

補助事業番号 19-33  
補助事業名 平成19年度コンピュータシステムの流通等調査研究補助事業  
補助事業者名 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

## 1. 補助事業の概要

### (1) 事業の目的

#### 7. 中堅・中小企業のITサービスメニューに関する調査研究

昨年度の調査から、中堅・中小企業のIT活用は大企業と比べて、体制や投入コスト面などの諸事情で、遅れている状況であることがわかっている。

しかしながら、ネットワークインフラやITの目覚ましい変革は、ビジネススタイルや業務の進め方を大きく変貌させており、IT活用の拡大を図らない限り、事業継続が難しくなってきたのが実態である。

今回は、昨年の地域間での活用ギャップや、企業内での意識ギャップの調査を踏まえ、IT活用の広範化において、特に今後ますます重要となる運用とセキュリティの取り組みについて調査し、この調査による中堅・中小企業の安全・安心のIT化対策の実態を、さまざまな角度から定量的に把握することで、広範なIT化を支援し企業の成長に寄与することを目的としている。

### (2) 実施内容

#### 7. 中堅・中小企業のITサービスメニューに関する調査研究

今回の調査は、過去3年間に亘って行った調査研究から、安全・安心そして安定化に不可欠なサポートサービスメニューのうち、特に重要な、運用・セキュリティに絞って行った。地域別・業種別の中堅・中小企業を対象とした郵送調査を実施し、また、回答のあったユーザから選択して訪問による面接調査を実施した。

ユーザによる生の成功事例や苦労点は、これから対策を行おうとしている企業にとって参考となる。

調査結果を以下の視点でまとめている。

- ① 経営者の情報システムに関する認識について
- ② 運用について
- ③ セキュリティについて
- ④ 面接調査による確認

## 2. 予想される事業実施効果

中堅・中小企業のアンケート回答会社（160社）、会員、経済産業省、各地経済産業局、中小企業庁、全国の中小企業団体、関係諸団体等に多数配布した。

地域の中堅・中小企業のIT化に対する経営者の考え方、取り組みについて、また担当

者の運用及びセキュリティの取り組みについて調査し、IT化を阻害している要因、求めているもの等がかなり明確になってきた。これらのことに応える各種のITサービスを用意することが可能になり、地域の中堅・中小企業のIT化推進に寄与することが期待できる。

### 3. 本事業により作成した印刷物

中堅・中小企業のITサービスメニューに関する調査研究（07 - シス販 - 01）

### 4. 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名： 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会（シャダンホウ  
ジンニホンコンピュータシステムハンバイテンキョウカイ）

住 所： 113-0034  
東京都文京区湯島1-9-4 鳴原ビル2階

代表者名： 会長 大塚 裕司（オオツカ ユウジ）

担当部署： 事務局

担当： 古田 正武（フルタ マサタケ）

電話番号： 03-5802-3198

FAX番号： 03-5802-0743

E-mail： [mf@jcssa.or.jp](mailto:mf@jcssa.or.jp)

U R L： <http://www.jcssa.or.jp/>



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

## 概要

# 中堅・中小企業の IT サービスメニューに関する調査研究

## 1. 本調査対象者のプロフィール

本調査の対象となった企業のプロフィールは、以下の通りである。

### <郵送調査>回収結果

#### 回収数

昨年度発送数	297 件
昨年度回収数	152 件
本年度発送数	728 件
本年度回答数	160 件
回収率	22%

#### 都道府県

	全体	首都圏	中京圏	京阪神 大都市圏	政令指定都市	市町村
件数 (件)	160	62	6	17	40	35
構成比 (%)	100	39	4	11	25	22

本調査における地域の定義は以下の通り：

首都圏：東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県

中京圏：愛知県、三重県、岐阜県

京阪神大都市圏：大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、和歌山県、奈良県

政令指定都市：上記を除く政令指定都市

(札幌市、仙台市、新潟市、静岡市、浜松市、広島市、北九州市、福岡市)

市町村：上記以外の地域

## 業種

	全体	製造業	サービス業	建設業	その他	情報・通信業	商業
件数 (件)	160	39	33	22	6	23	37
構成比 (%)	100	24	21	14	4	14	23

業種については、集まった回答に対して以下の変更を加えた：

- ・「サービス業」から「情報・通信業」を分離させて新しく項目として立てた。
- ・「卸・小売業」の名称を「商業」に変更した。

## 企業規模

	全体	1-30人	31-60人	61-100人	101-350人	351人以上	不明
件数 (件)	160	31	44	25	38	18	4
構成比 (%)	100	19	28	16	24	11	3

## <面接調査>実施結果

合計	9 社
東京都	3 社
大阪府	3 社
福岡県	2 社
北海道	1 社

## 2. 本調査のまとめ

調査結果を以下の 3 つの視点でまとめ、さらにそれを補完する形で面接調査による確認を行った。

- ①経営者の情報システムに関する認識について
- ②運用について
- ③セキュリティについて

今回の調査により企業規模、地域、業種別等の平均値を得ることが出来た為、それぞれの平均値に対する自企業の位置付けが、判るようになった。

#### <郵送調査>

##### 経営者向けの質問

- ・情報システム全般について
- ・情報セキュリティについて

##### 情報システム管理者向けの質問

- ・コンピュータの運用について
- ・セキュリティについて
- ・調査対象企業のプロフィール

#### <面接調査>

- ・安全・安心の情報システム化のための、運用強化・セキュリティ対策に取り組んだきっかけ（動機）
- ・運用強化・セキュリティ対策に取り組んだ主目的
- ・目的の達成度合いや効果・成果・満足度など
- ・苦労した点・工夫した点
- ・経営者の反応・社員の反応
- ・現状の課題・問題点
- ・JCSSA への期待
- ・業者・業界への期待

