

# 中堅・中小企業の IT サービス継続に関する 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 22 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

地震や集中豪雨など自然災害の多発、テロ、火災、そして新型インフルエンザウイルスによる昨年の大量感染者発生など、IT システムや人の安全性確保を含め、企業が直面する事業継続に対するリスクは年々多様化し増加しており、ビジネスに影響を与える度合いは深刻化する一方である。

これらの影響を最小限にとどめることが、ビジネスを継続させ事業を成功させる生命線であるばかりでなく、顧客や取引先に対する信頼・信用という観点からも重要であり、企業の社会的責任として不可欠な要求事項となりつつある。

現在では、ビジネス遂行において IT の活用分野が大幅に広がっており、いまや IT 利用が競争力の強化や事業遂行での生産性向上、迅速性の確保などの観点で必要不可欠となっている。

以上の状況下において、事業継続計画（BCP）の策定の中でも、IT サービス継続に対する投資プライオリティの位置づけが格段に高まり、事業継続の重要な要素となってきている。

事業継続計画とは、『企業が災害、緊急事態など不測の事態に遭遇した場合』に備え、中核となる事業の継続や、早期復旧を可能とするための方法を取り決めておく計画のことである。

しかしながら、中堅・中小企業においては、IT システムを支える設備や、インフラのトラブルへの対応などに関しては、IT サービス継続の重要性は理解されながらも、景気の問題や事業に対する投資プライオリティの観点から、今一歩と言わざるを得ない状況となっている。

さらに、中堅・中小企業では、IT システム投資に対し何をどのように進めたらいいのか分からないと言う段階の企業が多いのも事実で、IT 事業者の分かり易い提案や明確なコンサルテーションが、投資のプライオリティ付けにおいて重要な位置を占める。

以上を踏まえ、今年度は事業継続計画の IT に関する部分の「中堅・中小企業の IT サービス継続に対する取り組み実態や意識に関する調査研究」をテーマとし、事業継続に与える IT 部分のリスク対策への取り組みの実態を把握する目的でアンケート調査を実施した。この調査はアンケートに答えることで「IT サービス継続」の必要性または重要性について認識し、さらに、解説書を提供することで理解度を深めていただくことも目的としている。

本書を通じて、中堅・中小企業における整備・導入状況の実態を、そして面接調査においての問題点や課題、工夫苦労談、成功談などに触れていただき、さらには回答企業の中での「全体」「規模別」「業種別」「地域別」における自社の位置づけを認識いただくことにより、今後の IT サービス継続への最適な投資計画の一助としていただければ幸いである。

なお、アンケートでは、昨年度調査の「内部統制への取り組み状況」、「アウトソーシングの利用状況」について、この1年での対応や進捗がどのように変化したのかを探るための継続調査も、質問数を主要項目に絞り実施した。併せて今後の参考としていただければ幸いである。

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 田中 啓一

# 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	田中 啓一	日本事務器株式会社
副委員長	藤島 聰行	株式会社富士通エフサス
幹事	太田 和宏	日本事務器株式会社
委員	海老沢 久行	リコーテクノシステムズ株式会社
	遠渡 明久	株式会社大塚商会
	大島 章宏	日興通信株式会社
	岡 馨	東芝情報機器株式会社
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	佐藤 昭博	株式会社富士通エフサス
	鈴木 規純	株式会社ブロードリーフ
	高井 俊彦	日本事務器株式会社
	藤平 修孝	株式会社ビジネスコンピュータ
	松田 利明	東芝情報機器株式会社
	森 達矢	NEC フィールディング株式会社
	吉村 秀樹	株式会社シー・シー・ダブル

## 【IT サービス継続ワーキングチーム】

リーダー	太田 和宏	日本事務器株式会社
	大島 章宏	日興通信株式会社
	小原 芳和	株式会社富士通エフサス
	黒木 直樹	トレンドマイクロ株式会社
	平 玲子	リコーテクノシステムズ株式会社
	地神 明寛	株式会社ブロードリーフ
	土淵 純一	株式会社大塚商会
	野村 一平	株式会社ビジネスコンピュータ
	芳賀 明夫	株式会社大塚商会
	伴野 浩之	日本事務器株式会社
	藤本 昌宏	株式会社シー・シー・ダブル
	前場 宏之	トレンドマイクロ株式会社
	森 達矢	NEC フィールディング株式会社

**【継続テーマ(内部統制・アウトソーシング)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
	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
	山内 良治	株式会社大塚商会

**【執筆】**

岩崎 透
奥田 和男
福永 信義

**【事務局】**

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

(50音順)

# 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 IT サービス継続 .....	12
2.2 内部統制 .....	19
2.3 アウトソーシング .....	25
3. 調査と分析 .....	30
3.1 回答企業のプロフィール .....	31
3.2 IT サービス継続 .....	48
3.3 内部統制 .....	73
3.4 アウトソーシング .....	85
3.5 面接調査のまとめ .....	94
4. 集計グラフ .....	101
5. あとがき .....	200
付録 アンケート票 .....	203

# 1 調査概要

# 1 調査概要

## 1.1 調査の目的

本年度の調査は、事業継続の IT にかかわる部分に焦点を当て、中堅・中小企業の「IT サービス継続」の整備状況を把握し、問題点や課題を分析することを目的としている。

また、昨年度のテーマである「内部統制への取り組み状況」、「アウトソーシングの利用状況」についても、この1年間でそれらへの取り組み状況がどのように変化したかを調査している。

## 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。

- ・ 当協会会員の顧客企業
- ・ 全国の商工会議所登録企業からランダムに抽出

## 1.3 調査の実施方法

書面調査と面接調査の2種類の調査を実施。書面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) 書面調査

調査選定企業にアンケート調査票を配布し、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

書面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 化の参考とするべく、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伺うことで、補完情報とした。

## 1.4 「書面調査」調査方法の詳細

企業規模 : 従業員数が 20～350 人程度の中堅・中小企業  
対象者 : 経営者、もしくは情報システム管理者  
調査実施時期 : 平成 21 年 9 月 28 日～平成 21 年 11 月 30 日

## 1.5 「面接調査」調査方法の詳細

対象企業	: 対策が進んでいると思われる企業 17 社を選定
面接対象者	: 書面調査の回答者もしくは、情報システム管理者、担当者とした。
調査実施時期	: 平成 21 年 12 月 2 日～平成 21 年 12 月 22 日
調査方法	: 面接は基本的に報告書執筆担当の委員と事務局の 2 人 1 組で行った。
面接時間	: 1 時間程度

## 1.6 調査項目

### (1) 書面調査

#### ①IT サービス継続について

- ・ IT 化の現状について (Q1-10)
- ・ IT サービス継続対策について (Q11-26)
- ・ IT サービス継続への取り組みについて (Q27-37)
- ・ IT サービス継続支援サービスの導入状況について (Q38-40)

#### ②内部統制及びアウトソーシングの取り組みについて

- ・ 内部統制 (Q41-48)
- ・ アウトソーシング (Q49-55)

#### ③企業プロフィールについて

- ・ 企業プロフィール (F1-11)

※ 詳細は「付録」参照

### (2) 面接調査

#### ①IT サービス継続への取り組みについて

#### ②内部統制への取り組みについて

#### ③アウトソーシングの利用について

#### ④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・要望

#### ⑤業者・業界への期待

#### ⑥その他

## 1.7 書面調査回収結果

### 1.7.1 回収数

調査票発送数	853
有効回答数	224
回収率	26.3%
分析対象数※1	221

※1 有効回答数の内、3 社については、十分な企業プロフィールの記述がなかったため、分析対象から除外している。

## 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)	221	67	23	25	31	68	7
構成比(%)	100	30	10	11	14	31	3

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)	221	41	27	17	32	66	35
構成比(%)	100	19	12	8	14	30	16

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

企業規模は下記の従業員数区分で分類した。

	全 体	1-30人	31-60人	61-100人	101-350人	351人以上	不 明
件数(件)	221	35	37	41	56	45	7
構成比(%)	100	16	17	19	25	20	3

※ 調査対象企業の詳細な情報については、「4. 集計結果」を参照。

## 1.8 面接調査実施数

合計			<b>17 件</b>
岩手県	1 件	愛知県	1 件
宮城県	1 件	三重県	1 件
富山県	1 件	京都府	1 件
長野県	2 件	広島県	2 件
東京都	4 件	愛媛県	1 件
静岡県	1 件	熊本県	1 件

## 1.9 調査データの取り扱いについて

### (1) 集計除外企業

企業プロフィール部分にほぼすべて回答していない企業については、企業規模別、業種別などの分析を実施することが困難であるため、集計対象から除外した。

### (2) 未回答の取り扱い

未回答の部分がある企業については、その企業の回答をすべて削除せずに、未回答部分のみを集計対象から外した。ただし、企業プロフィールの部分（F1～F10）について未回答の場合は「不明」としてカウントし、集計を行った。

### (3) 従業員数別集計での「情報・通信業」の取り扱いについて

企業の IT に対する取り組み度合いは、従業員数と業種によって大きく異なる。特に「情報・通信業」では、その取り組みが他業種と比較して大きく進んでいる場合が多い。本調査のサンプルでは、「情報・通信業」が特定の企業規模の範囲に集中しており、従業員数別分析の中に業種別の特徴が同時に現れる。従業員数別の取り組み度合いの違いを正確に分析するために、本報告書の従業員数別集計では、「情報・通信業」を除いて集計を行った。

### (4) 企業規模の推定

従業員数、業種、年商についての記入がなかった場合は、可能な限りインターネット上に記載されている情報や企業情報目録などで補完した。

### (5) 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した。

### (6) 単数選択と複数選択について

本アンケートの質問には、選択肢を 1 つのみ選ぶ単数選択質問と、複数の選択肢を同時に選ぶことのできる複数選択質問がある。本報告書の図表タイトルの「複数回答可」の表記は、その質問が複数選択質問であることを示している。





## 2 全体のまとめ

## 2 全体のまとめ

### (1) 今年度調査の背景と目的

「IT の適用範囲の拡大は企業の競争力向上や事業遂行の生産性そして円滑な事業継続を支援する反面、IT 関連トラブルによるリスクも大きく経営者の IT 化投資の阻害要因となっている可能性がある」という認識の下、企業の安全・安心の IT 化と事業継続に寄与するために、この「IT 化部分での事業継続に影響を与えるリスク対策への取り組みの実態」を調査研究した。

併せて、前年度調査の価値を向上させる目的で昨年度調査の重要事項を継続調査して、その変化を探った。

### (2) 今年度調査の内容の概要

今年度は、今や企業経営において IT 活用が不可欠であることから、急速に増大する「IT 依存度についての実態」を把握するための質問を冒頭に設けた。

次に、事業継続を考える上で依存度の高い「IT サービス継続」について、自然災害や事故などにより IT システムに障害が発生した場合への対策も含め、どのような体制や対策計画が策定されているかを調査した。

また、前年度調査の「内部統制」と「アウトソーシング」の質問項目の中から、取り組みや対策が比較的進んでいない項目や当協会が重要と判断した項目に絞って調査した。

上記に加えて、いくつかの回答企業との面接調査により、書面調査の補完をしている。

今回のアンケートも、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、「内部統制」と「アウトソーシング」に関する解説書を調査票に添えた昨年度を踏襲して、今年度は解説書「やさしい IT サービス継続」を作成し調査票に添えた。これによって、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。本報告書と併せてこの解説書も利用されたい。

なお、これらの解説書は当協会のホームページ (<http://www.jcssa.or.jp/>) よりダウンロード可能となっている。

### (3) 報告書の全体構成

本報告書では、本章の次節以降の「2.1 IT サービス継続」、「2.2 内部統制」、「2.3 アウトソーシング」にそれぞれの調査分析のまとめを記述している。

また、第3章には面接調査の結果も含めてそれぞれの調査分析の詳細を記述し、第4章に質問ごとの回答分布をグラフ表示している。

## 2.1 IT サービス継続

企業活動にとってなくてはならないものになっている IT システムが長期間停止するような事態になると、企業活動に重大な影響を与えてしまうことになる。「IT サービス継続」とは、こうした IT サービスの中断や停止による「事業継続」に与える影響を、最小限に抑えるための仕組みとその仕組みづくりに必要なコストとの関係を分析して、最適化するための取り組みのことである。

