

中堅・中小企業のITサービス導入実態と リスク対策に関する調査研究

KEIRIN



この事業は、競輪の補助金を受けて
実施したものです。

<http://ringring-keirin.jp>



平成 21 年 3 月

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

金融商品取引法（日本版 SOX 法）が施行されて 1 年、2008 年会計年度の終わりを迎え上場企業では対策結果が問われる時期となった。

米国の事件が発端となったとはいえ、日本国内においても、企業の経理やその他の不正に対する内部統制の重要性は、上場企業だけではなく、上場企業と取引関係のある中堅・中小企業にもその影響をおよぼしつつある。当初から不正を前提に企業を起こす経営者は論外であるが、不況の中、他企業との競争に追われ、利益確保のために、不適切な対応を行ってしまうケースもいくつか報道されている。もとより、企業競争は正当な手続きの中で行われて初めて、その企業としての進歩や工夫が生まれてくる。そのなかで業績を伸ばすことが経営者や企業を支える社員のやる気や生きがいに繋がり業界全体の活性化に貢献することになる、ということを我々は再認識すべきであろう。

内部統制については、日本国内では、熾烈な競争の中を戦ってきた中堅・中小企業が数多くあり、実際にはそれらの企業の中で何らかの形で実践されてきたはずである。しかしながら、金融商品取引法による直接的・間接的な影響や、企業間取引のグローバル化の中で、経営者が「実施しています」と答えるだけでは不足で、それを文書などにより説明する責任が生じてきており、説明の根拠となる資料作成の手段としての IT 化の位置づけが益々重要になってきている。本報告書では幅広い内部統制の項目の内、IT にかかわる内部統制についてアンケート及びヒアリングにより得られたデータにより分析を行っている。

アウトソーシングは経営の効率化を進める上での戦略的手段のひとつである。中堅・中小企業にとって、経営の効率化を進め、特に限りある人的資源の得意分野への集中化を行うために戦略的アウトソーシングは必須になりつつある。経済産業省は、中小企業の競争力を高めるため、比較的気軽にアウトソーシングを利用できる SaaS という仕組みの普及を推進してきた。このような、業務の外部委託の仕組みは自社のコントロールを失わない範囲で、利用を検討することも有効な選択肢のひとつであろう。

今回のアウトソーシングのアンケートは主として運用領域について質問しているが、他の領域（コンサルティング、プログラム開発、人事・総務・経理などの間接業務）についても、信頼できる IT 事業者があれば委託を検討してみる価値はあるだろう。信頼できる IT 事業者とは、セキュリティ面への対応、運用するシステムの信頼性、信頼のおける社員などの揃っている IT 事業者ということができる。

さらにアンケートの中では、前年度実施した「運用・セキュリティ」のアンケートのフォローアップとして、前回 110 以上あった質問数を 30 問程度に絞り質問している。これにより、昨年度からの同分野への対応・進捗がどう変化してきているか、その傾向を推し量ることが出来る。このようなフォローアップのアンケートは今後も続けていく必要があると考えている。

内部統制もアウトソーシングも共に、今後の企業の生き残りをかけた手段の一つであることは間違いない。企業をこれからも存続し続けるために、本報告書が各種施策を検討するための一助となれば幸いである。

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 前川 和彦

サポートサービス委員会 委員一覧

【委員会】

部会長	大塚 裕司	株式会社大塚商会
委員長	前川 和彦	NEC フィールディング株式会社
副委員長	藤島 聡行	株式会社富士通エフサス
	加藤 誠	NEC フィールディング株式会社
	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
	遠渡 明久	株式会社大塚商会
	太田 和宏	日本事務器株式会社
	原田 芳人	東芝情報機器株式会社
	横山 一郎	日興通信株式会社
	海老沢 久行	リコーテクノシステムズ株式会社
	高田 芳弘	株式会社ブロードリーフ
	鈴木 規純	株式会社ブロードリーフ
	吉村 秀樹	株式会社シー・シー・ダブル
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	内田 義隆	JB サービス株式会社

【内部統制ワーキングチーム】

リーダー	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
	加藤 誠	NEC フィールディング株式会社
	永田 博司	NEC フィールディング株式会社
	亀田 匡司	株式会社富士通エフサス
	山内 良治	株式会社大塚商会
	石渡 清	日本事務器株式会社
	田嶋 徹	リコーテクノシステムズ株式会社

【アウトソーシングワーキングチーム】

リーダー	加藤 誠	NEC フィールディング株式会社
	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
	木村 晋哉	NEC フィールディング株式会社
	馬庭 崇	株式会社富士通エフサス
	後藤 整	株式会社大塚商会
	福岡 貞夫	東芝情報機器株式会社
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	鈴木 規純	株式会社ブロードリーフ
	小滝 謙介	JB サービス株式会社
	藤本 昌宏	株式会社シー・シー・ダブル

【運用・セキュリティ見直しワーキングチーム】

リーダー	加藤 誠	NEC フィールディング株式会社
リーダー	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
	渡辺 裕二	株式会社大塚商会
	芳賀 明夫	株式会社大塚商会
	西浪 一雅	日本事務器株式会社
	横山 一郎	日興通信株式会社

【執筆】

執筆	加藤 誠	NEC フィールディング株式会社
執筆	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
執筆	大河原 七郎	NEC フィールディング株式会社
執筆	奥田 和男	
執筆	福永 信義	
執筆	岩崎 透	
執筆	五十嵐 邦夫	株式会社 SCSA

【事務局】

事務局	岩本 将典	ジーエフケーマーケティングサービスジャパン株式会社
事務局	後藤 康文	ジーエフケーマーケティングサービスジャパン株式会社
事務局	山田 勝正	社団法人日本コンピュータシステム販売店協会
事務局	古田 正武	社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

目次

はじめに	1
サポートサービス委員会 委員一覧	2
目次	4
1. 調査概要	5
2. 全体のまとめ	10
2.1 内部統制	14
2.2 アウトソーシング	20
2.3 運用とセキュリティ	25
2.4 経営者、IT 運用責任者の方々へ	30
3. 調査と分析	35
3.1 回答企業のプロフィール	37
3.2 内部統制	49
3.3 アウトソーシング	73
3.4 運用とセキュリティ	91
3.5 面接調査のまとめ	111
4. 調査内容	117
付録 アンケート票	262

1 調査概要

1 調査概要

1.1 調査の目的

本年度の調査は、前年度に引き続き、運用、セキュリティの導入実態やリスク対策の浸透度を調査し、前年度の結果を踏まえたベンダの IT 化支援活動の結果に対する実態や意識の変化を調査し、問題点や課題を分析することを目的とする。

また、調査対象企業に対して調査報告書を提供することで、サポートサービス支援メニューに対する理解度を高め、自社の位置づけを認識し、今後の IT 導入計画の検討を支援することを目標とする。

1.2 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。

- ・ 当協会の会員企業の、自社顧客の紹介
- ・ ウェブサイトからの企業情報の収集

1.3 調査の実施方法

郵送調査と面接調査の 2 種類の調査を実施した。郵送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) 郵送調査

調査選定企業にアンケート調査票を郵送し、経営者もしくは情報システム管理者に回答の記入と、返信用封筒での返送を依頼した。

(2) 面接調査

郵送調査に回答のあった企業の中から、中堅・中小企業の今後の IT 化の参考とすべく、対策の進んでいる企業を選定し、さらに詳しい取り組み状況などをうかがうことで、補完情報とした。

1.4 「郵送調査」調査方法の詳細

企業規模 : 主として 1,000 人以下の中堅・中小企業を中心に選定した。

対象者 : 調査選定企業の経営者、もしくは情報システム管理者とした。

調査実施時期 : 平成 20 年 10 月 3 日~平成 21 年 1 月 7 日

1.5 「面接調査」調査方法の詳細

(1) 概要

対象企業 : 比較的対策の進んだ企業 9 社を選定し面接調査を行った。
 面接対象者 : 面接企業の情報システム管理者とした。
 調査実施時期 : 平成 20 年 10 月 7 日~平成 20 年 12 月 18 日

(2) 調査方法

面接調査の対象として選定した企業に対応を要請し、承諾していただいた企業を訪問した。面接は基本的に当協会の委員会委員 2 人一組で行った。

1.6 調査項目

(1) 郵送調査

- ・内部統制について
- ・アウトソーシングについて
- ・情報システム運用とセキュリティについて
- ・調査対象企業のプロフィール

(2) 面接調査

- ・アンケートの感想と今回調査テーマへの経営者の関心
- ・該当企業のシステムの状況
- ・内部統制についての状況
- ・アウトソーシングについての状況
- ・情報システム運用とセキュリティについての状況
- ・社団法人日本コンピュータシステム販売店協会への期待
- ・業者・業界への期待

1.7 郵送調査回収結果

1.7.1 回収数

調査票発送数	1389 件
回収数	173 件
有効回答数	168 件
回収率	12.1%

1.7.2 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	不 明
件数 (件)	168	36	8	16	15	24	1
構成比 (%)	100	61	13	27	26	40	1

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

1.7.3 業種

	全 体	製造業	サービス業	建設業	情報・通信業	商業	その他
件数 (件)	168	41	29	14	24	36	24
構成比 (%)	100	24	17	8	14	21	14

業種については、F3 の回答を以下のように集約した：

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

1.7.4 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)	168	21	26	29	41	45	6
構成比 (%)	100	13	15	17	24	27	4

※ 調査対象企業の詳細な情報については、「4. 調査内容」の章を参照されたい。

1.8 面接調査実施結果

1.8.1 実施数

合計	9 社
愛知県	2 社
熊本県	2 社
大阪府	2 社
静岡県	1 社
東京都	1 社
兵庫県	1 社

1.9 調査データの取り扱いについて

(1) 未回答の取り扱い

未回答の部分がある企業については、その企業の回答を全て削除せずに、未回答部分のみを集計対象から外した。ただし、企業属性の部分（F1~F10）については未回答の場合は「不明」としてカウントし、集計を行った。

(2) 企業規模の推定

従業員数についての記入がなかった場合は、可能なものについてはインターネット上に記載されている情報で補完した。

(3) 地域の決定

住所についての記入がなかった場合は、アンケート郵送先の住所をその企業の住所として集計を行った。

1.10 報告書内のグラフについて

- ・帯グラフ①：択一選択質問のときに使用。（）内の企業数からの回答を百分率グラフ表示。
帯グラフ内数値は、回答分布の百分率（%）を示す
- ・帯グラフ②：複数選択質問で使用。（）内の企業数からの複数回答を百分率グラフ表示。
帯グラフ内数値は、回答件数（件）を示す
グラフのタイトルに（複数選択可、数値は回答件数）と表示
- ・棒グラフ③：全体（N 数）の企業数からの回答を、回答件数、百分率、百分率棒グラフで表示

※ 企業分類の中に「上場企業の子会社」という分類を設けているが、これは上場親会社との関係性を把握したく、企業プロフィールの F4『非上場』の中から、F5『上場企業の一般子会社』と『上場企業の IT 子会社』を抽出し、かつ、抽出した子会社そのものが上場している場合を除いて、新たに企業分類項目として設定した。

2 全体のまとめ

2 全体のまとめ

今回の調査では、①今年度から適用される金融商品取引法の「内部統制」についての対応状況、②ITシステムの複雑化・高度化に対する自社対応力の補強の手段としての「アウトソーシング」の利用状況、③「運用への対応とセキュリティ対策」についての昨年度調査からの変化状況、の3項目を調査している。

これらは過去4年間に亘って行ってきた調査結果から、幅広い業務の中でIT活用を進めている中堅・中小企業が、いま取り組むべき点に焦点を絞った課題である。

今回のアンケートは、ややもすれば、回答し難いことがあり得ると予想されたので、昨年度は回答企業へ調査結果をフィードバックするさいに、「セキュリティ対策」に関する小冊子を添えたことを踏襲して、今回は「内部統制」と「アウトソーシング」に関する解説書を作成し、調査票に添えた。これにより、この問題をいくらかでもクリアできたのではないかと考えている。

以下に、上記3項の調査のポイントと調査結果から読み取れることを述べる。また、次節以降に各項の調査分析のまとめを記述しているので、「2.1 内部統制」、「2.2 アウトソーシング」、「2.3 運用とセキュリティ」をあわせて参考にしていきたい。

(1) 内部統制

* 内部統制に関する調査のポイント

金融商品取引法（以下、同法と記す）の制定により対応が求められている内部統制についての対応状況である。全般的な対応状況については、必要性の認識、期待効果、対応体制などを調査している。

具体的な対応状況については、内部統制のうち、入力情報の完全性確保やシステムの開発・運用管理など、IT統制の事項に絞って調査している。これらの事項は、同法への対応ばかりでなく、一般的なIT統制のレベルを測るさいにも有効な事項である。

* 内部統制に関する調査結果から読み取れること

- 金融商品取引法への全般的な対応については、36%の企業が必要性を認識していることが分かったが、一方、その取り組みはまだほとんど進んでいないことも分かった。（第4章のQ1、Q2の図表参照）（以下、Qxx参照と記す）
- 同法への対応を「必要と考えていない」理由は、『株式公開していない』、『上場していない』であり、取り組みの義務がないと考えているようである。（Q1-2参照）
- 「必要と考えている」理由は、『法規制を受けるため』と回答している受身の企業の比率は53%であるが、反面、『対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから』と積極的な回答をした企業の比率も20%と多い。（Q1-1参照）
- また、同法への対応体制については、『体制を整えなかった』企業の比率が68%であり、残りの

体制を整えた企業のうち約 1/3 が『外部を含めて体制を整えた』と回答している。(Q6 参照)

- ・ 一方、IT 統制に関する具体的な対応状況については、同法が求めている対応までには到達していないまでも、総じて、ある程度は準備されていることが分かる。
- ・ 具体的には、入力データやマスタ・データの管理について、『特別な管理はしていない』の回答比率は 21~36%と低い。アクセス管理についても、同様に 19%である。(Q8~Q13 参照)
- ・ また、システム開発やシステム運用の管理については、『文書化された手続きがなく、担当者も決めていない』など管理されていない状況を示す回答比率は総じて 5%以下である。(Q14-1~Q22 参照)
- ・ 以上のように、IT 統制については、何らかの管理が実施されている比率は比較的高いので、管理のポイントや文書化の進め方などについて外部からアドバイスするなどのこ入れがあれば、IT 統制への取り組みはさらに進められる状況にあるといえるのではないかと。

(2) アウトソーシング

* アウトソーシングに関する調査のポイント

IT システムの複雑化・高度化に対する自社対応力の補強の手段として利用されている外部への業務委託の利用状況である。

基本的には、アウトソーシングの対象業務領域をシステムの運用・保守などの継続的なサポートサービスに絞って調査している。

アウトソーシングを「利用していない、および、計画もない」と「利用している、および、計画がある」の場合に分けて、前者には利用の条件などを、後者には利用の効果などを聞いている。

また、「利用している」場合の委託範囲、期待および利用拡張の意向などを聞いている。

* アウトソーシングに関する調査結果から読み取れること

- ・ システムの開発・運用に当たってのアウトソーシングの利用状況は、『利用は考えていない』、『利用したいが計画はない』の回答比率は 42%であり、かなりの程度アウトソーシングの利用は進んでいるといえる。(質問：QA 参照)
- ・ 利用されているサービスのうち、「サーバ監視」、「ネットワーク監視」の監視業務が、それぞれ、利用企業の 66%の企業で利用されている。また、「ハードウェア保守」、「ソフトウェア保守」の保守業務が、それぞれ、約 85%の企業で利用されている。(図表 3.3.2.4 参照)
- ・ アウトソーシングへの期待については、『システムコスト、人的コストの削減』、『システムの安定化』、『システム管理者の負担軽減』が上位に挙げられている。(Q40、Q41 参照)
- ・ 利用検討時の狙いと利用後のメリット・デメリットにはギャップがあるようであるが、利用が進んでいる企業の満足度は、『不満』と『やや不満』をあわせて 18%であり、ある程度高い満足度が得られているといえるであろう。(Q46~Q48、Q53 参照)

- ・ しかし、新たなアウトソーシングの利用や利用範囲の拡張の意向は高くない。(Q35、Q54 参照)
- ・ 特に、SaaS や ASP サービスの新たな利用意向が 20%以下と低いが、『わからない』の比率も 38%であり、周知度が十分でないことがうかがえる。(Q58 参照)
- ・ また、新たな利用や利用範囲の拡張には、その条件として、『費用対効果』、『導入のメリット』や『セキュリティ確保の危惧、不安』を 82~42%の企業が挙げている。(Q38 参照)
- ・ 前述の「アウトソーシング利用検討時の狙いと利用後のメリット・デメリットのギャップ」が存在することへの自覚を含めて、サポートサービスを提供する IT 事業者にはそれらの点を配慮した対応が必要であろう。

(3) 運用とセキュリティ

* 運用とセキュリティに関する調査のポイント

昨年度調査の運用への対応とセキュリティ対策について、その後の法規制や社会状況の変化を反映して対応や対策がどのように変化したかを昨年度の質問から抜粋して調査した。

分析に当っては、今年度の回答データ全体を対象とする分析のほか、昨年度と今年度との両方に回答していただいた 37 社のデータを対象とする分析を実施している。

* 運用とセキュリティに関する調査結果から読み取れること

- ・ 運用への対応およびセキュリティ対策についての昨年度との比較では、回答企業の企業規模が異なるので一概に判断できないが、下記のようにわずかながら進展したように思われる。
- ・ すなわち、運用に関しての評価点は昨年度の 3.0 が 3.2 (Q66~Q87 の平均値) に、セキュリティに関しては昨年度の 3.9 が 4.1 (Q88~Q99 の平均値) に向上している。(詳しくは、本章次節以降、および次章を参照されたい)
- ・ ここに、運用に関しては評価点”3”が「担当者を決め一任している」、”4”が「組織的に対応している」であり、セキュリティに関しては評価点”3”が「危険を知っているが対応していない」、”4”が「一部対応している」である。
- ・ したがって、向上しているものの、過半の企業の運用への対応は組織的対応のレベルまでには至らず、また、セキュリティ対策も万全の対策までには至っていないことが分かる。
- ・ 評価点が向上した理由を推測すると、運用への対応については、「運用手順の標準化」、「トラブル対応の記録・改善」において向上しており、同法の求めている IT 統制への対応が反映しているように思われる。
- ・ また、セキュリティ対策への取り組みについては、「URL のフィルタリング」、「ファイルの 2 重化などの業務継続対策」において向上しており、IT 事業者のサポートサービスのメニューが豊富になったことが寄与しているのではないかと。事業者が顧客の状況をしっかりと把握できれば、的確なサポートサービスを提供できるということが示されているように思われる。

2.1 内部統制

この調査は、金融商品取引法に基づく内部統制に関して、主に中堅・中小企業の取り組みの現状と動向について、3領域に分け33問のアンケート調査を行い、168企業から得た回答の集計・分析を行ったものである。

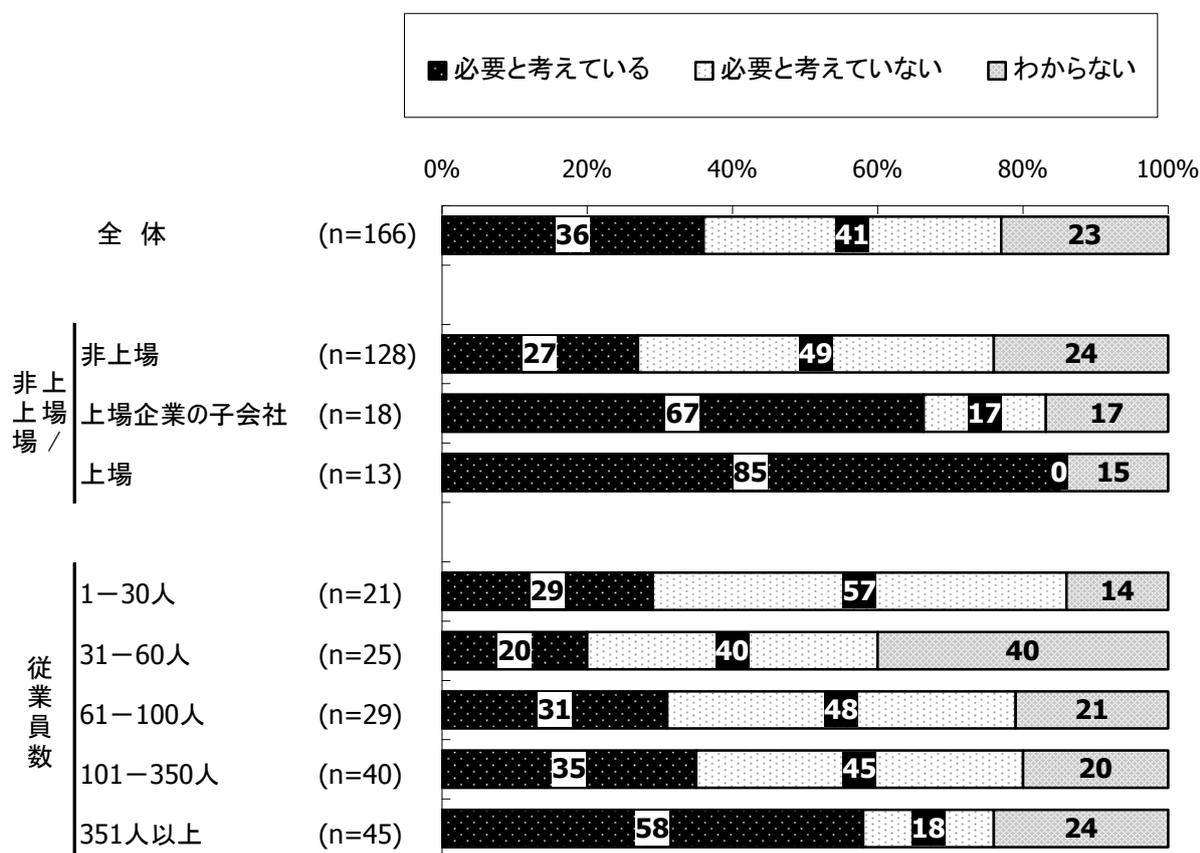
調査領域と質問数は以下の通りである。ここでは調査結果の概要を報告するので、詳細報告は第3章を、調査データは第4章を参照されたい。

- | | |
|--|--------------|
| ① 金融商品取引法への取り組みと背景
同法への関心度や取り組み状況に関する質問 | 7問 (Q1-7) |
| ② IT業務処理統制
個々のIT業務処理の正確性を問う質問 | 6問 (Q8-13) |
| ③ IT全般統制
IT業務処理統制が有効に機能するための環境を問う質問 | 20問 (Q14-33) |

2.1.1 金融商品取引法への取り組みと背景

はじめに、金融商品取引法への対応について聞いた。(図表 2.1.1.1)

図表 2.1.1.1 Q1.金融商品取引法への対応が必要と考えていますか



結果は、法規制の対象企業である上場企業では『必要と考えている』が85%と大多数を占め、法規制対象外の非上場企業では『必要と考えていない』が49%と多数を占めており、予想どおり企業の事業環境により大きな差があった。また、上場企業の子会社では、親企業との関係で法規制の対象となる場合があるため、『必要と考えている』が67%と上場企業にせまる関心の高さを示した。

一方、非上場企業で、『必要と考えている』企業が27%もあることは注目に値する。法規制の対象でない企業であっても同法の施行以来、報道やIT事業者などの情報提供で、積極的に取り組みを考えている企業が少なくないことがうかがえる。

また、従業員数別にみると、従業員数が多い企業ほど『必要と考えている』割合が多くなっているが、これは規模が大きい企業には、既に上場、または上場を目指す企業の割合が高いものと推察され、必要性を高く感じるのは当然の結果といえよう。

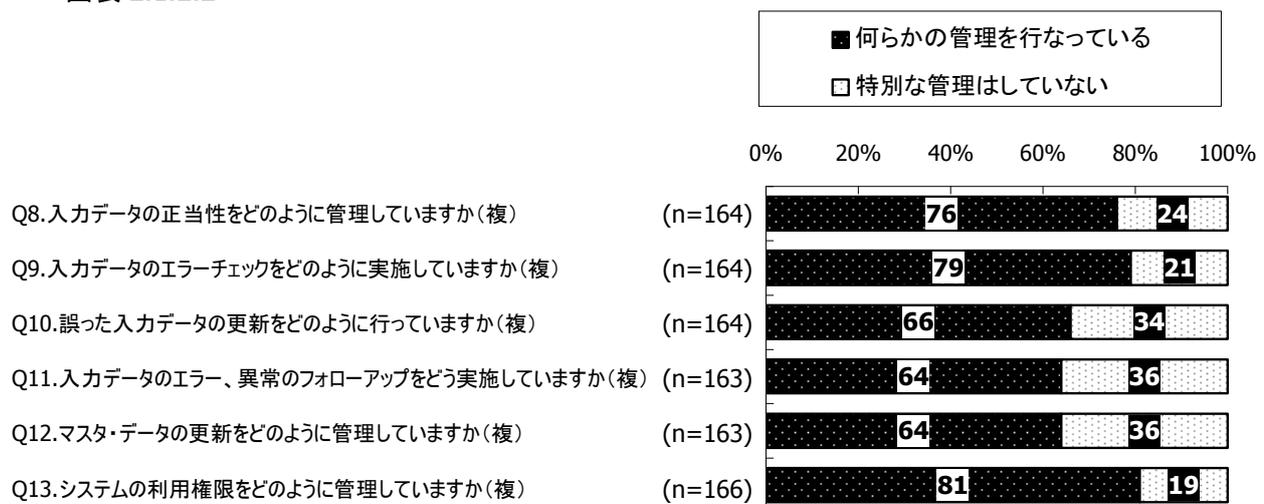
次に、『対応が必要と考えている』と回答した企業の必要理由を図表2.1.1.2に示す。『法規制を受けるため』や『取引先や出資元からの規制を受けるため』が多く挙げられる。一方、『対応していること自体がビジネスチャンス拡大のチャンスを生むから』との前向きな理由も12企業から挙げられており、そのうち10企業は非上場であることは注目したい。

図表 2.1.1.2

Q1-1. 必要と考えている理由は何ですか。(複数選択可)	全体 (N数)	% 全体	
全体	59		
特別な理由はない	5	8	
法規制を受けるため	31	53	
取引先から規制を受けるため	11	19	
出資元から規制を受けるため	15	25	
対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから	12	20	

図表 2.1.2.2

(Q8~13) IT業務処理統制で何らかの管理をしているか



2.1.3 IT 全般統制

IT 全般統制は、IT 業務処理統制が有効に機能するための環境を保証する統制活動で、システムの開発・保守にかかわる管理、システムの運用・管理、システムの安全性の確保、委託先の管理などの有効性が求められる。

本調査では、Q14 から Q33 の 22 問により管理状況を調査したが、ここでは回答の全体状況を把握するために、回答の選択肢を 5 段階化して共通に判断できる 17 問について、回答概要を図表 2.1.3.1 に整理した。(図表にない Q18~20、Q30~33 については第 4 章を参照されたい)

なお、この中で Q28 「サーバ室への入退室の記録と保管の手続き」の回答で『文書化なし、担当者も決めてない』が 37%と突出しているのは、サーバを事務室に設置しているなど、特にサーバ室を持たない場合も、この選択肢に含んでいるものと推察でき、小規模企業で顕著になっている。(第 4 章の Q28 の図表参照)

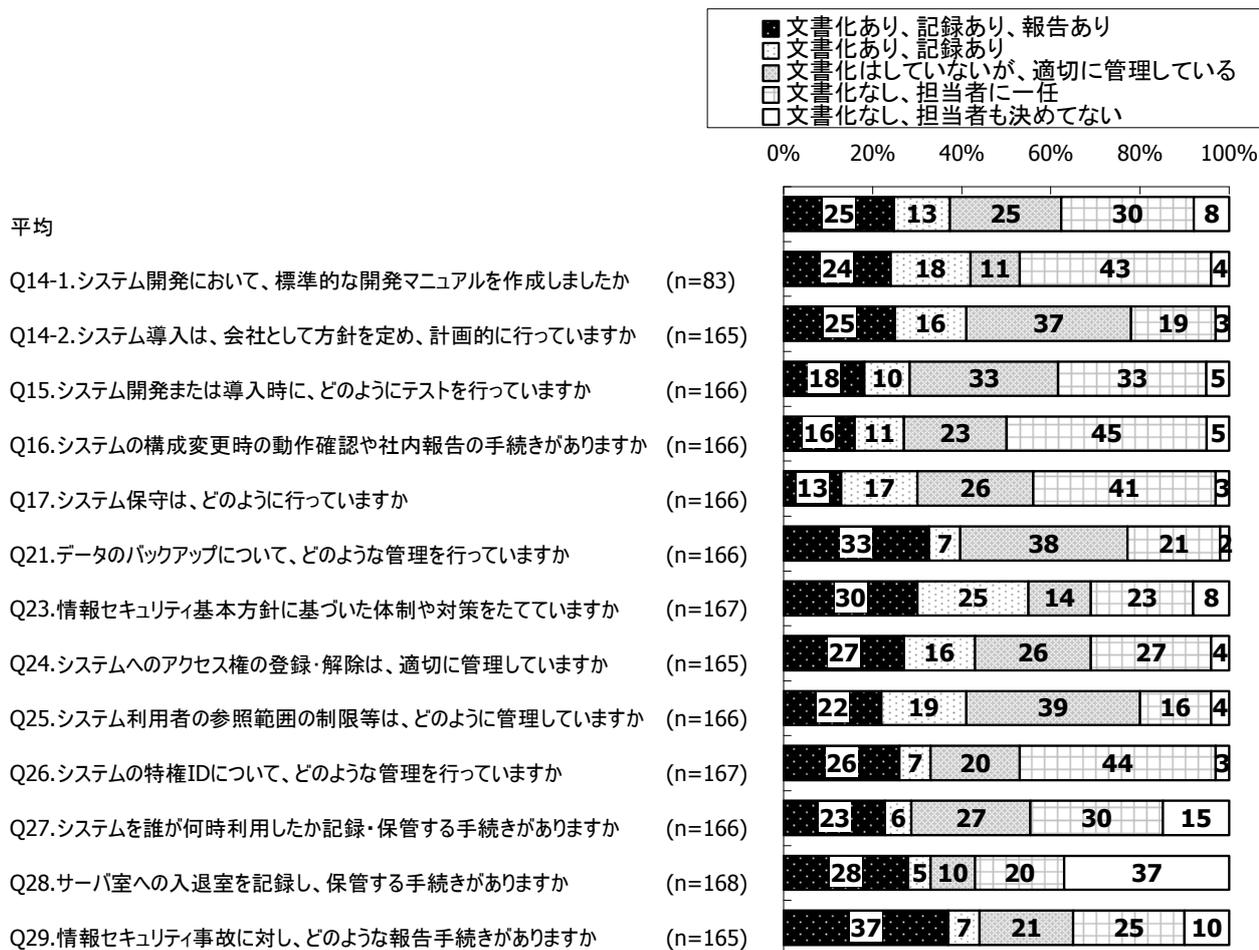
図表 2.1.3.1 を見ると、『文書化はなく担当者も決めてない』という無管理の状態は、全質問平均で 8%とわずかであり喜ばしい状態あるが、『担当者に一任』という回答は平均 30%と最も多い。両者を合わせると 38%が管理というレベルにない状態である。

『文書化はしていないが適切な管理をしている』の“適切な管理”の内容が気になるころではあるが、信頼度の高い担当者に一任していることも適切と考えた。しかし、この 25%も加えると、全体の 63%は文書化されたマニュアルや手続きなしに運用しているのが実態で、トラブル時の損害や担当者のメンタル度合いなどに高いリスクを負っていることになる。一方で、文書化による管理まで進んでいる割合も平均 38%と高いことは、IT の重要性を理解頂いている点で喜ばしい状況である。

習慣的な管理や暗黙のルールは不透明な部分が多く、また担当者の異動などでトラブルの発生する場合も多い。金融商品取引法の対象、非対象にかかわらず、まずはルールの制定、そして文書化を実施することで、これらのトラブルは未然に防げるはずである。

図表 2.1.3.1

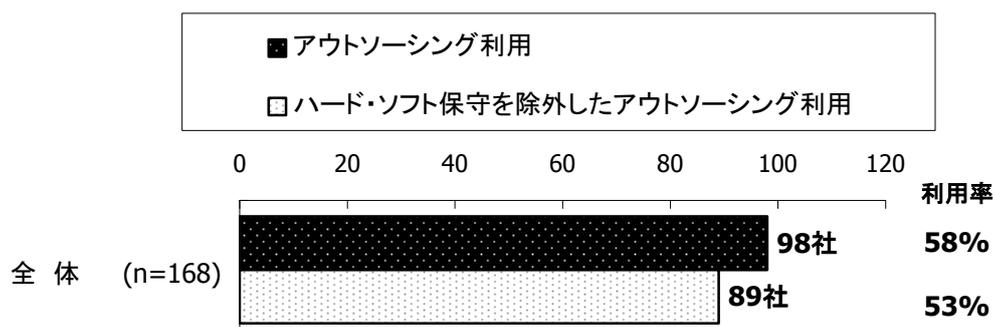
(Q14-29) IT全般統制の質問から抜粋



サービスの領域を回答してもらったが、アウトソーシングを利用または利用を計画している企業数 98 社から、『ハードウェア保守』と『ソフトウェア保守』を除いたサービスの利用企業数は 9 社減少した 89 社であり、利用率は全体の半数以上となる 53%となっていることから、今回の調査対象企業においては、アウトソーシングはかなり活用されていると判断して間違いのないと思われる。

図表 2.2.0.2

ITシステムに関してアウトソーシングをどの程度利用していますか



一方、13種類のアウトソーシングの導入状況は、次のとおりである。

図表 2.2.0.3

導入しているアウトソーシングサービス	導入率	内 訳
1. ヘルプデスク	44%	62社中 27社
2. コールセンター	35%	54社中 19社
3. オペレーション業務	34%	56社中 19社
4. ハウジング	48%	56社中 27社
5. ホスティング	74%	61社中 45社
6. サーバ監視	66%	68社中 45社
7. ネットワーク監視	66%	68社中 45社
8. アプリケーション監視	37%	57社中 21社
9. バックアップ業務	45%	55社中 25社
10. ハードウェア保守	86%	79社中 68社
11. ソフトウェア保守	84%	73社中 61社
12. 情報システム企画管理運用	21%	53社中 11社
13. その他	36%	14社中 5社

注) 内訳は、Q44において、『未導入』、『計画中または導入済み』のいずれかに記入があった会社の中で対象サービスを『計画中又は導入済み』と回答のあった会社数

『ハードウェア保守』は 86%、『ソフトウェア保守』も 84%とかなりの高率ではあるが、それ以外のサービスについても、かなり導入されている。

特に「ホスティング」74%、「サーバ監視」66%、「ネットワーク監視」66%は、高い導入率であるこ

図表 2.2.0.5

Q57. 御社の業務において、SaaS や ASP サービスは利用していますか。 全体 (N 数) % 全体

全体	163		
わからない	26	16	
サービスがあることを知らない	7	4	
サービスがあることは知っているが利用していない	91	56	
利用したことがある	13	8	
利用している	26	16	

一方、今後の利用予定を聞いた質問では、図表 2.2.0.5 のとおり、『利用したくない』あるいは『利用する予定はない』が全体の 44%に及んでおり、『利用したい』あるいは『利用する予定』は 19%に過ぎない。

図表 2.2.0.6

Q58. 今後 SaaS や ASP サービスを利用したいとお考えですか(予定はありますか)。 全体 (N 数) % 全体

全体	120		
わからない	45	38	
利用したくない	3	3	
利用する予定はない	49	41	
利用したい	22	18	
利用する予定	1	1	

SaaS は、「スピード導入・低コスト・簡単運用」を目指した経営の新しい形態として、各 IT 事業者が積極的にサービスの拡充を目指しているが、実現までには、まだまだ問題がありそうである。

特に、ネットワークを通じて行うサービスに対しての「データ管理や情報セキュリティに関する不安」や、「通信量の増加やネットワーク障害に対応するための設備強化に伴う初期費用とサービス利用によるコスト軽減がどの時点でバランスが取れるのか」など、利用者に費用対効果といったサービスの可用性がうまく伝わるような情報開示を行う必要がある。

IT 事業者が、こうした情報をより積極的に開示し、普及促進活動を強化すべき時期にきていると考えられる。

SaaS や ASP サービスの未導入企業は、こうした状況の変化に注目し、効果的なサービスの検討と活用をしてもらいたい。

特に昨今、クラウドコンピューティング（次ページの用語解説を参照）によるサービスの提供が話題になりつつあり、ユーザ企業は、このあたりの動向にも、ぜひ注目しておいてもらいたい。

2.3 運用とセキュリティ

システム運用とセキュリティ対策について、昨年度からの傾向の変化をみるために今年度もアンケートを行った。

今回のアンケートでは、他の課題との関係から、全体の質問数が膨大になることを避けるため、質問を絞り込んでいる。質問数としては、運用について 22 問、セキュリティについて 12 問である。昨年度は、運用について 46 問、セキュリティについて 36 問であった。約 4 割に絞ったことになる。

調査分析の便宜上、運用、セキュリティそれぞれについての質問群を複数の領域に分けて構成しており、その絞り込み方については、それぞれの領域について偏りがないように心掛けた。また、領域ごとに、より本質的と思われる質問を選んだ。

領域の数についても、運用で 7 領域から 3 領域へ、セキュリティで 5 領域から 2 領域へ再集約している。各領域の質問数は、6 質問または 10 質問となっている。

以下に運用とセキュリティについて、アンケート結果の概要を述べる。

まず、今年度の全データを昨年度と比較して述べる。昨年度のデータは今年度と同じ質問に限定して比較しているため、他の質問による変動は排除されている。

次に、より厳密な比較を行うため、今年度、昨年度共に回答していただいている企業 37 社のデータの比較も試みる。

2.3.1 運用

システム運用関連の質問への回答は下記の 3 個の領域に分けて記述している。

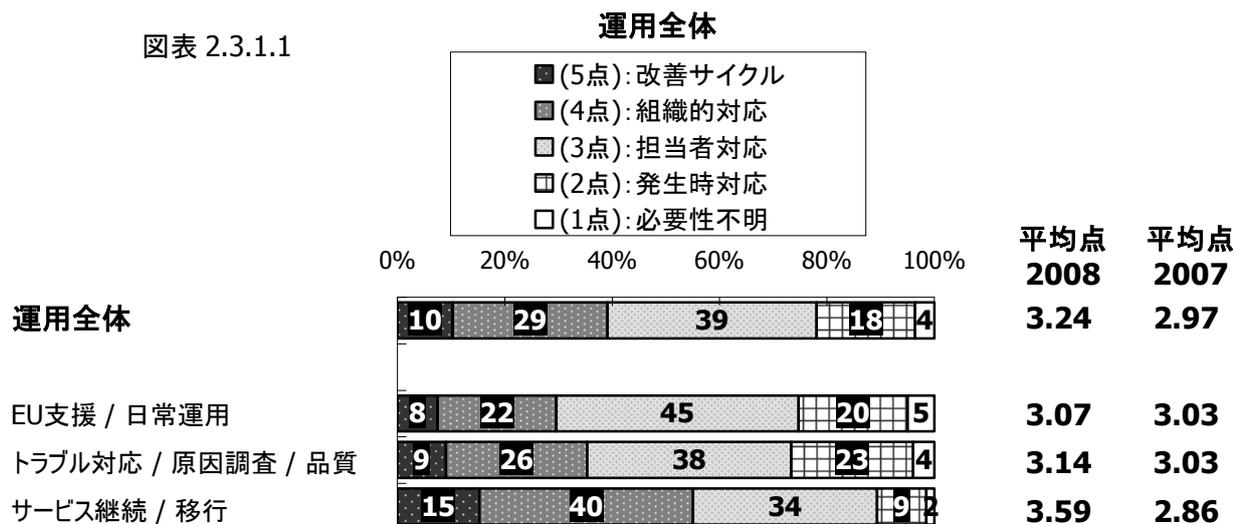
- | | | |
|-------------------------|------|-----------|
| ① エンドユーザ (EU) 支援 / 日常運用 | 6 問 | (Q66-Q71) |
| ② トラブル対応 / 原因調査 / 品質 | 10 問 | (Q72-Q81) |
| ③ サービス継続 / 移行 | 6 問 | (Q82-Q87) |

これらの質問は ITIL^{®1}の考え方をベースに、より分かりやすい表現とした昨年度の質問と同じである。

運用のデータ全体について図表 2.3.1.1 に示す。平均点はサンプル総数 (n) の平均点である。すなわち、今年度のサンプル総数 (n) =162~168、昨年度は 154~159 の平均点である。

¹ ITIL[®](IT Infrastructure Library)は、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。ITIL[®]は 1980 年後半に OGC が作成した書籍集であり、実際の IT 運用において既に成果をあげた実例、知識が集約されている。昨年発行された Version 3 が最新版である。

図表 2.3.1.1



全体傾向として、『組織的対応』を行っている企業は、30%~55%と少なく、『担当者対応』が中心である。これは昨年度と同じ傾向であるが、図表 2.3.1.1 の 2007 年と 2008 年のそれぞれの平均点の比較からも分かるように、明らかにこの 1 年で良くなっている傾向がみられる。

サービス継続 / 移行については、昨年度より 0.73 も高い平均点となっている。この質問に対しての 5 点レベルの回答である『改善サイクル』の回答比率は、昨年度 6%であったが、今年度は 15%もある。

運用についての 22 問の中で、記録・改善についての質問が 3 問ある。Q68 エンドユーザからの質問内容の記録・改善、Q73 トラブル対応の記録・改善、Q77 原因調査の記録・改善である。これら 3 問に対する平均点はいずれも高くなっており、トラブル対応と原因調査の記録・改善については、0.4 も高くなっている。これも運用全体の平均点を昨年度より高めている一因と考えられる。

『記録し、分析し、改善する』というような地味な作業の積み重ねが運用を支えていると考える。

なお、個別の質問に対する詳細な分析は、第 3 章に述べる。

昨年度の報告書でも述べられているが、運用は、運用担当者が色々と工夫を重ね、この工夫を組織的なものとする形で進歩してきたといえる。さらに、法規制の強まる中で、内部統制対応など、より明確で正当なものとするのが求められつつある。

企業の信頼度という点からも、IT 依存が広がる中、コンピュータシステムの運用は重要なものとなってきているわけである。

次に、今年度と昨年度両方に回答していただいている企業 37 社のデータをみる。したがって、いずれの平均値も、サンプル総数 (n) は、35~37 である。図表 2.3.1.2 では、平均点の比較のみを示している。

図表 2.3.1.2 運用 2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
運用全体	3.06	2.99	0.07
EU支援 / 日常運用	2.50	2.37	0.13
トラブル対応 / 原因調査 / 品質	2.89	2.85	0.04
サービス継続 / 移行	3.47	3.45	0.03

運用全体としては、昨年度と大きな差異はない。しかしながら、3 個の領域ごとに見ると、昨年度と大きな差異が見られる。

サービス継続 / 移行は、昨年度とほとんど変わっていない。EU 支援 / 日常運用は、今年度と昨年度の平均点の差異が比較的に大きい。他の領域に比較して良くなっている。これは、前述の全データでの差異と違っている。

ここには個別の質問についてのデータを示していないが、以下の3点が特筆される。

EU 支援 / 日常運用についての6問すべてにおいて、昨年度より平均点が高い。これは、セキュリティを含めても、他の領域には見られない。運用において、EU 支援 / 日常運用が、見直されつつあるとあってよいであろう。

記録・改善の質問については、3問とも昨年から平均点が低くなってはいない。全データでの分析とやや異なるが、Q68 質問内容の記録・改善、Q73 トラブル対応の記録・改善が大幅に良くなっている。

なお、運用 22 問中、もっとも良くなっているのは、Q70 運転要員数の質問（EU 支援 / 日常運用に属する）に対する回答である。平均点で 0.4 も高くなっている。

個別の質問については、第3章で詳細を述べる。

2.3.2 セキュリティ

セキュリティ対策についての質問への回答は下記の 2 個の領域に分けて記述している。

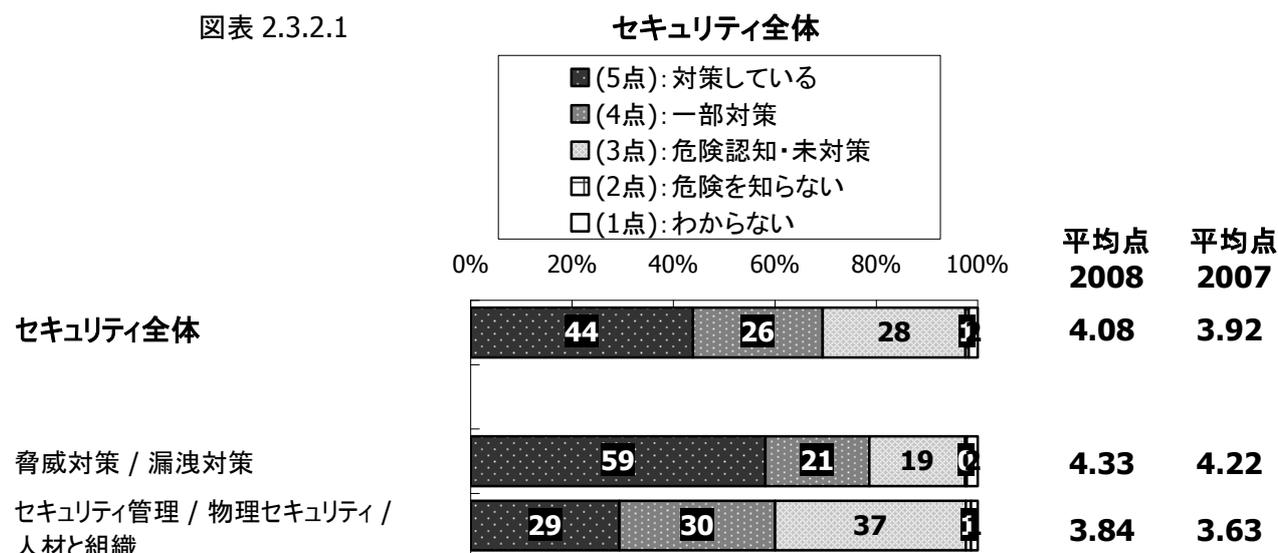
- ① 脅威対策 / 漏洩対策 6 問 (Q88-Q93)
- ② セキュリティ管理 / 物理セキュリティ 6 問 (Q94-Q99)

質問は、回答を 5 段階として統一した。すなわち、5 点レベルの回答を『対策している』、4 点レベルを『一部対策』、3 点レベルを『危険認知・未対策』、2 点レベルを『危険を知らない』、1 点レベルを『わからない』としている。

セキュリティは、運用に比べて比較的高い平均点を得ているが、その理由の一つは、浸透度をみる質問としたためであると考ええる。一方、運用に関する質問は、対応姿勢、対応内容を含めて聞いている。

セキュリティのデータ全体について図表 2.3.2.1 に示す。平均点はサンプル総数 (n) の平均点である。すなわち、今年度のサンプル総数 (n) = 162~168、昨年度は 154~159 の平均点である。

図表 2.3.2.1



5 点レベルの回答『対策している』あるいは、4 点レベルの回答『一部対策している』を 70% の企業がしている。特に、脅威対策 / 漏洩対策の領域では、これが 80% と高い率となっている。

昨年度との比較では、全体的にも平均点が高くなっている。2 個の領域では、セキュリティ管理 / 物理セキュリティの領域が、より高くなっている。

ここには個別の質問についてのデータを示していないが、特筆すべきは、Q88 ウイルス対策の質問に対して、90% の企業が、5 点レベルあるいは、4 点レベルの回答をしている点である。さらにこの質問に対しては、1 点レベルの回答『わからない』が 0% である。他の脅威対策 / 漏洩対策も着実に浸透していることが、本年度と昨年度の平均点の差異から分かる。

セキュリティ管理 / 物理セキュリティについてみると、Q99 業務継続対策の質問に対しての平均点が

著しく高くなっている。一方で、この質問に対する 1 点レベルの回答『わからない』が、26%もある。昨年度は、これが 40%であったことから、平均点が高くなったわけである。しかしながら、26%というのはまだまだ大きく、今後の調査の中で更なる啓蒙を行っていかなければならない。

個別の質問については、第 3 章で述べる。

次に、今年度と昨年度両方に回答していただいている企業 37 社のデータをみる。図表 2.3.2.2 では、平均点の比較のみを示している。

図表 2.3.2.2
セキュリティ 2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
セキュリティ全体	4.00	4.02	-0.02
脅威対策 / 漏洩対策	4.32	4.32	0.00
セキュリティ管理 / 物理セキュリティ / 人材と組織	3.69	3.72	-0.03

セキュリティ全体では、昨年度とほとんど変わらないが、平均点が、少し低くなっている。

ここには個別の質問についてのデータを示していないが、全データ（図表 2.3.2.1）で見えた傾向、すなわち、Q88 ウイルス対策と Q99 業務継続対策が、昨年度より高い平均点をとっていることは、この分析でも変わらない。

しかし、平均点が昨年度より低くなっている質問が、全 12 個中で 6 個あることは、予想外であった。

脅威対策 / 漏洩対策では、脅威対策にあたる Q88 ウイルス対策、Q89 スパイウェア対策、Q90 パッチ配信サービスの 3 個の質問について平均点が高くなっている。特に、Q88 と Q89 の質問については、0.11 も高くなっている。

これに対し漏洩対策にあたる Q91 不正ソフトウェア検出、Q92 ファイル交換ソフト対策、Q93 データ暗号化の 3 個の質問すべてで、平均点が低くなっている。

対策をとる対象がより明確な脅威対策は進んだが、対象を絞ることが困難な漏洩対策は後退したといえてよい。

セキュリティ管理 / 物理セキュリティでは、6 個中、4 個の質問に対しての平均点が低くなっている。Q94 データバックアップ対策、Q95 URL フィルタリング、Q96 ユーザ認証強化および Q97 入退館管理の 4 個の質問である。これらが低くなっているのは、1 点レベルの回答『わからない』が増えているためである。どこまでやればよいのかという自問に対して、やる必要があるのかとの自答に陥っているように推察される。

昨年度より平均点が低くなってことは必ずしも、悪いことでもない。自社を厳しく見直しているともいえるからである。

2.4 経営者、IT 運用責任者の方々へ

昨年度の報告書には、「企業経営者の方々にご配慮いただきたい課題」として、システム運用に関して下記の内容の一文を掲載した。

- ・ IT システムの導入の成果はその後どうなっていますか？
- ・ IT システムの運用が効果を生む決め手である
- ・ 運用段階にはたくさんの効果実現を阻害する原因がある
- ・ 運用段階の問題解決には組織的対処が必要
- ・ 組織的対処とはなにか
- ・ 運用のアウトソーシング化の進め方
- ・ IT システムの経営上の効果をどのように考えればよいか
- ・ IT 化の時代変遷について

昨年度の一文は、企業経営者の方々に対して、「システム運用に関心を持っていただきたい」、「その問題解決のために、企業経営者が積極的に関与して欲しい」というメッセージである。

今年度は、「上場していない企業においても、調査テーマである IT 統制について、企業経営者の積極的な関与をお願いしたい」という昨年度と同様のメッセージである。

今年度の調査結果によると、内部統制の企業内体制や整備作業などの取り組みがあまり進んでいない状況が明らかになっており、その理由は「上場していない」ということである。本調査は金融商品取引法の規定を中心に設定されたものではあるが、より一般的に内部統制に関する課題を考えていただきたいものである。

以下に、内部統制に関する調査結果のまとめを再掲する。

* 内部統制に関する調査結果から読み取れること

- ・ 金融商品取引法への全般的な対応については、36%の企業が必要性を認識していることが分かったが、一方、その取り組みはまだほとんど進んでいないことも分かった。(第4章の Q1、Q2 の図表参照) (以下、Qxx 参照と記す)
- ・ 同法への対応を「必要と考えていない」理由は、『株式公開していない』、『上場していない』であり、取り組みの義務がないと考えているようである。(Q1-2 参照)
- ・ 「必要と考えている」理由は、『法規制を受けるため』と回答している受身の企業の比率は 53%であるが、反面、『対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから』と積極的な回答をした企業の比率も 20%と多い。(Q1-1 参照)
- ・ また、同法への対応体制については、『体制を整えなかった』企業の比率が 68%であり、残りの体制を整えた企業のうち約 1/3 が『外部を含めて体制を整えた』と回答している。(Q6 参照)
- ・ 一方、IT 統制に関する具体的な対応状況については、同法が求めている対応までには到達していないまでも、総じて、ある程度は準備されていることが分かる。

- ・ 具体的には、入力データやマスタ・データの管理について、『特別な管理はしていない』の回答比率は 21~36%と低い。アクセス管理についても、同様に 19%である。(Q8~Q13 参照)
- ・ また、システム開発やシステム運用の管理については、『文書化された手続きがなく、担当者も決めていない』など管理されていない状況を示す回答比率は総じて 5%以下である。(Q14-1~Q22 参照)
- ・ 以上のように、IT 統制については、何らかの管理が実施されている比率は比較的高いので、管理のポイントや文書化の進め方などについて外部からアドバイスするなどのてこ入れがあれば、IT 統制への取り組みはさらに進められる状況にあるといえるのではないかと。

◆ 内部統制とはなにか

今年度の調査テーマである「内部統制」については、解説書に記されているように金融商品取引法（以下、同法と記す）に規定されている範囲で取り扱っており、その中でも、「IT 統制」に焦点を絞っている。

しかし、一般的に用いられる「内部統制」の本来の意味は、企業などの組織内部活動の統制ということであり、非常に広範な内容をもっている言葉である。この場合には社内業務の管理と同義に使われているといえよう。

企業組織の外部との関係で使われる言葉には、「CSR (corporate Social Responsibility)」、「コーポレート・ガバナンス」、「コンプライアンス」などの言葉が使われているが、これらの言葉との関係では、これらを支える企業組織の内部の管理・体制を表す言葉として、内部統制を理解することができる。

同法では、上場企業を対象に、財務報告に係る内部統制の経営者による評価と公認会計士等による監査（内部統制報告制度）を義務付けており、平成 20 年 4 月 1 日以後開始する事業年度から適用されている。

すなわち、同法における内部統制の範囲は、財務報告の信頼性を確保するための内部統制であり、経営者は企業内に内部統制のシステムを整備し、運用することによって、財務報告の信頼性を確保することになる。

◆ 内部統制への経営者の直接的な関与

一般的な内部統制が社内業務の管理と同義であるとして、社内業務の計画管理と実行管理およびそれぞれの管理の概念と具体的な管理手法に対する経営者の関与は、上場しているか否かを問わずに共通して、程度の差こそあれ認識されるべきことである。

しかし、経営者にとって最も強く認識されるどころが計画管理の概念であることもあって、往々にして、一般的な内部統制への経営者の関与はその基本的な部分への関与であり、具体的な実行管理やその管理手法の選定または決定への経営者の直接的な関与の必要性についての認識が薄いのではないだろうか。

今回の調査の中でも、同法への対応を「必要と考えていない」理由として『必要性が不明確だから』と回答した企業の比率が 28%（68 社中 19 社）であり、また、「対応による効果」について『特に期待していない』の回答比率が 50%（127 社中 63 社）であった。

一方、同法の規定の対象外である非上場企業において、『対応体制を検討中』、『対策を整備中』、『評価作業中』と積極的な取り組みの回答比率は13%（113社中14社）であるという調査結果がある。

同法の規定は、その範囲を有価証券報告書の信頼性の保証に限ってはいるものの内部統制の実施状況に対する経営者の評価を求めている。すなわち、これは具体的な関連業務の実行管理や管理手法への経営者の関与を求めているものであり、言い換えれば、この規定は経営者の認識の変化を求めているもので、ここに今回の法制化の意義があると理解することができる。

具体的な実行管理や管理手法への経営者の直接的な関与が求められる局面としては、同法の規定から離れても、経営改革、業務改革の推進の局面が想起される。内部統制すなわち社内業務の管理への経営者の直接的な関与が求められる理由がここにあるといえる。

◆ 内部統制の整備作業は準備が重要

同法における内部統制の目的・構成要素からも分かるとおり、整備作業の対象業務は広大かつ詳細である。IT統制に限ってみても、具体的な整備作業の対象業務は、本調査の質問表に記載されている「データの管理」、「アクセス管理」、「システム開発・運用の管理」、「委託先の管理」などの事項がその主要な対象である。

整備作業の主な内容は、それぞれの業務ルールを目的に適合するように定めて、それを文書化し、それらの業務の遂行状況を記録して評価できるようにすることである。

企業経営の中でITがある程度活用されていれば、本質問表に記載されているIT統制に関する事項について整備することが必要であるといえる。しかし、整備作業の作業量・所要期間は膨大であり、また費用も多額になる。

それ故に、整備作業に着手する前の現状把握や作業計画などの準備が重要であり、この準備段階に整備作業に精通している外部の専門業者を活用することが一策になっている。本調査においては「システム運用のアウトソーシング」について調査しているが、それとは異なる「IT統制整備のアウトソーシング」である。

今回の調査の中でも、同法への「対応体制」については、『体制を整えた』企業の比率が32%であったが、そのうちの約1/3が『外部を含めて体制を整えた』と回答している。

準備段階には、現状調査結果に照らし合わせて、整備作業の優先順位を決め、整備レベルの時系列的な目標を立て、それを整備作業の計画に反映させる。準備段階の作業を外部の専門業者だけで実施できる訳ではないが、整備作業の効率的な手順や手法のアドバイス、作業量・所要期間等の見積りには専門業者の活用は有効である。

上述の状況は、「内部統制」を一般的な内部統制に置き換えた場合にも当てはまることであり、むしろ内部統制の対象業務の範囲は限定されていないので、準備の重要性が高い。

◆ 内部統制の支援ツール

内部統制の整備には、それぞれの業務に関して①業務フロー図、②リスク・コントロール・マトリックス、③業務記述書の文書を作成する必要がある。これらの文書書式の提供など、この文書作成を支援するツールが市場に数多く提供されている。文書作成のみではなく、作成中および作成済みの文書の管

理、文書の整備・運用状況のテスト、その後の評価・監査作業の支援をカバーしているツールもある。

上述の「文書化の支援」ツールのほかには、「有効性評価の支援ツール」、SOX 法対応を標榜している「ID 管理システム」・「グループ・ウェア」・「DB ログとユーザ情報の関連付け」なども新しく登場してきている。

◆ 経営者・IT 運用責任者の役割

経営者は企業内に内部統制のシステムを整備したのちに、その運用を評価することになるが、上記の記述を元に、経営者・IT 運用責任者の「内部統制の整備」に関する役割を考えてみたい。

企業によって整備レベルの目標が異なり、その整備体制が異なるので、役割を一概に決め付けることはできないが、一般的には下記の最低限の役割だけでも、経営者・IT 運用責任者が担っていただきたい。

- ・ 整備作業の体制整備と事前準備着手の指示
- ・ 整備作業の準拠基準の承認
- ・ 整備レベル最終目標とその到達時期の指示

- ・ 現状把握結果および整備作業の優先順位の承認
- ・ 整備作業費用の承認
- ・ 専門業者・支援ツールなどの活用の承認

- ・ 整備作業に対する全社的協力の指示
- ・ 重要な業務ルールの承認
- ・ 業務遂行状況の評価手順の承認 など

ここでは「〇〇の承認」と記したが、「承認手順は問わないが、その最終手続きとして経営者・IT 運用責任者の承認」が必要という意味である。

◆ 参考資料(WEB サイト)

本稿の作成にさいして参考にした WEB サイトは下記のとおりである。皆様も参考にしていただきたい。

- ・ 金融商品取引法について
<http://www.fsa.go.jp/policy/kinyusyohin/index.html>
- ・ 財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準 / 実施基準
http://www.fsa.go.jp/singi/singi_kigyoutosin/20070215.pdf
- ・ 内部統制報告制度の内閣府令
<http://www.fsa.go.jp/news/19/syouken/20070731-7/10-1.pdf>
- ・ 内部統制報告制度に関する Q&A
<http://www.fsa.go.jp/news/19/syouken/20071002-1/05-1.pdf>

- 内部統制報告制度に関する 11 の誤解
<http://www.fsa.go.jp/news/19/syouken/20080311-1/01.pdf>
- 内部統制と情報セキュリティ監査
<http://www.jasa.jp/naibutousei/maruyama1.html>
- 財務報告に係る内部統制の監査に関する実務上の取り扱い
http://www.hp.jicpa.or.jp/specialized_field/pdf/1-8-0-1-2-20070718.pdf
- 2007 年度 IT 内部統制に関する市場調査（ユーザ対応状況調査）結果速報
<http://home.jeita.or.jp/is/committee/solution/080205/index.html>
- IT と内部統制に関する調査研究報告書
http://www.jipdec.or.jp/chosa/it_riyou/index.html
- 「内部統制の現在・過去・未来~J-SOX 対応状況調査」
<http://www.abeam.com/jp/news/pr2008/20080902.html>
- サイト・ピックアップ（内部統制）
<http://s-pickup.jp/> に内部統制と入力

3 調査と分析

3 調査と分析

この章では、「3.1 回答企業のプロフィール」、「3.2 内部統制」、「3.3 アウトソーシング」および「3.4 運用とセキュリティ」の各節に分けて、詳細な調査分析結果を記述している。

今回の調査では、「回答企業のプロフィール」として、例年の項目に加えて、上場・非上場の別、資本系列及び保有している認証を聞いている。これは内部統制とアウトソーシングの実態の分析用に追加したものである。

また、プロフィールについての分析結果を昨年度のそれと比較すると、従業員数の分布が大きく変化しているが、これは調査依頼対象を拡大したことによるものである。したがって、個々の質問に対する回答についての昨年度との比較にさいしては、この点への配慮が必要である。

「内部統制」以下の各節では、個々の質問に対する回答の集計を対象に、回答企業をいくつかのプロフィール（企業規模、業種、地域など）により分類して分析した。分析は基本的には各項をいくつかの領域（質問群）に分けて、その領域ごとに考察し、回答の特徴や傾向を記述している。

したがって、回答企業は、調査対象全体の中での自企業の位置づけばかりでなく、自企業が所属する企業規模、業種、地域などの中での位置づけを理解できる。

また、個々の質問単位については、第4章のデータを参照願いたい。

3.1 回答企業のプロフィール

本調査では、今回のテーマである内部統制と、アウトソーシング実態分析のため例年の項目に加えて、上場・非上場、資本系列および保有している認証の3項目を、新たに追加して聞いた。全体としては以下の11項目である。これらの質問の主旨は、従来から調査研究項目を補完する目的で、回答企業の一部を訪問してきたが、それらの企業から「全体」、「業種別」、「規模別」などからみた自社の位置づけを知りたいとの要望が多かったためである。回答企業にはこれらの位置づけ資料を送付している。

- F1.** 企業名（任意）
- F2.** 所在地（任意）
- F3.** 業種
- F4.** 上場・非上場
- F5.** 資本系列
- F6.** 資本金と年商
- F7.** 従業員数（正規従業員、非正規従業員）
- F8.** 従業員の年齢構成
- F9.** 情報システムの担当者数（専任、兼任）とPC台数
- F10.** 情報システム投資額（対売上高比）
- F11.** 保有認証

詳細については、第4章を参照願いたいですが、ここではいくつかのポイントについて述べる。

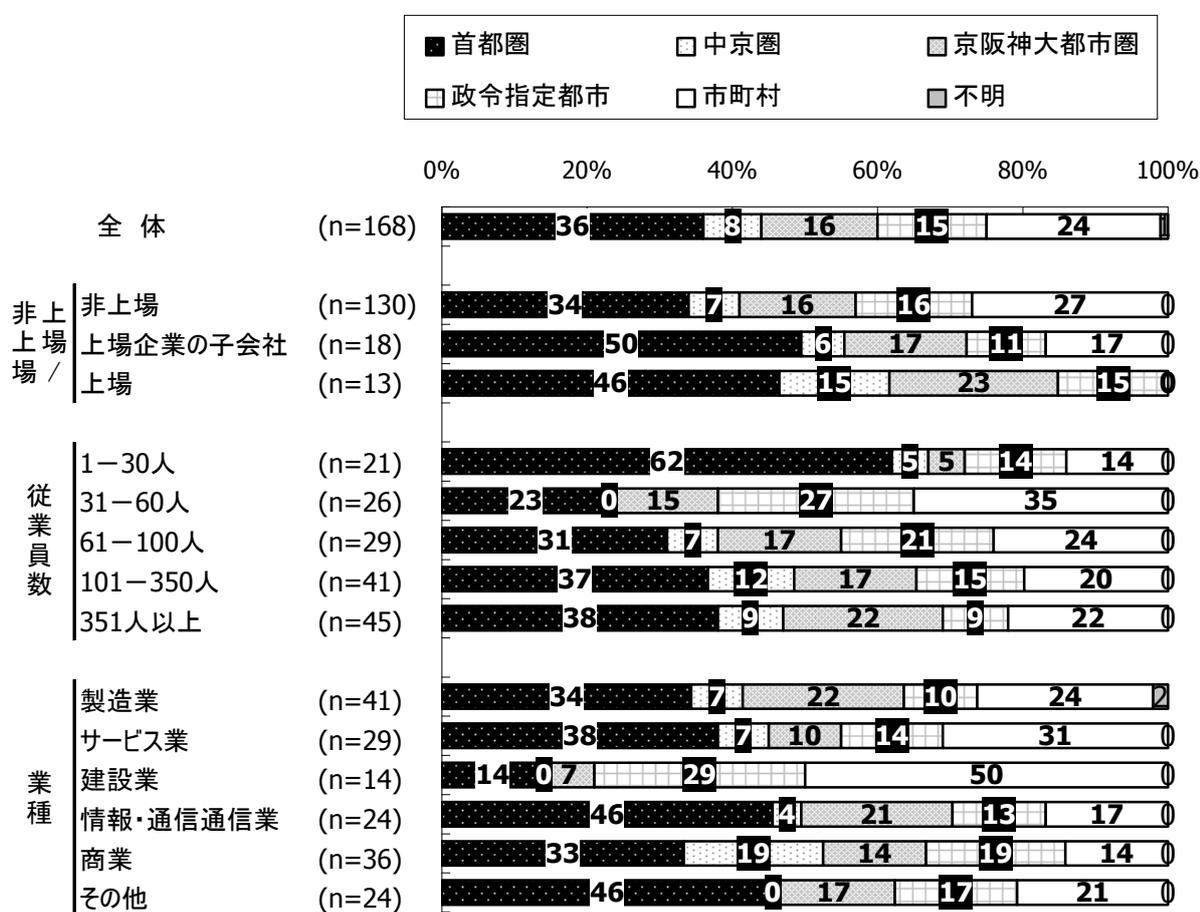
3.1.1 地域別分布

図表 3.1.1.1 に示すように、今回のアンケートの地域別分布は、首都圏の分布が若干高いことを除けば、全国の分布と大きく変わることはないため、サンプルとしてもほぼ、平均的な値を示していると解釈できるものとする。(参考として帝国データバンクの 2008 年 12 月の統計データを載せる。ただしデータは本アンケートと比較しやすいように分類をまとめ直している)

今回の分布で特徴的なことは、首都圏で、従業員数 1-30 人の企業からの回答が 62%と多いこと、また、建設業では大都市圏よりも、政令指定都市や市町村からの回答が多かったことである。

図表 3.1.1.1

F2. 地域



図表 3.1.1.2

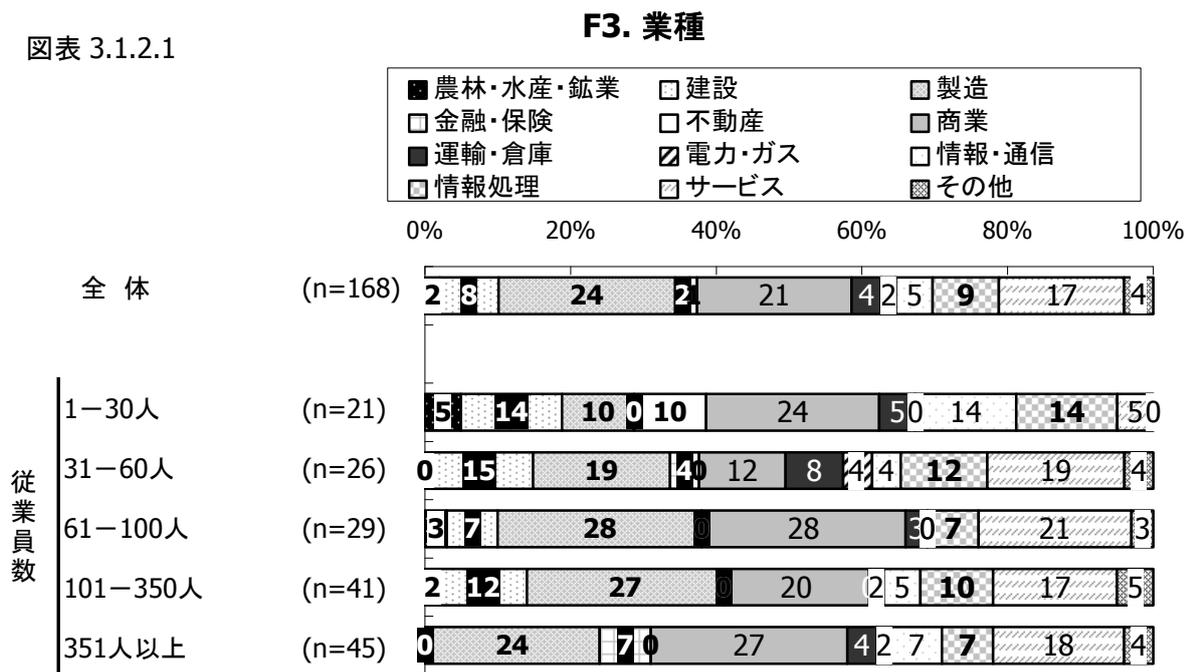
地域	登録数	比率
首都圏	332,063	27%
中京圏	101,598	8%
京阪神大都市圏	182,431	15%
その他	604,215	50%
合計	1,220,307	100%

出展：帝国データバンクのホームページ（2008年12月現在）から編集

3.1.2 業種

業種別の分布については、本アンケートで、比率の最も多い『製造業』の24%から、次に『商業』の21%、『サービス』17%、そして『情報・通信』『情報処理』合わせて14%の順となっている。また、全国の平均分布（図表 3.1.2.2 帝国データバンク統計）からみると、『建設業』の比率が低く、情報・通信業及び製造業が高い傾向となった。これは、当協会が IT システムに大きく関連しているところから、アンケート送付先に偏りが生じていることも考えられる。また、建設業の IT 投資額をみると（3.1.7 情報システム投資額 参照）、他の業種に比較して最も低い数値になっており、業界事情もあるとはいえ、IT 事業者側も『建設業』も、さらなる IT 化の推進に取り組む必要があるだろう。

図表 3.1.2.1



図表 3.1.2.2

帝国データバンク統計(2008.12)		
業種	登録数	比率
サービス	179,640	15%
建設	349,652	29%
商業	369,288	30%
情報・通信	42,285	3%
製造	160,620	13%
その他	118,822	10%
合計	1,220,307	100%

出展：帝国データバンクのホームページ（2008年12月現在）から編集

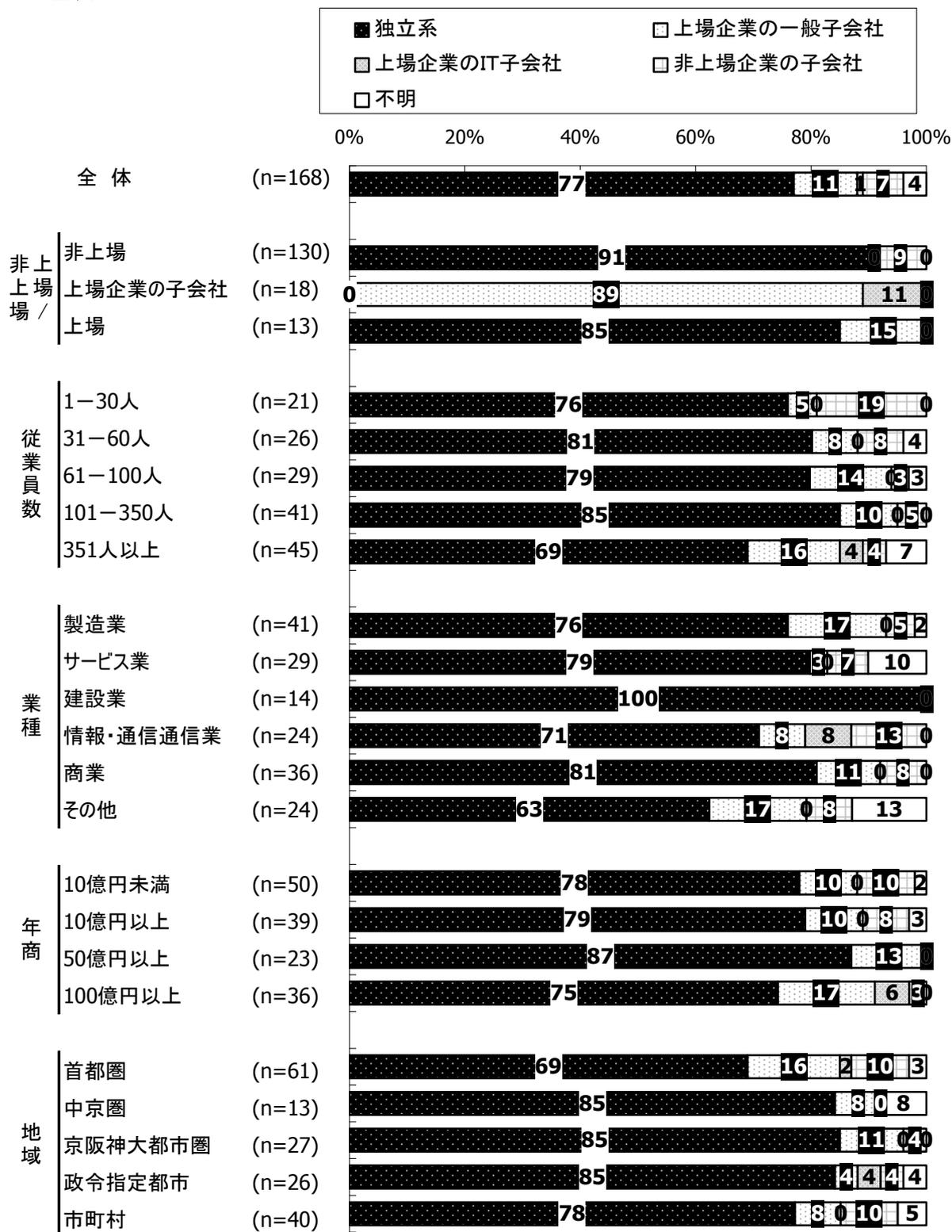
3.1.3 上場・非上場、資本系列

中堅・中小企業が、本アンケートの主たる調査対象であるため、非上場の企業の割合が高いことは予想通りである。その中での独立系企業の割合は77%、上場企業の子会社が12%となっていることを念頭に置き、分析結果を見ることをお勧めする。

資本系列で興味深いのは、独立系企業の割合が350人以上、年商100億円以上、首都圏という分類に於いては、それ以外の分類に比較して少ないことである。これは中堅企業または首都圏にある企業は大企業と何らかの関係で結びついているところが多いということが考えられる。これに対して、建設業は100%が独立系という回答である。

図表 3.1.3.1

F5. 資本系列



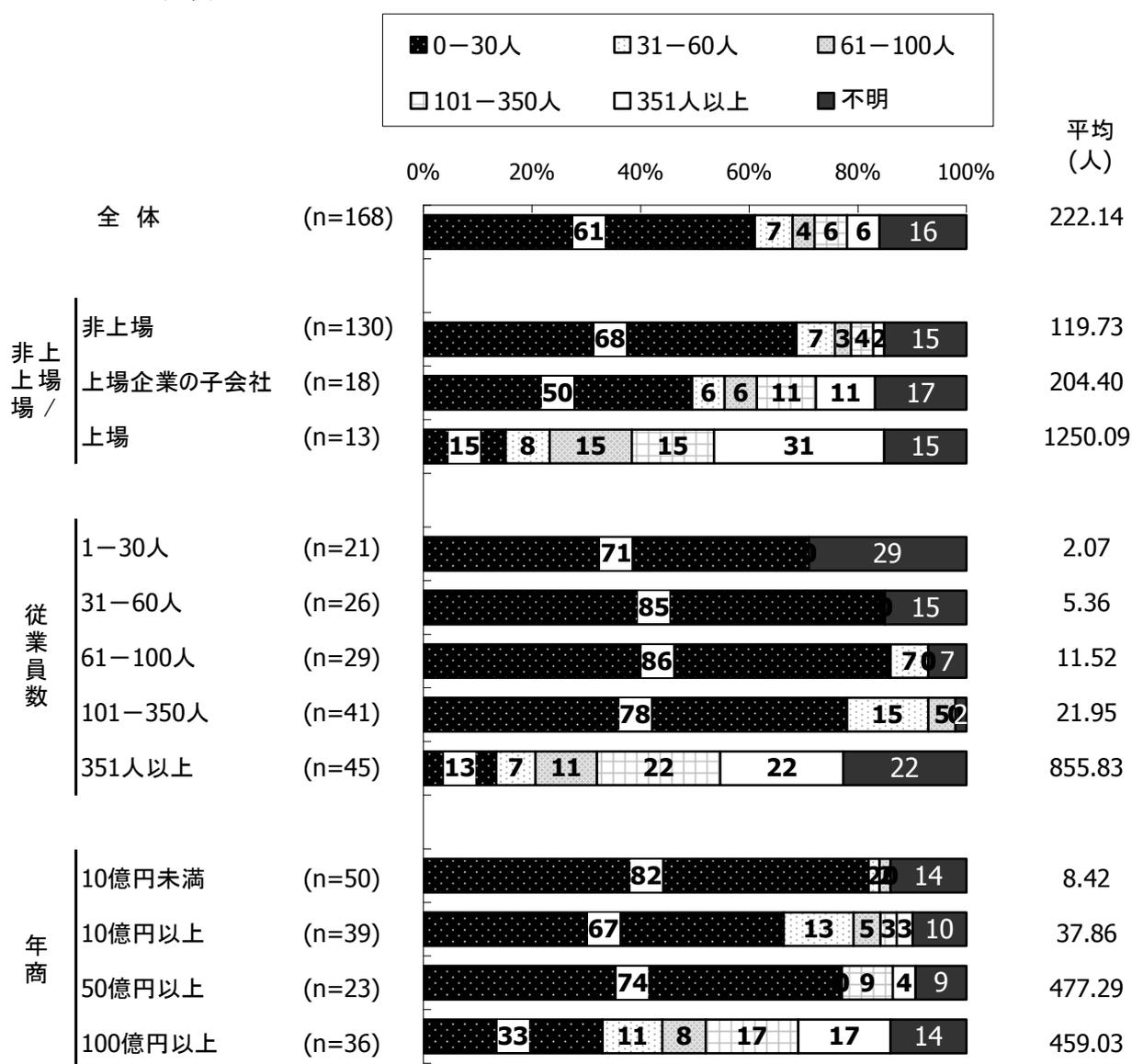
3.1.4 従業員の構成

プロフィールの F7 で従業員について聞いている。詳細は第 4 章を参照していただきたいが、特徴的なところは、従業員数 350 人以上、または年商 100 億円以上の企業で非正規社員が急に多くなっていることである。中堅企業以上では非正規社員への依存度が高くなっていることがうかがわれる。

また、図表 3.1.4.2 に世代別の従業員比率を示しているが、サービス業と情報・通信業で 30 代以下の従業員比率が多いのは、業種による特徴が顕著にあらわれているといえる。逆に建設業では 50 代の従業員数の比率が多くなっているのも特徴的である。全体的に 20 代に比べ 30 代の比率が 34% と最も多いのは、高年齢化の一端であろうか。

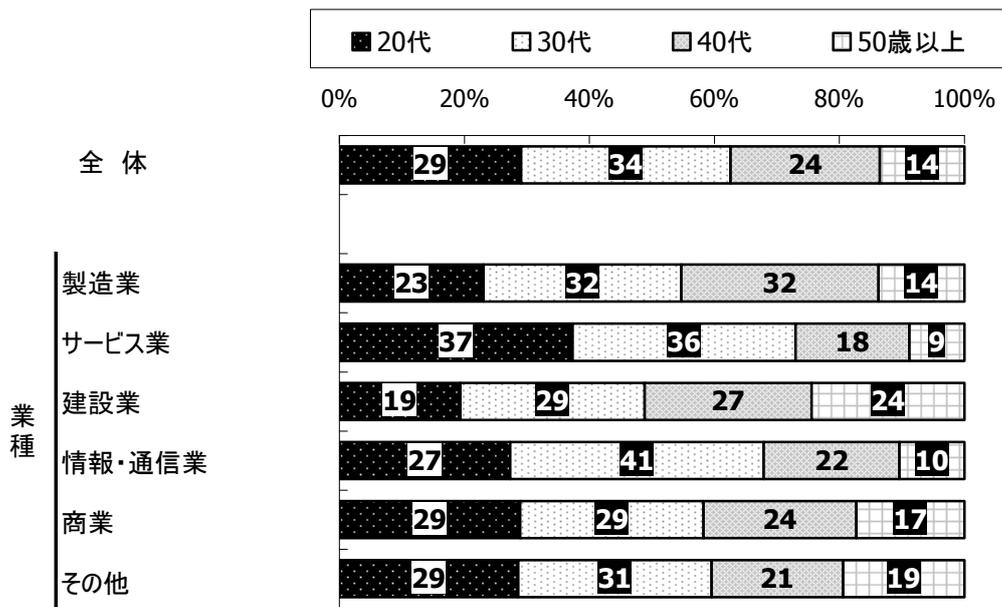
図表 3.1.4.1

F7-2. 非正規従業員数



図表 3.1.4.2

F7. 世代別従業員数



(複数の設問を合わせてデータを作成しており、サンプル数が異なるため表示していない)

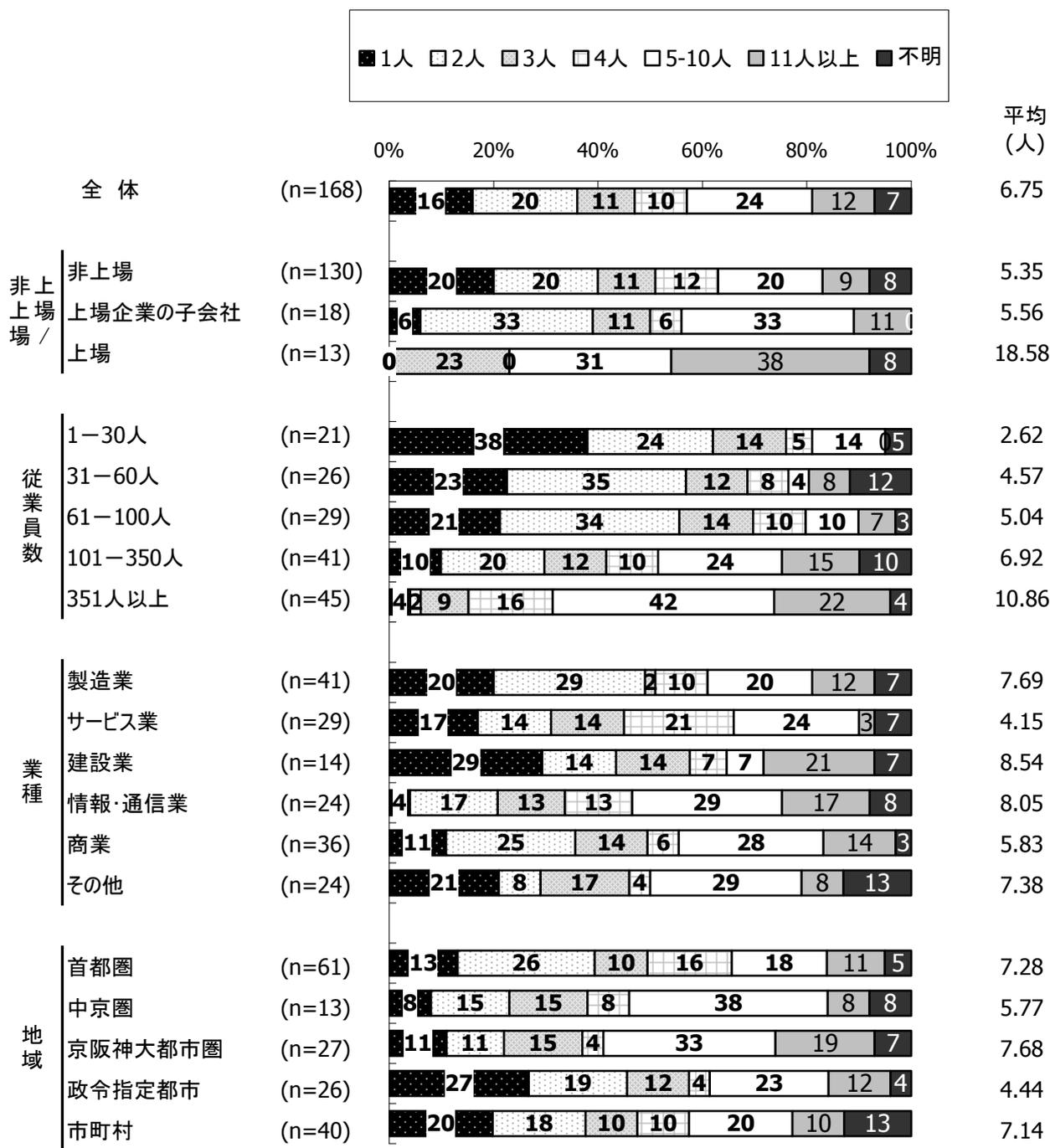
3.1.5 情報システム担当者数

企業規模が大きくなるほど、情報システム担当者の数が平均的に多くなるのは、関連業務の IT 依存度がそれだけ高いということがいえる。業種別でみると『情報・通信業』で平均的に人数が多くなっていることは IT 化の重要度の理解が高いということで、予想通りである。建設業では「担当者数一人」の回答が 29%と最も多い反面、11 人以上が 21%と次に多くなっていることで、平均的な担当者数が業種平均で最も多くなっている。これはサンプル数が 13 と少ない中に担当者の多い大きな企業が 1 社含まれているという理由からであり、平均点を引き上げる原因となっているためである。

また、地域別でみると大都市圏に比べ、担当者数の平均が少なくなっている。これは政令指定都市では、IT 依存度が低いことも想定できるが、大企業の数が平均的に少ないことも影響していると思われる。IT 依存度の低い場合は、IT 事業者として、今後の IT 化の拡大に向けた活動強化が重要となる。

図表 3.1.5.1

F9. 情報システム担当者数合計

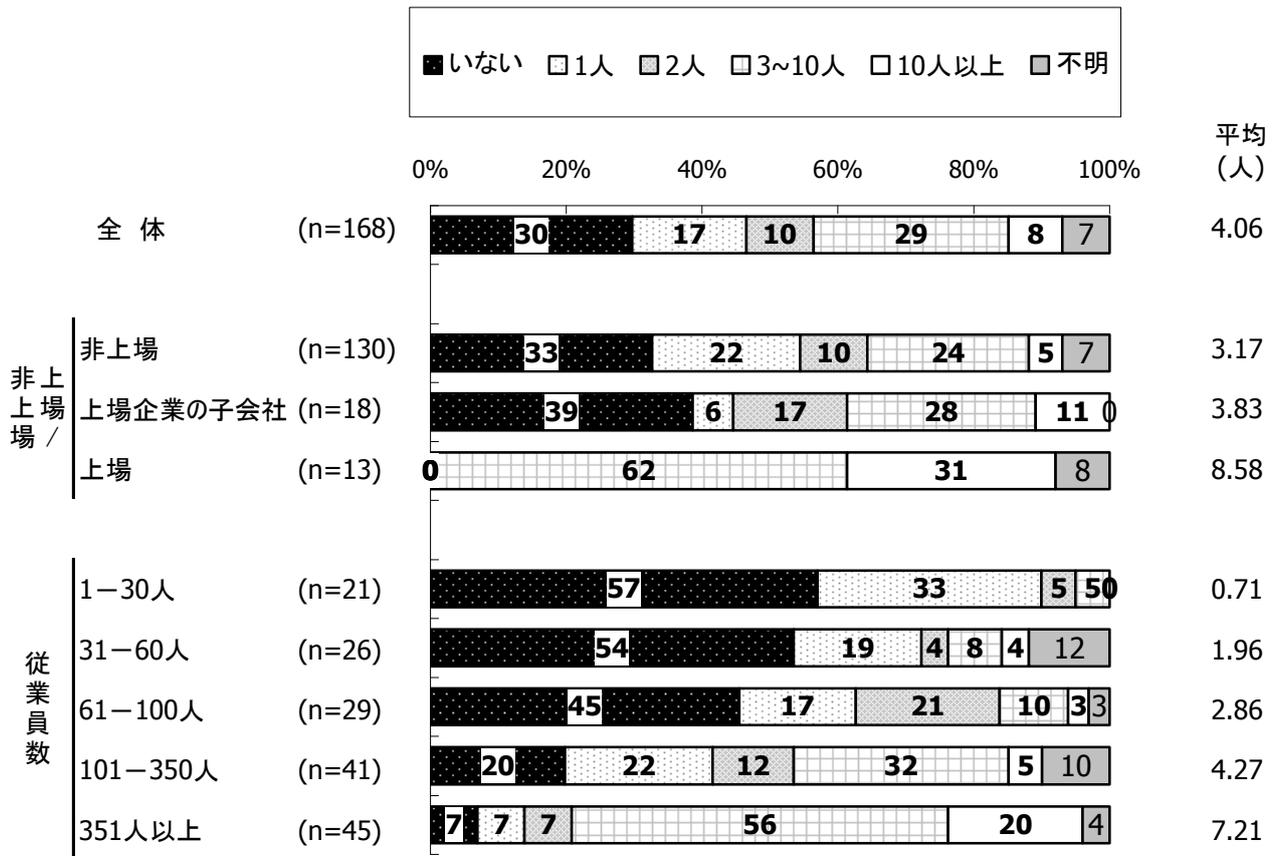


専任担当者数をみると、上場企業では「いない」の回答が0であり、また、企業の規模が小さくなるにしたがって「専任担当者がない」という割合が高くなっている。規模の比較的小さな企業では、一人でいくつかの業務を兼務して、こなしているという実態が考えられること、また IT 依存度が低いことも実態と考えられる。

兼任担当者数をみてみると、350人以上、100億円以上の企業では、兼任担当者がないという割合が他の分類に比較して高く、中堅規模以上の企業では情報システム担当者が専任化していることも想定される。

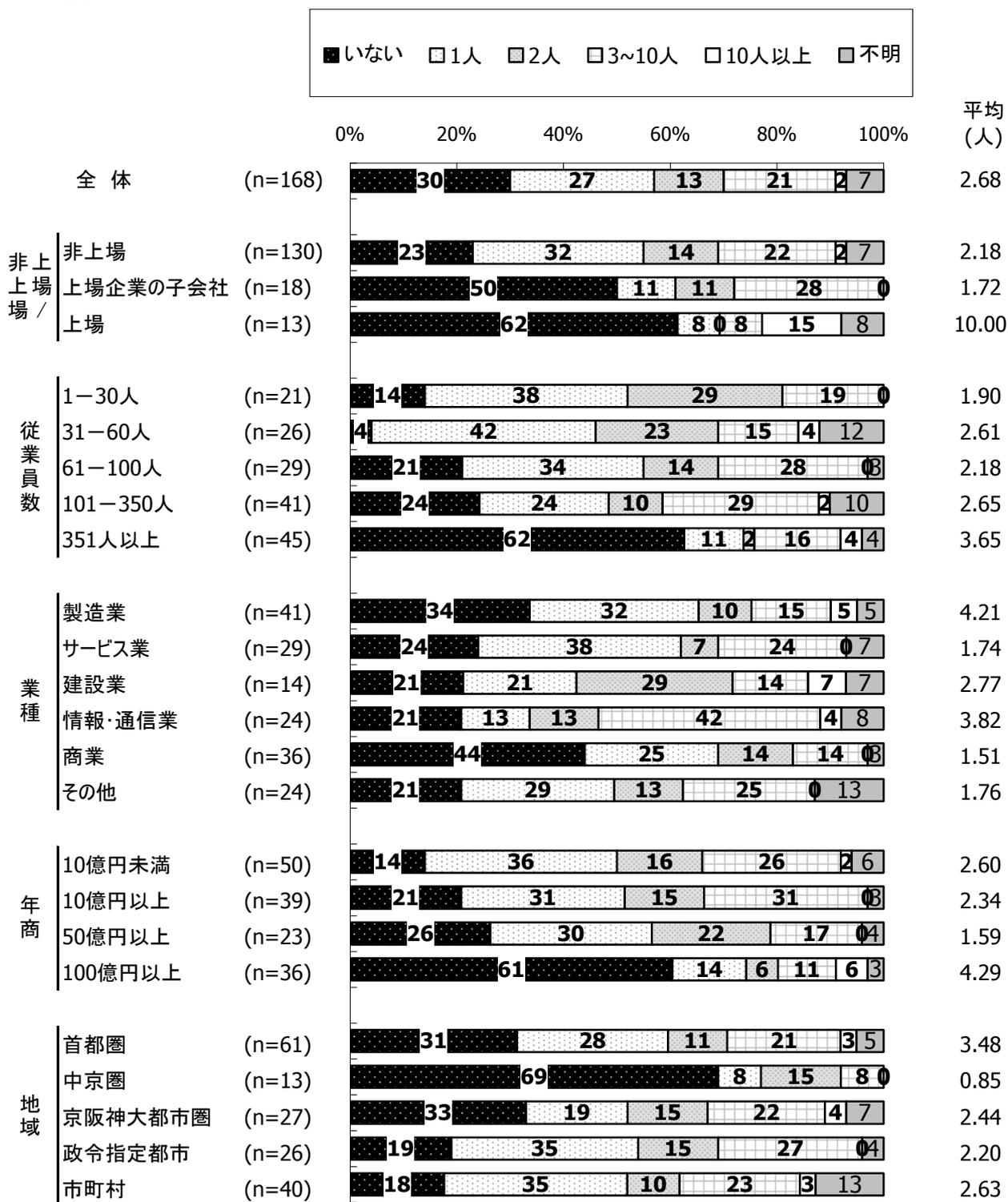
図表 3.1.5.2

F9-1. 情報システム専任担当者数



図表 3.1.5.3

F9-2. 情報システム兼任担当者数



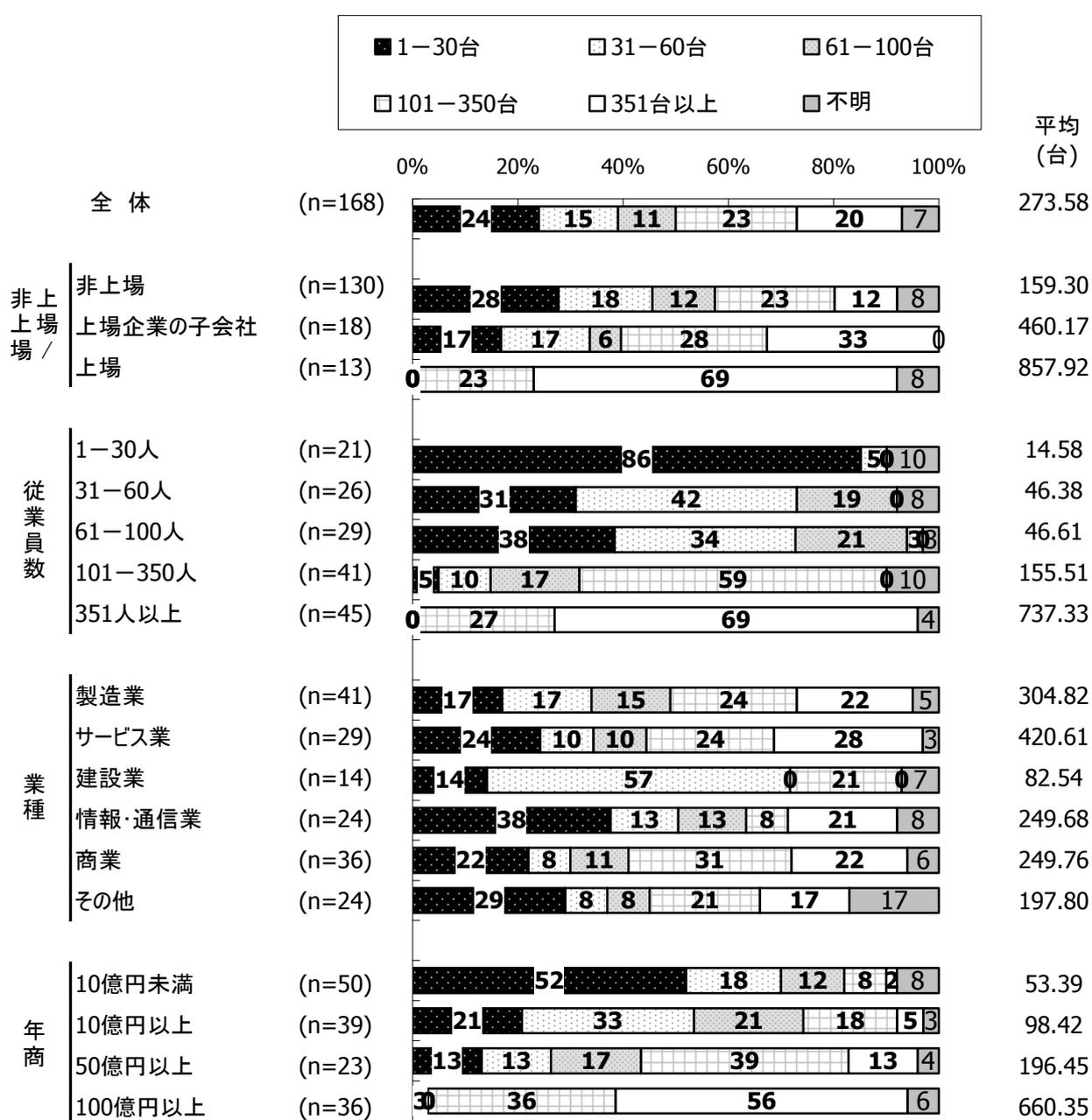
3.1.6 PC 台数

PC については、ほぼ一人に 1 台の割で行き渡っているように見えるが、やはり上場会社、上場企業の子会社に比べ、非上場の企業の平均台数が少なく、また年商・従業員規模の少ない企業は平均台数が少ない傾向にある。これは中小規模企業に、まだまだ IT が浸透してっていないという証左ともとれる。

図表からは「建設業」での平均台数が少ないことが分かる。これは次の 3.1.7 投資額、の項からも推察されるが、やはり建設業では、IT 依存度が低いことも想定されるが、他の業種に比べ IT 化を進める余地が残されているとも考えられ、今後の IT 化推進への努力が IT 事業者にも求められる。

図表 3.1.6.1

F9-3.PC台数

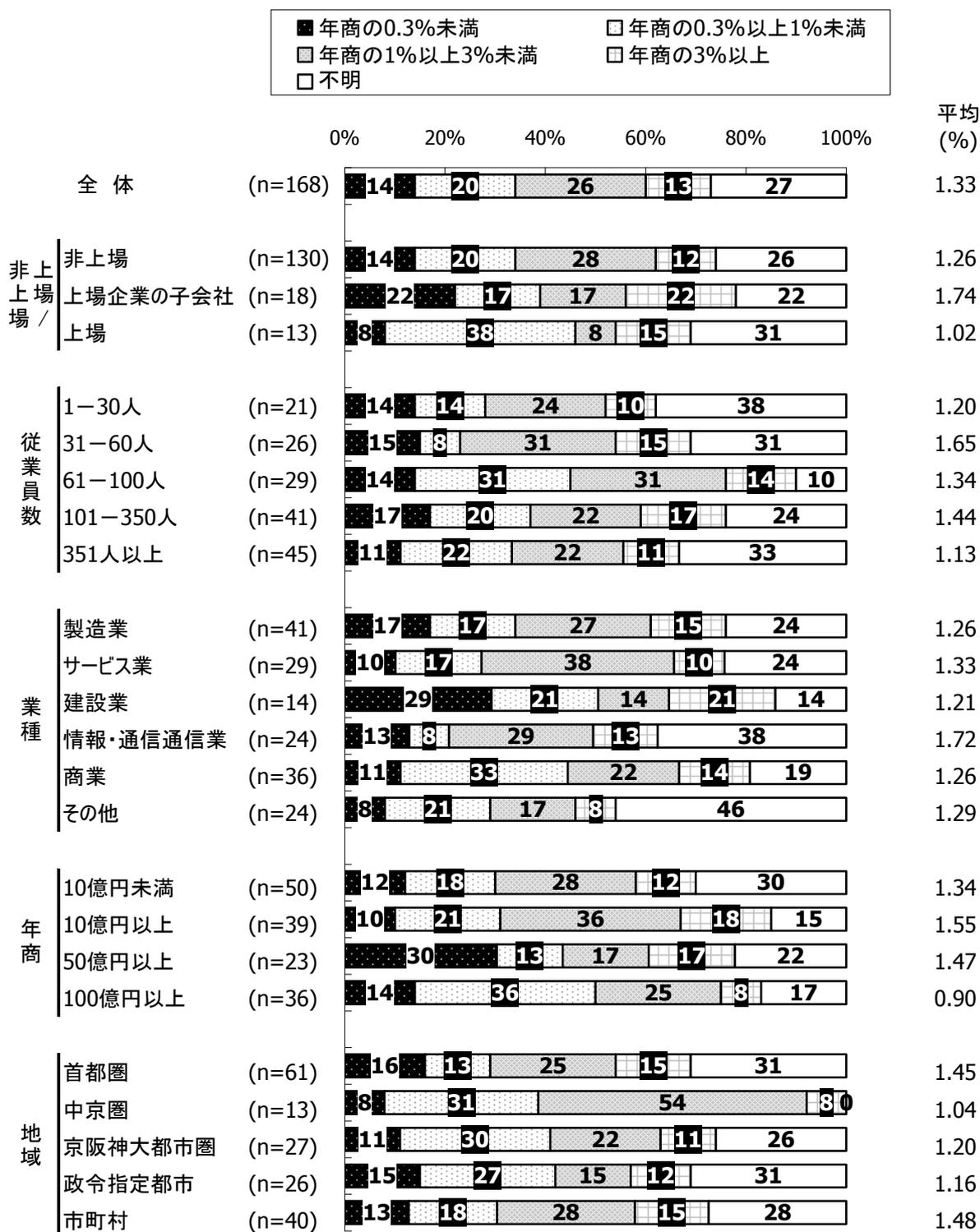


3.1.7 情報システム投資額

アンケート全体の平均が1.33%となっている。企業規模別、地域別をみても、それほど差は大きくない。業種別でみると、建設業の投資額が低いことをみると、やはり中堅・中小の建設業のIT化について、推進の余地が残されているとみることもできる。

図表 3.1.7.1

F10.情報システム投資額全体



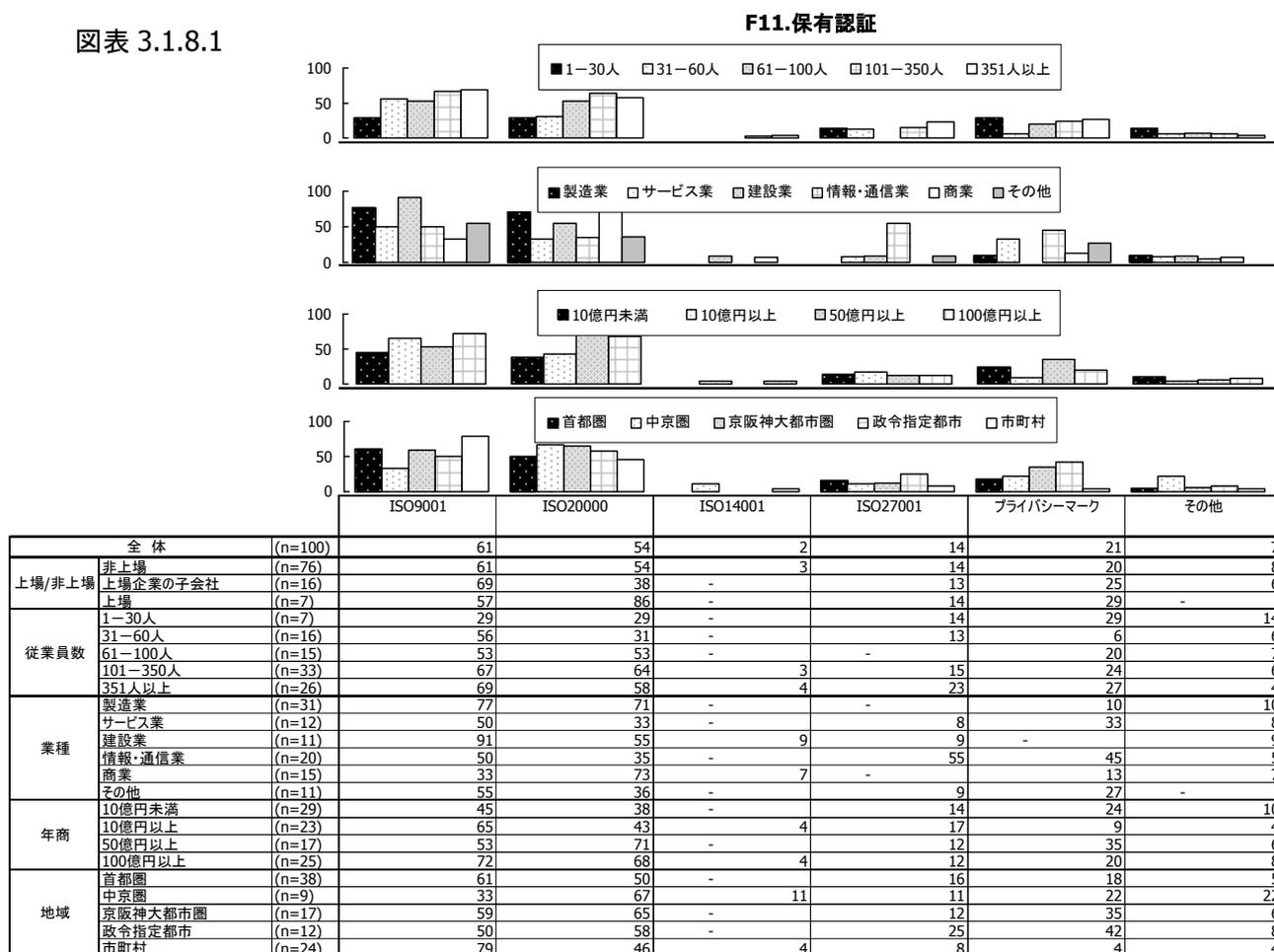
3.1.8 保有認証

保有認証については、品質マネジメントの ISO9001、IT サービスマネジメントの ISO20000 の関連は半数以上の企業が取得しており、資格保有の重要性は着実に浸透してきていると思われる。またセキュリティ関連の ISO27001、プライバシーマークについては情報・通信業など、関連の企業は、事業展開上必須の資格ともなりつつあり、予想通り取得が進んでいる。

一方、環境マネジメントシステム ISO14001 については、中堅・中小企業では、まだまだこれからという段階のようである。

なお、ISO20000 については、面接調査でも確認したが、アンケートにおける説明が ITSMS としか無かったため、IT サービス管理システムとは思わず他の ISMS（情報セキュリティ管理システム）と誤って解釈した回答が多かったものと思われる。（日本企業で ISO20000 認証を得ている企業はせいぜい十数社が現状である）アンケートの作成時の考慮が必要であった。

図表 3.1.8.1

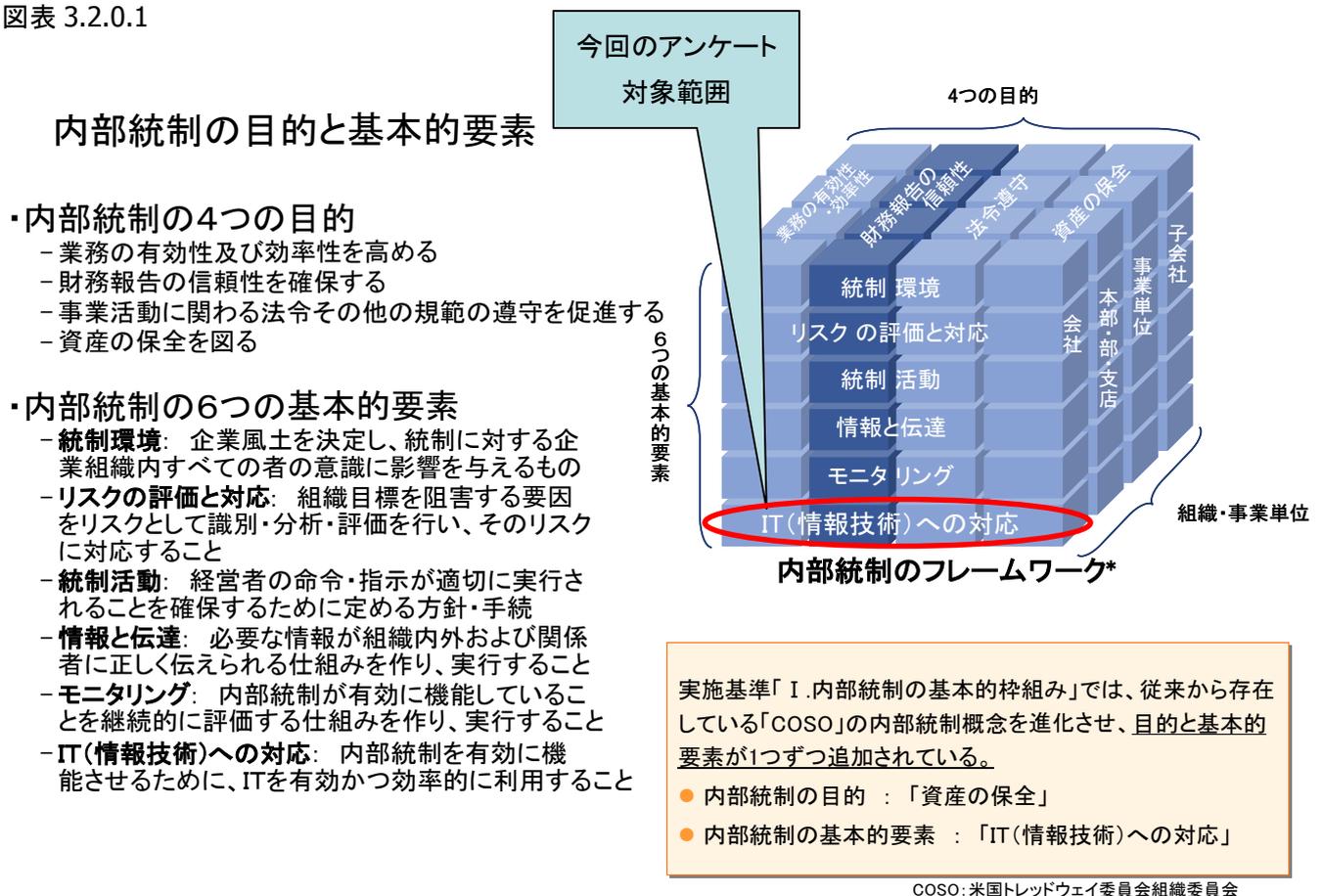


3.2 内部統制

内部統制は、4つの目的と6つの基本的要素から構成されているが、この中で、「ITへの対応」は、他の基本的要素と関連が深く、かつ、組織の業務内容がITに大きく依存している場合が多い。また、内部統制の目的を達成するためには、ITに適切に対応することが不可欠な要素で、内部統制の有効性にかかわる判断の基準となる重要な要素である。

同時に、当協会の活動目的や理念に、もっとも関連の深い事項であることから、本調査研究では、この「ITへの対応」に絞ったアンケート調査を実施した。

図表 3.2.0.1

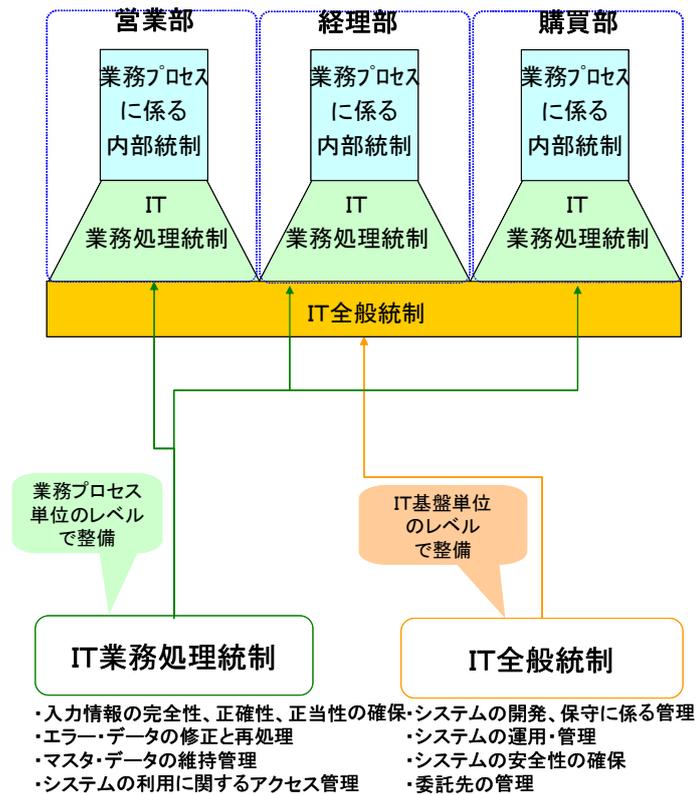


近年の企業活動は、会計システムをはじめとして、販売・購買・財務など、各種の業務がIT化されており、これらの中で処理、作成された情報を元に財務報告が行われている。ITにかかわる内部統制とは、会計システムやその他の業務システムによって作成される財務情報の信頼性を確保する内部統制活動のことであり、これを通じて企業などの組織内の統制活動と不正防止を行うことである。

IT 内部統制では、財務情報にかかわるアプリケーション・システムにおいて、プログラムやデータの信頼性（完全性・正確性・正当性）および、マスタ・データの維持信頼性を確保する機能が具備されている必要があり、これを IT 業務処理統制と呼んでいる。

