

スマートデバイスの急速な普及による  
中堅中小企業の IT システムへの影響  
に関する調査研究

平成 25 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

エコカー補助金の効果や自粛ムードの緩和などによって個人消費は緩やかに持ち直し、国内需要は回復の兆しを見せ始めている。しかし、2008年のリーマンショックに端を発した円高による国内企業の海外移転は止まらず、また、海外に目を向けても欧州の債務危機、新興国における経済成長の鈍化の影響は色濃く表れており、日本経済にとっては厳しい局面が続いている。

多くの企業はIT投資に対して慎重な姿勢をとっているが、一部にはスマートフォン、ネット通販など、ITを活用してビジネスを急拡大している先進的な企業は戦略的投資に積極的である。このような背景から、ITシステムの役割は今や、単なる業務の効率化のみならず、新たなビジネスを生み出す手段としての期待が高まっている。なかでも、注目に値するのがスマートデバイスである。その市場規模は来年度にもPCを追い抜く見込みとされ、活用シーンは個人ユースからビジネスユースへと広がりつつある。いつでも、どこからでも業務が行えるスマートデバイスは、生産性の向上に加え、事業継続や災害対策の観点からも期待されている。なかには、個人所有デバイスを業務に利用するBYOD (Bring Your Own Device) を導入する企業もあり、ビジネス形態は急激に変化してきている。

しかしながら、こうした状況に相反して、スマートデバイスの業務利用にあたっての環境整備は未だ充分とは言い難く、セキュリティ対策への不安など、なお幾つかの課題を残している。

これらのスマートデバイスがもたらした変化の波をとらえ、今年度は中堅・中小企業を対象に、急速に市場規模が拡大しているスマートデバイスについて、各企業が自社のITシステムにどのように取り込もうとしているのか、また、この時代に求められるサポートサービスとはいかなるものかについても、調査・分析を行った。加えて、本協会が2007年度に調査した情報セキュリティ対策の実施状況についても再調査した。アンケート実施にあたっては、昨年度と同様、Webによるオンラインアンケートに加え、会員企業のお客様にもご協力いただいている。

調査結果のなかでも目を引いたのは、スマートデバイス導入に対する意識の二極化である。約4割の企業で「スマートデバイスを既に導入している」と回答している一方で、約半数の企業から「導入の予定は未定である」「導入する予定はない」と消極的な回答も寄せられている。また、約7割の企業が、個人所有デバイスの管理を個人に任せているという結果もあり、スマートデバイスの周辺に、セキュリティ、運用など多くのビジネスチャンスがあると認識できた。

今後、スマートデバイスの企業導入の拡がりに伴い、関連市場は急速な成長が見込まれる。本報告書を通じて、中堅・中小企業におけるスマートデバイスの活用実態と将来の展望について理解していただくと共に、同業他社と自社の状況を見比べ、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 平野 一雄



## 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	平野 一雄	株式会社富士通エフサス
副委員長	田中 啓一	日本事務器株式会社
委員	太刀川 浩	株式会社富士通エフサス
	伊藤 貴之	NEC フィールディング株式会社
	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
	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
	手島 啓補	株式会社ブロードリーフ
	仲西 隆三	株式会社シー・シー・ダブル
	伴野 浩之	日本事務器株式会社
	藤井 宏幸	株式会社システナ
	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

### 【ワーキングチーム】

	太刀川 浩	株式会社富士通エフサス
	市川 茂	リコーテクノシステムズ株式会社
	大島 章宏	日興通信株式会社
	木村 荃太	トレンドマイクロ株式会社
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	小林 香澄	NEC フィールディング株式会社
	地神 明寛	株式会社ブロードリーフ
	仲西 隆三	株式会社シー・シー・ダブル
	根津 史明	株式会社システナ
	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
	廣瀬 勝雄	日本事務器株式会社
	藤井 宏幸	株式会社システナ
	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

### 【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

<b>1. 調査概要</b> .....	<b>8</b>
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
<b>2. 全体のまとめ</b> .....	<b>14</b>
2.1 スマートデバイスの導入状況と将来計画.....	15
2.1.1 業務での活用状況.....	16
2.1.2 利用しているスマートデバイスの種類.....	17
2.1.3 パソコンの利用状況の変化.....	18
2.1.4 IT全体の投資額の変化.....	19
2.1.5 スマートデバイスで利用する業務、アプリ / 機能.....	19
2.1.6 スマートデバイス導入の効果.....	19
2.1.7 ワークスタイル変化の状況.....	21
2.1.8 個人所有スマートデバイスの利用と管理.....	22
2.2 スマートデバイスの管理.....	24
2.2.1 スマートデバイス導入における管理面の課題.....	24
2.2.2 スマートデバイスの管理対策.....	24
2.2.3 スマートデバイスの運用管理 (MDM) について.....	25
2.3 スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用について.....	27
2.3.1 デスクトップ仮想化について.....	27
2.4 この時代にサポートサービスに求められるものは.....	28
2.4.1 情報セキュリティー対策の企画・立案.....	29
2.4.2 システムの導入.....	30
2.4.3 障害対応や使用方法の相談窓口.....	31
2.4.4 スマートデバイス活用にむけたデータ整備.....	31
2.4.5 スマートデバイスの運用管理 (MDM).....	32
2.5 セキュリティーの考え方について.....	33
2.5.1 メールコンテンツフィルタリング.....	34
2.5.2 外部媒体利用制限.....	34
2.5.3 URL フィルタリング.....	35
2.5.4 IC カード認証.....	36
2.5.5 ソフトウェア導入制限.....	36
2.5.6 システム冗長化.....	37

2.5.7	定期的セキュリティー見直し.....	38
2.5.8	セキュリティー教育.....	38
<b>3.</b>	<b>調査と分析.....</b>	<b>42</b>
3.1	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.....	45
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.....	52
3.1.6	PC台数.....	55
3.1.7	情報システム投資額の対年商比.....	57
3.1.8	運用コストの対年商比.....	58
3.1.9	保有認証.....	59
3.1.10	ITハードウェア・ソフトウェア導入への関与.....	59
3.2	スマートデバイスの導入状況と将来計画.....	60
3.2.1	業務での活用状況.....	60
3.2.2	スマートデバイス導入後の利用期間.....	60
3.2.3	利用しているスマートデバイスの種類.....	61
3.2.4	パソコン利用状況の変化.....	62
3.2.5	部門ごとの導入状況と今後の予定.....	63
3.2.6	スマートデバイス導入の効果.....	64
3.2.7	ワークスタイル変化の状況.....	65
3.2.8	個人所有スマートデバイスの利用と管理.....	66
3.2.9	現在活用していない企業の今後の導入予定.....	67
3.2.10	導入予定のない企業の導入しない理由.....	70
3.3	スマートデバイスの管理.....	72
3.3.1	スマートデバイス導入における管理面の課題.....	72
3.3.2	スマートデバイスの管理対策.....	72
3.3.3	スマートデバイスの運用管理（MDM）について.....	74
3.4	スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用について.....	76
3.4.1	デスクトップ仮想化について.....	76
3.5	この時代にサポートサービスに求められるものは.....	78
3.5.1	業種別の社外利用意向.....	78
3.5.2	企画・立案業務.....	79
3.5.3	導入・教育業務.....	80
3.5.4	運用管理業務.....	82
3.5.5	保守・管理業務.....	84
3.6	セキュリティーの考え方について.....	86
3.6.1	業種別のセキュリティー対応状況.....	88

## 目次

3.6.2	完全性に関するセキュリティー対応状況.....	88
3.6.3	機密性に関するセキュリティー対応状況.....	90
3.6.4	可用性に関するセキュリティー対応状況.....	93
3.6.5	管理面でのセキュリティー対応状況.....	94
3.7	面接調査のまとめ .....	96
3.7.1	スマートデバイスの活用状況と効果.....	96
3.7.2	MDM、デスクトップ仮想化の利用状況.....	97
3.7.3	セキュリティー管理の状況および過去に比べた変化 .....	98
<b>4.</b>	<b>集計結果.....</b>	<b>102</b>
4.1	スマートデバイスの導入状況と将来計画について .....	102
4.2	スマートデバイスの管理方法について .....	142
4.3	スマートデバイスをシンクライアントとして使用する運用について .....	161
4.4	この時代にサポートサービスに求められるものについて .....	166
4.5	セキュリティーの考え方について.....	178
4.6	企業プロフィールについて.....	190
<b>5.</b>	<b>あとがき.....</b>	<b>214</b>
	<b>付録 アンケート票.....</b>	<b>216</b>



## 1. 調査概要

## 1. 調査概要

### 1. 調査概要

今年度の調査は、スマートデバイスの急速な普及に伴い、中堅中小企業における IT システムへの影響を把握し、問題点や課題点を確認・分析することを目的とする。また、これからのサポートサービスに求められることやセキュリティーに求められることについても調査・分析を行う。

#### 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中堅中小企業を中心に選定（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 システムの導入に関与していること
- 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 : 2012 年 8 月 21 日～2012 年 10 月 9 日
- 回答時間 : 30 分程度

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（複数選択）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、（複数選択）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・中小企業の今後の IT 化の参考とすべく、スマートデバイスの利用が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 24 年 11 月 1 日～平成 24 年 12 月 6 日
- 調査方法 : 執筆担当委員と事務局の 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、それぞれ以下の通りとした。

### (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スマートデバイスの導入状況と将来計画について (Q1～Q27)
- ②スマートデバイスの管理方法について (Q28～Q35)
- ③スマートデバイスをシンククライアントとして使用する運用について (Q36～Q40)
- ④この時代にサポートサービスに求められるものについて (Q41)
- ⑤セキュリティーに対する取り組みについて (Q42～Q53)
- ⑥企業プロフィールについて (F1～F14)

### (2) 面接調査

以下の項目で面接調査を実施した。

- ①スマートデバイスの導入状況と将来計画について
- ②スマートデバイスの管理方法について
- ③スマートデバイスをシンククライアントとして使用する運用について
- ④この時代にサポートサービスに求められるものについて
- ⑤セキュリティーに対する取り組みについて

## 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通り。

### (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通りとなった。

- 会員顧客企業 : 368 社  
※回収した 386 社のうち、18 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 : 604 社 (中規模一般企業 : 416 社、小規模一般企業 : 188 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
<b>会員顧客企業</b>								
企業数(社)	368	51	116	22	56	45	42	36
構成比(%)	100.0	13.9	31.5	6.0	15.2	12.2	11.4	9.8
<b>中規模一般企業</b>								
企業数(社)	416	51	181	20	29	66	36	33
構成比(%)	100.0	12.3	43.5	4.8	7.0	15.9	8.7	7.9
<b>小規模一般企業</b>								
企業数(社)	188	19	78	12	18	40	10	11
構成比(%)	100.0	10.1	41.5	6.4	9.6	21.3	5.3	5.9

### (3) 業種

業種については、F1 の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
<b>会員顧客企業</b>							
企業数(社)	368	71	86	19	31	99	62
構成比(%)	100.0	19.3	23.4	5.2	8.4	26.9	16.8
<b>中規模一般企業</b>							
企業数(社)	416	97	122	51	34	53	59
構成比(%)	100.0	23.3	29.3	12.3	8.2	12.7	14.2
<b>小規模一般企業</b>							
企業数(社)	188	21	51	23	18	39	36
構成比(%)	100.0	11.2	27.1	12.2	9.6	20.7	19.1

**(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*
<b>会員顧客企業</b>						
企業数(社)	368	18	59	57	153	81
構成比(%)	100.0	4.9	16.0	15.5	41.6	22.0
<b>中規模一般企業</b>						
企業数(社)	416	-	183	84	149	-
構成比(%)	100.0	-	44.0	20.2	35.8	-
<b>小規模一般企業</b>						
企業数(社)	188	188	-	-	-	-
構成比(%)	100.0	100.0	-	-	-	-

\* 「351人以上」：351-2,000人

**1.5 面接調査実施数**

スマートデバイスを積極的に利用していると回答した企業の中から、7社をピックアップして、面接調査を実施した。

所在地	業種	従業員規模
東京都	情報処理業	101-200人
神奈川県	製造業	61-100人
富山県	商業	61-100人
大阪府	サービス業	351人以上
福井県	商業	31-60人
岐阜県	サービス業	31-60人
広島県	情報処理業	201-350人



## 2. 全体のまとめ

## 2. 全体のまとめ

今年度は、近年急速に市場規模が拡大してきているスマートデバイスを、各企業が自社の IT システムにどのように取り込もうとしているのか、また、この時代に中堅・中小企業が求めるサポートサービスとはいかなるものかを中心に調査した。加えて、本協会が 2007 年度に会員顧客企業を対象に調査した情報セキュリティ対策の実施状況について、その後の対応の変化や、会員顧客企業以外での対応状況についても調査した。

### (1) 調査の方針

今年度は、昨年度と同様に Web によるオンラインアンケートを採用することにより、質問に対する回答結果で設問の流れを適切に制御し、回答する側の負担をさらに軽減するよう留意した。

調査結果の分析により、今年度の調査テーマに積極的な企業の取り組みを報告書で紹介するとともに、その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」も行った。

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。

- **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 1,999 人までは許容した。結果的に平均従業員数 259.23 人の企業 368 社が調査母体となった。
- **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。結果的に平均従業員数 107.59 人の企業 416 社が調査母体となった。
- **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 6.93 人の企業 188 社が調査母体となった。

### (2) 本章の構成

本章は、5 つの節で構成され、各節の記述ポイントは以下のとおりである。

- **スマートデバイスの導入状況と将来計画**：

現在、『半数以上の部門』で導入している企業は全体の 10%弱と少ないものの、『限られた部門』や『試験的な導入』を加えると 39%弱の企業が導入しており、今後拡大が期待できる。スマートデバイスの新製品や稼働させるための新 OS の発表に伴って、今後新たな領域での展開が進むであろうと考えられる。

スマートデバイスの導入効果は、導入前の期待効果はかなり高いのに比べて、導入により得られた効果についてはやや低い評価となった。ただし、これはまだ『試行的導入中』の企業を中心とした『特に効果はない』という回答も含まれたものであるため、今後評価の向上が期待できる。

ワークスタイルは、かなり変化が起きている。良くなった点・悪くなった点が各々出ているが、全体的な傾向は、「良くなった」との評価が多い。



- **スマートデバイスの管理：**

スマートデバイス導入を考えると、管理面で課題としてとらえているのは、『盗難・紛失』、『社内情報の漏えい』、『ウイルス感染』が上位3項目であったが、それ以外にも『業務外の利用』、『業務利用以外アプリのインストール』、『不適切な端末の社内への接続』、『通信コスト』、『管理コスト』などが挙げられた、こうした課題克服のため、管理面での対策を速やかに進めることが重要である。

- **スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用：**

現在スマートデバイスを利用している企業は、「デスクトップ仮想化」に対してもかなり高い認知をしている。375社中176社が『知っている（理解している）』と答えている。しかし、実際の導入実態は、176社中46社しかなく、『コスト面』や『管理・運用のし易さ』は評価されているが「デスクトップ仮想化」は、まだこれからといった状況である。

- **この時代に求められるサポートサービスとは：**

「情報サービス業界に求められているサポートサービスは何か」を知るために、『自社で実施する』、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した。結果として、「情報セキュリティ対策の企画・立案」、「システムの導入」、「障害対応や使用方法の相談窓口」など、「専門技術や知識を必要とする」、「休日や夜間も対応しなければならない」、「数が多く手間のかかる」業務について、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』傾向が強いことが分かった。

また、「スマートデバイスにかかわる」業務については、経験を積む目的で『社外の支援を得て自社で実施する』傾向にあることも分かった。

- **セキュリティの考え方：**

2007年度に会員顧客企業を対象に調査した「情報セキュリティ対策」の実施状況について、その後の対応の変化や、会員顧客企業以外での対応状況について調査した。結果として、「メールコンテンツフィルタリング」、「URLフィルタリング」、「システム冗長化」、「定期的セキュリティ見直し」への対応が進んだ反面、「外部媒体利用制限」、「ICカード認証」、「ソフトウェア導入制限」、「セキュリティ教育」の対策が進んでいないことが分かった。

## 2.1 スマートデバイスの導入状況と将来計画

近年、スマートフォン・タブレット・スレート PC などの情報端末が急速に進化してきており、企業の情報システムでこうした端末を利用しようという動向が増えつつある。マイクロソフト社が2012年10月に発売を開始した Windows 8 を搭載したタブレット併用のパソコンや、アップル社の iPad mini といった製品が市場に投入され、スマートデバイスは今後も発展し続けると思われる。

そこで、今年度の調査では、スマートデバイスの活用実態と将来の展望について調査を行った。

なお、調査にあたってスマートデバイスとは次の条件を満たす情報端末と定義した。

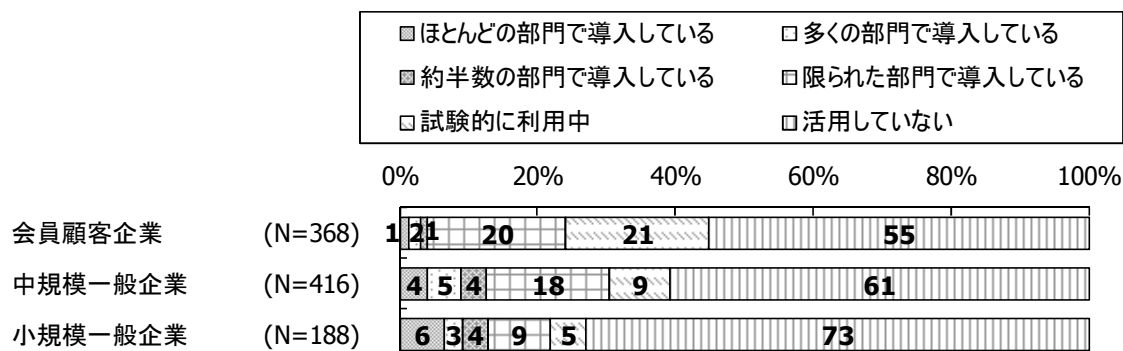
- ① 持ち運びに適している。
- ② 3G、Wi-Fi または LTE を利用してインターネット接続が可能である。
- ③ タッチパネルでの操作が主である。
- ④ アプリケーションの利用が可能である（業務アプリ、電子メールなど）。

## 2. 全体のまとめ

### 2.1.1 業務での活用状況

まず、各企業における「スマートデバイスの活用状況」を聞いた。

図表 2.1.1.1 スマートデバイスの導入状況：全体に対する比率

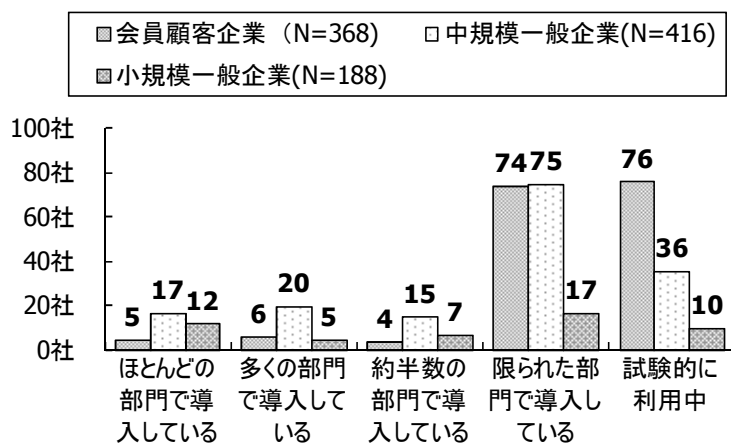


会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業のいずれを見ても、半分以上の企業が『活用していない』と回答している。特に規模が小さい企業では、『活用していない』が73%に及んでいる。

その一方で、『ほとんどの部門で導入している』、『多くの部門で導入している』、『約半数の部門で導入している』が中規模一般企業と小規模一般企業で13%あることは、注目に値する。

会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業で回答社数が異なり、比率では判断しづらいため、実社数のグラフを図表 2.1.1.2 に示す。

図表 2.1.1.2 スマートデバイスの導入状況：企業数で表示、ただし「活用していない」を除く



回答を寄せた 972 社のうち、『ほとんどの部門で導入している』のは 34 社、『多くの部門で導入している』のは 31 社、『約半数の部門で導入している』のが 26 社であり、全体の約 10%が半数以上の部門ですでに活用していることがわかる。

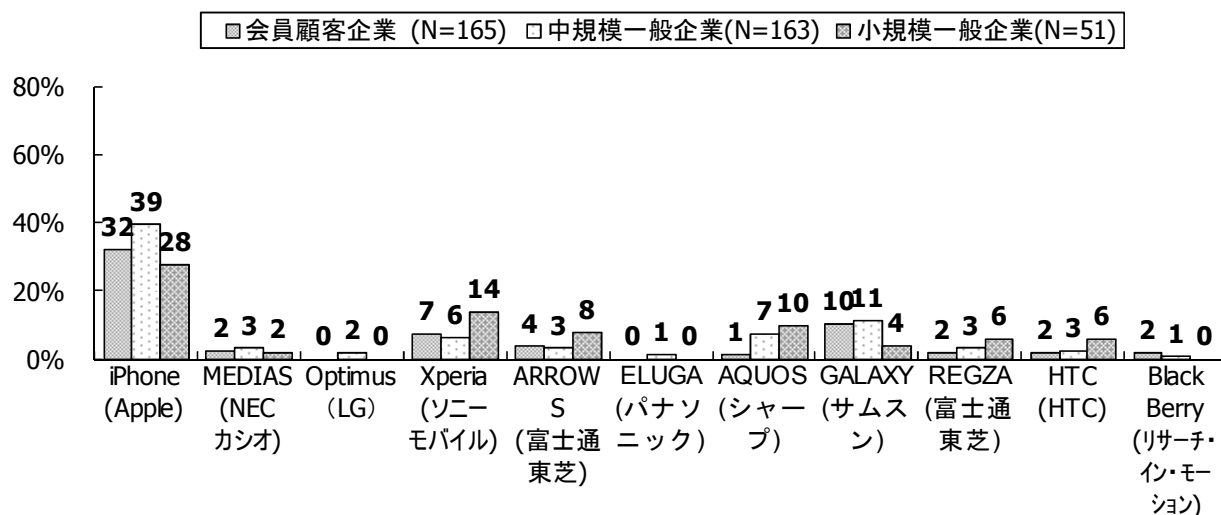
会員顧客企業では、『ほとんどの部門で導入している』5 社、『多くの部門で導入している』6 社、『約半数の部門で導入している』4 社、合計 15 社と少ないものの、『限られた部門で導入している』、『試験的に導入している』を加えると、150 社で導入の気配がうかがえ、今後の進展が予想される。

## 2.1.2 利用しているスマートデバイスの種類

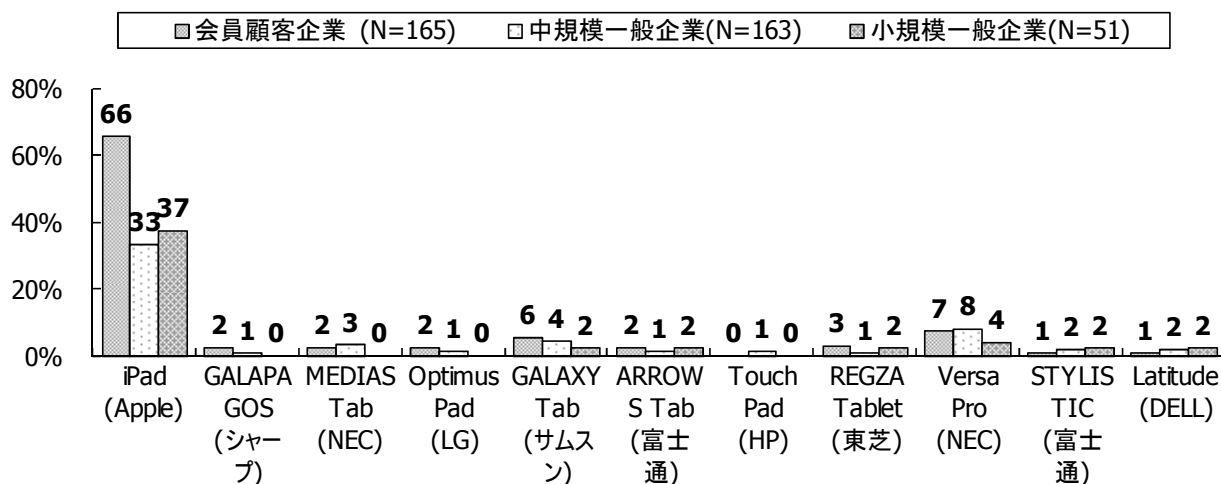
それでは、利用しているスマートデバイスの種類は何であろうか？

実際に各企業で利用しているスマートフォンとタブレットの機種をすべて挙げてもらった。

図表 2.1.2.1 利用しているスマートデバイスの種類：スマートフォン機種別（複数選択）



図表 2.1.2.2 利用しているスマートデバイスの種類：タブレット機種別（複数選択）

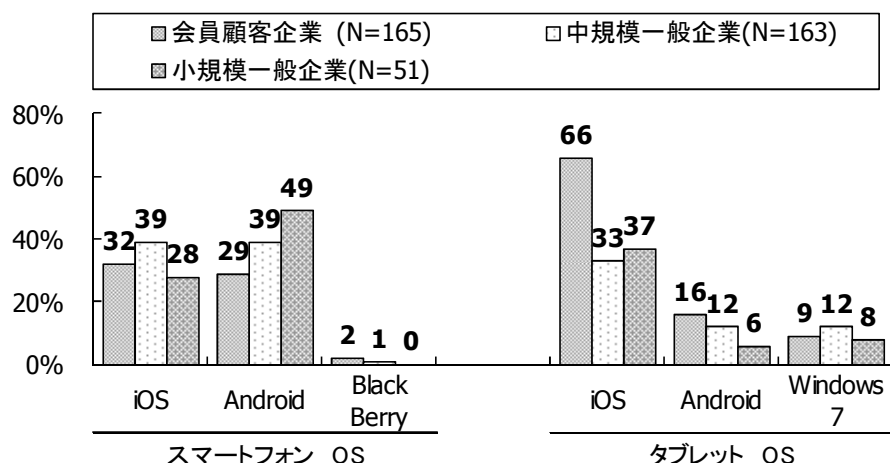


ご覧のように、スマートデバイスで現在最も利用されている機種は、アップル社製の iPhone と iPad であった。

ただし、この 2 機種は、他の多くの機種とは異なり、iOS の配下で動作する機種であるため、他の OS 配下で動作する機種をグループ化して再集計したのが、図表 2.1.2.3 である。

## 2. 全体のまとめ

図表 2.1.2.3 利用しているスマートデバイスの種類：OS 別（複数選択）



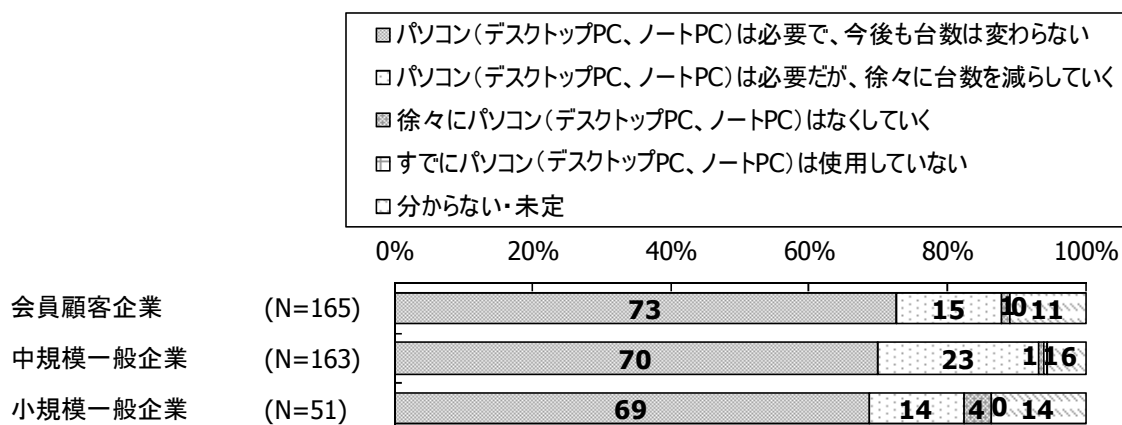
タブレットでは、アップル社の OS である iOS 配下の iPad が中心であるが、スマートフォンでは、iOS 配下の iPhone より、グーグル社の OS である Android 配下の機種の方が多くることがわかる。

現在は、タブレット OS としての Windows 7 は少数派であるが、アンケート調査後の 2012 年 10 月にリリースされた Windows 8 により、今後タブレット領域では、新 OS 配下の機器が拡大する可能性がある。

### 2.1.3 パソコンの利用状況の変化

スマートデバイスを導入済みもしくは、今後導入を計画している企業では、パソコンの利用状況がどのように変化しているのか質問した。

図表 2.1.3.1 パソコン利用状況の変化予測

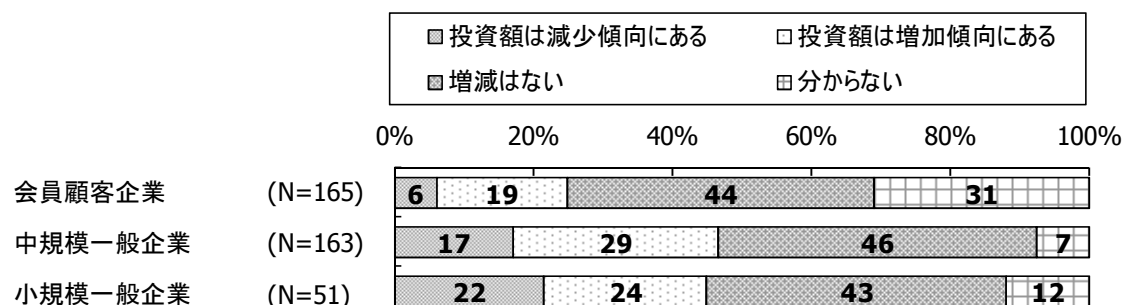


会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業ともに 70% 前後の企業が、『パソコンは必要であり、今後も台数は変わらない』と答えている。すなわち、スマートデバイスで現行の業務システムにおけるクライアント PC を置き換えるというよりは、新たな領域で活用できるよう模索しているように見受けられる。

## 2.1.4 IT 全体の投資額の変化

それでは、スマートデバイスの導入によって、IT（情報通信技術）全体の投資額がどのように変化したか聞いた。

図表 2.1.4.1 投資額の変化



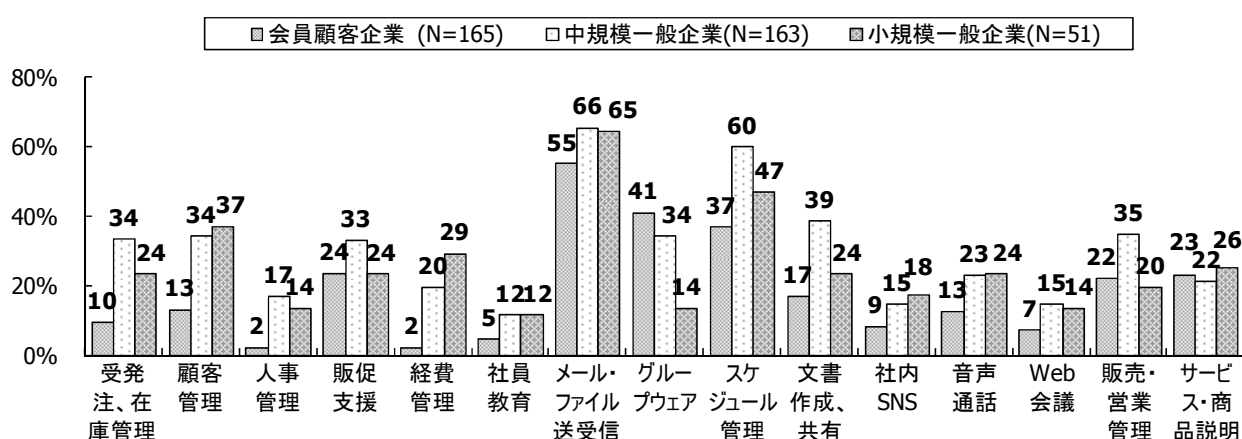
会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業ともに、『増減はない』が45%前後という結果であった。機器自体の購入価格は、一般的なパソコンなどより安価であると思われるが、通信費用等を総合的に判断すると全体的に投資額は若干増加傾向にあるといえよう。

## 2.1.5 スマートデバイスで利用する業務、アプリ / 機能

スマートデバイスで利用する業務やアプリ / 機能はどのようなものか、答えてもらった。

携帯性や高い通信能力・タッチパネルによる汎用入力性能から、『メール・ファイル送受信』や『スケジュール管理』が上位に挙げられたが、他の機能やアプリもかなり利用されている状況が見える。

図表 2.1.5.1 スマートデバイスで利用する業務、アプリ / 機能（複数選択）



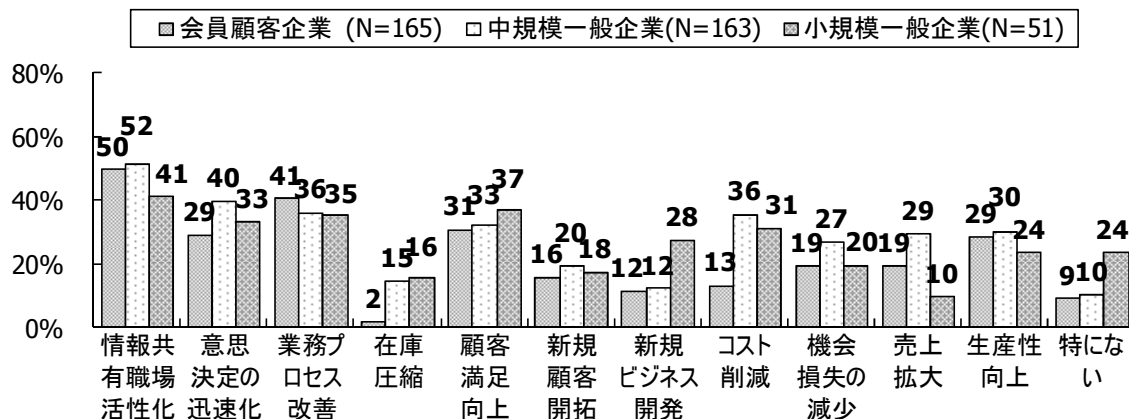
## 2.1.6 スマートデバイス導入の効果

スマートデバイスの導入効果を比較できるように、「導入前に期待した効果」と「導入後に得られた効果」を答えてもらった。

## 2. 全体のまとめ

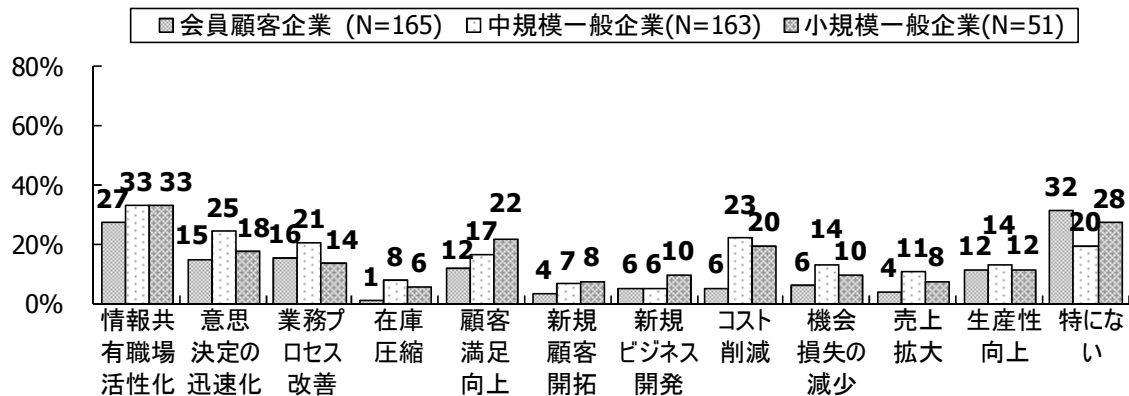
導入前の期待効果では、各企業とも『情報共有職場活性化』や『業務プロセス改善』、『顧客満足度向上』に高い期待を示しているが、そのほかの項目の期待値も比較的高かった。

図表 2.1.6.1 スマートデバイス導入前に期待した効果（複数選択）



導入後に得られたと思われる効果では、導入前に比べて各企業ともに『特にな』が比較的高い率となった。

図表 2.1.6.2 スマートデバイス導入後に得られた効果（複数選択）



特に会員顧客企業ではこの『特にな』が32%と高い率であったが、これは、現在の活用状況が『ほとんどの部門で導入している』、『多くの部門で導入している』、『約半数の部門で導入している』が合計で4%であるのに対して、『限られた部門で導入している』と『試験的に導入している』が41%であることから、まだ十分な評価に至っていない結果と考えられる。

中規模一般企業ならびに小規模一般企業では、『情報共有職場活性化』に効果があったという評価が33%とトップを占めた。それ以外の項目でも、導入前の期待値までは届かないものの、かなり評価されていることが分かる。

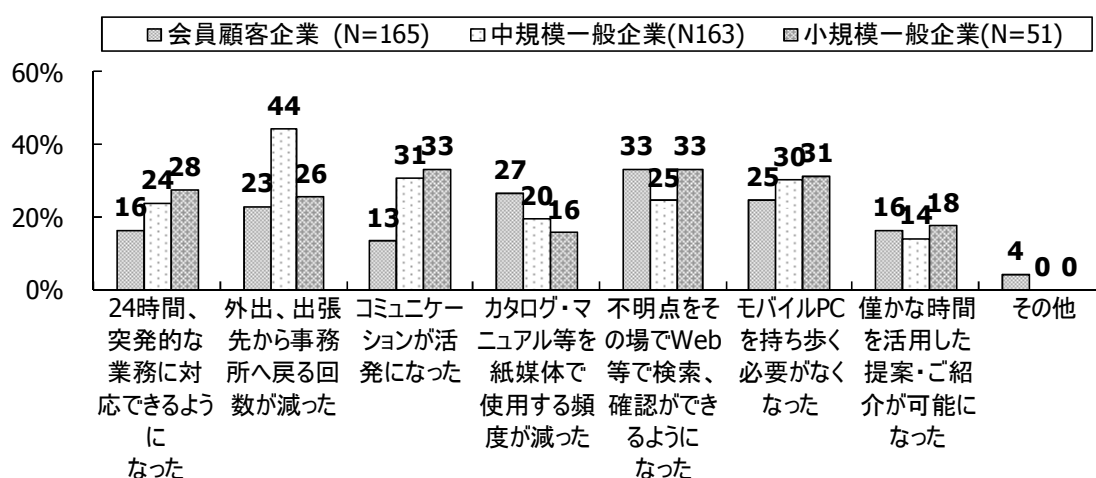
### 2.1.7 ワークスタイル変化の状況

スマートデバイスの活用により、勤務先でのワークスタイルがどのように変化したかを『良くなった点』と『悪くなった点』を各々答えてもらった。

良くなった点は、一般企業では『外出先、出張先から事務所に戻る回数が減った』や『コミュニケーションが活発になった』を筆頭に、各項目共にかなり良好な変化が出てきたことを示している。

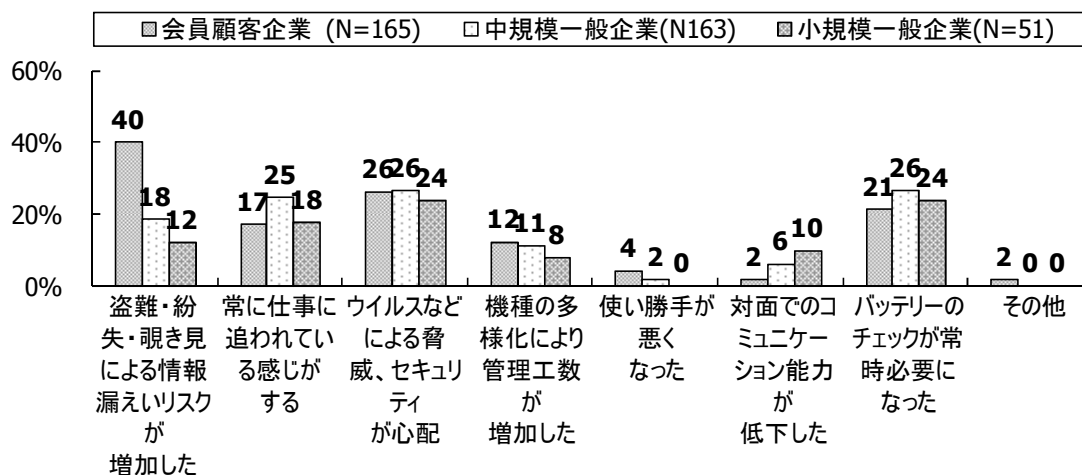
会員顧客企業では『不明点をその場で Web などでの検索、確認ができるようになった』が 33%と最も高い比率を示している。

図表 2.1.7.1 ワークスタイルの変化：良くなった点（複数選択）



悪くなった点では、『盗難・紛失・のぞき見による情報漏えいリスクが増加した』や『ウイルスなどによる脅威・セキュリティが心配』が多かったが、『バッテリーのチェックが常時必要になった』といった余分な仕事が増えたことに対する不満も多かった。

図表 2.1.7.2 ワークスタイルの変化：悪くなった点（複数選択）



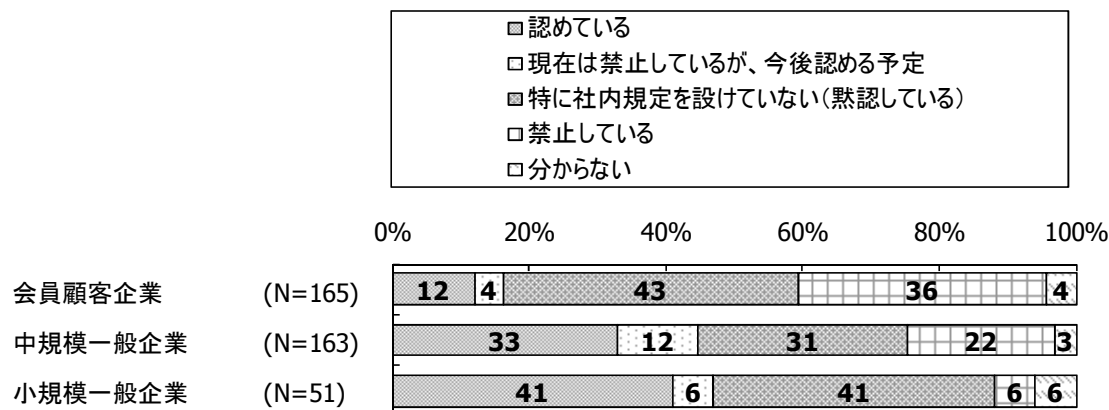
ただし、全体の傾向としては、「良くなった」との評価が多かった。

## 2. 全体のまとめ

### 2.1.8 個人所有スマートデバイスの利用と管理

導入済み企業では、個人所有のスマートデバイスを業務で利用することを認めているのであろうか？

図表 2.1.8.1 個人所有スマートデバイスの業務利用



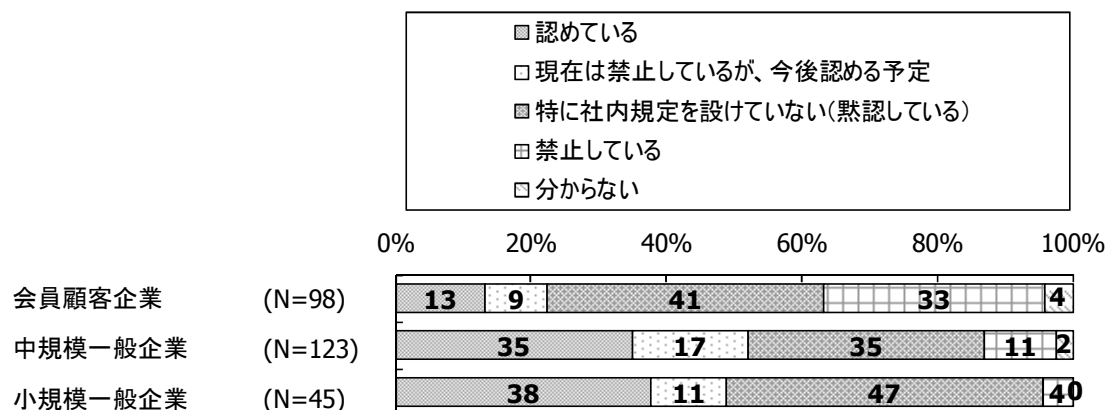
会員顧客企業では『認めている』が12%しかなく、中規模一般企業や小規模一般企業とはかなりの差が出ている。ただし、『特に社内規定を設けていない(黙認している)』が43%あり、これはスマートデバイスに関する取り扱いルールを作る前に機器自体が急速に普及してしまったため、仕方なく黙認していることがうかがわれる。

それでは、社内システム(社内で使用する業務アプリ)の利用についてはどうであろうか？

個人所有の機器を社内システムに接続することは、情報セキュリティ上もあまり好ましい状況であるとは言えないが、『禁止している』は会員顧客企業が33%あるものの、他の一般企業では4-11%とかなり少ない率であった。

さらに『特に社内規定を設けていない(黙認している)』が35-47%あることは、業務システムへのスマートデバイスの利用がボトムアップ的に拡大しており、業務利用を認めた以上は、社内システムの接続も、後追いで認めざるを得ない状況にあるというのが本音であろう。

図表 2.1.8.2 個人所有スマートデバイスの社内システムの利用

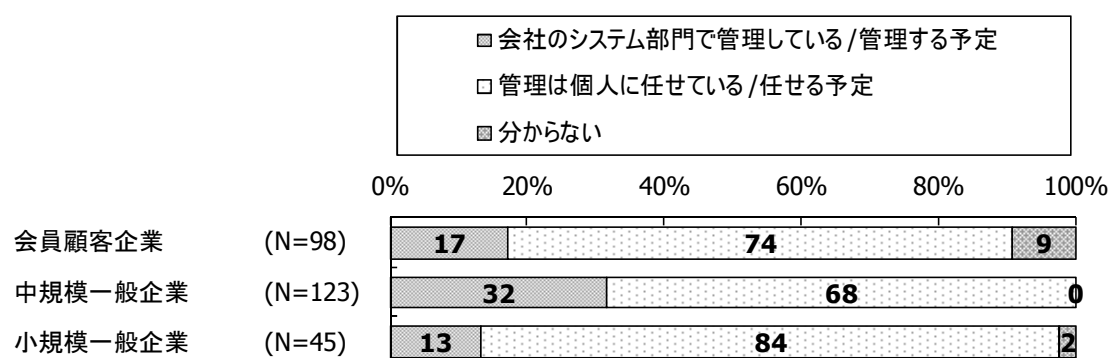


それでは、こうした個人所有のスマートデバイスの管理はどのように行われているのであろうか？



個人所有のスマートデバイスの管理実態を質問した。

図表 2.1.8.3 個人所有スマートデバイスの管理



ほとんどの企業で、『管理は個人に任せている / 任せる予定』が大多数を占めており、個人所有のデバイスに対して、企業としては「管理できない」または「管理すべきではない」といった考え方が根底にあるものと思われる。

## 2. 全体のまとめ

### 2.2 スマートデバイスの管理

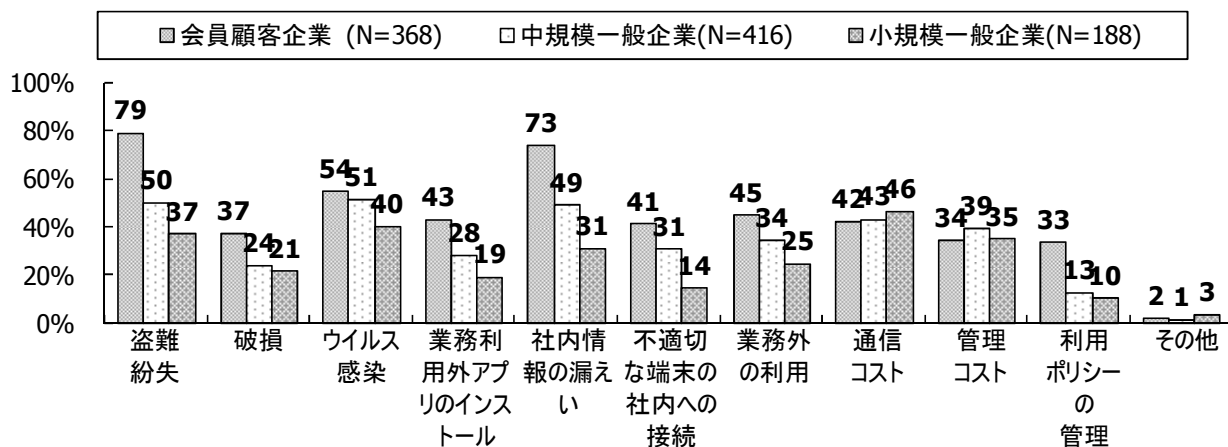
スマートデバイスは、携帯性や回線への接続性の良さからかなりのスピードで普及しているが、汎用的であるがゆえに管理面でも十分配慮しておかないと、いろいろ問題が生じる可能性が高い。

特に、個人所有の機器の利用や業務システムへの接続を認めた以上は、管理面の課題に着目してその対策を準備しておくことが重要である。

#### 2.2.1 スマートデバイス導入における管理面の課題

今回のアンケート回答全企業（972社）に対して、スマートデバイス導入における管理面での課題は何であると考えているかを聞いてみた。

図表 2.2.1.1 管理面での課題（複数選択）



各企業が管理面で課題と考えているのは、『盗難・紛失』、『社内情報の漏えい』、『ウイルス感染』の3項目が上位として挙げられたが、それ以外にも『業務外の利用』や『業務利用以外アプリのインストール』、『不適切な端末の社内への接続』、『通信コスト』や『管理コスト』も問題点と認識されていることがうかがわれる。

#### 2.2.2 スマートデバイスの管理対策

問題点と認識された課題に対して、実際の対策はどのような状況であるのか。

「リモートロック・ワイプ」、「操作ログの取得」、「位置情報の取得」、「端末設定の配信」、「インベントリ収集」、「アプリケーション配布」、「アプリケーションの利用制限」、「デバイスの利用制限」、「不正アクセス」、「ウイルス対策」、「バックアップ、復旧」の11機能に対して、『すでに導入している』、『1年以内に導入予定』、『導入を検討している』、『導入していないがポリシーは定めている』、『導入はしていないが管理は必要と考える』、『管理は不要と考える』のいずれであるかを質問した。

『すでに導入している』の全体平均の率は、「ウイルス対策」34%、「リモートロック・ワイプ」と「バックアップ復旧」が21%、「不正アクセス」が20%とかなり導入が進んでいる機能もあるが、『管理は不要と考える』比率の平均が、「インベントリ収集」で36%、「位置情報の取得」で32%、「端末設定

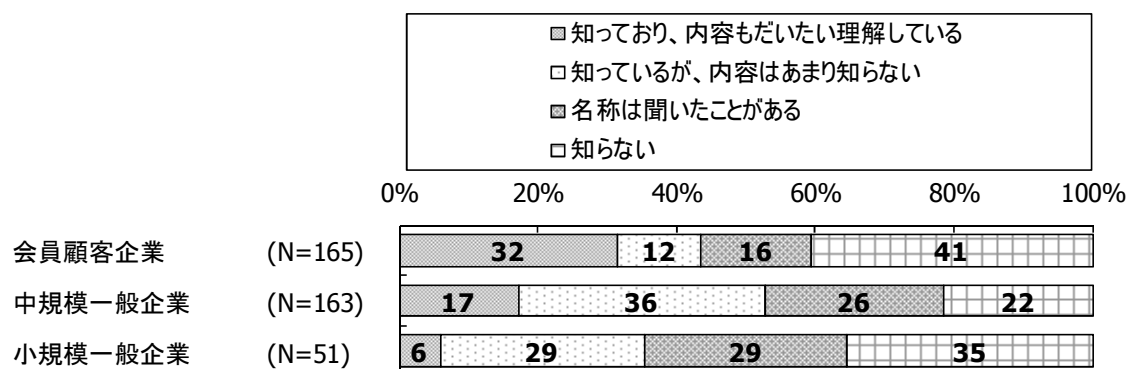
の配信」と「操作ログの取得」が27%もあるのは、今後のスマートデバイスの導入拡大にとって不安材料になる可能性がある。

(結果の詳細は、「3.3 スマートデバイスの導入状況と将来計画」内の「図表 3.3.2.1 ならびに図表 3.3.2.2 スマートデバイスの管理対策状況」を参考にされたい)

### 2.2.3 スマートデバイスの運用管理(MDM)について

スマートデバイスのプライベート利用とビジネス利用をコントロールしたり、デバイス紛失時に遠隔操作でデバイスをロック（操作不能にする）したり、ワイプ（デバイス内のデータを消去する）したりする仕組みとして、MDMがあるが、このMDMについてどの程度認知され、導入に関する対応がされているかを質問した。

図表 2.2.3.1 MDM の認知/理解



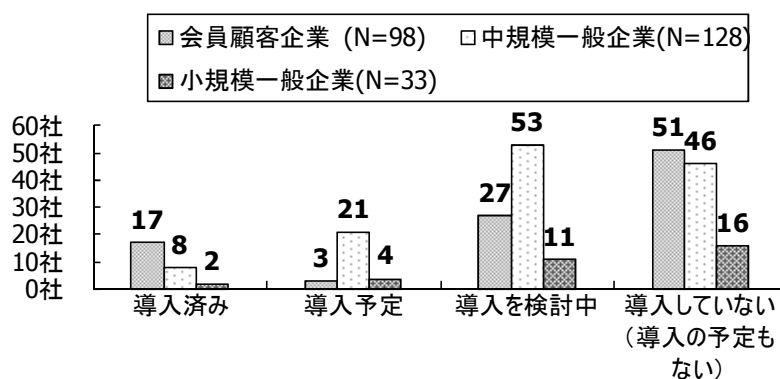
MDMについては、『知っており、内容もだいたい理解している』と答えているのは、会員顧客企業で32%（52社）あったが、一般企業になると中規模一般企業で17%（28社）、小規模一般企業では6%（3社）しかないといった状況になっている。

今後、こうした管理ツールの普及活動が拡大することが望ましく、関連する販売店の活躍に期待したい。

認識は、以上のような結果であったが、実際の導入状況はどの程度であろうか？

前の質問で『知らない』以外の回答があった企業に導入の考え方を聞いた。

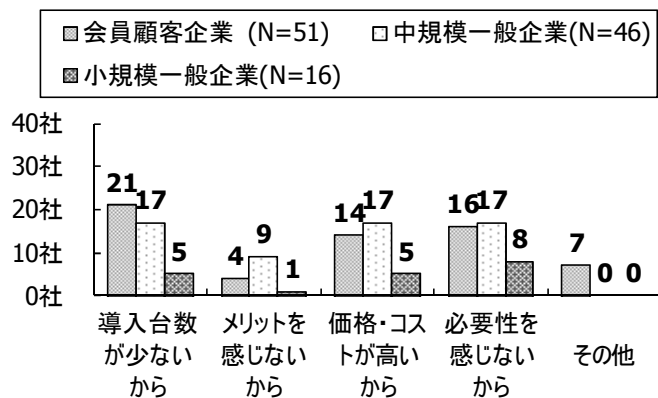
図表 2.2.3.2 MDM の導入状況：企業数で表示



## 2. 全体のまとめ

『導入済み』は会員顧客企業で 17 社、中規模一般企業で 8 社、小規模一般企業で 2 社であった。その一方で『導入していない（導入の予定もない）』は会員企業で 51 社、中規模一般企業で 46 社、小規模一般企業で 16 社といった回答であり、次の質問で MDM を導入しない理由を聞いてみた。

図表 2.2.3.3 MDM を導入しない理由：企業数で表示



『導入台数が少ないから』との理由が全体で 43 社あり、現在『試行的に導入中』の企業ではまだ MDM の本格導入に踏み切れていないと思われる。一方、『必要性を感じないから』が全体で 41 社あるが、こうした企業は何か問題が起きてからの対応になる危険性が高く、スマートデバイスの安全性を含めた管理体制の構築を早期にしておくことが望ましい。

## 2.3 スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用について

昨年からクラウドサービスに関する調査を行っているが、スマートデバイスをシンクライアントとして、クラウドサービスに対応しようとする企業が増加しつつある。

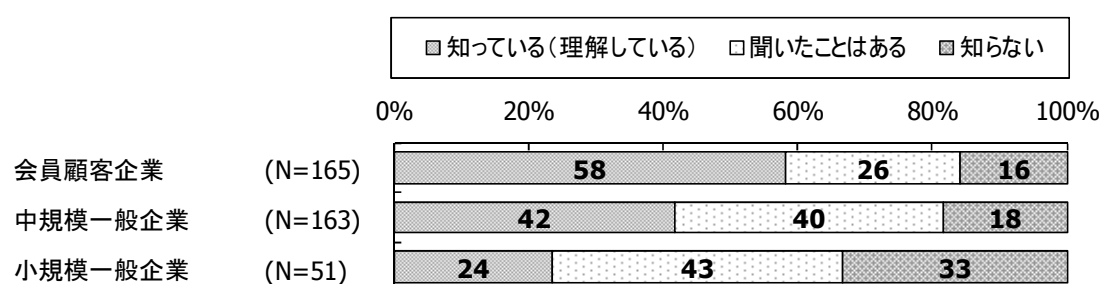
そこで、現在スマートデバイスを何らかの形で利用している企業に、「スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用」について、質問をした。

### 2.3.1 デスクトップ仮想化について

端末を仮想化して運用する方法について、認知度を聞いた。

各企業によって、認知度に差はあるが、会員顧客企業や中規模一般企業では 42-58%といった高い比率で認知されている。

図表 2.3.1.1 デスクトップ仮想化に対する認知度

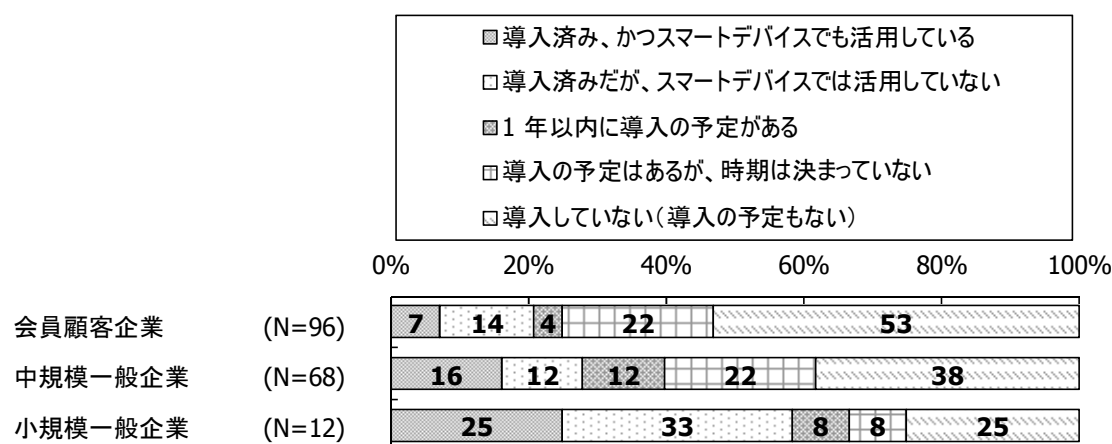


認知はされているが、実際の導入状況はどうであろうか？

前の質問で『知っている(理解している)』と回答した 176 社に聞いた。

認知度では、会員顧客企業が高い認知度であったが、実際の導入状況を見てみると、逆に一般企業の方が高い導入率を示していることがお分かりいただけるであろう。ただし、回答対象となった母集団が異なるため、実際の導入済み企業は、会員顧客企業で 20 社、中規模一般企業で 19 社、小規模一般企業で 7 社であった。

図表 2.3.1.2 デスクトップ仮想化の導入状況



すでに導入している 46 社と今後導入を計画している 50 社が、導入を決定するに至ったポイントは、『コスト』や『管理・運用のし易さ』を評価して決定しているようであるが、デスクトップ仮想化は、まだまだ、これからといった状況であると考えられるべきであろう。

## 2. 全体のまとめ

### 2.4 この時代にサポートサービスに求められるものは

「情報サービス業界に求められているサポートサービスは何か」を知るために、図表 2.4.0.1 の業務について、『自社で実施する』、『自社で実施するが、社外からの支援も必要（以下、『社外の支援を得て自社で実施する』と略記する）』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した。

各企業の回答を全質問横断で業種別に見ると、ある意味当然ではあるが、「情報・通信業」の『自社で実施する』比率は他業種に比べ突出して高く、その他の業種と大きく異なることが分かった。（詳細は「3.5.1 業種別の社外利用意向」を参照されたい）このため、以下では、「情報・通信業」と「情報・通信業以外（以降、一般業種と記載する）」に分けて分析を行った。

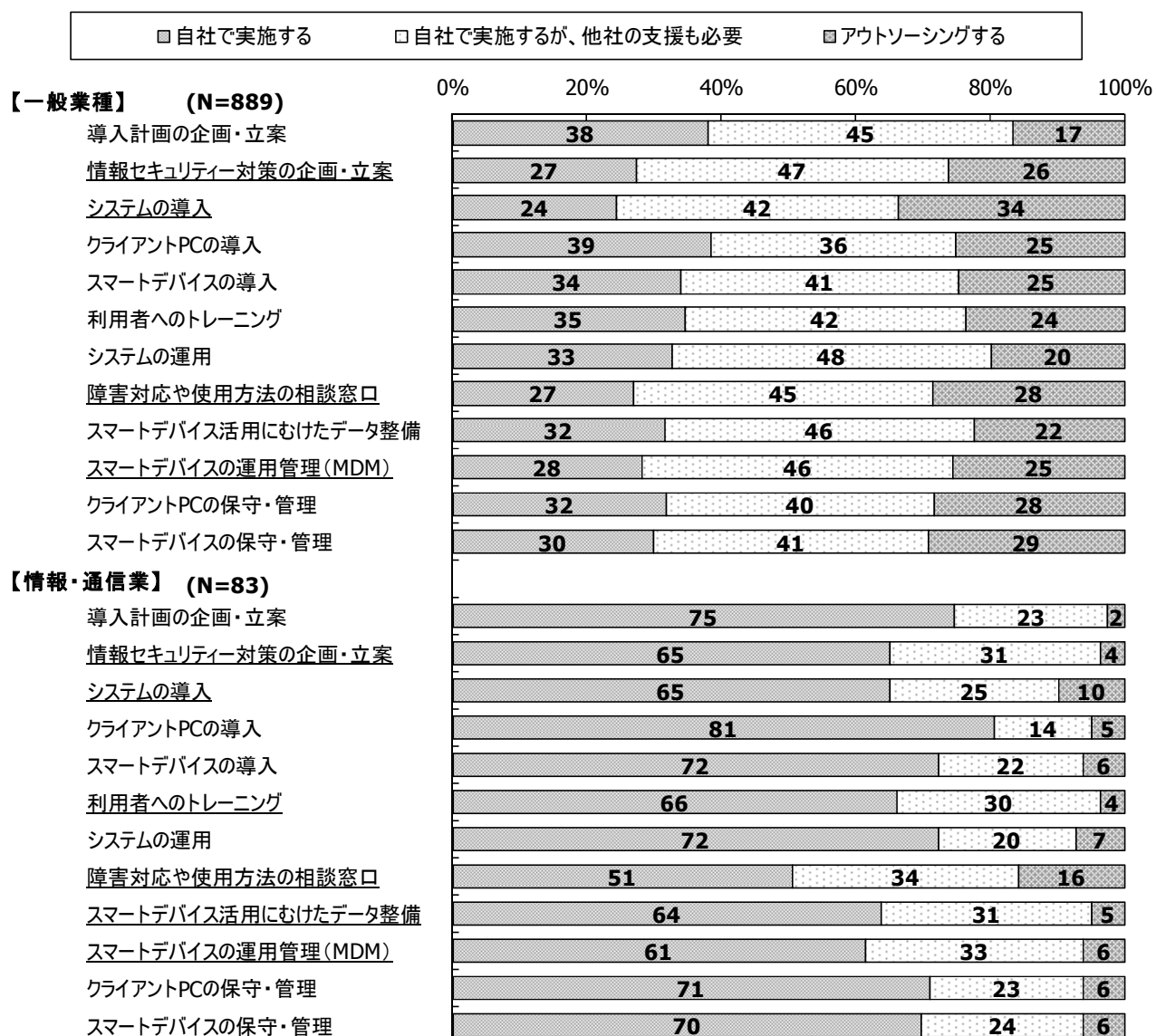
また、ここでは誌面が限られるため、対象業務は、図表 2.4.0.2 に下線で示すように、企業規模に関係なく、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強いものに限定した。その上で、分析図表、業種分類も限定したが、「3.5 この時代にサポートサービスに求められるものは」、「4. 集計結果」に、詳細を掲載してあるので参照されたい。

図表 2.4.0.1 調査対象業務

分類	業務	業務内容
企画・立案	導入計画の企画・立案	デバイス選定や利用形態の策定。運用ルールやセキュリティポリシーの策定など。
	情報セキュリティ対策の企画・立案	情報漏えい、不正アクセス、改ざん、ウイルス感染対策など。
導入・教育	システムの導入	業務サーバーや管理サーバーの構築・設定作業など。
	クライアント PC の導入	クライアント PC の設定作業や展開作業など。
	スマートデバイスの導入	スマートデバイスの設定作業や展開作業など。
	利用者へのトレーニング	利用方法や運用ルールのトレーニング
運用管理	システムの運用	業務サーバーや管理サーバーのメンテナンス、ユーザーアカウント管理やログ管理、障害発生時の対応など。
	障害対応や使用方法の相談窓口	システム障害発生時の問合せ対応。使用方法の問合せ対応など。
	スマートデバイス活用にむけたデータ整備	スマートデバイスを業務活用するためのデータ整備やシステム運用を円滑にするためのツールの準備・運用支援など
	スマートデバイスの運用管理 (MDM)	利用状況や紛失時の対応など
保守・管理	クライアント PC の保守・管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング*1作業など
	スマートデバイスの保守・管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング作業など

\*1 PC などに、動作に必要な OS やソフトウェアをインストールしたり、環境情報を設定したりすること

図表 2.4.0.2 業務実施方法の意向



### 2.4.1 情報セキュリティ対策の企画・立案

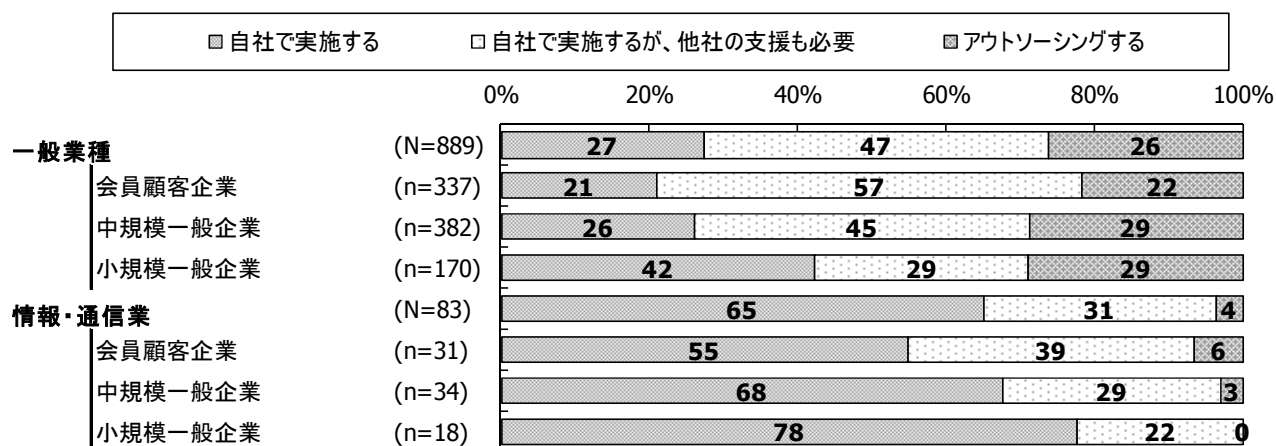
図表 2.4.0.2 から分かるように、『アウトソーシングする』と『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせた比率は「一般業種」で 73%、「情報・通信業」で 35%と「導入計画の企画・立案」業務に比べそれぞれ 11%、10%高くなっている。

アンケート母体別に、より詳細にまた、図表 2.4.1.1 から分かるように、「一般業種」では、『アウトソーシング』する比率が、22-29%と高い。「会員顧客企業」では『アウトソーシングする』比率が 22%と『自社で実施する』比率 21%を上回っており、『社外の支援を得て自社で実施する』比率も 57%と高い。「高度な技術・知識を要する業務」は専門家に任せる傾向にあると思われる。

「情報・通信業」では、『アウトソーシングする』比率が 0-6%と極端に少ないが、『社外の支援を得て自社で実施する』比率が 22-39%と比較的高く、ここでも、「高度な技術・知識を要する業務」は専門家に任せる傾向がみられる。

## 2. 全体のまとめ

図表 2.4.1.1 情報セキュリティー対策の企画・立案業務での社外利用意向



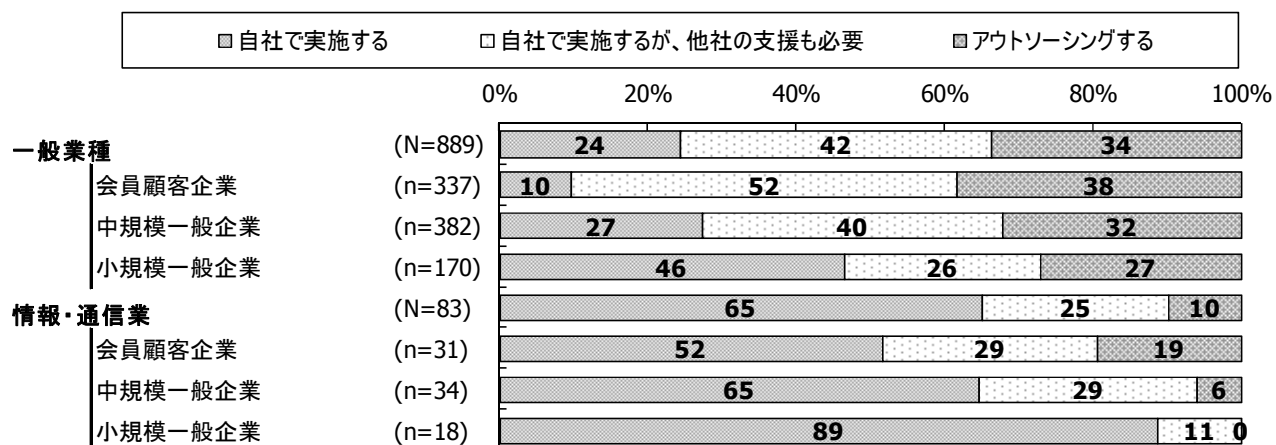
### 2.4.2 システムの導入

図表 2.4.0.2 から分かるように、『アウトソーシングする』と『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせた比率は「一般業種」で 76%、「情報・通信業」で 35%と「クライアント PC の導入」業務に比べ、それぞれ 15%、16%高くなっている。

調査母体別に、より詳細に見た図表 2.4.2.1 から分かるように、「一般業種」では『アウトソーシングする』比率が 27-38%と高く、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると 53-90%にも及び、「高度な知識を要する業務」は、専門家に任せる考え方をしていることが分かる。

「情報・通信業」では、『自社で実施する』比率が 52-89%と高い。しかし、「会員顧客企業」では『アウトソーシングする』比率が 19%、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると 48%と高く、会員企業を信頼し、支援を期待していることが分かる。

図表 2.4.2.1 システムの導入業務での社外利用意向



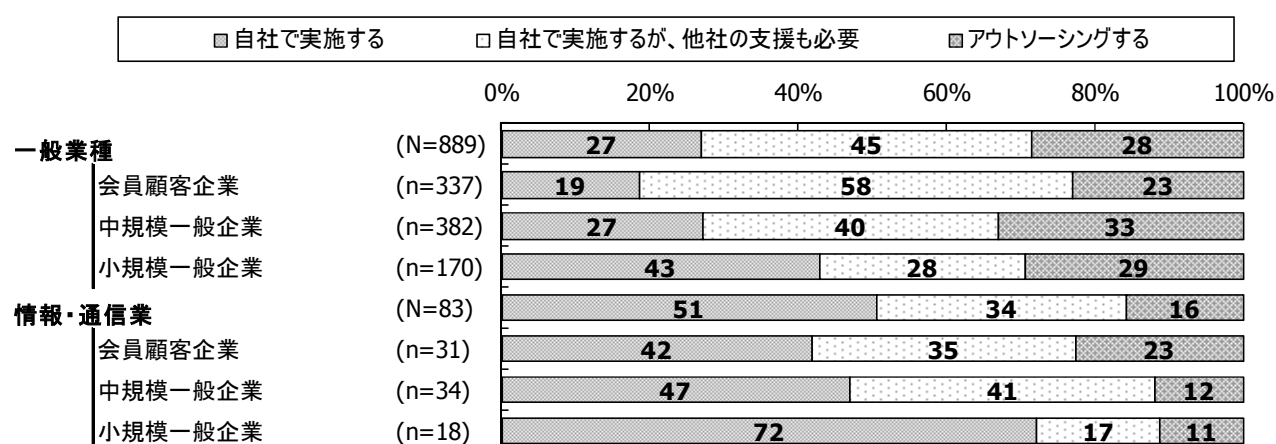


### 2.4.3 障害対応や使用方法の相談窓口

図表 2.4.0.2 から分かるように、『アウトソーシングする』と『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせた比率は「一般業種」で 73%、「情報・通信業」で 50%と「システムの運用」業務に比べ、それぞれ 5%、23%高くなっている。

調査母体別に、より詳細に見た図表 2.4.3.1 に示すように、「一般業種」では、『アウトソーシングする』比率は 23-33%と高い。「情報・通信業」においてさえ、『アウトソーシングする』比率が 11-23%と高く、「高度な技術、知識を要する」業務、「休日や夜間も対応しなければならない」業務は、専門家に任せる傾向にあると思われる。

図表 2.4.3.1 障害対応や使用方法の相談窓口業務での社外利用意向



### 2.4.4 スマートデバイス活用にむけたデータ整備

スマートデバイスを業務活用するために、社員一人一人が整備するのでは効率が悪い「顧客情報」などのデータ整備や、システム運用を円滑にするための「スケジュール情報の同期」などのツールの準備・運用支援などを企業として実施する業務について調査したものである。

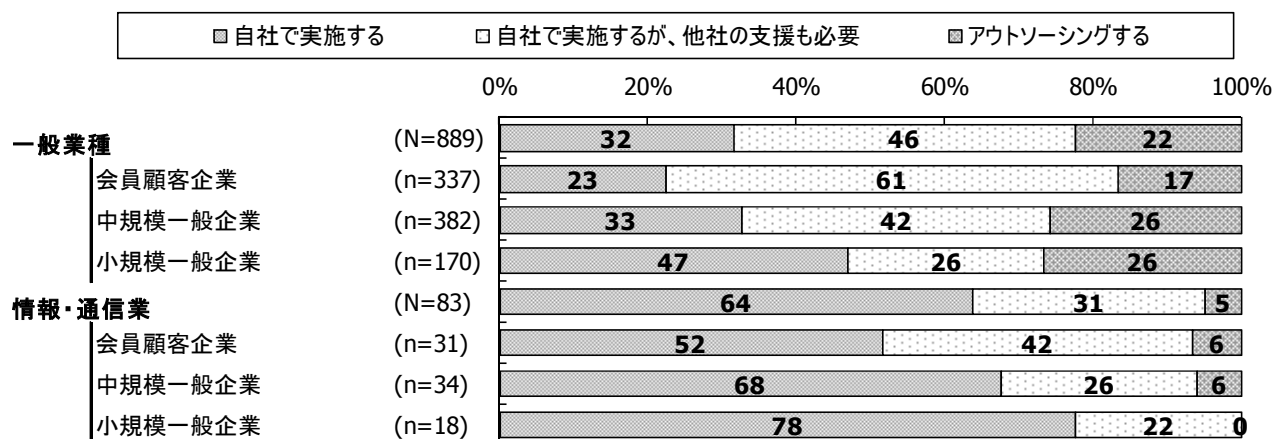
結果は、図表 2.4.0.2 から分かるように、『アウトソーシングする』比率は「一般業種」で 22%、「情報・通信業」で 5%と「システムの運用」業務の 20%、7%とほとんど変わらない。しかし、『社外の支援を得て自社で実施する』を加えると、「一般業種」で 68%、「情報・通信業」で 36%と「システムの運用」業務の 68%、27%と比べ、同程度か、若干高い。

図表 2.4.4.1 にあるように『社外の支援を得て自社で実施する』比率は、「会員顧客企業」で特に高く、「一般業種」で 61%、「情報・通信業」でも 42%にのぼる。

経験の少ないデバイスであり、当面は『社外の支援を得て自社で実施する』が、長期的には「システムの運用」と同様に『自社で実施する』方向と思われる。

## 2. 全体のまとめ

図表 2.4.4.1 スマートデバイス活用に向けたデータ整備業務での社外利用意向



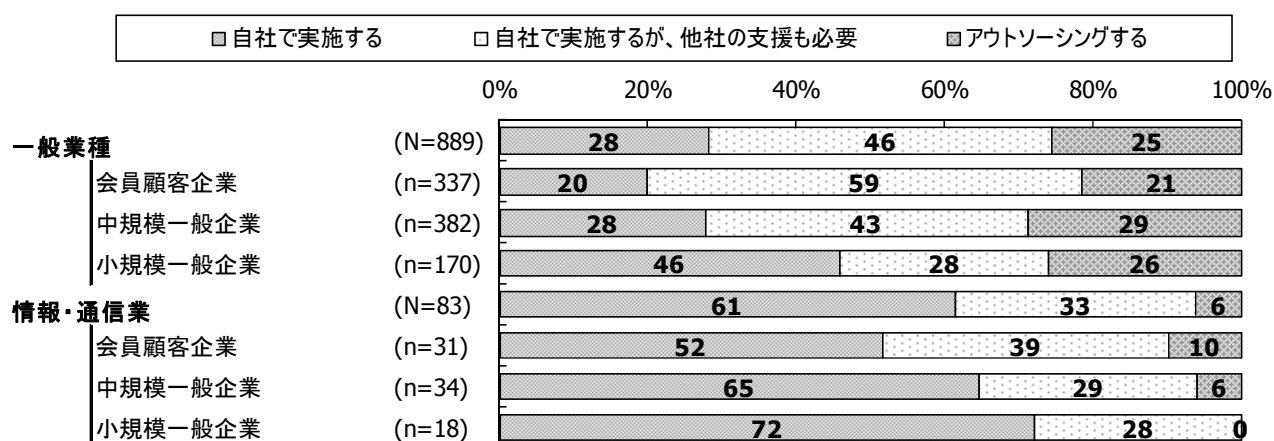
### 2.4.5 スマートデバイスの運用管理(MDM)

図表 2.4.0.2 から分かるように、『アウトソーシングする』比率は「一般業種」で 25%、「情報・通信業」で 6%と「システムの運用」業務の 20%、7%とほとんど変わらない。しかし、『社外の支援を得て自社で実施する』を加えると、「一般業種」で 71%、「情報・通信業」で 39%と「システムの運用」業務の 68%、27%と比べ、若干高い。

図表 2.4.5.1 にあるように『社外の支援を得て自社で実施する』比率は、「会員顧客企業」で特に高く、「一般業種」で 28-59%、「情報・通信業」でも 28-39%にのぼる。

当面は『社外の支援を得て自社で実施する』が、長期的には「システムの運用」と同様に『自社で実施する』方向と思われる。

図表 2.4.5.1 スマートデバイスの運用管理(MDM)業務での社外利用意向

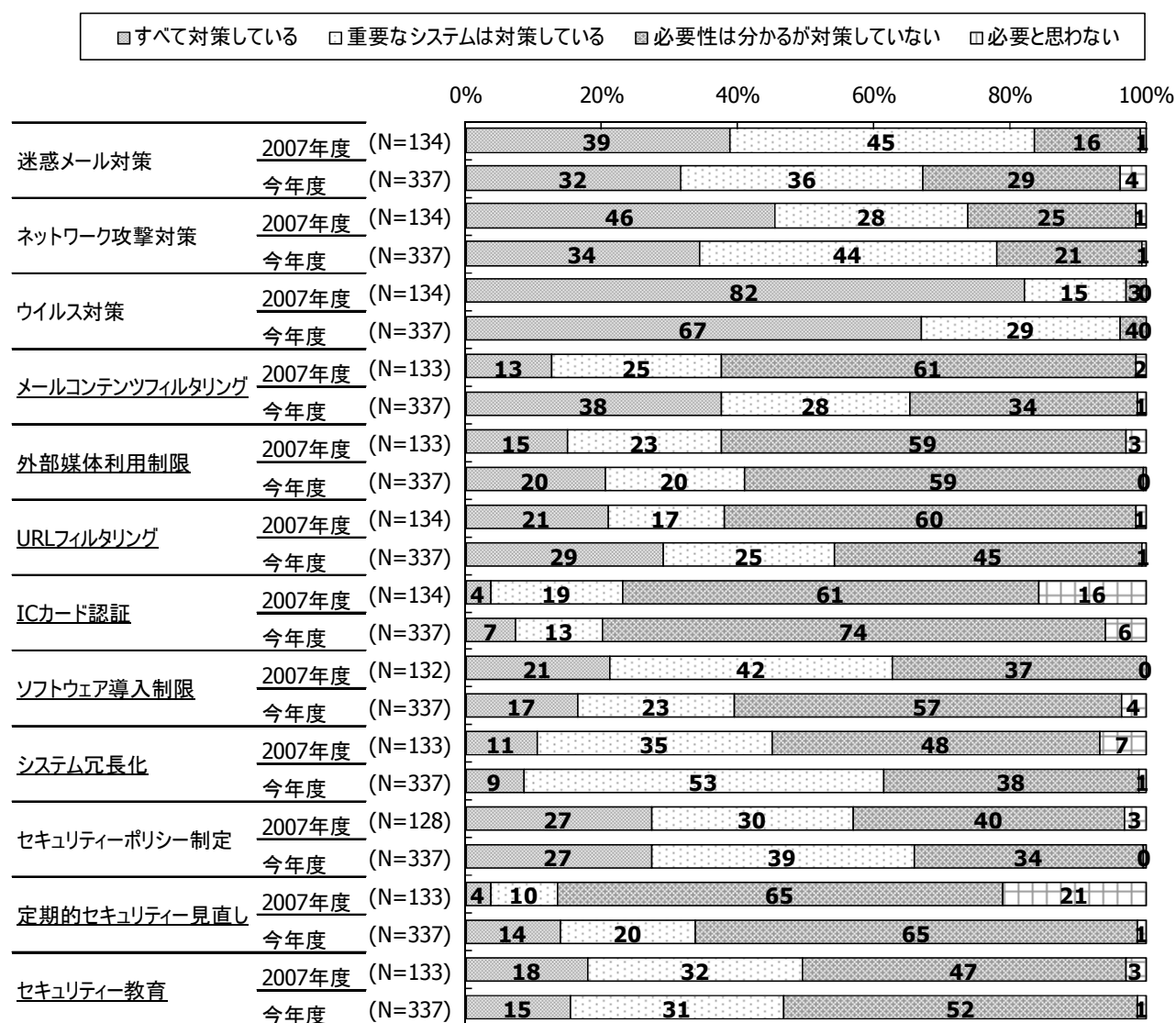


## 2.5 セキュリティーの考え方について

2007年度に会員顧客企業を対象に調査した「情報セキュリティー対策」の実施状況について、その後の対応の変化や、会員顧客企業以外での対応状況について調査した。ただし、スマートデバイスの調査と同時にアンケートする関係で、調査項目は2007年度の調査内容を見直し、「完全性」、「機密性」、「可用性」、「管理面」の観点から12項目に絞った。調査内容の詳細や、2007年度との内容比較については「3.6 セキュリティーの考え方について」内の「図表 3.6.0.1 2007年度調査項目との対比」を参照されたい。

ここでは誌面が限られるため、対象業務は、図表 2.5.0.1 に下線で示すように、「一般業種」の「会員顧客企業」において今年度と2007年度で大きな変化のあったもの、今年度も、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて50%以下のものに限定した。詳細は、「3.5 セキュリティーの考え方について」、「4. 集計結果」に掲載してあるので参照されたい。

図表 2.5.0.1 会員顧客企業:一般業種の回答サマリー



## 2. 全体のまとめ

各企業の回答を見ると、「情報・通信業」では他業種に比べ対策の実施率が非常に高く、その他の業種と大きく異なることが分かった。このため、セキュリティーに関しても、「一般業種（情報・通信業以外）」と「情報・通信業」に分けて分析を行った。

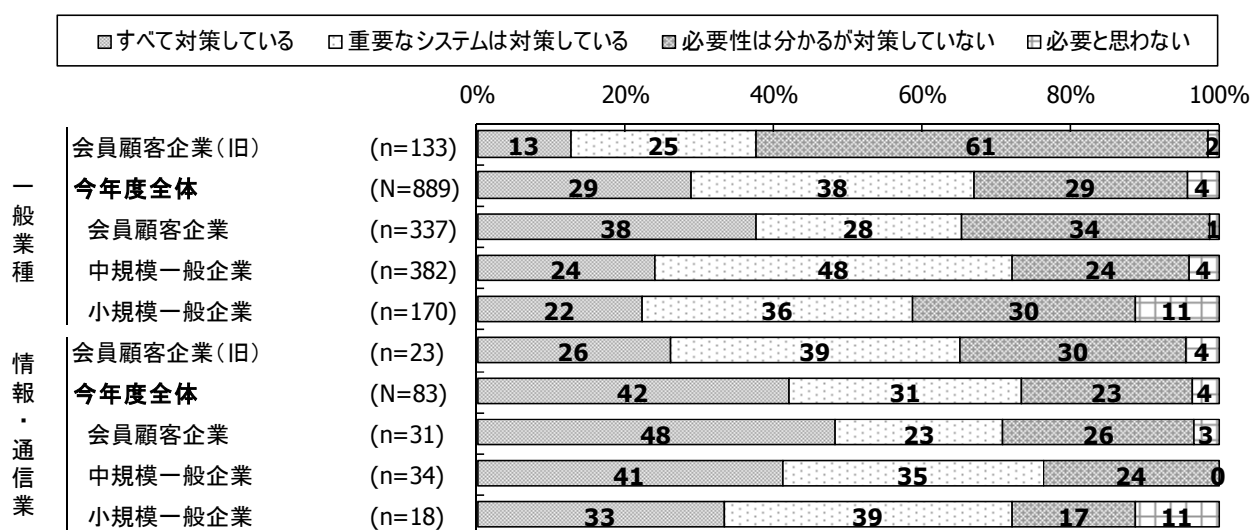
また、回答選択肢はいずれも、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』（2007年度の『一部対策している』から変更）、『必要性は分かるが対策していない』、『必要と思わない』とした。このため、2007年度の回答と比較する場合、「回答者が、前回より厳格な見方をした可能性」を念頭においていただきたい。なお、2007年度の調査結果は「会員顧客企業（旧）」と表現する。

### 2.5.1 メールコンテンツフィルタリング

図表 2.5.1.1 に示すように、「一般業種」では、「小規模一般企業」を含め、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 58・72%の実施率となっている。「会員顧客企業」は、「会員顧客企業（旧）」の 38%に比べ、66%と大幅に改善されている。メールによる機密漏えいの認識が大きく変わったものと思われる。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」でさえ、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 72%の実施率となっており、「会員顧客企業」で 71%、「中規模一般企業」で 76%と高水準である。

図表 2.5.1.1 メールコンテンツフィルタリングの実施状況

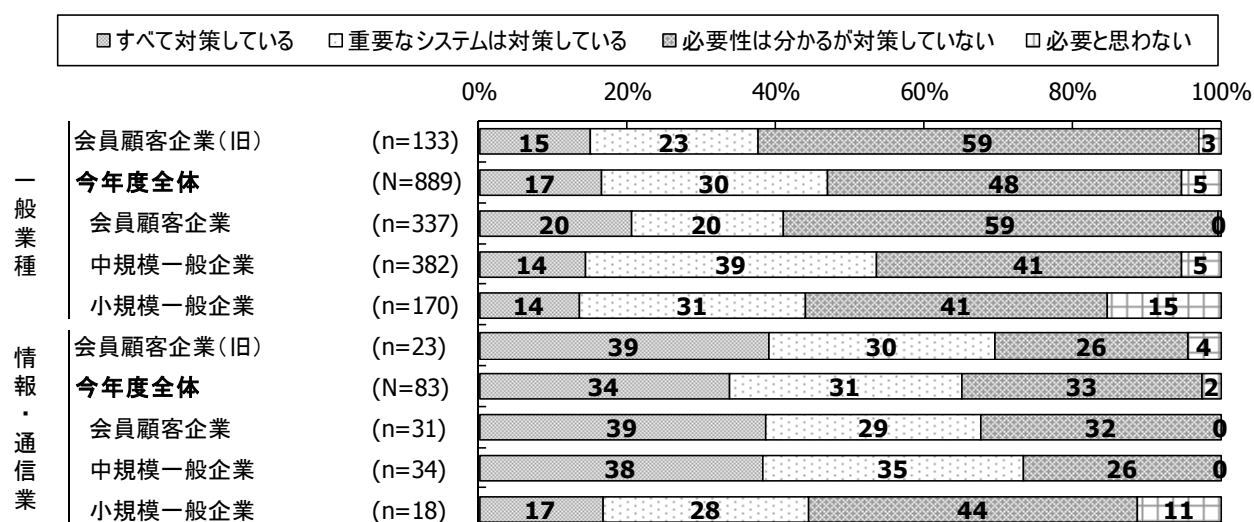


### 2.5.2 外部媒体利用制限

図表 2.5.2.1 に示すように、「一般業種」では、残念ながら『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせても、40・53%の実施率である。「会員顧客企業」は「会員顧客企業（旧）」の 38%に比べ、40%と若干改善しているが、それでも「中規模一般企業」の実施率 53%より低い水準である。会員企業による提案活動強化が望まれる。

「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除いて、68・73%で実施されているが、ここでも「会員顧客企業」は 68%と、「中規模一般企業」の実施率 73%より低い水準である。

図表 2.5.2.1 外部媒体利用制限の実施状況

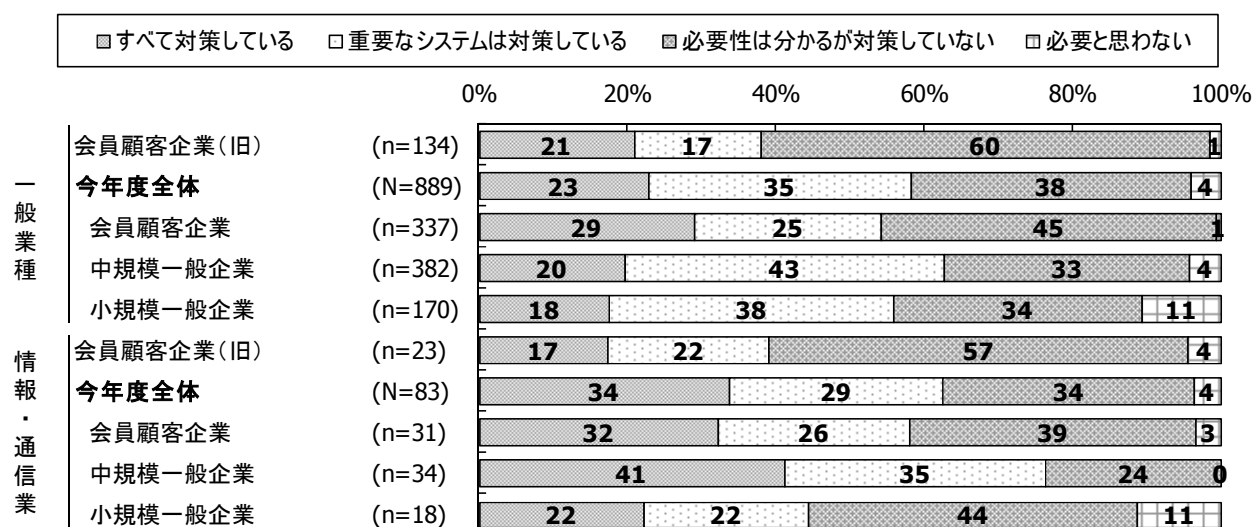


### 2.5.3 URL フィルタリング

図表 2.5.3.1 に示すように、「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて、「外部媒体利用制限」の 40-53%より高い 54-63%の実施率である。「会員顧客企業」は「会員顧客企業(旧)」の 38%に比べ、54%と大きく改善しているが、それでも「中規模一般企業」の実施率 63%より低い水準である。ここでも、会員企業による提案活動強化が望まれる。

「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除いて、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 58-76%と、「一般業種」の 54-64%と同程度の実施率である。しかし、「小規模一般企業」の実施率は 44%と「一般業種」における「小規模一般企業」の 56%より低く、紺屋の白袴状態である。

図表 2.5.3.1 URL フィルタリングの実施状況



## 2. 全体のまとめ

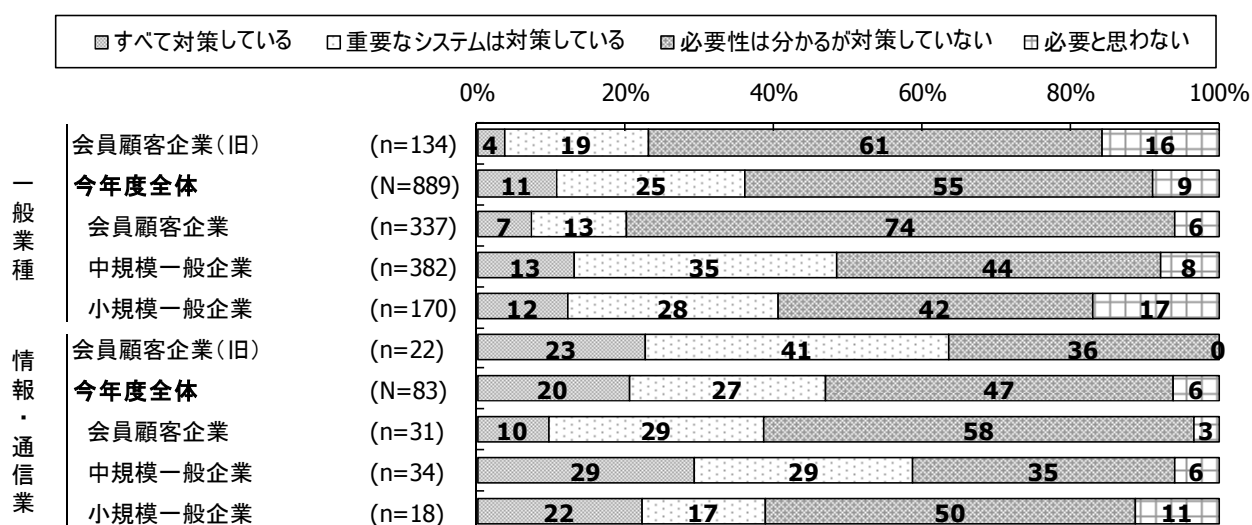
### 2.5.4 ICカード認証

図表 2.5.4.1 に示すように、「一般業種」では、実施率が一番高い「中規模一般企業」でも『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 48%と、あまり実施されていない。「会員顧客企業」に至っては、実施率が 20%と非常に低い。

さすがに、「情報・通信業」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 39-58%と総じて実施率は高いが、「会員顧客企業」は「会員顧客企業（旧）」の 64%に比べ、39%と低下している。

今年度の設問で「模造困難なデバイス」としたことが、判断を厳しい方向に導いた可能性がある。しかし、「中規模一般企業」では実施率が高く、会員企業の提案活動強化も望まれる。

図表 2.5.4.1 ICカード認証の実施状況

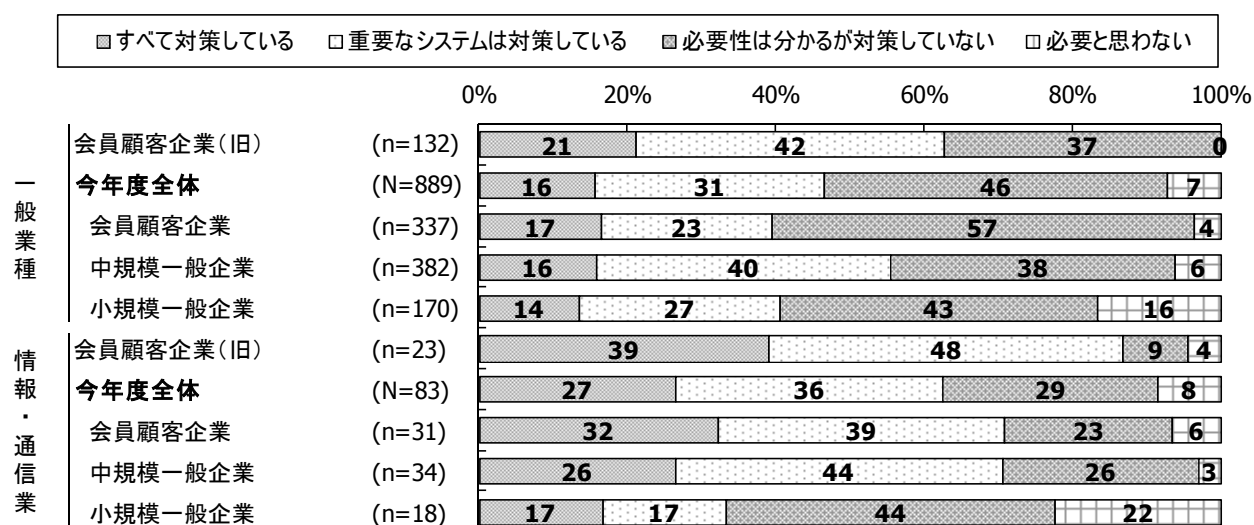


### 2.5.5 ソフトウェア導入制限

図表 2.5.5.1 に示すように、「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせても 40-56%と実施率が低い。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 63%に比べ 40%と大きく低下している。今年度調査で「許可されないものを削除させる」条件を追加したためと思われるが、逆に言うと「状況は把握していても、対応を強制できない」のが実態と考えられる。

さすがに、「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 70-71%の実施率である。しかし、「小規模一般企業」において、『必要とは思わない』の比率が 22%と高いのは残念な結果である。