調査は、「IT サービス継続」にかかわる 40 項目の質問に回答してもらったアンケート形式で行い、221 社から回答を得た。

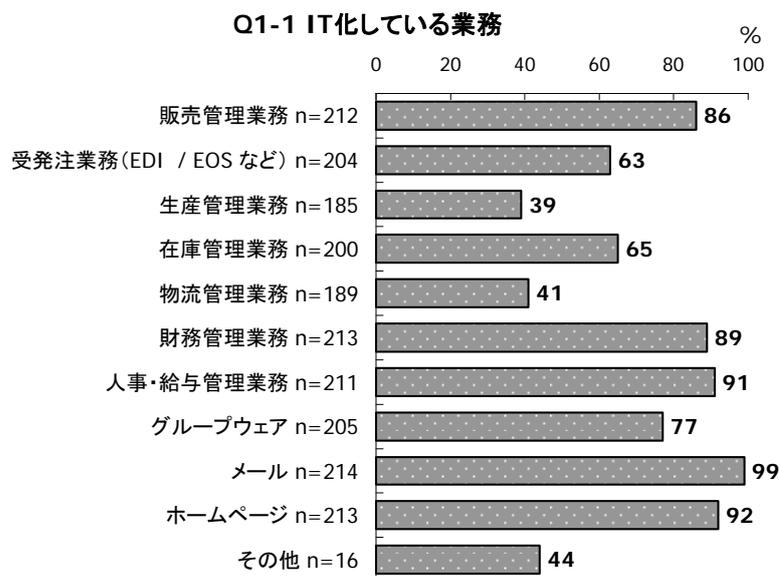
### 2.1.1 業務の IT 化状況

近年、各企業では業務の IT 化が進展し、IT サービスなくしては業務の継続が難しいという状況になってきている。

そのため、最初に「IT 化している業務」について質問した。結果を図表 2.1.1.1 に示す。

あらかじめ調査対象とした業務のうち、ほとんどの業務が IT 化率 50%以上の状況であることが分かった。

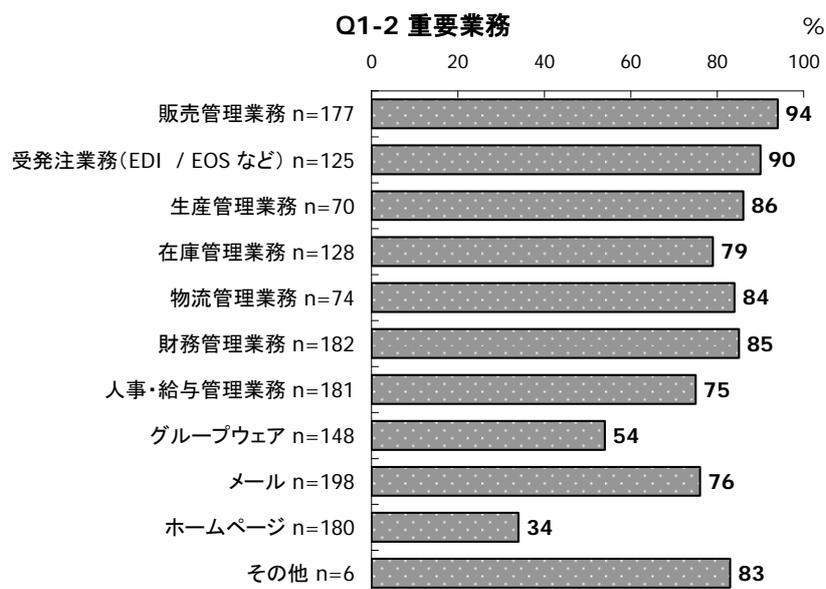
図表 2.1.1.1



IT 化率が比較的低く見える『生産管理業務』(39%) や『物流管理業務』(41%) も、業種別に分類して IT 化率を見てみると、「製造業」の場合『生産管理業務』が 73%、『物流管理業務』も 56%というように、かなり高い比率になっており、回答企業の業務内容に即した IT 化が推進されていることが分かる。(『生産管理業務』、『物流管理業務』の業種別 IT 化率は、「3.2 IT サービス継続」の図表 3.2.1.2 および図表 3.2.1.3 を参照されたい)

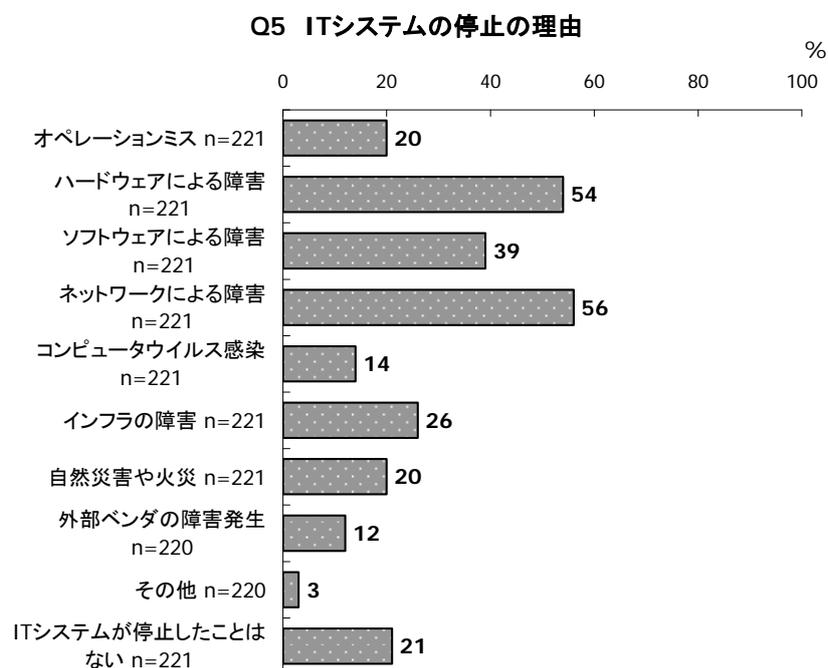
一方、IT 化している業務について、「IT システムの停止により、業務継続が出来なくなる重要業務かどうか」という質問に対する回答は、『ホームページ』と『グループウェア』を除き、ほとんどの業務が重要業務に相当するという結果であった。

図表 2.1.1.2



次に、「重要業務に重大な影響が発生した IT システムの停止」経験の有無について聞いたところ、『IT システムが停止した経験がない』との回答はわずか 21%にすぎず、大多数の企業は『業務に重要な影響があった IT システムの停止』を経験しているのである。

図表 2.1.1.3



システム停止の理由として、『ネットワーク障害』や『ハードウェアの障害』による停止経験を半数以上の企業が持っていることが分かった。

## 2.1.2 IT サービス継続対策状況

われわれは、2.1.1 項の調査結果から、調査対照とした企業が、「IT システムの停止」をかなりの確率で経験しており、それに伴って「重要業務の停止」もかなりの率で経験しているであろうと考えた。こうした停止経験は、「事業へのダメージ」という形で表面化することから、回答企業ではこのダメージを回避するために「IT サービス継続」のための「分析と対策立案」が行われているという図式を描いたが、分析の結果はそれほど単純なものではなかった。

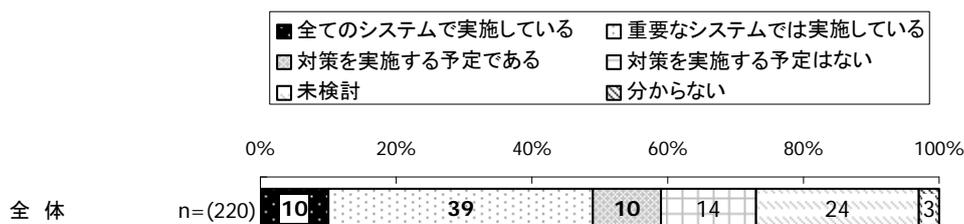
以下、調査対象とした企業の「IT サービス継続」に対する実現状況を分析していく。

### (1) 地震対策

全体の 49%が「地震による転倒やずれ / 落下防止の対策」をとっている。過去に「阪神淡路大震災」や「新潟県中越沖地震」などがあり、また、落下防止対策器具なども比較的安価で購入できることからかなり対策が進んでいるといえよう。

図表 2.1.2.1

Q11 地震による転倒やずれ / 落下防止の対策

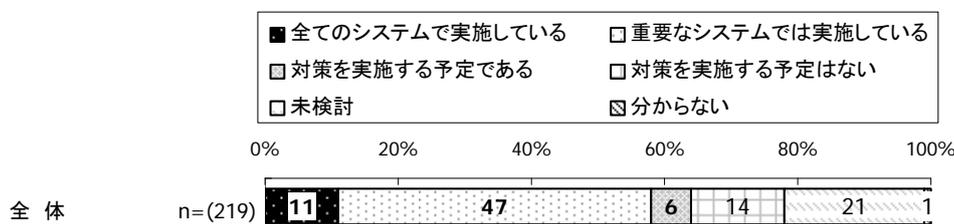


### (2) 落雷対策

こちらも全体の 58%が何らかの「落雷対策」をとっている。落雷は季節的に頻発する自然災害であり、対策のための機器も比較的安価であるとともに、被害を受けると復旧のためにかなりの費用と時間を必要とすることから対策が進んでいるといえる。

図表 2.1.2.2

Q12 落雷対策



### (3) バックアップ

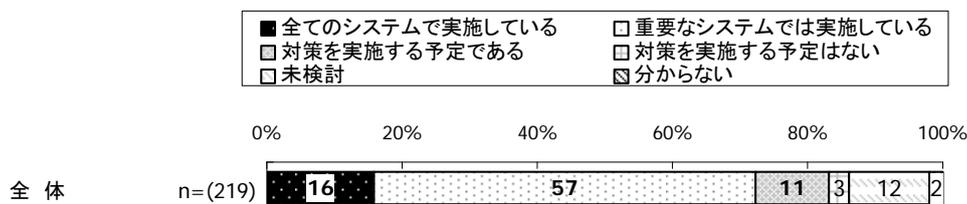
復旧を考慮したバックアップ設計やバックアップ実施基準は、73%と非常に高い率で実施できている。こうしたバックアップは、ディスク・ストレージやテープに保管されているものの、その保管場所を見ても、IT 機器と同一場所に保管されているケースが大半である。

ハードウェアやソフトウェアの障害であればその方が運用性は良いが、地震や水害といった自然災害の場合は、バックアップ媒体も同時に被害を受けるリスクがあることを十分認識して保管場所を選択す

る必要がある。

別途行った面接調査では、火災に対する対応として耐火金庫にバックアップ媒体を保管していると回答した企業もあった。媒体の保管場所を別にできない場合は、一つの方法としてこうした管理方法も一考に値する。

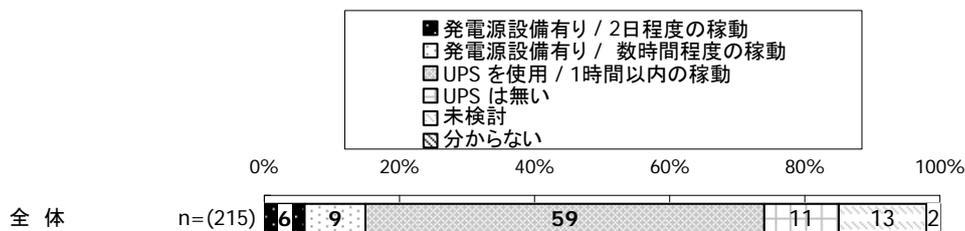
図表 2.1.2.3 Q14 復旧を考慮したバックアップ設計とバックアップ実施基準



#### (4) 停電対策

商用電源の停止に伴い、IT システムを運用するためには発電装置が必要となってくる。しかし、自然災害でない限り停電時間はそれほど長くないため、商用電源の停止から 1 時間程度の電源供給ができれば最低限のデータセーブなどが可能となり、IT システムの運用が継続できる。2 日程度の稼働が可能な大規模な発電設備を保有する企業から、サーバ等を正常に終了させる時間を確保するための UPS を保有する企業まで合わせると、74%の企業が何らかの停電対策機器を保有している。ただし、IT サービス継続の観点から見た場合には、自家発電や電源ルート二重化、あるいはハウジングの利用なども検討することが望ましい。