また、財務情報にかかわるアプリケーション・システムはシステム基盤に大きく依存することから、その完全性を維持する機能が具備されている必要があり、これを IT 全般統制と呼んでいる。

図表 3.2.0.2



出典：大塚商会セミナー資料

このような背景から、この調査は「金融商品取引法への取り組みと背景」、「IT 業務処理統制」、「IT 全般統制」の3領域のアンケート調査を、主に中堅・中小企業を対象に実施した。

質問領域の項目と質問数は下記のとおりである。なお、調査データは第4章を参照されたい。

- ① 金融商品取引法への取り組みと背景
 - ・金融商品取引法への対応 7問 (Q1-7)
- ② IT 業務処理統制
 - ・入力情報の完全性、正確性、正当性 2問 (Q8-9)
 - ・エラーデータの修正と再処理 2問 (Q10-11)
 - ・マスタ・データの正確性確保と維持管理 1問 (Q12)
 - ・システム利用に関するアクセス管理 1問 (Q13)
- ③ IT 全般統制
 - ・システムの開発、保守にかかわる管理 4問 (Q14-17)
 - ・システムの運用・管理 5問 (Q18-22)
 - ・システムの安全性の確保 7問 (Q23-29)
 - ・委託先の管理 4問 (Q30-33)

3.2.1 金融商品取引法への取り組みと背景

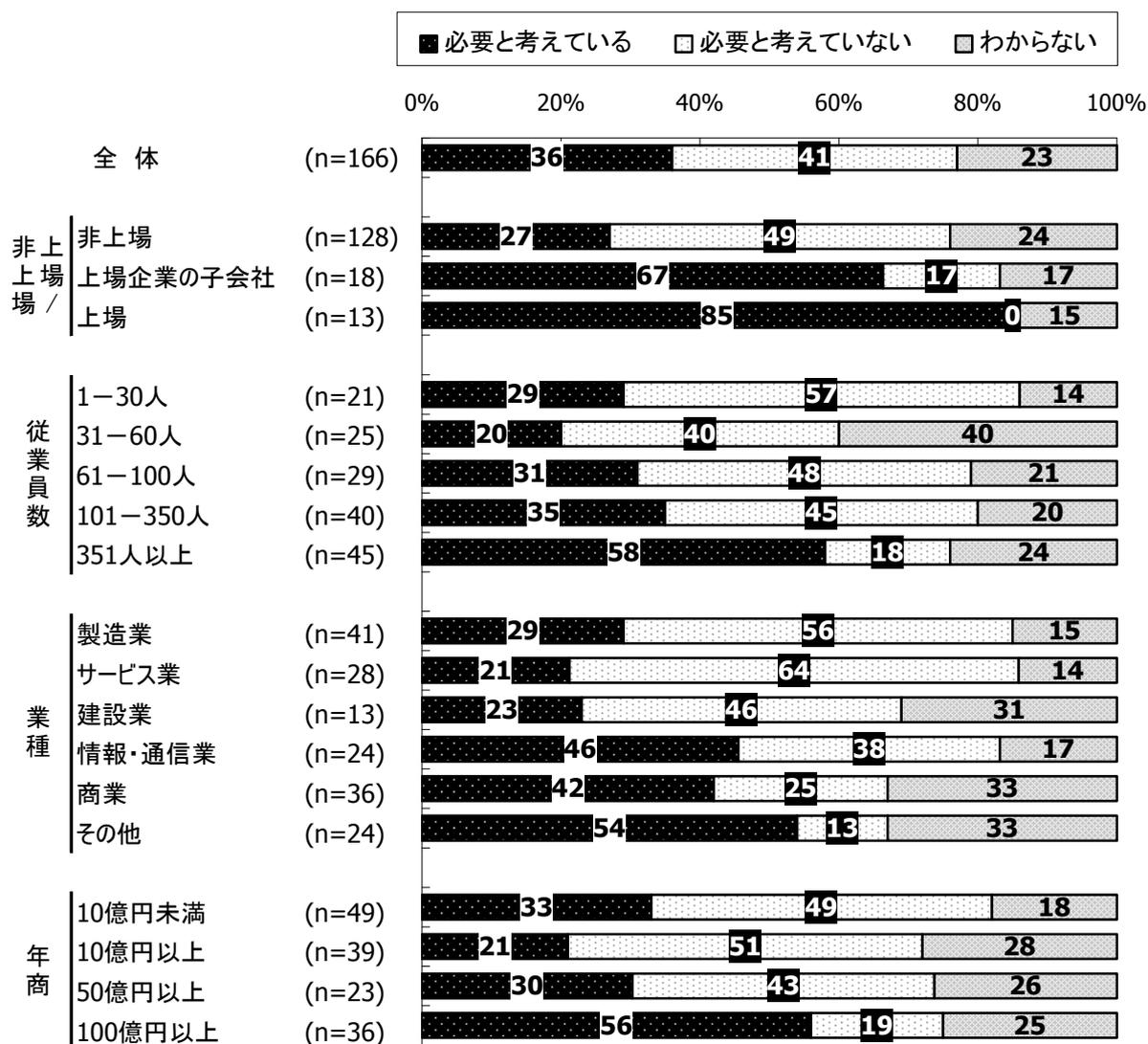
内部統制の調査の初めに、関心度や取り組み実体を把握すべく、金融商品取引法への対応が、自企業にとって必要と感じているのか否か、なぜ必要なのか、なぜ必要でないのか、どんな期待をしているのかなどを調査した。

(1) 金融商品取引法への対応の必要性

まず、初めに金融商品取引法への対応の必要性について聞いて図表 3.2.1.1 に整理した。

図表 3.2.1.1

Q1.金融商品取引法への対応が必要と考えていますか



上場 / 非上場で見ると、法規制対象企業である上場企業では予想どおり、『必要と考えている』が大多数の 85%を占め、法規制対象外の非上場企業では『必要と考えていない』が 49%と多数を占めている。

反面、非上場企業でも『必要と考えている』企業が 27%あることが注目される。法規制対象外企業であっても同法の施行以来、報道や IT 事業者などの情報提供で、積極的に取り組みを考えている企業が着実に増加してきているものといえる。

一方で『分からない』が上場企業で 15% (2 企業)、上場企業の子会社で 17% (3 企業)、非上場企業で 24% (31 企業) あることについては、更なる実態把握と IT サービス企業からの情報提供が急務であろう。

また、上場企業の子会社の場合、『必要と考えている』が 67%と高いのは、上場企業としての一定の条件を満たす金融商品取引法への対応の必要性から、親企業の指導や要求により対応準備を進めざるを得ない割合が高くなっていることが大きな要因と考えられる。

企業規模を示す従業員数別、年商別に見ると、規模の大きい企業ほど全体的に同法への対応について『必要と考えている』の割合が高い。特に、従業員数で 351 人以上、年商別で年商 100 億円以上の企業について非常に高くなっているのは、既に上場、上場を計画、上場を目指すなどの企業が多いものと推察できる。内部統制が大企業や上場企業を対象としていることで、対象企業、もしくはそれに近い企業、そして関連のある企業は、必要性を高く感じていることは当然の結果といえよう。

次に、Q1 で『金融商品取引法への対応を必要と考えている』と回答した企業の必要理由を図表 3.2.1.2 に、そして『必要と考えていない』とした企業の不必要理由を図表 3.2.1.3 に示す。

必要理由では、想定どおり『法規制』、『取引先や出資元からの規制』が多く挙げられるが、3 番目に『ビジネスチャンス拡大』と前向きな理由での必要性も 12 企業 (20%) と高く、また、その中の 10 企業は非上場であることは注目したい。経営姿勢の強化やコンプライアンス重視の方針は、企業のあるべき姿のモデルであり、今後の着実な成長へのビジョンから来るものであろう。

図表 3.2.1.2

Q1-1. 必要と考えている理由はなんですか。(複数選択可)	全体 (N数)	% 全体	
全体	59		
特別な理由はない	5	8	
法規制を受けるため	31	53	
取引先から規制を受けるため	11	19	
出資元から規制を受けるため	15	25	
対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから	12	20	

逆に不必要理由では『株式公開していないから』や『上場していないから』、『取引先から要請がないから』の割合が高いが、『必要性が不明確』も 28%と 3 番目に高く、内部統制の普及活動がまだ不十分であることを示唆しており、IT 事業者の今後の積極的な対応が期待される。

図表 3.2.1.3

Q1-2. 必要と考えていない理由は何ですか。(複数選択可)

全体 (N数) % 全体

理由	全体 (N数)	% 全体
全体	68	
必要性が不明確だから	19	28
株式公開していないから	42	62
上場していないから	40	59
取引先から要請がないから	14	21
費用対効果が分からないから	3	4

(2) 金融商品取引法に対応するためのどのような取り組みを行っているか

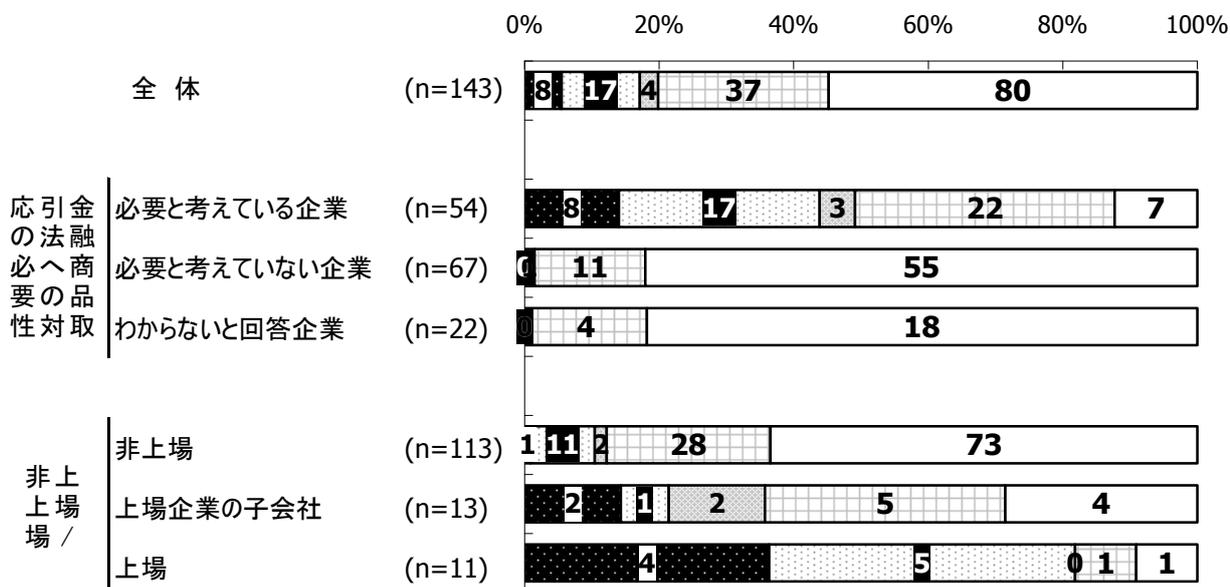
次に現状での取り組み実態を把握すべく、全企業に対して「金融商品取引法に対応するためのどのような取り組みを行っているか」を聞いた。(図表 3.2.1.4)

Q2.金融商品取引法に対応するためにどんな取り組みを行っていますか(複)

図表 3.2.1.4

※ 数値は回答件数

- 対応体制を決定、対策の整備を終え、評価作業に入っている
- ▣ 対応体制を決定し、対策を整備中(文書化作業含む)である
- ▤ 対応体制を検討中である
- 情報を収集している
- 特に取り組んでいない



この質問の回答も、「対応の必要性」の質問と同様に、金融商品取引法への対応を必要としているか否かにより大きな差が出ている。法規制対象となっている上場企業では、11 企業中 9 企業（82%）が『評価作業中』または『対策整備中』と、予想通り対策が進んでいる状況であった。

一方、上場企業の子会社では取り組み状況が分散し、『体制検討中』と『情報収集中』とを合わせて 7 企業（54%）あった。これは親企業が対策範囲をどこまで設定するかで子会社も対象となることや、今後の要請の可能性などを想定し、情報収集しているものと思われる。このことは、今回のヒアリング調査においても、親会社の指導で取り組んでいるという企業が少なくなかったことから、この想定は裏付けされている。

また、法規制対象外の非上場企業でも、113 企業中 14 企業（12%）で『体制検討中』以上のレベルであり、コンプライアンス強化に積極的に取り組んでいる状況であった。

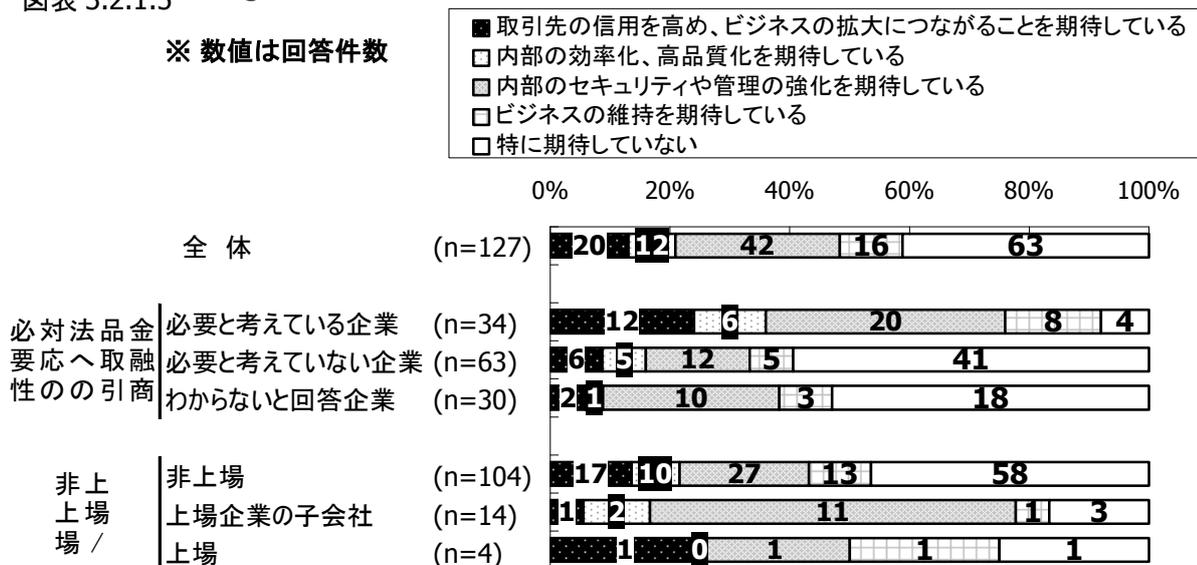
(3) 金融商品取引法への対応による効果として何を求めているか

金融商品取引法への対応の目的は第一に法規制対応であることはいまでもないが、前述のとおり、内部統制は 4 つの目的（業務の有効性および効率性、財務報告の信頼性、事業活動にかかわる法令遵守、資産の保全）を達成するための活動である。したがって、企業はこれらの活動を通じてどのような具体的効果を期待しているのかを聞いた。（図表 3.2.1.5）

この質問においても、法対応の必要性の有無によって、大きな差があった。対応を必要と感じている企業では、『内部のセキュリティや管理の強化を期待』が 34 企業中 20 企業（67%）と最も多く、次に『取引先の信用を高めビジネスの拡大につながることを期待』と続き、企業姿勢強化への期待が多かった。

法対応の義務のない企業や必要と感じていない企業では、当然ながら『特に期待していない』との回答が最も多かった。一方、法対応の必要性が分からないと回答した企業でも、同様に『期待していない』との回答が多い。これについては法対応の重要性の理解度を高めることで、期待感も高まるものと思われる。いずれにせよ、IT 事業者は、企業にとって分かりやすい資料やメニュー作りを行ったうえでの普及活動が急務であろう。

図表 3.2.1.5 Q4.金融商品取引法への対応による効果として何を求めていますか(複)



(4) 金融商品取引法への対応の整備をいつ終える予定か

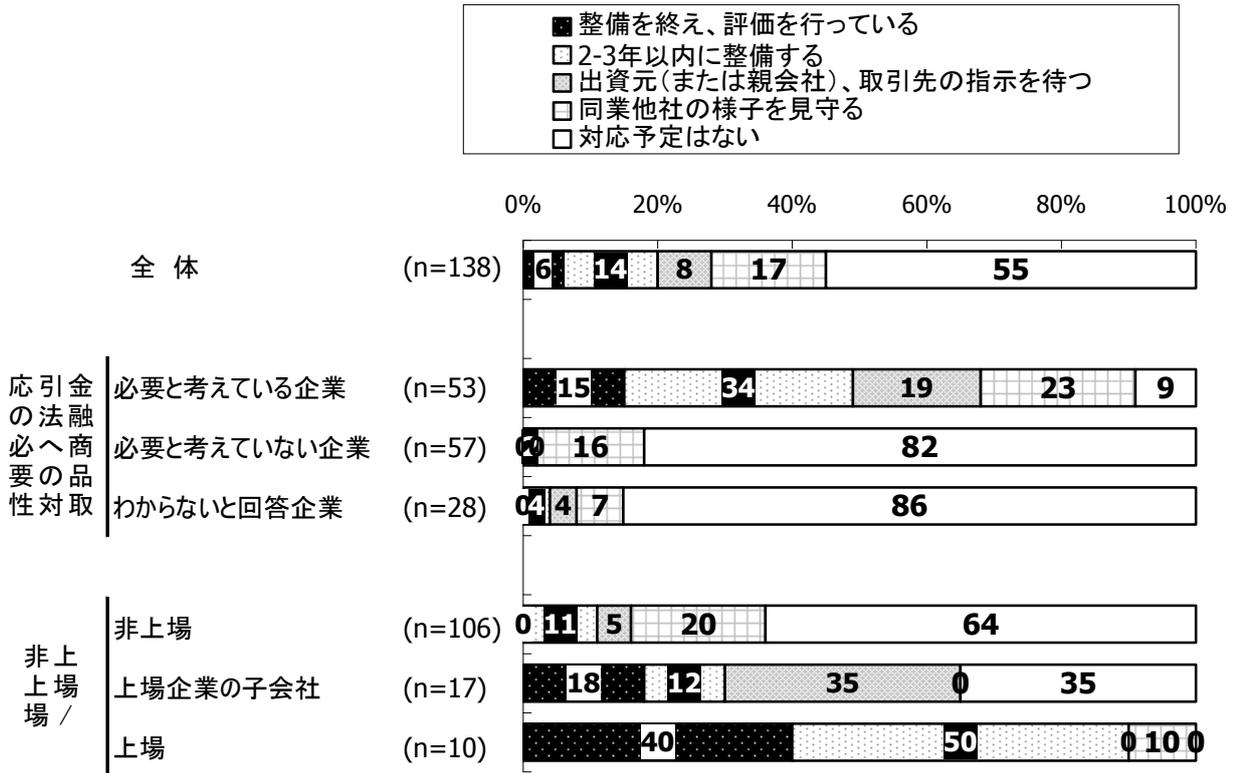
ここでは金融商品取引法への対応の整備をいつ終える予定かを聞いた。(図表 3.2.1.6)

上場企業の子会社で『出資元、取引先の指示を待つ』が 35%と多いのが目立つ。これは非上場であっても上場企業の子会社の場合、親企業における子会社の位置づけや、内部統制の対象範囲設定により、同法対応の必要性が変わってくるので、その指示を待つというのが回答の主旨と思われる。

反面、上場企業においては『2~3 年以内に整備する』が 50%と予想外の状況であった。内部統制報告制度が 2008 年度 4 月 1 日以降に開始する事業年度から適用されていることを考えると、一見矛盾する回答となった。これは委託コンサルタント不足といわれる現状と、その状況から、当面はコンサルタント確保を進める中で、内部統制を重要なところから開始し、全体の完了を 2~3 年後に目指すというのが本音であろうか。

図表 3.2.1.6

Q7.金融商品取引法への対策の整備をいつ終える予定ですか



3.2.2 IT 業務処理統制

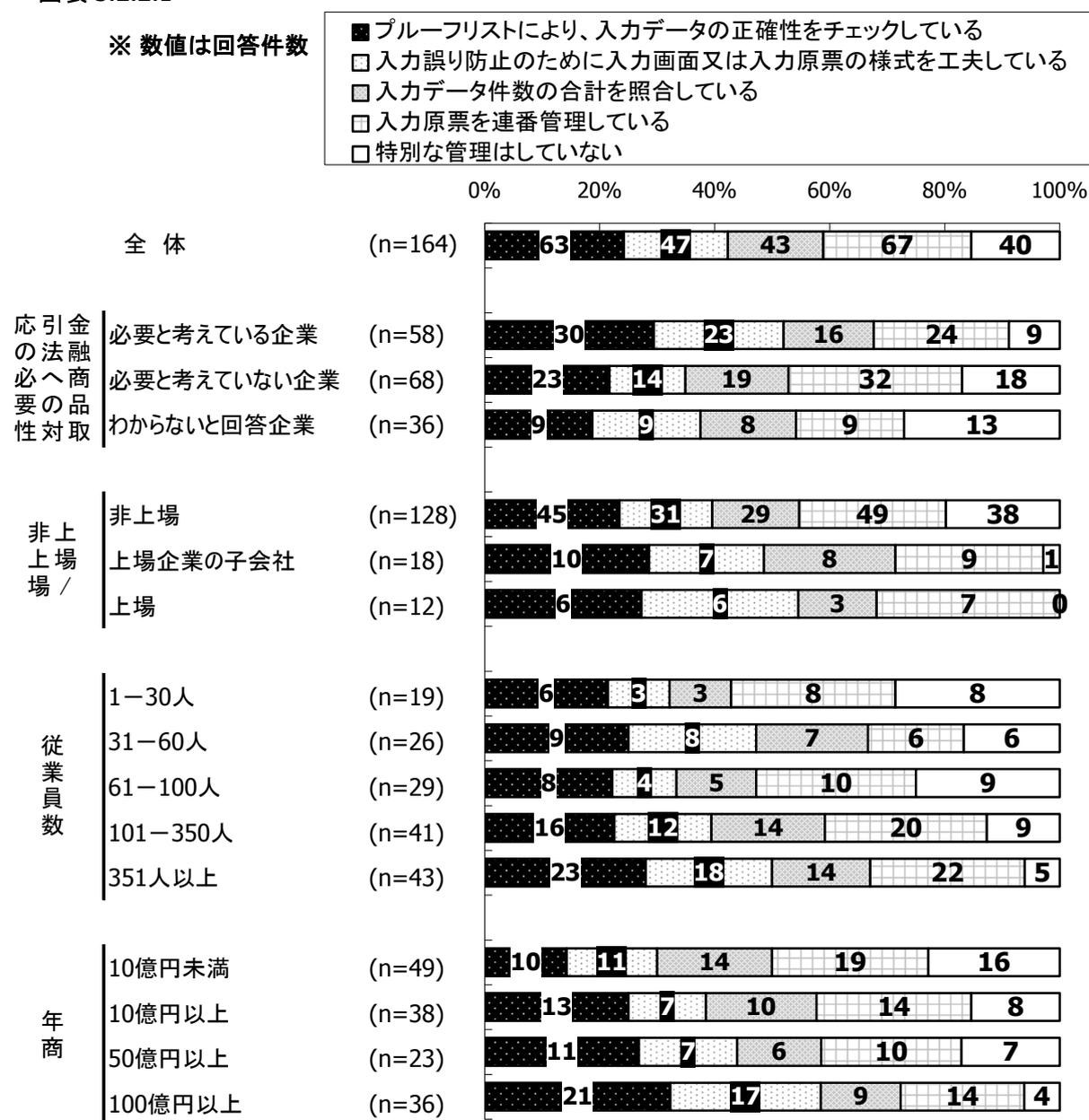
「IT 業務処理統制」では、財務報告に係るアプリケーション・システムにおいて、承認された業務がすべて正確に処理、記録されることを保証するための仕組みが、業務プロセスに組み込まれていることが求められている。

(1) 入力情報の完全性・正確性・正当性

入力データの正当性をどのように管理しているかを聞いた。(図表 3.2.2.1)

図表 3.2.2.1

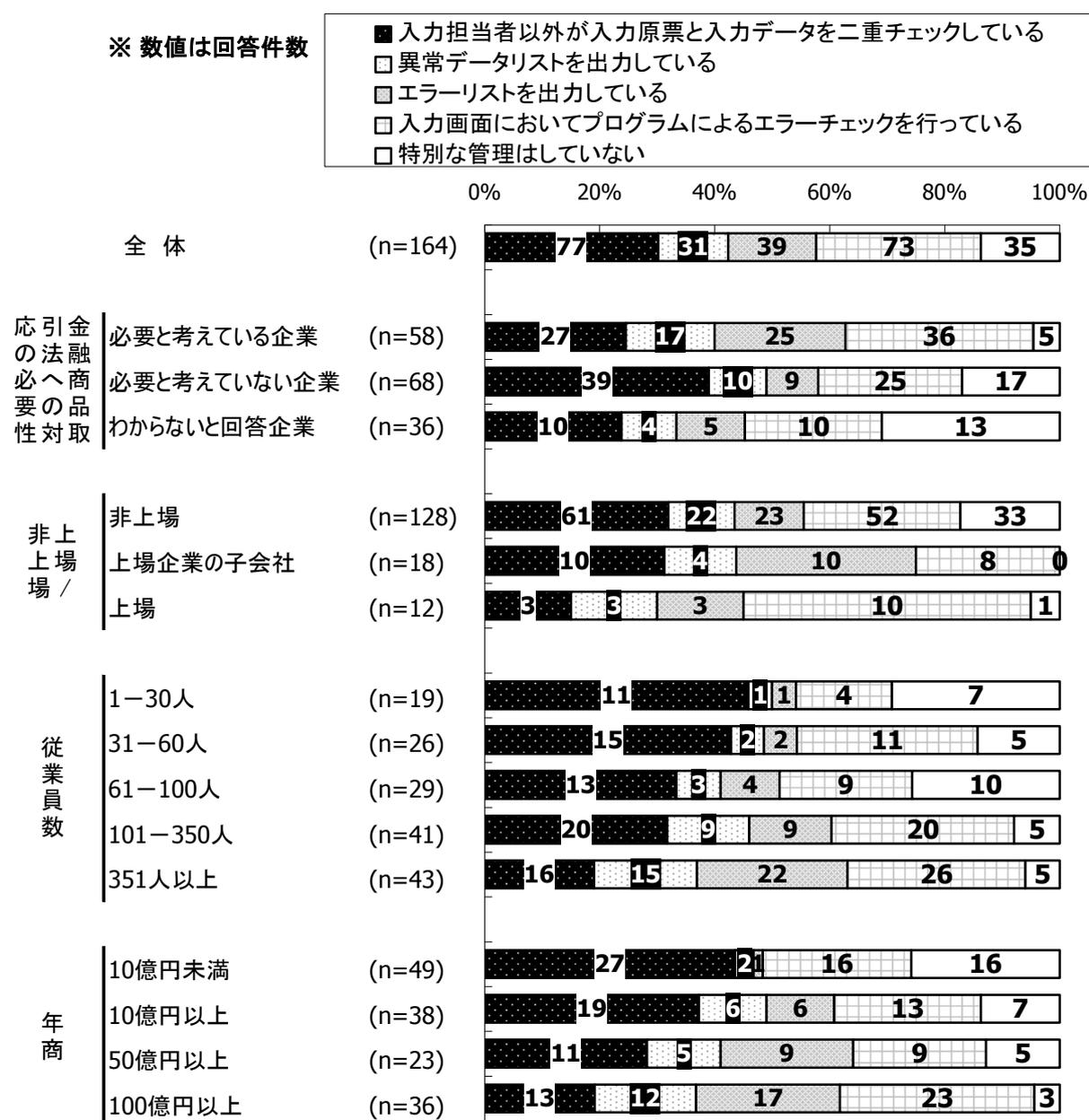
Q8.入力データの正当性をどのように管理していますか(複)



入力データの管理といっても管理手法は多数あり一様でないためか、複数選択可であるこの質問には164企業から260件の回答があった。回答はそれぞれの選択肢に40~67件と比較的偏りが少なく、何らかの管理が実施されている割合が高い。しかし、『特別な管理はしていない』が164企業中40企業(24%)とかなり大きな割合を占めているのも目立った。特に、Q1の質問で法対応が『必要と考えていない』や『分からない』と回答した企業、および、「非上場」、「従業員100人以下」、「年商10億未満」の企業でその傾向がみられる。

次に、入力データのエラーチェックをどのようにしているかを聞いた。(図表3.2.2.2)

図表 3.2.2.2 Q9.入力データのエラーチェックをどのように実施していますか(複)



ここでも『特別な管理をしていない』が 164 企業中 35 企業 (21%) と大きな割合である。前述同様に『金融商品取引法への対応が必要と考えていない・分からない』と回答している企業、「非上場」の企業、小規模企業の 3 領域において、同様の傾向がみられる。

入力データのエラーチェックについては、小規模企業ほど最も確実といえる『入力担当者以外が入力原票と入力データの二重チェックをしている』と回答している割合が高い。これは、大規模企業が入力データ量の多さから、省力化のためのプログラムによる多段階でのエラーチェックをしているのに対し、小規模企業では、比較的データ量が少ないことで、プログラムを開発・変更する投資より、人的なチェックのほうが安価で分かりやすいといったことが、前提となっているのではないと思われる。

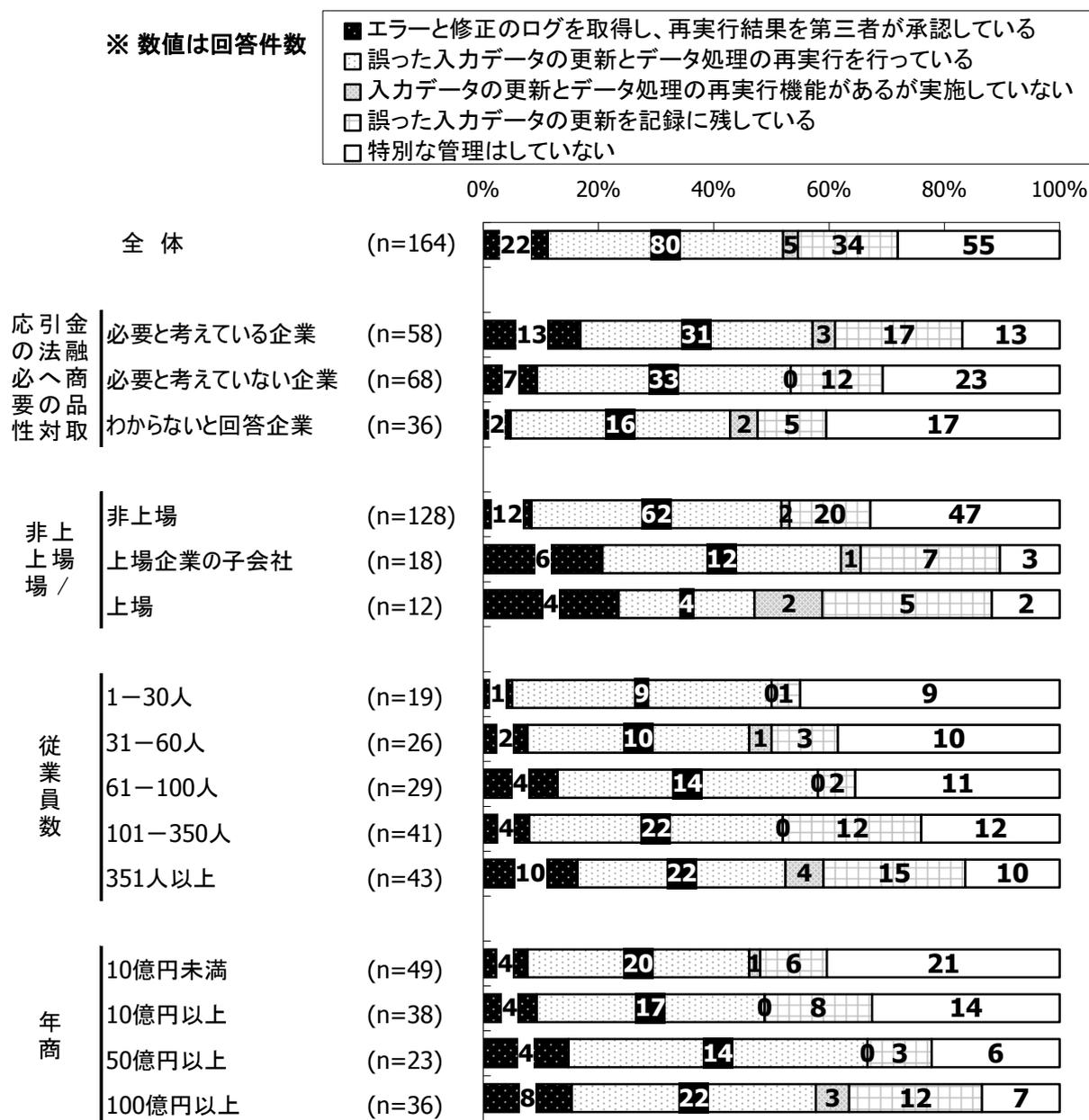
内部統制では、伝票のデータをコンピュータに入力するさいに、誤ったデータの入力や、データ改竄を防ぐ仕組みがシステムに存在することを求めている。入力情報の品質確保は IT システム活用の基本的事項であり、金融商品取引法の対象か否かにかかわらず、より確実で効率的なチェック手法の導入をお勧めしたい。

(2) エラーデータの修正と再処理

さらに内部統制では、財務報告に関するエラーデータが発生した場合に、正しい処理を促す、ないしは正しく処理したことを確認するための仕組みが求められている。

このため、Q10（図表 3.2.2.3）では「誤った入力データの更新方法」を聞いた。

図表 3.2.2.3 Q10.誤った入力データの更新をどのように行っていますか(複)



ここでは『特別な管理をしていない』というのが全体で 164 企業中 55 企業（34%）と目立った。そして、法対応が必要と考えている企業とそうでない企業、上場企業と非上場企業間、大規模企業と小規模企業間で差が顕著となった。この質問で最も期待した『誤った入力データの更新を記録に残している』との回答は 164 企業中 34 企業（21%）と少ない状況であった。

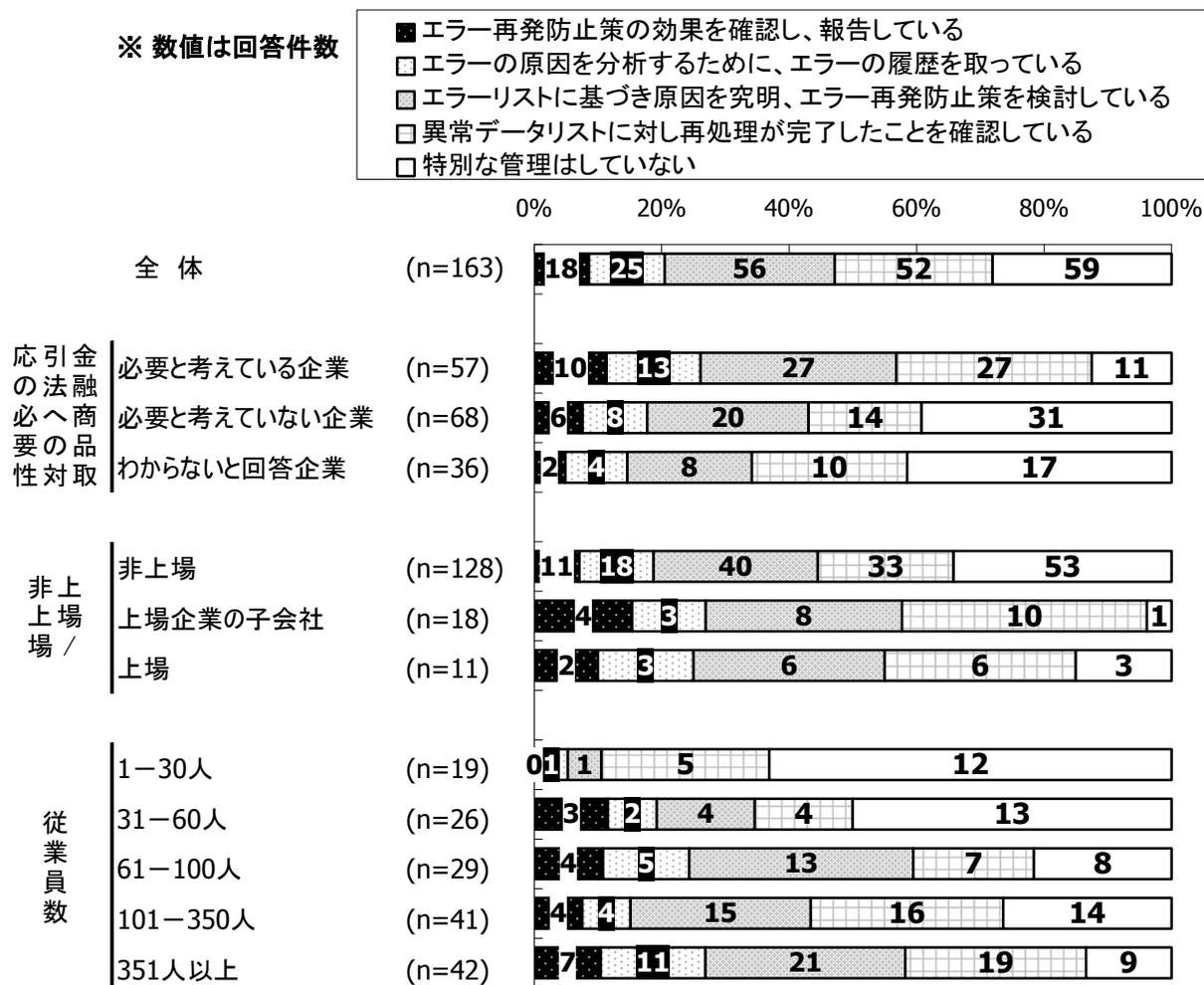
上場・非上場、企業規模の大小などにかかわらず、IT 品質改善の確実な仕掛けとして、入力データ更新を記録に残すことが、安全、安心や効率化にいかに関与するかの啓蒙が急がれる。

次に、Q11（図表 3.2.2.4）で、入力データエラーの原因究明や再発防止策など、担当者による査閲や、レビューなどが求められることから「入力データのエラーや異常のフォローアップ」について、どのように対応しているかを聞いた。

ここでも同様に、全体で『特別な管理をしていない』との回答が、163 企業中 59 企業（36%）と目立っており、法対応が必要と考えている企業とそうでない企業、上場企業と非上場企業、さらに企業規模の大小による差が顕著となった。安全、安心の IT システム利用の基本的事項である入力データの品質向上対策の早期強化を望みたい。

図表 3.2.2.4

Q11.入力データのエラー、異常のフォローアップをどう実施していますか(複)



(3) マスタ・データの正確性確保と維持管理

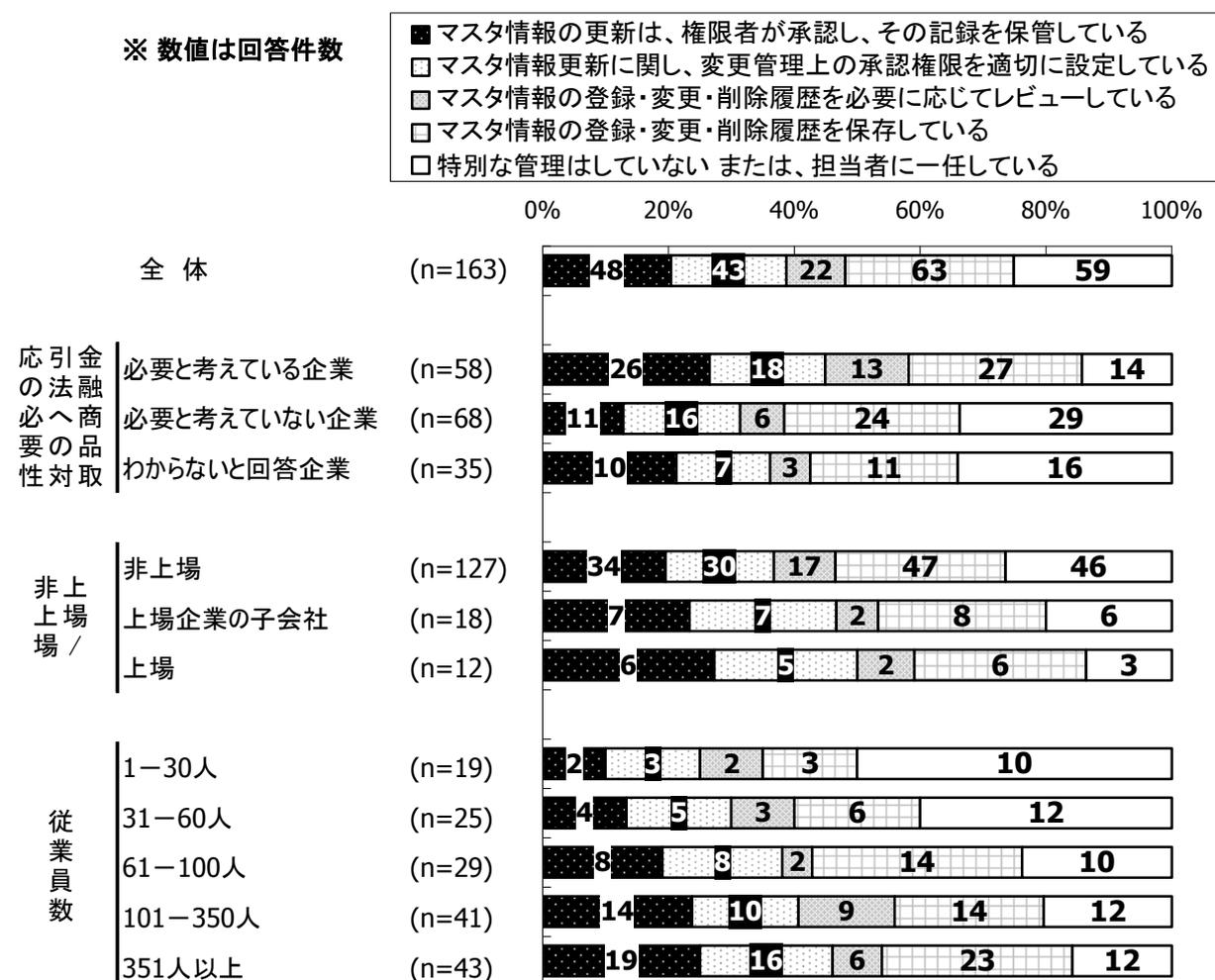
内部統制では、財務報告に関しシステムで保有しているマスタ・データ（顧客情報や商品情報など）は、常に正確で最新に保つ仕組みの確立が求められている。これは、取引データの入力時に参照される基本的データであるマスタ・データに誤りがあると、すべての取引で事実と異なったデータが記録され信用失墜など重大問題が発生してしまうからである。

そこで「マスタ・データの更新をどのように管理しているか」を聞いて、結果を図表 3.2.2.5 に整理した。

その結果、回答企業全体で『特別な管理をしていない、または担当者一任』とほとんど管理されていない状態の企業が 163 企業中 59 企業（36%）を占めた。小規模企業ほど管理していない割合が高く、従業員 30 人以下の企業では 19 企業中 10 企業（52%）と半数にのぼった。しかし上場企業でも 12 企業中 3 企業（25%）、従業員 351 人以上の大規模企業では 43 企業中 12 企業（28%）、上場企業や大規模企業でも、マスタ・データの更新管理を実施していない割合は必ずしも低くはない状態であった。

マスタ・データの更新管理を含む正確性確保は、同法の対象か否かにかかわらず、また企業の規模にかかわらず極めて重要な管理事項であるので、責任者のもとでの正しい管理が求められる。

図表 3.2.2.5 Q12.マスタ・データの更新をどのように管理していますか(複)

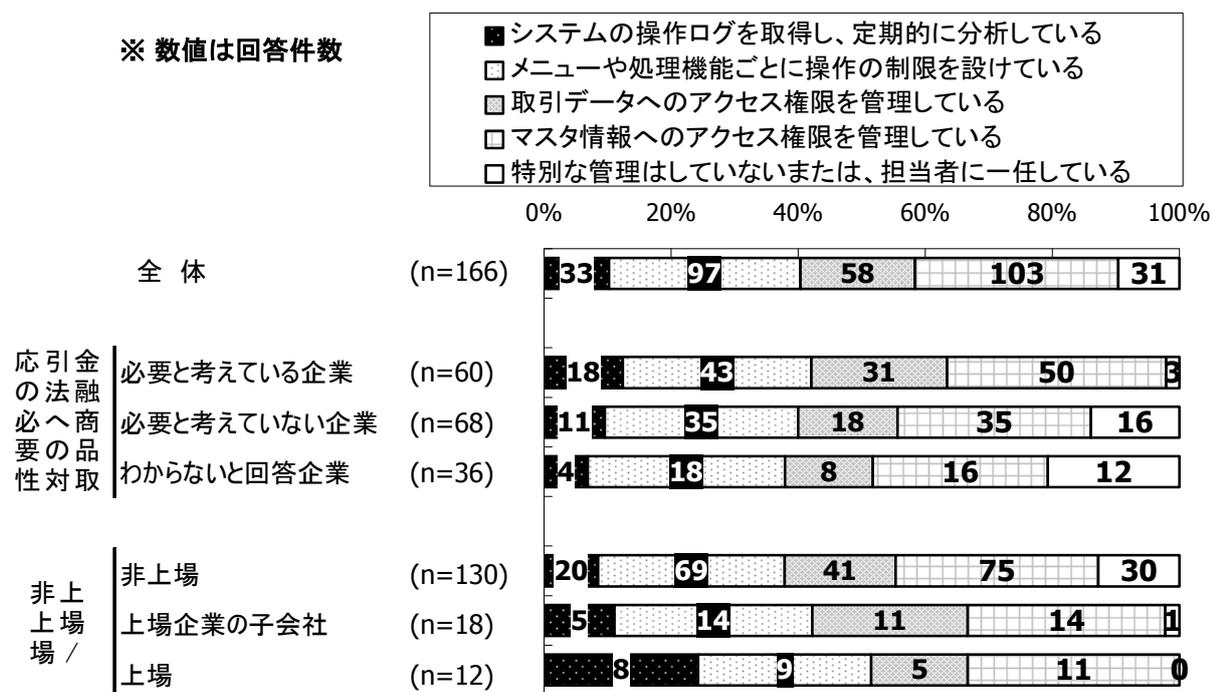


(4) システム利用に関するアクセス管理

システム利用に関するアクセス管理では、故意または誤謬によるデータの破壊・改竄などを防止するために、システムの利用者の限定や、特定の業務処理は特定の担当者のみが行えるように、データへのアクセスを制限するなどの仕組みが求められている。

Q13（図表 3.2.2.6）で、「システムの利用権限をどのように管理しているか」を聞いた。この質問はそれぞれ異なる局面における管理状況に対する質問であるため、複数回答となる企業が多く 166 企業から 322 件の回答を得た。このなかで『特別な管理をしていない、または、担当者に一任』という回答が 166 企業中 31 企業（19%）であった。これは、管理が比較的行き届いているともいえるが、反面、まだまだ対策の重要性の啓蒙が急務であることも示している。一方で、上場企業では、事故発生時の原因解明に必要なログ管理まで徹底している割合が高く、この実態を好事例として、対策が遅れている企業に対して具体的に提案することが望まれる。

図表 3.2.2.6 Q13.システムの利用権限をどのように管理していますか(複)



3.2.3 IT 全般統制

ITを利用した情報処理システムにおいては、一旦適切な内部統制（業務処理統制）を組み込めば、意図的に手を加えない限り継続して機能するわけであるが、その後のシステム変更の段階で必要な内部統制が組み込まれなかった場合は、プログラムに不正な改竄や、不正なアクセスが行われると、従前の全般統制が有効に機能しなくなり、当初組み込んだ適切な内部統制（業務処理統制）は、その有効性が保証されなくなる可能性がある。

こうした問題に対応していくためには、たとえば、

- ①システムの開発または変更にさいして、既存のシステムと整合性を保っているかを十分に検討し、開発・変更の過程などの記録を保存する
- ②プログラムの不正な使用、改竄などを防止するために、システムへのアクセス管理に関して的確な対策を講じる

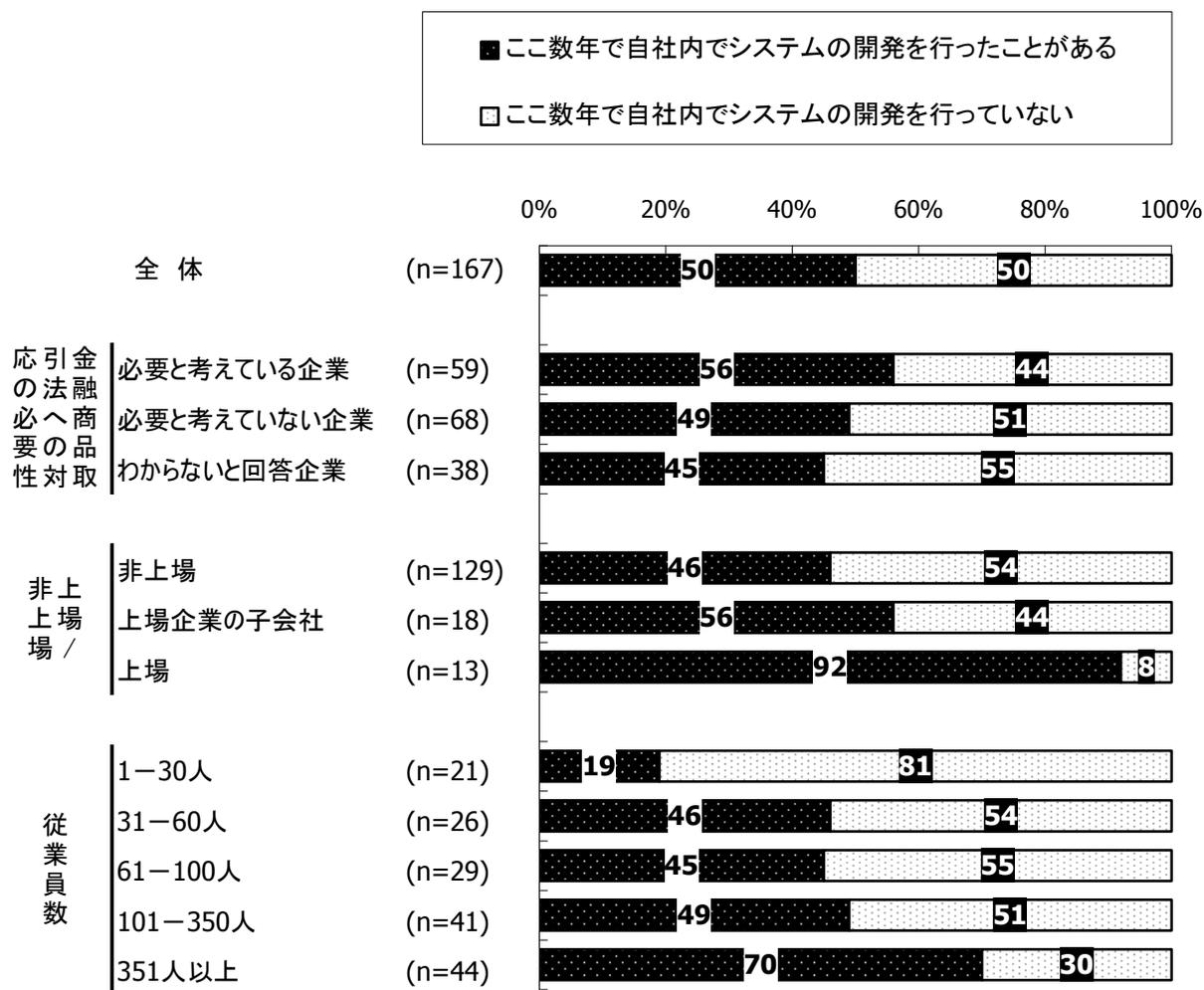
など、全般的な統制活動を確実に整備することが重要となる。

(1) システムの開発、保守にかかわる管理

システムの開発や、保守にかかわる管理では、事前に経営者または管理者に管理体制に基づいた承認を得ていること、適切な開発手法が適用されていること、十分なテストが行われ IT 部門の管理者により承認されていること、その記録が保存されていること、誤謬、不正などを防止する対策が取られていることなどが求められている。

そこで初めに「ここ数年で自社内でシステム開発を行ったことがあるか」を聞いて、図表 3.2.3.1 に整理した。

図表 3.2.3.1 Q14.ここ数年で自社内でシステム開発を行ったことがありますか



上場企業、従業員 351 人以上の企業、年商 100 億円以上の中堅企業で『開発を行った』との割合は想定どおり高い。全体でも、2 企業に 1 企業は『ここ数年で開発を行っている』という回答で、システム開発実施率はかなり高い状況であった。反面、小規模企業ほど自社開発の割合は小さい。この理由としては、コスト面の問題から単純な業務処理に絞り、既存システムを長期間使用していることが推察できる。

次に『ここ数年で開発を行っている』と回答した企業に、「標準的なシステム開発マニュアルを作成したか」を質問し回答を図表 3.2.3.2 に整理した。

さすがに『責任者・担当者を決めていない』というのは極めて少なかったが、『マニュアルはなくシステム開発は、責任者・担当者に一任している』というのが 43%と最も多かった。一方、『マニュアルがありそれに基づいた開発を行い、マニュアルの見直しも実施』との回答をした企業も 24%と多く二極化傾向となった。

内部統制では、財務報告に関するシステムを自社開発した場合、プログラマーを未然に防ぎ、さらに、開発者が不正なプログラムを埋め込めないような統制が求められている。プログラマーや不正では、膨大な損失が発生する場合が少なくなく、内部統制の主旨に準拠した標準マニュアルの策定から、まずは管理を進めていくことがリスク対策として急務と思われる。

図表 3.2.3.2

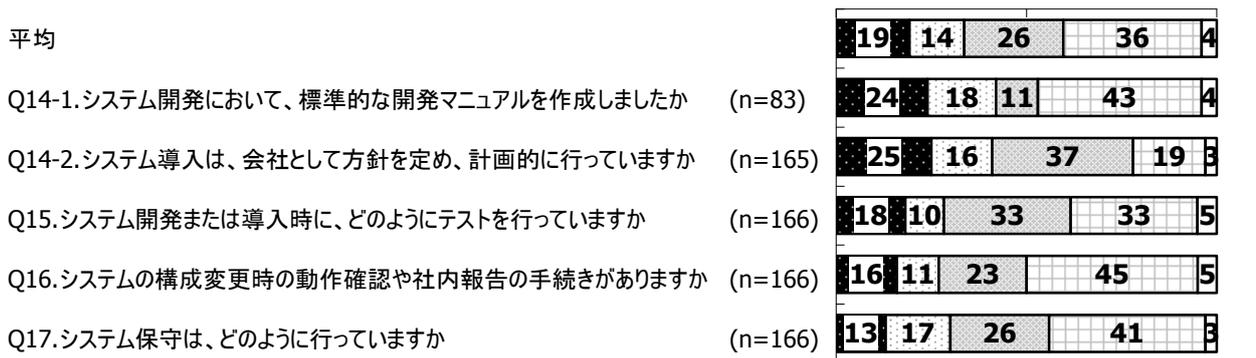


前述の Q14-1 を含めて、「システムの開発、保守にかかわる管理」についての回答選択肢の表現を共通化し、全 5 問を整理したのが図表 3.2.3.3 である。実際の選択肢は第 4 章を参照されたい。

図表 3.2.3.3

(Q14-17) システムの開発、保守に関わる管理

- マニュアルや文書化手続きがあり、記録があり、経営者に報告している
- マニュアルや文書化手続きがあり、それに基づいた作業をしている
- マニュアルや文書化手続きはないが、適切に実施、管理、報告している
- マニュアルや文書化手続きなく、責任者・担当者に一任している
- マニュアルや文書化手続きなく、担当者も決めていない



「システムの開発、保守にかかわる管理」の質問全 5 問 Q14-1~17 の平均では、『マニュアルや文書化手続きがなく担当者も決めていない』と『マニュアルや文書化された手続きはなく、責任者・担当者に一任している』など、ほとんど管理されていない状態が合わせて 40%あった。一方、文書化まで管理が進んでいる割合も平均すると 33%あり、この質問も二極化傾向となった。

内部統制では、システム開発の過程で故意や誤謬によって誤った処理の混入を防ぐこと求めているが、内部統制の要請を待つことなく、プログラムエラーや不正防止、業務引継などのために、標準化した開発マニュアルの策定が望ましく、このマニュアルに従ったシステム開発を行い、そして開発マニュアル

を定期的に見直しながら、開発マニュアルの責任者による承認のもと、適正な手順を踏む中で作られることをお薦めしたい。

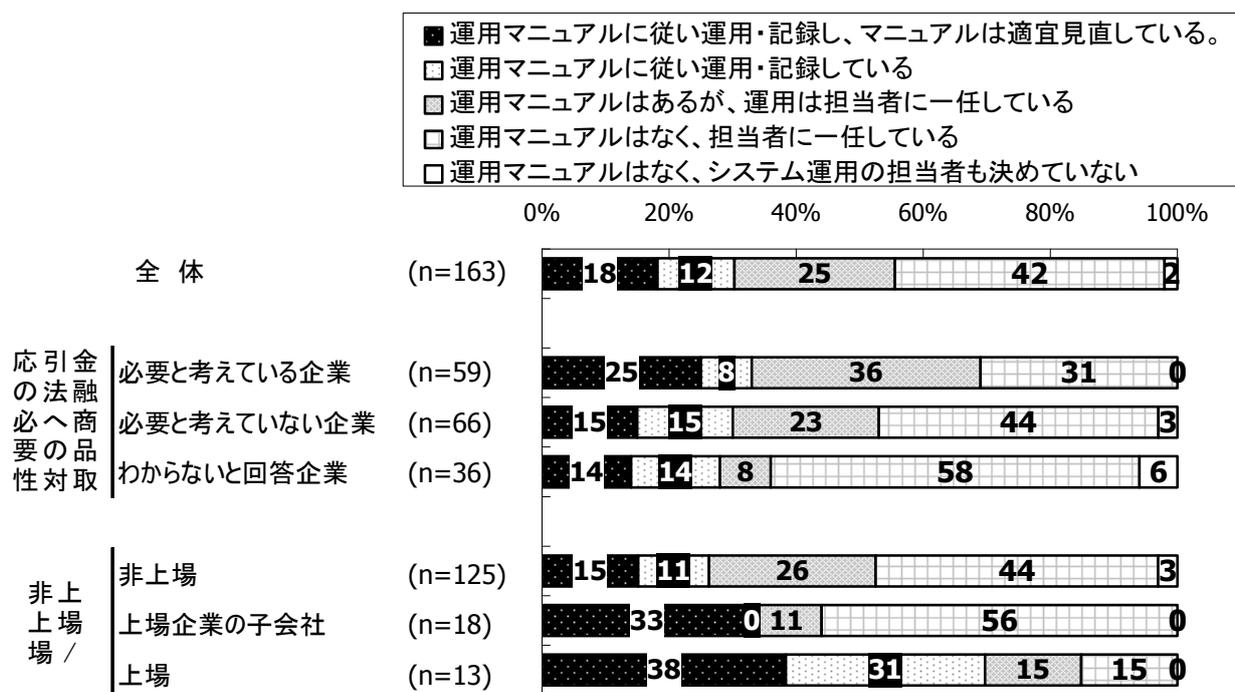
(2) システムの運用・管理

財務報告にかかわる IT システムの運用においては、企業における財務情報の入力、登録、処理、集計、報告など、日常の業務処理の信頼性を確保できるよう運用することが望まれる。システム運用に不備がある場合、結果として財務報告の信頼性に重大な影響を及ぼすことがあるからである。システムを構成する重要なデータや、ソフトウェア障害や故障などでのデータ消失に備え、その内容を保存し、迅速な復旧を図るための対策がとられていること、システム・ソフトウェアに障害や故障などが発生した場合、障害や故障の状況把握、分析、解決などの対応が的確に行われていることなどが求められる。

したがって、「システム運用管理をどのように行っているか」を聞いた。(図表3.2.3.4)

図表 3.2.3.4

Q18.システムの運用管理を、どのように行っていますか



『マニュアルはなく担当者も決めてない』というのは極めてわずかであるが、『マニュアルはなく担当者に一任』というのが42%と最も多く、両者を合わせて管理されていない状態が44%となった。残りの55%の企業では運用マニュアルが作成されており、望ましい状況であるが、実際は担当者に一任しているとの回答が25%あり、これらの企業は十分な管理がなされていない状態であり、44%の企業も含め実態究明と対策提案が急務である。

続いて聞いた具体的な運用管理項目で、割合が最も高かったのは以下のとおりである。詳細なデータは第4章のQ19~22の図表を確認されたい。

「各種ログの記録・保管」 → 『担当者が適切に保管している』52%

「構成一覧の管理」 → 『文書化手続きはないが構成一覧を作成管理している』42%

「データのバックアップの管理」 → 『文書化手続きはないが適切に行っている』38%

「バックアップデータの管理」 → 『複数の外部媒体を世代管理してバックアップ』47%

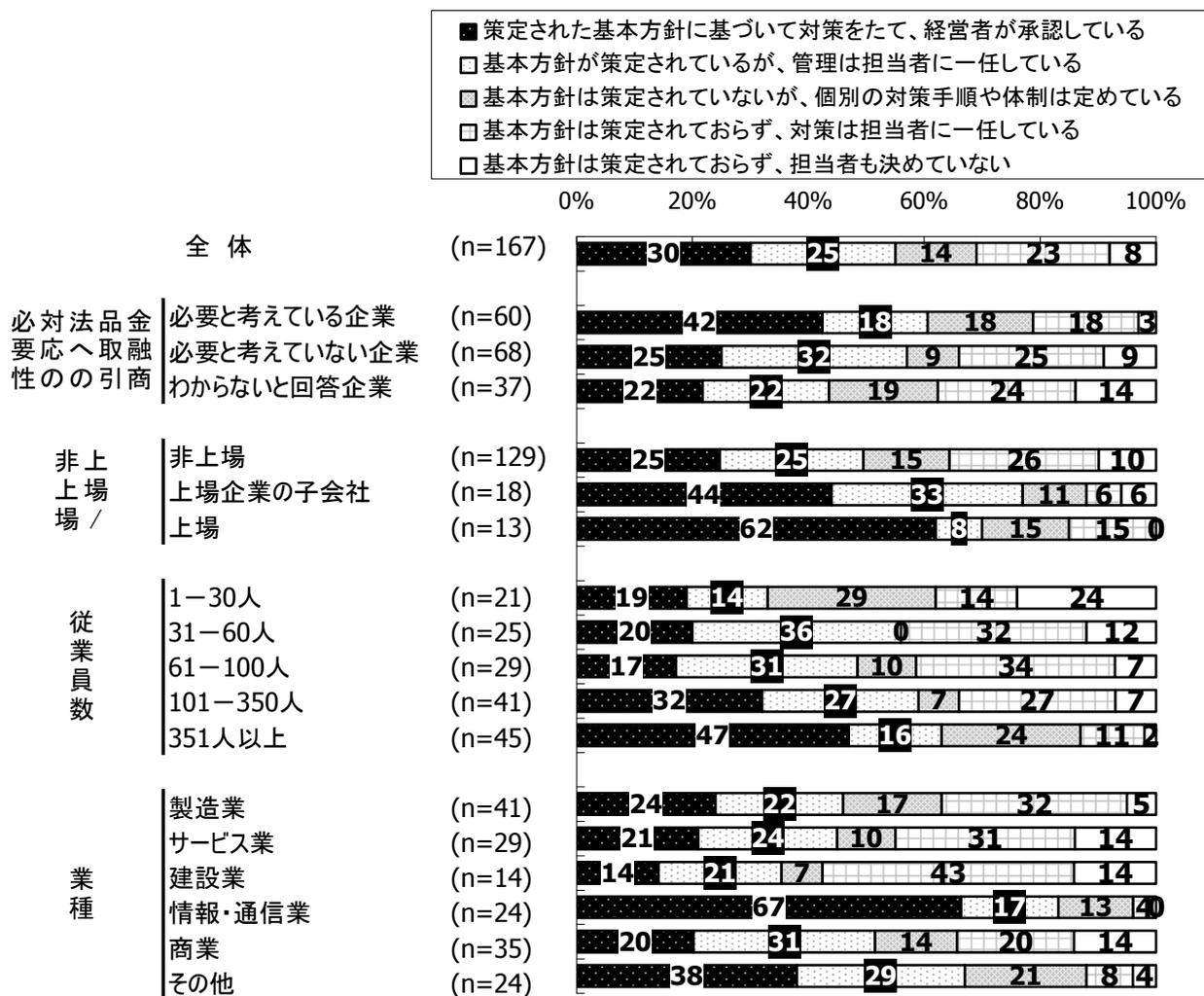
この具体的な管理項目では、いずれも『担当者に一任』よりも『文書化はされていないが適切な管理を行っている』のほうが約40%と最も多く、システムの運用・管理については一応管理していることがうかがえる。しかし、暗黙のルールは不透明な部分が多いことも懸念され、この実態解明と文書化で、マニュアル化に進化させることが望まれる。

(3) システムの安全性の確保

財務情報や財務報告にかかわるITシステムでは、情報の改竄、削除などは、財務情報の完全性、正確性、正当性に重大な影響を与える恐れがある。したがって、システムの安全性の確保では、データやシステム、ソフトウェアの不正使用、改竄、破壊などを防止するために、財務報告に関連するシステム、ソフトウェアについて、適切なアクセス管理などの方針を定めていることが求められている。

そこで初めに、システムの安全性確保の要ともいえる情報セキュリティについての回答を図表3.2.3.5整理した。

図表 3.2.3.5 Q23.情報セキュリティ基本方針に基づいた体制や対策をたてていますか



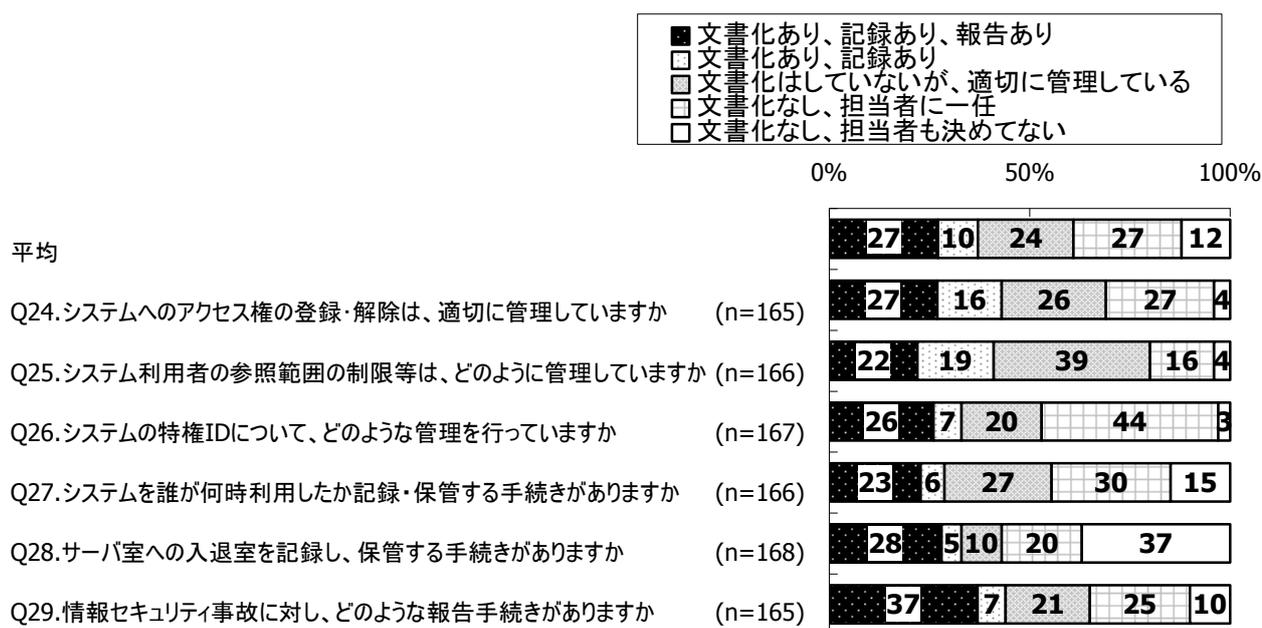
昨今、内部統制を特に意識しなくても、情報セキュリティについてはウイルス感染や情報漏洩、改竄などの事故で話題になることが多く、広く重要性が認識されてきたことの裏付けとして、基本方針を策定している企業は全体の55%と極めて高い割合を示した。なかでも、従業員351人以上の規模の大きい企業では63%、上場企業で70%、また情報通信業で84%と高く、基本方針を策定していることが確認された。

続いて、アクセス権管理、特権ID管理、サーバールーム入退室管理、情報セキュリティ事故の報告体制など具体的な安全対策についてQ24~Q29で聞いた。ここでは回答の全体状況を把握するために、回答の選択肢を共通化し、5段階表示で図表3.2.3.6に整理した。詳細データは第4章を参照されたい。

なお、このなかでQ28「サーバールームへの入退室の記録と保管の手続き」で『文書化なし、担当者も決めてない』が突出しているが、これはサーバを事務室に設置しているなど、特にサーバールームを持たない場合も、この選択肢に含んでいるものと推察でき、小規模企業で顕著になっている。(第4章のQ28の図表参照)

図表 3.2.3.6

(Q24-29) システム安全性の確保



前述の情報セキュリティ基本方針を策定している割合が高かったことを裏付けるように、Q29「情報セキュリティ事故の報告体制」は、文書化している割合が44%と最も高かった。Q24~29の平均でも文書化済みが37%で、システムの安全性確保には関心が高いことがうかがわれる。

一方、『文書化手順はなく担当者も決めていない』や『文書化手順はなく担当者に一任』などのほとんど管理されていない状態も39%と大きな割合である。内部統制の要請を待つまでもなく、システムの安全性確保のために、早急な管理の強化が急務である。

(4) 委託先の管理

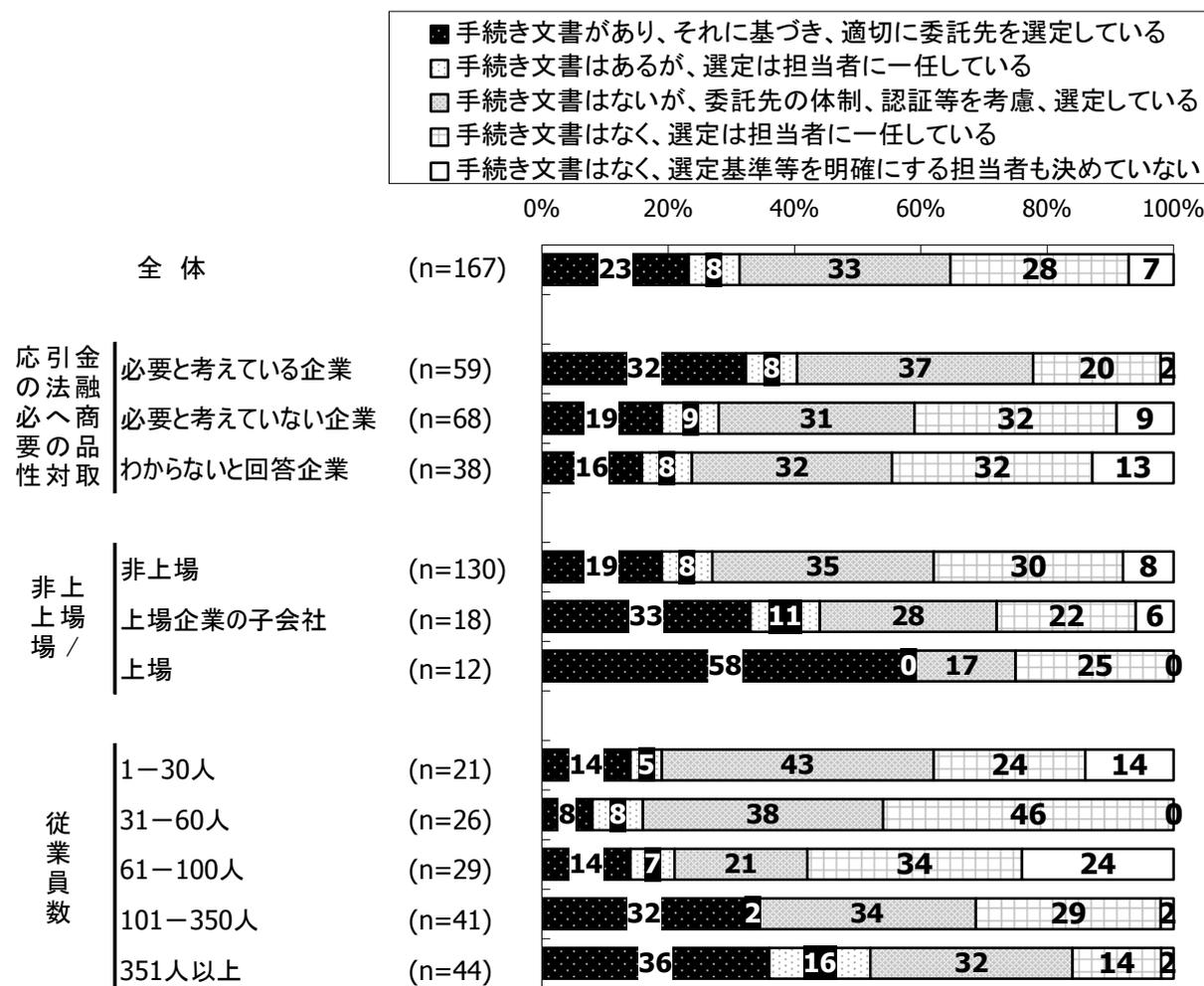
今日、IT 業務に関し、外部の専門企業を活用し業務の一部を委託（アウトソーシング）しているケースが増えつつあるが、この場合でも、最終的には委託業務も含め、内部統制に対する責任は委託側が持つことになる。このため、内部統制の対象となる業務を外部に出す場合は、外部業者に期待するサービスレベルが維持されていることを確認する必要がある。

そこでまず「業務委託業者の選定手続き」についての回答を図表 3.2.3.7 に整理した。

企業全体では 68%の企業が文書化された手続きがないとの回答で、この中で『委託先の体制や取得資格などを考慮して決定』というのが 33%で最も多く、続いて『担当者に一任』が 28%であった。また、『文書化された手続きはあるが、実際は担当者に一任』との企業もわずかではあるが 8%と、十分管理されていない状態の企業が 77%に達する状況であった。

図表 3.2.3.7

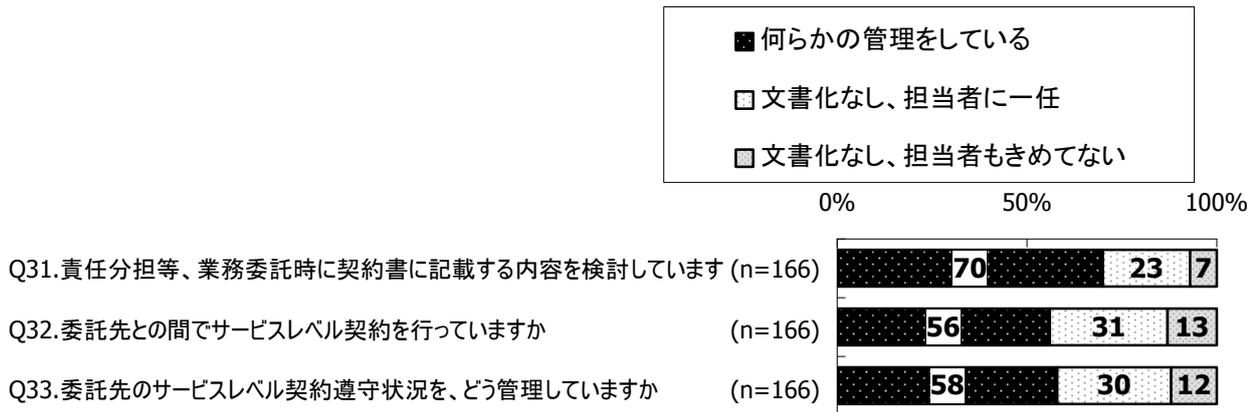
Q30.業務委託業者のどのような選定手続きを定めていますか



続いて Q31~33 にて、「契約書に記載する内容の検討」、「サービスレベル契約」、「サービスレベル契約と実際のサービス内容の管理」について聞いたが、ここでは何らかの管理がされているか否かについて図表 3.2.3.8 に整理した。詳細は第 4 章の Q31~33 の図表を参照されたい。

図表 3.2.3.8

(Q31-33) 委託先の管理



いずれも、何らかの管理がされている割合は半数を超えて、管理が進んでいる状態がうかがえるが、一方、『文書化手続きはなく担当者も決めていない』や『文書化手続きはなく担当者に一任』とのほとんど管理されていない状態が 39%の割合であった。

内部統制では、委託先の必要条件の明確化や、選定基準の制定と手続の文書化のもと、手続に基づく委託先選定、重要な業務委託先選定に関する経営幹部への報告と承認などが求められる。この手続に基づき管理の強化を図ることが望まれる。

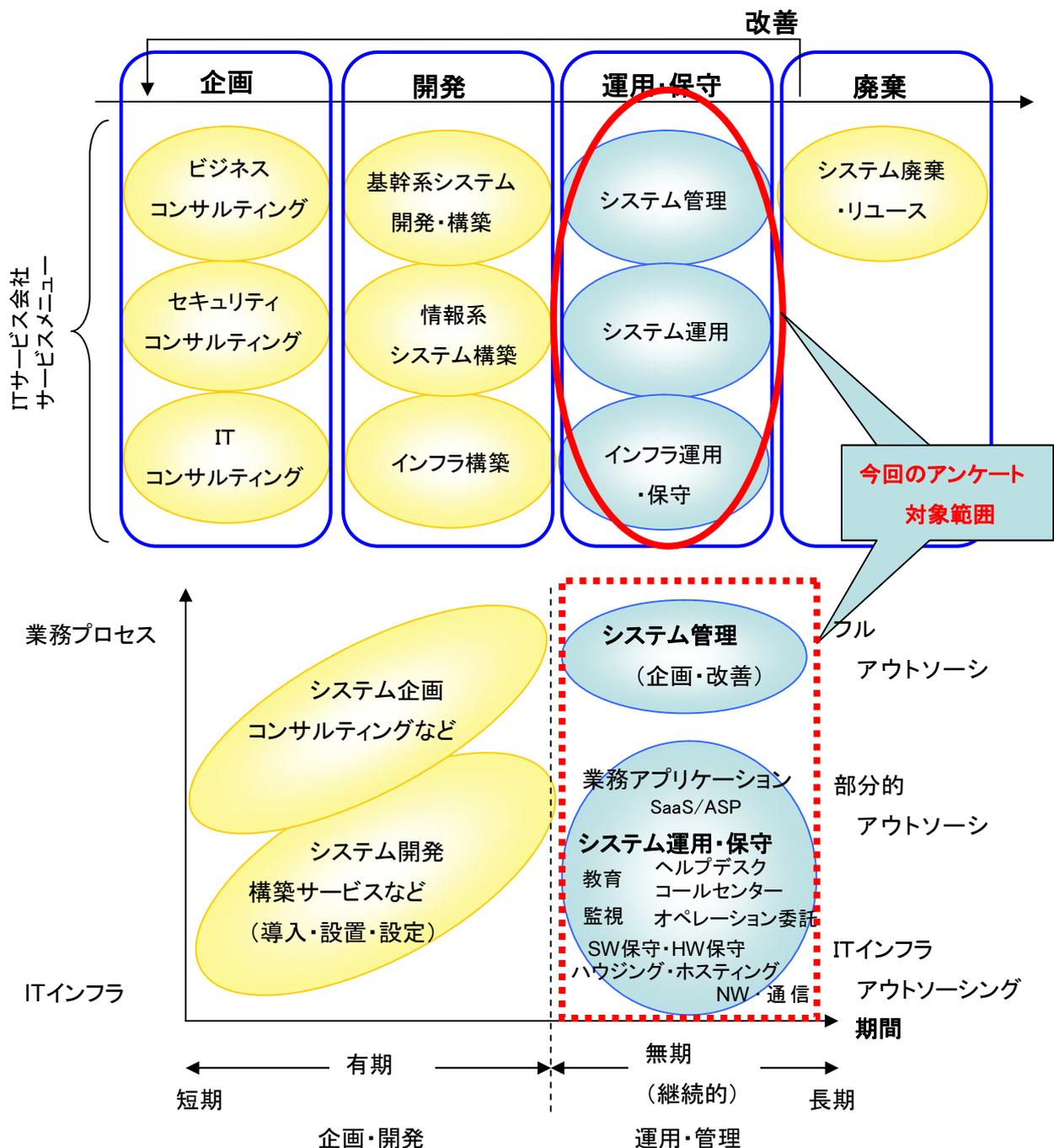
3.3 アウトソーシング

IT ライフサイクルには、「企画」、「開発」、「運用・保守」、「改善」または「廃棄」の4つのフェーズがあるが、これらのフェーズの中で長期的かつ継続的に企業のリソースを必要としているのが「運用・保守」のフェーズである。

企業におけるリソースが有限である以上、最も効率的かつ経済的なリソースの活用を追及していかなくてはならないが、こうした目的のための一方法としてアウトソーシングが注目されつつある。

したがって、今回は、図表 3.3.0.1 に示す「運用・保守」の領域でのアウトソーシングの実態を把握すべくアンケート調査を行った。

図表 3.3.0.1 アンケート対象範囲



(1) アウトソーシングの利用状況

最初の質問「各企業のアウトソーシングの利用状況」は、図表 3.3.0.2 の結果となった。

図表 3.3.0.2

QA. ITシステムの管理・運用・保守にあたって貴社では
アウトソーシングをどの程度利用していますか。

全体 (N 数) % 全体

全体	168		
利用は考えていない	50	30	
利用したいが計画はない	20	12	
利用を計画している	3	2	
部分的にアウトソーシングを利用している	83	49	
アウトソーシングを利用している	12	7	

全回答企業の内、42%にあたる 70 社が『利用を考えていない』もしくは『利用したいが計画はない』と答えており、残りの 98 社 58%が『利用を計画している』、『アウトソーシングを利用している』と答えている。

アンケート対象を「運用・保守」領域としたため、各企業が自社での実施が難しいハードウェア保守やソフトウェア保守も対象業務に入ることから、この領域でのアウトソーシング利用が全体の回答に影響した可能性を勘案し、利用率を「全体」と「ハード・ソフトウェア保守を除外」に細分化してとらえたのが図表 3.3.0.3 である。アウトソーシング利用の 98 社から、ハードウェア・ソフトウェア保守を除外した企業数を見てみると、9 社減って 89 社になったが、これでも調査企業全体の半数をこえる 53%にあたることから、アウトソーシングの利用は、予想以上に進んでいるといえる。

特に、企業規模が大きい企業ほど、アウトソーシングの利用率は高くなっている。

こうした回答企業の多くは、現在稼働中の IT システムであれば自社対応力のみで対応が可能と判断しているものと推測されるが、将来にわたって自社対応のみでの運用保守の継続が可能かどうかについては、以降の回答状況を見ると、必ずしもそうではないと考えられる。

(2) 自社の技術者不足への対応

特に、自社で保有する技術者の不足に対する質問 (Q35) では、図表 3.3.1.2 のとおりアウトソーシングの必要性を認識しているという意味の回答、すなわち『アウトソーシングは必要だが検討の計画は無い』あるいは『アウトソーシングについてこれから検討を始める』が 50%あり、システムの拡張に伴う技術要員の不足についての問題認識は、各企業で顕在化しつつあるといえよう。

図表 3.3.1.2

Q35. 自社内での運用・保守に関わる技術を持つ人材の不足による、ITシステム維持への不安が問題になってきています。貴社での今後の対応策についてお答え下さい。

	全体 (N数)	%	全体
全体	69		
今後もアウトソーシングの計画はない	28	41	
アウトソーシングは必要だが検討の計画はない	30	43	
アウトソーシングについてこれから検討を始める	5	7	
自社内での要員育成等で解決できる	5	7	
人材は既に充分揃っているので不安はない	1	1	

(3) IT 事業者が努力すべき事項

「アウトソーシング導入を検討する場合、必要と考えられる条件は何か」の質問 (Q38) では、『費用対効果の明確化』や『導入メリットの理解』が上位を占めている。

図表 3.3.1.3

Q38. アウトソーシングの導入にはどのような条件が必要だと思いますか。(複数選択可)

	全体 (N数)	%	全体
全体	67		
アウトソーシングによる費用対効果の明確化	55	82	
アウトソーシング導入によるセキュリティ確保・維持に関する不安解消	28	42	
導入メリットの理解	38	57	
ITスキル向上	10	15	
その他	4	6	

自社単独での実施が難しい『ハードウェア保守』や『ソフトウェア保守』が上位を占めていることは当然であるが、『ホスティング』の導入率が74%と高率を示しているのは、注目に値する。

実態については、さらに細かな追跡調査が必要ではあるが、IT事業者が用意した設備とサービスの中で、利用できるものを一部の業務で採用している企業が多いことを表しているのであろうと思われる。

こうしたサービスは、IT事業者として今後も拡大していく方向にあると思われるので、IT事業者がよりユーザ企業の要求に適合したサービスの開発を行い、ユーザ企業へ分かりやすく効果的な提案を推進することがサービス活用率向上のポイントとなる。

IT事業者が、ユーザ企業の「安全・安心のIT化」に積極的に貢献することで、ユーザ企業とIT事業者とがWin-Winの状況となり、良好な関係強化に繋がっていくことが望ましい。

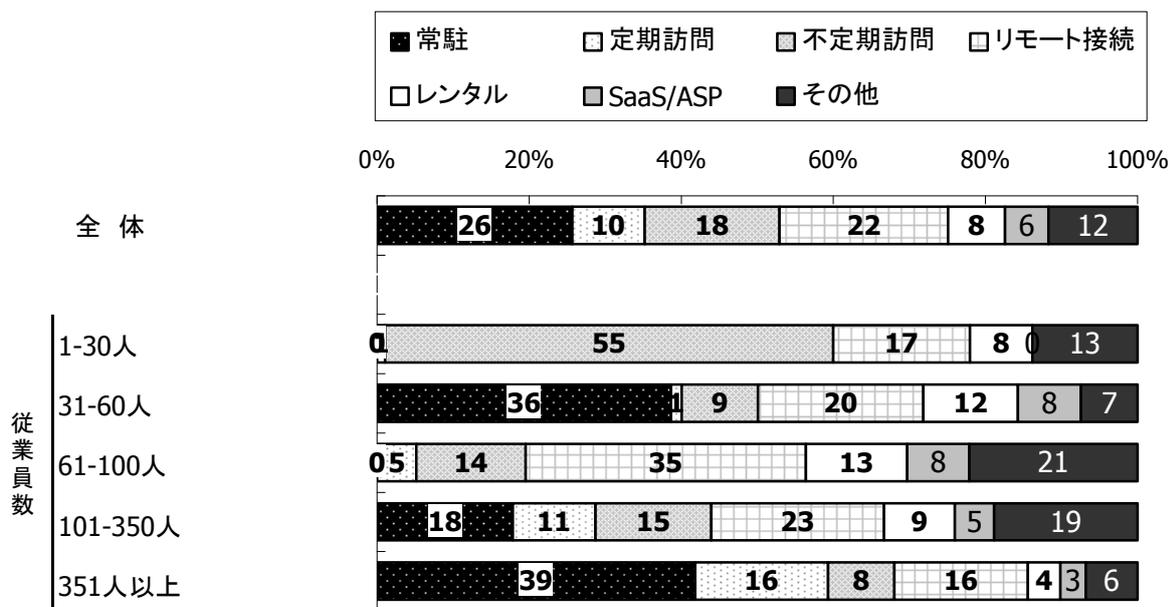
Q45では、アウトソーシングサービスの実現方法を、『常駐』、『定期訪問』、『不定期訪問』、『リモート接続』、『レンタル』、『SaaS/ASP』、『その他』の7種類の中から選択してもらった。その結果が図表3.3.2.5である。

全体的には、おのおののアウトソーシングサービスと実現方法との間に、特に関連する特徴は見出せなかった。これは多くの企業がサービス活用の初期段階であることと、比較的活用が進んでいる『ホスティング』にしても一部の簡易な業務のみでの活用であることなどが理由と思われる。

企業規模の大小による分析では、規模が大きくなるほど『常駐』の割合が増加しているのに対して、規模が小さな企業では『不定期訪問』が多くなるという傾向が見られた。これは、規模の大きな企業においては稼働しているシステム自体の規模が大きいため、アウトソーシングを実現するための手法として、『常駐』が比較的効率的であるためであろう。一方、規模の小さな企業では、常時対応を求めるのではなく、必要なときに対応を求める傾向が強いことを表していると考えられる。

図表 3.3.2.5

Q45. 導入または計画されているアウトソーシングサービスの提供はどんな形態ですか



図表 3.3.2.5 で特記すべき点は、『SaaS / ASP』といった回答が、かなり少なかったことである。これは、後ほど「Saas / ASP の導入状況」として詳細な分析結果を述べる。

3.3.3 アウトソーシング導入後の企業の状況

(1) アウトソーシング計画時点と実施以降でのギャップ

Q46 では、計画時点と導入してからのギャップについて答えてもらった。結果は図表 3.3.3.1 のとおりである。

図表 3.3.3.1

Q46.業務のアウトソーシングを検討している時と、導入した後で何かギャップはありましたか。(複数選択可)	全体 (N 数)	%	全体
全体	89		
サービスレベルが低い	18	20	
サービスレベルが高い	15	17	
費用が安い	8	9	
費用が高い	39	44	
サービス対象範囲が狭い	17	19	
サービス対象範囲が広い	9	10	
その他	13	15	

最も多い回答は、『費用が高い』という回答で、総回答数の 44%を占めている。これは、アウトソーシング自体の価格が特に高額であるというよりも、アウトソーシングの活用において、その移行途上で予定外の費用が追加的に掛かることが見えてくるのがひとつの要因と考えられる。追加で行ったヒアリング調査では、「サーバのホスティングなどを行った場合の、通信回線の増設費用や通信費用が予想外であった」といった意見もあった。また、「自社要員で運用しているときの経費は、既に固定費として織り込み済みであり、費用として事前に認識しなかったが、支払いの発生により判明した」といったことが事後に出てくるようである。人件費や設備費・フロア費用などは差こそあれ、発生費用として事前に組み込むことが必須である。

一方、『サービス対象範囲』や『サービスレベル』については、『狭い』、『広い』や『高い』、『低い』が比較的拮抗した回答となっている。これらは、依頼主であるユーザ企業と受託者である IT 事業者との内容の共用不足や認識の差であり、アウトソーシング採用時点で『対象範囲』や『サービスレベル』に対して、互いの認識を一致させるための詳細打ち合わせの実施と文書化が、こうした認識の差を生ませないために必要な行動であろう。

図表 3.3.3.4

Q53.貴社がアウトソーシングしている業務全般の満足度はどの程度ですか。	全体 (N 数)	%	全体
全体	89		
不満	2	2	
やや不満	14	16	
普通	50	56	
満足	18	20	
非常に満足	5	6	

(4) 今後のアウトソーシング計画

Q54 では、今後の計画について聞いている。

半数（50%）の企業は、『アウトソーシングする業務も形態も変えるつもりは無い』と答えているが、36%にあたる 32 社は『アウトソーシングする業務を増やしていく予定』あるいは『アウトソーシングする業務は変わらないが形態を自社内から外部に移行していく予定』と答えており、ユーザ企業は IT 事業者に対して、要求に適合し、かつ、適正な価格のサービスメニューの拡張を求めているといえる。

図表 3.3.3.5

Q54.アウトソーシングの今後の計画について。	全体 (N 数)	%	全体
全体	90		
アウトソーシングする業務を増やしていく予定	24	27	
アウトソーシングする業務は変わらないが形態を自社内から外部に移行していく予定	8	9	
アウトソーシングする業務も形態も変える予定はない	45	50	
アウトソーシングする業務は変わらないが形態を外部から自社内に戻していく予定	9	10	
アウトソーシングする業務を減らし自社に戻していく予定	4	4	

(5) 今後拡充を期待するサービスメニュー

それでは、どのようなサービスメニューの拡張を各企業が求めているのであろうか？ Q55 では、18 種類のアウトソーシング分野について、拡充を望む分野を挙げてもらった。結果は次のとおりである。

図表 3.3.3.6

Q55.IT ベンダの提供するアウトソーシング関連サービスで、今後サービスメニューの拡充を期待する、または利用してみたいサービス分野をお答え下さい。(複数選択可)

	全体 (N 数)	%	全体
全体	81		
ヘルプデスク	6	7	
コールセンター	7	9	
オペレーション業務	6	7	
ハウジング	9	11	
ホスティング	9	11	
サーバ監視	11	14	
ネットワーク監視	13	16	
アプリケーション監視	12	15	
バックアップ業務	15	19	
ハードウェア保守	13	16	
ソフトウェア保守	14	17	
情報システム企画管理運用	11	14	
BCP	16	20	
SaaS	17	21	
IT教育 / トレーニング	23	28	
APM	6	7	
ITILを活用した運用改善 / コンサルティング	8	10	
システム管理から運用・保守までのフルアウトソーシングサービス	13	16	

18 種類のアウトソーシング分野のうち、今回の回答企業が拡充を望むサービスメニューは、図表 3.3.3.6 のとおりである。

複数回答での記入を求めたが、ほとんどの分野が 10%台の回答となった中で、『IT 教育 / トレーニング』、『SaaS』、『BCP』、『バックアップ業務』の 4 分野については、ほぼ 20%を超える回答であり、各ユーザ企業が今後強化してもらいたい領域あるいは積極的にアウトソーシングを考えている領域であるといえよう。

特に『IT 教育 / トレーニング』の分野は、高度化する IT 環境に追従するための社員教育は不可欠となるものの、自社での教育環境を維持拡張することに対する費用対効果の面での問題点が、サービスメニュー拡張を期待するポイントになっていると考えられる。

一方『SaaS』については、経済産業省が「中小企業向けの IT による効率化推進」に関する指針を提示していることもあり、今後の導入を考える企業が増加するであろうことを暗示しているものと考えられる。

Q56 では、各企業に運用関連の IT 委託費用が売り上げの何パーセントに相当するかを聞いている。結果は図表 3.3.3.5.2 のとおりであり、回答企業 85 社のうち、61%にあたる 52 社が『0.3%未満』、22%

Q58 では、現在、SaaS や ASP サービスを利用していない企業 124 社（回答は 120 社からあった）に対して、今後の利用意向を聞いている。結果は図表 3.3.4.2 のとおりである。

『利用したい』あるいは『利用する予定』と答えた企業は 19%（21 社）に過ぎない。

図表 3.3.4.2

Q58. 今後 SaaS や ASP サービスを利用したいとお考え
ですか(予定はありますか)。 全体 (N 数) % 全体

全体	120		
わからない	45	38	
利用したくない	3	3	
利用する予定はない	49	41	
利用したい	22	18	
利用する予定	1	1	

Q59 では、さらに Q58 で、『わからない』、『利用したくない』、『利用する予定はない』と答えた企業 124 社に対して、その理由を聞いている。（回答は 93 社からあった）結果は下表のとおりである。

図表 3.3.4.3

Q59. SaaS や ASP サービスを利用する予定はない(利用
したくない)という理由は何でしょうか。 全体 (N 数) % 全体

全体	93		
導入が面倒	2	2	
メリットがよくわからない	33	35	
経済的な理由	12	13	
当社の業務に必要がないため	39	42	
その他	7	8	

最も多かった理由は『当社の業務に必要がない』であった。この『当社の業務に必要がない』というのは、現状の業務用に既開発のシステムがある場合なども含んでいると考えたほうが良いであろう。当然、現状のシステムがあるのに、SaaS や ASP サービスを導入する必要性はないからである。

SaaS や ASP サービスを導入していない企業の現状システムの調達方法を Q60 で聞いているが、『財

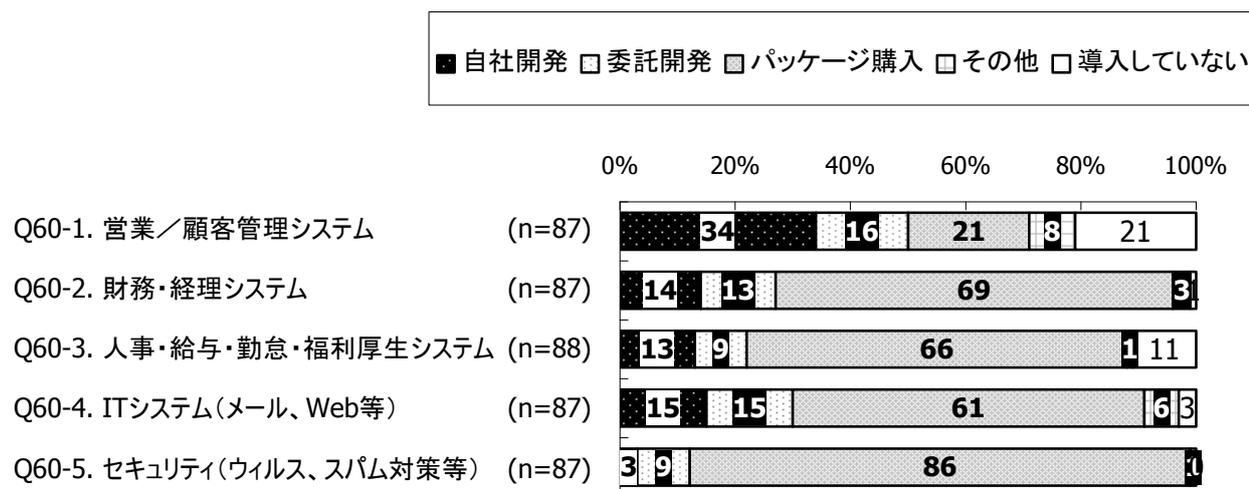
『業務・経理システム』、『人事・給与・勤怠・福利厚生システム』、『IT システム（メール・Web 等）』、『セキュリティ（ウイルス・スパム対策等）』は、大半がパッケージ購入で調達されているとの結果であった。

パッケージソフトの利用で賄えるシステムであれば、SaaS や ASP サービスの活用も可能な訳であるから、今後利用率が向上することも期待できる。ここで注意しなければならないことは、SaaS は、基本的には提供される機能をそのまま利用する、すなわちアプリケーションのカスタマイズは難しいということがある。複数のユーザがシステムを共有するわけであるから、各々の企業の独自要求は基本的に受け入れることが難しくなるわけであり、それが、パッケージ購入でまかなえるシステムが SaaS への移行が容易であるという根拠である。

追加で行ったヒアリング調査では、「自社のコントロールが利かないことや、こちらの要求が受け入れられないため、SaaS 利用やアウトソーシングをやめて、自社運用に戻していく」といった意見も見受けられた。こうした点について、SaaS や ASP サービスの利用を今後検討するユーザ企業は、十分留意しておく必要があるだろう。

図表 3.3.4.4

システム別調達方法割合



図表 3.3.4.3 では、『メリットがよくわからない』との回答も約 1/3 を占めている。

SaaS は、「スピード導入・低コスト・簡単運用」を目指した経営の新しい形態として、各 IT 事業者が積極的にサービスの拡充を目指しているが、実現までには、まだまだ問題がありそうである。特に、ネットワークを通じて行うサービスに対する「データ管理や情報セキュリティに関する不安」や、「通信量の増加やネットワーク障害に対応するための設備強化に伴う初期費用とサービス利用によるコスト軽減がどの時点でバランスが取れるのか」など、利用者に費用対効果といったサービスの可用性がうまく伝わるような情報開示が必要である。

IT 事業者は、こうした情報をより積極的に開示して、ユーザ企業への導入を啓蒙する活動を強化すべき時期にきていると考えられる。

まだ導入していない企業は、こうした状況の変化に注目し、効果的なサービスの検討と活用をしてもらいたい。特に昨今、クラウドコンピューティング（第 2.2 節の用語解説参照）によるサービスの提供が話題になりつつあり、ユーザ企業としてはこのあたりの動向にも注目しておく必要があるだろう。

3.3.5 PDCA サイクルの活用とIT・セキュリティに関する教育の実態

アウトソーシングを効果的に活用するためには、Plan「計画」、Do「実施・実行」、Check「調査・点検」、Action「処置・改善」のサイクルを継続的にまわすことが重要である。Q63では、アウトソーシングにおけるPDCAサイクルの重要性について質問をした。

図表 3.3.5.1

Q63. アウトソーシングにおけるPDCAサイクルについてどのようにお考えですか。

全体	(N数)	%	全体
----	------	---	----

全体	(N数)	%	全体
わからない	44	28	
PDCAサイクルが重要だと思わない	2	1	
PDCAサイクルはそれほど重要ではないと思ひ特に意識はしていない	19	12	
PDCAサイクルは重要であると理解しているが実際の応用はしていない	70	44	
PDCAサイクルは重要であると理解し常に応用している	25	16	

PDCAサイクルの重要性を認識している企業は約60%と多いものの、実際にPDCAサイクルを応用してアウトソーシングの検証をしている企業はわずか16%であった。

アウトソーシングをより効果的に利用するためには、PDCAサイクルを継続的にまわして、計画との不整合な部分や問題点を早期に見つけて修正していくことが望ましい。

続くQ64では、ITやセキュリティに対する社員教育の実態を聞いている。結果は下表のとおりである。

図表 3.3.5.2

Q64. ITおよびITセキュリティを導入するにあたり、実際にオペレーションを行う社員への教育をどのように行っていますか。

全体	(N数)	%	全体
----	------	---	----

全体	(N数)	%	全体
特に教育は行っていない	43	26	
一部の社員に教育を行ったことがある	55	34	
全社員に教育を行ったことがある	30	18	
一部の社員に定期的に教育を行っている	13	8	
全社員に定期的に教育を行っている	23	14	

社員に対して教育を行ったことのある企業は74%と高い率ではあるが、全社員や一部の社員に定期的に教育を行っているのは、全体の22%しかなく、高価で高性能なITシステムを安心かつ効果的に運用

3.4 運用とセキュリティ

3.4.1 運用

ITシステムの導入においては、ビジネス要件をITシステム化しITサービスを開始するまでの「システム設計」を含む「システム構築」が注目されがちである。しかし、「構築半年、運用10年」、「IT投資に占める運用費用の割合は60%以上」などと言われるように、ITサービスの効用は、構築後の「システム移行」、サービス開始後の「システム運用」をうまく運営しなければ得ることができない。

このような観点から、昨年に引き続き、システム運用への対応についてのアンケートを実施した。

第2章で述べたように、今年度は、質問を昨年度の46問から22問に絞って実施したため、領域の数も下記の3個に組み替えている。以下に個々の領域の意味を記す。

①. エンドユーザ（EU）支援 / 日常運用（Q66-Q71）

ITサービスの利用者からのPCやITサービスの利用に関する質問への対応や、PC故障時の対応が迅速に行われないと、業務の停滞につながる恐れがあり、適切なエンドユーザ支援が必要である。

コンピュータ（サーバ）が故障したり、ソフトウェア障害が起きて、重要なデータが失われたりする可能性があり、定期的なバックアップ作業が必要になる。また、記憶装置内にゴミが累積するため、定期的に記憶装置の整理を行ったりする必要がある。昨今では、セキュリティ対策の修正もしばしば発生し、それに対応する必要がある。日常運用をおろそかにできないわけである。

②. トラブル対応 / 原因調査 / 品質（Q72-Q81）

コンピュータの故障時や障害発生時は、状況を見極め、ハードウェアの交換やデータのバックアップなどの対応を素早く行い、サービスを迅速に復旧させる必要がある。また、故障の予兆をつかみ、トラブルの発生を未然に防止する措置をとることも重要になる。トラブル対応である。

トラブルの原因を正確に把握し、同じ問題が再発しないように、業務ソフト開発者やIT事業者と連携した原因調査と対応を行う必要がある。

ITサービスの品質にはいろいろな側面があるが、基本的にはサービスの中断をビジネス遂行の面から許される範囲に収めることが重要になる。システムの設計いかんで中断時間を最小限にとどめることはできるが、過剰品質にすると投資が莫大になるため、ビジネス部門と適切な目標を決め、そこへ向かって行く姿勢が求められる。

③. サービス継続 / 移行（Q82-Q87）

いかにうまく設計されたシステムでも、大規模停電や災害時にはサービスを継続できない。災害が発生してから、あわてて泥縄式に対処するのではなく、事前に対処を検討しておくことが重要になる。

新しいシステムやサービスの組込時には当然、サービス移行が発生するが、これ以外にも、自社開発の業務ソフトの修正時やベンダ・ソフトの修正時にも、本番システムへの移行作業が発生する。この作業では、システムの安定性が損なわれたり、悪意を持った処理が組み込まれたりする可能性がある。内部統制の面からも、この移行作業の厳格さが求められている。

本節では、上記の3領域ごとに、昨年度との比較を中心に今年度の回答を分析していく。

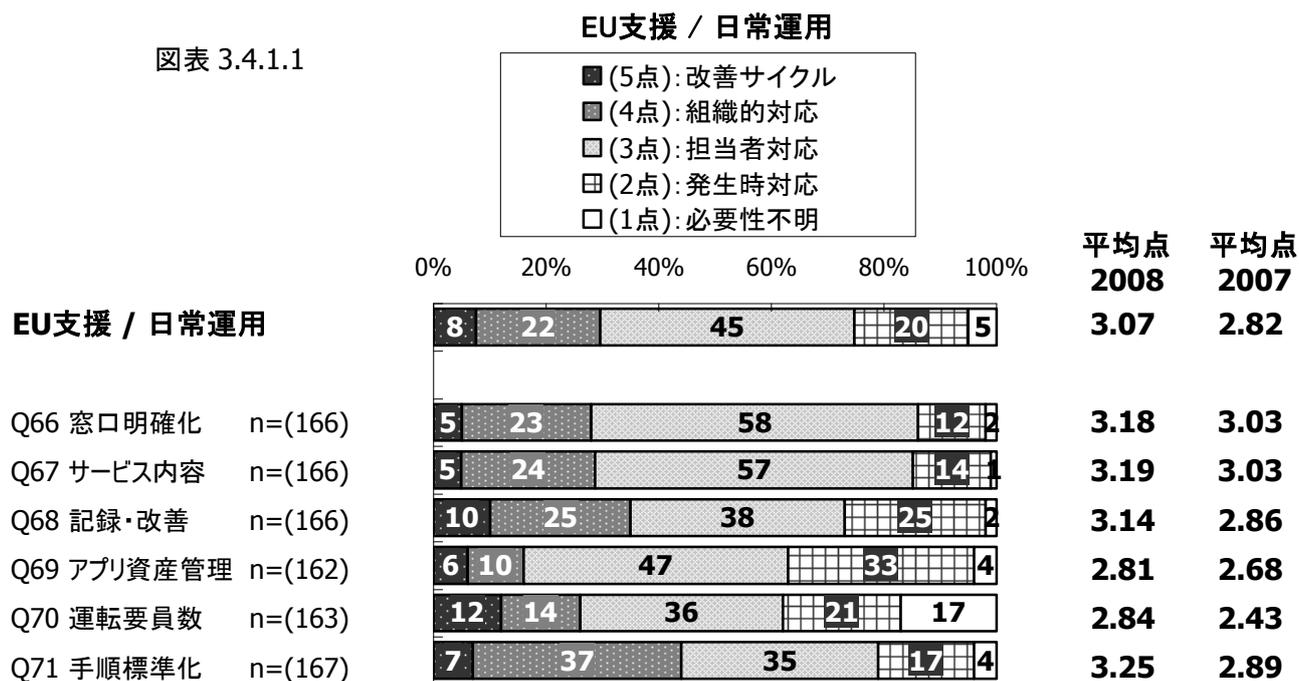
(1) エンドユーザ(EU)支援 / 日常運用

この領域では、エンドユーザ（EU）支援 / 日常運用についての下記の6個の質問への回答を分析している。

- Q66: トラブルの問い合わせ窓口をどのようにしていますか（ユーザの生産性を向上するには、専門のユーザ支援体制が必要です）。
(窓口明確化)
- Q67: PC の使い方や業務処理に関する問い合わせにどのように対応していますか（ユーザの生産性向上のために必要となります）。
(サービス内容)
- Q68: ユーザからの質問内容を記録し、改善をどのように行っていますか(ユーザ質問を低減し、満足度を向上するために必要となります)。
(質問内容記録・改善)
- Q69: アプリケーション維持の要・不要の観点から棚卸し評価を行っていますか（不要なアプリケーションを維持するコストを低減できます）。
(アプリ資産管理)
- Q70: 休日・夜間を含め、オペレーション要員数は十分ですか（不十分ですと作業ミス等の修復での就業が増え、退職が増える恐れがあります）。
(運転要員数)
- Q71: 定常操作や非定常操作に対するオペレーション手順書を整備していますか（作業ミスが増えたり、効率が下がる恐れがあります）。
(手順標準化)

各質問に対する回答の分布と平均点（上記質問に対する選択肢を点数として平均値を算出）は、下記のとおりである。ここでの今年度のサンプル総数（n）は162~167である。また、昨年度のサンプル総数（n）は154~159である。

図表 3.4.1.1



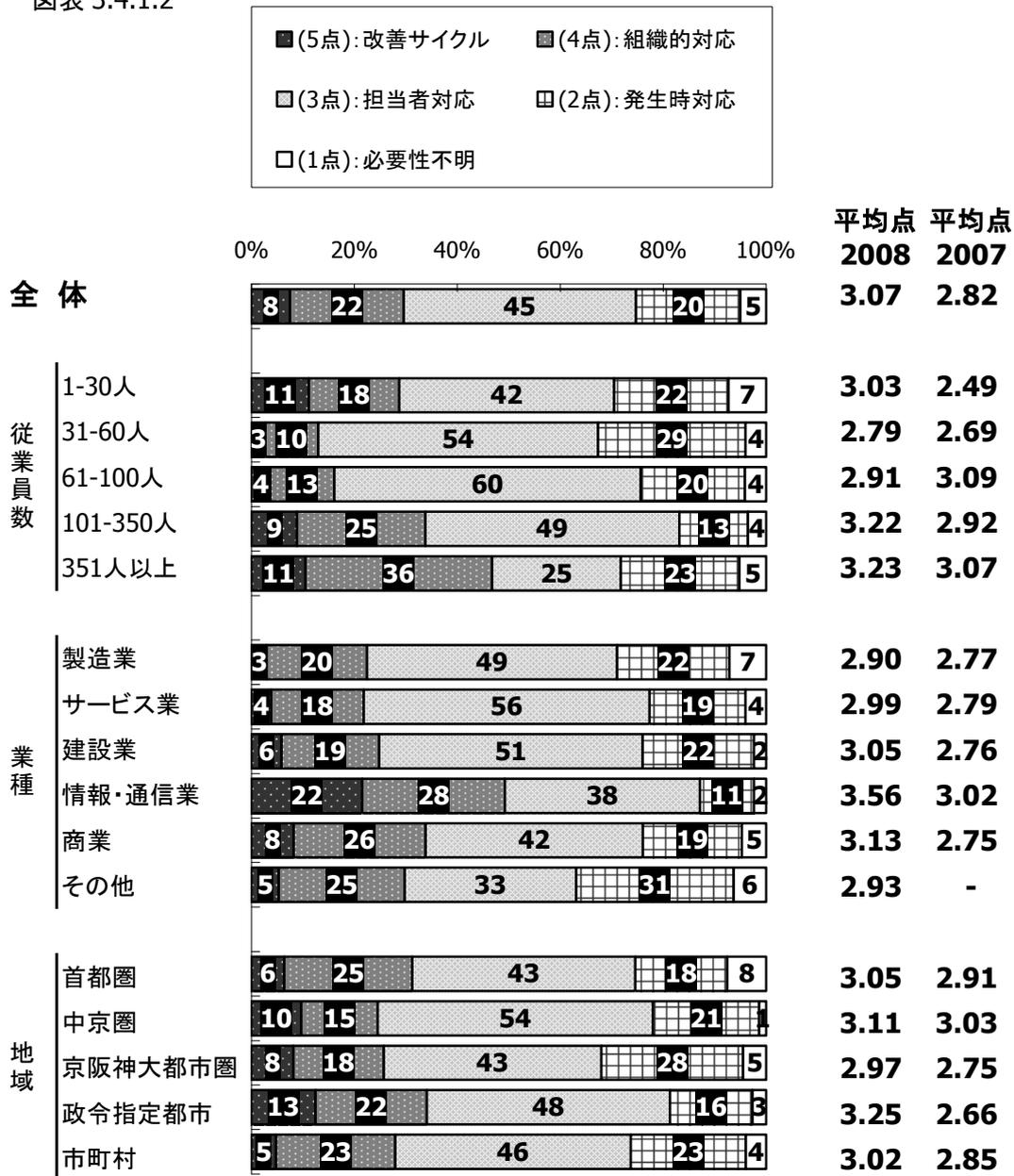
この領域の平均点は 3.07 であり、昨年度の平均点よりはやや高いものの、十分に高いとはいえない。昨年度の報告では、3 点レベルの回答『担当者対応』が多く、エンドユーザ支援 / 日常運用に対しての切実感が一般的にまだまだ薄いと記しているが、今年度は、これがやや改善されている。

昨年度との差異がやや大きいのは、Q70 運転要員数、Q71 手順標準化である。この 2 問に対して、5 点レベルの回答、『負荷を評価、改善している』と『作業ミスを分析、改善している』としている企業が今年度は多くなっている。また、Q70 運転要員数の質問に対して、1 点レベルの回答『必要性不明』が、27%から 12%へと減少している。運用要員数が注目されているのは、アウトソーシングが増えたことと関係している可能性がある。

このデータを従業員数別（企業規模別）、業種別、地域別に整理したものが次の図表である。

図表 3.4.1.2

EU支援 / 日常運用



従業員数別に見ると、「351人以上」を含めて平均点に大差がないが、従業員数が増えるに従い、組織的に対応している割合が大きくなっている。昨年度同様である。

業種別に見ると、「情報・通信業」は、他の業種に比べて平均点が高い。特に『改善サイクル』レベルの回答が多いのが目立つ。昨年度は、平均点は高いものの、目立つほどではなかった。

