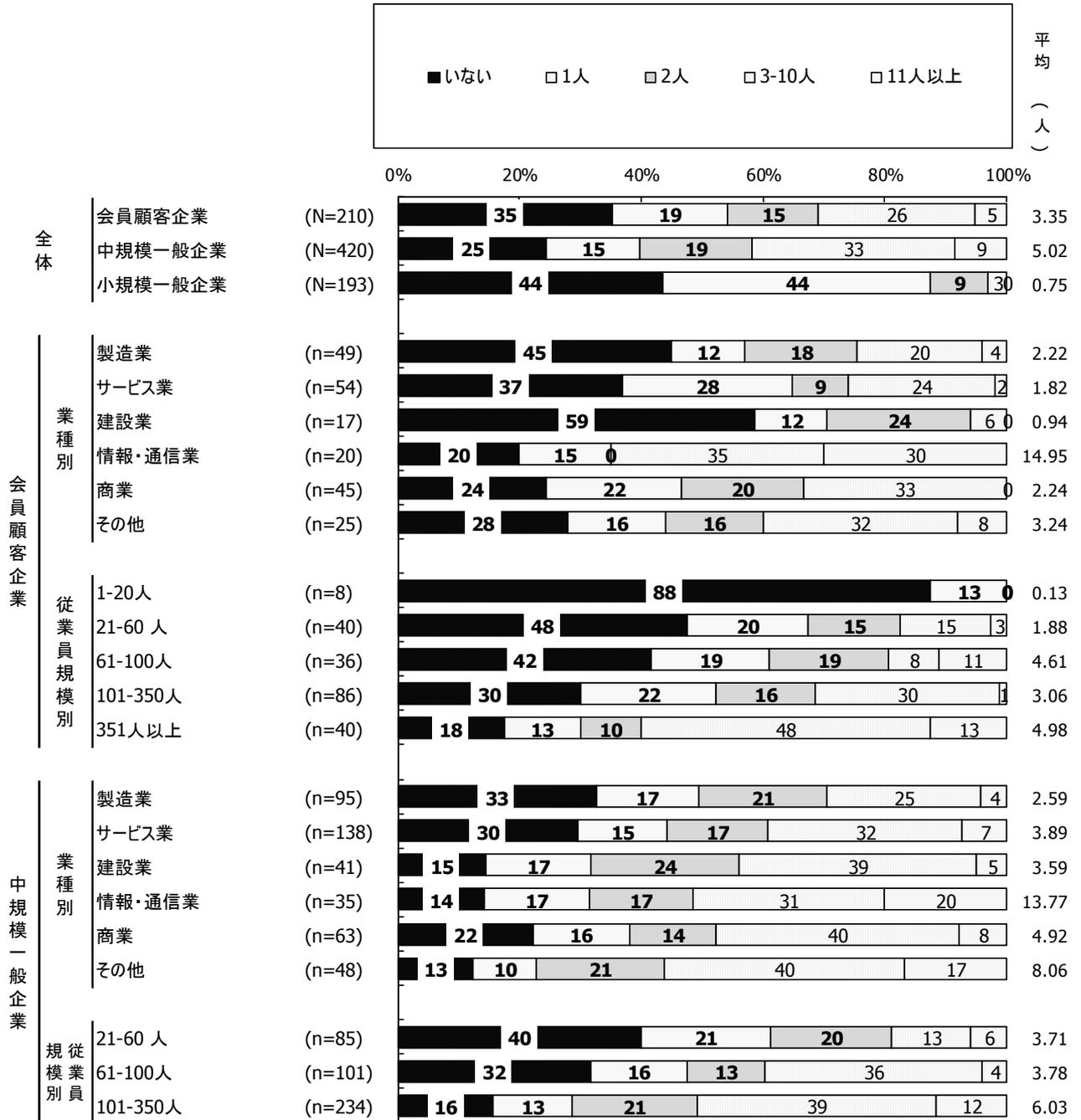
全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『3-10人』が最も多い。小規模一般企業は『1人』が最も多い。