図表 2.1.2.4 Q17 長時間の停電に備えた発電設備の有無と稼働時間



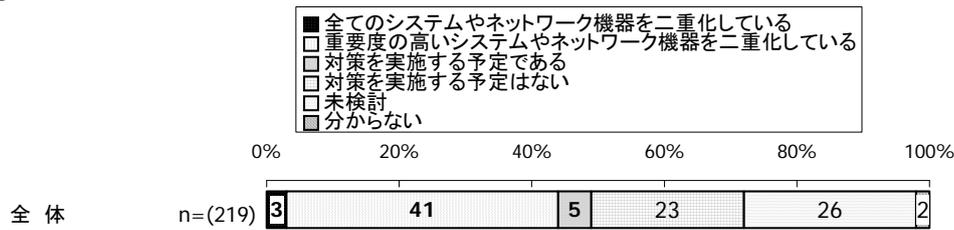
#### (5) 二重化対策

自然災害以外の障害から IT システムの停止を避けるためには、システムやネットワークの二重化が有効な手段となる。今回の調査でシステムやネットワーク機器を二重化して障害に対処しているとの回答は 49%で、われわれの予想を大きく上回る結果となった。

ただし、回答の中身を少し吟味してみると『全てのシステムやネットワーク機器を二重化している』との回答は 3%であり、大多数の回答は『重要度の高いシステムやネットワーク機器を二重化している』の 41%であった。この結果は、「IT サービス継続」にとって十分評価できる数値であると同時に、各企業は限られた予算で最大限の効果を生み出せる二重化を目指していることがうかがえる。

図表 2.1.2.5

Q18 システム、ネットワークなどの設備の二重化



(6) 緊急対応計画の策定

事後対応計画として緊急対応計画を策定する必要がある。計画には、緊急時対応体制（緊急時の対策本部や要員との連絡方法）、緊急時対応プロセス（代替機への切り替えや代替要員の手配）、緊急時対応手順などをあらかじめ決めておくと同時に、こうした情報を記載した緊急体制リストの作成が重要となる。

しかし現状は、緊急対応計画が策定できている企業は全体の 21% しかない。速やかな計画の策定が望まれる。

図表 2.1.2.6

Q36 緊急時対応計画の策定



(7) IT システム中断、停止時の「目標復旧時間」の検討

「IT サービス継続」の復旧目標には、『復旧時間』、『復旧ポイント』（どの時点のデータまで復旧させるか）、『復旧レベル』の 3 項目があるが、目標として比較的分かりやすいのが時間である。関係者が行動する場合、いつまでに復旧させるかが明確であれば活動のプライオリティ付けも可能になる。

しかし、検討しているのは『実施する予定』を含めても 38% しかなく、残る 62% の企業にも『復旧目標時間の検討』が望まれる。

図表 2.1.2.7

Q31 ITシステム中断、停止時の「目標復旧時間」の検討



(8) IT システムの設置フロアや建屋が使用できない場合の対処法の検討

災害でフロアや建屋が使用できないケースは予想外に多いものである。こうした場合における対処方法の決定も、復旧処置上は重要な要素である。

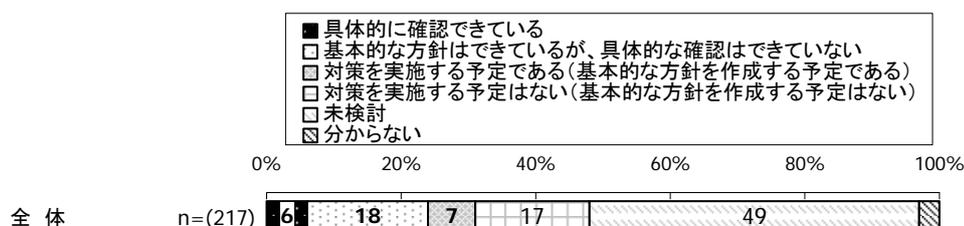
今回の調査では、こうした事態に対処するための具体的な方法が確認できているかを聞いている。『具

『具体的に確認できている』が6%、『基本方針はできているが、具体的には確認できていない』が18%、『対策を実施する予定』を含めてもわずか31%にすぎない。

もっとも、企業規模が大きくなるほど基本方針ができている比率は高くなるが、こうした事態が発生したらシステムの復旧もままならない状態となり得ることを十分認識した上で、対処方法を検討しておいてもらいたい。

図表 2.1.2.8

## Q22 ITシステム設置フロア・建物が使用できない場合や外部ITサービスの復旧対応について具体的な方法の確認



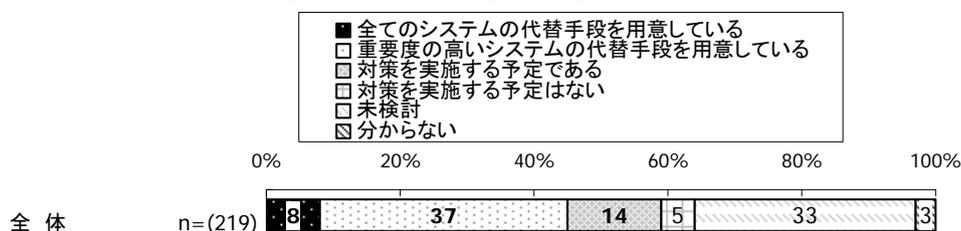
## (9) 代替手段の用意

IT システムが停止すると、従来の処理方法で業務を継続しなくてはならない。そのために、IT 化後も手書き伝票や電話 / FAX などを含めて代替手段を用意している企業は45%であり、『実施する予定である』も含めると59%の企業が対処できている。

しかし、見方を変えると残りの41%はこうした事態を想定していないことになり、場合によってはバックアップデータを利用した代替方法の検討や、旧来の処理方法を残しておくことを考えておかななくてはならない。

図表 2.1.2.9

## Q25 ITサービス停止時に業務継続するための代替手段の用意



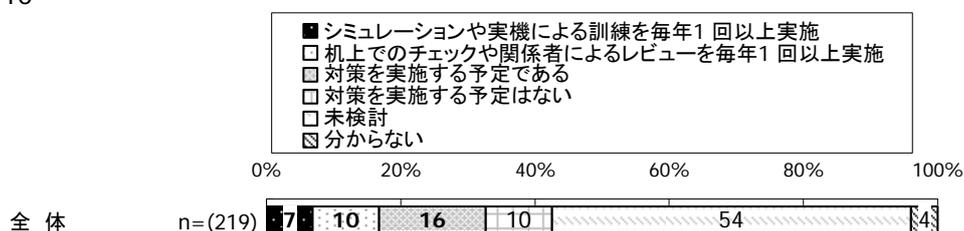
## (10) 復旧計画の検証

復旧計画は定期的に妥当性や有効性を確認し、必要があれば改善計画を立案しなければならない。妥当性や有効性の確認は、シミュレーションや実機での訓練、または机上でのチェックや関係者によるレビューという手段などで行うが、残念ながら『実施できている』は『予定』も含めて33%である。

計画は策定することも重要だが、妥当性や有効性が長時間検証されないと計画自体が陳腐化してしまい、肝心の復旧時に有効に機能しない可能性があるため注意が必要である。

図表 2.1.2.10

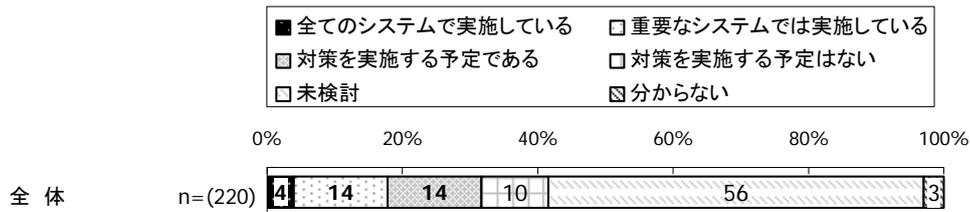
## Q26 復旧計画内容の妥当性・有効性の確認



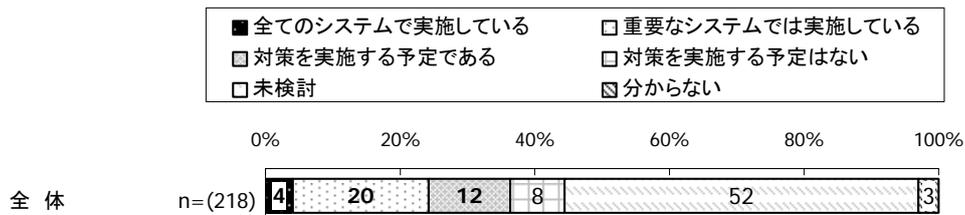
(11) 自然災害や人為的原因による IT システム障害への定期的な見直し

自然災害には、地震・雷・風水害・火災・材質劣化・材質疲労・変質などがあり、人為的原因（故意・過失）には、悪意の行動・破壊・放置、疲労・能力不足による操作ミスなどが考えられる。こうしたことが原因で IT システムが障害を起こすことがある。IT サービスの継続的稼働を望むのであれば、こうした脅威から IT システムを維持するための仕組みの見直しが必要となるが、定期的の実施できているのは自然災害については 18%、人為的原因については 24%しかなく、見直しのためのルールづくりが必要であろう。

図表 2.1.2.11 Q32 自然現象によるITシステム障害への定期的な対策見直し



図表 2.1.2.12 Q33 人為的原因のITシステム障害への定期的な対策見直し



以上、いくつかの対策や対応方法を眺めてきたが、全体として対策がかなり進んでいる項目とさほどでもない項目が混在している。

回答企業に対する面接調査の中にも意見があったが、「IT サービス継続」を意識して各種対策をとったわけではなく、過去にネットワークやディスクの障害によるシステム停止の復旧に手間取ったことに対する反省から、適切な予防措置の検討に迫られた結果や自社のシステムをより冗長性の高いものにするための活動結果が、現在の状況であるのが偽りのない実態であろう。

いずれにせよ、すべてではないにしろ対策は取られているわけであるから、今回の報告を参考にして、自社として不足している領域をさらに強化すれば、「IT サービス継続」も、より成果の出るものになると考えられる。

また、今回の調査では「IT サービス継続」を包含した「事業継続計画」の策定状況についても質問したが、既に策定している企業が 20%、今後実施する予定が 17%、未検討の企業が 52%であった。既に策定している企業の中には、親会社や取引先との関係で策定を急いだ企業もあるようである。

本来は、「事業継続計画」に基づいて「IT サービス継続」の検討を行うのがあるべき姿ではあるが、現実には「事業継続計画」の策定が先行しているとは言い難い状況である。

したがって、「事業継続計画」の検討がまだできていない企業は、自社の IT 化推進状況を考慮した上で「IT サービス継続」の検討を推進し、その結果を踏まえて全社レベルでの「事業継続計画」の策定を進めていくことをお勧めする。

## 2.2 内部統制

内部統制について、昨年度の傾向からの変化を見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、他の課題との関係を踏まえて、質問を昨年からの変化についての質問と、重点事項についての質問とに絞りこんでいる。昨年度の質問数が 39 問であるのに対し、本年度の質問数は、15 問である。昨年度も、その前年度からの変化を探るための調査と分析を行っている。その経験から、同じ質問で変化を見るということも重要であるが、本年度は直接的に変化そのものを聞く質問を新たに設けた。内部統制の 15 問のうち 7 問が変化そのものを聞く質問である。