地区別に見た場合には、大差はない。昨年度同様である。

昨年度との違いをより厳密に見るために、昨年度と今年度両方に回答していただいた 37 企業だけに着目して比較したものが、図表 3.4.1.3 である。したがって、いずれの平均値も、サンプル総数 (n) は、35~37 である。

図表 3.4.1.3 **EU支援 / 日常運用**
2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
EU支援 / 日常運用	2.50	2.37	0.13
Q66 窓口明確化	3.00	2.95	0.05
Q67 サービス内容	3.05	2.97	0.08
Q68 記録・改善	3.05	2.76	0.29
Q69 アプリ資産管理	2.84	2.78	0.06
Q70 運転要員数	2.78	2.38	0.40
Q71 手順標準化	2.78	2.72	0.06

6 個の質問に対する平均点は、いずれも昨年度より高い。全問について昨年度の平均値より高くなっているのは、この領域のエンドユーザ支援 / 日常運用だけである。この1年、課題として重視され始めたことをここでも示している。

Q68 質問内容記録・改善の質問に対しては、平均点が 0.29 上がっている。これは、『担当者一任』ではなく『記録している』という 4 点レベルの回答が、11%から 24%を占めるという変化によるものである。見えないものは理解できない。理解できないものは改善できないということが理解され始めたように見える。

Q70 運転要員数の質問に対しても、0.40 も平均点が高くなっている。これは、『必要性不明』という 1 点レベルの回答が、30%から 8%へ減少したことが一因である。

全データ調査（図表 3.4.1.1）では平均点が大幅に高くなっていた Q71 手順標準化の質問について、この昨年度今年度両方の回答のユーザ調査では、大差がでていない。

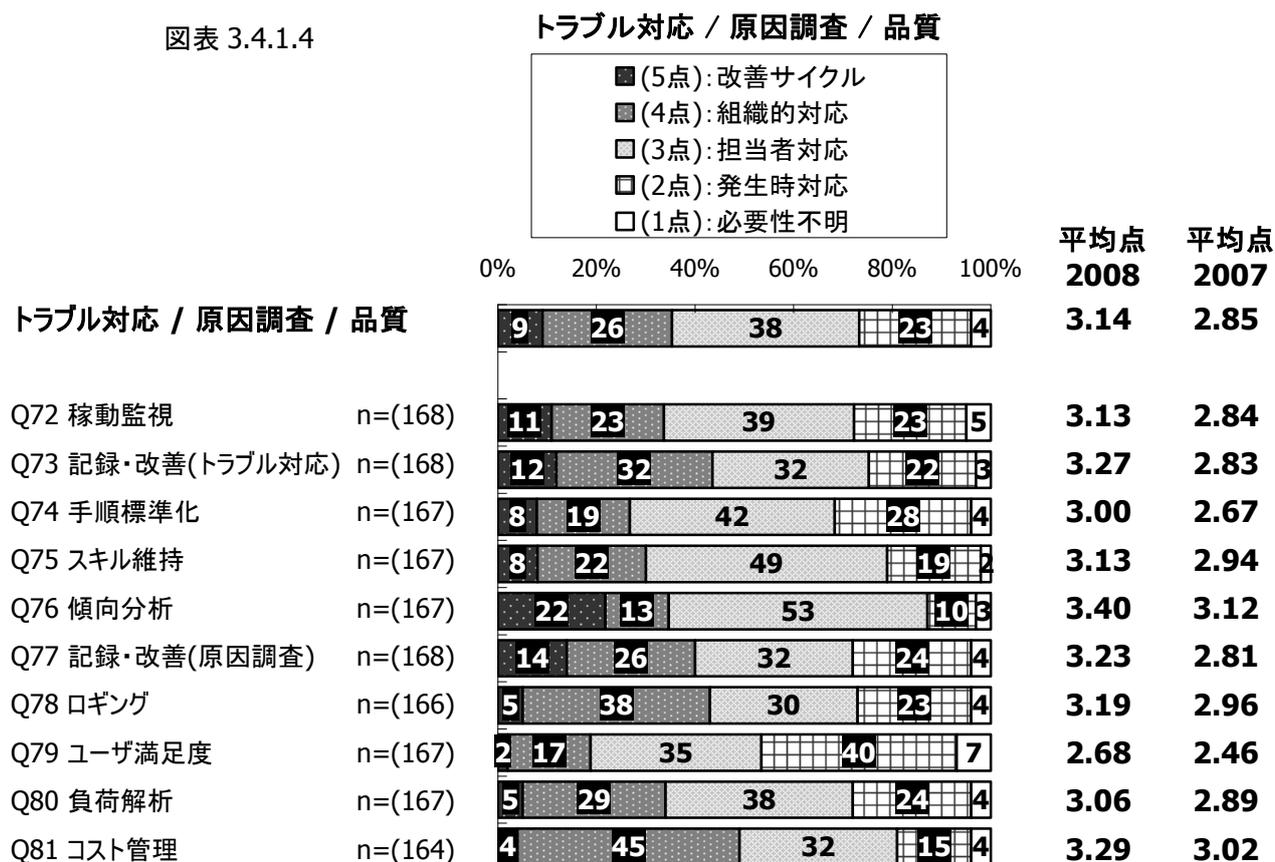
(2) トラブル対応 / 原因調査 / システム品質

この領域では、トラブル対応 / 原因調査 / システム品質についての下記の 10 個の質問への回答を分析している。

- Q72: 重要システムの稼働状況の監視を行っていますか（社員からのクレームを待たず、より迅速に解決を図る必要があります）。
(稼働監視)
- Q73: トラブル対応の内容や処理時間などの記録をつけていますか（記録をつけることで、再発時の対応を円滑にできます）。
(トラブル内容記録・改善)
- Q74: トラブル対応を実施する場合、トラブル対応手順書の整備を行っていますか（トラブル解決を効率的に行い、特定の担当者に依存しない均一的な処置が可能です）。
(手順標準化)
- Q75: トラブル対応要員のスキルを維持していますか（対応要員が適切に教育されていないと積み残しが増え、企業活動に影響する恐れがあります）。
(スキル維持)
- Q76: トラブル発生状況を把握し、対策を検討していますか(トラブル発生増大を放っておくと、さらにトラブルが増え、企業活動に深刻な影響を与える場合があります)。
(傾向分析)
- Q77: 原因調査の内容や処理時間など記録をつけていますか（記録をつけないと、改善の糸口がつかめなくなります）。
(原因調査記録・改善)
- Q78: イベントプログラムやシステムログを収集していますか（問題の根本原因を調査するために必要になります）。
(ロギング)
- Q79: 使用者の満足度を考慮した運用改善目標を設定し、達成したかを把握していますか（サービス提供は使用者の満足度の向上につながるようにする必要があります）。
(ユーザ満足度)
- Q80: 導入以降のシステム処理量の変動を把握していますか（システムの負荷増大は、システムのレスポンス速度や故障率に大きく影響します）。
(負荷分析)
- Q81: システム導入にあたって必要な運用コストを把握していますか（一般にシステム費用のうち、60%が運用コストと言われています）。
(コスト管理)

各質問に対する回答の分析と平均点（上記質問に対する選択肢を点数として平均値を算出）は、次の図表のとおりであった。

図表 3.4.1.4



この領域の平均点は 3.14 で、高いとはいえない。昨年度の平均点よりは、やや高い。

Q79 ユーザ満足度、Q80 負荷解析、Q81 コスト管理の 3 問については、5 点レベルの回答として『指標で管理している』という高いものが要求されていたため、このレベルの回答が少なくなっている。平均点を押し下げる要因となっている。これは、昨年度も同じである。

Q76 傾向分析の質問に対して、5 点レベルの『対応状況を分析し、改善している』と回答している企業が、22%いる点は注目すべきである。

また、この領域 10 質問に対しての 5 点レベルの回答比率は平均 9%であり、昨年度に比べて高い値である。

Q79 ユーザ満足度の質問に対しての回答は、運用に関する全 22 質問中、もっとも低い平均点である。昨年度ももっとも低い平均点であった。1 点レベルの『必要性を認めない』と回答している企業が、7%ある。昨年度と、くしくも同じ値である。2 点レベルの『把握していない』という回答は減少している。

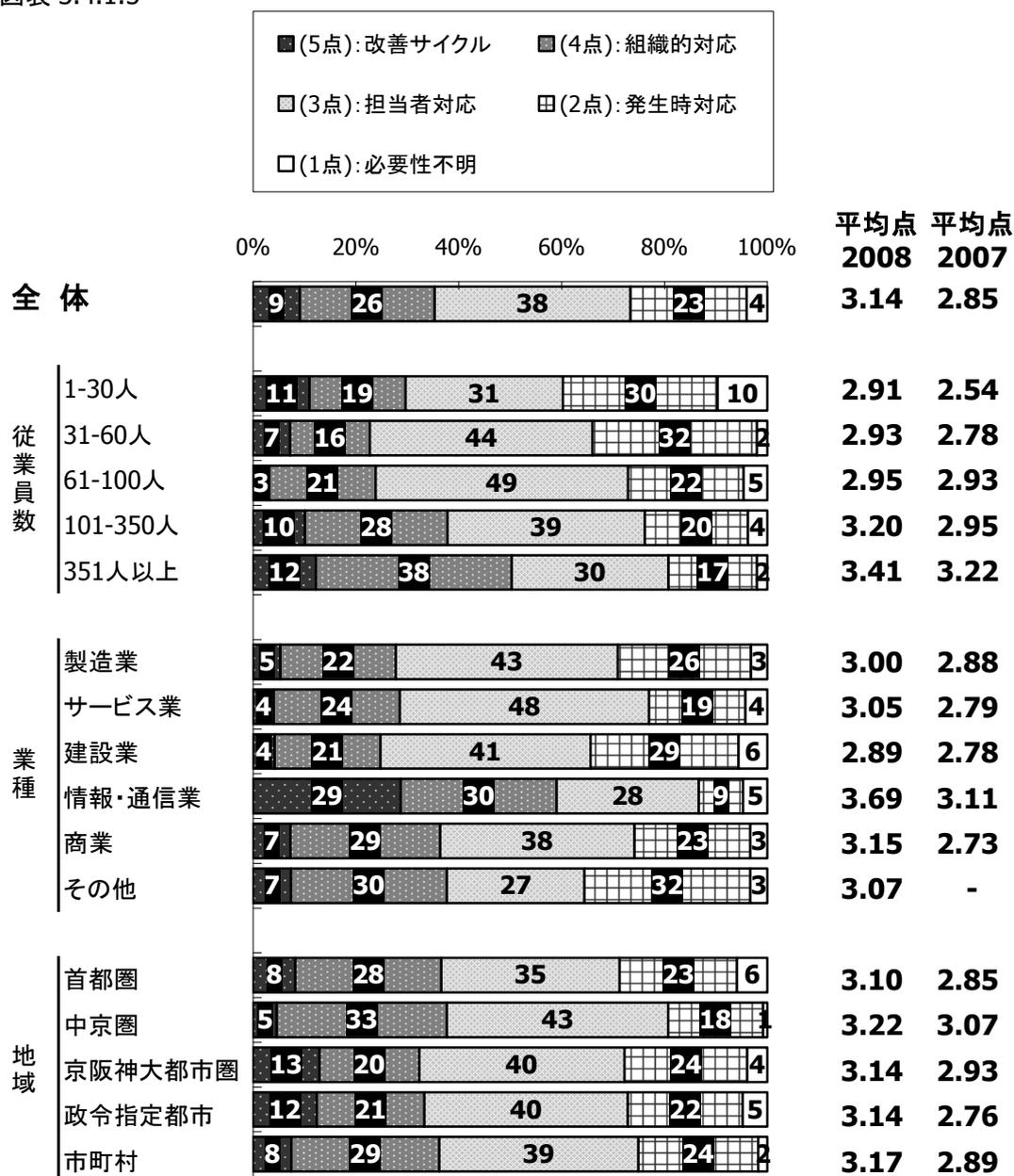
これについて、比較的高得点をだしている企業から、面接調査において以下の話を聞いた。

「エンドユーザがそれぞれデータを加工しているので、それぞれの満足度は一律には測れない。したがって、情報システム部門としてユーザ満足度を組織的には把握していないし、する必要もない」と。ユーザ満足度という単純な指標の意味が改めて問われていると考える。

このデータを従業員数別（企業規模別）、業種別、地域別に整理したものが次の図表である。

図表 3.4.1.5

トラブル対応 / 原因調査 / 品質



従業員数別に見ると、従業員数が多い企業が顕著に高い平均点である。これは昨年度も同様であった。

また、「1-30人」のユーザには、1点レベルの『必要性不明』と答えている企業が10%もある。この傾向も昨年度同様である。

業種別に見ると、「情報・通信業」が高い平均点を獲得している。これは、昨年度同様であるが、今年度はさらに顕著である。

他の業種はほとんど変わらないが、昨年度と違って、商業の平均点が今年度は高い。

地域別には、ほとんど差異がないが、「首都圏」の回答分布が、他と比べてばらついている。

昨年度と本年度両方に回答していただいた37企業だけに着目して比較したものが、次の図表である。

図表 3.4.1.6 **トラブル対応 / 原因調査 / 品質**
2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
トラブル対応 / 原因調査 / 品質	2.89	2.85	0.04
Q72 稼働監視	2.81	2.97	-0.16
Q73 記録・改善(トラブル対応)	2.95	2.70	0.25
Q74 手順標準化	2.68	2.58	0.10
Q75 スキル維持	2.94	3.11	-0.17
Q76 傾向分析	3.03	3.05	-0.02
Q77 記録・改善(原因調査)	2.86	2.86	0.00
Q78 ロギング	3.14	2.92	0.22
Q79 ユーザ満足度	2.57	2.38	0.19
Q80 負荷解析	2.84	2.86	-0.02
Q81 コスト管理	3.08	3.03	0.05

この領域についての 10 質問のうち、昨年度の平均点を上回っているのは 5 件、下回っているのは 4 件、変わっていないのは 1 件である。まだら模様であるが、この領域全体としては変わっていない。

Q73 トラブル内容記録・改善の質問に対しては、平均点が 0.25 高くなっている。これは、『記録していない』という 2 点レベルの回答が、50%から 20%に下がっていることが要因である。第 2 章でも述べたが、まず記録することの重要性が意識され始めているといつてよい。

Q75 スキル維持の質問には、平均点が昨年度より 0.17 低くなっている。予想外の結果であった。これは、『必要性を認めない / 分からない』という 1 点レベルの回答が、3%から 8%に増え、逆に『対応内容を分析、改善している』という 5 点レベルの回答が、8%から 3%に減少していることによる。

スキル維持のためにどんな教育を施せばよいか分からない、適切な教育講座が見つからないなども一因となっている可能性もあり、IT 事業者として何らかの対策が必要と考えられる。

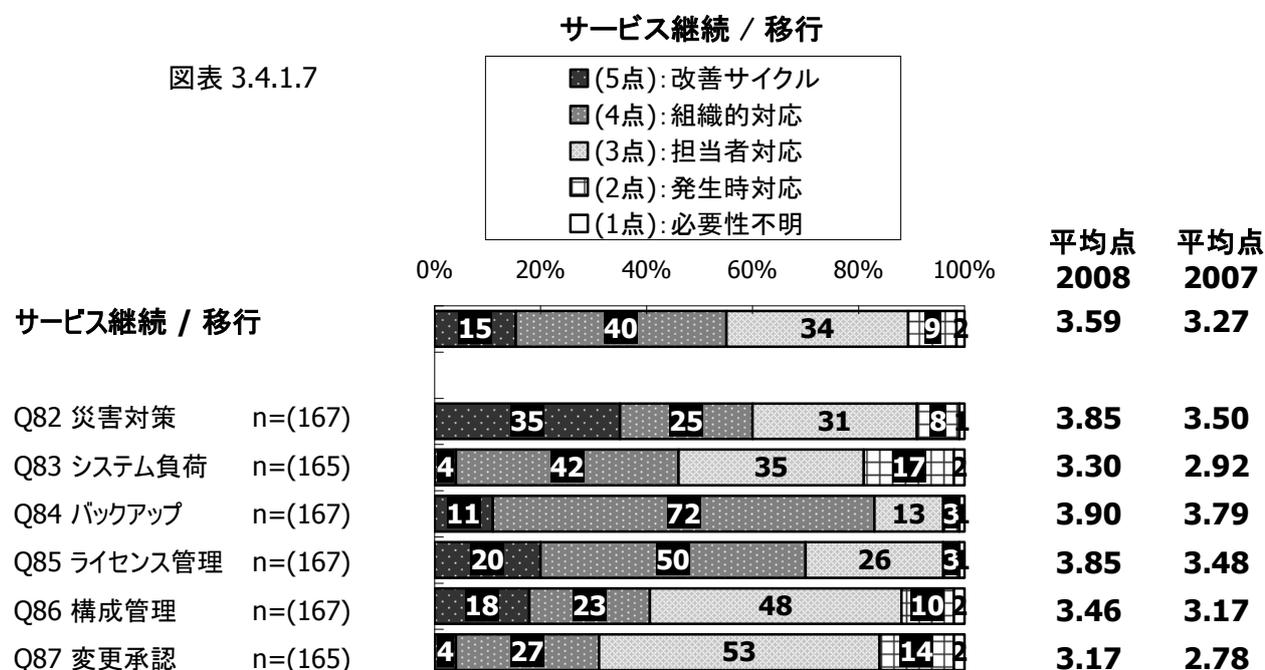
Q77 原因調査記録・改善の質問に対する回答が、図表 3.4.1.4 で示した全データ調査 (n=150~165) では、昨年度より高い平均点となっていたが、なぜか、この 37 企業のデータは昨年度と同一の平均点となっている。

(3) サービス継続 / システム移行

この領域では、サービス継続・システム移行についての下記の6個の質問への回答を分析している。

- Q82: 企業の業務継続の面から欠くことができないシステムの災害、事故、停電対策を行っていますか（企業活動を継続させるために必要です）。（災害対策）
- Q83: システムの負荷状況を把握できていますか（システムの負荷は、システムのレスポンスや障害発生率に大きな影響を与えます）。（システム負荷）
- Q84: バックアップの取得は確実にできていますか（システム障害により重要なデータが失われたり、システムの再構成が必要になったりする場合があります）。（バックアップ）
- Q85: ライセンス契約違反や無駄なライセンス購入はありませんか（著作権保護法で守られており、違反すると懲罰的罰金が課せられたり、企業名が公表されたりします）。（ライセンス管理）
- Q86: 最新のシステム構成情報（ハード / ソフト）の管理を行っていますか（最新の情報になっていないと、トラブルを悪化させたり、回復が遅くなる場合があります）。（構成管理）
- Q87: 変更の必要性を事前に確認していますか（不適切な計画に基づく構成変更・修正適用は業務運用のスケジュールに支障をきたします）。（変更承認）

各質問に対する回答の分析と平均点（上記質問に対する選択肢を点数として平均値を算出）は、次の図表のとおりであった。



この領域の平均点は3.59であり、運用の他の2領域に比べて高い。これは昨年度と同様である。また、昨年度の平均点よりも高くなっている。6個の質問のすべてで、平均点が0.11~0.37高くなっている。

個別の質問について見る。Q83 システム負荷の質問、Q85 ライセンス管理の質問が、0.37と向上して

いる。前者については、2点レベルの回答『把握していない』が減少し、後者は、4点レベルの回答『利用数を把握している』が増えている。

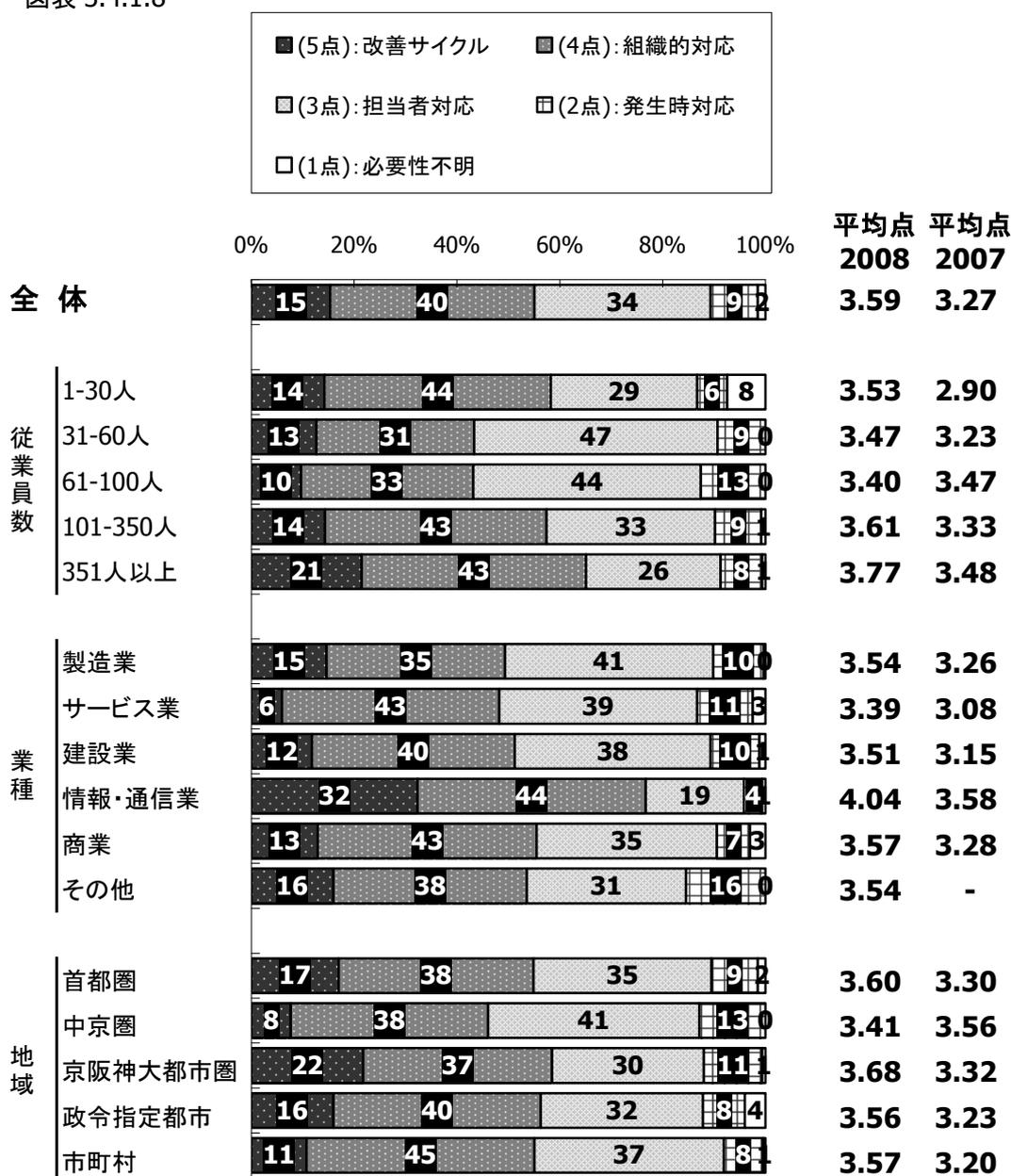
Q87 変更承認の質問に対する5点レベルの回答は、『要否判定会議をし、指標で管理している』であるが、3%と極めて少ない。昨年度は、9%あった。

指標を決め、管理することは難しいことであるが、重要なことである。システムの移行、システムの変更は、『担当者一任』というレベルに留まってはまずい。これを『要否判定会議』を持つなどの組織的対応とする。組織的対応をよりの確に行うためのものが『指標』である。企業それぞれに、指標を作りあげていかなければならない。

このデータを従業員数別（企業規模別）、業種別、地域別に整理したものが次の図表である。

図表 3.4.1.8

サービス継続 / 移行



従業員数別に見ると、従業員数が多い企業がより高い平均点をとっていると、うかがえるが、他の2

領域ほど顕著ではない。昨年度と比べても顕著ではない。

また、「1-30人」の企業には、1点レベルの回答である『必要性不明』と答えている企業が8%もいる。昨年度よりは少なくなっているが、この傾向は、昨年度同様である。

業種別に見ると、「情報・通信業」が高い平均点を得ている。これは、昨年度同様であるが、本年はさらに顕著である。

「製造業」の15%が、5点レベルの『改善サイクル』の回答をしている。昨年度の回答比率は、7%であった。

地域別には、ほとんど差異がないが、「中京圏」の平均点がやや低い。トラブル対応 / 原因調査 / 品質の領域（図表 3.4.1.5）では、「中京圏」の平均点が他の地域よりやや良い。ここでは、逆の傾向を示しているわけである。

「京阪神」については、5点レベルの回答『改善サイクル』も多く、平均点も高い。しかし、図表 3.4.1.2 の EU 支援 / 日常運用と比べてみると、前述と同じように逆の傾向がみられる。

昨年度と本年度両方に回答していただいた37企業だけに着目して比較したものが、下の図表である。

図表 3.4.1.9 サービス継続 / 移行
2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
サービス継続 / 移行	3.47	3.45	0.03
Q82 災害対策	3.75	3.51	0.24
Q83 システム負荷	3.17	3.11	0.06
Q84 バックアップ	3.72	4.05	-0.33
Q85 ライセンス管理	3.75	3.73	0.02
Q86 構成管理	3.42	3.35	0.07
Q87 変更承認	3.03	2.92	0.11

この領域全体としては、今年度の平均点は、昨年度と大差はない。しかし、個別には、0.24 高くなっているものもあり、逆に 0.32 低くなっているものも含まれており、一様な傾向ではない。

Q82 災害対策の質問に対する回答の平均点が、0.24 も上がっている。昨年度は、2点レベルの回答『対策していない』が16%もあり、今年度は11%に減少している。また、4点レベルの回答『対策を検討済である』と5点レベルの回答『対策を導入している』が、昨年度より増えている。

Q84 バックアップの質問に対する回答の平均点が、0.33 も低くなっている。昨年度は、5点レベルの回答『基準を定め指標で管理している』が14%あり、これが減少したからである。全データ調査での昨年度との比較（図表 3.4.1.7）では、平均点が0.11 高くなっていた。ここでは、まったく逆の結果となっている。バックアップの基準の設定方法などが確立されていないため、これで十分なのかといった疑問が増えたのも一因として考えられ、業界として何らかの具体的考え方を提案していく必要があると考えられる。

3.4.2 セキュリティについて

これまでの調査研究で、IT 事業者の提供するメニューはその内容が分かりにくく、何をどう選択して良いのか分からないという意見が多いことが分かっていた。

昨年度、当協会では、セキュリティ対策関連のメニューを要素化、単純化して小冊子「必要なセキュリティ対策がわかる本」を独自に作成し、調査報告書に同封して回答企業にフィードバックした結果、大変に好評であった。

今年度は、セキュリティ対策については、第 2 章で述べたように、昨年度の質問数を 36 から 22 へ絞った形で、アンケートを行い、昨年度からの変化をみようとしている。領域の数も 5 個から、2 個に組み替えている。各領域の意味を以下記す。

① 脅威対策 / 漏洩対策 (Q88-Q93)

インターネットに接続することは、外部からの攻撃や内部からの情報漏洩のリスクを背負い込むことになるが、それらへの対策を行ってれば、リスク以上のメリットを享受することが可能となる。現在ではビジネスを進める上でインターネットの利用は必須の条件となっており、したがって、この脅威への対策をしっかりと行うことも必須の条件となっている。

情報漏洩には、インターネット接続を行ったことにより、スパイウェアの侵入を許し、結果として内部情報がインターネットを通じて漏洩する場合もあるが、むしろ内部犯行によりインターネット以外の各種媒体（紙、CD-R、DVD、USB メモリなど）を通じて漏洩するケースの方が、情報漏洩の約 7 割を占めるといほど多い。インターネットに接続する / しないに関わらず情報漏洩への対策は重要である。

② セキュリティ管理 / 物理セキュリティ (Q94-Q99)

重要情報の管理には二つの側面がある。ひとつはビジネス継続のための、経理情報などのデータベースのバックアップ、二重化など、もうひとつは重要情報をみだりに社外に持ち出すことを禁止・抑制するための管理である。後者は今後ますます重要になる内部統制にも大いに関係しているので十分な対策をとっておく必要がある。

情報漏洩や破壊に対する物理的な対策としては、人的要因への対策と自然災害などの外部要因への対策がある。人的要因に対しては IC カードなどによるアクセス制御が有効であるが、外部要因に対しては別の場所でのシステムの二重化やデータセンタ利用のアウトソーシングを検討する必要があるが、全社に対してはテナントビルの場合の対処方法や、ビルの老朽化による対策不可のケースもあり課題も多い。

本節では、上記の 2 個の領域ごとに、昨年度との比較を中心に回答を分析する。

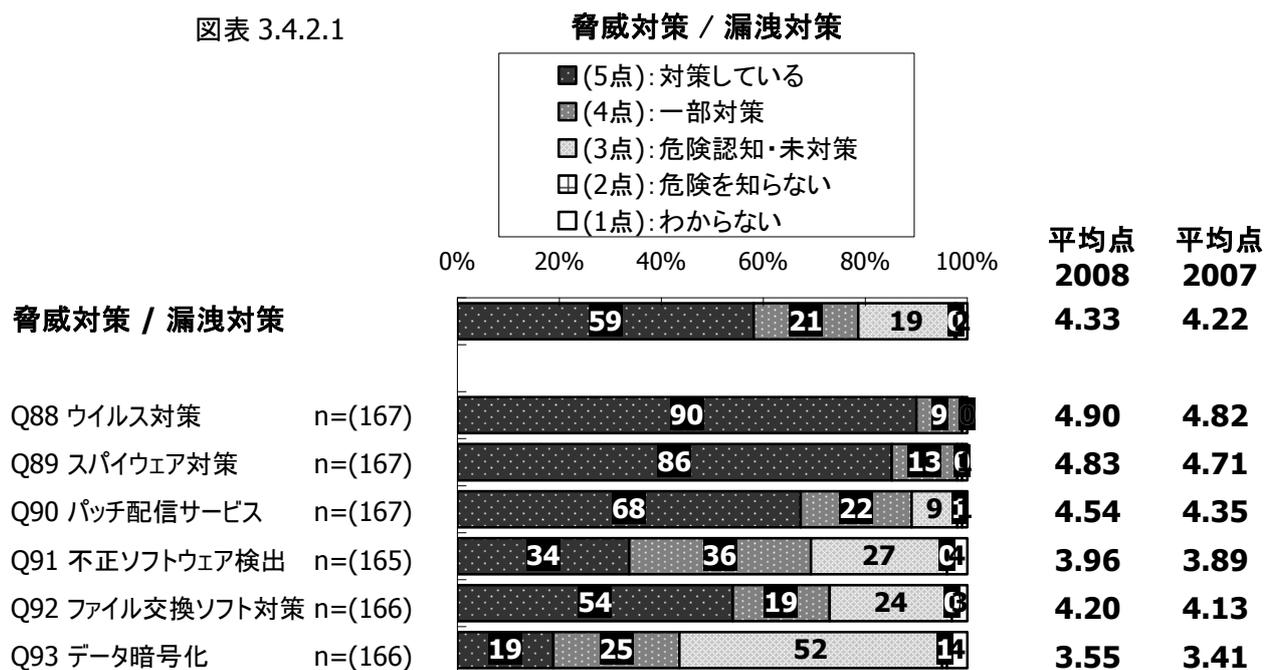
(1) 脅威対策・漏洩対策

この領域では、インターネット脅威対策および情報の漏洩対策についての下記の6個の質問への回答を分析している。

- Q88: 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危険があります。対応策をとっていますか。(ウイルス対策)
(ウイルス対策)
- Q89: コンピュータウイルスに感染すると、知らないうちにインターネットに情報を漏洩したり、他のコンピュータに迷惑行為を行う可能性があります。対応策をとっていますか。(スパイウェア対策など)
(スパイウェア対策)
- Q90: Windows の不具合を利用して、悪意ある人が PC を攻撃することができます。定期的なパッチ適用などの対応策をとっていますか。
(パッチ配信サービス)
- Q91: 従業員の PC に重要な個人情報や、どのようなフリープログラムが入っているか把握していますか。
(不正ソフトウェア検出)
- Q92: Winny 等のファイル交換ソフトが PC に入っていると内部情報が外部に公開される危険が大きくなります。PC の監視等の対策をしていますか。
(ファイル交換ソフト対策)
- Q93: 盗難・紛失による情報漏洩対策として、PC 内の全データを暗号化して、データを読み取ることができなくする方法があります。対応策をとっていますか。
(データ暗号化)

各質問に対する回答の分析と平均点（上記質問に対する選択肢を点数として平均値を算出）は、下記のとおりであった。

図表 3.4.2.1



この領域の平均点は、4.33 と高い点である。昨年の平均点よりもやや高い。6 問の中で、最も高い平均点は、Q88 ウイルス対策の質問に対する 4.90 であり、低い平均点は、Q93 データ暗号化の 3.57 となっており、浸透度合いに差異はある。

Q88 ウイルス対策の質問に対しては、高い平均点となっているだけでなく、1 点レベルの回答『わからない』としている企業が 0%である。運用を含めて 1 点レベルの回答がないのは、この質問だけである。昨年度は、この質問に対して 1 点レベルの回答が 3%であった。

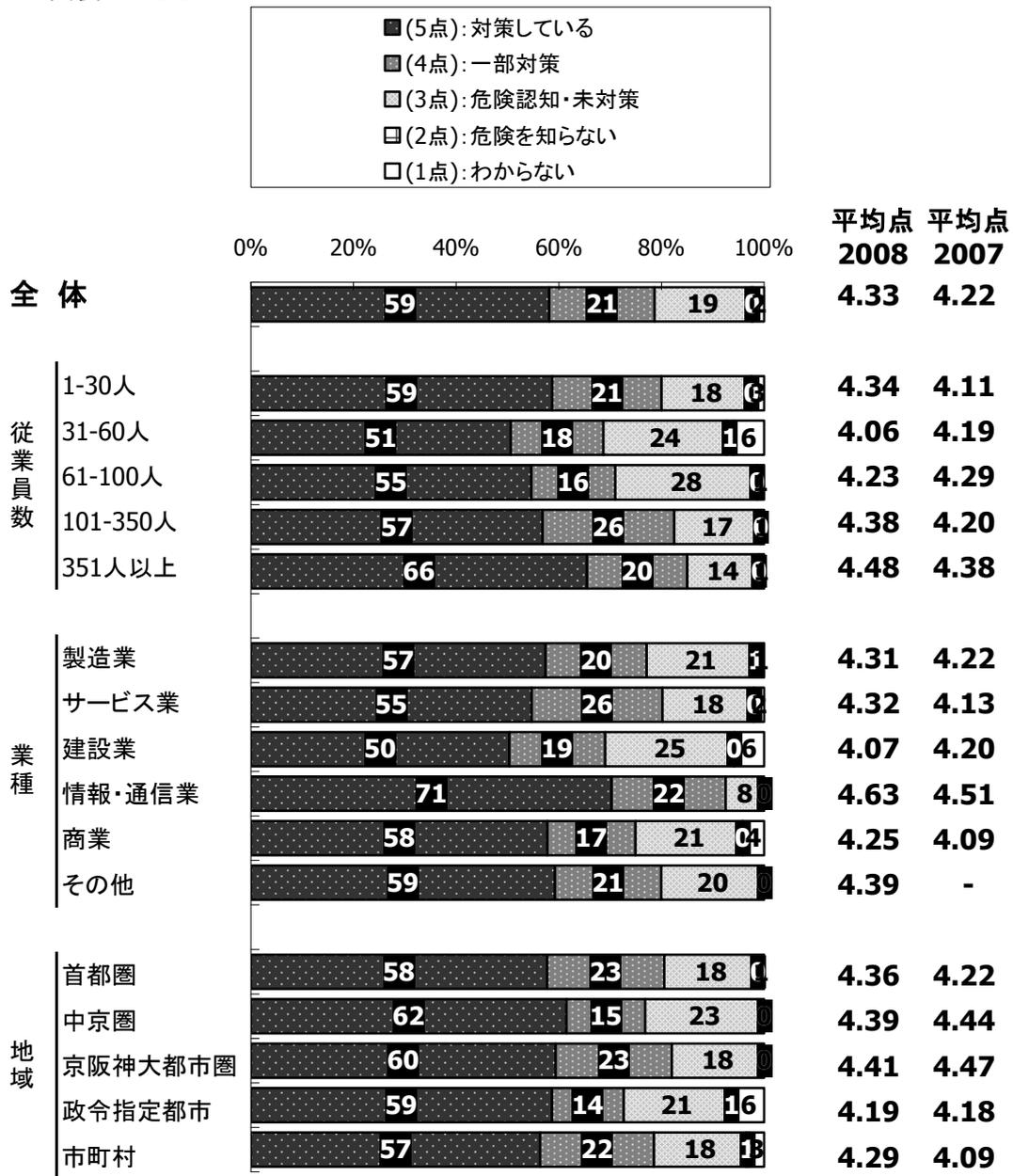
Q89 スパイウェア対策、Q90 パッチ配信サービスについても、浸透しており、実対策も打たれている。

Q91 不正ソフト検出、Q92 ファイル交換ソフト対策、Q93 データ暗号化については、必ずしも高い平均点を得ていないものもあるが、昨年度の平均点よりは高い。浸透されつつあるといえる。

このデータを従業員数別（企業規模別）、業種別、地域別に整理したものが下の図表である。

図表 3.4.2.2

脅威対策 / 漏洩対策



従業員数別に見ると、「351人以上」を含めて平均点に大差がない。昨年度とやや異なるのは「351人以上」のところ、少し抜け出ている点である。

業種別に見ると、「情報・通信業」は、他の業種に比べて平均点が高い。これも昨年度同様である。

「建設業」については、他の業種に比べて、低い平均点である。特に、1点レベルの回答をしているところが、6%もある。昨年度同様の傾向である。

地区別に見た場合には大差はないが、「政令指定都市」の企業で、1点レベルの回答が6%もあるという点である。昨年度には見られなかった。

昨年度との違いをより厳密に見るために、昨年度と本年度両方に回答していただいた 37 企業だけに着目して比較したものが、次の図表である。

図表 3.4.2.3 **脅威対策 / 漏洩対策**
2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
脅威対策 / 漏洩対策	4.32	4.32	0.00
Q88 ウイルス対策	4.92	4.81	0.11
Q89 スパイウェア対策	4.92	4.81	0.11
Q90 パッチ配信サービス	4.50	4.49	0.01
Q91 不正ソフトウェア検出	3.97	4.08	-0.11
Q92 ファイル交換ソフト対策	4.17	4.22	-0.05
Q93 データ暗号化	3.42	3.51	-0.09

この領域全体としては、昨年度と大差がない。しかし、個別の質問への回答については、今年度と昨年度の平均点の差異に、著しい違いがみられる。

Q88 ウイルス対策、Q89 スパイウェア対策および Q90 パッチ配信サービスの 3 個の脅威対策にあたるものについては、昨年度より平均点が高くなっているが、その一方で、Q91 不正ソフトウェア検出、Q92 ファイル交換ソフト対策および Q93 データ暗号化の 3 個の漏洩対策については、逆に低くなっている。

漏洩対策に比べて、脅威対策の方が、対策をとる対象がより明確であるといえる。したがって、対策しやすいことも確かである。このことは、平均点が両年ともに、脅威対策の方が高いことでも分かる。

Q92 不正ソフトウェア検出の平均点が一段と低くなっているが、この理由を推測すると、不正ソフトウェアの種類が増えすべてに対して対策を取り切れないとの認識が持たれていること、あるいは、社内教育が進み、不正ソフトウェア検出の意味が薄れていることなどが考えられる。

Q93 データ暗号化の平均点も低くなっているが、これは、徹底化が難しいとの認識がなされているせいではないか。

また、Q92、Q93 の平均点が昨年度より低くなっている理由として、以下のようにも考えられる。昨年度はこれで十分と考えていたが、実際にはセキュリティ事故などの発生を経験したり、他社の事故を見聞きし、対策の不足を感じたのではないかと。

(2) セキュリティ管理 / 物理的セキュリティ

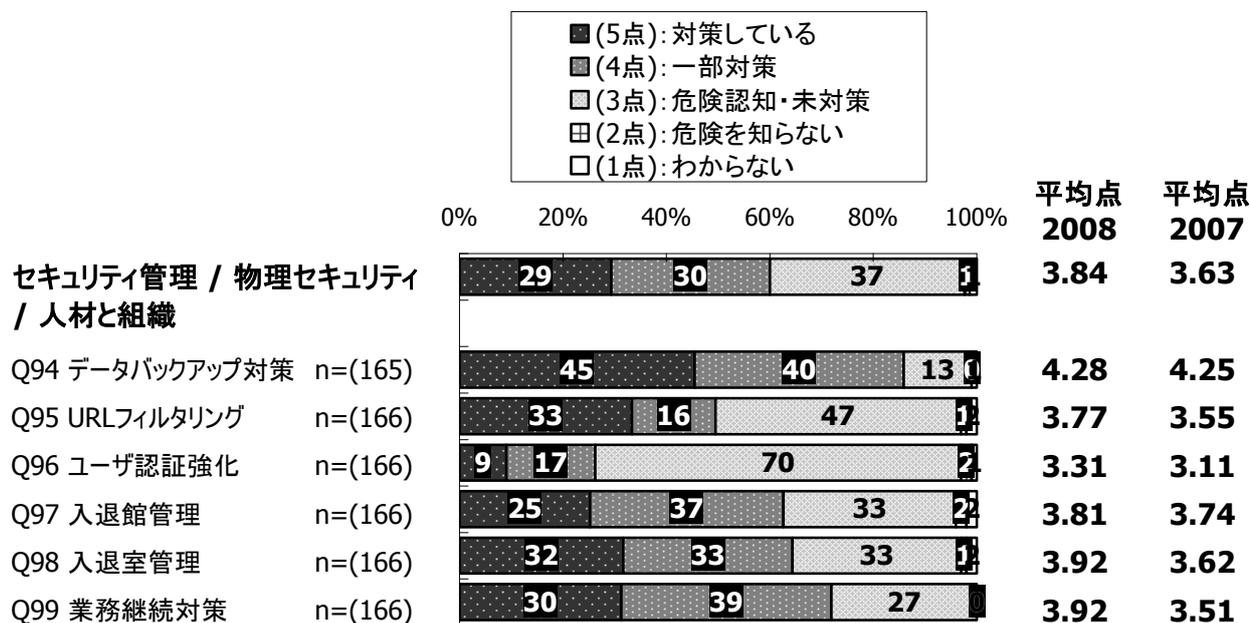
この領域では、セキュリティ管理・物理的セキュリティについての下記の6個の質問への回答を分析している。

- Q94: 電源装置の故障で、PC 内の重要なファイルが壊れたり、なくなったりする場合があります。それに備えてデータのバックアップ等の対策をしていますか。
(データバックアップ対策)
- Q95: 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。
(URL フィルタリング)
- Q96: 通常パスワードだけでなく、指紋などの生体認証により認証をより強固にする方法があります。対応策をとっていますか。
(ユーザ認証強化)
- Q97: 外部からの不審者に備え、監視カメラや警備員の常駐、また入館者をチェック・記録していますか。
(入退館管理)
- Q98: 部外者が重要なシステムを設置した部屋へ入室するのを制限したり、記録したりする仕組みはありますか。
(入退室管理)
- Q99: 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。
(業務継続対策)

各質問に対する回答の分析と平均点（上記質問に対する選択肢を点数として平均値を算出）は、下記のとおりであった。

図表 3.4.2.4

セキュリティ管理 / 物理セキュリティ / 人材と組織



この領域の平均点は、3.84 と高いが、脅威対策 / 漏洩対策の領域と比べると低い。Q96 ユーザ認証強化を除いて、3.7 以上の平均点を得ている。昨年度の平均点よりは、やや高く、傾向も昨年度同様である。

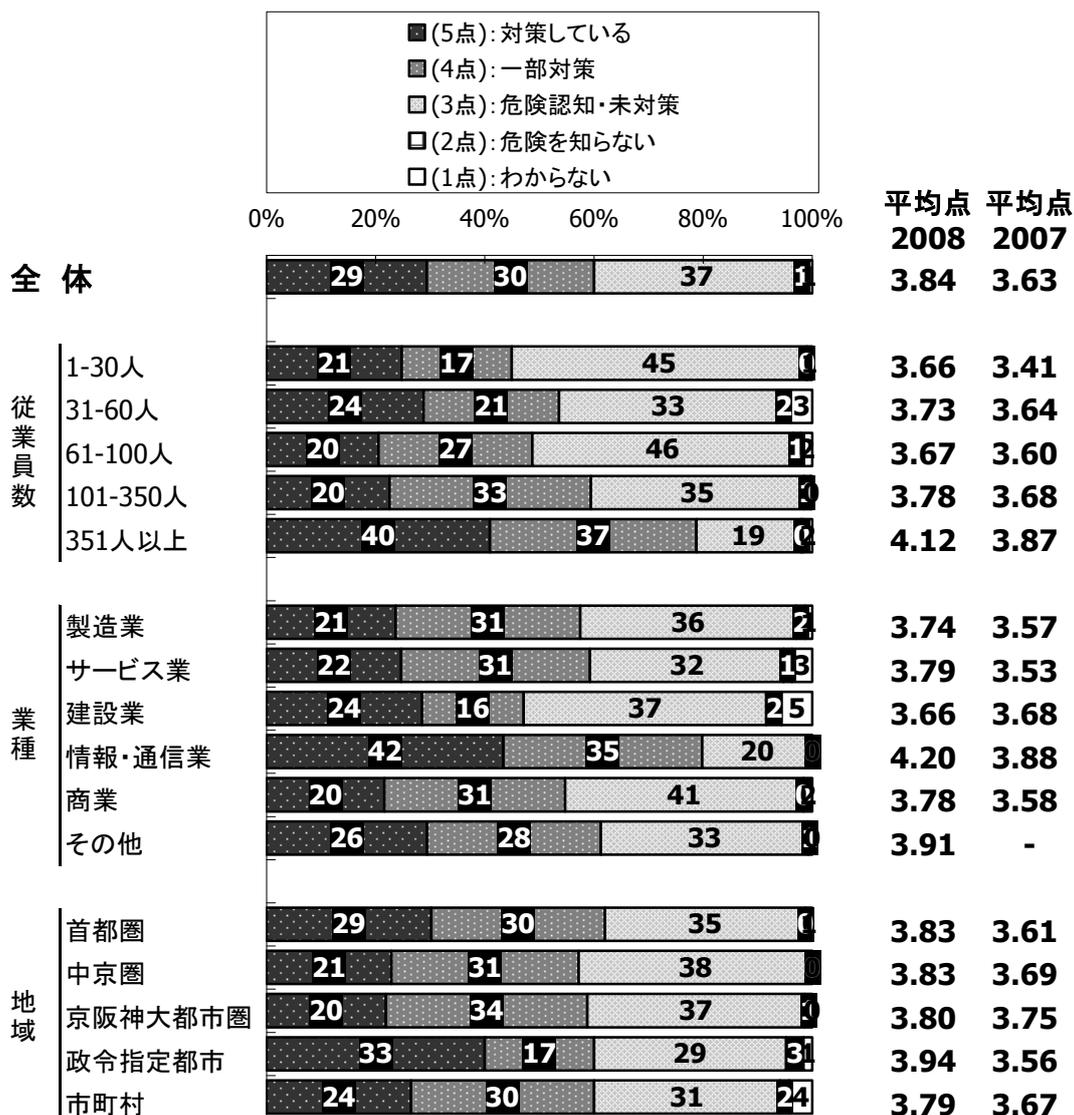
昨年度と比べて、Q98 入退室管理の平均点が 0.3 も向上している。これは、5 点レベルの回答『対策している』の企業が、15%から 32%へ増えていることによる。

Q99 業務継続対策も同様に、平均点が、0.41 も上がっている。これも、5 点レベルの回答が、12%から 30%に増えていることによる。この質問については、昨年度の報告書の中で、2 点レベルの回答『危険を知らない』が 46%もあったとして、警告を発したが、今年は 27%であるけれども、それでも多すぎると考える。

このデータを従業員数別（企業規模別）、業種別、地域別に整理したものが下の図表である。

図表 3.4.2.5

セキュリティ管理 / 物理セキュリティ / 人材と組織



従業員数別に見ると、「351人以上」のところを除くと、大差はない。これは、昨年度同様であった。また、「351人以上」以外では、2点レベルの回答『危険を知らない』が多い。この傾向も昨年度同様である。

業種別に見ると、「情報・通信業」が高い平均点を得ている。これは昨年度同様であるが、今年度はさらに顕著である。

「建設業」が幅広い分布をしめしている。これは昨年度同様である。

地域別にみると、「政令指定都市」の平均点が高く、5点レベルの回答が多い。この傾向は、脅威対策 / 漏洩対策の領域の図 3.4.2.2 では見られない。

昨年度は、「市町村」の平均点が比較的高かったが、今年度は、そうではない。

昨年度と本年度両方に回答していただいた 37 企業だけに着目して比較したものが、下記である。

図表 3.4.2.6 セキュリティ管理 / 物理セキュリティ / 人材と組織
2008年と2007年の比較 N=35~37

	平均点 2008	平均点 2007	差異
セキュリティ管理 / 物理セキュリティ / 人材と組織	3.69	3.72	-0.03
Q94 データバックアップ対策	4.33	4.38	-0.05
Q95 URLフィルタリング	3.47	3.65	-0.18
Q96 ユーザ認証強化	3.11	3.14	-0.03
Q97 入退館管理	3.69	3.86	-0.17
Q98 入退室管理	3.86	3.76	0.10
Q99 業務継続対策	3.67	3.51	0.16

この領域では、昨年度の平均点より低いものが4個、高いものが2個ということで、全体平均点として低くなっている。図表 3.4.2.4 の全データ調査とはまったく違った結果である。

大きく下がっている Q95 URL フィルタリング、Q97 入退館管理および Q99 業務継続対策について、それぞれの質問に対する回答の傾向は同じである。昨年度 1 点レベルの回答『わからない』は、3 問とも、0%であったが、今年は、それぞれ 6%、3%、6%である。

URL フィルタリングは、新たな有害サイトの立ち上げといたちごっことなる面もあり、入退館管理も投資が大きいわりに効果の判断が難しいなど、セキュリティ対策をどこまでやればよいのかということを考えてさい、やる必要があるのかと改めて考え込んでしまった結果であると推察する。

Q94 データバックアップ対策も、昨年度より平均点が低い。運用におけるやや似た質問である Q84 バックアップも昨年度より低い平均点であった。想定しにくい結果である。

セキュリティ対策についても、運用への対応と同様に、継続的フォローが重要であると考え。面接調査をした企業から次の話が聞けた。

「セキュリティ対策は、システムの切り替えをした 2 年前に、これとあわせて行い、あるレベルまで持ってくるのができた。今後は、社内教育の徹底が重要である」と。

3.5 面接調査のまとめ

本調査では、アンケート調査の結果を補完することを目的として、面接調査を行った。

調査のポイントは、アンケート調査のテーマである「内部統制への取り組み」および「アウトソーシングの利用」に関する具体的な目標と、取り組みの中での工夫点や苦労点などを生の声として認識することである。

面接調査の対象は、基本的には、内部統制への取り組みやアウトソーシングの利用が進んでいる企業とした。面接調査をお願いした企業数は20社であったが、結果的には9社での調査となった。

また、時間的制約の関係で、聴取すべき最低限の事項をあらかじめ下記のとおり設定し、その他の事項については、許容される時間内で状況把握をするという調査方法を採用した。

- ・ 経営者の関心・関与
- ・ 社内における関心
- ・ 内部統制への取り組み
- ・ アウトソーシングの利用状況
- ・ 運用・セキュリティへの取り組み

その他の事項については、

- ・ 内部統制への取り組みが進んでいない理由
- ・ アウトソーシングの利用が進んでいない理由
- ・ 運用・セキュリティへの取り組みが進んでいない理由
- ・ アンケート・解説書に対する意見
- ・ 協会に対する期待

などである。以下に項を追って回答を示すので、参考にしてほしい。

3.5.1 経営者および社内の関心・関与

経営者および社内が、調査テーマに対してどの程度関心を示し、どのように関与しているのかについて、回答の理由も合わせ面接調査の中で聞いた。

その結果は、『積極的な関心と関与がある』との回答が『消極的』との回答より多かった。

積極的な回答の例を挙げると、次のとおりである。

- ・ 建設業から出発したサービス業であるためか、労働安全が経営者の最重点事項に位置づけられており、情報の安全もそれに倣って重要事項として認識されている。毎週の幹部による「安全会議」開催時には、安全確保の手段を含め情報システムについてもトップから発言がある。
- ・ 情報システムの基本部分は、研究開発及び製造部門にウエイトが置かれ、経営方針・戦略に沿ったシステム構築となっている。当社の製品仕様、カタログなどは、電子記録が基本となっている。それらは業界標準規定（本業界の電子文書化における基本方針）に準拠して構築されている。
- ・ 社長がITメーカーの出身で、自ら物流システムの開発を指揮した。25年前からのオフコン導入に

始まり、コンピュータの利用を非常に積極的に進めてきた。情報処理のプロセスにデータチェックが容易にできる方式が組み入れられているなど、内部統制は十分に機能している。

- ・ 社長が主体になって、計画的に戦略的 IT 化（企画、開発、運用）ならびに活用を進めている。その結果、日常の業務の IT 依存度が高く、IT は社内に充分浸透している。
- ・ 経営者は企業を維持するためには、インフルエンザ対策も含めて、人を守ることが重要だと考えている。インフルエンザに感染すると休まざるを得なく、経営へのインパクトも大きく、その事前対策が重要である。IT 部門では担当者 3 人でシステム全体の管理をしているが、この中にインフルエンザ対策も一任されている。

一方、消極的な回答として、以下の話もあった。

- ・ 当社の IT 利用は電子文書の作成が主体で、情報管理にまで手が回らない状況である。
- ・ IT に関しての理解は本部長までで、その上の役員にまで十分理解されていない。

以上、経営者の関心・関与が高ければ IT の活用も進んでいることがわかる。下記のような状況はそれを如実に示していると思われる。

- ・ 過去にトップ指導でワープロを全社的に導入した経緯があり、現在は IT 利用に対するアレルギーはほとんどなく、社内の関心の高さはトップの姿勢が寄与している。
- ・ トップの関心の高さから、IT 系のベンダから管理者に来て貰っているため、IT 関連の対策は旨くまわっている。

3.5.2 内部統制への取り組み

内部統制（IT 統制を含む）領域の質問への回答の深掘りである。特に、上場していない企業でも確たる対応がされているので、その背景や理由などを聞いた。

法対応についての回答の例を以下に示す。

- ・ 株式公開を予定していたが、市場環境の問題で延期している（株式公開の準備は継続する）が、内部統制の基本方針は策定済みで、社内に内部統制の委員会も設置している。IT 統制に関する規定も整備して、文書化まで終えている。
- ・ 上場していないので現段階では、必要ないと思っているが、情報は収集しており、今後も継続する。現状、本格的に取り上げることはないが、考え方は取り入れていく。
- ・ 上場していないので必要と考えてない。しかし、会計士から指摘を受けることもあるので、常に関心は持っている。
- ・ 株式公開していないので必要と考えておらず、社内でも話題になっていない。しかしながら、来春に利用を開始する経理システムには、部分的に SOX 法への対応が取り入れられている。
- ・ 上場していないが、現在も重要な事業領域である建設業として、大手発注業者から内部統制への取り組みが要求されているので、今後対応していく。
- ・ 上場していないので必要ない。しかし、情報部門として独立し、親会社と一体となって情報システムの開発、運用、保守を担当しているため、内部統制は十分に考慮したうえで進めている。

具体的な IT 統制への対応についての回答を以下に示す。

- ・ 入力データについて特別な管理はしないが、処理の中に入力ミスを防ぐ仕組みとして、メニューや処理機能ごとに操作の制限を設けている。
- ・ 多品種少量の注文形態であり、正確で迅速な対応が求められている。そのために部品番号を中心に、マスターファイルに部品表、カタログ、電子文書などを組み込み、ミスの発生防止に努めている。また、このマスターファイルを自分のパソコンにも組み込み可能としている。
- ・ 専任担当者が作成した書類にも、当社にとって重要な日時、期限などの数値データにミスが出ることもあるので、二重チェックをするようにしている。

セキュリティ関連では

- ・ データ改竄に対するセキュリティ対策は行っていないが、アクセスログは採取しているので、問題になれば利用できる。このアクセスログを採取は社員に伝えていないが、注意をうながすときに周囲に聞こえるので、牽制の役割になっている。
- ・ 印刷したデータなどは社外に持ち出せないようにしている。内部には使いにくいとの声もあるが、セキュリティ上はやむを得ず、説得のうえ理解を求めている。

一方、管理・維持への大変さも

- ・ ISO は管理が大変である。フローどおりにいかないことが多く、現場サイドで混乱することもある。現在は 9001 と 14000 を取得しており、PDCA サイクルをまわすことでミスが減るなどのメリットもあるが、サーバランスごとに改善策を提出するのが面倒であることが難題である。また、ISO は取得にもコストがかかり、維持にもコストがかかるが、経営品質の向上のためには、止むを得ない。

3.5.3 アウトソーシングの利用状況

アウトソーシングを利用する / 利用しないなどの理由と利用した感想など、自由に意見を聞いた。

以下にその内容を以下に示す。

- ・ インソースで行うものとアウトソーシングするものとは、はっきり区分している。たとえば、特約店からの注文受付業務は、経営の根幹で絶対止められない業務であるため、安全・安心の観点からハウジングしている。
- ・ セキュリティ対策などは自社で進めるにはリスクが高いため、今後この部分をアウトソースしていきたいと考えている。
- ・ 元々アウトソーシングを実施したことがないので、実施するとしたら気も時間もつかう。しかし個人情報 40 万件あるので、その情報管理は、インソースであれアウトソースであれ、不安を感じている。
- ・ 財務・給与・販売など基幹領域には、自らマネジメントを行い進めてきた関係で、プログラムの内容がわかっているので自社で対応している。このため、IT 担当は 3 人いるが、既存のハードやソフトへの対応に追われ、新しいことの取り入れが進んでいないのでアウトソーシングの検討に至っていない。

導入後の問題点として

- ・ サーバのホスティングを進めたが、アウトソーシング導入前の準備不足で、新たに回線を準備するなど、予想外の通信関係のコストが発生した。
自社要員で運用しているときの経費は既に固定費として織り込み済みであり、費用として事前に認識しなかったが、アウトソーシングした後に支払いが発生してあらためて認識した。
- ・ アウトソーシングについては費用対効果のギャップを感じている。また、自社の運用業務とアウトソーシングした業務との接点でも問題が生じたため、計画段階での分析の重要性を感じている。
- ・ アウトソーシングに対する危惧として、「社員のトラブル対応スキルの低下並びにシステム運用に関するノウハウの蓄積ができないこと」などが挙げられる。
- ・ サーバのリモート監視と保守をアウトソーシングしているが、内容はともかく値段が高すぎると感じている。もっと低コストとならないものかと感じている。

アウトソーシングベンダの選択については

- ・ アウトソーシングでのベンダ選択の基準は、障害復旧が4時間以内で可能か否かを、最重要尺度として明確化している。
- ・ アウトソーシングの評価については、微妙である。たとえば、業務をまるまる頼んでいるつもりなのに、責任範囲を委託先が勝手に限定するなど、委託先の姿勢が提案時とは異なることがある。

子会社化してのアウトソーシングも

- ・ 企画の一部に関連子会社が参加し、開発以降は子会社が主体となって運用する。関連会社への委託のメリットは大きく、情報共有のメリットも大きい。

3.5.4 運用・セキュリティへの取り組み

運用への取り組みで苦勞している点、工夫している点などを以下に示す。参考にしてほしい。

- ・ 運用全般として、「障害時の記録」、その「解決法の集約」などの諸課題があるが、社内にはこれらの課題に対して否定的に受けとる人がいるが、その否定的な人にも、重要性を正しく理解させることに苦勞する。運用についての記録は、記録し集めたものが会社のものだという認識を持たさなければならない。
- ・ 運用では、「サービス時間を減らさない」ことがエンドユーザへの最重要課題と考えている。特にトラブル対応を重視しており、事故報告書を作成させている。これに今後の対策も併せ記入することとしている。この対策については、責任者自身がチェックし、十分なレベルまで掘り下げるようにしている。
- ・ エンドユーザの質問記録やアプリケーションの改善についての要求などは、簡単な Access DB に質問や改善要望を入力して、システム改善に繋げている。

- ・ トラブル対応手順書は、イントラネットに手順書を掲載して周知している。
- ・ PC を電算室で集中管理しており、ライセンス管理も、簡単な Access DB を利用して、エンドユーザーには勝手にインストールなどをさせないようにしている。PC 台数が 100-200 台なら十分管理できる範囲である。
- ・ トラブル対応の手順書を文書化するなど、組織的な対応が必要であると認識しているが、実態は属人的な対応となっている。全員が分かる手順書を作ることは時間がかかるため対応できていない。
- ・ トラブルは、他に広がるものは余りない。しかし時間単位でのコントロールが必要な物流システムでトラブルが発生した場合に、ベテランが中心となって対応し、解決するようにしている。
- ・ 運用は自社で行っているが、専任者は置いていない。通販用のサーバについては、IT 事業者に出注しているが、運用上のトラブルは発生していない。
- ・ 日常の作業で作成されたデータはバックアップを取り、世代管理している。
- ・ サーバのデータバックアップは世代管理まで実施しているが、クライアントはやっていない。電源ダウンに対する対策は不十分であると承知しているが、実施していない。

また、セキュリティ対策についても、苦労している点、工夫している点などを、以下に示すので参考にしたい。

- ・ セキュリティは求められる水準を満たすよう対策したが、コスト面で苦労している。対策についてはコストとの関係で、ギリギリのところでは得ないのが現状である。情報漏洩などは、人為的な漏洩が原因であると聞くので、現在実施している可搬媒体などの持ち出し禁止に加え、ノート PC の廃止を検討している。
- ・ セキュリティ対策に関する申請書の様式などは、当初、準備に大変であったが揃え終えた。しかし、実際のセキュリティ対策については充分ではないのが実態である。不正アクセスを検出するツールは、30 万円と安価であったので使っている。しかし、休暇をとっている人のメールを見ることができないので、現場での対応などが大変で、苦労している。
- ・ 公衆回線経由で、本社サーバへ工場からの情報を送っているが、情報漏洩リスクがあることがセキュリティ上の不安点で、VPN に移行するためのテストを行っている。
- ・ セキュリティ対策を 100% まで完全化することは難しいため、まずはポリシーを明確化するところから始めた。その過程の議論の中で、社員教育の重要性を認識した。
- ・ パソコンの持ち出し禁止、書き込み可能 CD の接続禁止、USB メモリの使用禁止などを規定している。営業回りに PC は持ち出させていないので、在庫問い合わせや見積もりは電話でさせている。
- ・ 社外にデータを持ち出さないという前提で、物理的なセキュリティ対策は行っていないが、プログラムには特殊な品目コードを使うなど、外部の人が見ても分からないように工夫している。

3.5.5 その他の事項

今回のアンケート自体についての意見を聞いたところ、「テーマが内部統制、アウトソーシングと難しく、運用・セキュリティを含めて領域が広く、質問数も膨大で、大変面倒であった」との意見が多かった。

一方で、「アンケートの質問は、それぞれの領域の全体像を示しており大変勉強になった。内容も良くできている」との評価も多くあった。

また、理解度を高める「解説書」についての意見としては、対策に着手したことのある詳しい人を除いては、「その内容が網羅的ではあるが、取るべき対策が明らかになっているので有用であった」との評価をいただいた。

最後に、昨年度と今年度の面接調査で特筆することは、IT 事業者で IT 経験を持つ人が、中堅・中小企業に移籍し IT 化を支えている企業が多く、かつ、IT 化も進んでいる企業が多いことが分かった。

中堅・中小企業は IT 要員を採用・育成し、長期にわたりスキル維持することが難しいこともあるので、IT 事業者から IT 経験者が移動すれば、IT 化をさらに進めることに寄与するだろう。この現象が景気の状況次第でさらに加速する可能性も考えられるので、今後は、この実態にも着目していきたい。

4 調査内容

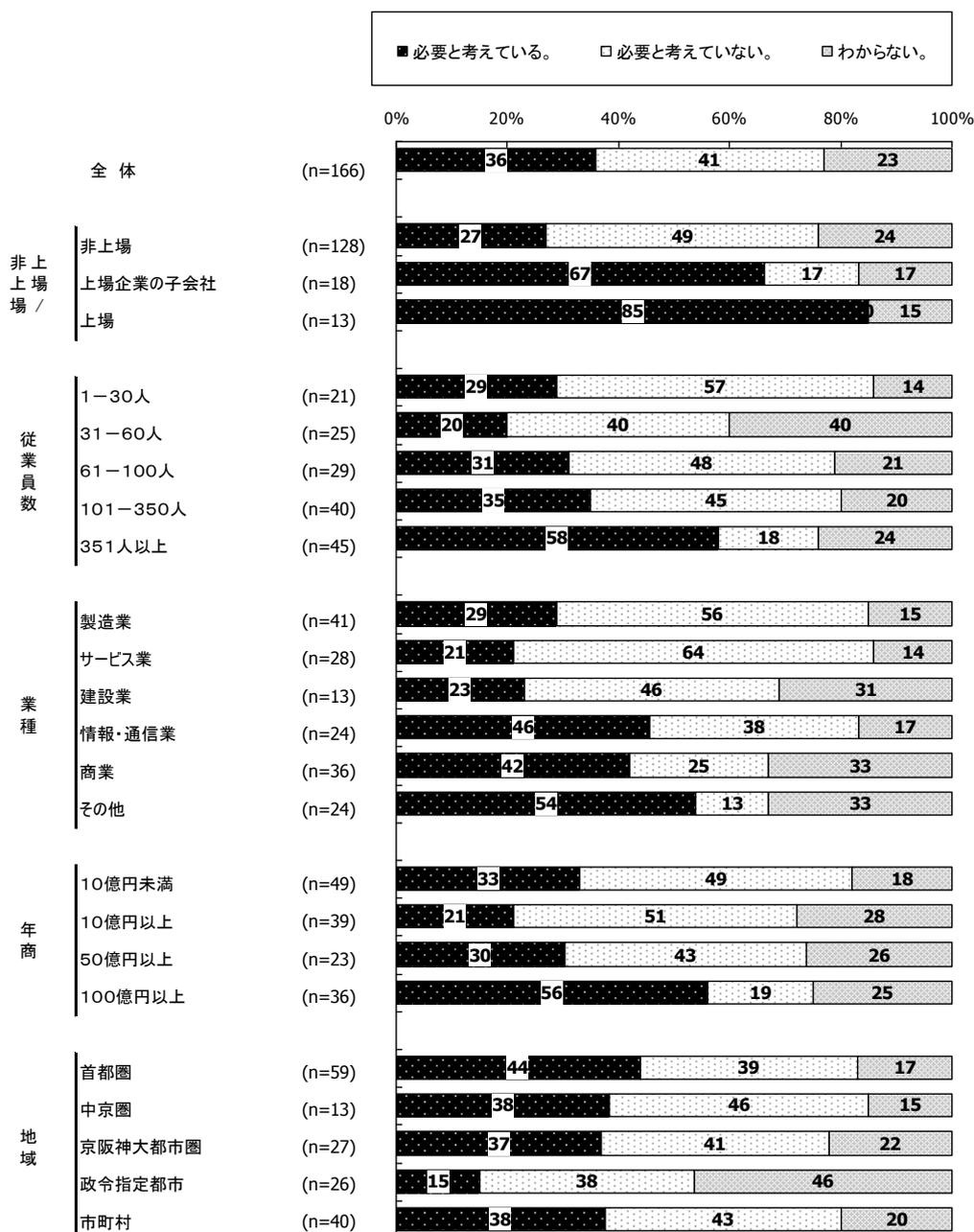
4 調査内容

4.1 内部統制

Q1. 金融商品取引法への対応が必要と考えていますか

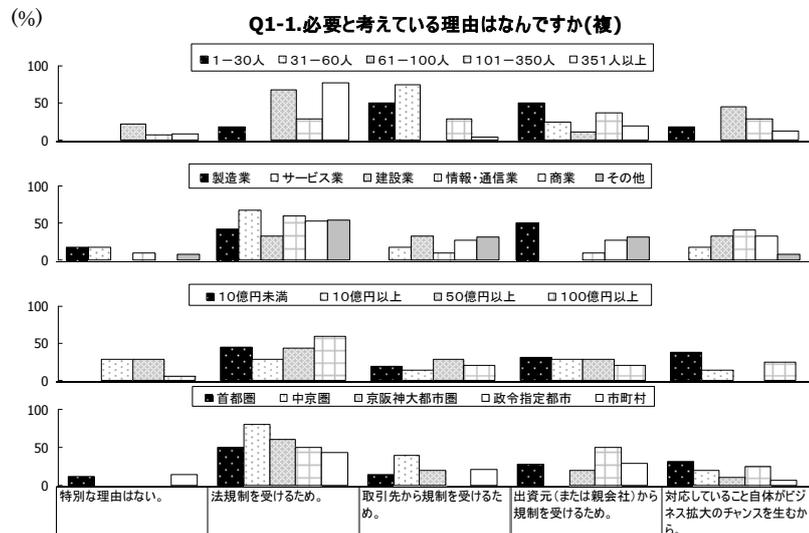
- ・ 全体でみると、『必要と考えている。』は36%にとどまった。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」で『わからない。』とした企業以外はすべて『必要と考えている。』のに対し、「非上場」では『必要と考えていない。』が49%と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『必要と考えている。』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では58%となっている。

Q1.金融商品取引法への対応が必要と考えていますか



Q1-1. 必要と考えている理由はなんですか(複数選択可)

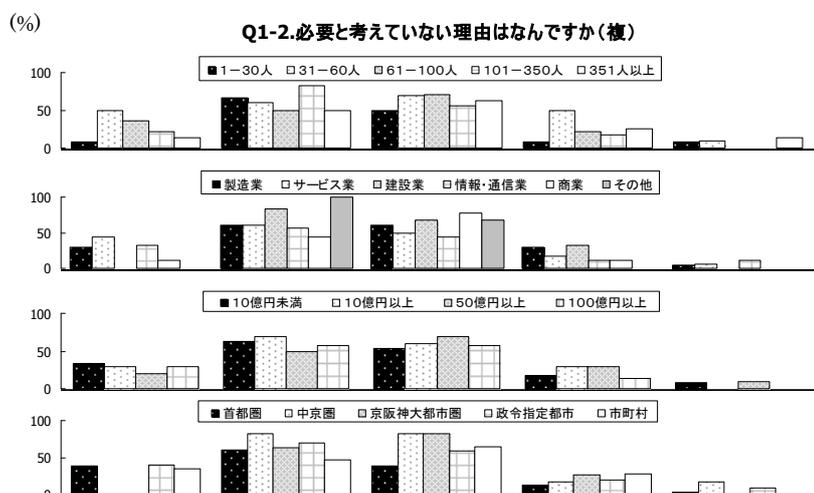
- ・ 全体でみると、『法規制を受けるため。』が 53%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『法規制を受けるため。』が 100%、「上場企業の子会社」では『出資元から規制を受けるため。』が 75%と非常に多くなっているのに対し、「非上場」では様々な回答が見られる。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」において『法規制を受けるため。』が特に多く見られる。



		(n)	特別な理由はない。	法規制を受けるため。	取引先から規制を受けるため。	出資元(または親会社)から規制を受けるため。	対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから。	
全体		(n=59)	8	53	19	25	20	
上場/非上場	非上場	(n=33)	12	36	-	33	18	30
	上場企業の子会社	(n=12)	8	42	-	75	8	
	上場	(n=11)	-	100	-	-	-	
従業員数	1-30人	(n=6)	-	17	-	50	50	17
	31-60人	(n=4)	-	-	-	75	25	-
	61-100人	(n=9)	22	67	-	-	11	44
	101-350人	(n=14)	7	29	-	29	36	29
	351人以上	(n=26)	8	77	-	4	19	12
業種	製造業	(n=12)	17	42	-	-	50	-
	サービス業	(n=6)	17	67	-	-	-	17
	建設業	(n=3)	-	33	-	33	-	33
	情報・通信業	(n=10)	10	60	-	10	10	40
	商業	(n=15)	-	53	-	27	27	33
	その他	(n=13)	8	54	-	31	31	8
年商	10億円未満	(n=16)	-	44	-	19	31	38
	10億円以上	(n=7)	29	29	-	14	29	14
	50億円以上	(n=7)	29	43	-	29	29	-
	100億円以上	(n=20)	5	60	-	20	20	25
地域	首都圏	(n=26)	12	50	-	15	27	31
	中京圏	(n=5)	-	80	-	40	-	20
	京阪神大都市圏	(n=10)	-	60	-	20	20	10
	政令指定都市	(n=4)	-	50	-	-	50	25
	市町村	(n=14)	14	43	-	21	29	7

Q1-2. 必要と考えていない理由はなんですか(複数選択可)

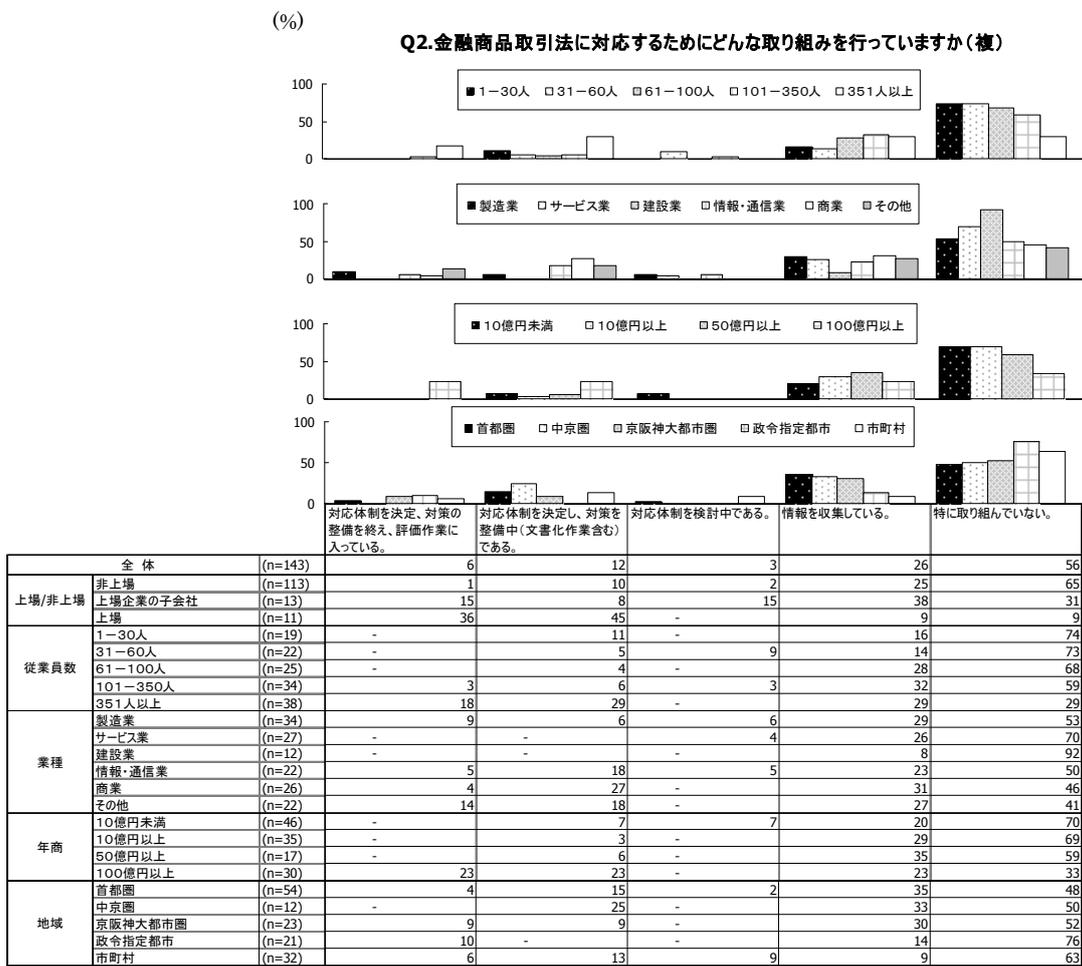
- ・ 全体でみると、『株式公開していないから。』と『上場していないから。』が6割前後と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模においても全体と同様の傾向が見られ、「101-350人」では『株式公開していないから。』が83%と特に多くなっている。



		(n)	必要性が不明確だから。	株式公開していないから。	上場していないから。	取引先から要請がないから。	費用対効果がわからないから。
上場/非上場	全体	(n=68)	28	62	59	21	4
	非上場	(n=63)	29	60	60	21	5
	上場企業の子会社	(n=3)	33	67	33	33	-
従業員数	上場	-	-	-	-	-	-
	1-30人	(n=12)	8	67	50	8	8
	31-60人	(n=10)	50	60	70	50	10
	61-100人	(n=14)	36	50	71	21	-
	101-350人	(n=18)	22	83	56	17	-
業種	351人以上	(n=8)	13	50	63	25	13
	製造業	(n=23)	30	61	61	30	4
	サービス業	(n=18)	44	61	50	17	6
	建設業	(n=6)	-	83	67	33	-
	情報・通信業	(n=9)	33	56	44	11	11
	商業	(n=9)	11	44	78	11	-
年商	その他	(n=3)	-	100	67	-	-
	10億円未満	(n=24)	33	63	54	17	8
	10億円以上	(n=20)	30	70	60	30	-
	50億円以上	(n=10)	20	50	70	30	10
地域	100億円以上	(n=7)	29	57	57	14	-
	首都圏	(n=23)	39	61	39	13	4
	中京圏	(n=6)	-	83	83	17	17
	京阪神大都市圏	(n=11)	-	64	82	27	-
	政令指定都市	(n=10)	40	70	60	20	10
市町村	(n=17)	35	47	65	29	-	

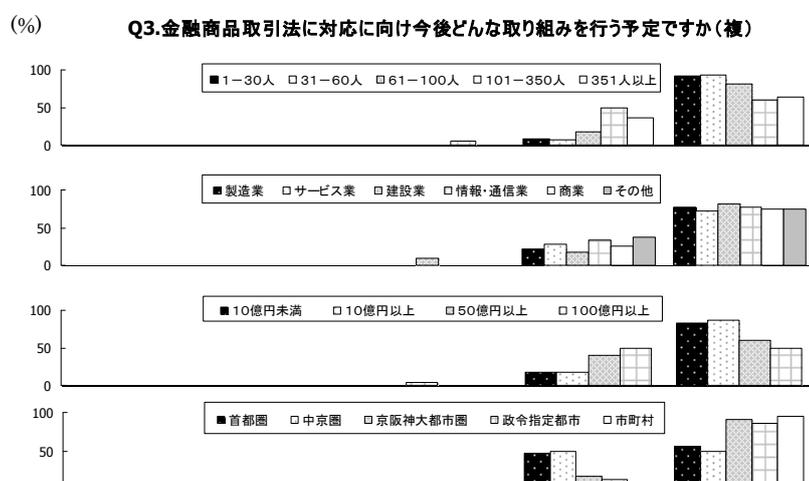
Q2. 金融商品取引法に対応するためにどんな取り組みを行っていますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『特に取り組んでいない。』が 56%と最も多く、次いで『情報を収集している。』が 26%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」では『特に取り組んでいない。』が 65%と最も多いのに対し、「上場」ではその割合は 9%と非常に少なく、『対応体制を決定し対策を整備中である。』が 45%と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きくなるにつれて『特に取り組んでいない。』が少なくなっている。



Q3. 金融商品取引法に対応に向け今後どんな取り組みを行う予定ですか(複数選択可)

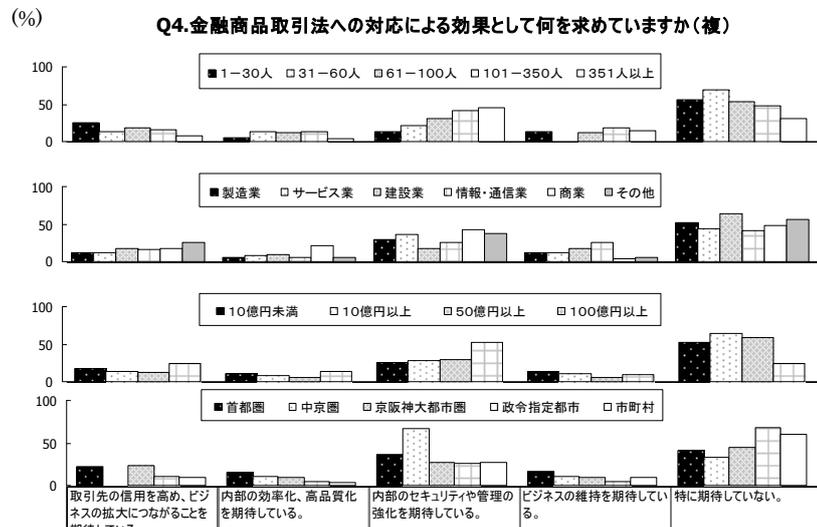
- ・ 全体で見ると、『特に取り組む予定はない。』が76%と最も多く、次いで『情報を収集する。』が26%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きくなるにつれて『特に取り組む予定はない。』が少なくなる傾向がある。



			外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行なう。	外部の専門家を利用して、現状調査を行なう。	内部の体制(担当やプロジェクト)を整備し、現状調査を行う。	情報を収集する。	特に取り組む予定はない。	
	全体	(n=76)	-	-	1	26	76	
上場/非上場	非上場	(n=70)	-	-	1	23	80	
	上場企業の子会社	(n=4)	-	-	-	75	25	
	上場	(n=1)	-	-	-	-	100	
従業員数	1-30人	(n=12)	-	-	-	8	92	
	31-60人	(n=14)	-	-	-	7	93	
	61-100人	(n=17)	-	-	-	18	82	
	101-350人	(n=20)	-	-	5	50	60	
	351人以上	(n=11)	-	-	-	36	64	
業種	製造業	(n=18)	-	-	-	22	78	
	サービス業	(n=18)	-	-	-	28	72	
	建設業	(n=11)	-	-	9	18	82	
	情報・通信業	(n=9)	-	-	-	33	78	
	商業	(n=12)	-	-	-	25	75	
	その他	(n=8)	-	-	-	38	75	
年商	10億円未満	(n=29)	-	-	-	17	83	
	10億円以上	(n=23)	-	-	4	17	87	
	50億円以上	(n=10)	-	-	-	40	60	
	100億円以上	(n=10)	-	-	-	50	50	
地域	首都圏	(n=25)	-	-	-	48	56	
	中京圏	(n=6)	-	-	-	50	50	
	京阪神大都市圏	(n=11)	-	-	-	18	91	
	政令指定都市	(n=14)	-	-	-	14	86	
	市町村	(n=20)	-	-	5	5	95	

Q4. 金融商品取引法への対応による効果として何を求めていますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『特に期待していない。』が 50%と最も多く、次いで『内部のセキュリティや管理の強化を期待している。』が 33%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きくなるにつれて『内部のセキュリティや管理の強化を期待している。』が多くなっている。「1-30人」では『取引先の信用を高めビジネスの拡大につながることを期待している。』が 25%と他より多くなっている。

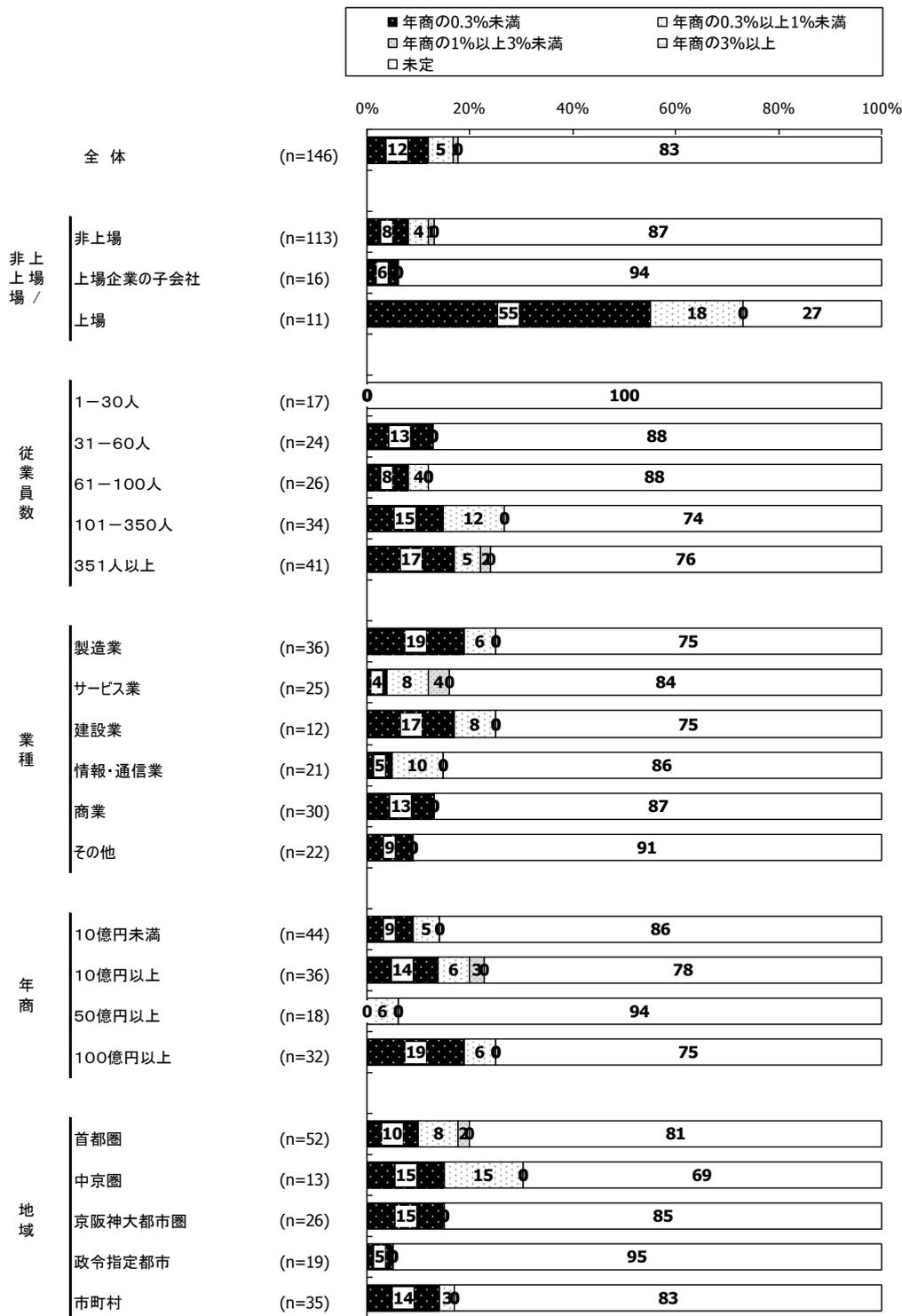


		(n)	取引先の信用を高め、ビジネスの拡大につながることを期待している。	内部の効率化、高品質化を期待している。	内部のセキュリティや管理の強化を期待している。	ビジネスの維持を期待している。	特に期待していない。
全体		(n=127)	16	9	33	13	50
上場/非上場	非上場	(n=104)	16	10	26	13	56
	上場企業の子会社	(n=14)	7	14	79	7	21
上場		(n=4)	25	-	25	25	25
従業員数	1-30人	(n=16)	25	6	13	13	56
	31-60人	(n=23)	13	13	22	-	70
	61-100人	(n=26)	19	12	31	12	54
	101-350人	(n=31)	16	13	42	19	48
	351人以上	(n=26)	8	4	46	15	31
業種	製造業	(n=33)	12	6	30	12	52
	サービス業	(n=25)	12	8	36	12	44
	建設業	(n=11)	18	9	18	18	64
	情報・通信業	(n=19)	16	5	26	26	42
	商業	(n=23)	17	22	43	4	48
	その他	(n=16)	25	6	38	6	56
年商	10億円未満	(n=44)	18	11	25	14	52
	10億円以上	(n=36)	14	8	28	11	64
	50億円以上	(n=17)	12	6	29	6	59
	100億円以上	(n=21)	24	14	52	10	24
地域	首都圏	(n=46)	22	15	37	17	41
	中京圏	(n=9)	-	11	67	11	33
	京阪神大都市圏	(n=22)	23	9	27	9	45
	政令指定都市	(n=19)	11	5	26	5	68
	市町村	(n=30)	10	3	27	10	60

Q5. 金融商品取引法対応の外部委託費の予算額はどの程度ですか

- ・ 全体で見ると、『未定』が 83%と大半を占める。予算額を決めている中では『年商の 0.3%未満』が最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『未定』が 27%と少なく、『年商の 0.3%未満』が 55%、『年商の 0.3%以上 1%未満』が 18%となっている。

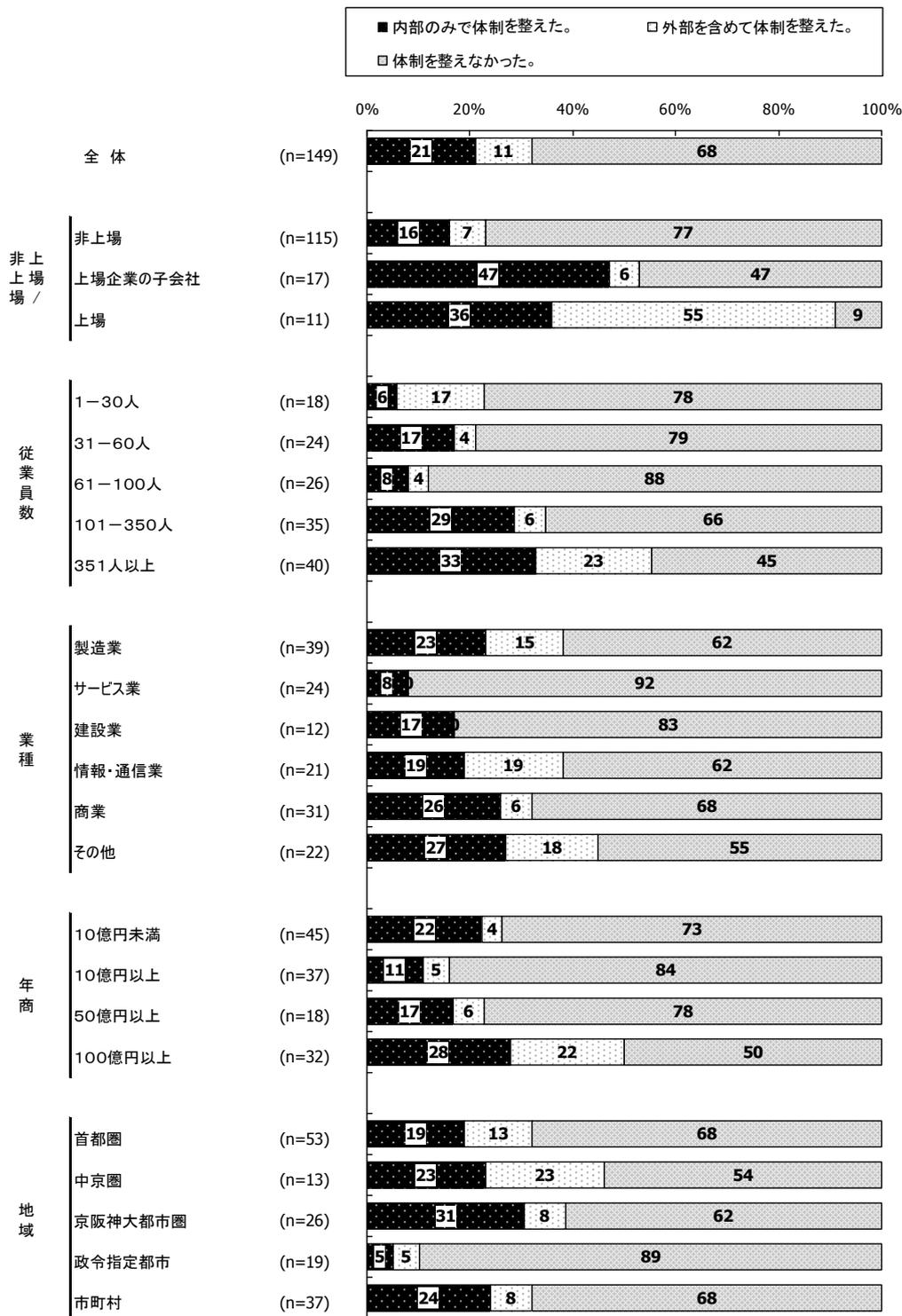
Q5.金融商品取引法対応の外部委託費の予算額はどの程度ですか



Q6. 金融商品取引法対応でどんな体制を整えましたか(予定を含む)

- ・ 全体で見ると、『体制を整えなかった。』が68%と最も多く、次いで『内部のみで体制を整えた。』が21%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」および「上場企業の子会社」では体制を整えた企業が過半数を占め、中でも「上場」では『外部を含めて体制を整えた。』が55%と多くなっている。

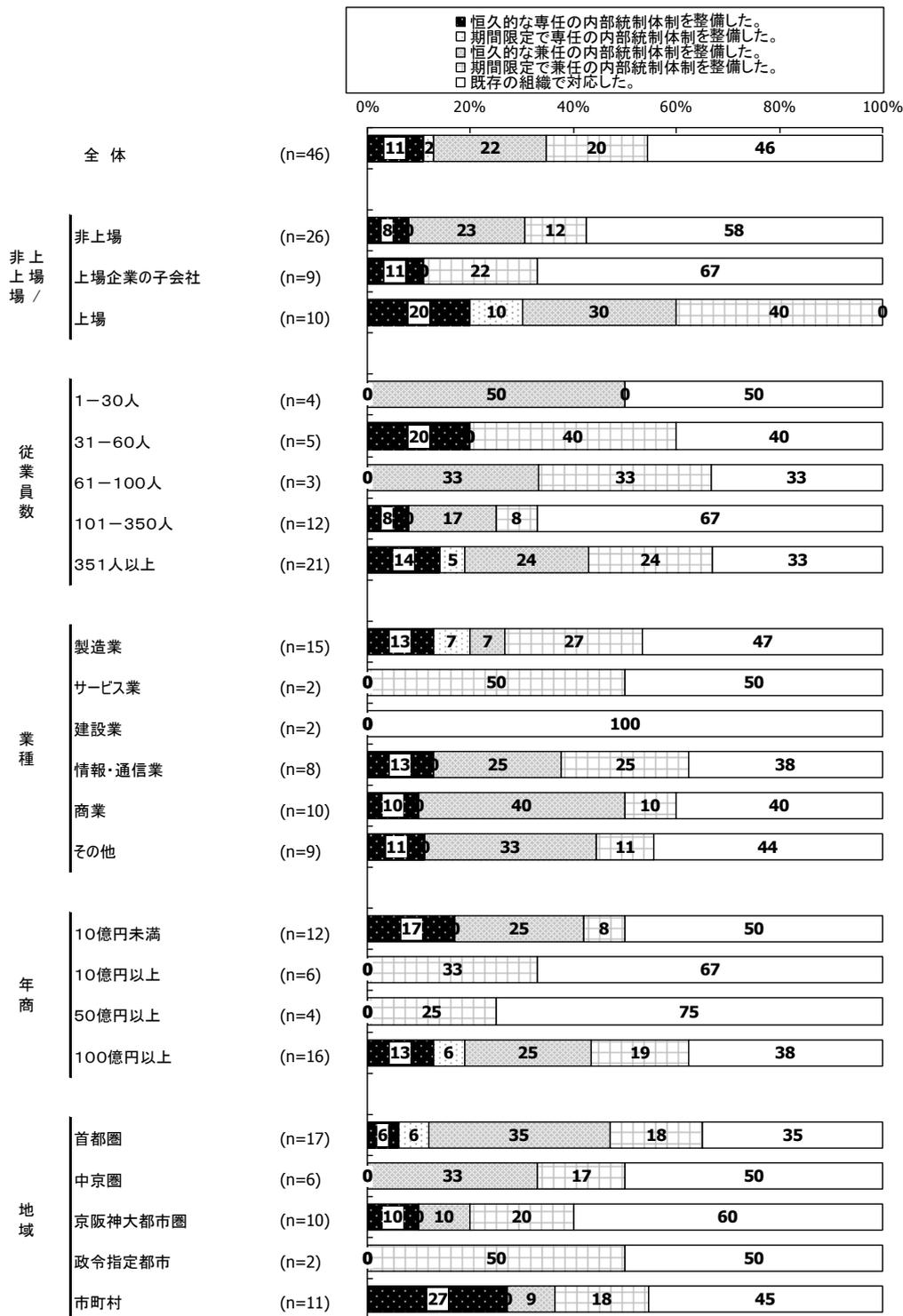
Q6.金融商品取引法対応でどんな体制を整えましたか(予定を含む)



Q6-1. 内部の体制をどのように整備しましたか(予定を含む)

- ・ 全体で見ると、『既存の組織で対応した。』が46%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」および「上場企業の子会社」では『既存の組織で対応した。』が過半数を占めるのに対し、「上場」ではその割合は0%で、『期間限定で兼任の内部統制体制を整備した。』や『恒久的な兼任の内部統制体制を整備した。』が多くなっている。

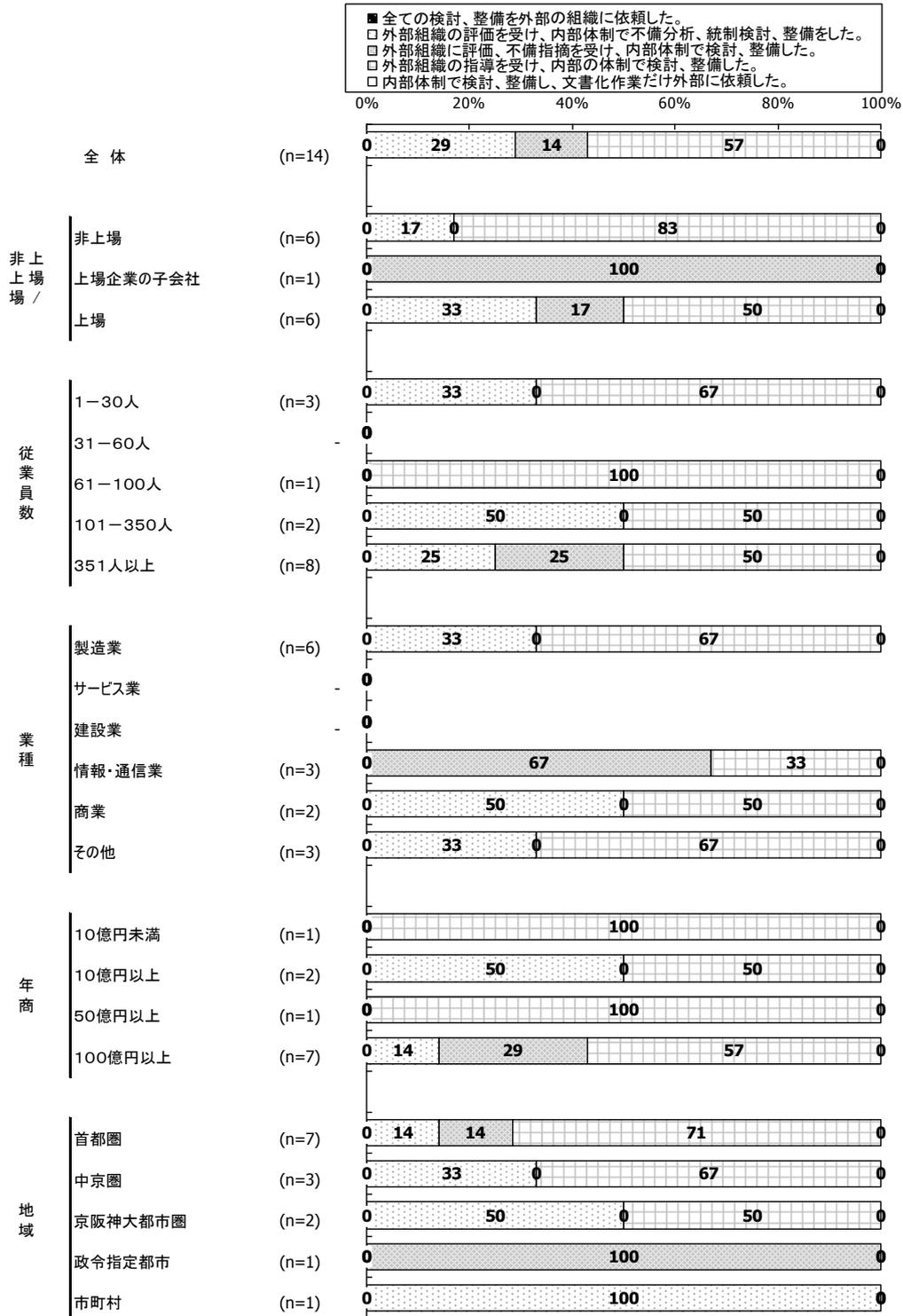
Q6-1.内部の体制をどのように整備しましたか(予定を含む)



Q6-2. 外部の組織の役割に何を求めましたか 予定を含めてお答えください

- 全体でみると、『外部組織の指導を受け内部の体制で検討整備した。』が57%と最も多く、次いで『外部組織の評価を受け内部体制で不備分析統制検討整備をした。』が29%、『外部組織に評価不備指摘を受け内部体制で検討整備した。』が14%となっている。

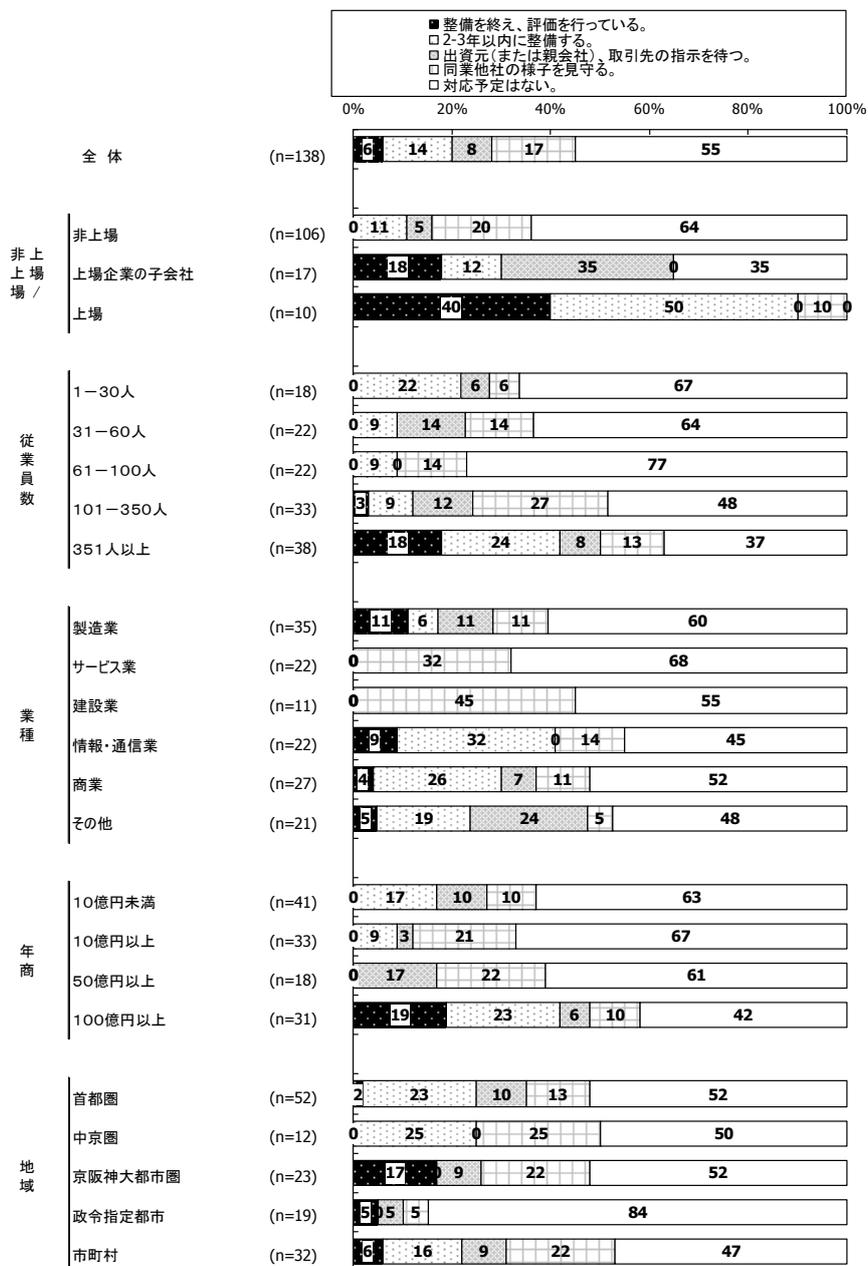
Q6-2.外部の組織の役割に何を求めましたか 予定を含めてお答えください



Q7. 金融商品取引法への対策の整備をいつ終える予定ですか

- ・ 全体で見ると、『対応予定はない。』が 55%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」で『対応予定はない。』が 64%と最も多いのに対し、「上場」では『2-3年以内に整備する。』が 50%と最も多く、『整備を終え評価を行っている。』も 40%にのぼる。
- ・ 従業員規模別にみると、「101-350 人」では『同業他社の様子を見守る。』が、「351 人以上」では『整備を終え評価を行っている。』が、他に比べて多くなっている。

Q7.金融商品取引法への対策の整備をいつ終える予定ですか



Q8. 入力データの正当性をどのように管理していますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『入力原票を連番管理している。』が41%、『プルーフリストにより入力データの正確性をチェックしている。』が38%と多くなっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、すべての管理方法において「上場」の方が「非上場」に比べて多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『特別な管理はしていない。』が少なくなる傾向が見られる。



			プルーフリストにより、入力データの正確性をチェックしている。	入力誤り防止のために入力画面又は入力原票の様式を工夫している。	入力データ件数の合計を照合している。	入力原票を連番管理している。	特別な管理はしていない。
全体	全体	(n=164)	38	29	26	41	24
	非上場	(n=128)	35	24	23	38	30
上場/非上場	上場企業の子会社	(n=18)	56	39	44	50	6
	上場	(n=12)	50	50	25	58	-
従業員数	1-30人	(n=19)	32	16	16	42	42
	31-60人	(n=26)	35	31	27	23	23
	61-100人	(n=29)	28	14	17	34	31
	101-350人	(n=41)	39	29	34	49	22
	351人以上	(n=43)	53	42	33	51	12
業種	製造業	(n=41)	29	29	24	39	29
	サービス業	(n=28)	39	11	39	54	21
	建設業	(n=14)	14	14	14	50	43
	情報・通信業	(n=24)	33	29	29	42	21
	商業	(n=35)	57	43	11	26	20
	その他	(n=22)	45	36	41	45	18
年商	10億円未満	(n=49)	20	22	29	39	33
	10億円以上	(n=38)	34	18	26	37	21
	50億円以上	(n=23)	48	30	26	43	30
	100億円以上	(n=36)	58	47	25	39	11
地域	首都圏	(n=59)	39	34	19	41	22
	中京圏	(n=13)	38	38	31	38	23
	京阪神大都市圏	(n=27)	41	22	33	33	22
	政令指定都市	(n=25)	36	40	32	48	28
	市町村	(n=39)	38	15	28	44	26

Q9. 入力データのエラーチェックをどのように実施していますか(複数選択可)

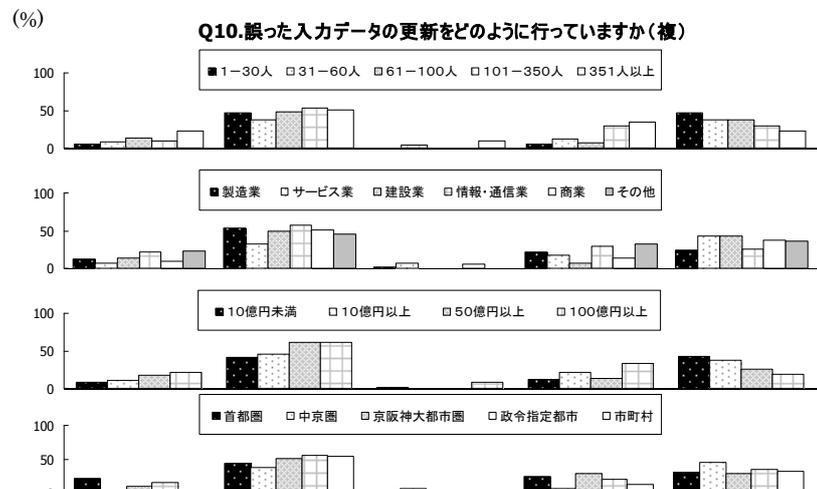
- ・ 全体でみると、『入力担当者以外が入力原票と入力データの二重チェックを実施している。』が 47%、『入力画面においてプログラムによるエラーチェックを行っている。』が 45%と多くなっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『入力画面においてプログラムによるエラーチェックを行っている。』が 83%と非常に多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『入力担当者以外が入力原票と入力データの二重チェックを実施している。』が少なく、その他のチェック方法が多くなる傾向が見られる。



		(n)	入力担当者以外が入力原票と入力データを二重チェックしている。	異常データリストを出力している。	エラーリストを出力している。	入力画面においてプログラムによるエラーチェックを行っている。	特別な管理はしていない。
全体		(n=164)	47	19	24	45	21
上場/非上場	非上場	(n=128)	48	17	18	41	26
	上場企業の子会社	(n=18)	56	22	56	44	-
従業員数	上場	(n=12)	25	25	25	83	8
	1-30人	(n=19)	58	5	5	21	37
	31-60人	(n=26)	58	8	8	42	19
	61-100人	(n=29)	45	10	14	31	34
	101-350人	(n=41)	49	22	22	49	12
業種	351人以上	(n=43)	37	35	51	60	12
	製造業	(n=41)	41	12	17	39	27
	サービス業	(n=28)	50	18	21	43	21
	建設業	(n=14)	57	7	7	43	29
	情報・通信業	(n=24)	46	21	25	38	21
	商業	(n=35)	37	26	29	57	17
年商	その他	(n=22)	64	27	41	45	14
	10億円未満	(n=49)	55	4	2	33	33
	10億円以上	(n=38)	50	16	16	34	18
	50億円以上	(n=23)	48	22	39	39	22
地域	100億円以上	(n=36)	36	33	47	64	8
	首都圏	(n=59)	51	17	22	36	20
	中京圏	(n=13)	38	8	31	54	31
	京阪神大都市圏	(n=27)	59	7	11	44	15
	政令指定都市	(n=25)	32	28	24	52	24
市町村	(n=39)	46	28	33	51	21	

Q10. 誤った入力データの更新をどのように行っていますか(複数選択可)

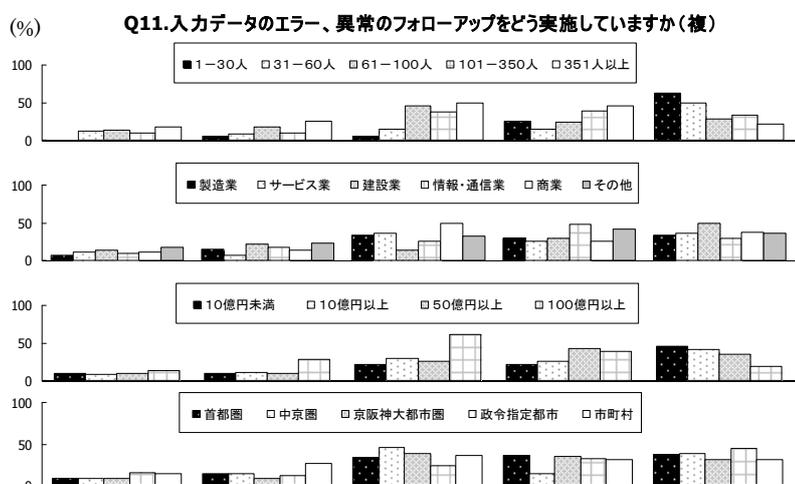
- ・ 全体で見ると、『誤った入力データの更新とデータ処理の再実行を行っている』が49%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」および「上場企業の子会社」では『誤った入力データの更新とデータ処理の再実行を行っている。』が多いのに対し、「上場」では『誤った入力データの更新を記録に残している。』が最も多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『エラーと修正のログを取得し入力データの更新とデータ処理の再実行の結果について第三者による承認を行っている。』が多くなっている。



		(n=164)	13	49	3	21	34
			エラーと修正のログを取得し、再実行結果が第三者が承認している。	誤った入力データの更新とデータ処理の再実行を行っている。	入力データの更新とデータ処理の再実行機能があるが実施していない。	誤った入力データの更新を記録に残している。	特別な管理はしていない。
上場/非上場	全体	(n=164)	13	49	3	21	34
	非上場	(n=128)	9	48	2	16	37
	上場企業の子会社	(n=18)	33	67	6	39	17
従業員数	上場	(n=12)	33	33	17	42	17
	1-30人	(n=19)	5	47	-	5	47
	31-60人	(n=26)	8	38	4	12	38
	61-100人	(n=29)	14	48	-	7	38
	101-350人	(n=41)	10	54	-	29	29
	351人以上	(n=43)	23	51	9	35	23
業種	製造業	(n=41)	12	54	2	22	24
	サービス業	(n=28)	7	32	7	18	43
	建設業	(n=14)	14	50	-	7	43
	情報・通信業	(n=24)	21	58	-	29	25
	商業	(n=35)	9	51	6	14	37
	その他	(n=22)	23	45	-	32	36
	年商	10億円未満	(n=49)	8	41	2	12
10億円以上		(n=38)	11	45	-	21	37
50億円以上		(n=23)	17	61	-	13	26
100億円以上		(n=36)	22	61	8	33	19
地域	首都圏	(n=59)	22	44	5	25	31
	中京圏	(n=13)	-	38	8	8	46
	京阪神大都市圏	(n=27)	11	52	-	30	30
	政令指定都市	(n=25)	16	56	4	20	36
	市町村	(n=39)	5	54	-	13	33

Q11. 入力データのエラー、異常のフォローアップをどう実施していますか(複数選択可)