4 集計結果

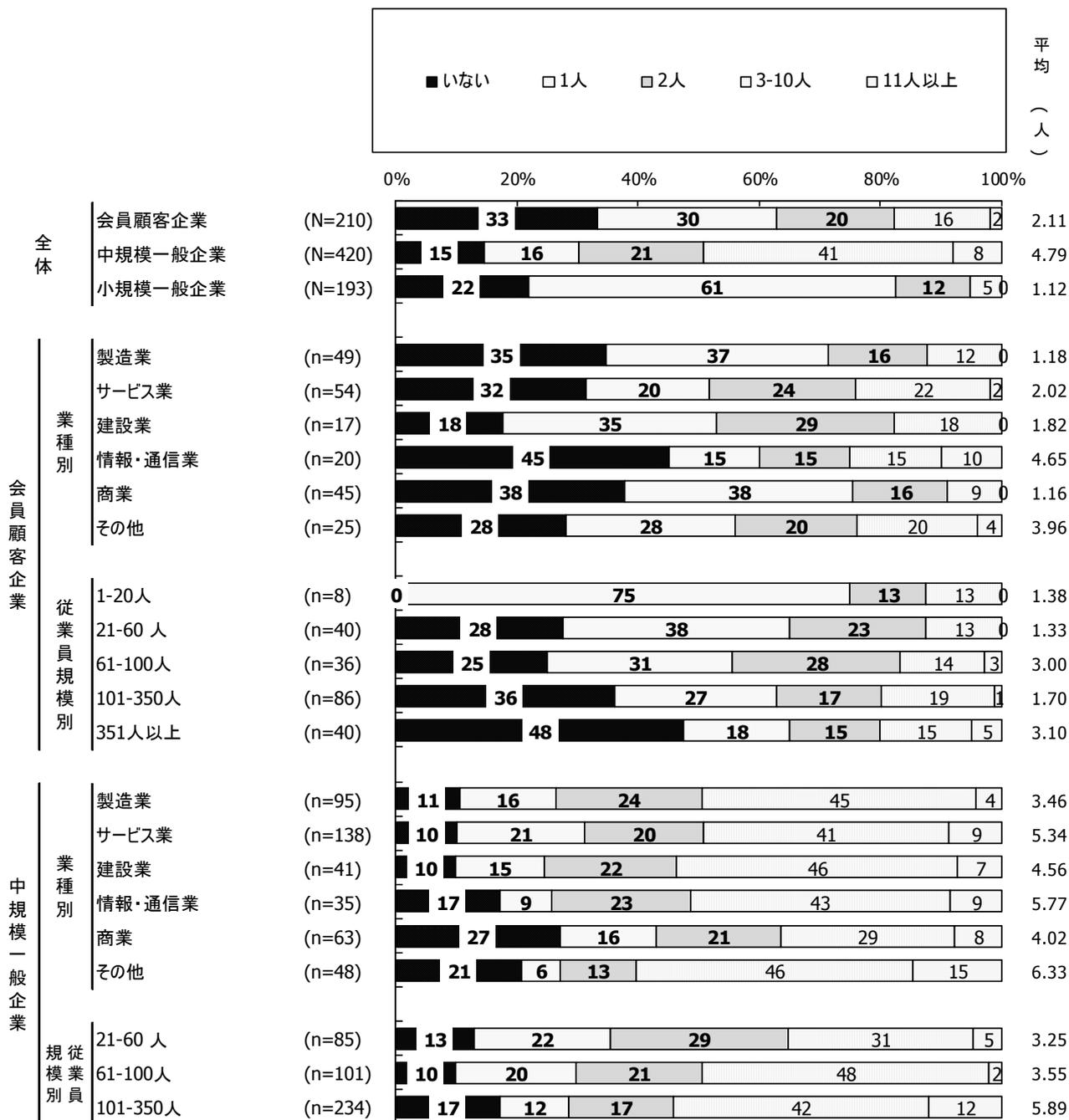
F10-1 システム専任担当者数

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『いない』と『3-10人』がそれぞれ多い。



F10-2 システム兼任担当者数

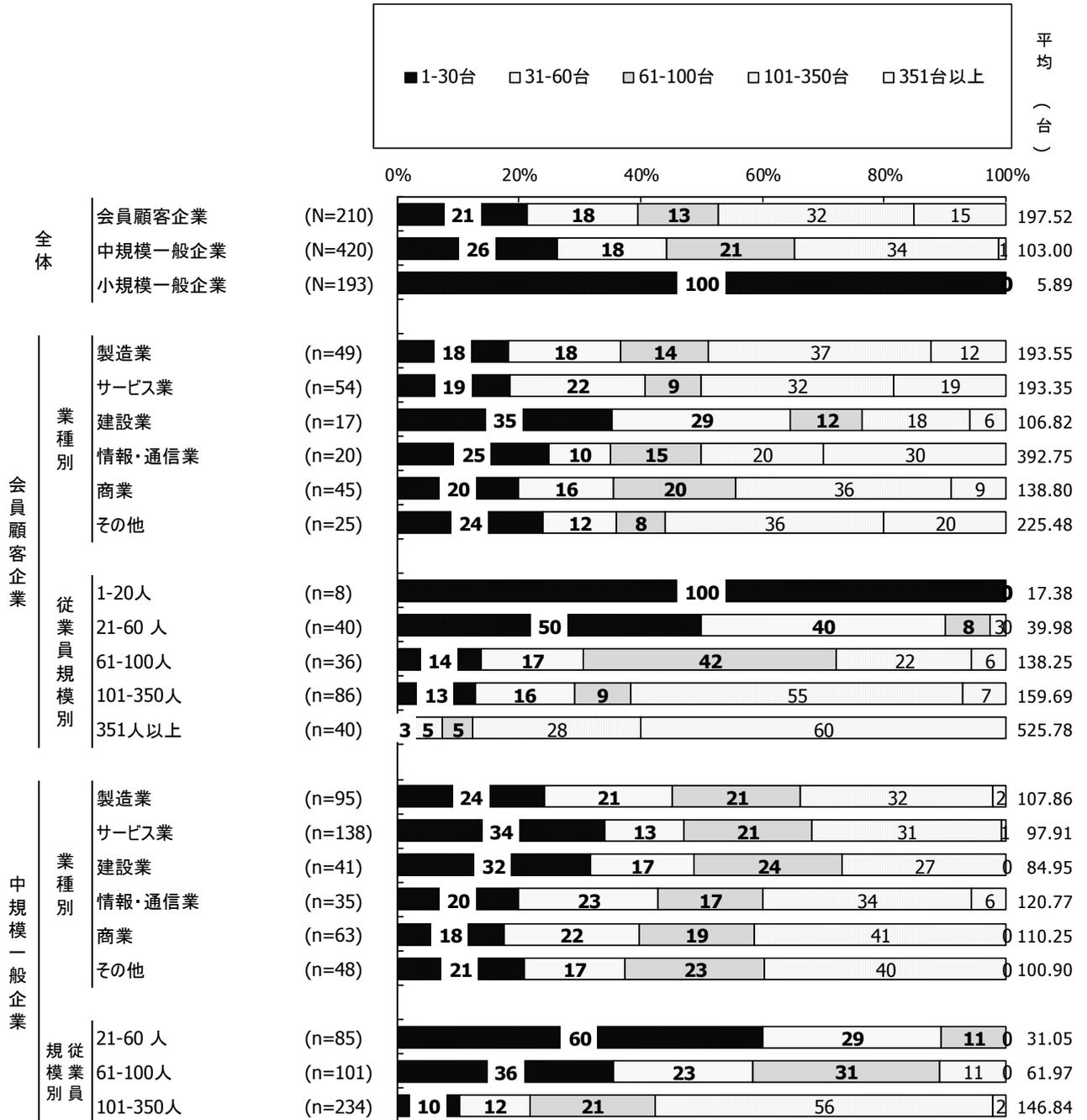
全体でみると、会員顧客企業では『いない』と『1人』が多い。中規模一般企業では『3-10人』が最も多い。小規模一般企業は『1人』が最も多い。



4 集計結果

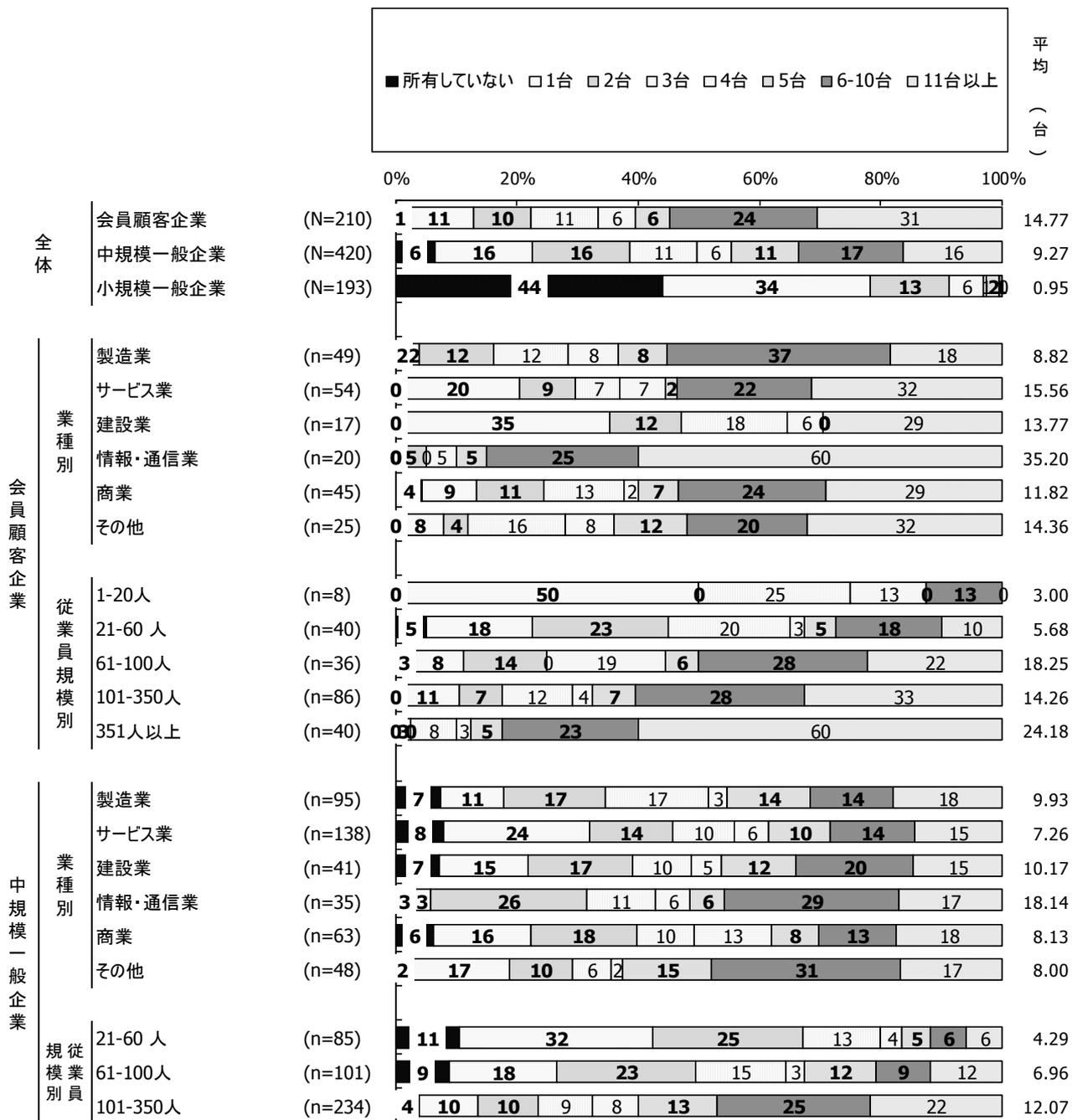
F11-1 PC 台数

全体でみると、会員顧客企業と中規模一般企業では『101-350 台』が最も多い。小規模一般企業は『1-30 台』が最も多い。



F11-2 サーバ台数 (Windows 系)