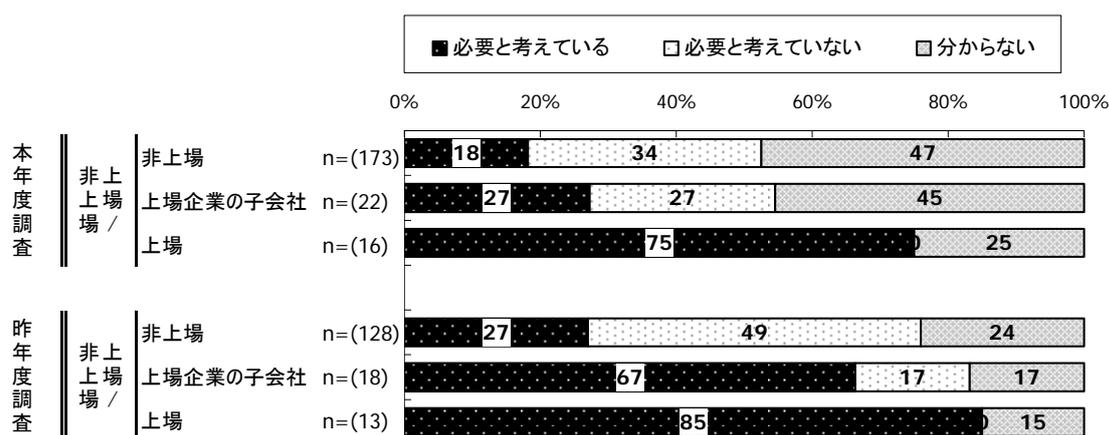
以下に内部統制について、アンケート結果の概要を述べる。

### (1) 金融商品取引法への対応の必要性

最初に、金融商品取引法への対応が『必要と考えている』かどうかを聞いた。次いで、『必要と考えている』回答企業にその理由を、また『必要と考えていない』回答企業にその理由を聞いた。これに対する回答の状況を、昨年度の状況を含めてそれぞれ、図表 2.2.0.1、図表 2.2.0.2、図表 2.2.0.3 に示す。

図表 2.2.0.1

Q41 金融商品取引法への対応の必要性



図表 2.2.0.2

Q41 -1 金融商品取引法への対応を必要と考えている理由（複数回答可）

単位:%			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	出資元(または親会社)から規制を受けるため	取引先から規制を受けるため	法規制を受けるため	特別な理由はない
本年度調査	非上場 (n=31)		48	10	35	23	10
	上場企業の子会社 (n=6)		33	100	-	17	-
	上場 (n=12)		-	17	8	92	8
昨年度調査	非上場 (n=33)		30	18	33	36	12
	上場企業の子会社 (n=12)		8	75	-	42	8
	上場 (n=11)		-	-	-	100	-

図表 2.2.0.3

Q41 -2 金融商品取引法への対応を必要と考えていない理由（複数回答可）

単位:%			費用対効果が分からないから	取引先から要請がないから	上場していないから	株式公開していないから	必要性が不明確だから
本年度調査	非上場 (n=59)		19	5	47	37	34
	上場企業の子会社 (n=6)		-	17	50	67	33
	上場		-	-	-	-	-
昨年度調査	非上場 (n=63)		5	21	60	60	29
	上場企業の子会社 (n=3)		-	33	33	67	33
	上場		-	-	-	-	-

昨年度と比較すると、金融商品取引法への対応を『必要と考えている』との回答は減少し、さらに、『分からない』との回答は増加している。『必要と考えている』との回答は、「非上場」、「上場企業の子会社」そして「上場企業」すべてにおいて減少しているが、「上場企業の子会社」の減少が著しく、半分以下となっている。

このことは、金融商品取引法への対応を必要と考えている理由に対する「上場企業の子会社」の回答の変化にも表れている。すなわち、『法規制を受けるため』との理由は42%から17%に減り、一方、『親会社からの規制を受けるため』との理由は75%から100%へと増えている。金融商品取引法の施行から2年経っており、規制の対象となる子会社や業務範囲が明確になってきたためと考えられる。

一方、金融商品取引法への対応を不必要と考えている理由への回答は、昨年度と比べ、『費用対効果が分からないから』との理由が昨年度に比べて約4倍に増えている点が目に付く。実施の要否の判断がよりシビアになっており、景気後退の影響が表れていると思われる。『上場していないから』および『株式公開していないから』は、昨年度と比べて非上場企業で減少しているものの、依然多くの企業が必要と考えないことの理由としている。

総じて、各企業が金融商品取引法の規制範囲に対する認識が明確になり、対応の要否も明確になってきたという点がこの一年の変化である。しかし、一方では『ビジネスチャンスを生む』として積極的な姿勢で対応する企業も増えている。

## (2) 金融商品取引法に対応するための取り組み

金融商品取引法に対応するための「取り組み」と「今後の取り組み予定」について聞いた。これは、前者に対して『対応体制を検討中』、『情報収集中』、『取り組んでいない』と答えている企業に対してのみ聞いたものである。これに対する本年度の回答の状況を、昨年度の回答と併記してそれぞれ図表2.2.0.4、図表2.2.0.5に示す。

図表 2.2.0.4

Q42 金融商品取引法に対応するための取り組み（複数回答可）

				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、対策を準備中である	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
単位:%								
本年度調査	上場/ 非上場	非上場	(n=153)	2	7	3	15	75
		上場企業の子会社	(n=22)	18	5	-	18	59
		上場	(n=12)	50	17	17	8	8
昨年度調査	上場/ 非上場	非上場	(n=113)	1	10	2	25	65
		上場企業の子会社	(n=13)	15	8	15	38	31
		上場	(n=11)	36	45	-	9	9

図表 2.2.0.5 Q42 -1 金融商品取引法に対応するための今後の取り組み（複数回答可）

		単位:%	外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行う	外部の専門家を利用して、現状調査を行う	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
本年度調査	非上場	(n=124)	-	1	10	25	67
	上場企業の子会社	(n=15)	-	7	7	27	67
	上場	(n=4)	25	-	25	25	25
昨年度調査	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

全体として見ると、『特に取り組んでいない』との回答が大半を占めているのは昨年度同様であり、その割合はむしろ増加している。

「上場企業」については、『対応体制を決定、対策整備を終え、評価作業に入っている』の割合が36%から50%に増え、『対応体制を決定し、対策を準備中である』が45%から17%に減っていることから、対策が順調に進んでいることがうかがえる。

「非上場企業」については、『特に取り組んでいない』との回答が65%から75%に、さらに、上場企業の子会社では31%から59%に増え、実施の要否判断が明確になって来ていると考えられる。

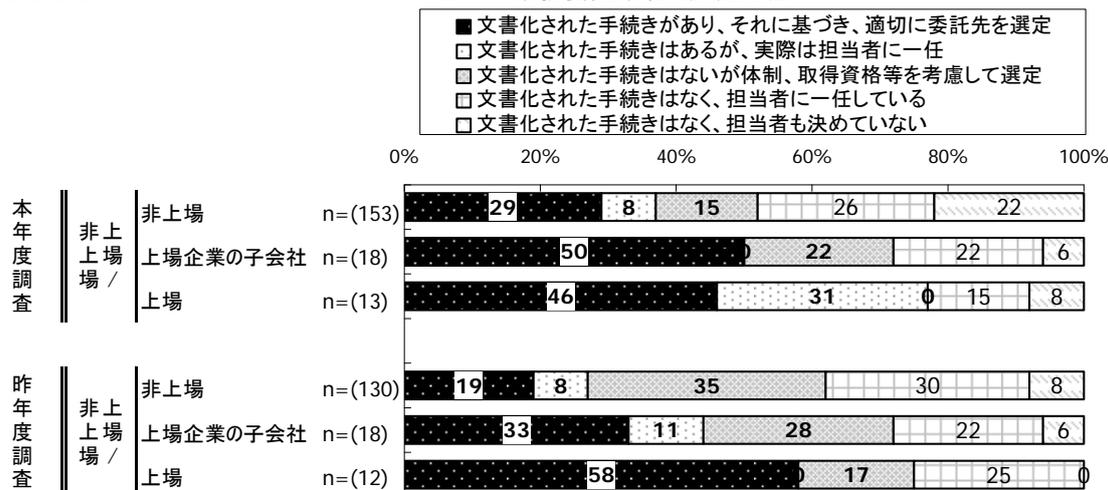
### (3) 業務委託業者の選定方法

『文書化された手続きがある』割合が、「上場企業」では58%から77%へと大幅に増加している。また、「上場企業の子会社」でも44%から50%に増加している。さらに必ずしも金融商品取引法対応を必要としない「非上場企業」でも27%から37%へと増加しており、金融商品取引法への対応の要否にかかわらず内部統制の考え方が着実に浸透してきていると考えられる。

この反面、「非上場企業」では、『担当者に一任』または『担当者も決めていない』割合が38%から48%に増加し、内部統制がおざなりにされていることも分かる。

図表 2.2.0.6

### Q45 業務委託業者の選定方法



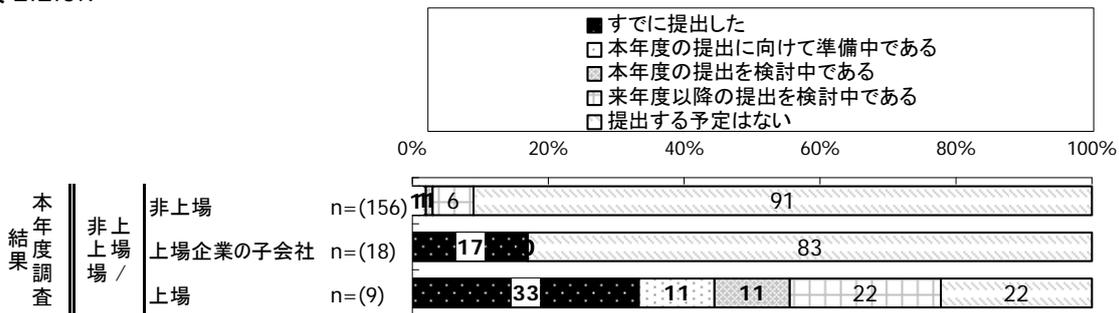
(4) 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制書の提出

予想された通り、「上場企業」では、『すでに提出した』、『本年度の提出にむけて準備中である』、または『本年度の提出を検討中である』との回答は 55%に達している。『来年度以降の提出を検討中である』を含めると 88%の企業が『提出した / する予定』と答えている。

必ずしも内部統制報告書の提出を義務付けられていない「上場企業の子会社」のうち、17%が『すでに提出した』と答えているが、これは自社自身が上場企業であった場合や、親会社への報告が回答に含まれたものと考えられる。

また、当然ではあるが内部統制報告書の提出を義務付けられていない「非上場企業」では、91%の企業が『報告書を提出する予定はない』と答えている。

図表 2.2.0.7 Q46 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制報告書の提出



(5) 金融商品取引法対応の投資

金融商品取引法に対応するための投資内容を、ハードウェア、ソフトウェア、業務文書化、業務改善に分けて聞いた。いずれの投資分野でも投資はしていないとの回答が大半であり、厳しい投資環境に置かれていることがうかがわれる。詳細については、「3.3.6 金融商品取引法対応の投資」を参照されたい。

①ハードウェア / ソフトウェアへの投資について

金融商品取引法対応が義務付けられた「上場企業」を除き、ハードウェアへの『投資はしていない』との回答が圧倒的に多かった。「上場企業」では、『投資した』と回答した企業が 75~92%であった。ハードウェアの投資内容では、『システム二重化』、『セキュリティ対策』、『ストレージ』より『バックアップ装置』へ投資が多く、システムのデータ損失への対策に重点が置かれていることが分かる。

ソフトウェアの投資内容では、文書やファイルの利用者を制限する『アクセス管理などセキュリティ対策』、業務処理プロセスを IT 化する『ワークフロー』、次いで、『ウイルス対策』、『文書管理』の順に投資が行われている。

②業務文書化 / 業務改善への投資について

「上場企業」では 80%以上の企業が『文書化した』あるいは『改善した』と回答している。実施方法を見ると、業務文書化については『すべて社内実施』と『外部のコンサルを受け、社内実施』が均衡しており、業務改善については、後者が前者を上回っている。改善には内部の力だけでは不足する場合が多々あることがうかがわれる。

上場企業である親会社から文書化の要請が考えられる「上場企業の子会社」では、親会社から文書化の方針や、実施方法についての指示があるためか『すべて社内実施』の割合が高い。改善についても同様である。

一方、必ずしも金融商品取引法対応が義務付けられていない「非上場企業」でも、『文書化した』割合が31%、『改善した』割合が39%と大きい。「非上場企業」とは言え、上場企業との取引を維持するためにも、内部統制の強化や文書化、業務改善は避けられないと再認識すべきであろう。

#### (6) 企業ガバナンスの観点からの内部統制

内部統制は、企業ガバナンスの観点からも実施されることが推奨される。この観点から業務処理統制とIT全般統制について聞いた。業務処理統制に対する回答状況を図表2.2.0.8に、IT全般統制については図表2.2.0.9に示す。