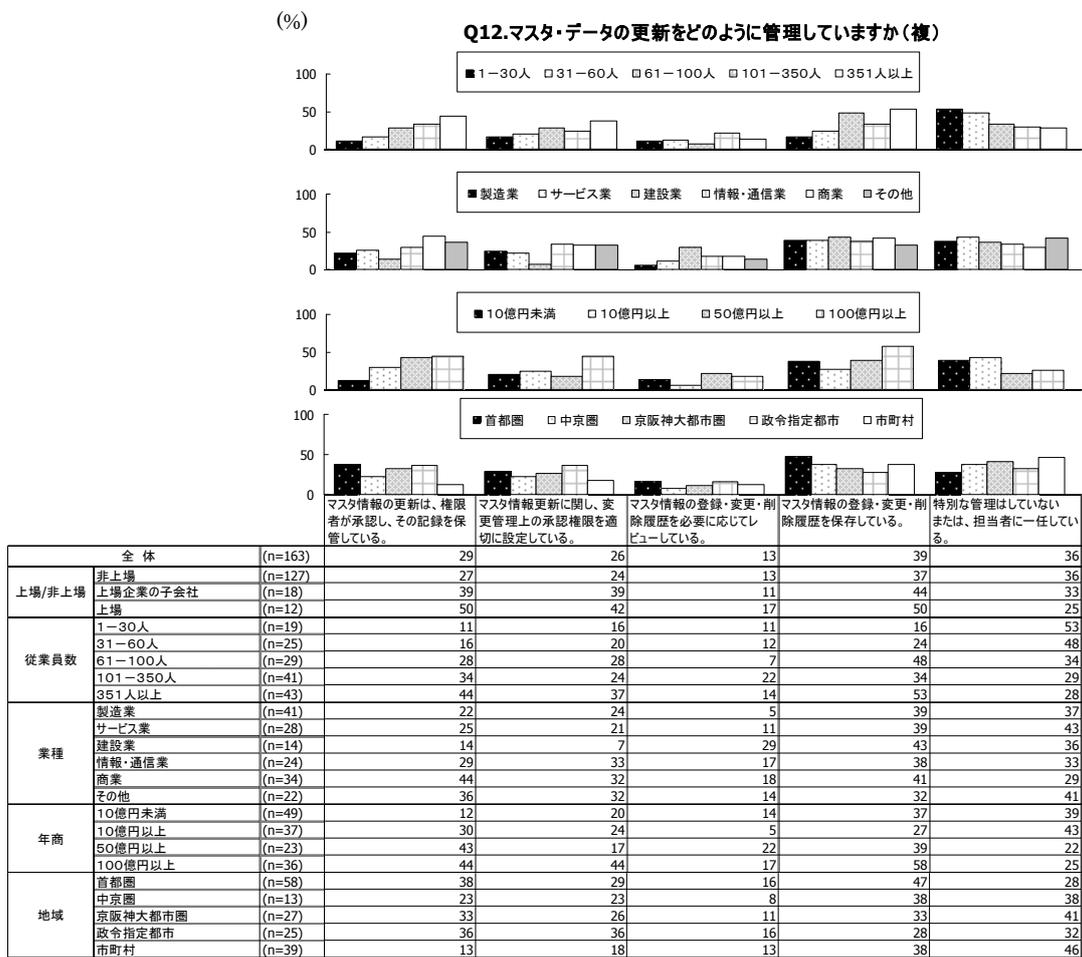
- ・ 全体で見ると、『特別な管理はしていない。』が 36%と最も多く、次いで『エラーリストに出力された内容に基づき原因を究明しエラー再発の防止策を検討している。』が 34%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」では『特別な管理はしていない。』が最も多いのに対し、「上場」では『異常データリストに対し再処理が完了したことを確認している。』、『エラーリストに出力された内容に基づき原因を究明しエラー再発の防止策を検討している。』がともに 55%と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど様々な方法でフォローアップを行っている傾向がある。



		(n)	11	15	34	32	36
全体	全体	(n=163)	11	15	34	32	36
	非上場	(n=128)	9	14	31	26	41
上場/非上場	上場企業の子会社	(n=18)	22	17	44	56	6
	上場	(n=11)	18	27	55	55	27
従業員数	1-30人	(n=19)	-	5	5	26	63
	31-60人	(n=26)	12	8	15	15	50
	61-100人	(n=29)	14	17	45	24	28
	101-350人	(n=41)	10	10	37	39	34
	351人以上	(n=42)	17	26	50	45	21
業種	製造業	(n=41)	7	15	34	29	34
	サービス業	(n=28)	11	7	36	25	36
	建設業	(n=14)	14	21	14	29	50
	情報・通信業	(n=23)	9	17	26	48	30
	商業	(n=35)	11	14	49	26	37
	その他	(n=22)	18	23	32	41	36
年商	10億円未満	(n=49)	10	10	22	22	45
	10億円以上	(n=38)	8	11	29	26	42
	50億円以上	(n=23)	9	9	26	43	35
	100億円以上	(n=36)	14	28	61	39	19
地域	首都圏	(n=59)	8	14	34	36	37
	中京圏	(n=13)	8	15	46	15	38
	京阪神大都市圏	(n=26)	8	8	38	35	31
	政令指定都市	(n=25)	16	12	24	32	44
	市町村	(n=39)	15	26	36	31	31

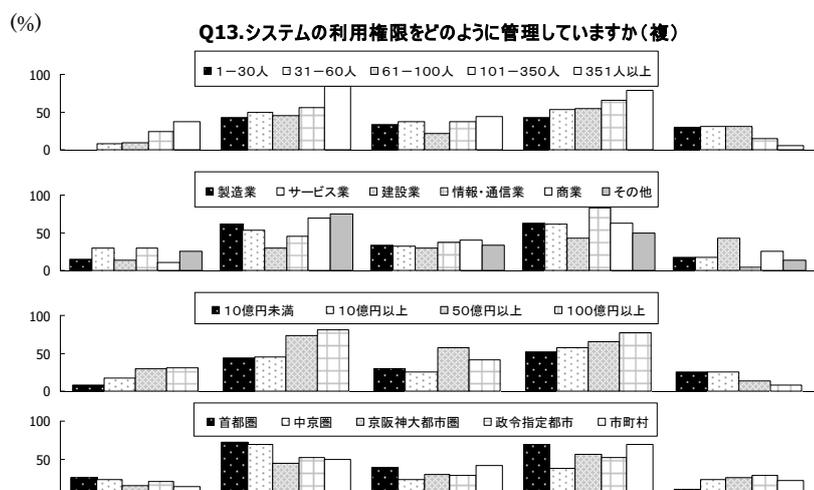
Q12. マスタ・データの更新をどのように管理していますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『マスタ情報の登録・変更・削除履歴を保存している。』が39%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、すべての更新方法において「上場」の方が「非上場」に比べて多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『特別な管理はしていないまたは担当者に一任している。』が少なくなっている。



Q13. システムの利用権限をどのように管理していますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『マスタ情報へのアクセス権限を管理している。』が62%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」および「上場企業の子会社」では『マスタ情報へのアクセス権限を管理している。』に加え『メニューや処理機能ごとに操作の制限を設けている。』も7割以上と多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど様々な方法で管理を行っている傾向が見られる。

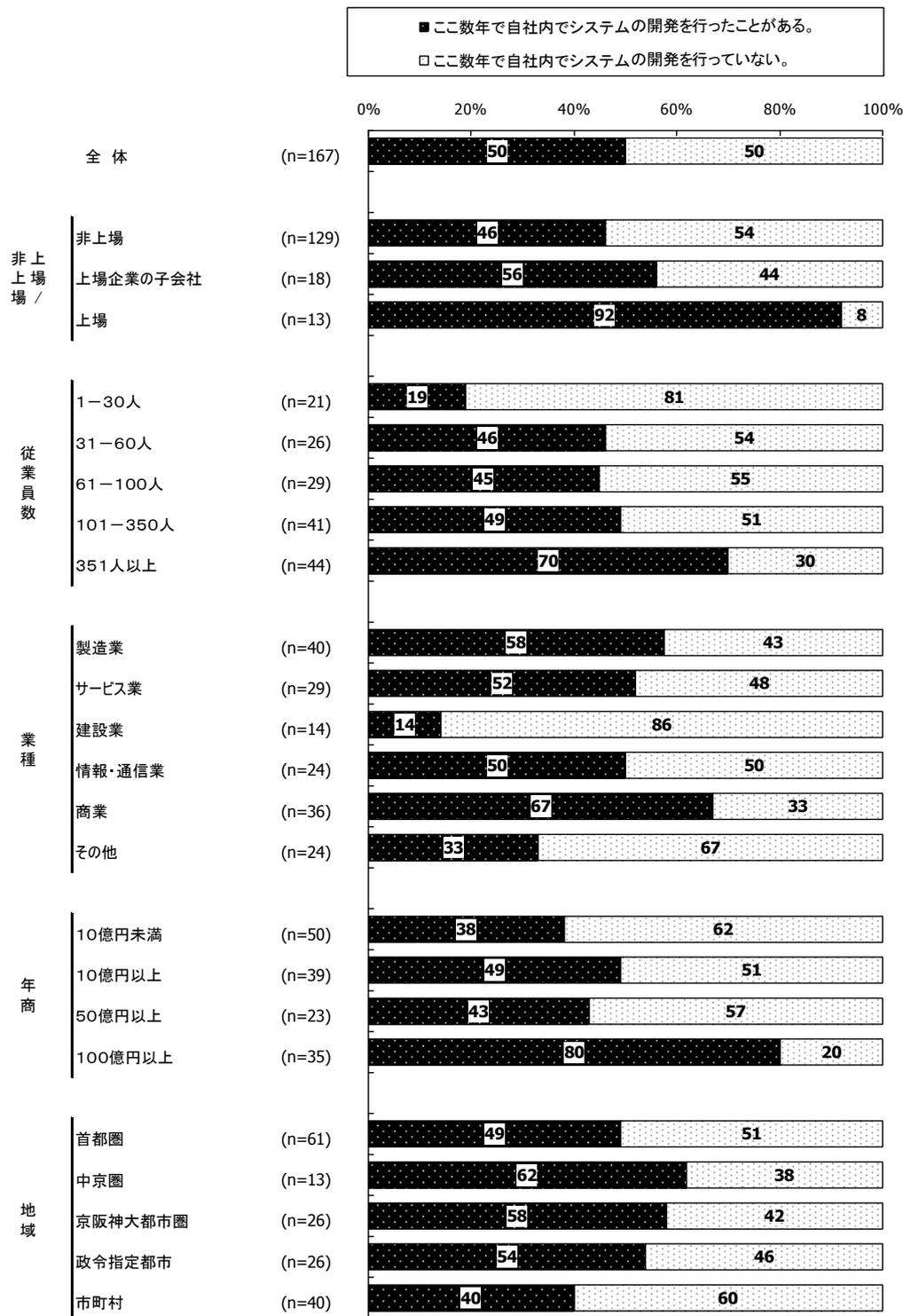


		(n)	システムの操作ログを取得し、定期的に分析している。	メニューや処理機能ごとに操作の制限を設けている。	取引データへのアクセス権限を管理している。	マスタ情報へのアクセス権限を管理している。	特別な管理はしていないまたは、担当者に一任している。
全体		(n=166)	20	58	35	62	19
上場/非上場	非上場	(n=130)	15	53	32	58	23
	上場企業の子会社	(n=18)	28	78	61	78	6
	上場	(n=12)	67	75	42	92	-
従業員数	1-30人	(n=21)	-	43	33	43	29
	31-60人	(n=26)	8	50	38	54	31
	61-100人	(n=29)	10	45	21	55	31
	101-350人	(n=41)	24	56	37	66	15
	351人以上	(n=43)	37	84	44	79	5
業種	製造業	(n=41)	15	61	34	63	17
	サービス業	(n=28)	29	54	32	61	18
	建設業	(n=14)	14	29	29	43	43
	情報・通信業	(n=24)	29	46	38	83	4
	商業	(n=35)	11	69	40	63	26
	その他	(n=24)	25	75	33	50	13
年商	10億円未満	(n=50)	8	44	30	52	26
	10億円以上	(n=38)	18	45	26	58	26
	50億円以上	(n=23)	30	74	57	65	13
	100億円以上	(n=36)	31	81	42	78	8
地域	首都圏	(n=61)	26	72	39	69	10
	中京圏	(n=13)	23	69	23	38	23
	京阪神大都市圏	(n=27)	15	44	30	56	26
	政令指定都市	(n=25)	20	52	28	52	28
	市町村	(n=39)	13	49	41	69	21

Q14. ここ数年で自社内でシステム開発を行ったことがありますか

- ・ 全体でみると、『ここ数年で自社内でシステムの開発を行ったことがある。』は50%であった。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『ここ数年で自社内でシステムの開発を行ったことがある。』が92%と大半を占める。
- ・ 従業員規模別にみると、『ここ数年で自社内でシステムの開発を行ったことがある。』が「1-30人」では19%と特に少なく、「351人以上」では71%と特に多くなっている。

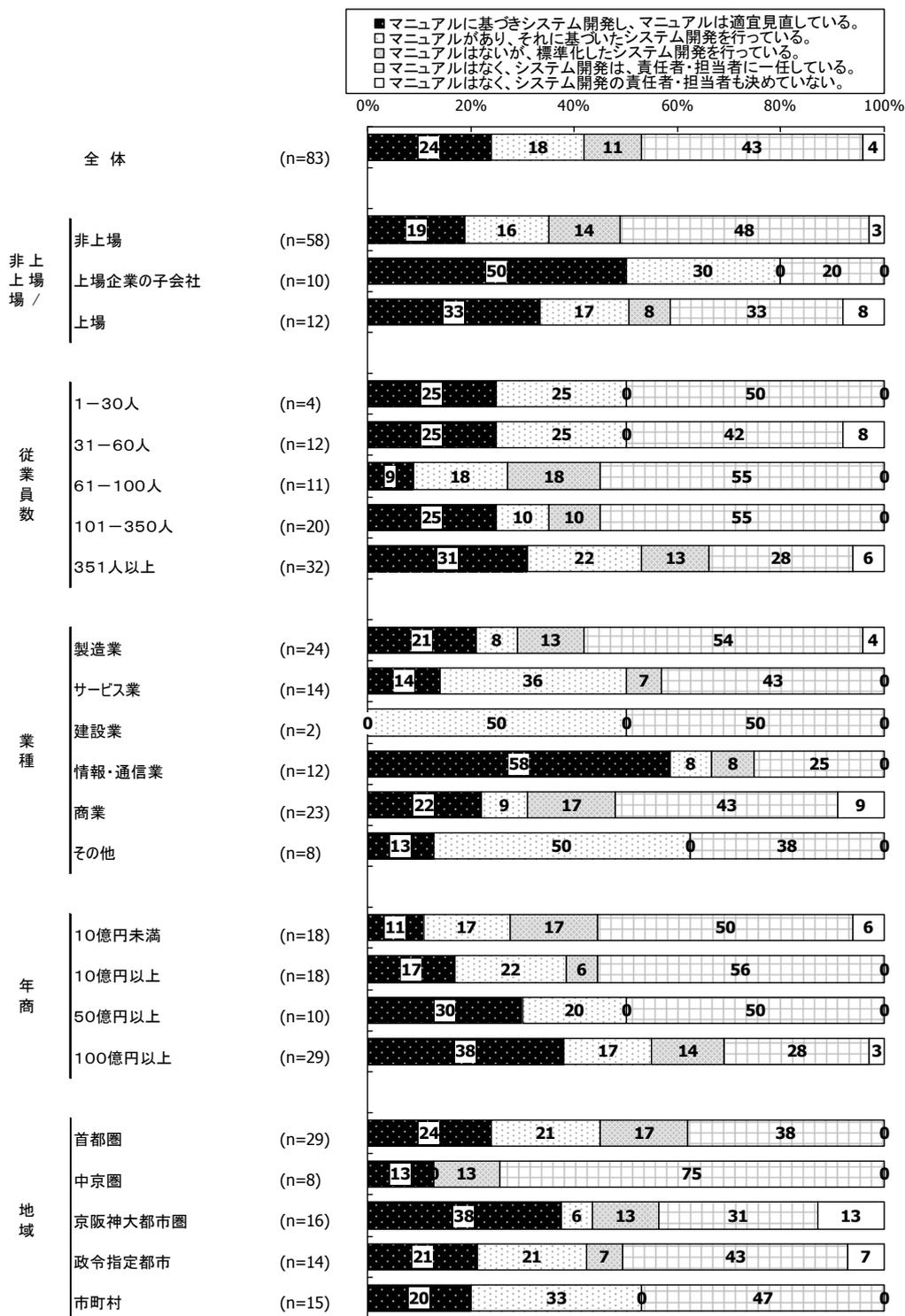
Q14.ここ数年で自社内でシステム開発を行ったことがありますか



Q14-1. システム開発において、標準的な開発マニュアルを作成しましたか

- ・ 全体で見ると、『マニュアルはなくシステム開発は責任者・担当者に一任している。』が43%と最も多く、マニュアルがない割合が過半数を占める。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」においてマニュアルがある割合が80%と多くなっている。

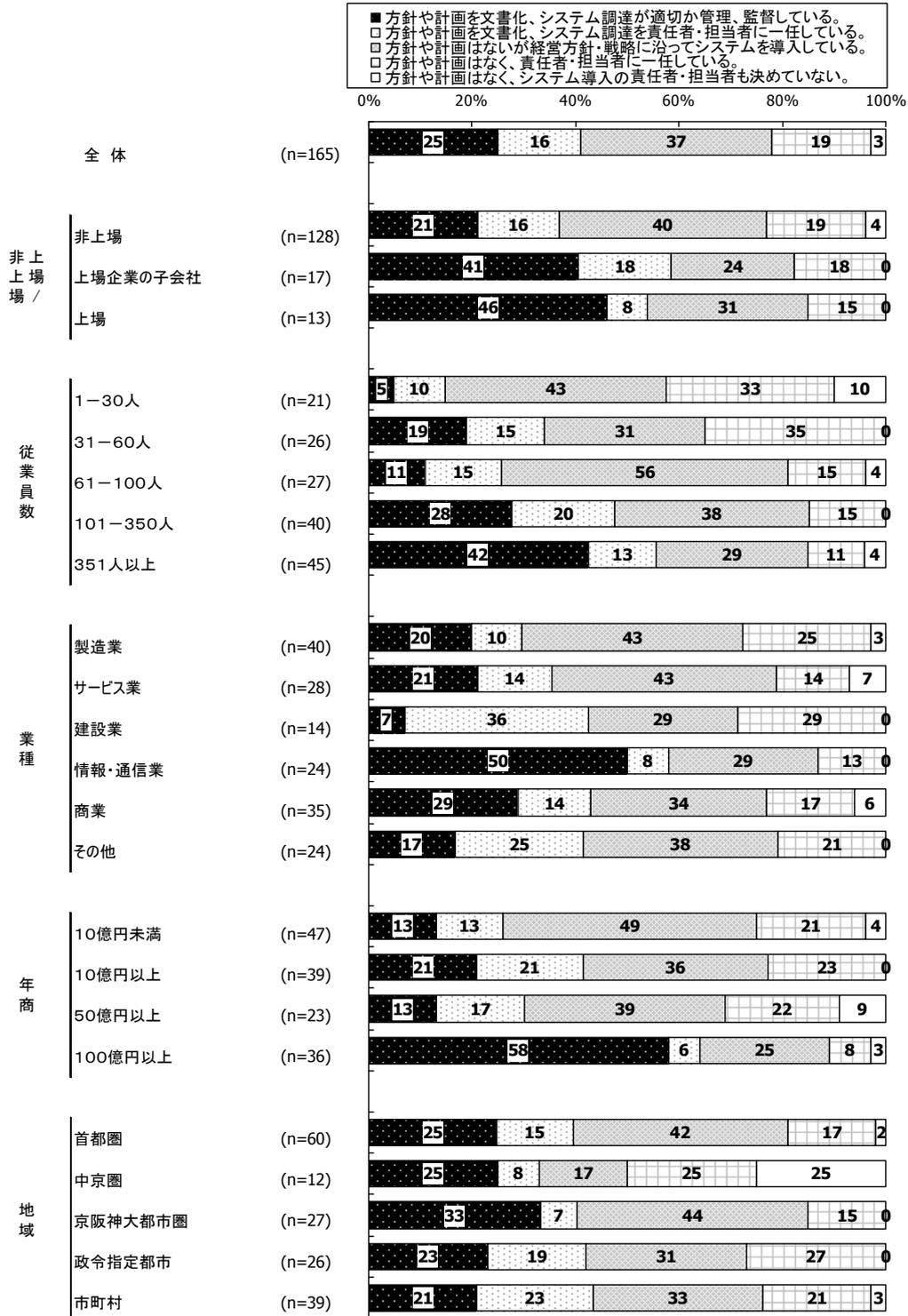
Q14-1.システム開発において、標準的な開発マニュアルを作成しましたか



Q14-2. システム導入は、会社として方針を定め、計画的に行っていますか

- ・ 全体でみると、『方針や計画はないが経営方針・戦略に沿ったシステム導入を行っている。』が 37% と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」および「上場企業の子会社」で方針や計画を文書化している割合が過半数となっている。

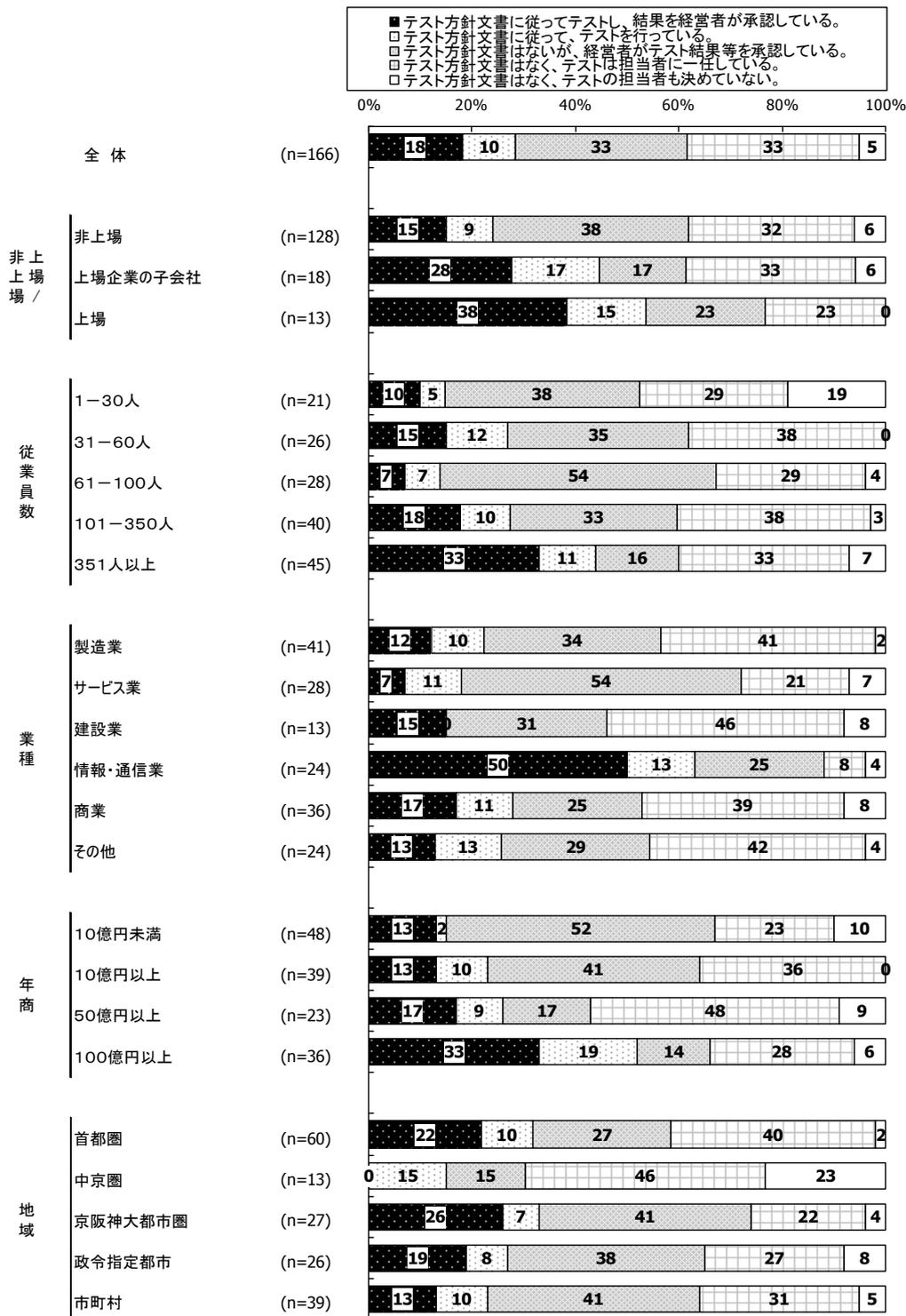
Q14-2.システム導入は、会社として方針を定め、計画的に行っていますか



Q15. システム開発または導入時に、どのようにテストを行っていますか

- ・ 全体で見ると、『文書化されたテスト方針・手続きはなく担当者に一任している。』、『文書化されたテスト方針・手続きはないが経営者にテスト内容・結果・課題等を報告し承認を得ている。』がともに33%と最も多い。

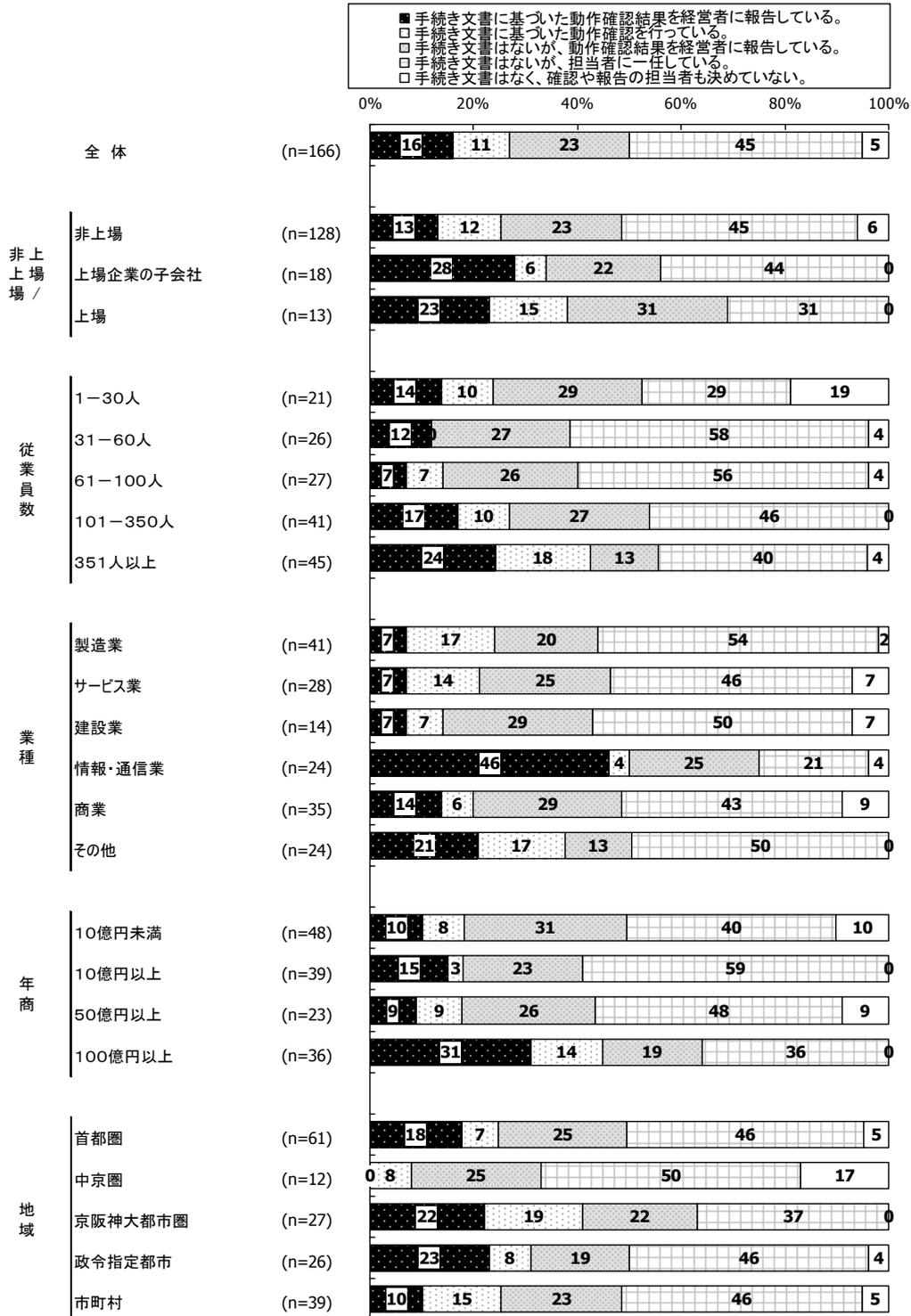
Q15.システム開発または導入時に、どのようにテストを行っていますか



Q16. システムの構成変更時の動作確認や社内報告の手続きがありますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはないが担当者を選定して一任している。』が最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」、「上場企業の子会社」、「非上場」の順に文書化された手続きがある割合が多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」で『文書化された手続きはなく確認や報告の担当者も決めていない。』が、「351人以上」で文書化された手続きがある割合が他より多くなっている。

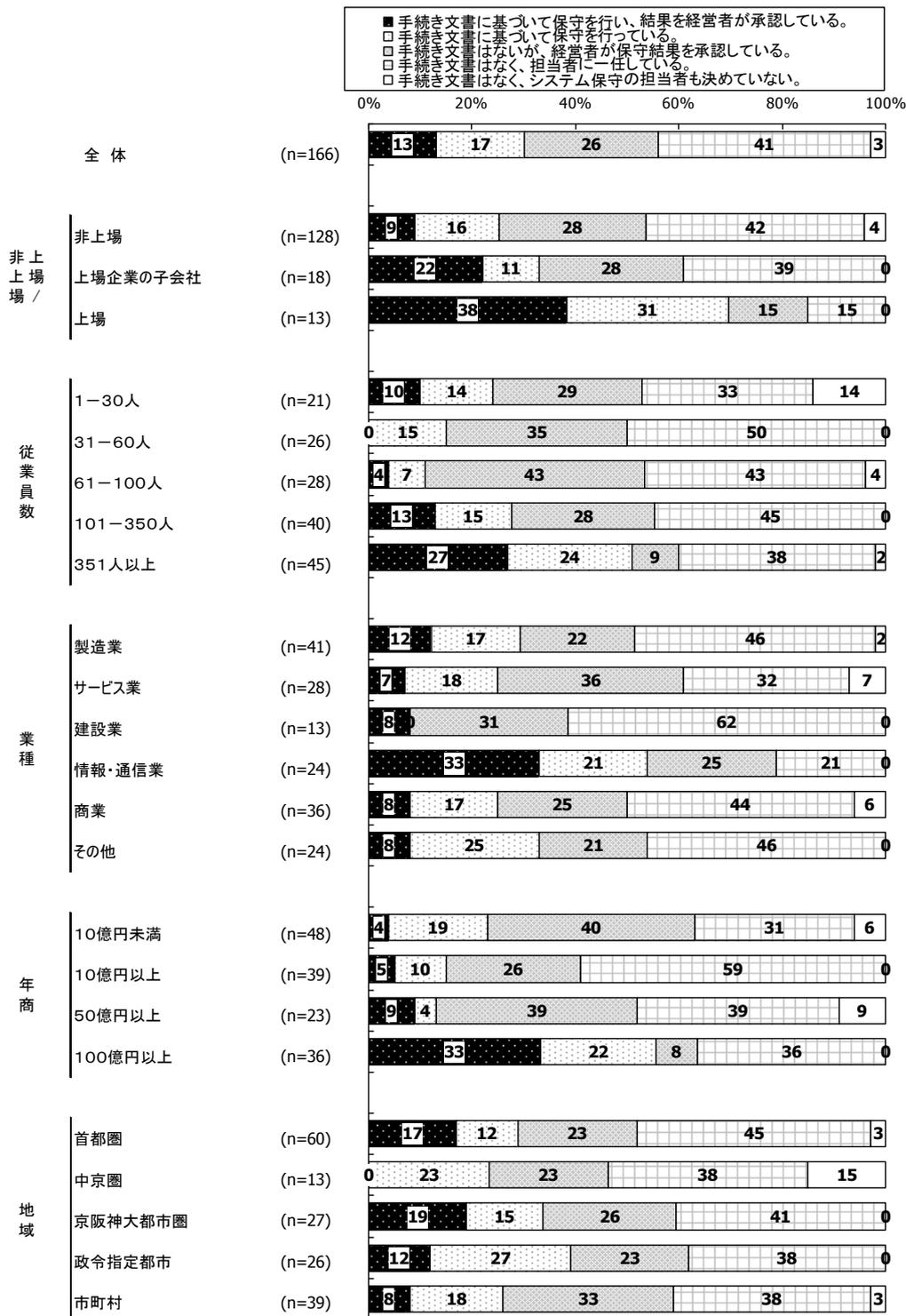
Q16.システムの構成変更時の動作確認や社内報告の手続きがありますか



Q17. システム保守は、どのように行っていますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』が41%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」および「上場企業の子会社」では文書化された手続きがない割合が7割前後と多いのに対し、「上場」では文書化された手続きがある割合が7割を占める。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」では文書化された手続きがある割合が5割以上と他より多くなっている。

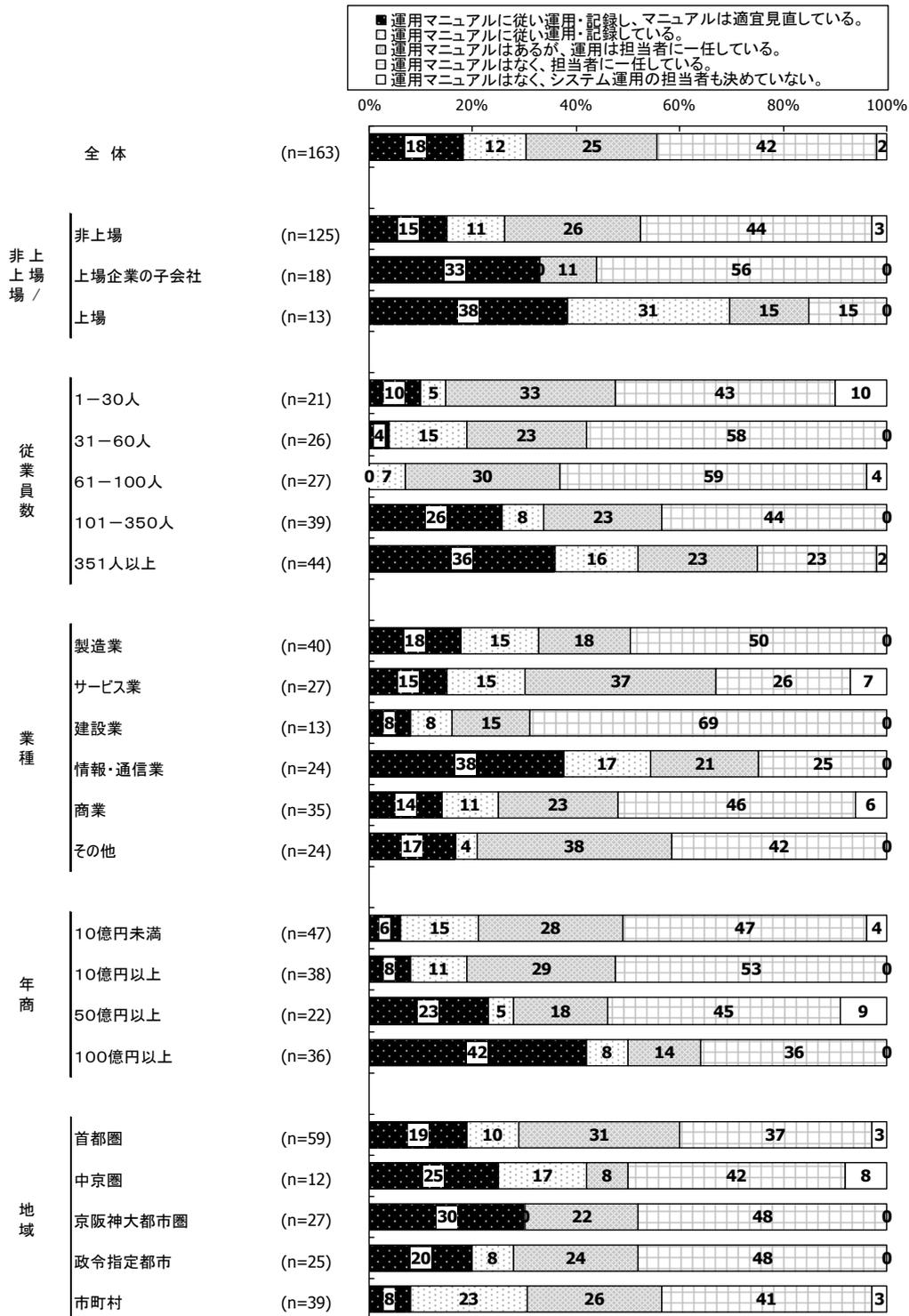
Q17.システム保守は、どのように行っていますか



Q18. システムの運用管理を、どのように行っていますか。

- ・ 全体でみると、『運用マニュアルはなく担当者に一任している。』が42%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」および「上場企業の子会社」では運用マニュアルがあり実施記録をとっている割合が30%前後と少ないのに対し、「上場」ではその割合は70%と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「101-350人」、「351人以上」で運用マニュアルがあり実施記録をとっている割合が他より多くなっている。

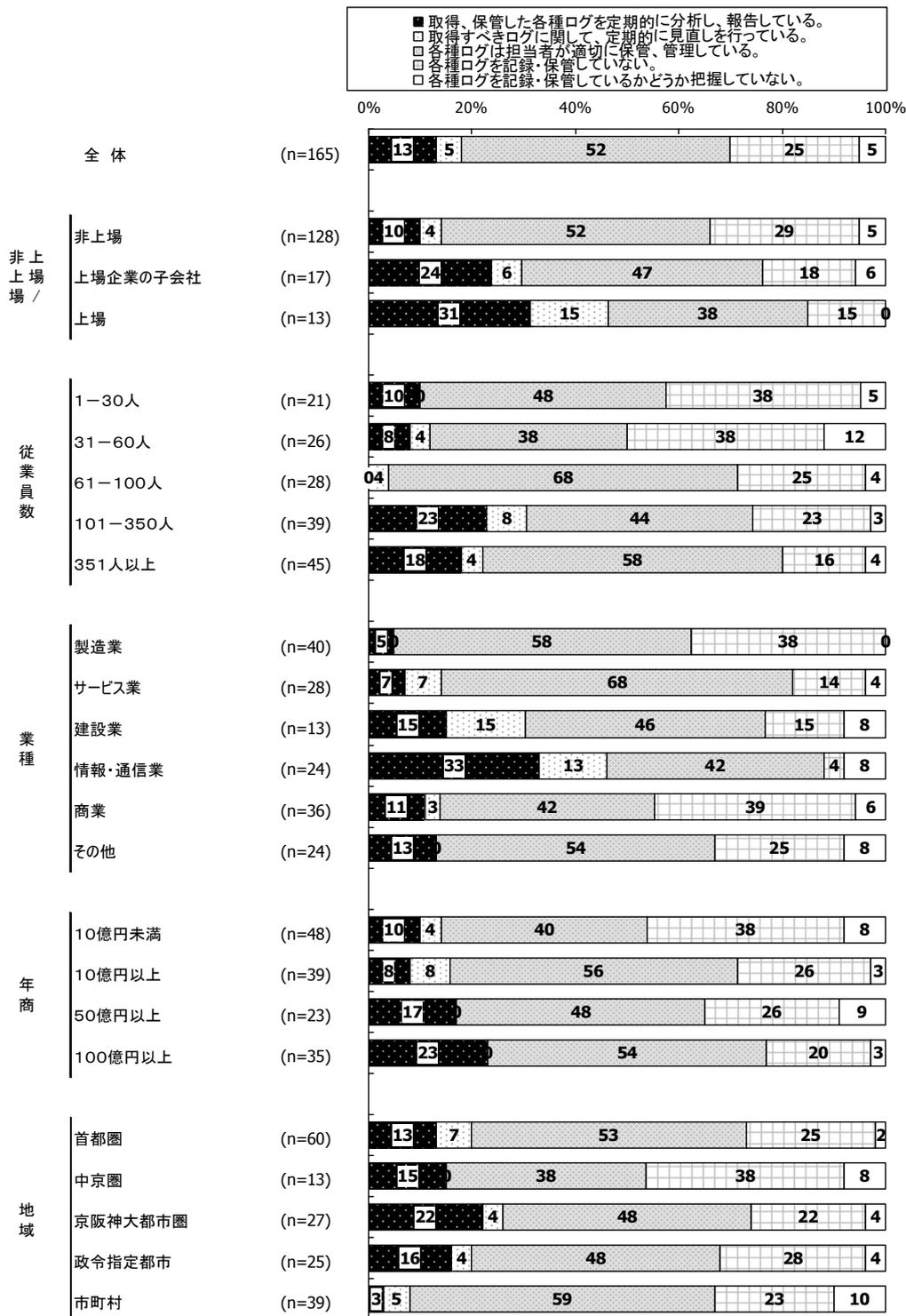
Q18.システムの運用管理を、どのように行っていますか



Q19. システム保守は、どのように行っていますか

- ・ 全体でみると、『各種ログは担当者が適切に保管管理している。』が52%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『取得保管した各種ログは定期的に分析し問題事項があれば報告する仕組みとなっている。』が、「非上場」では『各種ログを記録・保管していない。』が3割程度と多くなっている。

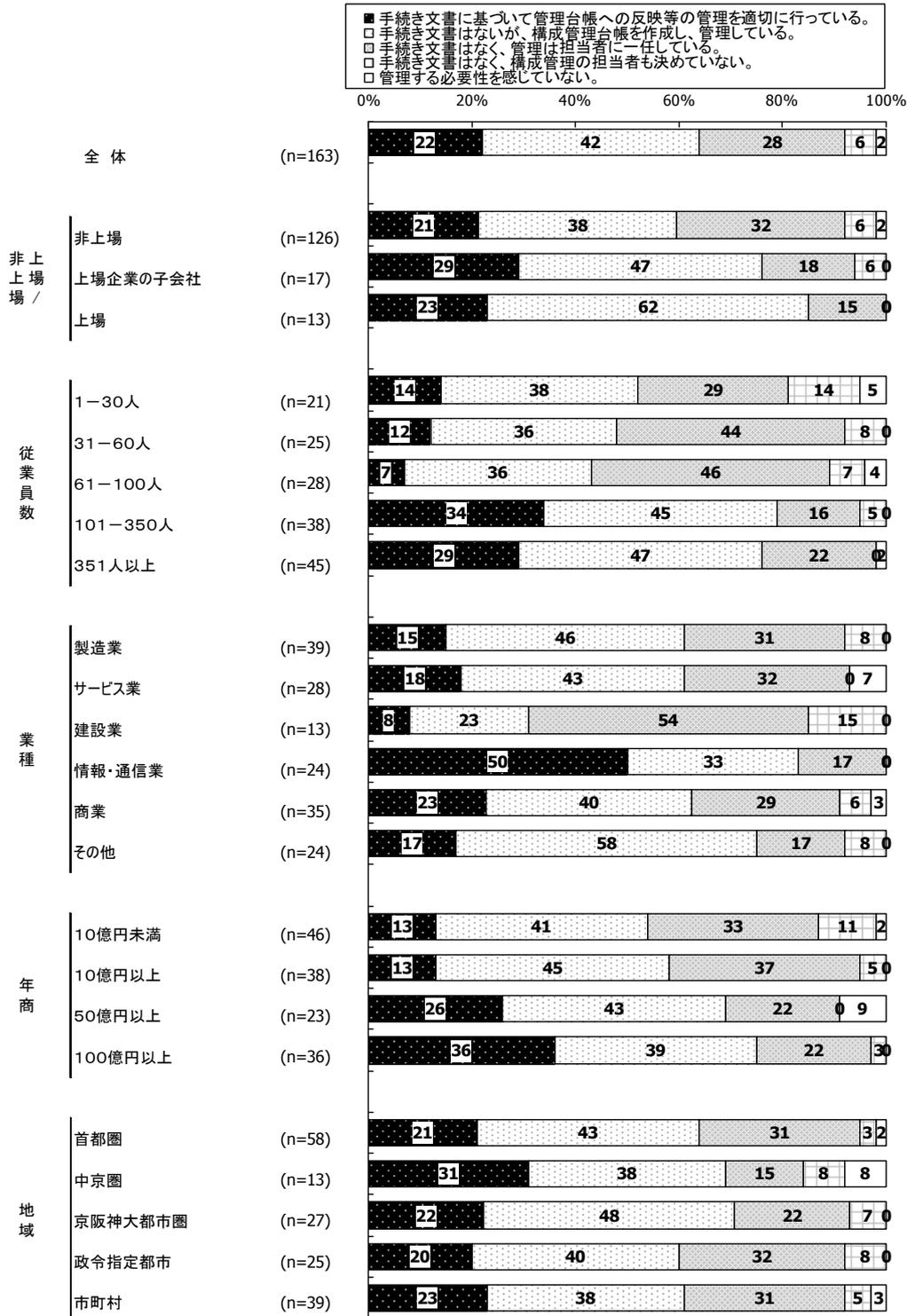
Q19.システム運用の各種ログを、どのように記録・保管していますか



Q20. システムの構成一覧(管理台帳)を、どのように管理していますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはないが構成変更時の構成一覧を作成し管理している。』が 42% と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「31-60 人」、「61-100 人」では『文書化された手続きはないが担当者に一任している。』が他より多くなっている。

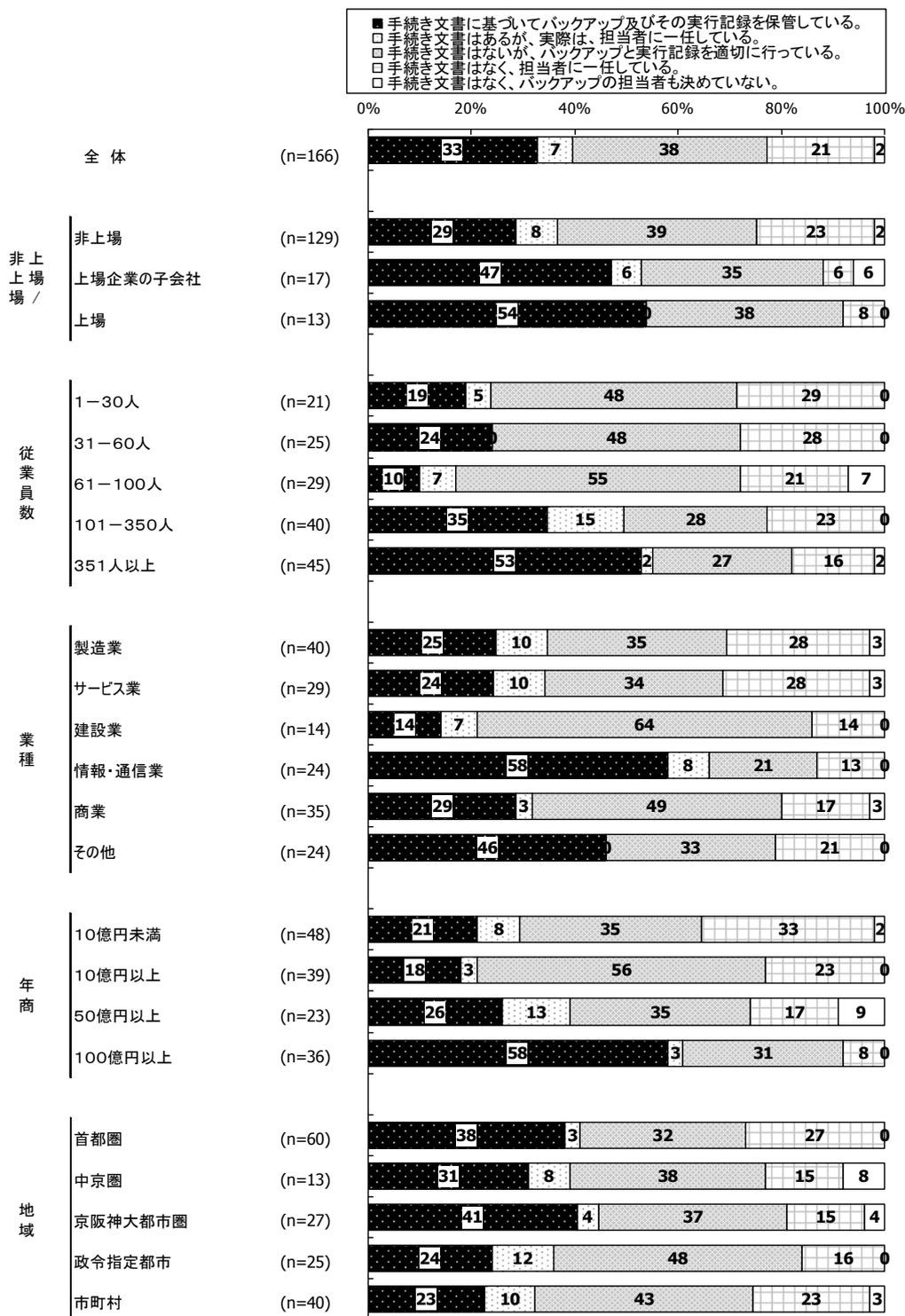
Q20.システムの構成一覧(管理台帳)を、どのように管理していますか



Q21. データのバックアップについて、どのような管理を行っていますか

- ・ 全体で見ると、『文書化された手続きはないがバックアップ及びその実行記録の保管は適切に行っている。』が38%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」で『文書化された手続きがありそれに基づいてバックアップ及びその実行記録の保管を行っている。』が53%と過半数を占める。

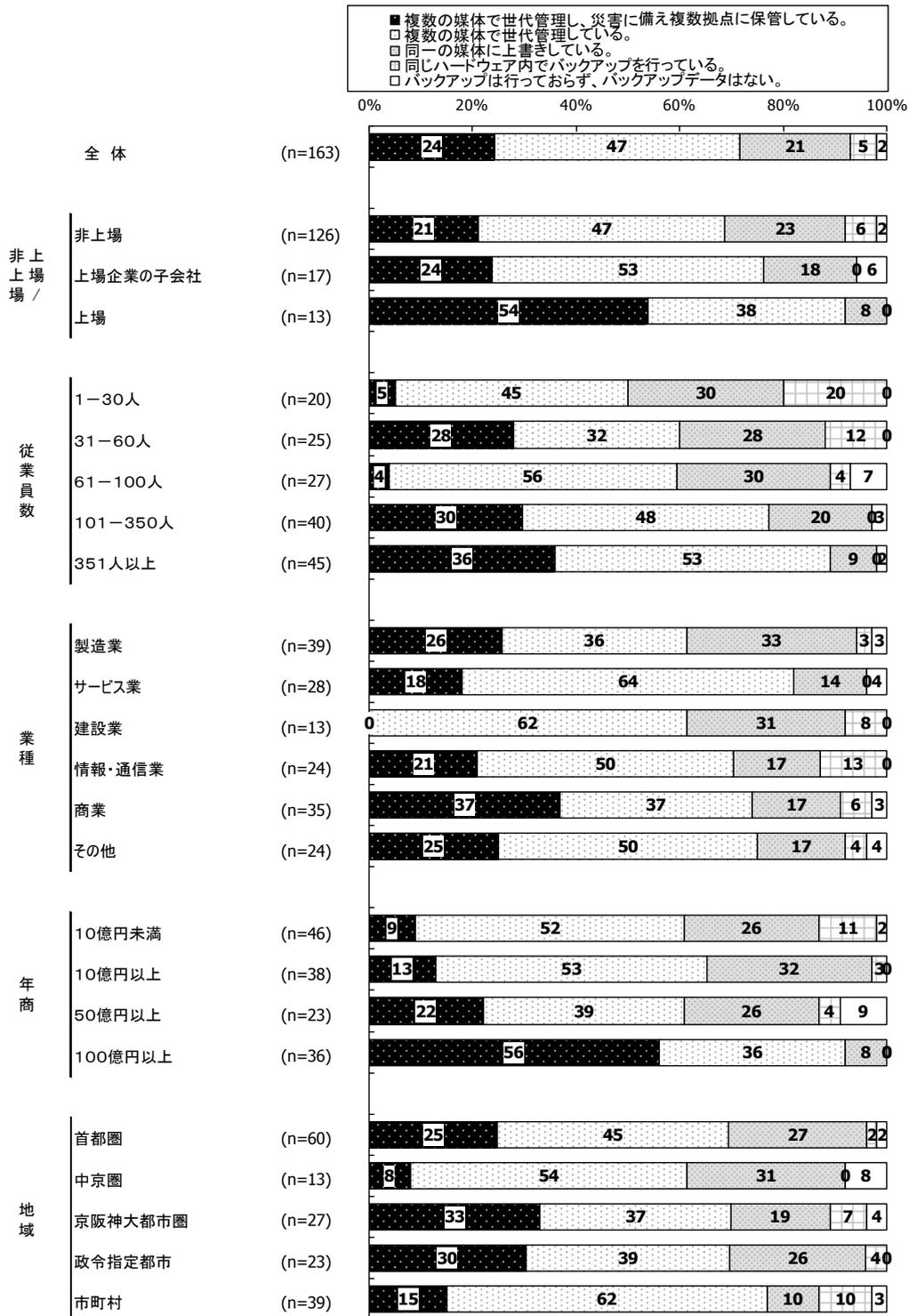
Q21.データのバックアップについて、どのような管理を行っていますか



Q22. バックアップデータについて、どのような管理を行っていますか

- ・ 全体で見ると、『テープ等複数の外部記録媒体を世代管理してバックアップしている。』が 47%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」では『テープ等複数の外部記録媒体を世代管理してバックアップしているまた外部記録媒体は地震・火災等の災害を考慮し複数拠点に分散保管している。』は 21%であるのに対し、「上場」ではその割合は 54%と多くなっている。

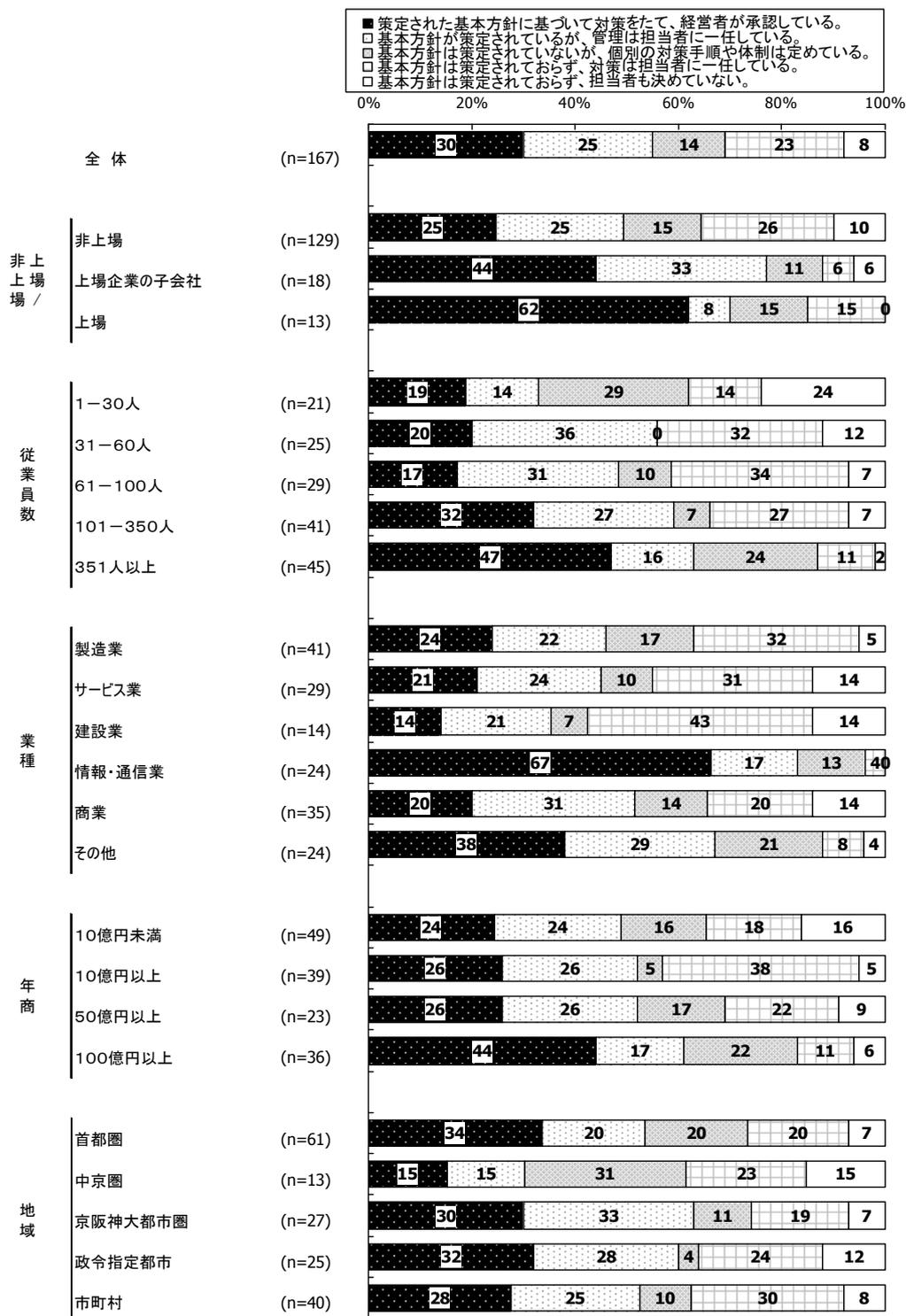
Q22.バックアップデータについて、どのような管理を行っていますか



Q23. 情報セキュリティ基本方針に基づいた体制や対策をたてていますか

- ・ 全体でみると、『基本方針が策定しておりそれに基づいた体制や対策をたて評価・承認している。』が30%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」で『基本方針が策定しておりそれに基づいた体制や対策をたて評価・承認している。』が47%と他より多くなっている。

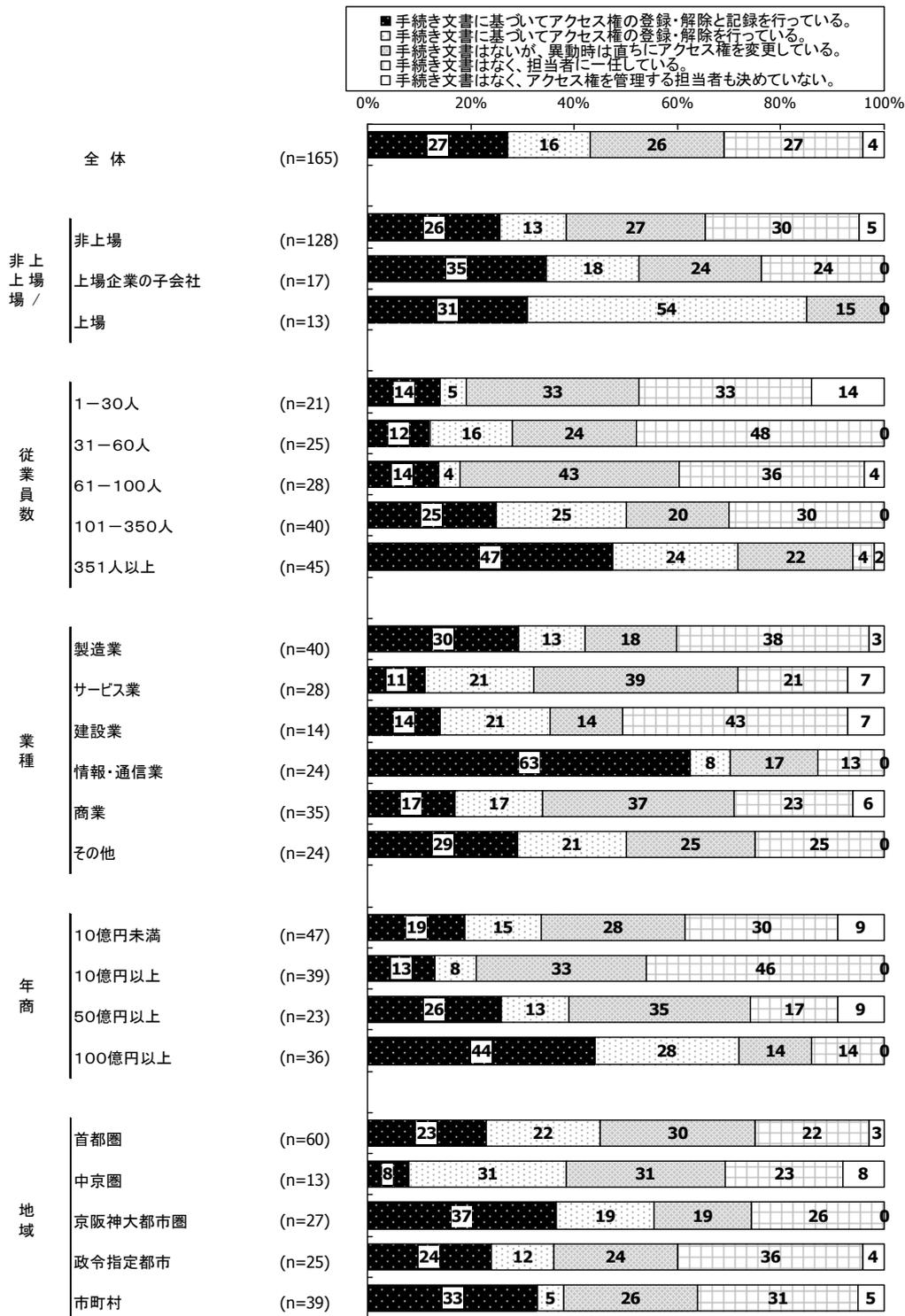
Q23.情報セキュリティ基本方針に基づいた体制や対策をたてていますか



Q24. システムへのアクセス権の登録・解除は、適切に管理していますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』、『文書化された手続きがありそれに基づいて適切なアクセス権の登録・解除を行い作業の記録を保存している。』がともに 27%と最も多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど文書化された手続きがある割合が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では7割以上となっている。

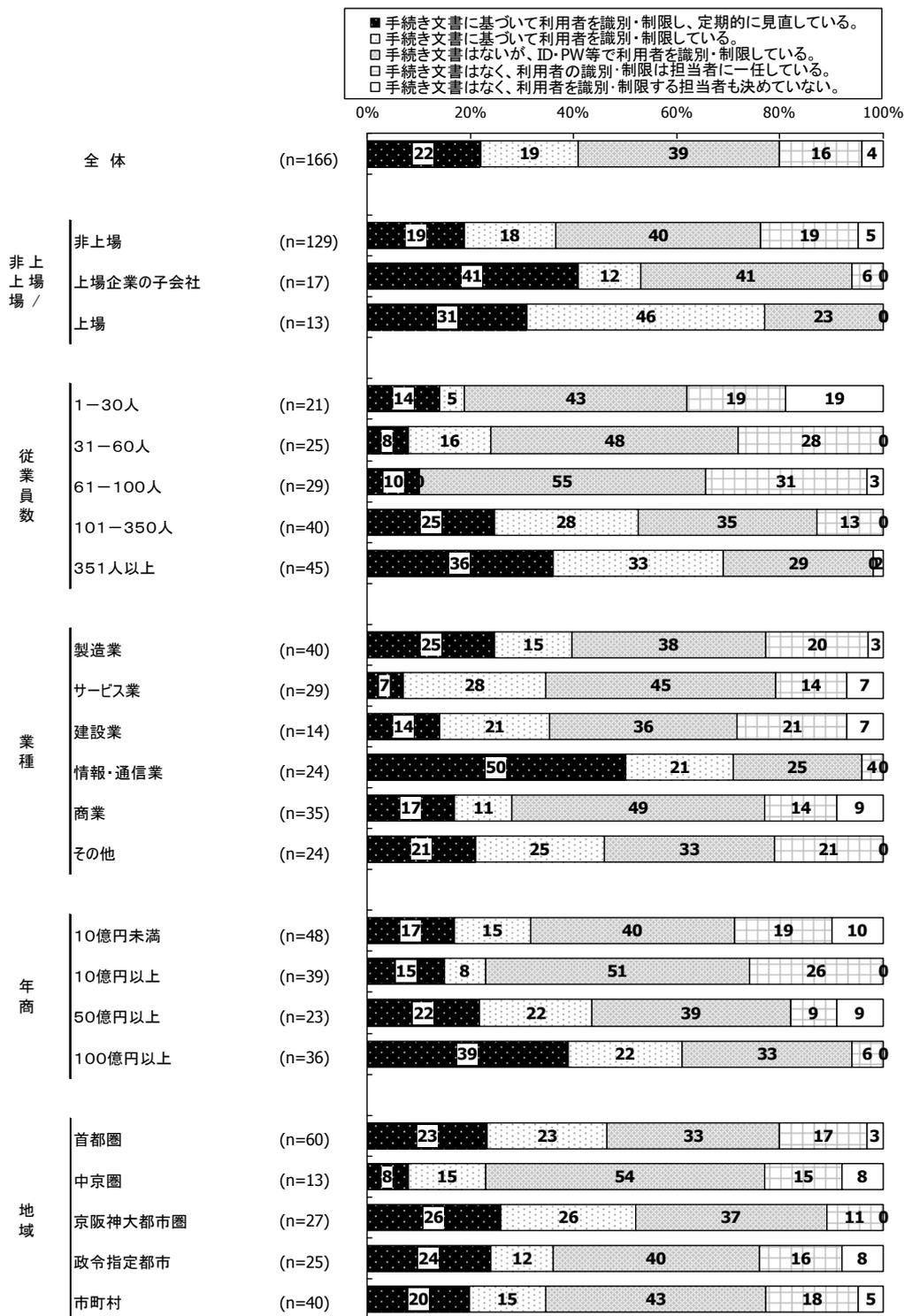
Q24.システムへのアクセス権の登録・解除は、適切に管理していますか



Q25. システム利用者の参照範囲の制限等は、どのように管理していますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはないが ID・パスワード等で利用者識別・制限を行っている』が 39%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では「非上場」に比べ文書化された手続きがある割合が多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「101-350 人」、「351 人以上」で文書化された手続きがある割合が 5 割を超えている。

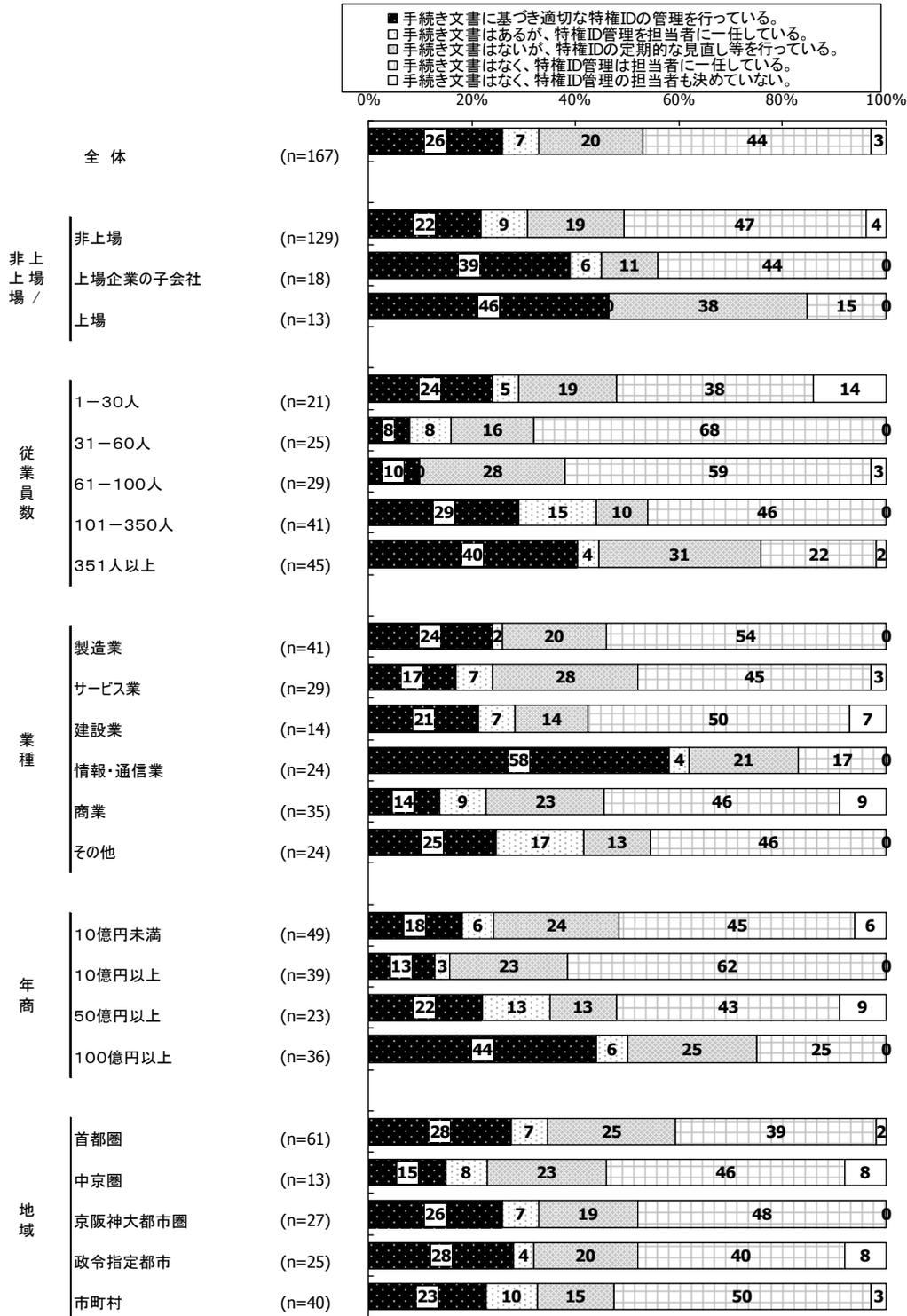
Q25.システム利用者の参照範囲の制限等は、どのように管理していますか



Q26. システムの特権 ID について、どのような管理を行っていますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』が 44%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「非上場」では『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』が、「上場」では『文書化された手続きがありそれに基づき適切な特権 ID の管理を行っている。』および『文書化された手続きはないが特権 ID の定期的な見直し等を行っている。』が多い。

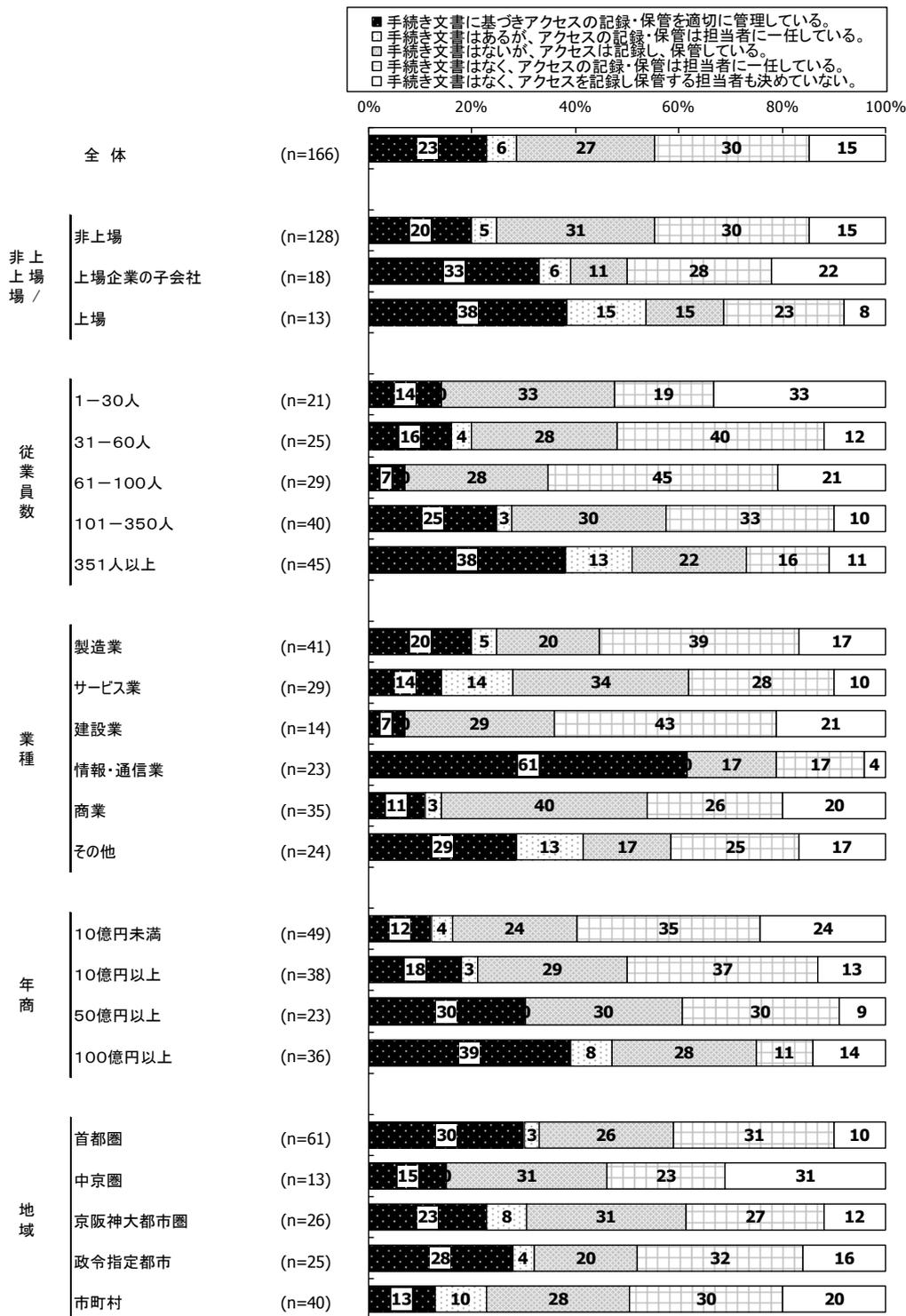
Q26. システムの特権 ID について、どのような管理を行っていますか



Q27. システムを誰が何時利用したか記録・保管する手続きがありますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』が 30%と最も多く、文書化された手続きがない割合が 7 割以上と多くなっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では文書化された手続きがある割合が過半数を占める。
- ・ 従業員規模別にみると、「351 人以上」では文書化された手続きがある割合が過半数を占める。

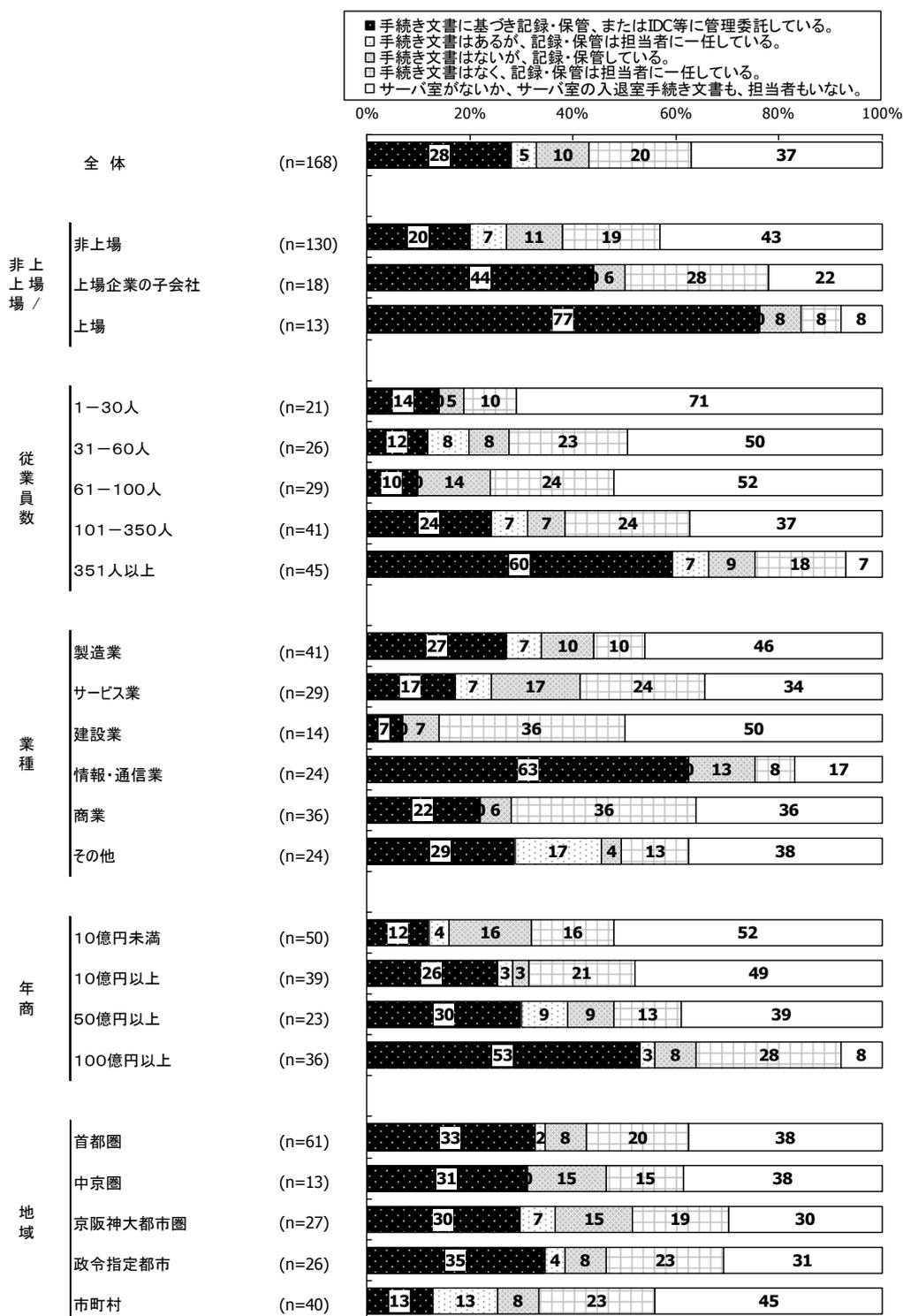
Q27.システムを誰が何時利用したか記録・保管する手続きがありますか



Q28. サーバ室への入退室を記録し、保管する手続きがありますか

- ・ 全体で見ると、『サーバールームはなくサーバは通常の事務室に設置しているまたはサーバールームはあるが文書化された手続きはなく入退室を記録し保管する担当者も決めていない。』が37%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」では『文書化された手続きに基づき入退出が記録し保管しているまたはデータセンタ等外部に管理委託している。』が60%と他より多くなっている。

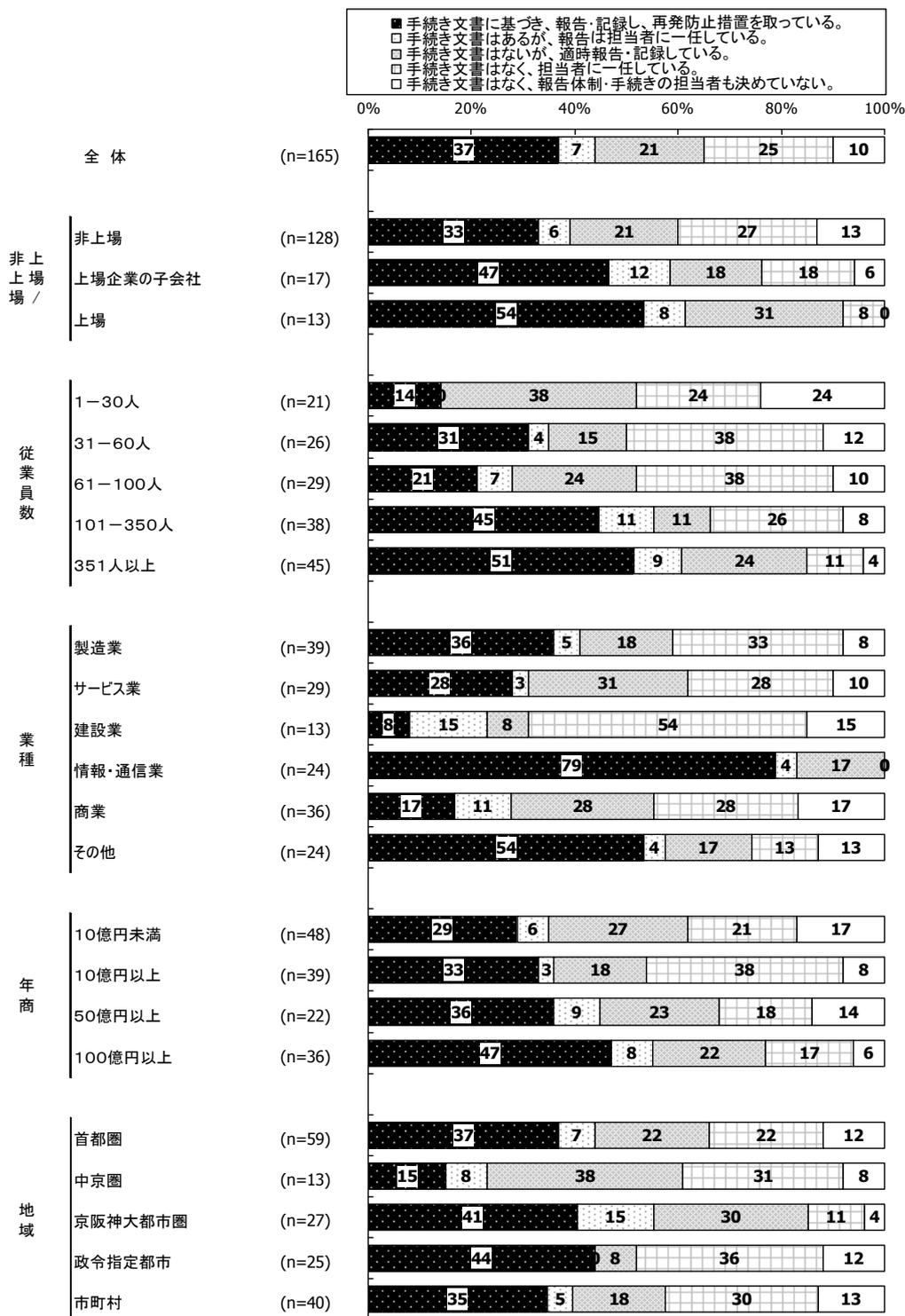
Q28.サーバ室への入退室を記録し、保管する手続きがありますか



Q29. 情報セキュリティ事故に対し、どのような報告手続きがありますか

- ・ 全体でみると、『文書化された体制・手続きがありそれに基づき報告・記録し再発防止措置を取っている。』が37%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、『文書化された体制・手続きがありそれに基づき報告・記録し再発防止措置を取っている。』が「上場」、「上場企業の子会社」、「非上場」の順に多くなっている。

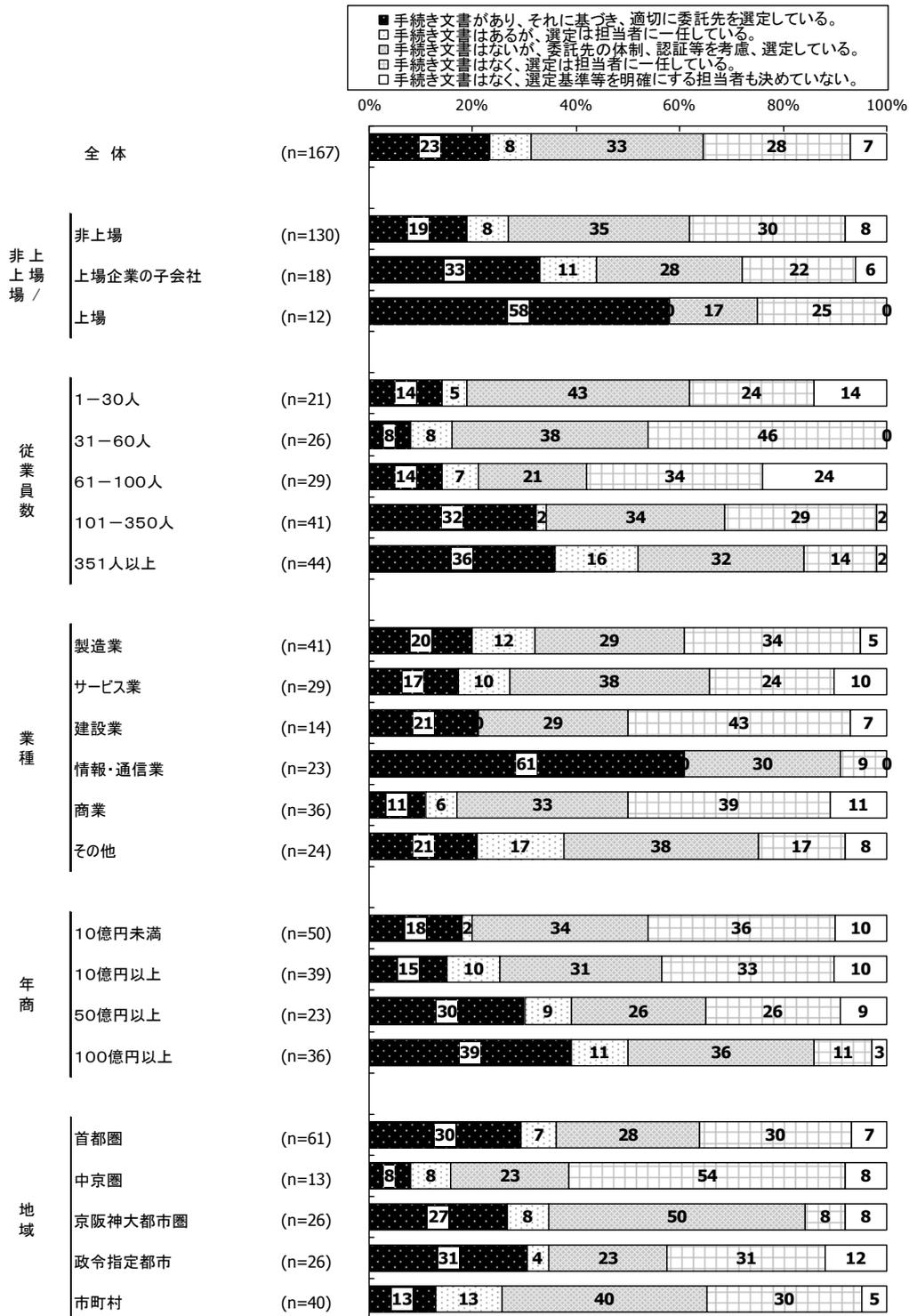
Q29.情報セキュリティ事故に対し、どのような報告手続きがありますか



Q30. 業務委託業者のどのような選定手続きを定めていますか

- ・ 全体で見ると、『文書化された手続きはないが委託先の体制取得資格等を考慮して委託先を選定している。』が33%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど文書化された手続きがある割合が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では過半数を占める。

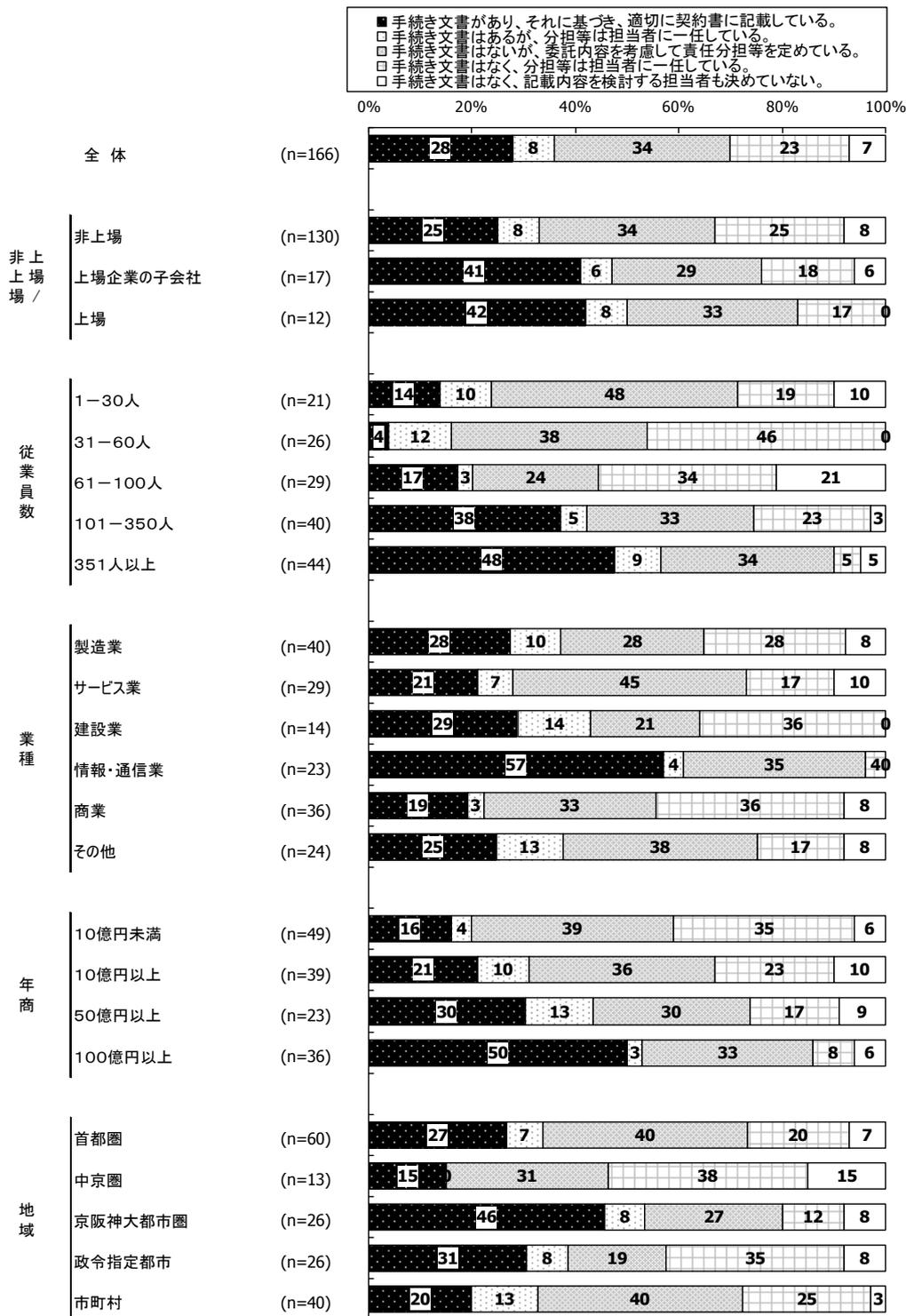
Q30.業務委託業者のどのような選定手続きを定めていますか



Q31. 責任分担等、業務委託時に契約書に記載する内容を検討していますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはないが委託内容を考慮して責任分担等を定めている。』が 34% と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『文書化された手続きがありそれに基づき適切に契約書に記載している。』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では 48%を占める。

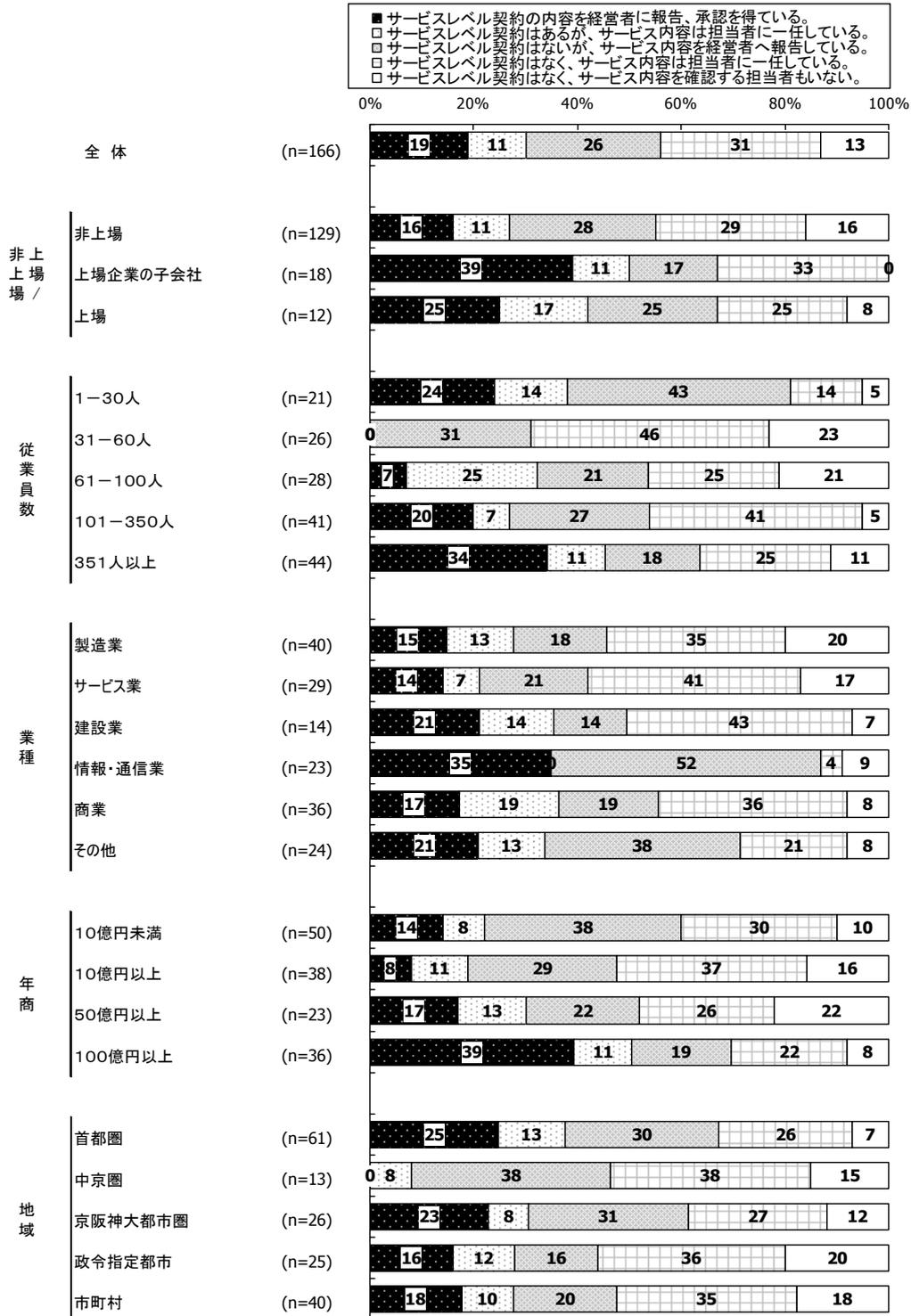
Q31.責任分担等、業務委託時に契約書に記載する内容を検討していますか



Q32. 委託先との間でサービスレベル契約を行っていますか

- ・ 全体でみると、『文書化された手続きはなく担当者に一任している。』が31%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」では『文書化されたサービスレベル契約がありそれに基づきサービス内容を確認し経営者に報告承認を得ている。』が39%と多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「31-60人」では文書化された手続きがない割合が100%となっている

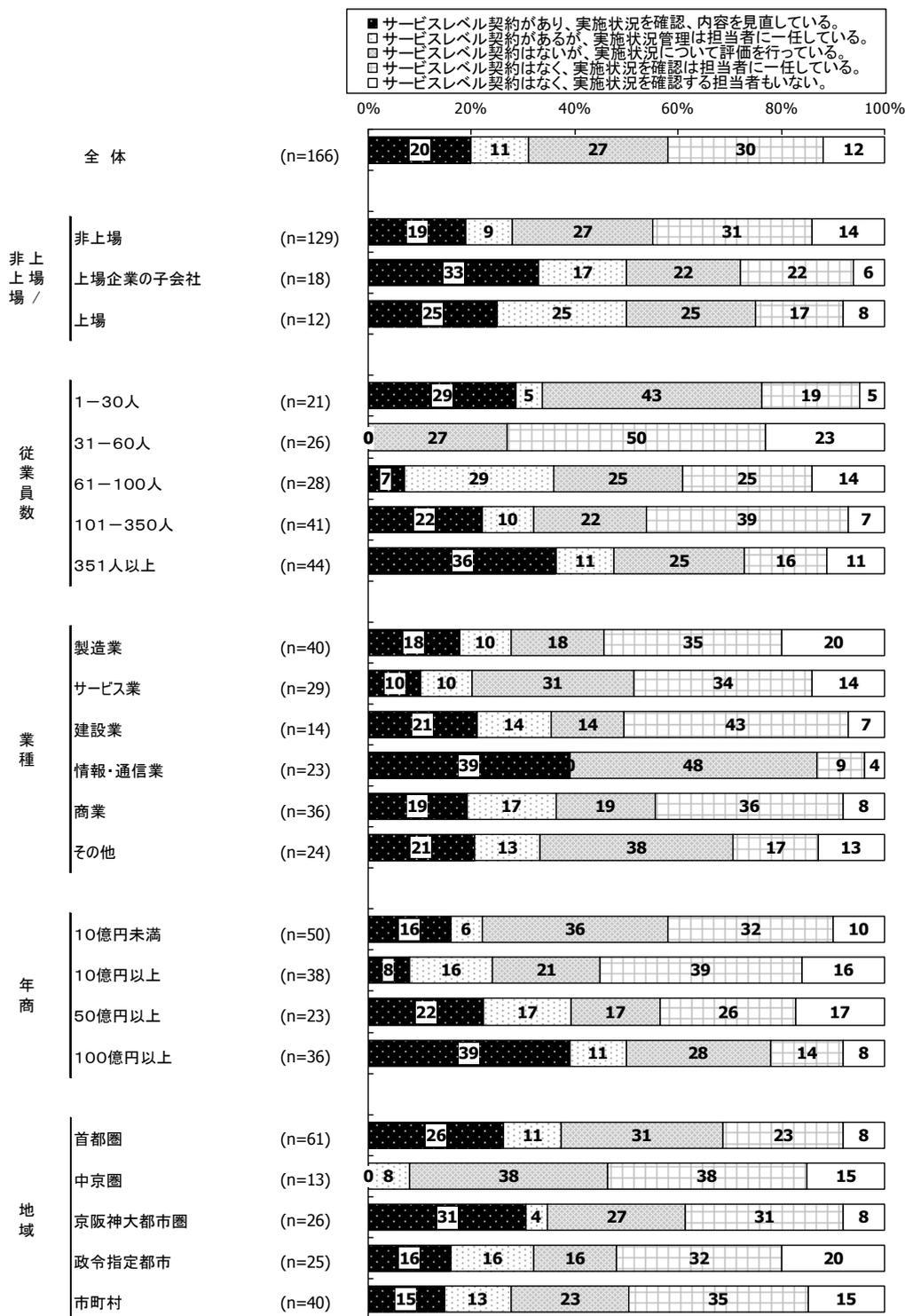
Q32.委託先との間でサービスレベル契約を行っていますか



Q33. 委託先のサービスレベル契約遵守状況を、どう管理していますか

- ・ 全体でみると、『文書化された契約はなく担当者に一任している。』が30%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」および「上場企業の子会社」では文書化された契約がある割合が約半数となっているのに対し、「非上場」では3割に満たない。
- ・ 従業員規模別にみると、「31-60人」では文書化された契約がない割合が100%となっている。

Q33.委託先のサービスレベル契約遵守状況を、どう管理していますか

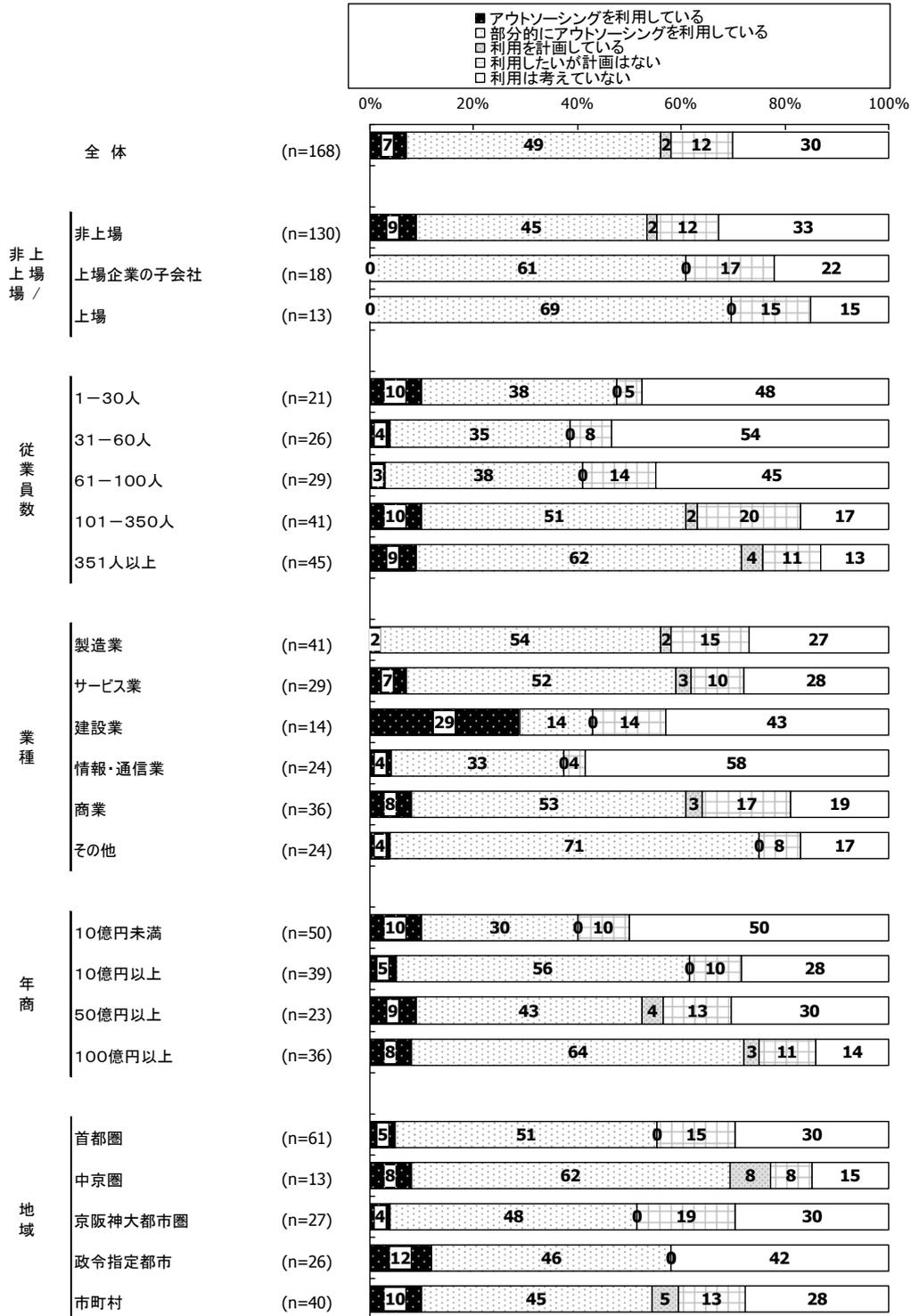


4.2 アウトソーシング

QA. ITシステムに関してアウトソーシングをどの程度利用していますか

- ・ 全体で見ると、『部分的にアウトソーシングを利用している』が49%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『利用は考えていない』が少なく、『部分的にアウトソーシングを利用している』が多くなる傾向が見られる。

QA.ITシステムに関してアウトソーシングをどの程度利用していますか



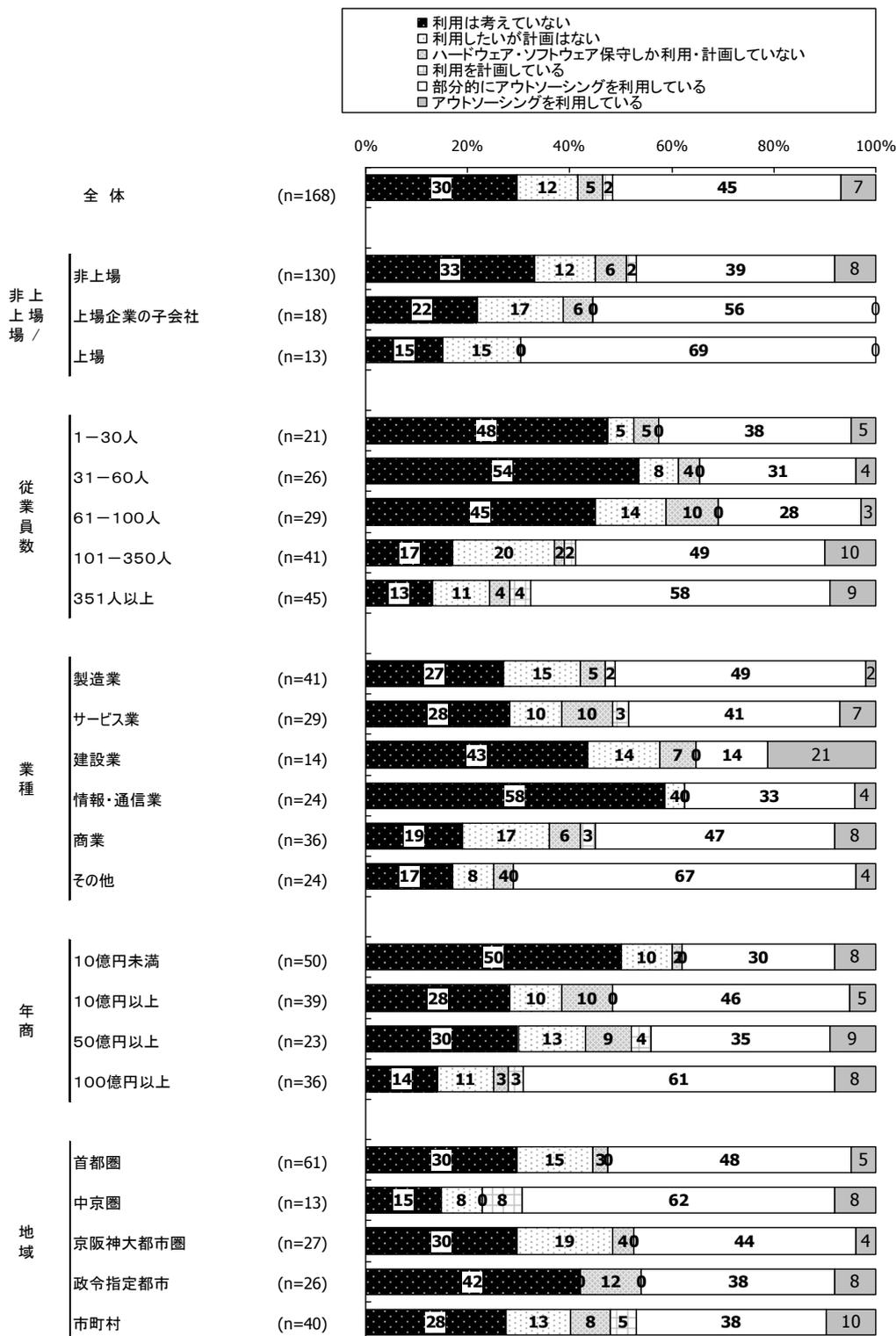
QA. ITシステムに関してアウトソーシングをどの程度利用していますか

(ハードウェア保守・ソフトウェア保守を区別したデータ)

- ・ 全体で見ると、『部分的にアウトソーシングを利用している』が45%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きくなるほど『部分的にアウトソーシングを利用している』が多くなっている。

QA.ITシステムに関してアウトソーシングをどの程度利用していますか

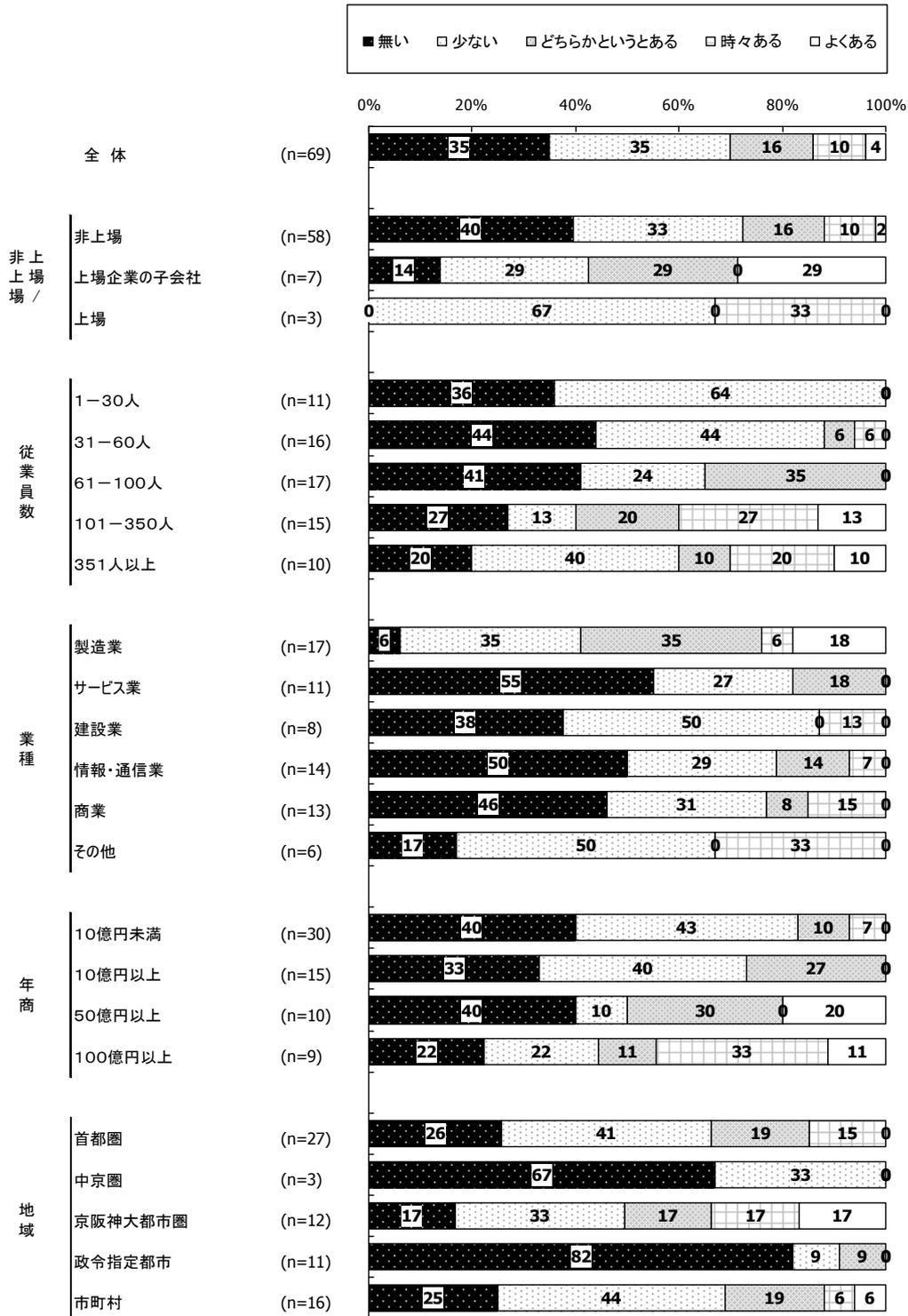
※ ハードウェア保守・ソフトウェア保守を区別したデータ



Q34. ITシステムの運用・保守の外部委託が必要と感じますか

- ・ 全体で見ると、『無い』および『少ない』がともに35%と最も多く、外部委託の必要性は感じられていないことが多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『無い』が少なくなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「製造業」で『無い』が6%と非常に少なくなっているのが特徴的である。

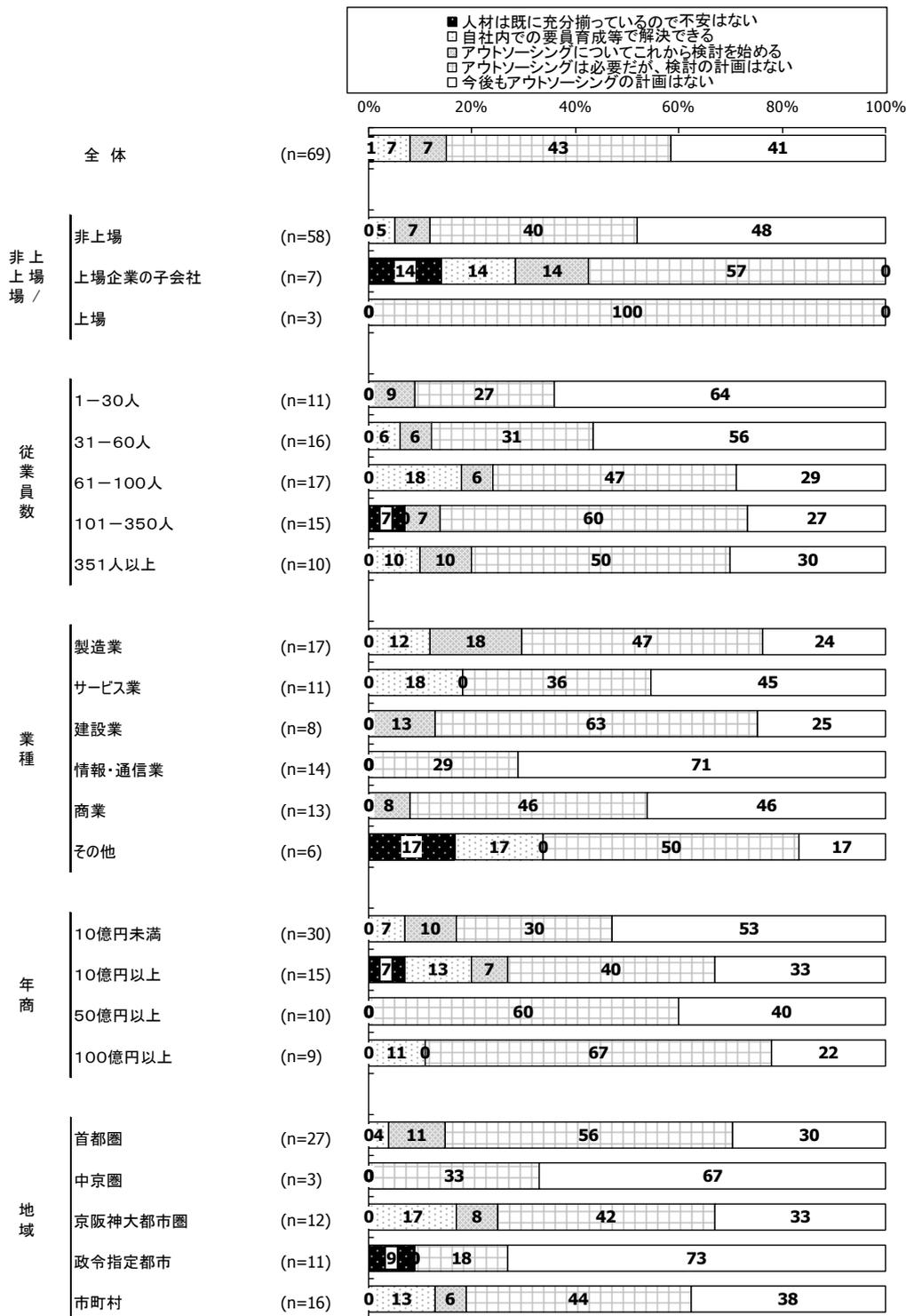
Q34.ITシステムの運用・保守の外部委託が必要と感じますか



Q35. 人材不足の解決方法の一つとしてのアウトソーシングの利用について

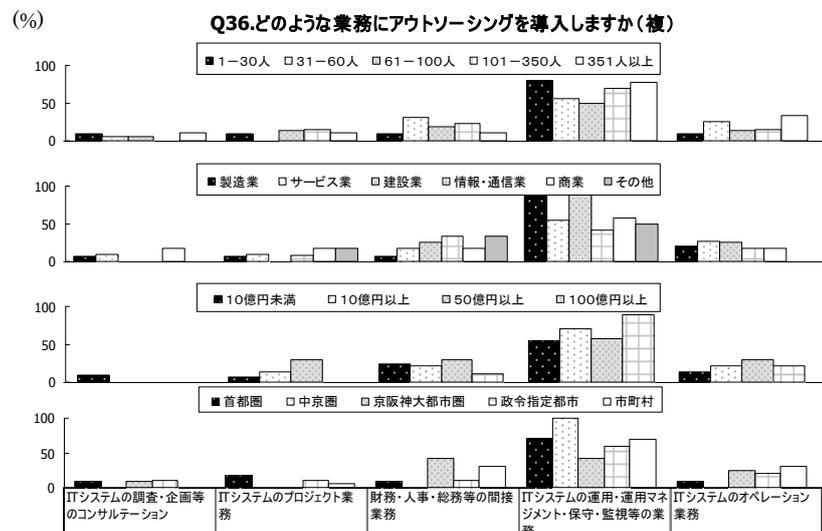
- ・ 全体で見ると、『アウトソーシングは必要だが検討の計画はない』が 43%と最も多く、次いで『今後もアウトソーシングの計画はない』が 41%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど計画がない割合が少なくなる傾向が見られた。「61-100人」では『自社内での要員育成等で解決できる』が他より多くなっている。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」で計画がない割合が 100%と最も多い。