図表 2.5.5.1 ソフトウェア導入制限の実施状況

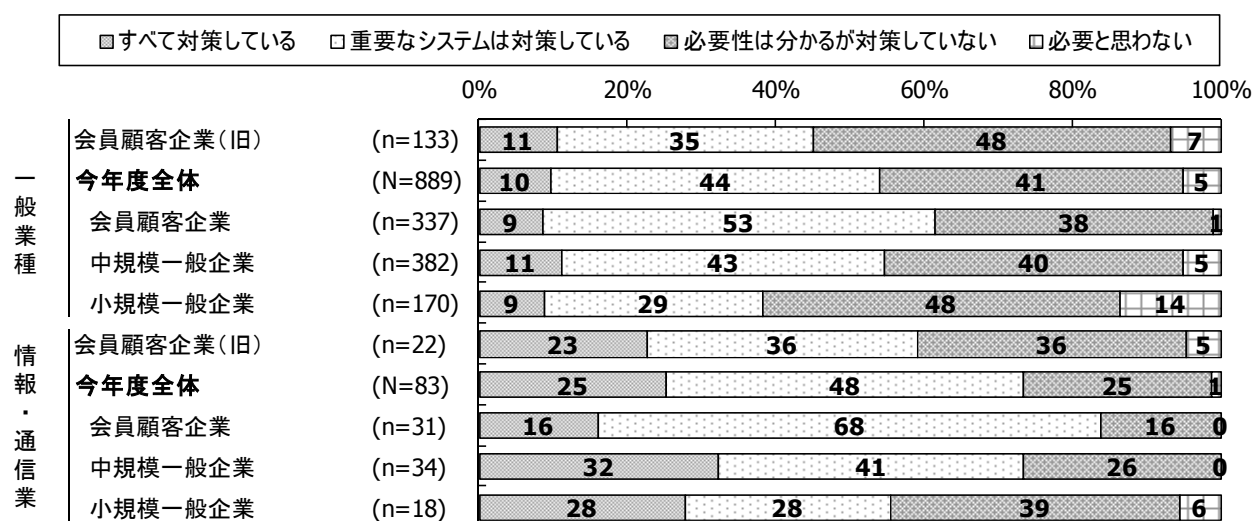


## 2.5.6 システム冗長化

図表 2.5.6.1 に示すように、「一般業種」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 54-62%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 46%に比べ今年度は 62%と実施率が高く、『必要とは思わない』比率も 7%から 1%へと改善されている。東日本大震災の経験が大きく影響したものと考えられる。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」でさえ、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 56%の実施率となっており、「会員顧客企業」で 84%、「中規模一般企業」で 73%と高水準である。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 59%と比べ大きく改善されており、ここでも東日本大震災の経験が大きく影響したものと考えられる。

図表 2.5.6.1 システム冗長化の実施状況



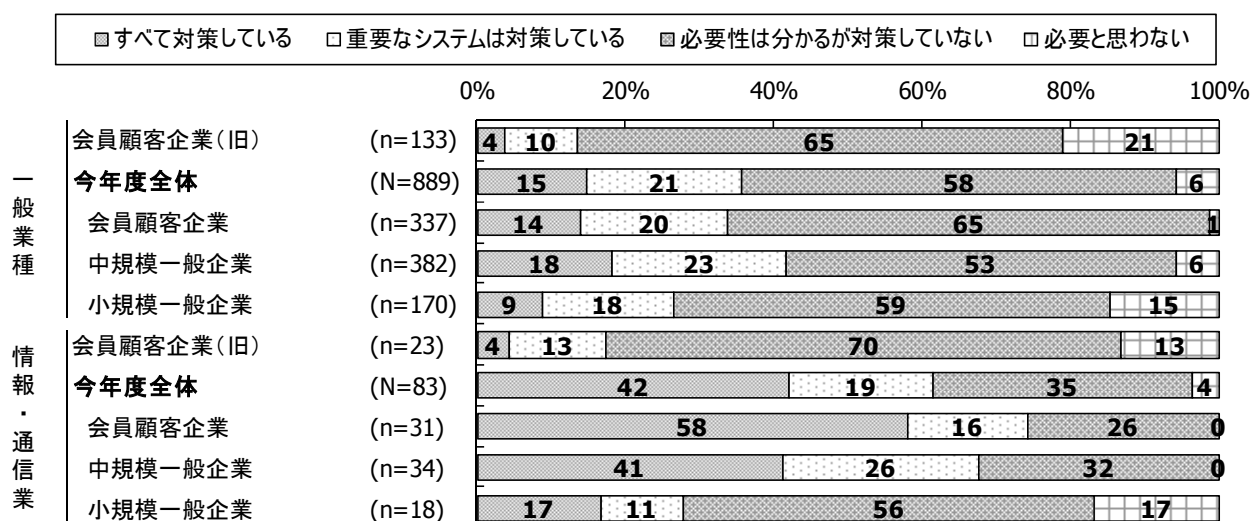
## 2. 全体のまとめ

### 2.5.7 定期的セキュリティー見直し

図表 2.5.7.1 に示すように、「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせも 27-41%の低い実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 14%から今年度は 34%に増え、『必要とは思わない』比率も 21%から 1%へと大きく改善されている。増え続けるセキュリティー脅威への重要性の理解が深まったものと考えられる。しかし、『必要と思うが対策していない』比率が 53-65%もあるのは残念な結果である。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』だけで 41-58%、『重要なシステムは対策している』を合わせて 67-74%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 17%から今年度は 74%と劇的に増え、『必要とは思わない』比率も 13%から 0%へと大きく改善されている。

図表 2.5.7.1 定期的セキュリティー見直しの実施状況



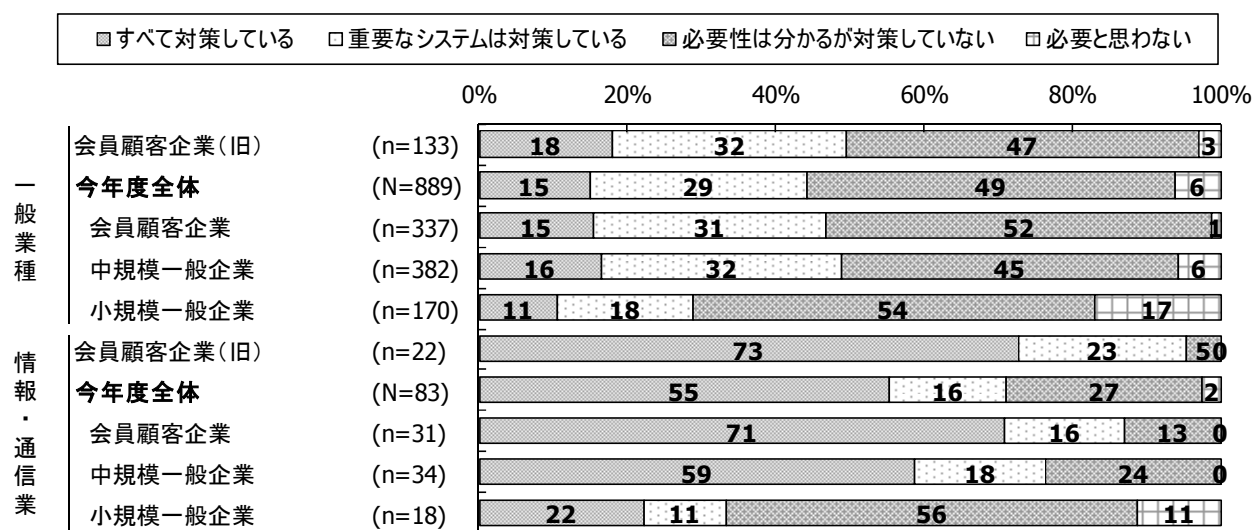
### 2.5.8 セキュリティー教育

図表 2.5.8.1 に示すように、「一般業種」では、実施率が一番高い「中規模一般企業」でも『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 48%と、あまり実施されていない。「セキュリティーの基本は従業員の意識」ということを改めて強調したい。

さすがに、「情報・通信業」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』だけで 59-71%、『重要なシステムは対策している』を合わせて 77-87%と実施率が高い。



図表 2.5.8.1 セキュリティー教育の実施状況





### 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 台数、情報システム投資額、運用コスト、保有認証数の分布状況と特徴点
- **3.2 スマートデバイスの導入状況と将来計画：**  
業務での活用状況、パソコン利用状況の変化、スマートデバイス導入の効果、ワークスタイルの変化、個人所有機器の利用と管理、スマートデバイス未導入企業の今後の計画
- **3.3 スマートデバイスの管理：**  
スマートデバイス導入における問題点、管理と対策、スマートデバイスの運用管理（MDM）に対する認識と導入状況
- **3.4 デスクトップ仮想化について：**  
デスクトップ仮想化に対する認識と導入状況、導入決定に至った重要なポイント
- **3.5 この時代にサポートサービスに求められるものは：**  
業種別の社外利用意向状況分析（企画・立案業務、導入・教育業務、運用管理業務、保守管理業務）
- **3.6 セキュリティーの考え方について：**  
業種別のセキュリティー対策状況分析（完全性、機密性、可用性、管理面）
- **3.7 面接調査のまとめ：**  
スマートデバイスの導入状況と将来計画、スマートデバイスの管理方法、スマートデバイスをシンククライアントとして使用する運用、この時代にサポートサービスに求められるものは何か、セキュリティーに関する取り組みの状況

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259.23人の企業368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。結果的に平均従業員数107.59人の企業416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6.93人の企業188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。

また、業種によって分析結果に違いがあるものについては、業種をグループ化することにより、きめ細かく記述している。

なお、「4. 集計結果」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願いたい。

### 3.1 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。

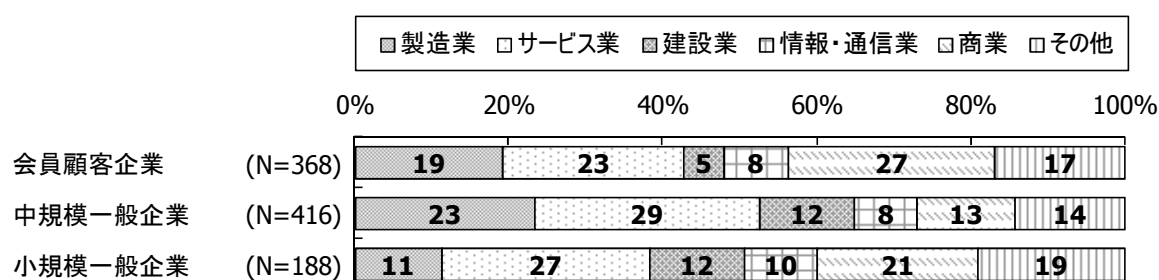
- F1. 業種
- F2. 従業員規模（範囲分類）
- F3. 本社所在地（都道府県）
- F4. 資本系列
- F5. 企業内におけるITハードウェアやソフトウェア導入に対する関与
- F6. 回答者の仕事もしくは所属部門
- F7. 年商
- F8. 事業所数（拠点数）
- F9. 従業員数（正規&非正規）
- F10. 情報システム担当者数（専任&兼任）
- F11. 所有PCとサーバー台数
- F12. 情報システムに対する新規投資比率（対年商）
- F13. 情報システムに対する運用コスト比率（対年商）
- F14. 保有資格

#### 3.1.1 回答企業の業種分類

プロフィールの最初の質問F1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『商業』が27%、『サービス業』が23%、『製造業』が19%、であり、この3業種で全体の69%を占めている。中規模一般企業では『サービス業』が29%、『製造業』が23%とこの2つの業種が半分以上を占めて、他の業種は8-14%である。

ただし、小規模一般企業は、『製造業』は11%と少なく、『サービス業』が27%、『商業』が21%となっている。従業員数が少ない小規模企業では、製品の製造にかかわる業態が少ない代わりに、製品の販売やサービスを中心とした業種が多いことを示している。

図表 3.1.1.1 業種



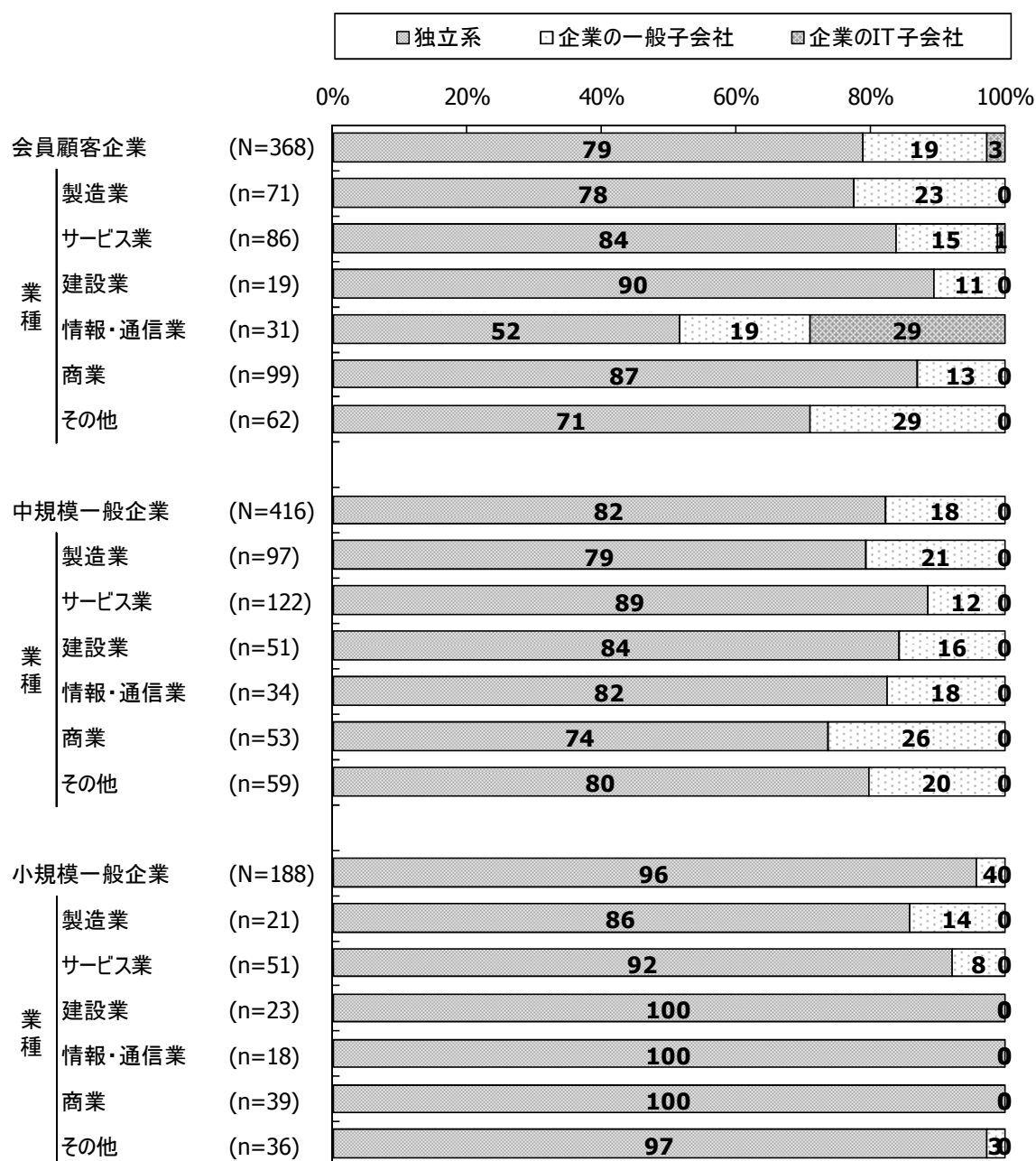
### 3. 調査と分析

質問 F4 では、資本系列を聞いている。

結果を図表 3.1.1.2 に示すが、会員顧客企業、一般企業ともに回答企業の大多数は『独立系』であり、業種ごとに多少の差はあるものの、独立系企業が、会員顧客企業で 79%、中規模一般企業で 82%、小規模一般企業で 96%と今回の調査対象の大多数を占めている。

ただし、会員顧客企業のうち「情報・通信業」だけは他の業種とは異なり、『独立系』が 52%で、残りが『企業の一般子会社』（19%）と『企業の IT 子会社』（29%）であった。

図表 3.1.1.2 資本系列



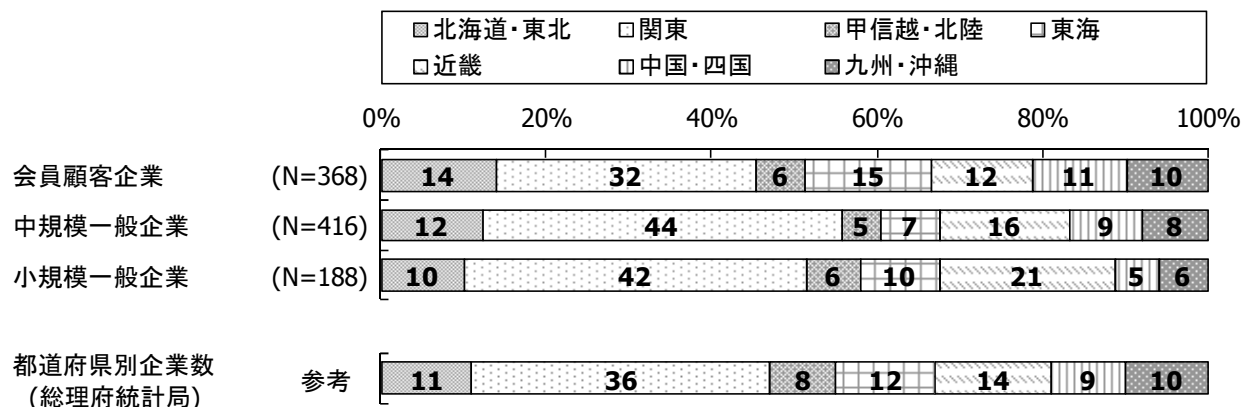
### 3.1.2 地域分布

回答企業の本社所在地を F3 で聞いている。結果は図表 3.1.2.1 に示すように、アンケート対象企業の地域別分布は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業によって、かなり異なる傾向が見られた。

オンラインパネルの回答者が所属する中規模一般企業や小規模一般企業では、『関東』地区の比率が 42-44%であるのに、会員顧客企業は 32%とやや少ない比率になっている。オンラインパネル対象者が首都圏や近畿圏の大都市に居住又は勤務する比率が高いため、こうした傾向が現れている可能性が高いと考えられる。

参考に、総理府統計局が公表している「全国都道府県別企業数」から集計をした一般的な企業の地域分布状況を掲示する。

図表 3.1.2.1 地域



### 3.1.3 年商

F7 では、年商額を聞いている。結果は図表 3.1.3.1 に示すように、会員顧客企業で『10 億円未満』が 30%、『10 億-50 億円未満』33%で、年商 50 億円未満が全体の 63%となっており、平均年商額は、78.42 億円であった。

一方、中規模一般企業では、『10 億円未満』が 54%、『10 億-50 億円未満』が 33%で、年商 50 億円未満が全体の 87%と、回答者の大半が年商 50 億円未満の企業に従事しているという結果であった。平均年商額は 22.02 億円である。

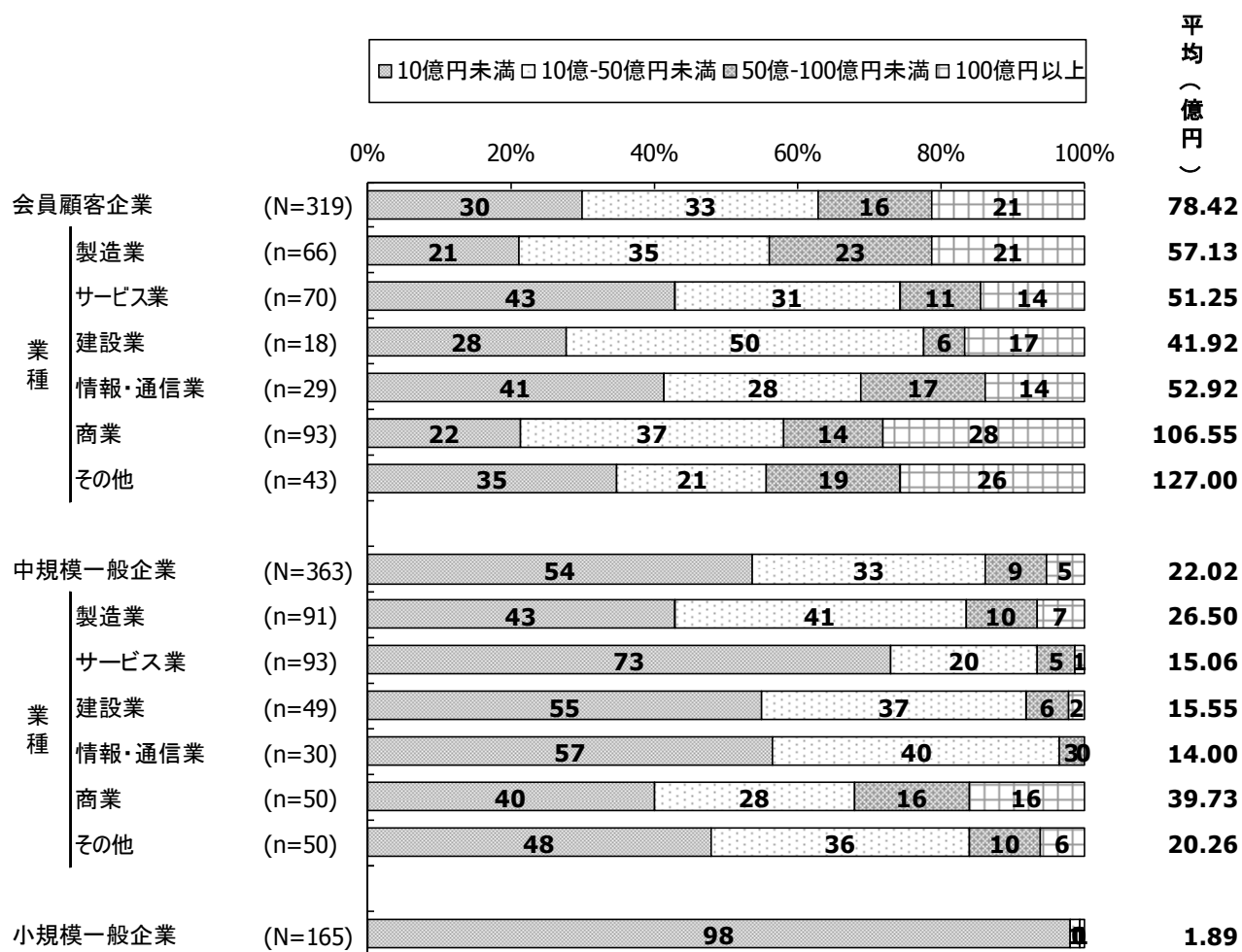
業種別に見てみると、会員顧客企業は「サービス業」と「情報・通信業」が、中規模一般企業は「サービス業」が『10 億円未満』の売り上げが、他の業種に比べて多いことが分かる。

事業規模が小さな小規模一般企業では、年商に関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 98%という結果になってしまった。

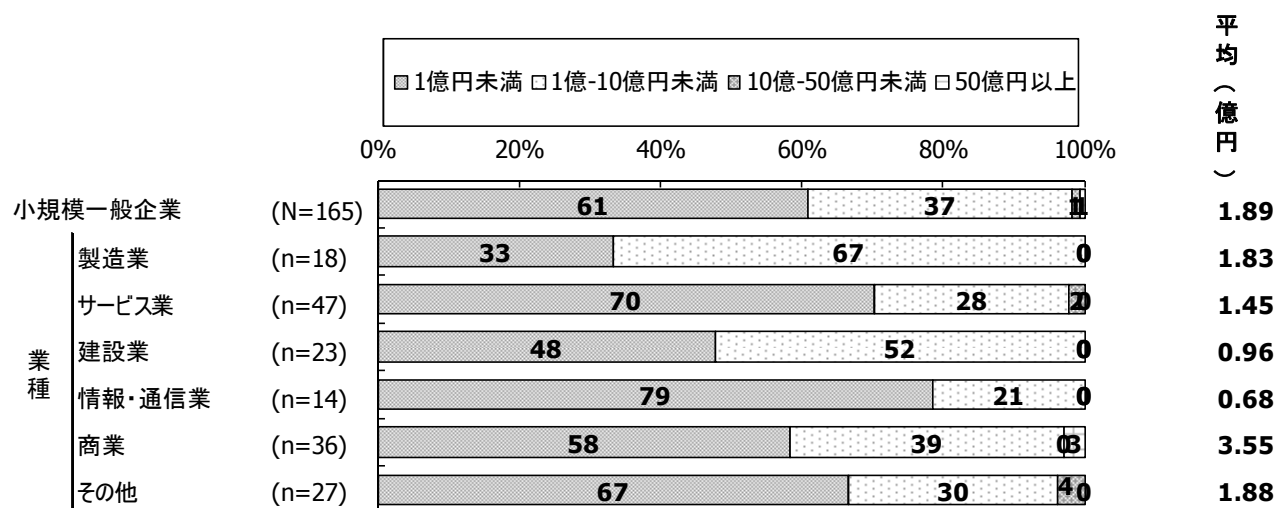
### 3. 調査と分析

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 50 億円以下を細分化したグラフを示す。小規模一般企業では、年商『1 億円未満』が 61%と全体の 6 割強を占めており、『1 億-10 億円未満』が 37%と残りの大部分を占めているという結果であり、平均年商額は、1.89 億円である。

図表 3.1.3.1 年商



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

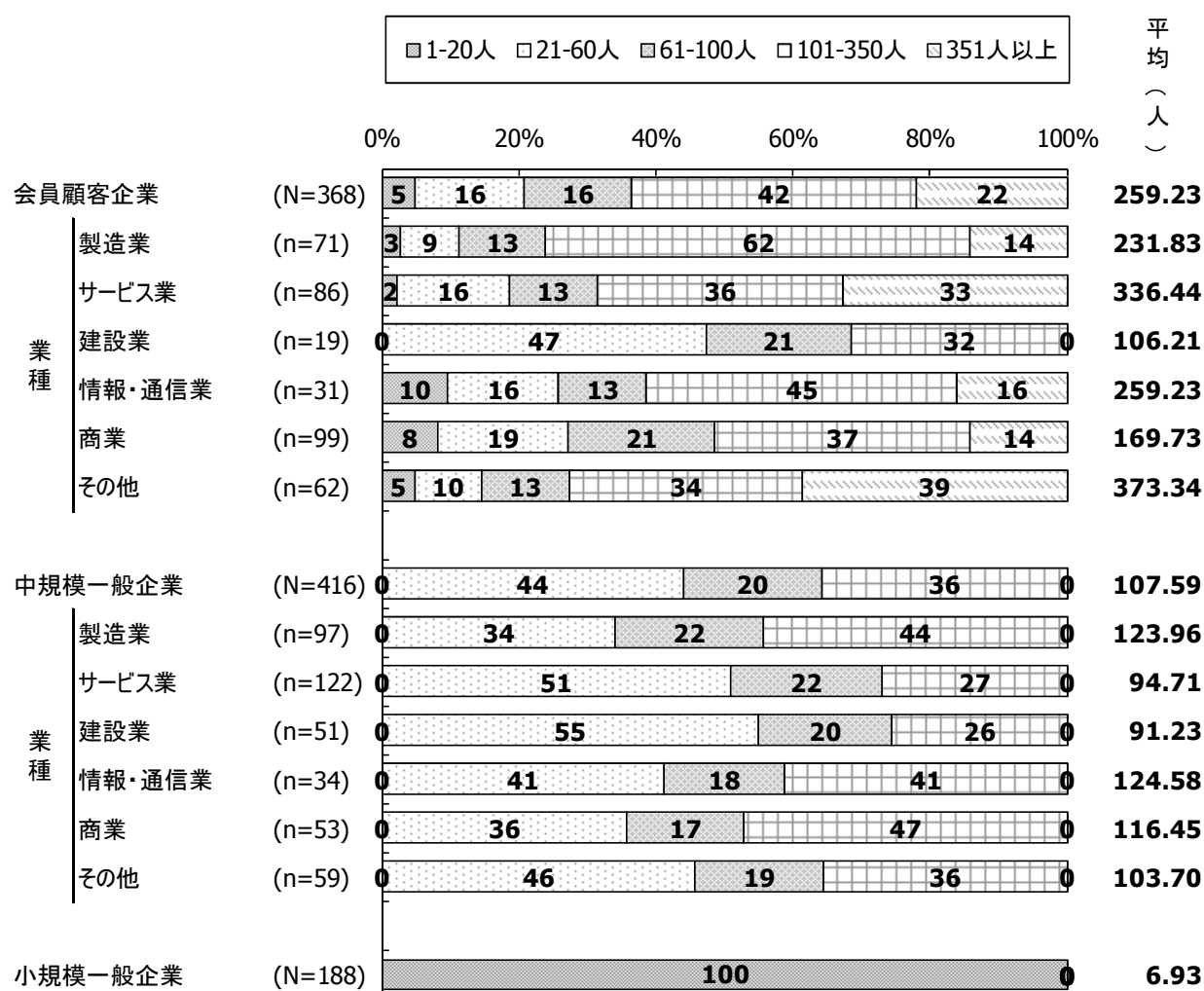
従業員構成を知るために、質問 F2 で全従業員の人数範囲で選択してもらうとともに、F9 で、正規従業員と非正規従業員の両方を実数で聞いた。

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 64%を占め、平均従業員数は約 260 人である。

中規模一般企業では、従業員『100 人以下』が 64%、『101 -350 人』が 36%を占め、平均従業員数は約 108 人である。

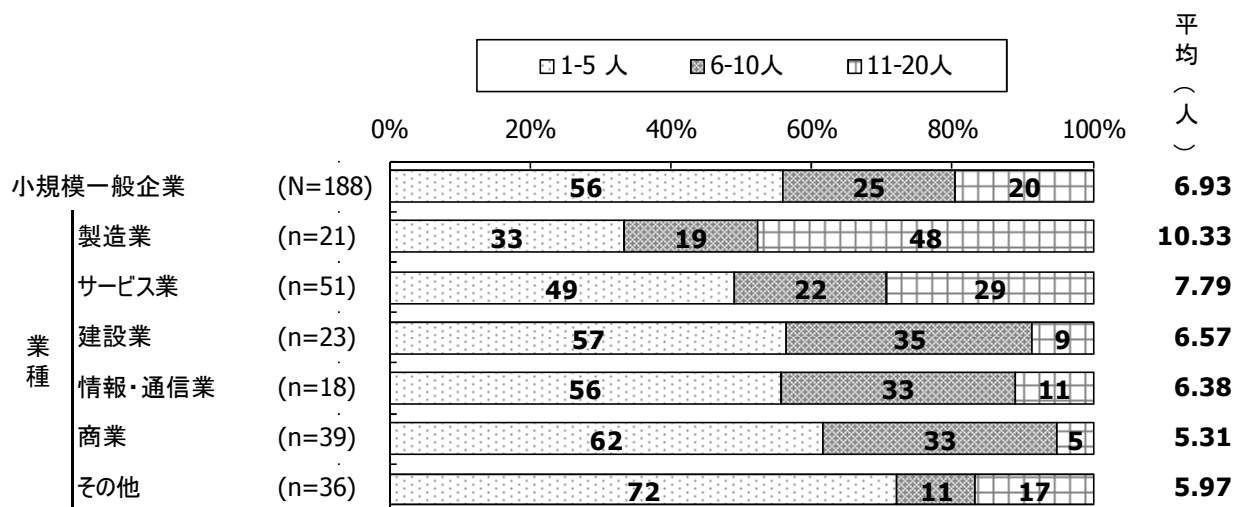
小規模一般企業は、平均従業員数が約 7 人であり、従業員 5 人以下の企業が 56%を占める。

図表 3.1.4.1 全従業員数



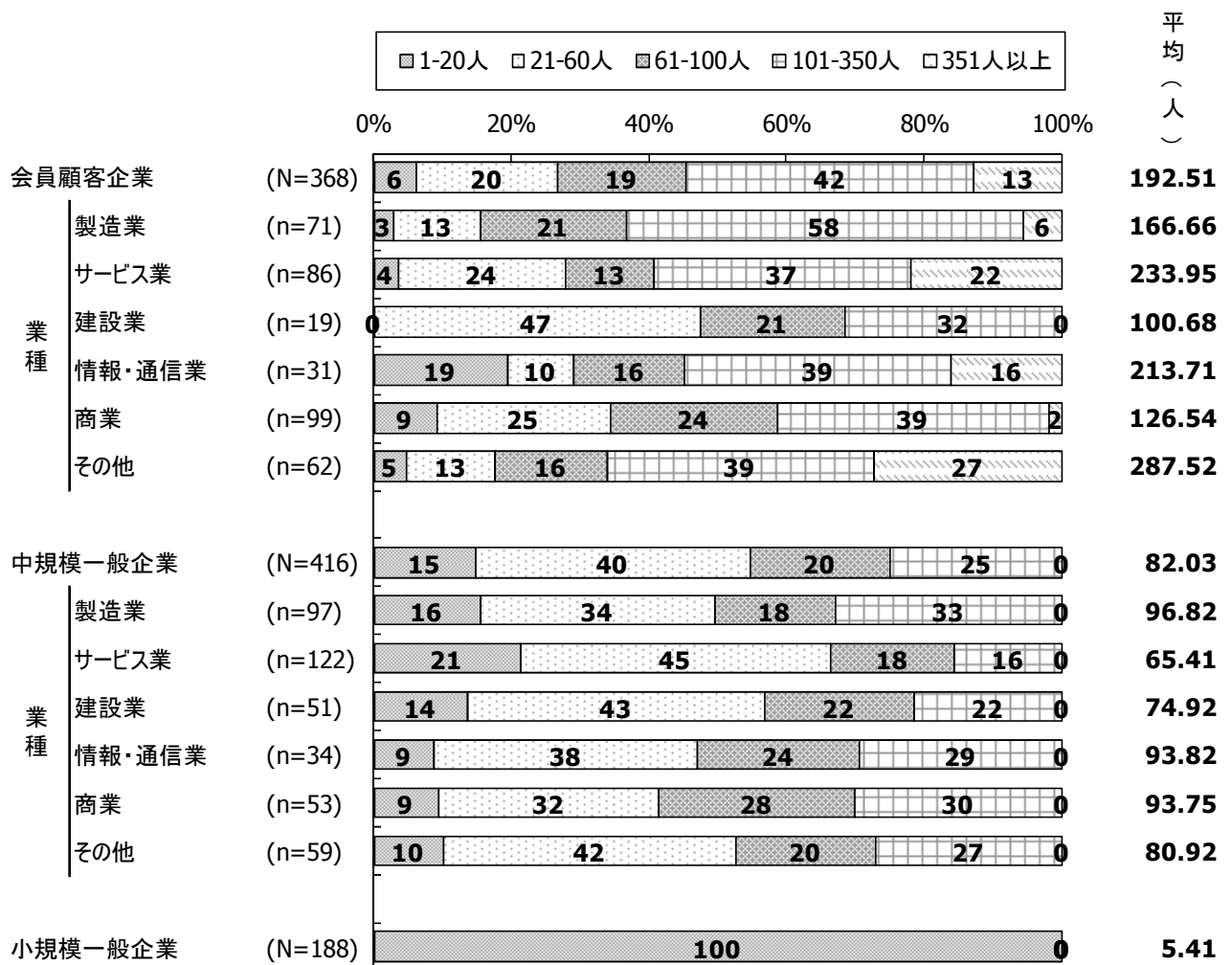
### 3. 調査と分析

図表 3.4.1.2 全従業員数：小規模一般企業

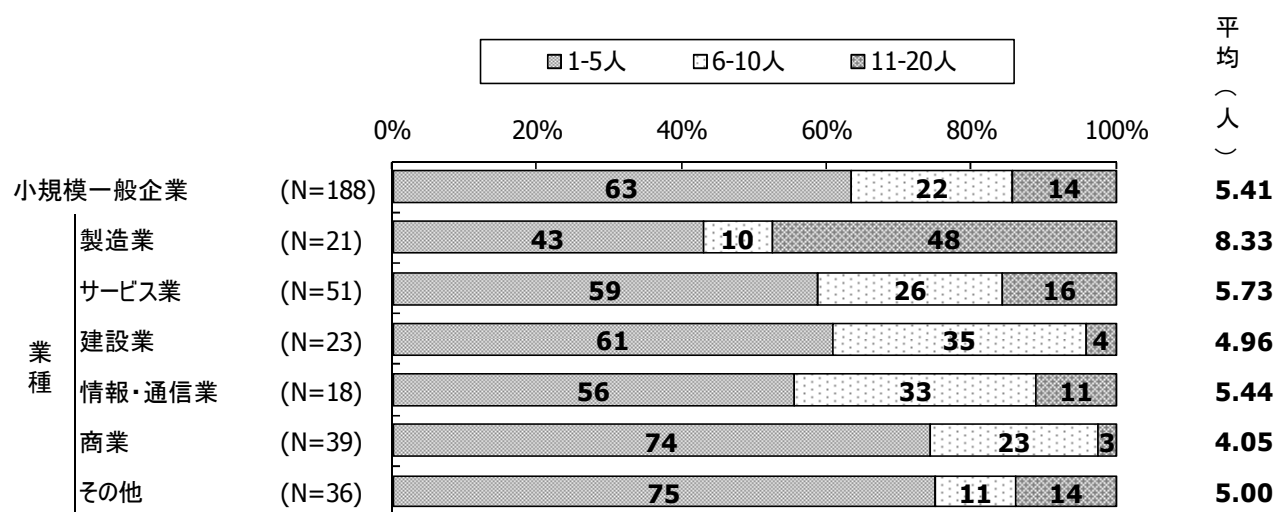


従業員のうち、正規従業員は、図表 3.1.4.3 に示すように、会員顧客企業では従業員『101人以上』が55%と従業員数のほぼ半分を占めている。中規模一般企業では、『21-60人』が全体の40%であった。

図表 3.1.4.3 正規従業員数



図表 3.1.4.4 正規従業員数：小規模一般企業

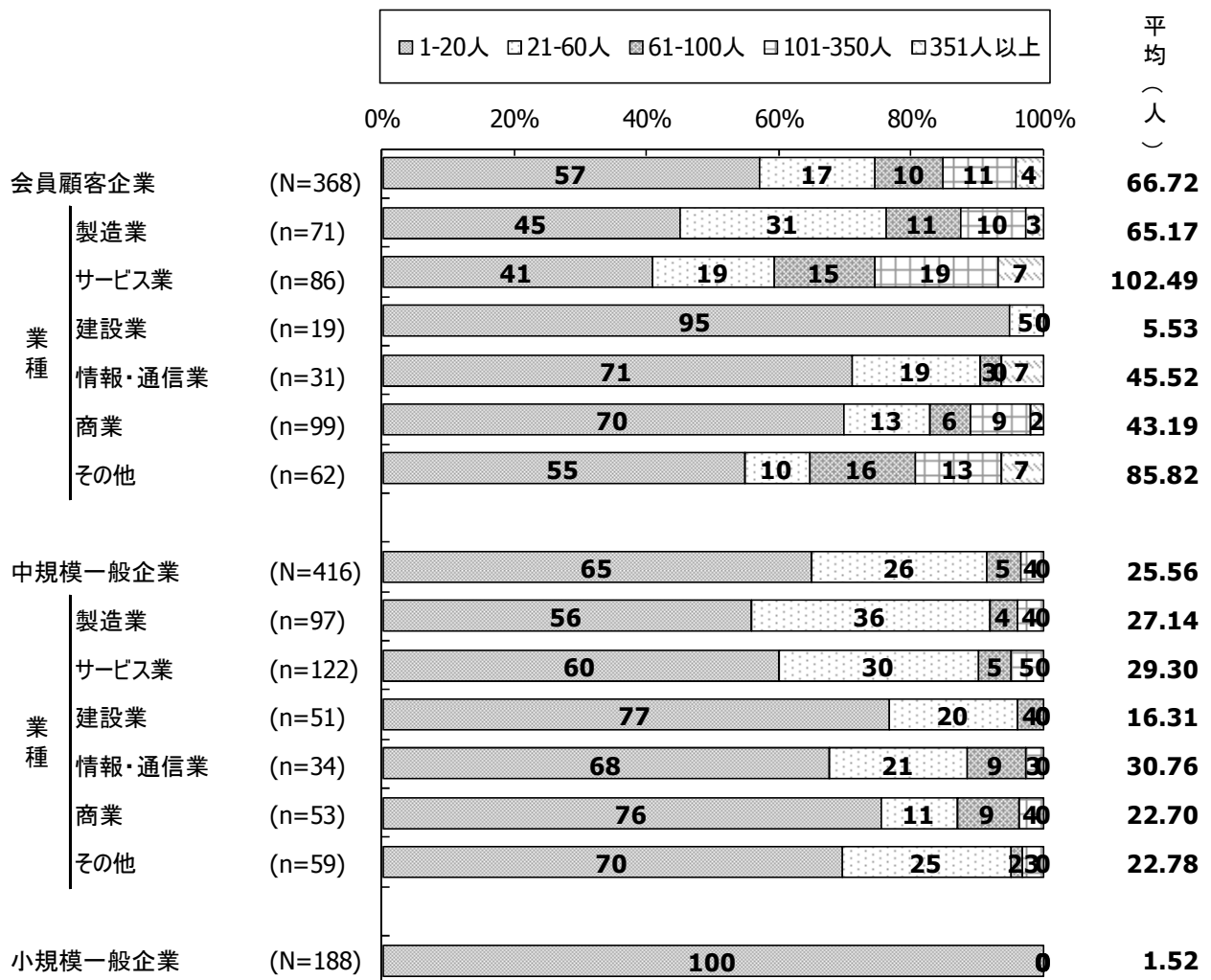


平均人数でも、会員顧客企業が約 193 人であるのに対して、中規模一般企業は約 82 人と、会員顧客企業の半分以下である。これは、中規模一般企業では比較的正規従業員数が少ない企業が多いのに対して、会員顧客企業には正規従業員『351 人以上』の企業が 13%あるためである。

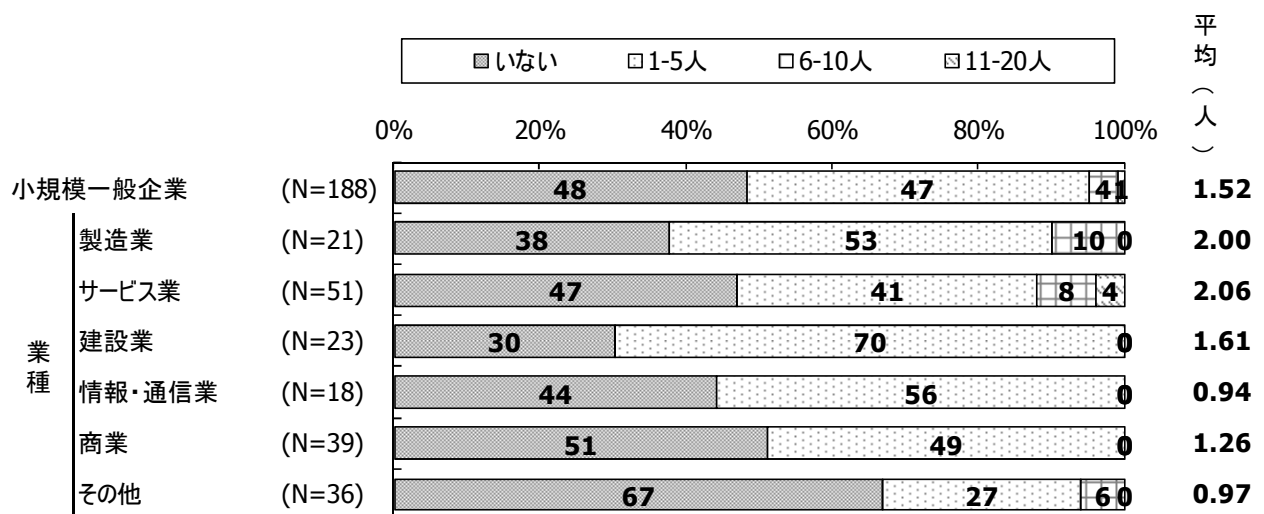
非正規従業員については、図表 3.1.4.5 に示すように 20 人以下という企業が、会員顧客企業で 57%、中規模一般企業では 65%と非常に多い。小規模一般企業でも、非正規従業員は『いない』と答えた企業が 48%であり、各企業ともに、従業員の大半が正規従業員であることが分かる。

3. 調査と分析

図表 3.1.4.5 非正規従業員数



図表 3.1.4.6 非正規従業員数：小規模一般企業

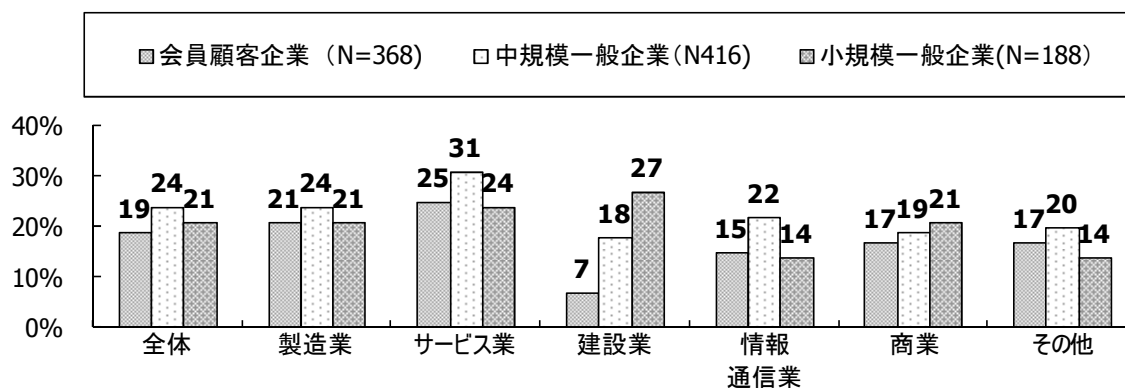


図表 3.1.4.7 は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の各々について、全従業員数に対する非正規従業員数の比率を業種別に見たものである。

いずれの企業でも、「サービス業」では非正規従業員の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などの非正規従業員に依存する率が高いことが原因と思われる。

一方、小規模一般企業では、「建設業」における非正規従業員の比率が27%と一番高い結果となっている。比較的規模の小さな「建設業」では、正規従業員が現場監督などの管理的な仕事を中心として遂行し、実業務は非正規従業員によって行なわれているためと考えられる。

図表 3.1.4.7 非正規従業員の比率



### 3. 調査と分析

#### 3.1.5 情報システム担当者数

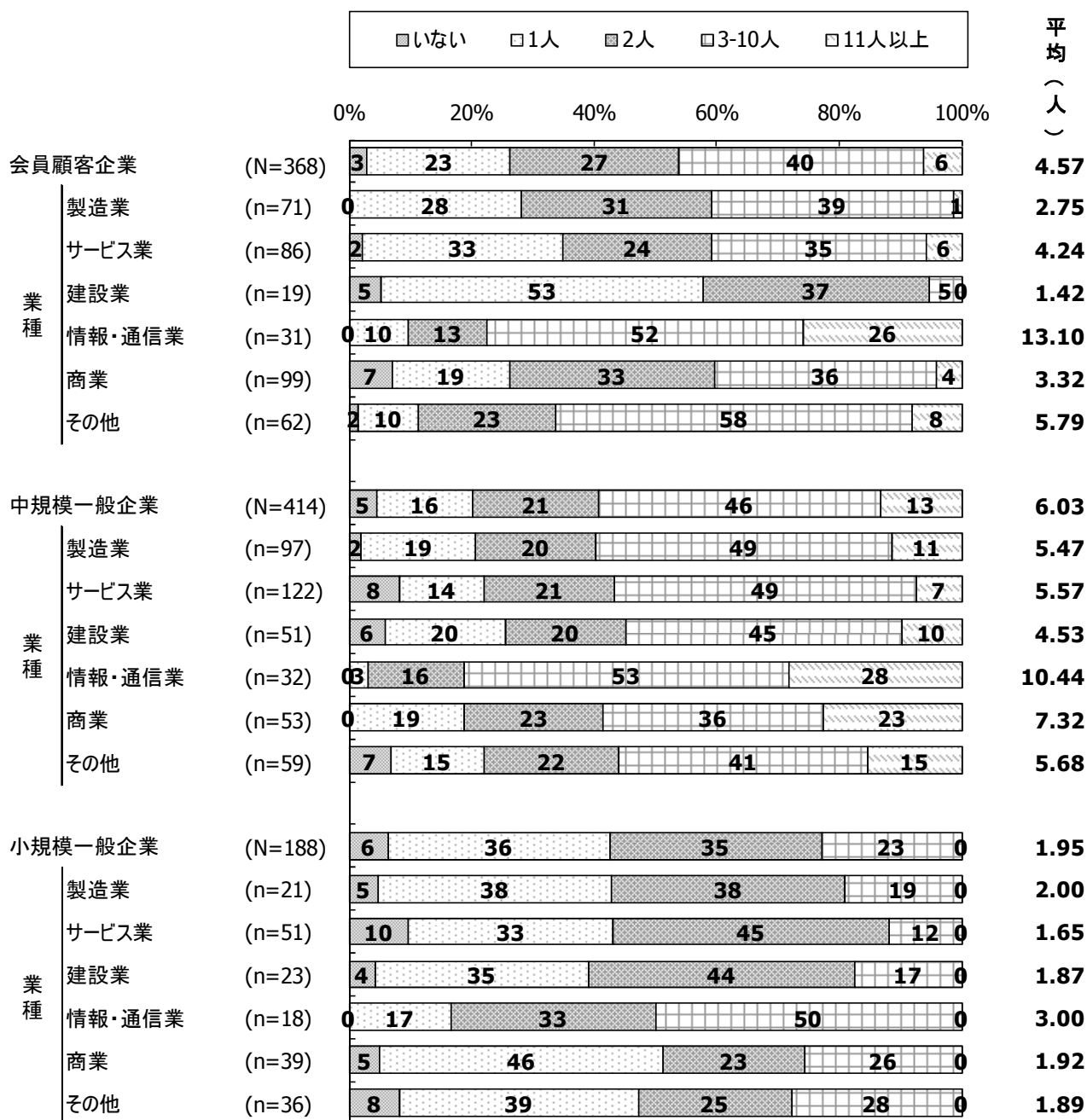
プロフィールの質問 F10 では情報システムの担当者について専任担当者数と兼任担当者数の両方の実数を聞いている。図表 3.1.5.1 は、その両方を合算した情報システム担当者合計である。

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情報システム担当者の数が多いことである。

会員顧客企業の情報システム担当者の平均値は 4.57 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 6.03 人と、約 1.5 人の差がある。

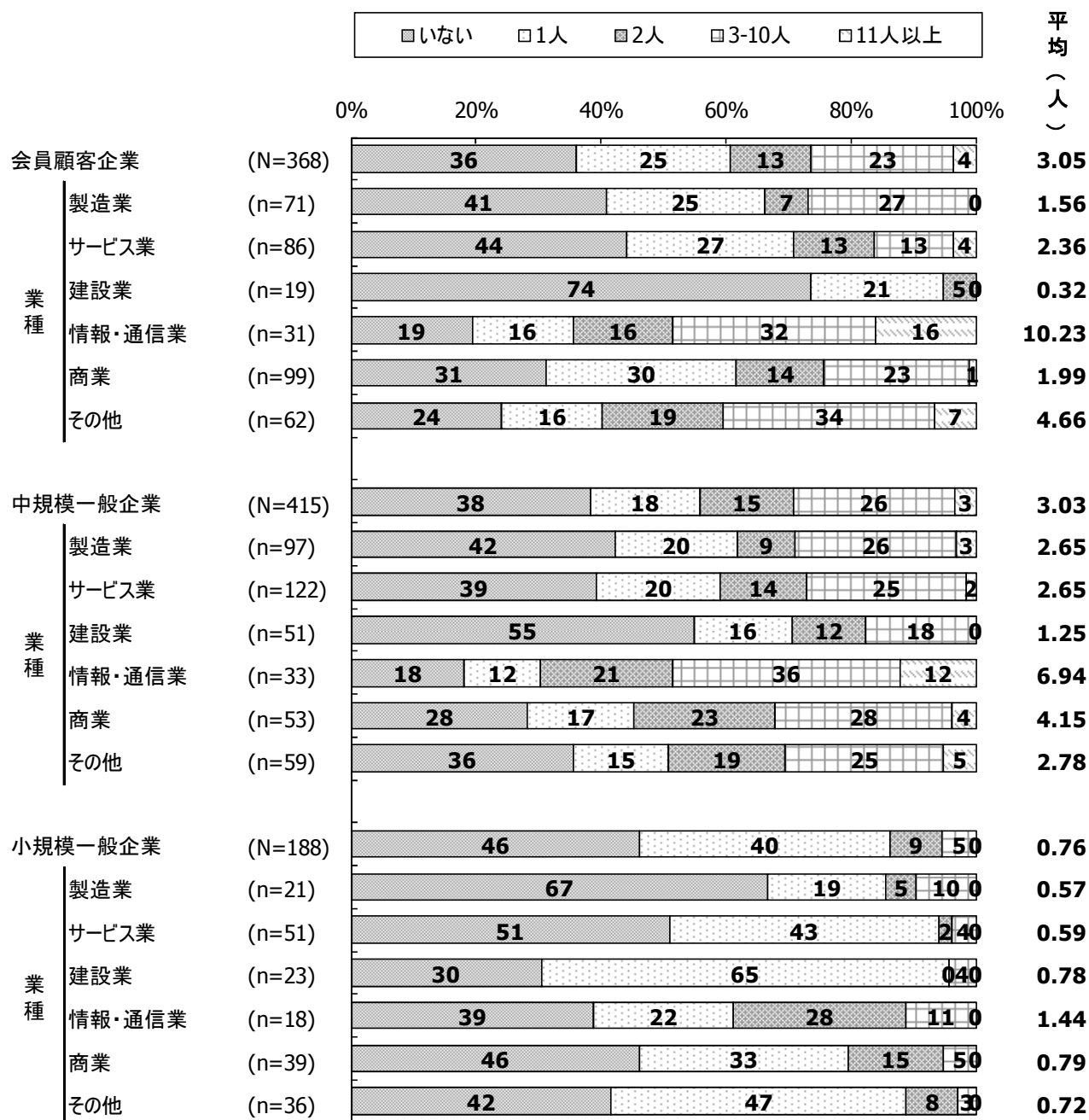
業種別の平均でも、会員顧客企業の「情報・通信業」が平均で約 2.6 人多い以外は、すべて中規模一般企業のほうが多くなっている。

図表 3.1.5.1 情報システム担当者合計



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 36%、中規模一般企業で 38%、小規模一般企業で 46%と、回答企業の 3 分の 1 から半分の企業に専任のシステム担当者がいないことが分かる。

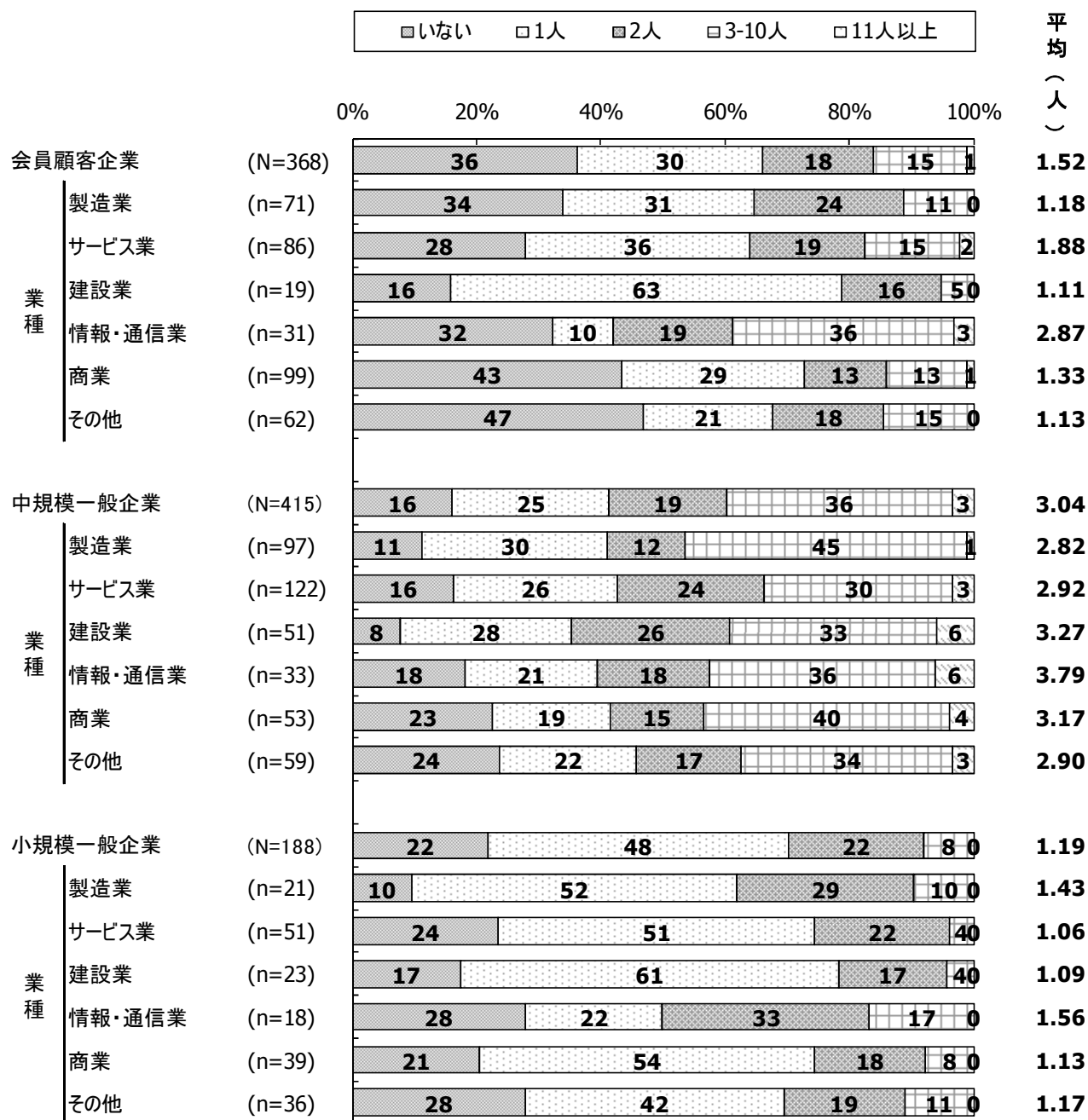
図表 3.1.5.2 専任担当者数



### 3. 調査と分析

兼任担当者は、『いない』が会員顧客企業で 36%あるのに対して、中規模一般企業で 16%、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、専任担当者に比べて兼任担当者の割合が高くなっていることがうかがえる。

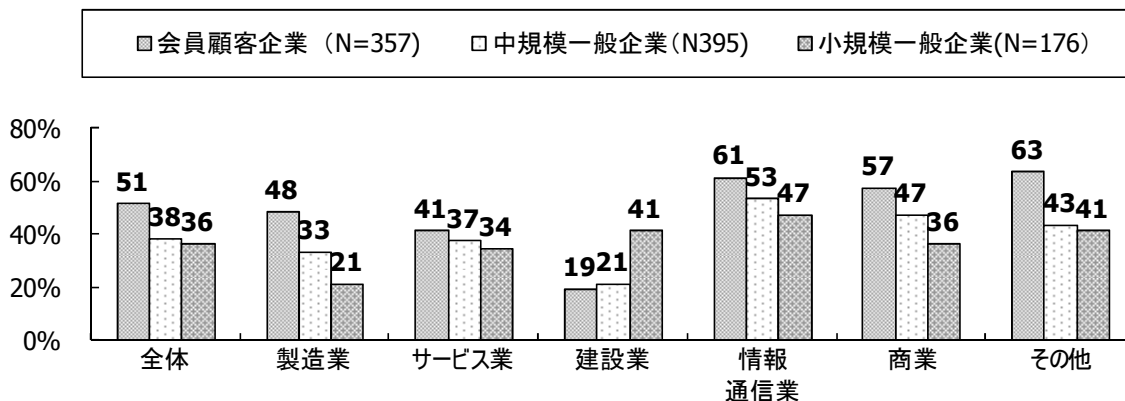
図表 3.1.5.3 兼任担当者数



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。会員顧客企業と中規模一般企業では、「建設業」におけるシステム専任者比率が低い、小規模一般企業では、「製造業」で専任者比率が低い。



図表 3.1.5.4 専任担当者の比率

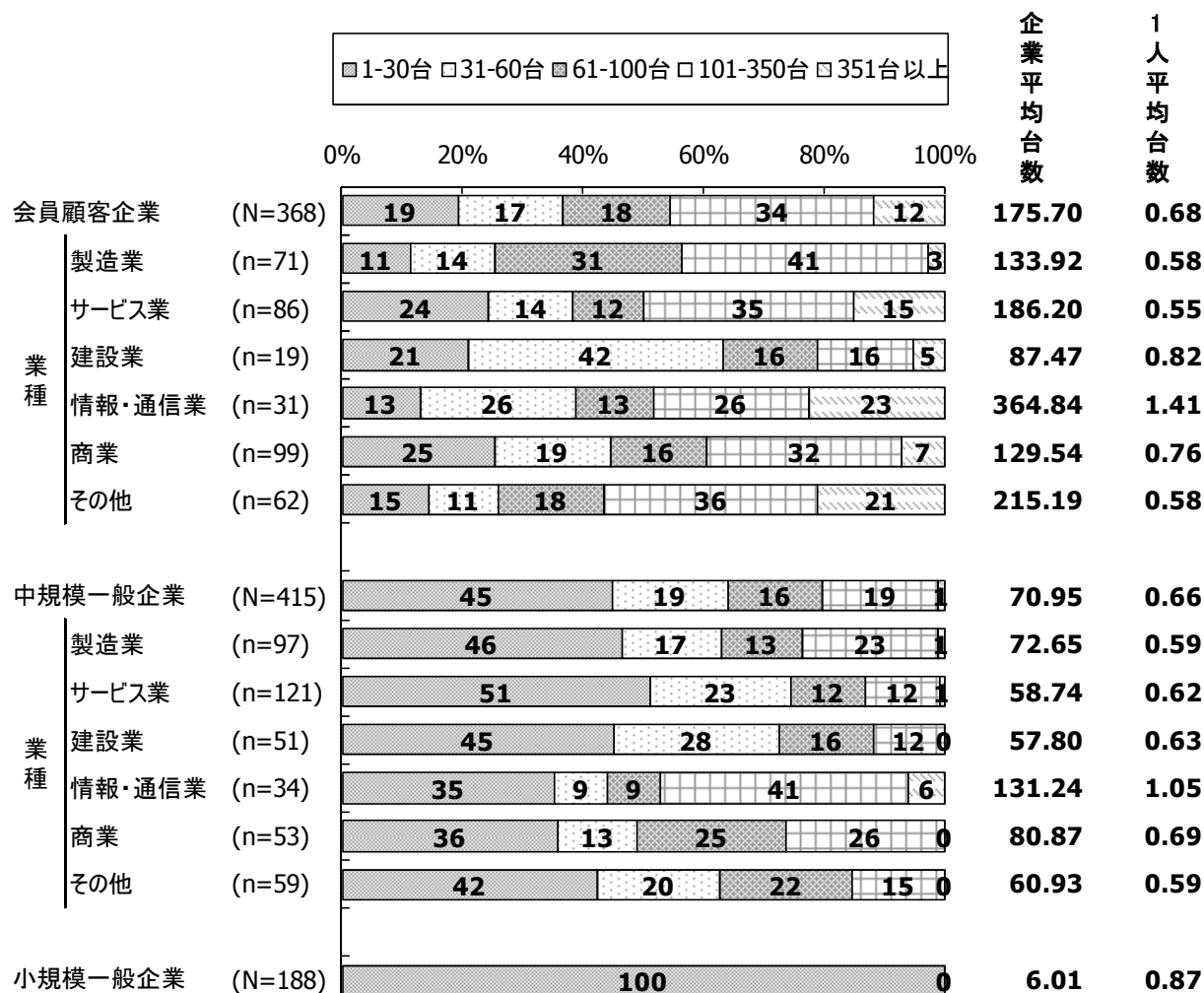


### 3.1.6 PC 台数

PC 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 に示すように、会員顧客企業で平均台数が 175.70 台であるのに対し、中規模一般企業が 70.95 台、小規模一般企業が 6.01 台で、両方の企業を合算して計算した一般企業全体の平均台数は、会員顧客企業の半分以下である 50.7 台しかない。

図表 3.1.6.1 PC 台数

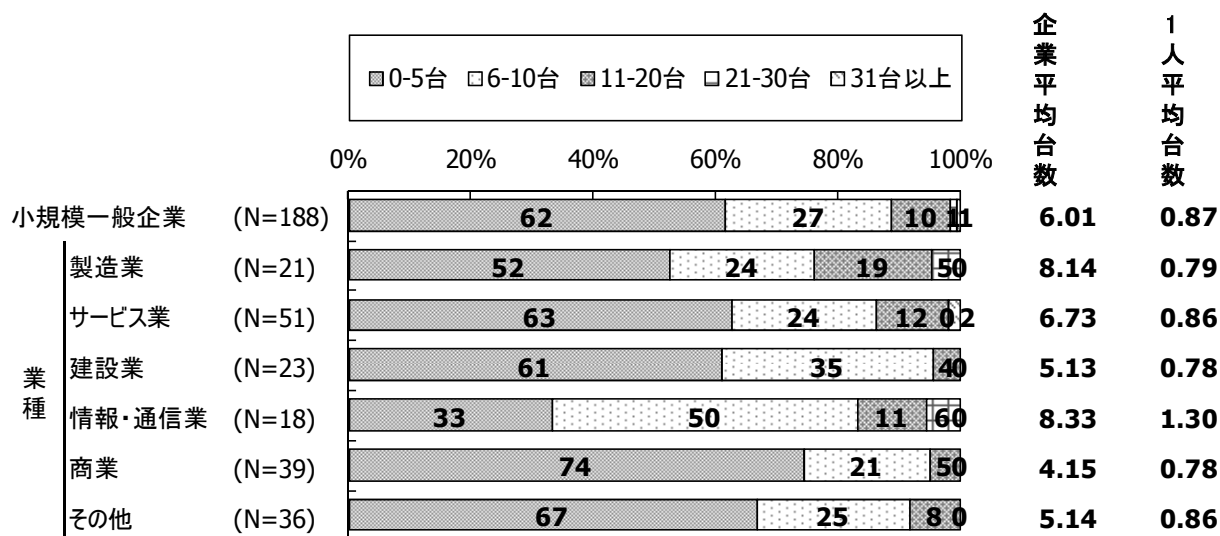


### 3. 調査と分析

一方で、従業員 1 人当たりの PC 台数を見てみると、会員顧客企業の従業員 1 人当たりの平均 PC 台数は 0.68 台に対して、中規模一般企業の従業員 1 人当たりの平均 PC 台数は 0.66 台、小規模一般企業の従業員 1 人当たりの平均 PC 台数は 0.87 台であり、あまり差は無く、しかも導入率としてはかなりの高率であるといえる。

業種別では、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業いずれも「情報・通信業」での普及率が高く、各従業員が 1 台以上の PC を使って業務を遂行している状況がうかがえる。

図表 3.1.6.2 PC 台数：小規模一般企業



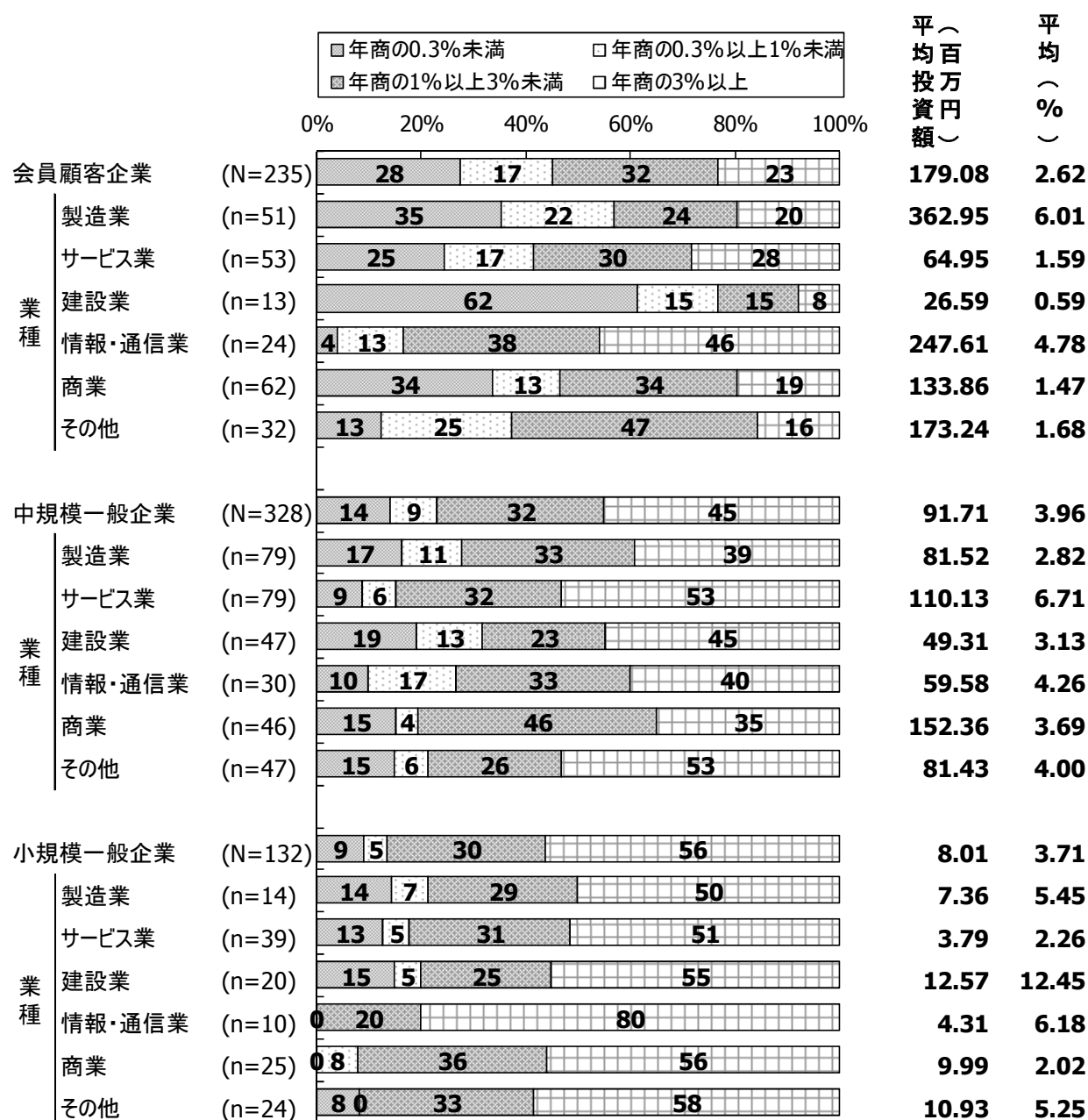
## 3.1.7 情報システム投資額の対年商比

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、会員顧客企業で平均 2.62%、中規模一般企業で平均 3.96%、小規模一般企業で平均 3.71%である。一般企業の投資率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。

実際、投資金額の平均値を見ていただければ、会員顧客企業の平均投資金額が約 1 億 8 千万円であるのに、中規模一般企業のそれは約 9 千 2 百万円、小規模一般企業は約 8 百万円と大きな差が出ている。

図表 3.1.7.1 情報システム投資額：対年商比



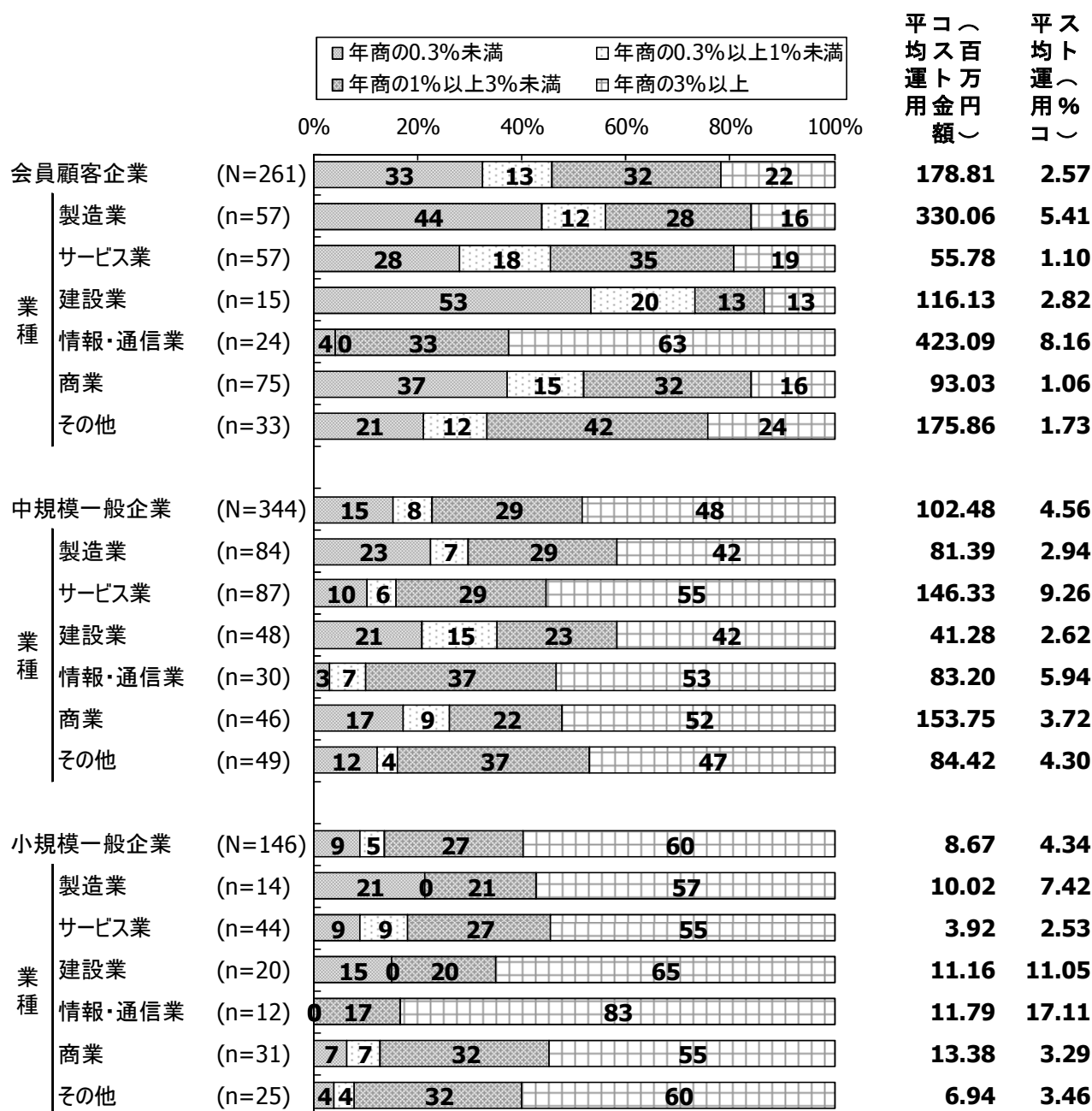
### 3. 調査と分析

#### 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。

この回答でも、会員顧客企業の割合は、平均値は 2.57%であるが、中規模一般企業は平均 4.56%、小規模一般企業は平均 4.34%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。やはり、運用コスト金額の平均値を見ていただければ、会員顧客企業の平均投資金額が約 1 億 8 千万円であるのに、中規模一般企業のそれは約 1 億 2 百万円、小規模一般企業は約 9 百万円と、これもまた大きな差が出ている。

図表 3.1.8.1 運用コスト：対年商比



### 3.1.9 保有認証

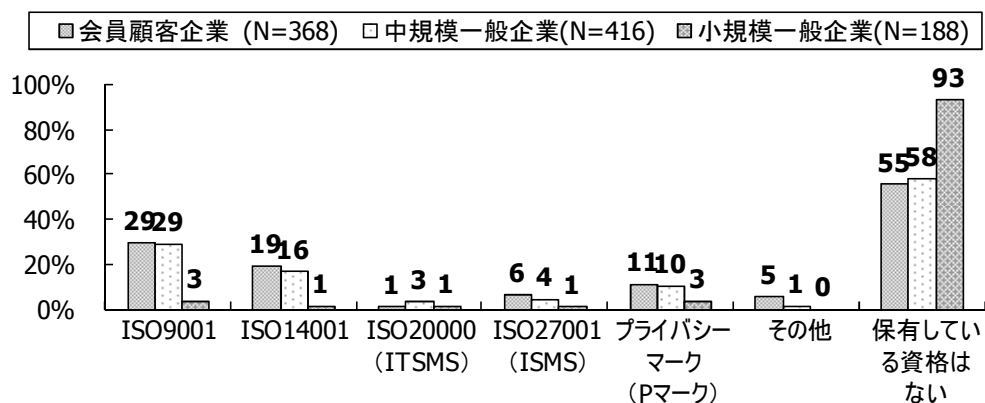
F14 では、各企業が保有する資格認証を聞いている。

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 45%、中規模一般企業で 42%、小規模一般企業で 7%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 19%、中規模一般企業で 29%と 16%となっている。

『ISO27001 (ISMS)』の保有については、会員顧客企業が 6%保有しているのに対して、中規模一般企業では 3%、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、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。

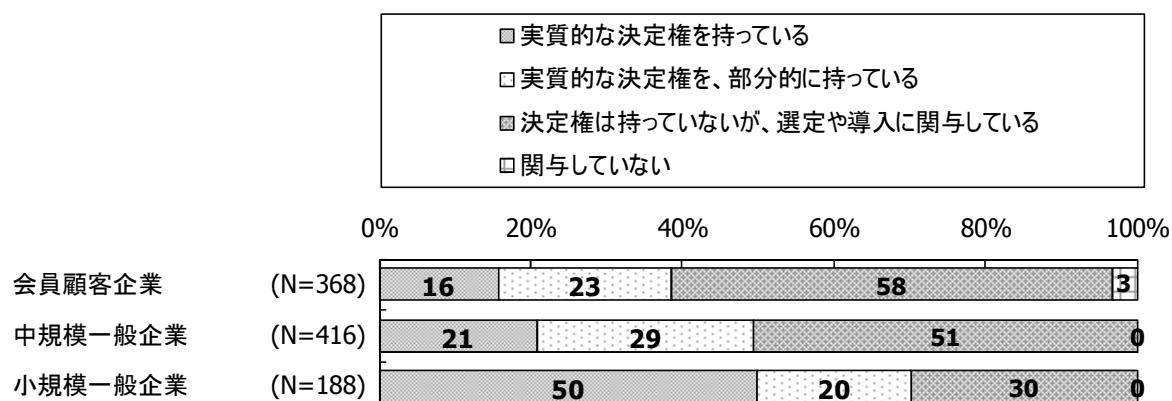
図表 3.1.9.1 保有認証(複数選択)



### 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、F5 で回答を得た「IT ハードウェア・ソフトウェア導入への関与」の状況について述べておく。

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、38%と全体の 3分の1程度であったが、中規模一般企業では 50%、小規模一般企業では 70%と、ハードウェアやソフトウェアの導入に対して実質的な権限を持っている人の回答が多く見られた。

### 3. 調査と分析

#### 3.2 スマートデバイスの導入状況と将来計画

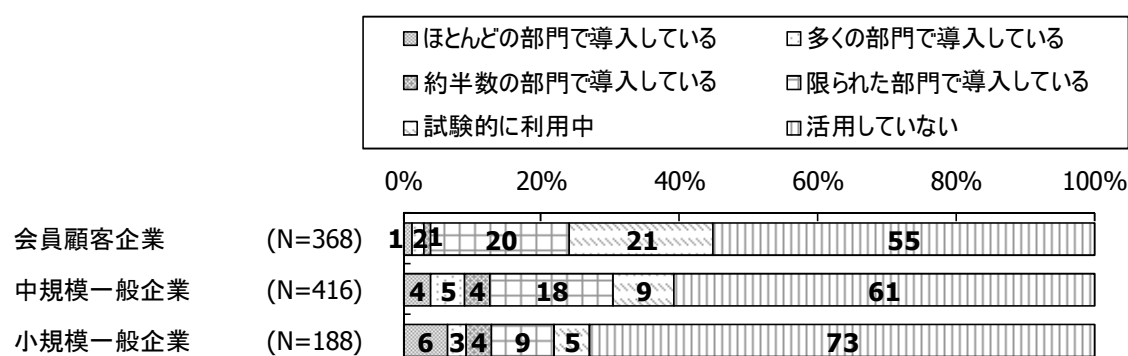
近年、スマートフォン・タブレット・スレート PC などの情報端末が急速に進化してきており、企業の情報システムでこうした端末を利用しようという動向が増えつつある。

そこで、今年度の調査は、スマートデバイスと呼ばれる情報端末の活用実態と将来の展望について調査した。

##### 3.2.1 業務での活用状況

まず、最初の質問 Q1 で各企業における「スマートデバイスの活用状況」を聞いた。

図表 3.2.1.1 スマートデバイスの導入状況



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業のいずれを見ても、半分以上の企業が『活用していない』と回答している。特に規模が小さい企業では、『活用していない』が73%に及んでいる。

その一方で、『ほとんどの部門で導入している』、『多くの部門で導入している』、『約半数の部門で導入している』が中規模一般企業と小規模一般企業で13%ある（会社数では、52社と24社）ことは、注目に値する。

「3.1.3 年商」でも述べたが、回答があった中規模一般企業、小規模一般企業は年商金額が少ない企業が多く、比較的投資額が少なく済むスマートデバイスにいち早く着目している結果かもしれない。

会員顧客企業では、『ほとんどの部門で導入している』、『多くの部門で導入している』、『約半数の部門で導入している』は4%と少ないものの、『限られた部門で導入している』、『試験的に導入している』を加えると、45%の企業で導入の気配がうかがえ、今後の進展が期待できる。

##### 3.2.2 スマートデバイス導入後の利用期間

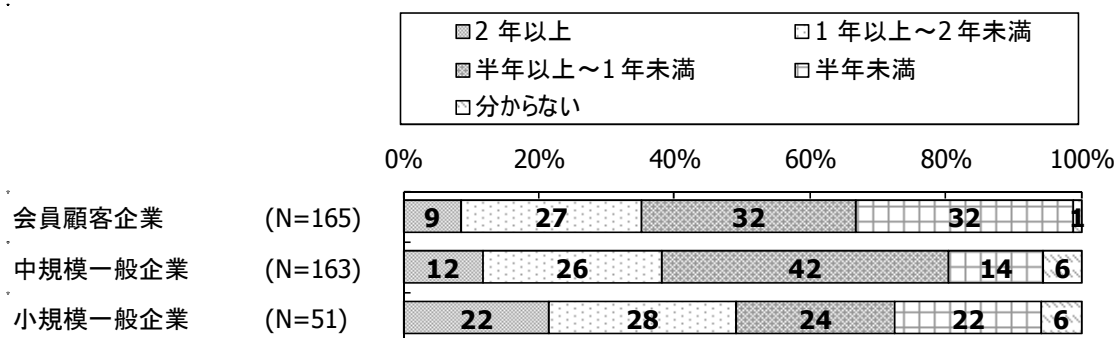
スマートデバイス導入後の利用期間はどの程度であろうか？

Q2 では、Q1 で『活用していない』以外の回答をした企業に、どの程度の期間利用しているかを質問した。

結果を次ページの図表 3.2.2.1 に示すが、1年以上利用している企業が会員顧客企業と中規模一般企業で36-38%、小規模一般企業では50%の高い率になっていることが分かる。

これは、通信各社のスマートフォン販売戦略と連動して、市場にスマートデバイスが拡大してきた時期と一致している。

図表 3.2.2.1 スマートデバイス導入後の利用期間

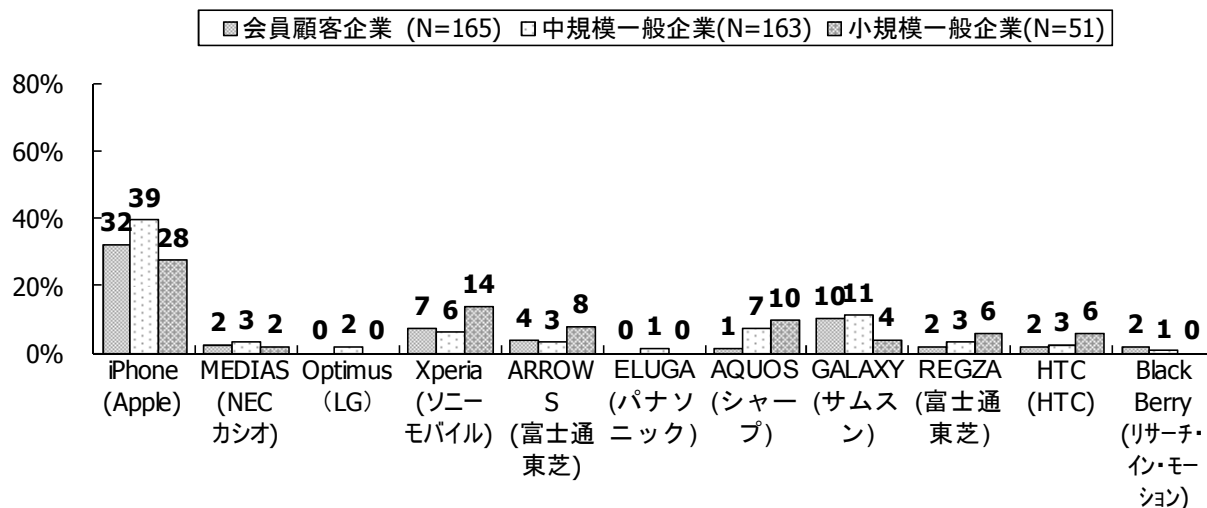


### 3.2.3 利用しているスマートデバイスの種類

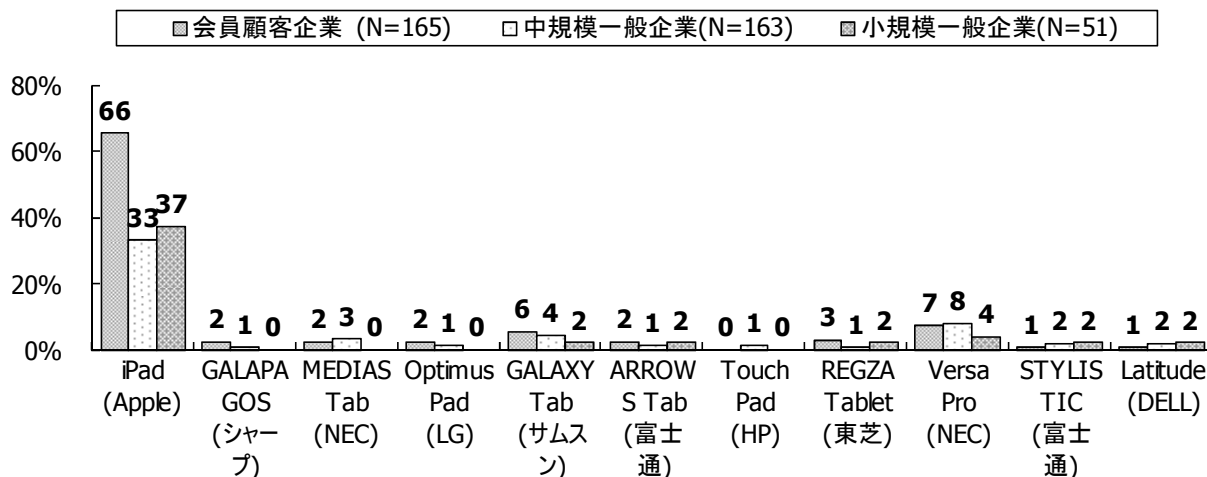
それでは、利用しているスマートデバイスの種類は何であろうか？

Q3 で、各企業で利用しているスマートフォンとタブレットの機種をすべて挙げてもらった。その結果を図表 3.2.3.1 と図表 3.2.3.2 に示す。

図表 3.2.3.1 利用しているスマートデバイスの種類：スマートフォン機種別（複数選択）



図表 3.2.3.2 利用しているスマートデバイスの種類：タブレット機種別（複数選択）

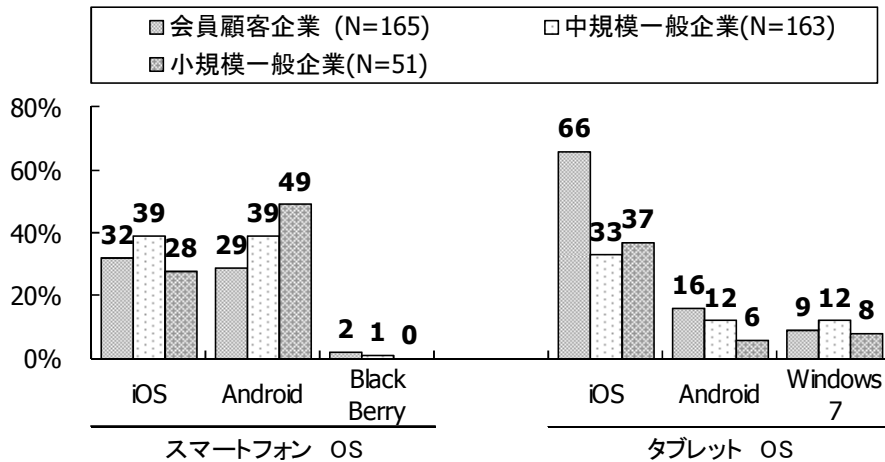


### 3. 調査と分析

ご覧のように、スマートデバイスで現在最も利用されている機種は、アップル社製の iPhone と iPad であった。

ただし、この 2 機種は、他の多くの機種とは異なり、iOS の配下で動作する機種であるため、他の OS 配下で動作する機種をグループ化して再集計したのが、図表 3.2.3.3 である。

図表 3.2.3.3 利用しているスマートデバイスの種類：OS 別（複数選択）



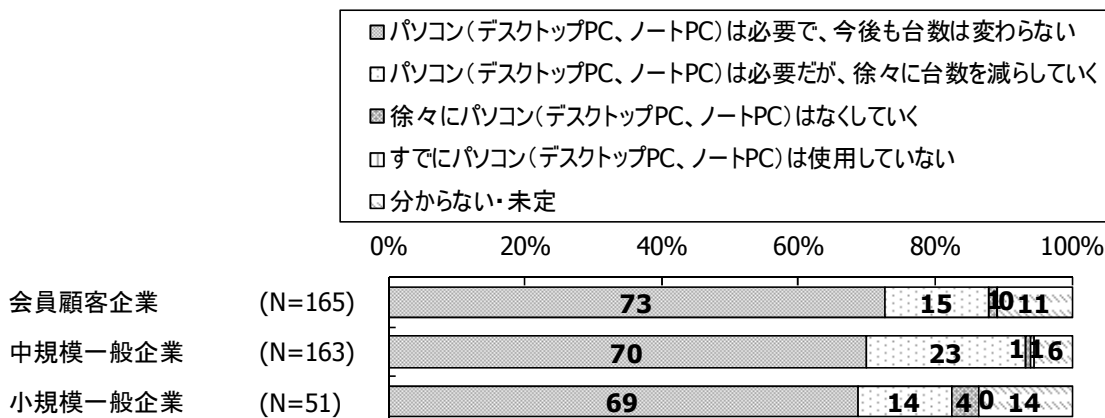
タブレットでは、アップル社の OS である iOS 配下の iPad が中心であるが、スマートフォンでは、iOS 配下の iPhone より Google 社の OS である Android 配下の機種の方が多く分かる。

現在は、タブレット OS としての Windows 7 は少数派であるが、アンケート調査後の 2012 年 10 月にリリースされた Windows 8 により、今後タブレット領域では、新 OS 配下の機器が拡大する可能性がある。

### 3.2.4 パソコン利用状況の変化

スマートデバイスを導入済みもしくは、今後導入を計画している企業では、パソコンの利用状況がどのように変化していると考えているのか、Q5 で質問した。

図表 3.2.4.1 パソコン利用状況の変化予測



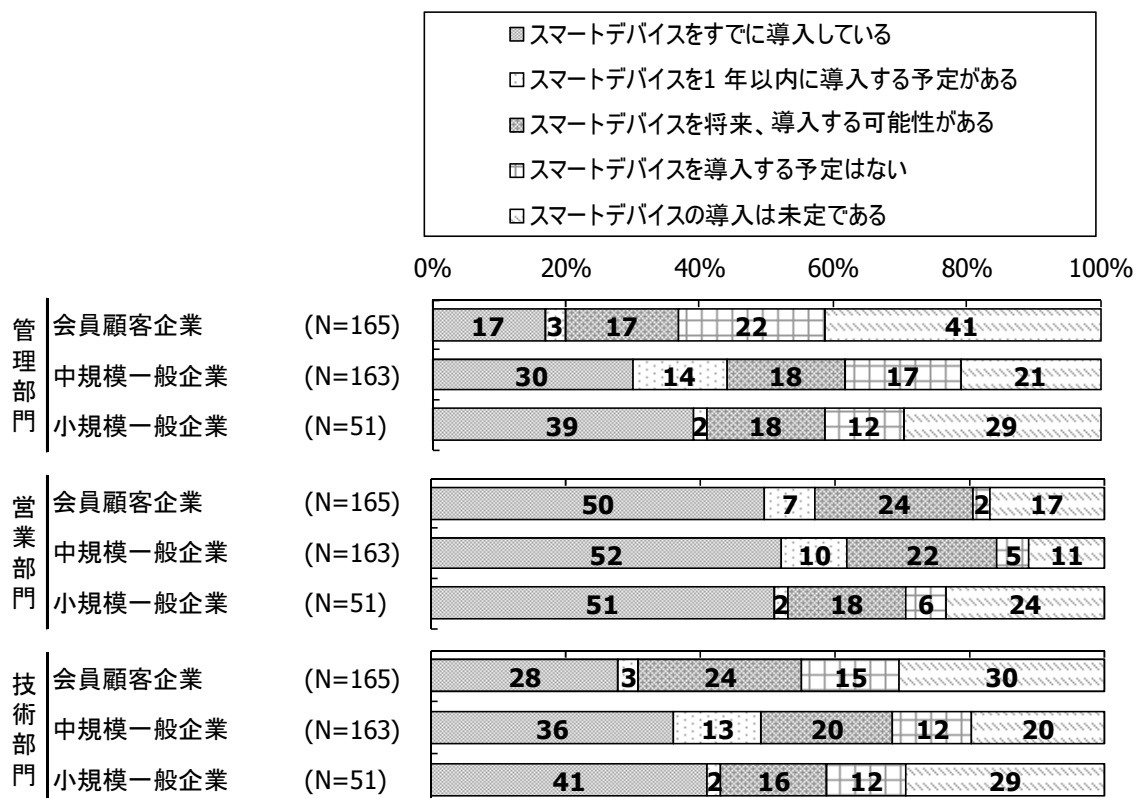
69-73%の企業が、『パソコンは必要であり、今後も台数は変わらない』と答えている。すなわち、スマートデバイスで、現行の業務システムにおけるクライアント PC を置き換えるというよりは、新たな領域での活用を模索しているように見受けられる。



### 3.2.5 部門ごとの導入状況と今後の予定

スマートデバイスを「導入済み」ならびに「試験的に導入中」の各企業で、『管理部門』、『営業部門』、『技術部門』に対する状況を聞いたのが、Q4である。

図表 3.2.5.1 部門ごとの導入状況及び導入予定状況



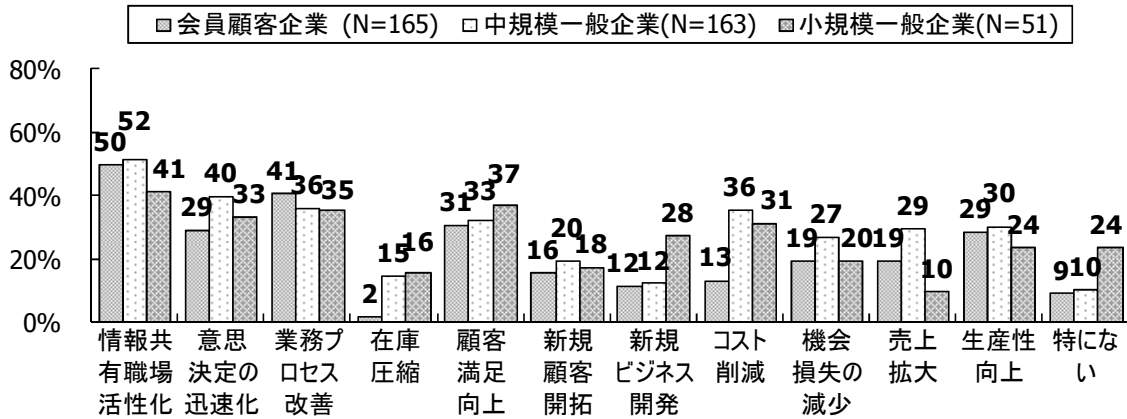
営業や販売促進を中心とした『営業部門』で導入済みが高いことが分かる。これは、従来型のモバイル PC では難しかった動画を中心としたデジタルコンテンツで商品説明をしたり、お客さまの実データにマッチした分析情報などを提示できることによる販売促進が可能であるためと思われる。面接調査では、中古自動車小売業で車の査定にタブレットを使用し、効果を上げている例があった。

### 3. 調査と分析

#### 3.2.6 スマートデバイス導入の効果

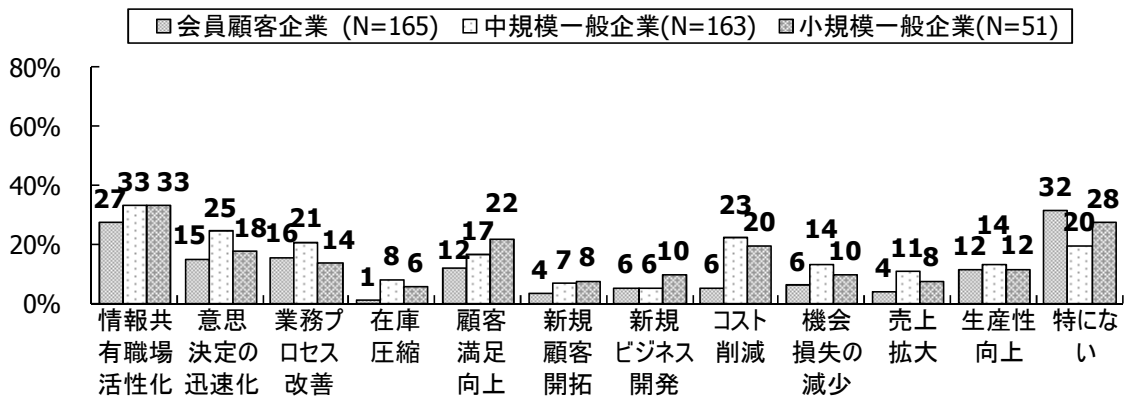
スマートデバイス導入前に期待した効果と、導入後に得られた効果には、どのようなものがあったのか、Q7で答えてもらった。

図表 3.2.6.1 スマートデバイス導入前に期待した効果（複数選択）



導入前の期待効果では、各企業とも『情報共有職場活性化』や『業務プロセス改善』、『顧客満足度向上』が高い期待効果を示し、そのほかの項目の期待効果も比較的高かった。

図表 3.2.6.2 スマートデバイス導入後に得られた効果（複数選択）



導入後の効果では、導入前に比べて各企業で『特にない』が高い率となった。特に会員顧客企業では32%と高い率を示したが、これは、現在の活用状況が『ほとんどの部門で導入している』、『多くの部門で導入している』、『約半数の部門で導入している』が合計で4%であるのに対して、『限られた部門で導入している』と『試験的に導入している』が41%であることから、まだ十分な評価に至っていない結果であると考えられる。