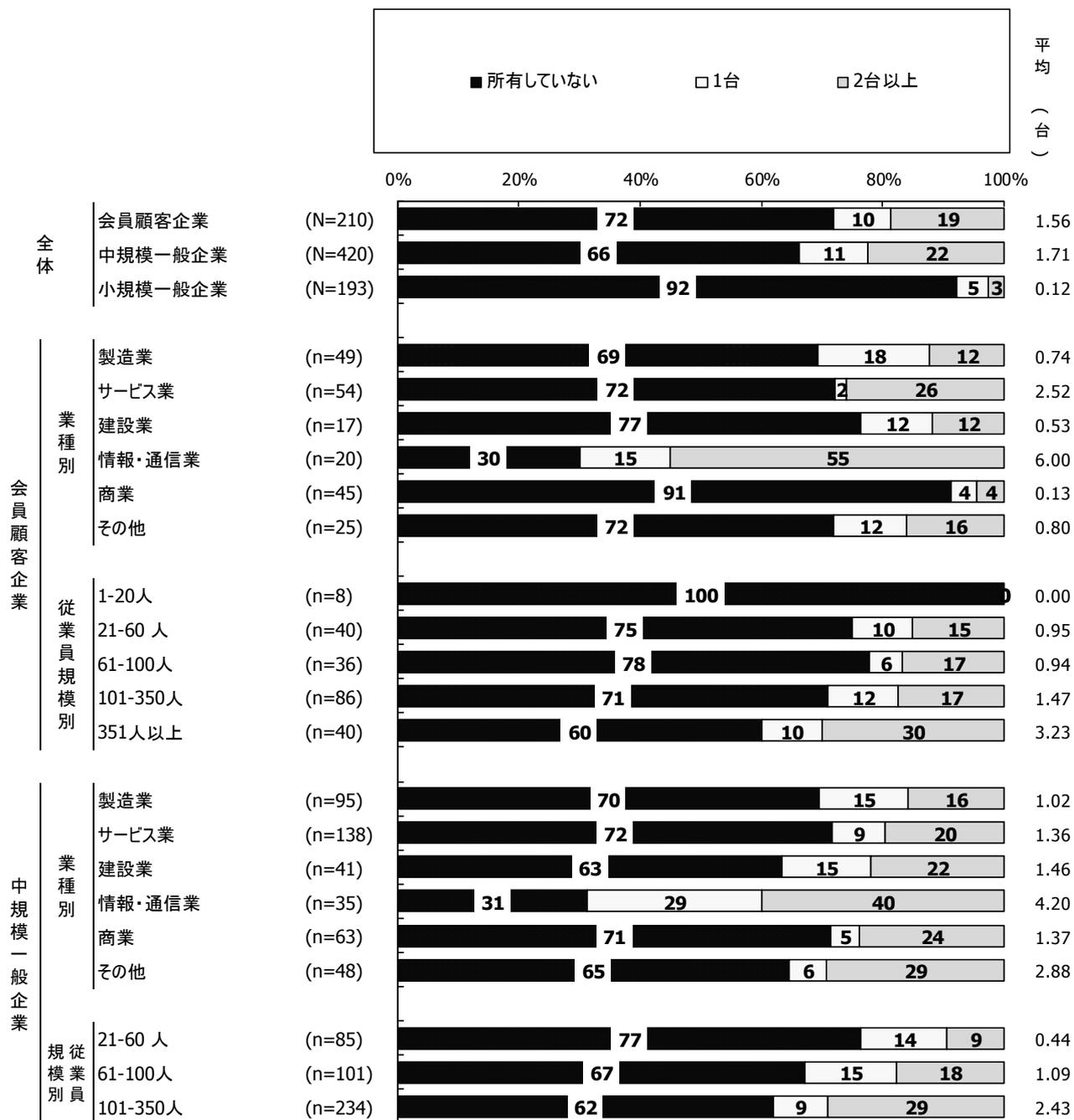
全体でみると、会員顧客企業では『6 台以上』で 5 割を超える。小規模一般企業は『所有していない』が最も多い。



4 集計結果

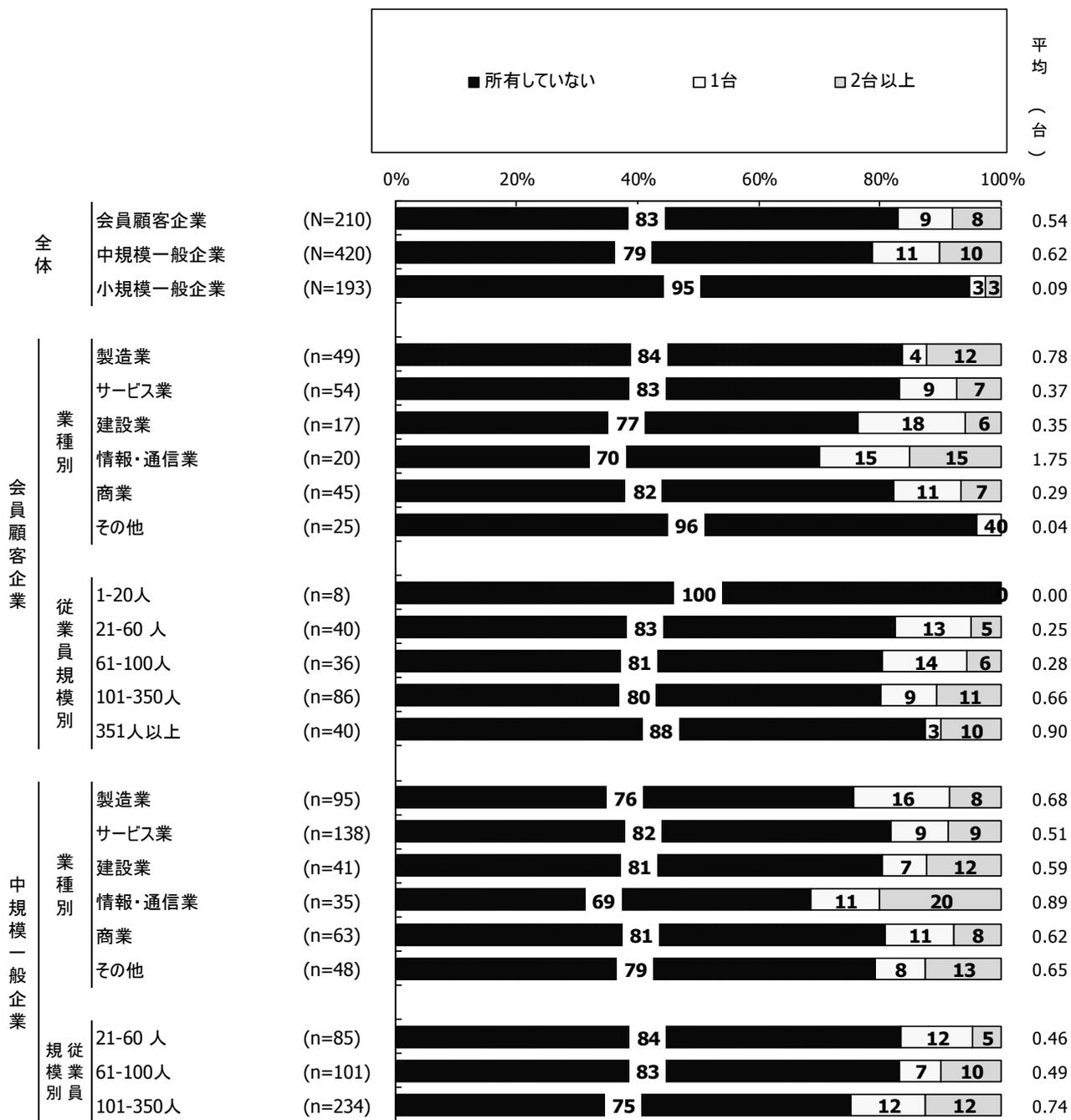
F11-3 サーバ台数 (Unix 系)

全体でみると、いずれも『所有していない』が最も多い。



F11-4 サーバ台数 (その他)