Q35.人材不足の解決方法の一つとしてのアウトソーシングの利用について



Q36. どのような業務にアウトソーシングを導入しますか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『IT システムの運用・運用マネジメント・保守・監視等の業務』が 64%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「31-60 人」で『財務・人事・総務等の基幹系業務』が、「351 人以上」で『IT システムのオペレーション業務』が他より多くなっている。
- ・ 業種別にみると、「建設業」および「製造業」で『IT システムの運用・運用マネジメント・保守・監視等の業務』が 8 割以上と特に多くなっている。

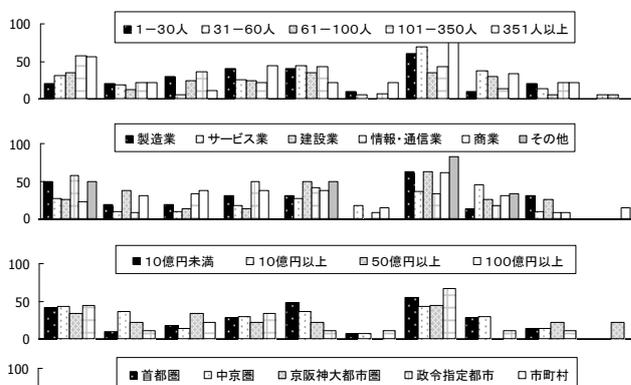


	全体 (n=64)	ITシステムの調査・企画等の コンサルテーション	ITシステムのプロジェクト業 務	財務・人事・総務等の間接 業務	ITシステムの運用・運用マネ ジメント・保守・監視等の業 務	ITシステムのオペレーション 業務
全体	(n=64)	6	9	20	64	19
上場/非上場	非上場 (n=53)	6	8	21	66	17
	上場企業の子会社 (n=7)	14	29	14	43	29
	上場 (n=3)	-	-	-	100	33
従業員数	1-30人 (n=10)	10	10	10	80	10
	31-60人 (n=16)	6	-	31	56	25
	61-100人 (n=16)	6	13	19	50	13
	101-350人 (n=13)	-	15	23	69	15
	351人以上 (n=9)	11	11	11	78	33
業種	製造業 (n=15)	7	7	7	87	20
	サービス業 (n=11)	9	9	18	55	27
	建設業 (n=8)	-	-	25	88	25
	情報・通信業 (n=12)	-	8	33	42	17
	商業 (n=12)	17	17	17	58	17
	その他 (n=6)	-	17	33	50	-
年商	10億円未満 (n=29)	10	7	24	55	14
	10億円以上 (n=14)	-	14	21	71	21
	50億円以上 (n=7)	-	29	29	57	29
	100億円以上 (n=9)	-	-	11	89	22
地域	首都圏 (n=24)	8	17	8	71	8
	中京圏 (n=2)	-	-	-	100	-
	京阪神大都市圏 (n=12)	8	-	42	42	25
	政令指定都市 (n=10)	10	10	10	60	20
	市町村 (n=16)	-	6	31	69	31

Q37. アウトソーシングを導入する場合の期待は何ですか(複数選択可)

- ・ 全体でみると、『問題発生時の迅速な対応』が55%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『総所有コストの削減』が多くなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」で『高い技術力』、「情報・通信業」で『総所有コストの削減』が最も多くなっていることが特徴的である。

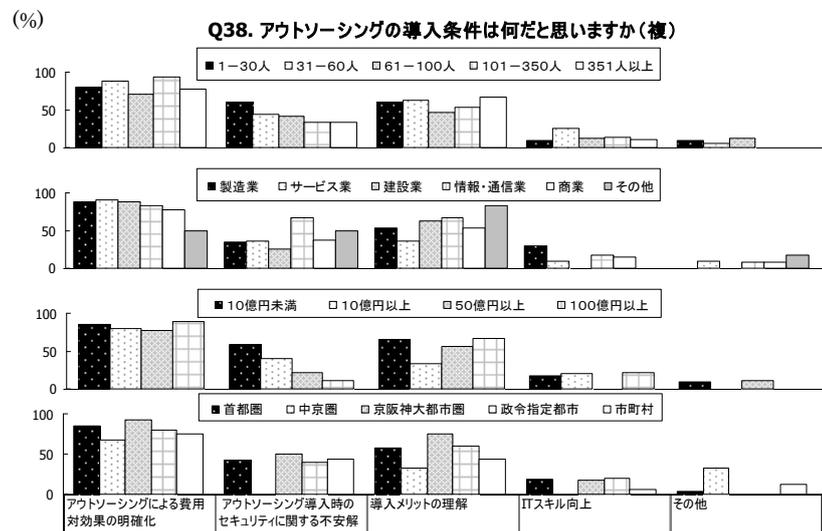
(%) Q37.アウトソーシングを導入する場合の期待は何ですか(複)



		総所有コストの削減	IT投資の有効活用	コア業務への集中化	人材の有効活用	業務処理力向上	高度インフラの活用	問題発生時の迅速な対応	高い技術力	最新技術などの提案	その他
全体	(n=66)	39	18	21	29	38	8	55	26	15	3
上場/非上場	非上場	42	20	18	27	38	9	55	25	15	4
	上場企業の子会社	29	14	29	29	43	-	43	29	29	-
	上場	-	-	67	67	-	-	100	33	-	-
従業員数	1-30人	20	20	30	40	40	10	60	10	20	-
	31-60人	31	19	6	25	44	6	69	38	13	6
	61-100人	35	12	24	24	35	-	35	29	6	6
	101-350人	57	21	36	21	43	7	43	14	21	-
	351人以上	56	22	11	44	22	22	78	33	22	-
業種	製造業	50	19	19	31	31	-	63	13	31	-
	サービス業	27	9	9	18	27	18	36	45	9	-
	建設業	25	38	13	13	50	-	63	25	25	-
	情報・通信業	58	8	33	50	42	8	33	17	8	-
	商業	23	31	38	38	38	15	62	31	8	15
	その他	50	-	-	-	50	-	83	33	-	-
年商	10億円未満	41	10	17	28	48	7	55	28	14	-
	10億円以上	43	36	14	29	36	7	43	29	14	-
	50億円以上	33	22	33	22	22	-	44	-	22	22
	100億円以上	44	11	22	33	11	11	67	11	11	-
地域	首都圏	44	16	28	24	44	8	48	28	12	-
	中京圏	33	33	33	33	-	-	67	33	-	33
	京阪神大都市圏	58	8	33	50	58	8	50	8	17	-
	政令指定都市	40	10	-	30	10	20	50	50	10	10
	市町村	19	31	13	19	38	-	69	19	25	-

Q38. アウトソーシングの導入条件は何だと思いますか(複数選択可)

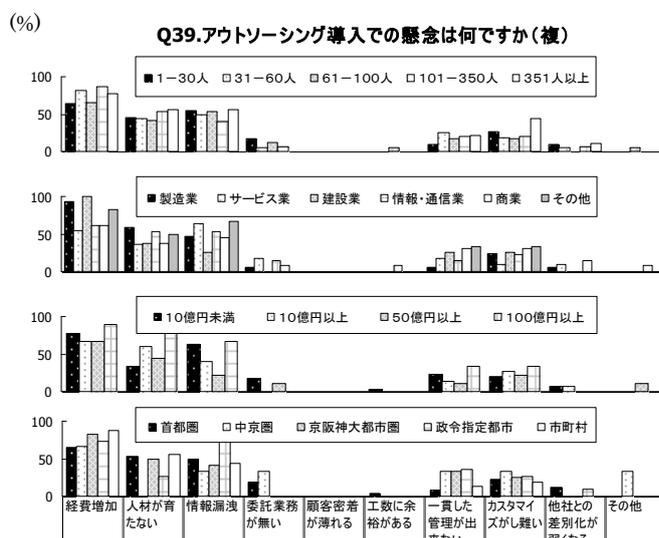
- ・ 全体で見ると、『アウトソーシングによる費用対効果の明確化』が82%と最も多く、次いで『導入メリットの理解』が57%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『アウトソーシング導入によるセキュリティ確保・維持に関する不安解消』が少なくなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」では『アウトソーシング導入によるセキュリティ確保・維持に関する不安解消』が他より多くなっている。



		(n)	82	42	57	15	6
上場/非上場	全体	(n=67)					
	非上場	(n=56)	84	41	59	14	5
	上場	(n=7)	57	43	43	29	14
従業員数	上場	(n=3)	100	33	33	-	-
	1-30人	(n=10)	80	60	60	10	10
	31-60人	(n=16)	88	44	63	25	6
	61-100人	(n=17)	71	41	47	12	12
	101-350人	(n=15)	93	33	53	13	-
業種	351人以上	(n=9)	78	33	67	11	-
	製造業	(n=17)	88	35	53	29	-
	サービス業	(n=11)	91	36	36	9	9
	建設業	(n=8)	88	25	63	-	-
	情報・通信業	(n=12)	83	67	67	17	8
	商業	(n=13)	77	38	54	15	8
年商	その他	(n=6)	50	50	83	-	17
	10億円未満	(n=29)	86	59	66	17	10
	10億円以上	(n=15)	80	40	33	20	-
	50億円以上	(n=9)	78	22	56	-	11
地域	100億円以上	(n=9)	89	11	67	22	-
	首都圏	(n=26)	85	42	58	19	4
	中京圏	(n=3)	67	-	33	-	33
	京阪神大都市圏	(n=12)	92	50	75	17	-
	政令指定都市	(n=10)	80	40	60	20	-
	市町村	(n=16)	75	44	44	6	13

Q39. アウトソーシング導入での懸念は何ですか(複数選択可)

- ・ 全体でみると、『経費増加』が75%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」で『カスタマイズがし難い』が44%と他より多い。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」で『情報漏洩』が『経費増加』を上回り最も多くなっていることが特徴的である。
- ・ 地域別にみると、「政令指定都市」で『情報漏洩』が73%と他より多くなっている。

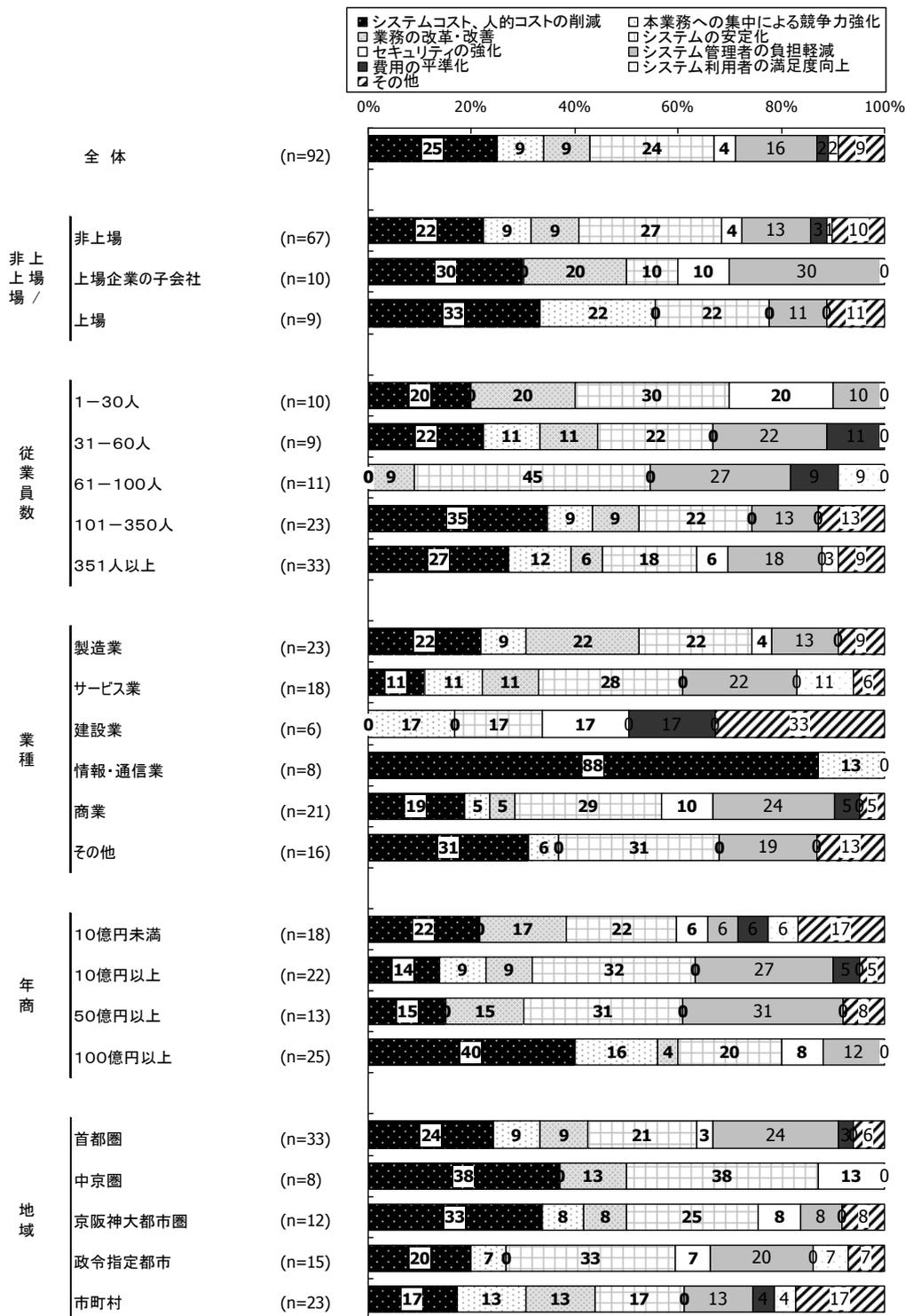


			経費増加	人材が育たない	情報漏洩	委託業務が無い	顧客密着が薄れる	工数に余裕がある	一貫した管理が出来ない	カスタマイズがし難い	他社との差別化が弱くなる	その他
全体	(n=68)		75	47	50	9	-	1	19	24	6	1
上場/非上場	非上場	(n=57)	70	46	49	11	-	2	19	21	7	2
	上場企業の子会社	(n=7)	100	71	43	-	-	-	14	43	-	-
	上場	(n=3)	100	33	67	-	-	-	33	-	-	-
従業員数	1-30人	(n=11)	64	45	55	18	-	-	9	27	9	-
	31-60人	(n=16)	81	44	50	6	-	-	25	19	6	-
	61-100人	(n=17)	65	41	53	12	-	6	18	18	-	6
	101-350人	(n=15)	87	53	40	7	-	-	20	20	7	-
	351人以上	(n=9)	78	56	56	-	-	-	22	44	11	-
業種	製造業	(n=17)	94	59	47	6	-	-	6	24	6	-
	サービス業	(n=11)	55	36	64	18	-	-	18	9	9	-
	建設業	(n=8)	100	38	25	-	-	-	25	25	-	-
	情報・通信業	(n=13)	62	54	54	15	-	8	15	23	-	-
	商業	(n=13)	62	38	46	8	-	-	31	31	15	8
	その他	(n=6)	83	50	67	-	-	-	33	33	-	-
年商	10億円未満	(n=30)	77	33	63	17	-	3	23	20	7	-
	10億円以上	(n=15)	67	60	40	-	-	-	13	27	7	-
	50億円以上	(n=9)	67	44	22	11	-	-	11	22	-	11
	100億円以上	(n=9)	89	78	67	-	-	-	33	33	-	-
地域	首都圏	(n=26)	65	54	50	19	-	4	8	23	12	-
	中京圏	(n=3)	67	-	33	33	-	-	33	33	-	33
	京阪神大都市圏	(n=12)	83	50	42	-	-	-	33	25	-	-
	政令指定都市	(n=11)	73	27	73	-	-	-	36	27	9	-
	市町村	(n=16)	88	56	44	-	-	-	13	19	-	-

Q40. 貴社でアウトソーシング導入時にもっとも期待したことは何ですか

- ・ 全体で見ると、『システムコスト人的コストの削減』が25%と最も多く、次いで『システムの安定化』が24%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『業務の改革・改善』が少なくなる傾向が見られる。また、「101-350人」および「351人以上」では『システムコスト人的コストの削減』が特に多くなっている。

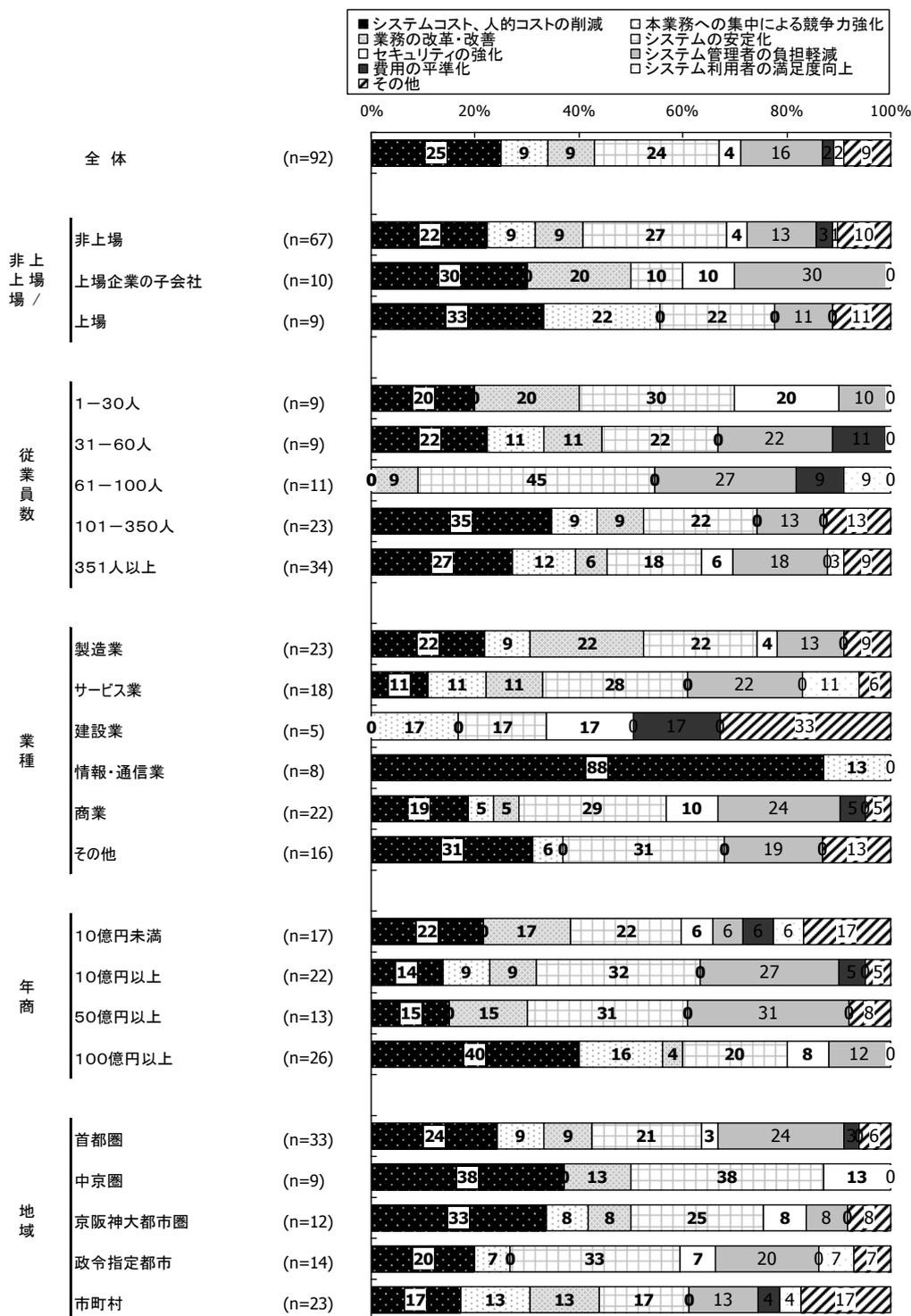
Q40.貴社でアウトソーシング導入時にもっとも期待したことは何ですか



Q41. 導入の際、Q40の次に期待したことは何ですか

- ・ 全体で見ると、『システム管理者の負担軽減』が23%と最も多く、次いで『システムコスト人的コストの削減』が18%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『システムコスト人的コストの削減』が少なくなる傾向が見られる。

Q41.導入の際、Q40の次に期待したことは何ですか

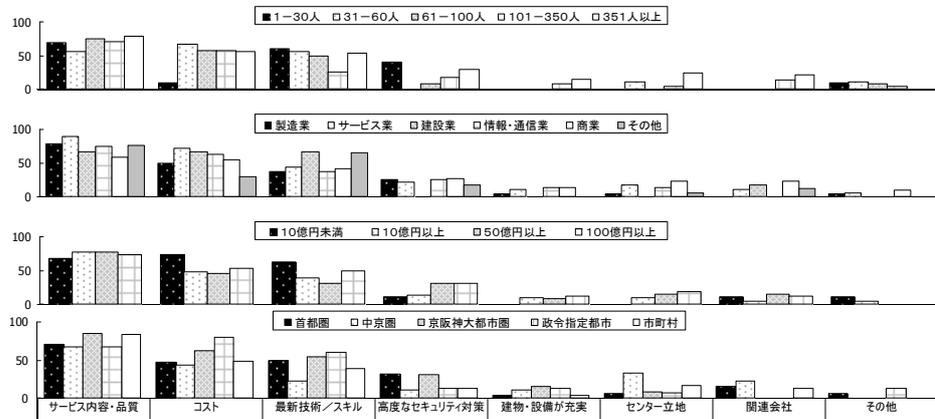


Q42. アウトソーシングベンダの選択基準は何でしたか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『サービス内容・品質』が75%と最も多く、次いで『コスト』が54%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では「非上場」および「上場企業の子会社」に比べて多くの選択基準をもつ傾向が見られる。

(%)

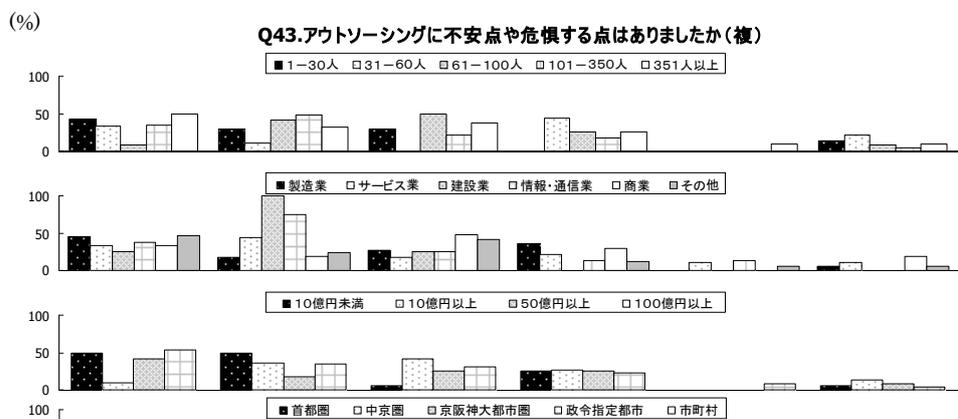
Q42.アウトソーシングベンダの選択基準は何でしたか(複)



		サービス内容・品質	コスト	最新技術/スキル	高度なセキュリティ対策	建物・設備が充実	センター立地	関連会社	その他
全体	(n=95)	75	54	46	22	7	12	11	4
上場/非上場	非上場	70	48	43	22	7	10	9	6
	上場企業の子会社	82	55	45	18	-	-	18	-
従業員数	上場	89	89	78	44	22	33	22	-
	1-30人	70	10	60	-	40	-	-	10
	31-60人	56	67	56	-	-	-	11	11
	61-100人	75	58	50	8	-	-	-	8
	101-350人	71	58	25	17	8	4	13	4
	351人以上	79	56	53	29	15	24	21	-
業種	製造業	79	50	38	25	4	4	-	4
	サービス業	89	72	44	22	11	17	11	6
	建設業	67	67	67	-	-	-	-	17
	情報・通信業	75	63	38	25	13	13	-	-
	商業	59	55	41	27	14	23	23	9
	その他	76	29	65	18	-	6	12	-
年商	10億円未満	68	74	63	11	-	-	11	11
	10億円以上	78	48	39	13	9	9	4	4
	50億円以上	77	46	31	31	8	15	15	-
	100億円以上	73	54	50	31	12	19	12	-
地域	首都圏	71	47	50	32	3	6	15	6
	中京圏	67	44	22	11	11	33	22	-
	京阪神大都市圏	85	62	54	31	15	8	-	-
	政令指定都市	67	80	60	13	13	7	-	13
	市町村	83	48	39	13	4	17	13	-

Q43. アウトソーシングに不安点や危惧する点はありましたか(複数選択可)

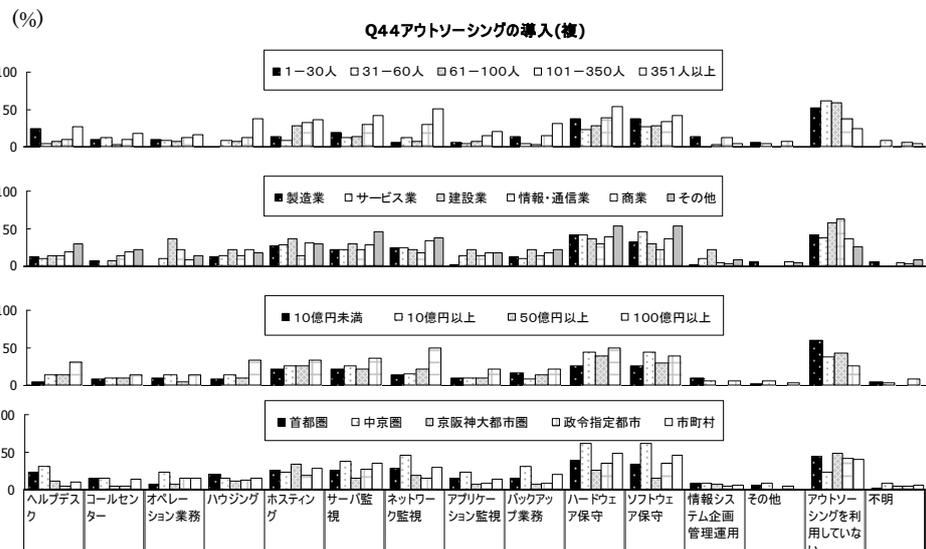
- ・ 全体でみると、『システムを業者に任せる事による自社社員のシステムスキルの低下』が 39%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『システムを業者に任せる事による自社社員のシステムスキルの低下』が 89%と特に多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模ごとに異なる傾向が見られ、「351人以上」では『システムを業者に任せる事による自社社員のシステムスキルの低下』が、「101-350人」では『情報漏洩などのセキュリティ面』が最も多い。



		(%)	システムを業者に任せる事による自社社員のシステムスキルの低下	情報漏洩などのセキュリティ面	アウトソーシングすることに関する業務の増加	自社システムのノウハウの無い他の業者で、運用がうまくいくのか	社員以外の要員追加に伴う社風の変化	その他
全体	(n=90)		39	33	32	23	4	9
上場/非上場	非上場 (n=65)		32	32	31	20	3	8
	上場企業の子会社 (n=10)		40	50	30	30	-	10
従業員数	上場 (n=9)		89	22	33	44	22	-
	1-30人 (n=7)		43	29	29	-	-	14
	31-60人 (n=9)		33	11	-	44	-	22
	61-100人 (n=12)		8	42	50	25	-	8
	101-350人 (n=23)		35	48	22	17	-	4
351人以上 (n=34)		50	32	38	26	9	9	
業種	製造業 (n=22)		45	18	27	36	-	5
	サービス業 (n=18)		33	44	17	22	11	11
	建設業 (n=4)		25	100	25	-	-	-
	情報・通信業 (n=8)		38	75	25	13	13	-
	商業 (n=21)		33	19	48	29	-	19
	その他 (n=17)		47	24	41	12	6	6
年商	10億円未満 (n=16)		50	50	6	25	-	6
	10億円以上 (n=22)		9	36	41	27	-	14
	50億円以上 (n=12)		42	17	25	25	-	8
	100億円以上 (n=26)		54	35	31	23	8	4
地域	首都圏 (n=33)		36	45	21	21	6	12
	中京圏 (n=8)		63	-	50	13	-	-
	京阪神大都市圏 (n=12)		33	42	25	50	-	-
	政令指定都市 (n=14)		50	29	36	7	-	21
	市町村 (n=22)		27	27	41	23	9	5

Q44. アウトソーシングの導入

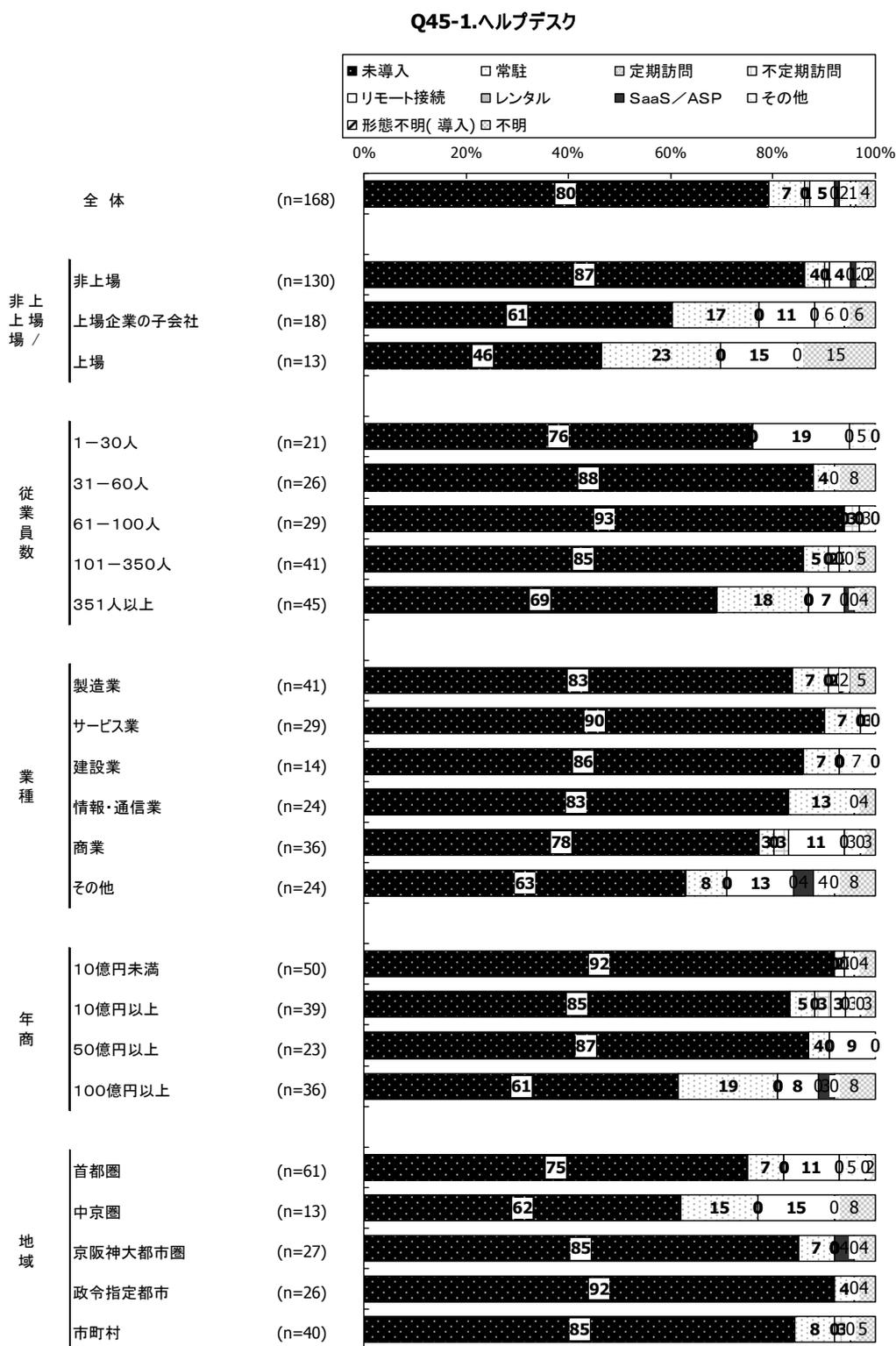
- ・ 全体で見ると、『アウトソーシングを利用していない』が42%と最も多く、次いで『ハードウェア保守』が40%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『アウトソーシングを利用していない』が少なくなる傾向が見られ、「351人以上」では24%となっている。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」では『ソフトウェア保守』が最も多いことが特徴的となっている。



		(n=168)	16	11	11	16	27	27	27	13	15	40	36	7	3	42	4
上場/非上場	全体	(n=168)	16	11	11	16	27	27	27	13	15	40	36	7	3	42	4
	非上場	(n=130)	11	8	11	12	28	23	22	9	14	38	35	7	4	45	2
	上場	(n=38)	5	3	0	4	0	4	5	4	1	2	1	0	0	0	0
従業員数	上場企業の子会社	(n=18)	33	22	6	22	17	33	39	22	6	44	33	-	-	39	6
	1-30人	(n=21)	24	10	10	-	14	19	5	5	14	38	38	14	5	52	-
	31-60人	(n=26)	4	12	8	8	8	12	12	4	4	23	27	-	4	62	8
	61-100人	(n=29)	7	3	7	7	28	14	7	7	3	28	28	3	-	59	-
	101-350人	(n=41)	10	10	12	12	32	29	29	15	15	39	34	12	7	37	5
業種	351人以上	(n=45)	27	18	16	38	36	42	51	20	31	53	42	4	-	24	4
	製造業	(n=41)	12	7	-	12	27	22	24	2	12	41	32	2	5	41	5
	サービス業	(n=29)	10	-	10	14	28	21	24	14	10	41	45	10	-	38	-
	建設業	(n=14)	14	7	36	21	36	29	21	21	21	36	29	21	-	57	-
	情報・通信業	(n=24)	13	13	21	13	13	21	17	13	13	29	21	4	-	63	4
	商業	(n=36)	19	19	8	22	31	28	33	17	17	39	36	3	6	36	3
	その他	(n=24)	29	21	13	17	29	46	38	17	21	54	54	8	4	25	8
年商	10億円未満	(n=50)	4	8	10	8	22	22	14	10	16	26	26	10	2	60	4
	10億円以上	(n=39)	13	10	13	13	26	26	15	10	8	44	44	5	5	38	3
	50億円以上	(n=23)	13	9	4	9	26	22	22	9	13	39	30	-	-	43	-
	100億円以上	(n=36)	31	14	14	33	33	36	50	22	22	50	39	6	3	25	8
地域	首都圏	(n=61)	23	15	7	20	26	25	28	15	15	39	34	8	5	44	2
	中京圏	(n=13)	31	15	23	15	23	38	46	23	31	62	62	8	8	23	8
	京阪神大都市圏	(n=27)	11	4	7	11	33	15	19	7	7	26	15	7	-	48	4
	政令指定都市	(n=26)	4	4	15	12	19	27	15	8	8	35	35	4	4	42	4
	市町村	(n=40)	10	13	15	15	28	35	30	13	20	48	45	5	-	40	5

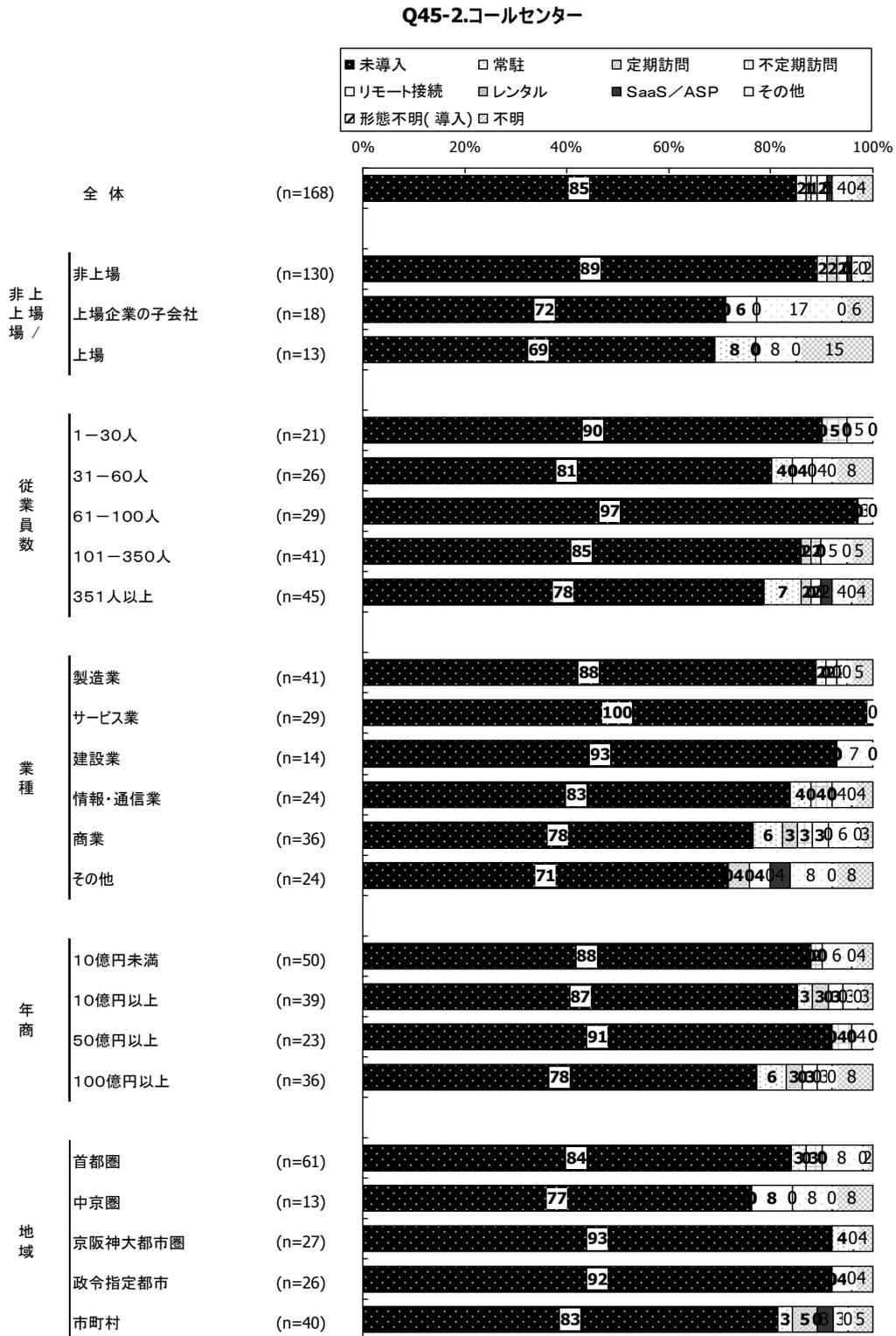
Q45-1. ヘルプデスク

- ・ 全体でみると、『未導入』が80%と最も多く、次いで『常駐』が7%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『未導入』が46%と他より少なくなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」では『リモート接続』が、「351人以上」では『常駐』が多くなっている。



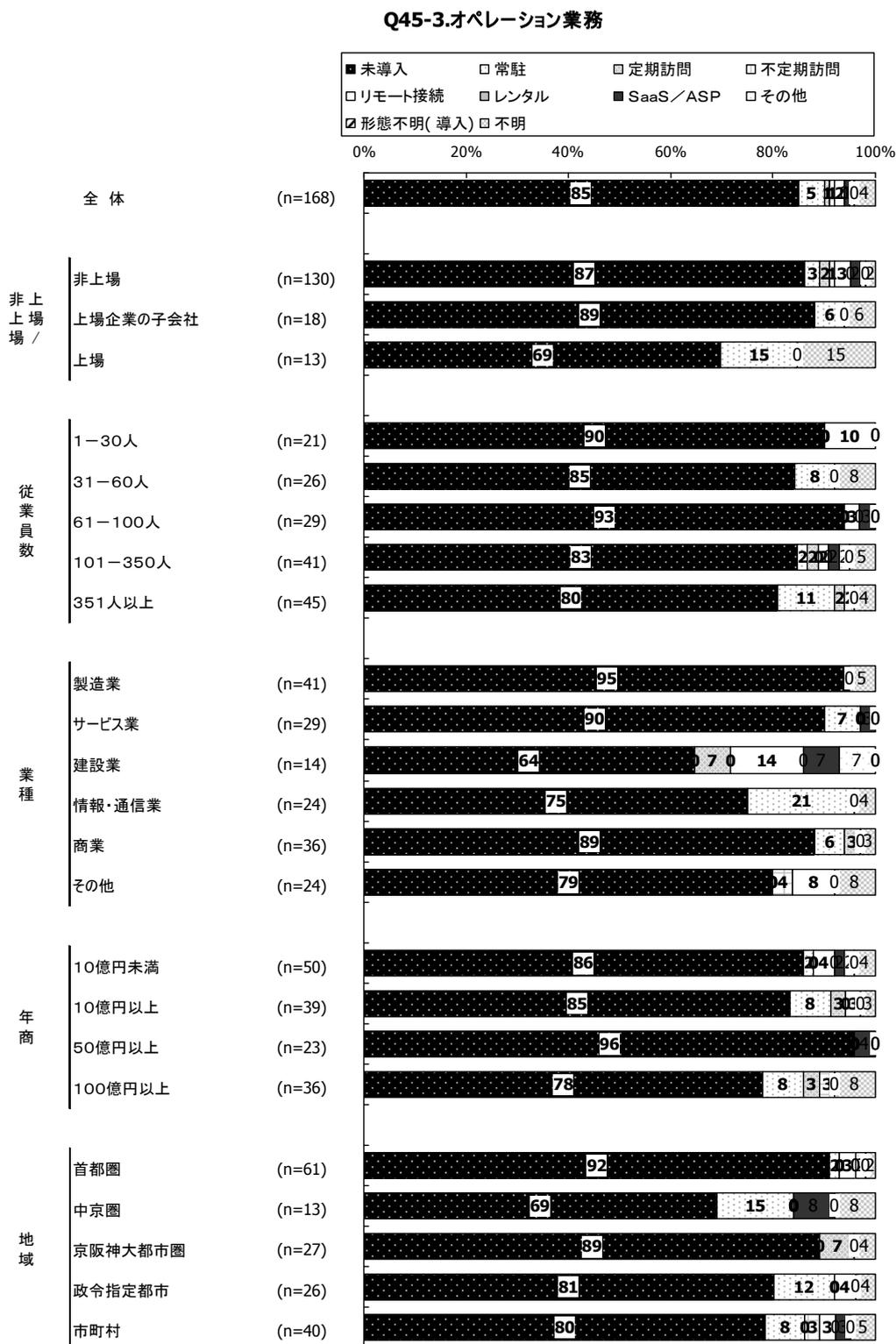
Q45-2. コールセンター

- ・ 全体でみると、『未導入』が85%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」では『未導入』が78%と他より少なく、『常駐』が7%となっている。
- ・ 業種別にみると、「商業」では『未導入』が78%と他より少なくなっている。



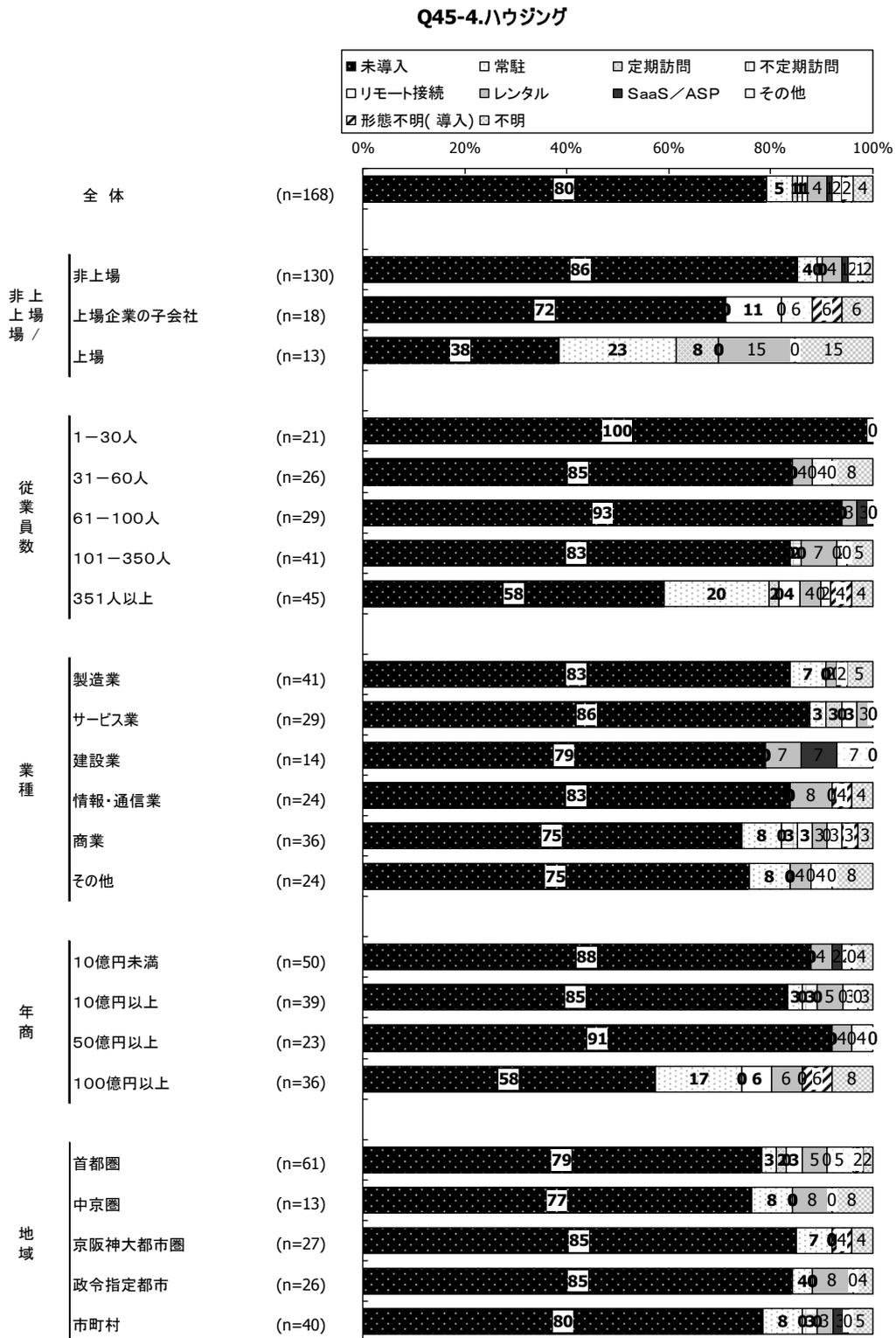
Q45-3. オペレーション業務

- ・ 全体で見ると、『未導入』が85%と最も多く、次いで『常駐』が5%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」ではオペレーション業務のアウトソーシングサービスを導入または計画している企業が他より多く、『常駐』が11%と多くなっている。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」では『常駐』が21%、「建設業」では『リモート接続』が14%と他より多くなっている。



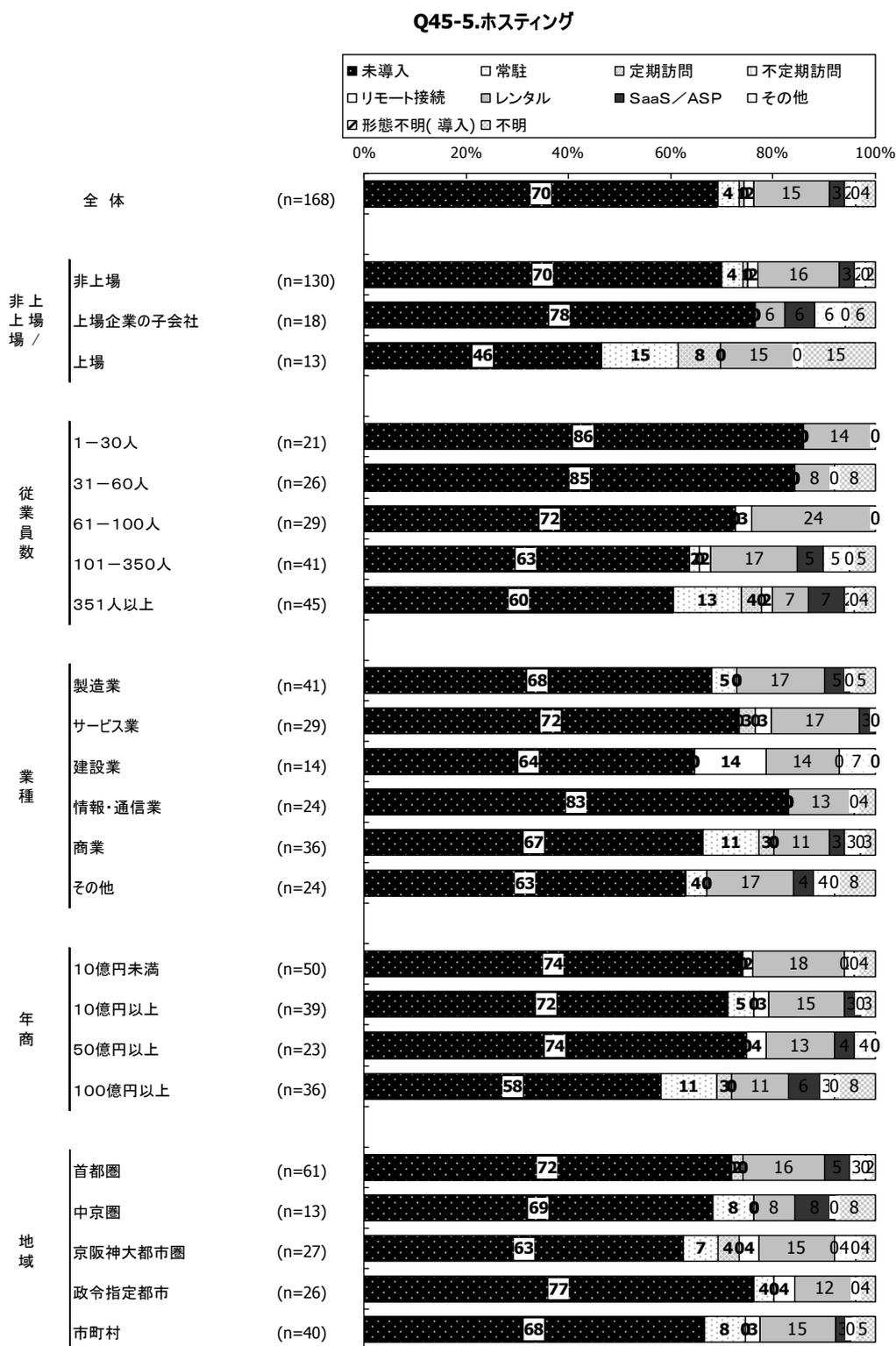
Q45-4. ハウジング

- ・ 全体でみると、『未導入』が80%と最も多く、次いで『常駐』が5%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」では『未導入』が38%と他より少なくなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」ではハウジングのアウトソーシングサービスを導入している企業が他より多く、『常駐』が20%と多くなっている。



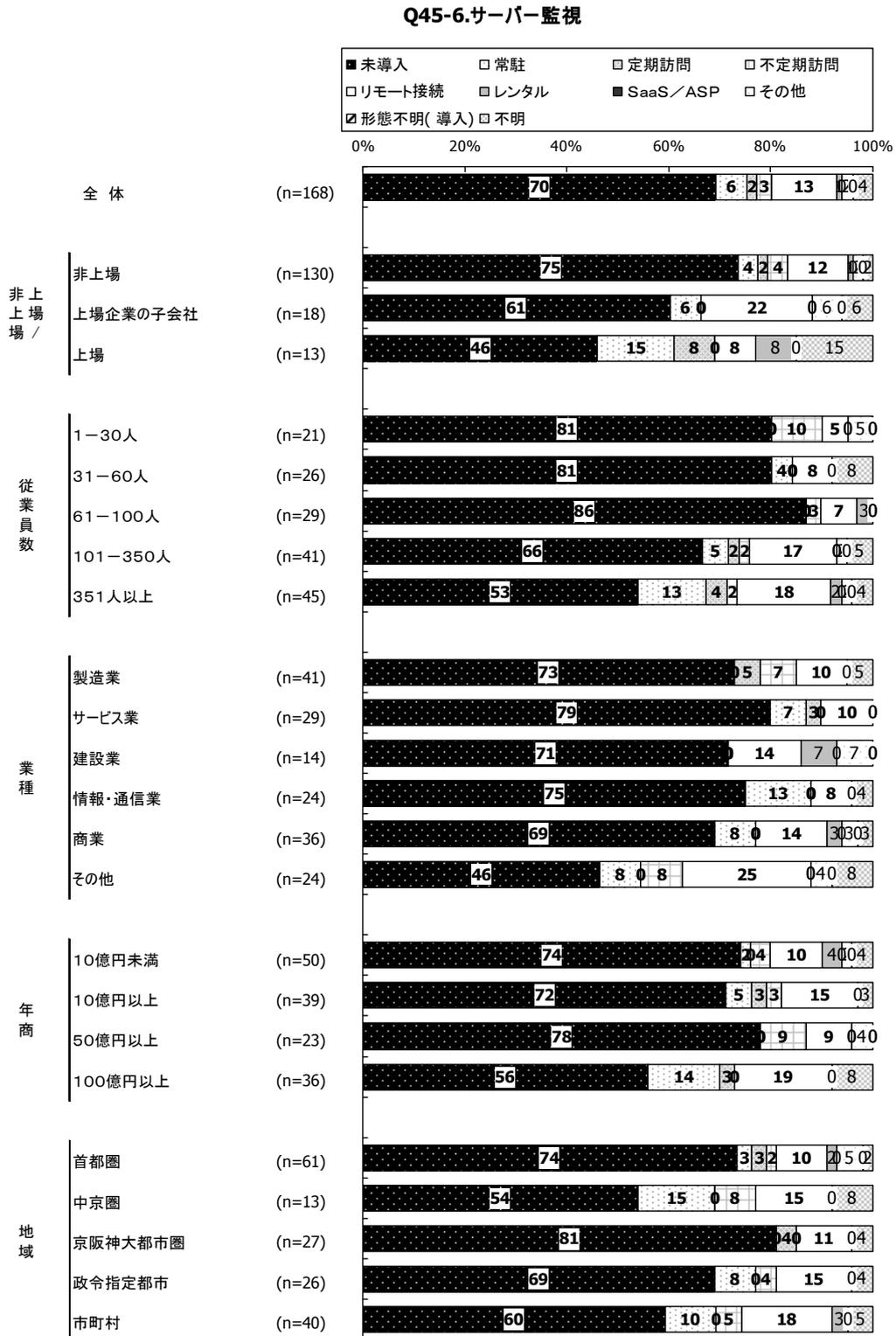
Q45-5. ホスティング

- ・ 全体でみると、『未導入』が70%と最も多く、次いで『レンタル』が15%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『未導入』が少なくなる傾向が見られる。「351人以上」では『常駐』が13%と他より多い。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では『リモート接続』が14%と他より多くなっている。



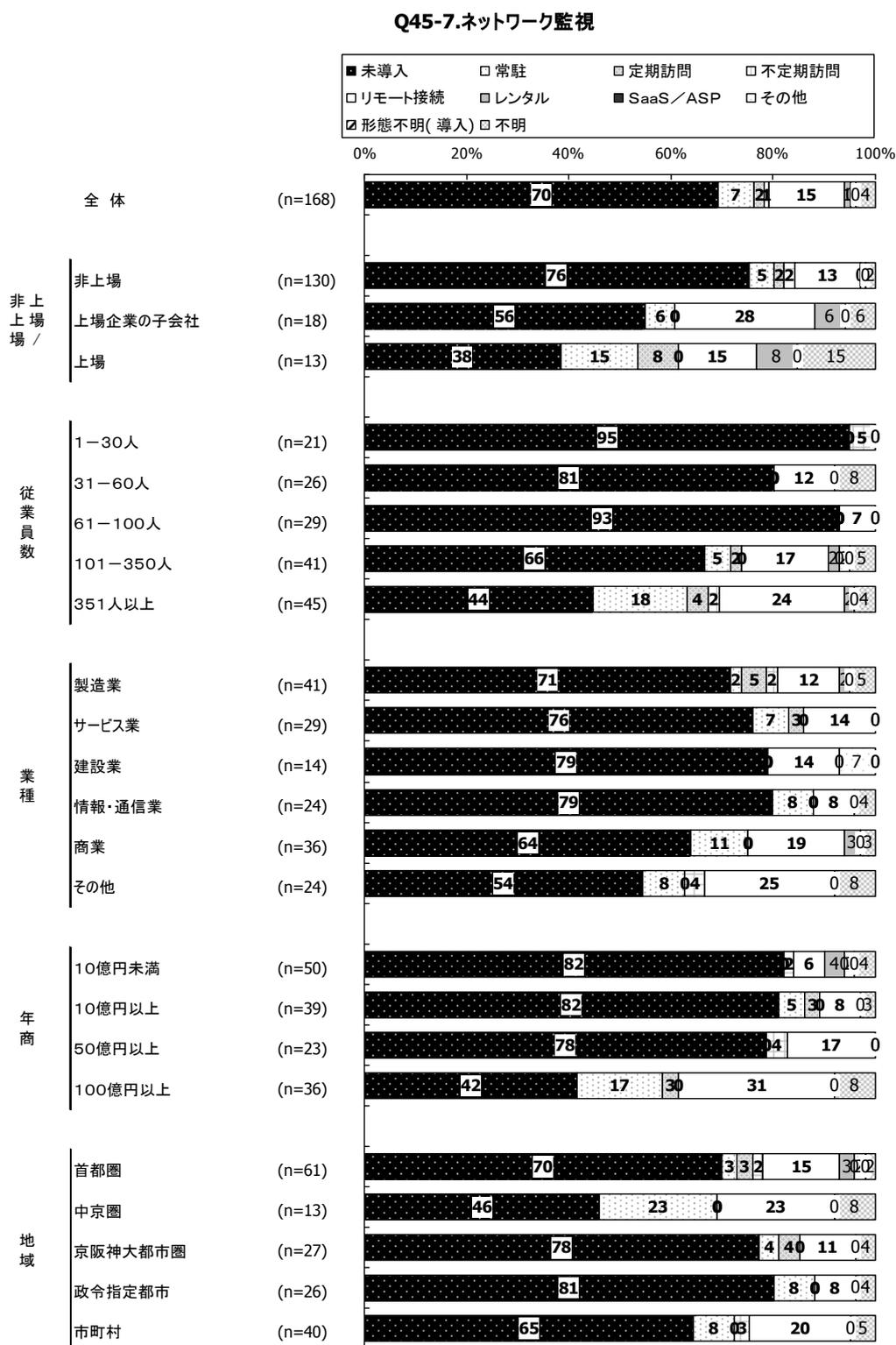
Q45-6. サーバ監視

- ・ 全体でみると、『未導入』が70%と最も多く、次いで『リモート接続』が13%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『常駐』や『リモート接続』が多くなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「建設業」および「商業」で『リモート接続』が14%と他より多くなっている。



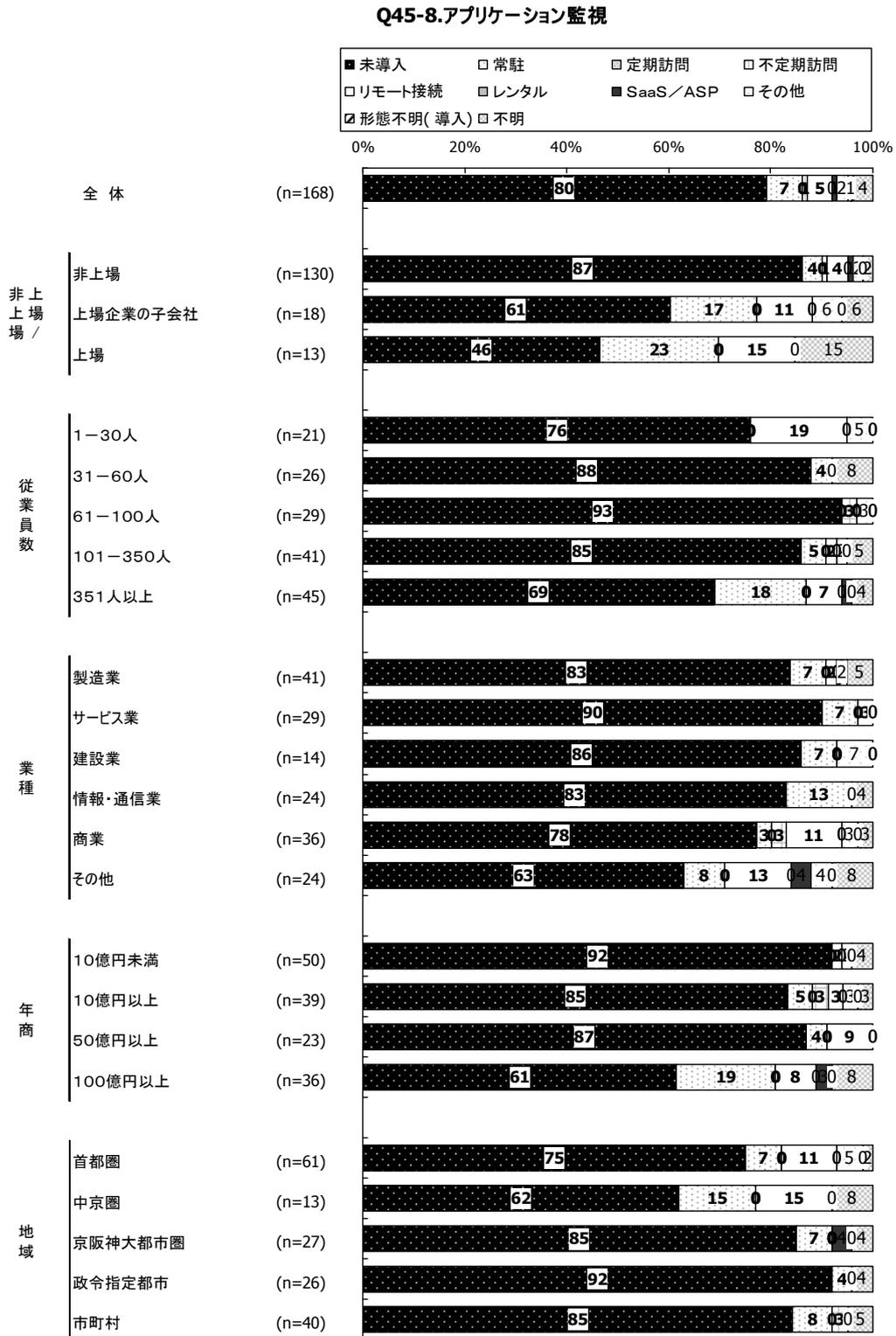
Q45-7. ネットワーク監視

- ・ 全体でみると、『未導入』が70%と最も多く、次いで『リモート接続』が15%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『未導入』が少なくなる傾向が見られ、「351人以上」では『リモート接続』が24%、『常駐』が18%と他より多い。
- ・ 業種別にみると、「商業」では『リモート接続』が19%と他より多くなっている。



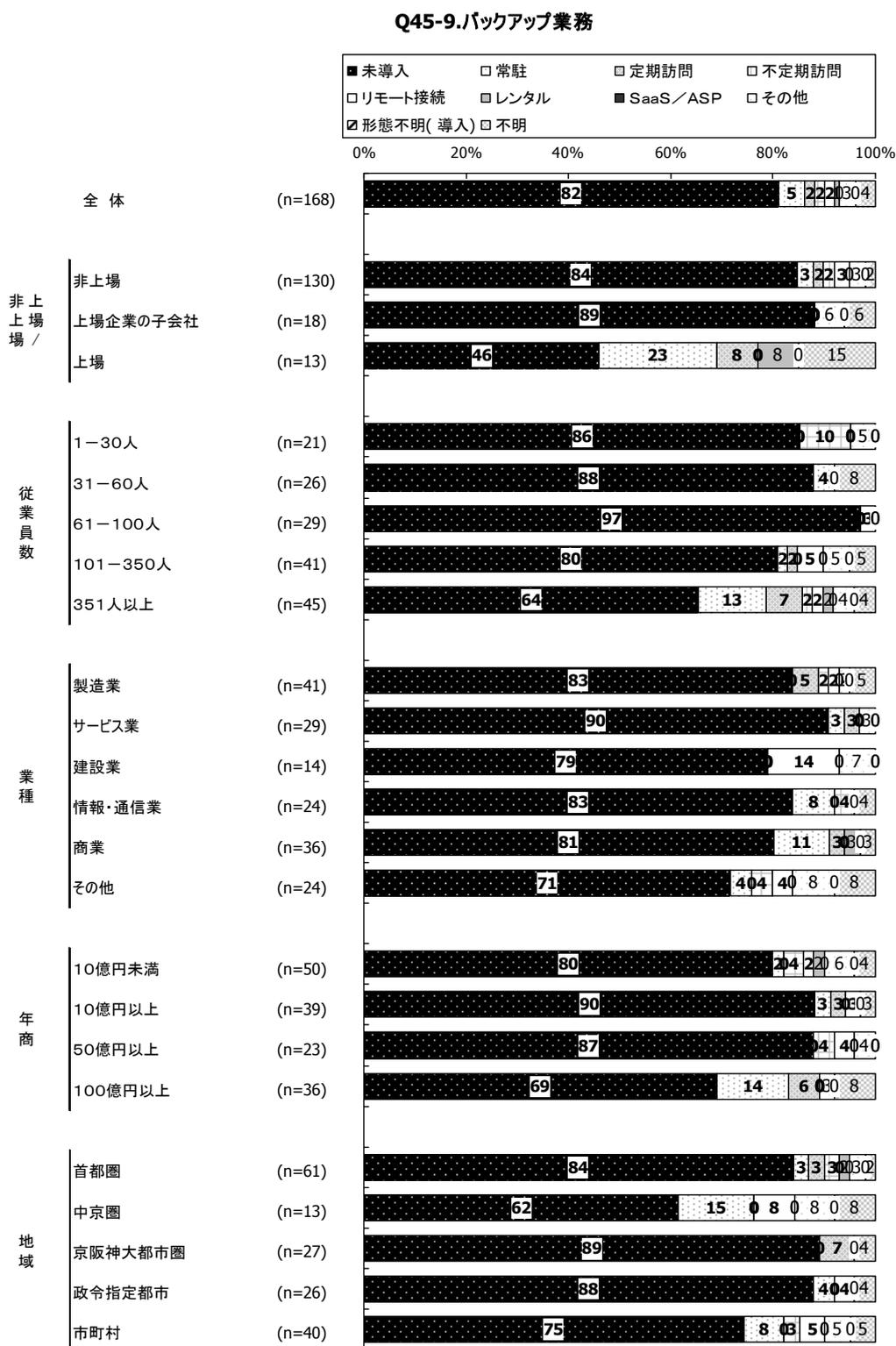
Q45-8. アプリケーション監視

- ・ 全体でみると、『未導入』が84%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『未導入』が少なくなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では『リモート接続』が14%と他より多くなっている。



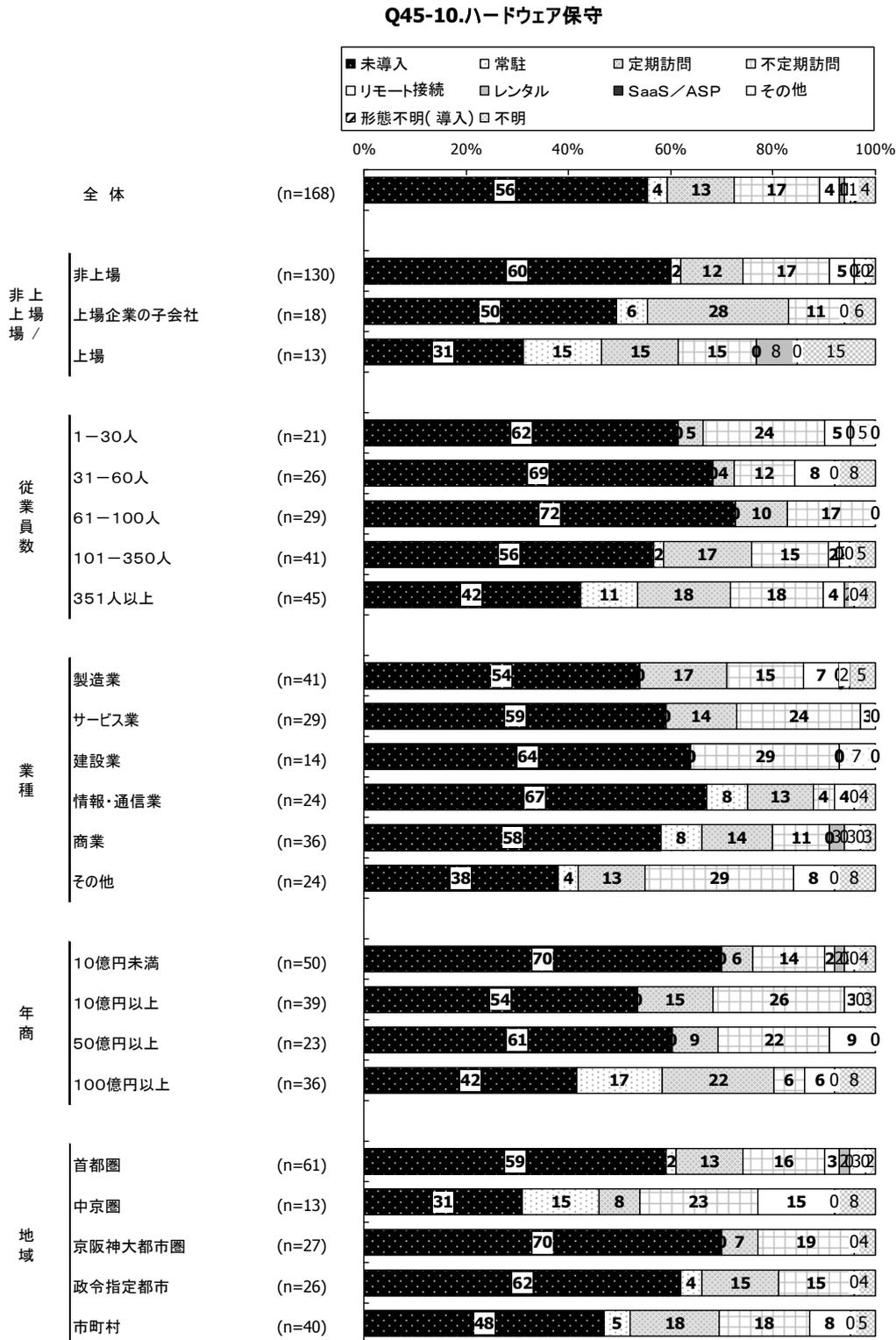
Q45-9. バックアップ業務

- ・ 全体でみると、『未導入』が82%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「351人以上」では『未導入』が64%と他より少なく、『常駐』が13%、『定期訪問』が7%と他より多い。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では『リモート接続』が14%と他より多くなっている。



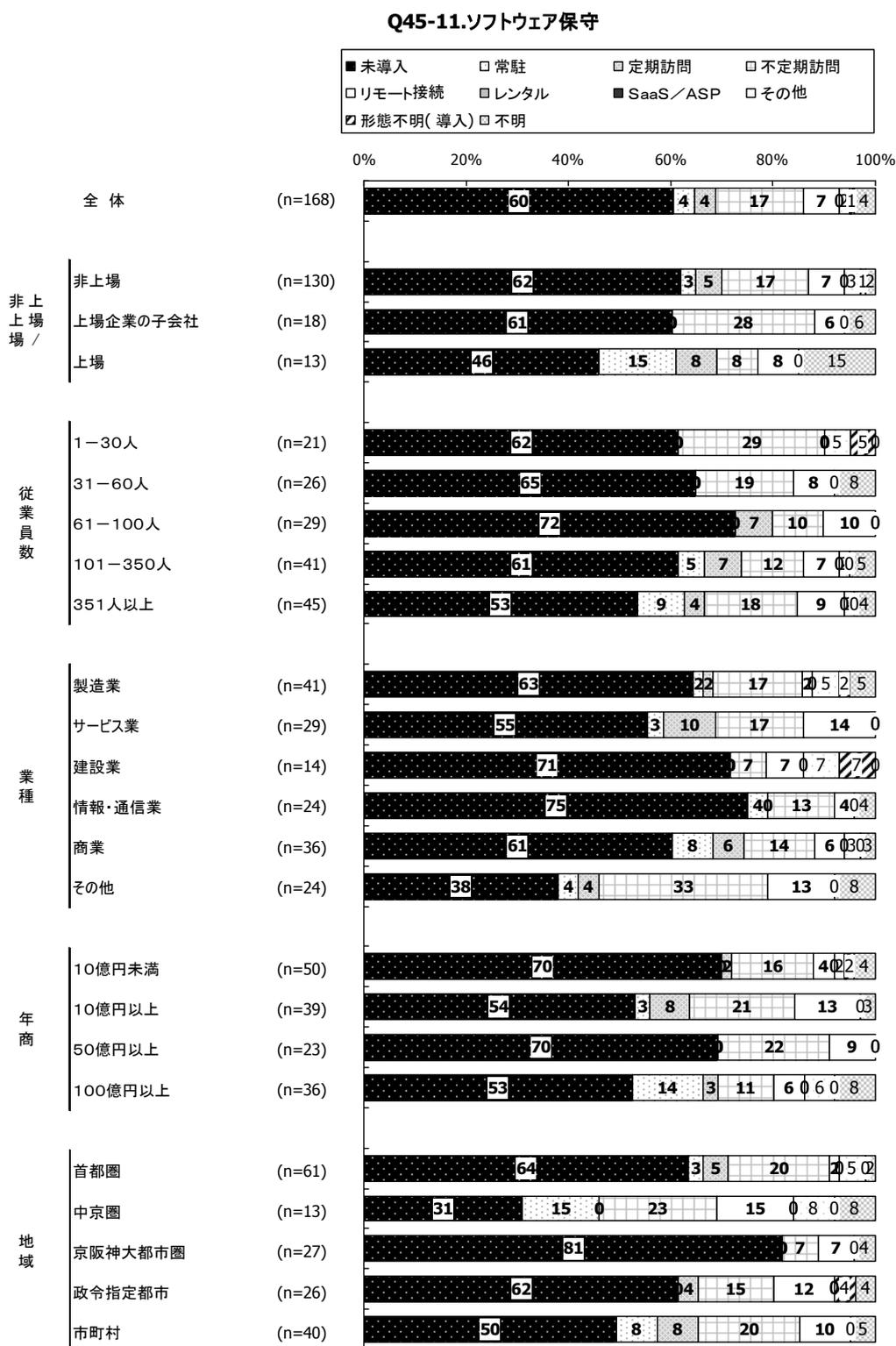
Q45-10. ハードウェア保守

- ・ 全体でみると、『未導入』が56%と最も多く、次いで『不定期訪問』が17%、『定期訪問』が13%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『定期訪問』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」18%となっている。



Q45-11. ソフトウェア保守

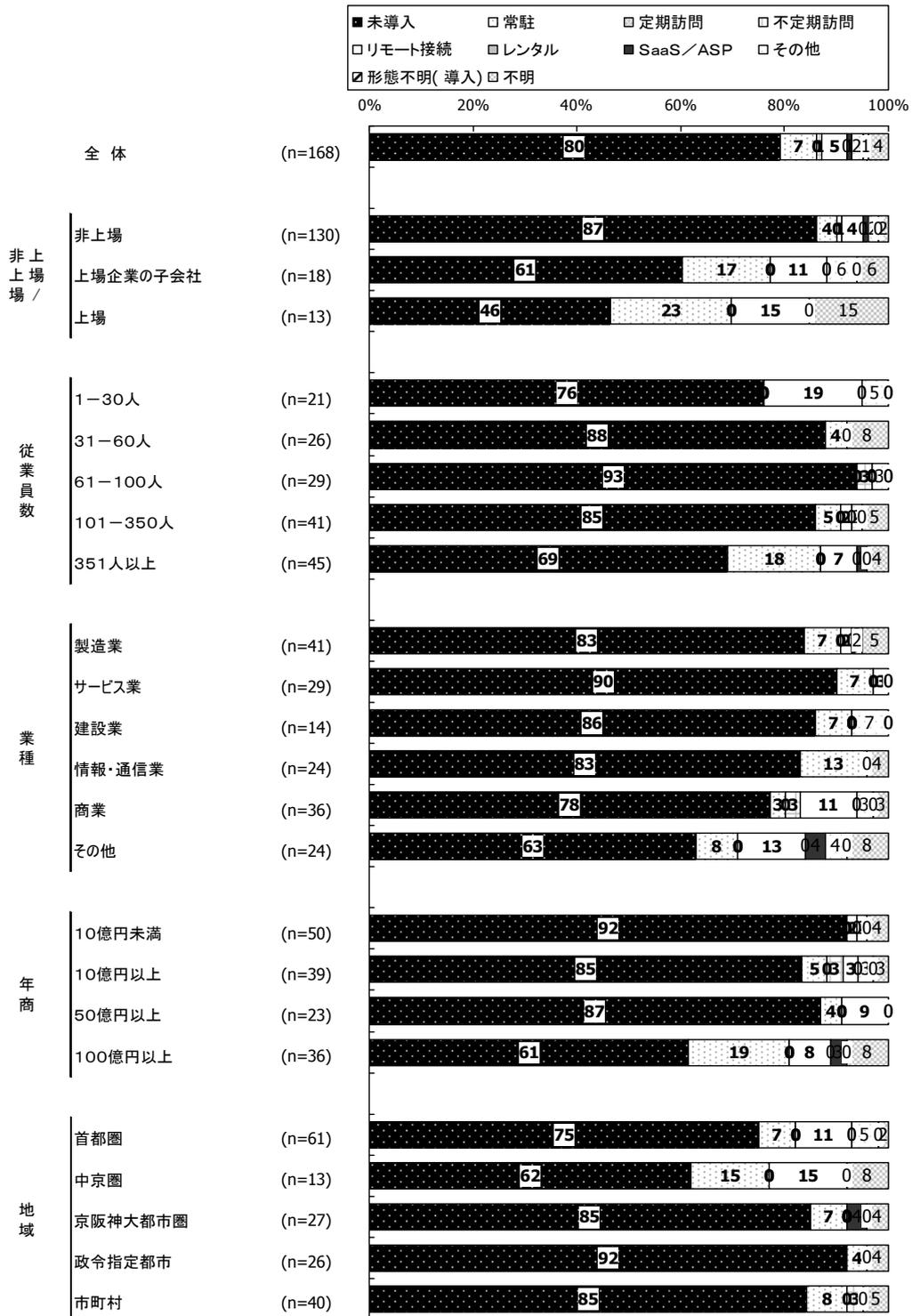
- ・ 全体で見ると、『未導入』が60%と最も多く、次いで『不定期訪問』が17%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」では『不定期訪問』が29%と他より多く、『リモート接続』が他より少なくなっている。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」では『リモート接続』が14%、『定期訪問』が10%と他より多くなっている。



Q45-12. 情報システム企画管理運用

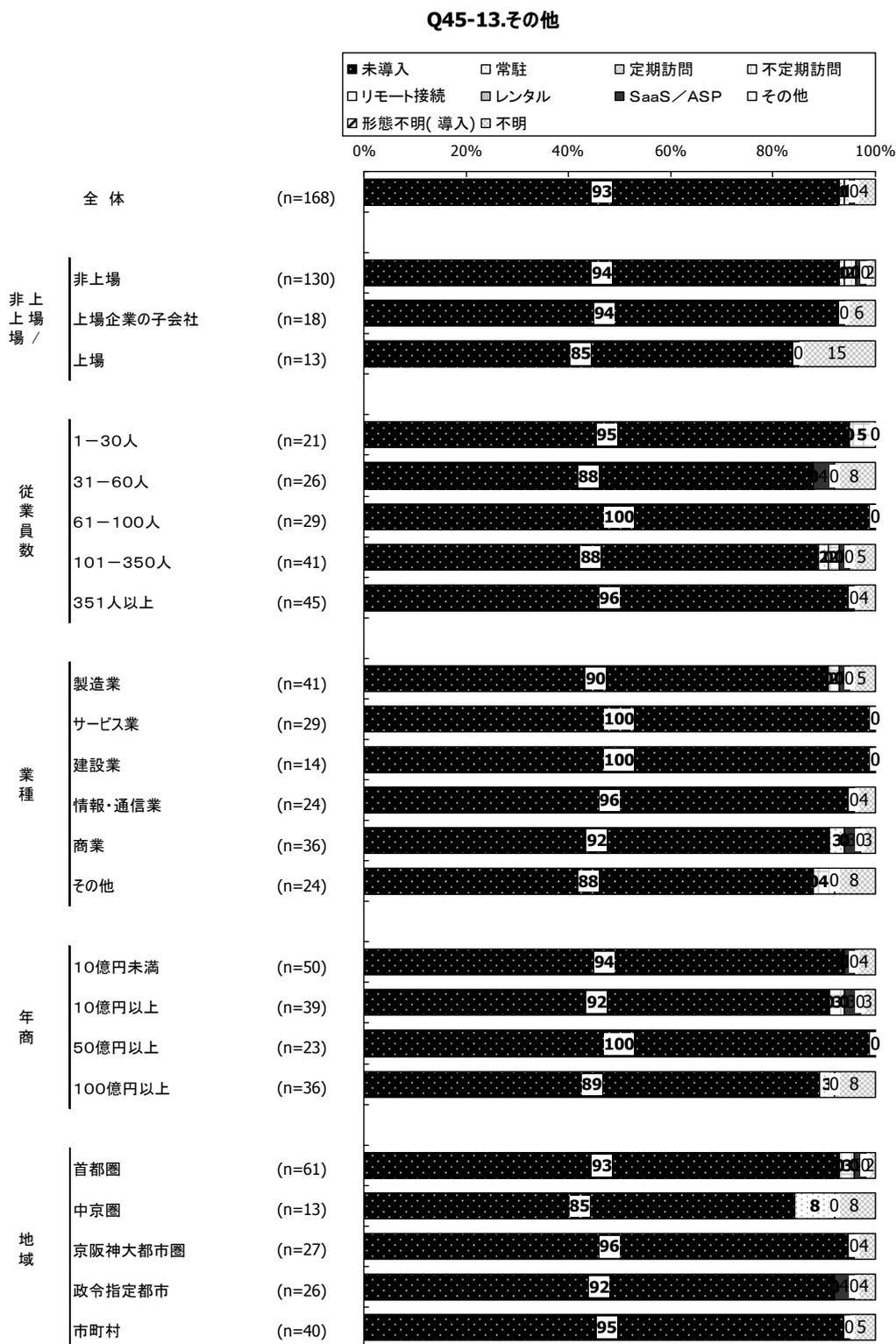
- ・ 全体でみると、『未導入』が90%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」では『不定期訪問』が14%と多いのが特徴的である。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では『未導入』が79%と他より少なくなっている。

Q45-12.情報システム企画管理運用



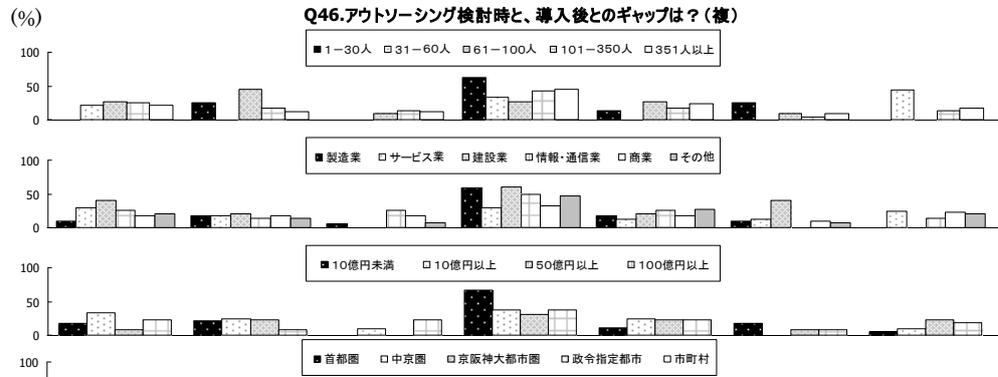
Q45-13. その他

- ・ 全体で見ると、『未導入』が93%と最も多く、その他のアウトソーシングサービスを導入または計画している企業はほとんど見られない。
- ・ 業種別にみると、「商業」および「製造業」で『未導入』が比較的少なくなっている。



Q46. アウトソーシング検討時と、導入後とのギャップは？(複数選択可)

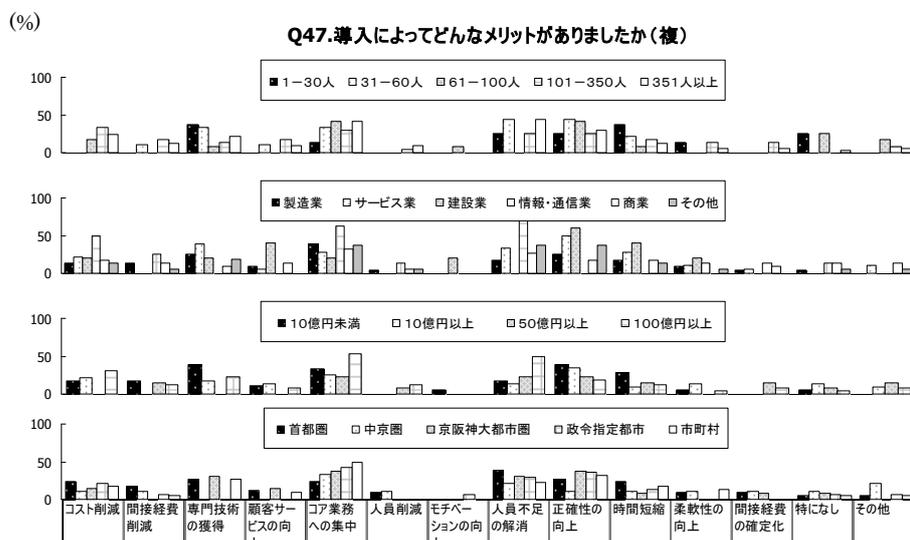
- 全体でみると、『費用が高い』が44%と最も多い。それに対し『費用が安い』は9%と少なく、サービスレベルの高さやサービス対象範囲の広さにおいてもネガティブな評価がポジティブな評価を上回っている。
- 従業員規模別にみると、「61-100人」では『サービスレベルが高い』が45%と他より多くなっている。



		サービスレベルが低い	サービスレベルが高い	費用が安い	費用が高い	サービス対象範囲が狭い	サービス対象範囲が広い	その他
全体	(n=89)	20	17	9	44	19	10	15
上場/非上場	非上場 (n=64)	22	22	5	44	19	8	14
	上場企業の子会社 (n=11)	18	9	36	45	18	18	9
	上場 (n=9)	22	-	11	56	33	11	-
従業員数	1-30人 (n=8)	-	25	-	63	13	25	-
	31-60人 (n=9)	22	-	-	33	-	-	44
	61-100人 (n=11)	27	45	9	27	27	9	-
	101-350人 (n=23)	26	17	13	43	17	4	13
	351人以上 (n=33)	21	12	12	45	24	9	18
業種	製造業 (n=22)	9	18	5	59	18	9	-
	サービス業 (n=17)	29	18	-	29	12	12	24
	建設業 (n=5)	40	20	-	60	20	40	-
	情報・通信業 (n=8)	25	13	25	50	25	-	13
	商業 (n=22)	18	18	18	32	18	9	23
	その他 (n=15)	20	13	7	47	27	7	20
年商	10億円未満 (n=18)	17	22	-	67	11	17	6
	10億円以上 (n=21)	33	24	10	38	24	-	10
	50億円以上 (n=13)	8	23	-	31	23	8	23
	100億円以上 (n=26)	23	8	23	38	23	8	19
地域	首都圏 (n=32)	25	9	13	31	25	9	19
	中京圏 (n=9)	-	-	11	67	11	22	11
	京阪神大都市圏 (n=12)	25	17	17	25	25	8	17
	政令指定都市 (n=15)	20	40	7	33	20	7	13
	市町村 (n=20)	20	20	-	70	10	10	10

Q47. 導入によってどんなメリットがありましたか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『コア業務への集中』が36%と最も多く、次いで『人員不足の解消』、『正確性の向上』がともに30%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『時間短縮』が少なくなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」では『専門技術の獲得』が39%と他より多くなっている。

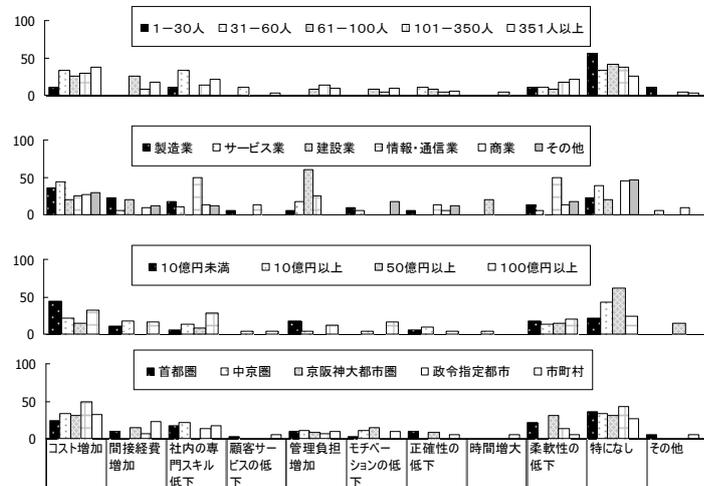


		コスト削減	間接経費削減	専門技術の獲得	顧客サービスの向上	コア業務への集中	人員削減	モチベーションの向上	人員不足の解消	正確性の向上	時間短縮	柔軟性の向上	間接経費の確定化	特になし	その他
全体	(n=92)	20	10	21	9	36	4	1	30	30	18	8	5	7	7
上場/非上場	非上場	14	8	21	11	33	2	2	23	29	20	8	5	8	8
	上場企業の子会社	45	18	27	9	55	9	-	36	9	18	-	9	9	9
	上場	33	22	22	-	22	22	-	67	44	-	11	11	-	-
従業員数	1-30人	-	-	38	-	13	-	-	25	25	38	13	-	25	-
	31-60人	-	11	33	11	33	-	-	44	44	22	-	-	-	-
	61-100人	17	-	8	-	42	-	8	-	42	8	-	-	25	17
	101-350人	33	17	13	17	29	4	-	25	25	17	13	13	-	8
	351人以上	24	12	21	9	41	9	-	44	29	12	6	6	3	6
業種	製造業	13	13	26	9	39	4	-	17	26	17	9	4	4	-
	サービス業	22	-	39	6	28	-	-	33	50	28	11	6	-	11
	建設業	20	-	20	40	20	-	20	-	60	40	20	-	-	-
	情報・通信業	50	25	-	-	63	13	-	75	-	-	13	13	13	-
	商業	18	14	9	14	32	5	-	27	18	18	-	9	14	14
	その他	13	6	19	-	38	6	-	38	38	13	6	-	6	6
年商	10億円未満	17	17	39	11	33	-	6	17	39	28	6	-	6	-
	10億円以上	22	-	17	13	26	-	-	13	35	9	13	-	13	9
	50億円以上	-	15	-	-	23	8	-	23	23	15	-	15	8	15
	100億円以上	31	12	23	8	54	12	-	50	19	12	4	8	4	8
地域	首都圏	24	18	27	12	24	9	-	39	27	24	9	9	6	6
	中京圏	11	11	-	-	33	11	-	22	11	11	11	11	11	22
	京阪神大都市圏	15	-	31	15	38	-	-	31	38	8	-	8	8	-
	政令指定都市	21	7	-	-	43	-	7	29	36	14	-	-	7	7
	市町村	18	5	27	9	50	-	-	23	32	18	14	-	5	5

Q48. 導入によってどんなデメリットがありましたか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『特になし』が34%と最も多く、次いで『コスト増加』が33%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『コスト増加』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では38%と『特になし』より多くなっている。
- ・ 業種別にみると、「サービス業」および「製造業」で『コスト増加』が他より多くなっている。

(%) Q48.導入によってどんなデメリットがありましたか(複)

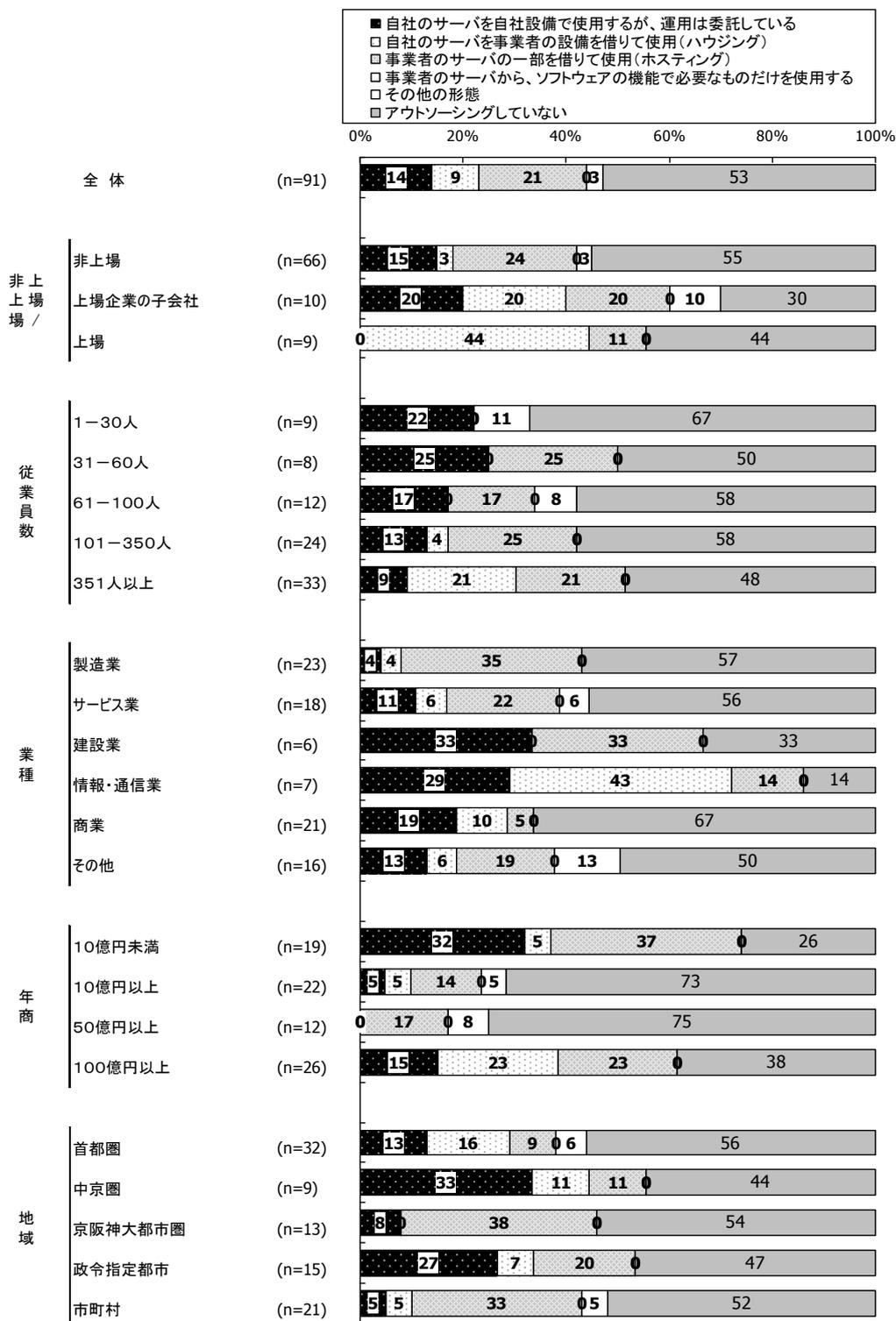


		(n=92)	33	12	16	2	10	7	5	1	15	34	3
上場/非上場	全体	(n=92)	33	12	16	2	10	7	5	1	15	34	3
	非上場	(n=66)	29	12	11	2	6	5	5	2	12	39	5
	上場企業の子会社	(n=11)	36	-	36	-	18	9	-	-	18	27	-
従業員数	上場	(n=9)	56	33	22	11	11	11	11	-	44	-	-
	1-30人	(n=9)	11	-	11	-	-	-	-	-	11	56	11
	31-60人	(n=9)	33	-	33	11	-	-	11	-	11	33	-
	61-100人	(n=12)	25	25	-	-	8	8	8	-	8	42	-
	101-350人	(n=24)	29	8	13	-	13	4	4	4	17	38	4
業種	351人以上	(n=34)	38	18	21	3	9	9	6	-	21	26	3
	製造業	(n=22)	36	23	18	5	5	9	5	-	14	23	-
	サービス業	(n=18)	44	6	11	-	17	6	-	-	6	39	6
	建設業	(n=5)	20	20	-	-	60	-	-	20	-	20	-
	情報・通信業	(n=8)	25	-	50	13	25	-	13	-	50	-	-
	商業	(n=22)	27	9	14	-	-	-	5	-	14	45	9
年商	その他	(n=17)	29	12	12	-	-	18	12	-	18	47	-
	10億円未満	(n=18)	44	11	6	-	17	-	6	-	17	22	-
	10億円以上	(n=23)	22	17	13	4	4	4	9	4	13	43	-
	50億円以上	(n=13)	15	-	8	-	-	-	-	-	15	62	15
地域	100億円以上	(n=25)	32	16	28	4	12	16	4	-	20	24	-
	首都圏	(n=33)	24	9	18	3	9	3	9	-	21	36	6
	中京圏	(n=9)	33	-	22	-	11	11	-	-	-	33	-
	京阪神大都市圏	(n=13)	31	15	-	-	8	15	8	-	31	31	-
	政令指定都市	(n=14)	50	7	14	-	7	-	-	-	14	43	-
	市町村	(n=22)	32	23	18	5	9	9	5	5	27	5	

Q49. 「運用業務」のアウトソーシングの形態はどのようなものですか

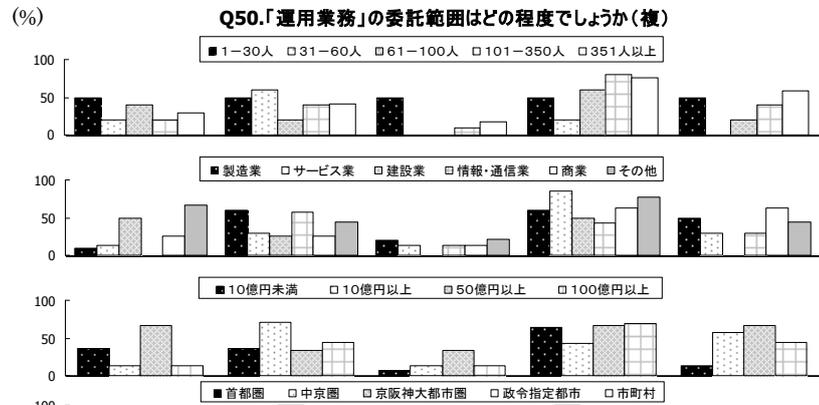
- ・ 全体で見ると、『「運用業務」をアウトソーシングしていない』が 53%と最も多く、次いで『事業者のサーバの一部を借りて使用』が 21%と多くなっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『自社のサーバを自社設備で使用するが運用は委託している』が少なくなる傾向が見られる。

Q49.「運用業務」のアウトソーシングの形態はどのようなものですか



Q50. 「運用業務」の委託範囲はどの程度でしょうか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『システムの保守作業』が64%と最も多く、次いで『システム運用の一部』が42%、『システムの監視業務』が40%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『システムの保守作業』、『システムの監視業務』が多くなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、「商業」では『システムの監視業務』が63%と『システムの保守作業』と並んで多く、他よりも多くなっている。

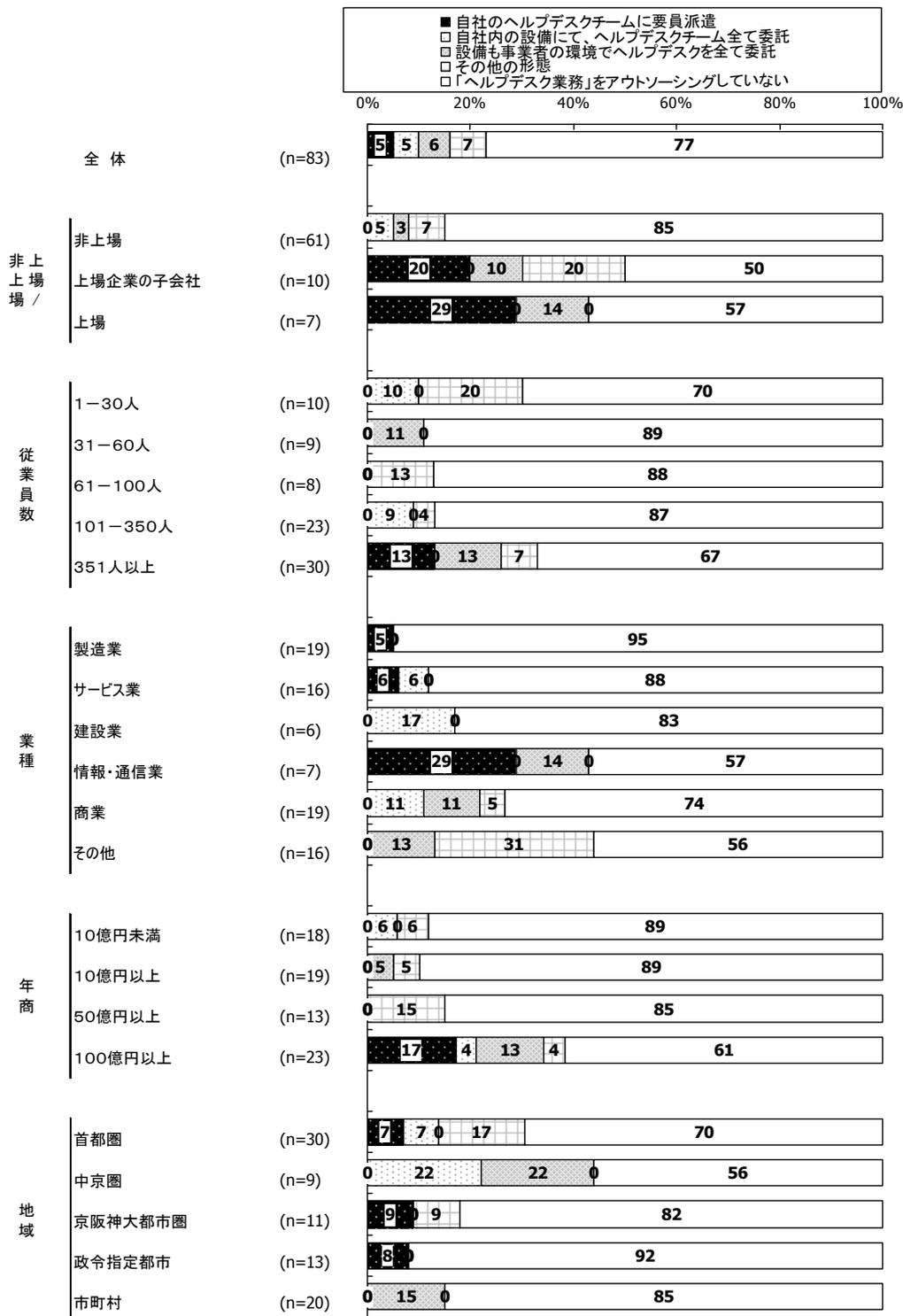


	全体 (n=45)	システム運用全般(運用設計・管理まで含めて)	システム運用の一部(オペレーション業務など)	アプリケーション部分まで含めた運用業務	システムの保守作業(ハードウェア、ミドルウェア、OS)	システムの監視業務
上場/非上場						
全体	(n=45)	27	42	16	64	40
非上場	(n=31)	32	45	13	55	39
上場企業の子会社	(n=8)	13	25	-	88	13
上場	(n=5)	20	60	40	80	80
従業員数						
1-30人	(n=4)	50	50	50	50	50
31-60人	(n=5)	20	60	-	20	-
61-100人	(n=5)	40	20	-	60	20
101-350人	(n=10)	20	40	-	80	40
351人以上	(n=17)	29	41	18	76	59
業種						
製造業	(n=10)	10	60	20	60	50
サービス業	(n=7)	14	29	14	86	29
建設業	(n=4)	50	25	-	50	-
情報・通信業	(n=7)	-	57	14	43	29
商業	(n=8)	25	25	13	63	63
その他	(n=9)	67	44	22	78	44
年商						
10億円未満	(n=14)	36	36	7	64	14
10億円以上	(n=7)	14	71	14	43	57
50億円以上	(n=3)	67	33	33	67	67
100億円以上	(n=16)	13	44	13	69	44
地域						
首都圏	(n=15)	27	47	20	73	33
中京圏	(n=5)	-	-	40	100	80
京阪神大都市圏	(n=6)	-	100	-	50	50
政令指定都市	(n=8)	50	38	25	50	50
市町村	(n=11)	36	27	-	55	18

Q51. 「ヘルプデスク業務」の委託の形態はどのようなものですか

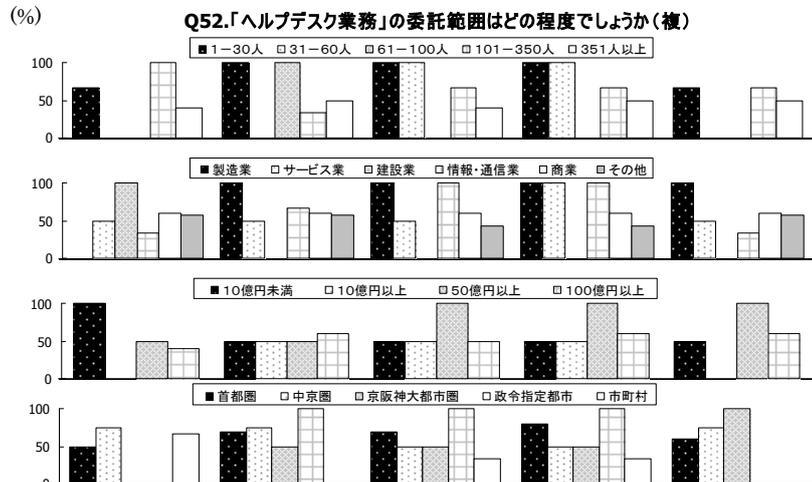
- ・ 全体でみると、『「ヘルプデスク業務」をアウトソーシングしていない』が 77%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「31-60 人」規模~「101-350 人」規模の企業で『「ヘルプデスク業務」をアウトソーシングしていない』が 9 割弱と多い。一方で、「1-30 人」の小規模企業と、比較的規模が大きい「351 人以上」の企業では 7 割程度となっている。

Q51. 「ヘルプデスク業務」の委託の形態はどのようなものですか



Q52. 「ヘルプデスク業務」の委託範囲はどの程度でしょうか(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『PC などのハードウェア系』が 65%と最も多く、『社内システム』が 50%と最も少ない。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場」、「非上場」と比較して、「上場企業の子会社」では『一般的なアプリケーションソフト』を除く全ての項目で、アウトソーシングしている割合が最も少ない。

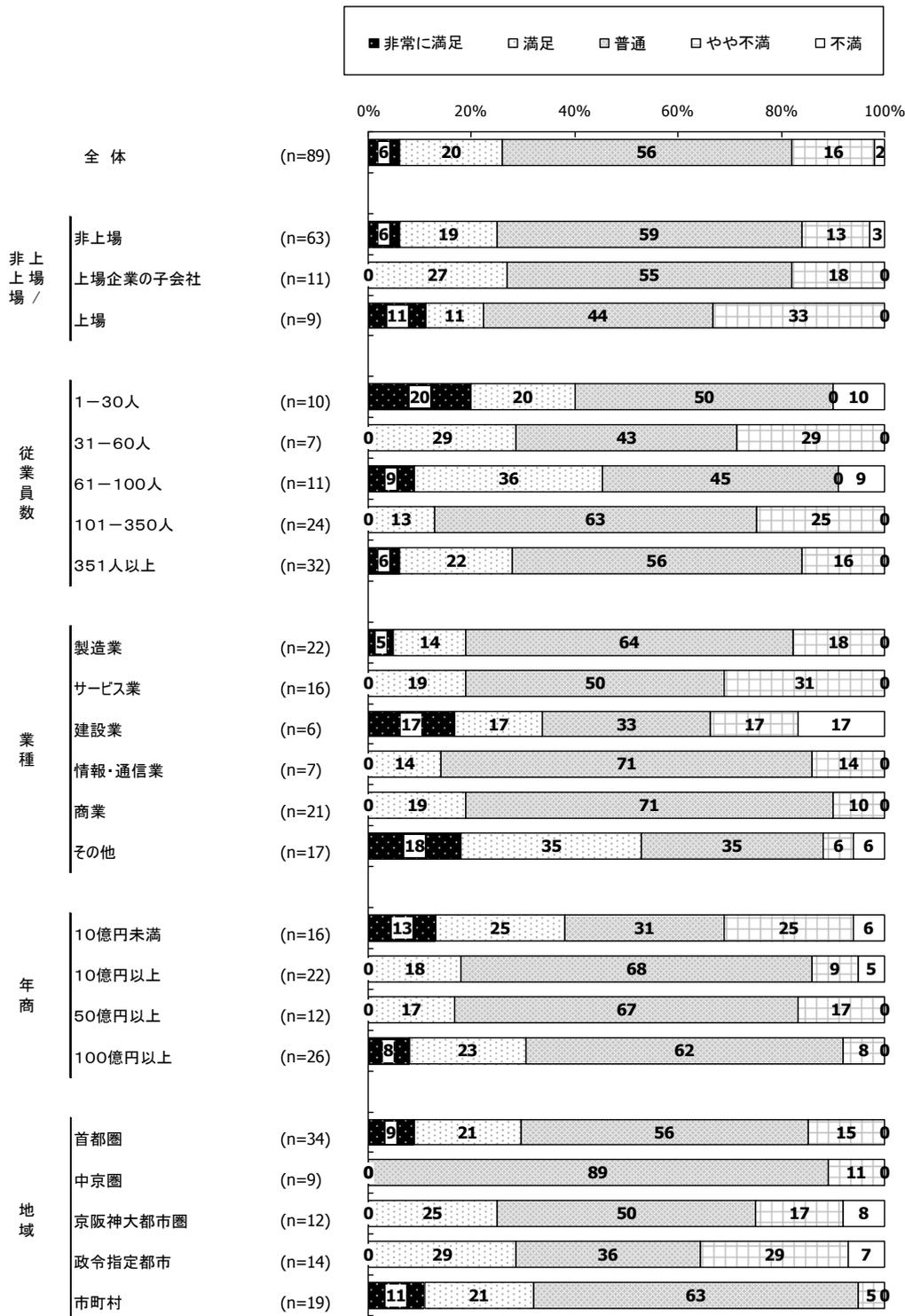


		社内システム	一般的なアプリケーションソフト	WindowsなどのOS系	PCなどのハードウェア系	ネットワーク系
全体	全体 (n=20)	50	60	60	65	55
	非上場 (n=10)	60	50	70	70	60
上場/非上場	上場企業の子会社 (n=5)	20	60	40	60	20
	上場 (n=3)	33	100	67	67	100
従業員数	1-30人 (n=3)	67	100	100	100	67
	31-60人 (n=1)	-	-	100	100	-
	61-100人 (n=1)	-	100	-	-	-
	101-350人 (n=3)	100	33	67	67	67
	351人以上 (n=10)	40	50	40	50	50
業種	製造業 (n=2)	-	100	100	100	100
	サービス業 (n=2)	50	50	50	100	50
	建設業 (n=1)	100	-	-	-	-
	情報・通信業 (n=3)	33	67	100	100	33
	商業 (n=5)	60	60	60	60	60
	その他 (n=7)	57	57	43	43	57
年商	10億円未満 (n=2)	100	50	50	50	50
	10億円以上 (n=2)	-	50	50	50	-
	50億円以上 (n=2)	50	50	100	100	100
	100億円以上 (n=10)	40	60	50	60	60
地域	首都圏 (n=10)	50	70	70	80	60
	中京圏 (n=4)	75	75	50	50	75
	京阪神大都市圏 (n=2)	-	50	50	50	100
	政令指定都市 (n=1)	-	100	100	100	-
	市町村 (n=3)	67	-	33	33	-