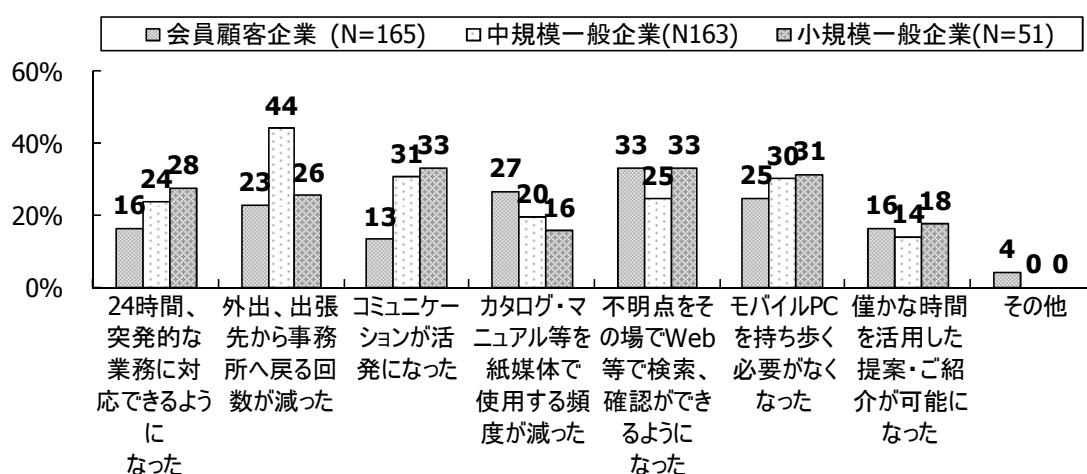
一般企業では『情報共有職場活性化』に効果があったという意見が33%とトップを占めた。それ以外の項目でも、導入前の期待効果までは届かないが、かなり評価されていることが分かる。

### 3.2.7 ワークスタイル変化の状況

Q9では、スマートデバイスの活用により、勤務先でのワークスタイルがどのように変化したかを『良くなった点』、『悪くなった点』を各々確認した。

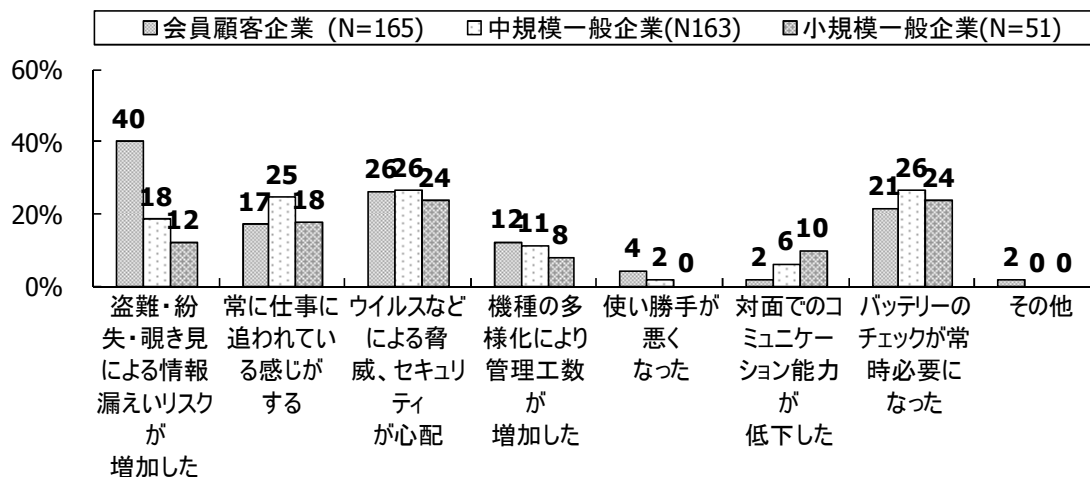
良くなった点は、一般企業では『外出先、出張先から事務所に戻る回数が減った』や『コミュニケーションが活発になった』を筆頭に、各項目共にかなり良好な変化が出てきたことを示している。会員顧客企業では『不明点をその場でWebなどで検索、確認ができるようになった』が33%と最も高い比率を示している。

図表 3.2.7.1 ワークスタイルの変化：良くなった点（複数選択）



悪くなった点では、『盗難・紛失・のぞき見による情報漏えいリスクが増加した』や『ウイルスなどによる脅威・セキュリティーが心配』が多かったが、『バッテリーのチェックが常時必要になった』といった余分な仕事が増えたことに対する不満も多かった。

図表 3.2.7.2 ワークスタイルの変化：悪くなった点（複数選択）



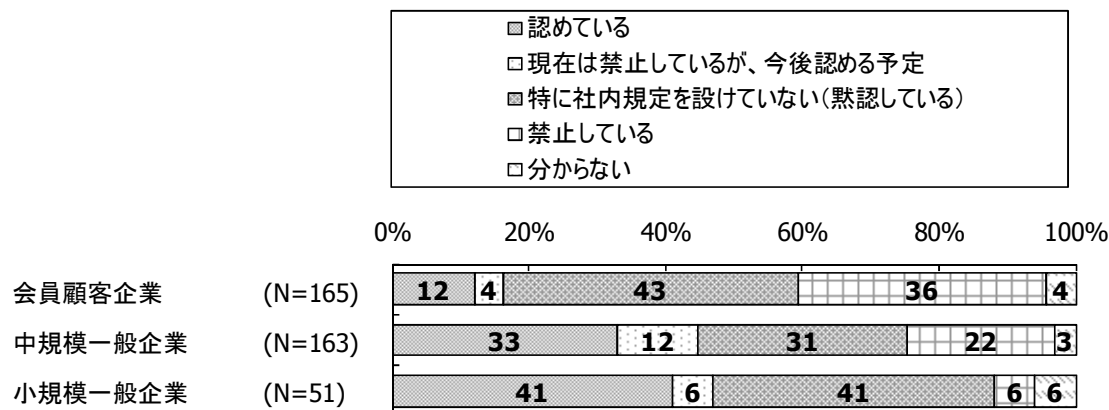
ただし、全体の傾向としては、良くなったとの評価が多かった。

### 3. 調査と分析

#### 3.2.8 個人所有スマートデバイスの利用と管理

Q10 では、個人所有のスマートデバイスを業務で利用することを認めているかどうかを質問した。

図表 3.2.8.1 個人所有スマートデバイスの業務利用

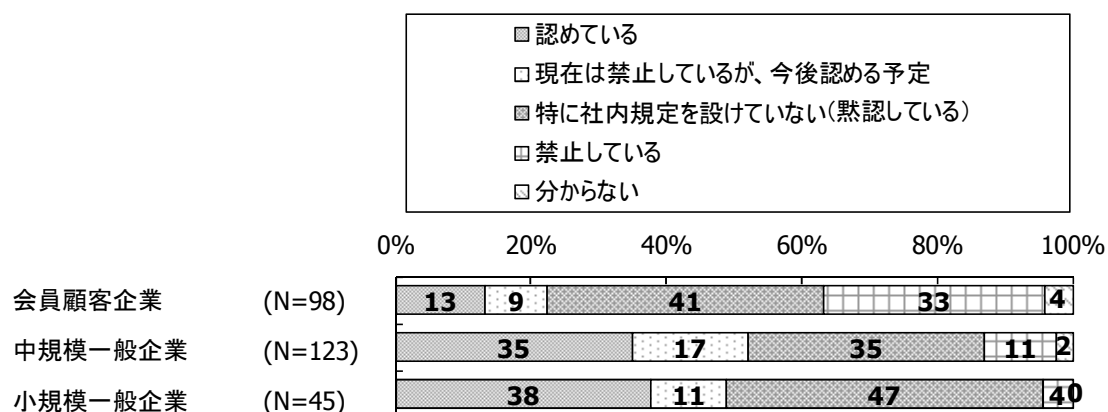


会員顧客企業では『禁止している』が36%とやや多かったものの、一般企業も含めた全体では『特に社内規定を設けていない(黙認している)』や『認めている』が多かった。これは、スマートデバイスに関する取り扱いルールを作る前に機器自体が急速に普及したための結果と考えられる。

業務利用を『認めている』、『今後認める予定』、『黙認している』との回答者に対して、Q11で社内システム(社内で使用する業務アプリ)の利用の可否について質問した。

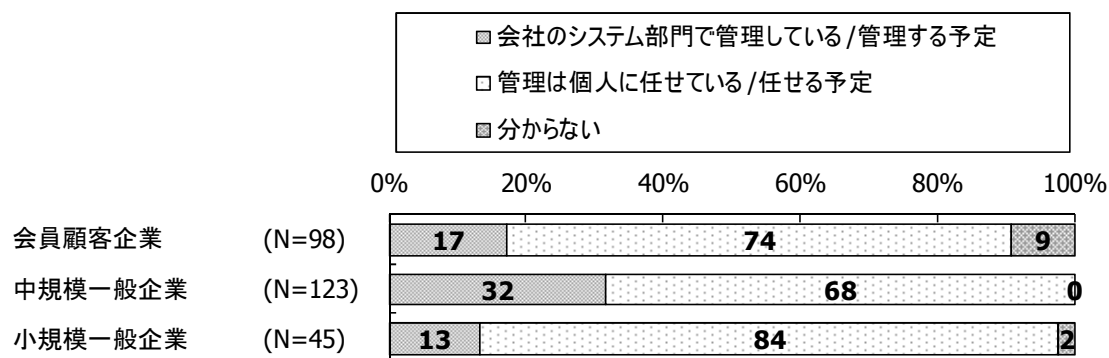
会員顧客企業では『禁止している』が33%と多かったが、他の一般企業では4-11%とかなり少ない率であった。さらに『特に社内規定を設けていない(黙認している)』が35-47%あることは、業務システムへのスマートデバイスの利用がボトムアップ的に拡大しており、業務利用を認めた以上は、社内システムの利用も、後追いで認めざるを得ない状況に置かれているというのが本音であろう。

図表 3.2.8.2 個人所有スマートデバイスの社内システムの利用



それでは、こうした個人所有のスマートデバイスの管理はどのように行われているのであろうか？ Q12で、個人所有のスマートデバイスの管理実態を質問した。

図表 3.2.8.3 個人所有スマートデバイスの管理



ほとんどの企業で、『管理は個人に任せている / 任せる予定』が大多数を占めており、個人所有のデバイスに対して、企業としては「管理できない」または「管理すべきではない」といった考え方が垣間見えてくる。

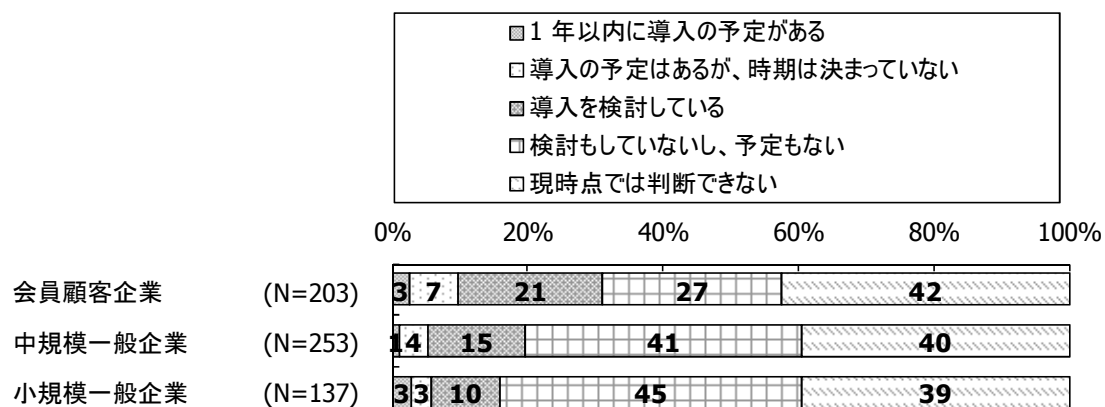
ここまでは、スマートデバイスを活用していると回答した企業の状況を見てきたが、ここからは、『活用していない』と答えた企業について見ていく。

### 3.2.9 現在活用していない企業の今後の導入予定

最初の Q1 の質問で、現在はスマートデバイスを『活用していない』と回答した 593 社の企業に対して、Q15 で今後の導入の予定を聞いた。

現在は未活用であるが、『1 年以内に導入の予定がある』、『導入の予定はあるが、時期は決まっていない』、『導入を検討している』と答えた企業は、会員顧客企業で 31% (63 社)、中規模一般企業で 20% (50 社)、小規模一般企業で 16% (22 社) であった。

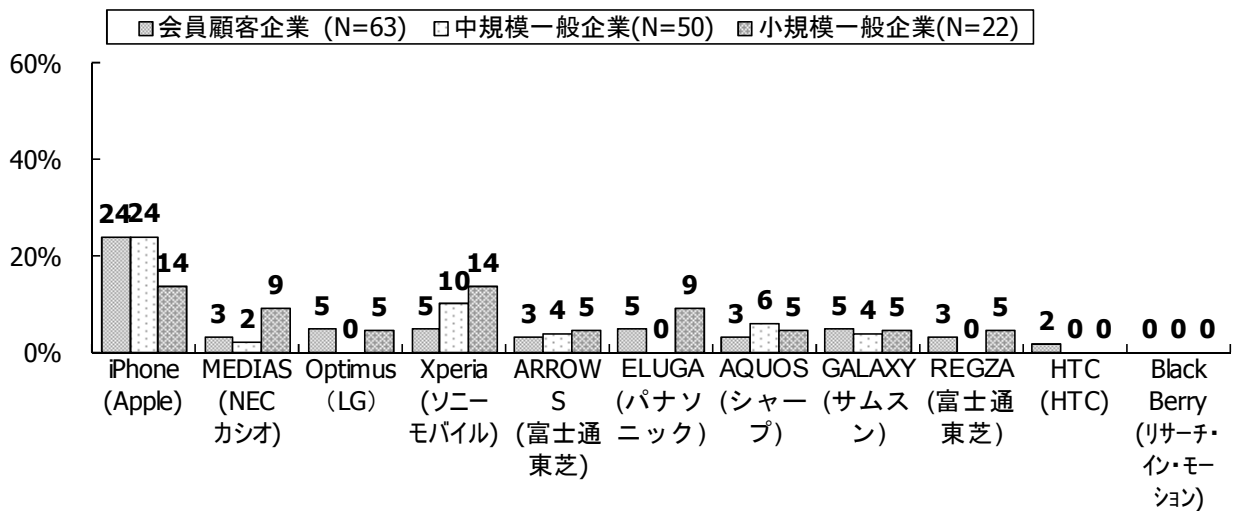
図表 3.2.9.1 現在未活用企業の今後の予定



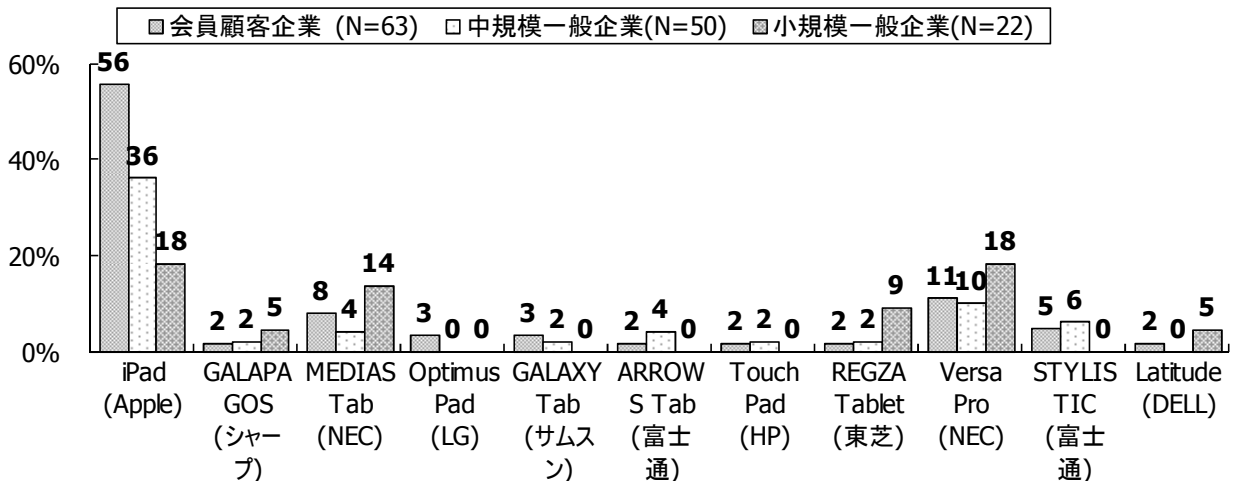
次に Q16 では、それぞれの企業が導入を検討しているスマートデバイスを聞いた。その結果が、図表 3.2.9.2 と図表 3.2.9.3 である。

3. 調査と分析

図表 3.2.9.2 導入を検討しているスマートデバイスの種類：スマートフォン（複数選択）



図表 3.2.9.3 導入を検討しているスマートデバイスの種類：タブレット（複数選択）

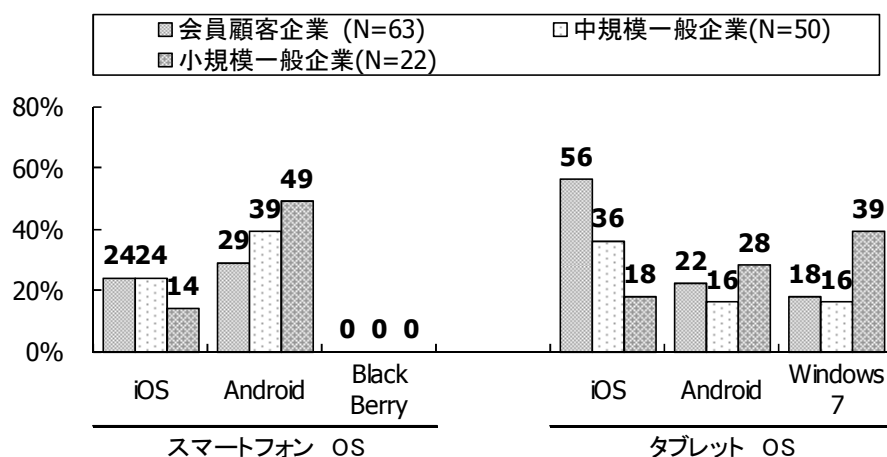


「3.2.3 利用しているスマートデバイスの種類」で、現在活用中の企業に使用しているスマートデバイスの種類を聞いた（図表 3.2.3.1 参照）が、その結果とは異なり、今後導入を検討しようとしている企業では、スマートフォンの iPhone はあまり導入検討の対象にはなっていないようである。

一方でタブレットについては、活用中の企業と同様に、iPad がかなり優勢であるといえる。

OS 配下の機種をグループ化して再集計したのが、図表 3.2.9.4 である。

図表 3.2.9.4 導入を検討しているスマートデバイスの種類：OS 別（複数選択）

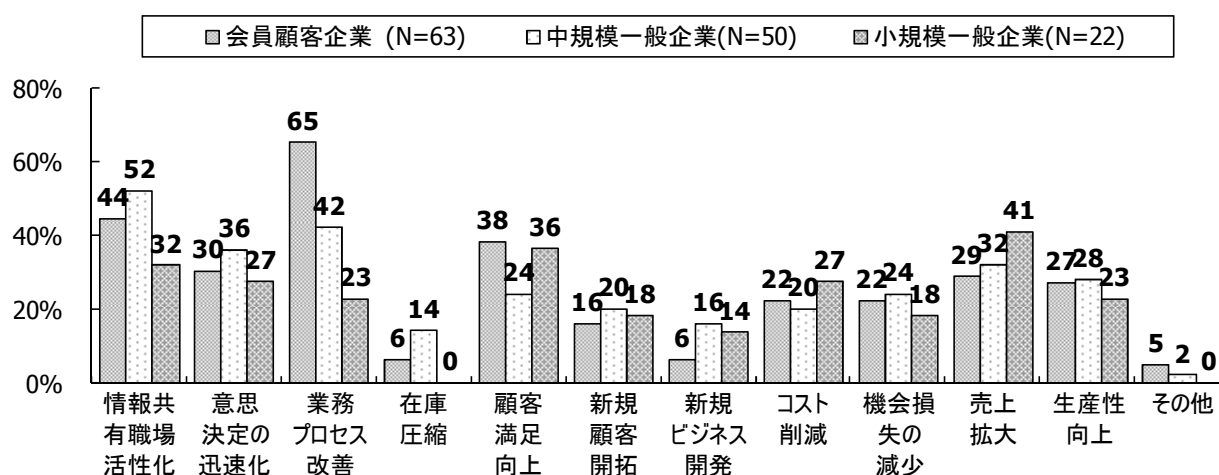


タブレットは iPad が優勢であるとはいえ、Windows 7 も検討対象としてかなり評価されており、OS 新製品の Windows 8 を使ったタブレットが、今後伸びてくる可能性も否定できない。現に、分析内容を補完する目的で行った面接調査では、Excel や Word を使える Windows 8 に魅力を感じているという意見も聞かれた。

「3.2.6 スマートデバイス導入の効果」で、活用中の企業に導入前と導入後の効果を聞いた（図表 3.2.6.1、図表 3.2.6.2 参照）が、今後導入を予定している企業では、どのような効果を期待してスマートデバイスを導入しようとしているのだろうか？

Q19 では、効果とした期待するものを、Q7 と同じ項目で挙げてもらった。

図表 3.2.9.5 スマートデバイス導入により期待できる効果（複数選択）

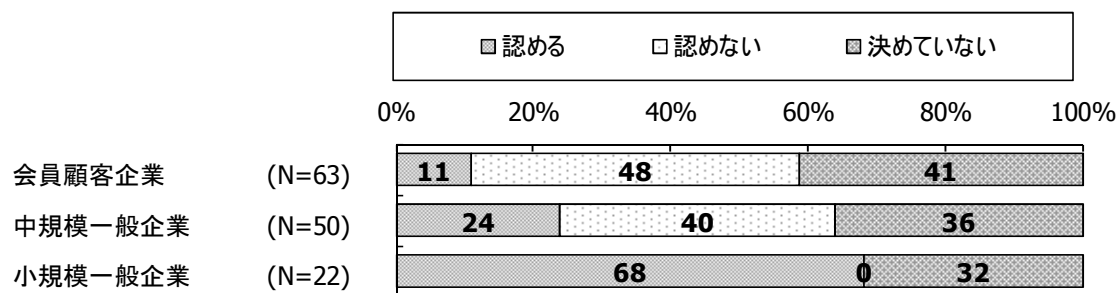


### 3. 調査と分析

活用中の企業での期待値は、『情報共有職場活性化』の52%を最高に、ほかの項目は40%以下であったが、今後導入を検討している企業では『業務プロセス改善』の65%を筆頭に、各項目ともかなり高い率となっているのが特徴である。

続いて、Q20で導入するとしたら、「個人所有の端末の業務利用を認めますか」という質問をした。

図表 3.2.9.6 導入にあたって個人所有端末の業務利用可否

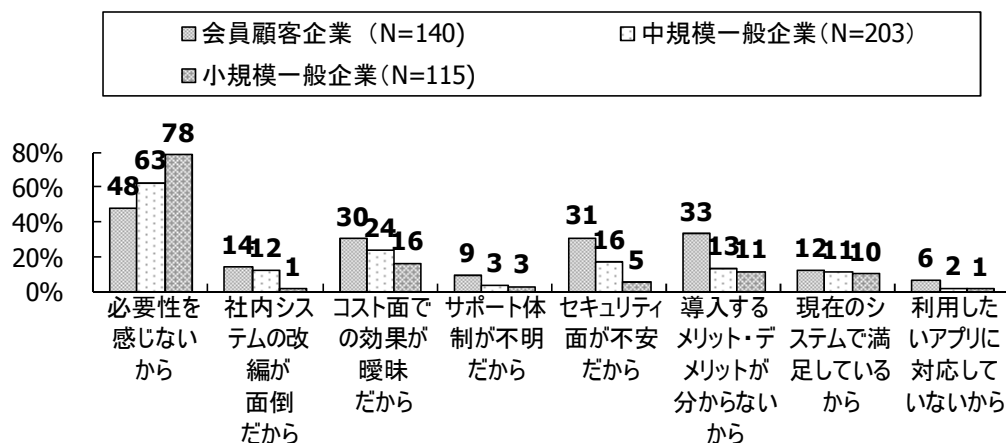


会員顧客企業と中規模一般企業では、40-48%が『認めない』と回答した。また、『決めていない』も36-41%であり、会員顧客企業と中規模一般企業では、個人所有端末の利用を考えるのではなく、社有の機器を導入する予定であると考えられる。

#### 3.2.10 導入予定のない企業の導入しない理由

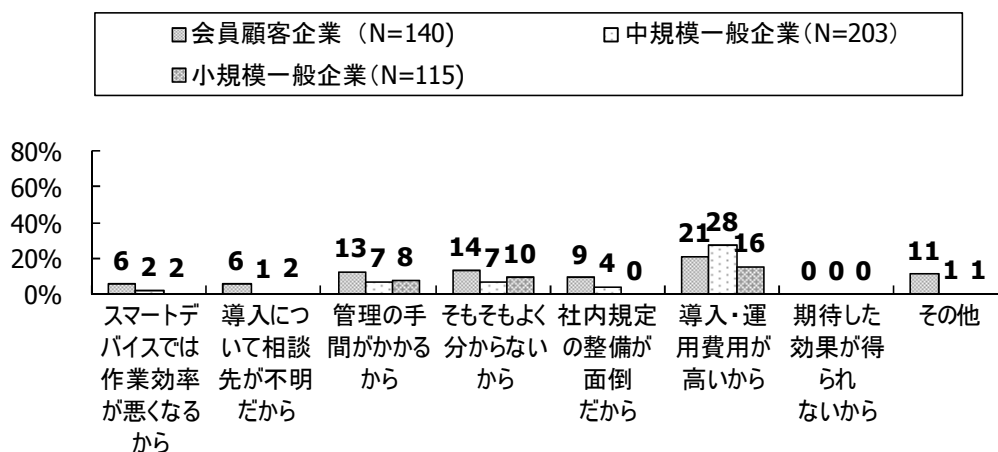
今後の導入を『検討もしていないし、予定もない』あるいは『現時点では判断できない』と答えた458社（会員顧客企業140社、中規模一般企業203社、小規模一般企業115社）に対して、Q22でスマートデバイスを導入しない理由は何かを質問した。

図表 3.2.10.1 スマートデバイスを導入しない理由：1/2（複数選択）





図表 3.2.10.2 スマートデバイスを導入しない理由：2/2（複数選択）



今後、スマートデバイスの販売を計画しているディーラーは、こうした企業が考えている理由を、払しょくできるようなセールスプロモーションを展開する必要があると思われる。

### 3. 調査と分析

#### 3.3 スマートデバイスの管理

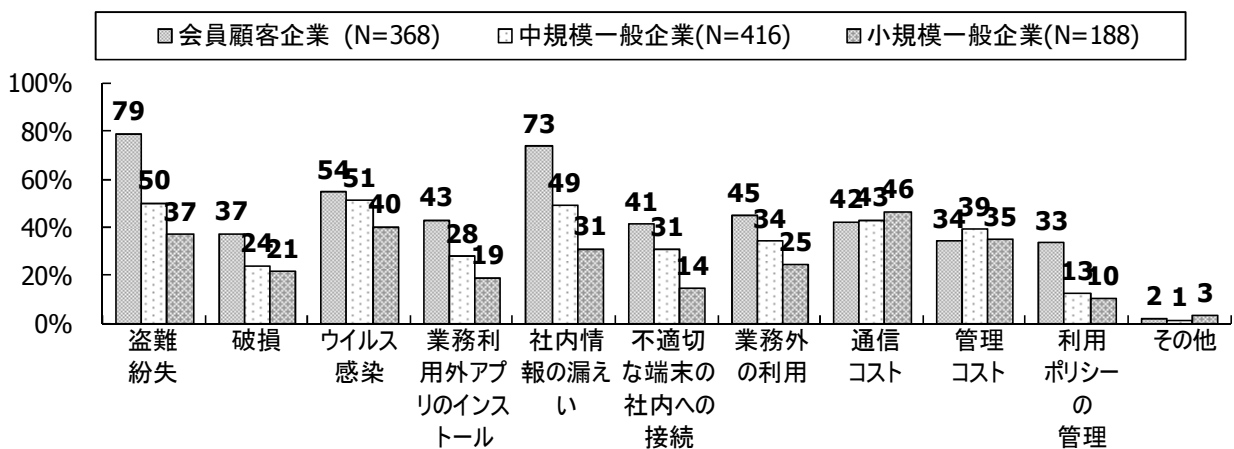
スマートデバイスは、携帯性や回線への接続性の良さからかなりのスピードで普及しているが、汎用的であるがゆえに管理面でも十分配慮しておかないと、いろいろ問題が生じる可能性が高い。

ここでは、管理面の課題に着目して現状を見ていく。

##### 3.3.1 スマートデバイス導入における管理面の課題

Q28 では、今回のアンケート回答全企業（972 社）に対して、スマートデバイス導入における管理面での課題はなんであると考えているかを聞いてみた。

図表 3.3.1.1 管理面での課題（複数選択）



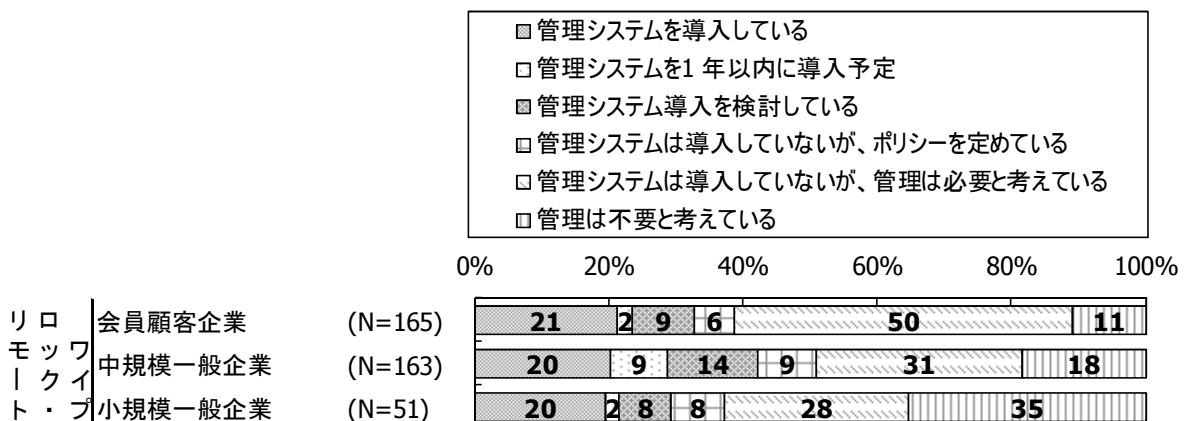
各企業が管理面で課題と考えているのは、『盗難・紛失』、『社内情報の漏えい』、『ウイルス感染』の3項目が上位として挙げられたが、それ以外にも『業務外の利用』や『業務利用以外アプリのインストール』、『通信コスト』や『管理コスト』も問題点と認識されていることがうかがわれる。

##### 3.3.2 スマートデバイスの管理対策

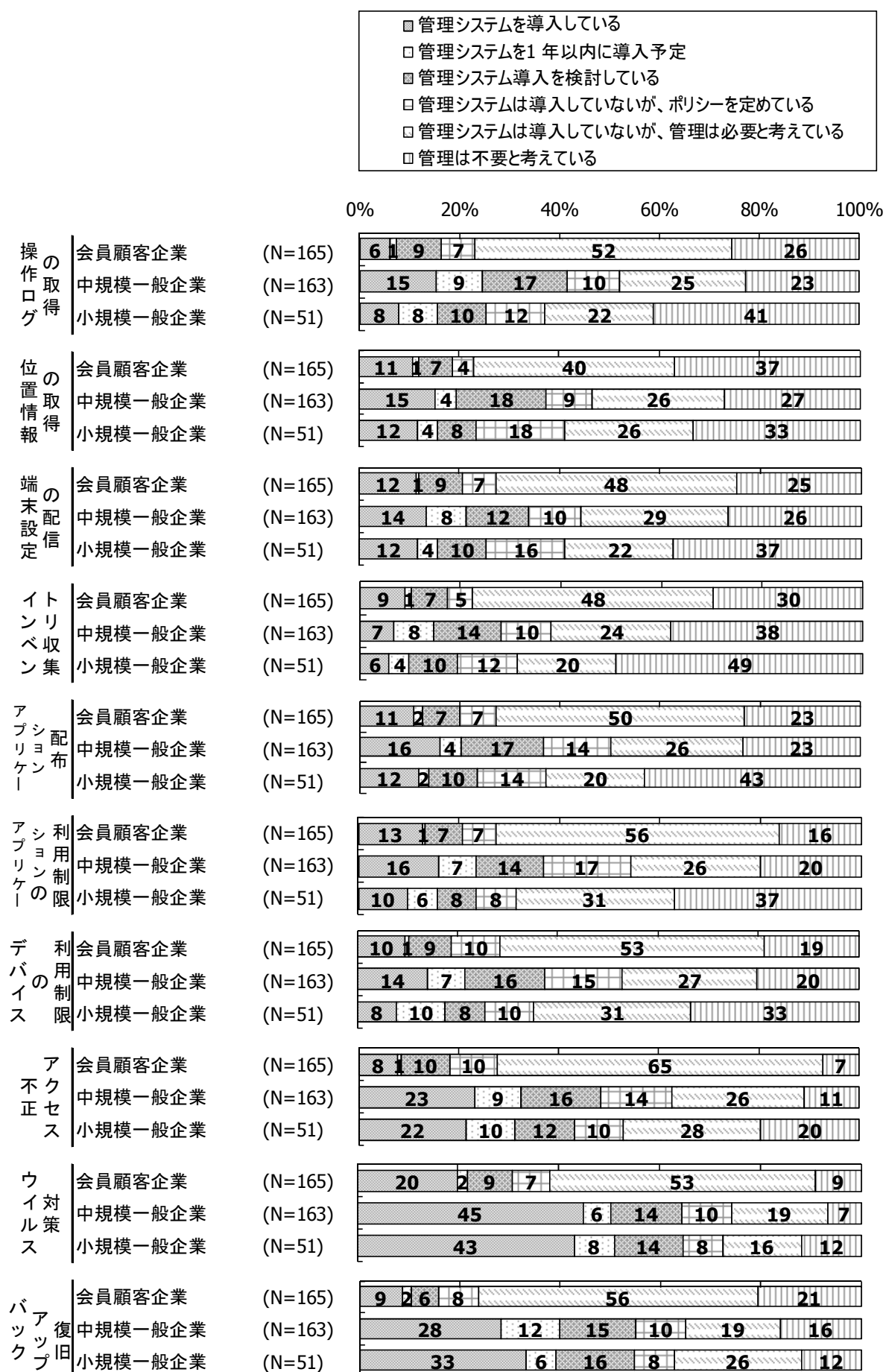
それでは、管理対策としてとられているものには、どのようなものがあるのでしょうか？

Q29 では、『試験的に利用中』も含めた導入済み企業（379 社）に対して、管理対策の機能を 11 種類あげて、各々についてどのように対応しているかを聞いた。

図表 3.3.2.1 スマートデバイスの管理対策状況：1/2



図表 3.3.2.2 スマートデバイスの管理対策状況 : 2/2



### 3. 調査と分析

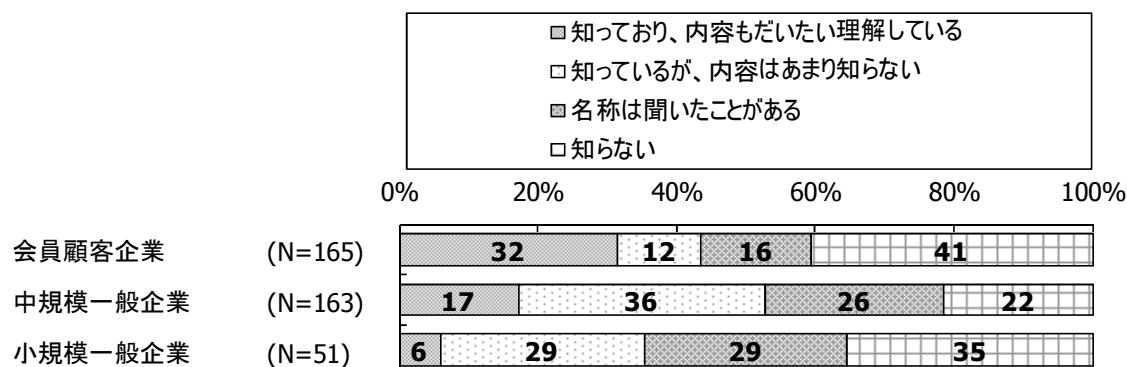
項目によっては、「ウイルス対策」や「バックアップ復旧」のように、管理システムの導入項目によっては、「ウイルス対策」や「バックアップ復旧」のように、管理システムの導入がかなり進んでいるものもあるが、項目によっては、『管理は不要と考えている』が30%後半から40%後半のものが何種類か見られるのは、今後のスマートデバイスの導入拡大に不安を残すものかもしれない。

#### 3.3.3 スマートデバイスの運用管理(MDM)について

スマートデバイスのプライベート利用とビジネス利用をコントロールしたり、デバイス紛失時に遠隔操作でデバイスをロック（操作不能にする）したり、ワイプ（デバイス内のデータを消去する）したりする仕組みとして、MDMがある。

まず、Q30で、すでにスマートデバイスを導入している企業が、MDMをどの程度認知しているかを質問した。

図表 3.3.3.1 MDMの認知/理解



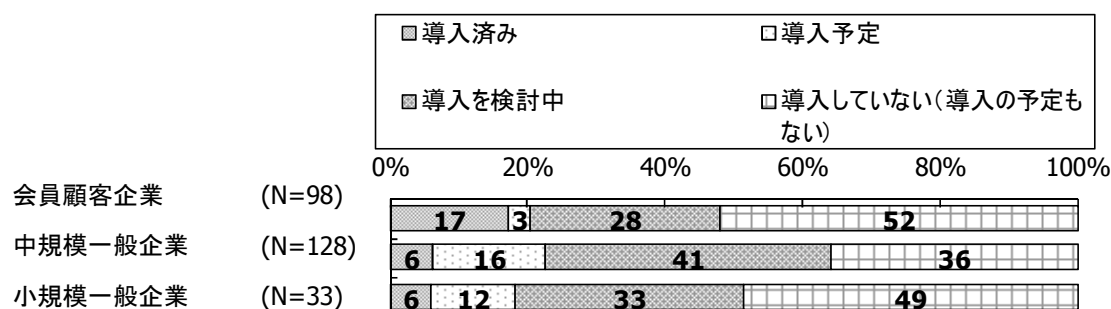
MDMについては、『知っており、内容もだいたい理解している』と答えているのは、会員顧客企業で32%（52社）あったが、一般企業になると中規模一般企業で17%（28社）、小規模一般企業では6%（3社）しかないといった状況になっている。

今後、こうした管理ツールの普及活動が拡大することが望ましく、関連する販売店の活躍に期待したい。

認識は、以上のような結果であったが、実際の導入状況はどの程度だろうか？

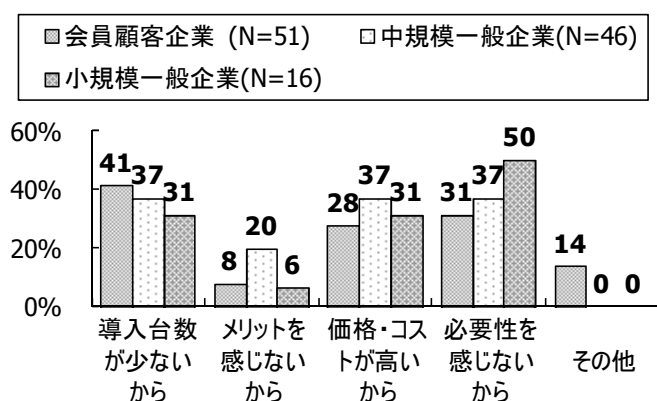
Q31では、前の質問で『知らない』以外の回答があった企業に導入の考え方を聞いた。

図表 3.3.3.2 MDMの導入状況



ご覧のように、『導入済み』は会員顧客企業で 17% (17 社)、中規模一般企業で 6% (8 社)、小規模一般企業で 6% (2 社) であった。その一方で約半分の企業は『導入していない (導入の予定もない)』といった回答であり、次の Q32 では、『導入していない (導入の予定もない)』と答えた企業に、なぜ導入をしないのかその理由を答えてもらった。

図表 3.3.3.3 MDM を導入しない理由 (複数選択)



『導入台数が少ないから』との理由が 31-41%あり、現在『試行的に導入中』の企業ではまだ MDM の本格導入に踏み切れていないためと思われる。一方、『必要性を感じないから』が 31-50%あるが、こうした企業は何か問題が起きてからの対応になる危険性が高く、スマートデバイスの安全性を含めた管理体制の構築を早期にしておくことが望ましい。

### 3. 調査と分析

#### 3.4 スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用について

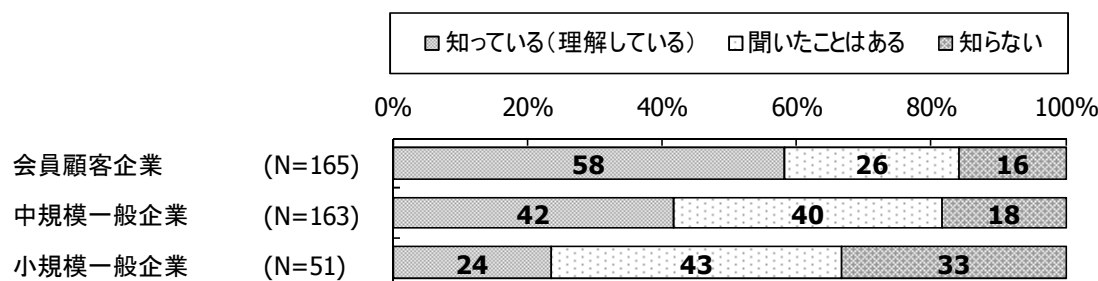
昨年からクラウドサービスに関する調査を行っているが、スマートデバイスをシンクライアントとして、クラウドサービスに対応しようとする企業が増加しつつある。

そこで、現在スマートデバイスを何らかの形で利用している企業に、「スマートデバイスをシンクライアントとして利用する運用」について、質問をした。

##### 3.4.1 デスクトップ仮想化について

端末を仮想化して運用する方法について、Q36 でその認知度を確認した。

図表 3.4.1.1 デスクトップ仮想化に対する認知度

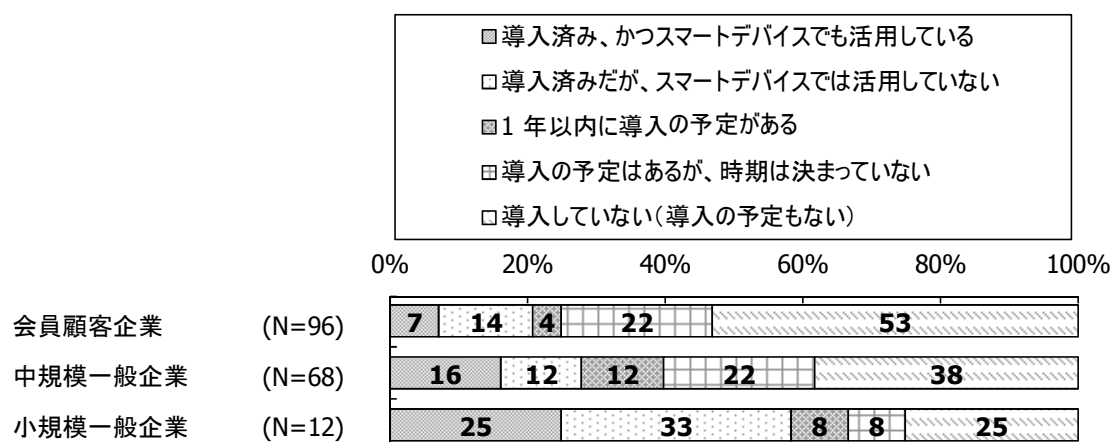


各企業によって、認知度に差はあるが、会員顧客企業や中規模一般企業では 42-58%といった高い比率で認知されている。

認知はされているが、実際の導入状況はどうであろうか？

Q37 では、前の質問で『知っている (理解している)』と回答した 176 社に導入状況を聞いた。

図表 3.4.1.2 デスクトップ仮想化の導入状況

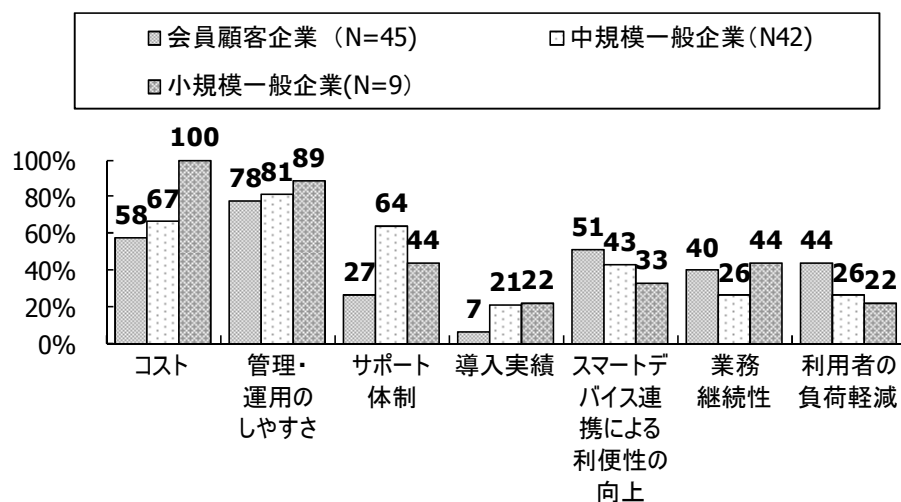


認知度では、会員顧客企業が高い認知度であったが、実際の導入状況を見てみると、逆に一般企業の方が高い導入率を示していることがお分かりいただけるであろう。ただし、回答対象となった母集団が

異なるため、実際の導入済み企業は、会員顧客企業で 20 社、中規模一般企業で 19 社、小規模一般企業で 7 社であった。

Q39 では、すでに導入している 46 社と今後導入を計画している 50 社に、導入を決定するに至った重要ポイントを聞いた。

図表 3.4.1.3 導入決定に至った重要なポイント（複数選択）

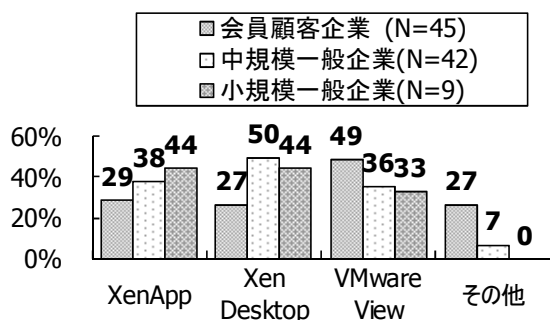


各企業とも、『コスト』や『管理・運用のしやすさ』が評価されて、導入を決定していることがうかがわれる。

それでは、実際の導入製品はどのようなものであろうか？

Q40 では、導入済みの製品名を聞いた。

図表 3.4.1.4 導入済みあるいは導入検討中の製品（複数選択）



今回調査対象とした製品群では、導入状況にあまり差は出なかった。導入済みあるいは導入予定の企業が、各製品の強みを検討したうえで、自社のシステムとの融合性を図ったうえで導入を決定しているためと考えられる。

ただし、この Q39 と Q40 は、回答した企業が調査母集団の 9.9% と少ないため、あくまで参考情報として捉えてもらいたい。

### 3. 調査と分析

#### 3.5 この時代にサポートサービスに求められるものは

PCにとって代わるかもしれない、スマートデバイスの導入が進んでいるなか、「情報サービス業界に求められているサポートサービスは何か」を以下の観点で調査した。なお、業務は図表 3.5.0.1 に示すものを対象とした。

- 企業が、自社のみで実施する意向の業務
- 企業が、自社中心で実施するが、社外の支援を得て自社で実施する意向の業務
- 企業が、自社で実施するよりアウトソーシングする意向の業務

図表 3.5.0.1 調査対象業務

分類	業務	業務内容
企画・立案	導入計画の企画・立案	デバイス選定や利用形態の策定。運用ルールやセキュリティーポリシーの策定など。
	情報セキュリティー対策の企画・立案	情報漏えい、不正アクセス、改ざん、ウイルス感染対策など。
導入・教育	システムの導入	業務サーバーや管理サーバーの構築・設定作業など。
	クライアント PC の導入	クライアント PC の設定作業や展開作業など。
	スマートデバイスの導入	スマートデバイスの設定作業や展開作業など。
	利用者へのトレーニング	利用方法や運用ルールのトレーニング
運用管理	システムの運用	業務サーバーや管理サーバーのメンテナンス、ユーザーアカウント管理やログ管理、障害発生時の対応など。
	障害対応や使用方法の相談窓口	システム障害発生時の問合せ対応。使用方法の問合せ対応など。
	スマートデバイス活用にむけたデータ整備	スマートデバイスを業務活用するためのデータ整備やシステム運用を円滑にするためのツールの準備・運用支援など
	スマートデバイスの運用管理 (MDM)	利用状況や紛失時の対応など
保守・管理	クライアント PC の保守・管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング作業など
	スマートデバイスの保守・管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング作業など

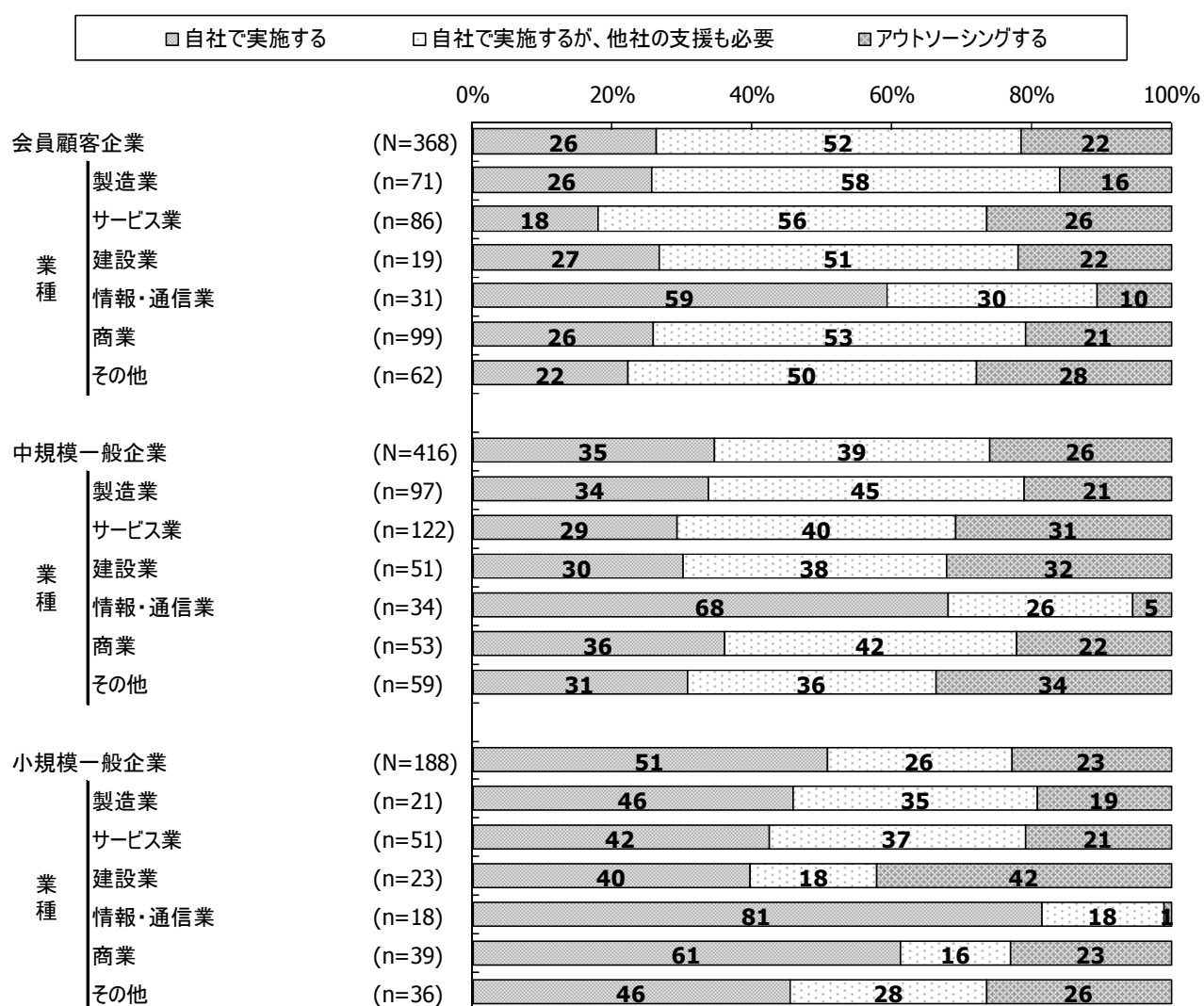
#### 3.5.1 業種別の社外利用意向

各企業の回答を全質問横断で、業種別に見たものが図表 3.5.1.1 である。この図表からも分かる通り、「情報・通信業」が他業種に比べ突出して『自社で実施する』比率が高く、全業種をまとめた分析では実態が分からない可能性が大きい。

また、ここでは誌面が限られるため、業種分類を「一般業種（情報・通信業以外）」と「情報・通信業」に限定したが「4. 集計結果」に、詳細（各業種別、従業員数区分別）を掲載してあるので参照されたい。「4. 集計結果」を参照する場合、各アンケート項目名の末尾の括弧内に記した Qxx を利用されたい。



図表 3.5.1.1 業種別社外利用意向



### 3.5.2 企画・立案業務

「企画・立案」の業務を「導入計画の企画・立案」、「情報セキュリティ対策の企画・立案」に分けて、『自社で実施する』、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した結果が図表 3.5.2.1 である。

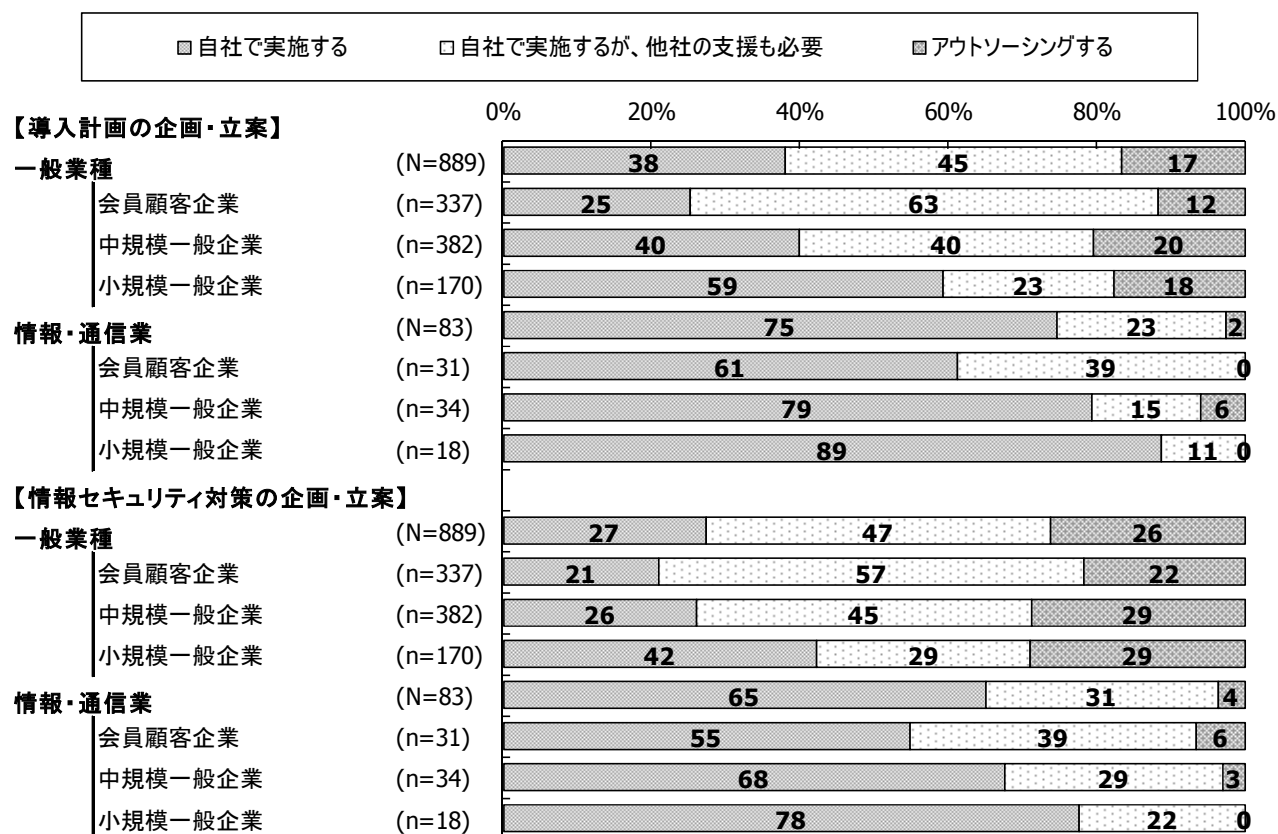
#### (1) 導入計画の企画・立案(Q41-1)

「一般業種」では、『アウトソーシングする』比率が、「会員顧客企業」で 12%、「中規模一般企業」で 20%、「小規模一般企業」で 18%と低い。しかし、「会員顧客企業」では、『社外の支援を得て自社で実施する』比率を合わせると 75%と高く、会員企業を信頼し、支援を期待していることが分かる。

「情報・通信業」では、『アウトソーシングする』比率が 0-6%と極端に少ない。しかし、「会員顧客企業」では、『社外の支援を得て自社で実施する』比率が 39%と高く、ここでも、会員企業を信頼し、支援を期待していることが分かる。

### 3. 調査と分析

図表 3.5.2.1 企画・立案業務での社外利用意向



#### (2) 情報セキュリティ対策の企画・立案(Q41-11)

「一般業種」では、『アウトソーシング』する比率が、22-29%と「導入計画の企画・立案」の12-20%に比べ高くなっている。「会員顧客企業」では『アウトソーシングする』比率が22%と『自社で実施する』比率21%を上回っている。『社外の支援を得て自社で実施する』比率も57%と高い。「高度な技術・知識を要する業務」は専門家に任せる傾向にあると思われる。

「情報・通信業」では、『アウトソーシングする』比率が0-6%と極端に少ないが、『社外の支援を得て自社で実施する』比率が22-39%と比較的高く、ここでも、「高度な技術・知識を要する業務」は専門家に任せる傾向がみられる。

### 3.5.3 導入・教育業務

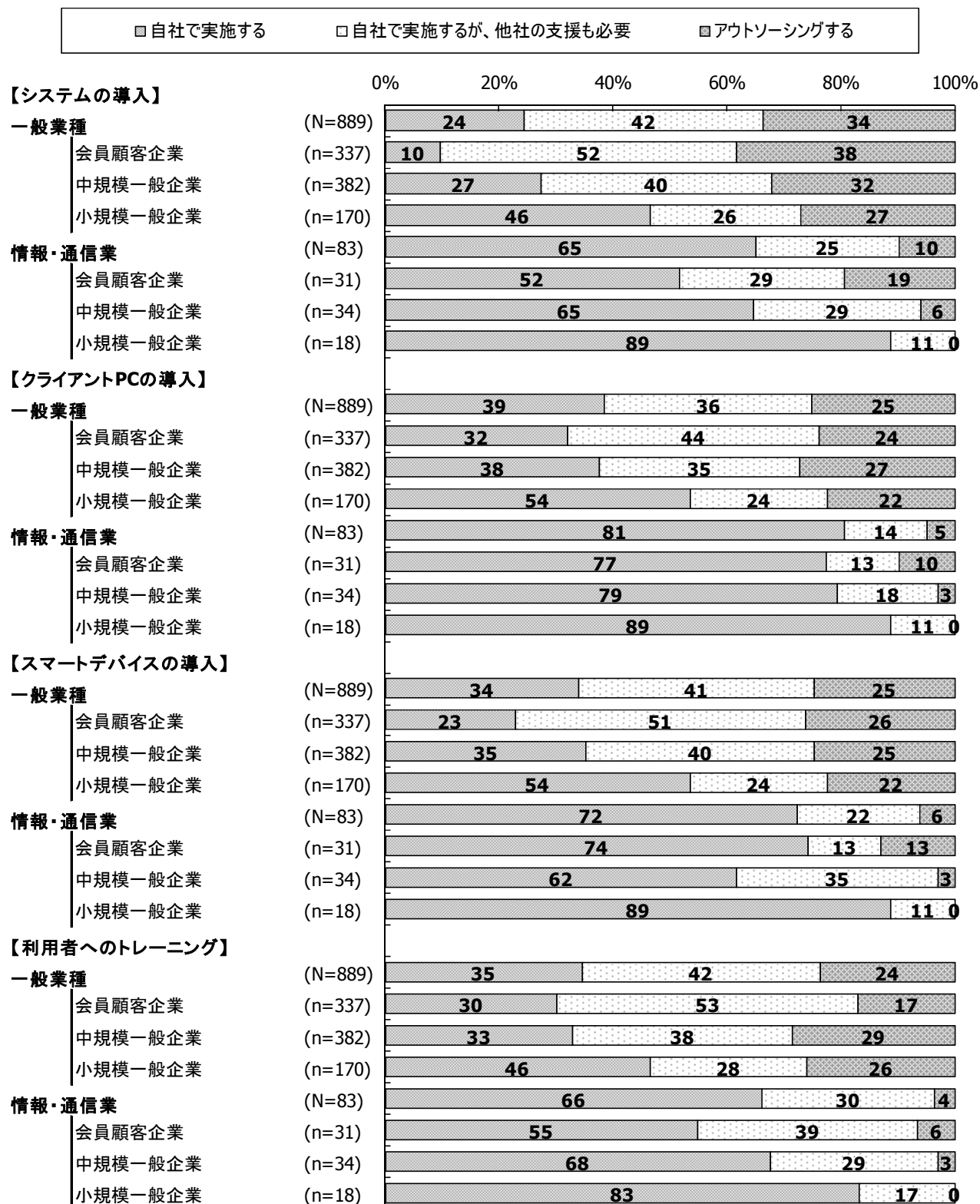
「導入・教育」の業務を「システムの導入」、「クライアント PC の導入」、「スマートデバイスの導入」、「利用者へのトレーニング」に分けて、『自社で実施する』、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した結果が図表 3.5.3.1 である。

#### (1) システムの導入(Q41-2)

「一般業種」では、他の業務に比べ、総じて『アウトソーシングする』比率が27-38%と高く、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると53-90%にも及び、「高度な知識を要する業務」は、専門家に任せる考え方をしていることが分かる。

「情報・通信業」では、『自社で実施する』比率が 52-89%と高い。しかし、「会員顧客企業」では『アウトソーシングする』比率が 19%、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると 48%と高く、会員企業を信頼し、支援を期待していることが分かる。

図表 3.5.3.1 導入・教育業務での社外利用意向



### 3. 調査と分析

#### (2) クライアント PC の導入(Q41-3)

「一般業種」では、『自社で実施する』比率が 32-54%と、「システムの導入」業務の 10-46%に比べ、全体的に高い。しかし、『アウトソーシングする』との回答も 22-27%あり、「数が多く、手間のかかる業務」はアウトソーシングしたいというのが本音とみられる。

「情報・通信業」では 77-89%が『自社で実施する』と回答している。IT システムの専門家と考えれば、当然の結果であろう。

#### (3) スマートデバイスの導入(Q41-4)

「クライアント PC の導入」業務とほぼ同じ傾向にあるが、『自社で実施する』比率が若干低い。

「一般業種」では、『自社で実施する』比率が 23-54%と、「クライアント PC の導入」業務の 32-54%に比べ、0-9%低い。

「情報・通信業」でも、『自社で実施する』比率が 62-89%と、「クライアント PC の導入」業務の 77-89%に比べ、0-17%低い。

導入経験の少ないデバイスであり、外部の支援を期待しているものと思われる。

#### (4) 利用者へのトレーニング(Q41-5)

「一般業種」では、「会員顧客企業」を除き、クライアント PC やスマートデバイスの「導入」業務に比べ『アウトソーシングする』比率が数%高い。企業規模の差が、教材等の開発負荷の大きさと逆比例しているものと思われる。

「情報・通信業」では『アウトソーシングする』比率が 0-6%と極端に少なく、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせても 17-45%となっている。「会員顧客企業」では、『社外の支援を得て自社で実施する』比率が、クライアント PC やスマートデバイスの「導入」業務の 13%に比べ、39%と高い。

「一時的に負荷が高まる」業務については、外部の支援を期待しているものと思われる。

### 3.5.4 運用管理業務

「運用管理」の業務を、「システムの運用」、「障害対応や使用方法の相談窓口」、「スマートデバイス活用にむけたデータ整備」、「スマートデバイスの運用管理 (MDM)」に分けて、『自社で実施する』、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した結果が図表 3.5.4.1 である。

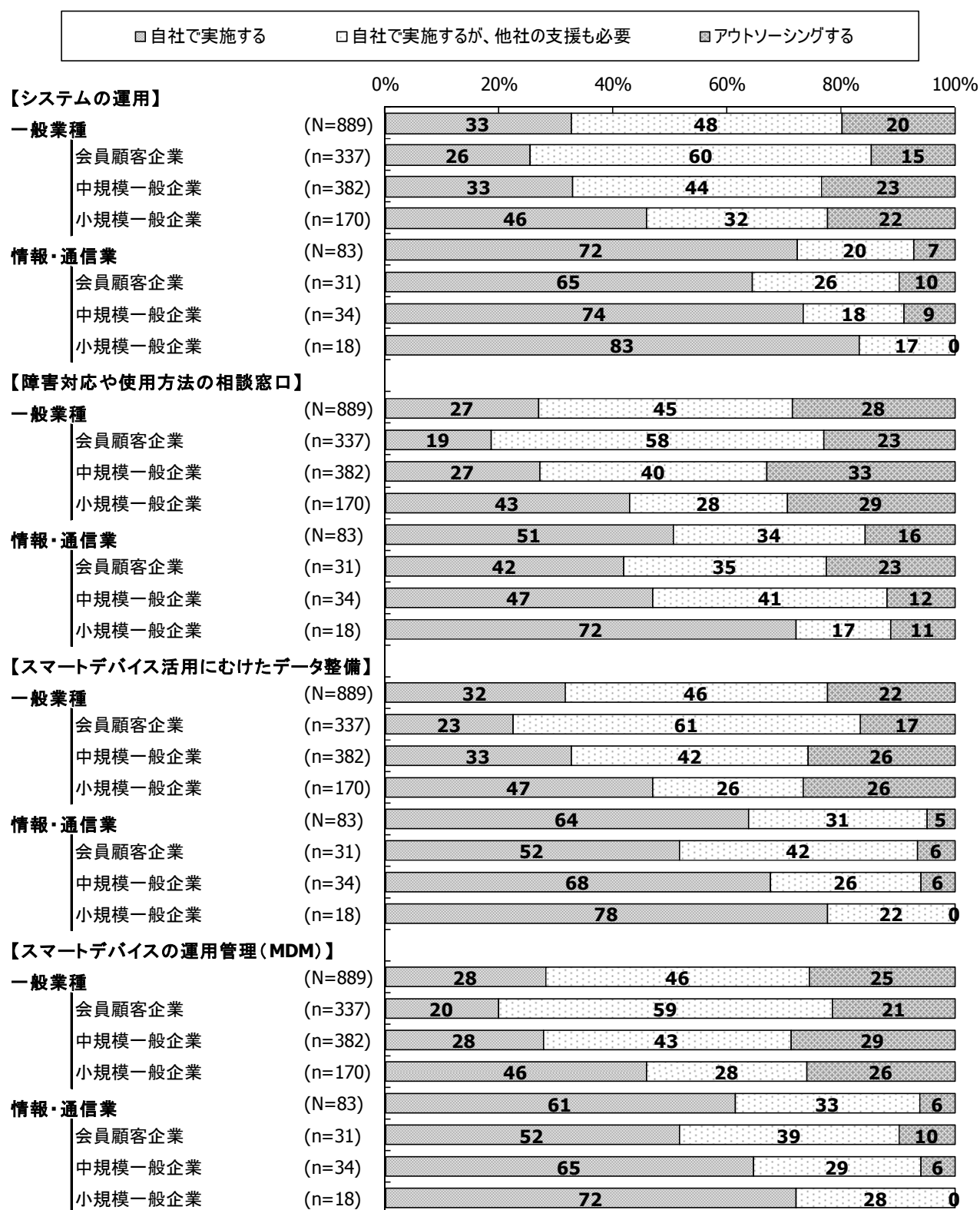
#### (1) システムの運用(Q41-6)

全般的に、「障害対応や使用方法の相談窓口」に比べ、『自社で実施する』比率が高く、『アウトソーシングする』比率が低い。

「一般業種」では、『自社で実施する』が 26-46%と、『アウトソーシングする』の 15-23%に比べて高く、「障害対応や使用方法の相談窓口」の 19-43%、23-33%に比べると、日々の運用は『自社で実施する』傾向が強い。しかし、「会員顧客企業」では、『社外の支援を得て自社で実施する』比率が 60%と、社外の支援への依存も大きい。

「情報・通信業」では、更にこの傾向が強くと、『自社で実施する』が 65-83%となっている。

図表 3.5.4.1 運用管理業務での社外利用意向



## (2) 障害対応や使用方法の相談窓口(Q41-12)

「システム運用」に比べ、全般的に、『アウトソーシングする』比率が高く、『自社で実施する』比率が低い。

### 3. 調査と分析

「一般業種」では、『アウトソーシングする』比率は 23-33%であり、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると 57-81%にもなる。

「情報・通信業」においてさえ、『アウトソーシングする』比率が 11-23%であり、『社外の支援を得て自社で実施する』を合わせると 28-48%にもなる。

「高度な技術、知識を要する」業務、「休日や夜間も対応しなければならない」業務は、専門家に任せる傾向にあると思われる。

#### (3) スマートデバイス活用に向けたデータ整備(Q41-9)

『アウトソーシングする』比率は「一般業種」で 17-26%、「情報・通信業」で 0-6%と「システムの運用」業務の 15-23%、0-10%とほとんど変わらない。しかし、『社外の支援を得て自社で実施する』を加えると、「一般業種」で 52-78%、「情報・通信業」で 22-48%と「システムの運用」業務の 54-75%、17-36%と比べ、同程度か、若干高い。

『社外の支援を得て自社で実施する』比率は、「会員顧客企業」で特に高く、「一般業種」で 61%、「情報・通信業」でも 42%にのぼる。

経験の少ないデバイスであり、当面は『社外の支援を得て自社で実施する』が、長期的には「システムの運用」と同様に『自社で実施する』方向と思われる

#### (4) スマートデバイスの運用管理(MDM)(Q41-10)

『アウトソーシングする』比率は「一般業種」で 21-29%、「情報・通信業」で 0-10%と「システムの運用」業務の 26-46%、0-10%とほとんど変わらない。しかし、『社外の支援を得て自社で実施する』を加えると、「一般業種」で 54-80%、「情報・通信業」で 28-49%と「システムの運用」業務の 54-75%、17-36%と比べ、若干高い。

『社外の支援を得て自社で実施する』比率は、「会員顧客企業」で特に高く、「一般業種」で 28-59%、「情報・通信業」でも 28-39%にのぼる。

当面は『社外の支援を得て自社で実施する』が、長期的には「システムの運用」と同様に『自社で実施する』方向と思われる。

### 3.5.5 保守・管理業務

「保守・管理」の業務を「クライアント PC の保守・管理」、「スマートデバイスの保守・管理」に分けて、『自社で実施する』、『社外の支援を得て自社で実施する』、『アウトソーシングする』意向の強さを調査した結果が図表 3.5.5.1 である。

#### (1) クライアント PC の保守・管理(Q41-7)

「一般業種」では、『自社で実施する』比率が 27-44%と「クライアント PC の導入」の 32-54%に比べ、5-10%低い。「情報・通信業」でも、『自社で実施する』比率が 61-78%と「クライアント PC の導入」の 77-89%に比べ、11-16%低い。

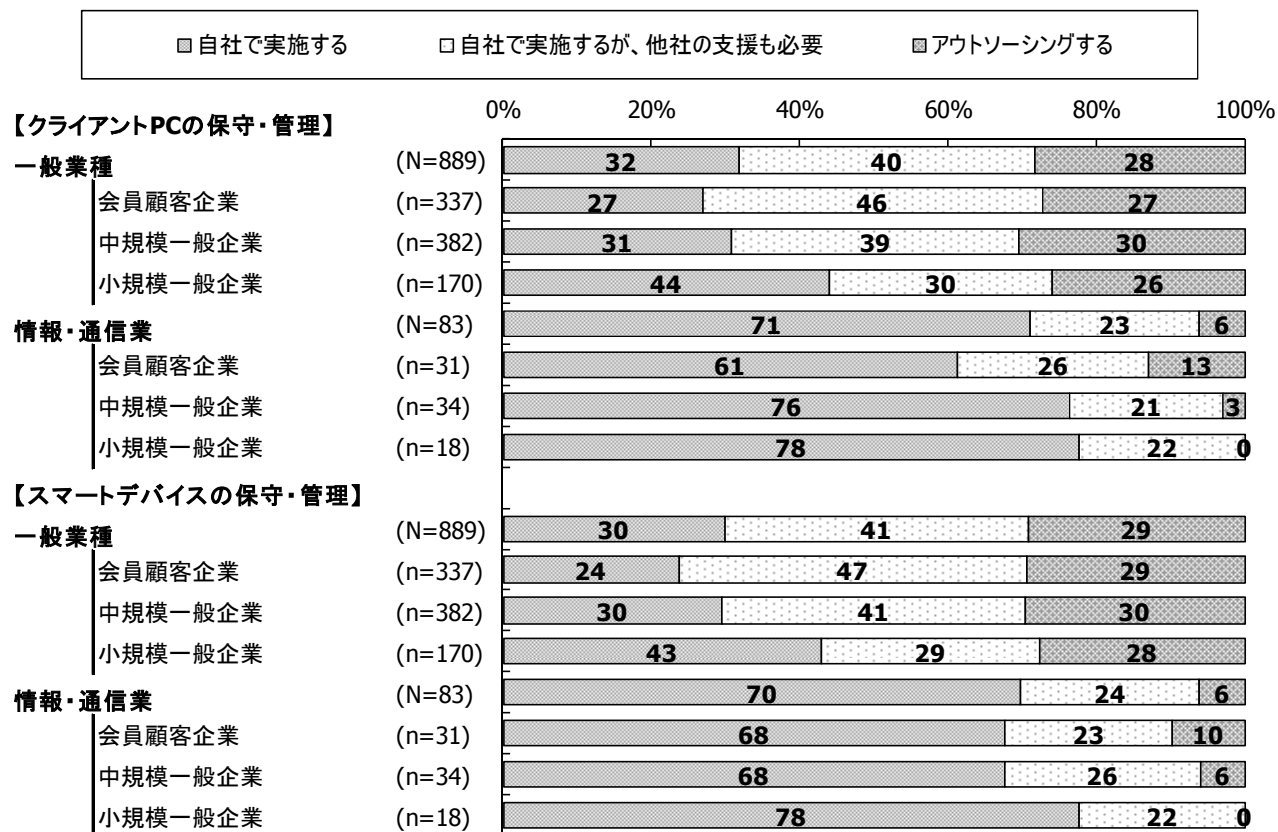
故障の切り分けや、修理手配、クライアント個別事情への対応など、「手間のかかる業務」は社外を活用する傾向にあると思われる。

## (2) スマートデバイスの保守・管理(Q41-8)

「一般業種」では、『自社で実施する』比率が24-43%と「クライアントPCの保守・管理」の27-44%に比べ、若干低い。「情報・通信業」では、『自社で実施する』比率が68-78%と「クライアントPCの保守・管理」の61-78%に比べ、あまり変わらない。

経験の少ないデバイスであり、見解が定まっていないように思われる。

図表 3.5.5.1 保守・管理業務での社外利用意向



### 3. 調査と分析

#### 3.6 セキュリティーの考え方について

2007年度に会員顧客企業を対象に調査した「情報セキュリティー対策」の実施状況について、その後の対応の変化や、会員顧客企業以外での対応状況について調査した。ただし、スマートデバイスの調査と同時にアンケートする関係で、調査項目は2007年度の調査内容を見直し、「完全性」、「機密性」、「可用性」、「管理面」の観点から12項目に絞った。

2007年度の調査項目と、今年度の調査項目の対応を図表3.6.0.1に示す。2007年度の調査時と比較して、該当項目の必要性や、対策しない場合のリスクを詳述した。また、回答選択肢はいずれも、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』(2007年度の『一部対策している』から変更)、『必要性は分かるが対策していない』、『必要と思わない』とした。このため、2007年度の回答と比較する場合、「回答者が、前回より厳格な見方をした可能性」を念頭においていただきたい。

図表 3.6.0.1 2007年度調査項目との対比

分類	本年度調査項目	2007年度調査項目
完全性	迷惑メール対策 大量に送られてくる広告メールや迷惑メールにより、システムが過負荷や、故障を起こす場合があります。これらのメールがシステムに届かないようにする仕組みやサービスがあります。これらを採用(導入)していますか。(Q42)	大量に送られてくる広告メールや迷惑メールにより、システムが過負荷や、故障を起こす場合があります。これらのメールがシステムに届かないようにする仕組みやサービスがあります。これらの対応をとっていますか。(Q62)
	ネットワーク攻撃対策 外部ネットワークからシステムに不正アクセスし、システムやデータを破壊しようとする悪質な人や組織が存在します。このような人や組織からの攻撃を監視、通報したり、防御したりする仕組みがあります。これらを採用(導入)していますか。(Q43)	外部からの攻撃を監視したり、防御したりする仕組みがあります。またそれらの攻撃を監視し通報する仕組みがあります。これらの対策を採用していますか。(Q64)
	ウイルス対策 コンピュータウイルスに感染すると、社内の情報を持ち出されたり、社内の重要システムへの侵入口となったり、自社が迷惑メールの発信元になったりすることがあります。会社で使うPCに適切なウイルス対策ソフトウェアを導入し、対応を行っていますか。(Q44)	コンピュータウイルスに感染すると、PCのファイルが改ざんされたりコンピュータが破壊される恐れがあります。対応策をとっていますか。(Q61)
機密性	メールコンテンツフィルタリング メールに添付されているファイルを安易にクリックすると、不正なメールであった場合、コンピュータウイルスが実行されたり、新たにダウンロードされたりすることがあります。また、過失・故意により、メール経由で社内の情報が持ち出されることもあります。それらを防止するために必要な、メールシステムのコンテンツフィルタリングを採用(導入)していますか。(Q45)	内部からのメールにより、重要な情報が漏洩することがあります。メールの履歴を保存したり、内容によっては送信を抑止できる対策を実施していますか。(Q70)



分類	本年度調査項目	2007 年度調査項目	
機 密 性	外部媒体 利用制限	USB メモリーや CD-R、フロッピーディスクなどの盗難や紛失で機密情報が漏えいする可能性があります。対策として、PC から外部媒体 (USB メモリーや CD-R、フロッピーディスクなど) への出力を禁止、管理、制限する仕組みがあります。これらを採用 (導入) していますか。(Q46)	情報漏洩対策として、PC から外部媒体 (USB メモリーや CD-R、フロッピーディスクなど) への出力を禁止、管理、制限することができます。対応策をとっていますか。(Q74)
	URL フィルタリング	インターネットのサイトには、本物に似せた情報詐欺を目的としたサイトや、不正なプログラムをダウンロードさせる悪意を持ったサイトが数多く存在します。サイトを開く前に、危険性を判断し、接続を抑止することができますが、このような対策を採用 (導入) していますか。(Q47)	アダルトサイト等、インターネットで開くことができるページを制限できますが、対策をしていますか。(Q83)
	IC カード 認証	ユーザー認証を ID / パスワードだけで行くと、他人が本人に成りすまして情報を持ち出す心配があります。IC カードなど模造困難なデバイスの併用でシステムへのアクセスを管理する対策を採用 (導入) していますか。(Q48)	ICカード等で、建物・サーバー室・システムへのアクセスを一元的に管理する仕組みがあります。導入していますか。(Q89)
可 用 性	ソフトウェア 導入制限	市販のソフトウェアやフリーウェアの中には、故意または隠れた障害が原因でシステムやデータを破壊したりするものもあります。従業員の PC に搭載するソフトウェアを制限し、許可されないものを削除させるような対策を採用 (導入) していますか。(Q49)	従業員の PC に重要な個人情報や、どのようなソフトウェアやフリープログラムが入っているか把握していますか。(Q68)
	システム 冗長化	IT 化が進展する中、重要なシステムの停止は、企業活動の停止につながります。システム障害時にシステムを短時間で復旧し、業務を継続するための二重化等の対策・手順は確立していますか。これらを採用 (導入) していますか。(Q50)	システム障害時にシステムを短時間で復旧し、業務を継続するための二重化等の対策・手順は確立していますか。この対策をとっていますか。(Q91)
管 理 面	セキュリ ティーポリ シー制定	セキュリティー事故は膨大な事故処理費用となったり、信頼性失墜によるビジネス損失につながります。企業として情報セキュリティーの方針や対策を定めることが重要です。従業員へ徹底すべき、会社としてのセキュリティー方針を持っていますか。(Q51)	会社としてのセキュリティー方針を示すことは、従業員の意識向上に高く役に立ちます。従業員へ徹底すべき、会社としてのセキュリティー方針を持っていますか。(Q11)
	定期的セ キュリ ティー見 直し	新しい技術の導入や、システムの応用範囲の広がりは企業に利益をもたらしますが、同時に新たな脅威を登場させます。このため、セキュリティー対策全体の有効性を定期的に評価し、見直していく必要があります。このようなプロセスを採用 (導入) していますか。(Q52)	セキュリティー対策全体の有効性を評価するサービスがあります。実施していますか。(Q76)
	セキュリ ティー教 育	情報セキュリティーについては、方針を定めたり、仕組みを導入するだけでは実現できません。従業員の一人一人がセキュリティーを意識し、対策を実行する必要があります。このためには、定期的に従業員に情報セキュリティー教育することが重要です。このようなプロセスを採用 (導入) していますか。(Q53)	情報セキュリティーについては、定期的に注意喚起を行うことが、意識向上につながります。定期的に従業員に情報セキュリティー教育をおこなっていますか。(Q92)

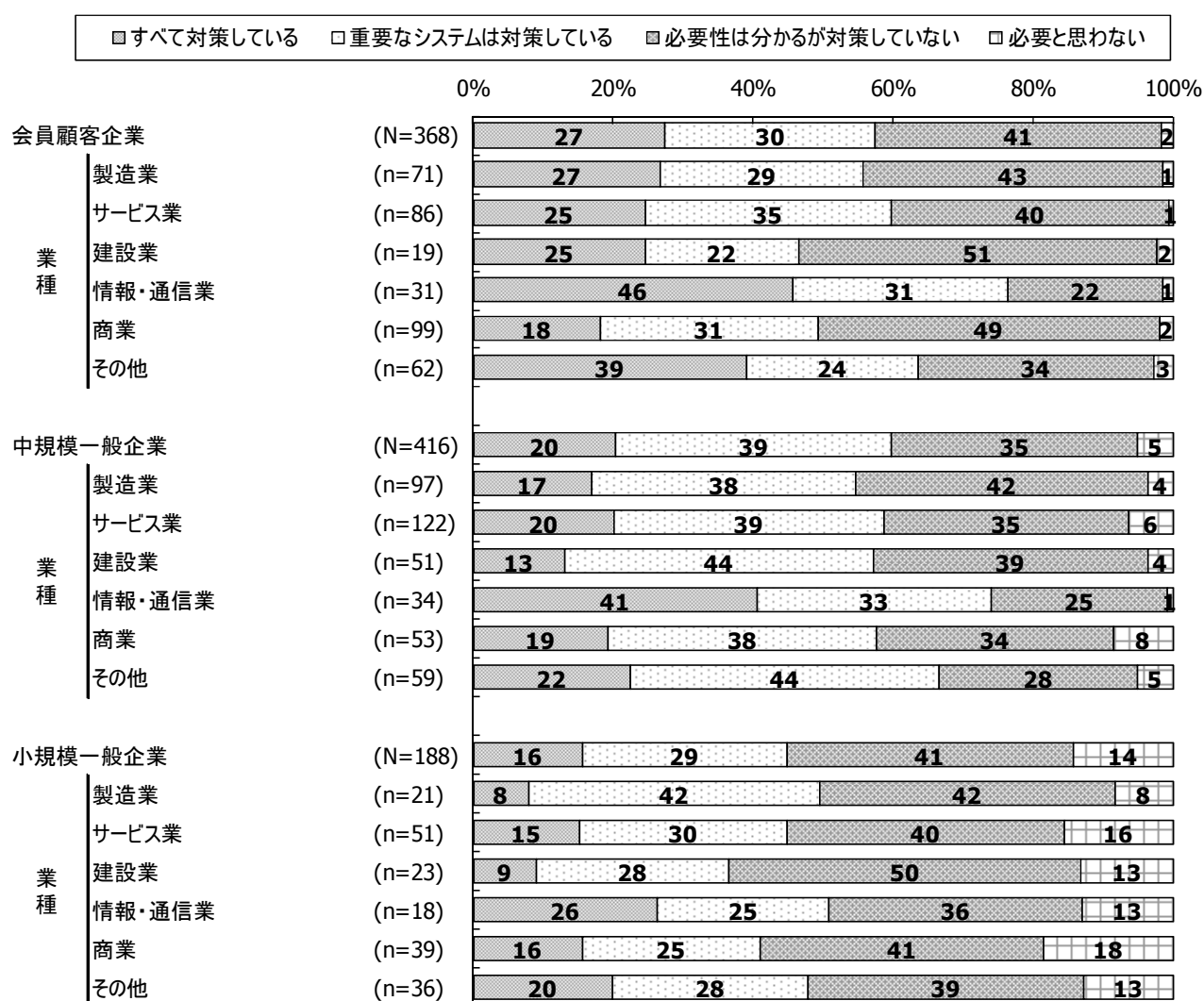
### 3. 調査と分析

#### 3.6.1 業種別のセキュリティー対応状況

各企業の回答を全質問横断で、業種別に見たものが図表 3.6.1.1 である。この図表からも分かる通り、「情報・通信業」が他業種に比べ突出して対策が充実しており、全業種をまとめた分析では実態が分からない可能性が大きい。

また、ここでは誌面が限られるため、業種分類を「一般業種（情報・通信業以外）」と「情報・通信業」に限定したが「4. 集計結果」に、詳細詳細（各業種別、従業員数区分別）を掲載してあるので参照されたい。「4. 集計結果」を参照する場合、各アンケート項目名の末尾の括弧内に記した Qxx を利用されたい。

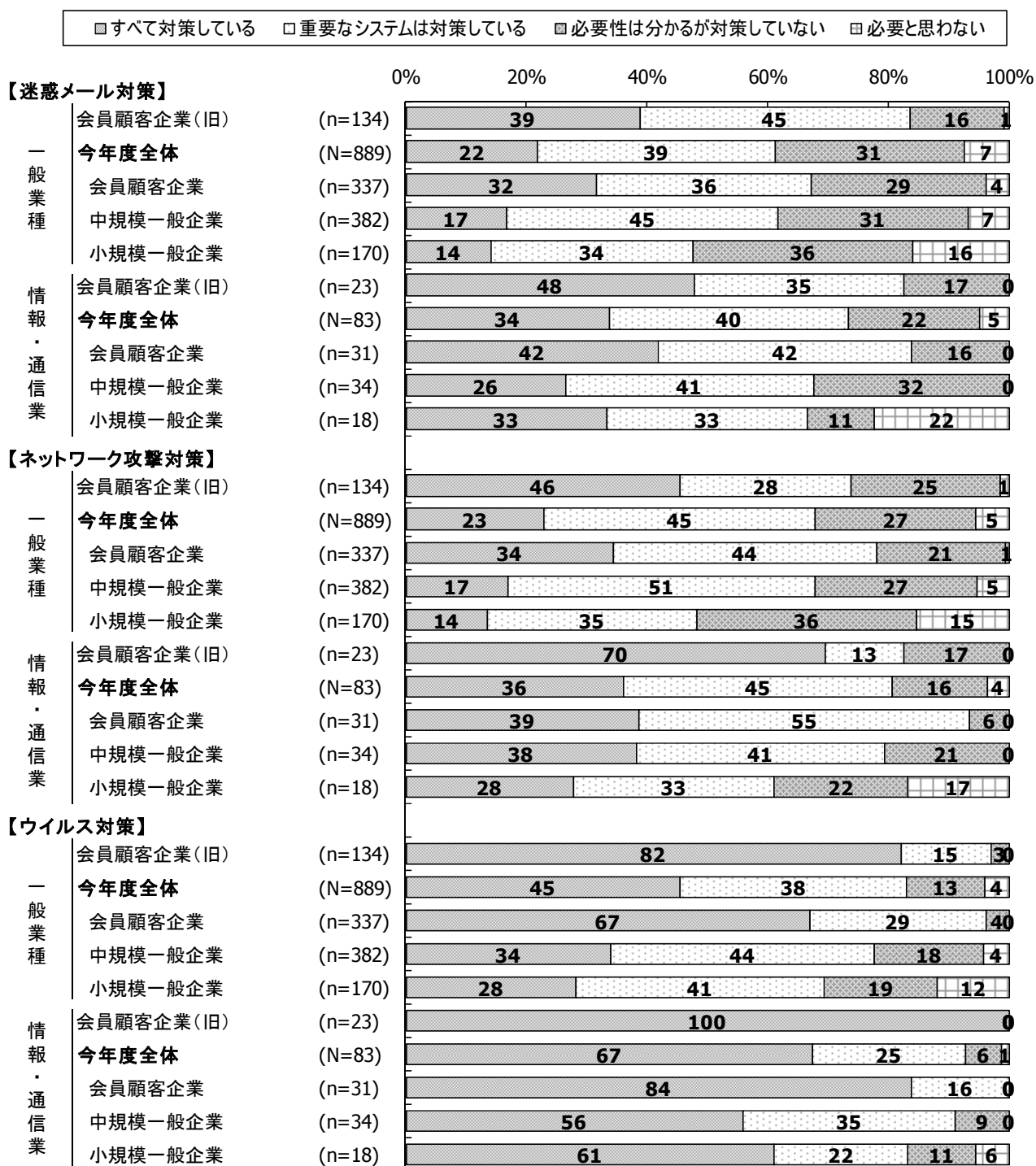
図表 3.6.1.1 業種別セキュリティー対応状況



#### 3.6.2 完全性に関するセキュリティー対応状況

完全性にかかわるセキュリティー対策から「迷惑メール対策」、「ネットワーク攻撃対策」、「ウイルス対策」を選び、その実施状況を示したのが図表 3.6.2.1 である。

図表 3.6.2.1 完全性に関するセキュリティー対応状況



(1) 迷惑メール対策(Q42)

図表 3.6.2.1 に示すように、「一般業種」でも、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせると、「会員顧客企業」、「中規模一般企業」で 62-68%の企業が対策を行っているのが分かる。しかし、「小規模一般企業」では合わせても 48%しか対策できておらず、費用面や技術面で対策が難しい状況と考えられる。また、「会員顧客企業」と「会員顧客企業(旧)」を比較すると、対策している企業の割合が 84%から 68%へ低下している。対策の充分性について理解が広まり、自らに厳しい判断を行ったものと思われる。

### 3. 調査と分析

「情報・通信業」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせると、66-84%の企業が対策を行っている。一点、気がかりなのは、「小規模一般企業」で22%もの企業が『必要と思わない』と安易な考えを示している点である。

#### (2) ネットワーク攻撃対策(Q43)

「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせると、「小規模一般企業」を除き、ほぼ「迷惑メール対策」より若干高い、68-78%の実施率である。なお、「会員顧客企業」と「会員顧客企業（旧）」を比較すると、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせた実施率が74%から78%へと若干改善している。

「情報・通信業」では61-94%と、「迷惑メール対策」の66-84%より若干高い実施率となっている。「会員顧客企業」と「会員顧客企業（旧）」を比較すると、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせた実施率が83%から94%へと大きく改善している。

#### (3) ウイルス対策(Q44)

「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせると、「会員顧客企業」で96%、「中規模一般企業」で78%、「小規模一般企業」でも69%の企業が対策を行っているのが分かる。また、「会員顧客企業」と「会員顧客企業（旧）」を比較してもほとんど変わりがなく、ほぼ対策実施が定着したものと思われる。

「情報・通信業」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせると、83-100%の企業が対策を行っている。「会員顧客企業」と「会員顧客企業（旧）」を比較して、『すべて実施している』の割合が100%から84%に低下しているが、対策の充分性について理解が広まり、自らに厳しい判断を行ったものと思われる。

### 3.6.3 機密性に関するセキュリティー対応状況

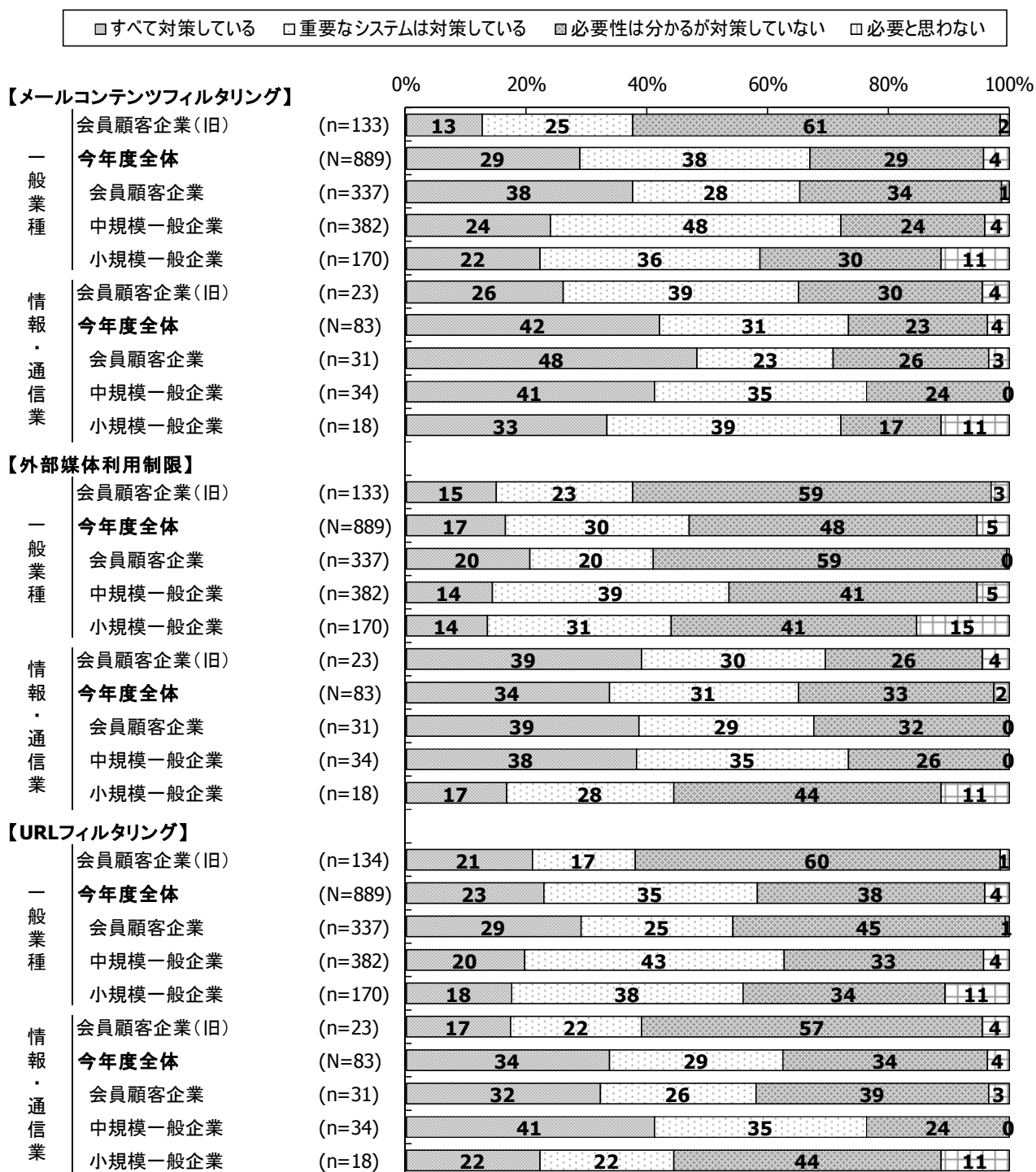
機密性にかかわるセキュリティー対策から、「メールコンテンツフィルタリング」、「外部媒体利用制限」、「URL フィルタリング」、「IC カード認証」を選び、その実施状況を示したのが図表 3.6.3.1 である。

#### (1) メールコンテンツフィルタリング(Q45)

「一般業種」では、「小規模一般企業」を含め、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて58-72%の実施率となっている。「会員顧客企業」は、「会員顧客企業（旧）」の38%に比べ、66%と大幅に改善されている。メールによる機密漏えいの認識が大きく変わったものと思われる。

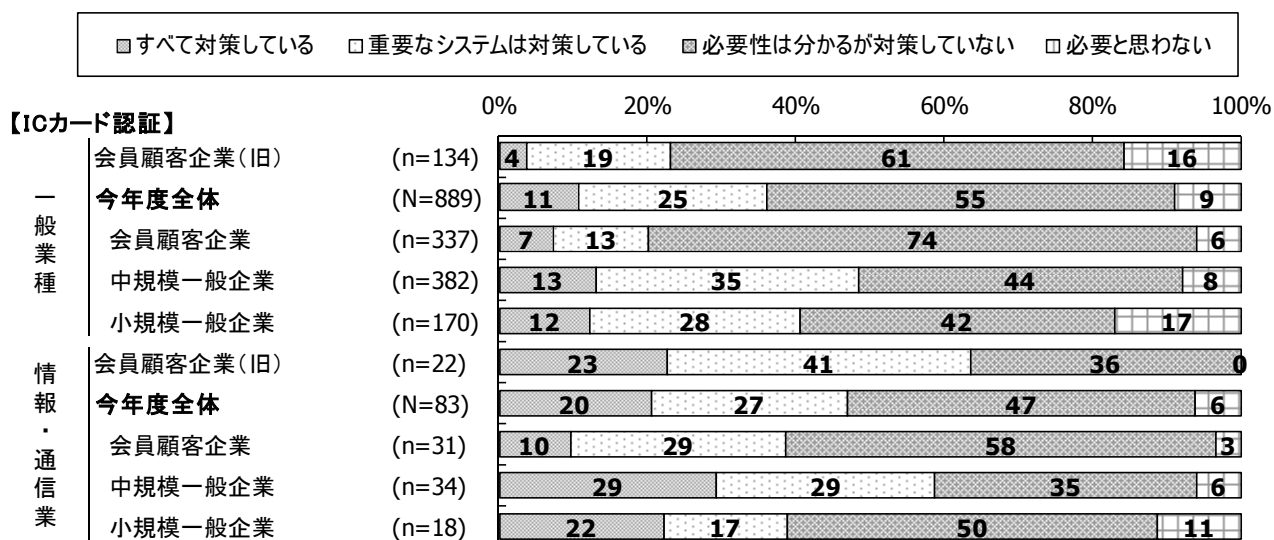
「情報・通信業」では、「小規模一般企業」でさえ、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて72%の実施率となっており、「会員顧客企業」で71%、「中規模一般企業」で76%と高水準である。