図表 2.2.0.8 Q48 -1 内部統制：業務処理統制（複数回答可）

			改善の中で 統制のIT化 を進める	現状の文書 化と改善を 行う	現状の文書 化を行う	現状を調査 する	対応予定は ない
単位:%							
上場/ 非上場	非上場	(n=159)	22	16	6	14	47
	上場企業の子会社	(n=17)	24	35	6	12	24
	上場	(n=13)	85	31	8	-	-

図表 2.2.0.9 Q48 -2 内部統制：IT全般統制（複数回答可）

			ISO等の認 証を取得す る	ITIL/ COBIT等 の業界基準 に合わせ改 善を進める	金融商品取 引法の要請 の範囲で対 応する	現状の文書 化を行う	対応予定は ない
単位:%							
上場/ 非上場	非上場	(n=157)	13	4	6	25	52
	上場企業の子会社	(n=17)	6	12	29	24	35
	上場	(n=12)	17	17	75	25	-

#### ①業務処理統制

全体的に、業務処理統制に『対応予定はない』企業の割合は、金融商品取引法への『対応が不要』とする割合（「非上場企業」で81%、「上場企業の子会社」で72%、「上場企業」で25%）に比べ大幅に低く、金融商品取引法への対応の要否にかかわらず積極的に取り組まれていることが分かる。

「上場企業」では、『現状の文書化を行う』段階を超えて『現状の文書化と改善を行う』が31%、更に『改善の中で統制のIT化を進める』回答が85%もあり、業務処理のIT化が大きく進んでいる。

「上場企業の子会社」、「非上場企業」も「上場企業」には及ばないが、『改善の中で統制のIT化を進める』との回答が20%を超え、業務処理のIT化が進んでいることがうかがえる。

#### ②IT全般統制

ここでも、全体的にIT全般統制に『対応予定はない』企業の割合は、金融商品取引法への『対応が不要』とする割合に比べ大幅に低く、金融商品取引法への対応要否にかかわらず積極的に取り組まれている。

「上場企業」では、『金融商品取引法の要請の範囲で対応』が75%と圧倒的に高いが、『ITIL/COBIT等の業界基準に合わせ改善を進める』、『ISO等の認証を取得する』などの、より積極的な対応も目立つ。

「上場企業の子会社」では、「上場企業」には及ばないが、同様の取り組み傾向が見られる。特筆すべきことは、どの区分でも『現状の文書化を行う』との回答が25%近くあり、特定の個人に頼った、いわゆる「属人的運用」から「文書化され、誰にでも理解できる運用」へ向かっているものと考えられる。

以上、内部統制についての前年からの変化を見てきたが、「上場企業」、「上場企業の子会社」および「非上場企業」において、それぞれ変化の傾向は異なっている。

「上場企業」では、金融商品取引法に対する取り組みとして『対応体制を決定、対策整備を終え、評価作業に入っている』との回答が増え、また、90%近い企業が内部統制報告書を『提出した / する予定』という段階まで進んでいる。また、ハードウェア / ソフトウェアなどへの投資も積極的に行っている。

「上場企業の子会社」では、金融商品取引法への対応の必要性として、『必要と考えている』との回答が半減しているという変化が目立つが、親企業が金融商品取引法の規制範囲に対する認識を明確にし、子会社の対応の要否をより明確にしたことによるものと思われる。

「非上場企業」では、金融商品取引法に対する取り組みで『特に取り組んでいない』との回答を増やしているが、具体的な内部統制課題に対しては積極的に取り組んでいる姿勢がうかがわれる。業務委託業者の選定方法では、『文書化された手続きがある』との回答が前年より増えており、また、業務処理統制として『改善の中で統制の IT 化を進める』あるいは『現状の文書化と改善を行う』と 20%以上の企業が答えている。一方、金融商品取引法への対応を必要と考える理由として、『ビジネスチャンスを生む』との回答が増加しており、積極的な姿勢で対応する企業も増えている。

## 2.3 アウトソーシング

アウトソーシングについて、昨年度の傾向からの変化を見るために今年度もアンケートを行った。

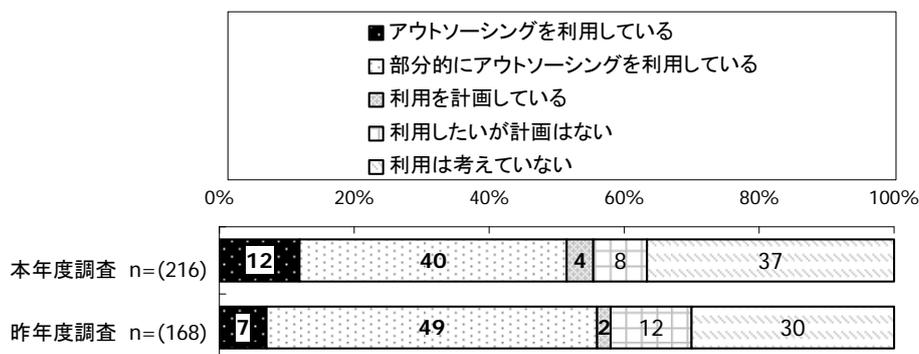
今回のアンケートでは、昨年からの変化についての質問と重点事項についての質問とに絞りこんでいる。昨年度の質問数が38問であるのに対し、本年度は7問である。

アウトソーシングに関する7問のうち2問については、変化そのものを聞く新たに設けた質問である。以下にアウトソーシングについて、アンケート結果の概要を述べる。

### (1) アウトソーシングの利用状況と導入時の期待項目

アウトソーシングの利用の状況を聞いた。併せて、アウトソーシング導入時に最も期待したことは何かを聞いた。これに対する本年度の回答状況を、昨年度のデータとともにそれぞれ図表 2.3.0.1 と図表 2.3.0.2 に示す。

図表 2.3.0.1 Q49 ITシステム管理・運用・保守のアウトソーシング



図表 2.3.0.2 Q50 アウトソーシング導入時にもっとも期待したこと（複数回答可）

		システム利用者の満足度向上	費用の平準化	システム管理者の負担軽減	セキュリティの強化	システムの安定化	業務の改革・改善	本業への集中による競争力強化	システムコスト、人的コストの削減	その他
単位:%										
本年度調査	(n=111)	10	4	42	23	45	15	13	25	2
昨年度調査	(n=92)	2	2	16	4	24	9	9	25	9

昨年度と比べて、『アウトソーシングを利用している』との回答は7%から12%へと大幅に増加している。一方、『利用を考えていない』との回答も30%から37%へと増えている。ここでは、図表として示さないが、比較的従業員数が少ない企業でもアウトソーシングの利用が進んでいるという点に注目し、第3章ではより詳細に触れている。

また、最も期待した効果としては『システムの安定化』の回答が多い。『システム管理者の負荷軽減』、『システムコスト、人的コストの削減』、『セキュリティの強化』の順でこれに続く。

昨年度は、『コストの削減』が1位であり、25%という数値は変わっていないが、3位に落ちている。逆に、『システムの安定化』は24%から45%に増えて1位となっている。昨年度は、『コスト削減』だけ

を多くの企業が期待したが、他の事柄への期待も増えたわけである。

アウトソーシングへの期待内容が変わってきているのが分かる。第3章では、従業員数別、業種別の分析をしているので、これを参考に自社にとって何が大切かを選択して検討してほしい。

## (2) アウトソーシング利用の変化

アウトソーシングの対象業務について「ヘルプデスク」、「システム・オペレーション」、「システム監視」、「システム運用・支援」、「ハウジング」、「ホスティング」、「その他」の7項目に関して、それぞれの利用が過去一年間でどう変化したかを聞いた。

これに対する回答状況を図表 2.3.0.3 に示す。

図表 2.3.0.3 Q51 過去1年間のアウトソーシング利用状況

単位:%	全 体	新規に利用し始めた/ 計画し始めた	利用を維持している	利用を中止した	以前から利用していない	分からない
ヘルプデスク	n=(105)	4	37	1	50	9
システム・オペレーション	n=(104)	3	31	-	59	8
システム監視	n=(105)	3	43	1	49	5
システム運用・支援	n=(105)	4	51	1	37	7
ハウジング	n=(102)	2	22	-	57	20
ホスティング	n=(103)	3	36	-	48	14
その他	n=(17)	-	6	-	53	41

『利用を維持している』あるいは『新規に利用し始めた / 計画し始めた』と回答している企業が多いのは、「システム運用支援」と「システム監視」であり、それぞれ 55%、46%である。この二つの形態のアウトソーシングの利用がほぼ定着しているように見える。

『新規に利用し始めた / 計画し始めた』との回答がどの形態についても 2~4%と決して高くなく、増加は緩やかである。

なお、『分からない』との回答が「ハウジング」で 20%、「ホスティング」で 14%ある。

## (3) アウトソーシングに対しての導入前の期待効果と導入後の効果実績のギャップ

アウトソーシング導入時の期待効果と導入後の実績間のギャップを、期待効果である「コスト削減」、「競争力強化」、「業務改善」、「システム安定化」、「セキュリティ向上」、「IT 管理負荷軽減」、「利用者満足度向上」について聞いた。回答状況を図表 2.3.0.4 に示す。

図表 2.3.0.4 Q52 アウトソーシングの期待効果と実績のギャップ

	全 体	期待以上の 効果があっ た	期待通りの 効果があっ た	効果がな かった	状況が悪化 した	期待しなかつ た / 分から ない
コスト削減	n=(103)	1	39	13	3	45
競争力強化 (本業への集中)	n=(103)	3	36	16	-	46
品質向上 (業務の改善)	n=(103)	3	50	13	-	35
品質向上 (システムの安定化)	n=(102)	6	59	9	-	26
セキュリティ向上	n=(101)	5	57	10	-	28
負荷軽減(IT管理)	n=(103)	4	58	10	1	27
利用者満足度向上	n=(101)	2	39	20	-	40

「コスト削減」、「競争力強化（本業への集中）」、「利用者満足度向上」については、『期待以上もしくは期待通りの効果』が得られた企業は40%程度にしか達していない。

「業務改善」、「システムの安定化」、「セキュリティ向上」、「IT 管理負荷軽減」について、『期待以上もしくは期待通りの効果』が得られた企業は50%以上である。「システム安定化」が65%に達している点は特筆すべきである。

この点を、図表 2.3.0.2 に示した「最も期待したこと」に対する回答状況と合わせ見ると興味深い。「システムの安定化」のように実績の上がった期待効果に対し、その効果の継続を新たな期待効果として重視していることが分かる。

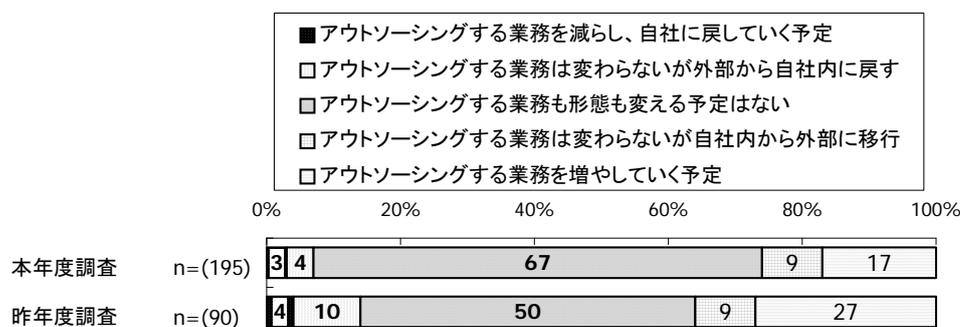
アウトソーシングへの期待効果は、実際とのギャップを反映して変化しているのであろう。「コスト削減」から「システムの安定化」および「負荷軽減（IT 管理）」へウエイトが移ってきている。

図表 2.3.0.2、および図表 2.3.0.4 を参照してほしい。

#### (4) アウトソーシングの今後の利用予定

アウトソーシングの今後の利用予定を聞いた。これに対する本年度の回答状況を、昨年度と併せて図表 2.3.0.5 に示す。

図表 2.3.0.5 Q53 アウトソーシングの今後の利用予定



昨年度に比べて『アウトソーシングする業務を増やしていく予定』の企業が、27%から17%に減少している。一方、『業務も形態も変える予定はない』企業が、50%から67%に増加している。