Q53. 貴社がアウトソーシングしている業務全般の満足度はどの程度ですか

- ・ 全体で見ると、『普通』の割合がもっとも多く 56%となっている。『満足』の割合は 20%、『非常に満足』の割合は 6%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、いずれの企業でも『普通』の割合が最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『普通』の割合が最も多い

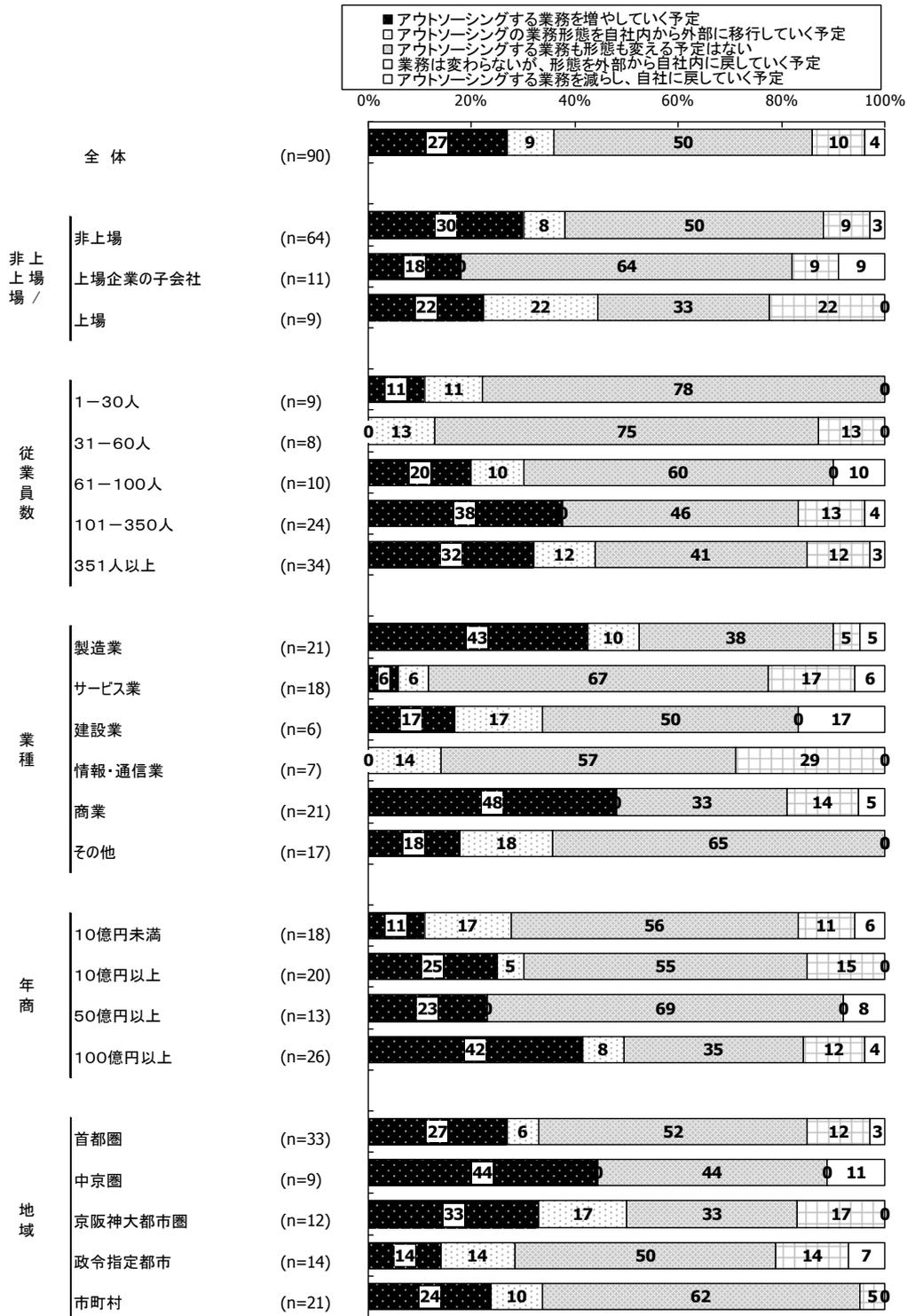
Q53.貴社がアウトソーシングしている業務全般の満足度はどの程度ですか



Q54. アウトソーシングの今後の計画について

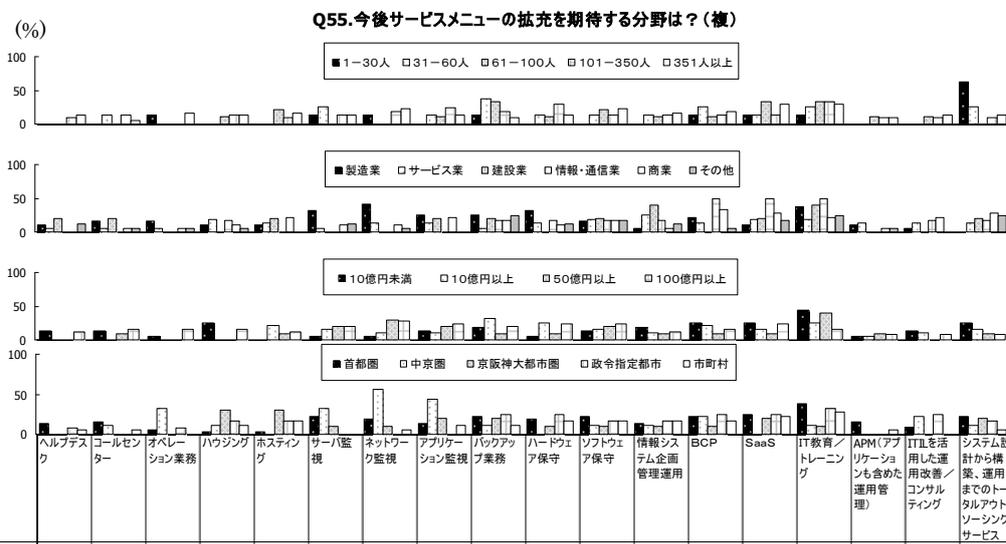
- ・ 全体でみると、『アウトソーシングする業務も形態も変える予定はない』が50%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きくなるほど『アウトソーシングする業務も形態も変える予定はない』が少なくなっている。

Q54.アウトソーシングの今後の計画について



Q55. 今後サービスメニューの拡充を期待する分野は？(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『IT教育 / トレーニング』が28%と最も多い。続いて『SaaS』が21%、『BCP』が20%となっている。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」では『IT教育 / トレーニング』、『SaaS』、『BCP』が50%と最も多い。

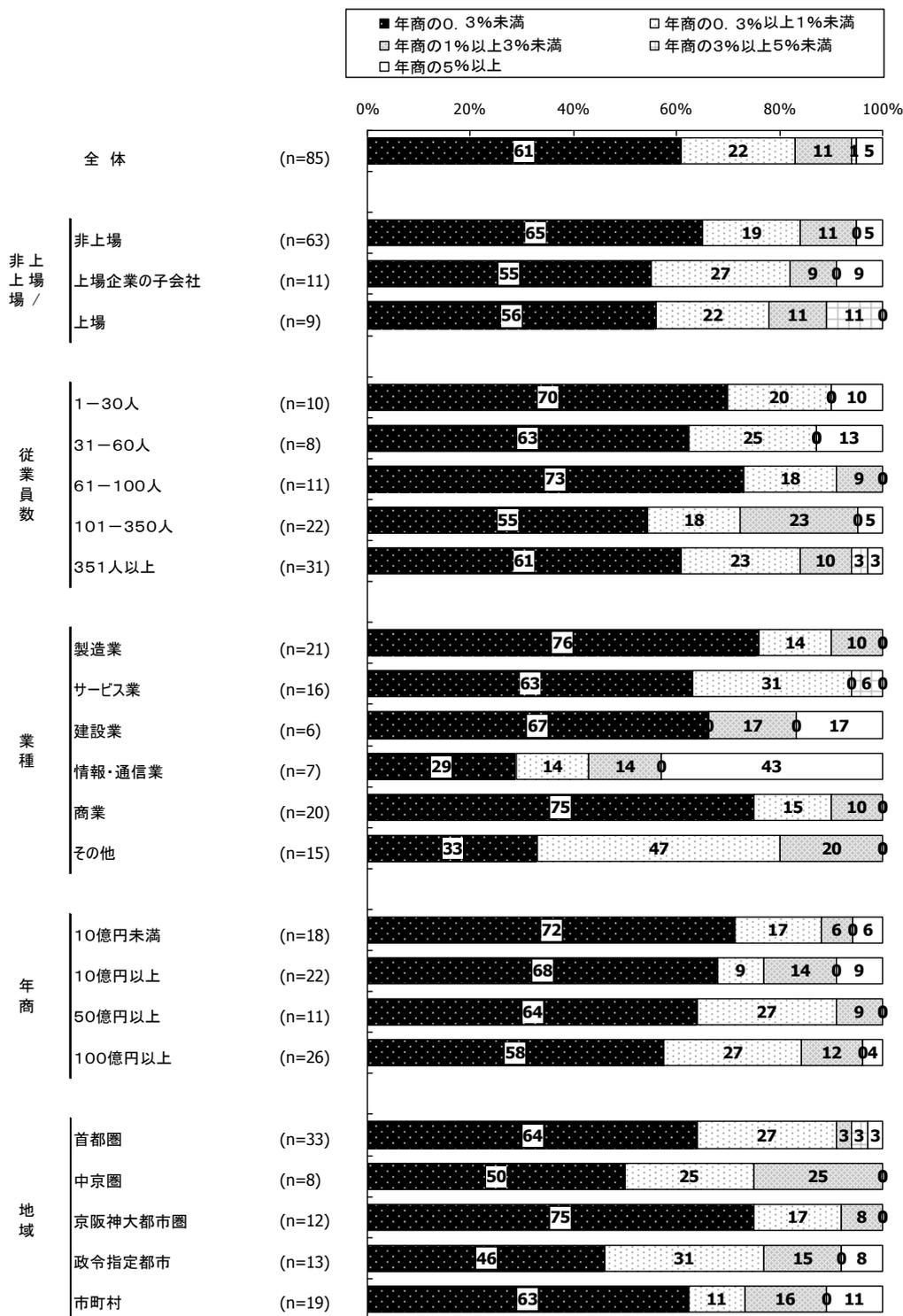


		(n=81)	7	9	7	11	11	14	16	15	19	16	17	14	20	21	28	7	10	16
上場/非上場	全体	(n=81)	7	9	7	11	11	14	16	15	19	16	17	14	20	21	28	7	10	16
	非上場	(n=57)	4	9	5	14	12	18	16	14	16	12	12	11	18	16	26	5	4	16
従業員数	上場企業の子会社	(n=10)	10	10	-	-	-	10	10	10	40	40	50	10	20	30	30	10	20	-
	上場	(n=9)	22	11	33	11	11	-	33	33	11	22	11	33	33	44	33	22	33	33
	1-30人	(n=8)	-	-	13	-	-	13	13	-	13	-	-	-	13	13	13	-	-	63
	31-60人	(n=8)	-	13	-	-	-	25	-	13	38	13	13	13	25	13	25	-	-	25
	61-100人	(n=9)	-	-	-	11	22	-	-	11	33	11	22	11	11	33	33	11	11	-
業種	101-350人	(n=21)	10	14	-	14	10	14	19	24	19	29	14	14	14	33	10	10	10	10
	351人以上	(n=31)	13	6	16	13	16	13	23	13	10	13	23	16	19	29	29	10	13	13
	製造業	(n=19)	11	16	16	11	11	32	42	26	26	32	16	5	21	11	37	11	5	-
	サービス業	(n=16)	6	6	6	19	13	6	13	13	6	13	19	25	13	19	19	13	13	13
	建設業	(n=5)	20	20	-	-	20	-	-	20	20	-	20	40	-	20	40	-	-	20
年商	情報・通信業	(n=6)	-	-	-	17	-	-	-	-	17	17	17	17	50	50	50	-	17	17
	商業	(n=18)	-	6	6	11	22	11	11	22	17	11	17	6	33	28	22	6	22	28
	その他	(n=17)	12	6	6	6	-	12	6	-	24	12	18	12	6	18	24	6	-	24
	10億円未満	(n=16)	13	13	6	25	-	6	6	13	19	6	13	19	25	25	44	6	13	25
	10億円以上	(n=19)	-	-	-	-	21	16	11	11	32	26	16	11	21	16	26	5	11	16
地域	50億円以上	(n=10)	-	10	-	-	10	20	30	20	10	10	20	10	10	10	40	10	-	10
	100億円以上	(n=25)	12	16	16	16	12	20	28	24	20	24	24	12	16	24	16	8	8	8
	首都圏	(n=32)	13	16	6	3	3	22	19	13	22	19	22	13	22	25	38	16	9	22
	中京圏	(n=9)	-	11	33	11	-	33	56	44	11	-	11	11	11	-	11	-	22	11
	京阪神大都市圏	(n=10)	-	-	-	30	30	10	10	20	20	10	10	10	10	20	10	-	-	20
政令指定都市	(n=12)	8	-	8	17	17	-	-	-	25	25	17	17	25	25	33	-	25	17	
	市町村	(n=18)	6	6	-	11	17	-	6	11	11	17	17	17	17	22	28	6	-	6

Q56. 委託している運用関連のIT業務への投資額は売上の何%程度ですか

- ・ 全体でみると、『年商の0.3%未満』が61%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『年商の0.3%未満』の割合が最も多い。「101-350人」では、他の規模の企業と比較して『年商の0.3%未満』の割合が少なく、『年商の1%以上3%未満』の割合が多くなっている。

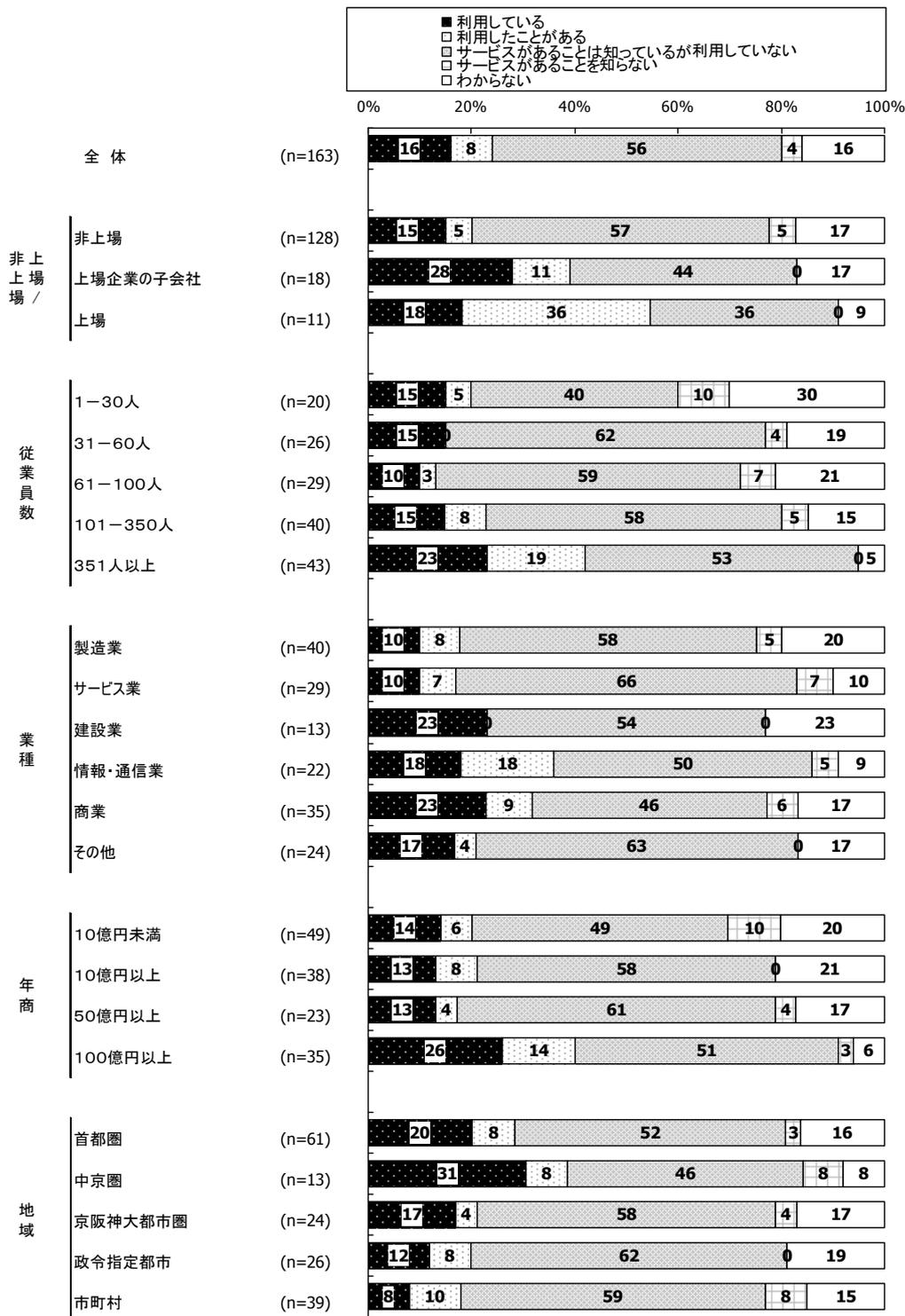
Q56.委託している運用関連のIT業務への投資額は売上の何%程度ですか



Q57. 御社の業務において、SaaS や ASP サービスは利用していますか

- ・ 全体で見ると、『サービスがあることは知っているが利用していない』が 56%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が小さいほどサービスを知らない割合（『わからない』、『サービスがあることを知らない』）が多い。他の規模と比較して「351人以上」で『利用している』の割合が多い。

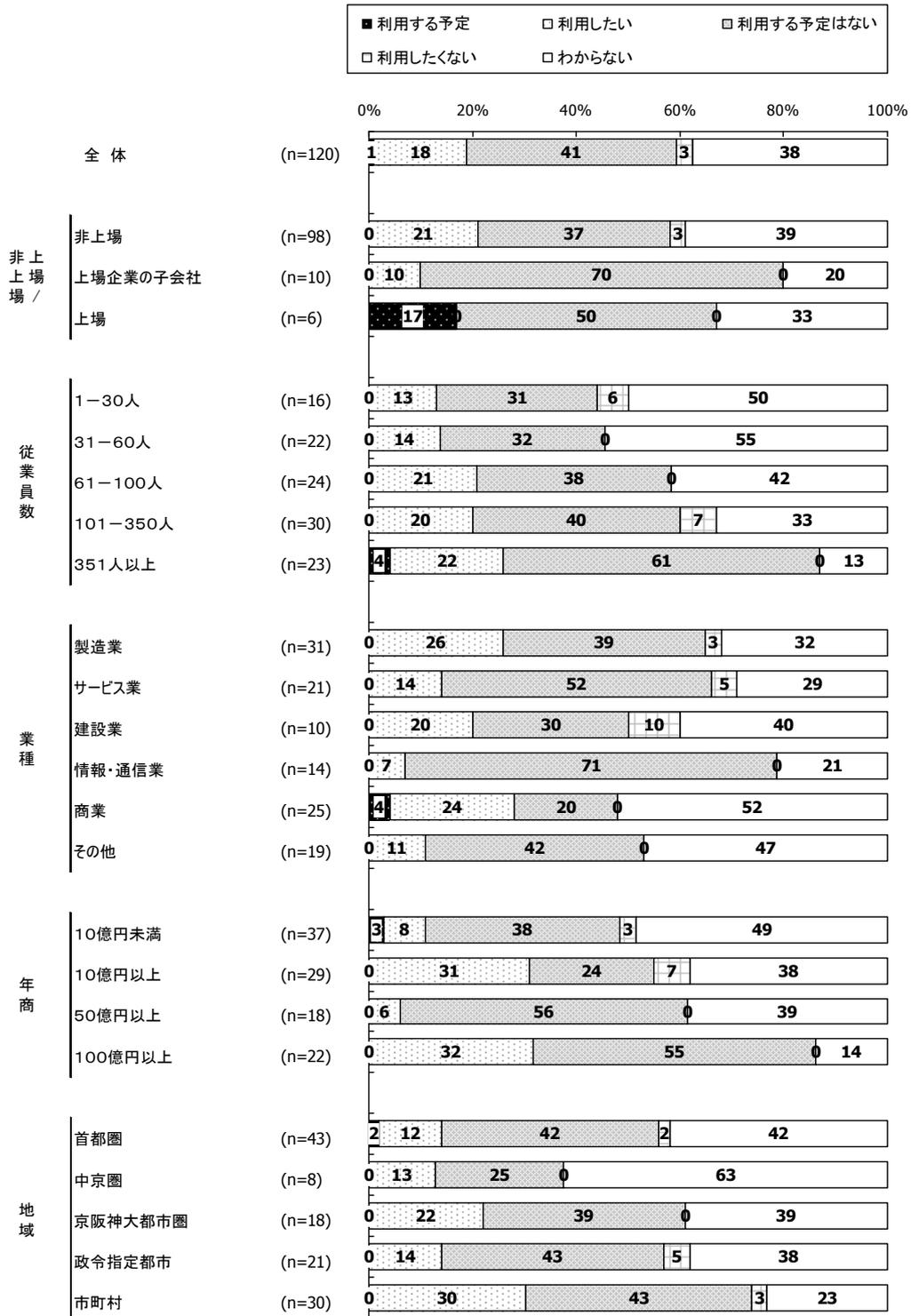
Q57.御社の業務において、SaaSやASPサービスは利用していますか



Q58. 今後 SaaS や ASP サービスを利用したいとお考えですか

- ・ 全体で見ると、『利用する予定はない』が最も多く 41%、続いて『わからない』が 38%であった。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『利用したい』、『利用する予定』の割合が多くなっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『利用する予定がない』の割合が多く 71%となっている。

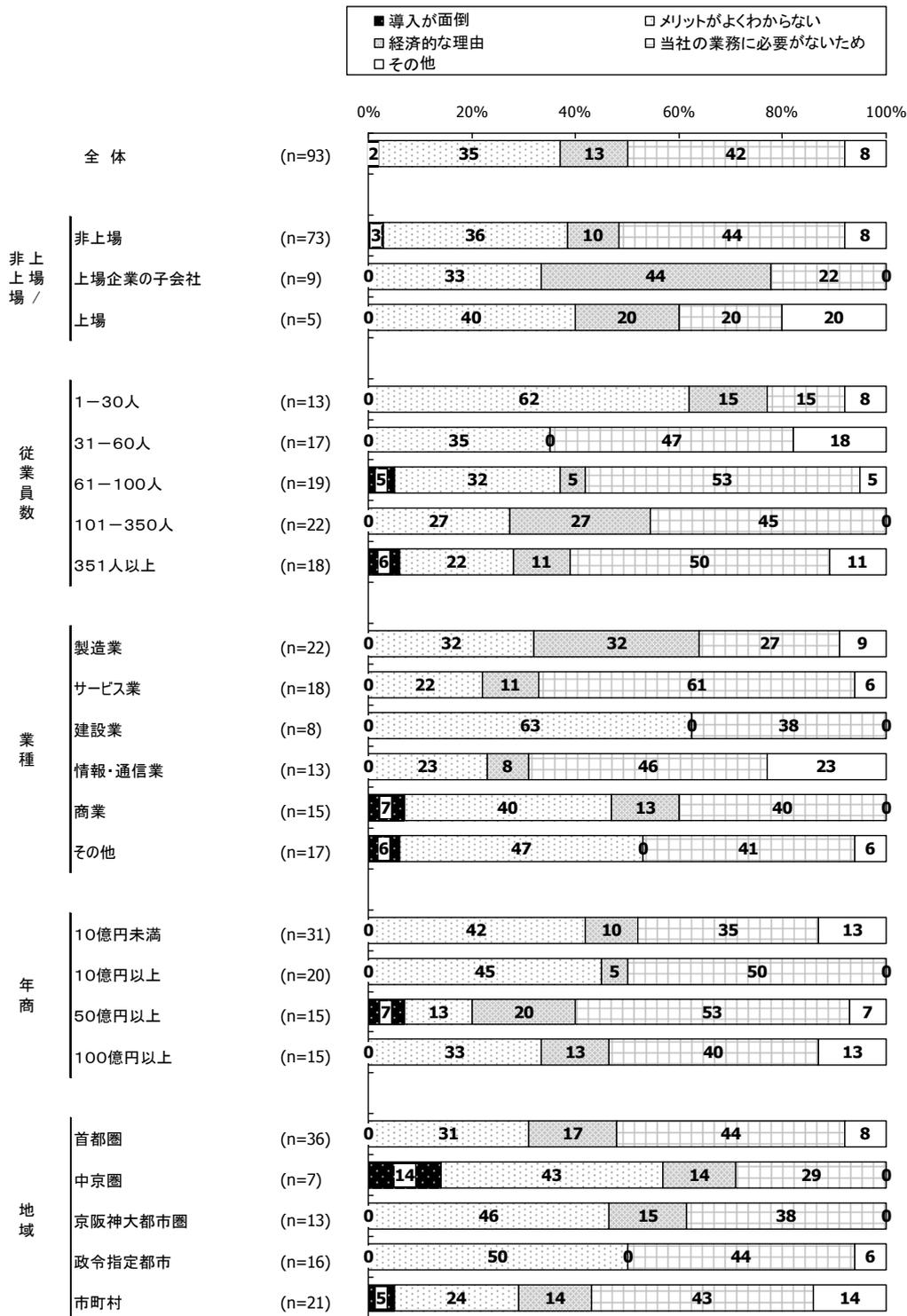
Q58. 今後SaaSやASPサービスを利用したいとお考えですか



Q59. SaaS や ASP サービスの利用予定がない理由はなんですか

- ・ 全体で見ると、『当社の業務に必要ながないため』が最も多く 42%、続いて『メリットがよくわからない』が多く 35%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」では『メリットがよくわからない』が最も多く、他の規模では『当社の業務に必要ながないため』が最も多い。

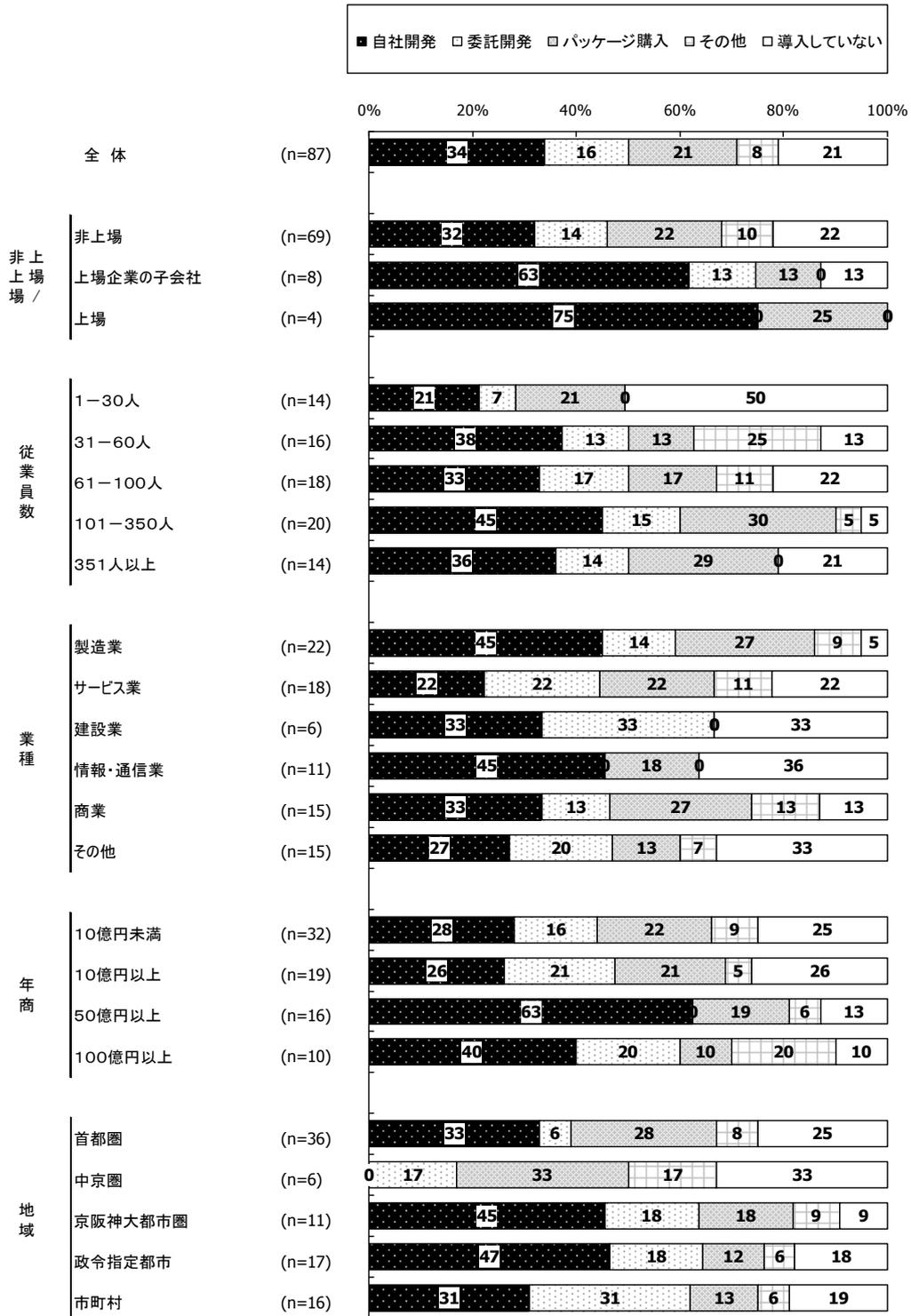
Q59.SaaSやASPサービスの利用予定がない理由はなんですか



Q60-1. 営業 / 顧客管理システム

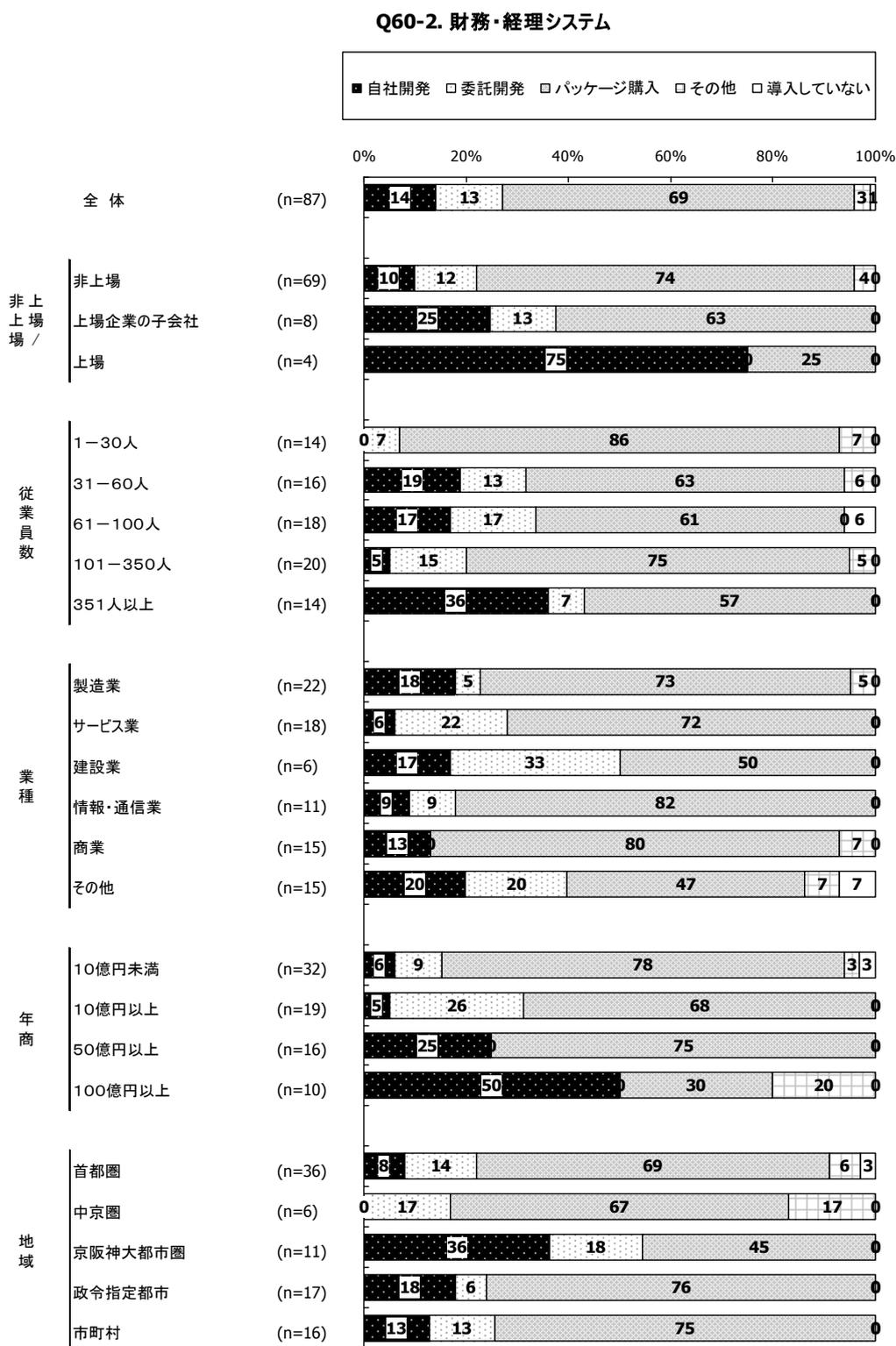
- ・ 全体でみると、『自社開発』が34%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「1-30人」では『導入していない』が最も多く、他の規模では『自社開発』が最も多い。
- ・ 業種別にみると、「製造業」と「情報・通信業」で『自社開発』が多い。

Q60-1. 営業／顧客管理システム



Q60-2. 財務・経理システム

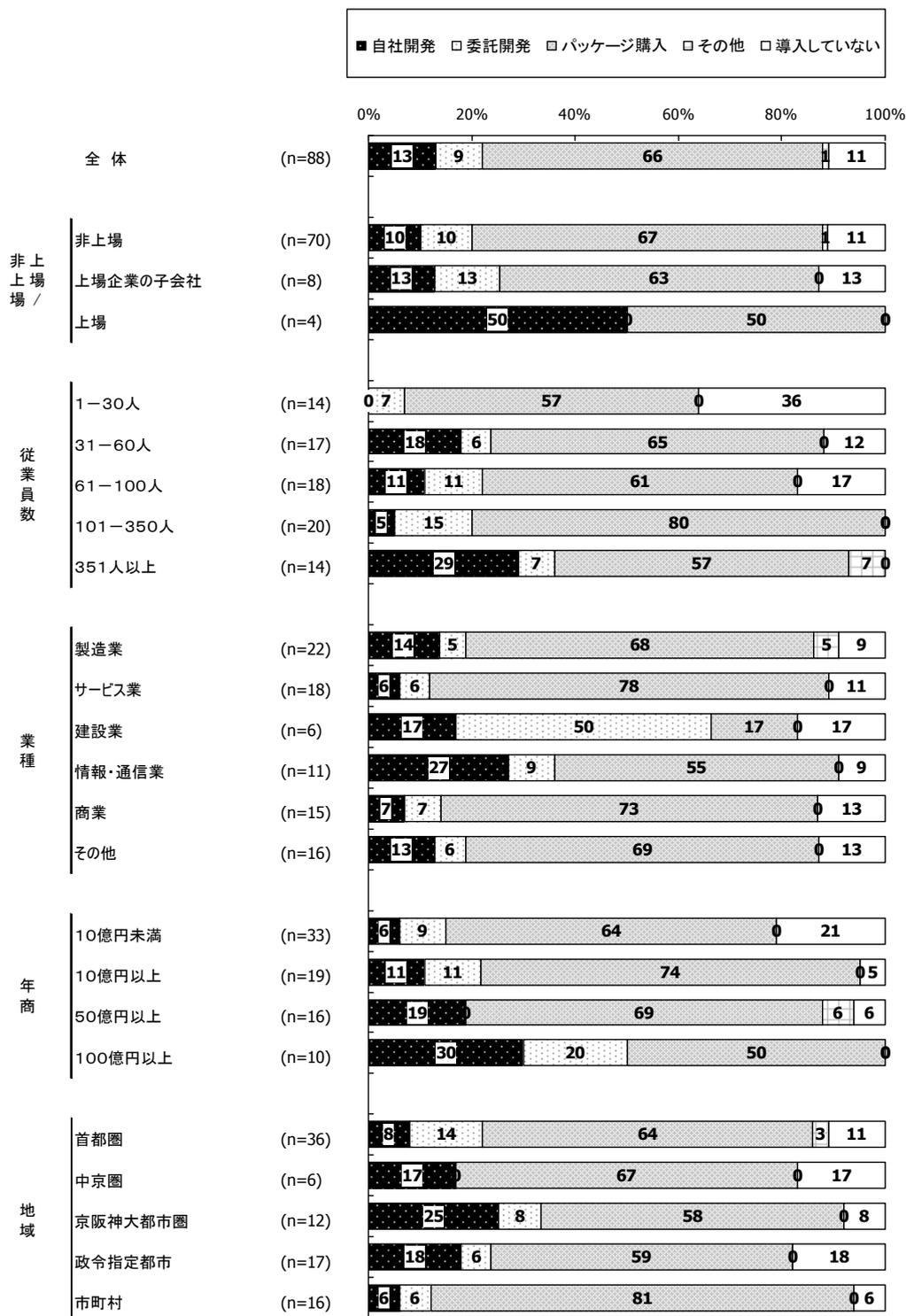
- ・ 全体でみると、『パッケージ購入』が69%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『パッケージ購入』が最も多い。他の規模と比較して「351人以上」の規模では『自社開発』が多く36%となっている。



Q60-3. 人事・給与・勤怠・福利厚生システム

- ・ 全体でみると、『パッケージ購入』が66%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『パッケージ購入』が最も多い。他の規模と比較して「351人以上」の規模では『自社開発』が多く29%、「1-30人」では『導入していない』が多く36%となっている。

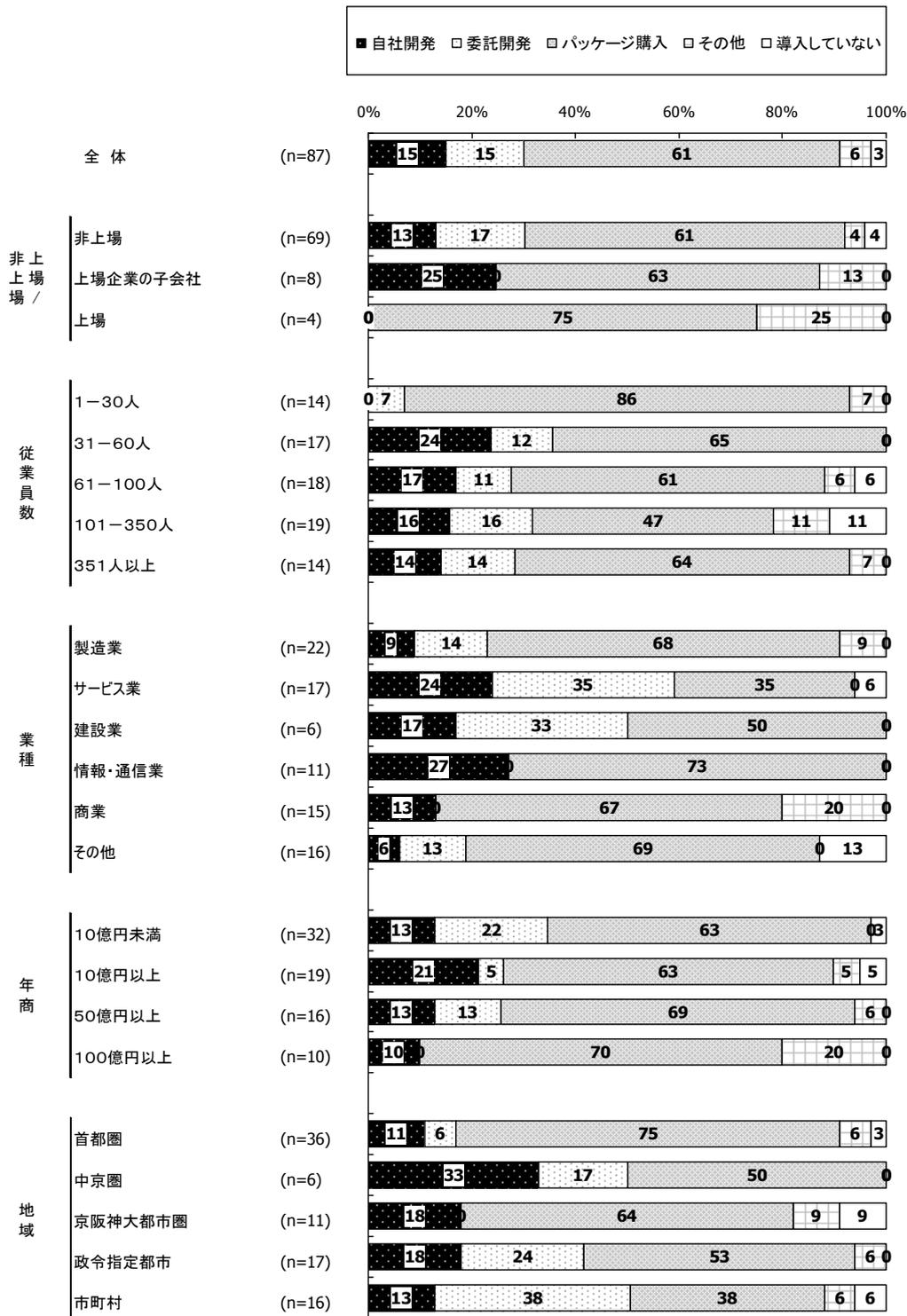
Q60-3. 人事・給与・勤怠・福利厚生システム



Q60-4. ITシステム(メール、Web等)

- ・ 全体で見ると、『パッケージ購入』が61%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『パッケージ購入』が最も多い。他の規模と比べて『31-60人』で『自社開発』の割合が多く24%となっている。31人以上の規模で見ると、規模が大きくなるにつれて、『自社開発』の割合は少なくなっている。

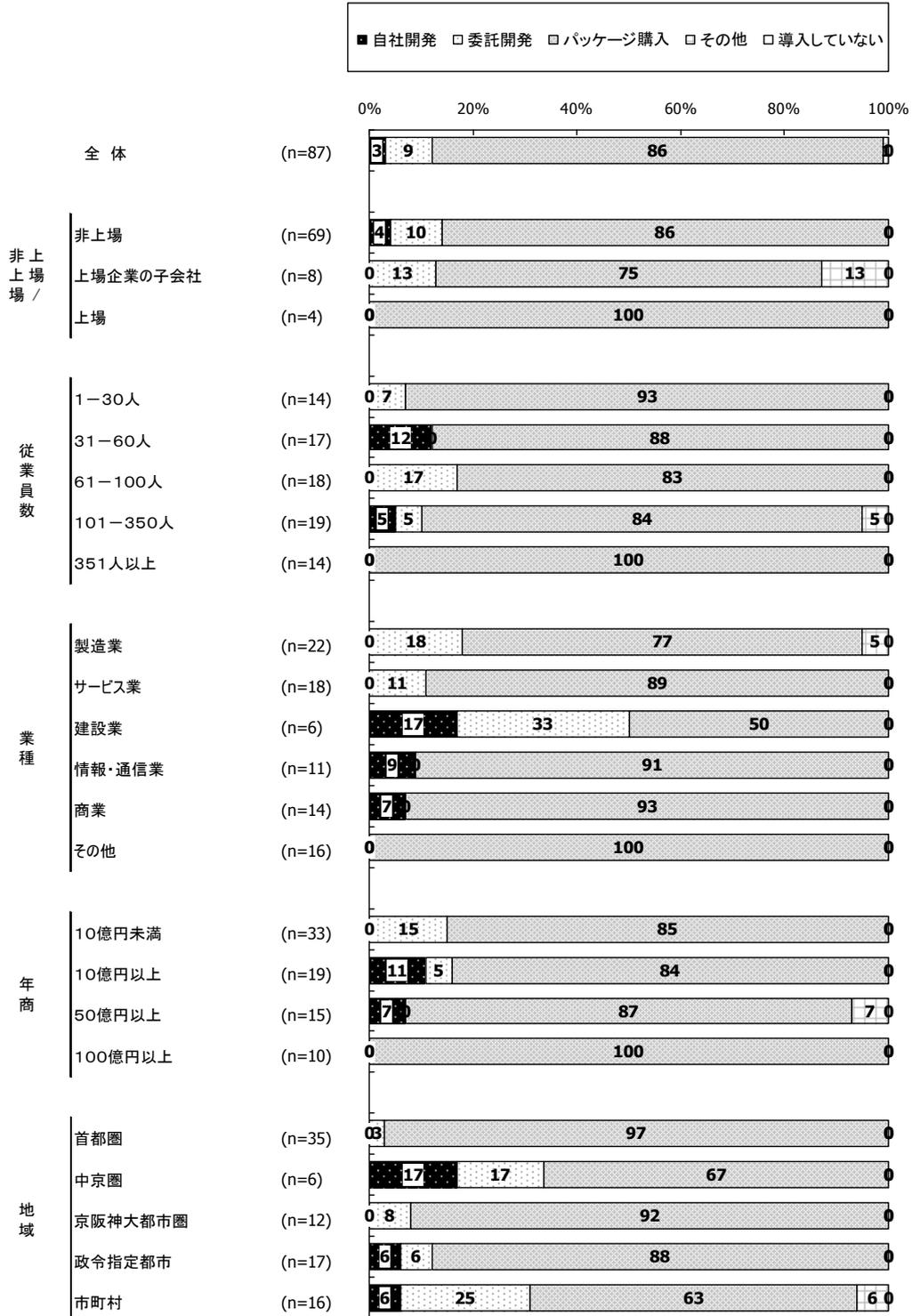
Q60-4. ITシステム(メール、Web等)



Q60-5. セキュリティ(ウイルス、スパム対策等)

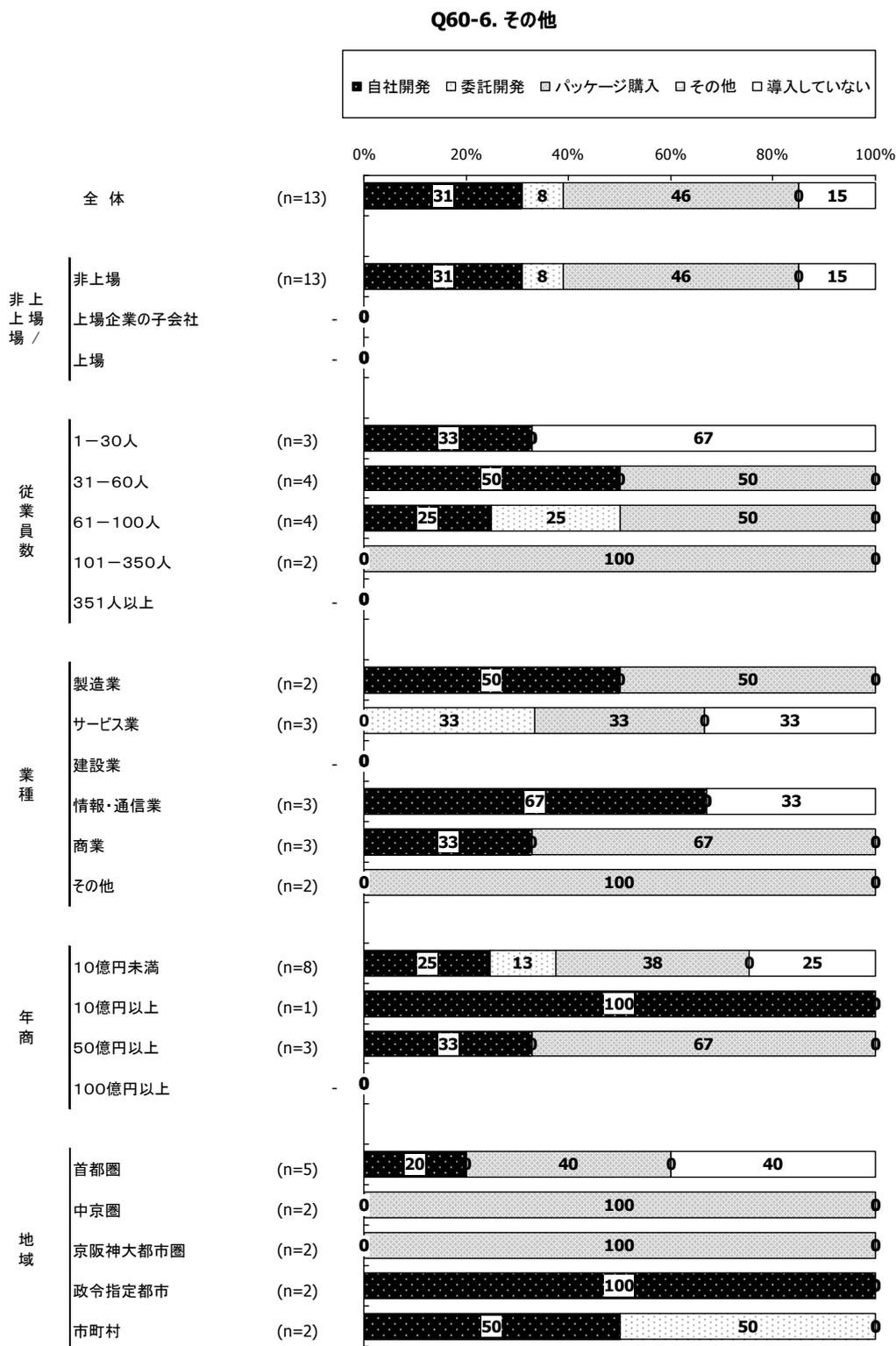
- ・ 全体で見ると、『パッケージ購入』が86%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別・従業員規模別・業種別のいずれの分析軸でもみても、『パッケージ購入』の割合が最も多い。

Q60-5. セキュリティ(ウイルス、スパム対策等)



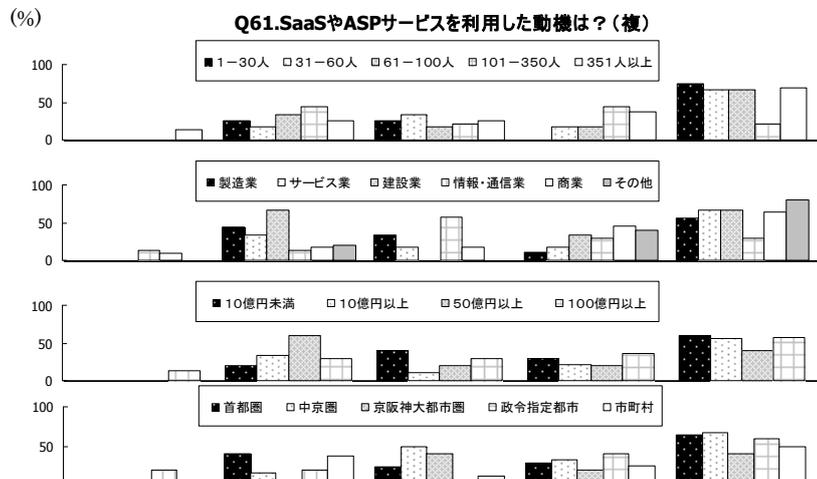
Q60-6. その他

- ・ 全体でみると、『パッケージ購入』が46%と最も多い。



Q61. SaaS や ASP サービスを利用した動機は？(複数選択可)

- ・ 全体でみると、『業務効率向上』が 59%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、「101-350 人」を除く全ての規模の企業で『業務効率化』の割合が多い。また、『IPO※1 など経営上の大きな変革をきっかけに』と回答した企業は「351 人以上」の企業のみであった。



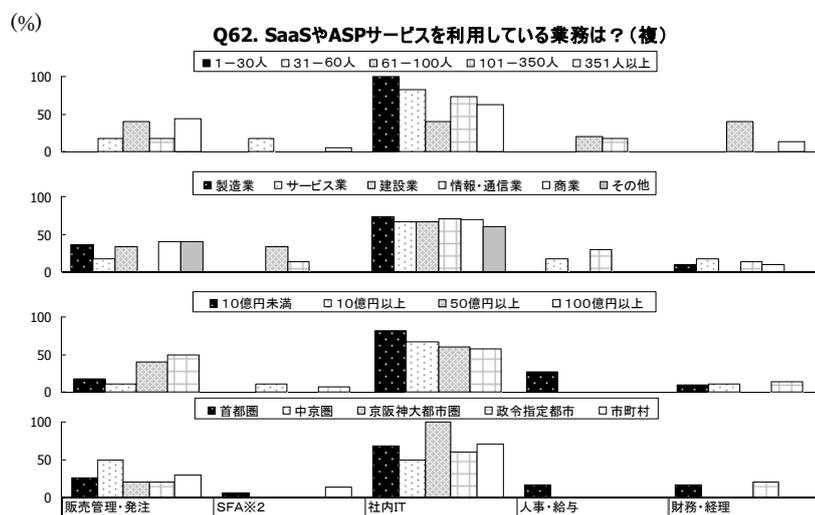
			IPO※1をきっかけに	当社の業務展開に沿ったアプリが見つかったから	IT技術の推進	経費削減	業務効率向上
全体		(n=41)	5	29	24	29	59
上場/非上場	非上場	(n=30)	3	30	23	20	53
	上場企業の子会社	(n=6)	17	17	33	83	83
上場		(n=5)	-	40	20	20	60
従業員数	1-30人	(n=4)	-	25	25	-	75
	31-60人	(n=6)	-	17	33	17	67
	61-100人	(n=6)	-	33	17	17	67
	101-350人	(n=9)	-	44	22	44	22
	351人以上	(n=16)	13	25	25	38	69
業種	製造業	(n=9)	-	44	33	11	56
	サービス業	(n=6)	-	33	17	17	67
	建設業	(n=3)	-	67	-	33	67
	情報・通信業	(n=7)	14	14	57	29	29
	商業	(n=11)	9	18	18	45	64
その他		(n=5)	-	20	-	40	80
年商	10億円未満	(n=10)	-	20	40	30	60
	10億円以上	(n=9)	-	33	11	22	56
	50億円以上	(n=5)	-	60	20	20	40
	100億円以上	(n=14)	14	29	29	36	57
地域	首都圏	(n=17)	6	41	24	29	65
	中京圏	(n=6)	-	17	50	33	67
	京阪神大都市圏	(n=5)	-	-	40	20	40
	政令指定都市	(n=5)	20	20	-	40	60
	市町村	(n=8)	-	38	13	25	50

2

2 Initial Public Offering、株式公開のこと。未上場会社の株式

Q62. SaaS や ASP サービスを利用している業務は？(複数選択可)

- ・ 全体で見ると、『社内 IT』が 69%と最も多い。
- ・ 上場/非上場別・従業員規模別・業種別のいずれの分析軸でもみても、『社内 IT』が最も多い。



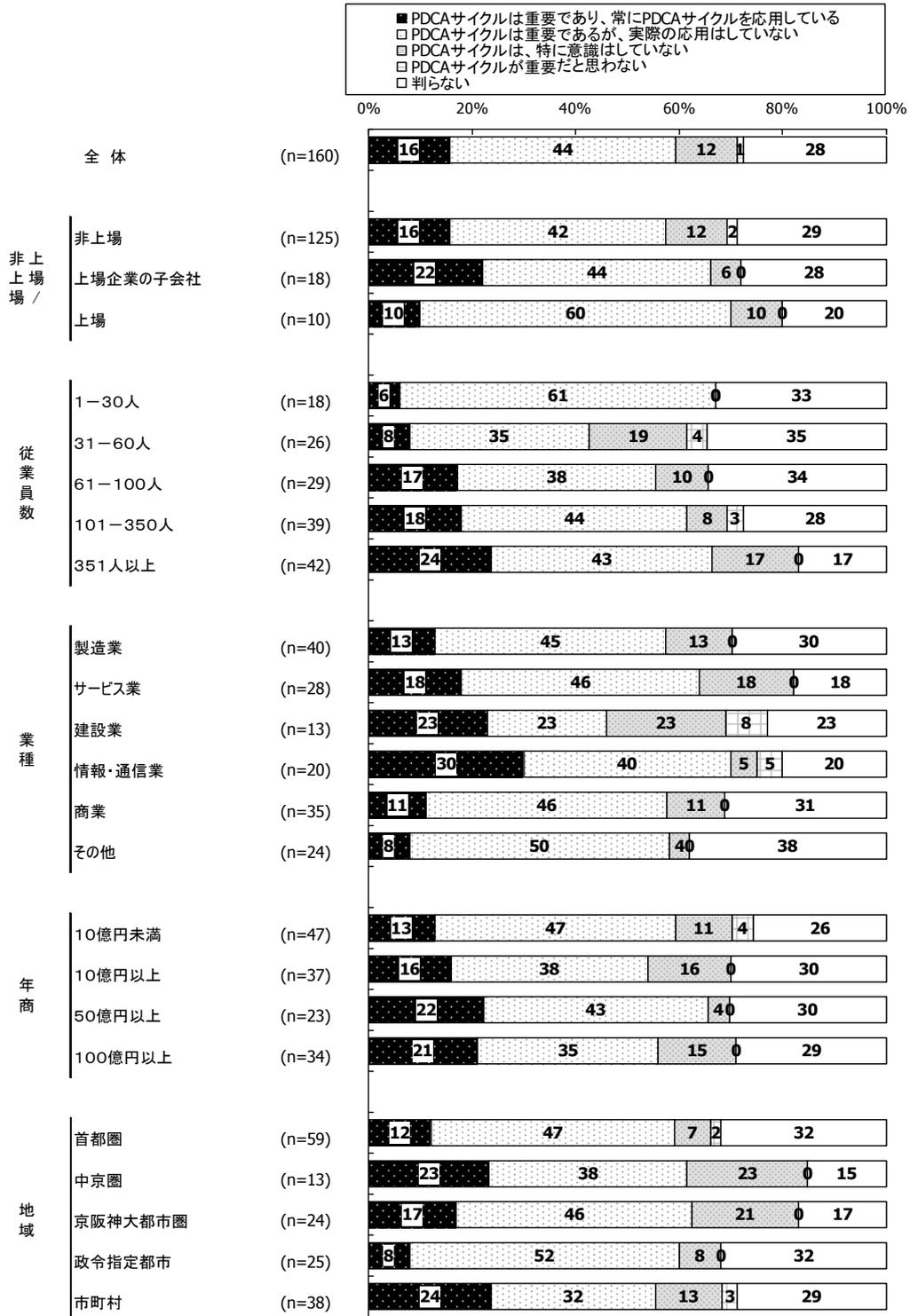
			販売管理・発注	SFA※2	社内IT	人事・給与	財務・経理	
全体	(n=42)		29		5	69	7	10
上場/非上場	非上場	(n=31)	23		3	74	10	6
	上場企業の子会社	(n=6)	50	-		67	-	33
上場	上場	(n=5)	40		20	40	-	-
	従業員数							
	1-30人	(n=4)	-	-	17	100	-	-
	31-60人	(n=6)	17	-	17	83	-	-
	61-100人	(n=5)	40	-		40	20	40
	101-350人	(n=11)	18	-		73	18	-
	351人以上	(n=16)	44	-	6	63	-	13
業種	製造業	(n=11)	36	-		73	-	9
	サービス業	(n=6)	17	-		67	17	17
	建設業	(n=3)	33		33	67	-	-
	情報・通信業	(n=7)	-		14	71	29	14
	商業	(n=10)	40	-		70	-	10
	その他	(n=5)	40	-		60	-	-
年商	10億円未満	(n=11)	18	-		82	27	9
	10億円以上	(n=9)	11		11	67	-	11
	50億円以上	(n=5)	40	-		60	-	-
	100億円以上	(n=14)	50		7	57	-	14
地域	首都圏	(n=19)	26		5	68	16	16
	中京圏	(n=6)	50	-		50	-	-
	京阪神大都市圏	(n=5)	20	-		100	-	-
	政令指定都市	(n=5)	20	-		60	-	20
	市町村	(n=7)	29		14	71	-	-

3 Sales force automation、コンタクト管理、行動管理、CRM などの一環として行われる営業支援システムのこと。

Q63. アウトソーシングの PDCA サイクル適用への考え方は？

- ・ 全体でみると、『PDCA サイクルは重要であると理解し常に PDCA サイクルを応用している』が 16% と少ない割合となっているが、『PDCA サイクルは重要であると理解しているが実際の応用はしていない』は 44% と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『PDCA サイクルは重要であると理解し常に PDCA サイクルを応用している』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では 24% となっている。

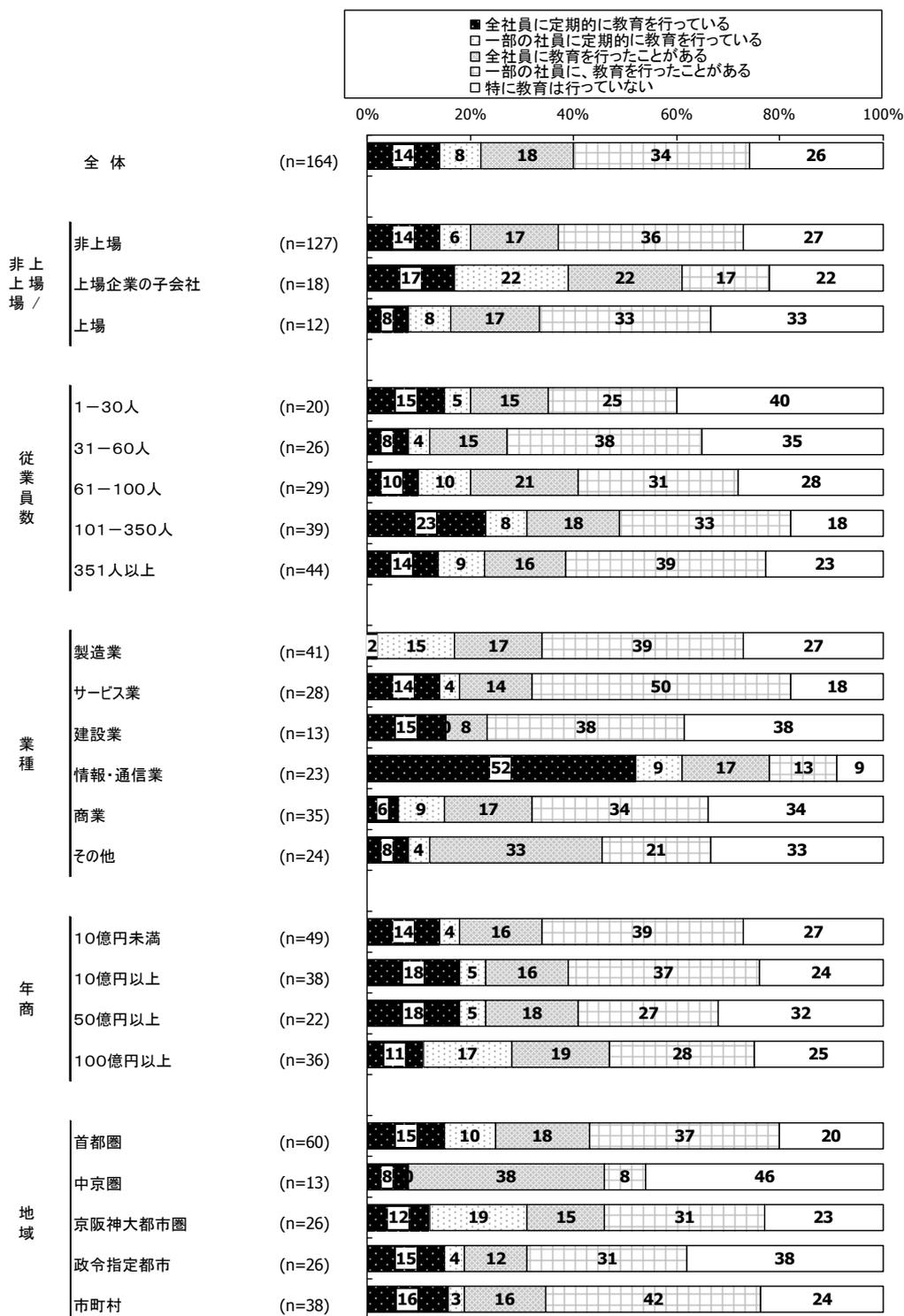
Q63.アウトソーシングのPDCAサイクル適用への考え方は？



Q64. IT セキュリティのオペレーションを行う社員への教育は？

- ・ 全体で見ると、定期的に教育を行っている（『一部の社員に定期的に教育を行っている』、『全社員に定期的に教育を行っている』の合算）割合は 22%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『全社員に定期的に教育を行っている』割合が多く 52%となっている。

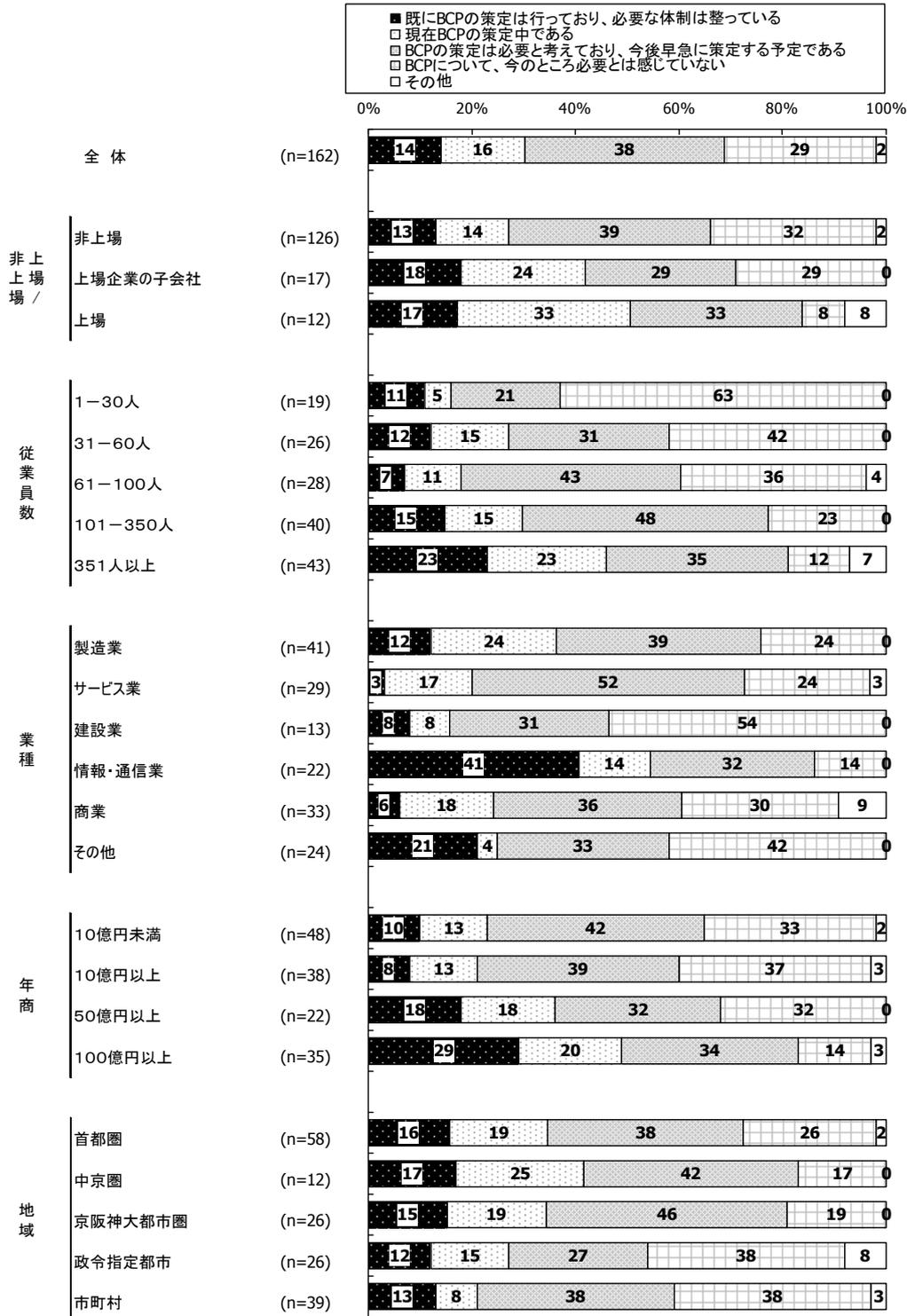
Q64.ITセキュリティのオペレーションを行う社員への教育は？



Q65. 各種の災害等の危険に対応するため、BCP はどうしていますか

- ・ 全体でみると、『BCP の策定は必要と考えており今後早急に策定する予定である』が 38%と最も多い。また、『BCPについて今のところ必要とは感じていない』の割合が 29%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きいほど『既にBCPの策定は行っており必要な体制は整っている』が多くなり、『BCPについて今のところ必要とは感じていない』が少なくなる傾向にある。

Q65.各種の災害等の危険に対応するため、BCPはどうしていますか

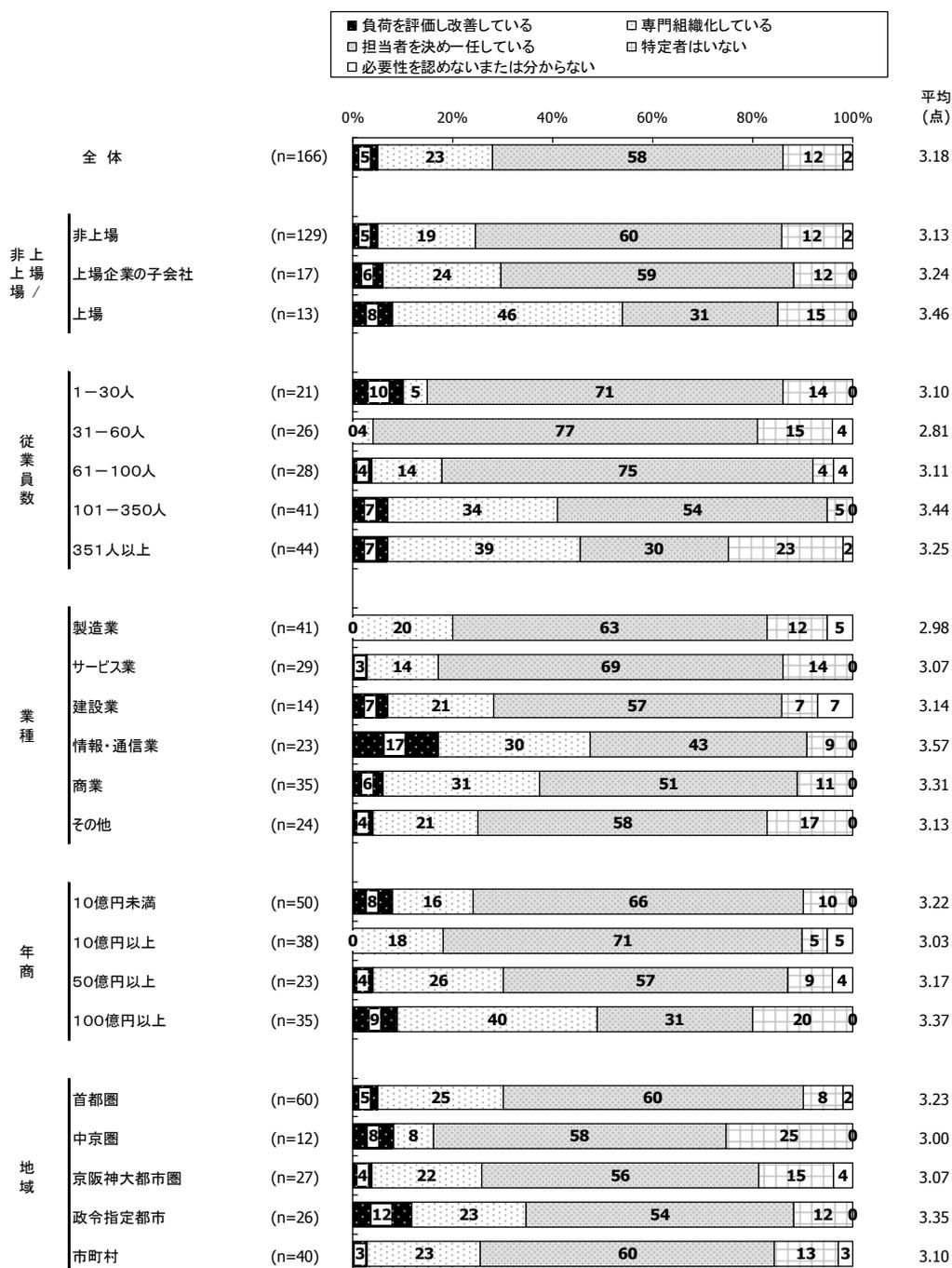


4.3 情報システムの運用状況

Q66. トラブルの問い合わせ窓口をどのようにしていますか

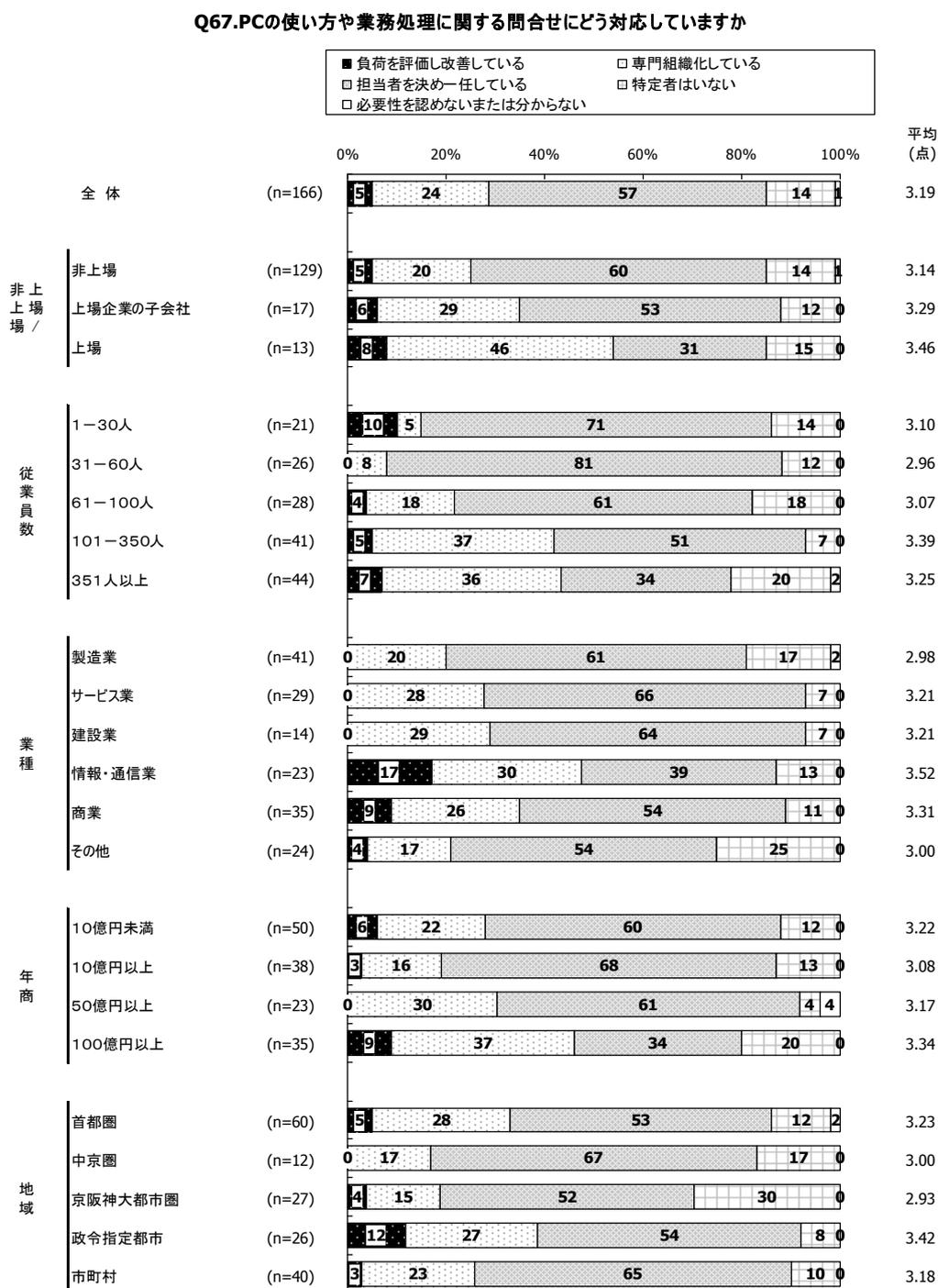
- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が58%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『専門組織化している』、『負荷を評価し改善している』が多くなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『専門組織化している』、『負荷を評価し改善している』の割合が多い。

Q66.トラブルの問い合わせ窓口をどのようにしていますか



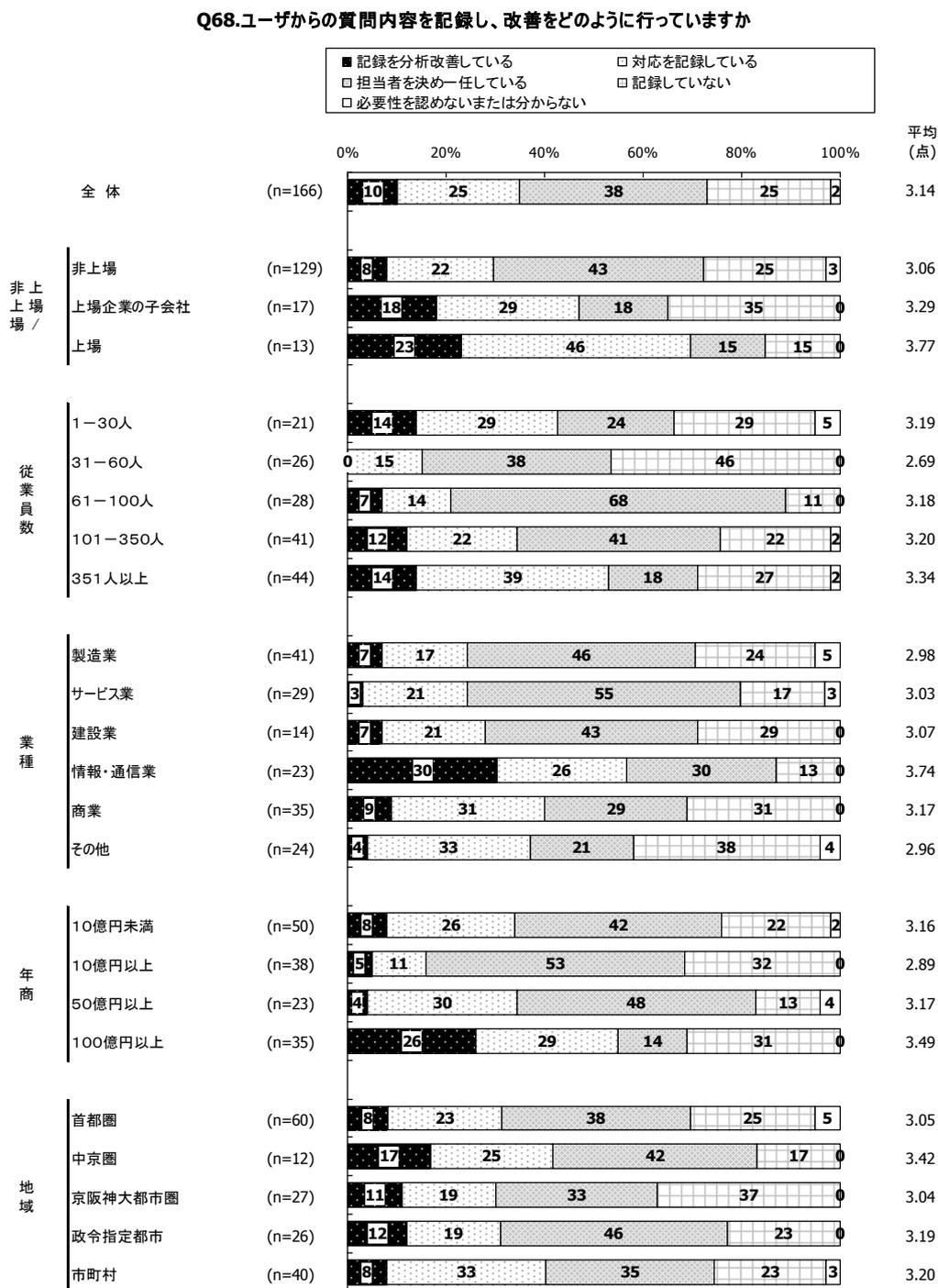
Q67. PC の使い方や業務処理に関する問合せにどう対応していますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が57%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『専門組織化している』、『負荷を評価し改善している』が多くなる傾向が見られる。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『専門組織化している』、『負荷を評価し改善している』の割合が多い。



Q68. ユーザからの質問内容を記録し、改善をどのように行っていますか

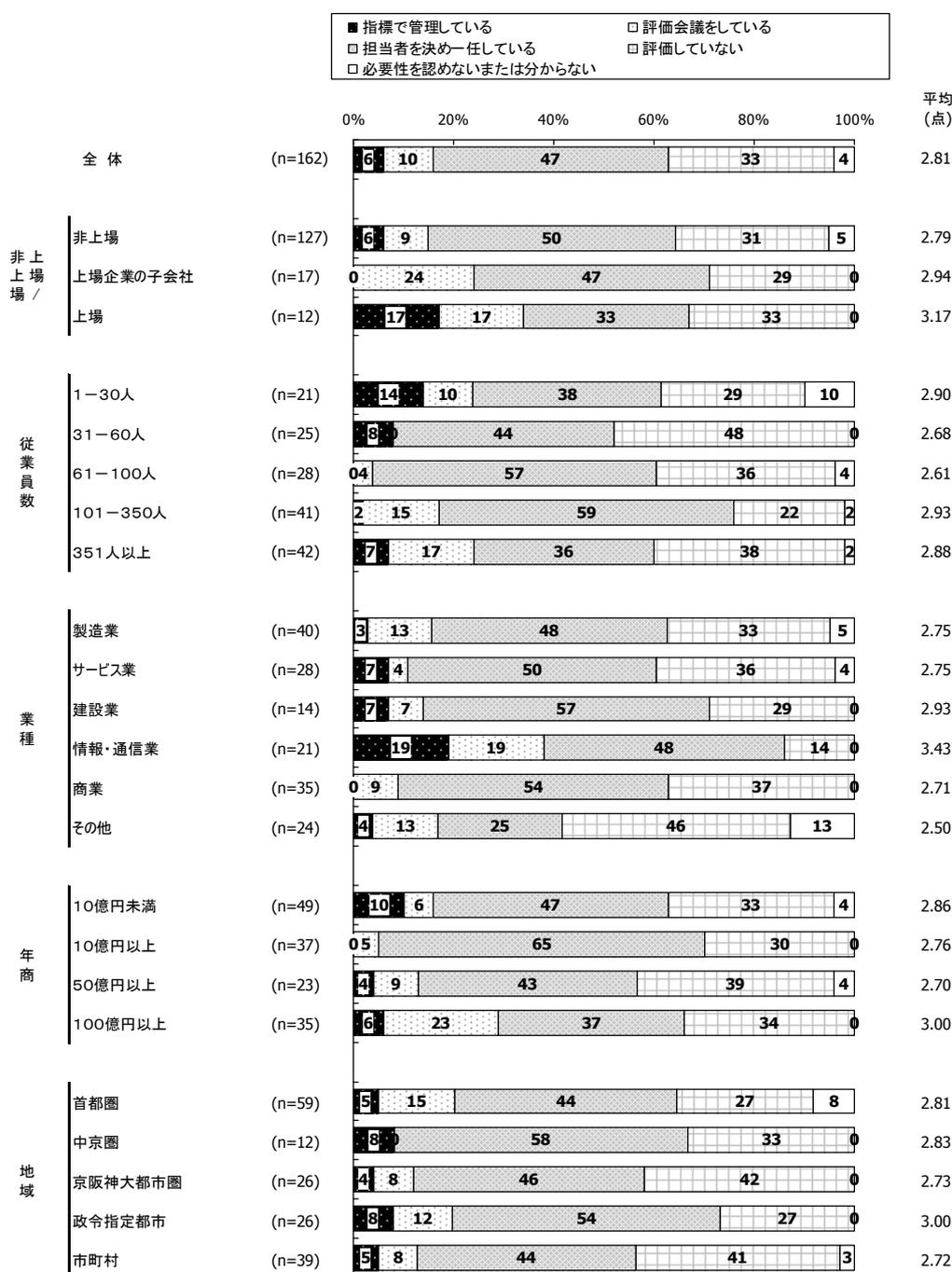
- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が38%と最も多く、続いて『記録していない』と『対応を記録している』の割合が多くそれぞれ25%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『対応を記録している』、『記録を分析改善している』が多くなる傾向が見られる。



Q69. アプリケーション維持の要・不要の観点で棚卸評価を行っていますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が47%と最も多く、続いて『評価していない』の割合が多く33%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、全体と比較して「上場」で『指標で管理している』の割合が多く17%となっている。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」で平均点が3.43点となっており、他の業種と比較して多い。

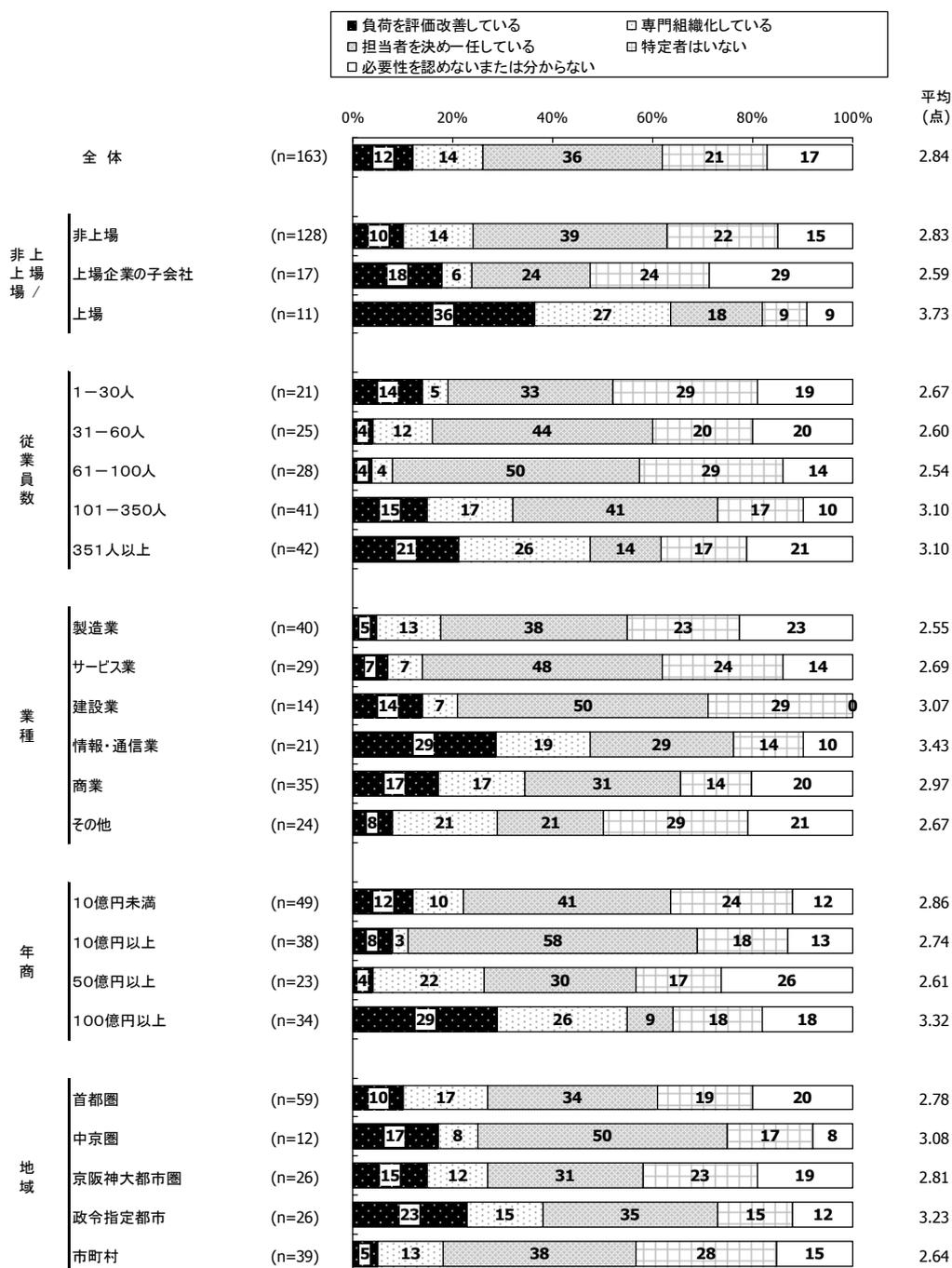
Q69.アプリケーション維持の要・不要の観点で棚卸評価を行っていますか



Q70. 休日・夜間を含め、オペレーション要員数は十分ですか

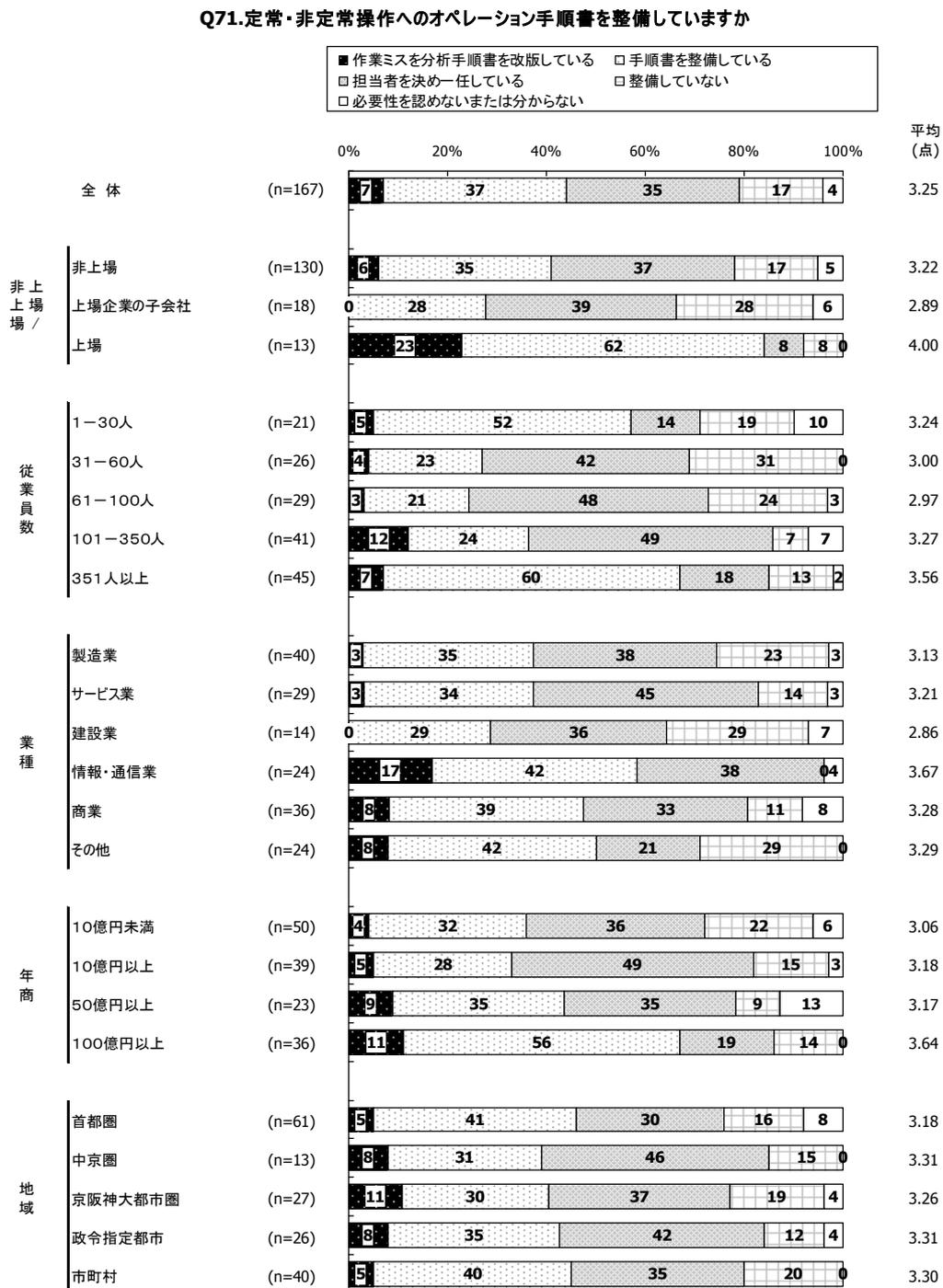
- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が36%と最も多く、続いて『特定者はいない』の割合が多く21%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、他の規模と比較して「351人以上」で『専門組織化している』、『負荷を評価改善している』の割合が多い。

Q70.休日・夜間を含め、オペレーション要員数は十分ですか



Q71. 定常・非定常操作へのオペレーション手順書を整備していますか

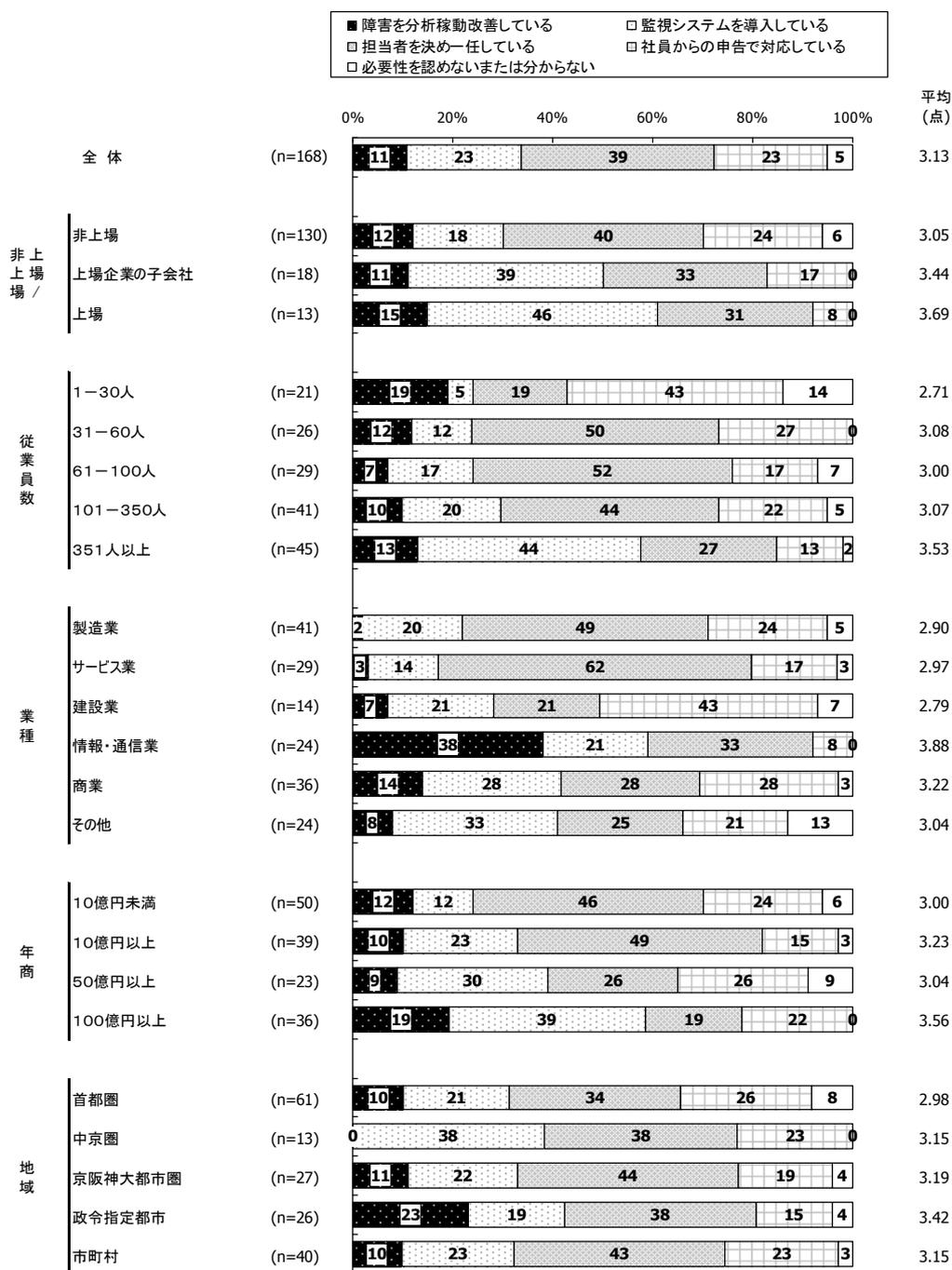
- ・ 全体で見ると、『手順書を整備している』が37%と最も多く、続いて『担当者を決め一任している』が35%と多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比べて「上場」では『手順書を整備している』の割合が多く62%となっており、平均点も4.00点と他と比べて多い。



Q72. 重要なシステムの稼働状況の監視を行っていますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が39%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど稼働状況を監視する割合（『監視システムを導入している』、『障害を分析稼働改善している』の合算）が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では57%（『監視システムを導入している』、『障害を分析稼働改善している』の合算）となっている。

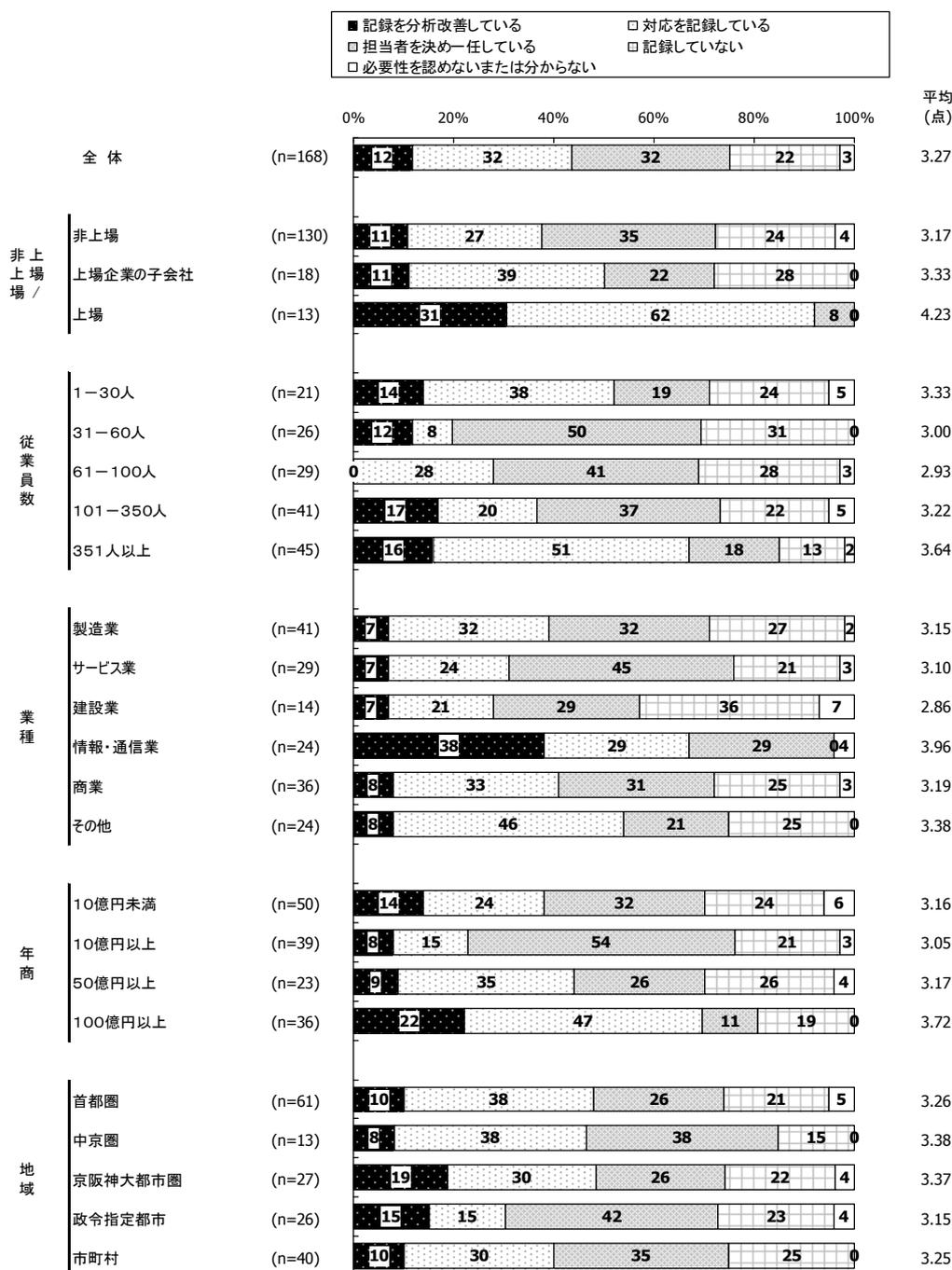
Q72.重要なシステムの稼働状況の監視を行っていますか



Q73. トラブル対応の内容や処理時間など記録をつけていますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』、『対応を記録している』がそれぞれ32%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比べて「上場」では『記録を分析改善している』が31%と多い。

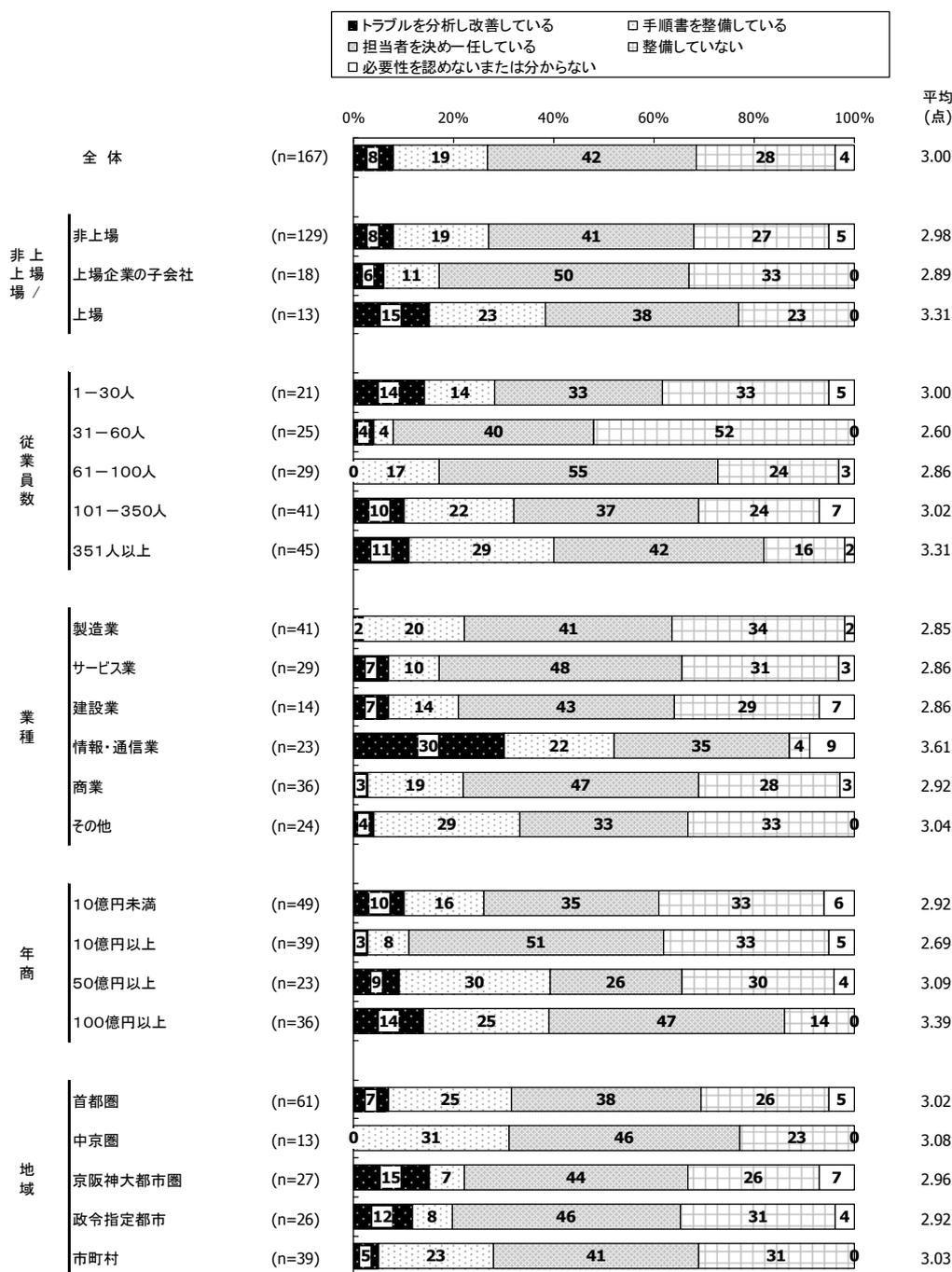
Q73. トラブル対応の内容や処理時間など記録をつけていますか



Q74. トラブル対応を実施する場合、手順書の整備は行っていますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が42%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど平均点が多くなる傾向にあり、規模の大きい企業の方がトラブル対応手順書の整備を行っている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『トラブルを分析し改善している』の割合が多く30%となっている。

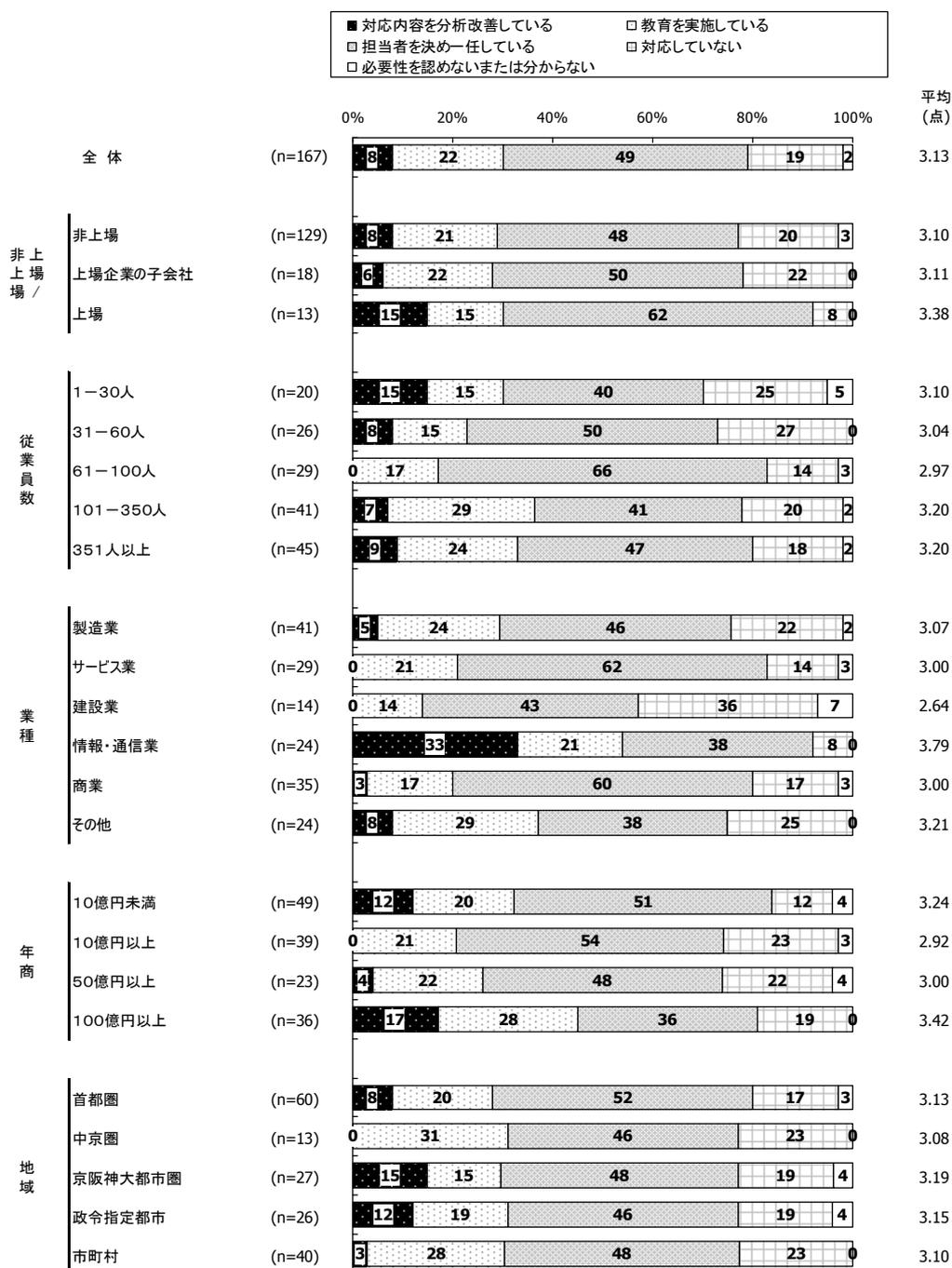
Q74. トラブル対応を実施する場合、手順書の整備は行っていますか



Q75. トラブル対応要員のスキルを維持していますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が49%と最も多い。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『対応内容を分析改善している』の割合が多く33%となっている。

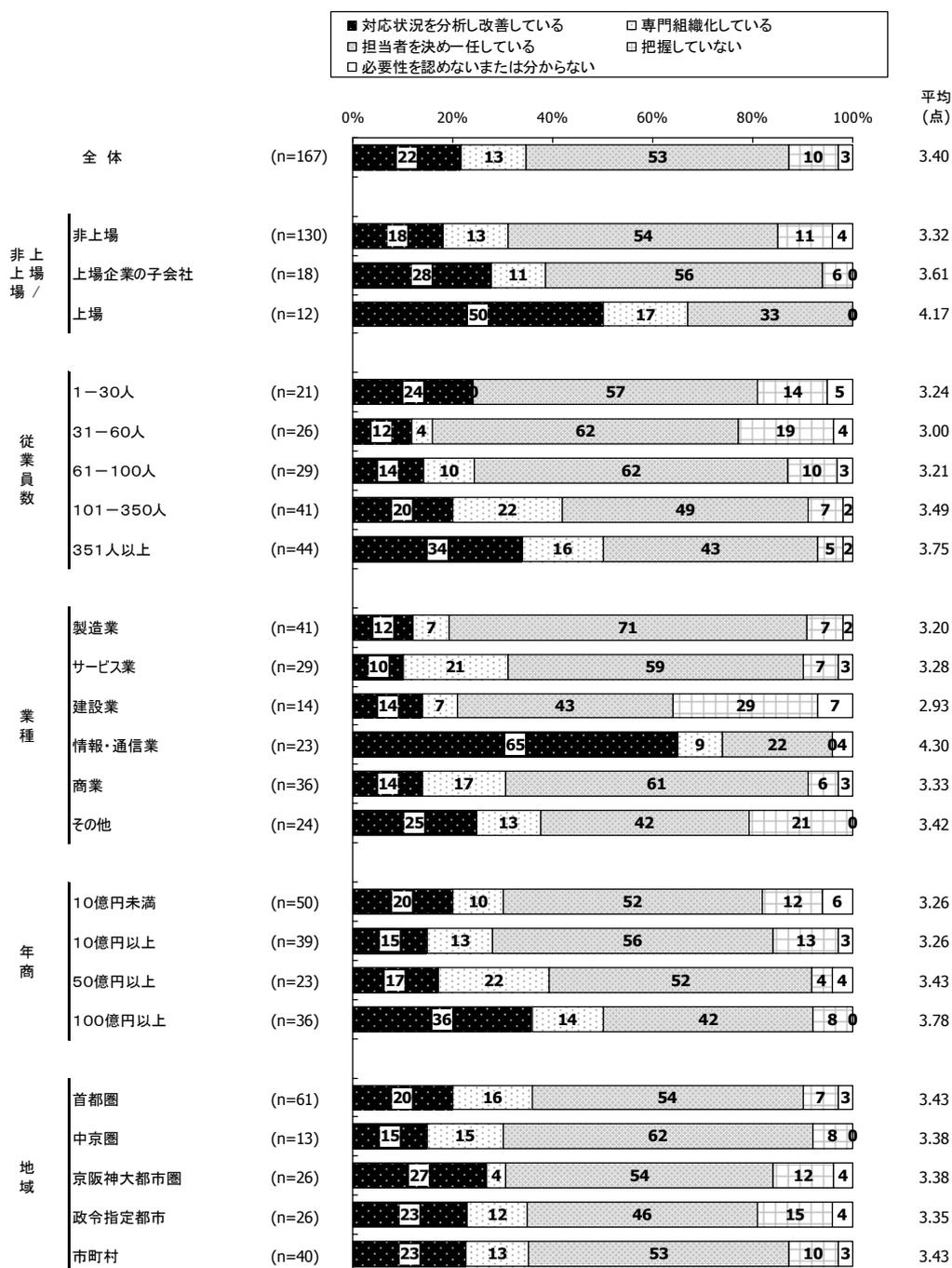
Q75.トラブル対応要員のスキルを維持していますか



Q76. トラブル発生状況を把握し、対策を検討していますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が53%と最も多い。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『対応内容を分析改善している』の割合が多く65%となっている。また、他の業種と比較して「建設業」で『把握していない』が多く29%となっている。