図表 3.6.3.1 機密性に関するセキュリティー対応状況(1 / 2)



### 3. 調査と分析

図表 3.6.3.1 機密性に関するセキュリティー対応状況(2 / 2)



#### (2) 外部媒体利用制限(Q46)

「一般業種」では、残念ながら『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせても、40-53%の実施率である。「会員顧客企業」は「会員顧客企業（旧）」の38%に比べ、40%と若干改善しているが、それでも「中規模一般企業」の実施率53%より低い水準である。会員企業による提案活動強化が望まれる。

「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除いて、68-73%で実施されているが、ここでも「会員顧客企業」は68%と、「中規模一般企業」の実施率73%より低い水準である。

#### (3) URLフィルタリング(Q47)

「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて、「外部媒体利用制限」の40-53%より高い54-63%の実施率である。「会員顧客企業」は「会員顧客企業（旧）」の38%に比べ、54%と大きく改善しているが、それでも「中規模一般企業」の実施率63%より低い水準である。ここでも、会員企業による提案活動強化が望まれる。

「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除いて、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて58-76%と、「一般業種」の54-64%と同程度の実施率である。しかし、「小規模一般企業」の実施率は44%と「一般業種」における「小規模一般企業」の56%より低く、紺屋の白袴状態である。

#### (4) ICカード認証(Q48)

「一般業種」では、実施率が一番高い「中規模一般企業」でも『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて48%と、あまり実施されていない。「会員顧客企業」に至っては、実施率が20%と非常に低い。

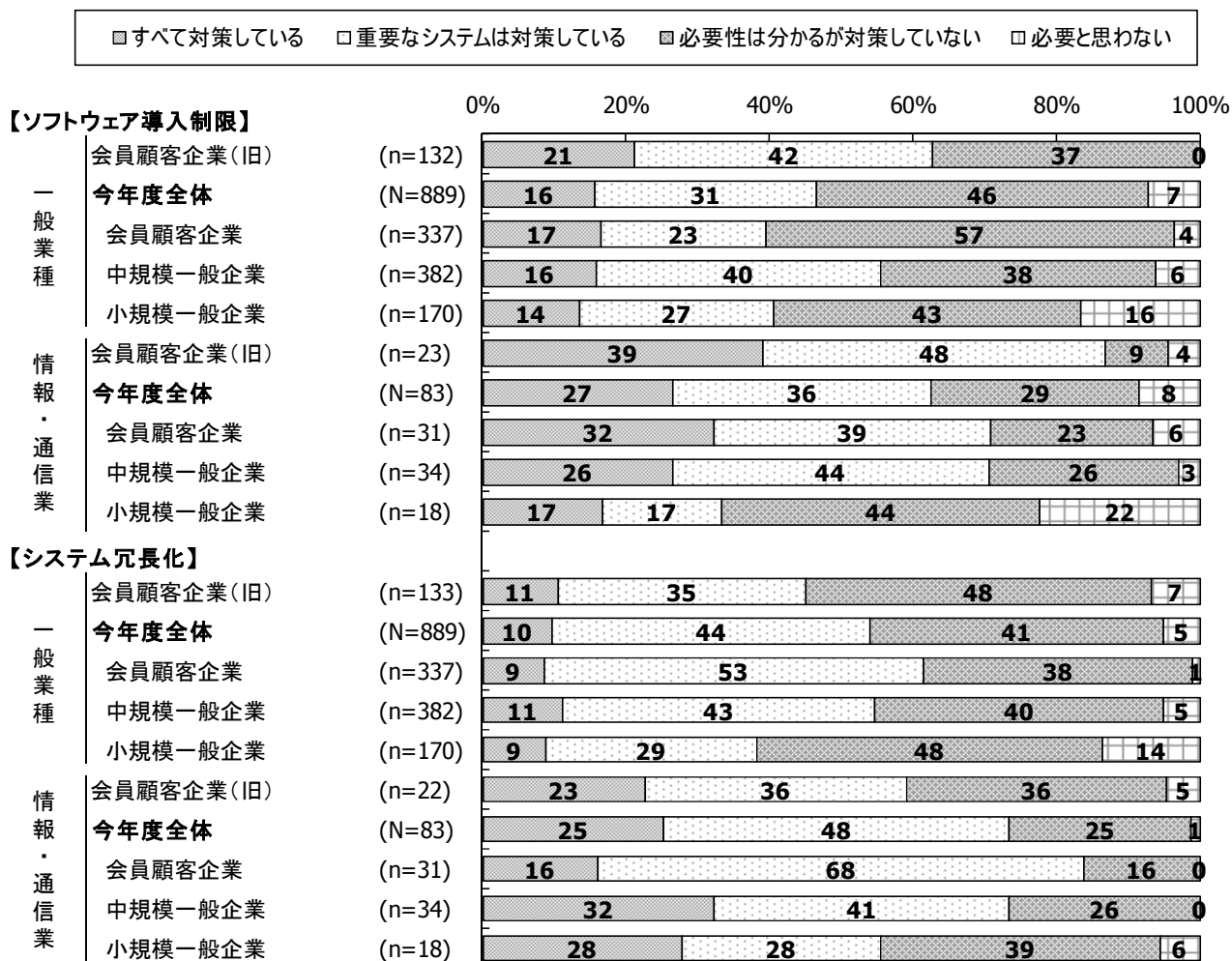
さすがに、「情報・通信業」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて39-58%と総じて実施率は高いが、「会員顧客企業」は「会員顧客企業（旧）」の64%に比べ、39%と低下している。

今年度の設問で「模造困難なデバイス」としたことが、判断を厳しい方向に導いた可能性がある。しかし、「中規模一般企業」では実施率が高く、会員企業の提案活動強化も望まれる。

### 3.6.4 可用性に関するセキュリティー対応状況

可用性にかかわるセキュリティー対策から、「ソフトウェア導入制限」、「システム冗長化」を選び、その実施状況を示したのが図表 3.6.4.1 である。

図表 3.6.4.1 可用性に関するセキュリティー対応状況



#### (1) ソフトウェア導入制限(Q49)

「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせても 40-56% と実施率が低い。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業（旧）」の 63% に比べ、今年度は 40% と大きく低下している。今年度の調査で「許可されないものを削除させる」条件を追加したためと思われるが、逆に言うと「状況は把握していても、対応を強制できない」というのが実態と考えられる。

さすがに、「情報・通信業」では「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて 70-71% の実施率である。しかし、「小規模一般企業」において、『必要とは思わない』の比率が 22% と高いのは残念な結果である。

### 3. 調査と分析

#### (2) システム冗長化(Q50)

「一般業種」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて54-62%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業(旧)」の46%に比べ今年度は62%と実施率が高く、『必要とは思わない』比率も7%から1%へと改善されている。東日本大震災の経験が大きく影響したものと考えられる。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」でさえ、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて56%の実施率となっており、「会員顧客企業」で84%、「中規模一般企業」で73%と高水準である。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業(旧)」の59%と比べ大きく改善されており、ここでも東日本大震災の経験が大きく影響したものと考えられる。

#### 3.6.5 管理面でのセキュリティー対応状況

管理面でのセキュリティー対策から「セキュリティーポリシー制定」、「定期的セキュリティー見直し」、「セキュリティー教育」を選び、その実施状況を示したのが図表3.6.5.1である。

##### (1) セキュリティーポリシー制定(Q51)

「一般業種」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて58-66%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業(旧)」の57%から今年度は66%に増え、『必要とは思わない』比率も3%から0%へと改善されている。セキュリティーの重要性の理解が深まったものと考えられる。しかし、「小規模一般企業」で『必要とは思わない』が14%あり、残念である。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』だけで59-77%、『重要なシステムは対策している』を合わせて77-87%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、『必要とは思わない』比率が「会員顧客企業(旧)」の4%から0%へと改善されている。

##### (2) 定期的セキュリティー見直し(Q52)

「一般業種」では、『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせても27-41%の低い実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業(旧)」の14%から今年度は34%に増え、『必要とは思わない』比率も21%から1%へと大きく改善されている。増え続けるセキュリティー脅威への重要性の理解が深まったものと考えられる。しかし、『必要と思うが対策していない』比率が53-65%もあるのは残念な結果である。

「情報・通信業」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』だけで41-58%、『重要なシステムは対策している』を合わせて67-74%の実施率となっている。「会員顧客企業」では、「会員顧客企業(旧)」の17%から今年度は74%と劇的に増え、『必要とは思わない』比率も13%から0%へと大きく改善されている。

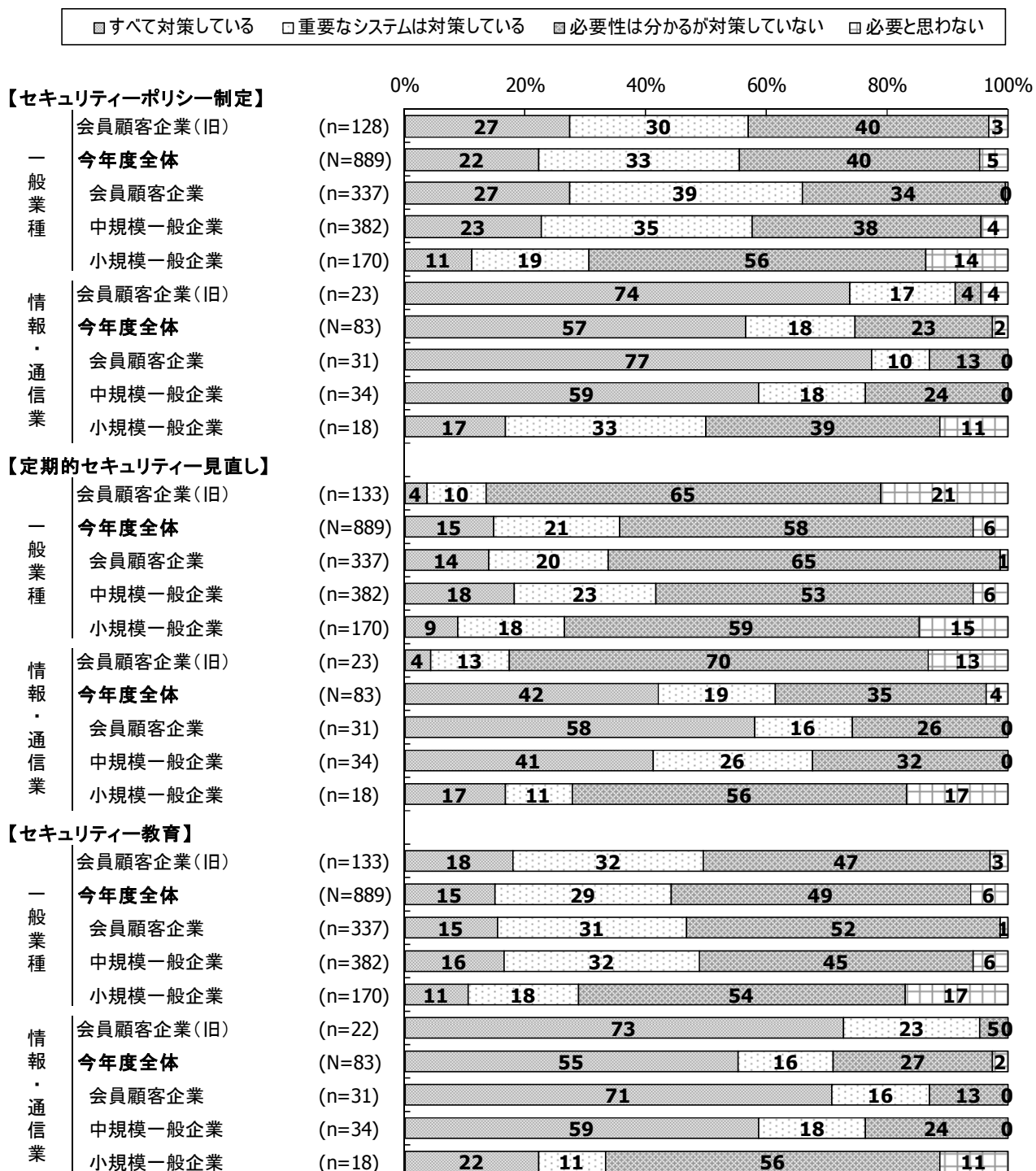
##### (3) セキュリティー教育(Q53)

「一般業種」では、実施率が一番高い「中規模一般企業」でも『すべて対策している』、『重要なシステムは対策している』を合わせて48%と、あまり実施されていない。「セキュリティーの基本は従業員の意識」ということを改めて強調したい。



さすがに、「情報・通信業」では、「小規模一般企業」を除き、『すべて対策している』だけで59-71%、『重要なシステムは対策している』を合わせて77-87%と実施率が高い。

図表 3.6.5.1 管理面でのセキュリティー対応状況



### 3. 調査と分析

#### 3.7 面接調査のまとめ

アンケート調査を補完する目的で、今年度のメインテーマである「スマートデバイスの業務利用」を本格的に行っていると思われる企業に対し、「スマートデバイスをどのように活用し、どんな効果を得ているか」を中心に面接調査を行った。アンケートに回答いただいた会員顧客企業の中から対象を選択した結果、数十社に上ったが、対象企業と当協会の都合で調整した結果、7社が面接対象となった。

なお、本年度アンケート調査の副目的である「セキュリティー管理の状況および過去に比べた変化」についても調査した。

##### 3.7.1 スマートデバイスの活用状況と効果

面接調査対象企業の業種、スマートデバイスの導入数、主要用途を図表 3.7.1.1 に示す。この図表から分かるように、スマートデバイスの配布先は、主に移動しながら業務を行う営業部門であり、ほぼ一人1台という集中配備が目立った。中には、パソコンなどと比べ低価格であり、事業部門長の裁断で導入が進み、IT部門は主としてセキュリティー管理面を見るにとどまっているという意見もあった。一方、パソコンの代替になるかとの質問に対しては、ほとんどの企業が「代替にならない、パソコンは従来通り使い続ける」との意見であったが、「持ち出し用のノートパソコンは減少する」という意見もあった。

図表 3.7.1.1 面接調査の対象企業とスマートデバイス活用状況

	業種	従業員数	スマートフォン		タブレット	
			台数	主要用途	台数	主要用途
A社	ソフト受託開発	150名	約20台	グループウェア利用	約20台	プレゼンテーション(営業)
B社	塗料製造	76名	20台	メールによる決裁(営業)	2台	海外出張
C社	自動車部品付属品卸	53名			21台	プレゼンテーション(営業) グループウェア利用
D社	非各種学校の学習塾	750名	約25台	テレビ会議	約25台	プレゼンテーション(営業) テレビ会議
E社	中古自動車小売	45名			17台	プレゼンテーション(営業) 中古車査定(営業)
F社	電気機械器具修理業	40名	10台	スケジュール管理(営業) 作業進捗管理(技術員)	1台	プレゼンテーション(営業)
G社	ソフト受託開発	340人	数台	グループウェア利用(営業、技術、管理)	約20台	プレゼンテーション(営業)、グループウェア利用(営業、技術、管理)

### (1) スマートフォンの用途

スマートフォンの用途は主に情報共有やコミュニケーション活性化であった。しかし、セキュリティの問題を避けるため、社内システムとは連携させない、あるいは Web 連携にとどめるとの方針の企業が多かった。反面、メールを決裁手段として活用し、業務プロセスの効率化に活用している企業もあった。

F 社は、営業全員に自社支給のスマートフォンを持たせてスケジュール情報を共有しているほか、修理業務請負元の企業からスマートフォンを担当技術員全員が支給されており、専用のアプリケーションを使って修理業務の指示、移動状況の管理、進捗管理を受けている。ご承知の通り、スマートデバイスには各種のセンサーが搭載されており、GPS もその 1 つであり、ロケーション管理に旨く活用した例であった。F 社は、他に 2 つの企業から修理業務請負しており、それらは従来型の携帯電話やノート PC を使っているとのことだったが、今後はスマートデバイスが取って代わるかも知れない。

### (2) タブレットの用途

一方、タブレットの用途は、主に顧客向けのプレゼンテーションであった。可搬型でどこでも利用できるほか、目新しいデバイスと言うこともあり顧客に好評であるという意見が多かった。しかし、F 社のように、期待した効果もなく、今は使っていないとの話もあった。目新しさだけでは、導入は進まないというのが実情であろう。

また、G 社のように画面の大きさからくる見易さを重視し、グループウェア利用時、携帯電話代わりに使っている企業もあった。ただし、タブレットで通話を行うと通信料金がかさむため、通話は携帯電話で行うようにしているとのことであった。

中には、E 社のようにタブレットのグラフィックや写真撮影機能を活用し、中古車の査定を営業所から離れて実施し、クラウドサービスで集中処理するといった新たな活用方法も見られた。今回の面接調査対象業種は、限られたものだったが、このような新たな利用は、建設、医療、損害保険など遠隔地での活動が多い業種への浸透を予感させるものだった。D 社のテレビ会議への適用は、タブレットの機能を生かした事例だが、複数の人たちが参加できる良いクラウドサービスが無いとの悩みも聞いた。

スマートデバイスの活用には、良いクラウドサービスが欠かせないのである。

## 3.7.2 MDM、デスクトップ仮想化の利用状況

面接調査対象企業の業種、MDM、デスクトップ仮想化の利用状況を図表 3.7.2.1 に示す。

この図表から分かるように、MDM の導入事例はほとんどなく、ベンダーの提供するロック、ワイプ、位置特定程度で済みますか、あるいは管理していないのが実情だった。実際に紛失事故などの経験もなく、まだどの程度の管理が必要か判断しかねているのが現状と思われる。

デスクトップ仮想化についても、導入事例は 1 社だけで用途も限定的だった。社内システムを利用している場合でも、メールや Web にとどまっており、パソコン並みの使い方はまだ広がっていなかった。

### 3. 調査と分析

図表 3.7.2.1 面接調査の対象企業とMDM、デスクトップ仮想化の利用状況

	業種	MDM の利用	デスクトップ仮想化の利用
A 社	ソフト受託開発	ロック、ワイプ機能を装備。いずれインベントリー機能も必要になるかもしれない。	導入していない。
B 社	塗料製造	導入したが、警告メッセージを受信した程度で実利用シーンはない。	導入していない。予定もない。
C 社	自動車部品付属品卸	MDM 以前に、端末の管理者を置くことが重要。	近い将来、デスクトップの仮想化を進めることになると思う。
D 社	非各種学校の学習塾	ベンダー提供のロック、位置特定機能で足りている。	IT システム管理者が遠隔監視に使っている程度。
E 社	中古自動車小売	必要とは思いますが、導入していない。	導入していない。予定もない。
F 社	電気機械器具修理業	自社導入の台数は少なく、業務時間外は持ち出し禁止にしていることで対処、MDM は導入していない。	導入していない。予定もない。
G 社	ソフト受託開発	ほとんどすべての機能を利用している	導入していない。予定もない。

#### 3.7.3 セキュリティー管理の状況および過去に比べた変化

面接調査対象企業の業種、セキュリティー管理の現状、ここ数年での変化を図表 3.7.3.1 に示す。

この図表から分かるように、中堅・中小規模の企業では万全のセキュリティー対策をとっているところは少ない。大きな要因の 1 つがコスト問題であり、もう 1 つが IT 専門家不在で良いソリューションを見いだせない点である。前者については、セキュリティーリスクとコストの比較問題であり、経営層の意識が大きく影響しているようだ。面接調査対象企業の中で、A 社と B 社は経営トップがセキュリティー対策の重要性を理解し、リーダーシップを発揮して対策を充実させている。F 社は業務請負元の指示と言う特殊性が対策の充実を余儀なくさせていた。

この図表には載せていないが、東日本大震災や阪神淡路大震災がきっかけで IT サービス継続の重要性が理解され、対策が取られた企業もあれば、これらの被害を受けなかったため、対策が取られていない企業もあった。「災害は忘れたころにやってくる」の例え通り、日頃からのセキュリティー対策充実を望みたい。

図表 3.7.3.1 面接調査の対象企業とセキュリティー管理の状況および過去に比べた変化

	業種	セキュリティー管理の状況(アンケート回答)	過去に比べた変化(面接調査)
A社	ソフト受託開発	すべての調査項目について、『すべて実施している』か『重要なシステムは対策している』と回答。	5年前は、すべてを販売店任せだったが、費用対効果を考え、自社実施としたことで意識も変わり、全体的に向上した。
B社	塗料製造	すべての調査項目について、『すべて実施している』か『重要なシステムは対策している』と回答。	数年前、会社トップの指示で外部にセキュリティー評価をしてもらい、その結果を徹底的に反映させた。それまでは親会社の指示でウイルス対策ソフトウェアをいれていた程度でセキュリティーの意識は全くなかった。
C社	自動車部品付属品卸	一部のセキュリティー対策が実施できていない。	基幹システムはセキュリティー対策をしているが、情報共有など周辺システムについては十分なセキュリティー対策ができていない。
D社	非各種学校の学習塾	一部のセキュリティー対策が実施できていない。	良いソリューション、コストパフォーマンスの良いソリューションが見つからず対策できていない。
E社	中古自動車小売	半数程度のセキュリティー対策ができていない。	セキュリティー対策を兼ねてサーバーを本社に集中させた。コストがかかり過ぎる対策は実施できない。外部媒体や無線 LAN が気楽に使えるようになり、セキュリティー面で心配している。
F社	電気機械器具修理業	すべての調査項目について、『すべて実施している』か『重要なシステムは対策している』と回答。	業務請負元の企業から、情報セキュリティー管理の徹底が指示され、監査も受けることから数年前に徹底したセキュリティー管理を導入した。
G社	ソフト受託開発	一部のセキュリティー対策が実施できていない。	セキュリティー対策の高度化に追い付いていない。次年度には、何等かの対策を打ちたい。



## 4. 集計結果

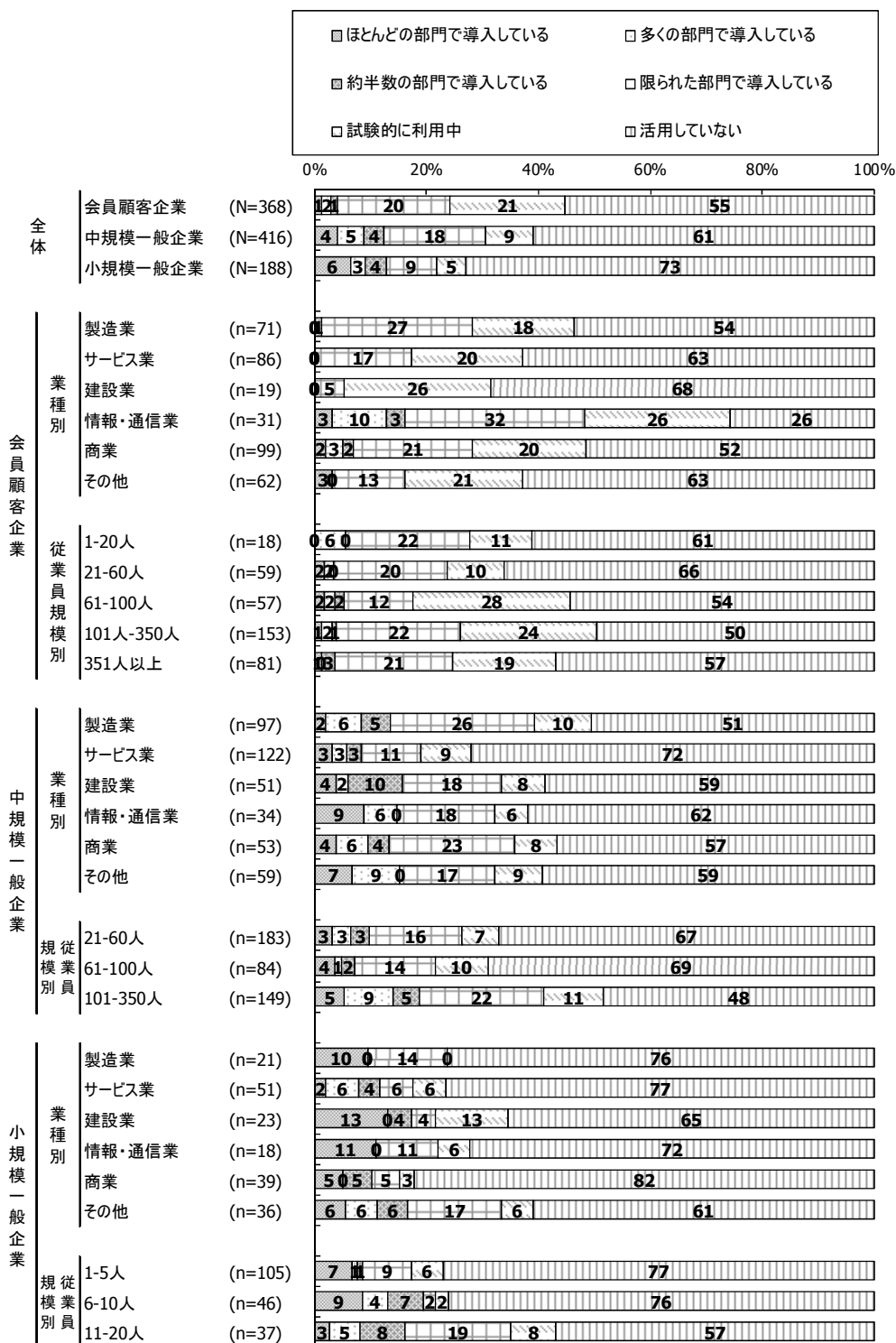
4. 集計結果

## 4. 集計結果

### 4.1 スマートデバイスの導入状況と将来計画について

#### Q1 スマートデバイスの業務での活用

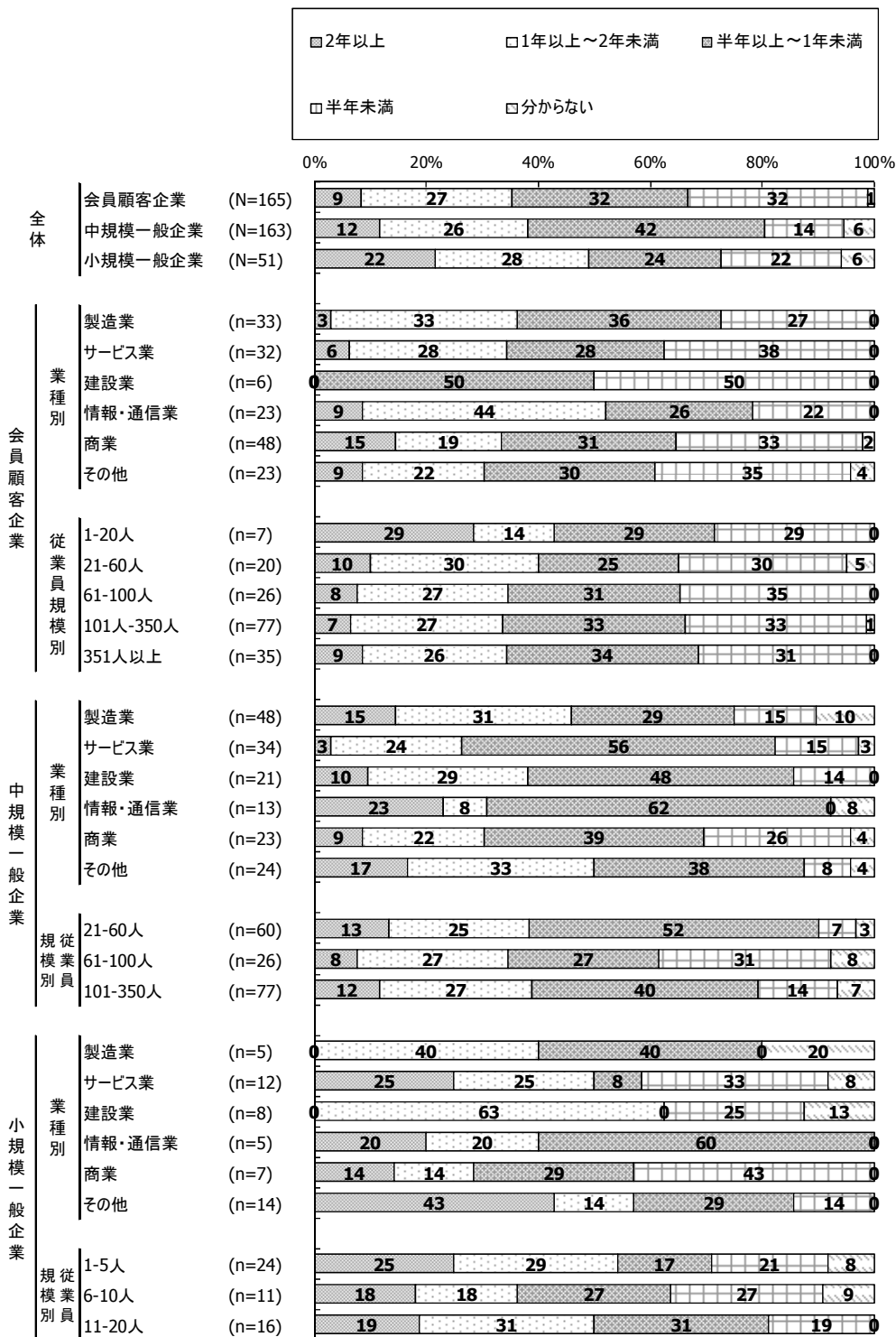
- 会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業のいずれも『活用していない』の比率が最も高い。
- 会員顧客企業では、『限られた部門で導入している』『試験的に利用中』の割合が約2割と、一般企業の比率と比較して高くなっている。





**Q2 スマートデバイス導入後の利用期間**

- 小規模一般企業、中規模一般企業、会員顧客企業の順に『2年以上』と『1年以上～2年未満』を合わせた比率が高くなっている。



4. 集計結果

Q3 使用しているスマートデバイスの種類(複数選択)

- いずれのセグメントにおいても Apple 製品の『iPhone』、『iPad』が最も高い比率で選択された。

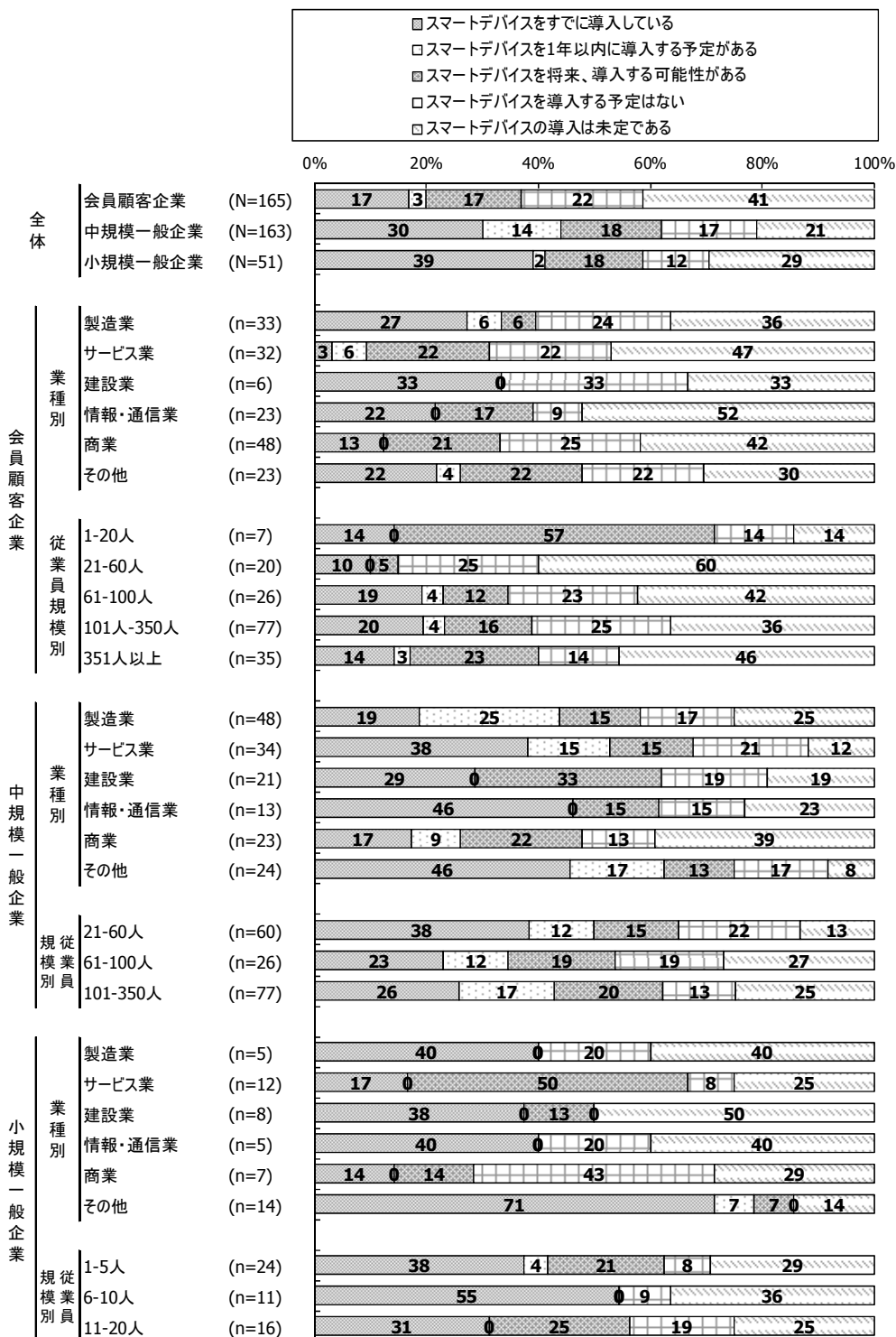
		スマートフォン											
		iPhone (Apple)	MEDIAS (NEC カシオ)	Optimus (LG)	Xperia(ソニーモバイル)	ARROWS (富士通 東芝)	ELUGA (パナソニック)	AQUOS (シャープ)	GALAXY (サムスン)	REGZA (富士通 東芝)	HTC (HTC)	BlackBerry (リサーチ・イン・モーション)	
		単位:%											
全体	会員顧客企業(N=165)	32	2	-	7	4	-	1	10	2	2	2	
	中規模一般企業(N=163)	39	3	2	6	3	1	7	11	3	3	1	
	小規模一般企業(N=51)	28	2	-	14	8	-	10	4	6	6	-	
会員顧客企業	業種別	製造業(n=33)	42	-	-	6	6	-	-	21	3	3	-
		サービス業(n=32)	16	-	-	6	-	-	3	-	3	-	
		建設業(n=6)	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		情報・通信業(n=23)	44	9	-	13	4	-	4	17	4	4	-
		商業(n=48)	29	4	-	6	2	-	-	10	2	-	6
	その他(n=23)	39	-	-	9	9	-	4	-	-	-	-	
	従業員規模	1-20人(n=7)	57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		21-60人(n=20)	35	-	-	5	-	-	5	5	-	-	-
		61-100人(n=26)	23	4	-	-	4	-	-	12	4	4	4
		101人-350人(n=77)	35	4	-	14	4	-	3	14	1	1	3
351人以上(n=35)		26	-	-	-	6	-	-	6	-	3	-	
中規模一般企業	業種別	製造業(n=48)	38	2	-	4	2	2	4	10	2	6	-
		サービス業(n=34)	38	-	-	3	-	-	6	9	3	-	-
		建設業(n=21)	24	10	-	10	5	-	10	5	10	-	-
		情報・通信業(n=13)	62	8	8	8	-	8	8	23	8	8	8
		商業(n=23)	44	-	4	4	4	-	4	4	-	-	-
	その他(n=24)	42	4	4	13	8	-	17	21	-	-	-	
	従業員規模	21-60人(n=60)	33	5	2	10	3	2	8	13	3	3	-
		61-100人(n=26)	27	4	4	4	12	-	8	12	4	8	-
		101-350人(n=77)	48	1	1	4	-	1	7	9	3	-	1
		351人以上(n=35)	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他(n=14)		21	7	-	14	7	-	7	-	-	7	-	
小規模一般企業	業種別	製造業(n=5)	40	-	-	20	-	-	20	40	-	-	-
		サービス業(n=12)	25	-	-	17	8	-	25	-	8	-	-
		建設業(n=8)	38	-	-	13	-	-	-	-	13	13	-
		情報・通信業(n=5)	40	-	-	20	20	-	-	-	-	20	-
		商業(n=7)	14	-	-	-	14	-	-	-	14	-	-
従業員規模	1-5人(n=24)	25	4	-	8	8	-	8	-	4	13	-	
	6-10人(n=11)	36	-	-	18	18	-	-	-	9	-	-	
	11-20人(n=16)	25	-	-	19	-	-	19	13	6	-	-	
	その他(n=14)	21	7	-	14	7	-	7	-	-	7	-	
	その他(n=14)	21	7	-	14	7	-	7	-	-	7	-	

		タブレット												
		iPad (Apple)	GALAPAGOS (シャープ)	MEDIAS Tab(NEC)	Optimus Pad (LG)	GALAXY Tab(サムスン)	ARROWS Tab(富士通)	TouchPad(HP)	REGZA Tablet(東芝)	VersaPro (NEC)	STYLISTIC (富士通)	Latitude (DELL)	その他	分からない・不明
		単位:%												
全体	会員顧客企業(N=165)	66	2	2	2	6	2	-	3	7	1	1	10	4
	中規模一般企業(N=163)	33	1	3	1	4	1	1	1	8	2	2	3	10
	小規模一般企業(N=51)	37	-	-	-	2	2	-	2	4	2	2	16	2
会員顧客企業	業種別	製造業(n=33)	61	6	3	-	3	3	-	-	12	-	3	-
		サービス業(n=32)	69	3	-	-	6	-	-	6	3	3	6	6
		建設業(n=6)	83	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-
		情報・通信業(n=23)	87	4	4	-	13	4	-	9	4	-	4	4
		商業(n=48)	60	-	4	2	6	-	-	2	8	-	17	4
	その他(n=23)	52	-	-	13	-	4	-	9	4	-	17	4	
	従業員規模	1-20人(n=7)	71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	-
		21-60人(n=20)	55	15	-	-	5	-	5	-	5	-	5	5
		61-100人(n=26)	58	-	-	4	8	4	-	4	-	4	12	4
		101人-350人(n=77)	71	-	5	4	7	3	-	3	7	-	7	4
351人以上(n=35)		63	3	-	-	3	3	-	3	20	-	17	3	
中規模一般企業	業種別	製造業(n=48)	21	2	4	2	6	-	-	2	10	-	4	15
		サービス業(n=34)	50	-	-	-	-	-	-	9	-	-	3	9
		建設業(n=21)	29	-	-	-	-	5	5	-	10	5	5	10
		情報・通信業(n=13)	23	-	8	8	8	-	-	8	-	-	8	-
		商業(n=23)	48	-	4	-	4	4	-	4	4	-	-	13
	その他(n=24)	29	-	4	-	13	-	-	8	4	4	-	4	
	従業員規模	21-60人(n=60)	27	-	2	-	3	-	2	-	12	2	3	3
		61-100人(n=26)	15	-	-	-	4	-	-	8	4	8	4	15
		101-350人(n=77)	44	1	5	3	5	3	1	1	5	1	1	13
		351人以上(n=35)	20	-	-	-	20	-	-	-	20	-	20	-
その他(n=14)		42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	
小規模一般企業	業種別	製造業(n=5)	20	-	-	-	20	-	-	-	20	-	20	-
		サービス業(n=12)	42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8
		建設業(n=8)	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25	-
		情報・通信業(n=5)	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		商業(n=7)	29	-	-	-	-	-	-	-	-	14	29	-
従業員規模	1-5人(n=24)	33	-	-	-	-	4	-	4	4	-	17	4	
	6-10人(n=11)	36	-	-	-	-	-	-	9	-	9	18	-	
	11-20人(n=16)	44	-	-	-	6	-	-	-	-	6	13	-	
	その他(n=14)	21	7	-	14	7	-	7	-	-	7	-	-	
	その他(n=14)	21	7	-	14	7	-	7	-	-	7	-	-	

**Q4-1 スマートデバイスの導入意向:管理部門(総務、人事、経理等)**

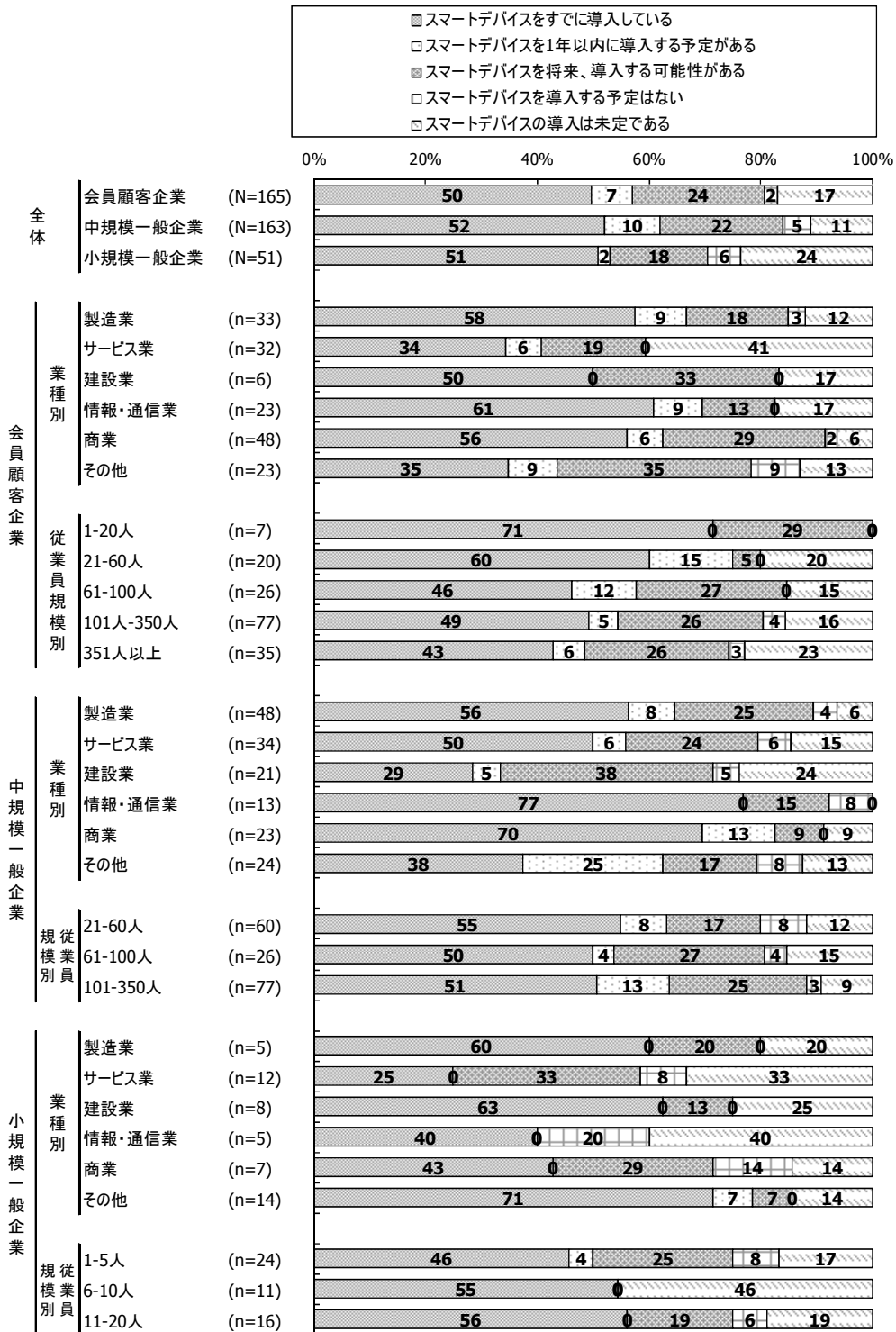
- スマートデバイスを導入している企業のうち、管理部門で導入している比率は小規模一般企業で最も高く、39%となっている。



4. 集計結果

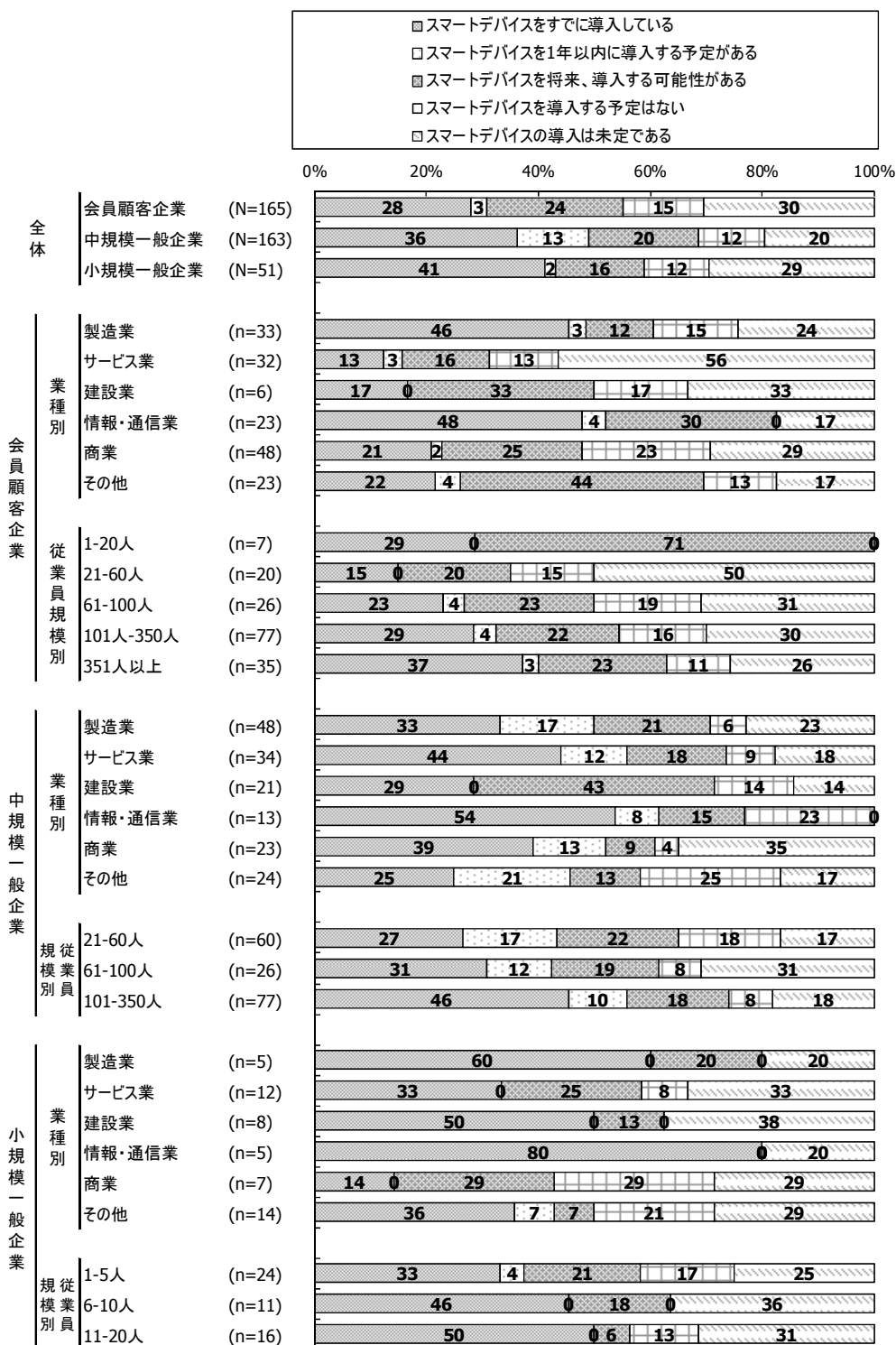
Q4-2 スマートデバイスの導入意向:営業部門(営業、販売推進等)

- スマートデバイスを導入している企業のうち、営業部門で導入している比率は、いずれのセグメントでも 50%程度となっている。



**Q4-3 スマートデバイスの導入意向:技術部門(SE、CE、開発等)**

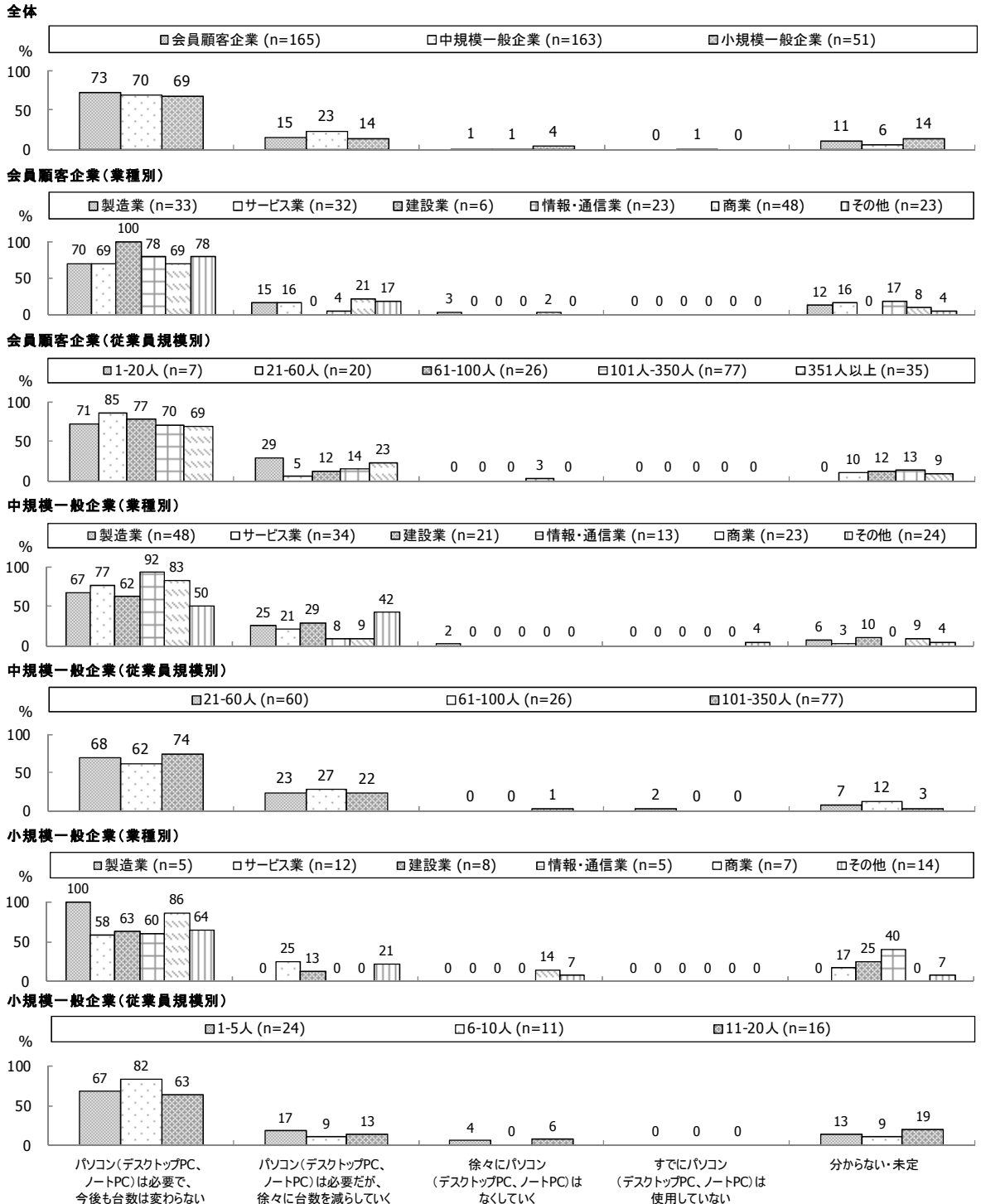
- スマートデバイスを導入している企業のうち、技術部門で導入している比率は、小規模一般企業が最も高く、41%となっている。



4. 集計結果

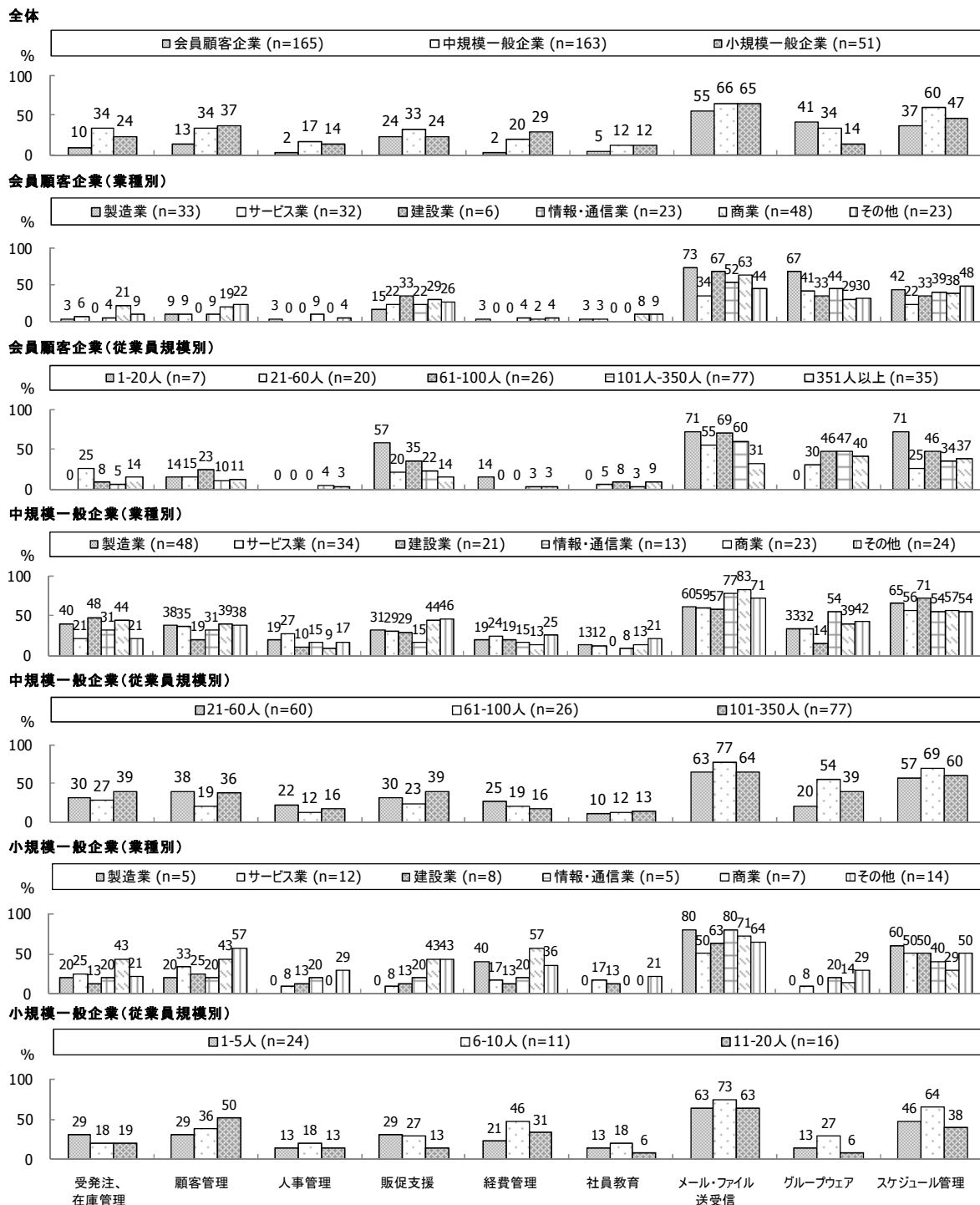
**Q5 今後のパソコン(デスクトップPC、ノートPC)の利用意向(複数選択)**

- いずれのセグメントでも『パソコン(デスクトップPC、ノートPC)は必要で、今後も台数は変わらない』を選択した比率が最も高くなっている。

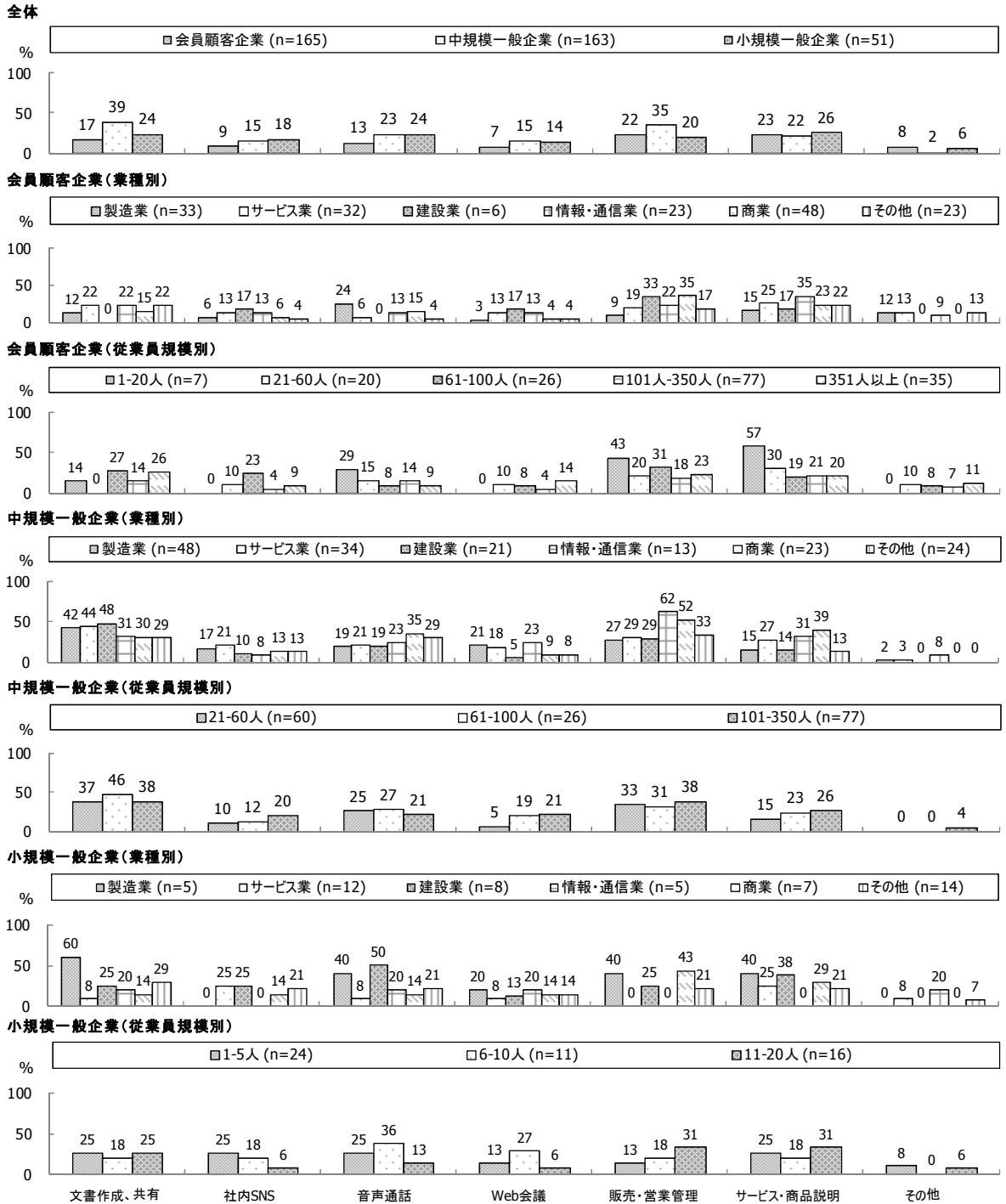


**Q6 スマートデバイスの業務利用及び利用機能(複数選択)**

- いずれのセグメントでも『メール・ファイル送受信』が最も高い比率で選択され、次いで『スケジュール管理』と続く。



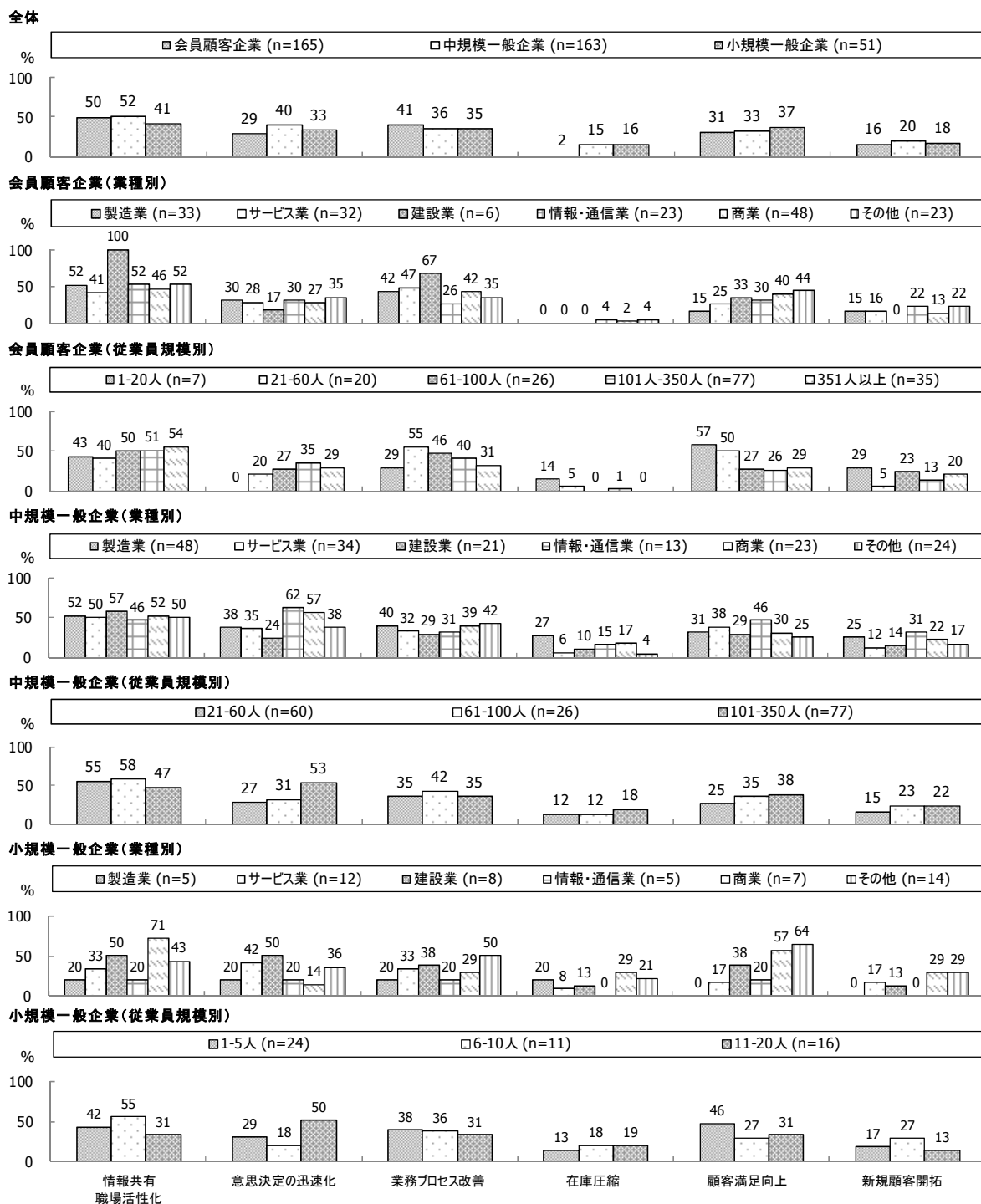
4. 集計結果



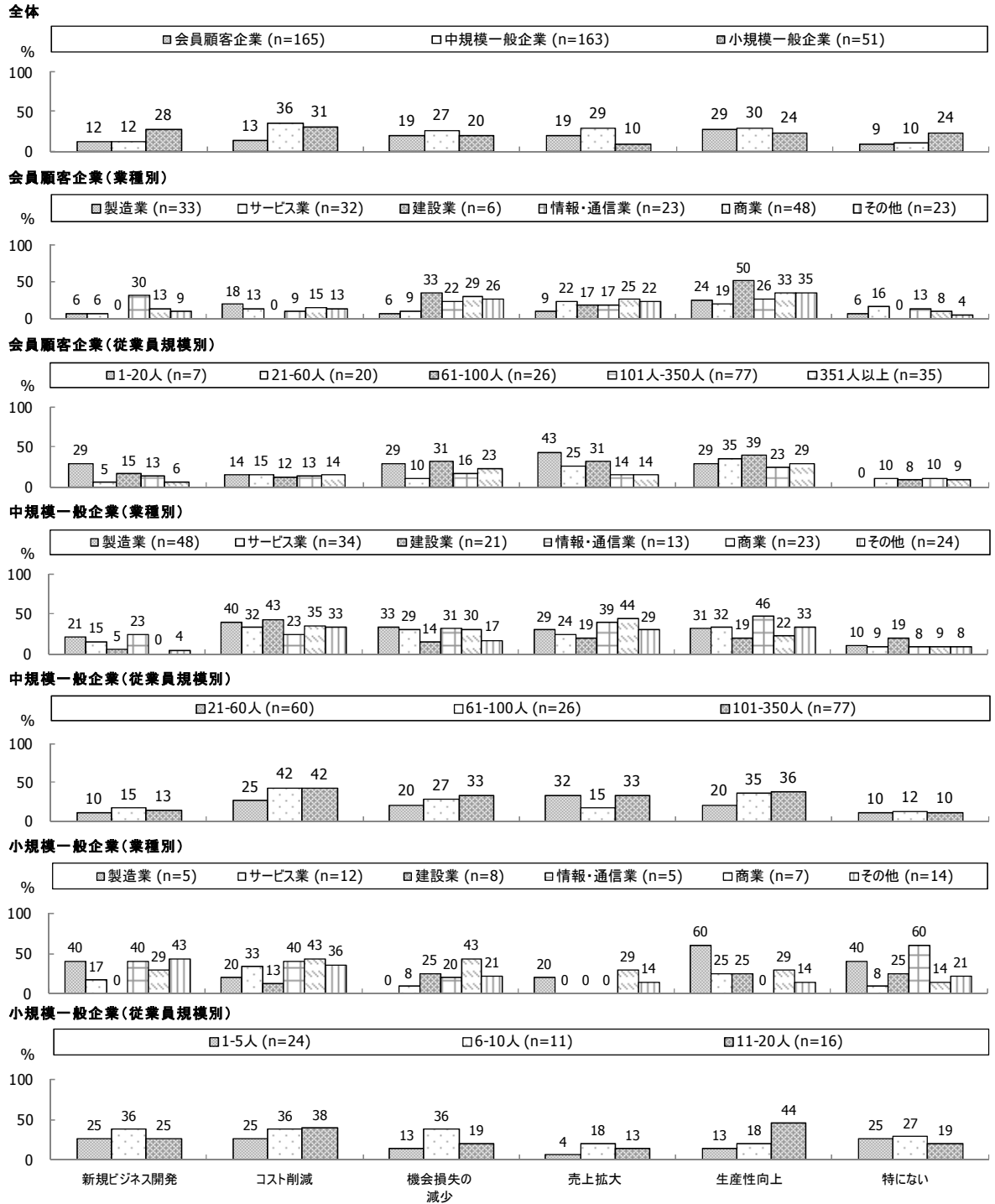


**Q7-1 スマートデバイス導入前に期待していた効果(複数選択)**

- いずれのセグメントでも『情報共有職場活性化』が最も高い比率で選択され、次いで『業務プロセス改善』と続く。

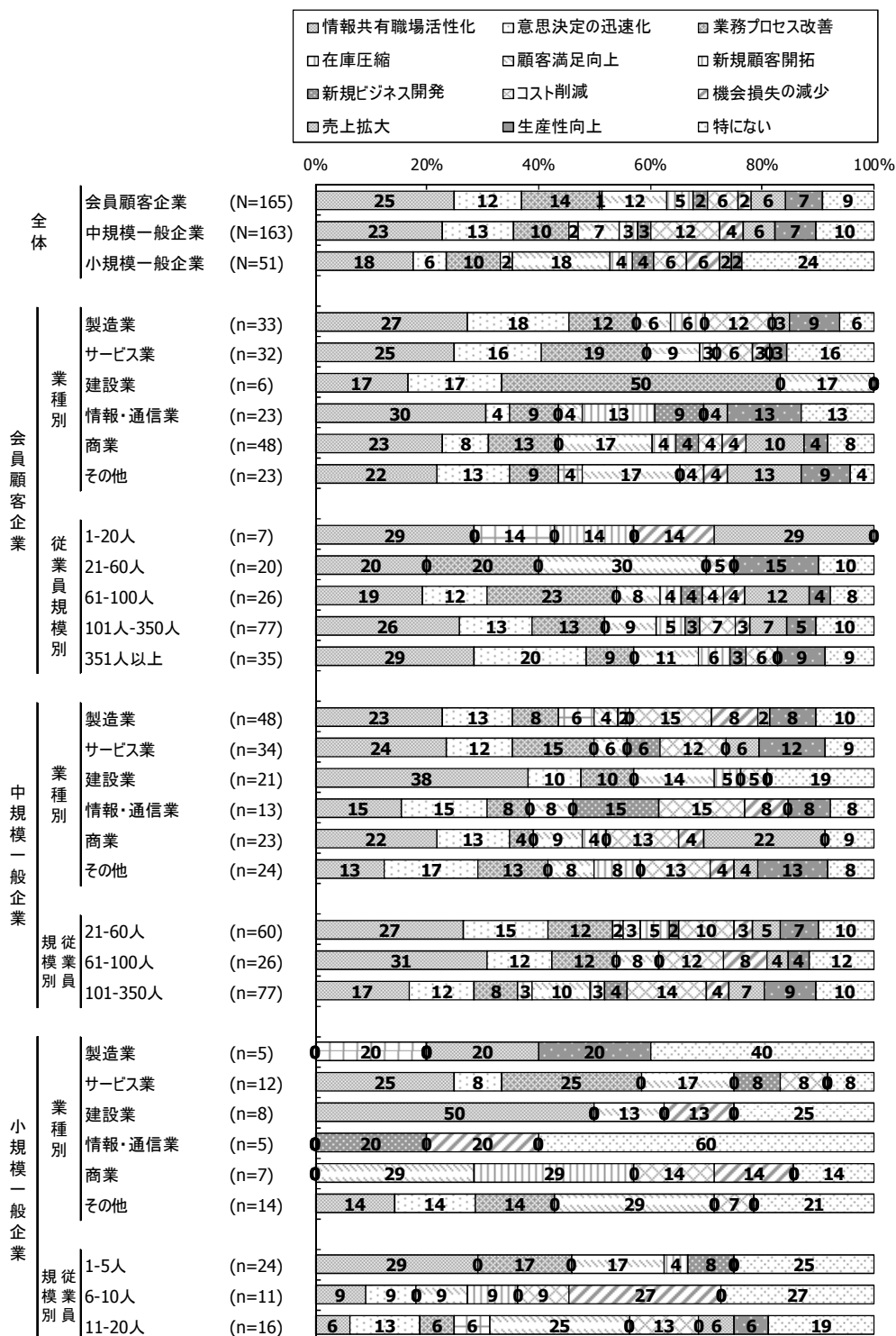


#### 4. 集計結果



Q7-2 スマートデバイス導入前に最も期待していた効果

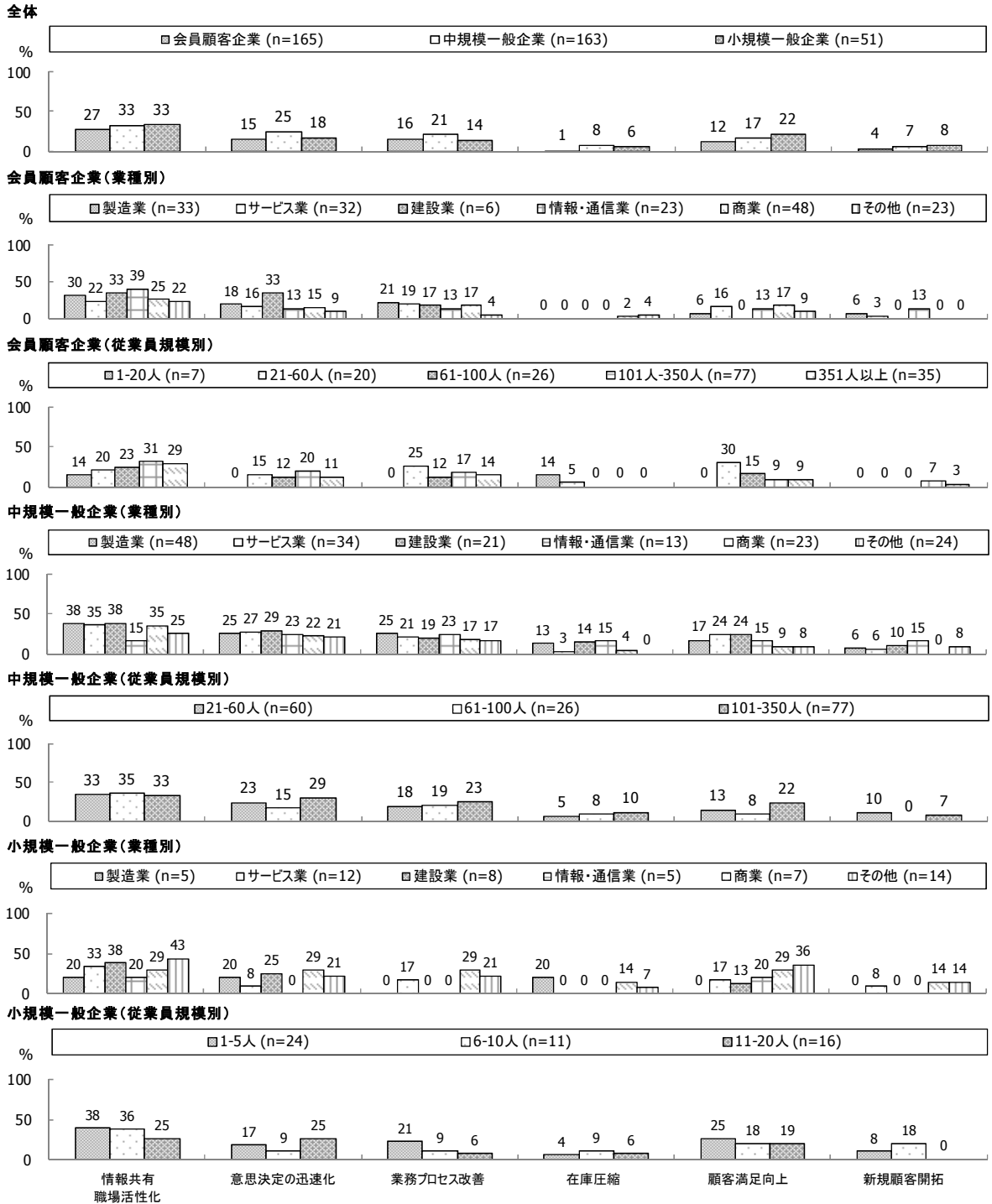
- 『情報共有職場活性化』の比率が最も高くなっている。

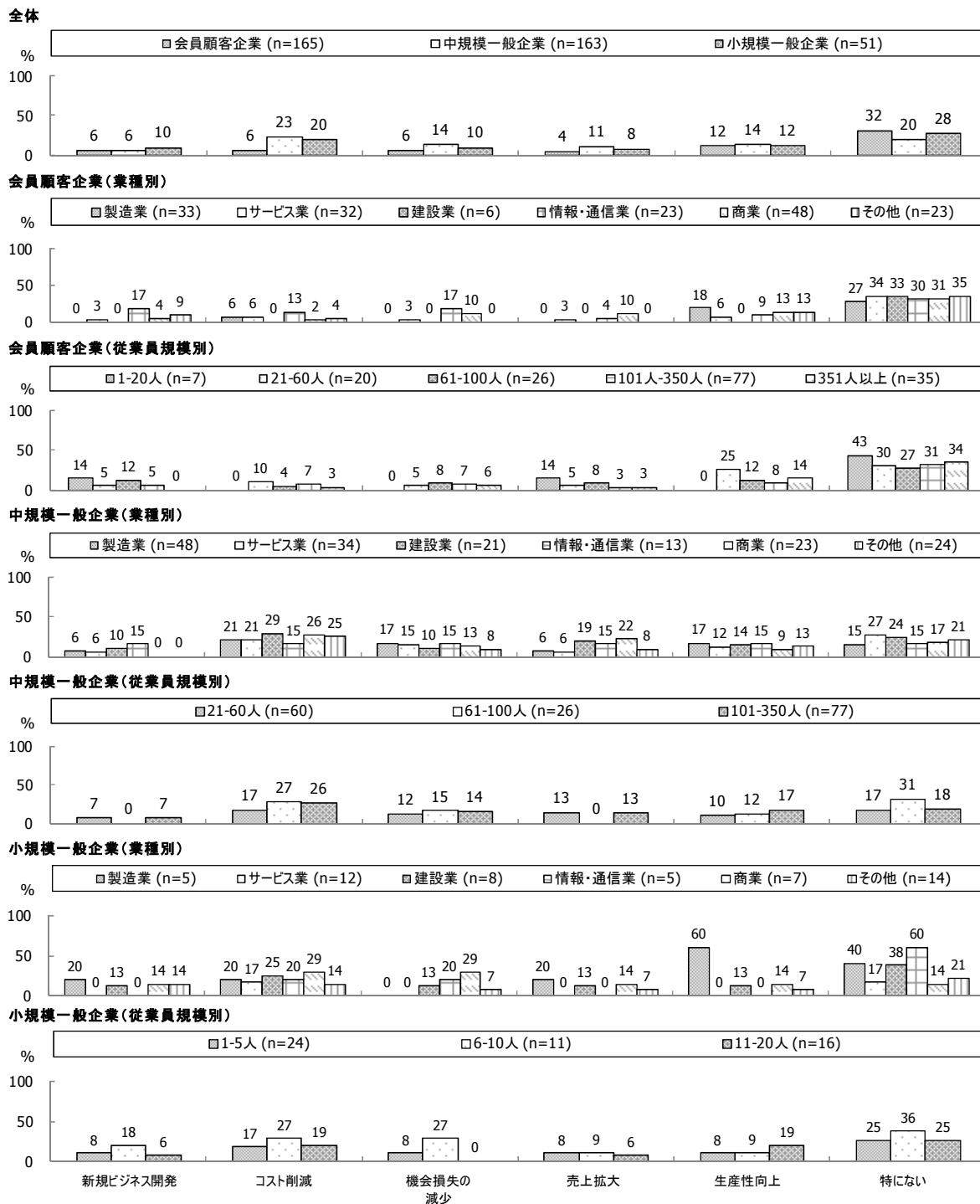


4. 集計結果

Q7-3 スマートデバイス導入後に得られた効果(複数選択)

- 一般企業では『情報共有職場活性化』の比率が最も高く、会員顧客企業においては『特にない』の比率が最も高い。

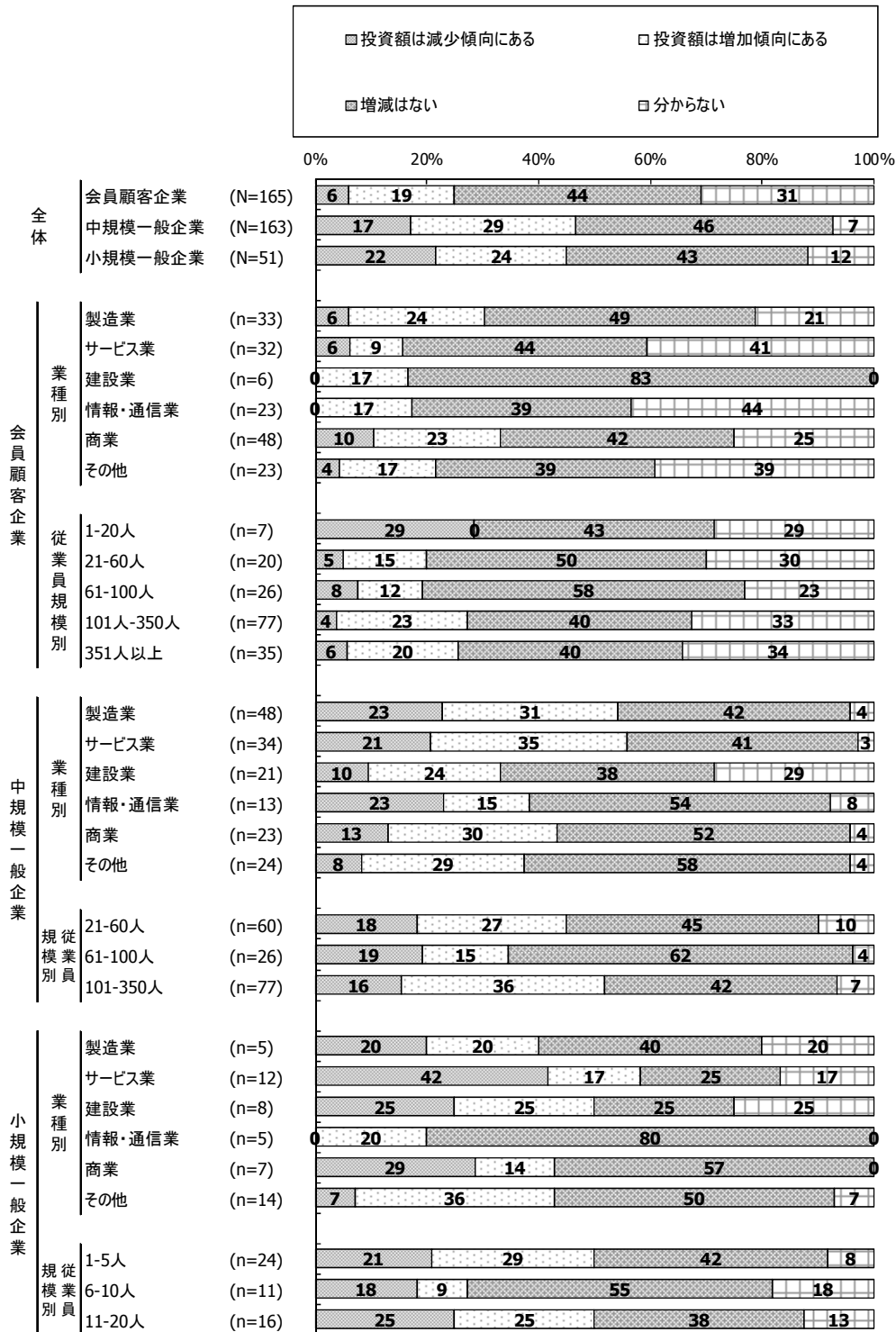




4. 集計結果

**Q8 スマートデバイス導入後の ICT(情報通信技術)全体の投資額の傾向**

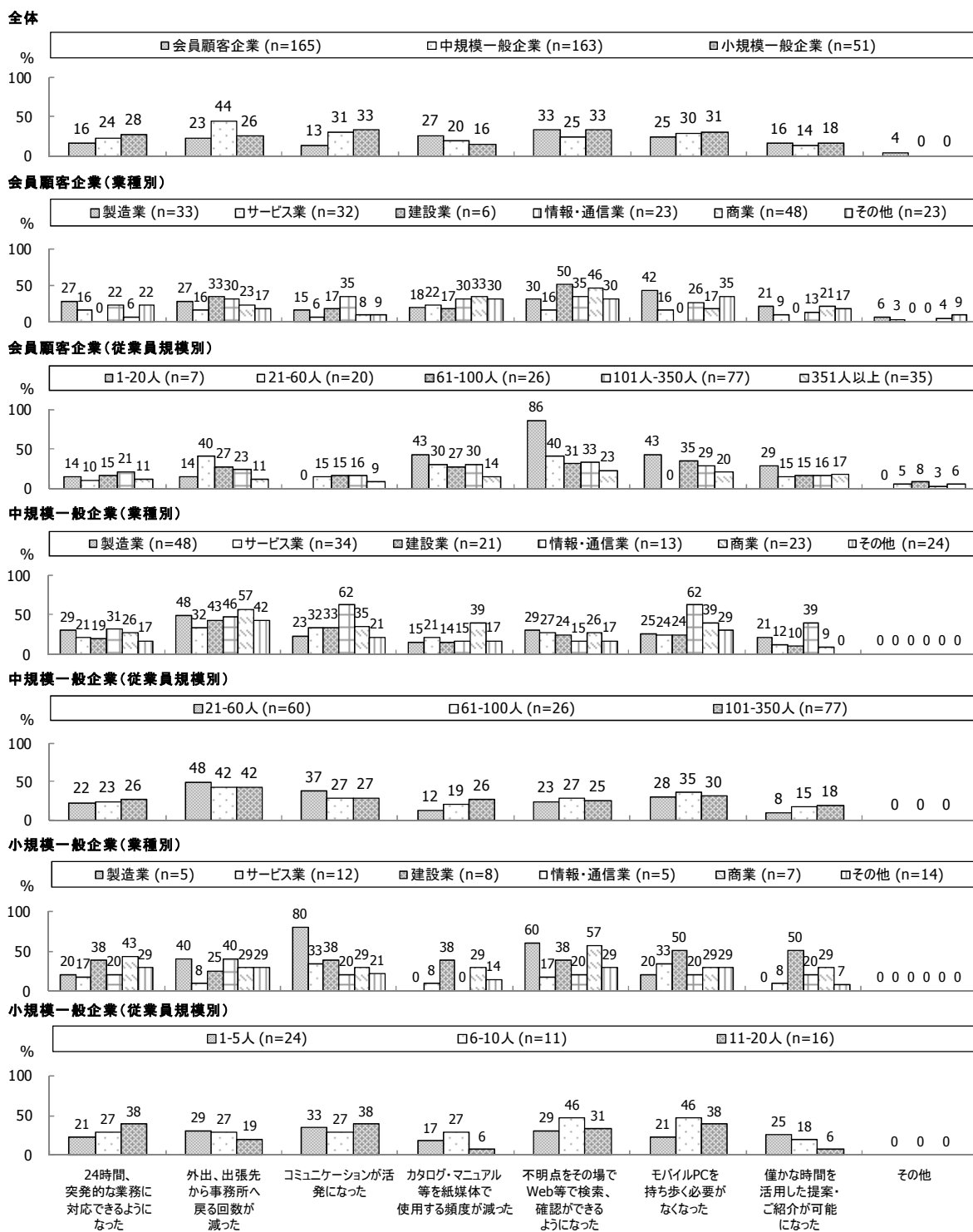
- いずれのセグメントでも『増減はない』の比率が最も高いが、『投資額は増加傾向にある』が『投資額は減少傾向にある』を上回っている。



**Q9 スマートデバイスの活用によるワークスタイルの変化(複数選択)**

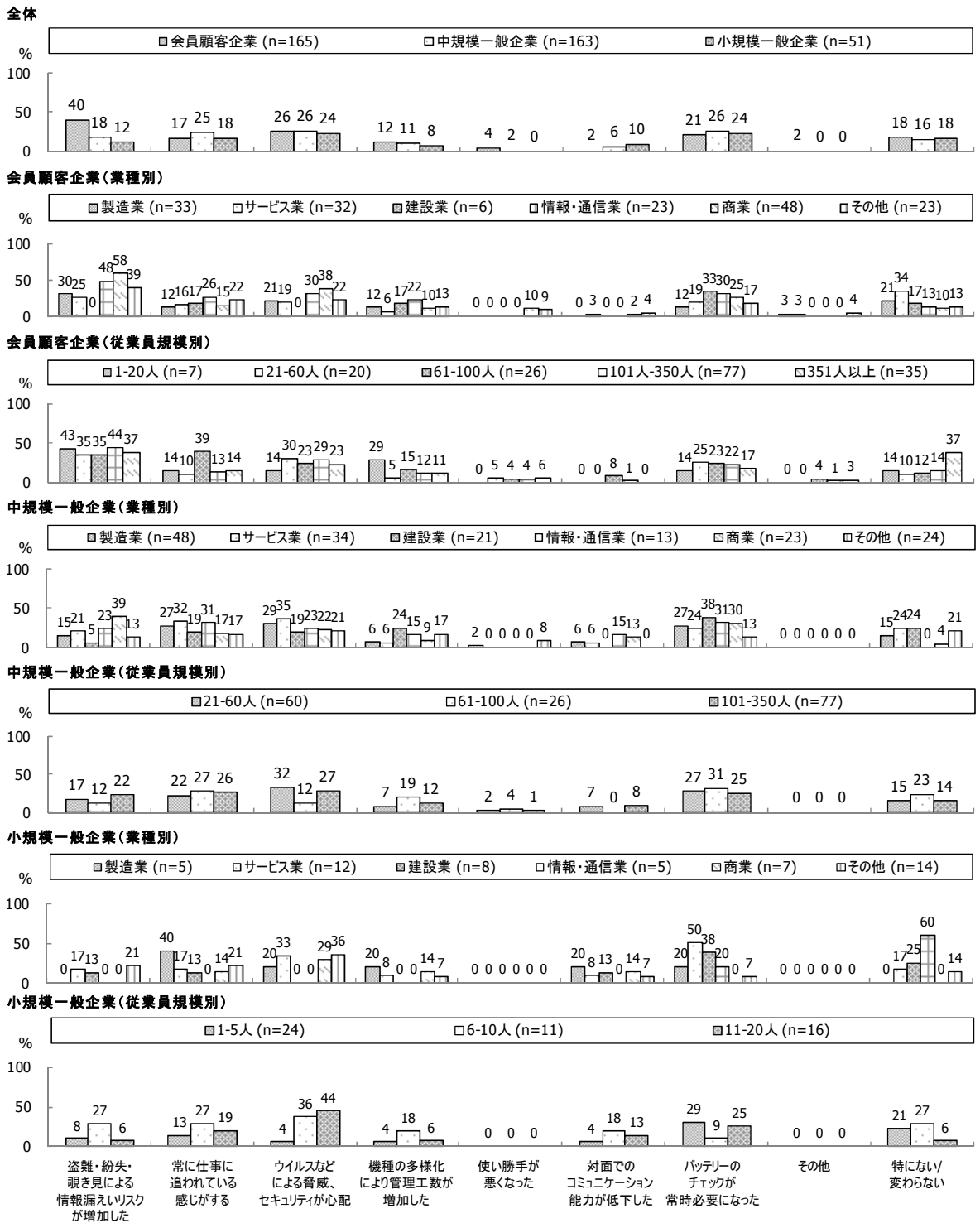
「良くなった点」の集計結果を下図に示す

- 会員顧客企業と小規模一般企業では『コミュニケーションが活発になった』『不明点をその場でWeb等で検索、確認ができるようになった』が最も高い比率で選択された。
- 中規模一般企業では『外出、出張先から事務所へ戻る回数が減った』が最も高い比率で選択された。



4. 集計結果

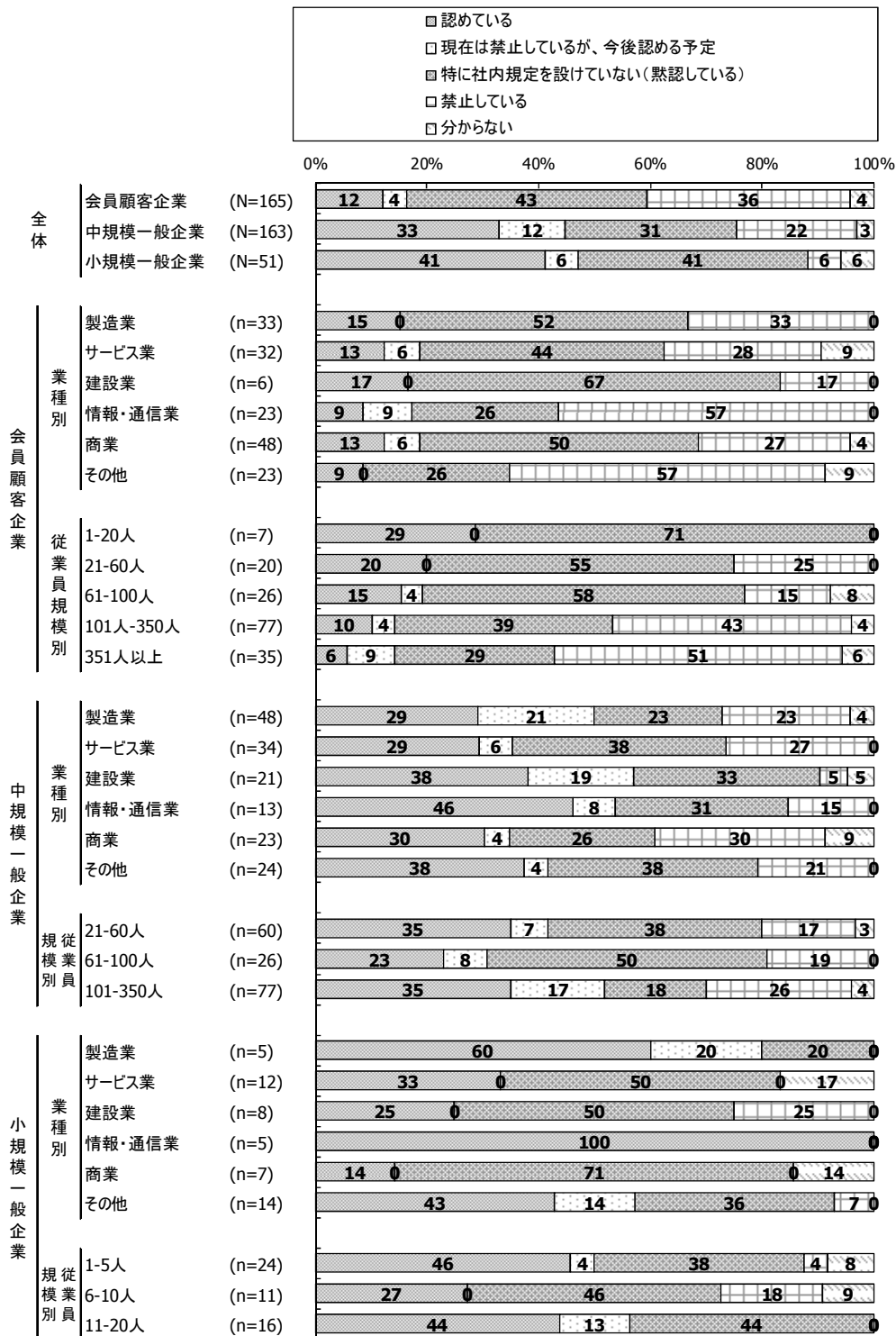
「悪くなった点」の集計結果を下図に示す。





**Q10 個人所有のスマートデバイスの業務利用を認めているか**

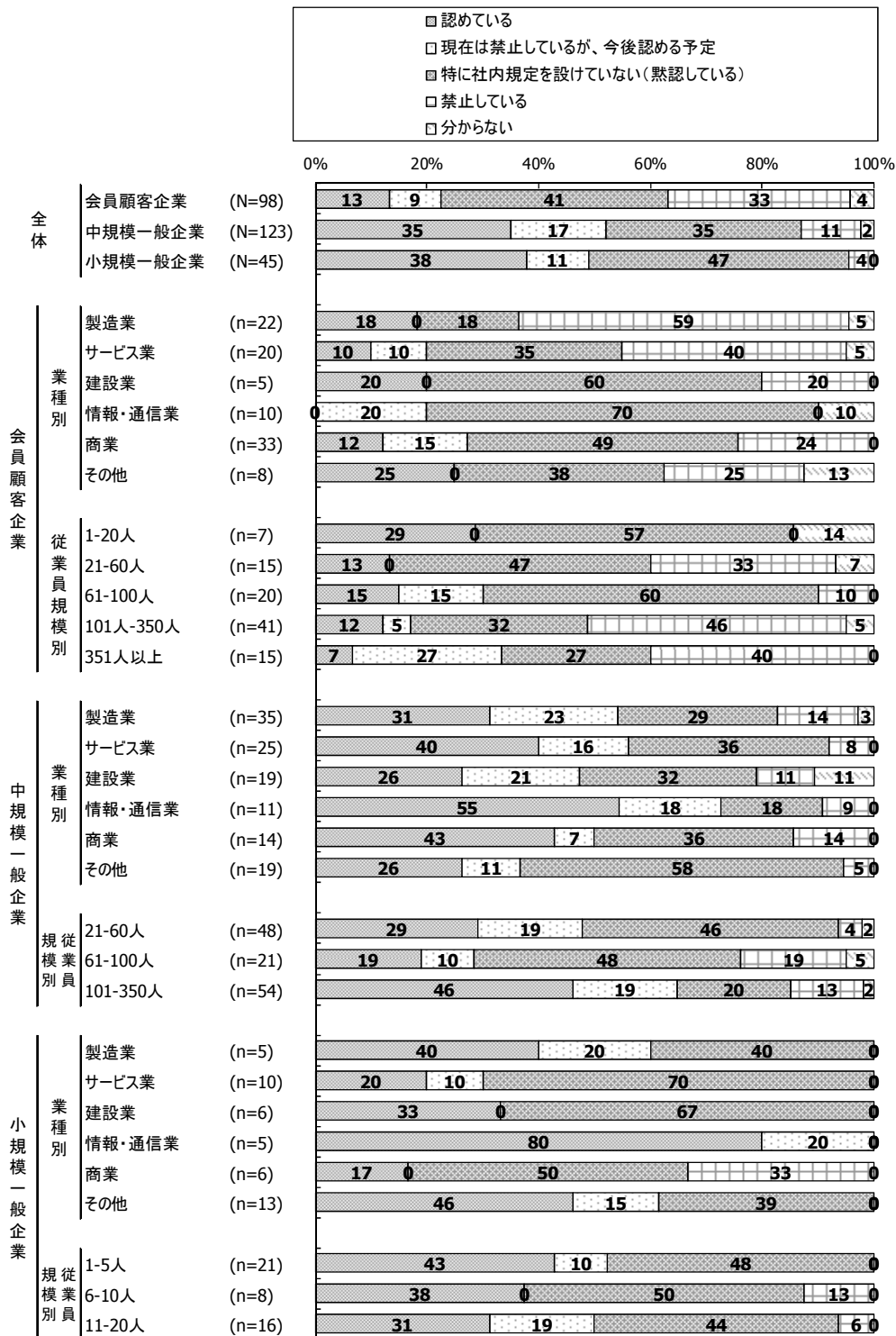
- 会員顧客企業では『特に社内規定を設けていない（黙認している）』の比率が最も高く、一般企業では『認めている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『特に社内規定を設けていない（黙認している）』の比率も同様に高い。