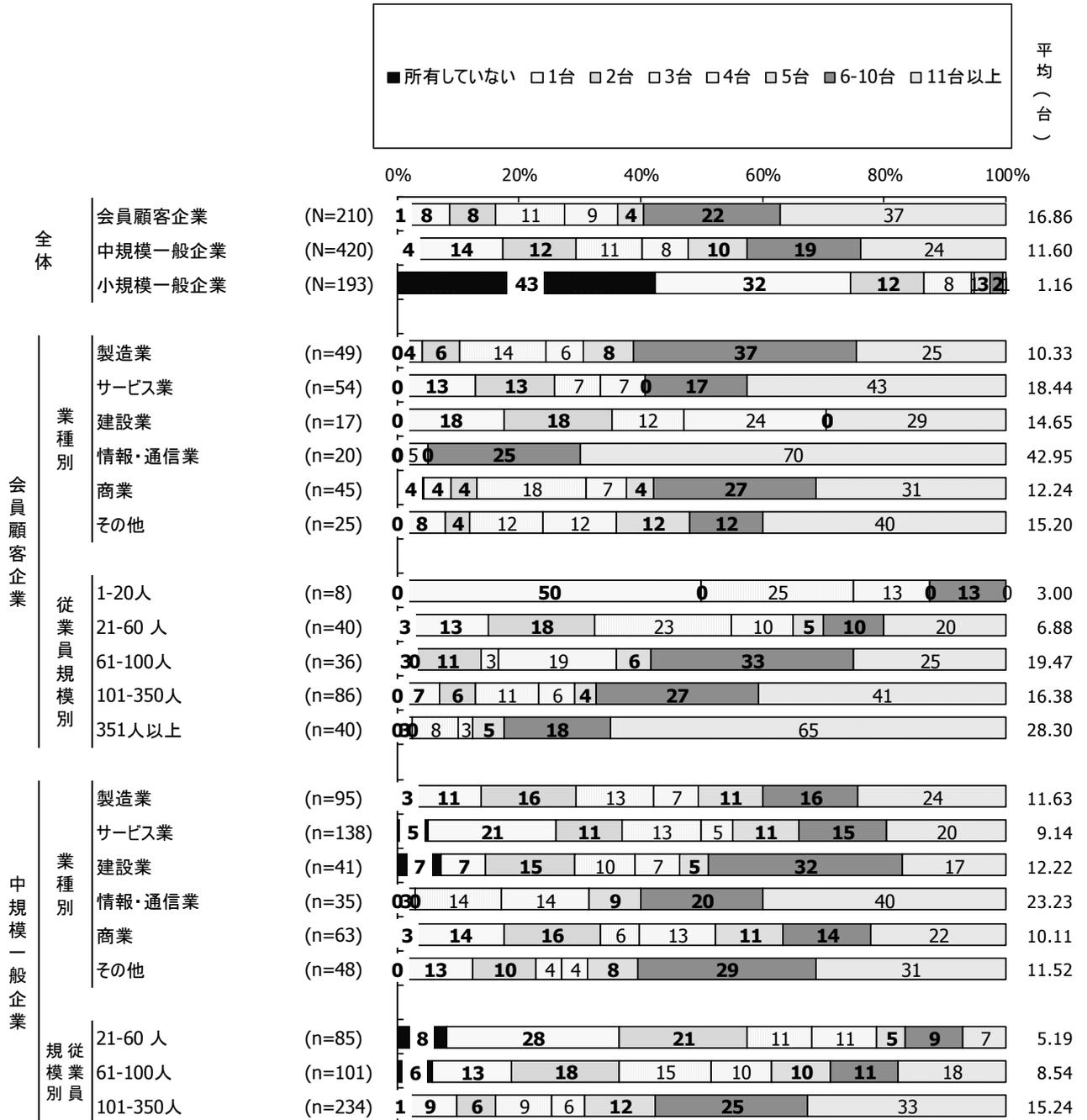
全体でみると、いずれも『所有していない』が最も多い。



4 集計結果

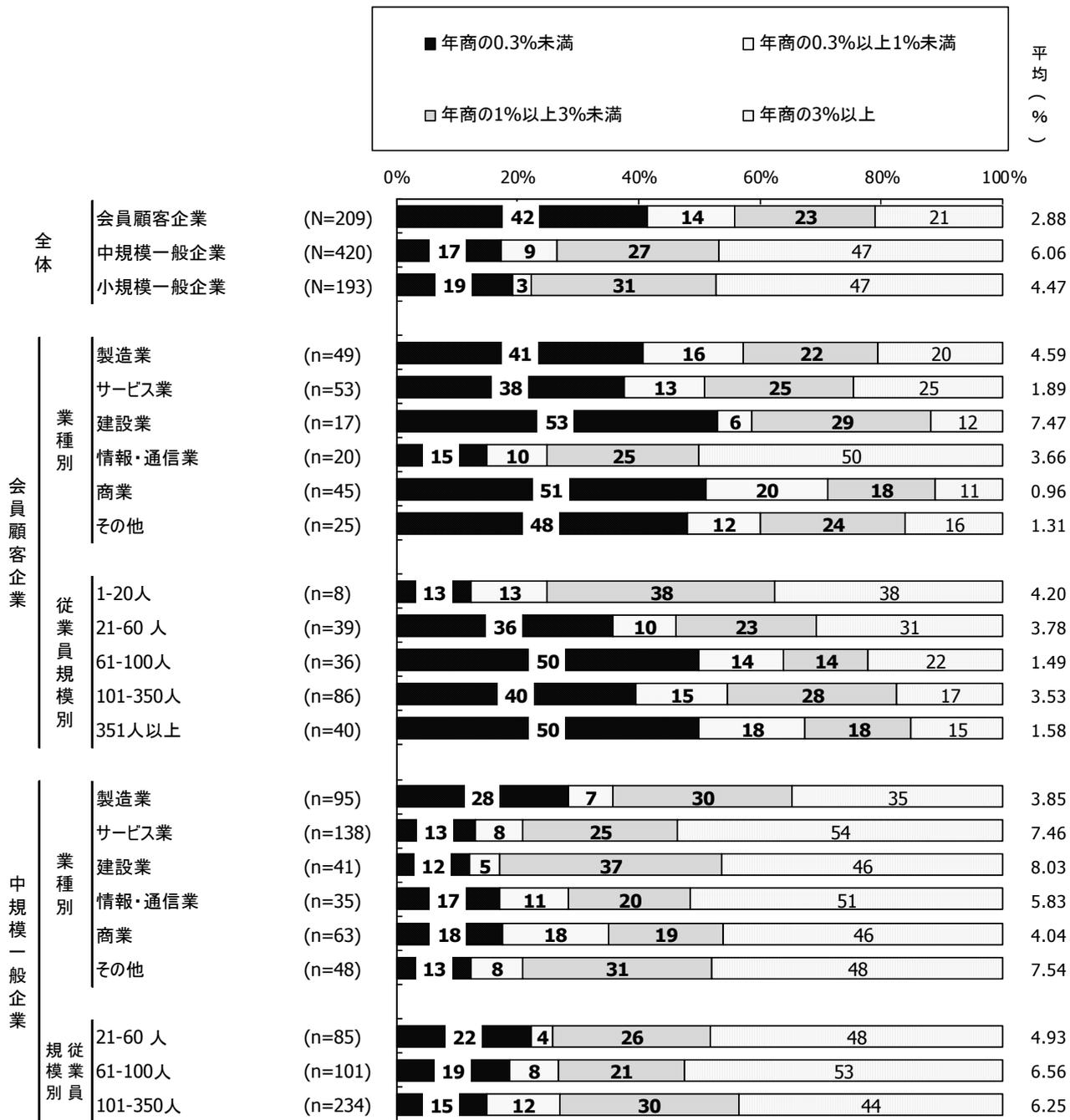
F11-5 サーバ台数 (合計)