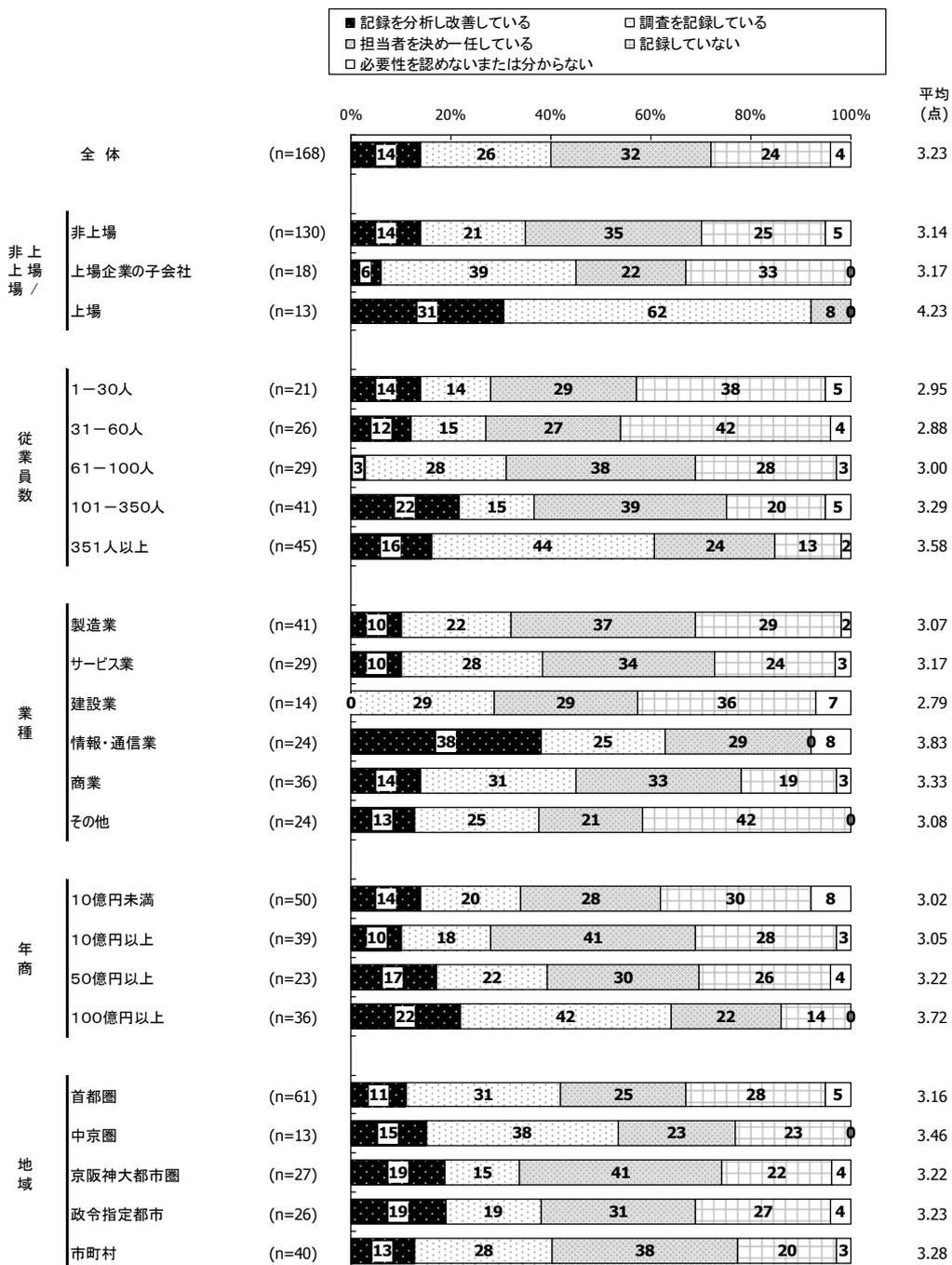
Q76.トラブル発生状況を把握し、対策を検討していますか



Q77. 原因調査の内容や処理時間など記録をつけていますか

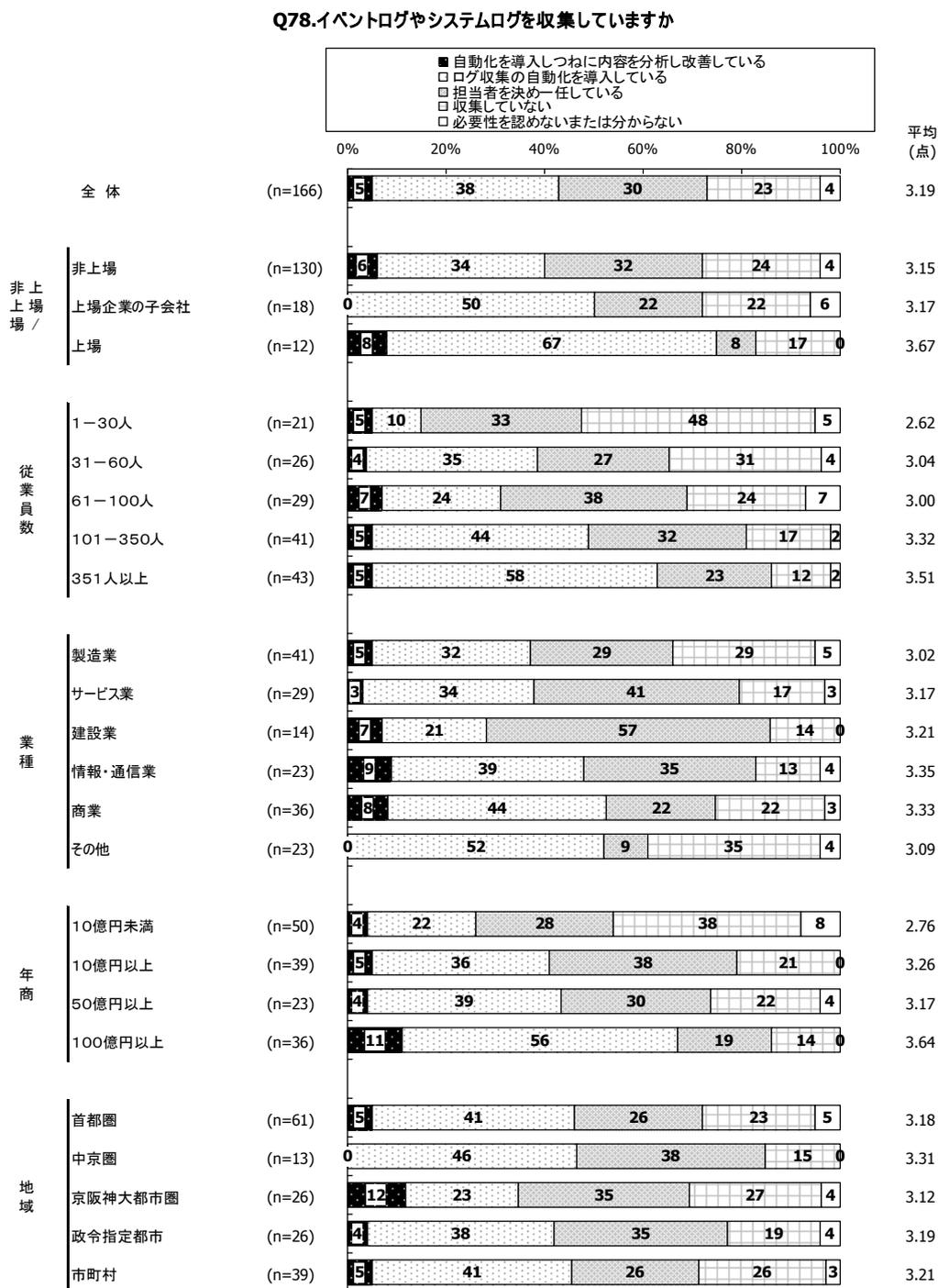
- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が32%と最も多く、続いて『調査を記録している』が26%、『記録していない』が24%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比較して「上場」では『調査を記録している』、『記録を分析し改善している』が多い。

Q77.原因調査の内容や処理時間など記録をつけていますか



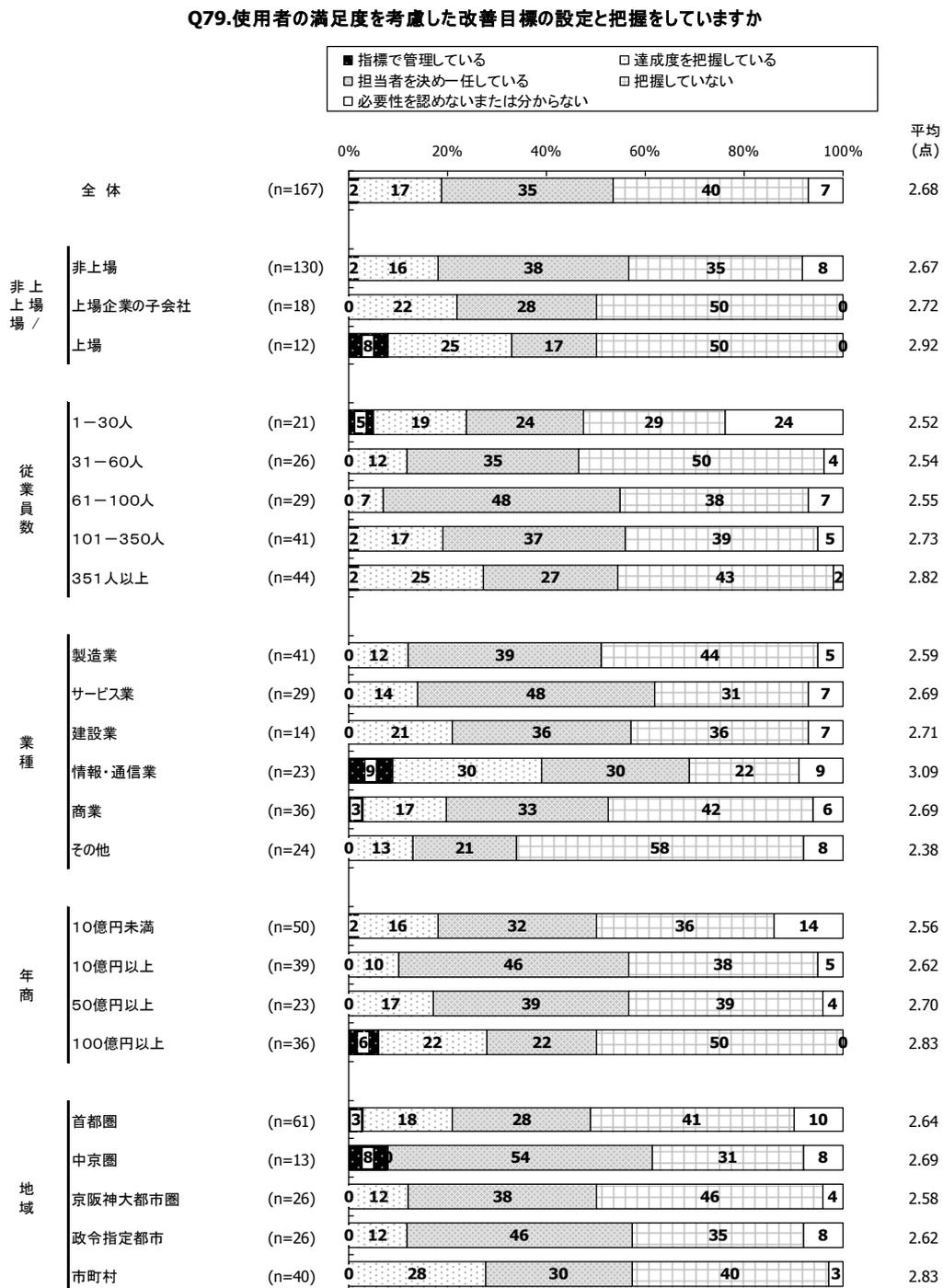
Q78. イベントログやシステムログを収集していますか

- ・ 全体でみると、『ログ収集の自動化を導入している』が 38%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『ログ収集の自動化を導入している』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では 58%となっている。また、『自動化を導入しつつねに内容を分析し改善している』割合はいずれの規模でも 5%前後と一定数である。



Q79. 使用者の満足度を考慮した改善目標の設定と把握をしていますか

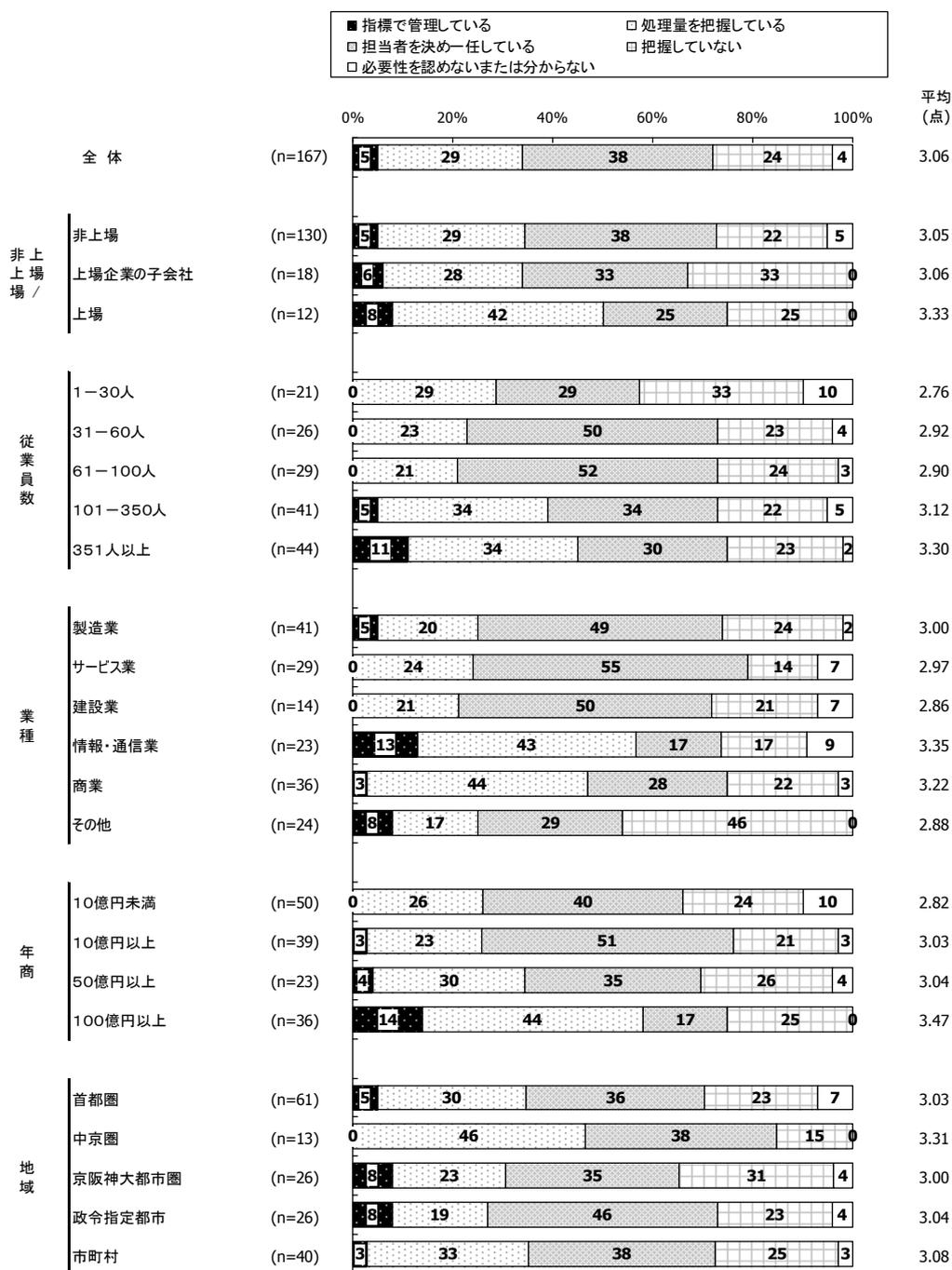
- ・ 全体で見ると、『把握していない』が40%と最も多く、続いて『担当者を決め一任している』が35%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」で『指標で管理している』が多い。



Q80. 導入以降のシステム処理量の変動を把握していますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が38%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど平均点が多くなっており、規模が大きくなるほどシステム処理量の変動を把握している傾向にある。

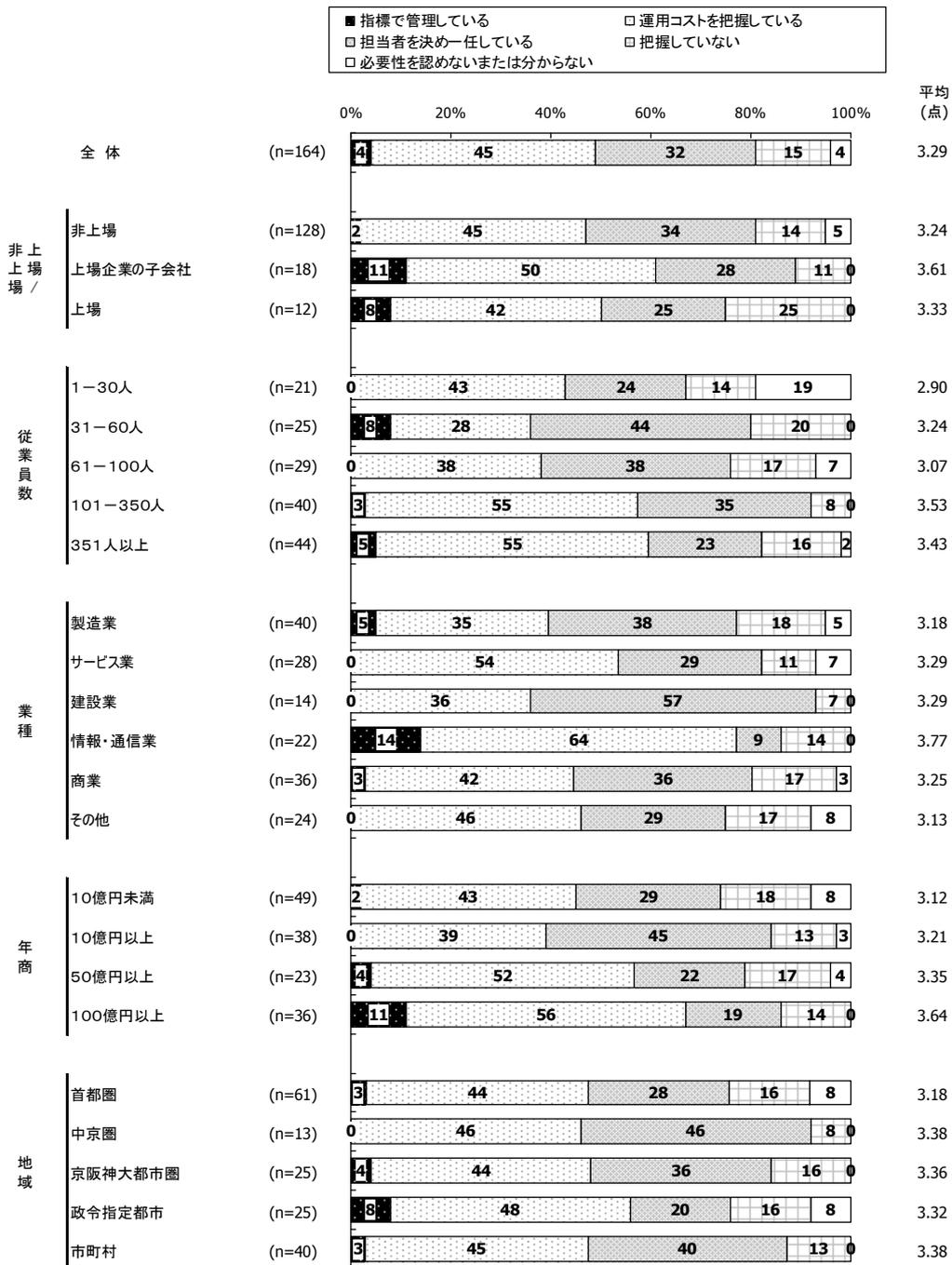
Q80.導入以降のシステム処理量の変動を把握していますか



Q81. システム導入にあたって必要な運用コストを把握していますか

- ・ 全体で見ると、『運用コストを把握している』が45%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、他の規模に比べて「1-30人」で『必要性を認めないまたは分からない』の割合が多く19%となっている。

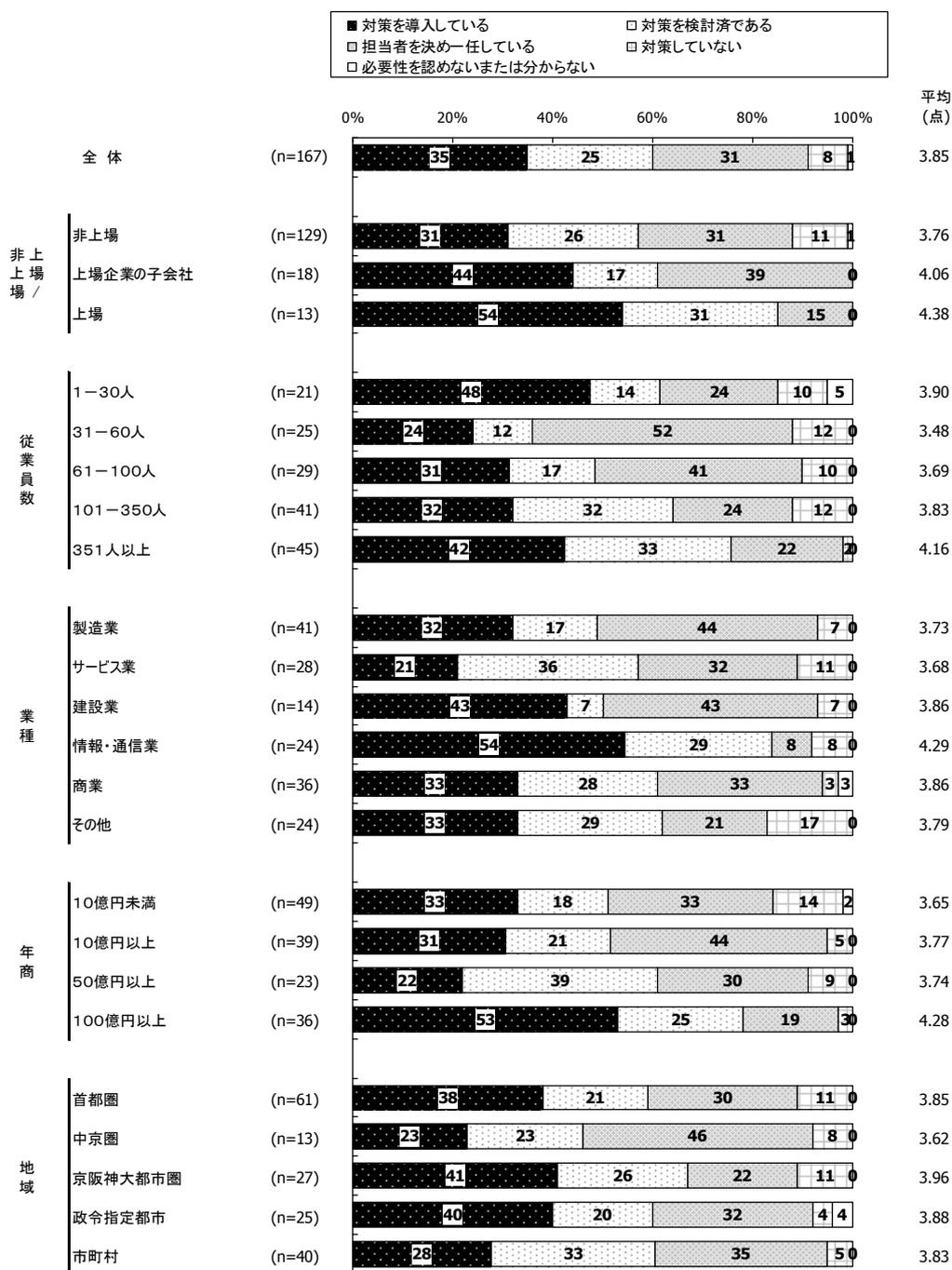
Q81.システム導入にあたって必要な運用コストを把握していますか



Q82. 業務継続の面からシステムの災害、事故、停電対策を行っていますか

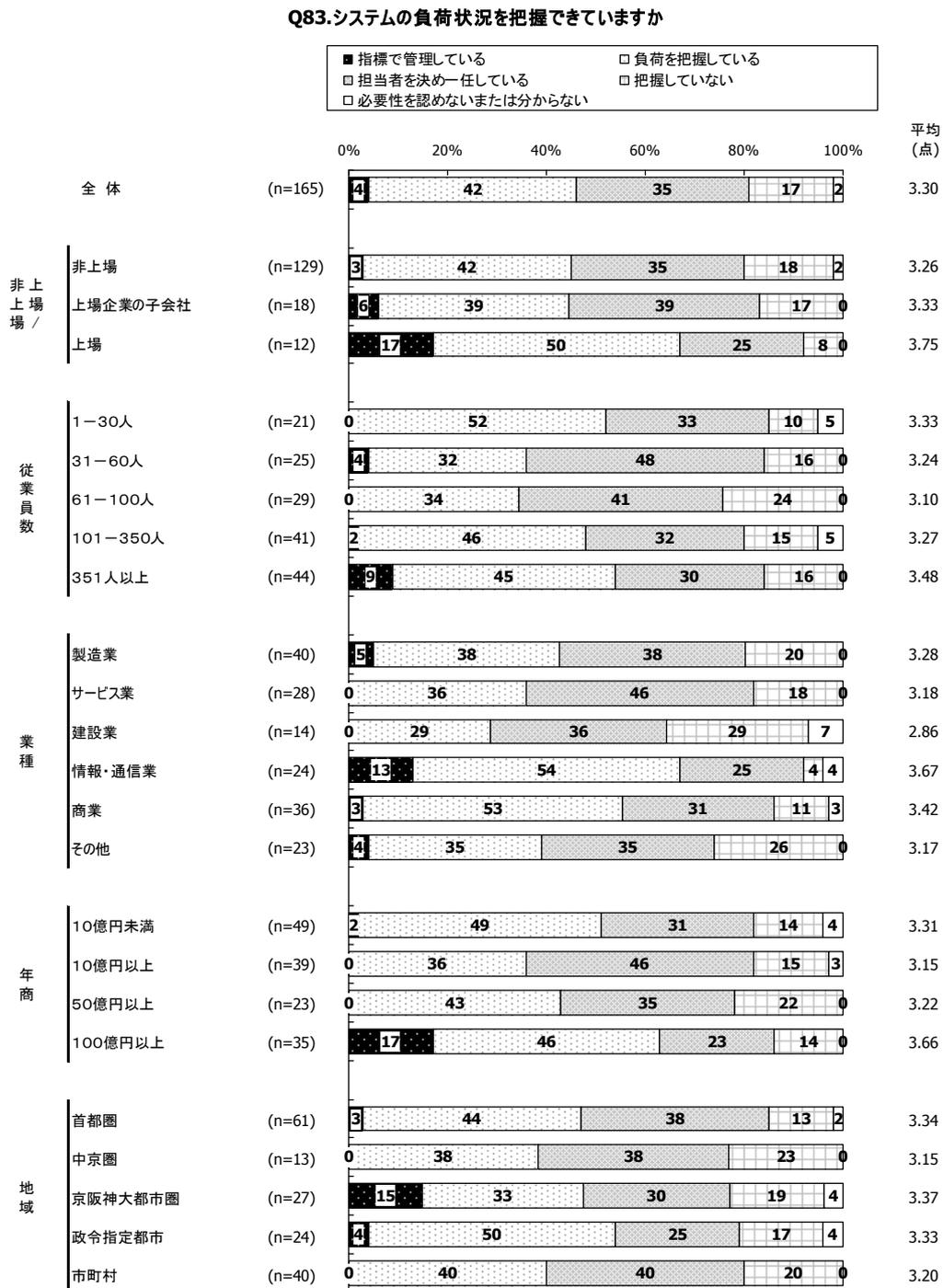
- ・ 全体で見ると、『対策を導入している』が35%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいくほど『対策を導入している』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」で平均点が最も多く4.16点。

Q82.業務継続の面からシステムの災害、事故、停電対策を行っていますか



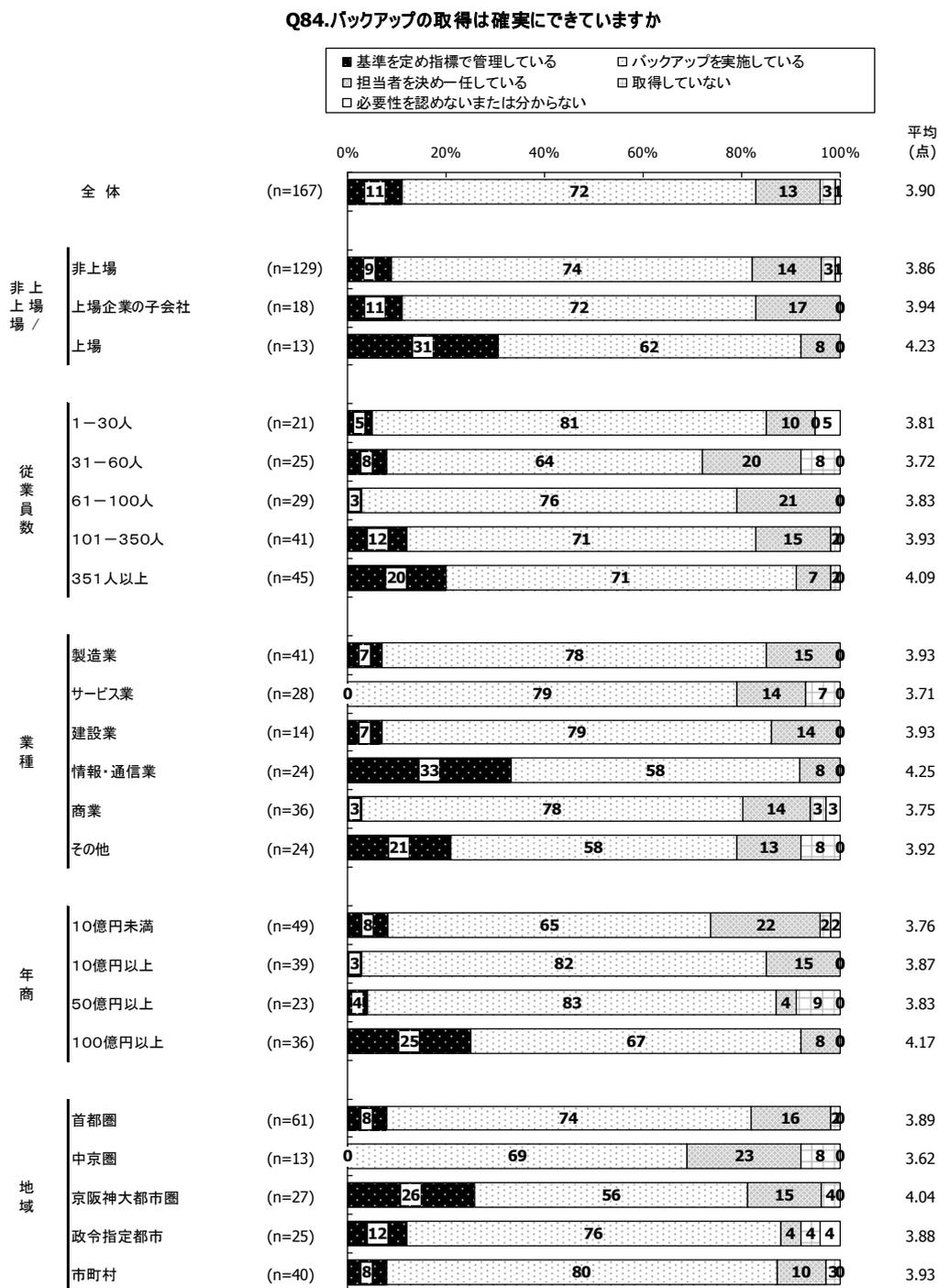
Q83. システムの負荷状況を把握できていますか

- ・ 全体で見ると、『負荷を把握している』が42%と最も多く、『指標で管理している』は4%と少ない。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比べて「上場」では『指標で管理している』の割合が多く17%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比べて「情報・通信業」で『指標で管理している』の割合が多く13%となっている。



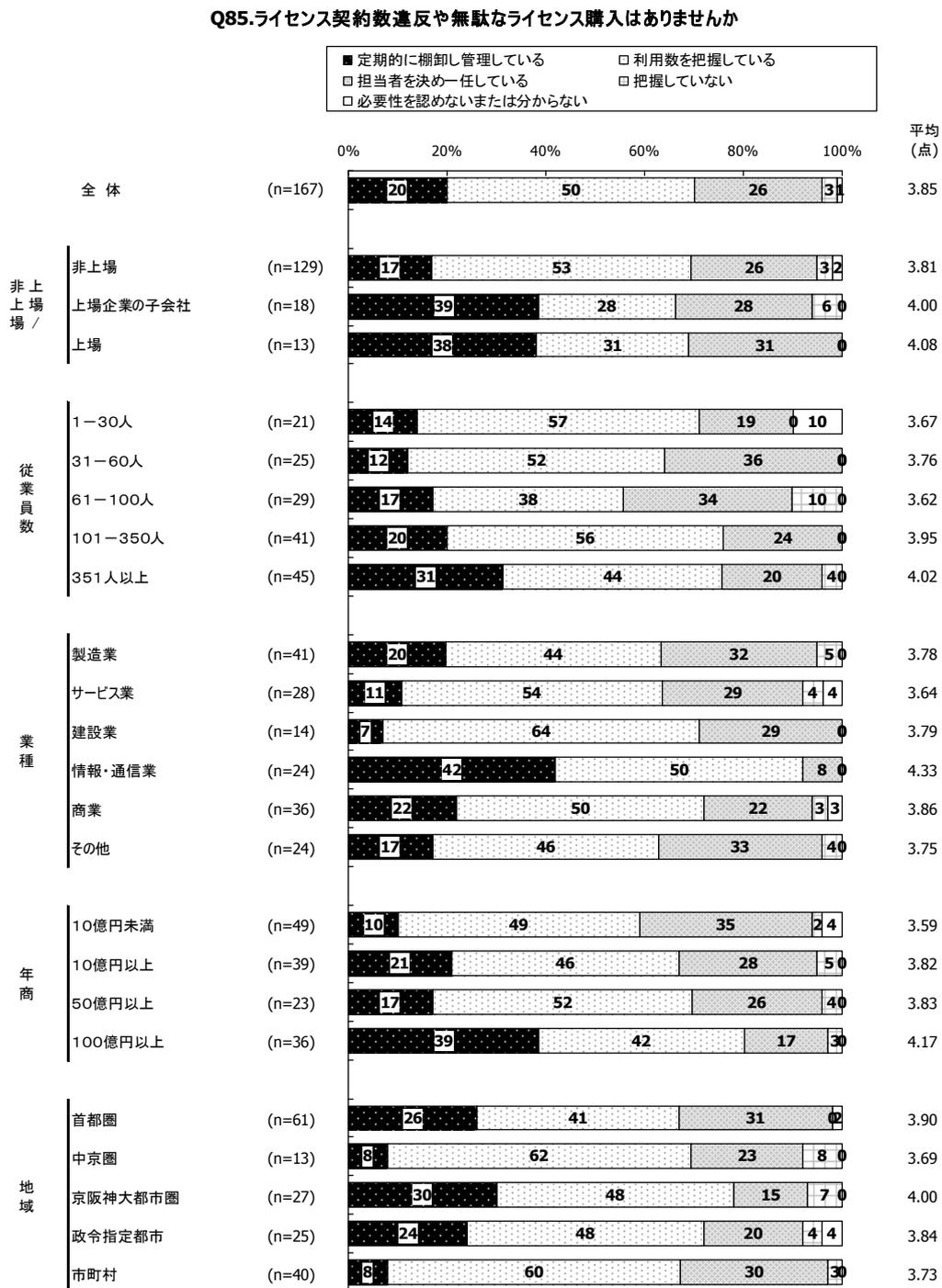
Q84. バックアップの取得は確実にできていますか

- ・ 全体で見ると、『バックアップを実施している』が72%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、いずれの規模でも『バックアップを実施している』の割合が最も多い。また、規模が大きくなるにつれて『基準を定め指標で管理している』の割合が多くなる傾向があり、「351人以上」では20%となっている。



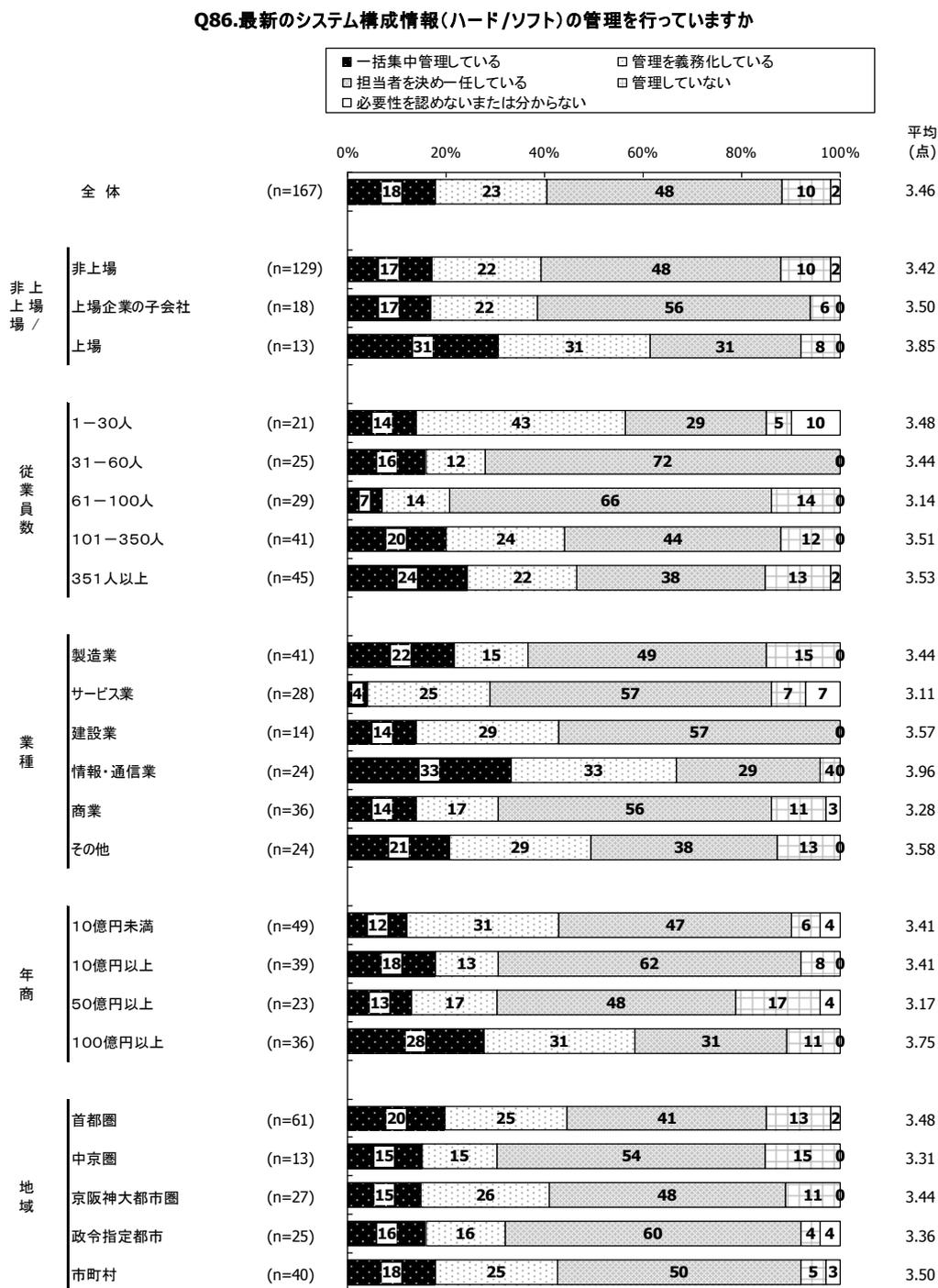
Q85. ライセンス契約数違反や無駄なライセンス購入はありませんか

- ・ 全体で見ると、『利用数を把握している』が 50%と最も多く、『定期的に棚卸し管理している』の割合は 20%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど『期的に棚卸し管理している』が多くなる傾向が見られ、「351人以上」では 31%となっている。



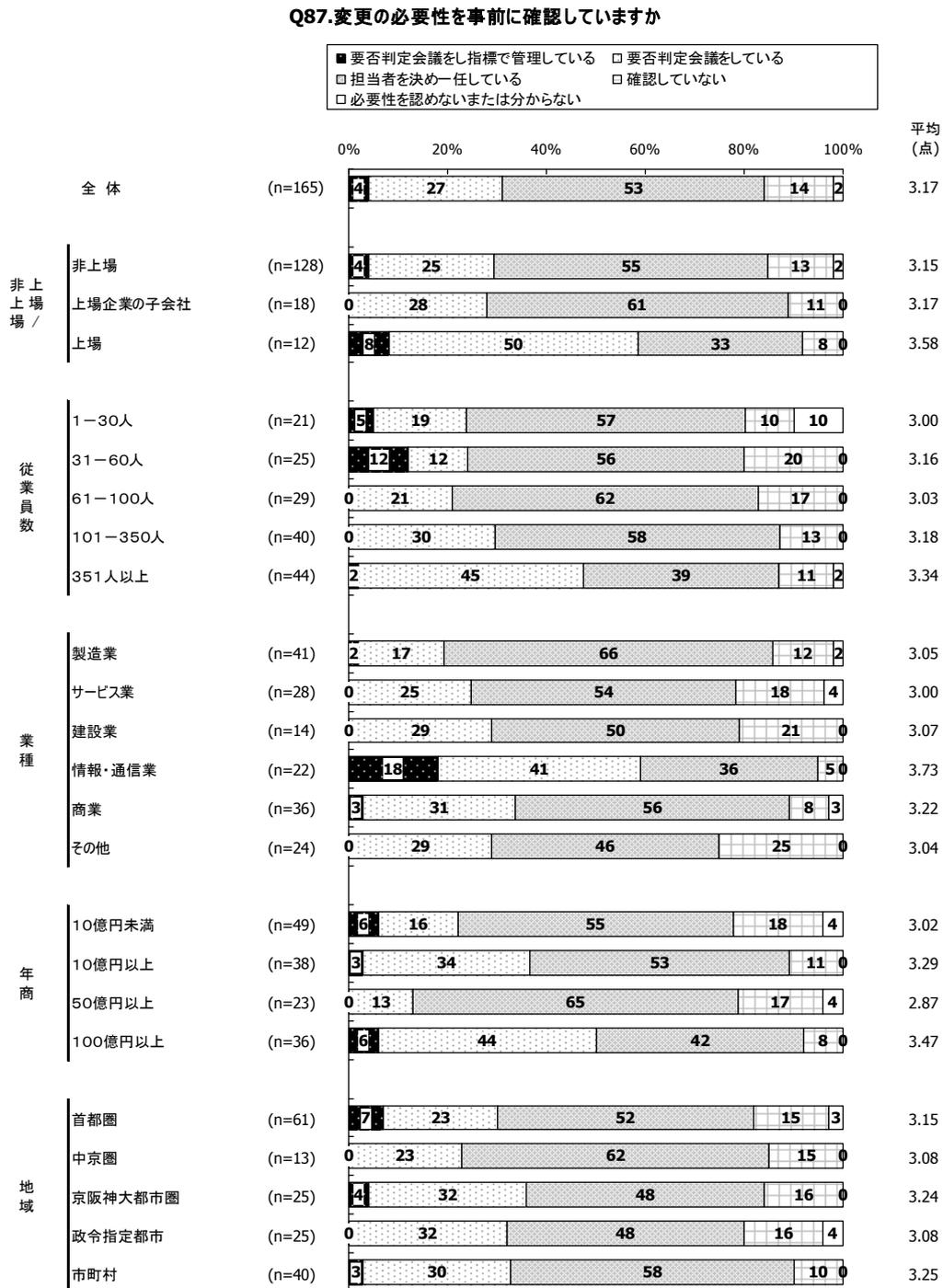
Q86. 最新のシステム構成情報(ハード / ソフト)の管理を行っていますか

- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が48%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、上場企業の子会社、「非上場」と比べて「上場」では『一括集中管理している』の割合が多く31%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比べて「情報・通信業」で『一括集中管理している』の割合が多く33%となっている。



Q87. 変更の必要性を事前に確認していますか

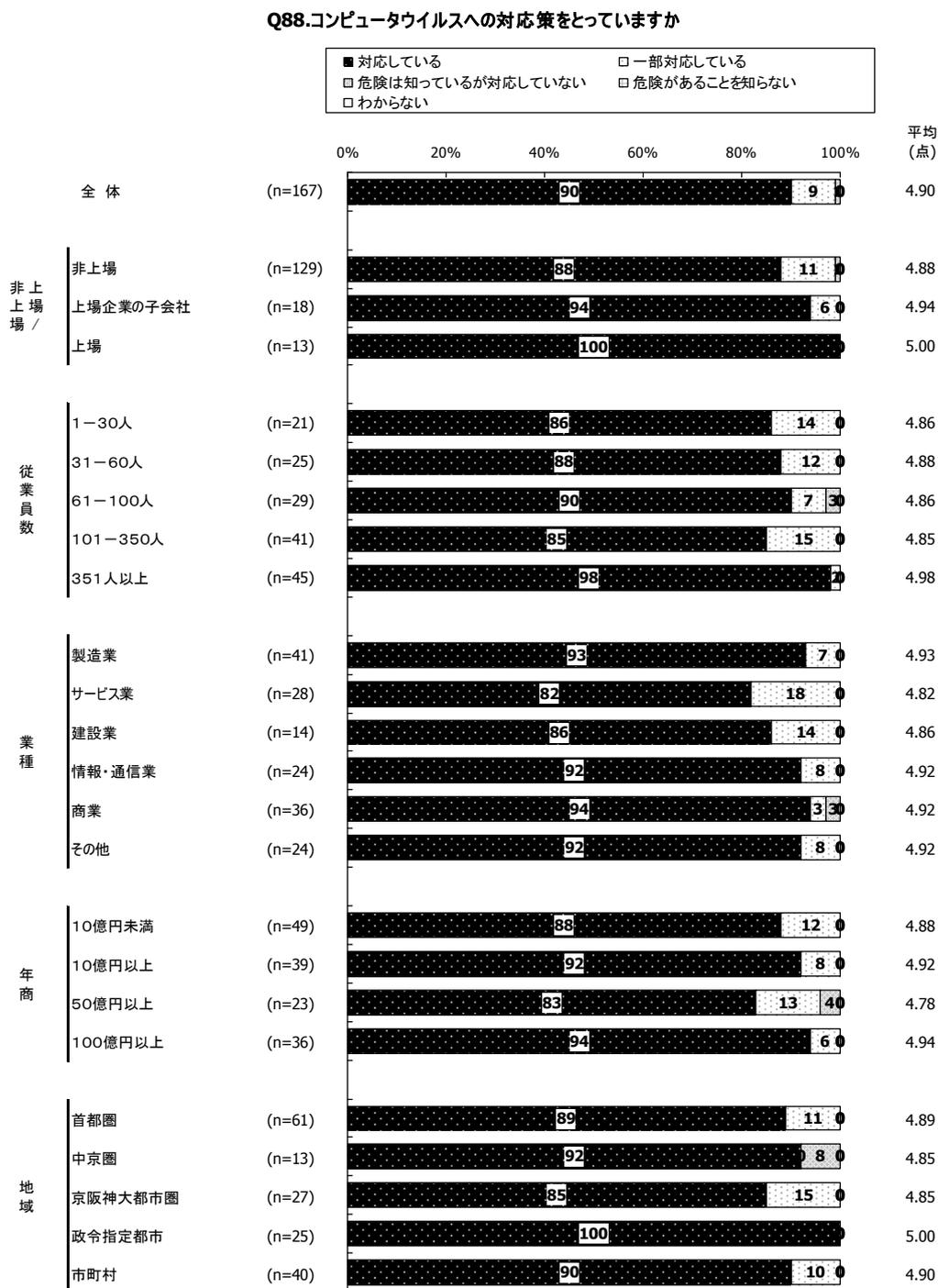
- ・ 全体で見ると、『担当者を決め一任している』が53%と最も多く、『要否判定会議をし、指標で管理している』の割合は4%と少ない。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」では『要否判定会議をし、指標で管理している』の割合が多く18%となっている。



4.3 セキュリティ関連の対策

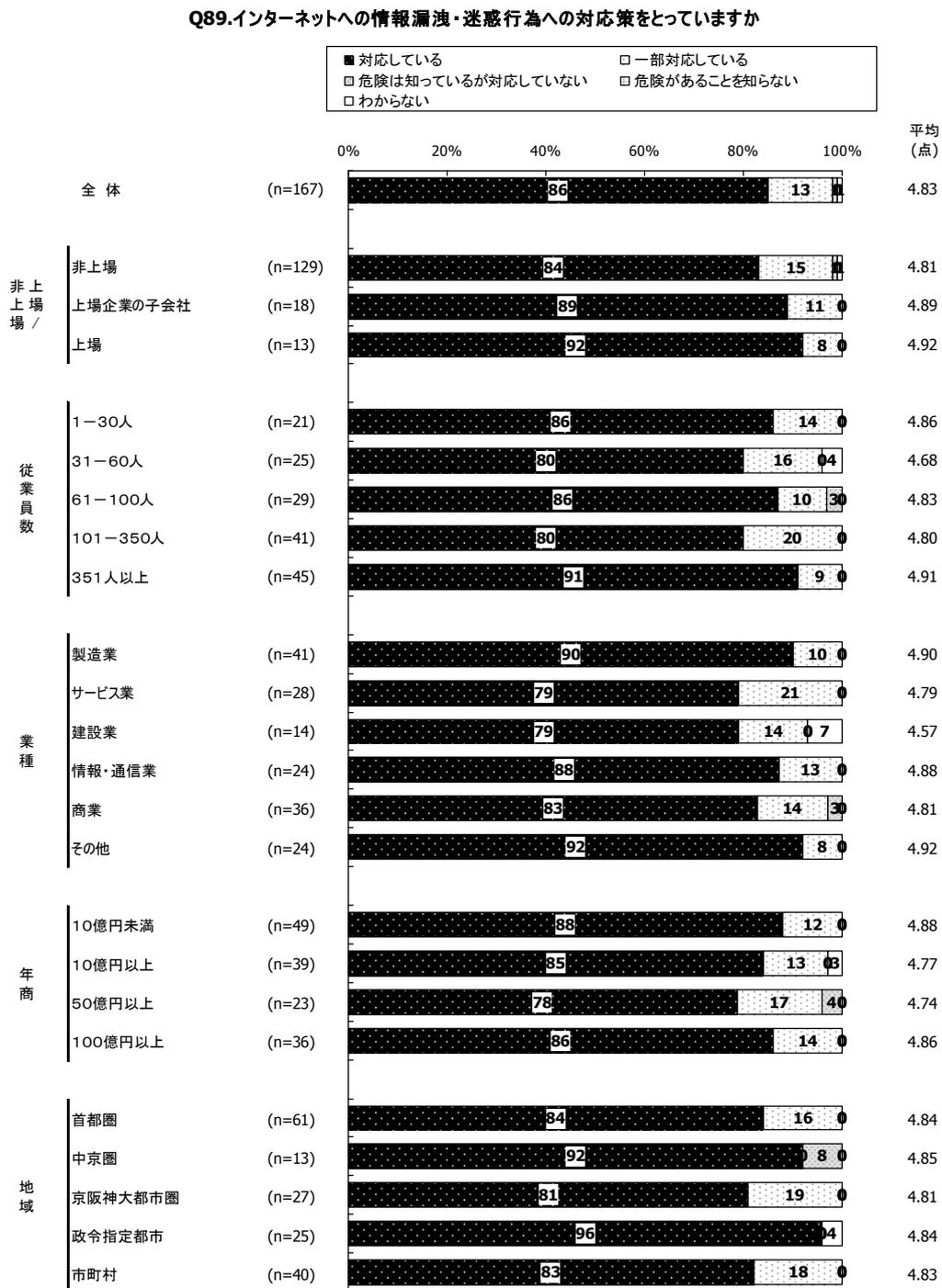
Q88. コンピュータウイルスへの対応策をとっていますか

- ・ 全体で見ると、『対応している』が 90%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別・従業員規模別・業種別のいずれの分析軸で見ても、『対応している』の割合が多く 9 割程度となっている。



Q89. インターネットへの情報漏洩・迷惑行為への対応策をとっていますか

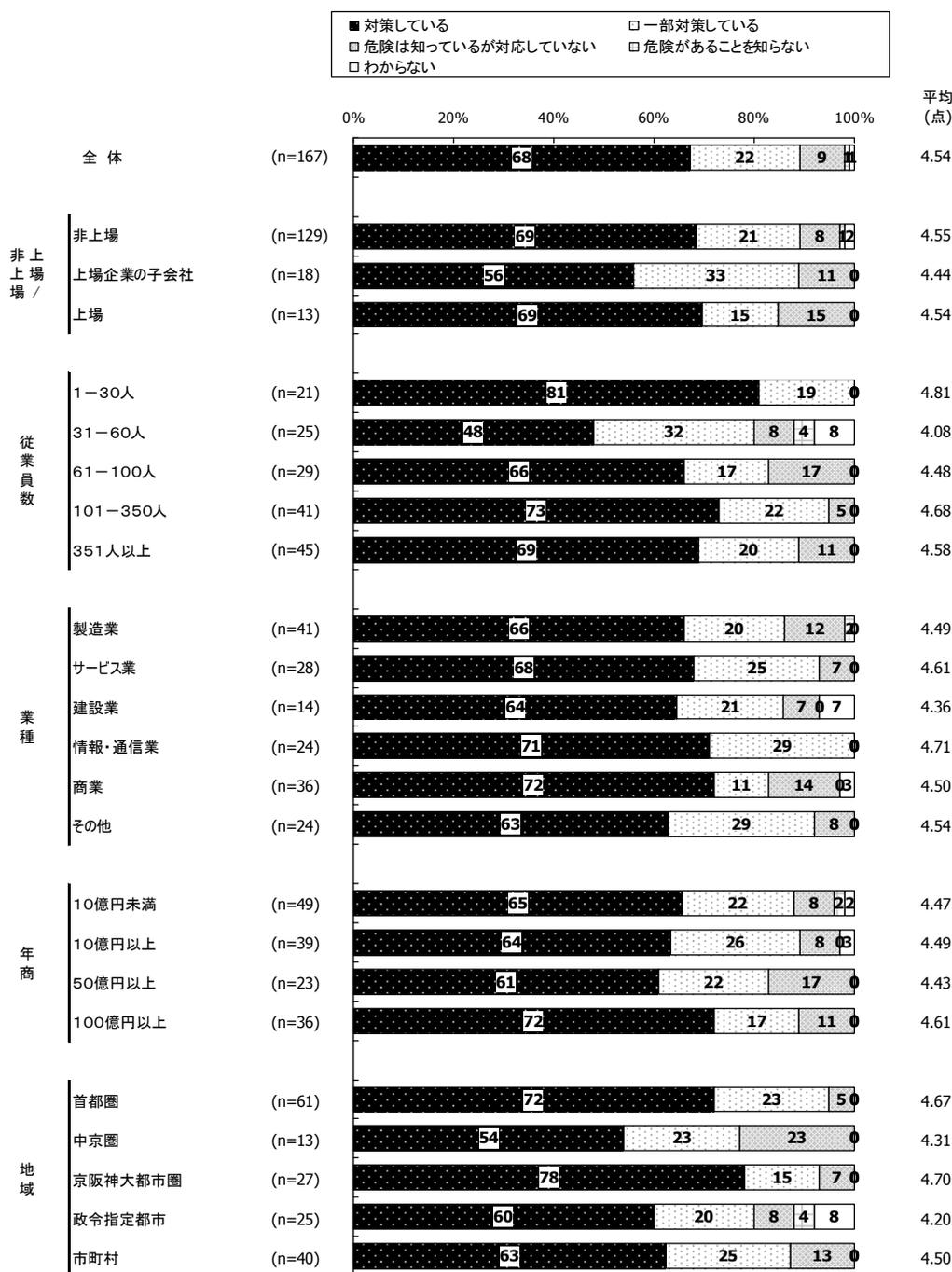
- ・ 全体で見ると、『対応している』が 86%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別・従業員規模別・業種別のいずれの分析軸で見ても、『対応している』の割合が多く 8割程度となっている。



Q90. Windows の不具合への定期的なパッチを適用していますか

- ・ 全体で見ると、『対策している』が 68%と最も多い。
- ・ 業種別にみると、「情報・通信業」を除く全ての業種で未対応（『わからない』、『危険があることを知らない』、『危険は知っているが対応していない』の合算）の企業が 10%前後存在している。

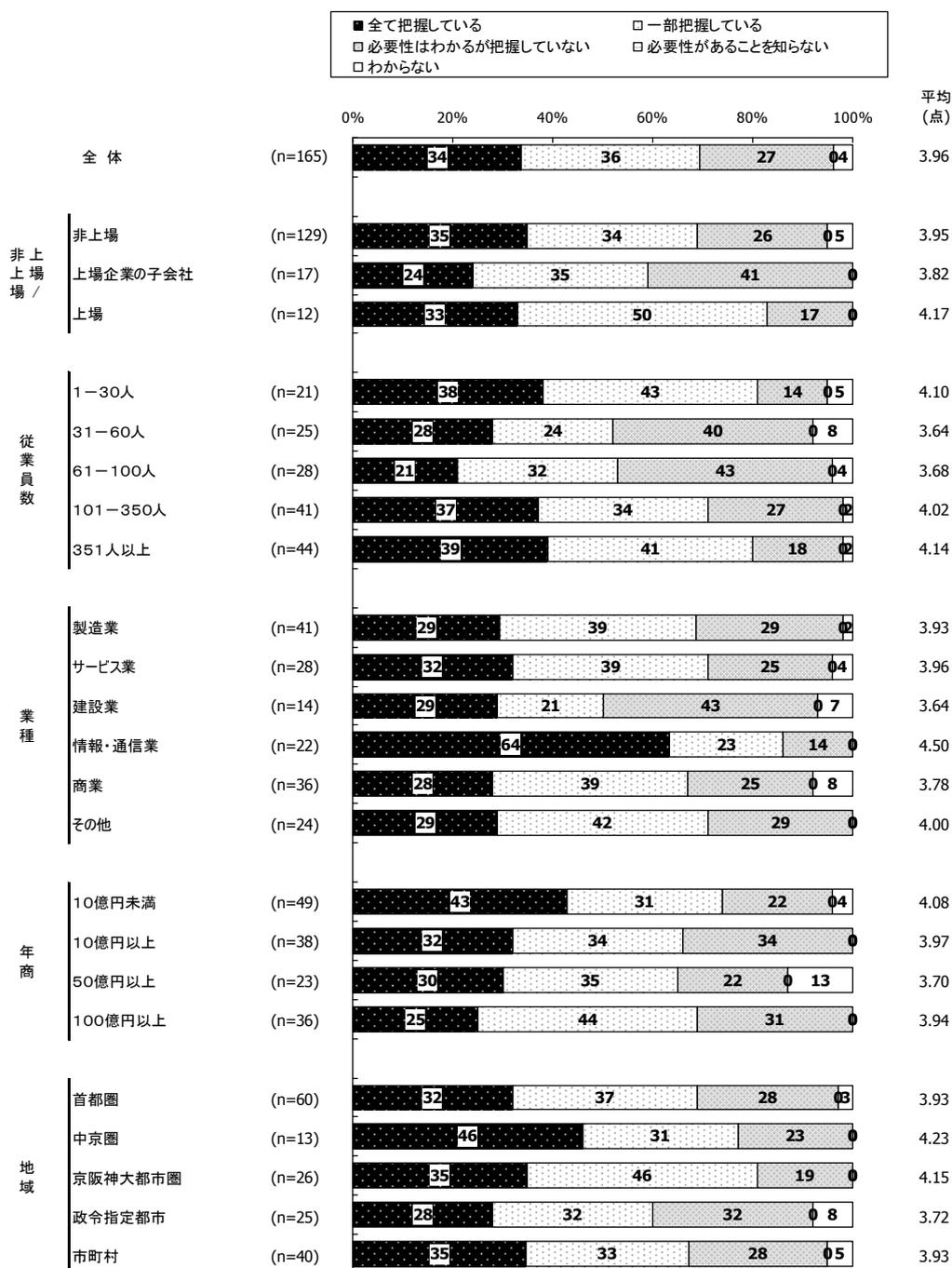
Q90. Windowsの不具合への定期的なパッチを適用していますか



Q91. 従業員のPCにどんなソフトや情報が入っているか把握していますか

- ・ 全体で見ると、『一部把握している』が36%と最も多く、続いて『全て把握している』が34%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、概ね規模が大きいほど把握している割合（『一部把握している』、『全て把握している』の合算）が多くなる傾向が見られる。

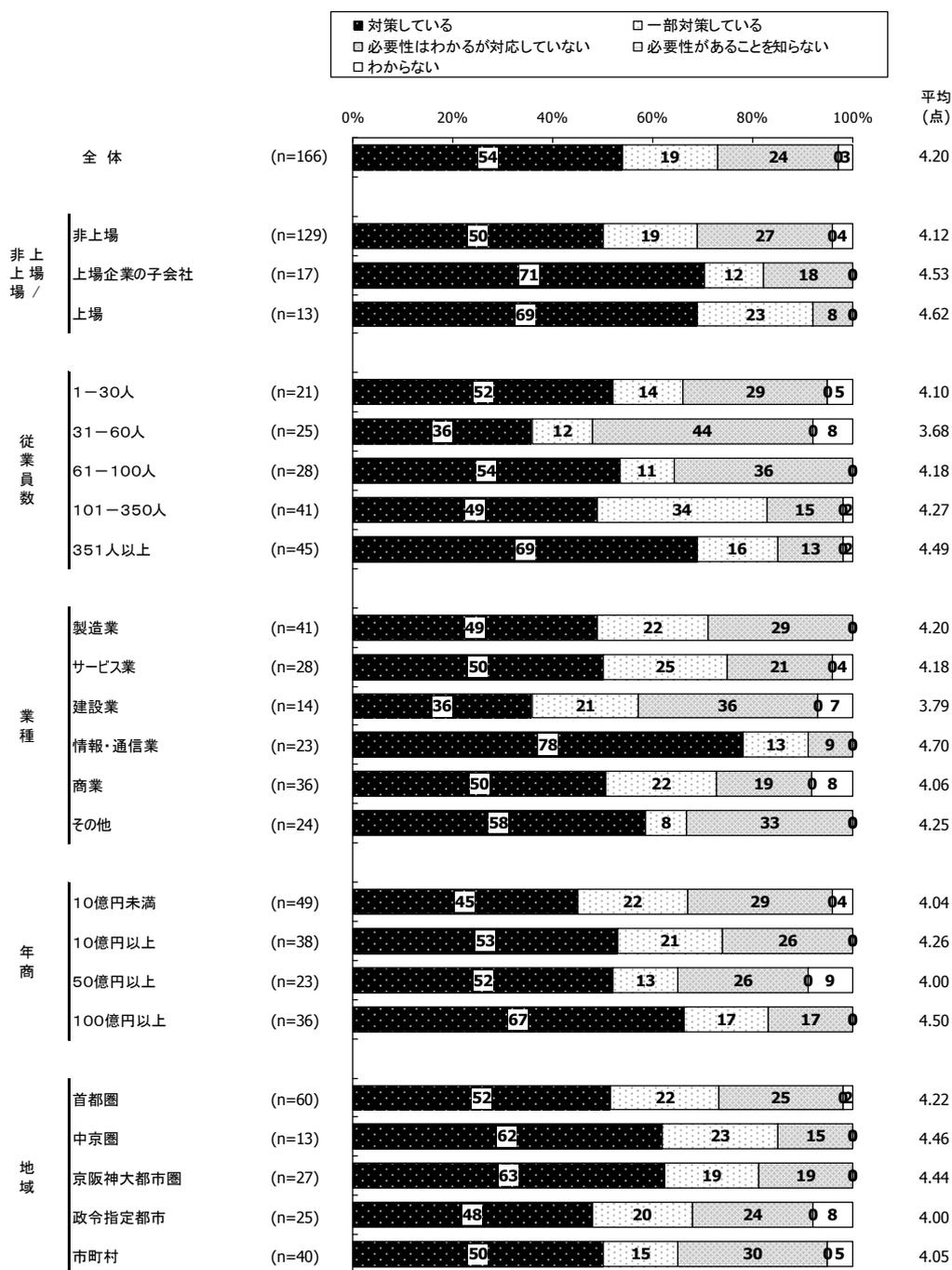
Q91. 従業員のPCにどんなソフトや情報が入っているか把握していますか



Q92. ファイル交換ソフト対応用に PC の監視等の対策をしていますか

- ・ 全体で見ると、『対策している』が 54%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、他の規模と比べて「351人以上」で『対策している』の割合が多く 69%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比べて「情報・通信業」で『対策している』の割合が多く 78%となっている。

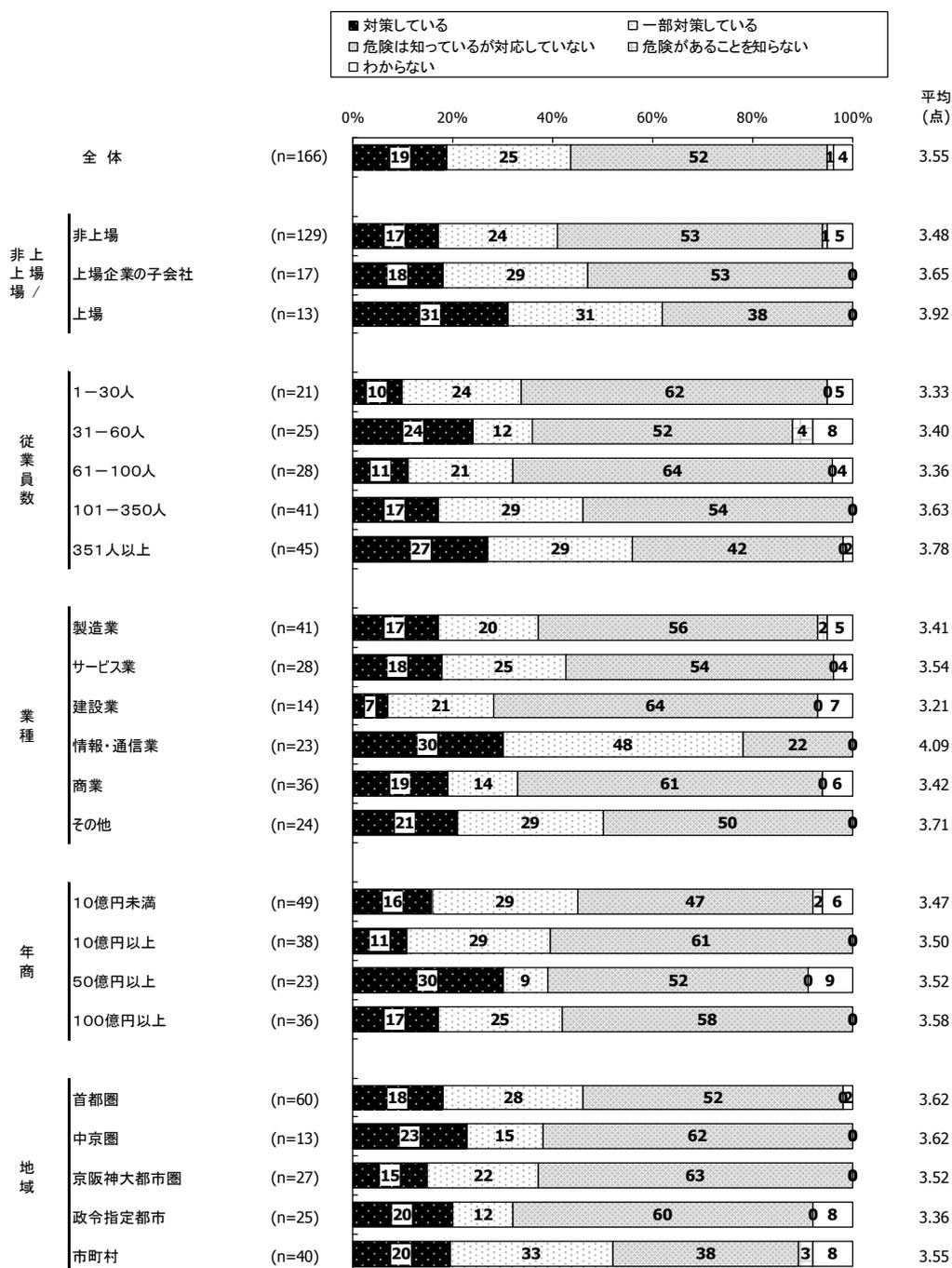
Q92.ファイル交換ソフト対応用にPCの監視等の対策をしていますか



Q93. 情報漏洩対策として、PC内の全データを暗号化していますか

- ・ 全体で見ると、『危険は知っているが対応していない』が52%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」に比べて「上場」で『対策している』の割合が多く31%となっている。

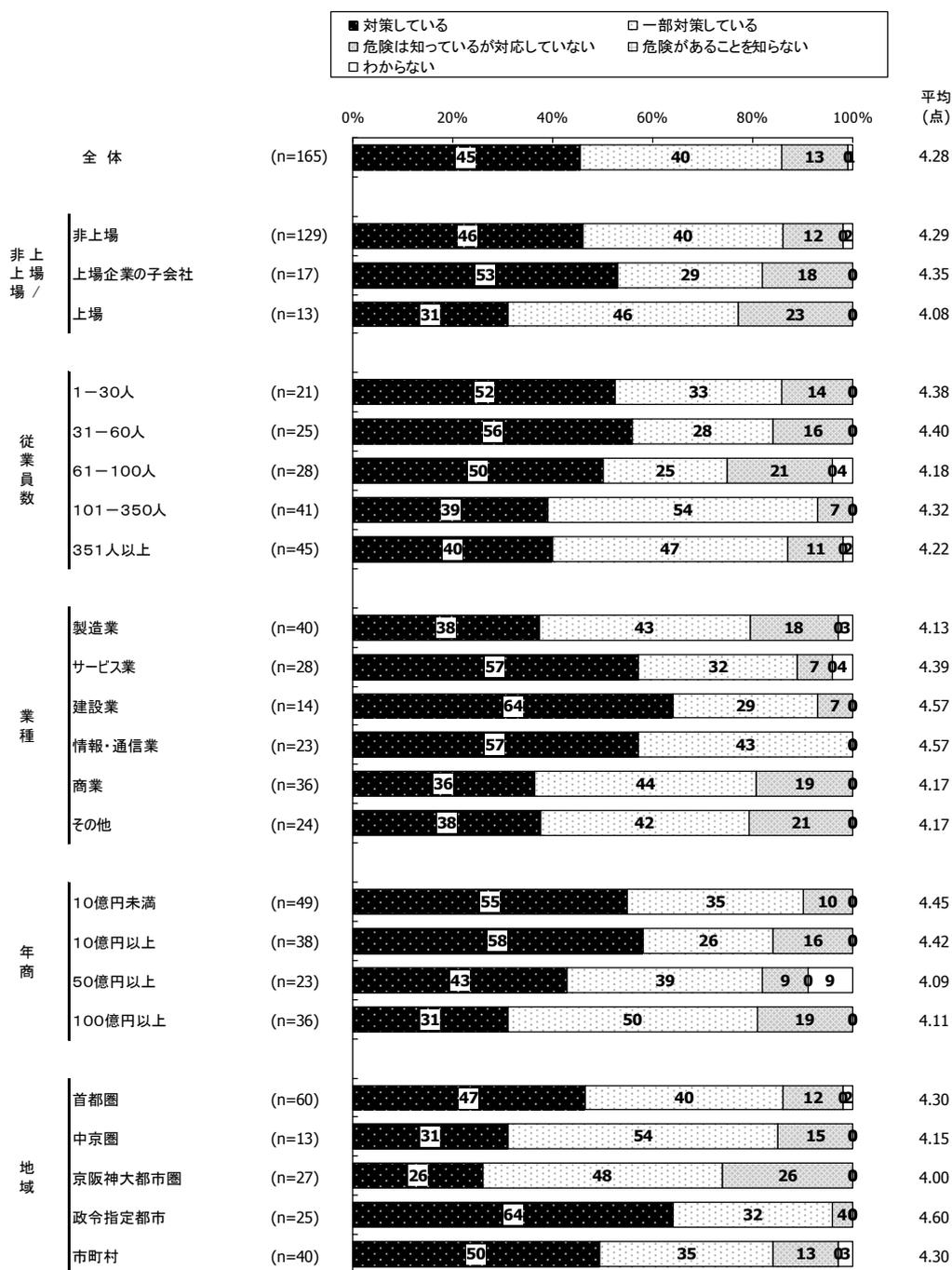
Q93.情報漏洩対策として、PC内の全データを暗号化していますか



Q94. 電源や装置の故障に備えてバックアップ等の対策をしていますか

- ・ 全体でみると、『対策している』が45%と最も多い。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が小さい方が『対策している』が多くなる傾向が見られる。「61-100人」以下の規模では、『対策している』の構成比が最も多いが、「101-350人」以上の規模では『一部対策している』の構成比が最も多い。

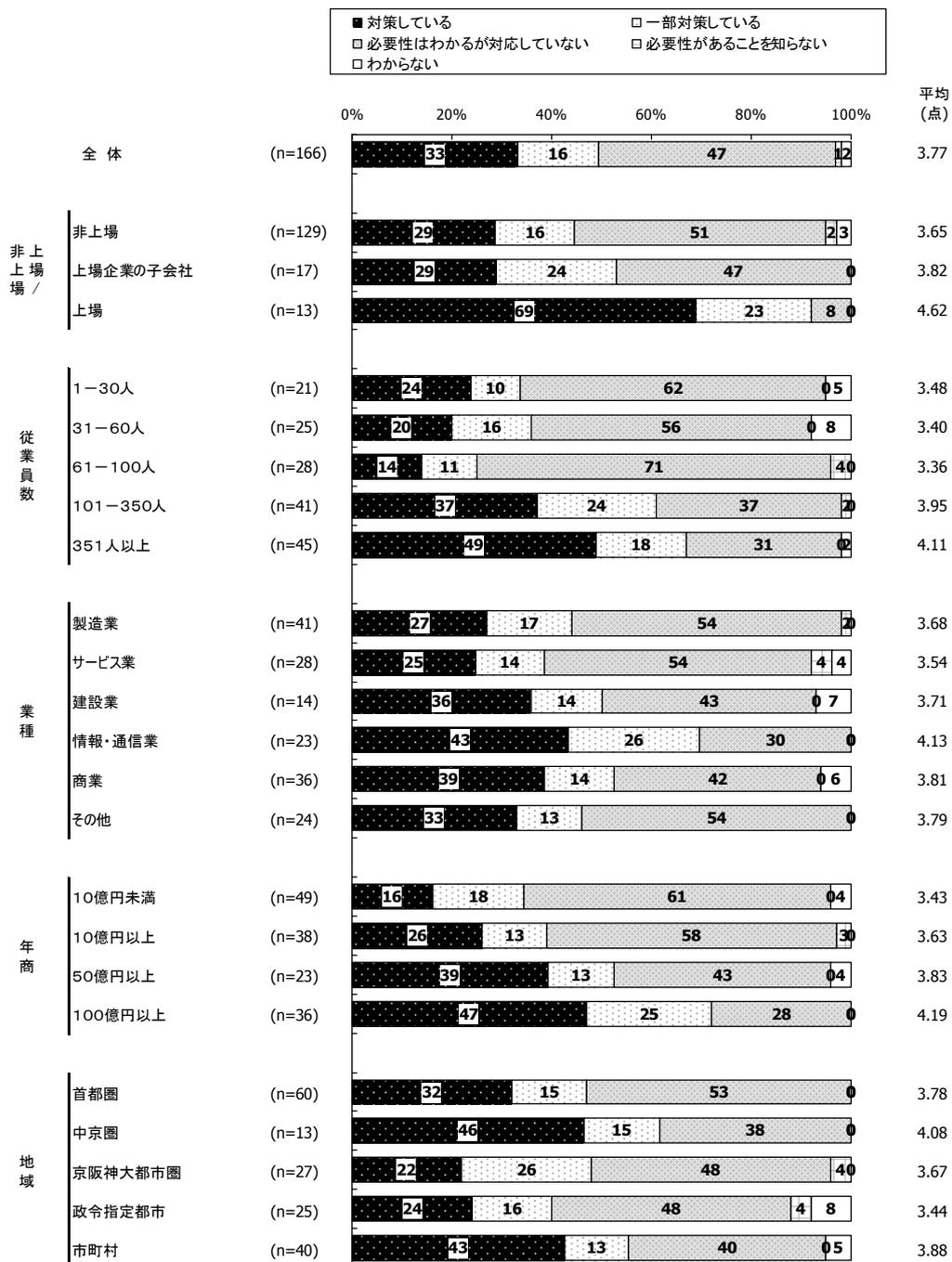
Q94.電源や装置の故障に備えてバックアップ等の対策をしていますか



Q95. インターネットで開くことができるページを制限していますか

- ・ 全体で見ると、『必要性はわかるが対応していない』が47%と最も多く、続いて『対策している』の割合が33%となっている。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比べて「上場」で『対策している』の割合が多く69%となっている。

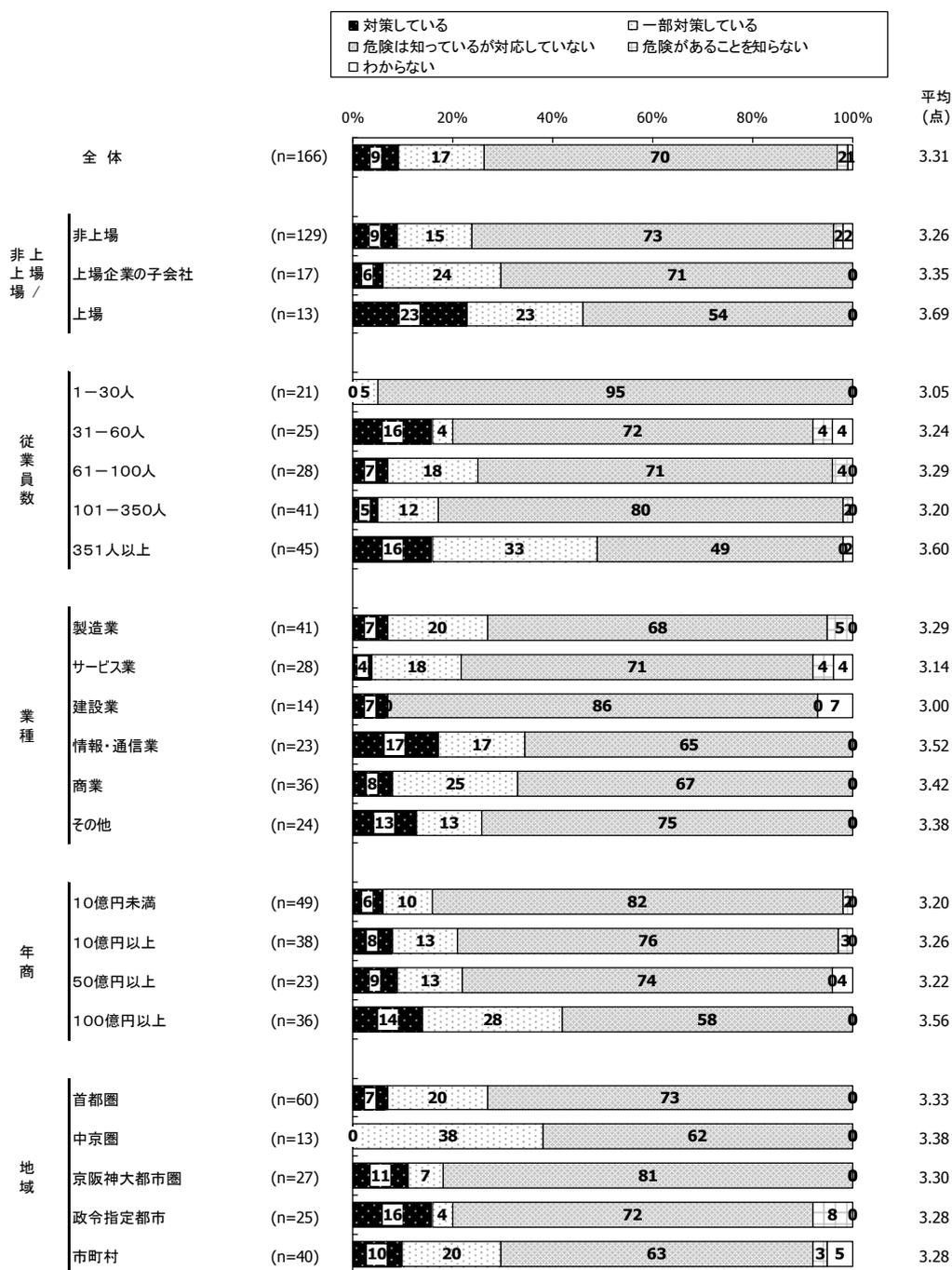
Q95.インターネットで開くことができるページを制限していますか



Q96. 生体認証によるユーザ認証をしていますか

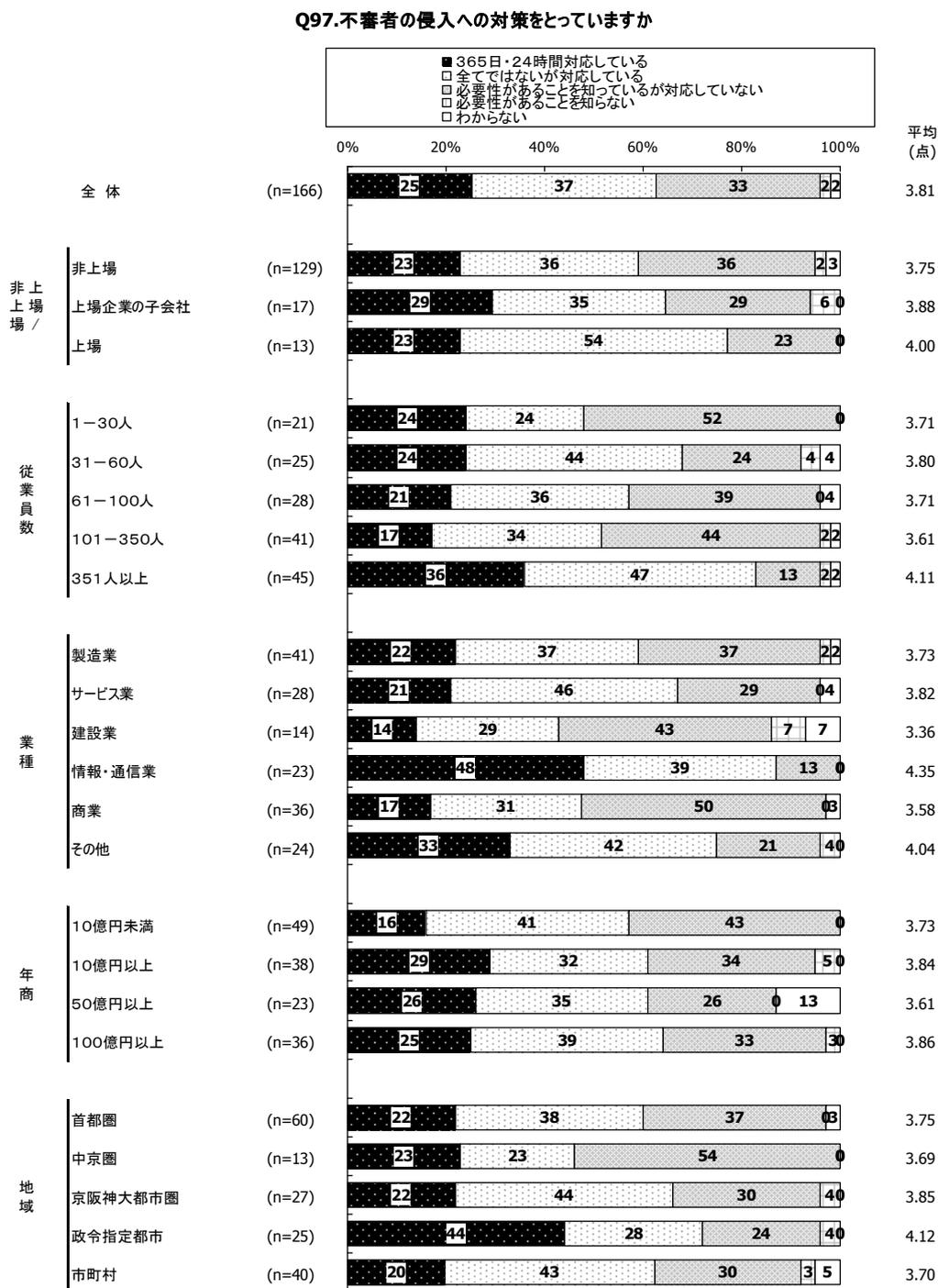
- ・ 全体で見ると、『危険は知っているが対応していない』が70%と最も多い。
- ・ 上場 / 非上場別にみると、「上場企業の子会社」、「非上場」と比べて「上場」で『対策している』の割合が多く23%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比較して「情報・通信業」、「商業」で対策している割合（『一部対策している』、『対策している』の合算）が多い。

Q96.生体認証によるユーザ認証をしていますか



Q97. 不審者の侵入への対策をとっていますか

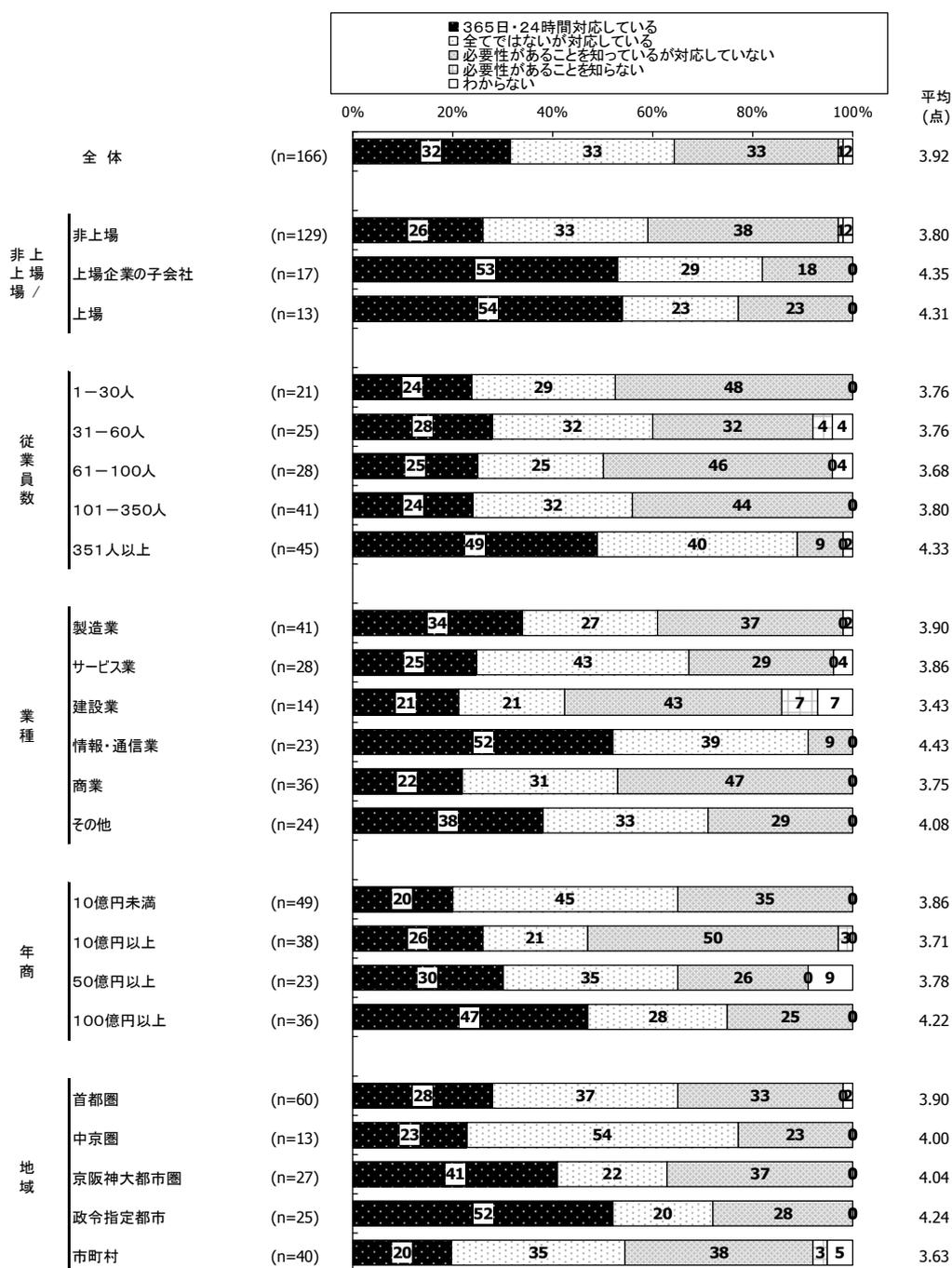
- ・ 全体で見ると、『全てではないが対応している』が37%と最も多く、続いて『必要性があることを知っているが対応していない』が33%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、他の規模と比較して「351人以上」で『365日・24時間対応している』の割合が多く36%となっている。



Q98. 部外者の重要システムへのアクセスを制限・記録していますか

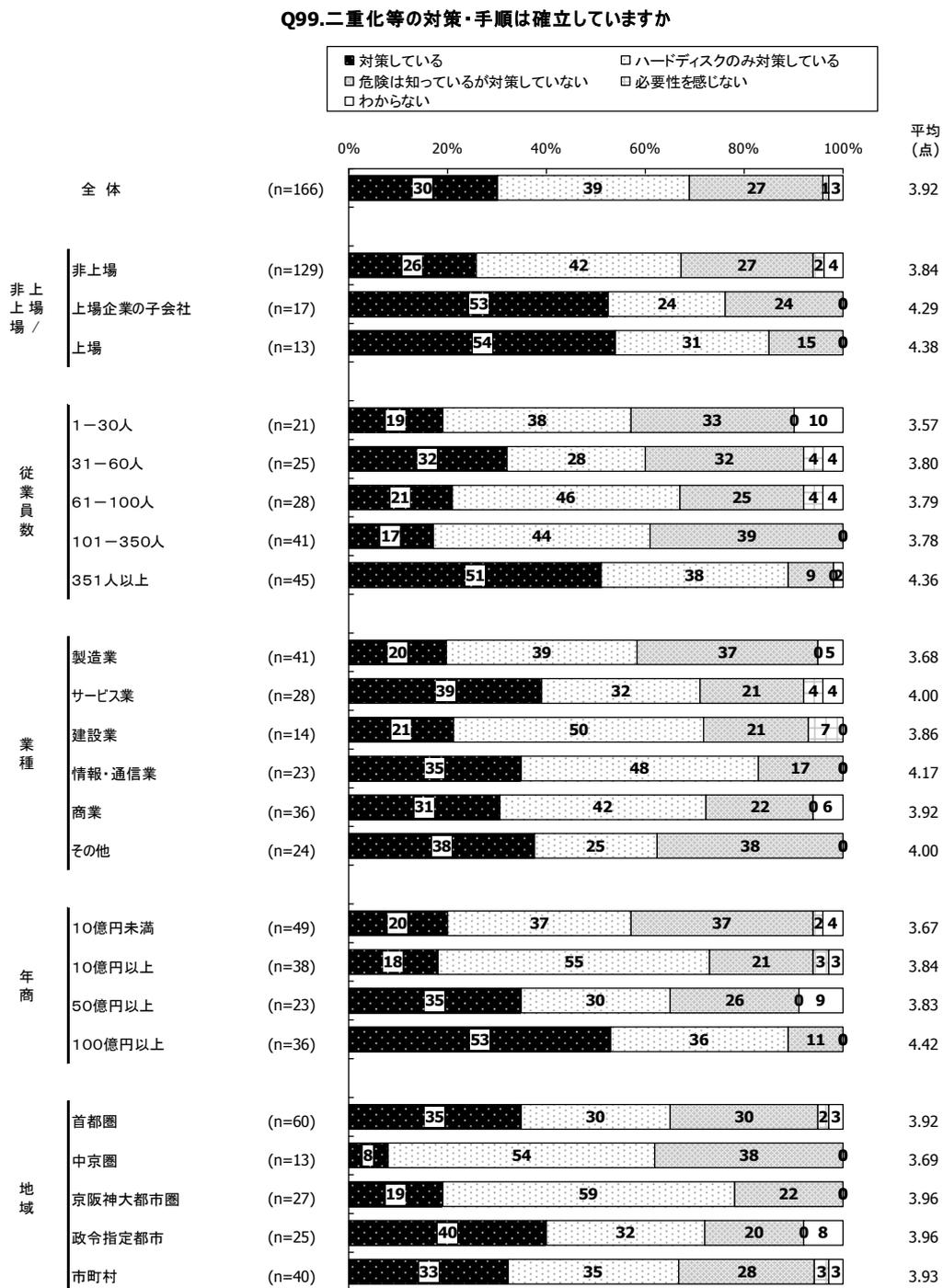
- ・ 全体で見ると、『必要性があることを知っているが対応していない』、『全てではないが対応している』がそれぞれ 33%、『365日・24時間対応している』が 32%となっている。
- ・ 業種別にみると、他の業種と比べて「情報・通信業」で対策している割合（『全てではないが対応している』、『365日・24時間対応している』の合算）が多い。

Q98.部外者の重要システムへのアクセスを制限・記録していますか



Q99. 二重化等の対策・手順は確立していますか

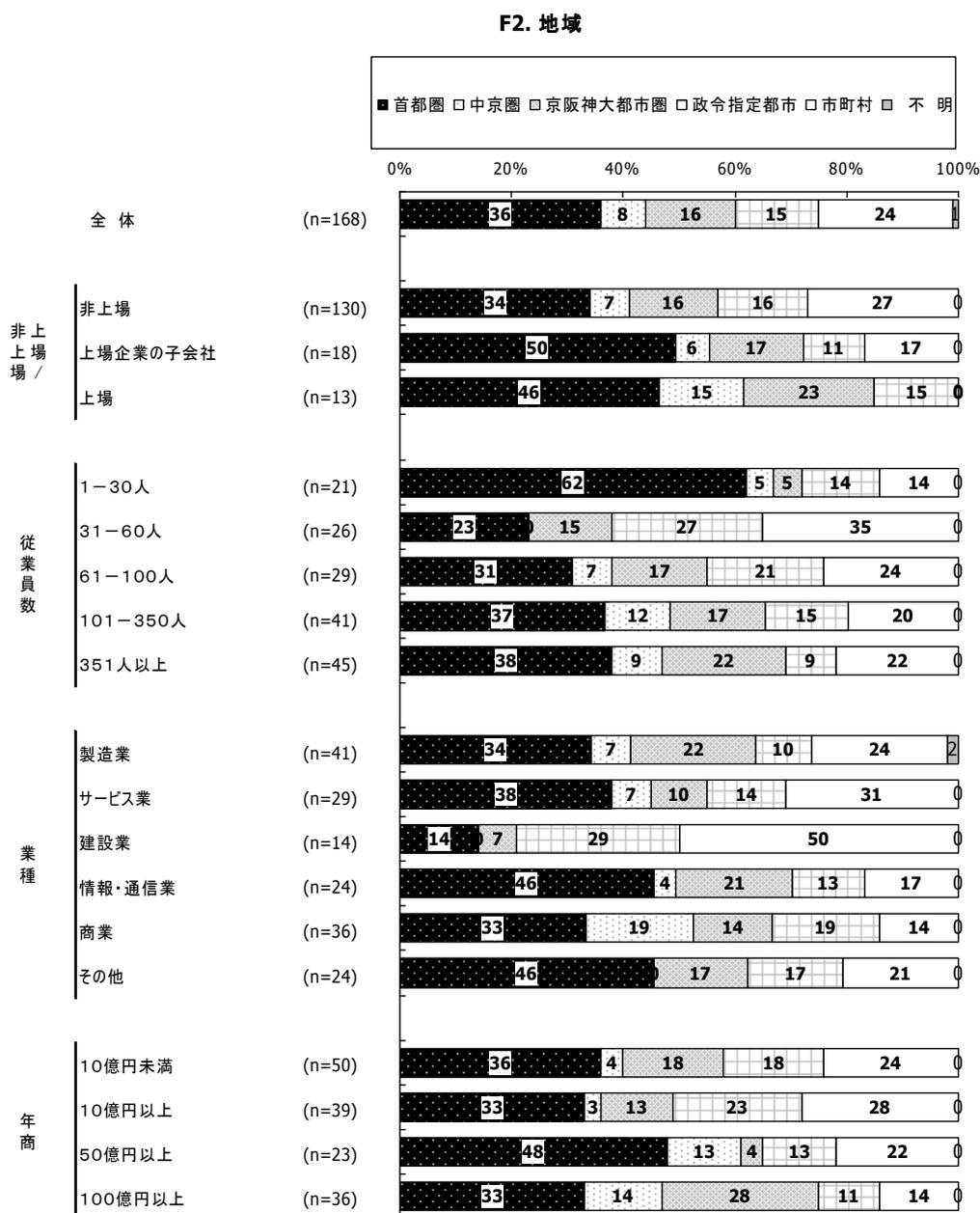
- ・ 全体で見ると、『ハードディスクのみ対策している』が39%と最も多く、『対策している』は30%となっている。
- ・ 従業員規模別にみると、他の規模と比べて「351人以上」で『対策している』の割合が多く51%となっている。



4.4 企業プロフィール

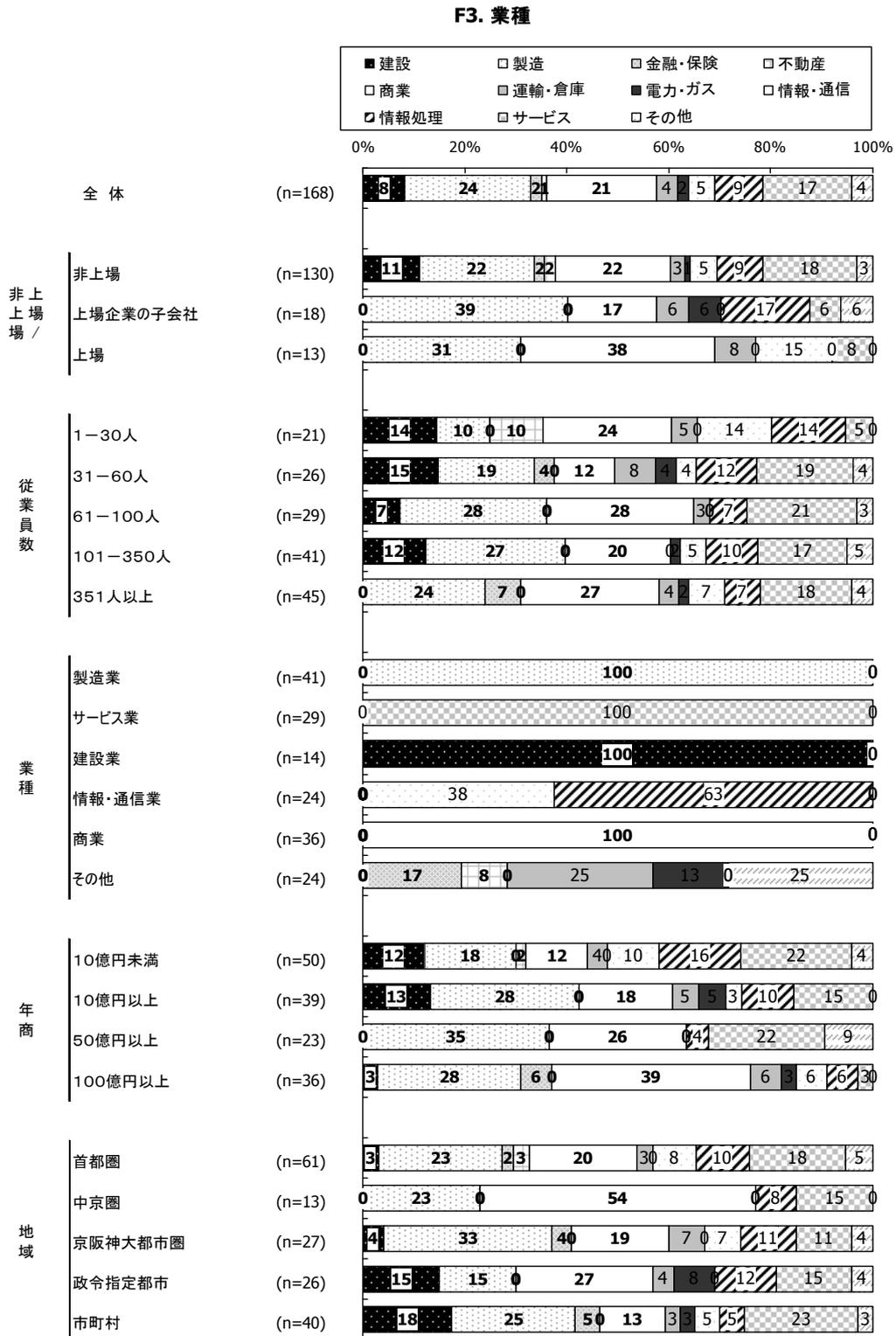
F2. 地域

- 全体でみると、『首都圏』の割合が最も多く 36%、続いて『市町村』が 24%となっている。



F3. 業種

- 全体でみると、『製造業』の割合が最も多く 24%となっており、続いて『不動産』、『サービス』となっている。



F4. 上場・非上場(複数選択可)

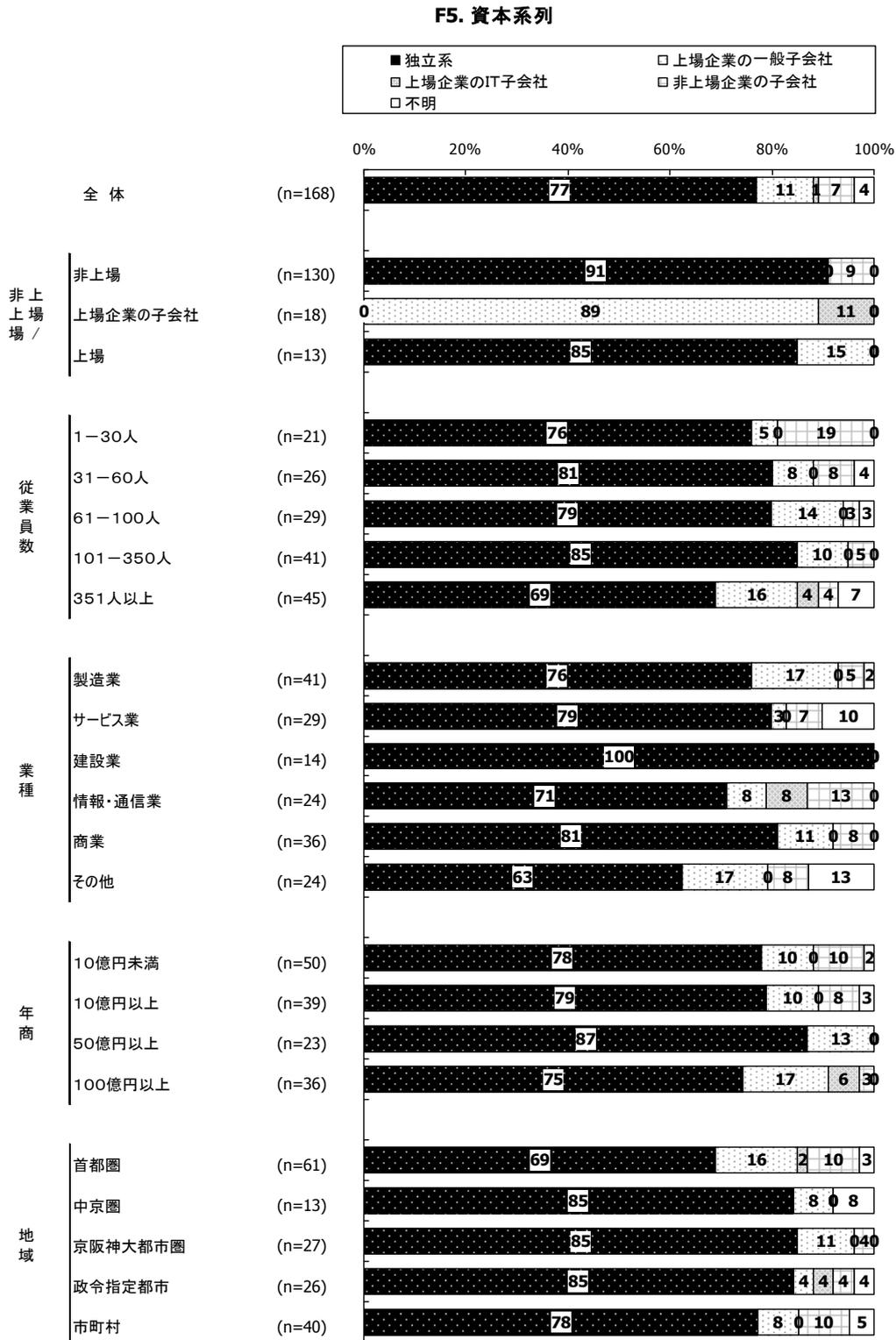
- 全体でみると、『非上場』の割合が最も多く 90%となっている。



		非上場	上場	東証一部	東証二部	東証マ ザーズ	大証一部	大証二部	大証ヘラク レス	名証一部	名証二部	名証セント レックス	ジャスダク	その他	不明
全体	(n=168)	90	8	2	1	-	-	1	-	-	1	-	2	-	2
上場/非上場	非上場	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	上場企業の子会社	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
従業員数	上場	(n=13)	-	100	23	15	-	15	-	-	8	-	31	-	-
	1-30人	(n=21)	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	31-60人	(n=26)	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	61-100人	(n=29)	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	101-350人	(n=41)	98	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
業種	351人以上	(n=45)	69	27	7	4	-	4	-	-	2	-	7	-	4
	製造業	(n=41)	90	10	5	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
	サービス業	(n=29)	90	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
	建設業	(n=14)	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	情報・通信業	(n=24)	92	8	-	-	-	4	-	-	-	-	4	-	-
	商業	(n=36)	86	14	-	-	-	3	-	-	3	-	6	-	-
年商	その他	(n=24)	88	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8
	10億円未満	(n=50)	96	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	10億円以上	(n=39)	97	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	50億円以上	(n=23)	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	100億円以上	(n=36)	78	22	6	6	-	3	-	-	3	-	6	-	-
地域	首都圏	(n=61)	89	10	5	-	-	-	-	-	-	-	5	-	2
	中京圏	(n=13)	77	15	-	-	-	-	-	8	-	8	-	-	8
	京阪神大都市圏	(n=27)	89	11	-	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-
	政令指定都市	(n=26)	92	8	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	市町村	(n=40)	95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5