4. 集計結果

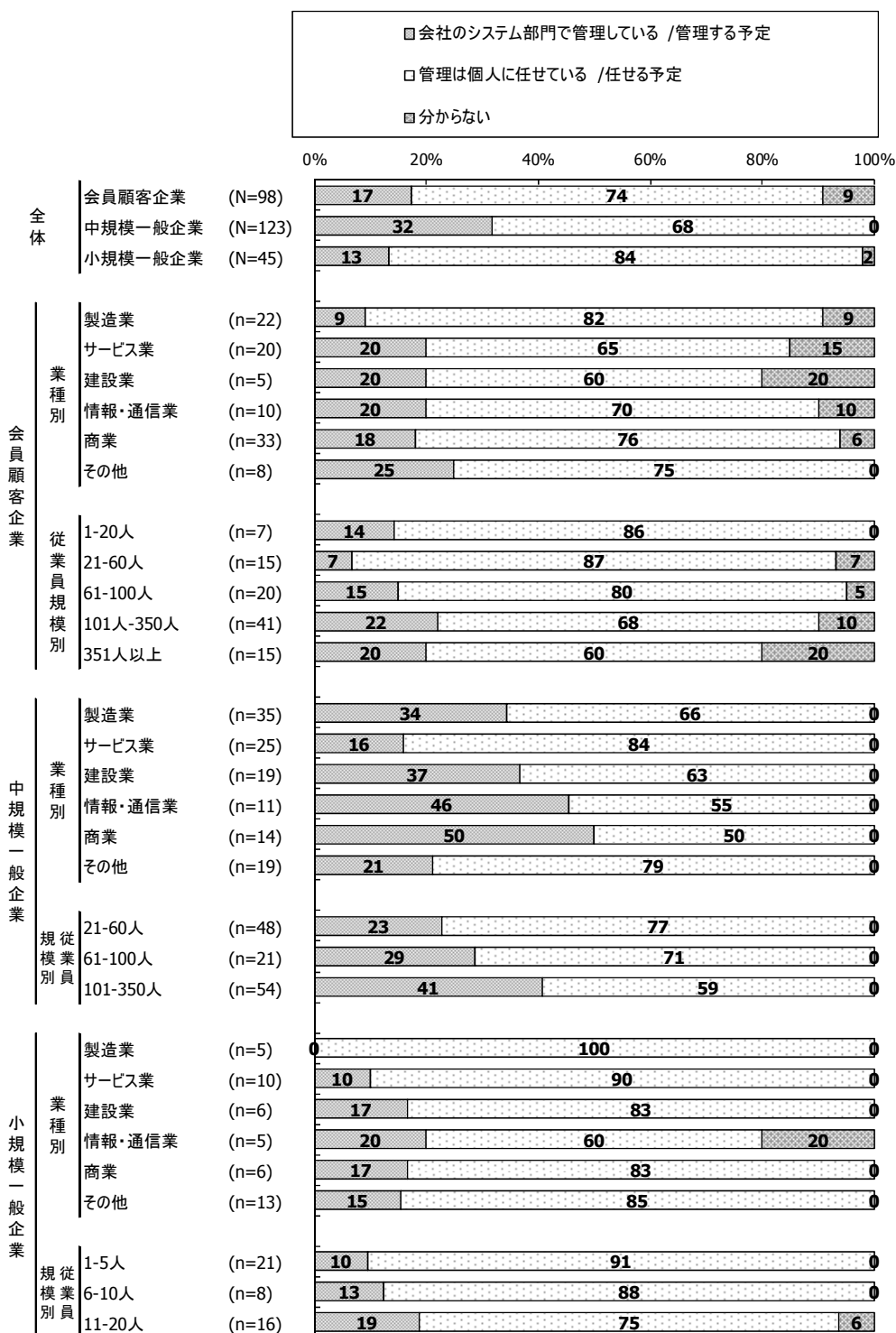
**Q11 個人所有のスマートデバイスでの社内システム(社内で使用する業務アプリ等)の利用を認めているか**

- いずれのセグメントでも『特に社内規定を設けていない(黙認している)』の比率が最も高い。中規模一般企業においては、『認めている』の比率も同様に高い。



**Q12 業務利用している個人所有のスマートデバイスの管理**

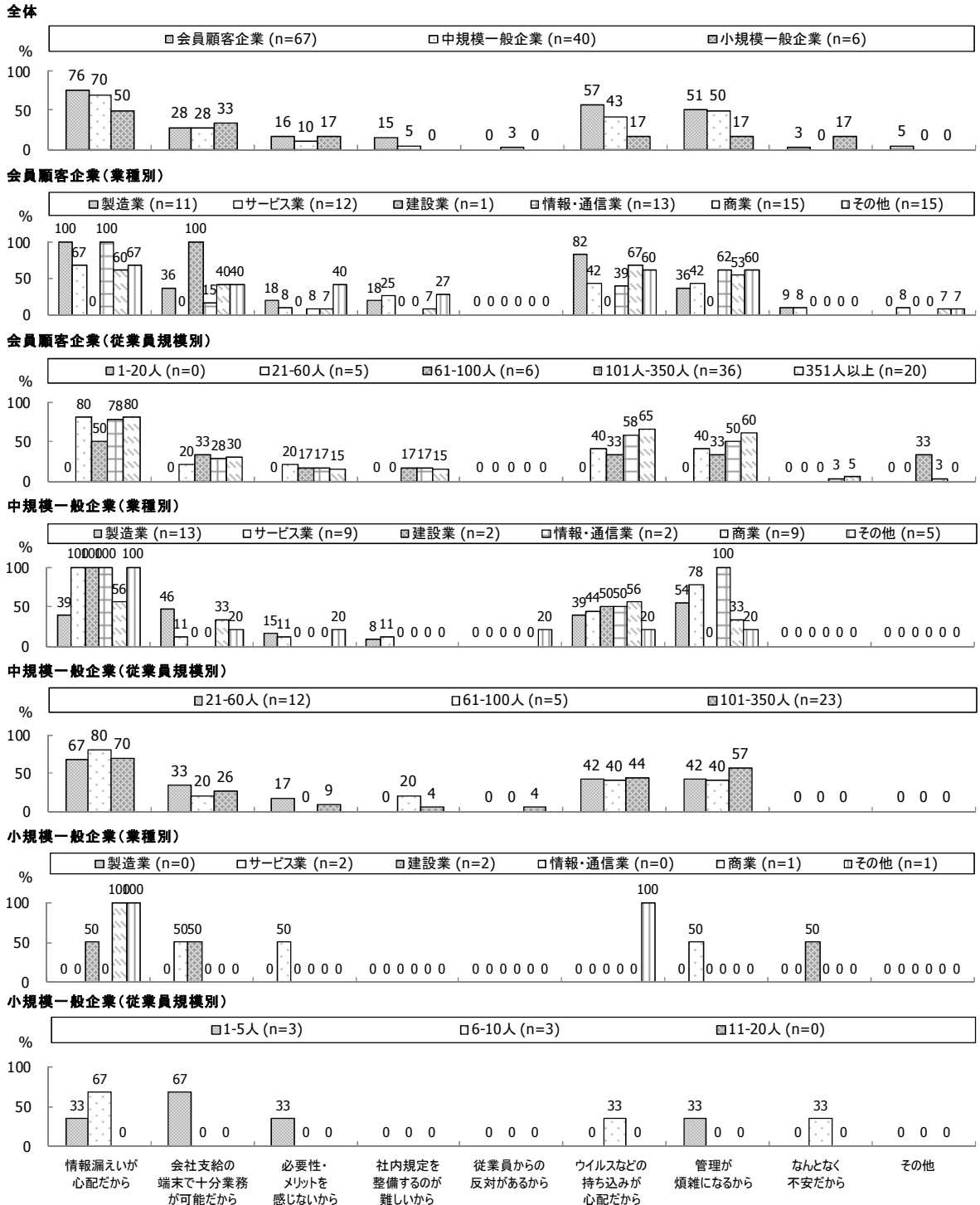
- いずれのセグメントでも『管理は個人に任せている / 任せる予定』の比率が最も高くなっている。



4. 集計結果

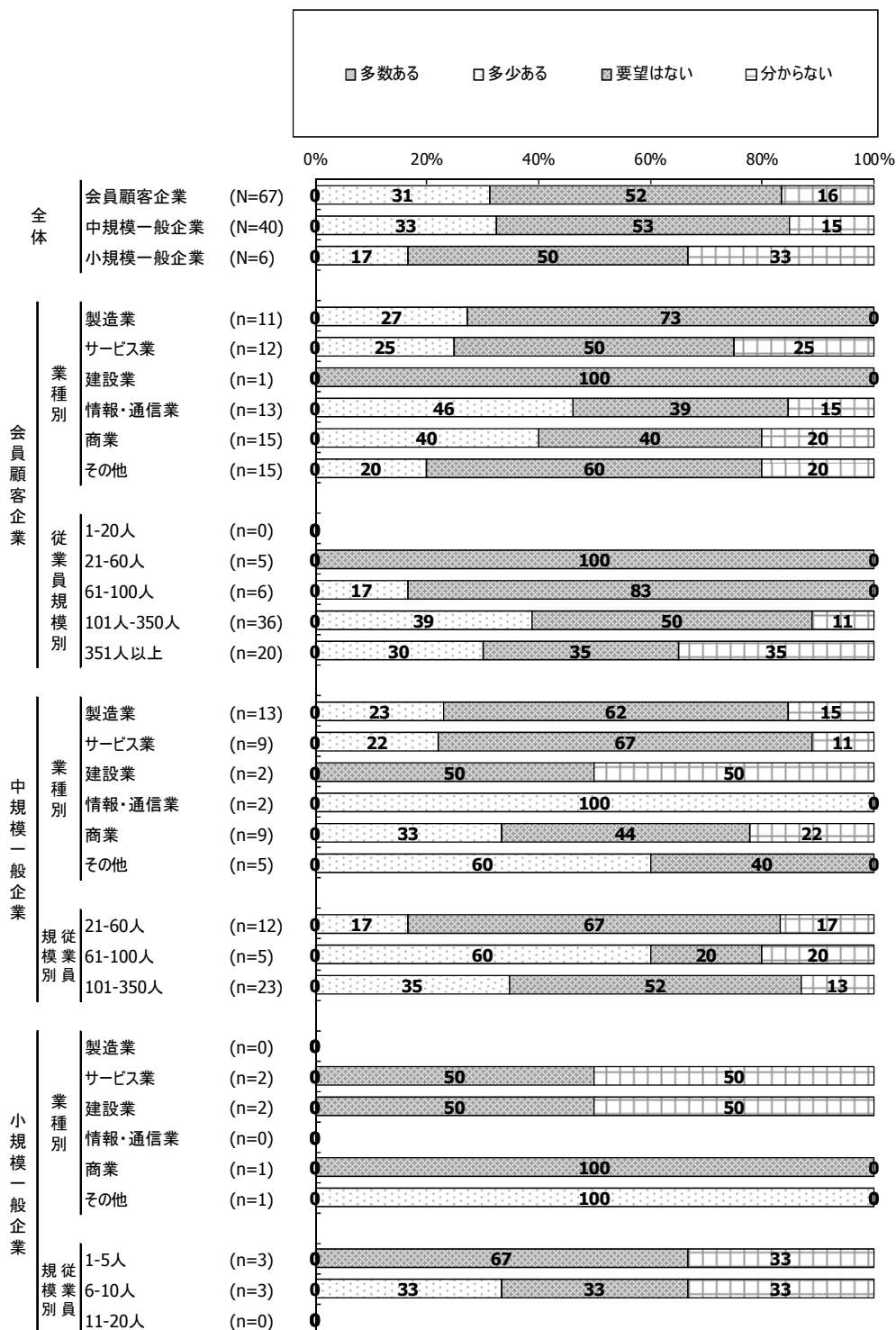
**Q13 個人所有のスマートデバイスの業務利用を認めていない理由(複数選択)**

- いずれのセグメントでも『情報漏えいが心配だから』が最も高い比率で選択された。



**Q14 個人所有のスマートデバイスの業務利用に関する従業員の要望**

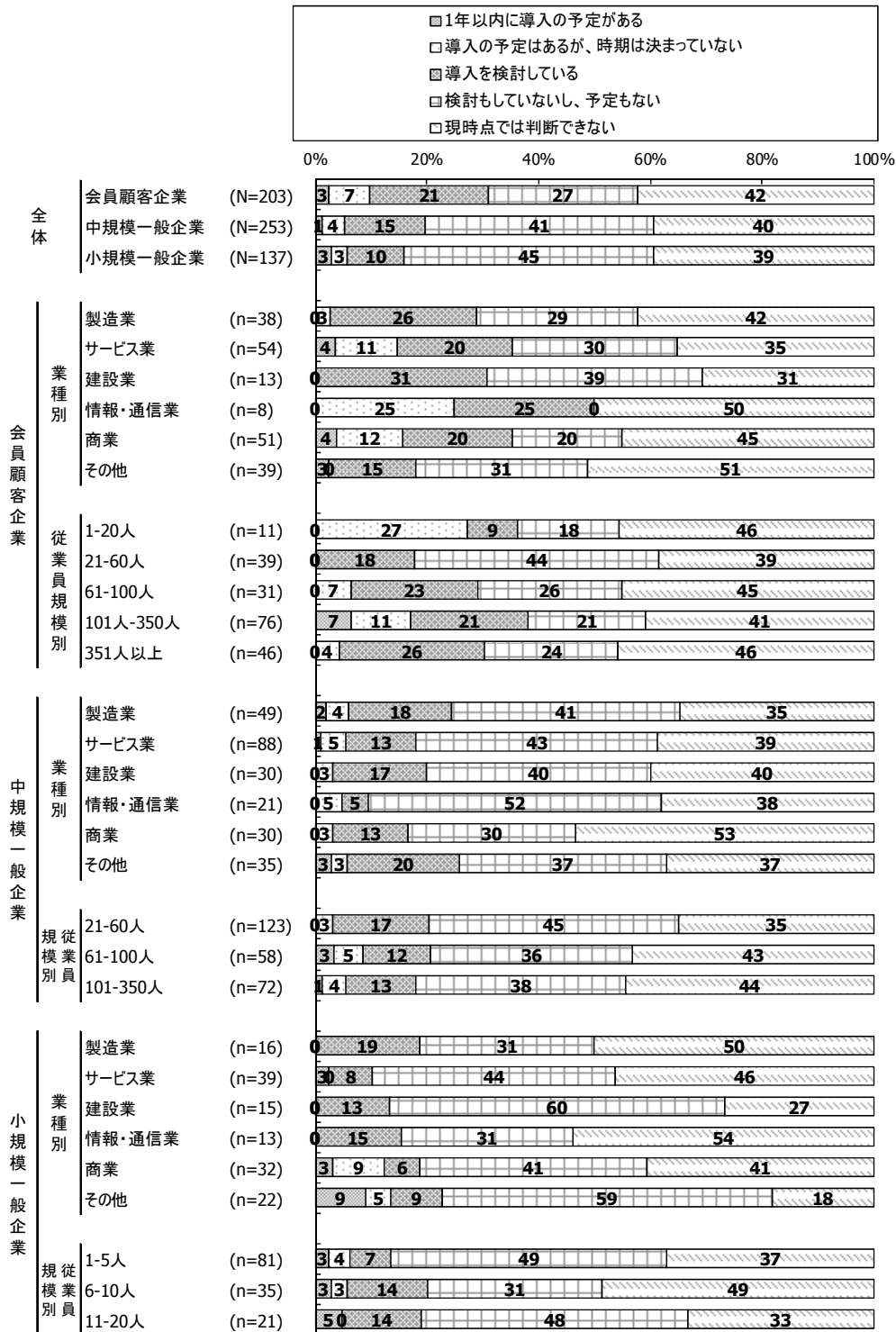
- いずれのセグメントでも『要望はない』の比率が最も高くなっている。



4. 集計結果

**Q15 今後のスマートデバイスの導入意向**

- 会員顧客企業では『現時点では判断できない』、一般企業では『検討もしていないし、予定もない』の比率が最も高い。



Q16 導入を検討しているスマートデバイスの種類(複数回答)

- いずれのセグメントでも Apple 製品の『iPhone』と『iPad』が最も高い比率で選択された。

		スマートフォン													
		iPhone (Apple)	MEDIAS (NEC カシオ)	Optimus (LG)	Xperia(ソニーモバイル)	ARROWS (富士通 東芝)	ELUGA (パナソニック)	AQUOS (シャープ)	GALAXY (サムスン)	REGZA (富士通 東芝)	HTC (HTC)	BlackBerry (リサーチ・イン・モーション)			
		単位:%													
全体	会員顧客企業(N=63)	24	3	5	5	3	5	3	5	3	2	-			
	中規模一般企業(N=50)	24	2	-	10	4	-	6	4	-	-	-			
	小規模一般企業(N=22)	14	9	5	14	5	9	5	5	5	-	-			
会員顧客企業	業種別	製造業(n=11)	18	-	9	9	-	-	-	9	-	-	-		
		サービス業(n=19)	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-		
		建設業(n=4)	25	-	-	-	-	25	-	-	-	-	-		
		情報・通信業(n=4)	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		商業(n=18)	28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-		
	従業員規模別	その他(n=7)	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		1-20人(n=4)	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		21-60人(n=7)	14	14	14	14	14	29	14	14	14	-	-		
		61-100人(n=9)	44	-	11	11	-	-	-	11	-	-	-		
		101人-350人(n=29)	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-		
中規模一般企業	業種別	351人以上(n=14)	43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		製造業(n=12)	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		サービス業(n=16)	19	-	-	13	-	-	-	-	-	-	-		
		建設業(n=6)	-	-	-	-	17	-	17	17	-	-	-		
		情報・通信業(n=2)	50	50	-	-	-	-	50	50	-	-	-		
	従業員規模別	商業(n=5)	20	-	-	60	20	-	20	-	-	-	-		
		その他(n=9)	44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		21-60人(n=25)	20	4	-	12	8	-	12	8	-	-	-		
		61-100人(n=12)	33	-	-	17	-	-	-	-	-	-	-		
		101-350人(n=13)	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
小規模一般企業	業種別	製造業(n=3)	-	33	33	33	33	33	33	33	-	-	-		
		サービス業(n=4)	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		建設業(n=2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		情報・通信業(n=2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		商業(n=6)	-	17	-	17	-	17	-	-	-	-	-		
	従業員規模別	その他(n=5)	20	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-		
		1-5人(n=11)	18	-	-	18	-	9	-	-	-	-	-		
		6-10人(n=7)	-	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		11-20人(n=4)	25	25	25	25	25	25	25	25	25	-	-		

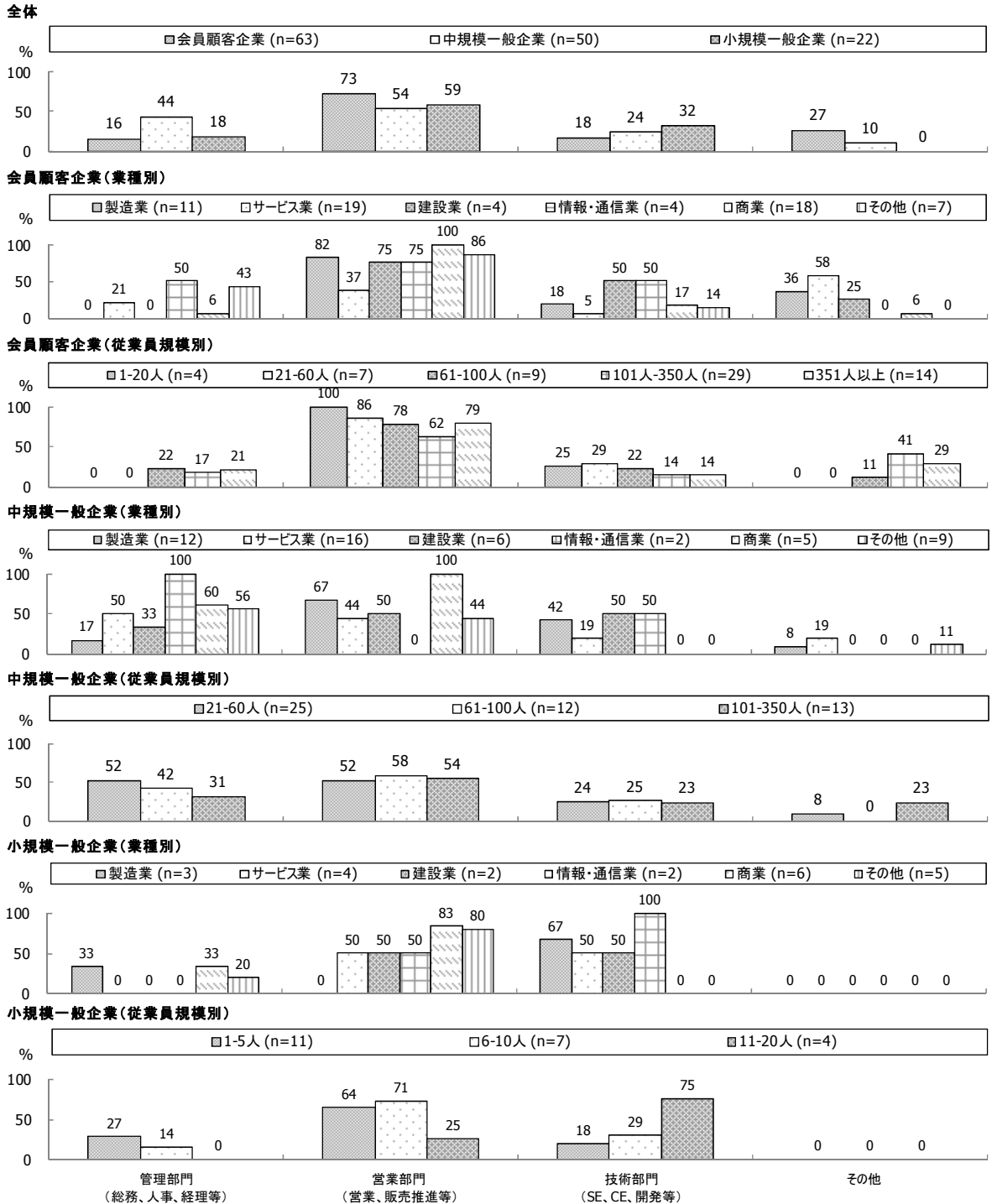
  

		タブレット												
		iPad (Apple)	GALAPAGOS (シャープ)	MEDIAS Tab(NEC)	Optimus Pad (LG)	GALAXY Tab(サムスン)	ARROWS Tab(富士通)	TouchPad(HP)	REGZA Tablet(東芝)	VersaPro (NEC)	STYLISTIC (富士通)	Latitude (DELL)	その他	分からない・不明
		単位:%												
全体	会員顧客企業(N=63)	56	2	8	3	3	2	2	2	11	5	2	5	32
	中規模一般企業(N=50)	36	2	4	-	2	4	2	2	10	6	-	4	30
	小規模一般企業(N=22)	18	5	14	-	-	-	-	9	18	-	5	5	27
会員顧客企業	業種別	製造業(n=11)	36	-	9	9	9	-	-	18	9	9	9	36
		サービス業(n=19)	74	5	11	5	5	5	5	-	-	5	5	26
		建設業(n=4)	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50
		情報・通信業(n=4)	75	-	-	-	-	-	-	-	25	-	-	-
		商業(n=18)	44	-	11	-	-	-	-	-	28	6	-	39
	従業員規模別	その他(n=7)	57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	29
		1-20人(n=4)	75	-	-	-	-	-	-	-	25	-	-	25
		21-60人(n=7)	43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43
		61-100人(n=9)	56	-	-	11	11	-	-	-	22	11	11	11
		101人-350人(n=29)	52	3	14	3	3	3	3	3	10	3	-	3
中規模一般企業	業種別	351人以上(n=14)	64	-	7	-	-	-	-	14	-	-	14	29
		製造業(n=12)	42	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42
		サービス業(n=16)	31	-	-	-	-	-	-	-	13	13	-	38
		建設業(n=6)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33	33
		情報・通信業(n=2)	100	-	50	-	-	-	50	-	-	-	-	-
	従業員規模別	商業(n=5)	40	-	-	-	20	40	-	20	-	20	-	-
		その他(n=9)	44	-	11	-	-	-	-	33	-	-	-	22
		21-60人(n=25)	20	-	4	-	4	8	4	4	8	-	8	40
		61-100人(n=12)	42	-	-	-	-	-	-	8	25	8	-	17
		101-350人(n=13)	62	8	8	-	-	-	-	-	8	-	-	23
小規模一般企業	業種別	製造業(n=3)	-	-	-	-	-	-	-	33	-	-	-	33
		サービス業(n=4)	25	-	-	-	-	-	25	-	-	-	-	25
		建設業(n=2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
		情報・通信業(n=2)	50	50	-	-	-	-	50	50	-	50	-	-
		商業(n=6)	17	-	33	-	-	-	-	17	-	-	-	33
	従業員規模別	その他(n=5)	20	-	20	-	-	-	-	20	-	-	20	-
		1-5人(n=11)	27	9	9	-	-	-	-	9	9	-	9	27
		6-10人(n=7)	14	-	29	-	-	-	-	29	-	14	-	43
		11-20人(n=4)	-	-	-	-	-	-	-	25	25	-	-	-

4. 集計結果

**Q17 スマートデバイスの導入予定部門(複数選択)**

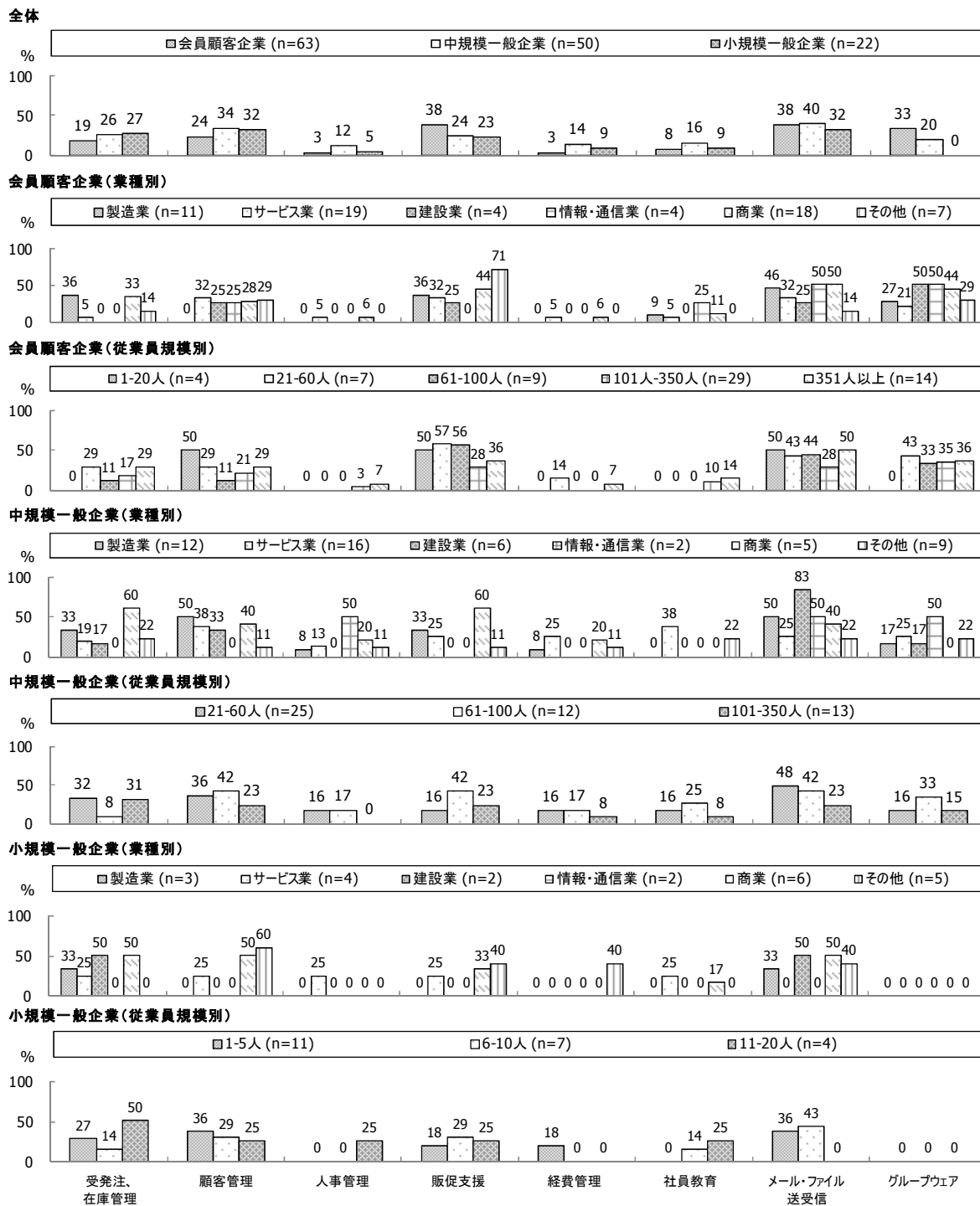
- いずれのセグメントでも『営業部門 (営業、販売推進等)』が最も高い比率で選択された。



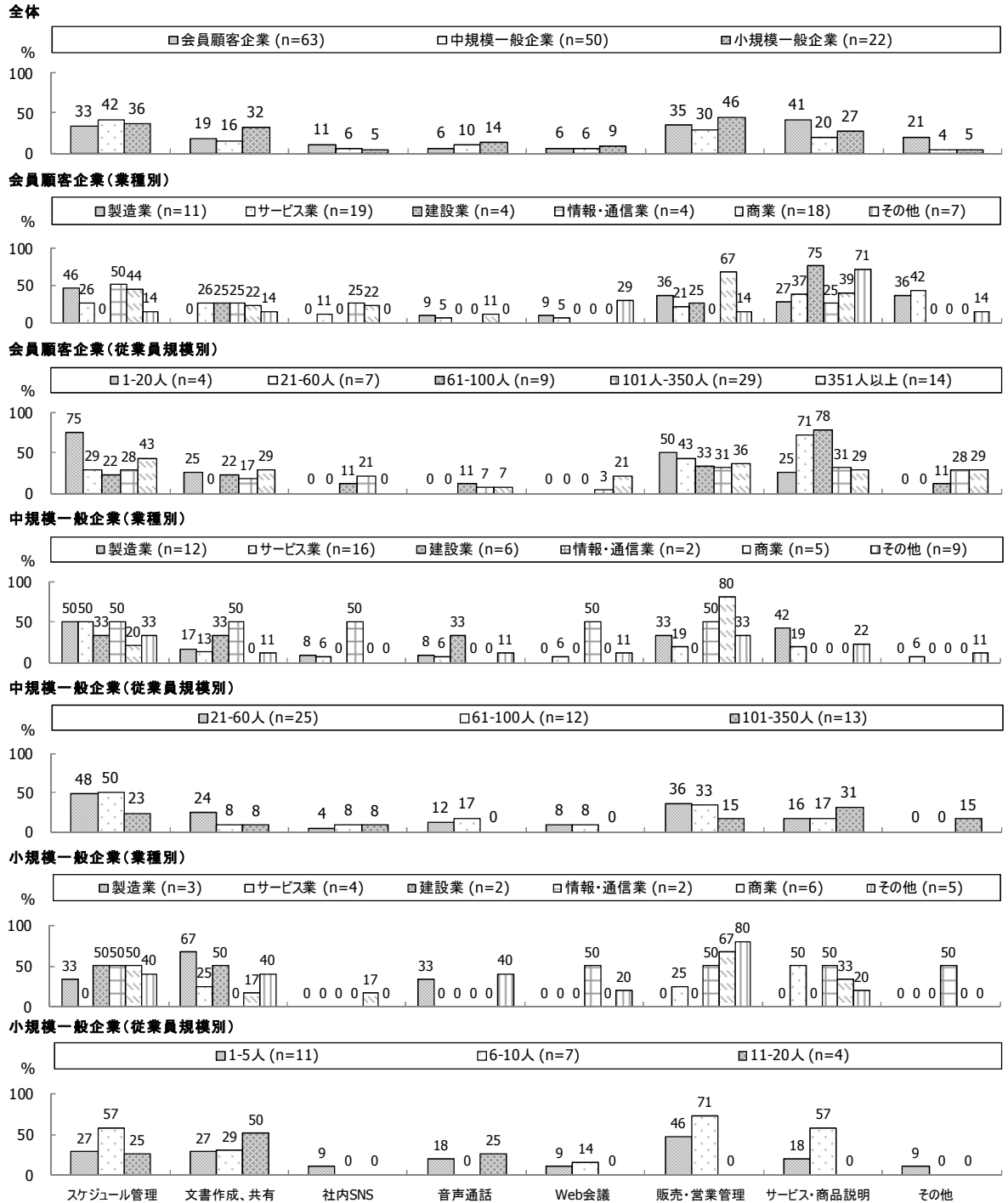


**Q18 スマートデバイス導入の主目的(利用したいアプリ・機能)(複数選択)**

- 会員顧客企業では『サービス・商品説明』、中規模一般企業では『スケジュール管理』、小規模一般企業では『販売・営業管理』が最も高い比率で選択された。

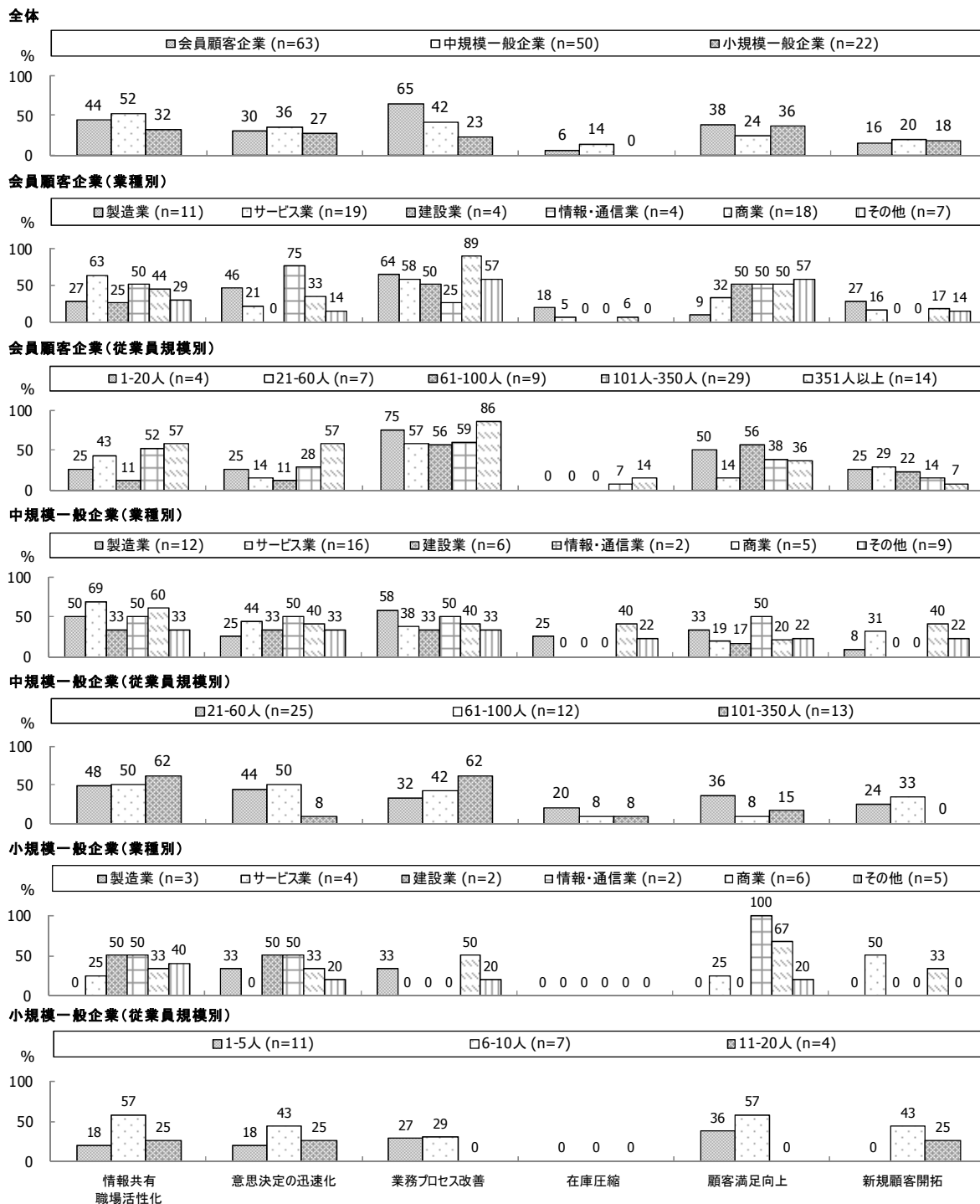


#### 4. 集計結果

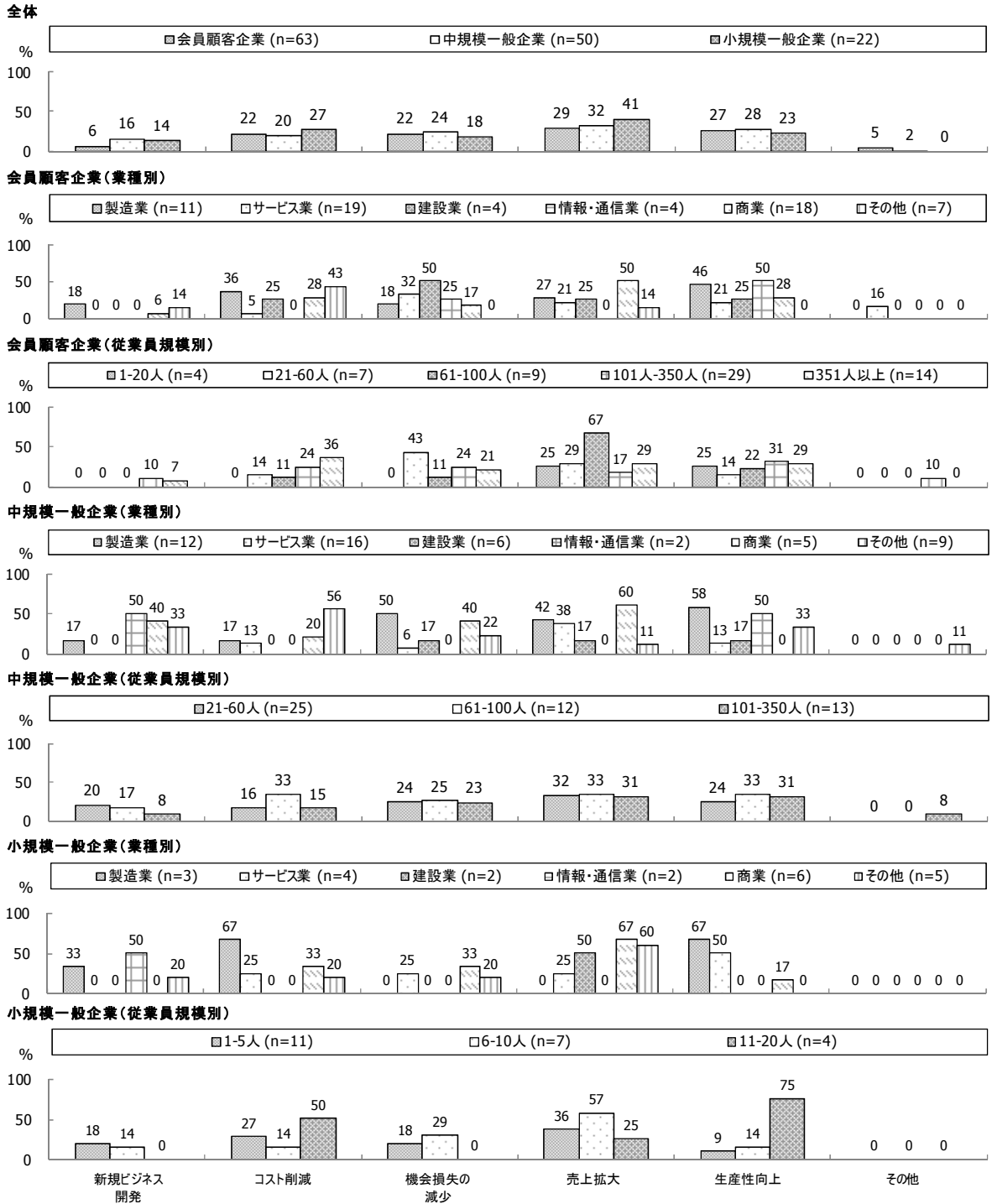


**Q19 スマートデバイス導入に期待する効果(複数選択)**

- 会員顧客企業では『業務プロセス改善』、中規模一般企業では『情報共有職場活性化』、小規模一般企業では『売上拡大』が最も高い比率で選択された。

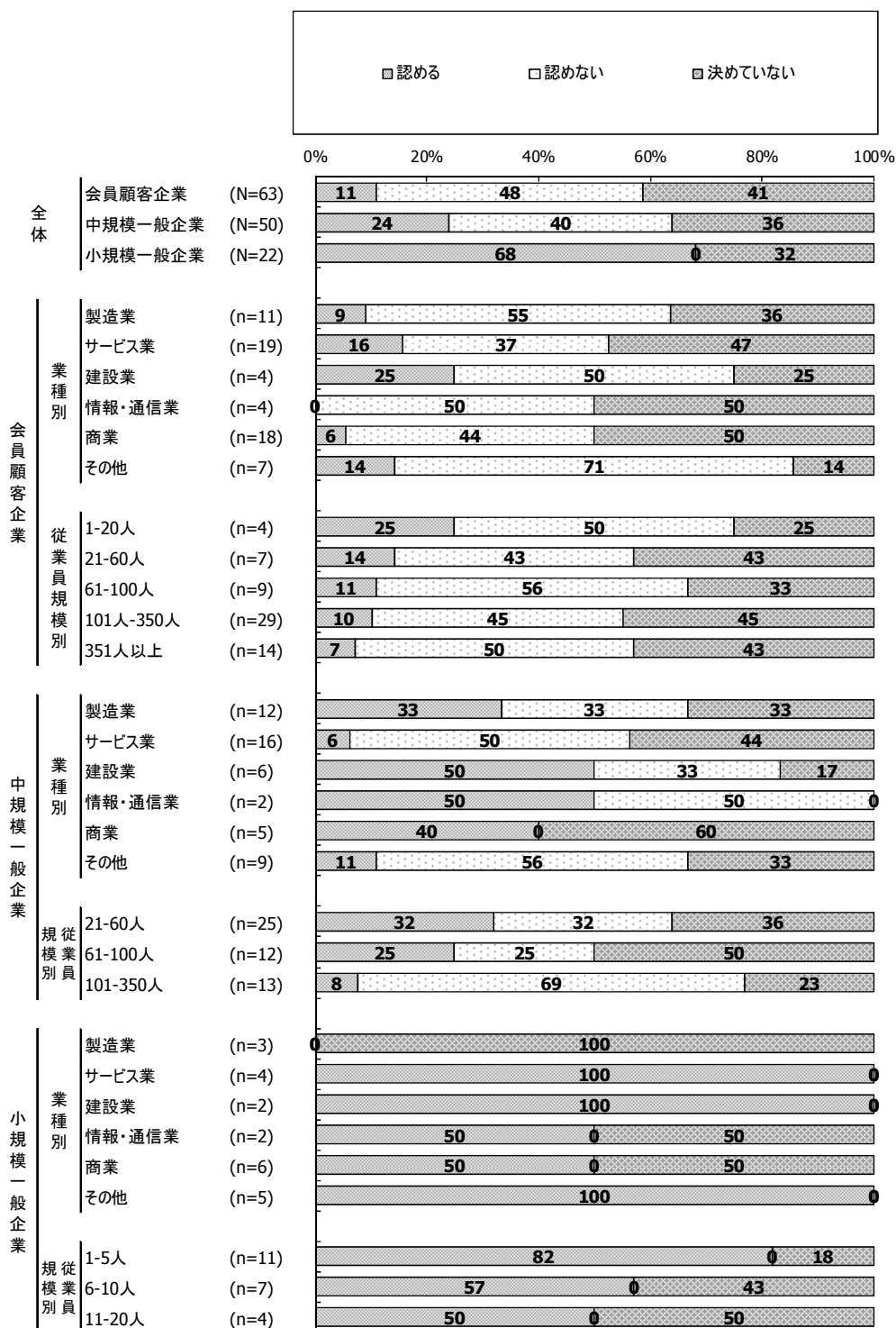


4. 集計結果



**Q20 スマートデバイス導入の際に個人所有の端末の業務利用を認めるか**

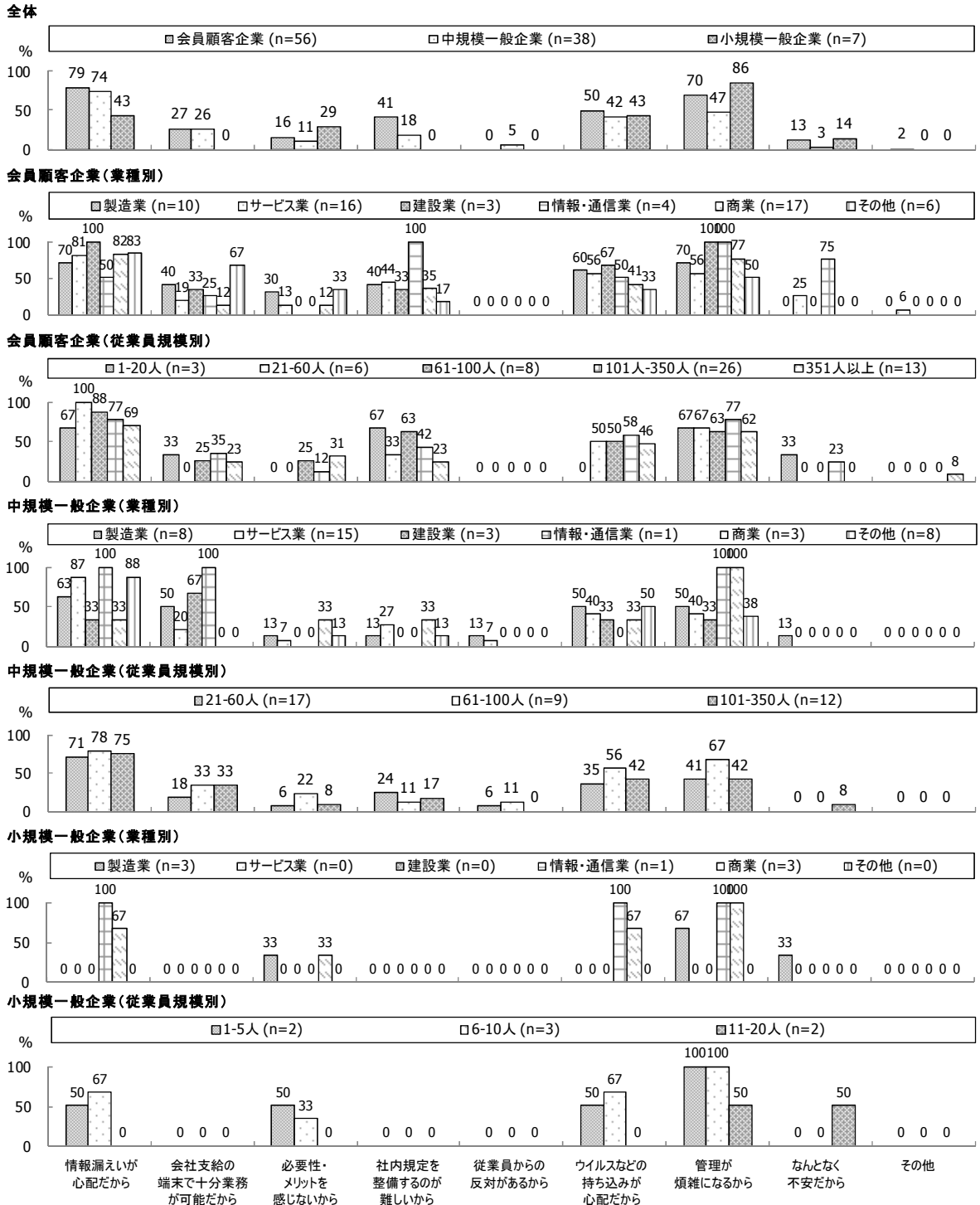
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『認めない』の比率が最も高く、小規模一般企業では『認める』の比率が最も高くなっている。



4. 集計結果

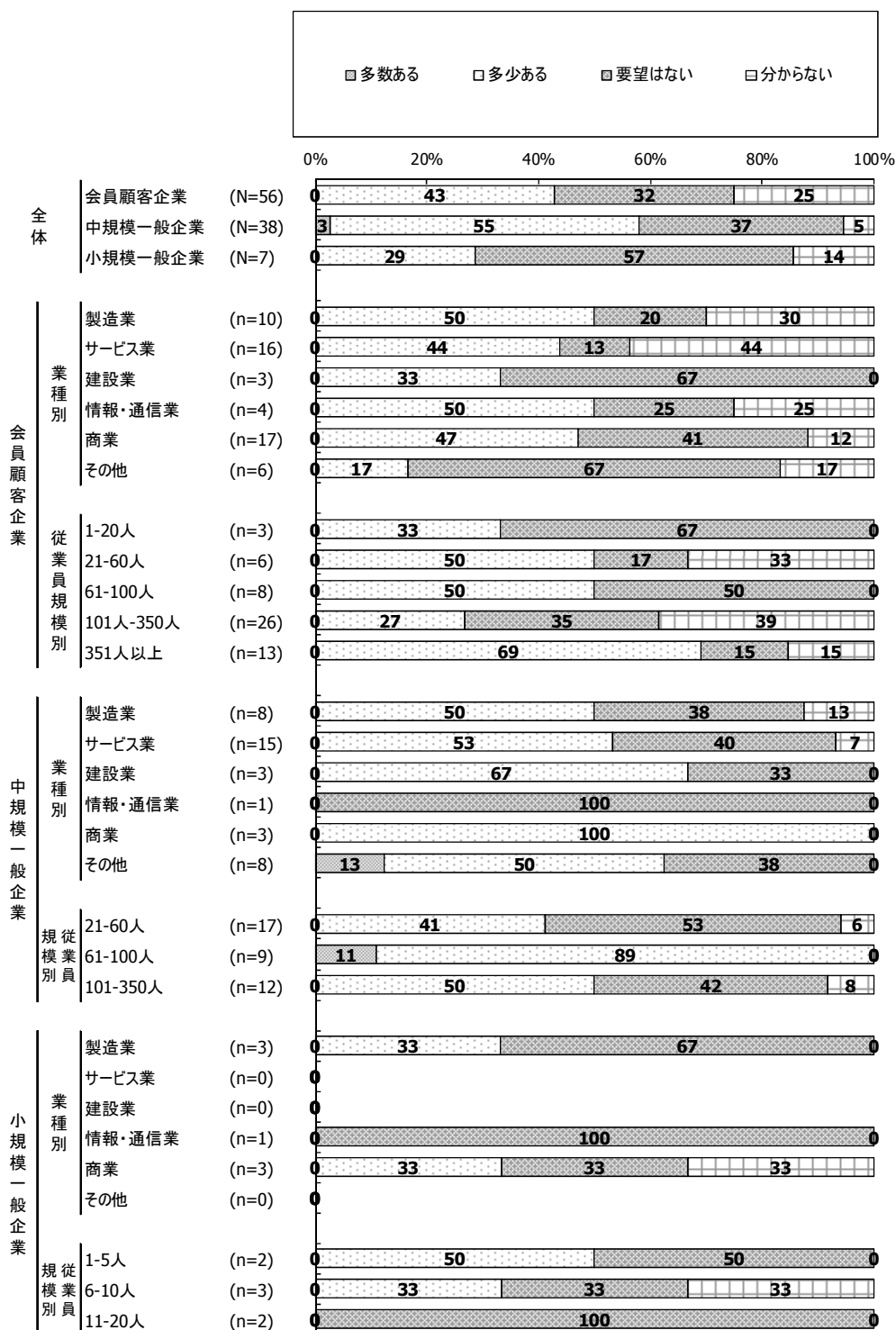
**Q21-1 個人所有端末の業務利用を「認めない」または「決めていない」理由（複数選択）**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『情報漏えいが心配だから』が最も高い比率で選択され、小規模一般企業では『管理が煩雑になるから』が最も高い。



**Q21-2 個人所有のスマートデバイスに対する従業員の要望**

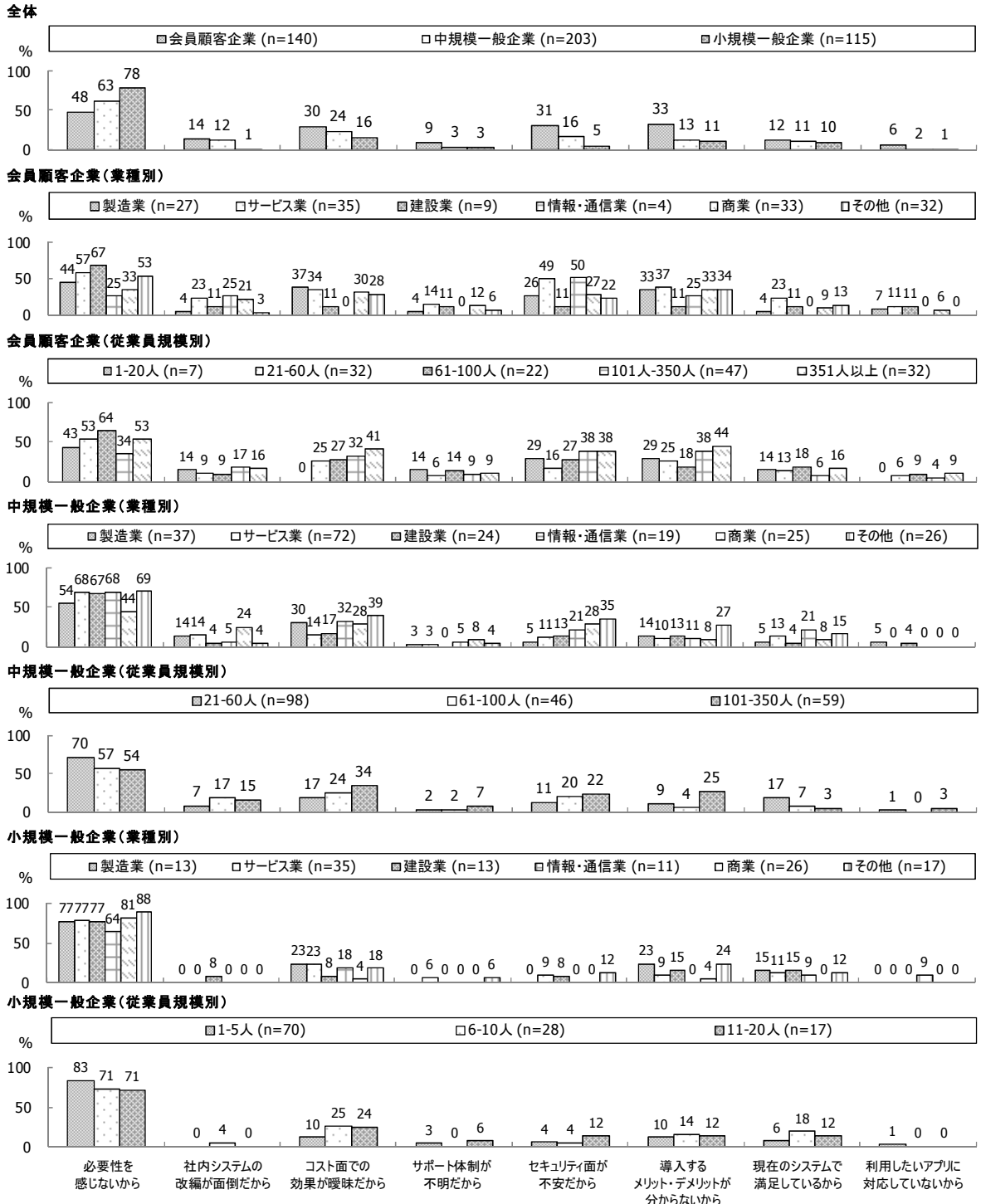
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『多少ある』が最も高い比率で選択され、小規模一般企業では『要望はない』が最も高くなっている。



4. 集計結果

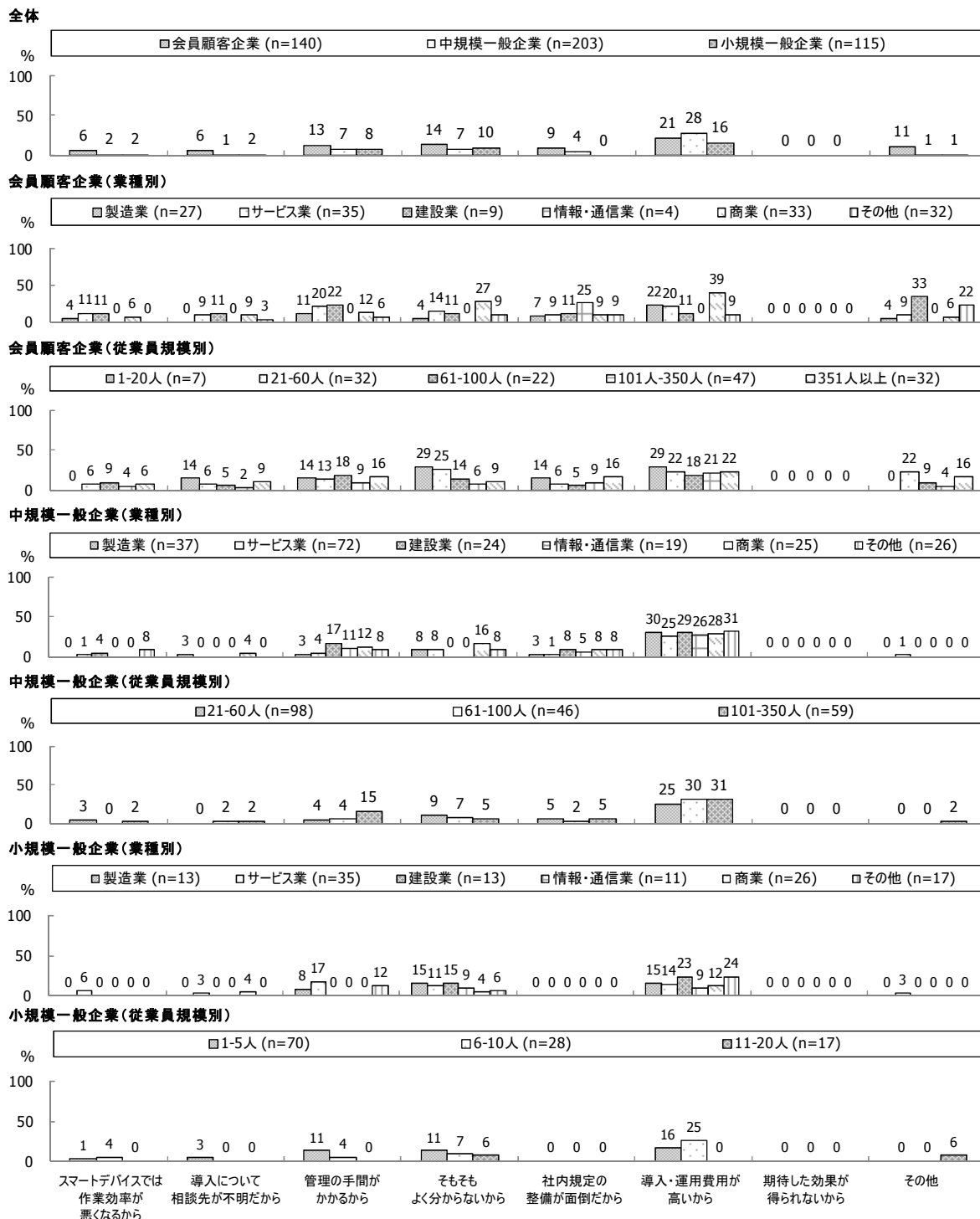
Q22 スマートデバイスを導入しない理由(複数選択)

- いずれのセグメントでも『必要性を感じないから』が最も高い比率で選択された。





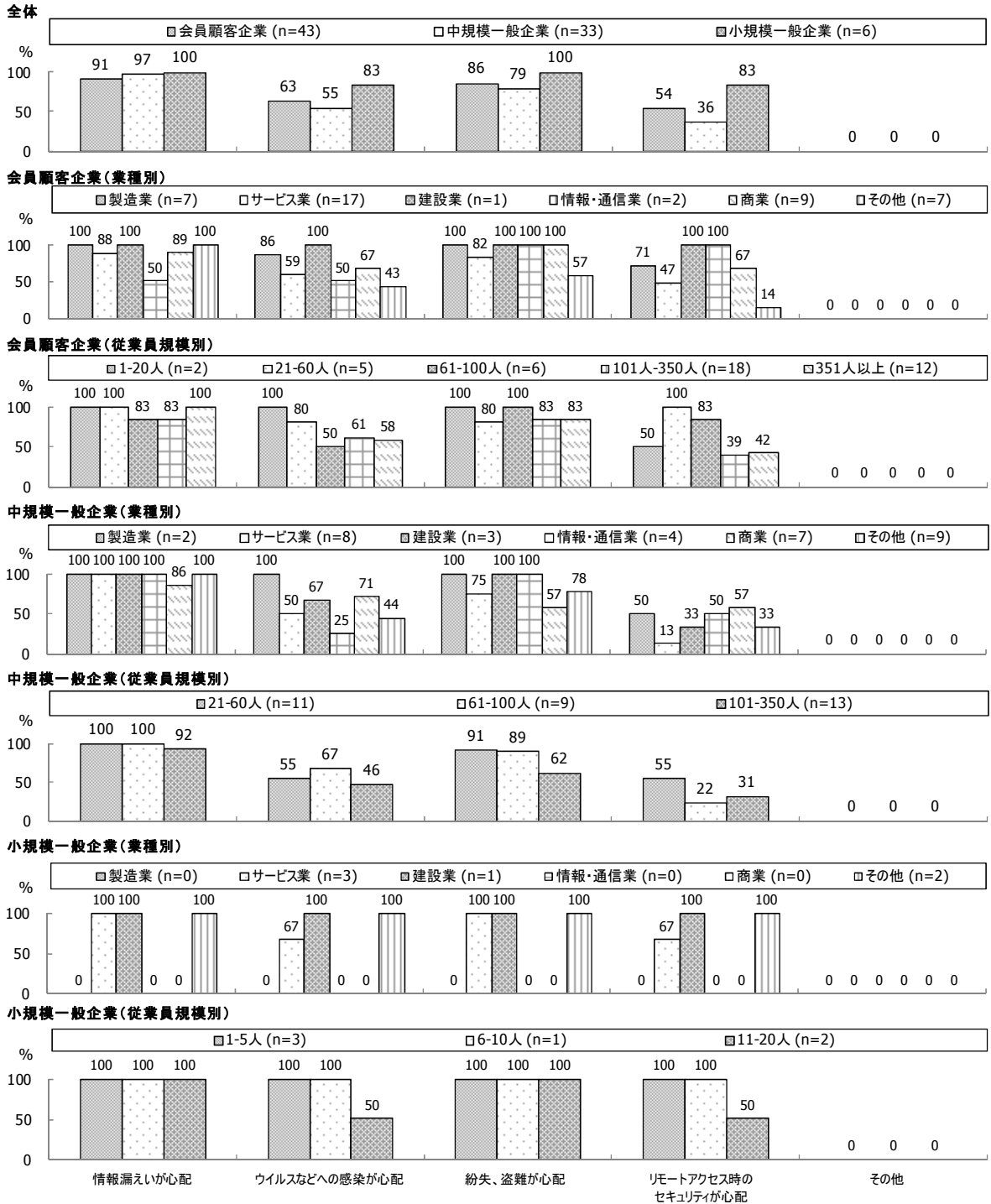
4. 集計結果



4. 集計結果

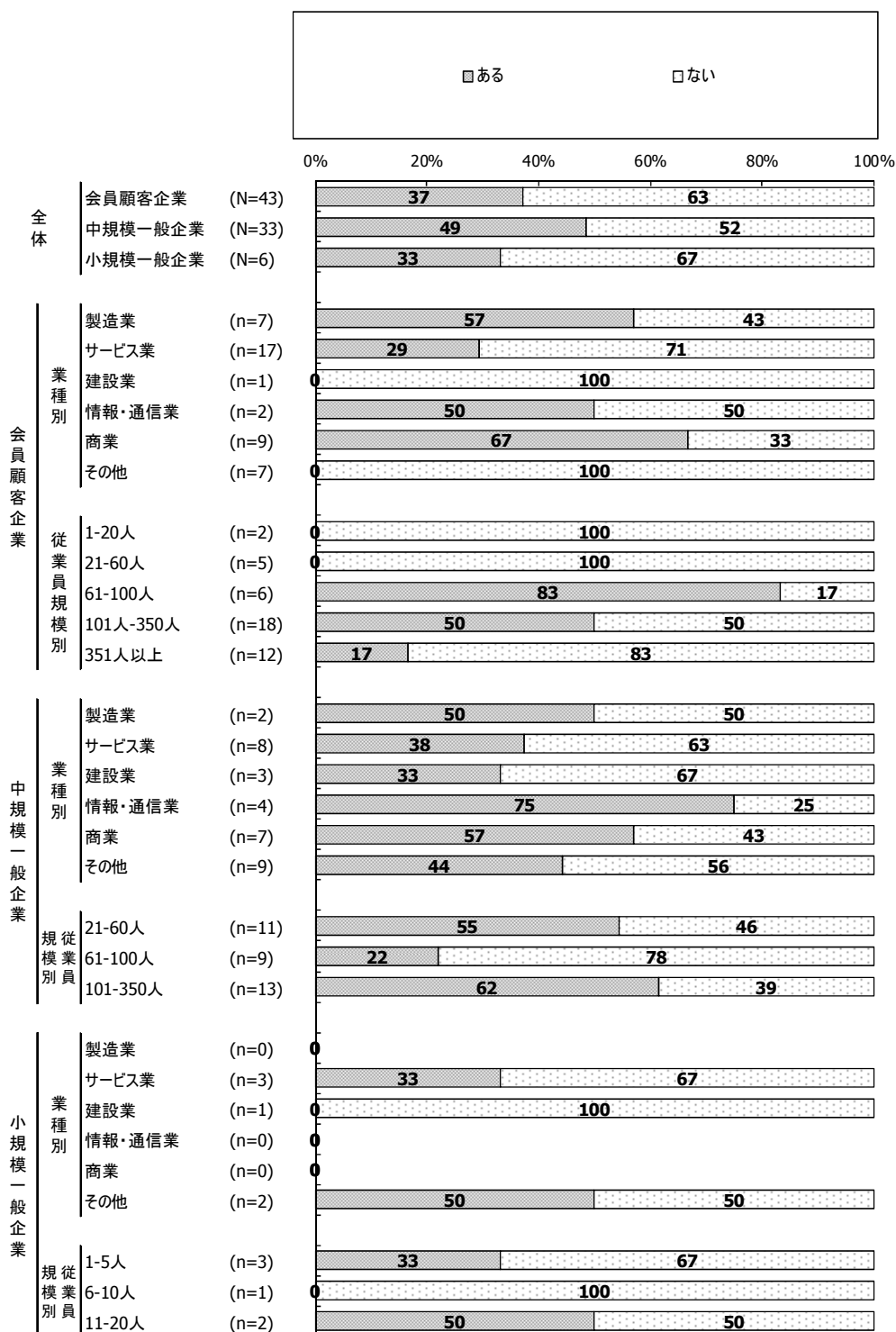
**Q23 セキュリティ面について特に不安を感じている点(複数選択)**

- いずれのセグメントでも『情報漏えいが心配』が最も高い比率で選択され、小規模一般企業では『紛失、盗難が心配』が選択された比率も同様に高い。



**Q24 セキュリティーの問題が解消された場合のスマートデバイス導入意向**

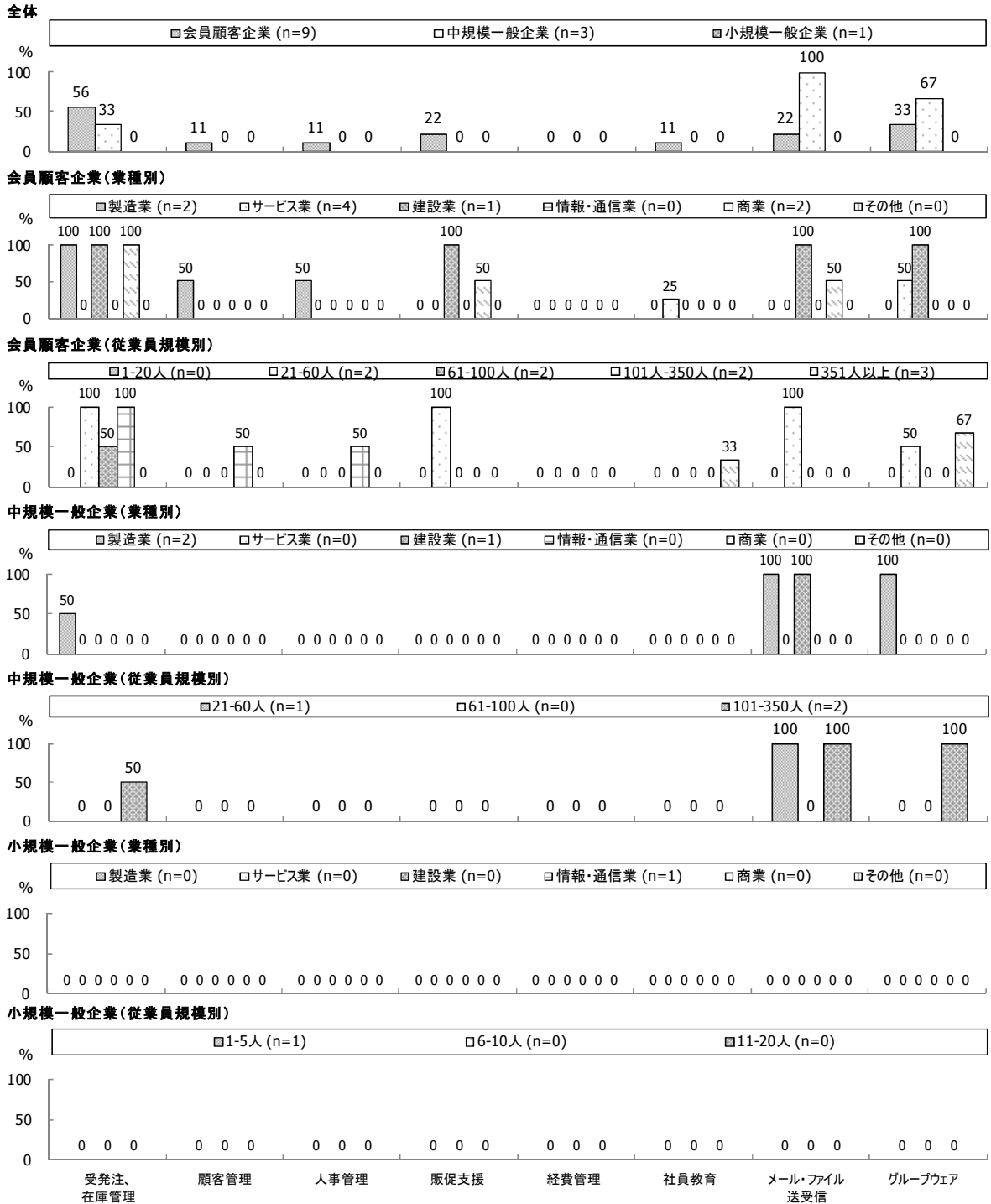
- いずれのセグメントでも『ない』の比率の方が高くなっている。

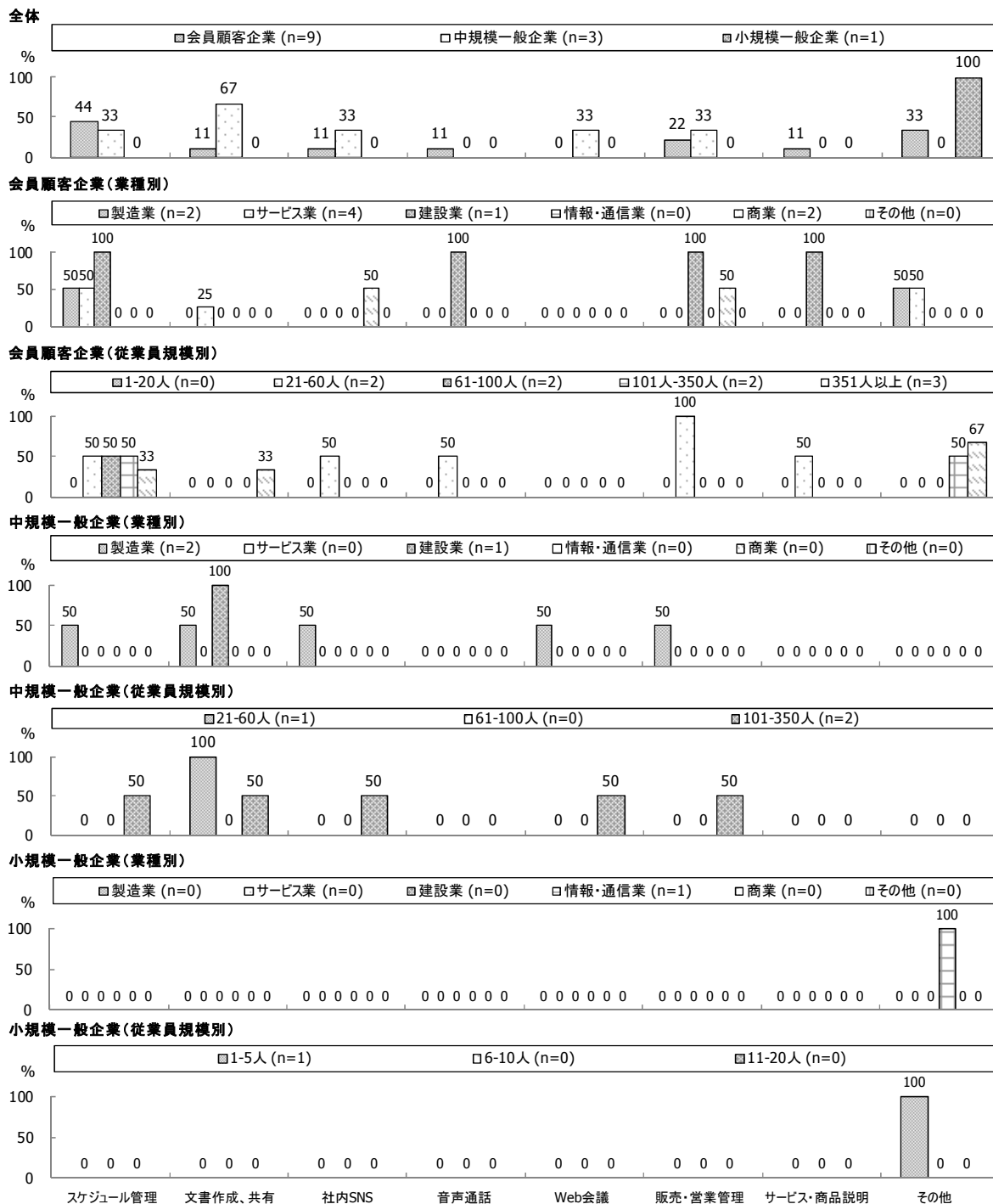


4. 集計結果

Q25 利用したいアプリ(複数選択)

- サンプル数が少ないため参考値とされたい。

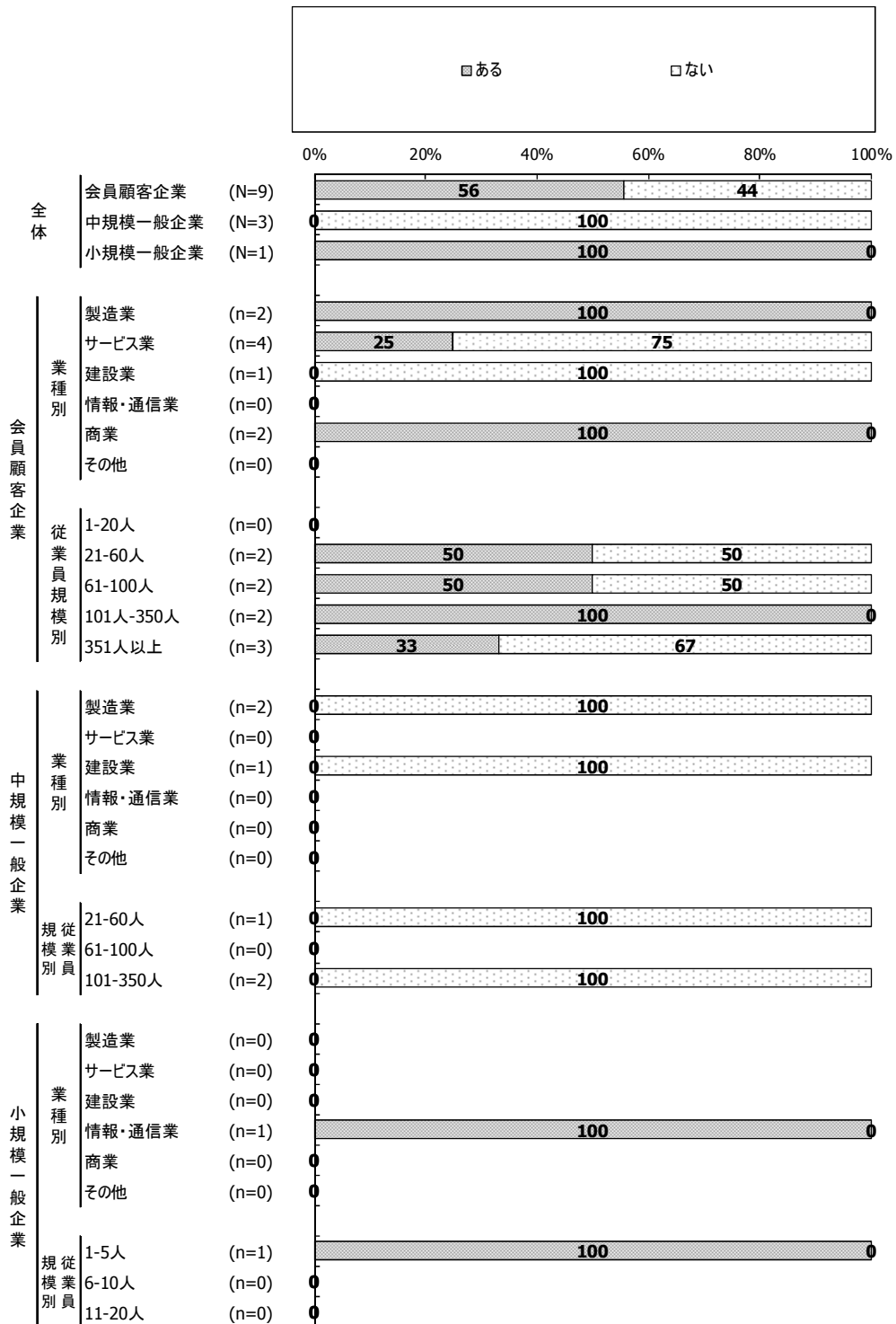




4. 集計結果

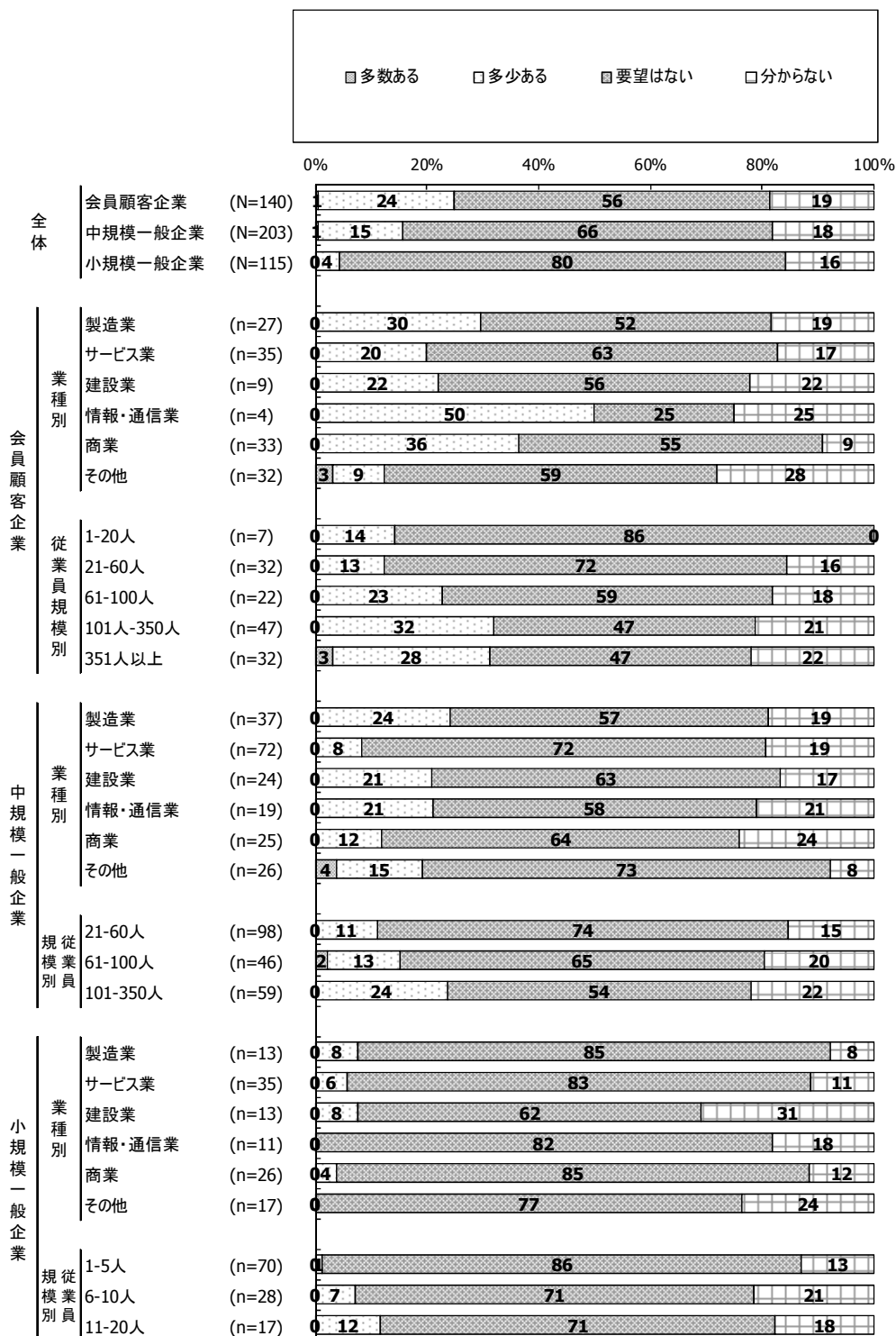
Q26 アプリ充実後にスマートデバイス導入を検討する可能性

- ※サンプル数が少ないため参考値とされたい。



**Q27 スマートデバイスの業務利用に対する従業員の要望の有無**

- いずれのセグメントでも『要望はない』の比率が最も高くなっている。

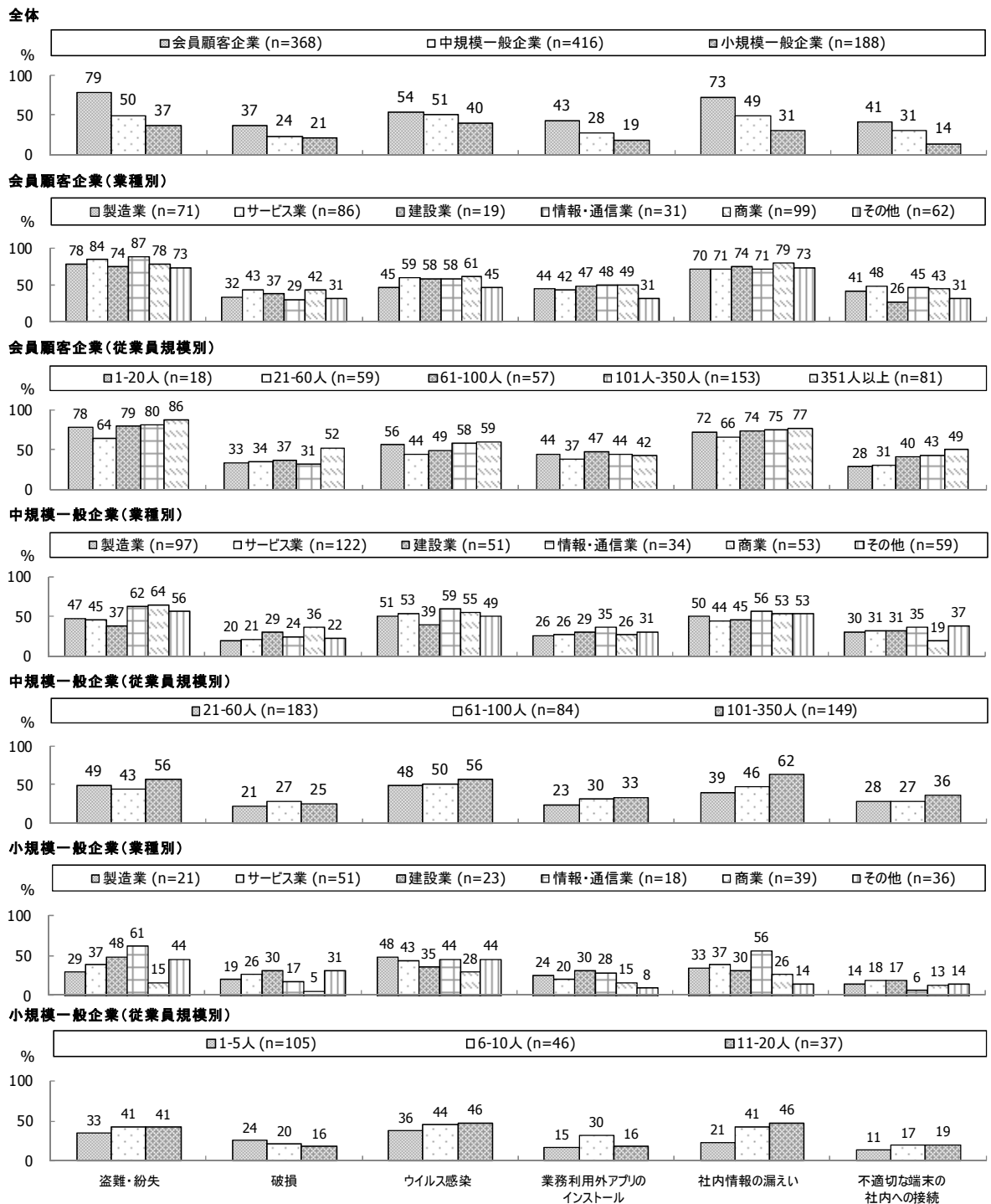


#### 4. 集計結果

### 4.2 スマートデバイスの管理方法について

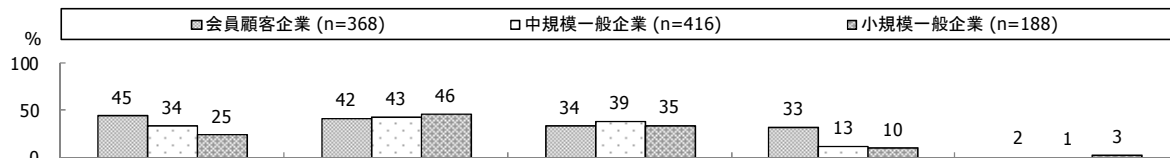
#### Q28 スマートデバイス導入における管理面の課題で特に重要な項目(複数選択)

- 会員顧客企業では全体的に重要と感じる項目が多くなっている。

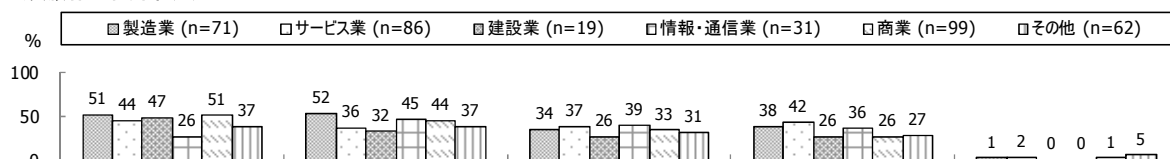




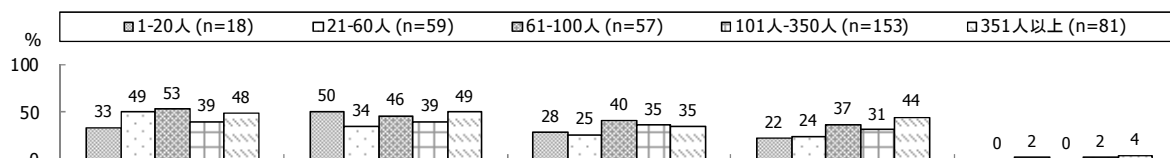
全体



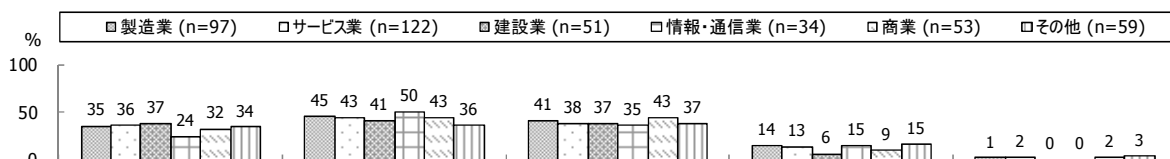
会員顧客企業(業種別)



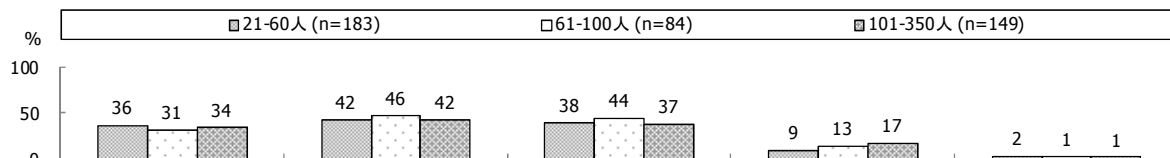
会員顧客企業(従業員規模別)



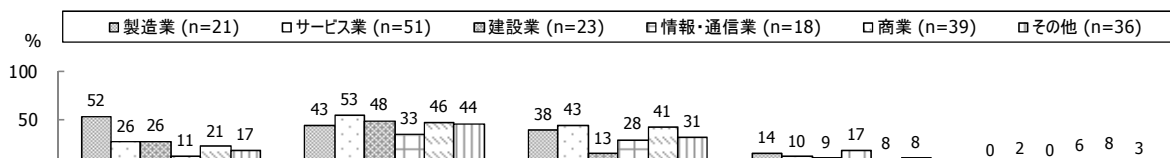
中規模一般企業(業種別)



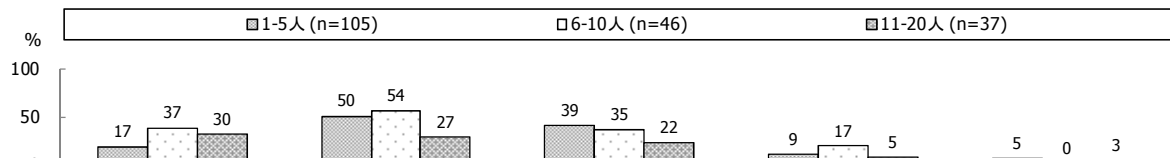
中規模一般企業(従業員規模別)



小規模一般企業(業種別)



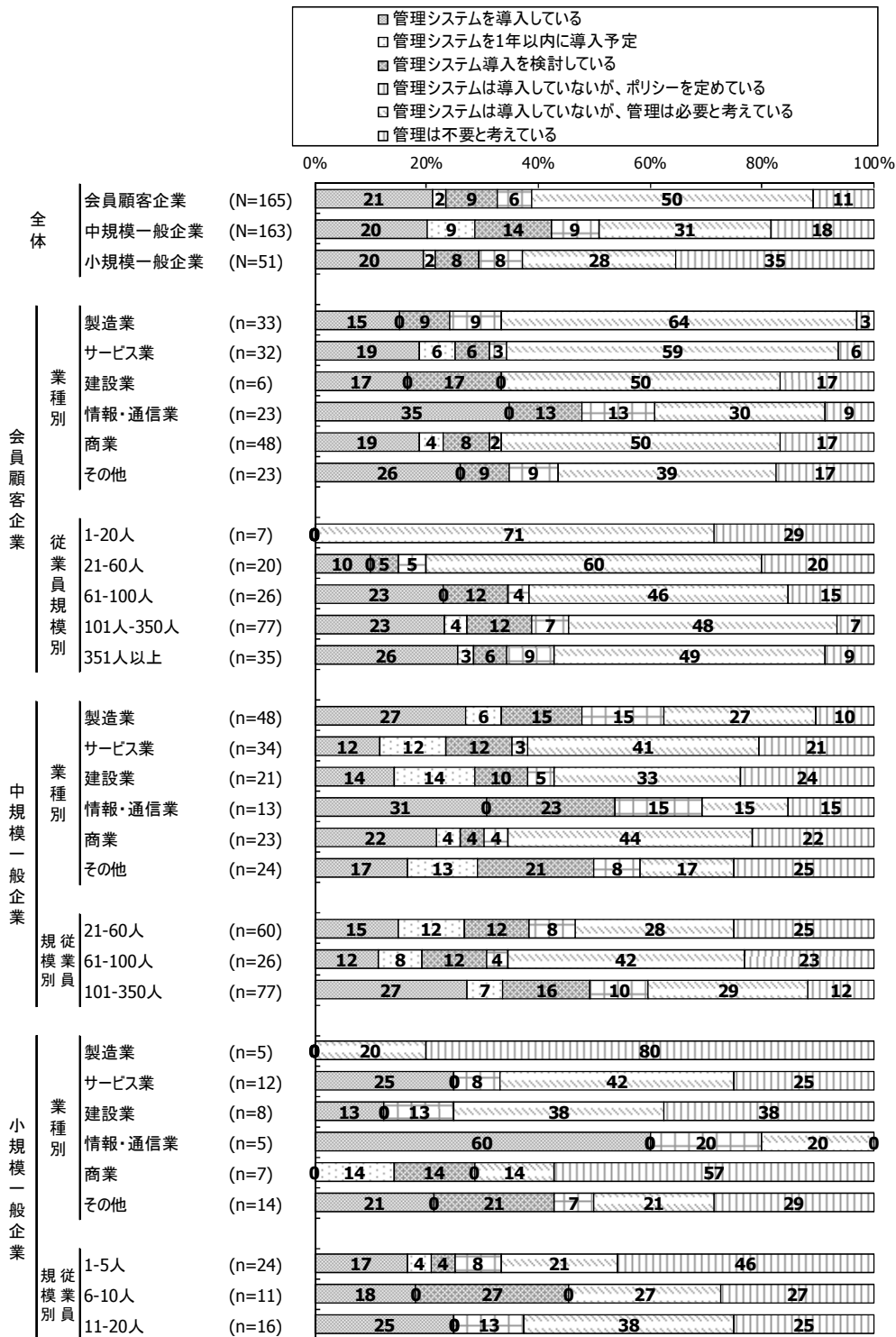
小規模一般企業(従業員規模別)



4. 集計結果

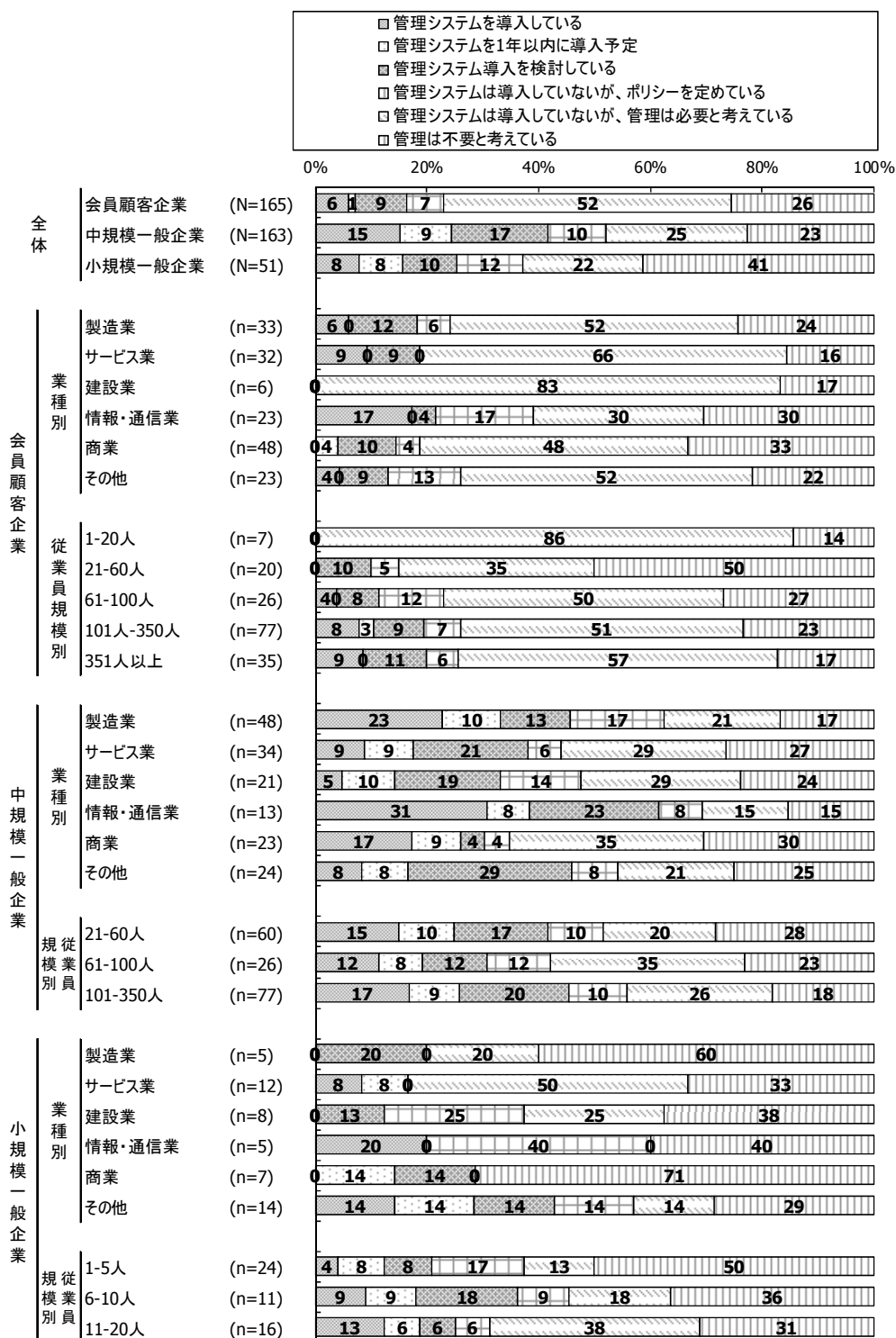
Q29-1 スマートデバイスの管理について、採っている対策(リモートロック、ワイプ)