全体でみると、会員顧客企業では『6 台以上』で 5 割を超える。小規模一般企業は『所有していない』が 4 割を占める。



F12 情報システム投資額（売上全体の割合）

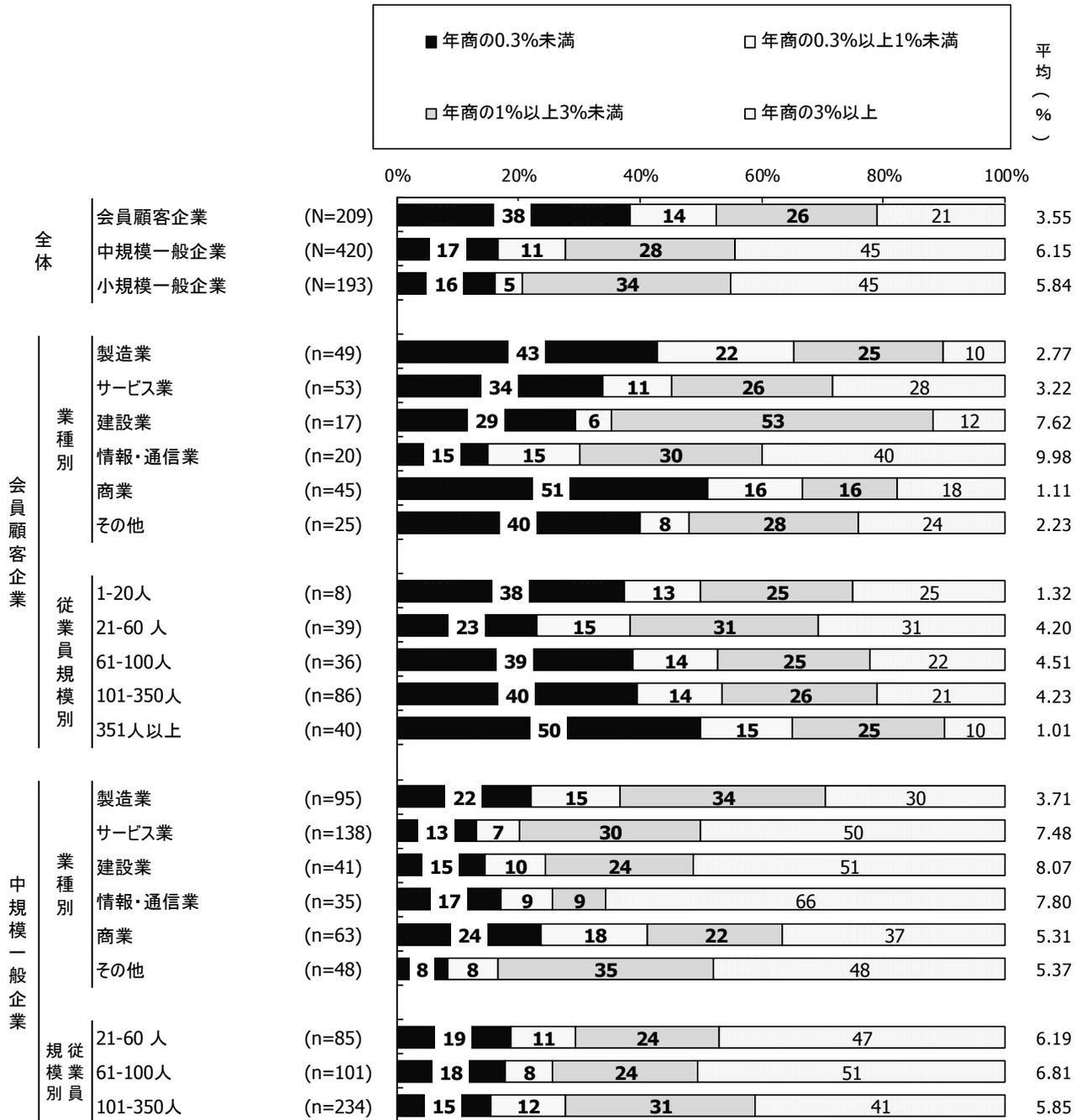
全体でみると、会員顧客企業では『年商の0.3%未満』が4割を占める。中規模一般企業と小規模一般企業では『年商の3%以上』がいずれも5割近くを占める。



4 集計結果

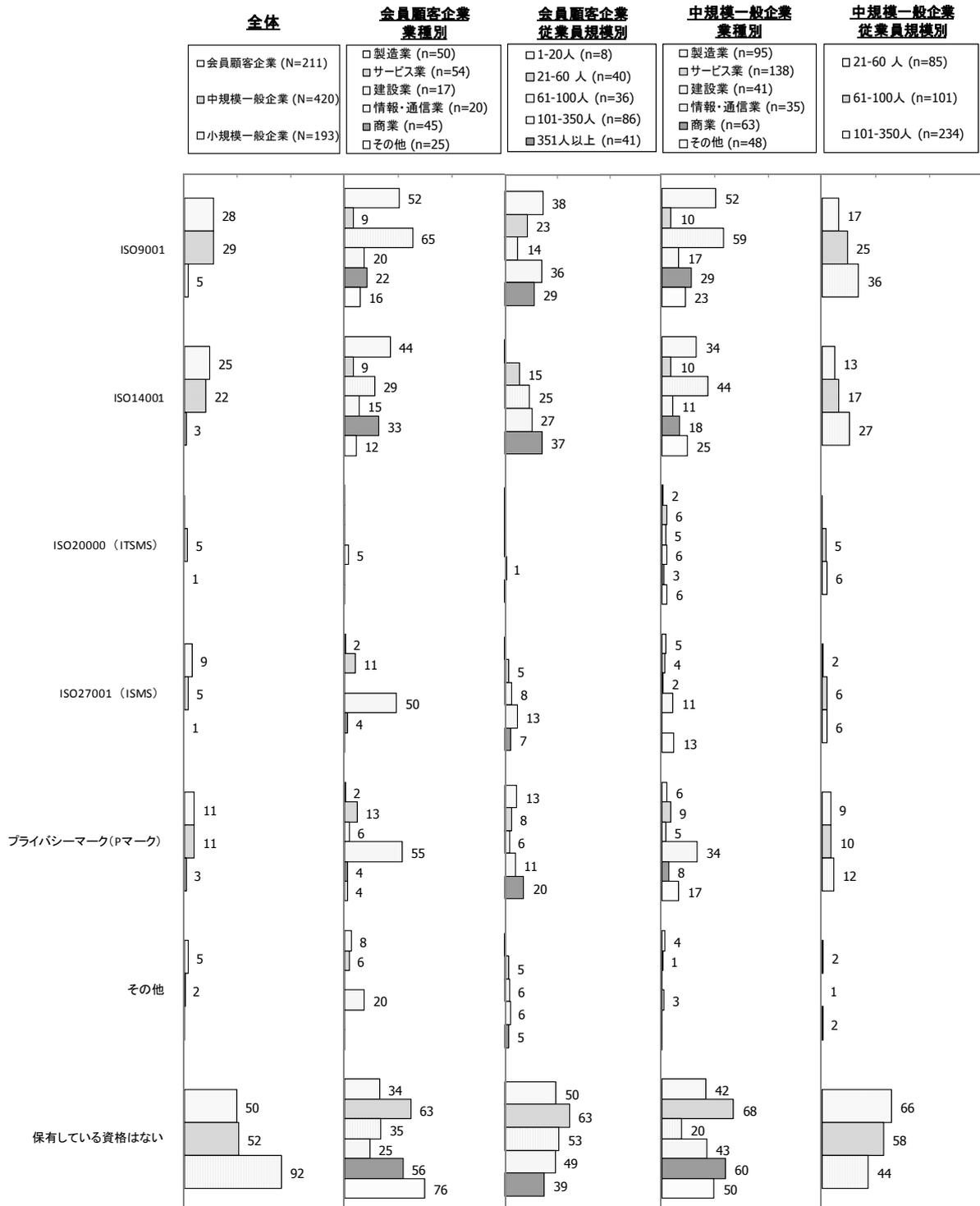
F13 情報システム運用コスト（売上全体の割合）

全体でみると、会員顧客企業では『年商の0.3%未満』が約4割となっている。中規模一般企業と小規模一般企業では『年商の3%以上』がいずれも5割近くを占め、『年商の1%以上3%未満』を合わせると7割を超える。



F14 保有している資格（複）

全体でみると、いずれも『保有している資格はない』が最も多い。保有する資格としては、会員顧客企業と中規模一般企業において、『ISO9001』と『ISO14001』が多くなっている。