郵送調査の有効回数は 160 社である。

また、面接調査は 9 社である。

#### ①経営者の情報システムに関する認識について

アンケートの「経営者の情報システムに関する認識」では戦略に関して 4 質問、事業継続に関して 3 質問、内部統制に関して 2 質問、情報管理に関して 4 質問、合計 13 の質問について回答を得ている。認識のレベルとして下記の 5 段階で回答を求めている。

改善サイクル：改善サイクルを決め、組織的に対応している

組織的対応：組織的に対応している

担当者対応：担当者を決め一任している

発生時対応：把握・説明・評価・指導・対策・対応をしていない

必要性不明：必要性を認めない／わからない

「改善サイクル」～「組織的対応」までの割合が 40%前後と全体的に低い。何らかの対応

を取っていると思われる「担当者対応」まで含めると 80%程度になるが、内部統制への対応については、66%と進んでいない。規模別・業種別・地域別に整理したデータとその分析は、企業規模が大きくなるほど平均点は高くなり、地域別では大差はないが大都市圏は平均点が高い傾向にある。また当然といえるが情報・通信業の平均点が高くなっている。

経営者の中には意識が高く、組織的な対応をしている企業も多く見られるが、平均的に見るとまだまだ組織的な対応をとっている企業は少なく、IT を利用して業績の向上に繋げるという意識を醸成するための努力が、当該企業はもちろん、国・政府・当協会のような関係団体に求められている。

## ②運用について

コンピュータの運用については、ITIL（IT Infrastructure Library：英国、欧州連合各国、および米国における英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標であり、共同体商標である）の考え方を基に、

    エンドユーザ支援で 5 問、

    日常運用で 6 問、

    トラブル対応で 9 問、

    原因調査で 4 問、

    品質で 7 問、

    サービス継続で 6 問、

    移行で 9 問

の合計 46 問の質問への回答を得ている。質問については ITIL の項目をより理解しやすい表現に変え、内容も中堅・中小企業に合ったものに見直しを行ったため、全体的には、わかりやすいものになっている。

全体の傾向をみると「改善サイクル」～「組織的対応」までの割合は 20%～40%に過ぎず、非常に低い割合となっている。一方、担当者対応を合わせると 60%前後となり、運用は担当にまかせっきりで、運用担当が苦勞している姿が見て取れる。

サービス継続に対する「改善サイクル」～「組織的対応」までの比率が 42%と高くなっているが、その中身を見てみると、災害への対応（Q45）とバックアップに対する対応（Q48）であり、自然災害・停電などシステム全体に与える影響の大きいものに対しての備えについては、比較的しっかりとした対策を採っていることがわかる。

運用についてはこれまで、きっちりとしたルールの無い中で、運用担当者が 1 人ないし数人で全社の IT システムの多種多様な要求に対応しているのが現状であろう。今後は「日本版 SOX 法」などによる法規制が強まる中で内部統制への対応など、ルールを明確化し運用していくことが、企業の信頼度を高め、関連企業との取引を継続していくための重要な課題となる。

### ③セキュリティについて

インターネットに接続している企業への質問は、

インターネットからの脅威に関するものが8問

セキュリティ管理に関するものが14問

物理対策に関わるものが5問

人材と組織に関するものが4問

全体の質問のうち内部統制に係わるセキュリティ対策の質問が内数として7問となっている。

対策のレベルとして下記の5段階で回答を求めている。

対策している : 対策を実施している

一部対策 : 部分的ではあるが、対策を実施している

危険認知・未対策 : 危険は知っているが対応していない

危険を知らない : 危険・必要性・サービスなどがあることを知らない

わからない : 実施しているかどうか、または質問の内容がわからない

全体の傾向を見ると、脅威への対策が他に比べ突出して割合が高い。これはウィルスやスパイウェアの脅威がマスコミでも取り上げられ一般に浸透している現れと考えられる。

一方、他の対策については一部対応している企業も含めて40%程度であり、危険はわかっているものの対応していない企業が大半を占めている。

今後はよりバランスのとれた対策を早めに打つ必要があるのは明らかであり、阻害要因を取り除き対策の取れる環境を早急に作っていく必要がある。阻害要因としては昨年までの調査でも明らかになってきているが、ひとつには投資対効果の測定方法が不明確であること、もうひとつはメニューの分かり難さであり、前者は多少保険的な要素も加わることを経営側が理解して対策を進められるか、後者は情報システム管理者が、経営者に対して説明しやすい資料を作れるかに依存していると思われる。

いずれにしても経営者・情報システム管理者双方が理解しやすい説明書が必要であり、今回リリースした当協会作成の「必要なセキュリティ対策がわかる本」は、この点を埋めるひとつの道具として使えると考えている。

### ④面接調査による確認

面接調査については、アンケートの結果を補完するために行ったが、得点が平均値よりも良い企業を中心に行うことによって、これから対策を始めようとしている企業の参考になるような情報を提供することを意識した。対策の実施状況が平均点以上の企業には以下

の特徴が見られることがわかった。

- ①経営者の IT への関心が高く、担当者も積極的に自らの工夫を経営者に提言して、経営者はその提言を取り上げているため、全社的・組織的な対応ができている。
- ②それらの対応は、「運用強化」「セキュリティ対策」においてだけでなく、IT の「戦略的活用」や「経営上の効果の向上」においても発揮されている。