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



**Q29-2 スマートデバイスの管理について、採っている対策(操作ログの取得)**

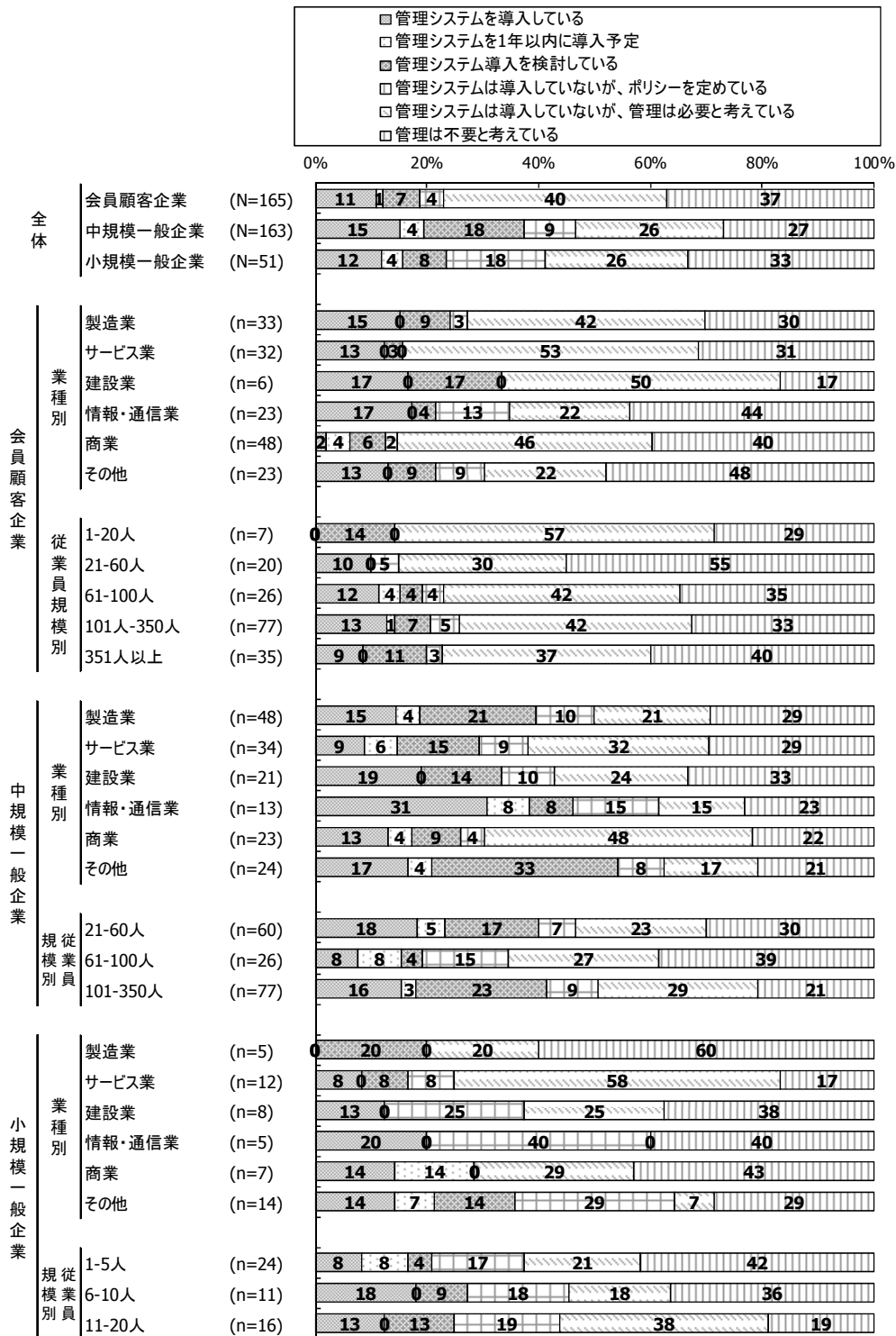
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



4. 集計結果

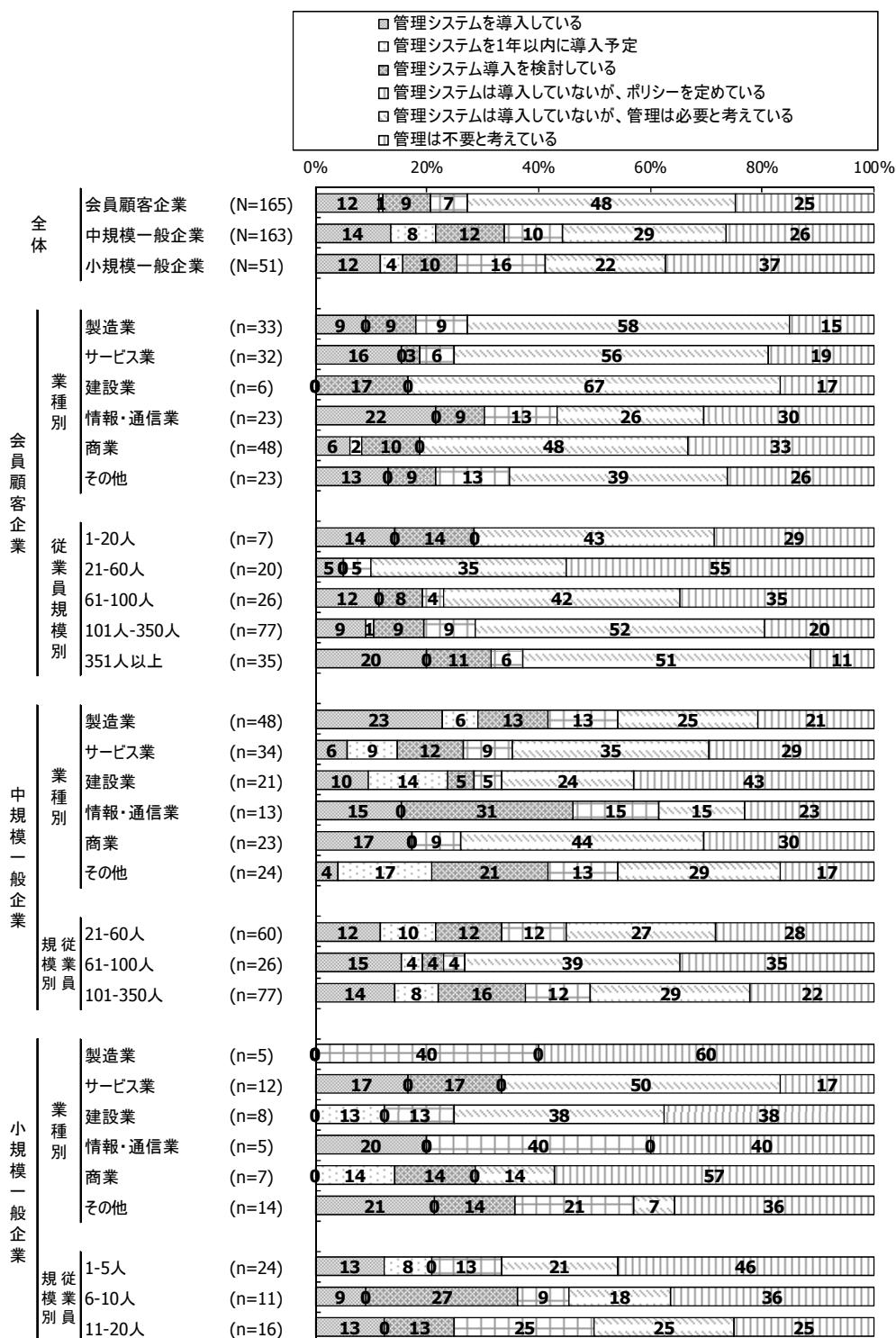
Q29-3 スマートデバイスの管理について、採っている対策(位置情報の取得)

- 会員顧客企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



**Q29-4 スマートデバイスの管理について、採っている対策(端末設定の配信)**

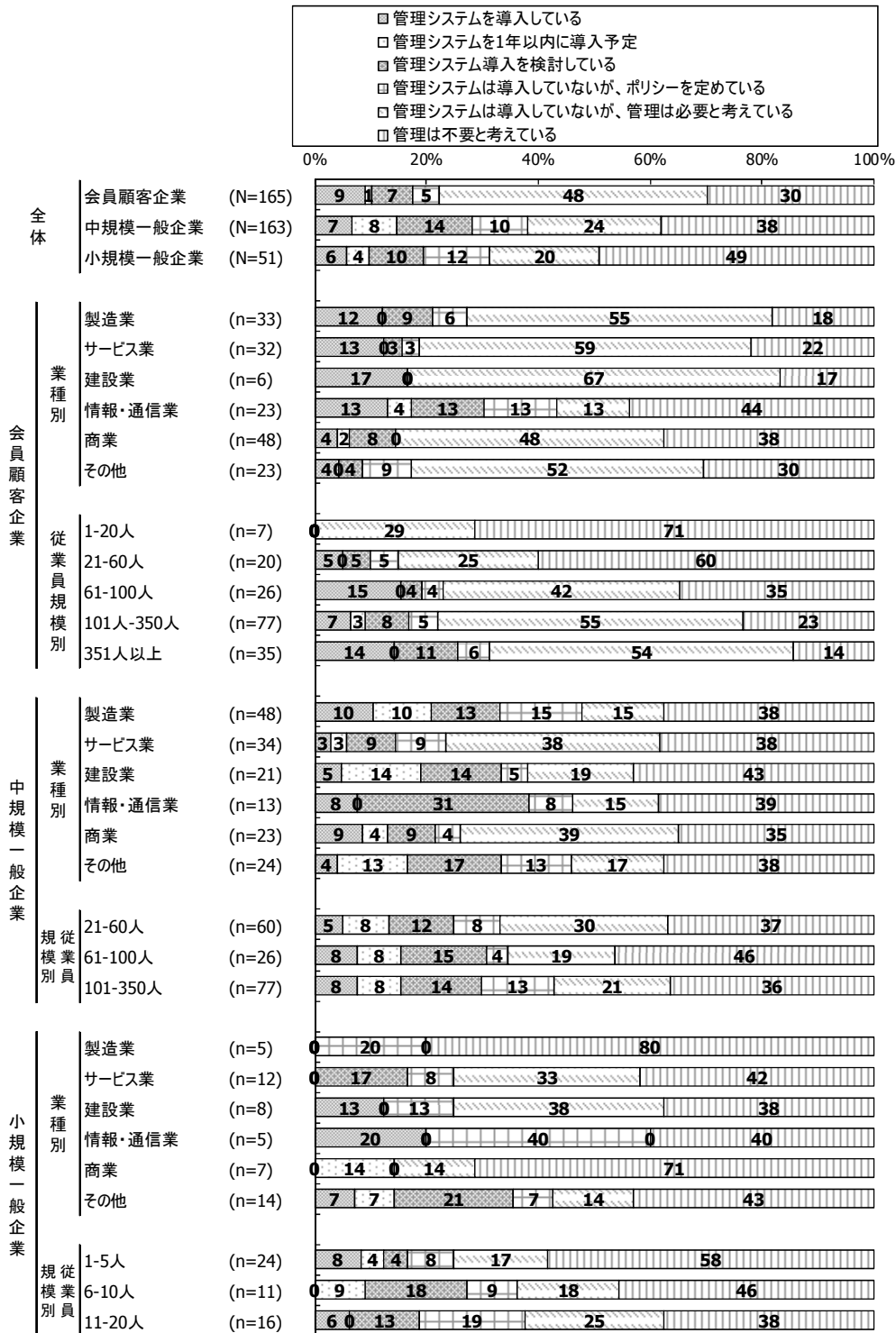
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



4. 集計結果

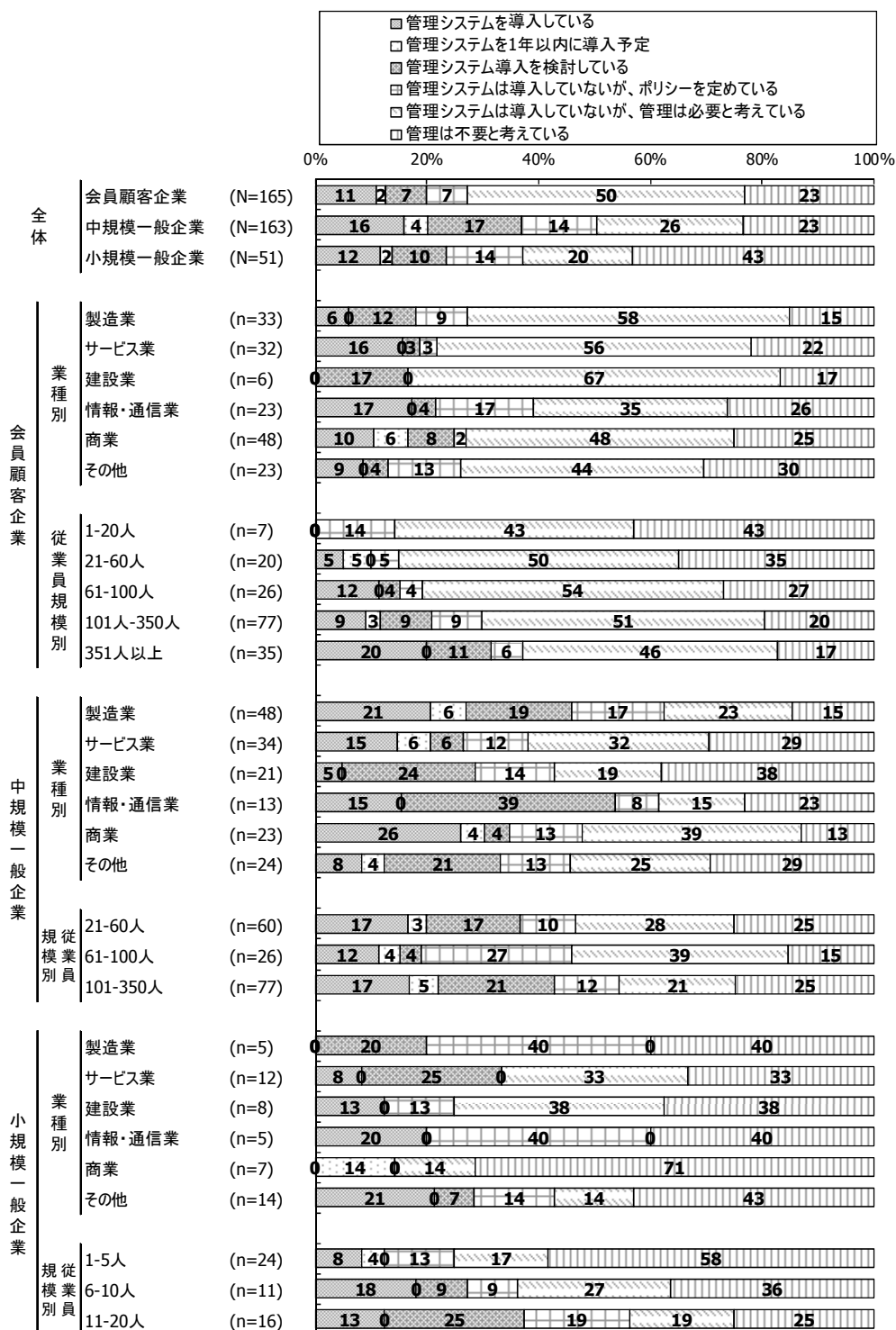
Q29-5 スマートデバイスの管理について、採っている対策(インベントリ収集)

- 会員顧客企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



Q29-6 スマートデバイスの管理について、採っている対策(アプリケーション配布)

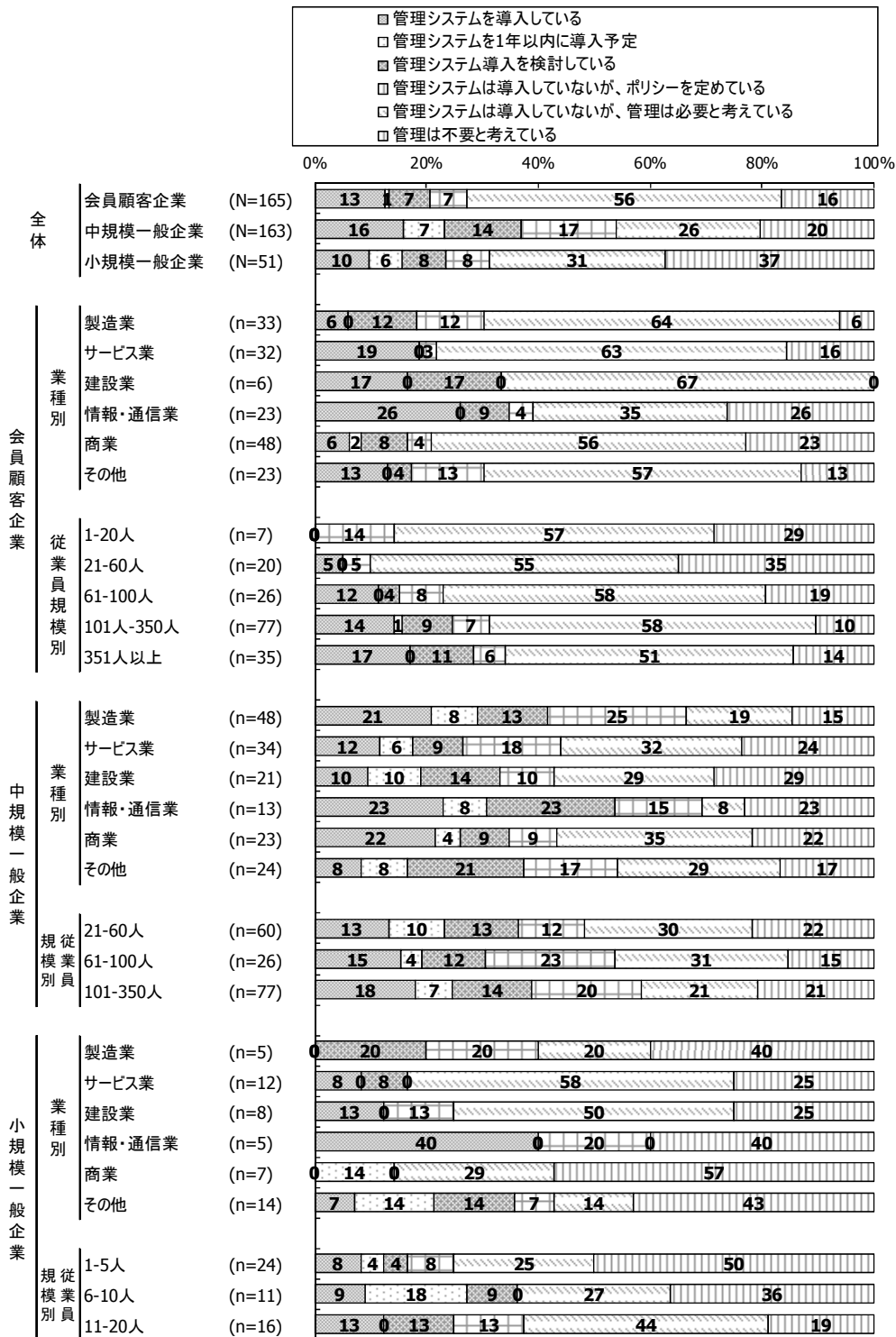
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



4. 集計結果

Q29-7 スマートデバイスの管理について、採っている対策(アプリケーションの利用制限)

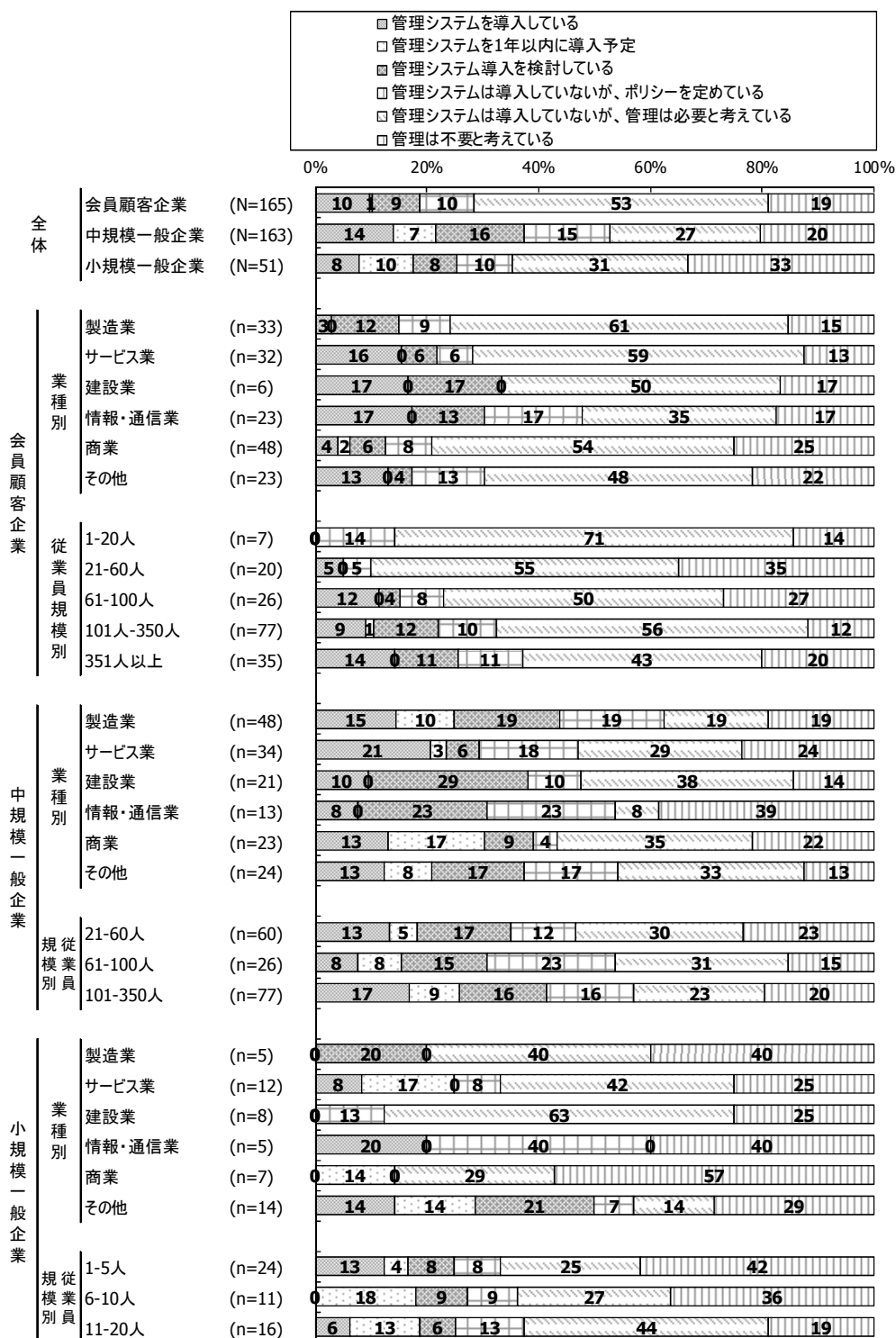
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。





**Q29-8 スマートデバイスの管理について、採っている対策(デバイスの利用制限)**

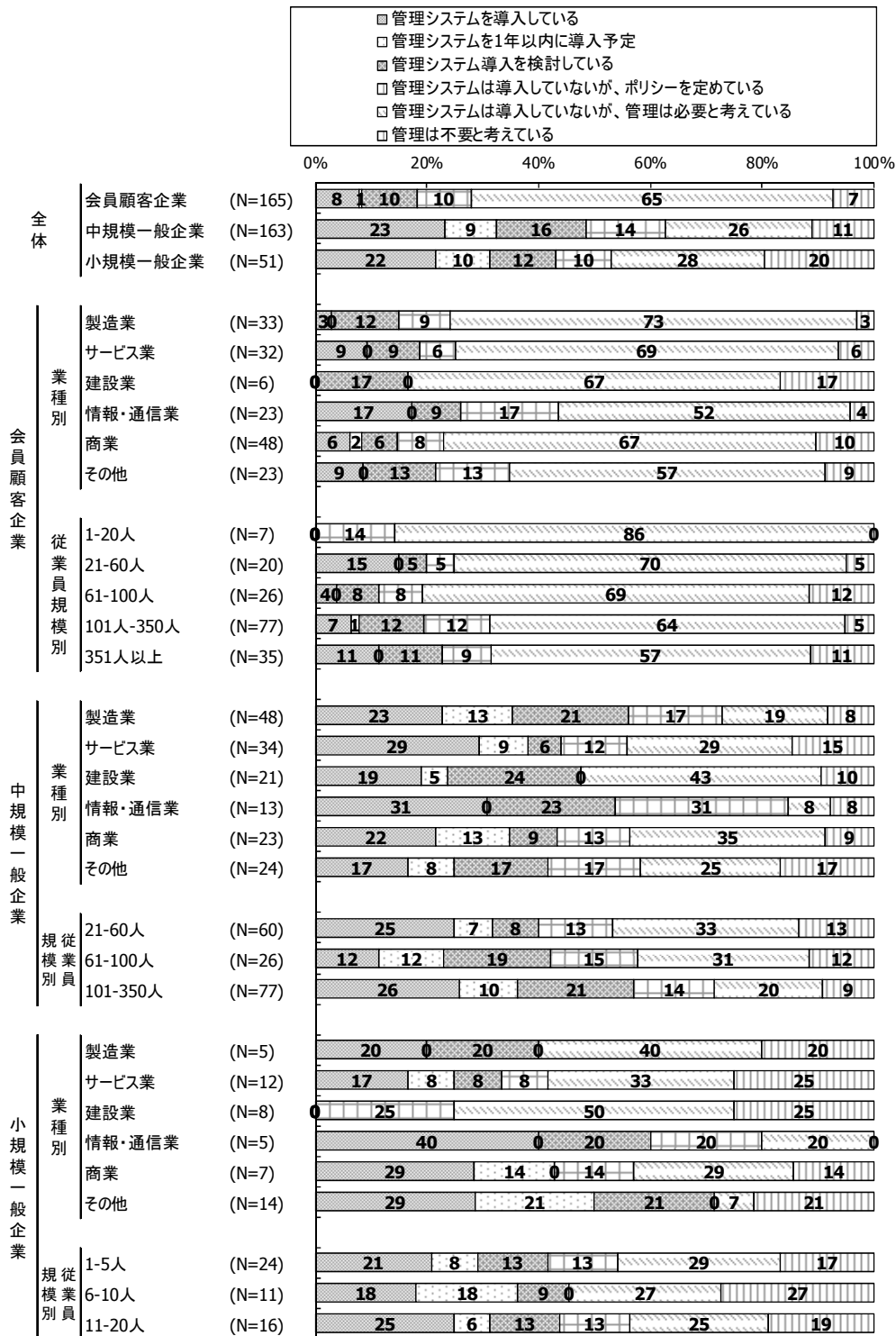
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、小規模一般企業では『管理は不要と考えている』の比率が最も高い。



4. 集計結果

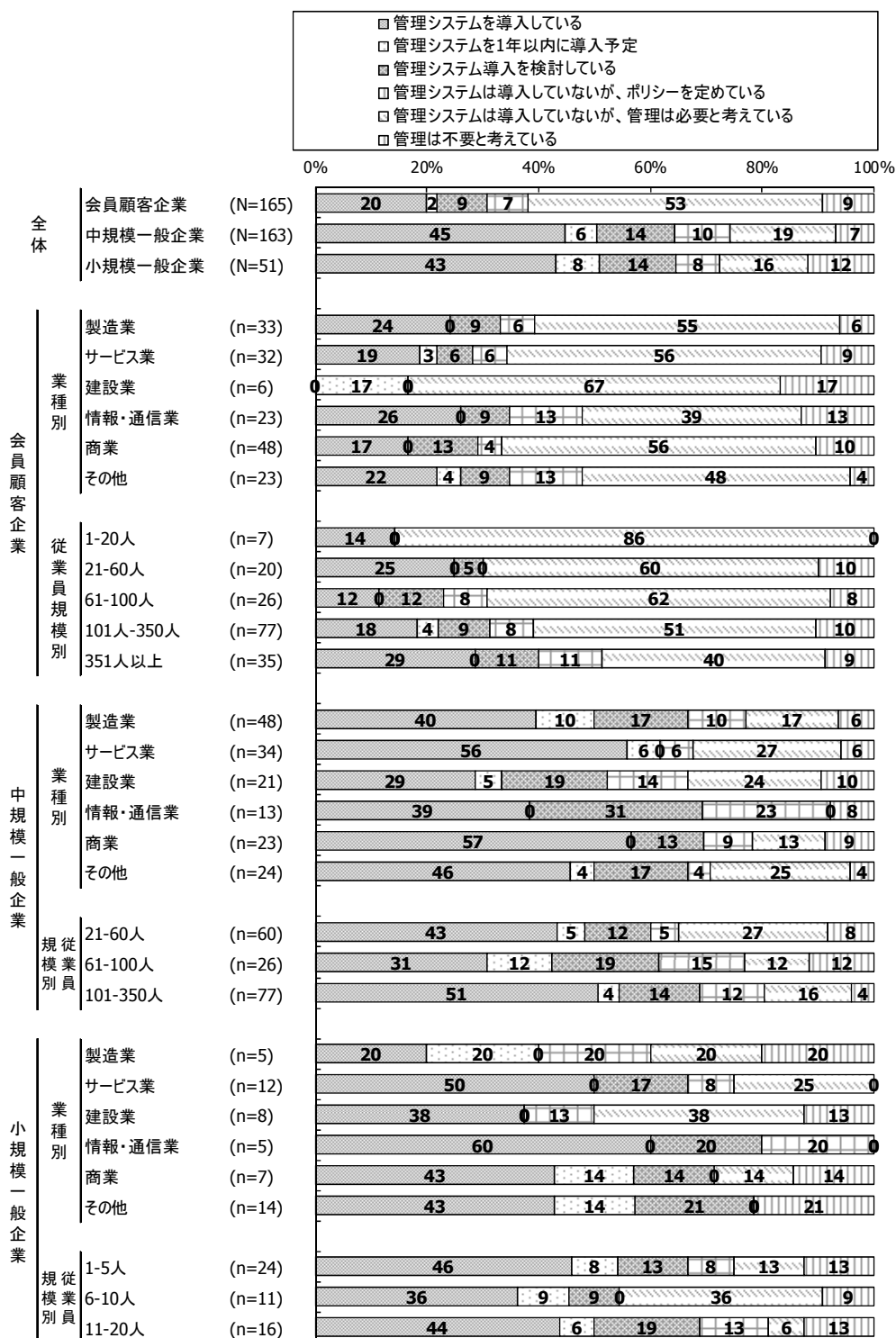
Q29-9 スマートデバイスの管理について、採っている対策(不正アクセス)

- いずれのセグメントでも『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高くなっている。



**Q29-10 スマートデバイスの管理について、採っている対策(ウイルス対策)**

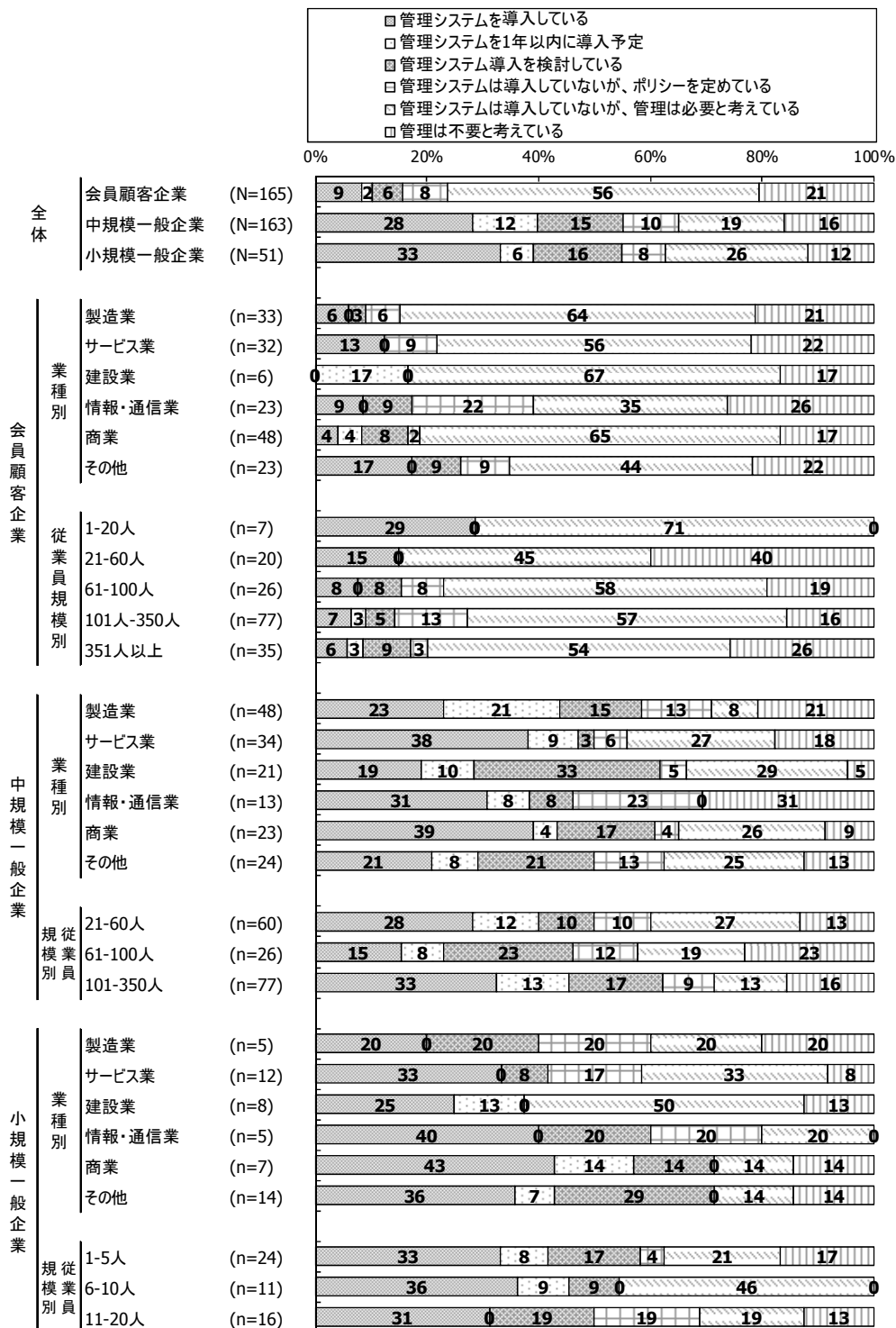
- 会員顧客企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、一般企業では『管理システムを導入している』の比率が最も高い。



4. 集計結果

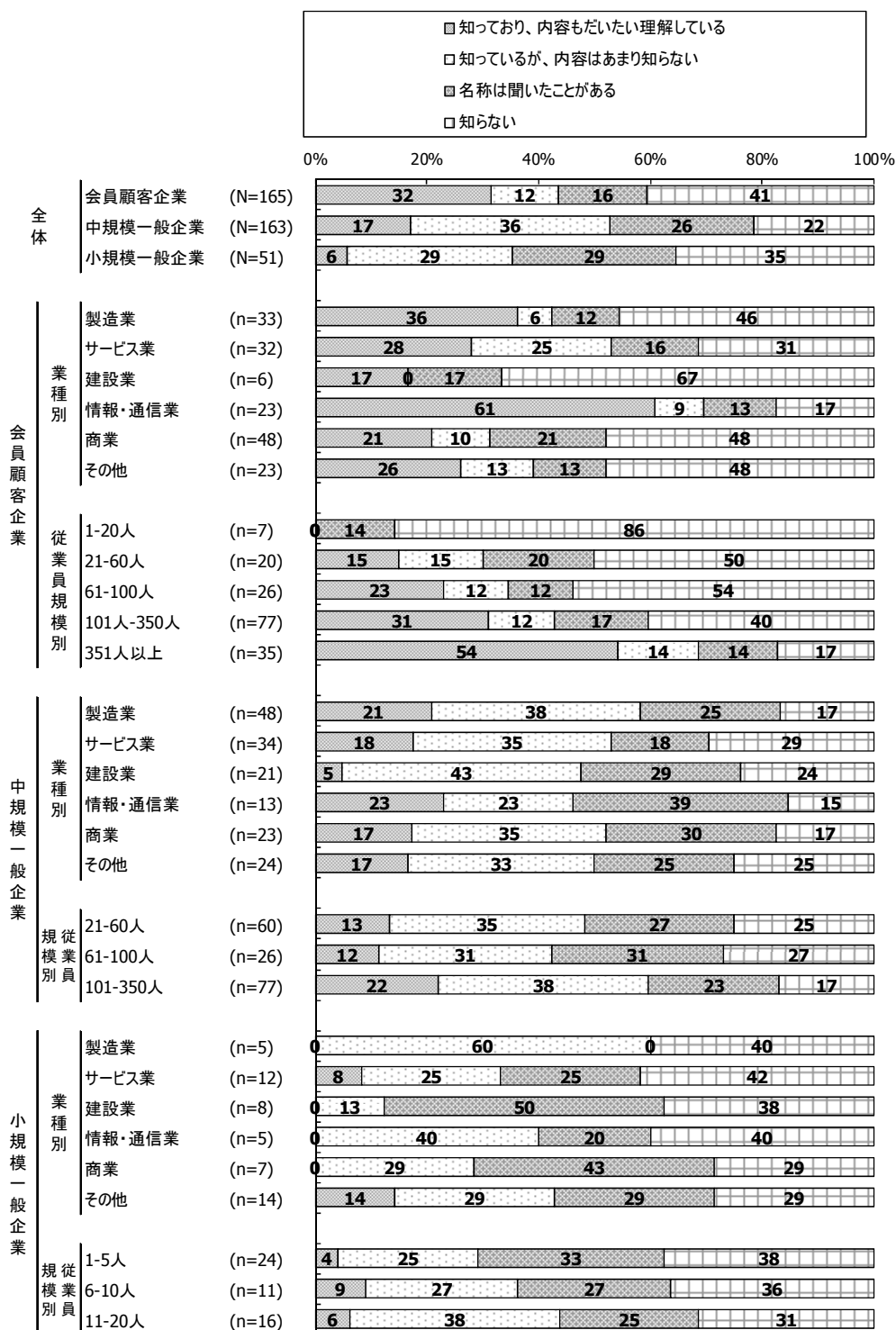
Q29-11 スマートデバイスの管理について、採っている対策(バックアップ、復旧)

- 会員顧客企業では『管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている』の比率が最も高く、一般企業では『管理システムを導入している』の比率が最も高い。



**Q30 MDM(モバイル端末管理)の認知/理解**

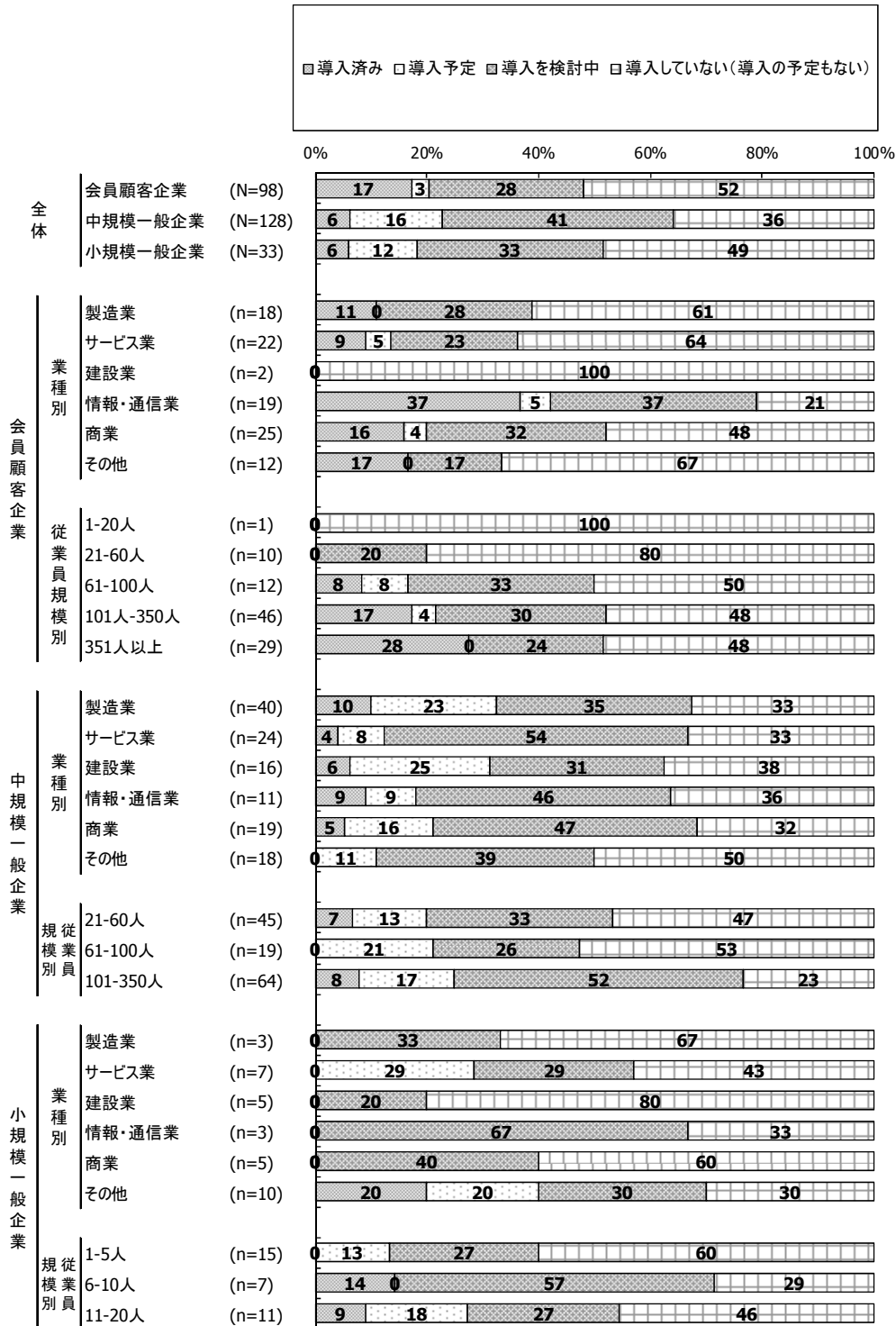
- 会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の順番で『知っており、内容もだいたい理解している』の比率の割合が高い。



4. 集計結果

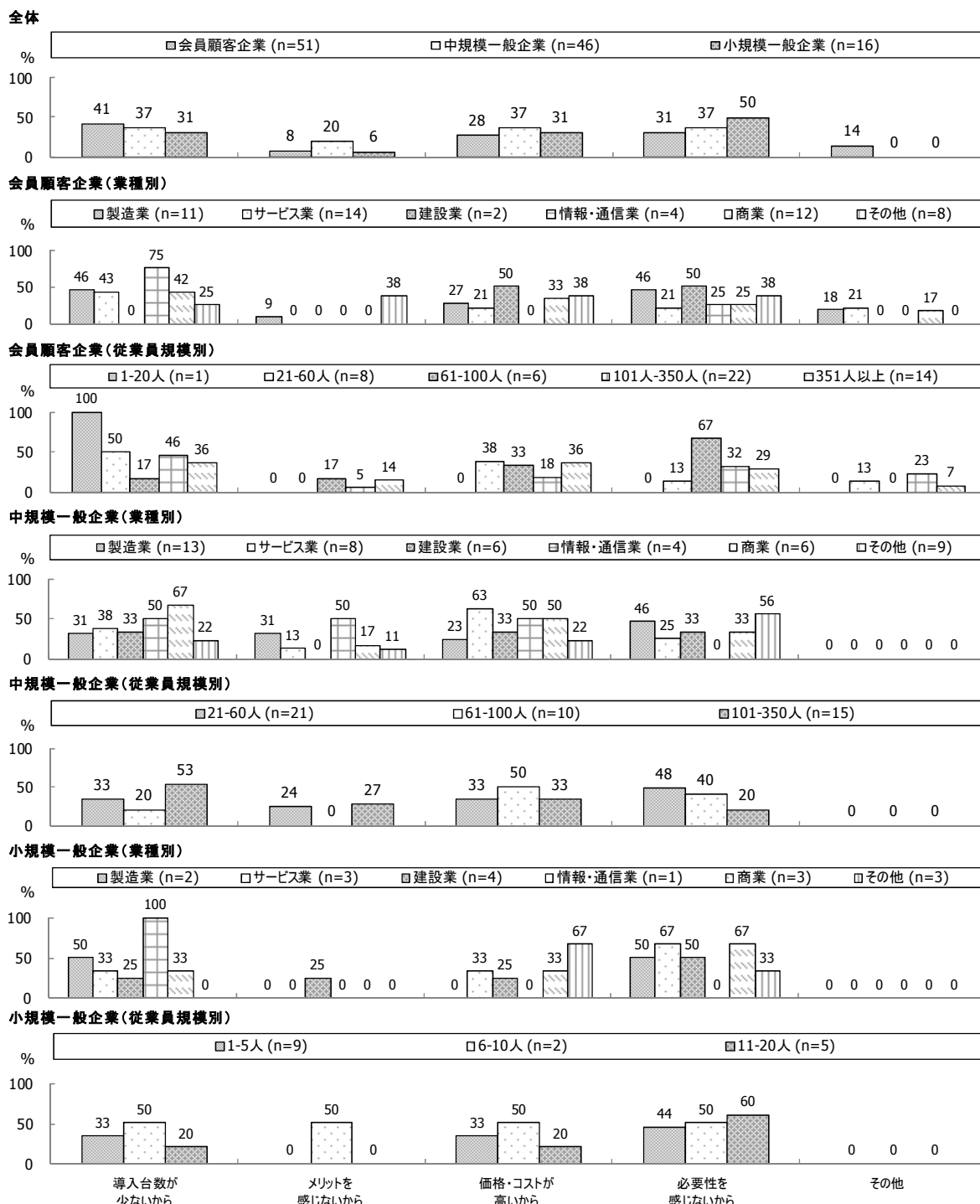
**Q31 MDMの導入状況**

- 会員顧客企業と小規模一般企業では『導入していない(導入の予定もない)』の比率が最も高く、中規模一般企業では『導入を検討中』の比率が最も高い。



**Q32 MDMを導入しない理由(複数回答)**

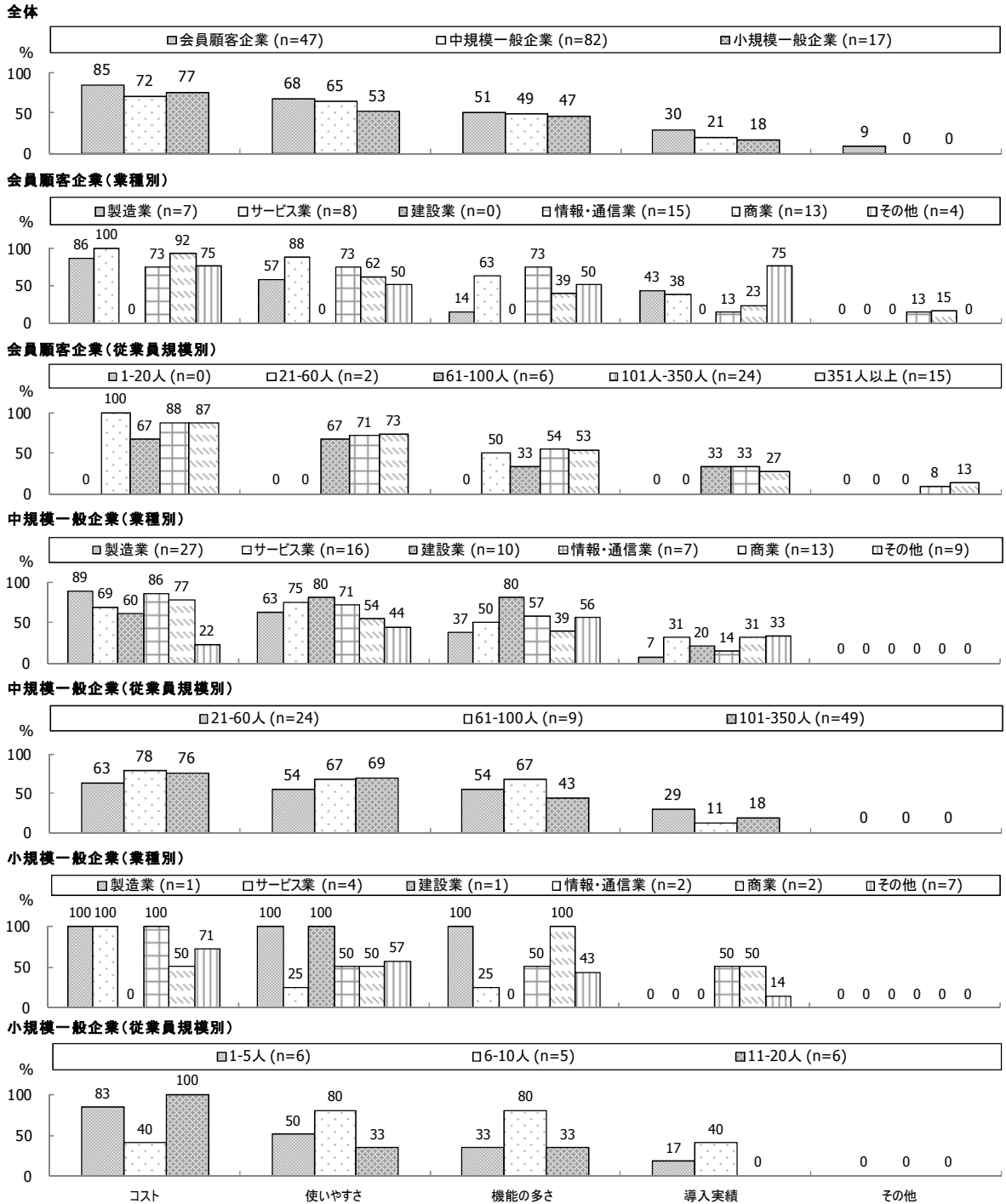
- 会員顧客企業では『導入台数が少ないから』が最も高い比率で選択され、小規模一般企業では『必要性を感じないから』が最も高い比率で選択された。



4. 集計結果

**Q33 MDM 導入における重視点(複数回答)**

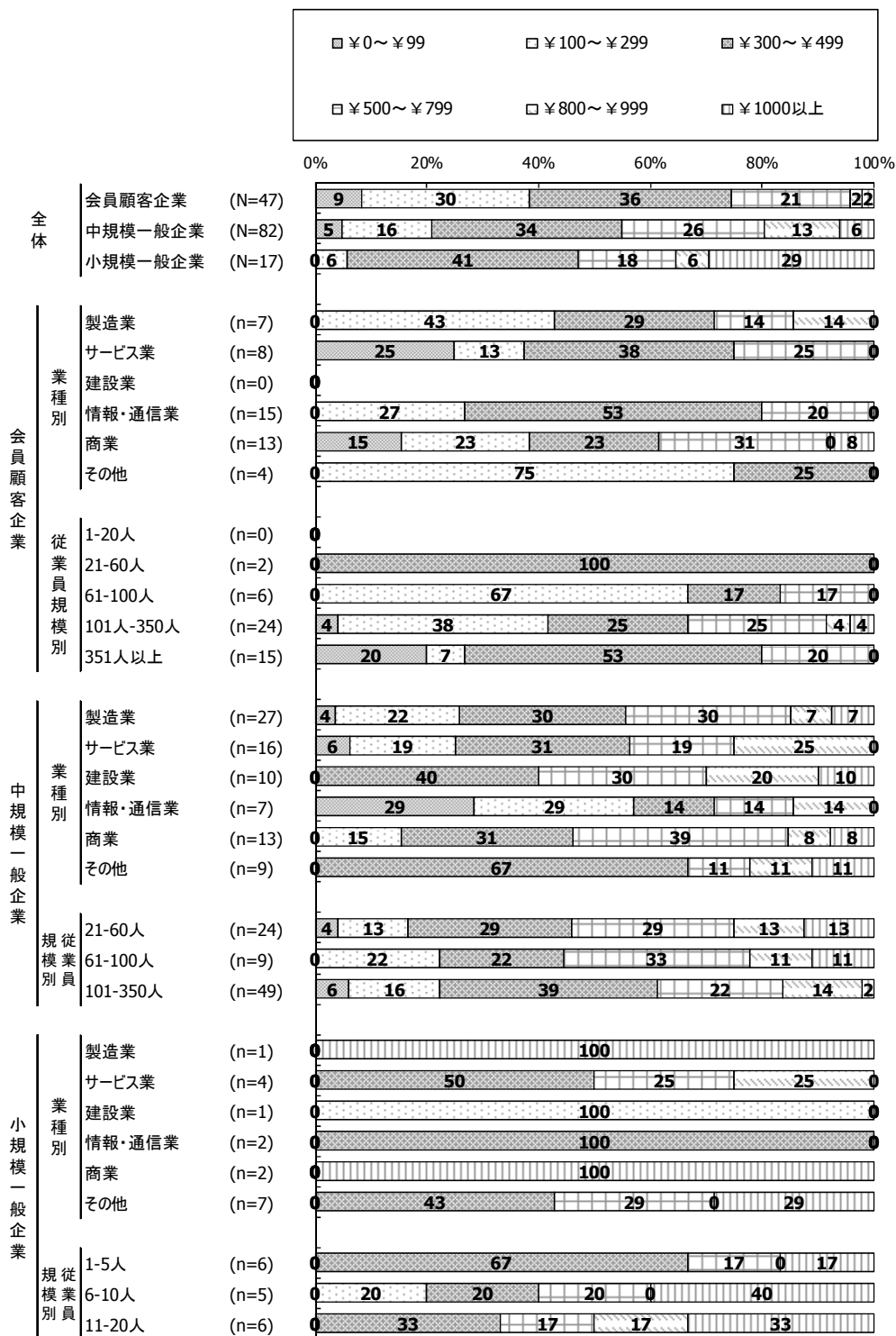
- いずれのセグメントでも『コスト』が最も高い比率で選択された。





**Q34 MDMの端末1台あたりの月々の使用料金/導入するのに適当な料金**

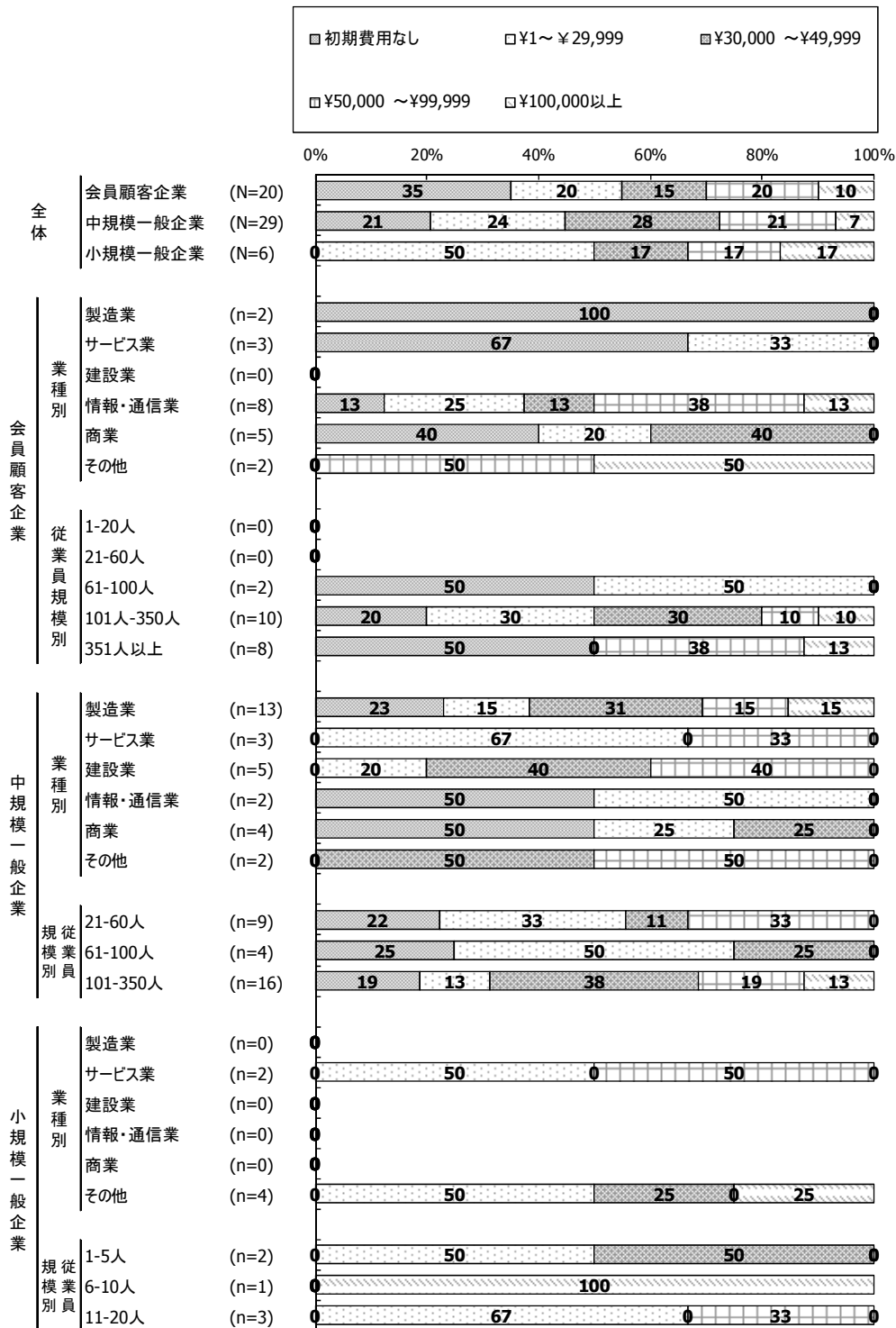
- いずれのセグメントでも『¥300～¥499』の比率が最も高くなっている。



4. 集計結果

**Q35 MDM 導入時の初期費用**

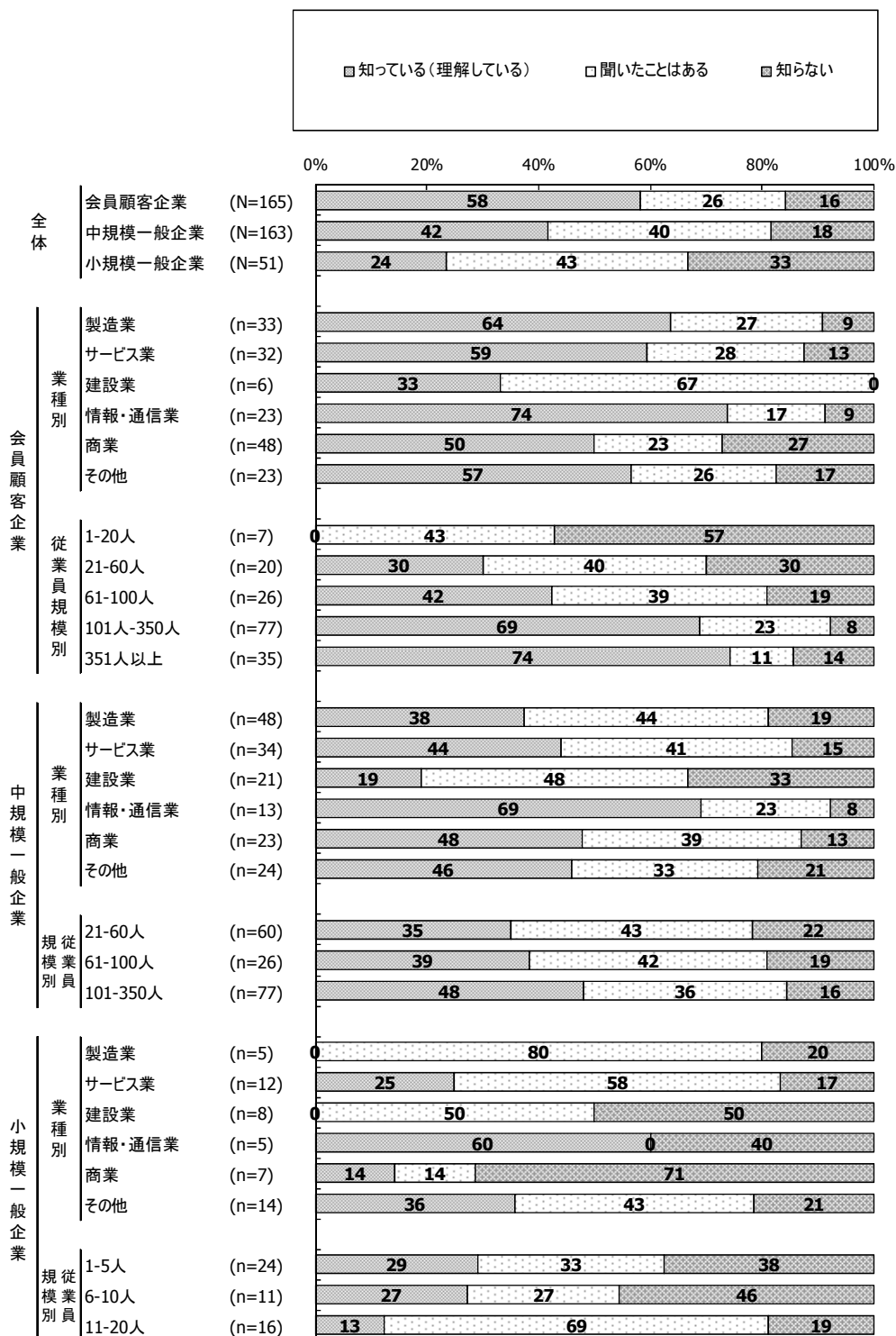
- 会員顧客企業では『初期費用なし』の比率が最も高く、中規模一般企業では『¥30,000～¥49,999』の比率が最も高くなっている。小規模一般企業では『¥1～¥29,999』の比率が最も高い。



### 4.3 スマートデバイスをシンクライアントとして使用する運用について

#### Q36 デスクトップ仮想化に対する認知 / 理解

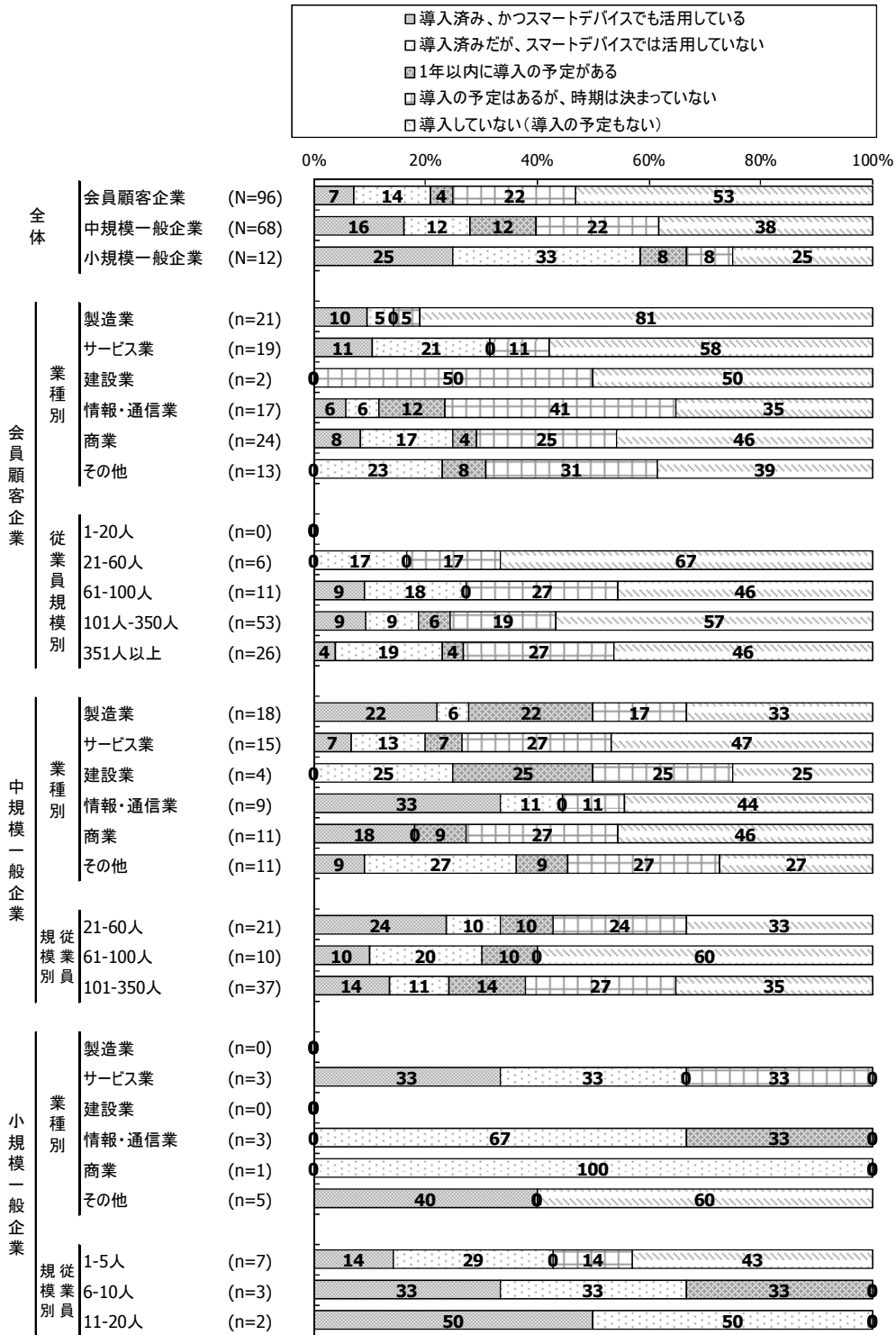
- 会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の順番で『知っている（理解している）』の比率が高い。



4. 集計結果

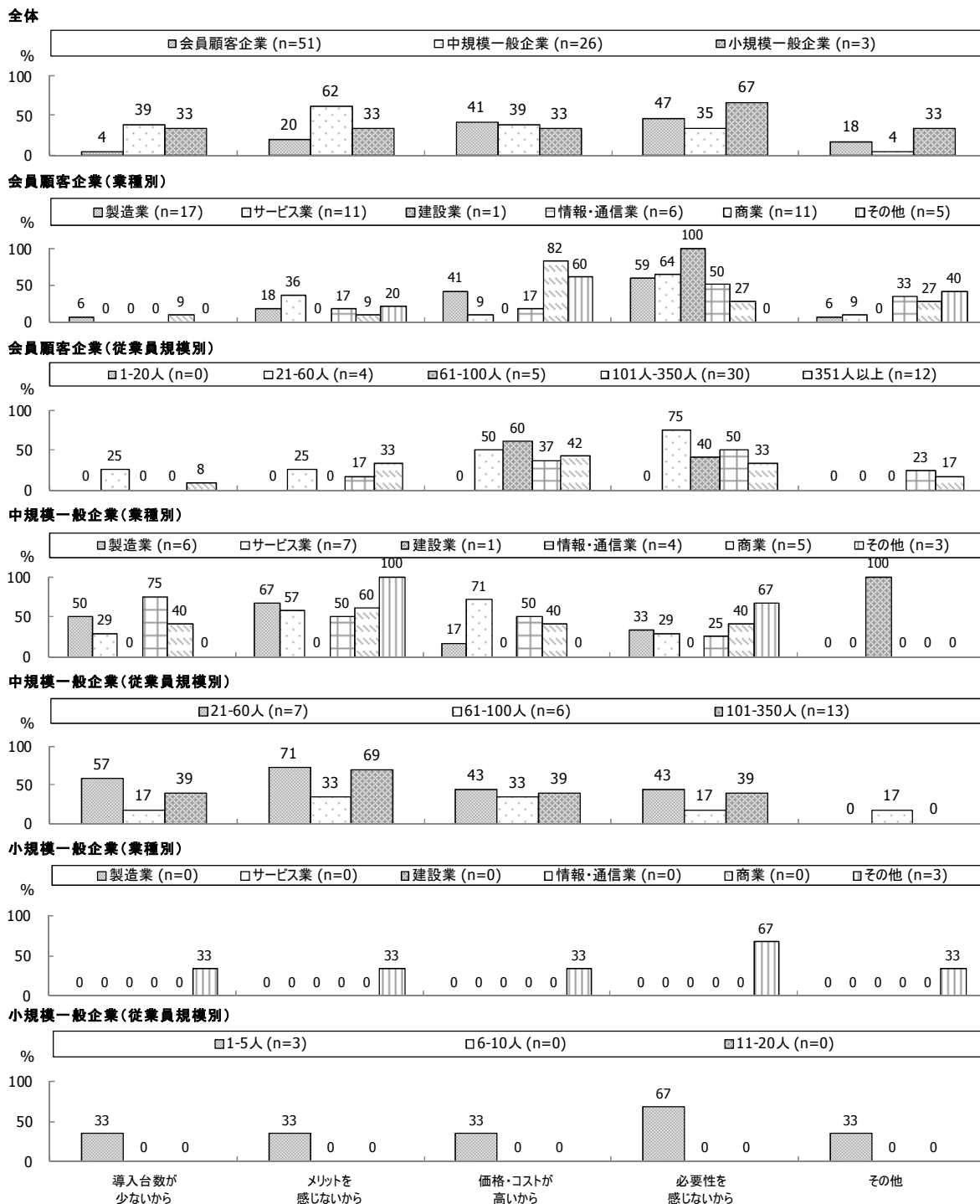
**Q37 デSKTOP仮想化の導入状況**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『導入していない(導入の予定もない)』の比率が最も高く、小規模一般企業では『導入済みだが、スマートデバイスでは活用していない』の比率が最も高い。



**Q38 デSKTOP仮想化を導入しない理由(複数回答)**

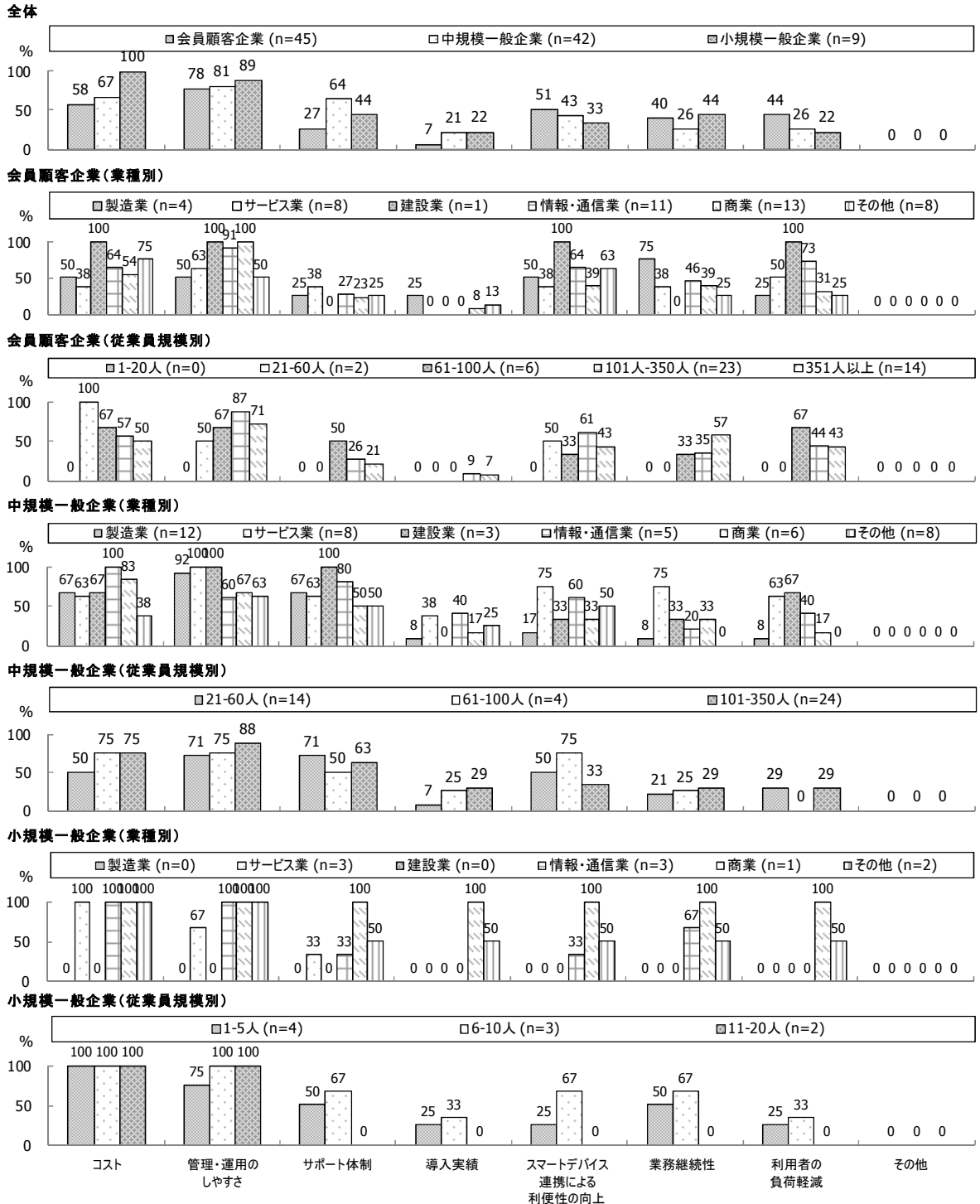
- 会員顧客企業と小規模一般企業では『必要性を感じないから』が最も高い比率で選択され、中規模一般企業では『メリットを感じないから』が最も高い比率で選択された。



4. 集計結果

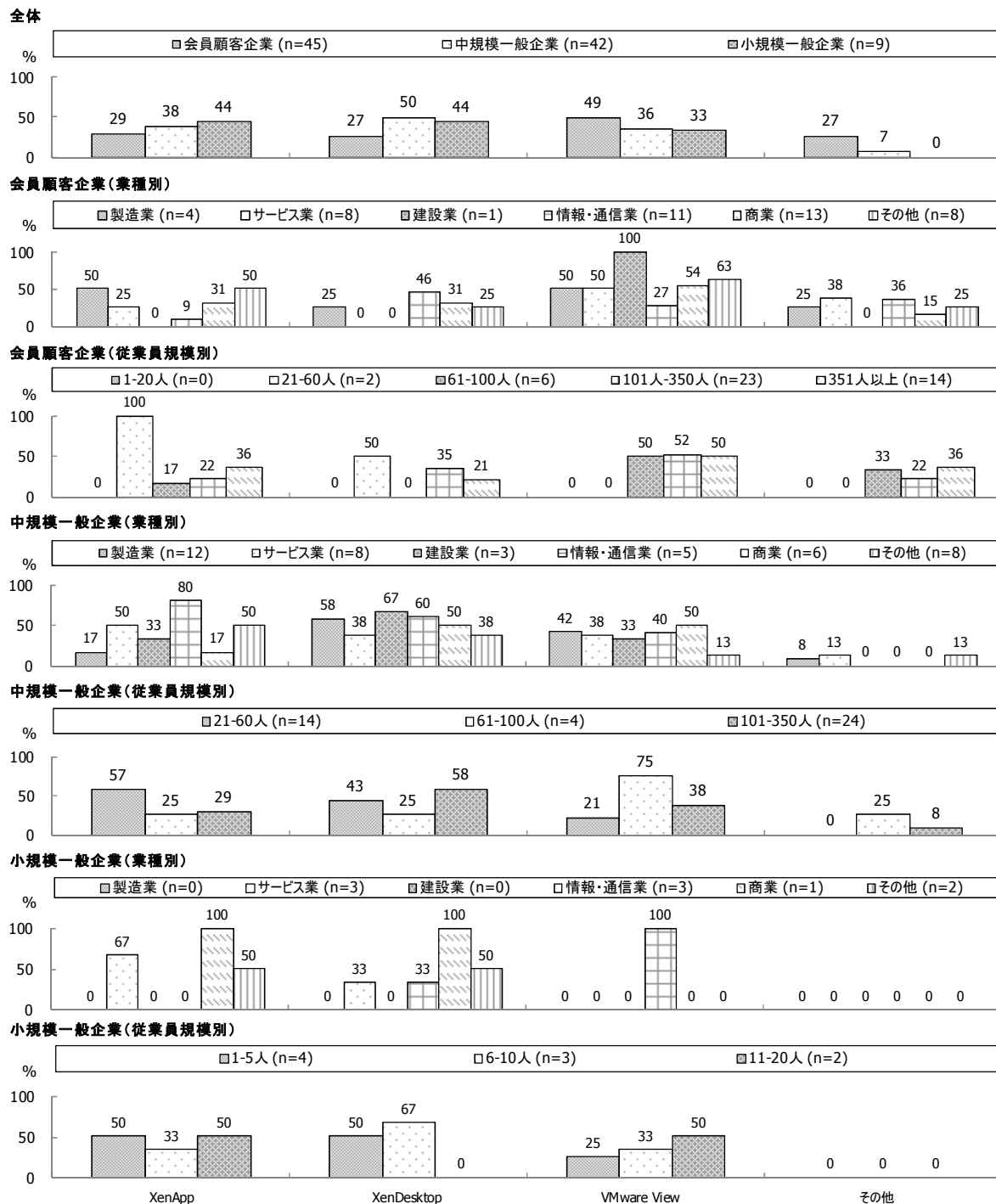
**Q39 デSKTOP仮想化導入における重視点(複数回答)**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『管理運用のしやすさ』が最も高い比率で選択され、小規模一般企業では『コスト』が最も高い比率で選択された。



**Q40 導入済みあるいは導入検討中の具体的な製品名(複数回答)**

- 会員顧客企業では『VMware View』が最も高い比率で選択され、中規模一般企業では『XenDesktop』が最も高い比率で選択された。

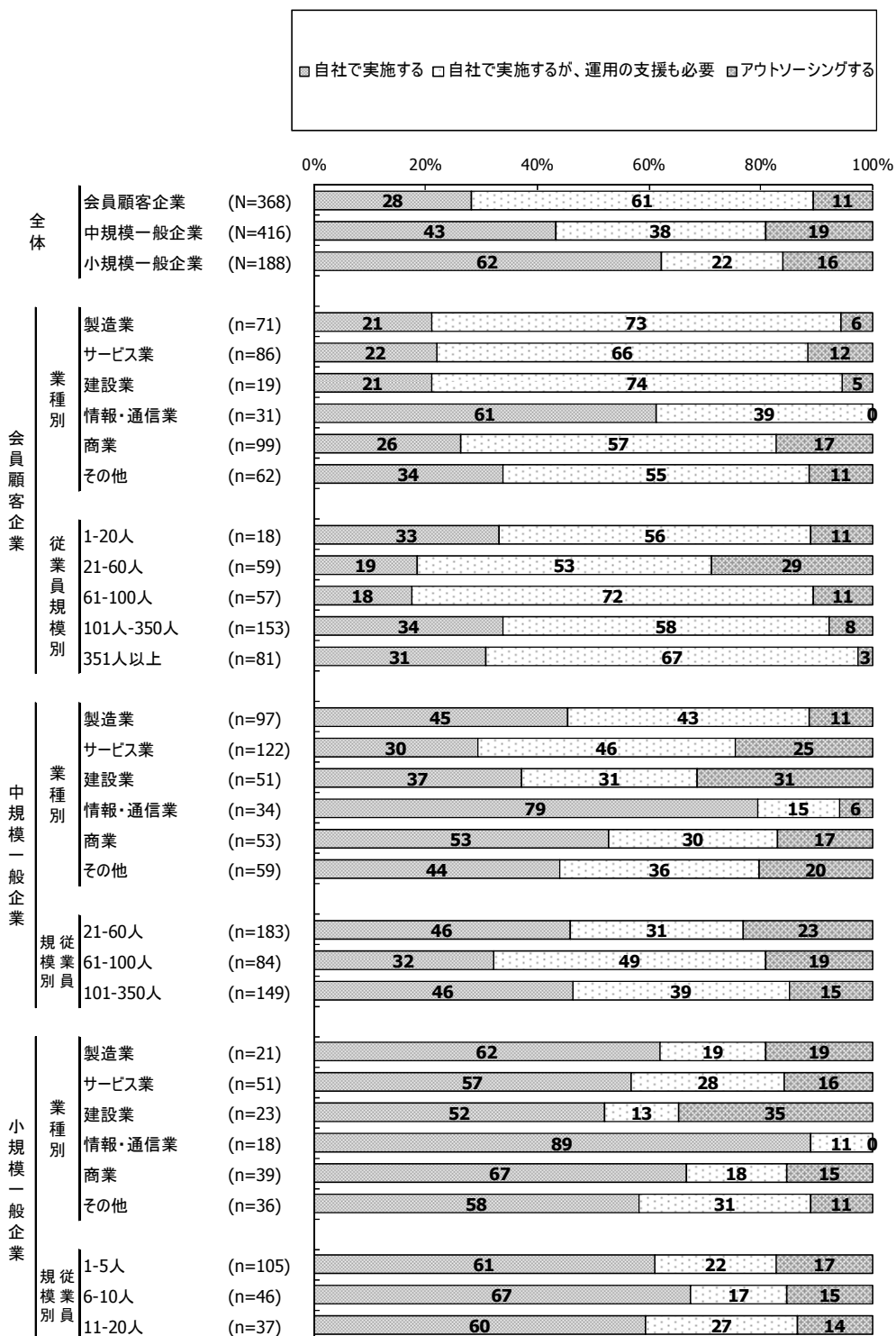


4. 集計結果

4.4 この時代にサポートサービスに求められるものについて

Q41-1 導入計画・運用立案

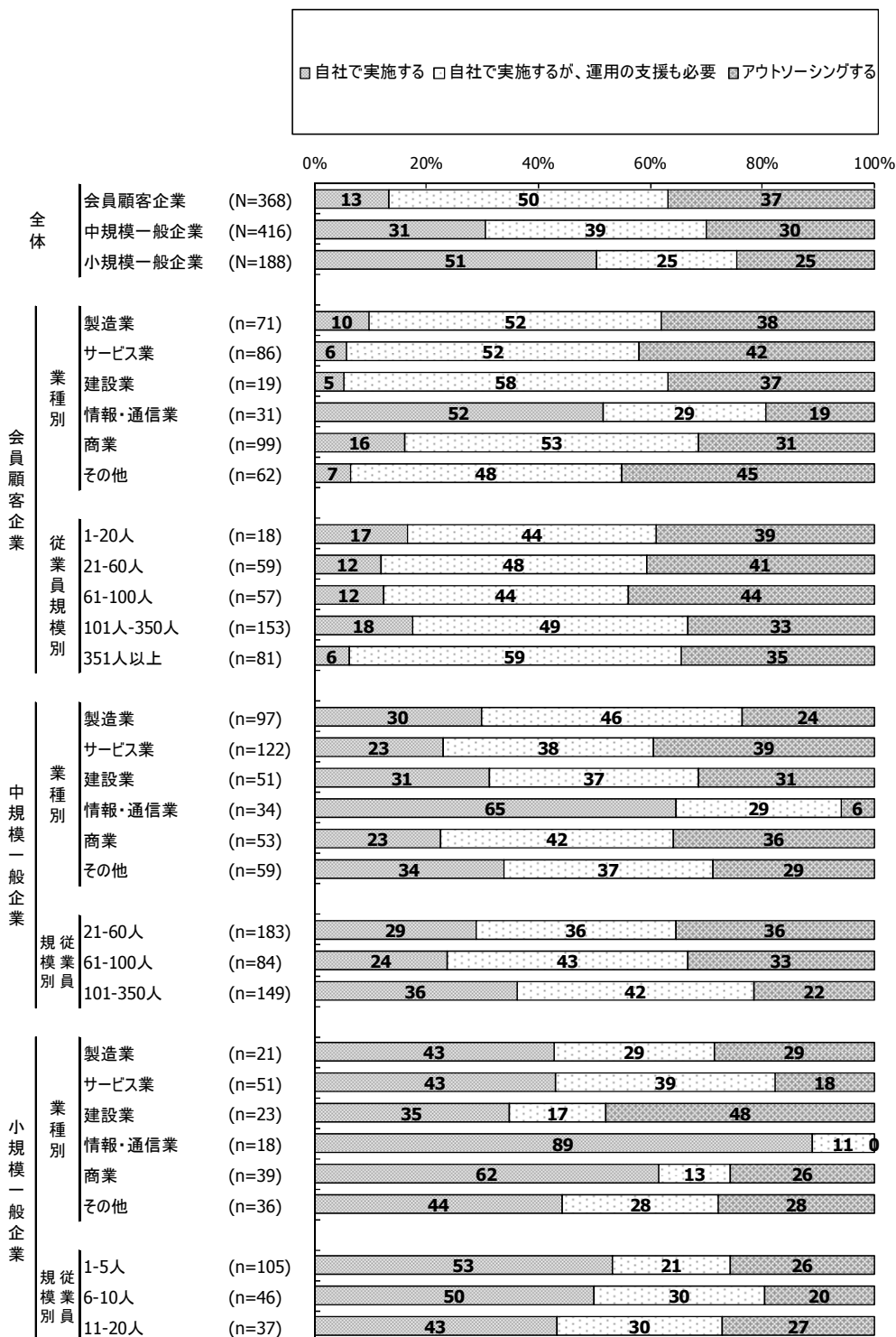
- 会員顧客企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。





**Q41-2 システム導入**

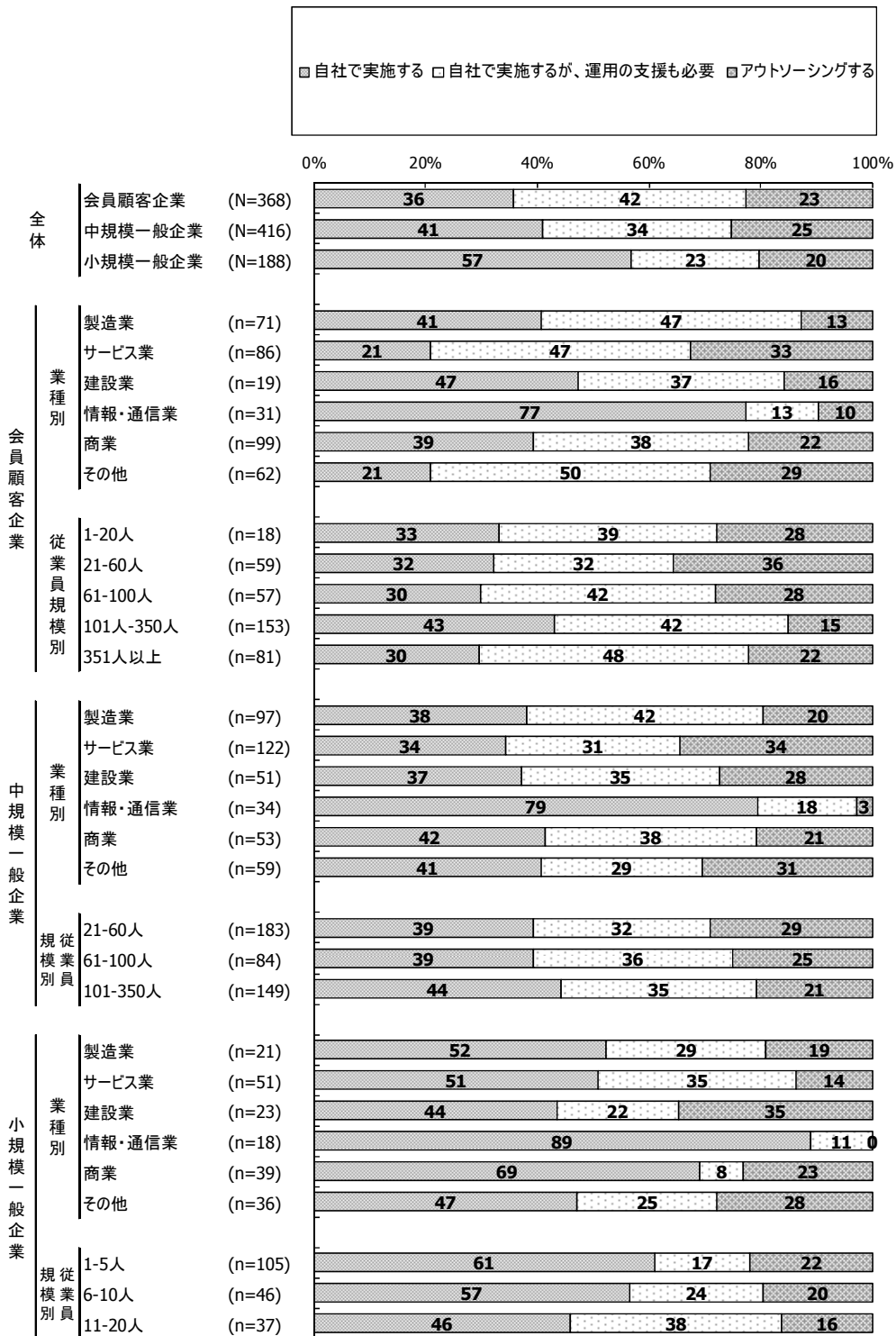
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



4. 集計結果

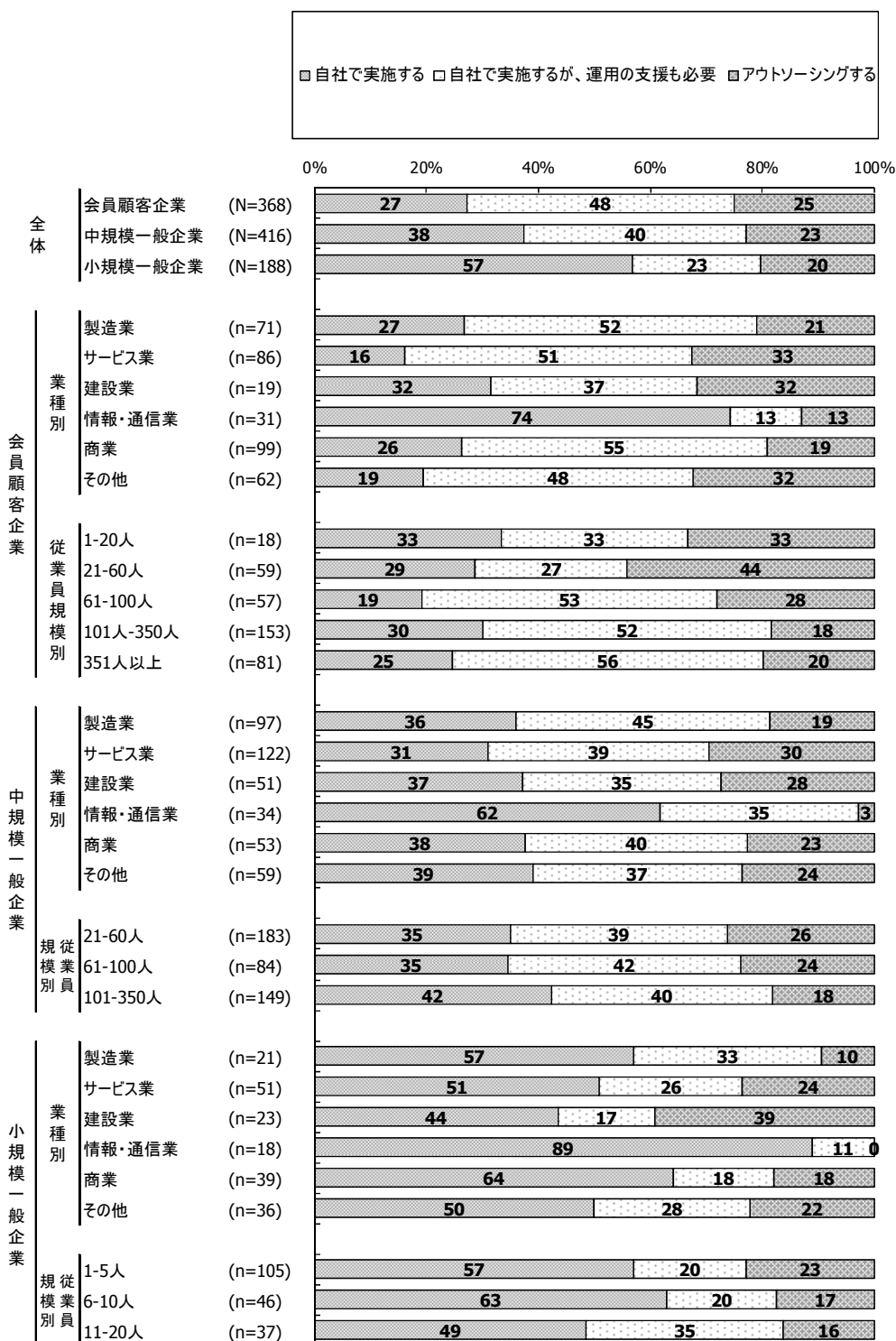
**Q41-3 クライアント PC の導入**

- 会員顧客企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



**Q41-4 スマートデバイスの導入**

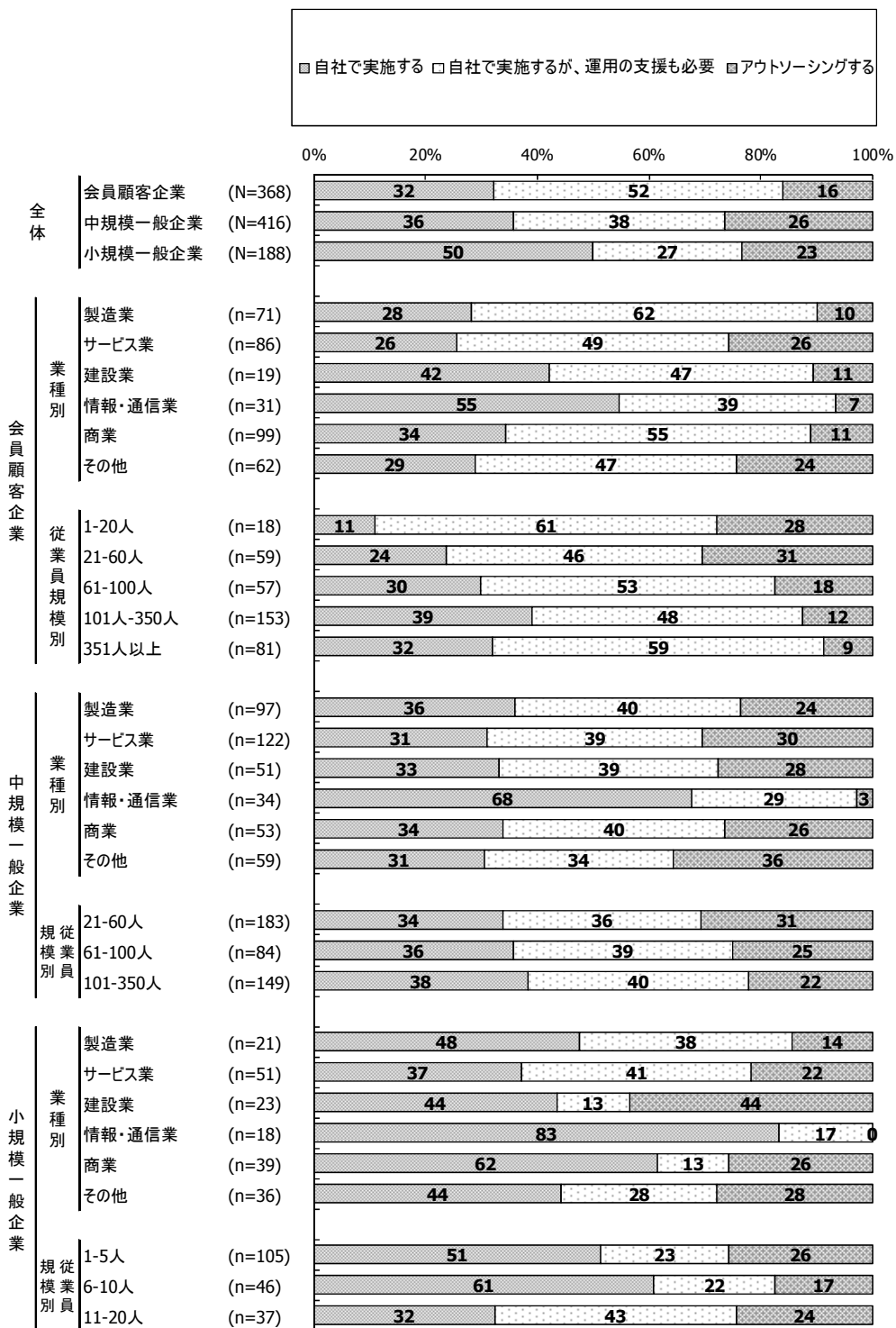
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