5 あとがき

5. あとがき

景気低迷の中で始まった平成 23 年度は、東日本大震災によりさらにマイナスの影響を受けたかに思われた。確かにまだ、立ち直っていない企業や、倒産した企業も多く、災害に直接見舞われた地域の方々のご苦勞は、想像を超えたものと思われる。しかしながら、内外の支援の手は着実に復興を後押しし、それにもまして頭が下がるのは、現地の方々の並々ならぬ努力と復興への意欲である。これらの努力のお陰で、少しずつではあるが、明るい兆しも見えてきているのではないだろうか。

今年度はアンケートの形態を、今までの紙のやり取りの方式から、Web によるオンラインアンケートに切り替えて行った。当然オンラインアンケートの特性を考慮し、質問数を減らしたり、用語の説明を組み込んだりと、質問の中身や形態を工夫しながらの初の試みであった。いくつかの反省はあるとしても、作成に携わった委員の皆様のお陰で、良い質問内容と、結果としてのアンケートデータは、現状の企業の状況を明確に把握出来るものとなった。

アンケートの中で、一昨年度のテーマであった「IT サービス継続」への考え方が東日本大震災の影響をどう受けているのかを聞いているが、やはり地域差が歴然と出ていることが、データから分かる。現状の対応計画の見直しが発生している企業も多く、さらには実際に運用してみたときの不具合が少なからず発見されているとの結果もある。まだまだ実態に即した計画になっていないということであろうか。実際に災害が発生した時の影響は多岐にわたるため、すべてに対応することは大変難しいと考えられるが、復旧までの時間を出来るだけ短くしていく努力が必要であろう。

面接調査で災害に見舞われた地域の企業の方にもお会いする機会があった。お会いするまでは何となく暗い気持ちでいたが、お話してみると分かった。東北は元気である。災害に負けない強い気持ちと粘り強さを持ち続けて、頑張ってもらいたいと思う。我々 IT 業界はそれらをバックアップする努力を惜しまない。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

付録 アンケート票

付録 アンケート票

システム老朽化への対応についてお伺いします

お勤め先の重要な業務で使用している設備についてお伺いします。

Q1-1 重要な業務で使用している設備は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 汎用機 / オフコン等
- UNIX / Linux系のサーバ製品 (Solaris, HP-UX, AIX, RedHat Linux等)
- Windows 2000 Serverまたはそれ以前のサーバ製品 (NT 4.0 Server, NT 3.x Server等)
- Windows XPまたはそれ以前のクライアント製品 (2000, ME, NT 4.0 Workstation, 98, 95等)
- IP化未対応の通信回線(電話含む)や構内通信設備(交換機等)
- 該当するものはない
- 分からない

Q1-1で、「汎用機 / オフコン等」「UNIX / Linux系のサーバ製品」「Windows 2000 Serverまたはそれ以前のサーバ製品」「Windows XPまたはそれ以前のクライアント製品」「IP化未対応の通信回線や構内通信設備」をお選びになった方は、**Q1-2**にお答えください。

Q1-2 Q1-1で選んだ設備のうち、サポート打ち切りが気になる設備は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 汎用機 / オフコン等
- UNIX / Linux系のサーバ製品 (Solaris, HP-UX, AIX, RedHat Linux等)
- Windows 2000 Serverまたはそれ以前のサーバ製品 (NT 4.0 Server, NT 3.x Server等)
- Windows XPまたはそれ以前のクライアント製品 (2000, ME, NT 4.0 Workstation, 98, 95等)
- IP化未対応の通信回線(電話含む)や構内通信設備(交換機等)
- 該当するものはない
- 分からない

サポート打ち切りへの対策についてお伺いします。

Q2-1 お勤め先における、サポート打ち切りへの対策はどの程度完了していますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

- すべて完了している
- 重要なシステムは完了している
- 重要なシステムにも一部未完了が残っている
- ほとんど対処できていない
- 把握していない

Q2-2 サポート打ち切りへの対策として、既に導入済み、もしくは現在導入中の対策はどれですか。

当てはまるものをすべてお選びください。

- ハードウェアの置き換え
- OSまたはソフトウェアの置き換え
- シンクライアントへの置き換え
- ホスティングサービスへの置き換え
- クラウド / SaaSの利用
- 仮想化によるシステム延命
- 通信回線 / 設備のIP化
- その他 ()
- 対処していない / 分からない

Q3 サポート打ち切り対策の実施における課題は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- アプリケーションの移行ができない
- リプレースのためのコスト
- 対策検討の時間がない
- 移行後のセキュリティの補償が不安
- ベンダからの提案がないため適切な対策が分からない
- その他 ()
- 分からない

ハードウェア、OS、ミドルウェア、ソフトウェア(業務用アプリケーション)などの、サポートサービス停止時期についてお伺いします。

- Q4-1** それぞれのサポート停止時期を把握していますか。
ハードウェア、OS / ミドルウェア、業務用アプリケーションごとに、当てはまるものを1つだけお選びください。

	ハードウェア	OS / ミドルウェア	業務用アプリケーション
完全に把握している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
一部把握している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
把握していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Q4-2** サポートサービスの停止情報はどのように入手していますか。
ハードウェア、OS / ミドルウェア、業務用アプリケーションごとに、当てはまるものをすべてお選びください。

	ハードウェア	OS / ミドルウェア	業務用アプリケーション
ベンダからメール / DM等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ベンダのホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
インターネット情報サイト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新聞・雑誌等の一般メディア	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT情報紙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
入手していない / 分からない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Q4-3** ベンダからの通知はどの時期にありましたか。
ハードウェア、OS / ミドルウェア、業務用アプリケーションごとに、当てはまるものを1つだけお選びください。

	ハードウェア	OS / ミドルウェア	業務用アプリケーション
1か月以内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
半年以内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1年以内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1年以上前	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
通知はなかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Q4-4** サポート情報の入手状況に関して不満な点はありますか。
ハードウェア、OS / ミドルウェア、業務用アプリケーションごとに、当てはまるものをすべてお選びください。

	ハードウェア	OS / ミドルウェア	業務用アプリケーション
連絡が遅すぎる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
内容が分かりにくい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特に不満はない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Q4-5** 有償によるサポートの延長サービスが提供された場合、利用したいですか。
ハードウェア、OS / ミドルウェア、業務用アプリケーションごとに、当てはまるものを1つだけお選びください。

	ハードウェア	OS / ミドルウェア	業務用アプリケーション
他の対策と同等のコストでも積極的に利用したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
他の対策よりコスト的に有利なら利用したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用したくない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

新たな環境変化(通信インフラの変化、グリーンITなど)への対応についてお伺いします。

- 今後ますます増加していくと予想される、新しい技術への対応状況についてお伺いします。
- Q5** 以下の新しい技術への対応について、お勤め先の組織(会社、団体、法人など)としての取り組み状況をお答えください。
 「既に導入済み、または導入中の対策」、「1年以内に導入を予定している対策(追加導入を含む)」、
 「2～3年以内に導入したい対策(追加導入を含む)」のそれぞれについて順番に、当てはまる対策をすべてお選びください。
 ※ すでに導入済みの対策でも、今後追加で導入する場合は、その予定についてもお答えください。
 ※ プライベートクラウドとパブリッククラウドを連携させて使用する”ハイブリッドクラウド”を想定している場合は、
 プライベートクラウドとパブリッククラウドの両方を選択してください。

	既に導入済み、または導入中の対策	1年以内に導入を予定している対策(追加導入を含む)	2～3年以内に導入したい対策(追加導入を含む)
省電力機器への置き換え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ブレードサーバシステムへの置き換え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
シンクライアントへの置き換え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ハウジングサービスの利用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
パブリッククラウドの利用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
プライベートクラウドの利用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
仮想化技術による物理機器の削減	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クライアントPCからモバイルデバイス(タブレット端末等)への置き換え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IPv6への対応	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
当てはまるものはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

パブリッククラウド

インターネットを介して不特定多数を対象に提供されるクラウドサービスのこと。プライベートクラウドに対する言葉で、一般にいうクラウドコンピューティングのこと。サービス内容としては、ストレージや計算機能などを提供するHaaS、ソフトウェアの開発・実行環境などを提供するPaaS、汎用アプリケーションを提供するSaaSなどが主流である。