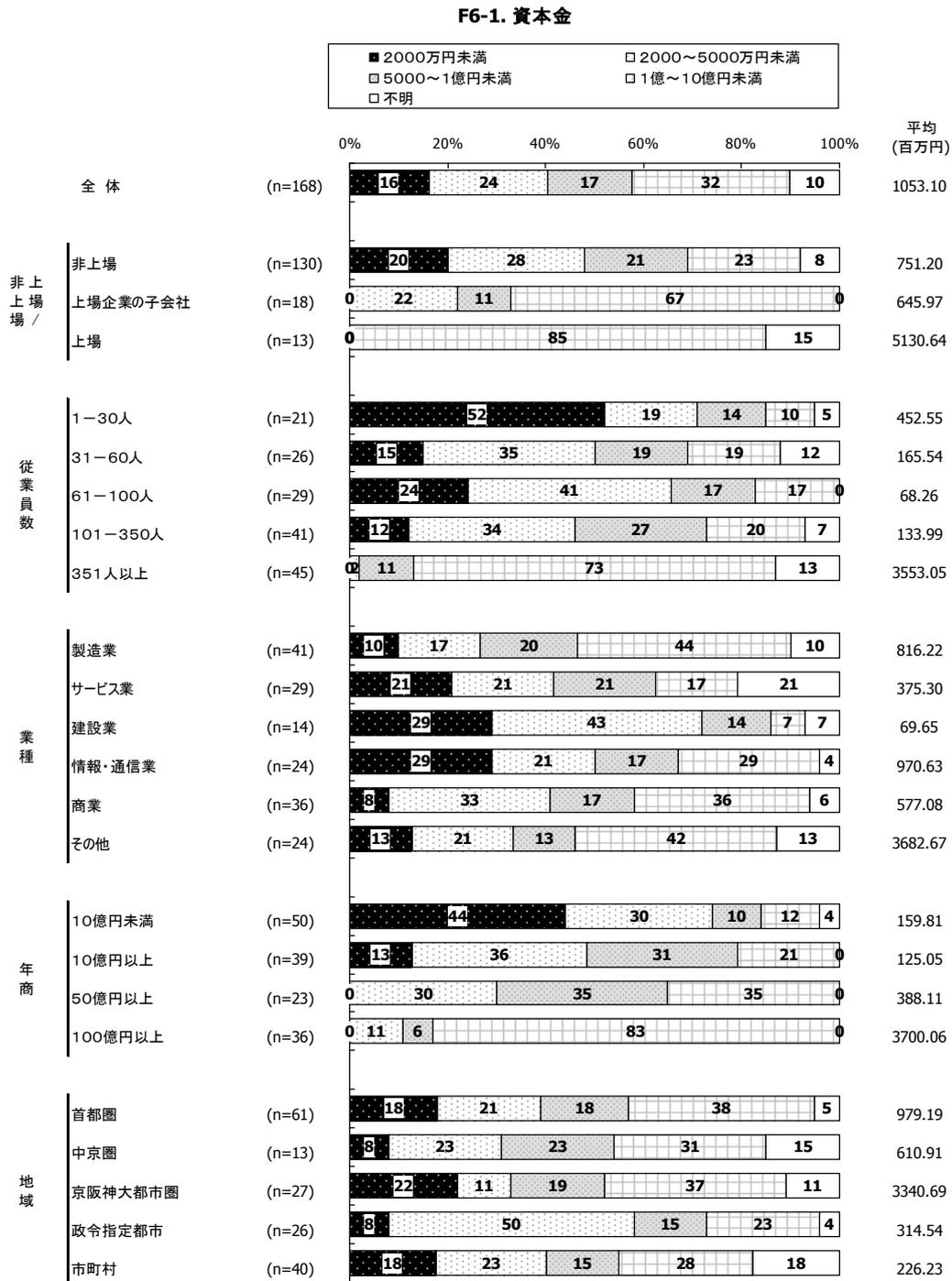
F5. 資本系列

- 全体でみると、『独立系』の割合が最も多く 77%となっており、続いて『上場企業の一般子会社』、『非上場企業の子会社』となっている。



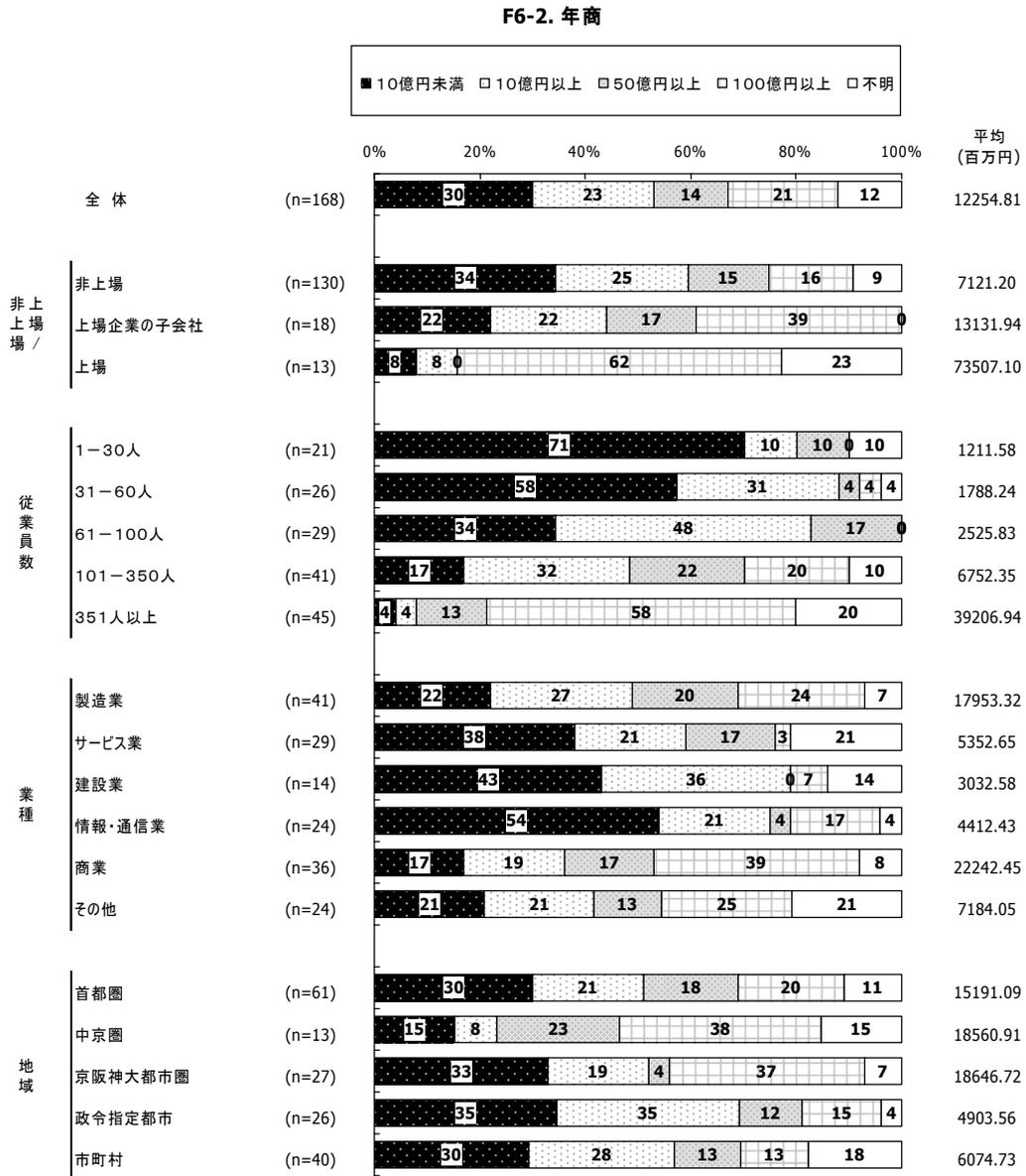
F6-1. 資本金

- 全体でみると、『1億～10億円未満』の割合が最も多く32%となっている。



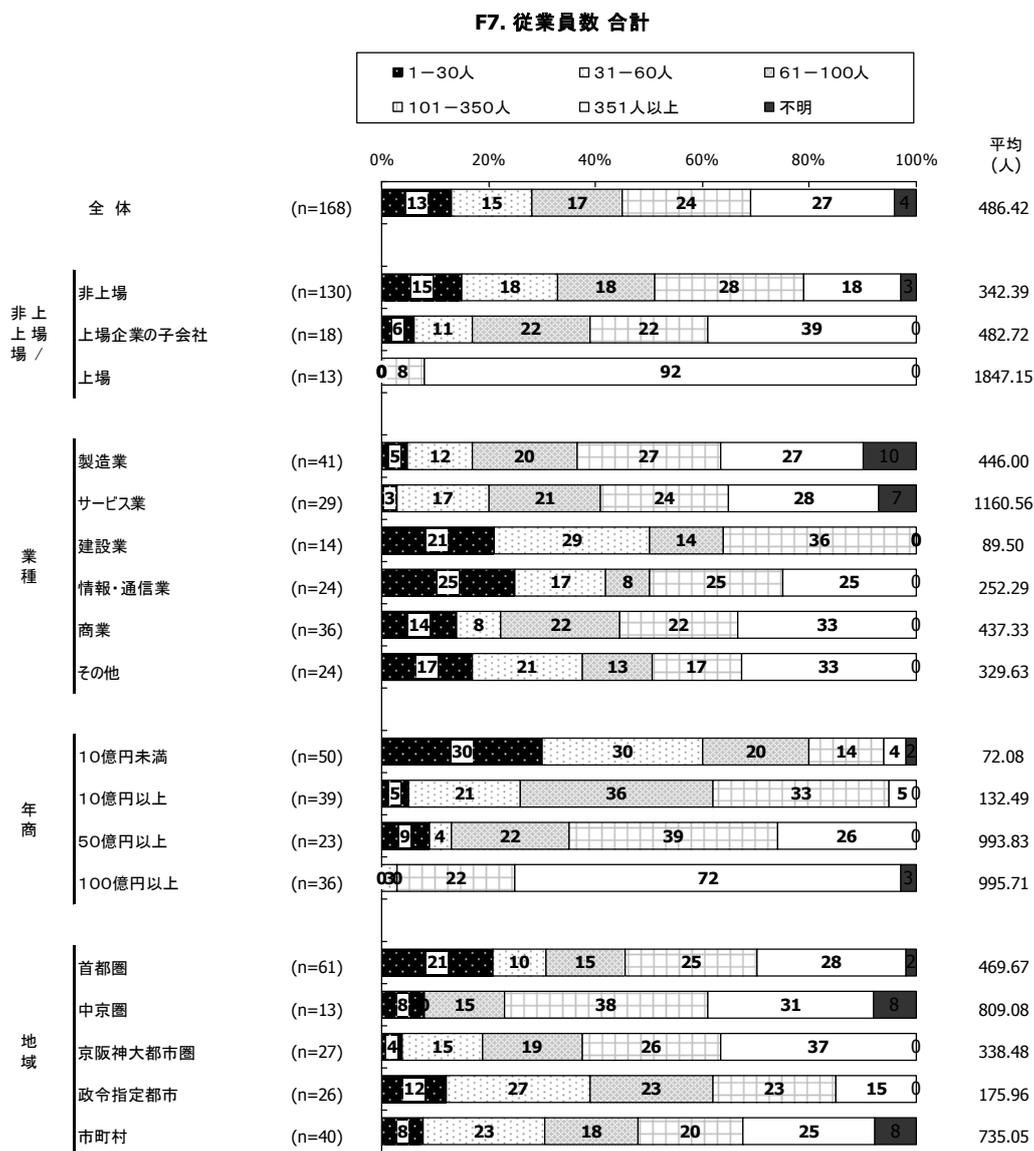
F6-2. 年商

- 全体でみると、年商『10億円未満』の企業が最も多く30%、続いて『10億円以上』となっており、年商50億円未満の企業が半数を占めている。



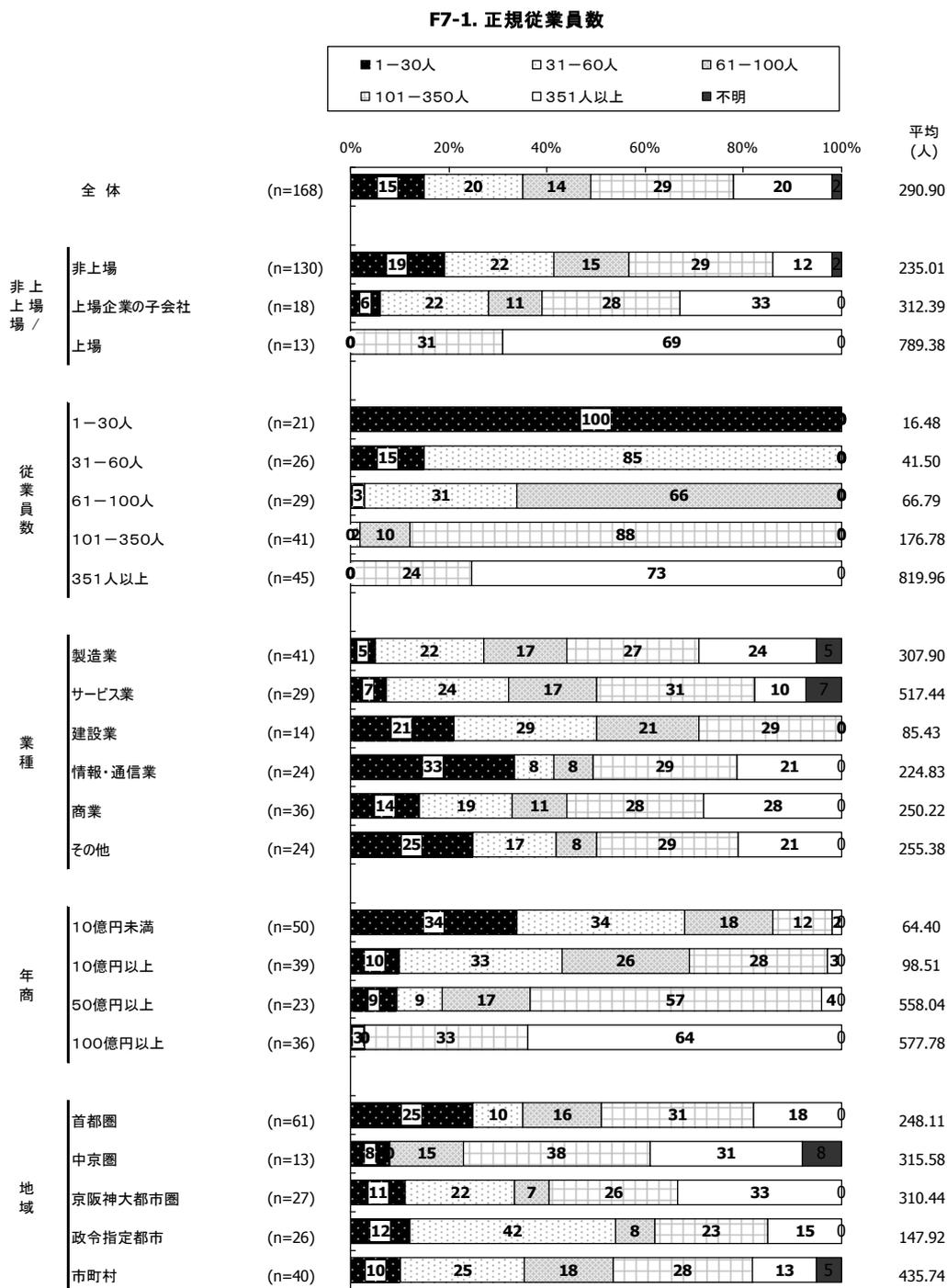
F7. 従業員数 合計

- 全体でみると、『351人以上』の企業の割合が最も多く 27%となっており、続いて『101-350人』割合が多く 24%となっている。



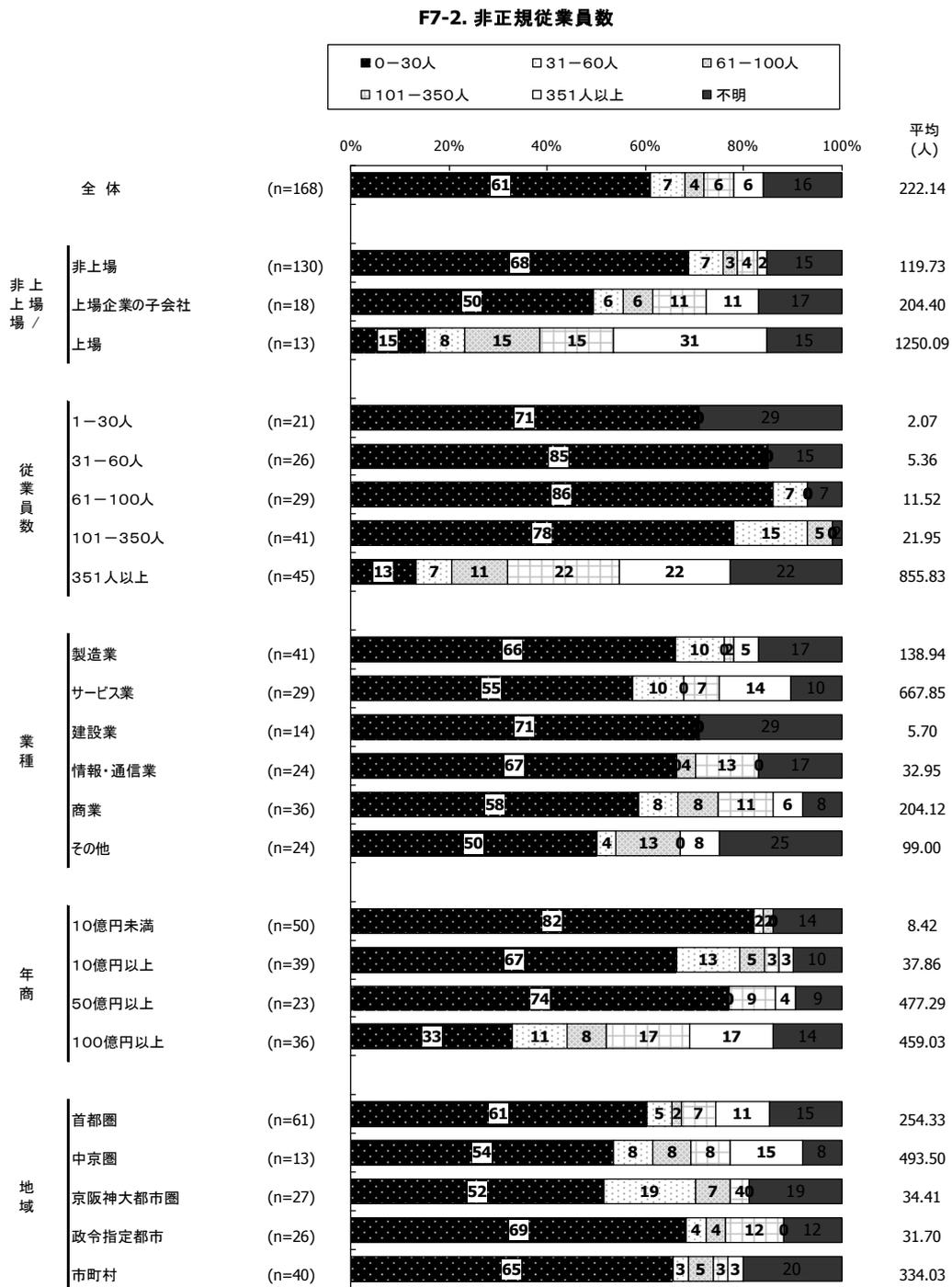
F7-1. 正規従業員数

- 全体でみると、『101-350人』の割合が最も多く29%となっている。



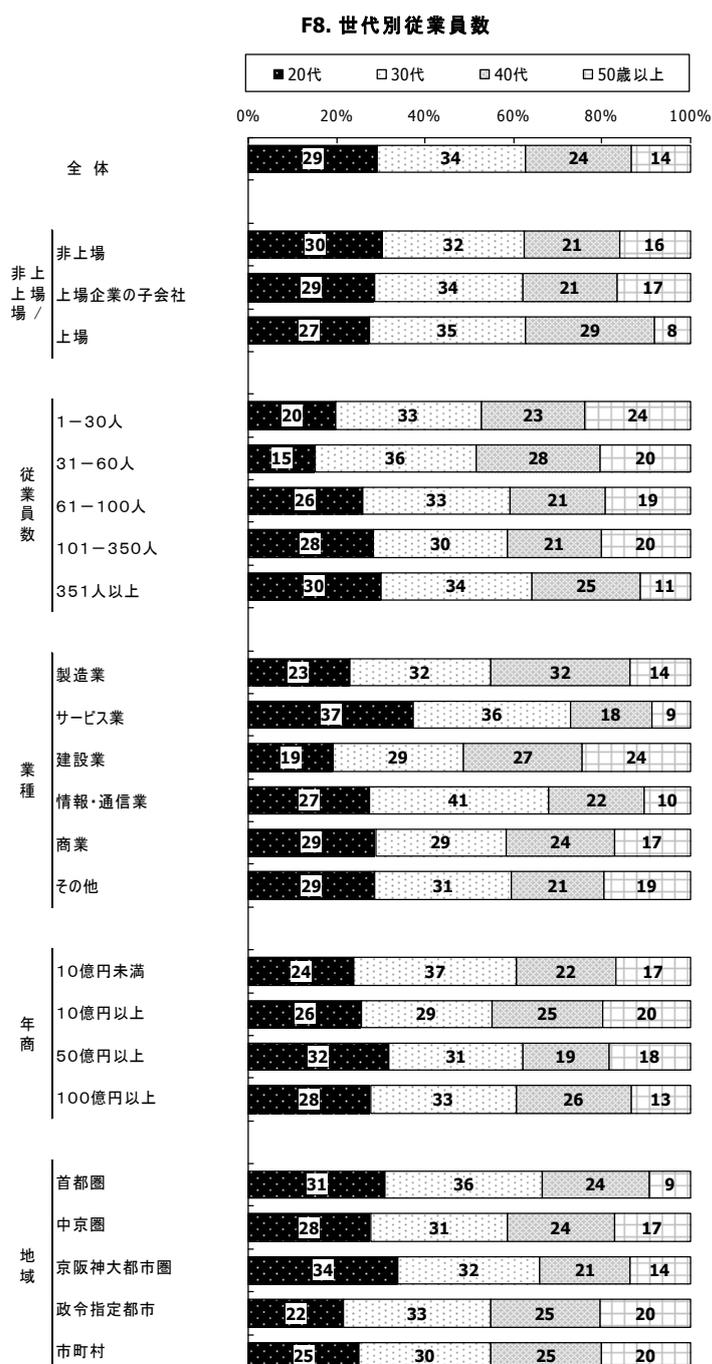
F7-2. 非正規従業員数

- 全体でみると、『0-30人』の割合が最も多く61%となっている。



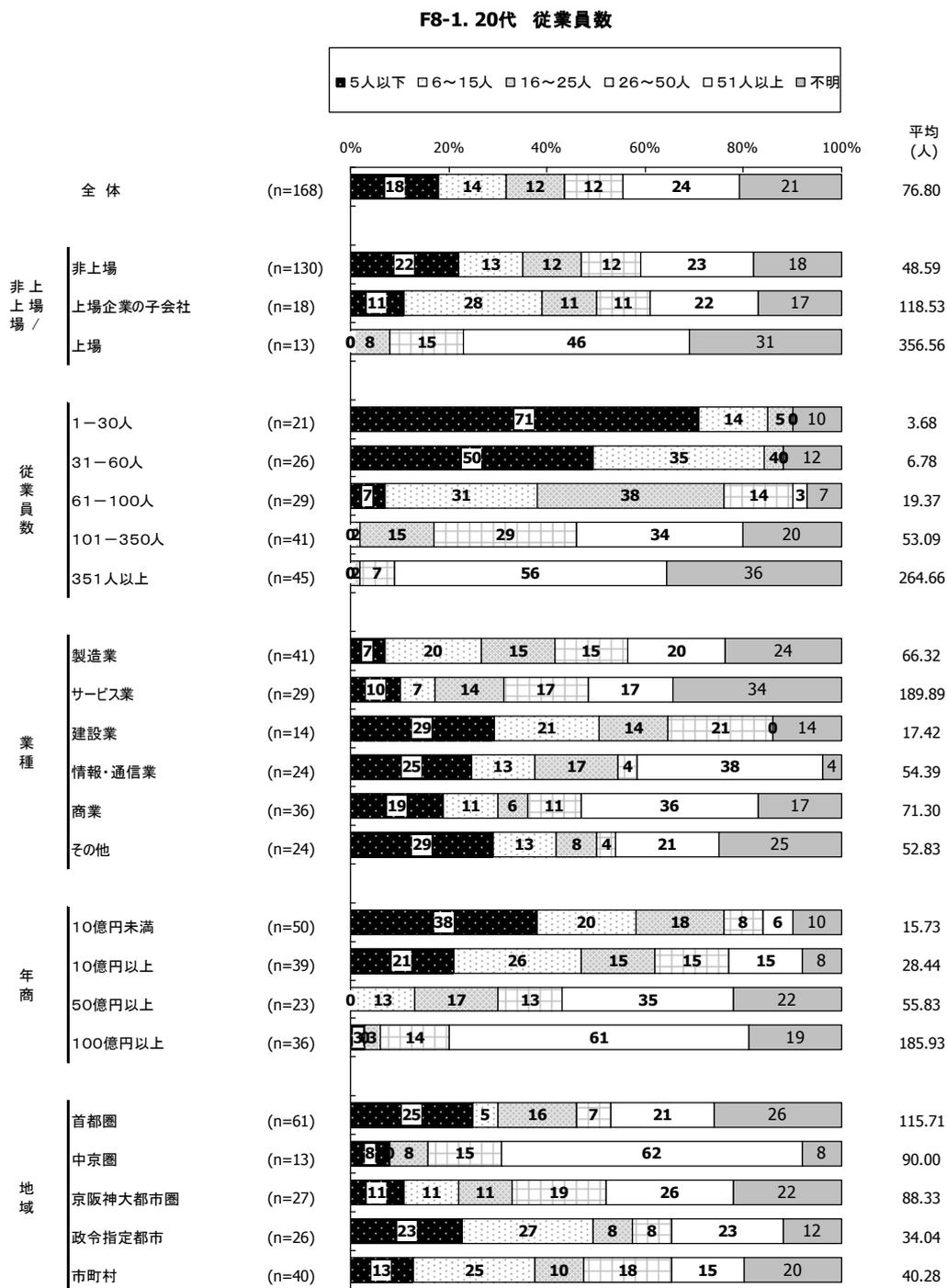
F8. 世代別従業員数

- ・ 全体で見ると、『30代』の割合が最も多く 34%となっている。
- ・ 業種で見ると、「サービス業」で『20代』が多く、「情報・通信業」で『30代』の割合が多くなっている。



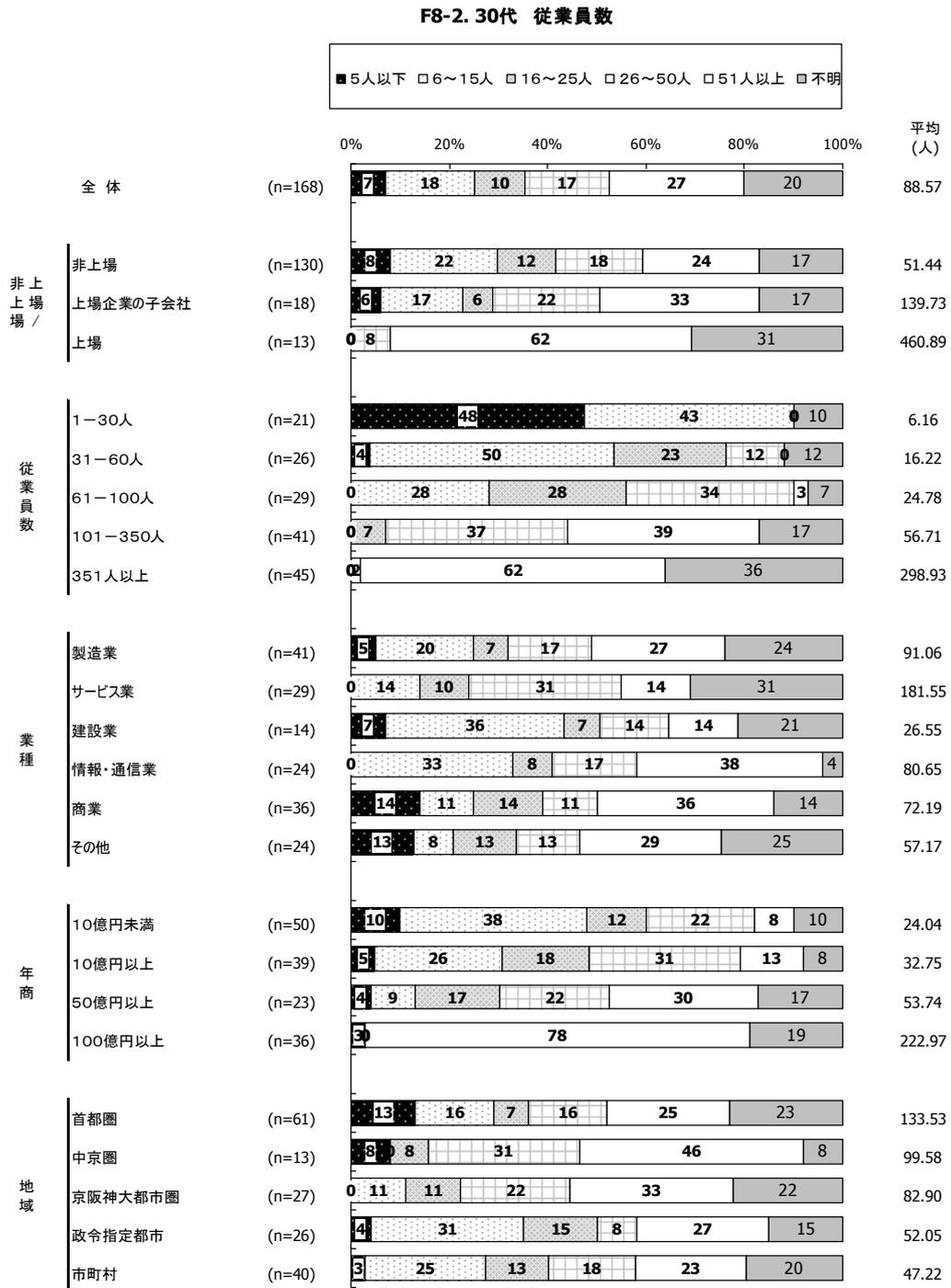
F8-1. 20代 従業員数

- 全体でみると、『51人以上』の割合が最も多く24%となっている。



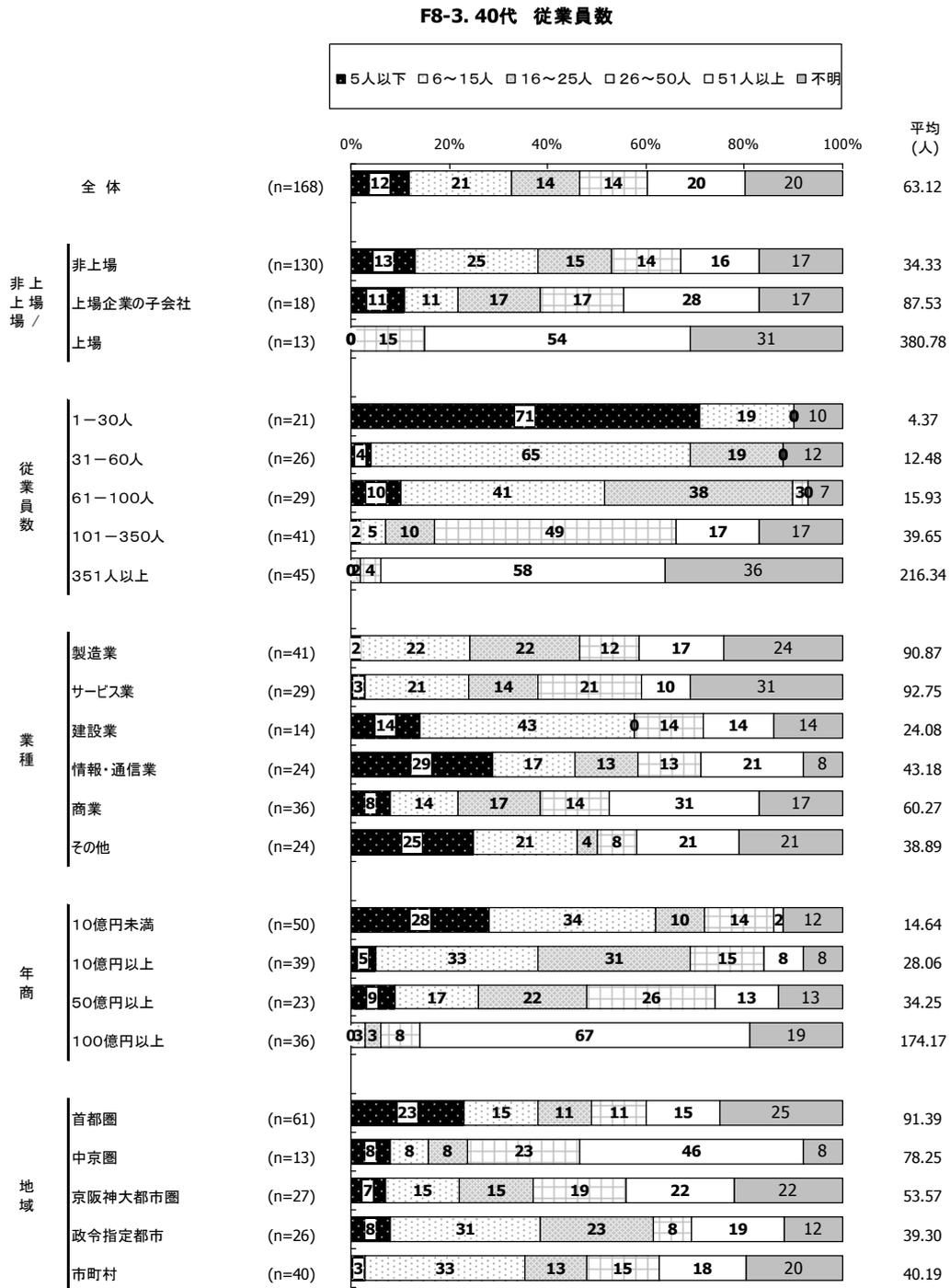
F8-2. 30代 従業員数

- ・ 全体で見ると、『51人以上』の割合が最も多く 27%となっている。



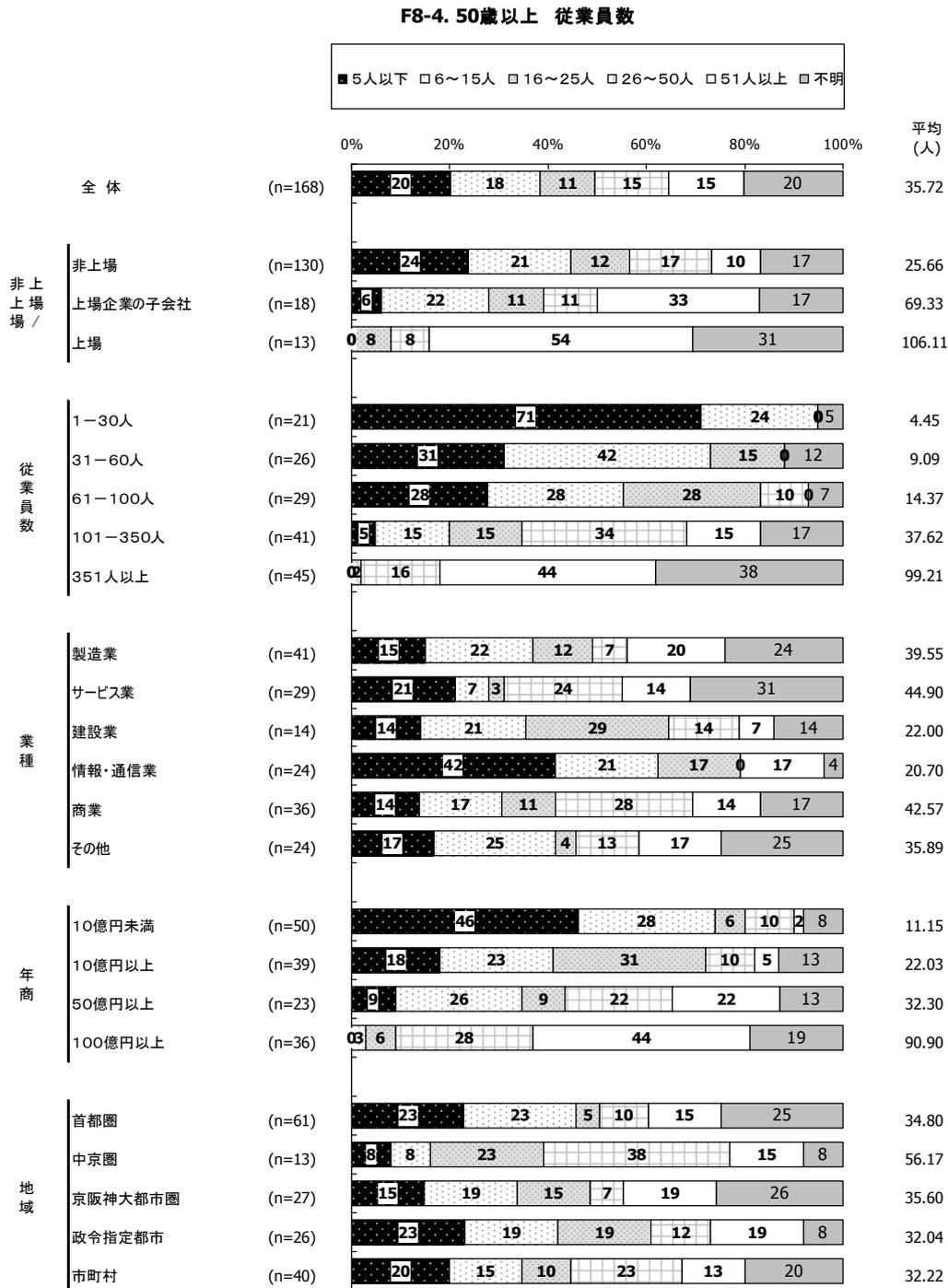
F8-3. 40代 従業員数

- 全体でみると、『6～15人以上』の割合が最も多く 21%となっている。



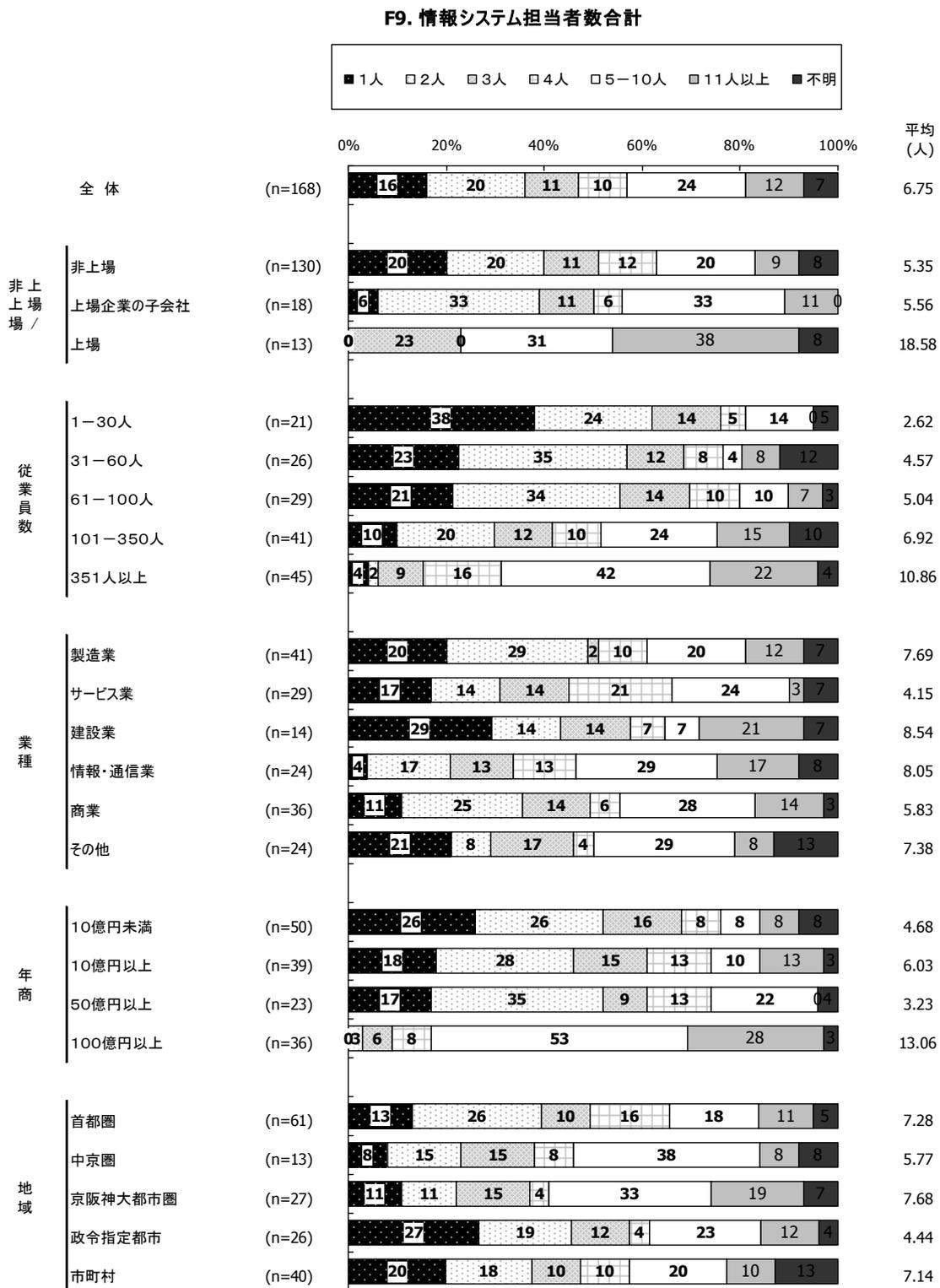
F8-4. 50歳以上 従業員数

- 全体でみると、『5人以下』の割合が最も多く20%となっている。



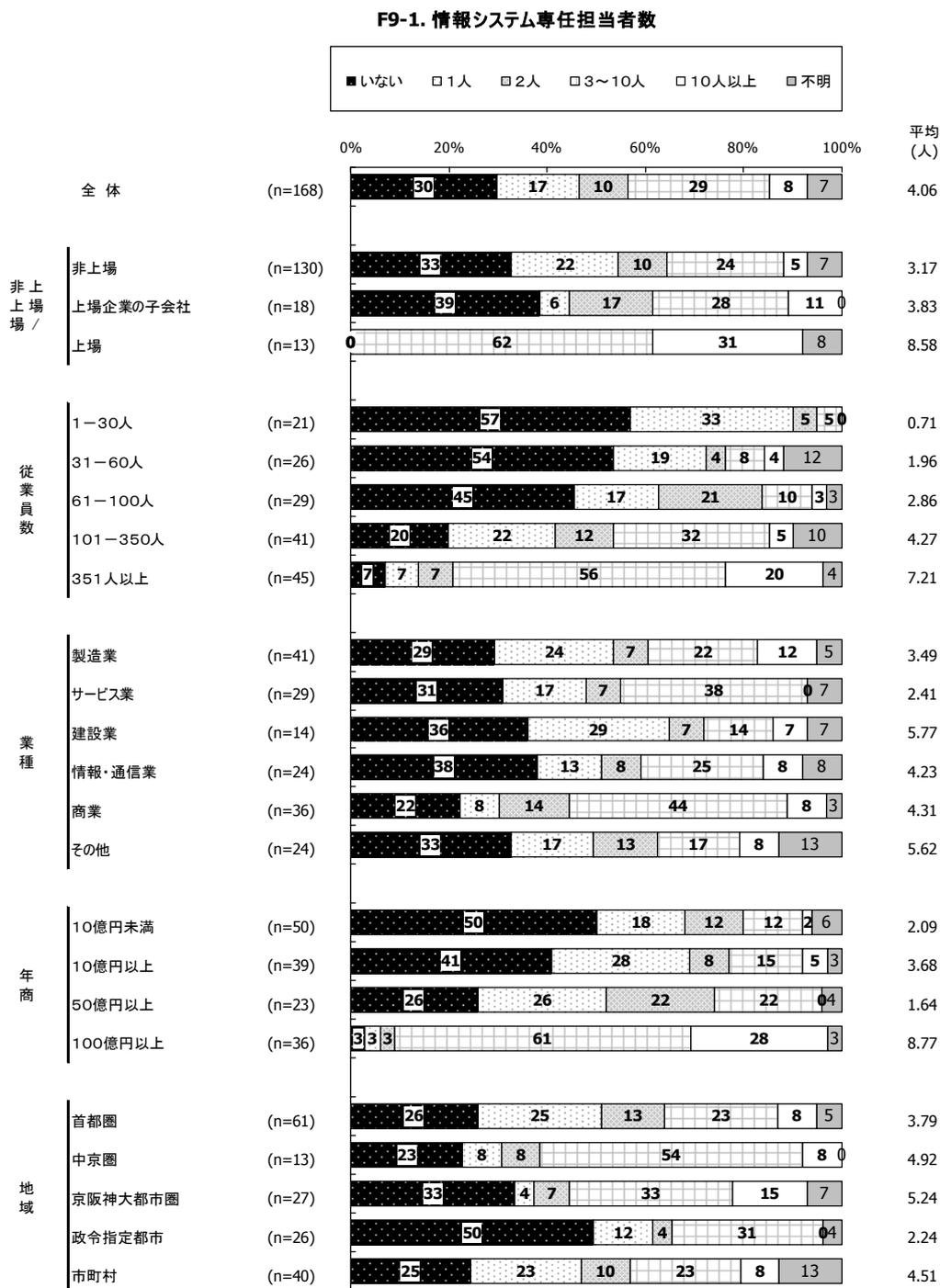
F9. 情報システム担当者数合計

- ・ 全体で見ると、『5-10人』の割合が24%と最も多い。



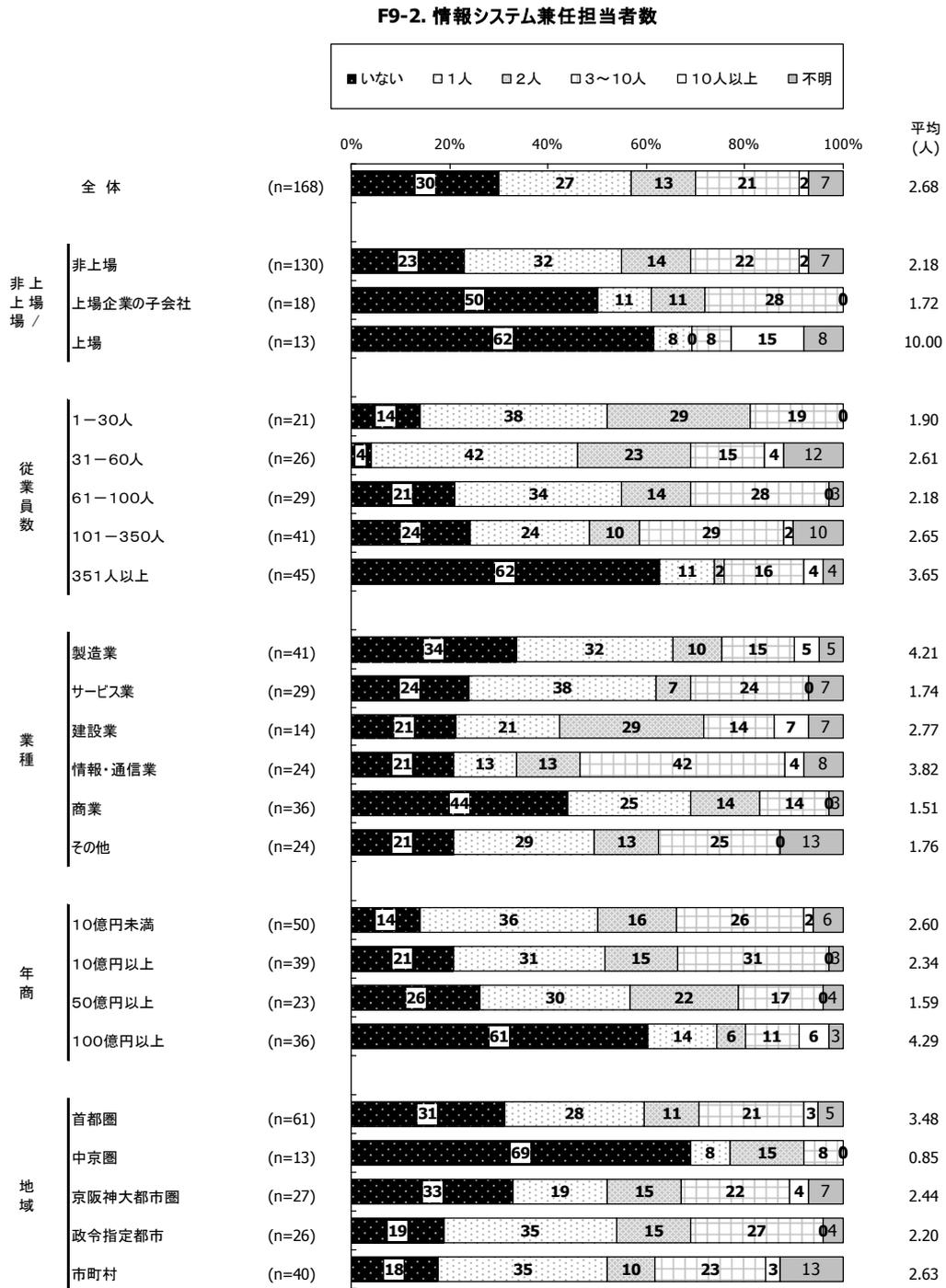
F9-1. 情報システム専任担当者数

- 全体でみると、『いない』の割合が最も多く 30%、続いて『3~10人』が多く 29%となっている。



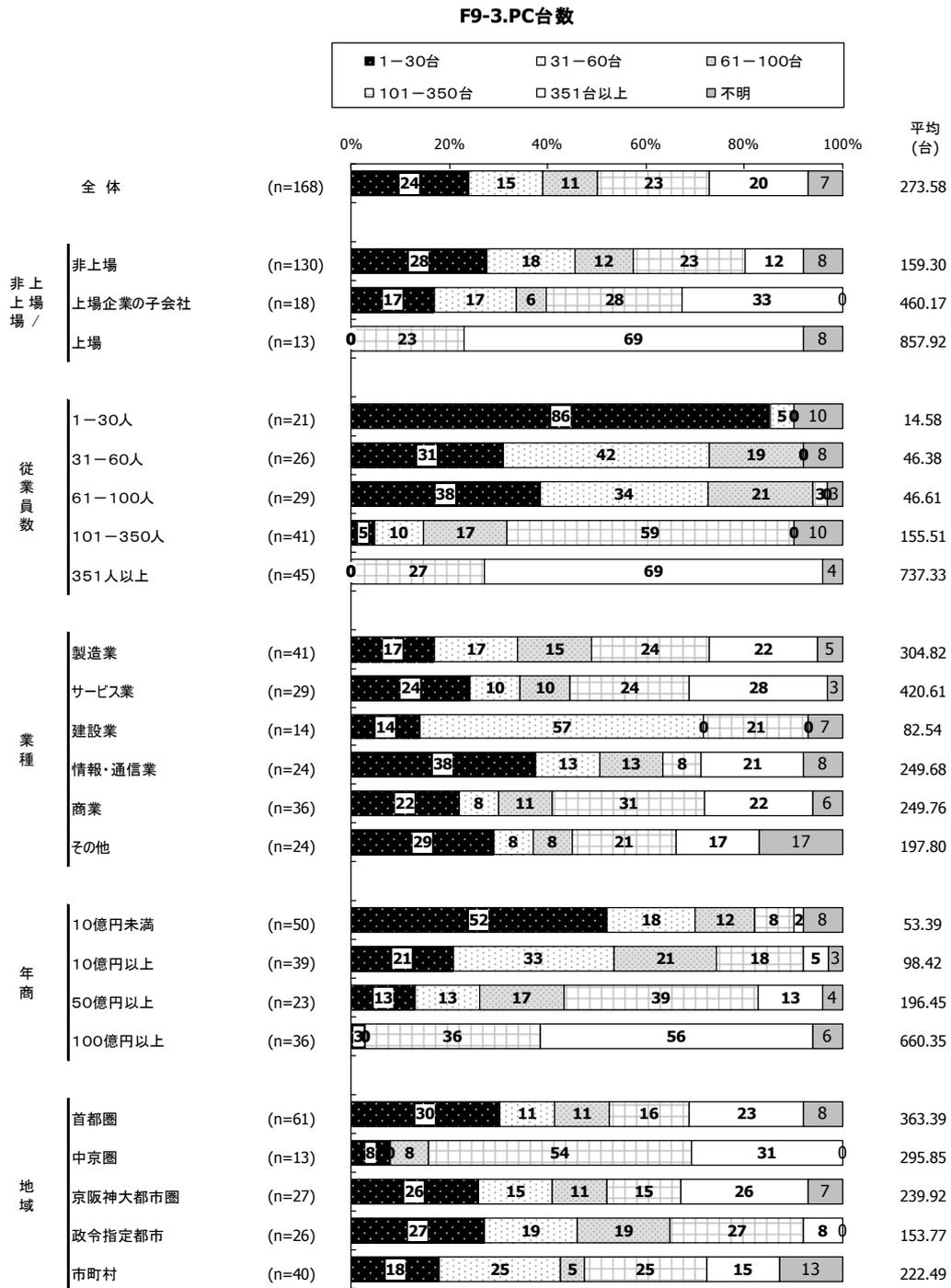
F9-2. 情報システム兼任担当者数

- 全体でみると、『いない』の割合が最も多く 30%、続いて『1人』の割合が多く 27%となっている。



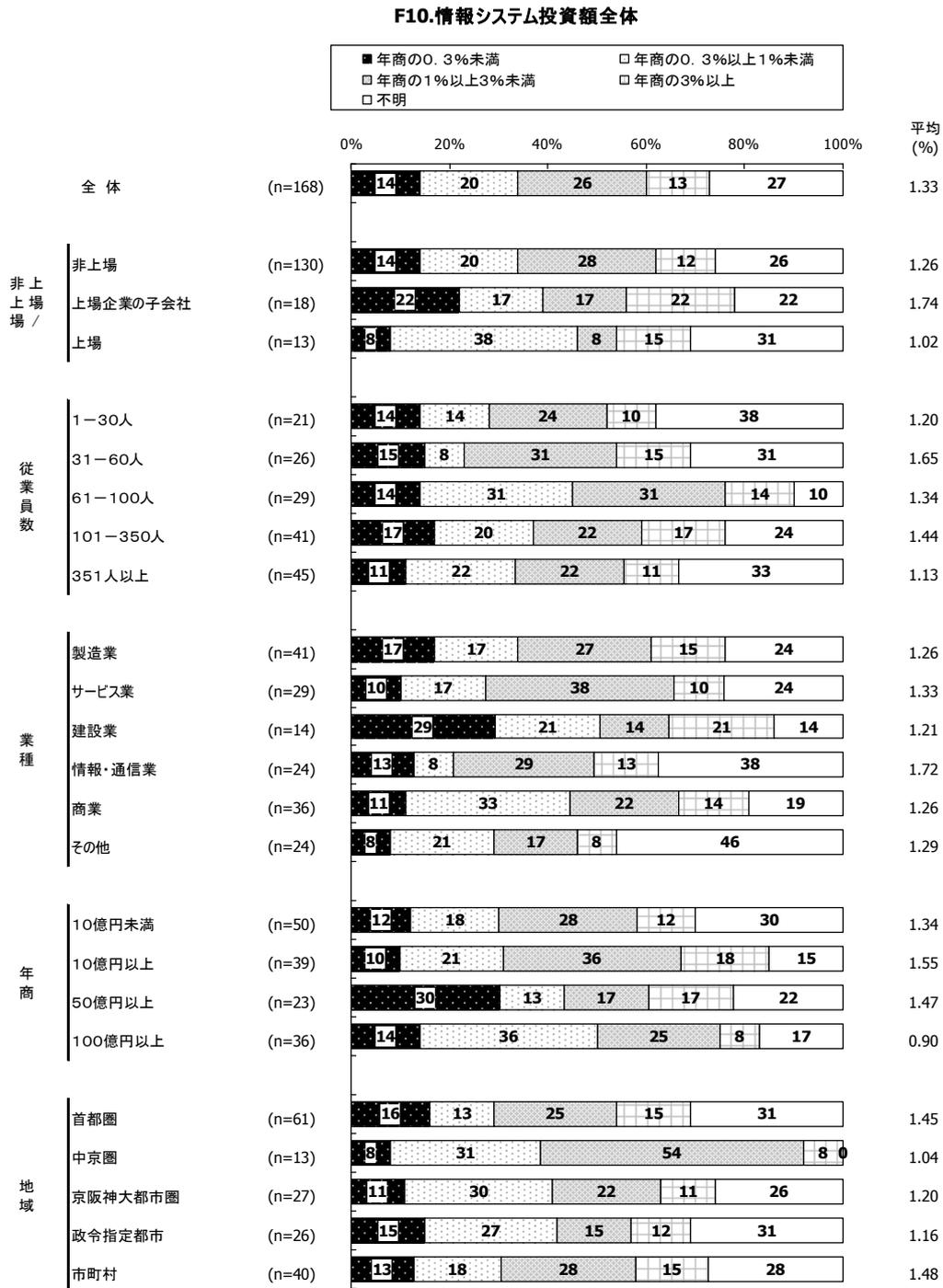
F9-3. PC 台数

- ・ 全体で見ると、101 台以上 (『101-350 台』、『351 台以上』の合算) の割合が多く 4 割強となっている。



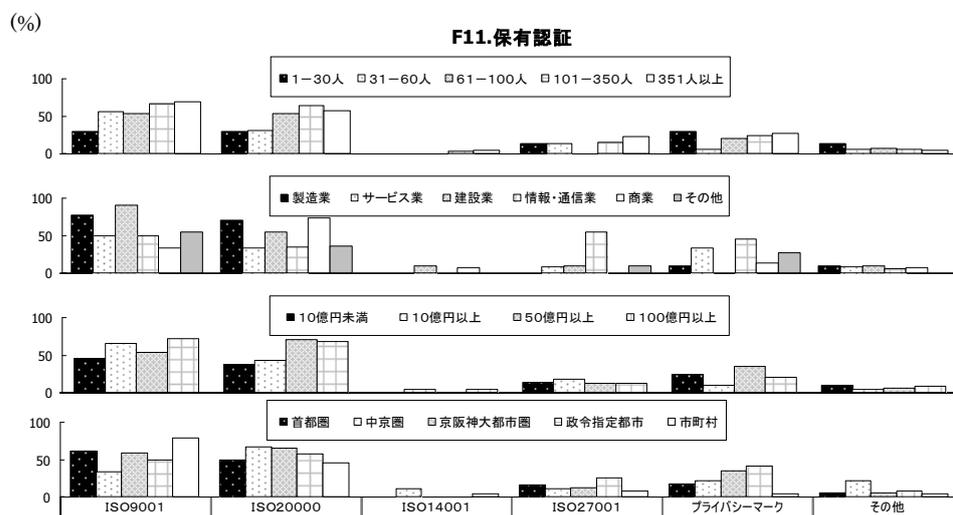
F10. 情報システム投資額全体

- 全体でみると、『年商の1%以上3%未満』の割合が最も多く26%、続いて『年商の0.3%以上1%未満』の割合が20%となっている。



F11. 保有認証

- ・ 全体で見ると、半数以上の企業が『ISO9001』を所有している。⁴



			ISO9001	ISO20000	ISO14001	ISO27001	プライバシーマーク	その他
全体 (n=100)			61	54	2	14	21	7
上場/非上場	非上場 (n=76)		61	54		14	20	8
	上場企業の子会社 (n=16)		69	38	-	13	25	6
従業員数	上場 (n=7)		57	86	-	14	29	-
	1-30人 (n=7)		29	29	-	14	29	14
	31-60人 (n=16)		56	31	-	13	6	6
	61-100人 (n=15)		53	53	-	-	20	7
	101-350人 (n=33)		67	64	3	15	24	6
	351人以上 (n=26)		69	58	4	23	27	4
業種	製造業 (n=31)		77	71	-	-	10	10
	サービス業 (n=12)		50	33	-	8	33	8
	建設業 (n=11)		91	55	9	9	-	9
	情報・通信業 (n=20)		50	35	-	55	45	5
	商業 (n=15)		33	73	7	-	13	7
	その他 (n=11)		55	36	-	9	27	-
年商	10億円未満 (n=29)		45	38	-	14	24	10
	10億円以上 (n=23)		65	43	4	17	9	4
	50億円以上 (n=17)		53	71	-	12	35	6
	100億円以上 (n=25)		72	68	4	12	20	8
地域	首都圏 (n=38)		61	50	-	16	18	5
	中京圏 (n=9)		33	67		11	22	22
	京阪神大都市圏 (n=17)		59	65	-	12	35	6
	政令指定都市 (n=12)		50	58	-	25	42	8
	市町村 (n=24)		79	46	4	8	4	4

⁴ 『ISO20000』はISMSの回答間違いと推測されるため、コメントしていません。

付録 アンケート票

はじめにお読みください

1. 回答方法について

質問には、全ての選択肢から1つだけ回答を選んでいただくものと、該当するものを複数選んでいただくものの、2種類がございます。

該当するもの複数を選ぶ質問については、質問文に「複数選択可」との記載がございます。それ以外の質問は1つだけを選んでいただきます。

2. 各設問の解説について

Q1からQ65までの設問については、別冊の「内部統制解説書」「アウトソーシング解説書」に詳しい解説を掲載しております。ご興味がある場合は是非別冊の解説書をご参照ください。

解説書は、アンケート票の設問と対応させて作成しております。各設問内に解説書の対応する箇所についての注記を記載しております。

なお設問の前半と後半で下記のように対応する解説書が分かれております。

内部統制解説書 …… Q1～Q33 までに対応

アウトソーシング解説書 …… Q34～Q65 までに対応

貴社の金融商品取引法への対応について質問します。

Q1. 金融商品取引法への対応が必要と考えていますか。

1. 必要と考えている。
2. 必要と考えていない。
3. わからない

[Q1で「1」に回答した方にお聞きします。]

Q1-1 必要と考えている理由は何ですか。(複数選択可)。

1. 特別な理由はない。
2. 法規制を受けるため。
3. 取引先から規制を受けるため。
4. 出資元(または親会社)から規制を受けるため。
5. 対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから。

[Q1で「2」に回答した方にお聞きします。]

Q1-2 必要と考えていない理由は何ですか。(複数選択可)。

1. 必要性が不明確だから。
2. 株式公開していないから。
3. 上場していないから。
4. 取引先から要請がないから。
5. 費用対効果が分からないから。

Q2. 金融商品取引法に対応するためにどんな取り組みを行っていますか。(複数選択可)。

1. 特に取り組んでいない。
2. 情報を収集している。
3. 対応体制(担当やプロジェクト)を検討中である。
4. 対応体制(担当やプロジェクト)を決定し、対策を整備中(文書化作業含む)である。
5. 対応体制(担当やプロジェクト)を決定、対策の整備を終え、評価作業に入っている。

[Q2で「1」に回答した方にお聞きします。]

Q3. 金融商品取引法に対応するために今後どんな取り組みを行う予定ですか(複数選択可)。

1. 特に取り組む予定はない。
2. 情報を収集する。
3. 内部の体制(担当やプロジェクト)を整備し、現状調査を行う。
4. 外部の専門家を利用して、現状調査を行なう。
5. 外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行なう。

[Q2で「1～3」に回答したすべての方にお聞きします。]

Q4. 金融商品取引法への対応による効果として何を求めていますか。(複数選択可)。

1. 特に期待していない。
2. ビジネスの維持を期待している。
3. 内部のセキュリティや管理の強化を期待している。
4. 内部の効率化、高品質化を期待している。
5. 取引先の信用を高め、ビジネスの拡大につながることを期待している。

Q5. 金融商品取引法への対応するための外部委託費(資産化した場合は、その償却費)の予算額はどの程度ですか。

1. 年商の0.3%未満
2. 年商の0.3%以上1%未満
3. 年商の1%以上3%未満
4. 年商の3%以上
5. 未定

Q6. 金融商品取引法に対応するためにどんな体制を整えましたか。予定も含めてお答えください。

1. 内部のみで体制を整えた。
2. 外部を含めて体制を整えた。
3. 体制を整えなかった。

[Q6で「1～2」に回答した方にお聞きします。「3」と回答した方は、Q7にお進み下さい]

Q6-1 内部の体制をどのように整備しましたか。予定を含めてお答えください。

1. 既存の組織で対応した。
2. 期間限定で兼任の内部統制体制を整備した。
3. 恒久的な兼任の内部統制体制を整備した。
4. 期間限定で専任の内部統制体制を整備した。
5. 恒久的な専任の内部統制体制を整備した。

[Q6で「2」に回答した方にお聞きします。]

Q6-2 外部の組織の役割に何を求めましたか。予定を含めてお答えください。

1. 全ての検討、整備を外部の組織に依頼した。
2. 外部組織の評価を受け、内部体制で不備分析、統制検討、整備をした。
3. 外部組織に評価、不備指摘を受け、内部体制で検討、整備した。
4. 外部組織の指導を受け、内部の体制で検討、整備した。
5. 内部体制で検討、整備し、文書化作業だけ外部に依頼した。

Q7. 金融商品取引法への対策の整備をいつ終える予定ですか。

1. 対応予定はない。
2. 同業他社の様子を見守る。
3. 出資元（または親会社）、取引先の指示を待つ。
4. 2-3年以内に整備する。
5. 整備を終え、評価を行っている。

貴社の入力情報の完全性・正確性・正当性について質問します

Q8. 入力データの正当性をどのように管理していますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.1 参照

1. 特別な管理はしていない。
2. 入力原票を連番管理している。
3. 入力データ件数の合計を照合している。
4. 入力誤り防止のために入力画面又は入力原票の様式を工夫している。
5. プルーフリストにより、入力データの正確性をチェックしている。

Q9. 入力データのエラーチェックをどのように実施していますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.1 参照

1. 特別な管理はしていない。
2. 入力画面においてプログラムによるエラーチェックを行っている。
3. エラーリストを出力している。
4. 異常データリストを出力している。
5. 入力担当者以外が入力原票と入力データの二重チェックを実施している。

貴社のエラーデータの修正と再処理について質問します

Q10. 誤った入力データの更新をどのように行っていますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.2 参照

1. 特別な管理はしていない。
2. 誤った入力データの更新を記録に残している。
3. 誤った入力データの更新とデータ処理の再実行の機能があるが、実施していない。
4. 誤った入力データの更新とデータ処理の再実行を行っている。
5. エラーと修正のログを取得し、入力データの更新とデータ処理の再実行の結果について、第三者による承認を行っている。

Q11. 入力データのエラー、異常のフォローアップ（内容の確認、原因の究明）をどのように実施していますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.2 参照

1. 特別な管理はしていない。
2. 異常データリストに対し再処理が完了したことを確認している。
3. エラーリストに出力された内容に基づき、原因を究明し、エラー再発の防止策を検討している。
4. エラーの原因を分析するために、エラーの履歴を取っている。
5. エラー再発防止策の効果を確認し、報告している。

貴社のマスタ・データの正確性確保と維持管理について質問します

Q12. マスタ・データの更新をどのように管理していますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.3 参照

1. 特別な管理はしていない。または、担当者に一任している。
2. マスタ情報の登録・変更・削除履歴を保存している。
3. マスタ情報の登録・変更・削除履歴の内容を必要に応じてレビューしている。
4. マスタ情報の更新については変更管理上の承認ルート及び承認権限を適切に設定している。
5. マスタ情報の更新は、権限者が承認し、その記録を保管している。

貴社のシステムの利用に関するアクセス管理について質問します

Q13. システムの利用権限をどのように管理していますか。（複数選択可）。→内部統制解説書 9.4 参照

1. 特別な管理はしていない。または、担当者に一任している。
2. マスタ情報へのアクセス権限を管理している。
3. 取引データへのアクセス権限を管理している。
4. メニューや処理機能ごとに操作の制限を設けている。
5. システムの操作ログを取得し、定期的に分析している。

貴社のソフトウェアの開発・調達について質問します

Q14. 貴社では、ここ数年で自社内でシステム開発を行ったことがありますか。

1. ここ数年で自社内でシステムの開発を行ったことがある。
2. ここ数年で自社内でシステムの開発を行っていない。

[Q14で「1」に回答した方にお聞きします。「2」と回答した方は、Q14-2にお進み下さい。]

Q14-1 システム開発において、標準的な開発マニュアルを作成しましたか。→内部統制解説書 10.1(1)参照

1. マニュアルはなく、システム開発の責任者・担当者も決めていない。
2. マニュアルはなく、システム開発は、責任者・担当者に一任している。
3. マニュアルはないが、実際には、標準化したシステム開発を行っている。
4. マニュアルがあり、それに基づいたシステム開発を行っている。
5. マニュアルがあり、それに基づいたシステム開発を行っている。また、マニュアル内容の見直しを行っている。

[全ての方がお答えください。]

Q14-2 システム導入は、会社として方針を定め、計画的に行っていますか。→内部統制解説書 10.1(2)参照

1. 方針や計画はなく、システム導入の責任者・担当者も決めていない。
2. 方針や計画はなく、責任者・担当者に一任している。
3. 方針や計画はないが、経営方針・戦略に沿ったシステム導入を行っている。
4. 方針や計画を文書化しており、実際のシステム調達は、責任者・担当者に一任している。
5. 方針や計画を文書化しており、実際のシステム調達が適切に実施されているかを管理、監督している。

Q15. システム開発または導入時に、どのようにテストを行っていますか。→内部統制解説書 10.1(4)参照

1. 文書化されたテスト方針・手続きはなく、テストの担当者も決めていない。
2. 文書化されたテスト方針・手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化されたテスト方針・手続きはないが、経営者（責任者）にテスト内容・結果・課題等を報告し、承認を得ている。
4. 文書化されたテスト方針・手続きがあり、それに基づいたテストを行っている。
5. 文書化されたテスト方針・手続きがあり、それに基づいたテストを行い、経営者（責任者）にテスト内容・結果・課題等が報告し、承認を得ている。

Q16. サーバやネットワーク等の構築及び構成変更について、動作確認や社内報告の手続きを定めていますか。→内部統制解説書 10.1(3)参照

1. 文書化された手続きはなく、確認や報告の担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはないが、担当者を選定して、一任している。
3. 文書化された手続きはないが、適時動作確認とその結果記録を行い、経営者に報告している。
4. 文書化された手続きがあり、それに基づいた動作確認や結果記録を行っている。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づいた動作確認や結果記録を行い、その内容を管理監督している。

Q17. システム保守は、どのように行っていますか。→内部統制解説書 10.1(5)参照

1. 文書化された手続きはなく、システム保守の担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された保守手続きはないが、経営者（責任者）に保守内容・結果・課題等を報告し、承認を得ている。
4. 文書化された保守手続き（保守、動作確認、切り戻し）があり、それに基づいて保守を行っている。
5. 文書化された保守手続き（保守、動作確認、切り戻し）があり、それに基づいて保守を行い、経営者（責任者）に保守内容・結果・課題等を報告し、承認を得ている。

貴社のシステムの運用・管理について質問します

Q18. システムの運用管理を、どのように行っていますか。→内部統制解説書 10.2(1)参照

1. 運用マニュアルはなく、システム運用の担当者も決めていない。
2. 運用マニュアルはなく、担当者に一任している。
3. 運用マニュアルはあるが、実際は、担当者に一任している。
4. 運用マニュアルがあり、実施記録をとっている。
5. 運用マニュアルがあり、実施記録をとっている。また、システムを追加・変更する場合、運用マニュアルを見直し・変更している。

Q19. システム運用の各種ログ（作業ログ、障害ログ及び委託先からの定期報告資料等）を、どのように記録・保管していますか。→内部統制解説書 10.2(1)参照

1. 各種ログを記録・保管しているかどうか把握していない
2. 各種ログを記録・保管していない
3. 各種ログは担当者が適切に保管、管理している。
4. 取得すべきログに関して、定期的に見直しを行っている。
5. 取得、保管した各種ログは、定期的に分し、問題事項があれば報告する仕組みとなっている。

Q20. サーバやネットワーク等の構成一覧（管理台帳）を、どのように管理していますか。→内部統制解説書 10.2(2)参照

1. 管理する必要性を感じていない。
2. 文書化された手続きはなく、構成一覧（管理台帳）の管理担当者も決めていない。
3. 文書化された手続きはないが、担当者に一任している。
4. 文書化された手続きはないが、構成変更時の構成一覧（管理台帳）を作成し、管理している。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づいて構成変更時の構成一覧（管理台帳）への反映などを適切に行っている。

Q21. データのバックアップについて、どのような管理を行っていますか。→内部統制解説書 10.2(3)参照

1. 文書化された手続きはなく、バックアップの担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、バックアップ及びその実行記録の保管は適切に行っている。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任している。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づいてバックアップ及びその実行記録の保管を行っている。

Q22. バックアップデータについて、どのような管理を行っていますか。→内部統制解説書 10.2(4)参照

1. バックアップは行っておらず、バックアップデータはない。
2. 同じハードウェア内でバックアップを行っている。
3. テープ等、同一の外部記録媒体を上書きしてバックアップしている。
4. テープ等、複数の外部記録媒体を世代管理してバックアップしている。
5. テープ等、複数の外部記録媒体を世代管理してバックアップしている。また、外部記録媒体は、地震・火災等の災害を考慮し、複数拠点に分散保管している。

貴社のシステムの安全性の確保について質問します。

Q23. 情報セキュリティ基本方針（ポリシー）を策定して、それに基づいた体制や対策をたてていますか。→内部統制解説書 10.3(1)参照

1. 基本方針は策定しておらず、情報セキュリティの担当者も決めていない。
2. 基本方針は策定しておらず、体制・対策は担当者に一任している。
3. 基本方針は策定していないが、個別の対策手順や体制は定めている。
4. 基本方針を策定しているが、実際は担当者に体制・対策を一任している。
5. 基本方針が策定しており、それに基づいた体制や対策をたて、評価・承認している。

Q24. システムへのアクセス権の登録・解除（=IDの登録・削除等）は、適切に管理していますか。→内部統制解説書 10.3(2)参照

1. 文書化された手続きはなく、ID・パスワードの登録・削除をする担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、アクセス不要時には直ちにアクセス権が解除される等、適切な管理を行っている。
4. 文書化された手続きがあり、それに基づいて適切なアクセス権の登録・解除を行っている。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づいて適切なアクセス権の登録・解除を行い、作業の記録を保存している。

Q25. システムへのアクセス制限（利用者ごとの参照範囲の制限等）は、どのように管理していますか。→内部統制解説書 10.3(3)参照

1. 文書化された手続きはなく、ID・パスワード等で利用者識別・制限する担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、ID・パスワード等で利用者識別・制限を行っている。
4. 文書化された手続きがあり、ID・パスワード等で利用者識別・制限を行っている。
5. 文書化された手続きがあり、ID・パスワード等で利用者識別・制限を行っている。また、制限に対する定期的な見直しを行っている。

Q26. システムの特権 ID について、どのような管理を行っていますか。→内部統制解説書 10.3(4)参照

1. 文書化された手続きはなく、特権 ID 管理の担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、特権 ID の定期的な見直し等を行っている。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任している。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づき、適切な特権 ID の管理を行っている。

Q27. システムへのアクセス（誰がシステムを利用したか）が記録され、保管される手続きを定めていますか。→内部統制解説書 10.3(5)参照

1. 文書化された手続きはなく、アクセスを記録し保管する担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、アクセスは記録し、保管している。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任しているため、適切に実施できているか把握していない。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づき、適切に管理している。

Q28. サーバルーム（通常の事務室とは隔離した部屋・区域等）への入退室を記録し、保管する手続きを定めていますか。→内部統制解説書 10.3(6)参照

1. サーバルームはなく、サーバは、通常の事務室に設置している。または、サーバルームはあるが、文書化された手続きはなく、入退室を記録し保管する担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはない。ただし、入退室は記録し、保管している。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任しているため、適切に実施できているか把握していない。
5. 文書化された手続きに基づき、入退室が記録し、保管している。または、データセンタ等外部に管理委託している。

Q29. 情報セキュリティ上の事故・事件に対する、どのような報告体制・手続きがありますか。→内部統制解説書 10.3(7)参照

1. 文書化された体制・手続きはなく、報告体制・手続きの担当者も決めていない。
2. 文書化された体制・手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された体制・手続きはないが、適時報告・記録している。
4. 文書化された体制・手続きはあるが、実際は、担当者に一任している。
5. 文書化された体制・手続きがあり、それに基づき、報告・記録し、再発防止措置を取っている。

貴社の委託先の管理について質問します

Q30. 業務委託業者のどのような選定手続きを定めていますか。→内部統制解説書 10.4(1)参照

1. 文書化された手続きはなく、選定基準等を明確にする担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、委託先の体制、取得資格（ISMS、Pマーク等）等を考慮して委託先を選定している。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任している。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づき、適切に委託先を選定している。

Q31. 責任分担等、業務委託時に契約書に記載する内容を検討していますか。→内部統制解説書 10.4(2)参照

1. 文書化された手続きはなく、記載内容を検討する担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、委託内容を考慮して責任分担等を定めている。
4. 文書化された手続きはあるが、実際は、担当者に一任している。
5. 文書化された手続きがあり、それに基づき、適切に契約書に記載している。

Q32. 委託先との間でサービスレベル契約を行っていますか。→内部統制解説書 10.4(3)参照

1. 文書化された手続きはなく、サービス内容を確認する担当者も決めていない。
2. 文書化された手続きはなく、担当者に一任している。
3. 文書化された手続きはないが、サービス内容を確認し、結果を経営者へ報告している。
4. 文書化されたサービスレベル契約はあるが、実際は、担当者に一任しているため、適切かどうか把握していない。
5. 文書化されたサービスレベル契約があり、それに基づき、サービス内容を確認し、経営者に報告、承認を得ている。

Q33. 委託先とのサービスレベル契約と実際のサービス内容について、どのような管理を行っていますか。
→内部統制解説書 10.4(4)参照

1. 文書化された契約はなく、要求するサービス内容を検討する担当者も決めていない。
2. 文書化された契約はなく、担当者に一任している。
3. 文書化された契約はないが、要求するサービス内容について、個別に適切な評価・見直しを行っている。
4. 文書化されたサービスレベル契約があるが、実際のサービス内容の管理を担当者に一任しているため、適切かどうか把握していない。
5. 文書化されたサービスレベル契約があり、要求するサービス内容について、評価・見直しを行っている。

QN その他、内部統制に関してご意見など、なにかございましたらご自由にお書きください。



ここで内部統制のアンケートは終了です。ありがとうございました。
次頁からアウトソーシングに関するアンケートが始まります。

解説書はアンケートの質問番号(Q 番号)順に並んでいますので、解説書の説明も参考にしてご回答ください。

貴社のアウトソーシング状況について質問します

ITシステムでは、その運用が益々複雑化・高度化しており、その要員の育成・維持が難しくなってきました。それを解決するための一方法として、アウトソーシング（業務の外部委託）の利用が増加しています。貴社でのアウトソーシングの利用につきお聞きします。

QA ITシステムの管理・運用・保守にあたって貴社ではアウトソーシングをどの程度利用していますか。

1. 利用は考えていない
2. 利用したいが計画はない
3. 利用を計画している
4. 部分的にアウトソーシングを利用している
5. アウトソーシングを利用している

QA で「1～2」を回答した場合は **Q34(下の質問)** から、「3～5」を回答した場合は **Q40(P18)** から回答してください。

ここからはアウトソーシング未導入の企業の方々にして質問します

【ここからは、QA で「1～2」に回答した方にお聞きします。】

Q34. ITシステムの複雑化・高度化により、ITシステムの運用・保守に対する自社対応力の弱さが課題となっています。これらの業務を外部へ委託（アウトソーシング）することが必要だと感じたことはありますか。

1. 無い
2. 少ない
3. どちらかというところ
4. 時々ある
5. よくある

Q35. 自社内での運用・保守に関わる技術を持つ人材の不足による、ITシステム維持への不安が問題になってきています。この解決方法の一つとしてアウトソーシングが考えられますが、貴社での今後の対応策についてお答え下さい。

1. 今後もアウトソーシングの計画はない
2. アウトソーシングは必要だが、検討の計画はない
3. アウトソーシングについてこれから検討を始める
4. 自社内での要員育成等で解決できる
5. 人材は既に充分揃っているため不安はない

Q36. 貴社でアウトソーシングを導入するとしたら、どのような業務に導入しようとお考えですか。(複数選択可)。

1. ITシステムの調査・企画等のコンサルテーション
2. ITシステムのプロジェクト業務
3. 財務・人事・総務等の基幹系業務
4. ITシステムの運用・運用マネジメント・保守・監視等の業務
5. ITシステムのオペレーション業務

Q37. 多くのIT関連業者がアウトソーシングサービスを提供しています。導入すると仮定した場合の期待は何ですか。(複数選択可)。

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 総所有コスト (TCO) の削減 | 2. IT投資の有効活用 |
| 3. コア業務への集中化 | 4. 人材の有効活用 |
| 5. 業務処理力向上 | 6. 高度インフラの活用 |
| 7. 問題発生時の迅速な対応 | 8. 高い技術力 |
| 9. 最新技術などの提案 | |
| 10. その他 () | |

Q38. アウトソーシングの導入にはどのような条件が必要だと思いますか。(複数選択可)。

1. アウトソーシングによる費用対効果の明確化
2. アウトソーシング導入によるセキュリティ確保・維持に関する不安解消
3. 導入メリットの理解
4. ITスキル向上 (アウトソース業者と対等に折衝するための)
5. その他 ()

Q39. アウトソーシング導入にあたっての懸念 (デメリット) は何ですか。(複数選択可)。

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. 経費増加 | 2. 人材が育たない |
| 3. 情報漏洩 | 4. 委託業務が無い |
| 5. 顧客密着が薄れる | 6. 工数に余裕がある |
| 7. 一貫した管理が出来ない | 8. カスタマイズがし難い |
| 9. 他社との差別化が弱くなる | |
| 10. その他 () | |

ここまで進みましたら、次は Q57(P23)をお答えください。

ここからはアウトソーシング導入済み/計画中の企業の方々に対して質問します

Q40. アウトソーシングを行うことで、システムコストや人的コストの削減、本業務への集中、セキュリティなどへの効果が期待されます。貴社で導入時にもっとも期待したことは何ですか。

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. システムコスト、人的コストの削減 | 2. 本業務への集中による競争力強化 |
| 3. 業務の改革・改善 | 4. システムの安定化 |
| 5. セキュリティの強化 | 6. システム管理者の負担軽減 |
| 7. 費用の平準化 | 8. システム利用者の満足度向上 |
| 9. その他 () | |

Q41. 導入の際、Q40の次に期待したことは何ですか。

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. システムコスト、人的コストの削減 | 2. 本業務への集中による競争力強化 |
| 3. 業務の改革・改善 | 4. システムの安定化 |
| 5. セキュリティの強化 | 6. システム管理者の負担軽減 |
| 7. 費用の平準化 | 8. システム利用者の満足度向上 |
| 9. その他 () | |

Q42. アウトソーシングを行う上でベンダーの選択基準は何でしたか。(複数選択可)。

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. サービス内容・品質 | 2. コスト |
| 3. 最新技術/スキル | 4. 高度なセキュリティ対策 |
| 5. 建物・設備が充実 | 6. センター立地 |
| 7. 関連会社 | 8. その他 |
| () | |

Q43. アウトソーシングを行うことを決める際に、不安点や危惧する点はありましたか。(複数選択可)。

- | |
|------------------------------------|
| 1. システムを業者に任せる事による自社社員のシステムスキルの低下 |
| 2. 情報漏洩などのセキュリティ面 |
| 3. アウトソーシングすることに関する業務の増加(手続きや契約など) |
| 4. 自社システムのノウハウの無い他の業者で、運用がうまくいくのか |
| 5. 社員以外の要員追加に伴う社風の変化 |
| 6. その他 () |

Q44. 導入または計画しているアウトソーシングサービスは何ですか。下表のあてはまるものにレ(チェック)をつけて下さい (複数選択可)。

Q45. Q44 で回答された、「導入または計画しているアウトソーシングサービス」はどんな形態で提供されていますか、または導入される予定ですか。それぞれのサービスごとに、提供形態をお選びください。

	Q44 導入している アウトソーシング サービス		Q45 提供形態						
	未導入	導入済み、 または計画 中	常駐	定期訪問	不定期訪問	リモート 接続	レンタル	SaaS/ ASP	(その他 具体的に)
1. ヘルプデスク	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
2. コールセンター	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
3. オペレーション業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
4.ハウジング	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
5. ホスティング	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
6. サーバ監視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
7. ネットワーク監視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
8. アプリケーション監視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
9. バックアップ業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
10. ハードウェア保守	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
11. ソフトウェア保守	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
12. 情報システム企画管理運用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7
13.その他(具体的に)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7

↑「導入済み、または計画中」と回答したサービスについては、右側の提供形態をお答えください。

ここからはアウトソーシング導入後の企業の方々に対して質問します

Q46. 業務のアウトソーシングを検討している時と、導入した後で何かギャップはありましたか。(複数選択可)。

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. サービスレベルが低い | 2. サービスレベルが高い |
| 3. 費用が安い | 4. 費用が高い |
| 5. サービス対象範囲が狭い | 6. サービス対象範囲が広い |
| 7. その他 () | |

Q47. アウトソーシング導入によってどんなメリットがありましたか。(複数選択可)。

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. コスト削減 | 2. 間接経費削減 |
| 3. 専門技術の獲得 | 4. 顧客サービスの向上 |
| 5. コア業務への集中 | 6. 人員削減 |
| 7. モチベーションの向上 | 8. 人員不足の解消 |
| 9. 正確性の向上 | 10. 時間短縮 |
| 11. 柔軟性の向上 | 12. 間接経費の確定化 |
| 13. 特になし | |
| 14. その他 () | |

Q48. アウトソーシング導入によってどんなデメリットがありましたか。(複数選択可)。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. コスト増加 | 2. 間接経費増加 |
| 3. 社内の専門スキル低下 | 4. 顧客サービスの低下 |
| 5. 管理負担増加 | 6. モチベーションの低下 |
| 7. 正確性の低下 | 8. 時間増大 |
| 9. 柔軟性の低下 | 10. 特になし |
| 11. その他 () | |

Q49. 「運用業務」をアウトソーシングしていますか。また、そのアウトソーシングの形態はどのようなものですか。

1. 自社のサーバを自社設備で使用するが、運用は委託している（要員派遣）
2. 自社のサーバを事業者の設備を借りて使用（ハウジング）
3. 事業者のサーバの一部を借りて使用（ホスティング）
4. 事業者のサーバから、ソフトウェアの機能で必要なものだけを使用する（SaaS）
5. その他の形態（ ）
6. 「運用業務」をアウトソーシングしていない

[Q49で「1～5」に回答した方にお聞きします。「6」と回答した方は、Q51にお進み下さい]

Q50. アウトソーシングしている「運用業務」の委託範囲はどの程度でしょうか。（複数選択可）。

1. システム運用全般（運用設計・管理まで含めて）
2. システム運用の一部（オペレーション業務など）
3. アプリケーション部分まで含めた運用業務
4. システムの保守作業（ハードウェア、ミドルウェア、OS）
5. システムの監視業務

Q51. 「ヘルプデスク業務」をアウトソーシングしていますか。また、そのアウトソーシングの形態はどのようなものですか。

1. 自社のヘルプデスクチームに要員派遣
2. 社内内の設備にて、ヘルプデスクチーム全て委託（要員管理から教育まで）
3. 設備も事業者の環境でヘルプデスクを全て委託
4. その他の形態（ ）
5. 「ヘルプデスク業務」をアウトソーシングしていない

[Q51で「1～4」に回答した方にお聞きします。「5」と回答した方は、Q53にお進み下さい]

Q52. アウトソーシングしている「ヘルプデスク業務」の委託範囲はどの程度でしょうか。（複数選択可）。

1. 社内システム
2. 一般的なアプリケーションソフト
3. WindowsなどのOS系
4. PCなどのハードウェア系
5. ネットワーク系

Q53. 貴社がアウトソーシングしている業務全般の満足度はどの程度ですか。

1. 不満
2. やや不満
3. 普通
4. 満足
5. 非常に満足

Q54. アウトソーシングの今後の計画について。

1. アウトソーシングする業務を増やしていく予定
2. アウトソーシングする業務は変わらないが、形態を自社内から外部に移行していく予定
3. アウトソーシングする業務も形態も変える予定はない
4. アウトソーシングする業務は変わらないが、形態を外部から自社内に戻していく予定
5. アウトソーシングする業務を減らし、自社に戻していく予定

Q55. ITベンダの提供するアウトソーシング関連サービスで、今後サービスメニューの拡充を期待する、または利用してみたいサービス分野をお答え下さい。(複数選択可)。

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| 1. ヘルプデスク | 2. コールセンター |
| 3. オペレーション業務 | 4.ハウジング |
| 5. ホスティング | 6. サーバ監視 |
| 7. ネットワーク監視 | 8. アプリケーション監視 |
| 9. バックアップ業務 | 10. ハードウェア保守 |
| 11. ソフトウェア保守 | 12. 情報システム企画管理運用 |
| 13. BCP (ビジネス継続のための計画) | 14. SaaS |
| 15. IT教育/トレーニング | 16. APM (アプリケーションも含めた運用管理) |
| 17. ITILを活用した運用改善/コンサルティング | |
| 18. システム管理から運用・保守までのフルアウトソーシングサービス | |

Q56. 委託している運用関連のIT業務への外部委託費(資産化した場合は、その償却費)の予算額は、貴社売上の何%程度ですか。

1. 年商の0.3%未満
2. 年商の0.3%以上1%未満
3. 年商の1%以上3%未満
4. 年商の3%以上5%未満
5. 年商の5%以上

SaaS/ASP の導入状況について質問します

Q57. 御社の業務において、SaaS や ASP サービスは利用していますか。

1. わからない
2. サービスがあることを知らない
3. サービスがあることは知っているが利用していない
4. 利用したことがある
5. 利用している

Q57 で「4～5」を回答した場合は Q61(P25)へ進んでください。

[Q57 で「1～3」に回答した方にお聞きします]

Q58. 今後 SaaS や ASP サービスを利用したいとお考えですか（予定はありますか）。

1. わからない
2. 利用したくない
3. 利用する予定はない
4. 利用したい
5. 利用する予定

Q58 で「4～5」を回答した場合は Q63(P25)へ進んでください。

[Q58 で「1～3」に回答した方にお聞きします]

Q59. SaaS や ASP サービスを利用する予定はない（利用したくない）という理由はなんでしょうか。

1. 導入が面倒
2. メリットがよくわからない
3. 経済的な理由
4. 当社の業務に必要がないため
5. その他 ()

【Q58で「1～3」に回答した方にお聞きします。】

Q60. 現在、以下の基幹業務アプリケーションをどのような方法で調達していますか。

1) 営業／顧客管理システム

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

2) 財務・経理システム

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

3) 人事・給与・勤怠・福利厚生システム

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

4) ITシステム（メール、Web等）

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

5) セキュリティ（ウイルス、スパム対策等）

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

6) その他（ご記入ください→)

- | | |
|------------|------------|
| 1. 自社開発 | 4. その他 () |
| 2. 委託開発 | 5. 導入していない |
| 3. パッケージ購入 | |

ここまで進みましたら次は、Q63(P25)へ進んでください。

[Q57で「4～5」に回答した方にお聞きします。]

Q61. SaaS や ASP サービスを利用した動機はどのようなものでしたか。(複数選択可)

1. IPO※1 など経営上の大きな変革をきっかけに
2. 当社の業務展開に沿ったアプリが見つかったから
3. IT 技術の推進
4. 経費削減
5. 業務効率向上

※1 Initial Public Offering、株式公開のこと。未上場会社の株式を証券市場（株式市場）において売買可能にすること。

Q62. SaaS や ASP サービスを御社のどのような業務に利用していますか。(複数選択可)。

1. 販売管理・発注
2. SFA※2
3. 社内 IT（メール、イントラ Web、ワークフロー）
4. 人事・給与
5. 財務・経理

※2 Sales force automation、コンタクト管理、行動管理、CRM などの一環として行われる営業支援システムのこと。

貴社のアウトソーシングにおける PDCA サイクルについて質問します

Q63. アウトソーシングにおける PDCA サイクルについてどのようにお考えですか。

1. わからない
2. PDCA サイクルが重要だと思わない
3. PDCA サイクルは、さほど重要ではないと思い、特に意識はしていない
4. PDCA サイクルは重要であると理解しているが、実際の応用はしていない
5. PDCA サイクルは重要であると理解し、常に PDCA サイクルを応用している

貴社の IT・セキュリティ関連教育の状況について質問します

Q64. IT および IT セキュリティを導入するにあたり、実際にオペレーションを行う社員への教育をどのように行っていますか。

1. 特に教育は行っていない
2. 一部の社員に、教育を行ったことがある
3. 全社員に教育を行ったことがある
4. 一部の社員に定期的に教育を行っている
5. 全社員に定期的に教育を行っている

事業継続のための計画(BCP)への対応について質問します

Q65. 貴社において、各種の災害およびウイルス等の危険に対応するための BCP※2 の策定について、どのように対応していますか。

1. BCP について、今のところ必要とは感じていない
2. BCP の策定は必要と考えており、今後早急に策定する予定である
3. 現在 BCP の策定中である
4. 既に BCP の策定は行っており、必要な体制は整っている
5. その他（具体的に： _____ ）

※2 Business Continuity Plan、ビジネス継続計画のこと。災害による影響度を認識し、発生時の事業継続を確実にするため、必要な対応策を策定したもの。

QM その他、アウトソーシングに関してご意見など、何かございましたらご自由にお書きください。

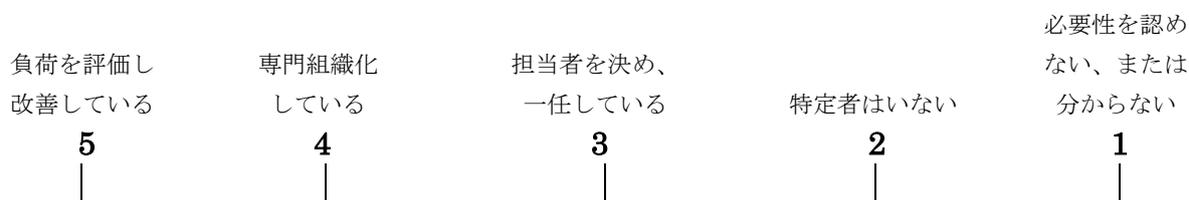


ここでアウトソーシングに関するアンケートは終了です、ありがとうございました。

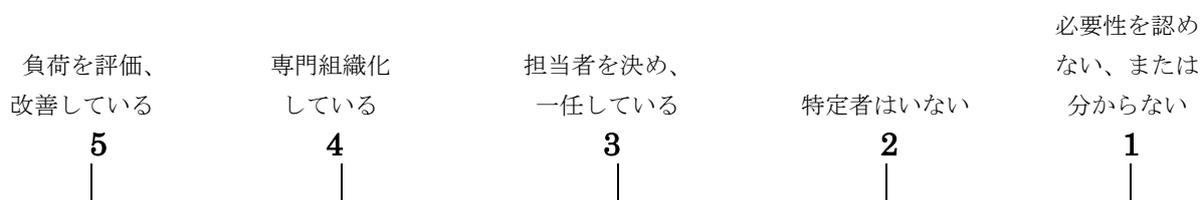
次頁から運用セキュリティに関するアンケートが始まります。もう少しですのでよろしくお願い致します。
また、最後に貴社プロフィールについてお聞きします。

貴社の情報システムの運用状況について質問します

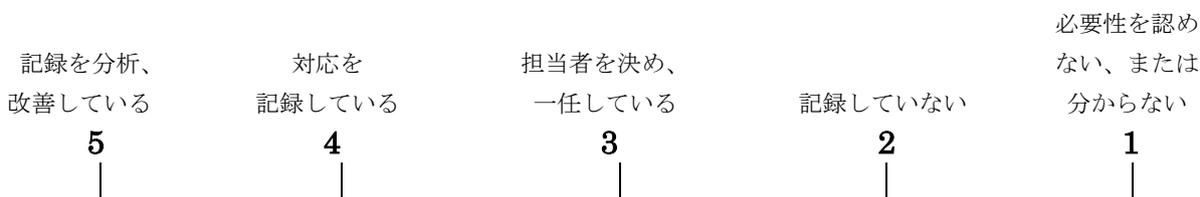
Q66. トラブルの問い合わせ窓口をどのようにしていますか（ユーザの生産性を向上するには、専門のユーザ支援体制が必要です）。



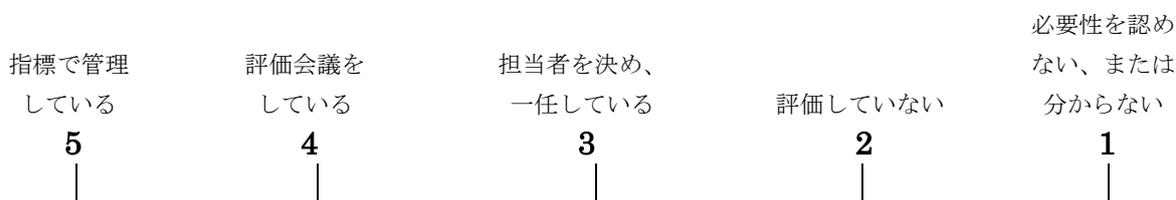
Q67. PC の使い方や業務処理に関する問い合わせにどのように対応していますか（ユーザの生産性向上のために必要になります）。



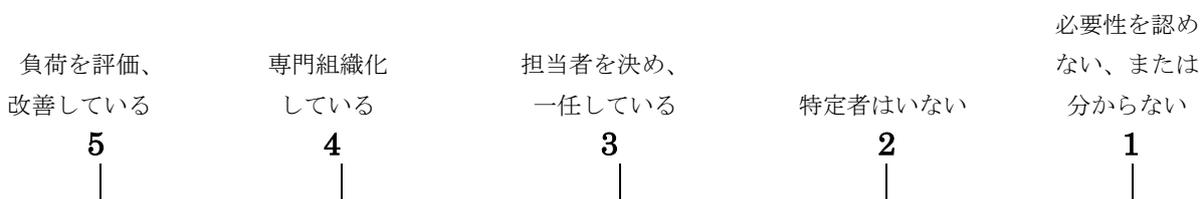
Q68. ユーザからの質問内容を記録し、改善をどのように行っていますか（ユーザ質問を低減し、満足度を向上するために必要になります）。



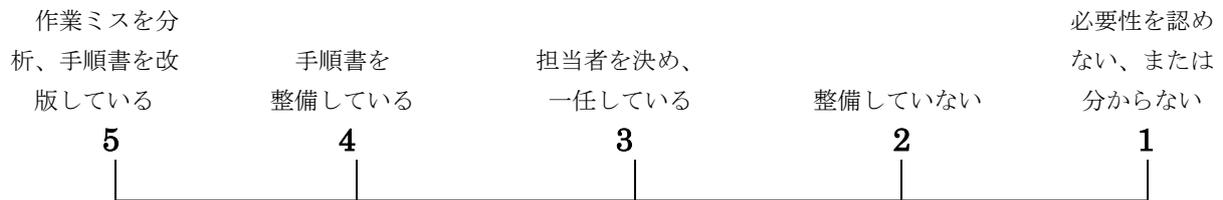
Q69. アプリケーション維持の要・不要の観点から棚卸し評価を行っていますか（不要なアプリケーションを維持するコストを低減できます）。



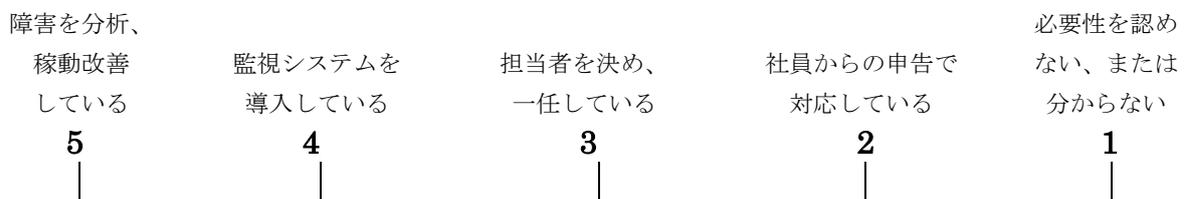
Q70. 休日・夜間を含め、オペレーション要員数は十分ですか（不十分だと作業ミス等の修復での就業が増え、退職者が増える恐れがあります）。



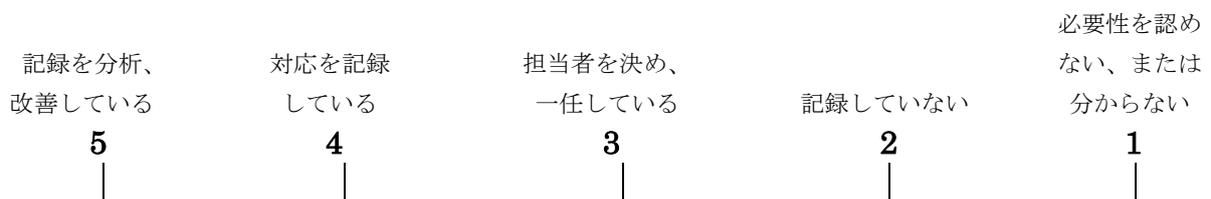
Q71. 定常操作や非定常操作に対するオペレーション手順書を整備していますか（作業ミスが増えたり、効率が下がる恐れがあります）。



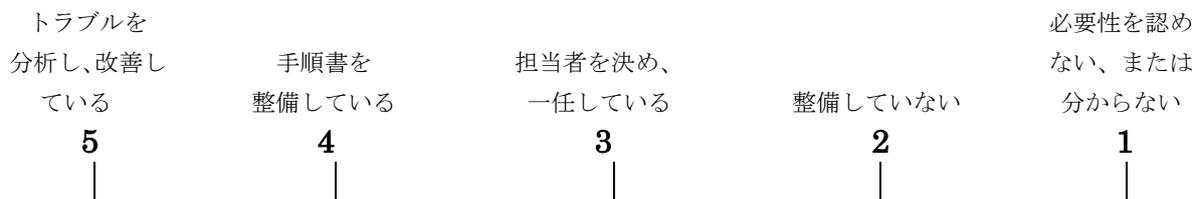
Q72. 重要なシステムの稼働状況の監視を行っていますか（社員からのクレームを待たず、より迅速に解決を図る必要があります）。



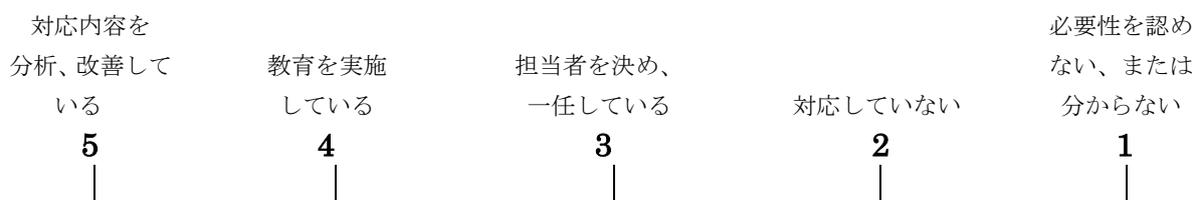
Q73. トラブル対応の内容や処理時間など記録をつけていますか（記録をつけることで、再発時の対応を円滑にできます）。



Q74. トラブル対応を実施する場合、トラブル対応手順書の整備は行っていますか（トラブル解決を効率的に行い、特定の担当者に依存しない均一的な処置が可能です）。



Q75. トラブル対応要員のスキルを維持していますか（対応要員が適切に教育されていないと積み残しが増え、企業活動に影響する恐れがあります）。



Q76. トラブル発生状況を把握し、対策を検討していますか（トラブルの発生増大を放っておくと、更にトラブルが増え、企業活動に深刻な影響を与える場合があります）。

対応状況を 分析し、改善し ている	専門組織化 している	担当者を決め、 一任している	把握していない	必要性を認め ない、または 分からない
5	4	3	2	1
----- ----- ----- ----- -----				

Q77. 原因調査の内容や処理時間など記録をつけていますか（記録をつけないと、改善の糸口がつかめなくなります）。

記録を分析 し、改善してい る	調査を記録 している	担当者を決め、 一任している	記録していない	必要性を認め ない、または 分からない
5	4	3	2	1
----- ----- ----- ----- -----				

Q78. イベントログやシステムログを収集していますか（問題の根本原因を調査するために必要になります）。

自動化を導入 しつねに内容を 分析し、改善して いる	ログ収集の自動化 を導入している	担当者を決め、 一任している	収集していない	必要性を認め ない、または 分からない
5	4	3	2	1
----- ----- ----- ----- -----				

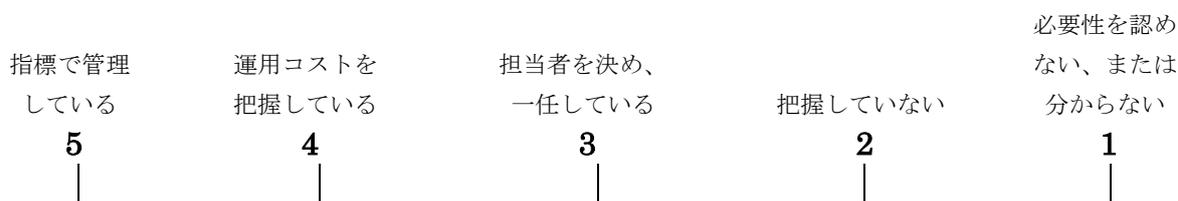
Q79. 使用者の満足度を考慮した運用改善目標を設定し、達成したかを把握していますか（サービス提供は使用者の満足度の向上につながるようにする必要があります）。

指標で管理 している	達成度を 把握している	担当者を決め、 一任している	把握していない	必要性を認め ない、または 分からない
5	4	3	2	1
----- ----- ----- ----- -----				

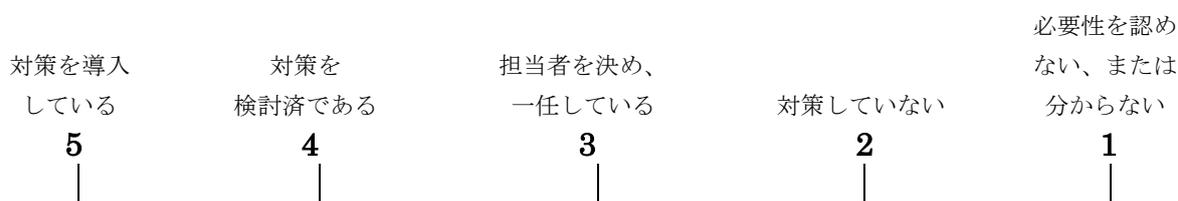
Q80. 導入以降のシステム処理量の変動を把握していますか（システムの負荷増大は、システムのレスポンス速度や故障率に大きく影響します）。

指標で 管理している	処理量を 把握している	担当者を決め、 一任している	把握していない	必要性を認め ない、または 分からない
5	4	3	2	1
----- ----- ----- ----- -----				

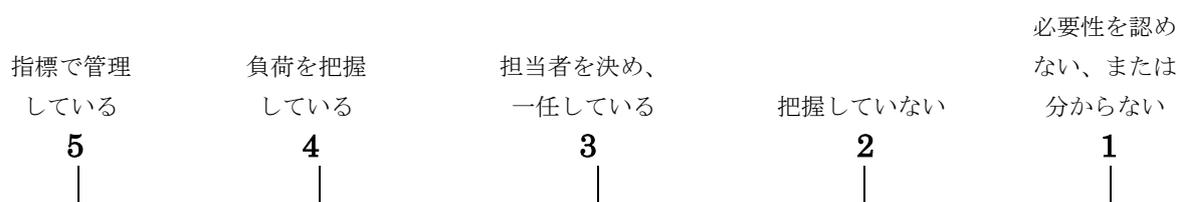
Q81. システム導入にあたって必要な運用コストを把握していますか（一般にシステム費用のうち60%が運用コストと言われてています）。



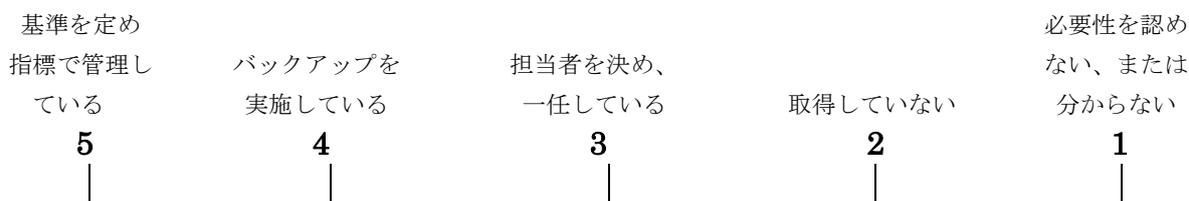
Q82. 企業の業務継続の面から欠くことができないシステムの災害、事故、停電対策を行っていますか（企業活動を継続させるために必要です）。



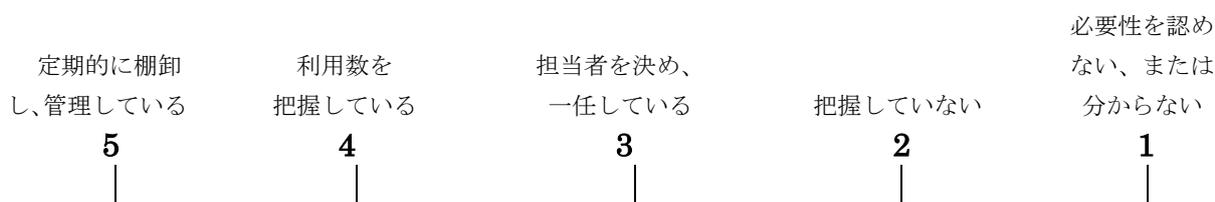
Q83. システムの負荷状況を把握できていますか（システムの負荷は、システムのレスポンスや障害発生率に大きな影響を与えます）。



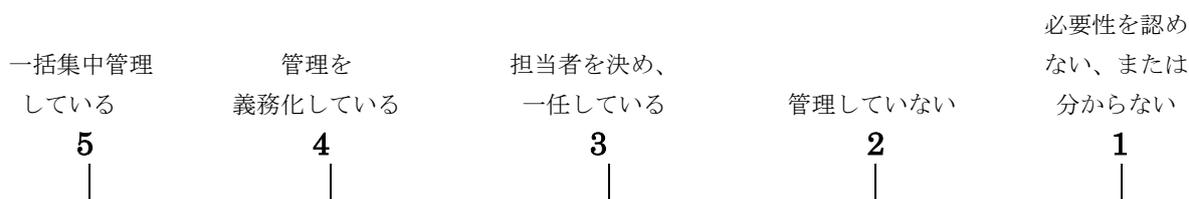
Q84. バックアップの取得は確実にできていますか（システム障害により重要なデータが失われたり、システムの再構成が必要になったりする場合があります）。



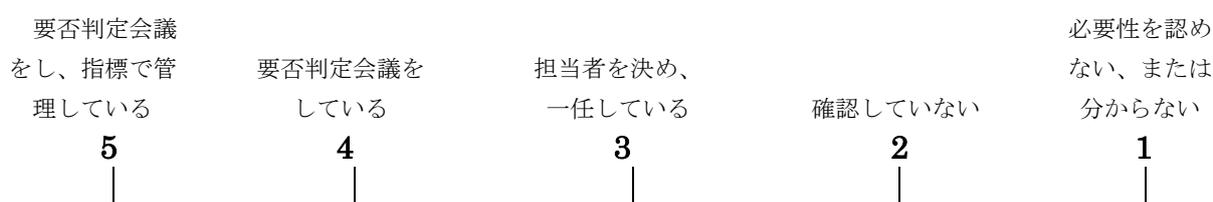
Q85. ライセンス契約数違反や無駄なライセンス購入はありませんか（著作権保護法で守られており、違反すると懲罰的罰金が課されたり、企業名が公表されたりします）。



Q86. 最新のシステム構成情報（ハード/ソフト）の管理を行っていますか（最新の情報になっていないと、トラブルを悪化させたり、回復が遅くなる場合があります）。

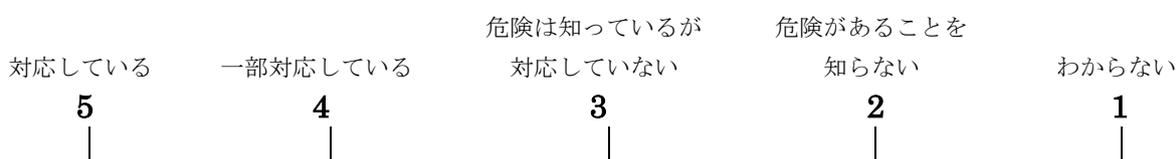


Q87. 変更の必要性を事前に確認していますか（不適切な計画に基づく構成変更・修正適用は、業務運用のスケジュールに支障をきたします）。

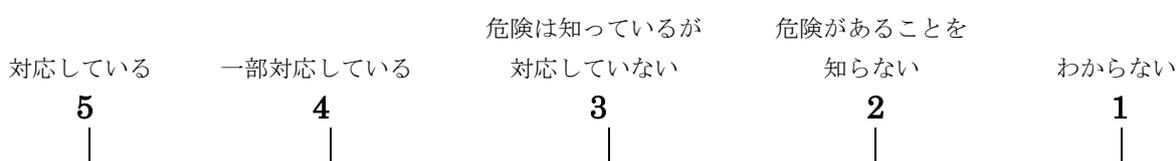


貴社のセキュリティ関連の対策について質問します

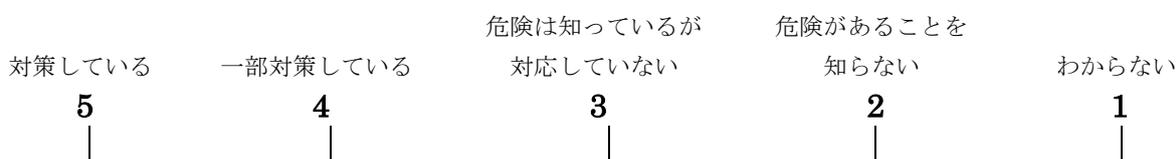
Q88. コンピュータウイルスに感染すると、PC のファイルが改ざんされたりコンピュータが破壊される危険があります。対応策をとっていますか。（ウイルス対策など）



Q89. コンピュータウイルスに感染すると、知らないうちにインターネットに情報を漏えいしたり、他のコンピュータに迷惑行為を行う可能性があります。対応策をとっていますか。（スパイウェア対策など）



Q90. Windows の不具合を利用して、悪意のある人が PC を攻撃することが出来ます、定期的なパッチ適用等の対応策をとっていますか。



Q91. 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。

全て把握 している	一部把握している	必要性はわかるが 把握していない	必要性があること を知らない	わからない
5	4	3	2	1

Q92. Winny 等のファイル交換ソフトが PC に入っていると内部情報が外部に公開される危険が大きくなります。PC の監視等の対策をしていますか。

対策している	一部対策している	必要性はわかるが 対応していない	必要性があること を知らない	わからない
5	4	3	2	1

Q93. 盗難・紛失による情報漏洩対策として、PC 内の全データを暗号化して、データを読み取ることができなくする方法があります。対応策をとっていますか。

対策している	一部対策している	危険は知っているが 対応していない	危険があることを 知らない	わからない
5	4	3	2	1

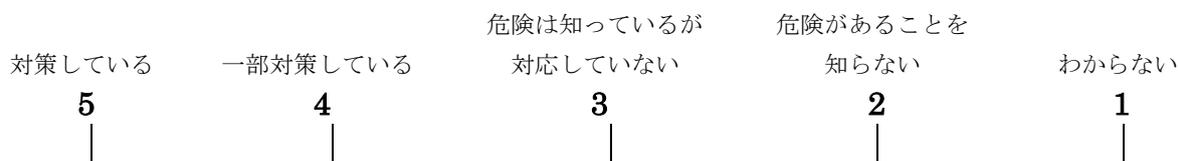
Q94. 電源や装置の故障で、PC 内の重要なファイルが壊れたり、なくなったりする場合があります。それに備えてデータバックアップ等の対策をしていますか。

対策している	一部対策している	危険は知っているが 対応していない	危険があることを 知らない	わからない
5	4	3	2	1

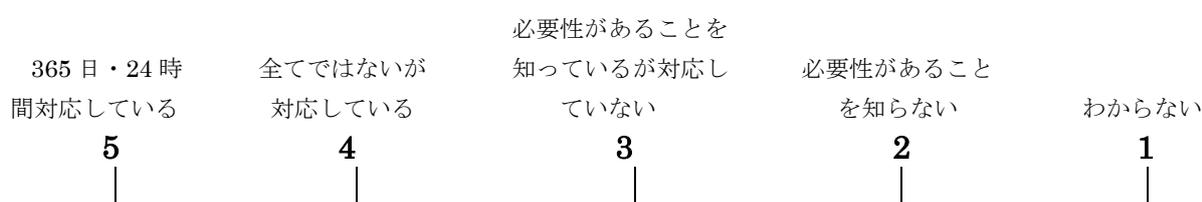
Q95. アダルトサイト等、インターネットで開くことができるページを制限できますが、対策をしていますか。

対策している	一部対策している	必要性はわかるが対 応していない	必要性があること を知らない	わからない
5	4	3	2	1

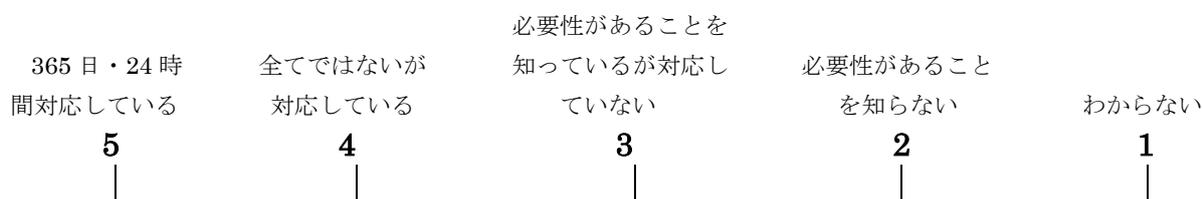
Q96. 通常のパスワードだけでなく、指紋などの生体認証によりユーザ認証をより強固にする方法があります。対応策をとっていますか。



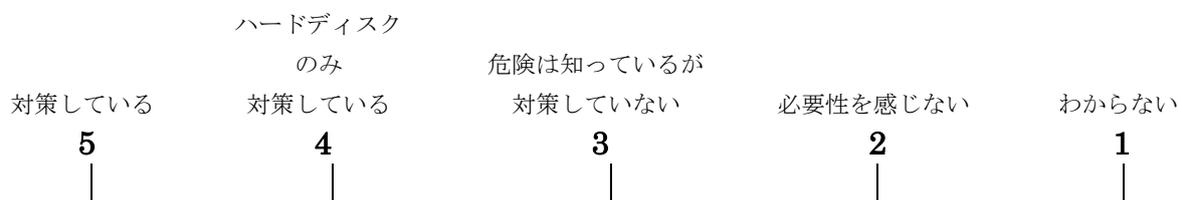
Q97. 外部からの不審者の侵入に備え、監視カメラや警備員の常駐、また入館者をチェック・記録していますか。



Q98. 部外者が重要なシステムを設置した部屋へ入室するのを制限したり、記録したりする仕組みはありますか。



Q99. 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。



貴社について質問します。

F1. 貴社名をご記入下さい【任意】

F2. 貴社の所在地をご記入下さい

【任意ですが分析のためにできれば都道府県から市区町村までのご記入をお願いします】

F3. 貴社の業種をお選び下さい

- | | |
|--|----------------|
| 1. 農林・水産・鉱業 | 2. 建設 |
| 3. 製造 | 4. 金融・保険 |
| 5. 不動産 | 6. 商業（卸売業、小売業） |
| 7. 運輸・倉庫 | 8. 電力・ガス |
| 9. 情報・通信（郵便、電気通信、放送など） | 10. 情報処理 |
| 11. サービス（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 | ） |

F4. 貴社の上場・非上場についてお答え下さい（複数選択可）

- | | | | | | |
|--------|----------------------------|--------------------------|--|--|--|
| 1. 非上場 | | | | | |
| 2. 上場 | 【東証 (a.一部 b.二部 c.マザーズ)】 | 【大証 (d.一部 e.二部 f.ヘラクレス)】 | | | |
| | 【名証 (g.一部 h.二部 i.セントレックス)】 | 【j.ジャスダック k.その他】 | | | |

F5. 資本系列についてお答え下さい

- | | | | |
|--------|---------------|-----------------|--------------|
| 1. 独立系 | 2. 上場企業の一般子会社 | 3. 上場企業の IT 子会社 | 4. 非上場企業の子会社 |
|--------|---------------|-----------------|--------------|

F6. 貴社の資本金と年商をご記入下さい

資本金

 百万円

年商

 百万円

—禁無断転載—

中堅・中小企業のITサービス導入実態と
リスク対策に関する調査研究

発行 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 21 年 3 月