4. 集計結果

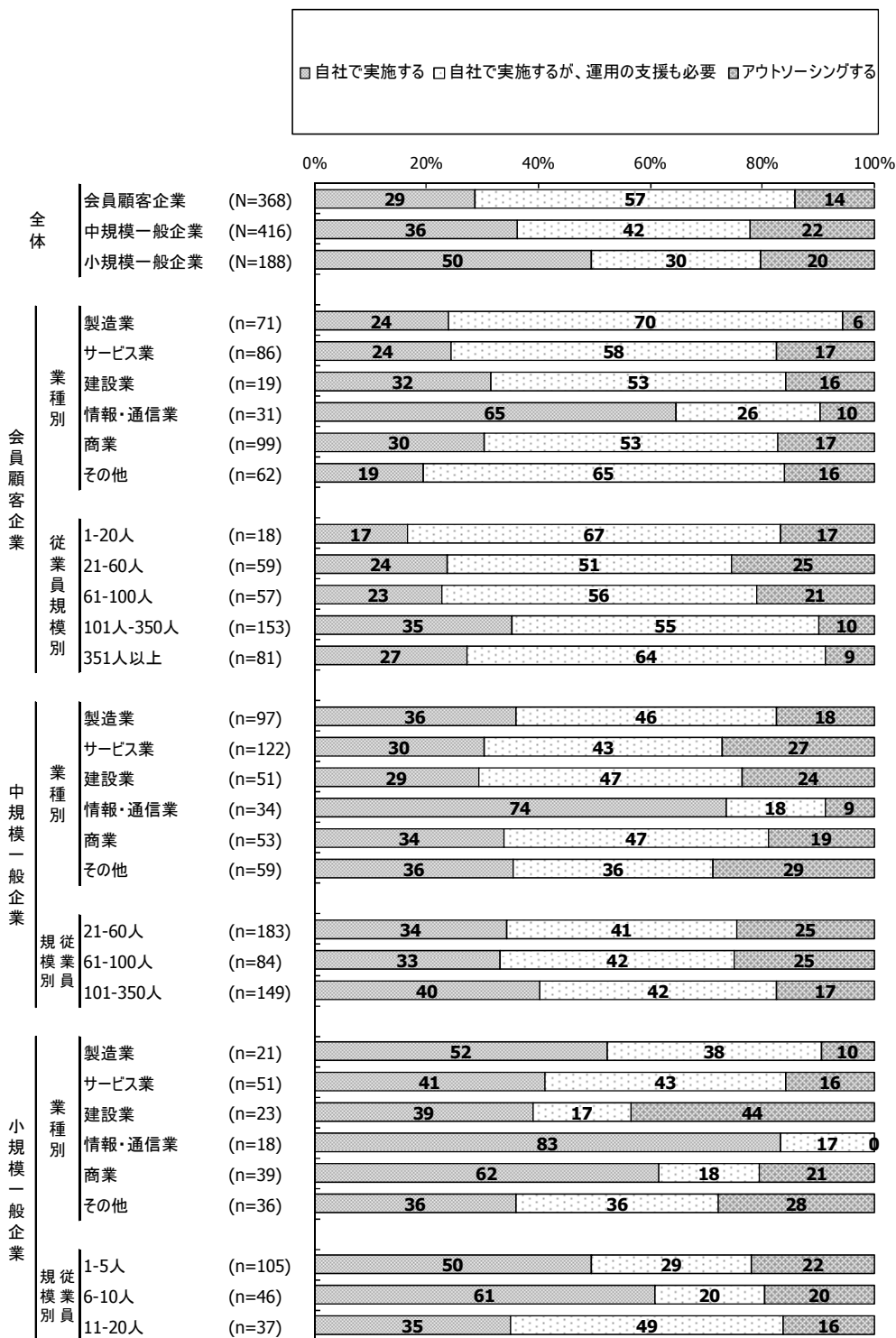
Q41-5 利用者へのトレーニング

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



**Q41-6 システム運用**

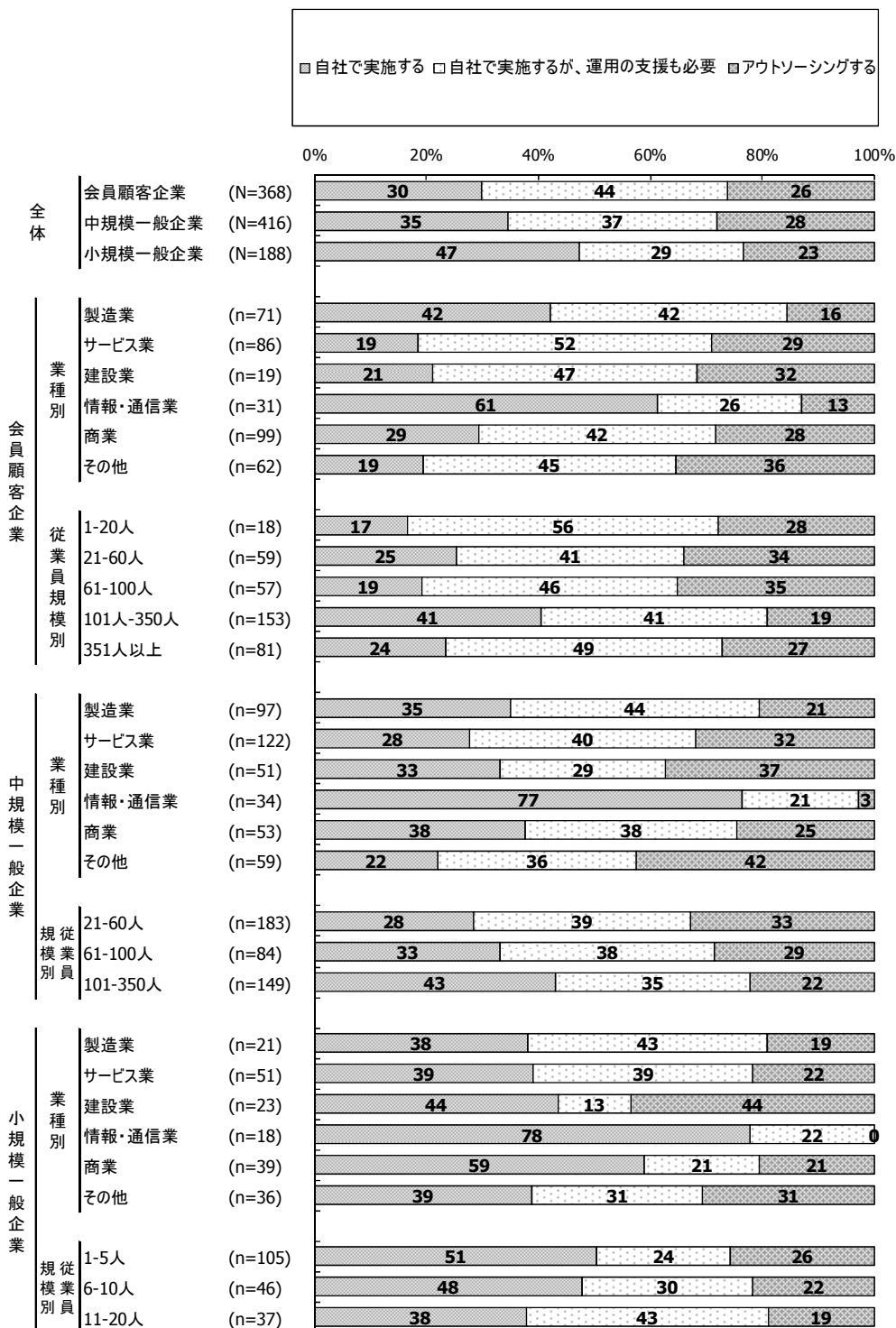
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



4. 集計結果

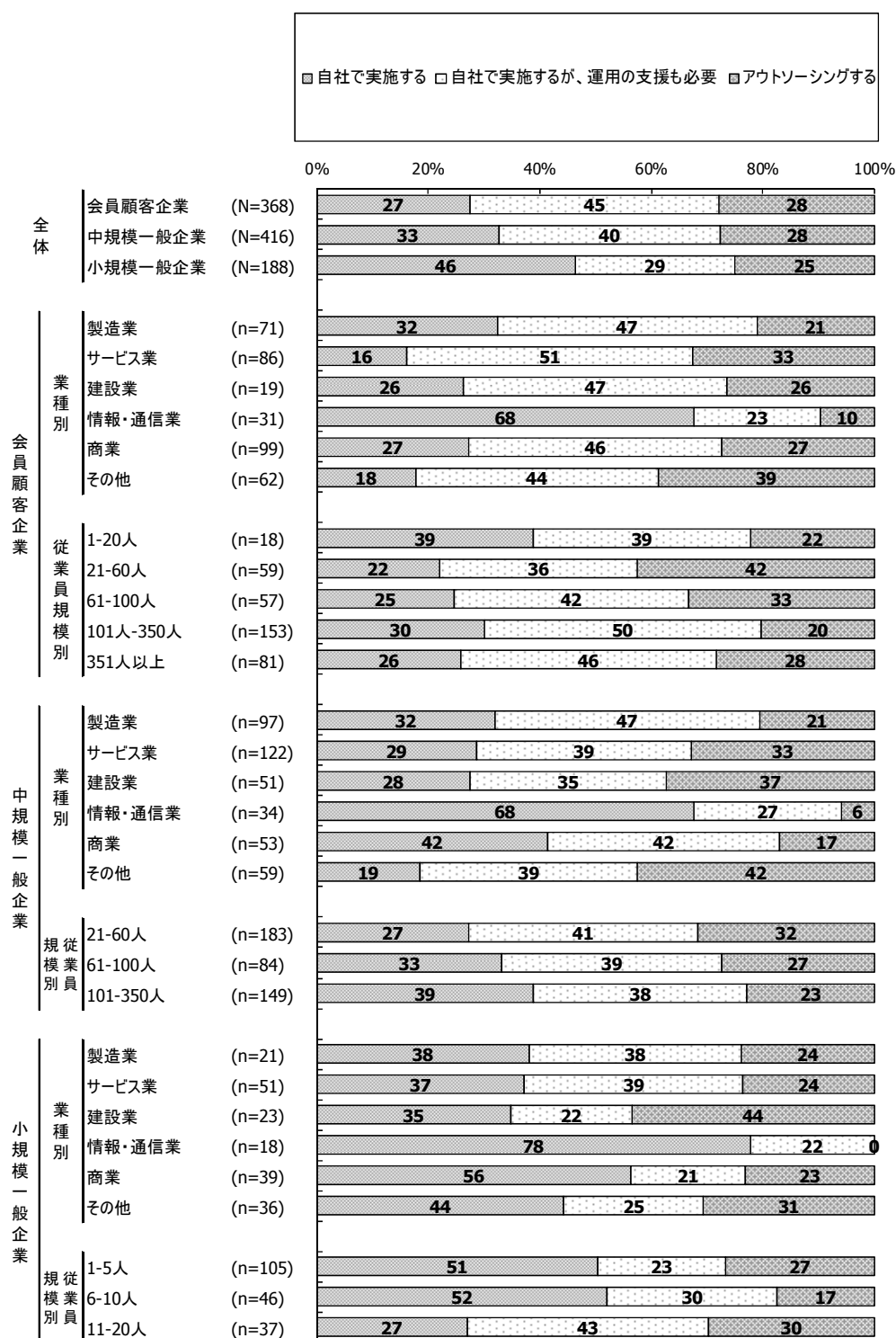
**Q41-7 クライアント PC 保守管理**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



**Q41-8 スマートデバイス保守管理**

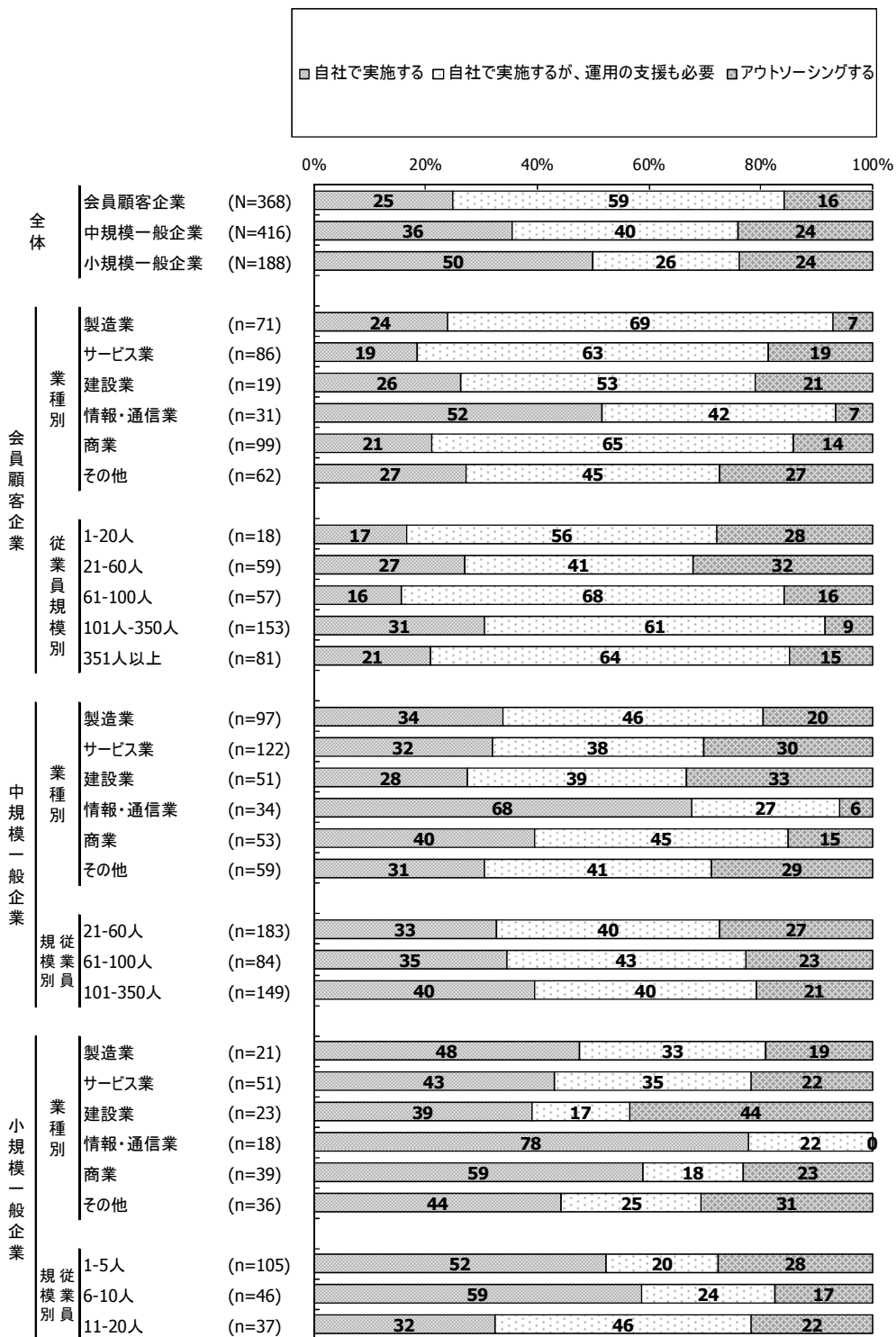
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



4. 集計結果

**Q41-9 スマートデバイス活用促進**

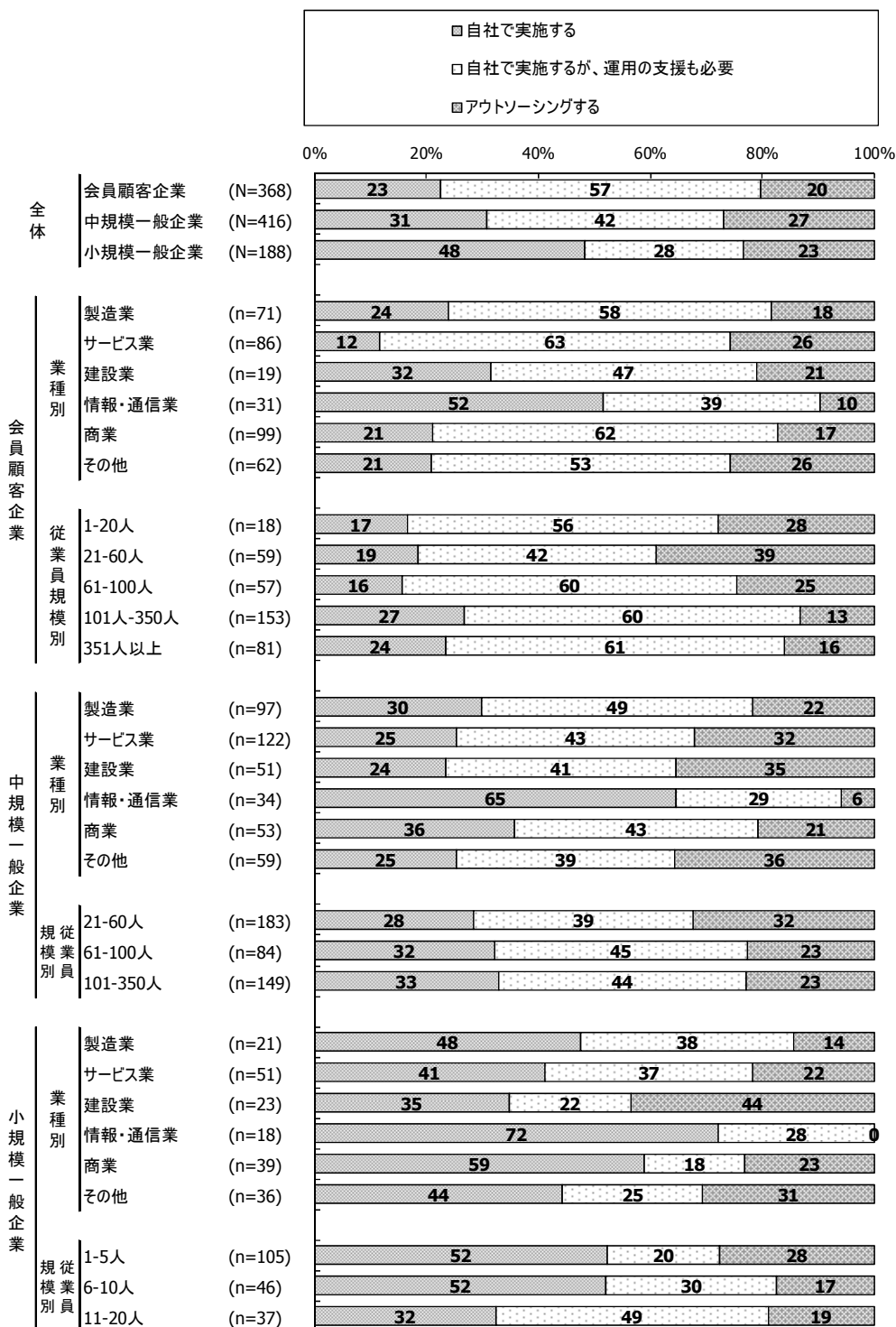
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。





**Q41-10 スマートデバイス運用管理 (MDM)**

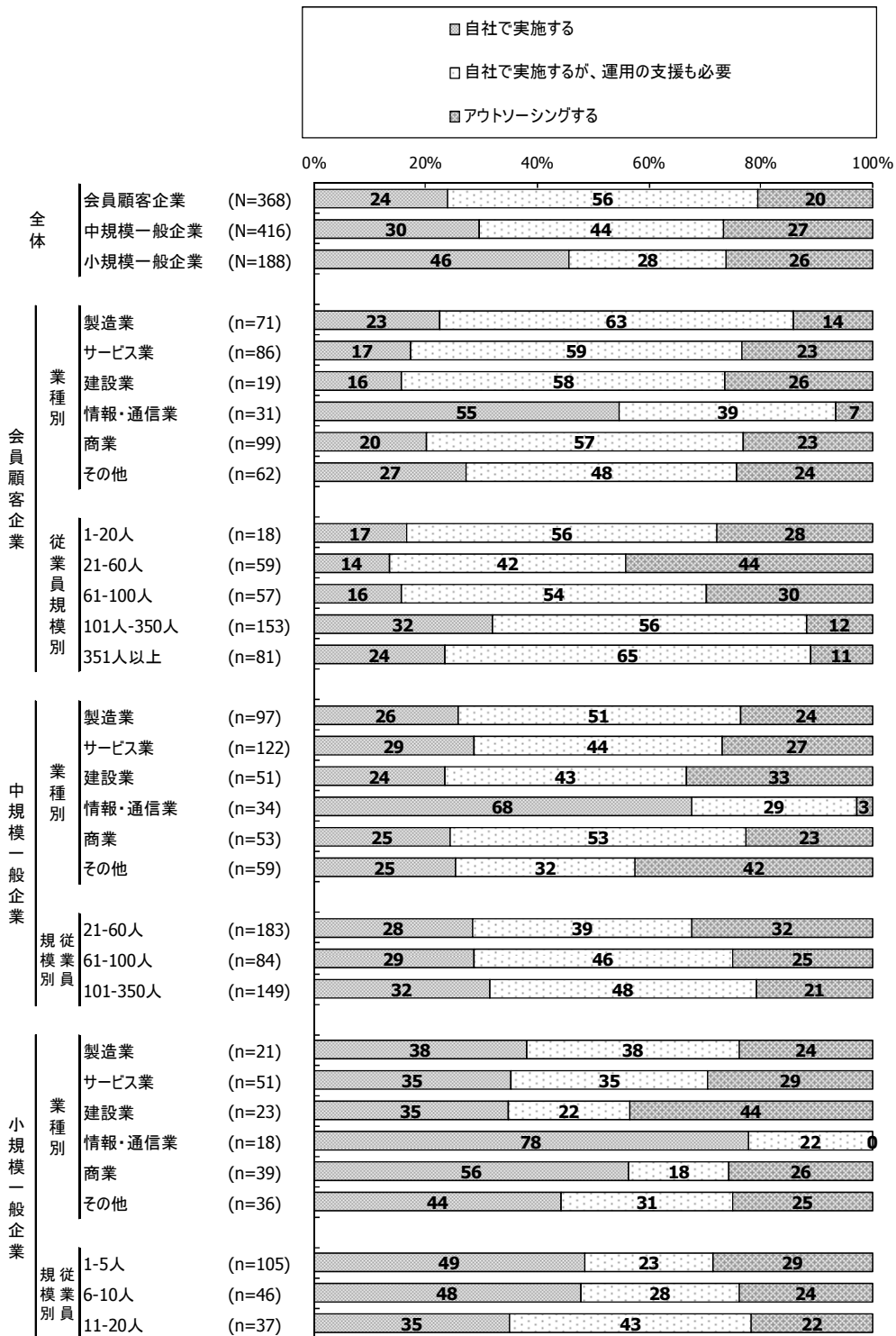
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



4. 集計結果

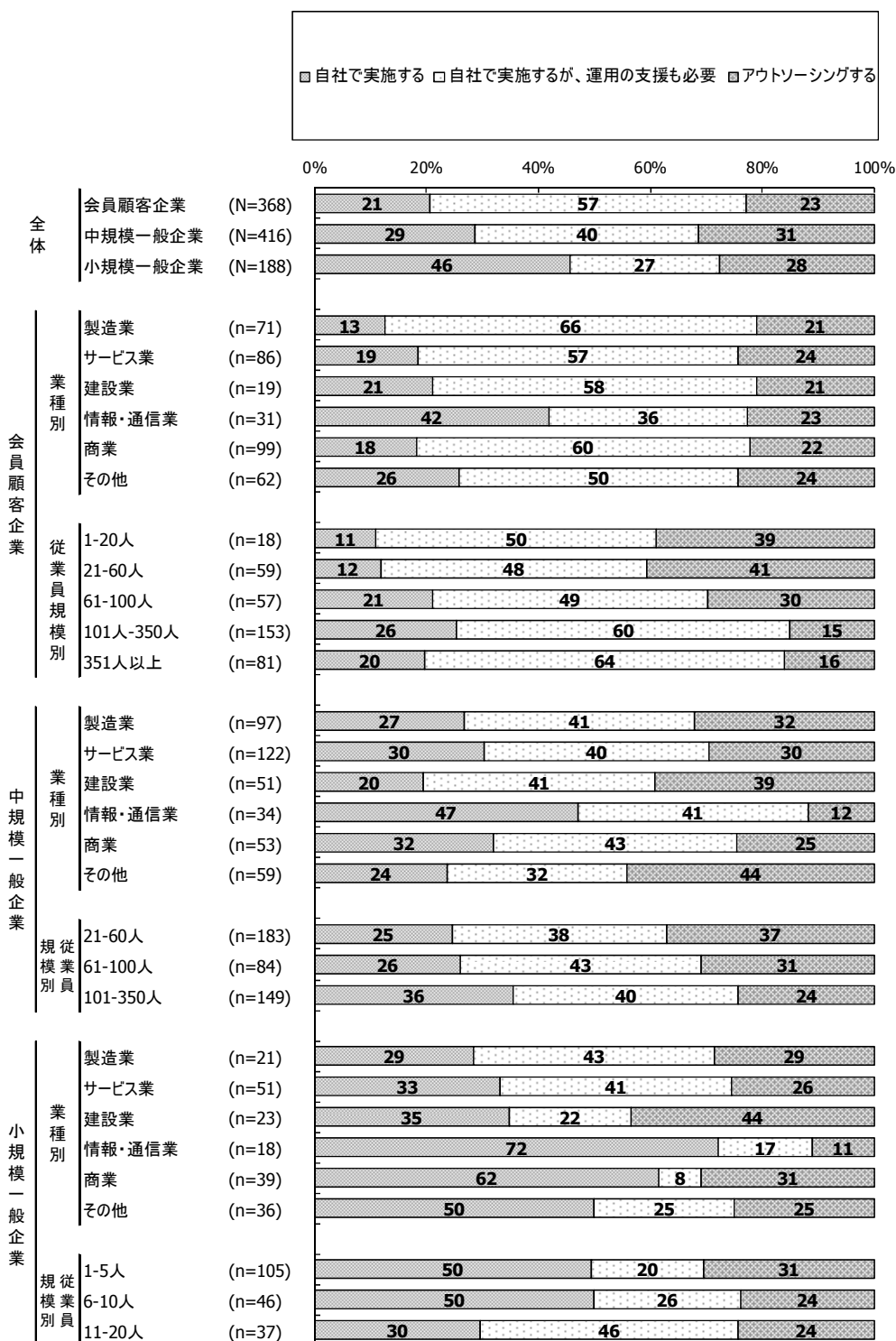
**Q41-11 情報セキュリティ対策の企画・立案**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。



Q41-12 相談窓口

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『自社で実施するが、運用の支援も必要』の比率が最も高く、小規模一般企業では『自社で実施する』の比率が最も高い。

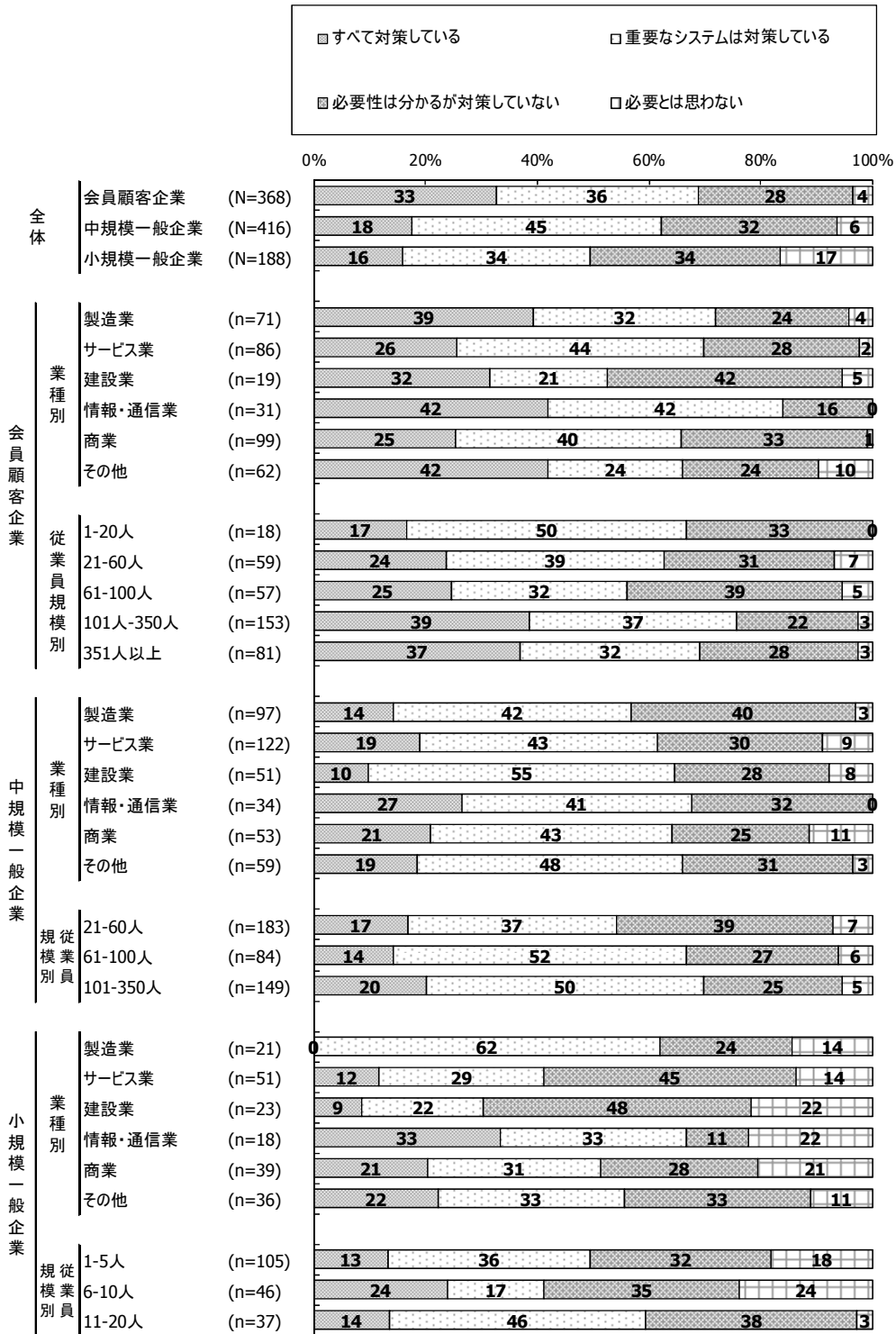


4. 集計結果

4.5 セキュリティーの考え方について

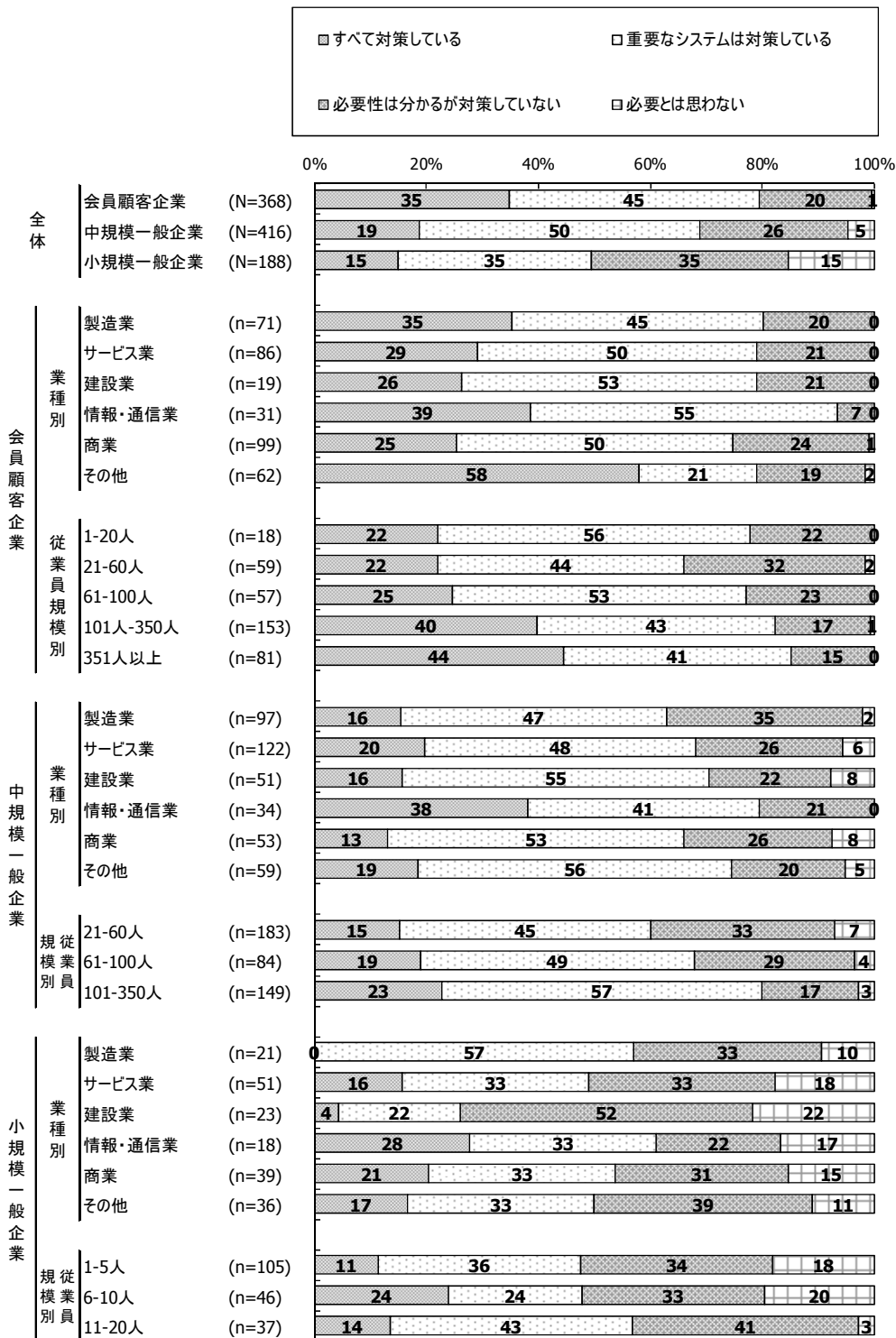
Q42 広告 / 迷惑メールがシステムに届かないよう対策をしているか

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高く、小規模一般企業では『重要なシステムは対策している』と『必要性は分かるが対策していない』の2つの比率が最も高い。



**Q43 外部ネットワークからの不正アクセス対策をしているか**

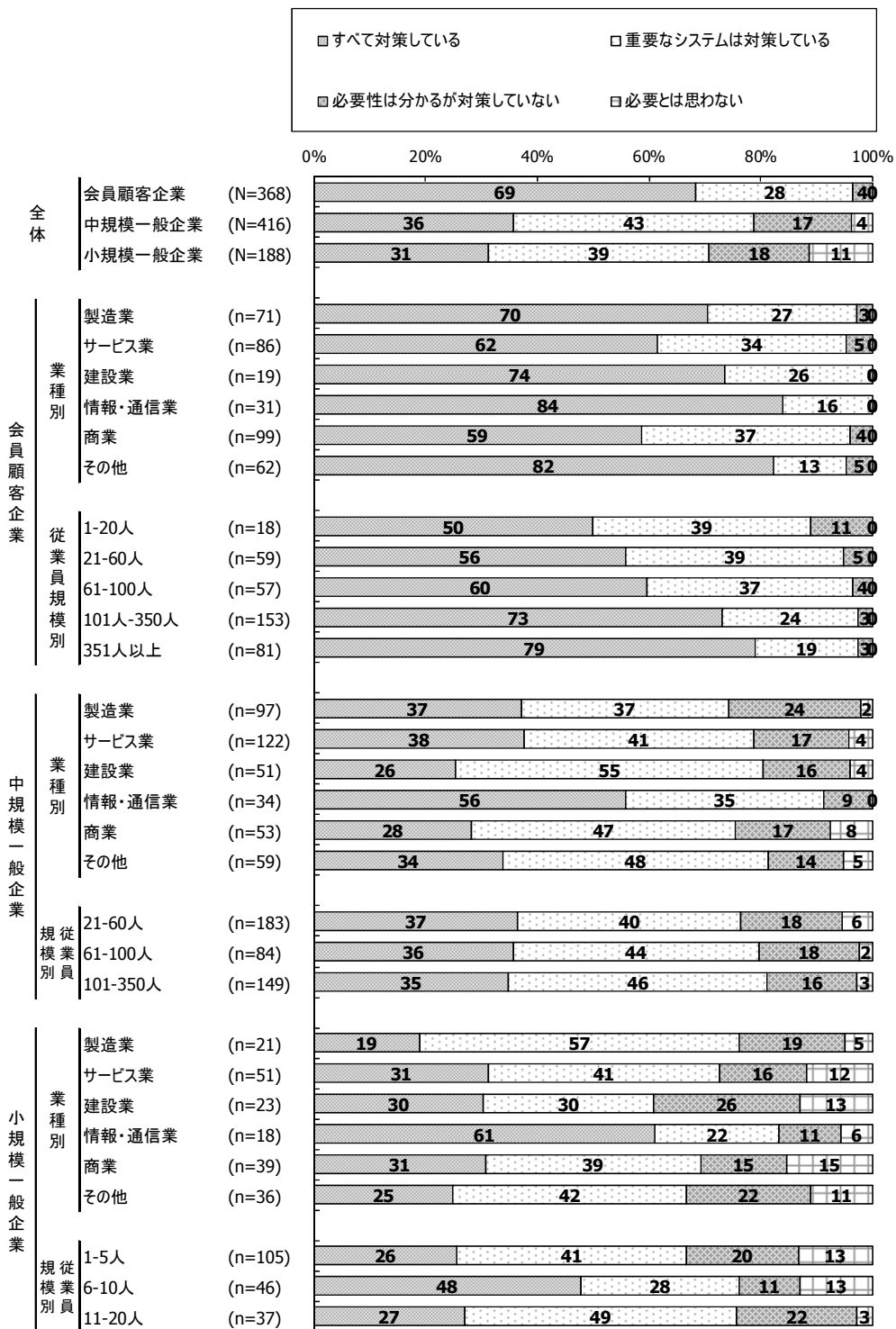
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高く、小規模一般企業では『重要なシステムは対策している』と『必要性は分かるが対策していない』の2つの比率が最も高い。



4. 集計結果

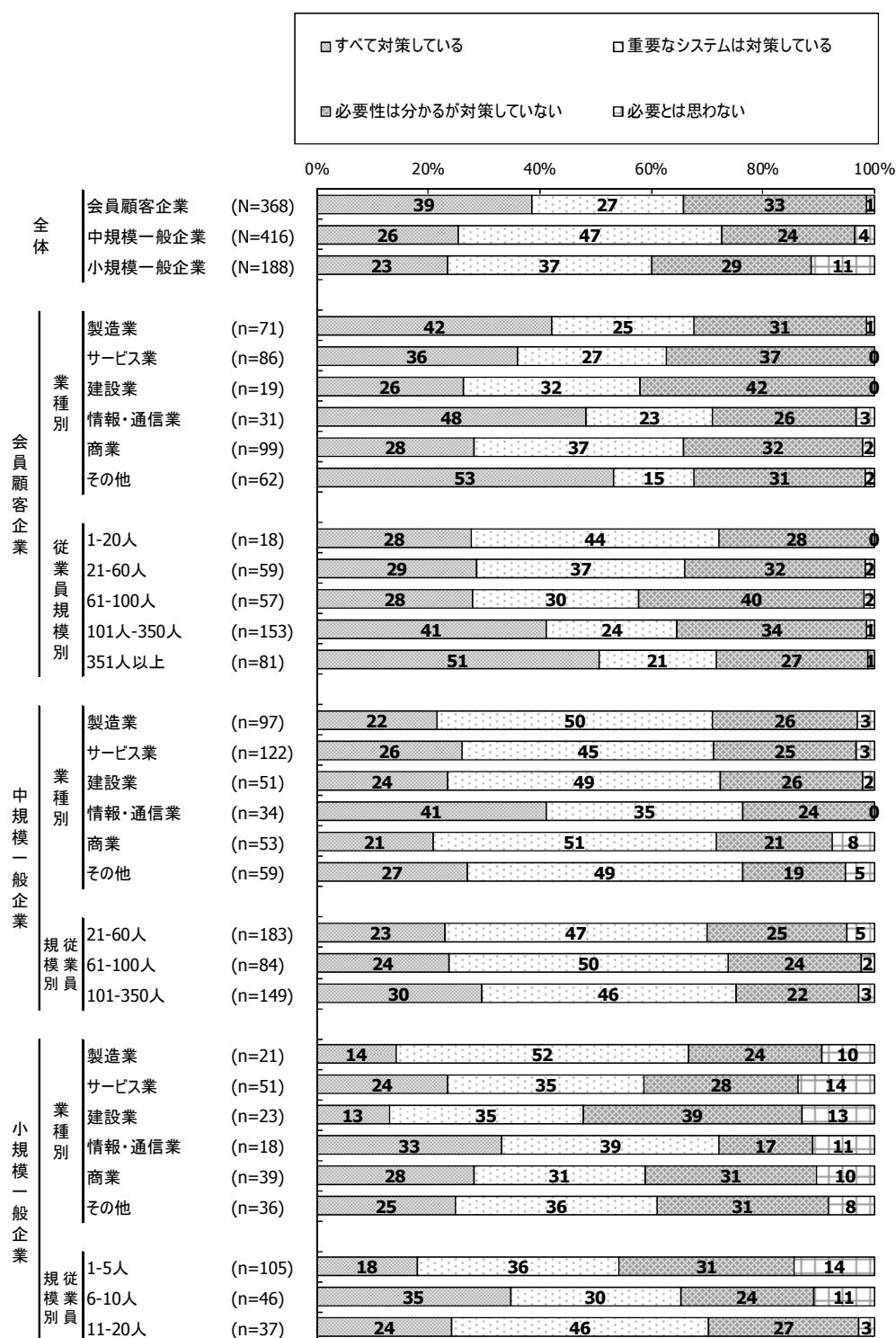
**Q44 ウィルス対策ソフトを導入しているか**

- 会員顧客企業では『すべて対策している』の比率が最も高く、一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高い。



**Q45 メールシステムのコンテンツフィルタリングを採用しているか**

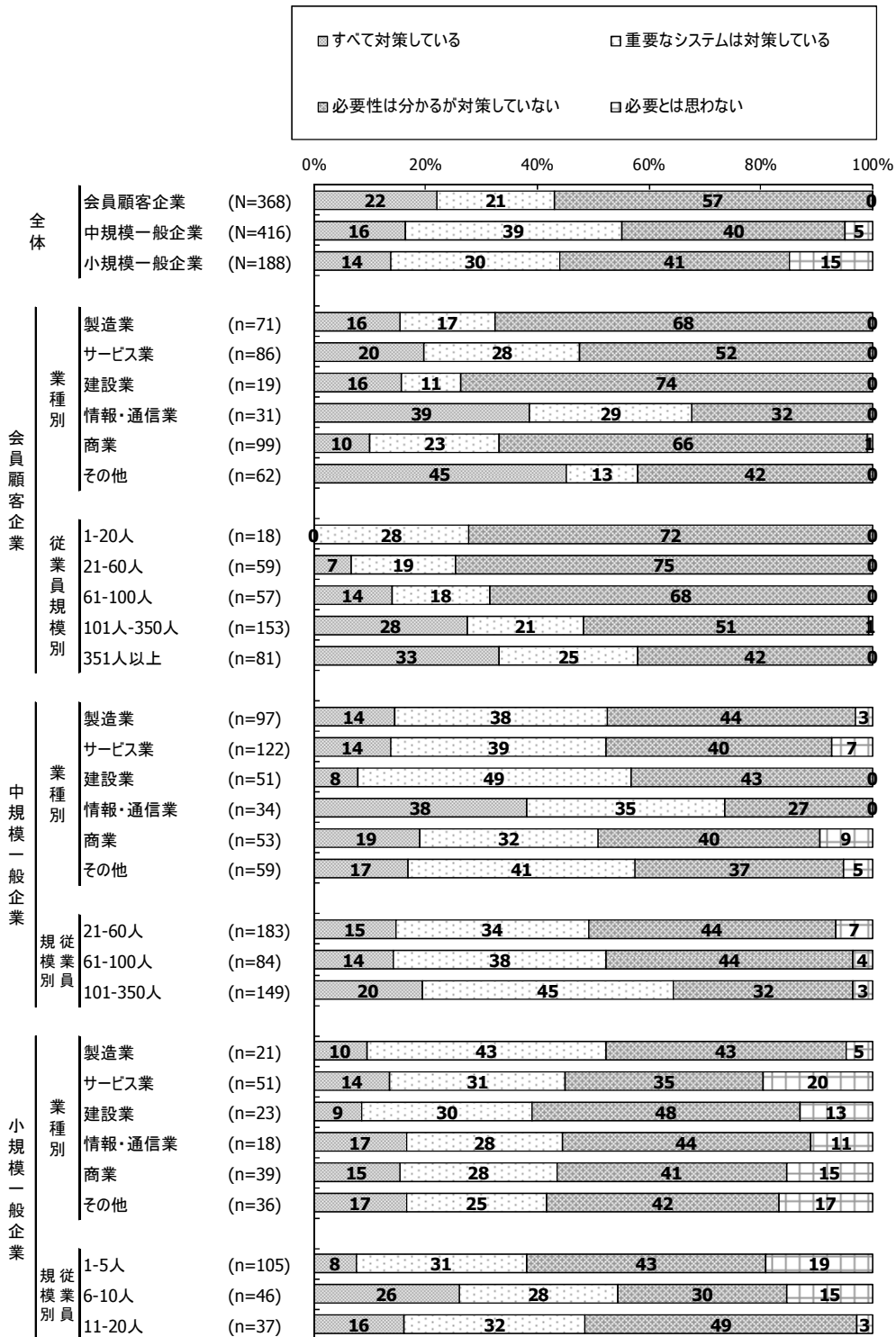
- 会員顧客企業では『すべて対策している』の比率が最も高く、一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高い。



4. 集計結果

**Q46 PCから外部媒体(USBメモリなど)への出力を禁止、管理、制限しているか**

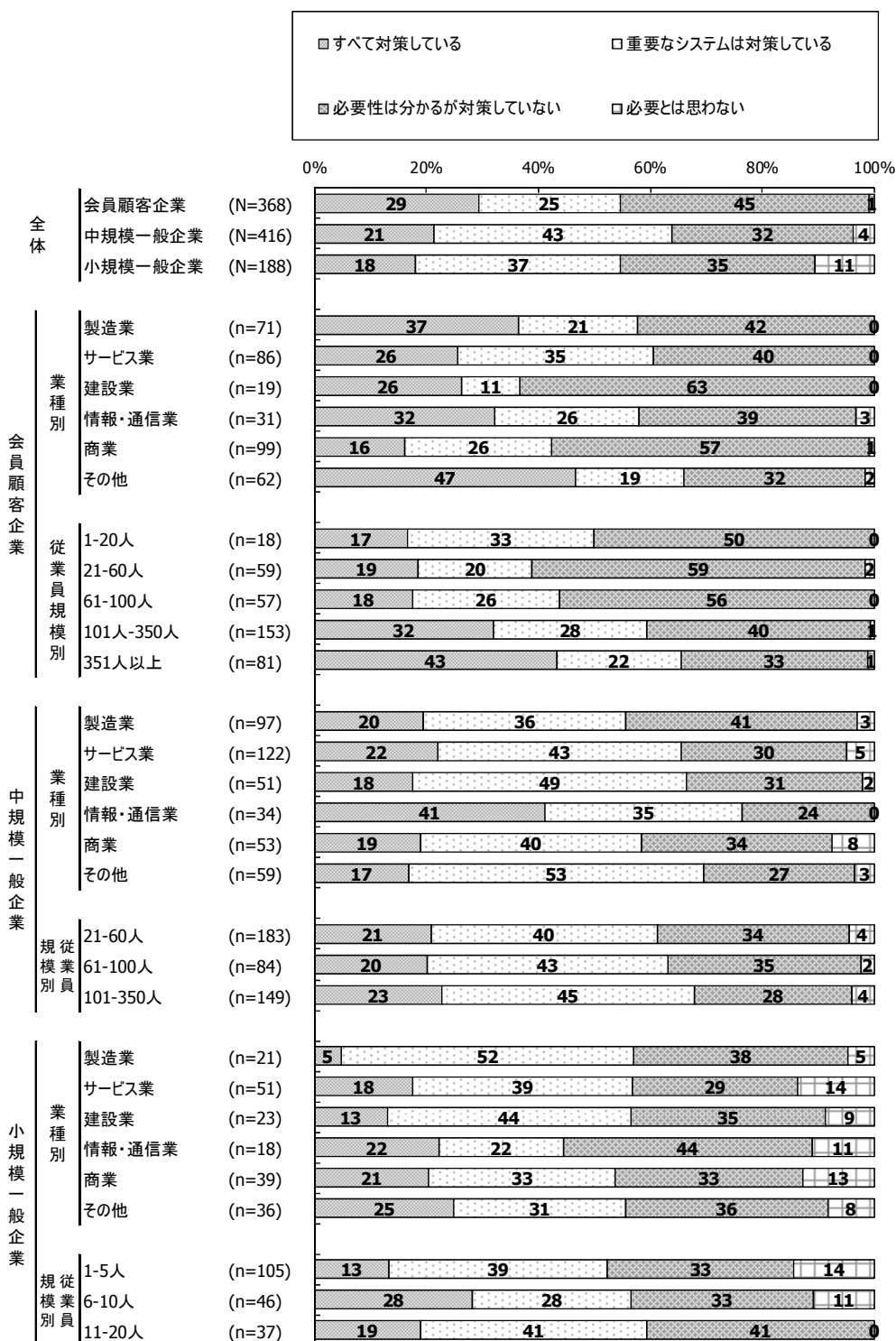
- いずれのセグメントでも『必要性は分かるが対策していない』の比率が最も高い。





**Q47 インターネット上の悪意のあるサイトを開く前に接続を抑止する対策をしているか**

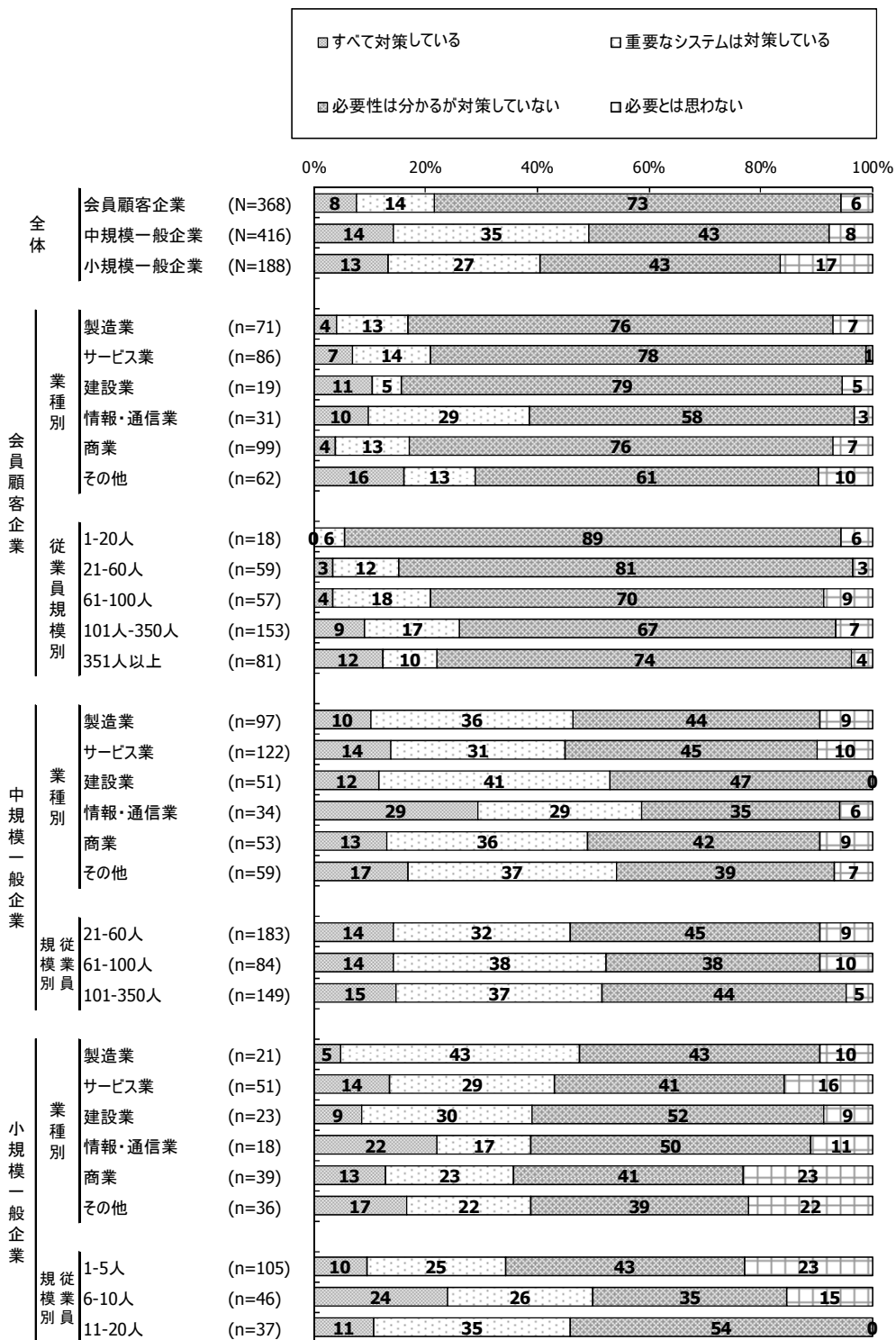
- 会員顧客企業では『必要性は分かるが対策していない』の比率が最も高く、一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高い。



4. 集計結果

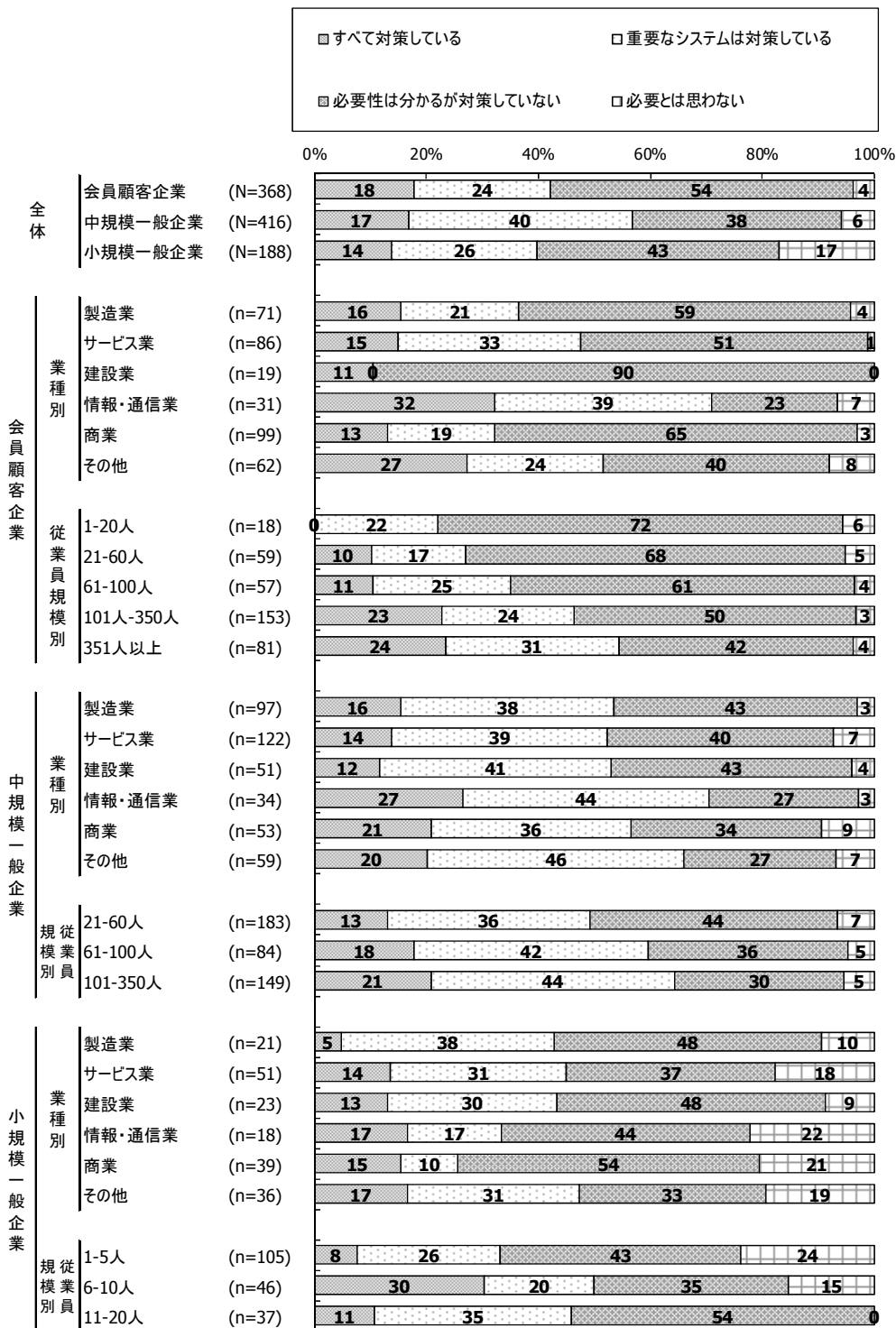
**Q48 ICカードなどの模造困難なデバイスの併用でシステムへのアクセスを管理しているか**

- いずれのセグメントでも『必要性は分かるが対策していない』の比率が最も高い。



**Q49 従業員の PC に搭載するソフトウェアを制限し、許可されていないものを削除させるよう対策をしているか**

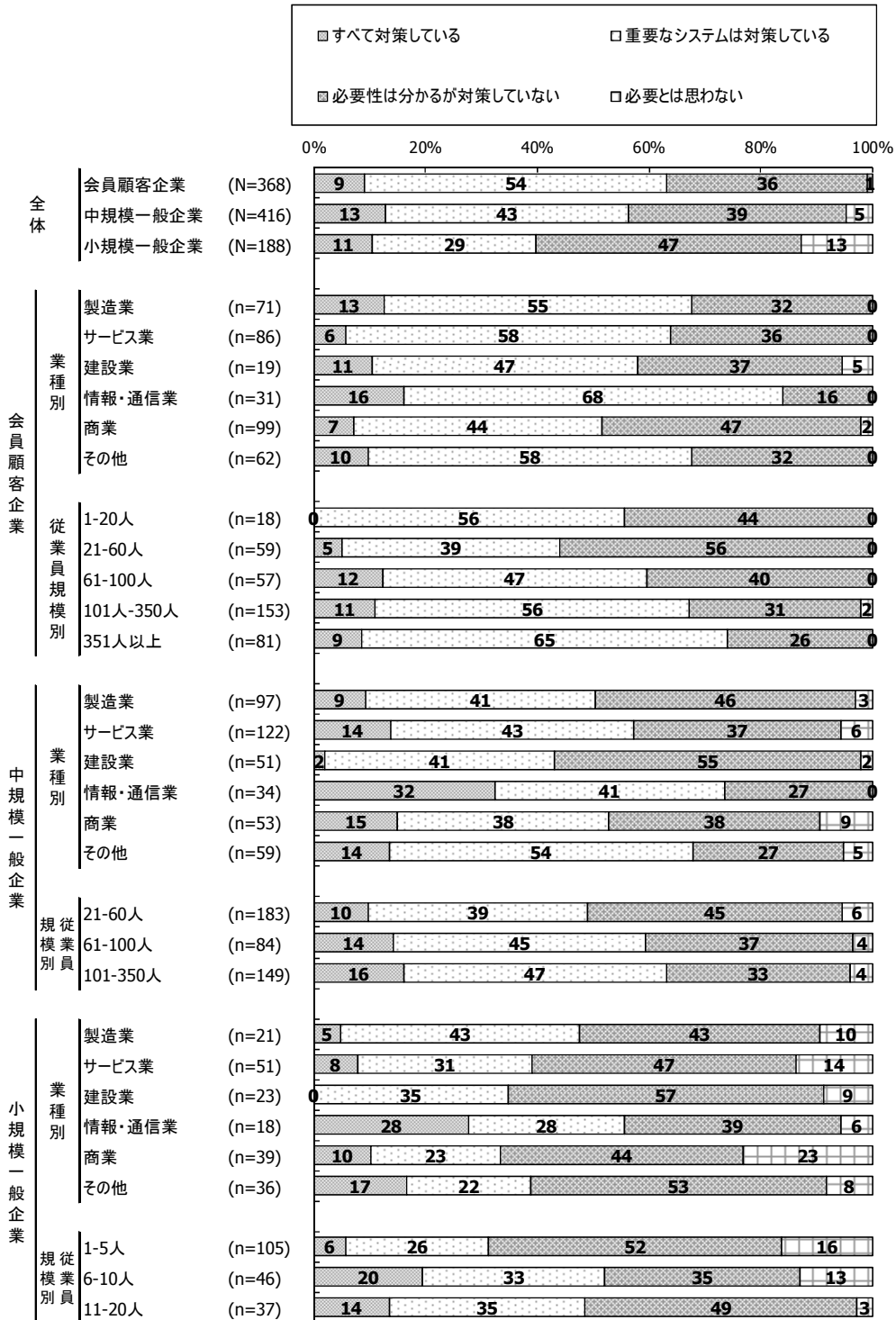
- 会員顧客企業と小規模一般企業では『必要性は分かるが対策していない』の比率が最も高く、中規模一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高い。



4. 集計結果

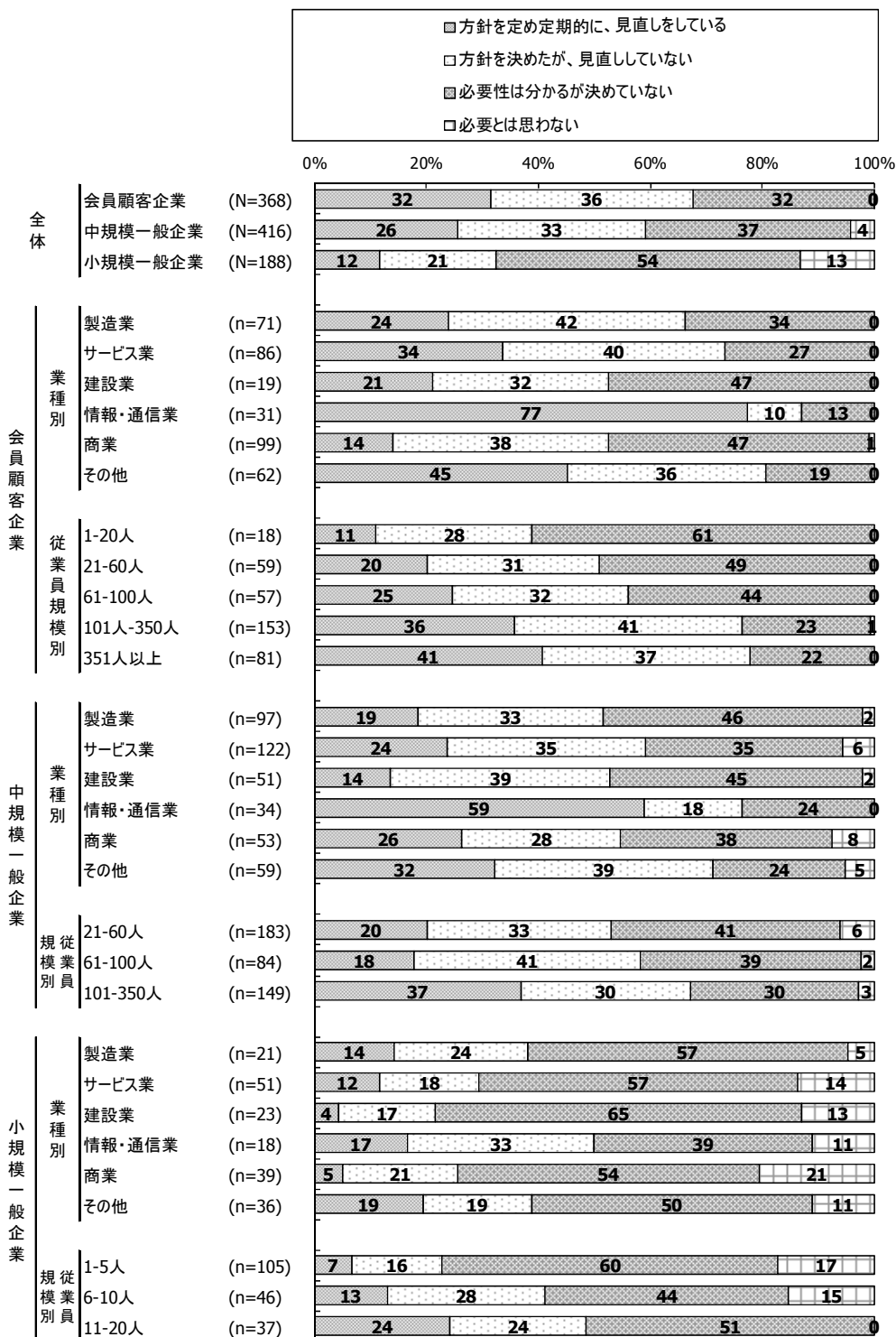
**Q50 システム障害時にシステムを短時間で復旧し、業務を継続できるよう二重化等の対策をしているか**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『重要なシステムは対策している』の比率が最も高く、小規模一般企業では『必要性は分かるが対策していない』の比率が最も高い。



**Q51 従業員へ徹底すべき、会社としてのセキュリティ方針を持っているか**

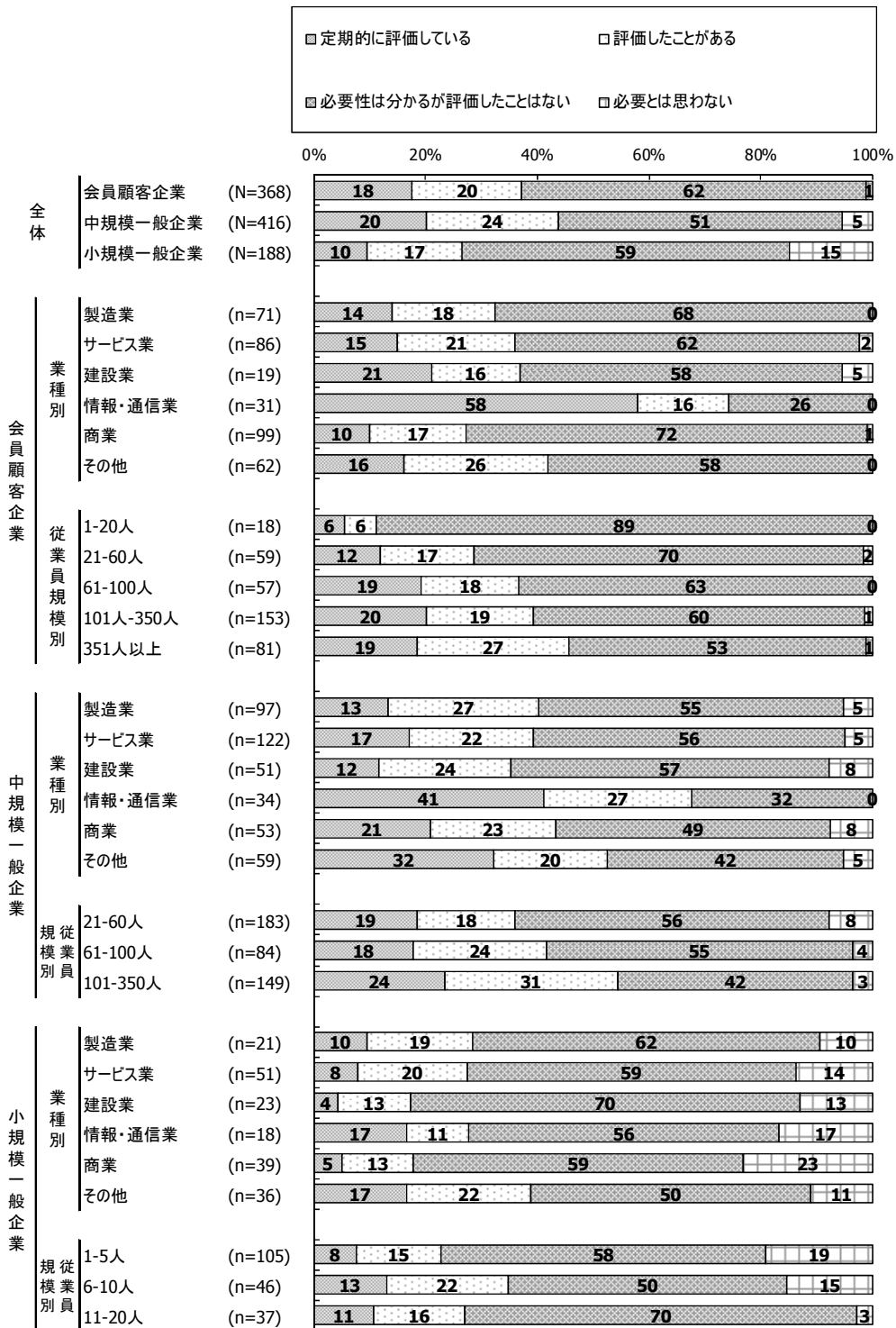
- 会員顧客企業では『方針を決めたが、見直ししていない』の比率が最も高く、一般企業では『必要性は分かるが決めていない』の比率が最も高い。



4. 集計結果

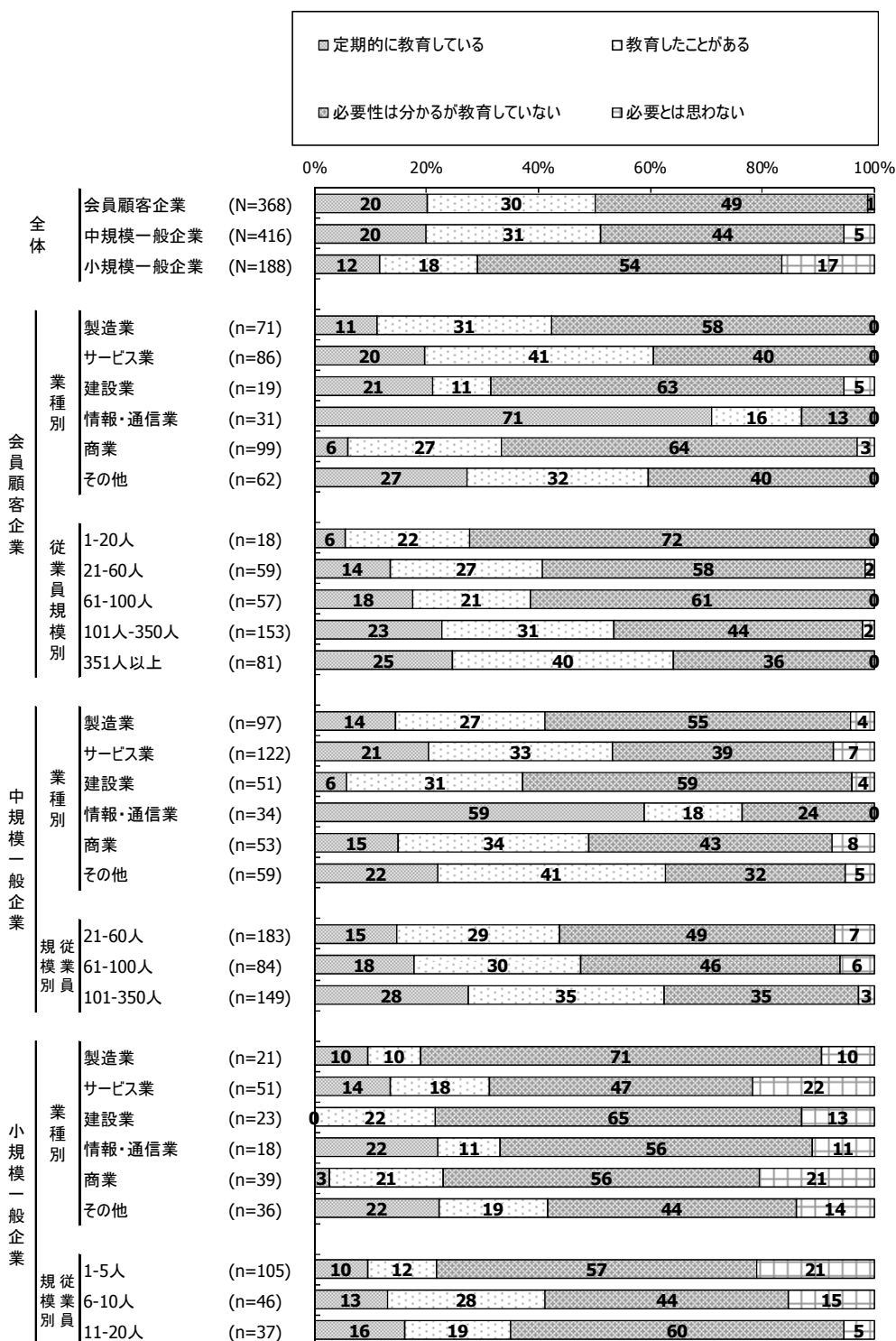
**Q52 セキュリティー対策全体の有効性を定期的に評価し、見直すプロセスを導入しているか**

- いずれのセグメントでも『必要性は分かるが評価したことはない』の比率が最も高い。



**Q53 従業員に定期的に情報セキュリティ教育をしているか**

- いずれのセグメントでも『必要性は分かるが教育していない』の比率が最も高い。

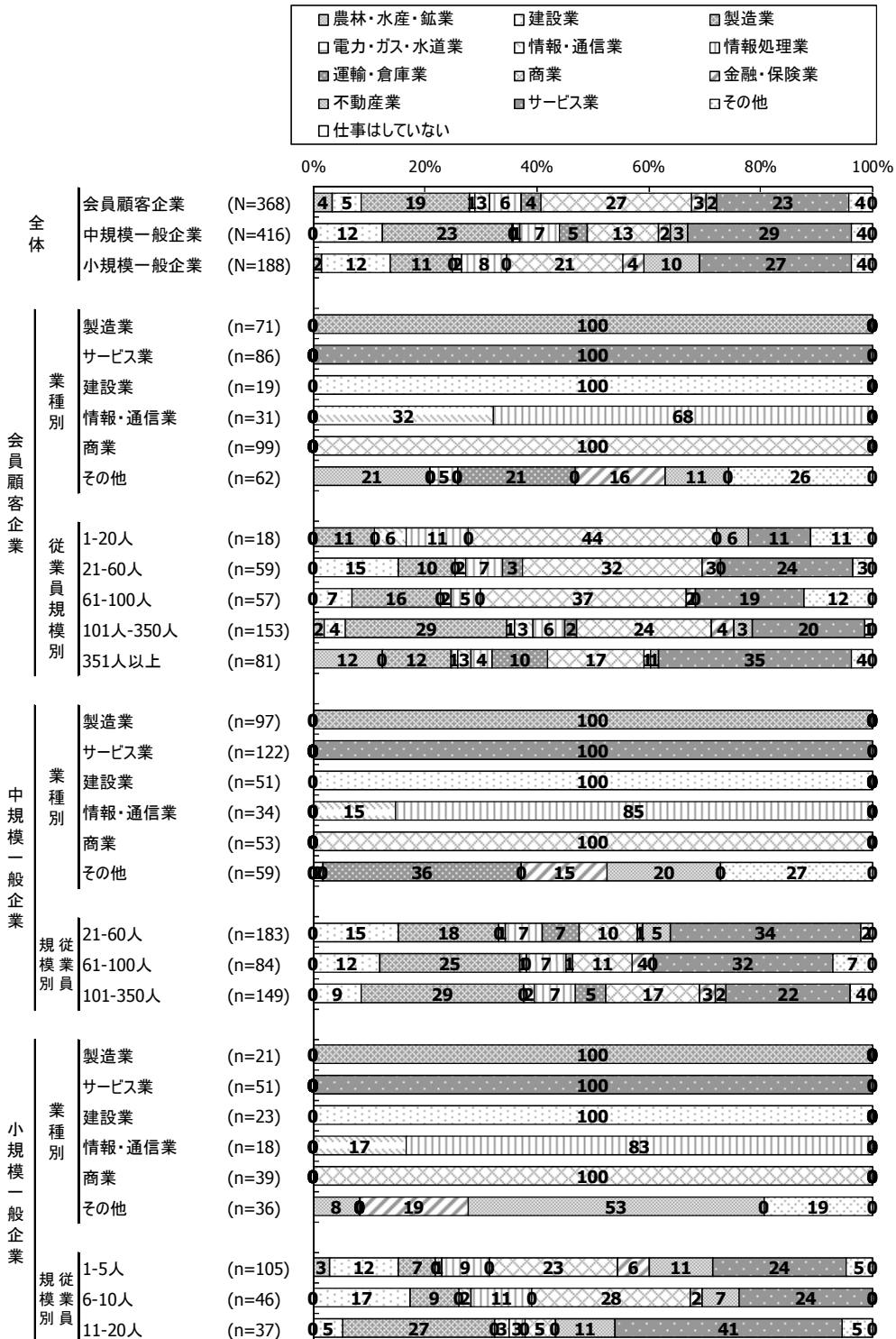


4. 集計結果

4.6 企業プロフィールについて

F1 業種

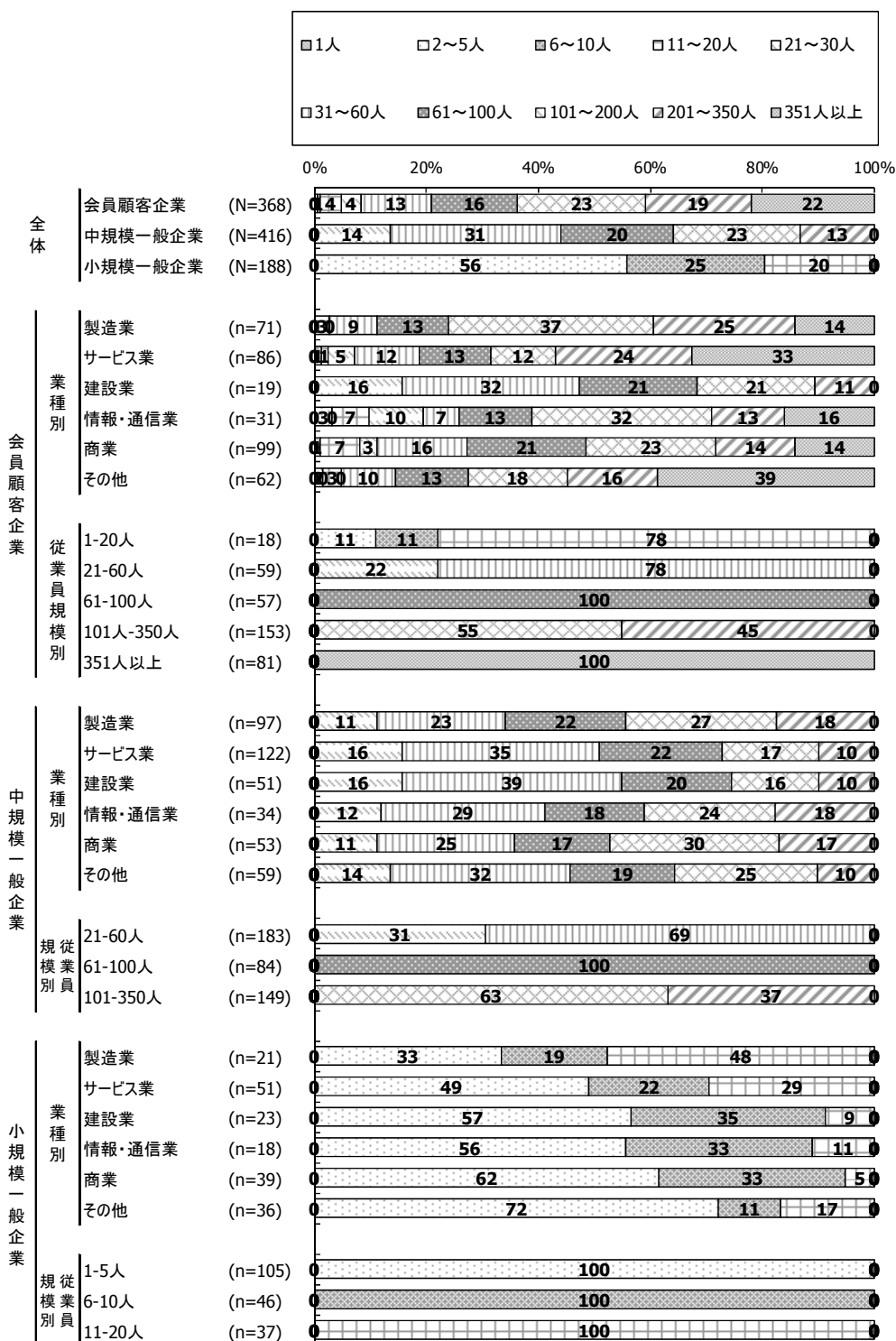
- いずれのセグメントでも『サービス業』の比率が高くなっている。会員顧客企業では『商業』の比率も高く、『サービス業』が2番目に高い。





## F2 従業員規模

- 会員顧客企業では 101 人以上が 6 割以上となっている。中規模一般企業は 21 人以上の企業、小規模一般企業は 20 人以下の企業とした。



4. 集計結果

F3 所在地域

- 中規模一般企業と小規模一般企業において、『東京都』の割合はやや多くなっているものの、回答の分布に大きな偏りはなく、実際の都道府県での企業分布に近い傾向となっている。

		北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	
		単位:%																
全体	会員顧客企業(N=368)	5	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	15	6	1	1	
	中規模一般企業(N=416)	8	-	1	1	-	1	1	1	1	1	3	3	30	5	1	1	
	小規模一般企業(N=188)	6	1	1	-	1	1	1	2	-	1	4	3	24	7	2	2	
会員顧客企業	業種別	製造業(n=71)	3	-	4	1	-	-	-	1	-	4	6	4	16	13	-	-
		サービス業(n=86)	4	1	-	6	1	2	4	4	1	-	-	5	13	4	1	1
		建設業(n=19)	11	-	-	-	-	-	-	5	-	5	5	5	11	5	11	-
		情報・通信業(n=31)	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	3	19	10	-	-	3
		商業(n=99)	6	3	2	3	1	1	2	4	1	2	1	1	15	2	1	1
	その他(n=62)	7	2	3	3	-	-	-	-	2	-	2	-	18	8	-	-	
	従業員規模別	1-20人(n=18)	-	6	6	6	6	-	-	-	6	6	-	-	11	6	-	-
		21-60人(n=59)	14	-	2	2	2	-	2	2	-	2	3	15	5	3	-	-
		61-100人(n=57)	4	2	2	2	-	-	2	7	-	4	2	4	9	11	2	2
		101人-350人(n=153)	3	1	3	4	1	1	1	1	1	2	3	2	17	6	-	1
351人以上(n=81)		4	1	-	3	-	1	1	4	1	-	3	4	17	5	1	1	
中規模一般企業	業種別	製造業(n=97)	1	-	1	-	-	-	2	2	1	-	6	1	26	7	1	1
		サービス業(n=122)	12	-	1	1	-	2	1	1	2	-	4	4	28	4	2	1
		建設業(n=51)	14	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	2	20	4	-	2
		情報・通信業(n=34)	12	-	-	-	-	-	-	3	3	-	3	-	44	3	-	-
		商業(n=53)	8	-	-	4	-	2	-	2	-	-	-	2	43	6	-	-
	その他(n=59)	7	-	2	3	-	-	2	-	-	3	-	5	32	2	2	-	
	従業員規模別	21-60人(n=183)	9	-	1	-	-	1	1	1	1	1	4	3	28	4	1	1
		61-100人(n=84)	16	-	1	4	-	-	1	2	-	1	5	4	26	-	2	1
		101-350人(n=149)	4	-	1	2	-	1	1	1	2	-	2	2	35	8	1	1

		石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	
		単位:%																
全体	会員顧客企業(N=368)	1	1	0	1	1	4	9	1	1	2	7	2	1	1	-	-	
	中規模一般企業(N=416)	1	1	1	1	1	2	4	1	0	1	9	3	1	1	1	1	
	小規模一般企業(N=188)	2	-	1	1	2	3	4	1	2	2	12	4	1	1	-	1	
会員顧客企業	業種別	製造業(n=71)	-	-	-	3	-	7	4	-	-	1	7	1	-	1	-	
		サービス業(n=86)	1	-	-	1	1	6	7	1	2	2	6	1	-	1	-	-
		建設業(n=19)	-	5	-	-	-	-	5	-	-	5	-	-	-	-	-	-
		情報・通信業(n=31)	3	-	-	-	3	3	10	-	-	3	13	-	3	-	-	-
		商業(n=99)	2	2	1	-	2	4	5	1	1	1	8	4	1	-	-	-
	その他(n=62)	2	2	-	3	-	2	26	-	2	-	3	2	-	-	-	-	
	従業員規模別	1-20人(n=18)	-	-	-	-	-	6	-	-	-	11	-	6	-	-	-	-
		21-60人(n=59)	-	3	-	-	2	2	5	2	2	2	5	3	-	2	-	-
		61-100人(n=57)	2	-	2	2	2	4	9	2	-	2	2	-	2	-	-	-
		101人-350人(n=153)	2	1	-	1	1	6	7	-	1	2	9	3	-	1	-	-
351人以上(n=81)		1	-	-	3	-	5	17	-	3	1	6	1	-	-	-	-	
中規模一般企業	業種別	製造業(n=97)	2	1	-	1	2	5	7	-	-	8	4	3	2	-	-	-
		サービス業(n=122)	-	-	-	2	-	2	3	2	-	3	4	5	3	1	2	1
		建設業(n=51)	4	2	2	-	-	-	4	-	2	-	8	4	-	2	-	-
		情報・通信業(n=34)	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-
		商業(n=53)	-	2	2	2	-	-	8	-	-	2	9	2	-	-	-	2
	その他(n=59)	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	19	2	-	-	-	-	
	従業員規模別	21-60人(n=183)	2	1	1	2	-	1	5	1	-	-	9	6	1	1	1	1
		61-100人(n=84)	-	1	-	1	-	2	4	-	1	-	7	-	-	2	-	-
		101-350人(n=149)	1	1	1	-	1	3	3	-	-	3	10	3	3	1	1	1

		岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県		
		単位:%																
全体	会員顧客企業(N=368)	1	4	1	1	2	2	2	-	3	-	1	3	0	1	1	1	
	中規模一般企業(N=416)	2	3	1	0	1	1	1	5	-	1	1	-	0	1	1	1	
	小規模一般企業(N=188)	1	2	-	-	1	1	-	3	1	-	-	1	-	1	1	2	
会員顧客企業	業種別	製造業(n=71)	1	7	-	-	4	3	-	3	-	-	1	-	1	1	-	
		サービス業(n=86)	2	5	2	1	2	4	-	1	-	4	1	1	1	-	-	
		建設業(n=19)	-	5	-	5	-	-	-	-	5	-	-	11	-	-	-	-
		情報・通信業(n=31)	3	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
		商業(n=99)	1	3	3	-	1	1	-	4	-	2	4	-	-	2	-	-
	その他(n=62)	-	2	-	2	-	2	-	5	-	-	3	-	-	-	-	3	
	従業員規模別	1-20人(n=18)	6	11	6	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-
		21-60人(n=59)	-	2	2	2	-	-	-	3	-	2	5	2	2	2	2	2
		61-100人(n=57)	4	4	2	-	4	2	-	7	-	-	2	-	-	-	-	2
		101人-350人(n=153)	1	5	-	1	2	3	-	3	-	1	3	-	1	1	1	1
351人以上(n=81)		1	4	3	-	3	1	-	1	-	3	1	-	-	1	-	-	
中規模一般企業	業種別	製造業(n=97)	-	4	-	-	1	1	6	-	1	-	-	-	-	-	-	
		サービス業(n=122)	1	3	1	-	-	1	1	5	-	1	-	-	1	1	-	-
		建設業(n=51)	4	6	-	-	-	4	2	2	-	-	4	-	-	2	2	2
		情報・通信業(n=34)	-	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	6
		商業(n=53)	2	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他(n=59)	5	-	2	2	2	-	-	5	-	2	2	-	-	-	-	2	
	従業員規模別	21-60人(n=183)	3	3	1	-	1	1	1	7	-	-	1	-	1	1	1	1
		61-100人(n=84)	1	4	1	-	-	-	-	4	-	4	1	-	-	1	1	2
		101-350人(n=149)	1	3	-	1	-	2	1	3	-	-	1	-	-	-	-	-

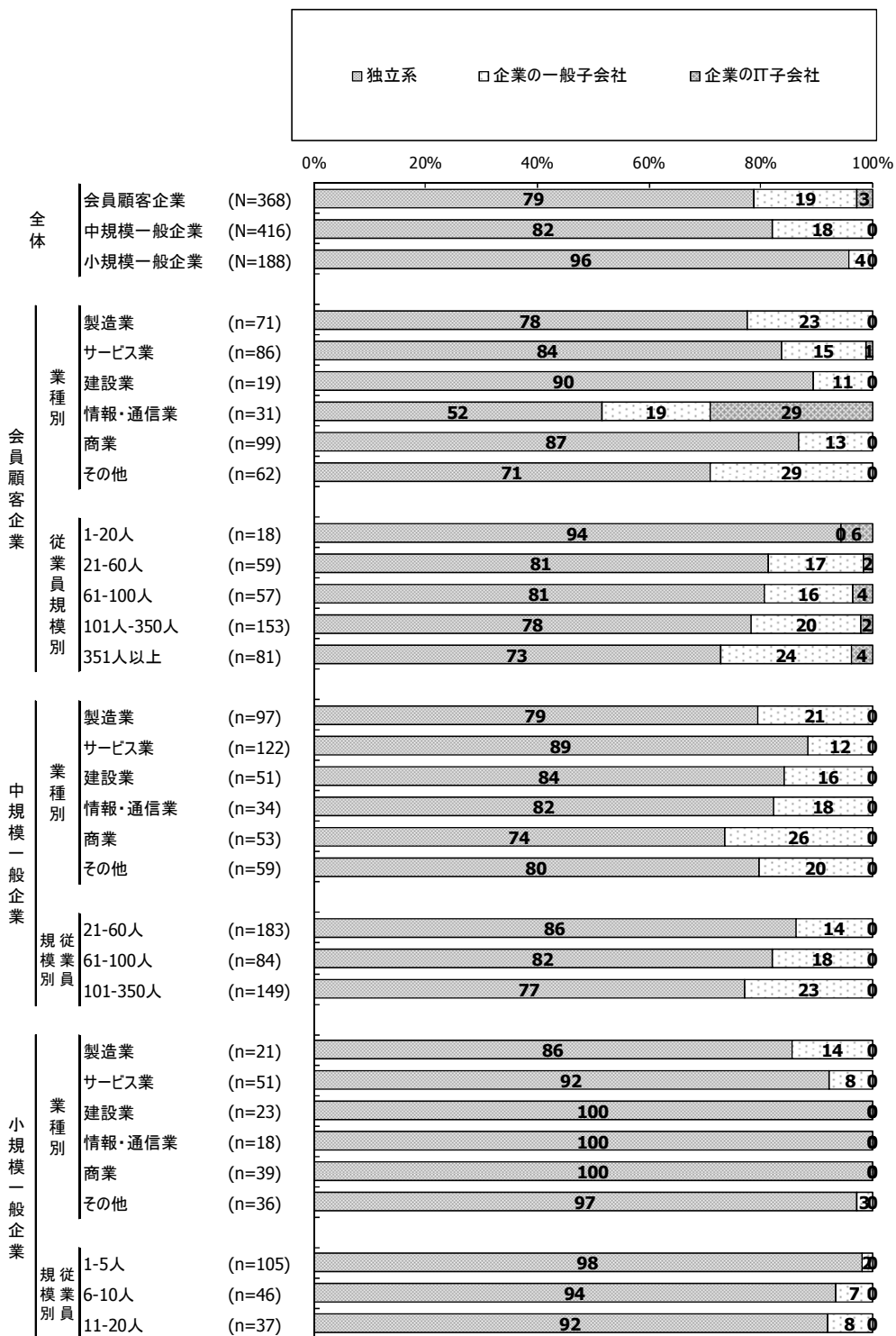
4. 集計結果

		単位:%																
		北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	
小規模一般企業	業種別	製造業 n=(21)	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	19	-	-	-	
		サービス業 n=(51)	8	2	-	-	-	-	2	-	-	-	6	4	16	6	2	2
		建設業 n=(23)	9	-	4	-	-	-	-	4	-	-	-	9	26	9	-	-
		情報・通信業 n=(18)	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	44	-	-	-
		商業 n=(39)	8	-	3	-	-	5	-	3	-	3	5	3	28	10	-	-
	その他 n=(36)	6	-	-	-	3	-	-	6	-	-	6	-	22	11	6	6	
	規模別従業員	1-5人 n=(105)	9	1	1	-	1	2	1	3	-	2	6	3	21	7	3	2
		6-10人 n=(46)	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4	7	30	11	-	-
		11-20人 n=(37)	5	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	24	3	-	3
		単位:%																
石川県 福井県 山梨県 長野県 岐阜県 静岡県 愛知県 三重県 滋賀県 京都府 大阪府 兵庫県 奈良県 和歌山県 鳥取県 島根県																		
小規模一般企業	業種別	製造業 n=(21)	-	-	5	-	5	5	-	5	14	33	-	-	-	-	-	5
		サービス業 n=(51)	-	-	-	-	2	4	10	4	2	-	12	4	2	-	-	-
		建設業 n=(23)	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	13	9	-	-	-	-
		情報・通信業 n=(18)	6	-	-	6	-	-	-	-	6	-	-	6	-	6	-	-
		商業 n=(39)	5	-	-	-	3	3	-	-	-	3	8	-	-	-	-	-
	その他 n=(36)	-	-	-	-	3	3	3	-	-	-	11	6	-	3	-	-	
	規模別従業員	1-5人 n=(105)	3	-	1	1	-	3	2	1	-	4	9	4	1	1	-	1
		6-10人 n=(46)	-	-	2	-	2	2	4	-	2	-	13	2	-	2	-	-
		11-20人 n=(37)	-	-	-	-	8	3	8	3	5	-	22	5	-	-	-	-
		単位:%																
岡山県 広島県 山口県 徳島県 香川県 愛媛県 高知県 福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県 沖縄県																		
小規模一般企業	業種別	製造業 n=(21)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		サービス業 n=(51)	-	4	-	-	-	2	-	4	2	-	-	-	-	-	-	2
		建設業 n=(23)	-	-	-	-	-	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4
		情報・通信業 n=(18)	-	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-
		商業 n=(39)	5	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
	その他 n=(36)	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	
	規模別従業員	1-5人 n=(105)	-	2	-	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	1	-	2
		6-10人 n=(46)	4	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
		11-20人 n=(37)	-	3	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-

#### 4. 集計結果

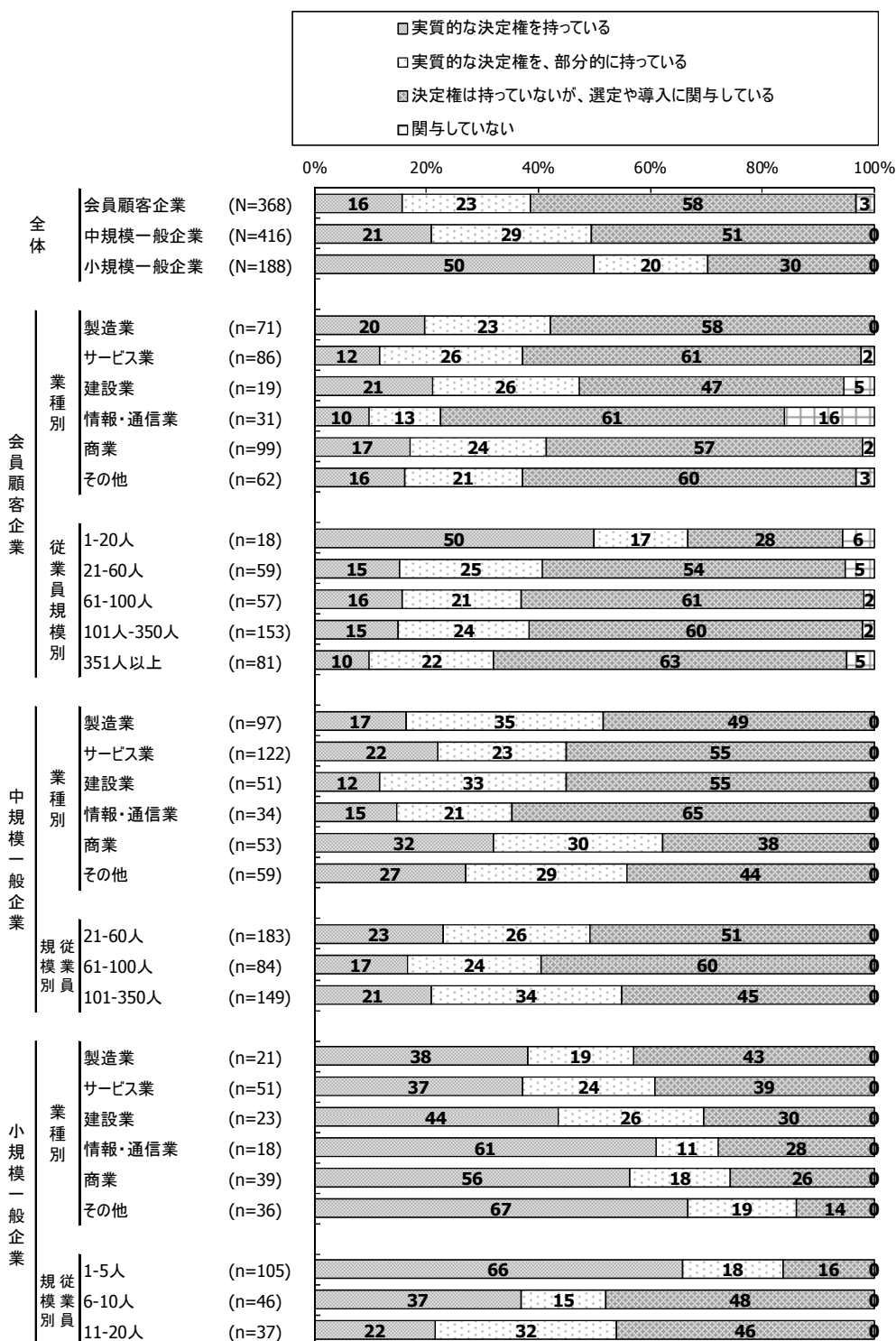
#### F4 資本系列

- いずれのセグメントでも『独立系』の比率が最も高い。



**F5 ITハードウェア・ソフトウェア導入への関与**

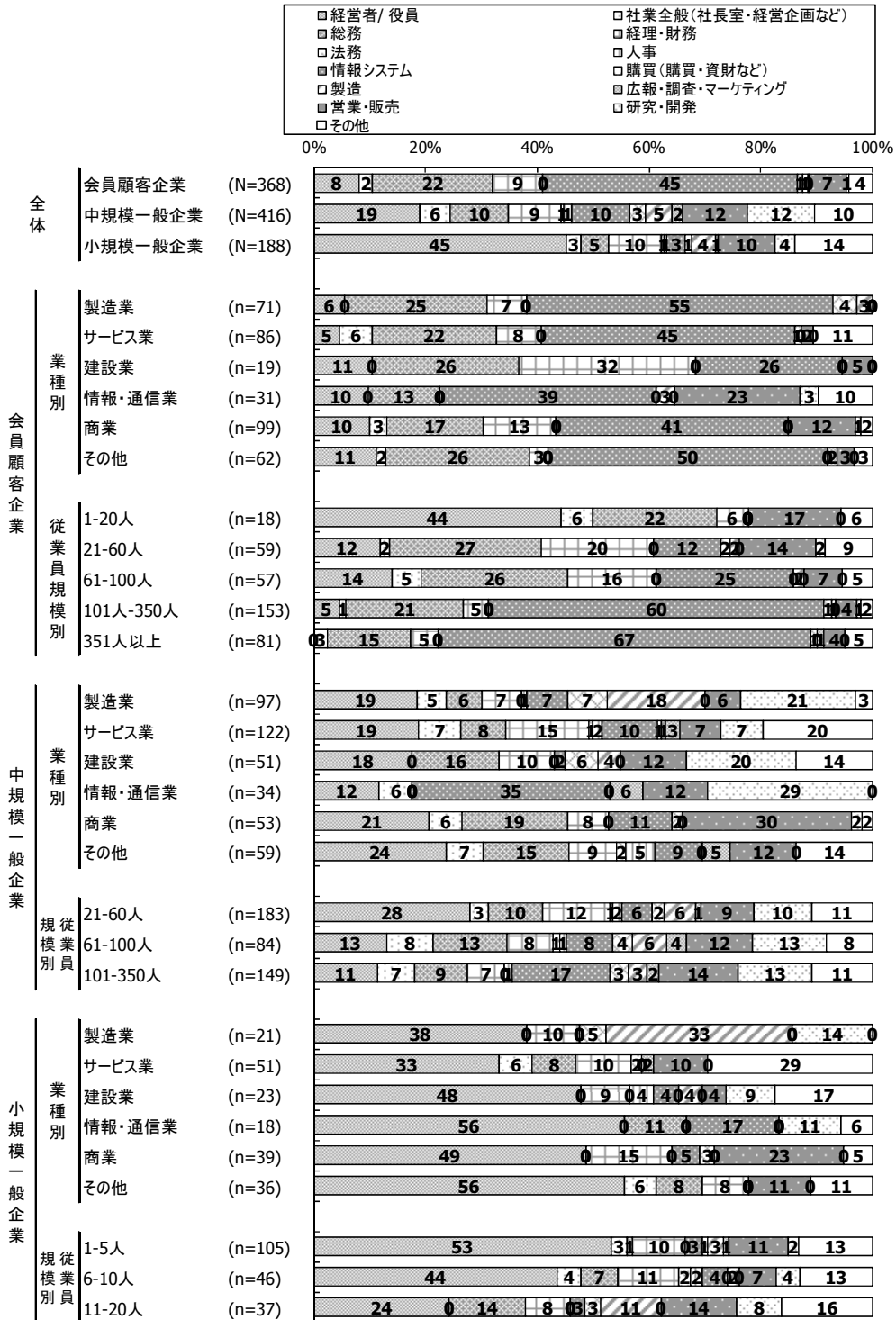
- 会員顧客企業と中規模一般企業では『決定権は持っていないが、選定や導入に関与している』の比率が最も高く、小規模一般企業では『実質的な決定権を持っている』の比率が最も高い。