プライベートクラウド

特定のユーザー(企業)が利用することを前提に構築・運用されるクラウドサービスのこと。クラウドコンピューティング技術を導入して、サービス提供の柔軟性を高めた企業(グループ)内データセンターといえる。

ブレードサーバ

1枚の基板にコンピュータとして必要な要素を実装し、必要な枚数を接続して構成するサーバ専用機。給電ユニットや放熱ファンを数枚のサーバブレードで共有するため、故障発生率を下げ、信頼性を向上する事が出来る。

シンクライアント

社員が使用するクライアントには最低限の機能しか持たせず、サーバ側でアプリケーションソフトやファイルなどの資源を管理するシステムの総称。運用管理コストを抑え、セキュリティの向上にも役立つ。

ハウジングサービス

顧客の通信機器や情報発信用のサーバなどを回線設備の整った施設に設置するサービス。高速な回線や耐震設備、安定した電源設備等を自前でそろえるよりも安価に提供する。

仮想化

1台のサーバをあたかも複数台のコンピュータであるかのように論理的に分割し、それぞれに別のOSやアプリケーションソフトを動作させるなど、物理的な環境とは異なる、擬似的な環境を提供する事。

IPv6

アドレスの枯渇が心配される現行のインターネットプロトコルIPv4をベースに、管理できるアドレス空間の増大、セキュリティ機能の追加、優先度に応じたデータの送信などの改良を施した次世代インターネットプロトコル。

クラウドへの対応についてお伺いします。

社内システムのクラウド適用方針に関してお伺いします。

Q6-1 クラウド化の有無にかかわらず、現在社内内で利用しているシステムは何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 営業・販売管理
- 生産・物流管理
- 財務・会計管理
- 人事・労務管理
- 経営・企画管理
- 情報共有 (Web、メールなど)
- 研究・開発 (CADなど)
- 情報システム管理 (資産管理、セキュリティなど)
- 当てはまるものはない

Q6-2 実施計画を検討中で、**1年以内に導入を予定している対策**は何ですか。

導入予定の対策ごとに、当てはまるシステムをすべてお選びください。

※ プライベートクラウドとパブリッククラウドを連携させて使用する”ハイブリッドクラウド”を想定している場合は、プライベートクラウドとパブリッククラウドの両方を選択してください。

	クラウド化 せずに更 改、または 導入	プライ ベートクラ ウドへ移 行、また は導入	パブリック クラウドへ 移行、ま たは導入
営業・販売管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生産・物流管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
財務・会計管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事・労務管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
経営・企画管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報共有 (Web、メールなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究・開発 (CADなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報システム管理 (資産管理、セキュリティなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
当てはまるものはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q6-3 情報を収集し、**近い将来(2～3年以内)採用したいと考えている対策**は何ですか。

導入予定の対策ごとに、当てはまるシステムをすべてお選びください。

※プライベートクラウドとパブリッククラウドを連携させて使用する”ハイブリッドクラウド”を想定している場合は、プライベートクラウドとパブリッククラウドの両方を選択してください。

	クラウド化 せずに更 改、または 導入	プライ ベートクラ ウドへ移 行、また は導入	パブリック クラウドへ 移行、ま たは導入
営業・販売管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生産・物流管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
財務・会計管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事・労務管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
経営・企画管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報共有(Web、メールなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研究・開発(CADなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報システム管理(資産管理、セキュリティなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
当てはまるものはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q7 クラウドサービスを利用する場合の懸念事項はどのようなものがありますか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 情報の秘匿性(情報の漏えいリスク)に対する懸念
- 情報の完全性(情報の改ざんリスク)に対する懸念
- 情報の可用性(障害やデータの消失リスク)に対する懸念
- ランニングコスト
- 導入コスト
- 人員の確保や教育
- メリットやリスクがよく分からない
- その他 ()
- 特に懸念はない

BCPIについてお伺いします。

BCPを検討する上で考慮すべき事象は、地震、落雷、津波、洪水、干ばつなどの自然災害、停電、断水、交通機関の大規模停止などのライフライン、テロ、パンデミック、など、直接的、間接的にさまざまなものがあります。本アンケートでは、あなたのお勤め先におけるBCPの対策状況をお伺いすると共に、東日本大震災の前後でBCPIに対する意識や体制がどのように変化したかをお伺いします。

パンデミック

人から人にうつる感染症で、複数の国や地域に亘って流行の規模が大きくなり、多数の患者が発生するものをパンデミックという。過去、強毒性の新型インフルエンザの流行への対策がBCPの観点からも問題となった。

あなたのお勤め先でのBCPIに関する対策状況をお伺いします。

- Q8-1** 下記に挙げるBCPIについて、対策の実施はどの程度進んでいますか。
対策ごとに、当てはまるものを1つずつお選びください。

	全業務で実施している	重要な業務では実施している	1年以内に実施を予定している	時期は未定だが実施を予定している	実施の予定は無い	分からない
システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり	<input type="checkbox"/>					
地震対策(機器の落下防止や耐震器具の設置等)	<input type="checkbox"/>					
ITシステムの落雷対策(サージ防止コンセント等)	<input type="checkbox"/>					
停電対策(通常のUPSの設置)	<input type="checkbox"/>					
停電対策(計画停電に対応する為の長時間UPS装置・自家発電装置の設置)	<input type="checkbox"/>					
停電対策(商用電源供給の二重化)	<input type="checkbox"/>					
ITシステムのバックアップ設計と実施基準の策定	<input type="checkbox"/>					
ITシステムの遠隔地バックアップ	<input type="checkbox"/>					
ITシステムのハードウェア設備二重化	<input type="checkbox"/>					
ITシステムのセカンダリサイトの構築	<input type="checkbox"/>					
緊急時対応計画の策定	<input type="checkbox"/>					
具体的復旧方法の策定	<input type="checkbox"/>					
目標復旧時間の策定	<input type="checkbox"/>					
業務継続のための縮退システム・代替手段の用意(手書伝票・電話・FAXの使用等)	<input type="checkbox"/>					
復旧計画の妥当性・有効性の確認(訓練の実施)	<input type="checkbox"/>					

- Q8-1**で「全業務で実施している」「重要な業務では実施している」「1年以内に実施を予定している」「時期は未定だが実施を予定している」を選択した方にお聞きします。

- Q8-2** BCP対策を実施、あるいは予定するに至ったきっかけは何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 東日本大震災発生後の対策から
 それ以前の災害発生(地震・台風・集中豪雨・落雷・火災など)後の対策から
 東南海・南海地震発生への危惧から
 パンデミックによる業務停止の経験から
 取引先からの要請
 金融機関からの要請
 親会社・系列会社からの要請
 その他()
 分からない

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」による、企業活動の継続への影響についてお伺いします。

2011年3月11日に発生した東日本大震災に対して直接被災の有無を問わず全員がお答えください。
実際に東日本大震災が発生して、BCP対策の有効性を試す形になりましたが、あなたのお勤め先の企業活動の現状と、その要因についてお伺いします。

Q9-1 本アンケート回答時点での企業活動の状態について、もっとも当てはまるものを1つだけお選びください。

- 特に影響はなかった
- 一時的に縮小したが、今は前のレベルに戻っている
- 縮小を余儀なくされ、今も前のレベルに戻っていない
- 企業活動が再開できていない

Q9-1で、「一時的に縮小したが、今は前のレベルに戻っている」「縮小を余儀なくされ、今も前のレベルに戻っていない」「企業活動再開ができていない」をお選びになった方は、Q9-2にお答えください。

Q9-2 企業活動に影響を与えた要因は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

- 地域、建物含め、直接的なダメージを受けたため
- 取引先の活動状況の影響を受けたため
- 通勤困難その他の事情により従業員が業務に従事できなかったため
- 従業員の安否確認に手間取ったため
- 電力供給の影響のため(停電、計画停電)
- 電話やインターネット等の通信インフラの影響のため
- 業務システムのトラブル(破損含む)による影響のため
- その他 ()

Q8-1で、「全業務で実施している」または「重要な業務では実施している」をお選びになった対策についてお答えください。

企業活動の継続においてどのような対策が必要と感じたかをお伺いします。

Q9-3 事前に実施・導入していたシステム関係のBCP対策について、東日本大震災においての効果と必要性についてどのように感じられたかをお伺いします。対策ごとに、当てはまるものを1つずつお選びください。