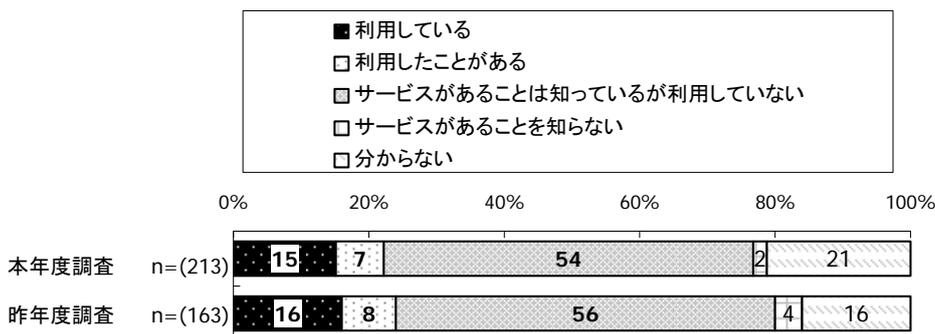
以上から、アウトソーシングの利用は定着し、現状維持の傾向にあるといえよう。

(5) SaaS / ASP サービスの利用状況と利用予定

SaaS / ASP サービスの利用状況を聞いた。これに対する本年度の回答状況を、昨年度と併せて図表 2.3.0.6 に示す。

図表 2.3.0.6

Q54 SaaS / ASPサービスの利用

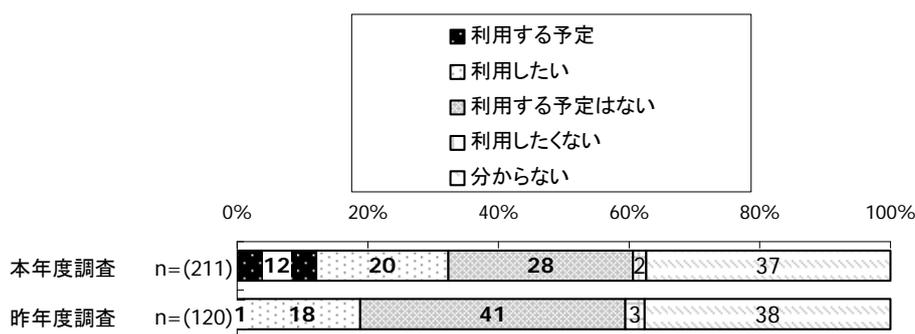


『利用している』と『利用したことがある』との回答は合わせて22%であり、昨年度とほとんど変わっていない。まだまだ普及していないと考えられる。

また、SaaS / ASP サービスの利用予定を聞いた。これに対する本年度の回答状況を、前年度と併せて図表 2.3.0.7 に示す。

図表 2.3.0.7

Q55 SaaS / ASPサービスの今後の利用予定



『利用する予定』、『利用したい』との回答は合わせて32%であり、昨年度の19%から大幅に増えている。特に、『利用する予定』の企業は大きく増えている。これはSaaS / ASPに対する理解が進み、導入を検討しようとしている企業が増加する傾向にあると考えられる。

以上、過去1年間でのアウトソーシングの変化を見てきたが、ヘルプデスクなどの対象業務において、『中止した』企業はほとんどなく、『利用 / 計画し始めた』企業は数%である。また、今後の利用予定に関しては、『増やしていく予定』が前年より減っているが、『変える予定がない』が増えていることから、アウトソーシングの利用は定着しているといえるであろう。

アウトソーシングへの期待効果とその評価では、例示したコスト削減などの効果項目において、『期待以上 / 期待通りの効果があった』が 40 から 65%であり、『効果がなかった』が 9 から 20%であった。しかし、『期待しなかった / 分からない』が 26 から 46%であることを考えると、企業はそれなりに満足しているとしても、IT サービス事業者の側はさらなる効果が期待できるサービスを提供するための努力が必要だといえるであろう。

なお、期待効果という点で、前年は『コスト削減』が 1 位であったが、本年は『システムの安定』が 1 位、『システム管理者の負荷軽減』が 2 位となっており、企業側の見方が変わってきている点も見逃せない。

### 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 IT サービス継続」、「3.3 内部統制」「3.4 アウトソーシング」および「3.5 面接調査のまとめ」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「回答企業のプロフィール」調査では、いくつかの変更があるが、ほぼ昨年度の質問項目を設定している。

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、以下の通りである。

**所在地：** 『首都圏』が減り、『市町村』が増えているが、大きな変化はない。

**業種：** 『製造業』、『サービス業』が減り、『商業』が21%から30%に増えている。

**上場・非上場：** 『非上場』が77%から91%に増えている。

**資本系列：** 『独立系』は77%で変わっていない。

**年商：** 平均値が123億円から136億円に増えている。

**従業員数：** 正規従業員と非正規従業員の合計の平均値が485人から309人に減っている。  
全従業員に占める非正規の割合が46%から20%に減っている。

**情報システムの担当者数：** 専任と兼任の合計の平均値は6.75人から6.72人と変わっていない。  
システム要員のうちの専任者の比率が0.60から0.53に減っている。

**PC台数とサーバ台数：** PC台数の平均値が274台から200台に減っているが、従業員数別に見ると、「従業員数351人以上」以外では増えている。  
従業員1人当たりのPC台数平均値が0.56から0.70に増えている。  
サーバ台数は昨年度調査していない。

**情報システム投資額（対売上高比）：** 平均値が1.33%から3.12%に増えている。

**保有認証：** 何らかの認証保有している企業の割合が60%から56%に減っている。

次節の「3.1 IT サービス継続」以下、「3.2 IT サービス継続」、「3.3 内部統制」および「3.4 アウトソーシング」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（業種、企業規模、地域など）により分類して分析した。分析は基本的に質問項目ごとに考察し、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することができる。

また、第4章には個々の質問単位のデータを掲載しているので、参照願いたい。

### 3.1 回答企業のプロフィール

本調査では、昨年度の項目に準じて回答企業のプロフィールについて下記の 11 項目を聞いている。昨年度の項目との差異は、「F4. 上場・非上場」において上場の詳細を省き、「F6. 年商」において資本金を省き、従業員の年齢構成を省き、「F9. PC 台数とサーバ台数」において PC 台数にサーバ台数を加えた。

これらの項目は「全体」、「業種別」、「規模別」などから見た回答企業の位置づけを知り得るためであり、回答企業にはこれらの位置づけ資料を報告書とともに送付する。

- F1.** 社名（任意）
- F2.** 所在地（任意）
- F3.** 業種
- F4.** 上場・非上場
- F5.** 資本系列
- F6.** 年商
- F7.** 従業員数（正規従業員、非正規従業員）
- F8.** 情報システムの担当者数（専任、兼任）
- F9.** PC 台数とサーバ台数
- F10.** 情報システム投資額（対売上高比）
- F11.** 保有認証（複数回答）

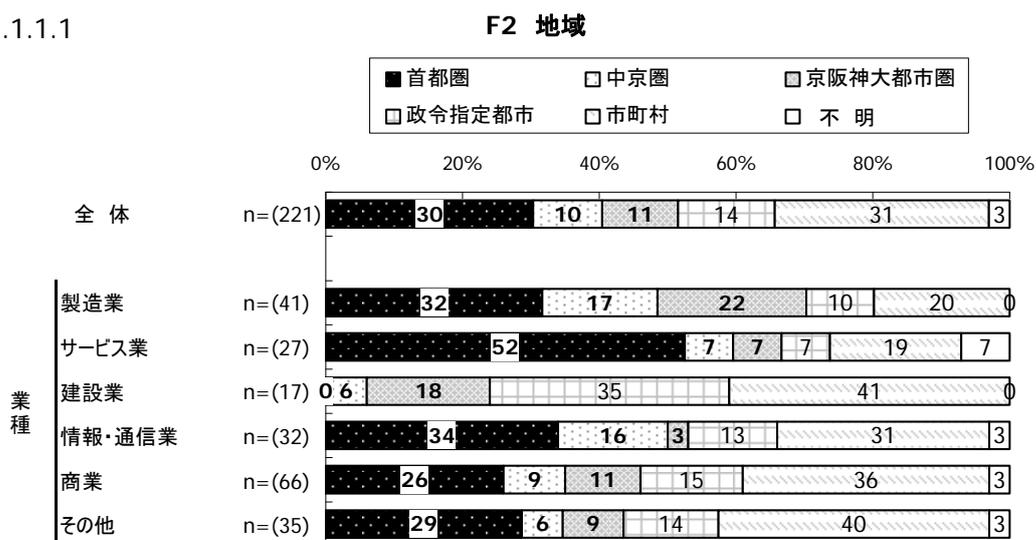
詳細については、第 4 章にデータを掲載しているのので、ここではいくつかのポイントについて述べる。

3.1.1 回答企業の地域別分布

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：図表 3.1.1.2 「帝国データバンク統計」。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、「サービス業」で『首都圏』が 52%と多いことと、「建設業」では『京阪神大都市圏』よりも『政令指定都市』や『市町村』からの回答が多いことである。

図表 3.1.1.1



図表 3.1.1.2(参考)

帝国データバンク統計

地域	登録数	比率
首都圏	344,316	27%
中京圏	104,933	8%
京阪神大都市圏	187,104	15%
その他	624,016	50%
計	1,260,369	100%

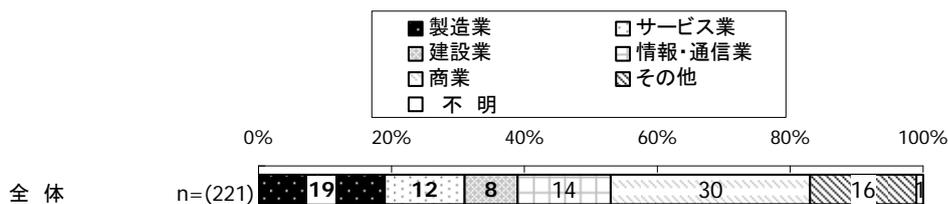
出展：帝国データバンクのホームページ（2009年12月現在）から編集

### 3.1.2 業種

業種別の分布については、本アンケートでは最も比率の高い『商業』の30%から順に、『製造業』19%、情報処理を含む『情報・通信業』14%、『サービス業』12%、そして『建設業』8%となっている。また、下記の参考データの全国の平均分布から見ると、『建設業』の比率が低く、『情報・通信業』および『製造業』が高い傾向となった。これは本アンケート送付先の選定に際して、企業規模の範囲を従業員数30人から350人を中心に設定したことによるものと理解し、分析に際してはこの点に配慮している。

図表 3.1.2.1

F3 業種(6業種)



図表 3.1.2.2(参考)

帝国データバンク統計

業種	登録数	比率
製造業	159,176	14%
サービス業	216,529	20%
建設業	366,996	33%
情報・通信業	27,727	3%
商業	365,097	33%
その他	124,844	11%
計	1,101,193	100%