4. 集計結果

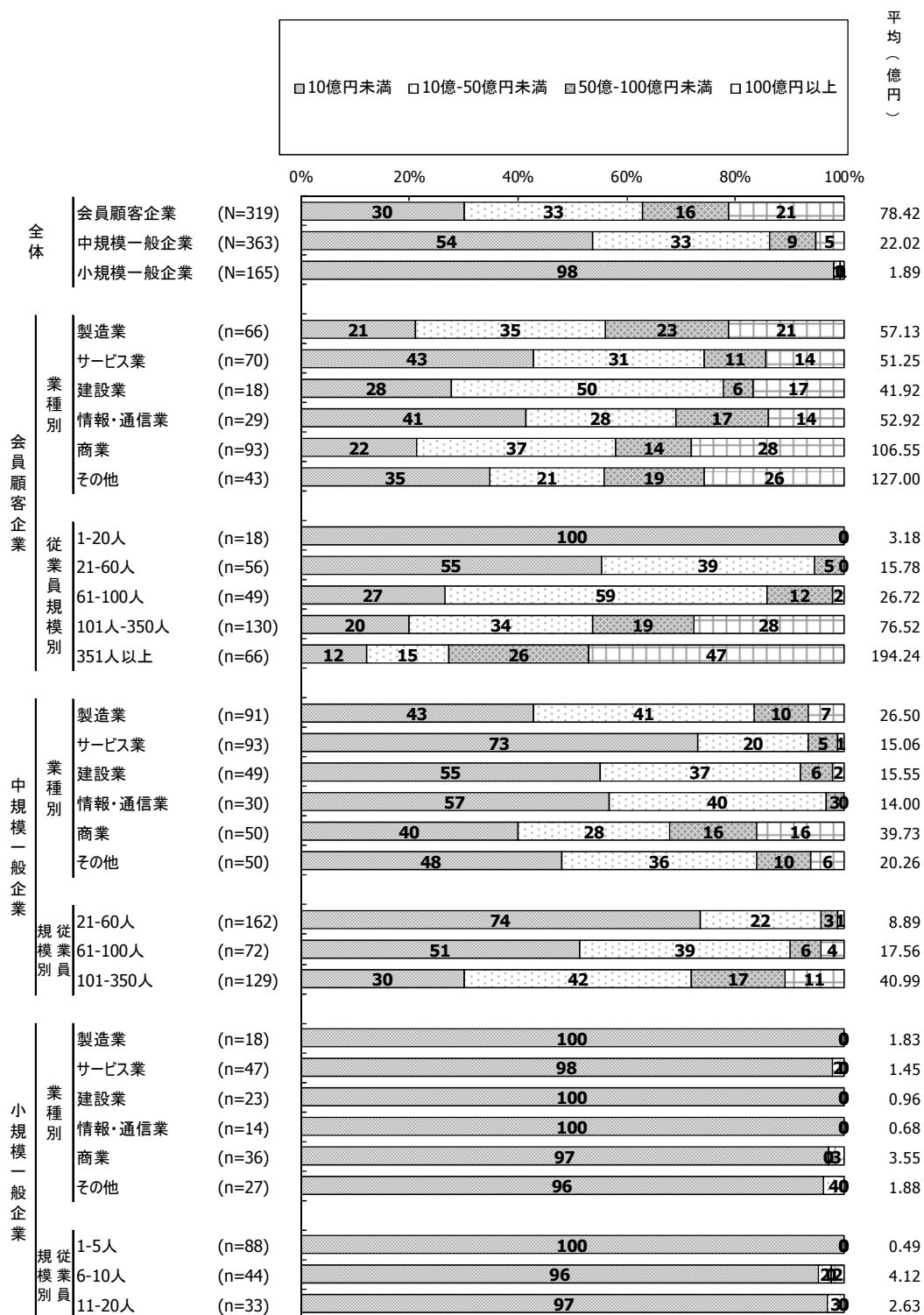
F6 所属部署

- 会員顧客企業では『情報システム』の比率が最も高く、一般企業では『経営者 / 役員』の比率が最も高い。



F7 年商(1)

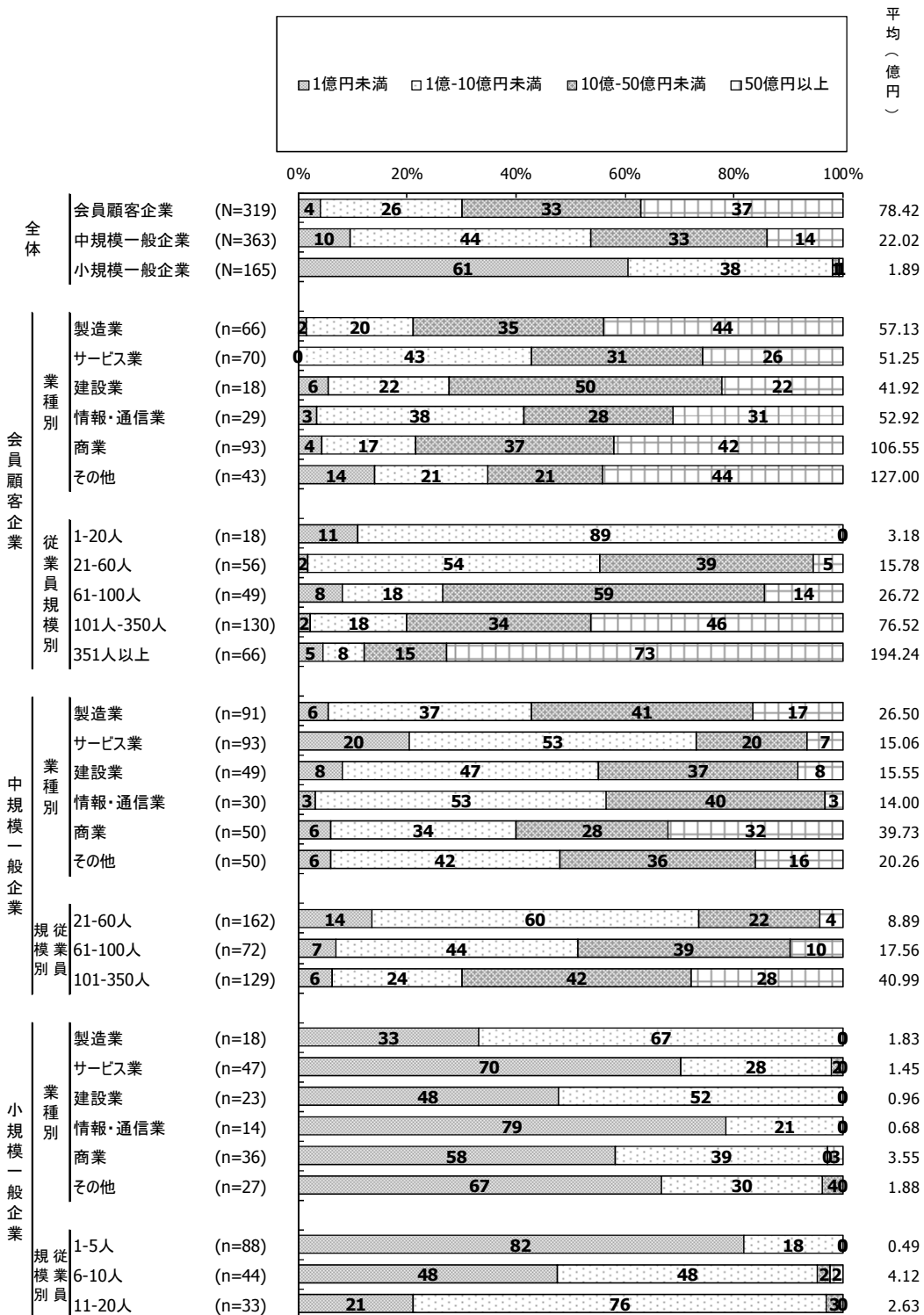
- 会員顧客企業の年商の平均値は 78.42 億円、中規模一般企業の平均値は 22.02 億円、小規模一般企業の平均値は 1.89 億円となっている。



4. 集計結果

F7 年商(2)

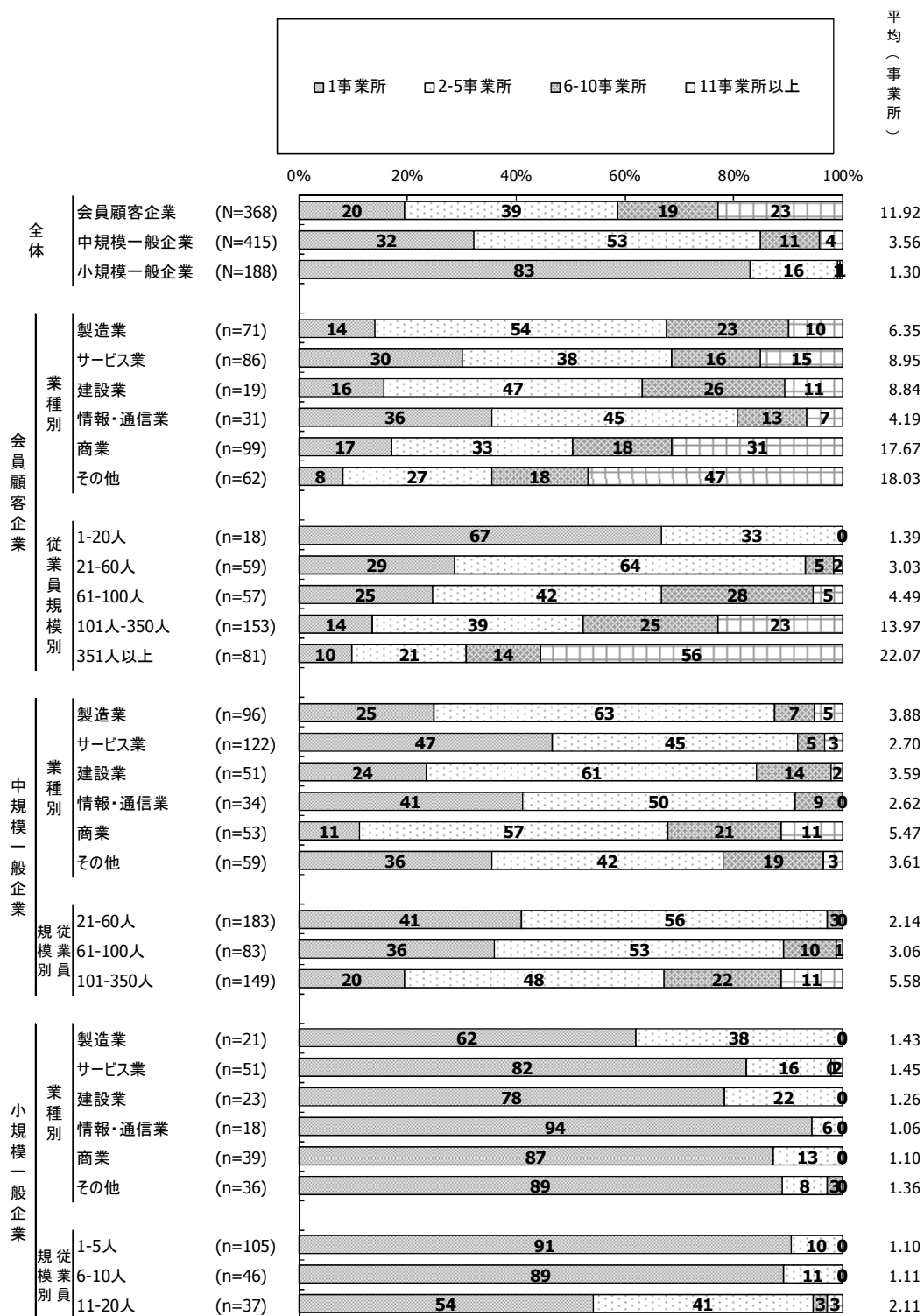
- 小規模一般企業の年商をより詳細に見るために、年商区分を変更したグラフを下図に示す。





**F8 事業所数**

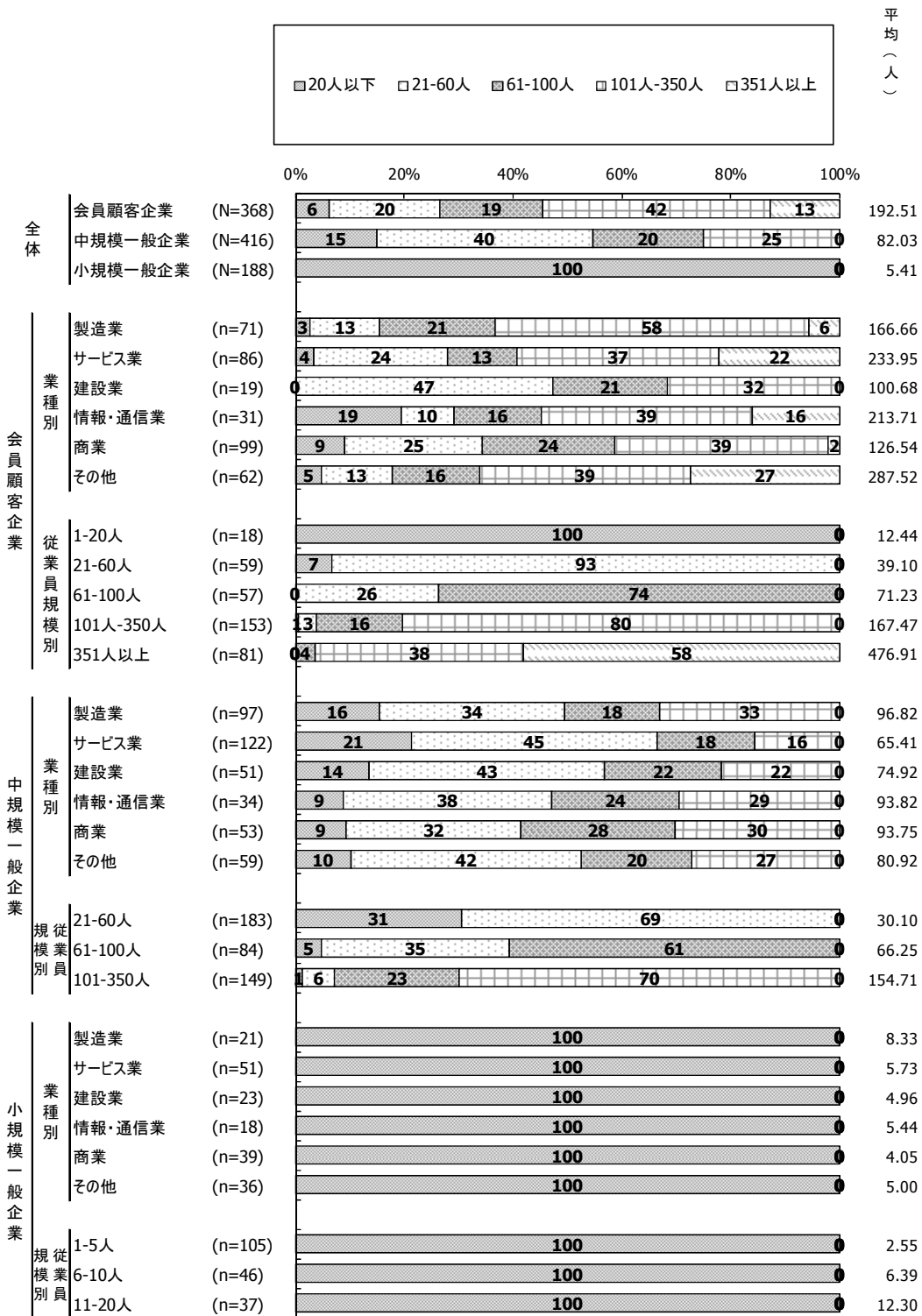
- 会員顧客企業の平均事業所数は 11.92 カ所、中規模一般企業の事業所数は 3.56 カ所、小規模一般企業では 1.30 カ所となっている。



4. 集計結果

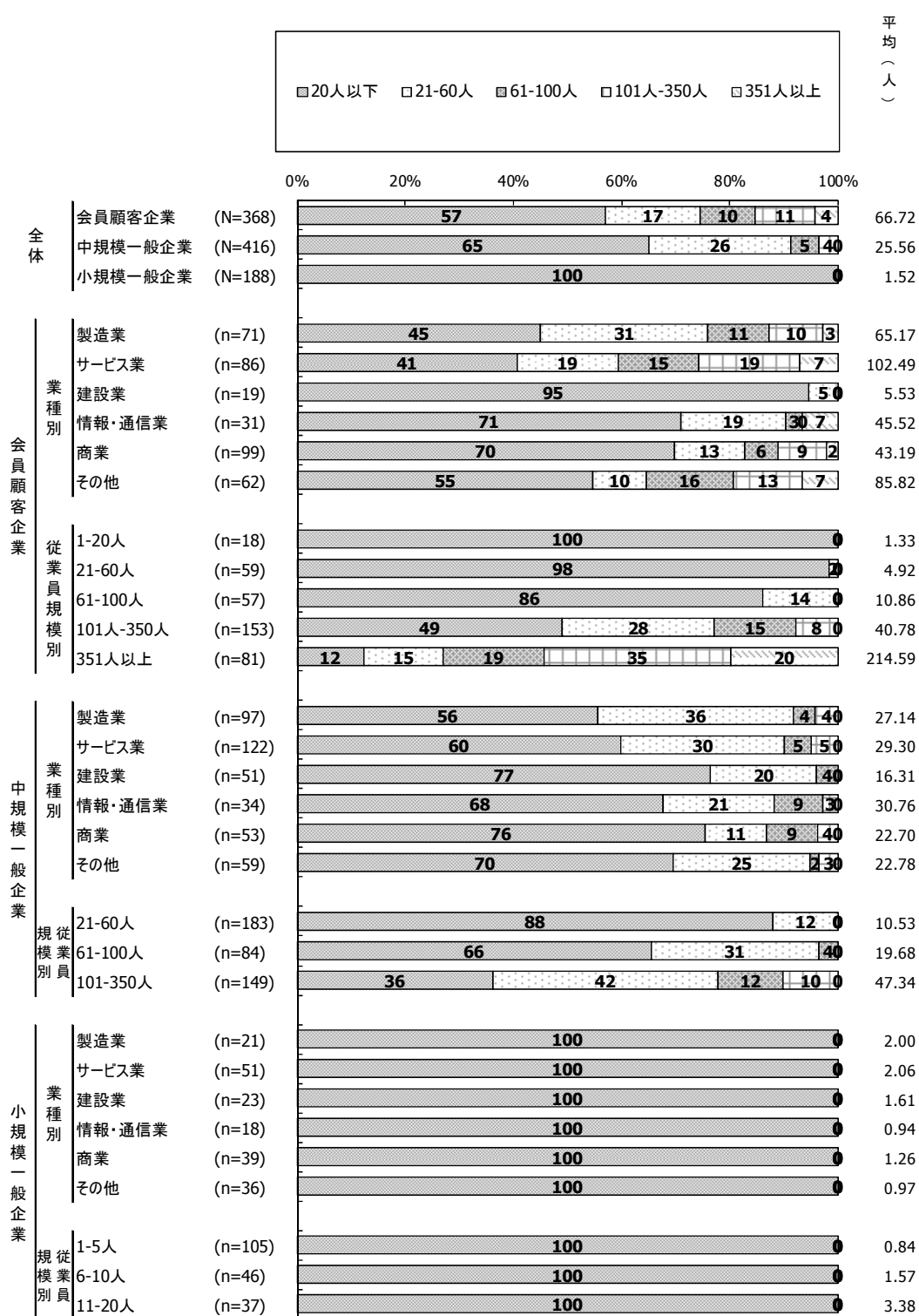
F9-1 正規従業員数

- 会員顧客企業の正規従業員数は『101人-350人』の比率が最も高く、平均では192.51人となっている。
- 中規模一般企業では『21-60人』の比率が最も高く、平均は82.03人、小規模一般企業はすべて『20人以下』で、平均は5.41人となっている。



F9-2 非正規従業員数

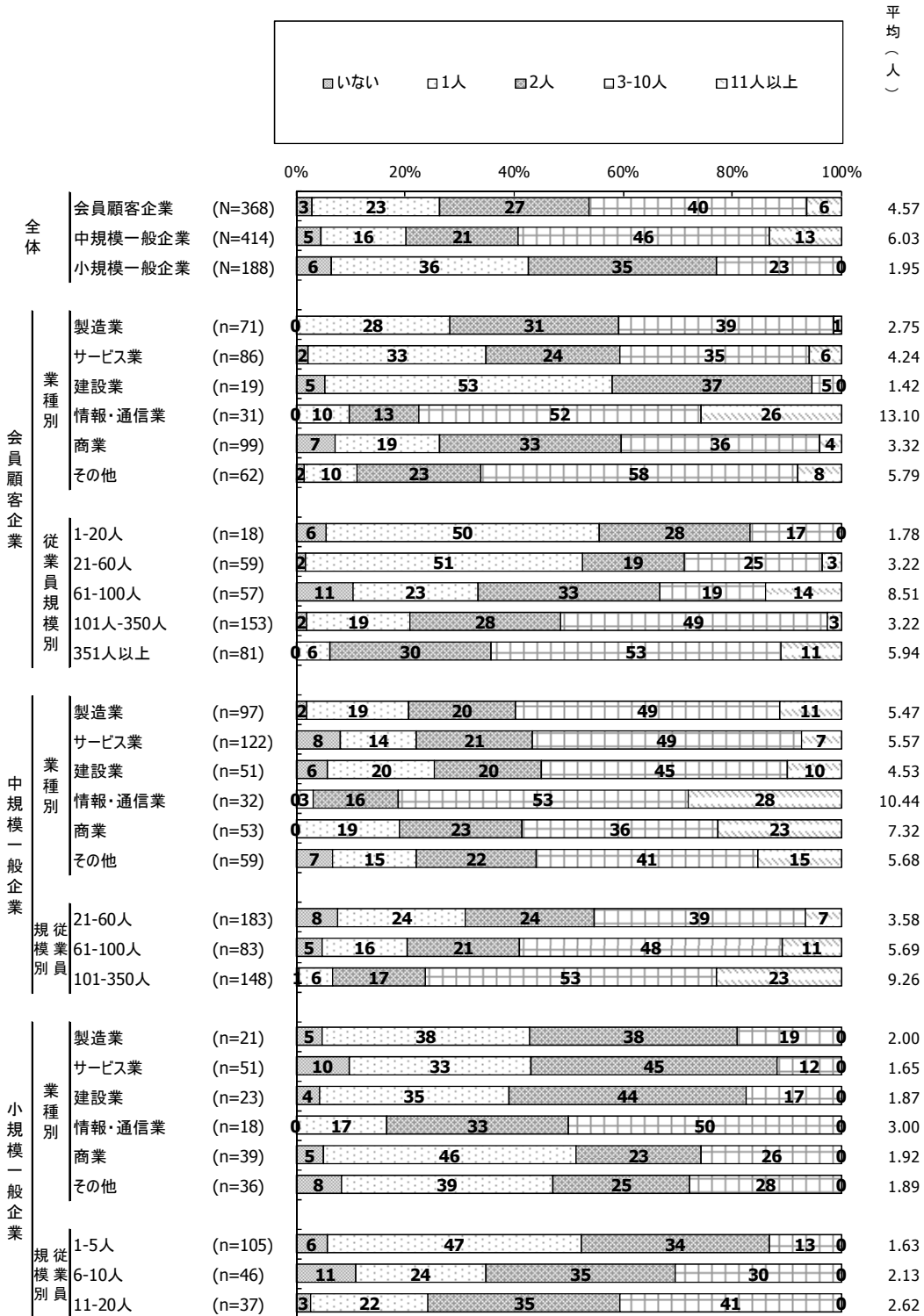
- いずれのセグメントでも『20人以下』の比率が最も高い。



4. 集計結果

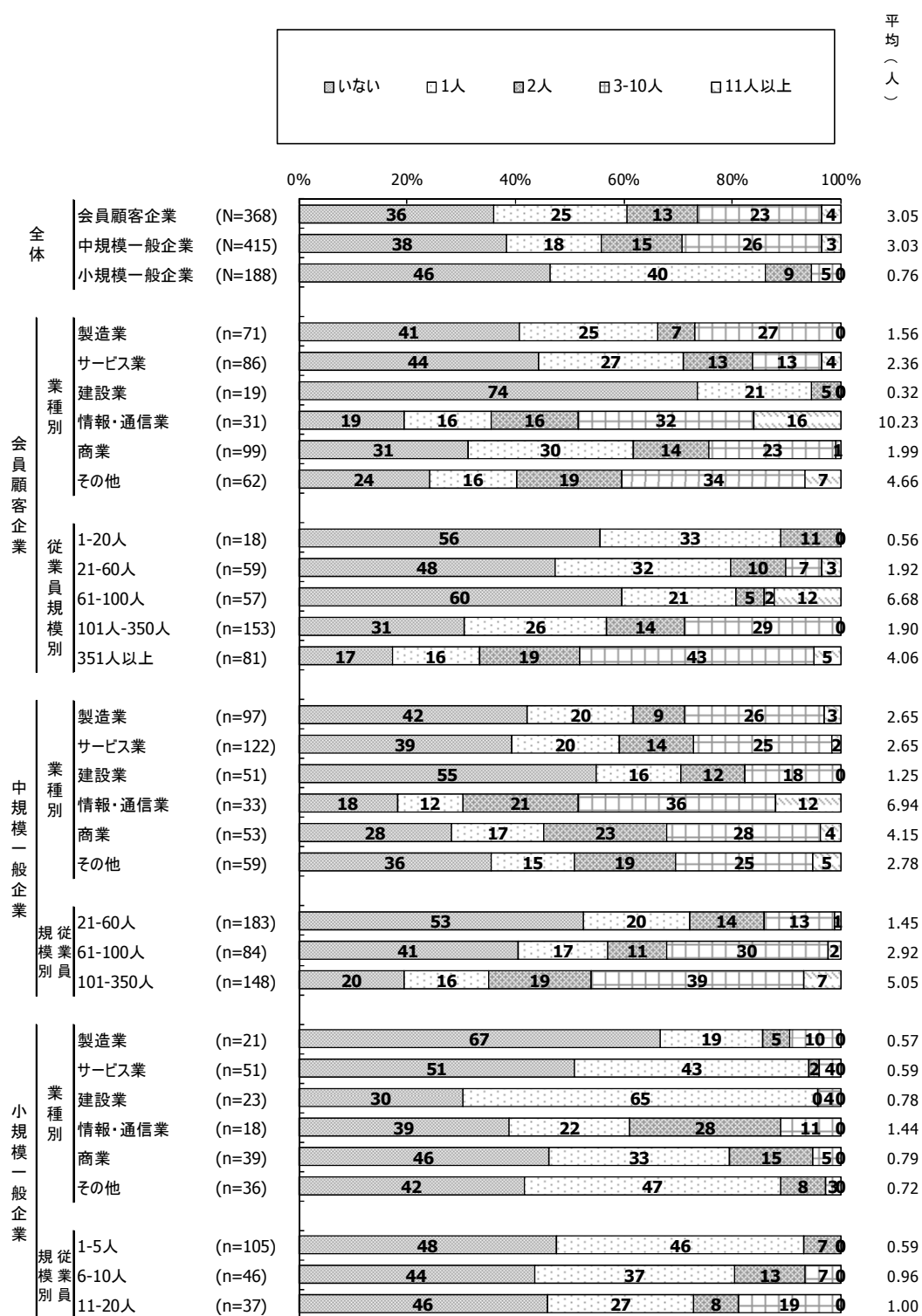
**F10 情報システム担当者数(合計)**

- 会員顧客企業と中規模一般企業では『3-10人』の比率が最も高く、それぞれ平均は4.57人と6.03人、となっている。
- 小規模一般企業では『1人』の比率が最も高く、『2人』の比率が次いで高い、平均は1.95人となっている。



**F10-1 システム専任担当者数**

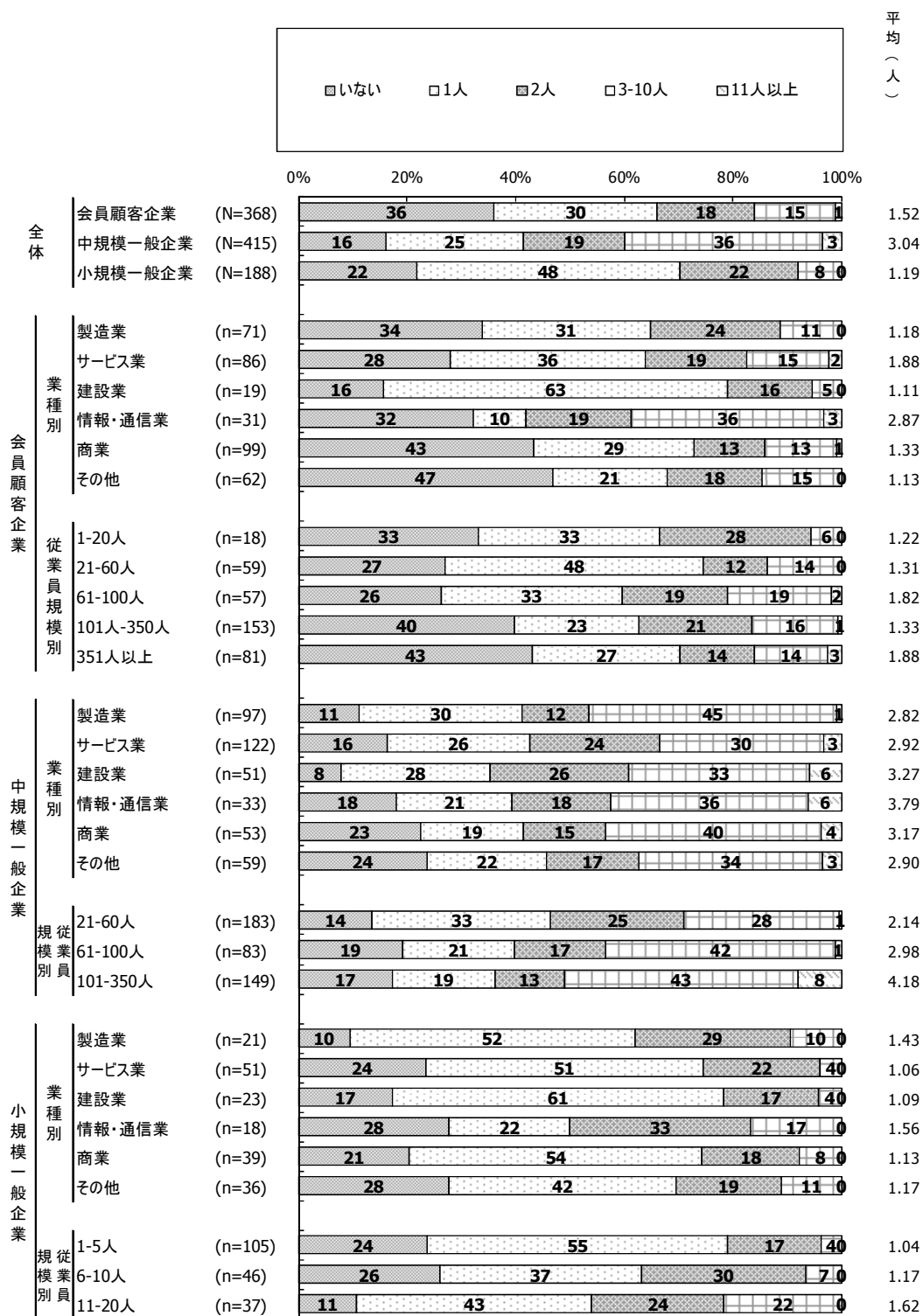
- 全体でみると『いない』の比率が最も高い。従業員規模別にみると101人以上の企業から徐々に「いない」の割合が減り、人数が増えてくる傾向にある。



4. 集計結果

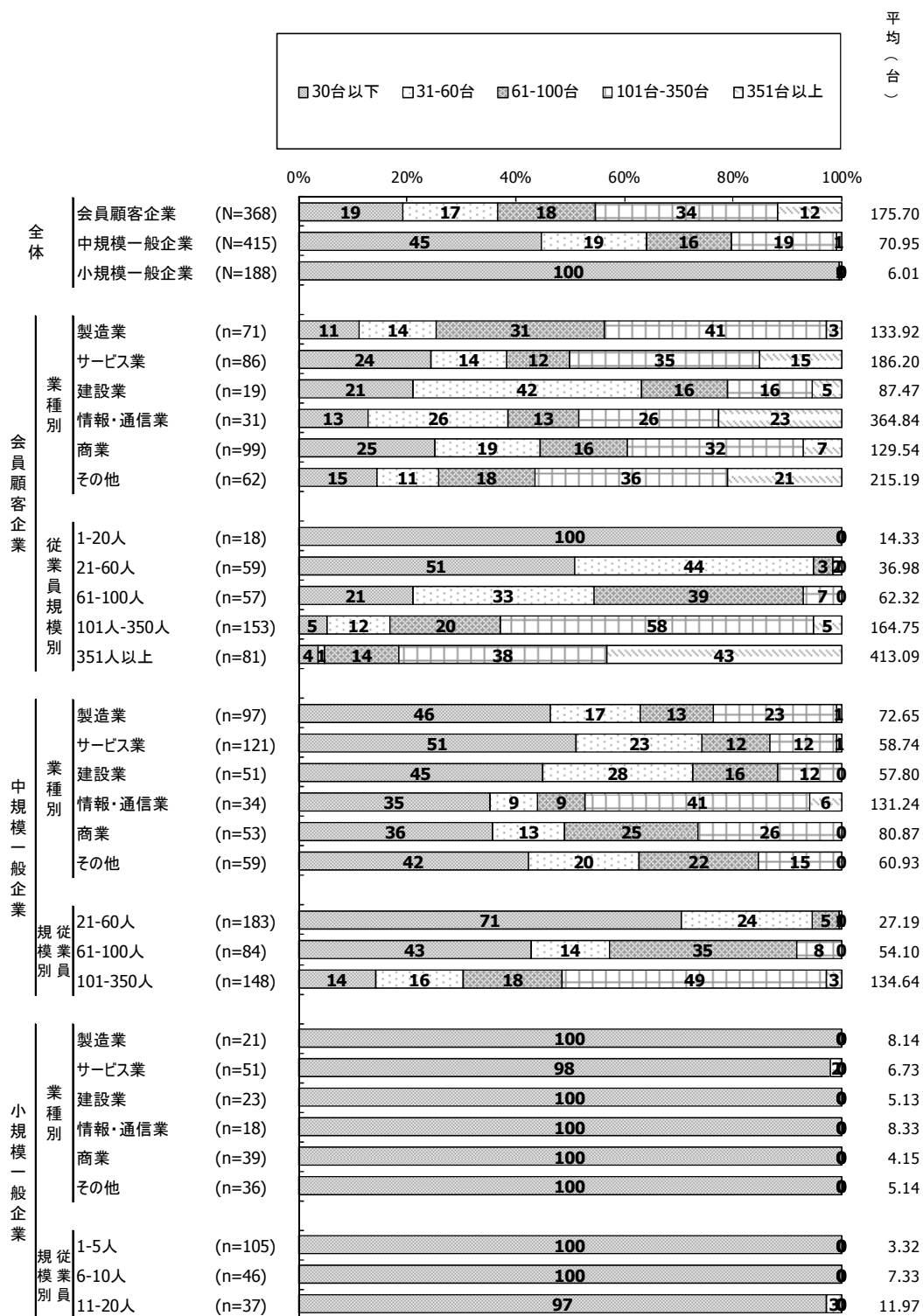
F10-2 システム兼任担当者数

- 会員顧客企業では『いない』の比率が最も高く、小規模一般企業では『1人』、中規模一般企業では『3-10人』の比率が最も高い。



F11-1 PC台数

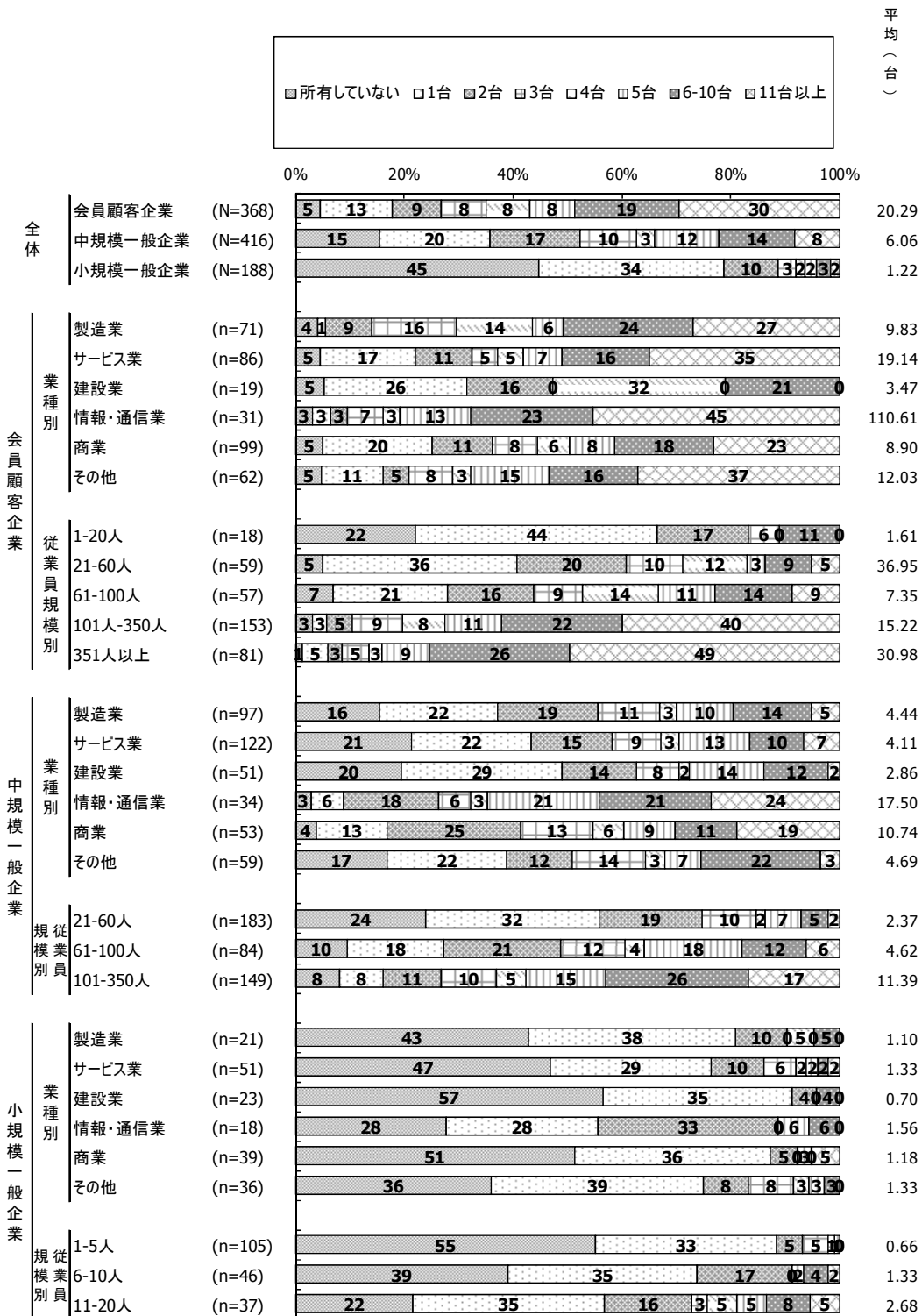
- 会員顧客企業では『101台-350台』の比率が最も高く、一般企業では『30台以下』の比率が最も高い。



4. 集計結果

F11-2 サーバー台数(Windows系)

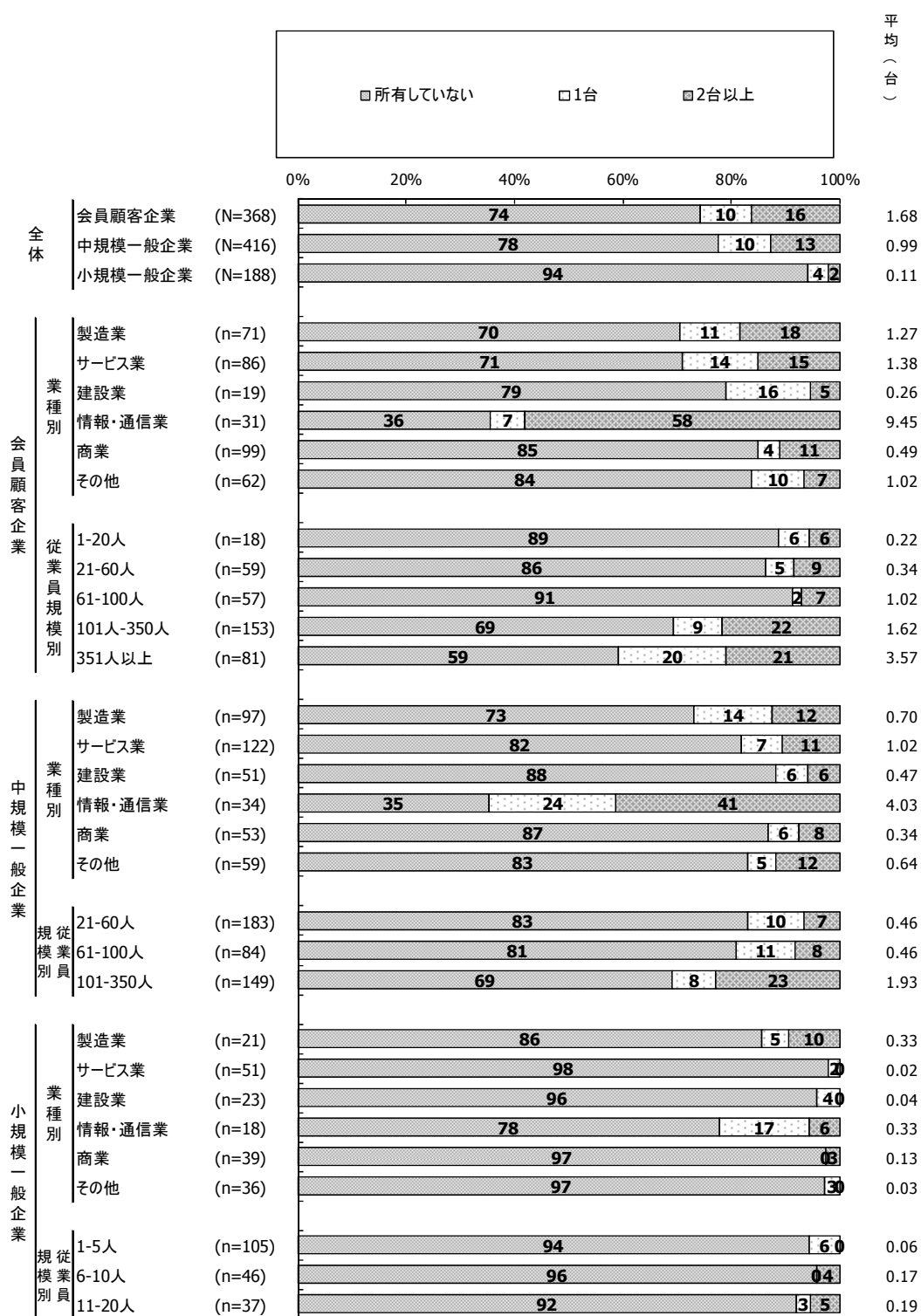
- 会員顧客企業では『11台以上』の比率が最も高く、中規模一般企業では『1台』の比率が最も高く、小規模一般企業では『所有していない』の比率が最も高い。





F11-3 サーバー台数(Unix系)

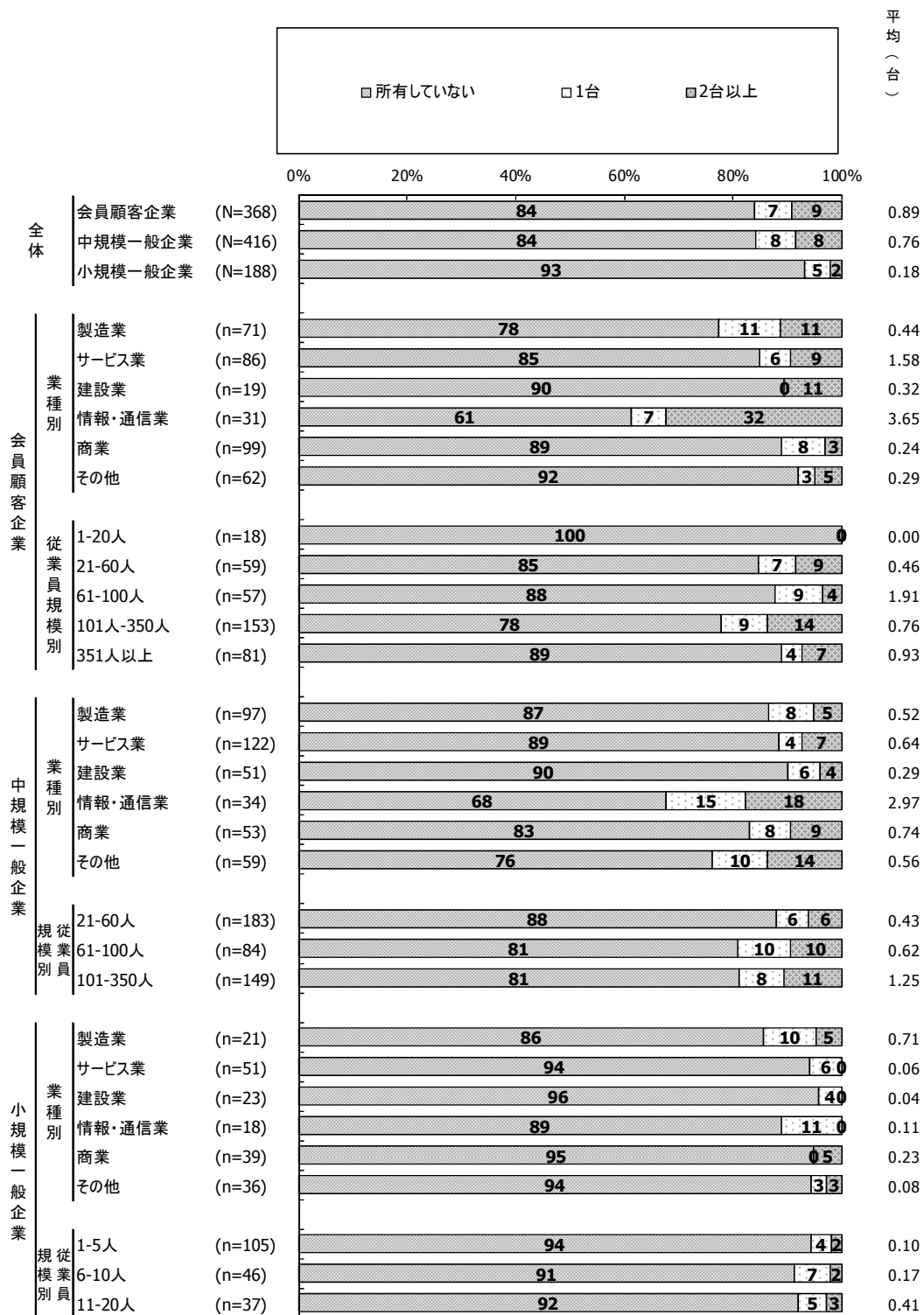
- いずれのセグメントでも『所有していない』の比率が最も高い。



4. 集計結果

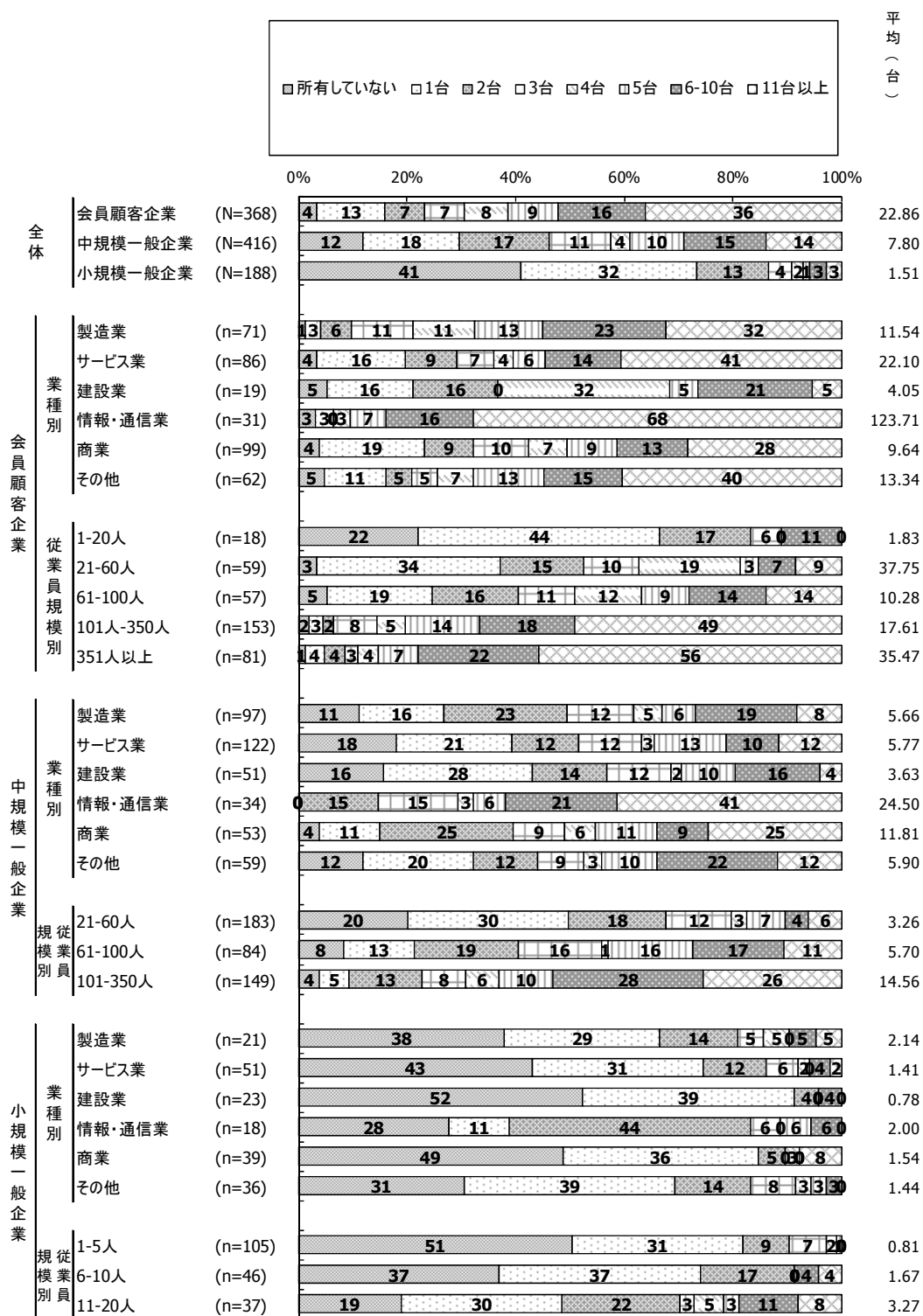
F11-4 サーバー台数(その他)

- いずれのセグメントでも『所有していない』の比率が最も高い。



F11-5 サーバー台数(合計)

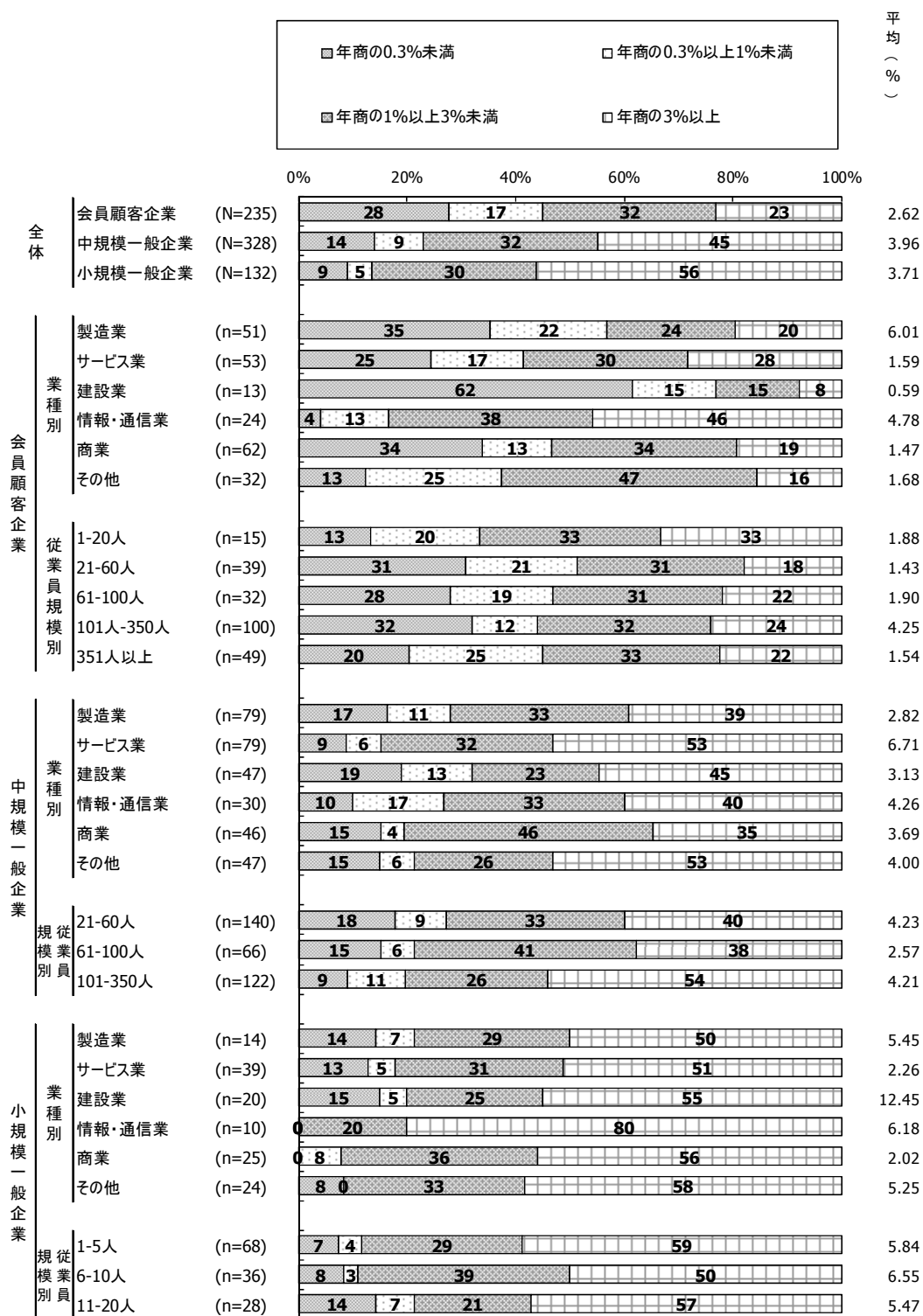
- 会員顧客企業では『11台以上』の比率が最も高く、中規模一般企業では『1台』が、小規模一般企業では『所有していない』の比率が最も高い。



4. 集計結果

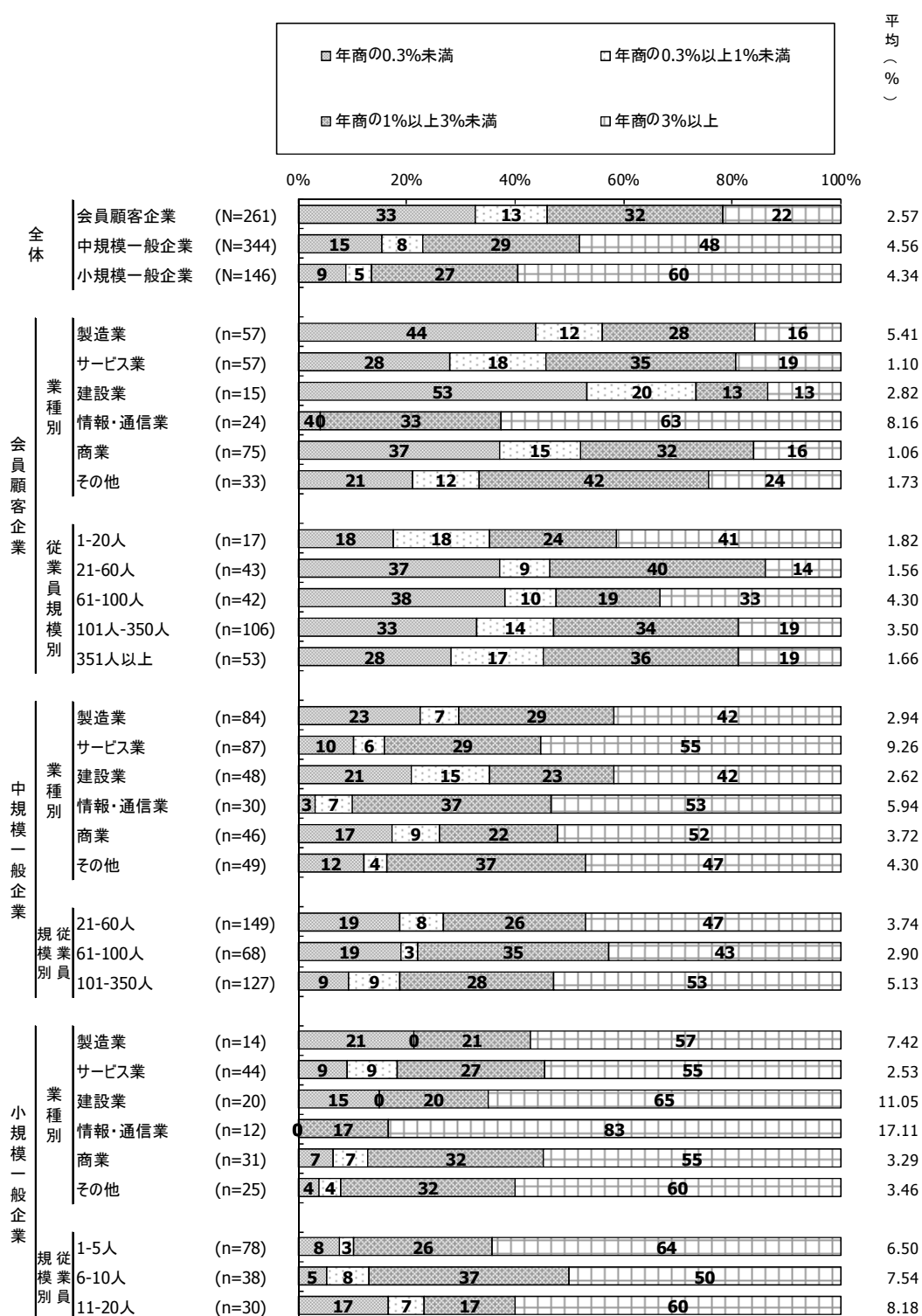
**F12 情報システムに対する新規投資額(売上全体の割合)**

- 会員顧客企業では『年商の1%以上3%未満』の比率が最も高く、一般企業では『年商の3%以上』の比率が最も高い。



**F13 情報システム運用コスト(売上全体の割合)**

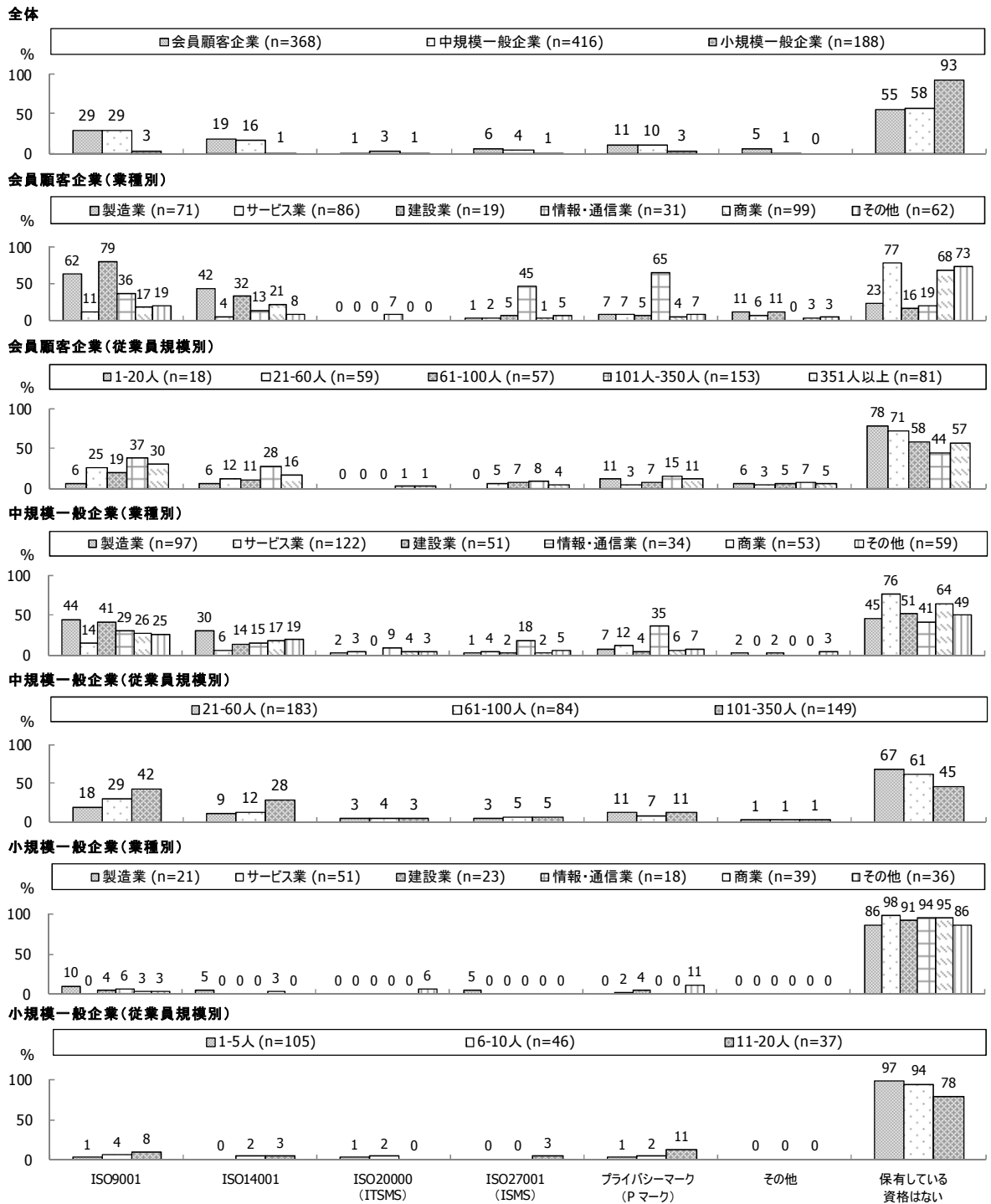
- 会員顧客企業では『年商の0.3%未満』の比率が最も高く、一般企業では『年商の3%以上』の比率が最も高い。



4. 集計結果

**F14 保有している資格(複数回答)**

- 会員顧客企業と中規模一般企業で『ISO9001』の保有率が29%となっている。



## 5 あとがき

## 5. あとがき

今回の調査のテーマはスマートデバイスの普及状況とセキュリティーの考え方の変化についてでした。現時点では iPhone と iPad に代表されると言っているスマートデバイスはコンシューマーの世界から広まり、徐々にビジネスユースへとその枠を広げつつあります。高精細でリアルな画像に高度化していくゲームやビデオの通信利用を支える高速通信網の整備、低価格化によって、図らずもビジネスの世界でも使える環境が整ってきているといえるでしょう。手軽に持ち運べ、キーボードが不要なタブレットは、これまで PC に縁の無かった分野での、新たな需要を生み出すと考えられます。タッチパネルのみで操作ができるため、「PC は難しくて」という高齢の人たちにも抵抗なく受け入れられています。これからはこのような分野に対するアプリケーションが多く開発され、より使いやすくなることで、更なる伸びが期待されるでしょう。一方、ビジネスユースとしては、タブレットの高精細画面を有効に利用してカタログやプレゼンの提示、オンライン機能を利用した査定見積もりや保険条件の提示等に、既に使われ始めており、この傾向は益々拡大していくことでしょう。また、まだまだ課題の残るセキュリティーの面でも、MDM や仮想化技術の進捗で、さらなる安全性が提供されるようになってきています。

現在使われているキーボード付きの PC は、スマートデバイスとは活用する分野が異なるので、当分の間は両者は並行して使われていくでしょう。スマートデバイスは PC に比較して安価なため、導入にあたっての壁が低く、簡単に一部門にテスト導入してみるというケースも多く見受けられます。「新たな投資はスマートデバイスに対して行う予定」というアンケート結果は、これを表していると思われます。今後 PC は置き換え需要が主となっていくのではないのでしょうか。

昨年秋には Windows 8 が発表され、これまで作成した資産（ワード、エクセル、パワーポイント等）が動かせるタブレットが実用になってきました。ビジネスの市場ではまだ、顕著な動きは見えてきていません。この Windows 8 の影響がどこまで及ぶのか、それによって PC の世界はどう変わっていくのか、注意深く観察し対応していかなければならないでしょう。

これらの急速な環境の変化に対して、サポートサービスはどのように形を変えていくのでしょうか。集中化されたデータセンターでは安価なサーバーを大量に導入し、仮想化技術によってサーバーの故障がシステムの稼働に影響を与えないようになってきています。故障したサーバーはシステムから切り離し、交換してまたシステムに組み込みます。しかしながらスイッチやルーター、セキュリティー機器については、まだまだ交換だけすれば良いという状況にはなってきていません。この時代に対応するには、ハードウェアの知識だけではなく、OS、ソフトウェア、ネットワーク、セキュリティーと、多面的な知識をもつ技術者が必要になります。サポートする側も多くの知識を身につけていかなければなりません。また、お客様に対して最適なシステムの提案や改善が行える技術者も求められています。従ってこれまではそれほど求められていなかった、提案型のサポートサービスに積極的に取り組んでいかなければならない時代が来ているのではないのでしょうか。



## 付録 アンケート票

## 付録 アンケート票

### アンケートのお願い

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 平野 一雄

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>)では「ITで日本を元気にしよう」のスローガンのもと、豊かで環境にやさしい社会へのIT化を支援します。本アンケートは、サポートサービス委員会からお願いしているものです。

アンケートの回答には30～40分程度の時間が掛かります。お忙しいところ申し訳ありませんが、ご協力を宜しくお願い致します。



このアンケート調査につきましては、ジーエフケー・カスタムリサーチ・ジャパン株式会社が運営するWEBアンケートを利用しています。同社は実施する市場調査における個人情報保護に万全を期すため、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定する、個人情報を保護する企業を示す『プライバシーマーク』を取得しています。

#### 【ご回答にあたってのお願い】

- アンケート調査は、お勤め先の情報システムに対する取り組みについての質問40問前後と、お勤め先のプロフィールについての質問14問で構成されております。(質問数は、回答内容によって変わります。)
- アンケートへの回答途中で画面を閉じた後、再アクセスすると途中終了した設問からご回答いただけます。画面を閉じてから10分経過すると、再アクセスすることが可能になります。すぐには再開できませんのでご注意ください。
- ブラウザの「戻る」ボタンをご使用になりますと、アンケートに回答できなくなりますので、ご注意ください。
- アンケート画面を一定の時間(約20分以上)操作しない場合、タイムエラーとなりアンケートが終了する場合がございます。その場合は、もう一度最初からログインしてご回答ください。
- アクセスが集中しますと、回答を送信、あるいはアンケートにアクセスする際に多少お時間がかかる場合がございます。その場合は、少し時間をおいてから再度アクセスしてください。

### ID入力画面

事前にお知らせしたIDを入力してください

半角数字のみ入力可。

←青字のフォントにて表示してください。

#### <アンケートに対する問い合わせ>

IDが入力できないなどの不具合が生じた際は、下記のお問合せ窓口までご連絡ください。

##### ●アンケートについてのお問合せ窓口

ジーエフケー・カスタムリサーチ・ジャパン株式会社  
担当: 小野・岩本  
電話: 03-6304-5821

これから、お勤め先の情報システムの現状についてお伺いしていきます。  
アンケートは、お勤め先の情報システムに対する取り組みについての質問40問前後と、お勤め先のプロフィールについての質問8問で構成されております。(質問数は、回答内容によって変わります。)

スマートデバイスの導入状況と将来計画についてお伺いします

お勤め先でのスマートデバイスの導入状況と将来計画についてお伺いします  
本調査では以下の条件を満たしている情報端末をスマートデバイスと定義いたします。

- ・持ち運びに適している
- ・3GまたはWi-Fiを利用してインターネット接続が可能である
- ・タッチパネルでの操作が主である
- ・アプリケーションの利用が可能である(業務アプリ、電子メール等)

代表的な機種種の例

- ① スマートフォン(パソコンの機能を併せもった多機能携帯電話)
- ② タブレット (板状の筐体でタッチパネル操作のコンピュータ)
- ③ スレートPC (タブレットの中で特にWindows7で動作するもの)

**Q1** 現在、スマートデバイスを業務で活用していますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |                  |         |
|------------------|---------|
| 1 ほとんどの部門で導入している | => Q2へ  |
| 2 多くの部門で導入している   | => Q2へ  |
| 3 約半数の部門で導入している  | => Q2へ  |
| 4 限られた部門で導入している  | => Q2へ  |
| 5 試験的に利用中        | => Q2へ  |
| 6 活用していない        | => Q15へ |

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

Q1で「導入している」または「試験的に利用中」を選択した方にお聞きします。

**Q2** スマートデバイス導入後の利用期間はどれくらいですか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- 1 半年未満
- 2 半年以上～1年未満
- 3 1年以上～2年未満
- 4 2年以上
- 5 分からない

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q3** 利用しているスマートデバイスの種類は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

**スマートフォン**

IOS

- 1 iPhone (Apple)

Android

- 2 MEDIAS (NECカシオ)
- 3 Optimus (LG)
- 4 Xperia (ソニーモバイル)
- 5 ARROWS (富士通東芝)
- 6 ELUGA (パナソニック)
- 7 AQUOS (シャープ)
- 8 GALAXY (サムスン)
- 9 REGZA (富士通東芝)
- 10 HTC (HTC)
- BlackBerry
- 11 BlackBerry (リサーチ・イン・モーション)

**タブレット**

IOS

- 12 iPad (Apple)

Android

- 13 GALAPAGOS (シャープ)
- 14 MEDIAS Tab (NEC)
- 15 Optimus Pad (LG)
- 16 GALAXY Tab (サムスン)
- 17 ARROWS Tab (富士通)
- 18 TouchPad (HP)
- 19 REGZA Tablet (東芝)
- Windows7 (スレートPC)
- 20 VersaPro (NEC)
- 21 STYLISTIC (富士通)
- 22 Latitude (DELL)

23 その他 ( )

24 分からない・不明

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q4** どの部門にスマートデバイスを導入済みもしくは、今後導入予定ですか。部門ごとに、当てはまるものを1つずつお選びください。

SA

	スマートデバイスをすでに導入している	スマートデバイスを1年以内に導入する予定がある	スマートデバイスを将来、導入する可能性がある	スマートデバイスを導入する予定はない	スマートデバイスの導入は未定である
管理部門（総務、人事、経理等）	1	2	3	4	5
営業部門（営業、販売推進等）	1	2	3	4	5
技術部門（SE、CE、開発等）	1	2	3	4	5

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q5** スマートデバイスを導入済みもしくは、今後導入予定の部門における、

MA 今後のパソコン（デスクトップPC、ノートPC）の利用意向についてお聞きます。

今後、貴社でのパソコンの利用状況はどのように変化していくと考えますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 パソコン（デスクトップPC、ノートPC）は必要で、今後も台数は変わらない
- 2 パソコン（デスクトップPC、ノートPC）は必要だが、徐々に台数を減らしていく
- 3 徐々にパソコン（デスクトップPC、ノートPC）はなくなっていく
- 4 すでにパソコン（デスクトップPC、ノートPC）は使用していない
- 5 分からない・未定

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q6** スマートデバイスをどのような業務に利用したり、どのようなアプリ / 機能を利用していますか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- |            |               |              |
|------------|---------------|--------------|
| 1 受発注、在庫管理 | 7 メール・ファイル送受信 | 13 Web会議     |
| 2 顧客管理     | 8 グループウェア     | 14 販売・営業管理   |
| 3 人事管理     | 9 スケジュール管理    | 15 サービス・商品説明 |
| 4 販促支援     | 10 文書作成、共有    | 16 その他( )    |
| 5 経費管理     | 11 社内SNS      |              |
| 6 社員教育     | 12 音声通話       |              |

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q7** スマートデバイス導入の効果についてお伺いします。

**Q7-1** 導入前に期待していた効果は何ですか。下記の効果の中から当てはまるものをすべてお選びください。

**Q7-2** その中で導入前に最も期待していた効果は何ですか。当てはまるものを1つだけお選びください。

**Q7-3** 導入後に得られた効果は何ですか。下記の効果の中から当てはまるものをすべてお選びください。

SA

	Q7-1	Q7-2	Q7-3
	導入前に期待していた効果	Q7-1 ONのみ表示 その中で導入前に最も期待していた効果	導入後に得られた効果
情報共有職場活性化	1	1	1
意思決定の迅速化	2	2	2
業務プロセス改善	3	3	3
在庫圧縮	4	4	4
顧客満足向上	5	5	5
新規顧客開拓	6	6	6
新規ビジネス開発	7	7	7
コスト削減	8	8	8
機会損失の減少	9	9	9
売上拡大	10	10	10
生産性向上	11	11	11
特になし	12	12	12

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q8** スマートデバイス導入後、ICT（情報通信技術）全体の投資額はどのような傾向になりましたか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 投資額は減少傾向にある
- 2 投資額は増加傾向にある
- 3 増減はない
- 4 分からない

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q9** スマートデバイスの活用によりお勤め先のワークスタイルはどのように変化しましたか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

**良くなった点**

- 1 24時間、突発的な業務に対応できるようになった
- 2 外出、出張先から事務所へ戻る回数が減った
- 3 コミュニケーションが活発になった
- 4 カタログ・マニュアル等を紙媒体で使用する頻度が減った
- 5 不明点をその場でWeb等で検索、確認ができるようになった
- 6 モバイルPCを持ち歩く必要がなくなった
- 7 僅かな時間を活用した提案・ご紹介が可能になった
- 8 その他( )

**悪くなった点**

- 9 盗難・紛失・覗き見による情報漏えいリスクが増加した
- 10 常に仕事に追われている感じがする
- 11 ウイルスなどによる脅威、セキュリティが心配
- 12 機種の多様化により管理工数が増加した
- 13 使い勝手が悪くなった
- 14 対面でのコミュニケーション能力が低下した
- 15 バッテリーのチェックが常時必要になった
- 16 その他( )

17 特にない / 変わらない

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q10** 個人所有のスマートデバイスの業務利用を認めていますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| 1 認めている                 | => Q11へ |
| 2 現在は禁止しているが、今後認める予定    | => Q11へ |
| 3 特に社内規定を設けていない（黙認している） | => Q11へ |
| 4 禁止している                | => Q13へ |
| 5 分からない                 | => Q13へ |

**Q10で1-3を選択した場合に回答**

**Q11** 個人所有のスマートデバイスでの、社内システム（社内で使用する業務アプリ等）の利用は認めていますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 認めている
- 2 現在は禁止しているが、今後認める予定
- 3 特に社内規定を設けていない（黙認している）
- 4 禁止している
- 5 分からない

**Q10で1-3を選択した場合に回答**

**Q12** 業務で利用している個人所有のスマートデバイスは、どのように管理されていますか。または管理する予定ですか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |                             |         |
|-----------------------------|---------|
| 1 会社のシステム部門で管理している / 管理する予定 | => Q28へ |
| 2 管理は個人に任せている / 任せる予定       | => Q28へ |
| 3 分からない                     | => Q28へ |

**Q10で4-5を選択した場合に回答**

**Q13** 個人所有のスマートデバイスの業務利用を認めていない理由は何ですか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- 1 情報漏えいが心配だから
- 2 会社支給の端末で十分業務が可能だから
- 3 必要性・メリットを感じないから
- 4 社内規定を整備するのが難しいから
- 5 従業員からの反対があるから
- 6 ウイルスなどの持ち込みが心配だから
- 7 管理が煩雑になるから
- 8 なんとなく不安だから
- 9 その他( )

**Q10で4-5を選択した場合に回答**

**Q14** 個人所有のスマートデバイスの業務利用について、従業員からの要望はありますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |         |         |
|---------|---------|
| 1 多数ある  | => Q28へ |
| 2 多少ある  | => Q28へ |
| 3 要望はない | => Q28へ |
| 4 分からない | => Q28へ |

**Q1で6を選択した場合に回答**

Q1で「活用してない」を選択した方にお聞きします。

**Q15** 今後、スマートデバイスを導入する予定はありますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| 1 1年以内に導入の予定がある        | => Q16へ |
| 2 導入の予定はあるが、時期は決まっていない | => Q16へ |
| 3 導入を検討している            | => Q16へ |
| 4 検討もしていないし、予定もない      | => Q22へ |
| 5 現時点では判断できない          | => Q22へ |

**Q15で1-3を選択した場合に回答**

**Q16** 導入を検討しているスマートデバイスは何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

**スマートフォン**

iOS

1 iPhone (Apple)

Android

- 2 MEDIAS (NECカシオ)
- 3 Optimus (LG)
- 4 Xperia (ソニーモバイル)
- 5 ARROWS (富士通東芝)
- 6 ELUGA (パナソニック)
- 7 AQUOS (シャープ)
- 8 GALAXY (サムスン)
- 9 REGZA (富士通東芝)
- 10 HTC (HTC)
- BlackBerry
- 11 BlackBerry (リサーチ・イン・モーション)

**タブレット**

iOS

12 iPad (Apple)

Android

- 13 GALAPAGOS (シャープ)
- 14 MEDIAS Tab (NEC)
- 15 Optimus Pad (LG)
- 16 GALAXY Tab (サムスン)
- 17 ARROWS Tab (富士通)
- 18 TouchPad (HP)
- 19 REGZA Tablet (東芝)
- Windows7 (スレートPC)
- 20 VersaPro (NEC)
- 21 STYLISTIC (富士通)
- 22 Latitude (DELL)

23 その他( )

24 分からない・不明

**Q15で1-3を選択した場合に回答**

**Q17** どの部門へのスマートデバイス導入を検討していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- 1 管理部門 (総務、人事、経理等)
- 2 営業部門 (営業、販売推進等)
- 3 技術部門 (SE、CE、開発等)
- 4 その他( )

**Q15で1-3を選択した場合に回答**

**Q18** スマートデバイス導入の主な目的は何ですか。(利用したいアプリ・機能)

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- 1 受発注、在庫管理
- 2 顧客管理
- 3 人事管理
- 4 販促支援
- 5 経費管理
- 6 社員教育
- 7 メール・ファイル送受信
- 8 グループウェア
- 9 スケジュール管理
- 10 文書作成、共有
- 11 社内SNS
- 12 音声通話
- 13 Web会議
- 14 販売・営業管理
- 15 サービス・商品説明
- 16 その他( )

**Q15で1-3を選択した場合に回答**

**Q19** スマートデバイス導入でどのような効果を期待していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- 1 情報共有職場活性化
- 2 業務プロセス改善
- 3 新規顧客開拓
- 4 売上拡大
- 5 新規ビジネス開発
- 6 顧客満足向上
- 7 意思決定の迅速化
- 8 在庫圧縮
- 9 コスト削減
- 10 生産性向上
- 11 機会損失の減少
- 12 その他( )

**Q15で1-3を選択した場合に回答**

**Q20** スマートデバイス導入にあたって個人所有の端末の業務利用を認めますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1 認める    | => Q28へ   |
| 2 認めない   | => Q21-1へ |
| 3 決めていない | => Q21-1へ |

**Q20で2-3を選択した場合に回答**

**Q21-1** スマートデバイス導入にあたって個人所有の端末の業務利用を「認めない」もしくは「決めていない」と回答した理由は何ですか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- 1 情報漏えいが心配だから
- 2 会社支給の端末で十分業務が可能だから
- 3 必要性・メリットを感じないから
- 4 社内規定を整備するのが難しいから
- 5 従業員からの反対があるから
- 6 ウイルスなどの持ち込みが心配だから
- 7 管理が煩雑になるから
- 8 なんとなく不安だから
- 9 その他( )

**Q20で2-3を選択した場合に回答**

**Q21-2** 個人所有のスマートデバイスの業務利用について、従業員からの要望はありますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |         |         |
|---------|---------|
| 1 多数ある  | => Q28へ |
| 2 多少ある  | => Q28へ |
| 3 要望はない | => Q28へ |
| 4 分からない | => Q28へ |

**Q15で4-5を選択した場合に回答**

**Q22** スマートデバイスを導入をしない理由は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- 1 必要性を感じないから
- 2 社内システムの改編が面倒だから
- 3 コスト面での効果が曖昧だから
- 4 サポート体制が不明だから
- 5 セキュリティ面が不安だから
- 6 導入するメリット・デメリットが分からないから
- 7 現在のシステムで満足しているから
- 8 利用したいアプリに対応していないから
- 9 スマートデバイスでは作業効率が悪くなるから
- 10 導入について相談先が不明だから
- 11 管理の手間がかかるから
- 12 そもそもよく分からないから
- 13 社内規定の整備が面倒だから
- 14 導入・運用費用が高いから
- 15 期待した効果が得られないから → 期待していた効果( )
- 16 その他( )

=> Q23を回答

=> Q25を回答

\*5,8を選択しなかった場合は、Q27へ  
\*5,8の両方を選択した場合は、Q23、Q24、Q25、Q26を  
回答、その後Q27へ

**Q22で5を選択した場合に回答**

Q25で「セキュリティ面が不安だから」を選択した方にお伺いします。

**Q23** セキュリティ面の特にどの点について不安を感じますか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- 1 情報漏えいが心配
- 2 ウイルスなどへの感染が心配
- 3 紛失、盗難が心配
- 4 リモートアクセス時のセキュリティが心配
- 5 その他( )

**Q22で5を選択した場合に回答**

**Q24** セキュリティの問題が解消された場合、スマートデバイス導入を検討する可能性はありますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 ある => Q22で8を選択していない場合 Q27へ
- 2 ない => Q22で8を選択していない場合 Q27へ

**Q22で8を選択した場合に回答**

**Q25** どのようなアプリを利用したいと考えていますか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- 1 受発注、在庫管理
- 2 顧客管理
- 3 人事管理
- 4 販促支援
- 5 経費管理
- 6 社員教育
- 7 メール・ファイル送受信
- 8 グループウェア
- 9 スケジュール管理
- 10 文書作成、共有
- 11 社内SNS
- 12 音声通話
- 13 Web会議
- 14 販売・営業管理
- 15 サービス・商品説明
- 16 その他( )

**Q25で8を選択した場合に回答**

**Q26** アプリが充実した場合、スマートデバイス導入を検討する可能性はありますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- 1 ある
- 2 ない

**Q15で4-5を選択した場合に回答**

**Q27** 従業員から、業務でスマートデバイスを使用したい等の要望はありますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- 1 多数ある
- 2 多少ある
- 3 要望はない
- 4 分からない



スマートデバイスの管理方法についてお伺いします

スマートデバイスについてすべての方(導入済み、導入を検討中、導入は検討していない)にお伺いします。

**Q28** スマートデバイス導入における管理面の課題として、何が問題だと考えていますか。

3MA 重要と思われる項目で、当てはまる項目をすべて選択してください。

- 1 盗難・紛失
- 2 破損
- 3 ウイルス感染
- 4 業務利用外アプリのインストール
- 5 社内情報の漏えい
- 6 不適切な端末の社内への接続
- 7 業務外の利用
- 9 通信コスト
- 10 管理コスト
- 11 利用ポリシーの管理
- 12 その他( )

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q29** スマートデバイスの管理について、どのような対策を採っていますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

	管理システムを導入している	管理システムを1年以内に導入予定	管理システム導入を検討している	管理システムは導入していないが、ポリシーを定めている	管理システムは導入していないが、管理は必要と考えている	管理は不要と考えている
リモートロック、ワイプ	1	2	3	4	5	6
操作ログの取得	1	2	3	4	5	6
位置情報の取得	1	2	3	4	5	6
端末設定の配信	1	2	3	4	5	6
インベントリ収集	1	2	3	4	5	6
アプリケーション配布	1	2	3	4	5	6
アプリケーションの利用制限	1	2	3	4	5	6
デバイスの利用制限	1	2	3	4	5	6
不正アクセス	1	2	3	4	5	6
ウイルス対策	1	2	3	4	5	6
バックアップ、復旧	1	2	3	4	5	6

**Q29の機能名にカーソルを合わせると下記の説明文を表示**

項目	説明文
・リモートロック、ワイプ	スマートデバイスを紛失・盗難時に、遠隔地より操作し端末を操作できないようロックをすること(リモートロック)またデータを削除すること(リモートワイプ)
・操作ログの取得	情報漏えいやウイルス感染時に、どのような操作をしていたか確認すること。ブラウザの接続履歴の取得など。
・位置情報の取得	GPSによる位置情報の取得
・端末設定の配信	プロファイル、WiFiホワイトリスト設定、お気に入りの一括配信など
・インベントリ収集	資産管理や端末管理のため、端末情報やOSバージョン、ビルド番号、機種名、製造番号などを収集すること
・アプリケーション配布	必要なアプリケーションのインストールや、不要になったアプリケーションの削除
・アプリケーションの利用制限	ダウンロードの禁止や、許可されていないアプリケーション使用時に禁止メッセージを出す、独自ランチャーによるアプリの制限(製品固有デスクトップを表示させない)
・デバイスの利用制限	SDカード、USB、WiFi、カメラなどデバイスの利用制限をすること
・不正アクセス	会社への不正アクセス、業務外サイトへのアクセスなど正規のアクセス権を持たない人が、不正にコンピュータの操作をすること、または試みること
・ウイルス対策	コンピュータウイルスに感染しないようウイルス対策ソフトを利用すること
・バックアップ、復旧	クラウドを利用したデータのバックアップ、復旧のこと

**Q1で1-5を選択した場合に回答**

**Q30** スマートデバイスを集中管理する仕組みMDM(モバイル端末管理 Mobile Device Management:MDM)をご存じですか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |                       |         |
|-----------------------|---------|
| 1 知っており、内容もだいたい理解している | => Q31へ |
| 2 知っているが、内容はあまり知らない   | => Q31へ |
| 3 名称は聞いたことがある         | => Q31へ |
| 4 知らない                | => Q36へ |

**Q30で1-3を選択した場合に回答**

**Q31** お勤め先では、MDMを導入していますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |                     |         |
|---------------------|---------|
| 1 導入済み              | => Q33へ |
| 2 導入予定              | => Q33へ |
| 3 導入を検討中            | => Q33へ |
| 4 導入していない(導入の予定もない) | => Q32へ |

**Q31で4を選択した場合に回答**

**Q32** お勤め先で、MDMを導入しない理由は何ですか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1 導入台数が少ないから  | => Q36へ |
| 2 メリットを感じないから | => Q36へ |
| 3 価格・コストが高いから | => Q36へ |
| 4 必要性を感じないから  | => Q36へ |
| 5 その他( )      | => Q36へ |

**Q31で1-3を選択した場合に回答**

**Q33** MDMの導入を決定した、または決定するうえで重要な点は何ですか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- |          |  |
|----------|--|
| 1 コスト    |  |
| 2 使いやすさ  |  |
| 3 機能の多さ  |  |
| 4 導入実績   |  |
| 5 その他( ) |  |

**Q31で1-3を選択した場合に回答**

**Q34** MDMの**端末1台当たりの月々の使用料**はおいくらですか。また、検討されている方は、いくら位が適当と考えますか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |             |
|-------------|
| 1 ¥0～¥99    |
| 2 ¥100～¥299 |
| 3 ¥300～¥499 |
| 4 ¥500～¥799 |
| 5 ¥800～¥999 |
| 6 ¥1000以上   |

**Q31で1-2を選択した場合に回答**

**Q35** MDM導入時の初期費用は、おいくらでしたか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |                   |
|-------------------|
| 1 初期費用なし          |
| 2 ¥1～¥29,999      |
| 3 ¥30,000～¥49,999 |
| 4 ¥50,000～¥99,999 |
| 5 ¥100,000以上      |

## スマートデバイスをシンクライアントとして使用する運用についてお尋ねします

## Q1で1-5を選択した場合に回答

**Q36** デスクトップ仮想化をご存じですか。

SA 当てはまるものを1つだけお選びください。

- |                 |         |
|-----------------|---------|
| 1 知っている(理解している) | => Q37へ |
| 2 聞いたことはある      | => Q41へ |
| 3 知らない          | => Q41へ |

## Q36で1を選択した場合に回答

**Q37** デスクトップ仮想化を導入していますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

SA

- |                            |         |
|----------------------------|---------|
| 1 導入済み、かつスマートデバイスでも活用している  | => Q39へ |
| 2 導入済みだが、スマートデバイスでは活用していない | => Q39へ |
| 3 1年以内に導入の予定がある            | => Q39へ |
| 4 導入の予定はあるが、時期は決まっていない     | => Q39へ |
| 5 導入していない(導入の予定もない)        | => Q38へ |

## Q37で5を選択した場合に回答

**Q38** デスクトップ仮想化を導入しない理由は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1 導入台数が少ないから  | => Q41へ |
| 2 メリットを感じないから | => Q41へ |
| 3 価格・コストが高いから | => Q41へ |
| 4 必要性を感じないから  | => Q41へ |
| 5 その他( )      | => Q41へ |

## Q37で1-4を選択した場合に回答

**Q39** デスクトップ仮想化の導入を決定した、または決定するうえで重要な点は何ですか。

MA 当てはまるものをすべてお選びください。

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1 コスト                 |  |
| 2 管理・運用のしやすさ          |  |
| 3 サポート体制              |  |
| 4 導入実績                |  |
| 5 スマートデバイス連携による利便性の向上 |  |
| 6 業務継続性               |  |
| 7 利用者の負荷軽減            |  |
| 8 その他( )              |  |

## Q37で1-4を選択した場合に回答

**Q40** 導入済み、あるいは導入検討中の具体的な製品名は何ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

MA

- |               |  |
|---------------|--|
| 1 XenApp      |  |
| 2 XenDesktop  |  |
| 3 VMware View |  |
| 4 その他( )      |  |

この時代にサポートサービスに求められるものについてお尋ねします

全ての方が回答

**Q41** この時代にサポートサービスに求められるものについてお尋ねします。  
 MA 次にあげる項目について、貴社ではどのような方針を採っていますか。  
 それぞれの項目について、当てはまるものを1つだけお選びください。

項目	自社で実施する	自社で実施するが、運用の支援も必要	アウトソーシングする
導入計画・運用立案	1	2	3
システム導入	1	2	3
クライアントPCの導入	1	2	3
スマートデバイスの導入	1	2	3
利用者へのトレーニング	1	2	3
システム運用	1	2	3
クライアントPC保守管理	1	2	3
スマートデバイス保守管理	1	2	3
スマートデバイス活用促進	1	2	3
スマートデバイス運用管理 (MDM)	1	2	3
情報セキュリティ対策の企画・立案	1	2	3
相談窓口	1	2	3

Q41の機能名にカーソルを合わせると下記の説明文を表示

項目	説明文
導入計画・企画立案	デバイス選定や利用形態の策定。運用ルールやセキュリティポリシーの策定など。
システム導入	業務サーバや管理サーバの構築・設定作業など。
クライアントPCの導入	クライアントPCの設定作業や展開作業など。
スマートデバイス導入	スマートデバイスの設定作業や展開作業など。
利用者へのトレーニング	利用方法や運用ルールのトレーニング。
システム運用	業務サーバや管理サーバのメンテナンス、ユーザアカウント管理やログ管理、障害発生時の対応など。
クライアントPC保守管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング作業など。
スマートデバイス保守管理	故障修理対応や復旧作業、再キッティング作業など。
スマートデバイス活用促進	スマートデバイスを業務活用するためのデータ整備やシステム連携を円滑にするためのツールの準備・運営支援など。
スマートデバイス運用管理 (MDM)	利用状況や紛失時の対応など。
情報セキュリティ対策の企画・立案	情報漏えい、不正アクセス、改ざん、ウイルス感染対策など。
相談窓口	システム障害発生時の問合せ対応。使用方法の問合せ対応など。

貴社のセキュリティに対する取り組みについてお尋ねします

貴社のセキュリティに対する取り組みについてお聞きします。

**以下、全ての方が回答**

**Q42** 大量に送られてくる広告メールや迷惑メールにより、システムが過負荷や、故障を起こす場合があります。

SA これらのメールがシステムに届かないようにする仕組みやサービスがあります。これらを採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q43** 外部ネットワークからシステムに不正アクセスし、システムやデータを破壊しようとする悪質な人や組織が存在します。

SA このような人や組織からの攻撃を監視、通報したり、防御したりする仕組みがあります。これらを採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q44** コンピュータウイルスに感染すると、社内の情報を持ち出されたり、社内の重要システムへの侵入口となったり、

SA 自社が迷惑メールの発信元になったりすることがあります。会社で使うPCに適切なウイルス対策ソフトを導入し、対応を行っていますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q45** メールに添付されているファイルを安易にクリックすると、不正なメールであった場合、コンピュータウイルスが実行されたり、

SA 新たにダウンロードされたりすることがあります。また、過失・故意により、メール経由で社内の情報が持ち出されることもあります。それらを防止するために必要な、メールシステムのコンテンツフィルタリングを採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q46** USBメモリなどの外部媒体の盗難や紛失で機密情報が漏えいする可能性があります。

SA 対策として、PCから外部媒体への出力を禁止、管理、制限する仕組みがあります。これらを採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q47** インターネットのサイトには、本物に似せた情報詐取を目的としたサイトや、不正なプログラムをダウンロードさせる

SA 悪意を持ったサイトが数多く存在します。サイトを開く前に、危険性を判断し、接続を抑止することができますが、このような対策を採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q48** ユーザ認証をID / パスワードだけで行くと、他人が本人に成りすまして情報を持ち出す心配があります。

SA ICカードなど模造困難なデバイスの併用でシステムへのアクセスを管理する対策を採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

## 付録 アンケート票

**Q49** 市販のソフトウェアやフリーウェアの中には、故意または隠れた障害が原因でシステムやデータを破壊したりするものもあります。  
SA 従業員のPCに搭載するソフトウェアを制限し、許可されないものを削除させるような対策を採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q50** IT化が進展する中、重要なシステムの停止は、企業活動の停止につながります。  
SA システム障害時にシステムを短時間で復旧し、業務を継続するための二重化等の対策・手順は確立していますか。これらを採用(導入)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。

- 1 すべて対策している
- 2 重要なシステムは対策している
- 3 必要性は分かるが対策していない
- 4 必要とは思わない

**Q51** セキュリティ事故は膨大な事故処理費用となったり、信頼性失墜によるビジネス損失につながります。  
SA 企業として情報セキュリティの方針や対策を定めることが重要です。従業員へ徹底すべき、会社としてのセキュリティ方針を持っていますか。当てはまるものを1つだけお選びください。

- 1 方針を定め定期的に、見直しをしている
- 2 方針を決めたが、見直ししていない
- 3 必要性は分かるが決めていない
- 4 必要とは思わない

**Q52** 新しい技術の導入や、システムの応用範囲の広がりは企業に利益をもたらしますが、同時に新たな脅威を登場させます。  
SA このため、セキュリティ対策全体の有効性を定期的に評価し、見直していく必要があります。このようなプロセスを採用(導入)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。

- 1 定期的に評価している
- 2 評価したことがある
- 3 必要性は分かるが評価したことはない
- 4 必要とは思わない

**Q53** 情報セキュリティについては、方針を定めたり、仕組みを導入するだけでは実現できません。  
SA 従業員の一人一人がセキュリティを意識し、対策を実行する必要があります。このためには、定期的に従業員に情報セキュリティ教育することが重要です。このようなプロセスを採用(導入)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。

- 1 定期的に教育している
- 2 教育したことがある
- 3 必要性は分かるが教育していない
- 4 必要とは思わない

## 企業プロフィール

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。

SA

- 1 農林・水産・鉱業
- 2 建設業
- 3 製造業
- 4 電力・ガス・水道業
- 5 情報・通信業(郵便、電気通信、放送など)
- 6 情報処理業
- 7 運輸・倉庫業
- 8 商業(卸売業、小売業)
- 9 金融・保険業
- 10 不動産業
- 11 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)
- 12 その他(具体的に )

**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。

SA

- 1 1人
- 2 2~5人
- 3 6~10人
- 4 11~20人
- 5 21~30人
- 6 31~60人
- 7 61~100人
- 8 101~200人
- 9 201~350人
- 10 351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。

SA

- 1 47都道府県を表示

**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。

SA

- 1 独立系
- 2 企業の一般子会社
- 3 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。

SA

- 1 **実質的な**決定権を持っている
- 2 **実質的な**決定権を、**部分的に**持っている
- 3 決定権は持っていないが、選定や導入に関与している
- 4 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。

SA

- 1 経営者 / 役員
- 2 社業全般(社長室・経営企画など)
- 3 総務
- 4 経理・財務
- 5 法務
- 6 人事
- 7 情報システム
- 8 購買(購買・資材など)
- 9 製造
- 10 広報・調査・マーケティング
- 11 営業・販売
- 12 研究・開発
- 13 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。  
OA

年商は  円

**F8** お勤め先の事業所数(拠点数)はいくつですか。  
OA

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“SQ2回答”とお答えいただきましたが、  
OA 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。

F3-1 正規従業員数は  人

F3-2 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。  
OA

F4-1 専任担当者の人数は  人

F4-2 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。  
OA

F5-1 PC台数  台  
F5-2 サーバ台数(Windows系)  台  
F5-3 サーバ台数(Unix系)  台  
F5-4 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。  
OA

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。

OA 運用コストは年商の  %程度

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

- 1 ISO9001 (品質マネジメントシステムに関する規格)
- 2 ISO14001 (環境マネジメントシステムに関する規格)
- 3 ISO20000 (ITサービスマネジメントシステムに関する規格『ITSMS』)
- 4 ISO27001 (情報セキュリティマネジメントシステムに関する規格『ISMS』)、あるいは相当の認証
- 5 プライバシーマーク(Pマーク)
- 6 その他(具体的に  )
- 7 保有している資格はない





—禁無断転載—

スマートデバイスの急速な普及による  
中堅中小企業の IT システムへの影響  
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 25 年 3 月 (初版)

定価 8000 円 (内税)