	計画通りの効果があつた	効果はあつたが、見直し・強化が必要と感じた	効果は無く、見直し・強化が必要と感じた	被害はなかったが必要性を感じた	効果が無く、必要性も感じなかった	被害がなく、必要性も感じなかった	分からない
システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり	<input type="checkbox"/>						
地震対策(機器の落下防止や耐震器具の設置等)	<input type="checkbox"/>						
ITシステムの落雷対策(サージ防止コンセント等)	<input type="checkbox"/>						
停電対策(通常のUPSの設置)	<input type="checkbox"/>						
停電対策(計画停電に対応する為の長時間UPS装置・自家発電装置の設置)	<input type="checkbox"/>						
停電対策(商用電源供給の二重化)	<input type="checkbox"/>						
ITシステムのバックアップ設計と実施基準の策定	<input type="checkbox"/>						
ITシステムの遠隔地バックアップ	<input type="checkbox"/>						
ITシステムのハードウェア設備二重化	<input type="checkbox"/>						
ITシステムのセカンダリサイトの構築	<input type="checkbox"/>						
緊急時対応計画の策定	<input type="checkbox"/>						
具体的復旧方法の策定	<input type="checkbox"/>						
目標復旧時間の策定	<input type="checkbox"/>						
業務継続のための縮退システム・代替手段の用意(手書伝票・電話・FAXの使用等)	<input type="checkbox"/>						
復旧計画の妥当性・有効性の確認(訓練の実施)	<input type="checkbox"/>						

Q8-1で、「1年以内に実施を予定している」「次期は未定だが実施を予定している」「実施の予定はない」をお選びになった対策についてお答えください。

Q9-4 事前に導入していなかったシステム関係のBCP対策について、東日本大震災においてどのように考えが変化したかをお伺いします。当てはまるものを1ずつお選びください。

	業務一時停止などの被害を受け、必要だと感じた	被害がなかったが、必要性を感じた	被害がなく、必要性も感じなかった	分からない
システム停止した場合のビジネス影響度の見積もり	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地震対策(機器の落下防止や耐震器具の設置等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITシステムの落雷対策(サージ防止コンセント等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
停電対策(通常のUPSの設置)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
停電対策(計画停電に対応する為の長時間UPS装置・自家発電装置の設置)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
停電対策(商用電源供給の二重化)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITシステムのバックアップ設計と実施基準の策定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITシステムの遠隔地バックアップ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITシステムのハードウェア設備二重化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITシステムのセカンダリサイトの構築	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
緊急時対応計画の策定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
具体的復旧方法の策定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
目標復旧時間の策定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務継続のための縮退システム・代替手段の用意(手書伝票・電話・FAXの使用等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
復旧計画の妥当性・有効性の確認(訓練の実施)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q10 パンデミック、交通機関の大規模停止、テロなど、広範囲に影響を及ぼす要因に対するBCP対策についてお伺いします。当てはまるものを1つずつお選びください。

	全業務で導入・実施している	重要な業務では導入・実施している	1年以内に導入・実施を予定している	時期は未定だが導入・実施を予定している	導入・実施の予定は無い	必要だと感じない	分からない
オフィスが使用不能になった場合のバックオフィスの設置等、ロケーションの二重化	<input type="checkbox"/>						
自宅勤務を可能にする在宅ワークシステムの導入(お勤め先の自席PCを自宅から遠隔操作)	<input type="checkbox"/>						
業務システムサーバのハウジング・ホスティング、或いはクラウドシステム利用による自社外運用を活用した継続性の確保	<input type="checkbox"/>						
役員・従業員の緊急連絡網を含む安否確認体制、災害時の連絡・通信手段の確保	<input type="checkbox"/>						
すべての従業員と事業継続についての情報共有と徹底	<input type="checkbox"/>						
緊急時に提供できるサービスレベルの想定・訓練	<input type="checkbox"/>						
物流の確立(部品調達など)	<input type="checkbox"/>						
取引先を複数にする等の代替確保のリスク対策	<input type="checkbox"/>						

Q11 お勤め先のBCP対策は、東日本大震災の前後で見直し、または具体的な変化がありましたか。どんなことでも結構ですので、ご記入ください。(特にない場合は「特になし」とご記入ください)。

お勤め先の組織(会社、団体、法人など)のプロフィールについてお伺いします

F1 あなたのお勤め先の業種に一番近いものを、1つだけお選びください。

- 農林・水産・鉱業
- 建設業
- 製造業
- 電力・ガス・水道業
- 情報・通信業(郵便、電気通信、放送など)
- 情報処理業
- 運輸・倉庫業
- 商業(卸売業、小売業)
- 金融・保険業
- 不動産業
- サービス業(新聞、出版、映画、文教、病院、医療、社会福祉、保健衛生、廃棄物処理業など)
- その他(具体的に)
- 仕事はしていない

F2 お勤め先の従業員数は何人くらいですか。当てはまるものを1つだけお選びください。
パート・アルバイト等も含んだ人数をお答えください。

- 1人
- 2~5人
- 6~10人
- 11~20人
- 21~30人
- 31~60人
- 61~100人
- 101~200人
- 201~350人
- 351人以上

F3 お勤め先の所在地はどちらですか。当てはまるものを1つだけお選びください。
複数の事業所がある場合は、ご自身がお勤めされている事業所ではなく、**本社の所在地**をお答えください。

47都道府県を選択

F4 お勤め先の資本系列について、一番近いものを1つだけお選びください。

- 独立系
- 企業の一般子会社
- 企業のIT子会社

F5 お勤め先における組織(会社、団体、法人など)全体に対してのITハードウェア・ソフトウェア導入に関して、あなたに当てはまるものを1つだけお選びください。

- 実質的な**決定権を持っている
- 実質的な**決定権を、**部分的に**持っている
- 決定権は持っていないが、選定や導入に関与している
- 関与していない

F6 お勤め先でのあなたの仕事、もしくは所属している部署に一番近いものを1つだけお選びください。

- 経営者 / 役員
- 社業全般(社長室・経営企画など)
- 総務
- 経理・財務
- 法務
- 人事
- 情報システム
- 購買(購買・資財など)
- 製造
- 広報・調査・マーケティング
- 営業・販売
- 研究・開発
- その他

付録 アンケート票

F7 お勤め先の年商はどのくらいですか。

年商は
[] 円

F8 お勤め先の事業所数(拠点数)はいくつですか。

事業所数(拠点数)は
[] 事業所

F9 お勤め先の従業員数について●●人(F2回答)とお答えいただきましたが、
具体的な人数をお答えください。正規従業員と非正規従業員を分けてお答えください。

正規従業員数は
[] 人

非正規従業員数は
[] 人

F10 お勤め先で情報システムを担当している方は何人ですか。

専任担当者の人数は
[] 人

兼任担当者の人数は
[] 人

F11 お勤め先で所有しているPCとサーバの台数は何台ですか。

PC台数	[]	台
サーバ台数(Windows系)	[]	台
サーバ台数(Unix系)	[]	台
サーバ台数(その他)	[]	台

F12 お勤め先の情報システムに対する**新規投資額**は、年商の何%程度ですか。

新規投資額は年商の
[] %程度

F13 お勤め先の情報システムに対する**運用コスト**は、年商の何%程度ですか。

運用コスト:ハードウェア・ソフトウェア費用、処理サービス費、通信回線費、外部委託費、社内人件費、施設運用費用など。

運用コストは年商の
[] %程度

F14 お勤め先が保有している資格はありますか。当てはまるものをすべてお選びください。

- ISO9001
- ISO14001
- ISO20000 (ITSMS)
- ISO27001 (ISMS) (あるいは相当の認証)
- プライバシーマーク(Pマーク)
- その他(具体的に)
- 保有している資格はない

—禁無断転載—

中堅・中小企業における
現状システムの老朽化に伴う対応策と
事業継続計画（BCP）
に関する調査研究

発行 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
東京都文京区湯島 1-9-4 鳴原ビル 2 階
電話 03-5802-3198 <http://www.jcssa.or.jp>
発行日 平成 24 年 3 月