出展：帝国データバンクのホームページ（2009年12月現在）から編集

3.1.3 上場・非上場、資本系列

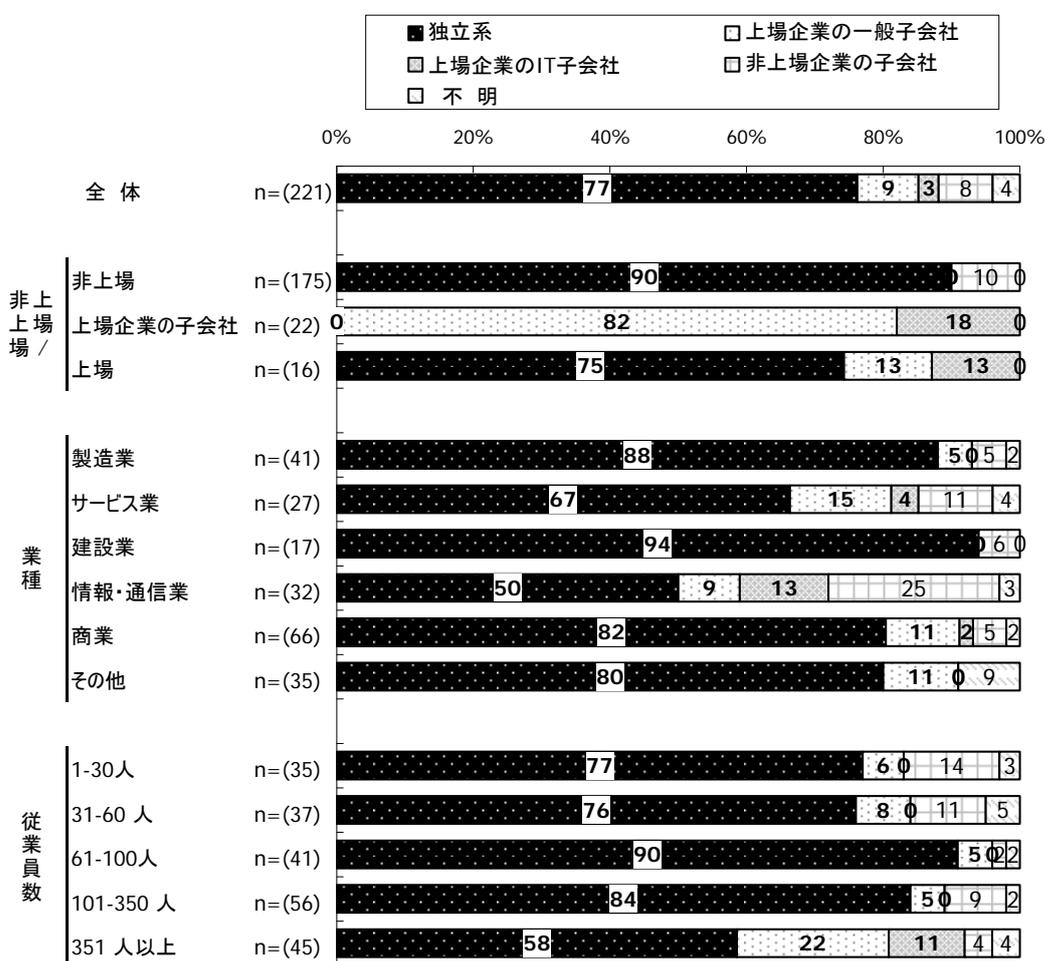
本アンケートの主たる調査対象が中堅・中小企業であるので、『非上場』企業の割合が高いことは予想通りである。「資本系列」の分布が『独立系』企業の割合は77%、『上場企業の子会社』が9%、『非上場企業の子会社』が8%となっていることを念頭に置き、分析結果を見る必要がある。

資本系列で興味深いのは、「350人以下」の企業と比べて「従業員数351人以上」の企業では『独立系』企業の割合が低いことである。これは、大企業と何らかの関係で結びついているところが多いためであると考えられる。

業種別に見ると、「建設業」は94%が『独立系』という回答である。

図表 3.1.3.1

F5 資本系列



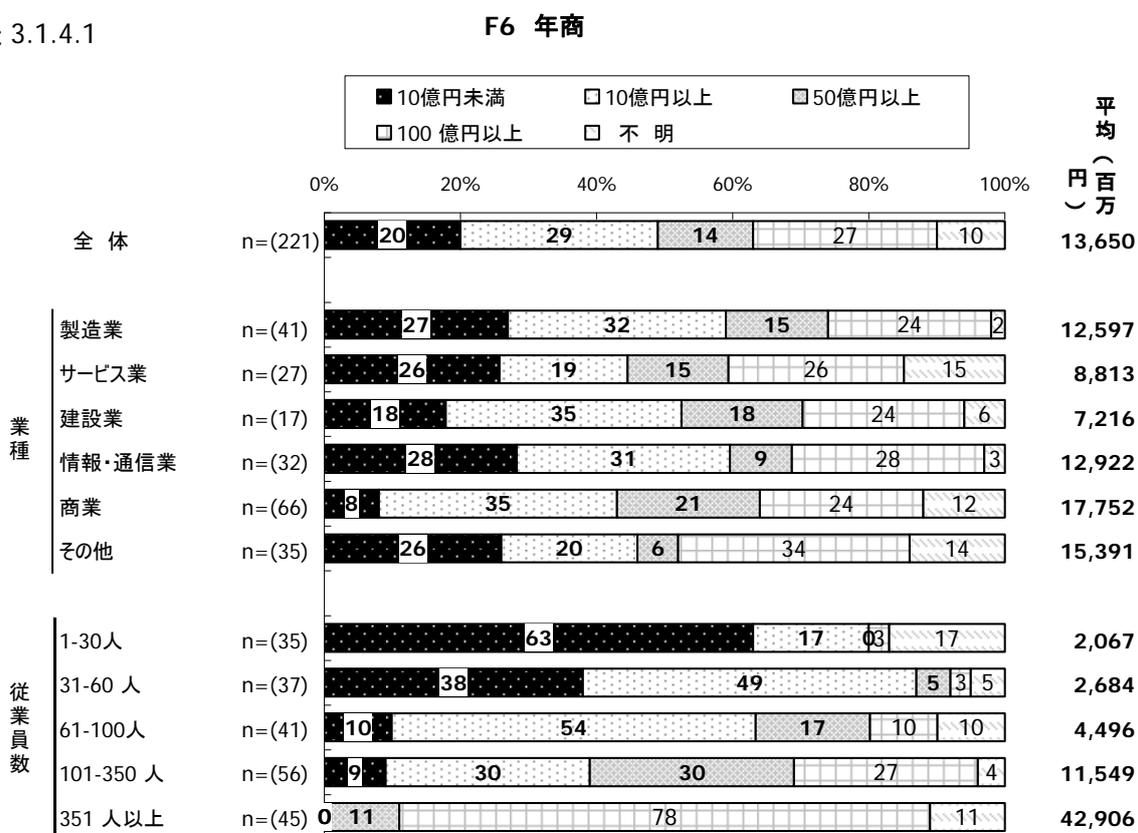
### 3.1.4 年商

年商について回答しなかった企業の比率が10%と多いが、『10億円未満』の企業の比率が20%であるので、年商が比較的低い企業の比率が高いといえる。

全体の平均値は13,650百万円であるが、年商『100億円以上』と答えた企業の年商の平均値が39,528百万円であり、当然ながらこれが全体の平均値を高くしている。『100億円以上』を除いた平均値は約2,800百万円である。

従業員数別に見ると、従業員数に比例して年商も高くなっているが、「351人以上」を除いた平均値は約6,100百万円である。

図表 3.1.4.1



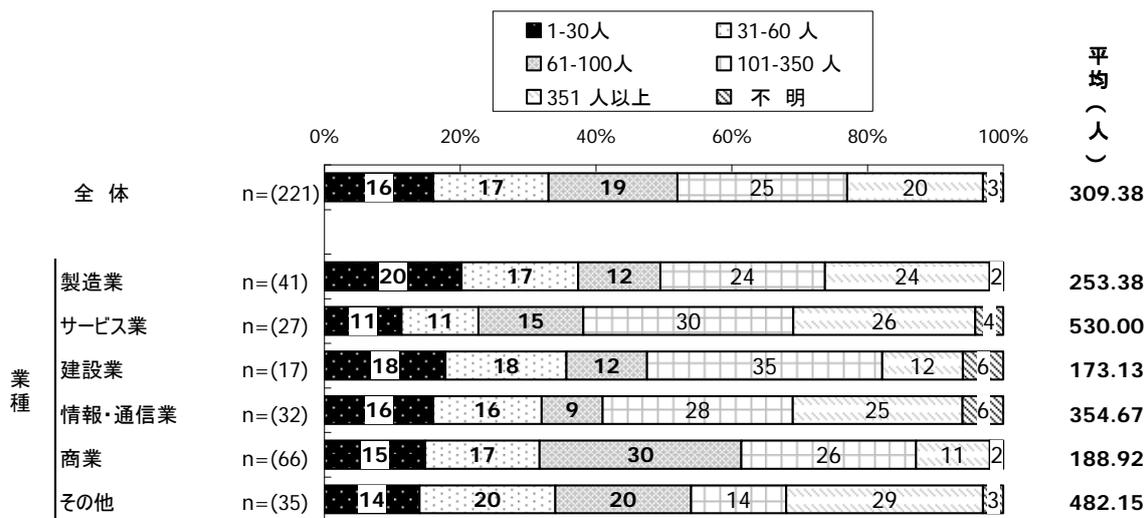
3.1.5 従業員の構成

プロフィールの質問 F7 では、従業員について正規従業員数と非正規従業員数の両方を聞いている。図表 3.1.5.1 は、その両方を合計した従業員数合計の図表である。

正規従業員数について見れば、全体の平均値は約 250 人であるが、『従業員数 351 人以上』が平均値を押し上げているので、これを除くと約 84 人である。同様に非正規従業員数については、全体の平均値が約 60 人、『従業員数 351 人以上』を除く平均値は約 13 人である。

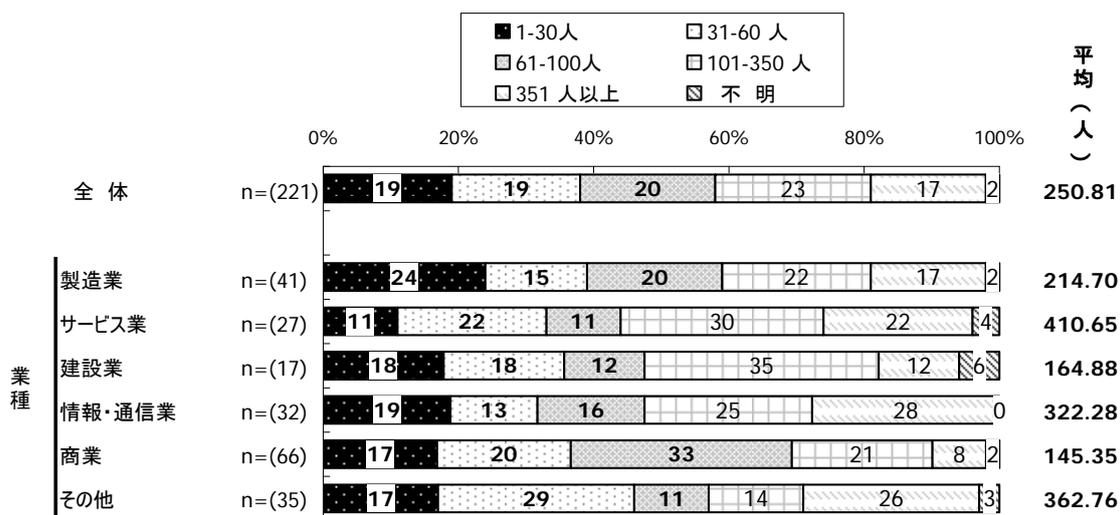
図表 3.1.5.1

F7.3 従業員数合計



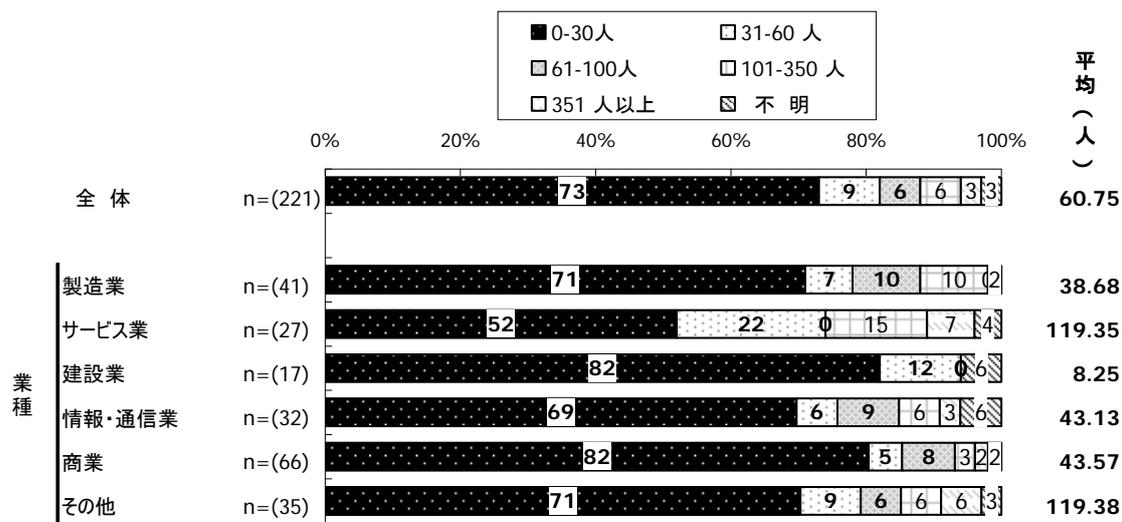
図表 3.1.5.2

F7.1 正規従業員数



図表 3.1.5.3

F7.2 非正規従業員数



図表 3.1.5.4 は、正規および非正規の合計に対する非正規の比率である。その比率は「従業員数 351人以上」の企業が最も高く、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。

業種別に見ると、「サービス業」、「商業」において非正規の割合が他業種と比較して突出して高く、「建設業」が低い。

図表 3.1.5.4

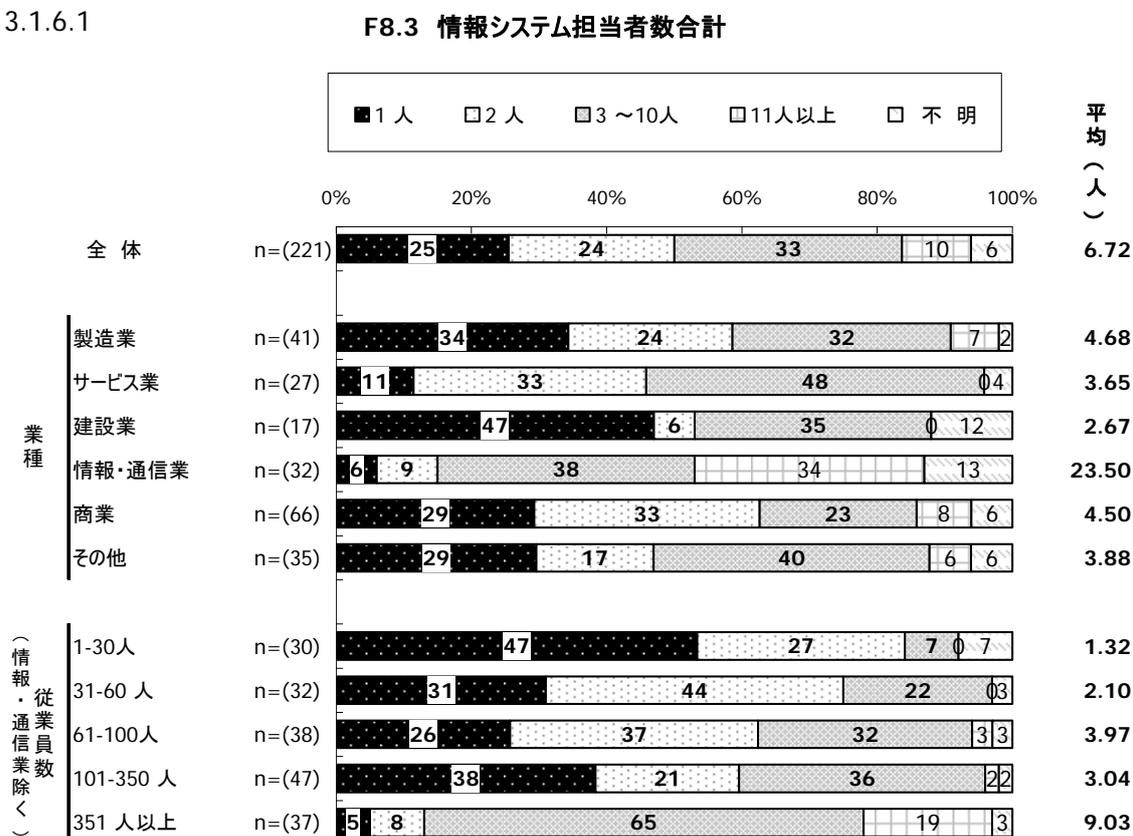
全従業員のうちの非正規従業員の比率

従業員数別		業種別	
従業員規模	比率(%)	業種	比率(%)
1-30人	11	製造業	15
31-60人	10	サービス業	23
61-100人	12	建設業	5
101-350人	15	情報・通信業	12
351人以上	23	商業	23
		その他	25
全体	20	全体	20

3.1.6 情報システム担当者数

プロフィールの質問 F8 では情報システムの担当者について専任担当者数と兼任担当者数の両方を聞いている。図表 3.1.6.1 は、その両方を合計したシステム要員の合計の図表である。

図表 3.1.6.1



業種別で見ると「情報・通信業」で多いことは予想通りである。『担当者数が 1 人』の回答が最も多かったのは「建設業」で 47%だった。

全体の平均値は 6.72 人である。情報・通信業を除いた場合の全体の平均値は 4.11 人である。

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ためと推察される。「従業員数 351 人以上」を除く平均担当者数は約 4 人である。

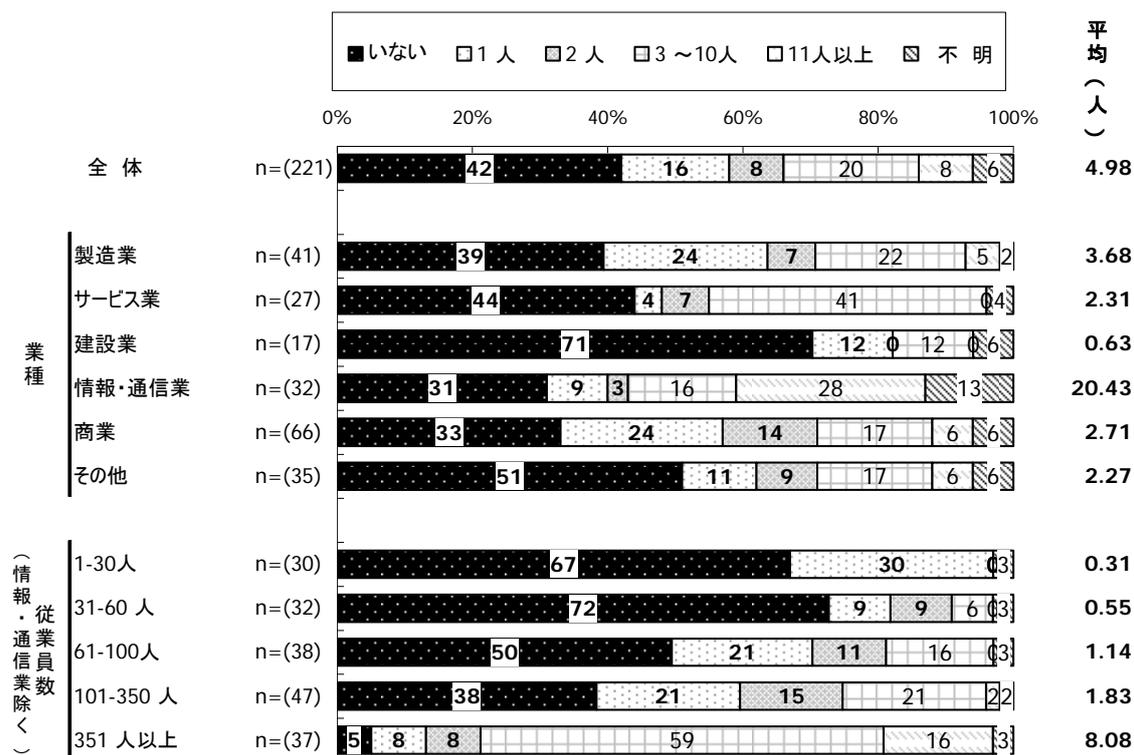
「情報・通信業」を除いた場合と「情報・通信業」を含む場合のそれぞれの従業員数別の平均値を対比して図表 3.1.6.2 に示す。

図表 3.1.6.2 「情報・通信業」を含む場合と除いた場合の情報システム担当者数の平均の対比

	「情報・通信業」を含む	「情報・通信業」を除く
1-30 人	1.97	1.32
31-60 人	5.58	2.10
61-100 人	3.85	3.97
101-350 人	4.19	3.04
351 人以上	17.26	9.03

図表 3.1.6.3

F8.1 情報システム専任担当者数

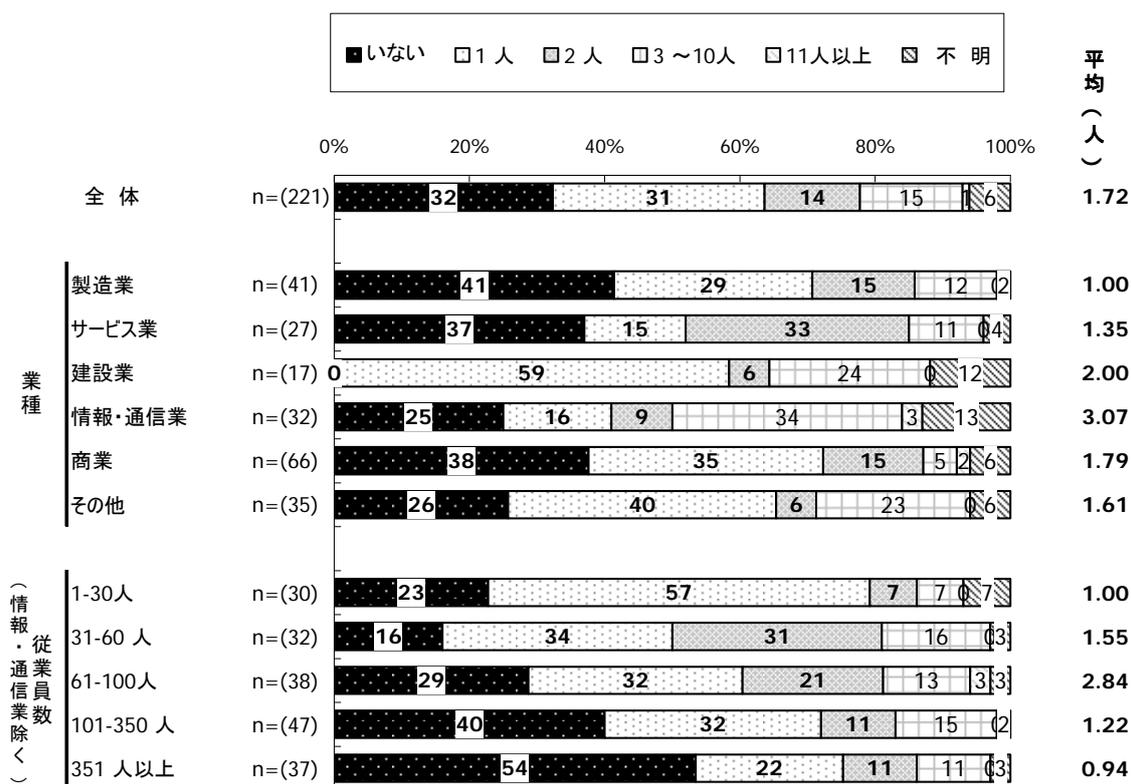


専任担当者数を見ると、企業の規模が小さくなるにしたがって『いない』という回答の割合が高くなっている。規模の比較的小さな企業では1人でいくつかの業務を兼務しているという実態がうかがえる。

兼任担当者数を見ると、「従業員数 351人以上」の企業では『兼任担当者がいない』という割合がほかの階層に比較して高く、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と考えられる。

図表 3.1.6.4

F8.2 情報システム兼任担当者数



システム要員のうちの専任者の比率を「業種別」、「従業員数別」に示したのが、図表 3.1.6.5 である。業種別では「情報・通信業」が高く「建設業」が低い。従業員数別では「31-60人」と「351人以上」が突出して高い。

図表 3.1.6.5

システム要員のうちの専任者の比率

業種別		従業員数別	
業種	比率(%)	従業員数	比率(%)
製造業	79	1-30人	31
サービス業	63	31-60人	74
建設業	24	61-100人	27
情報・通信業	87	101-350人	59
商業	60	351人以上	92
その他	59		
全体	74	全体	74

前項と同様に、「情報・通信業」を含む場合と除いた場合の「従業員数別」の専任者の比率を対比したのが図表 3.1.6.6 である。専任者比率の全体の平均値が 0.74 から 0.63 に下り、「31-60 人」が突出していたのが解消している。

図表 3.1.6.6 「情報・通信業」を含む場合と除いた場合の専任者の比率の対比

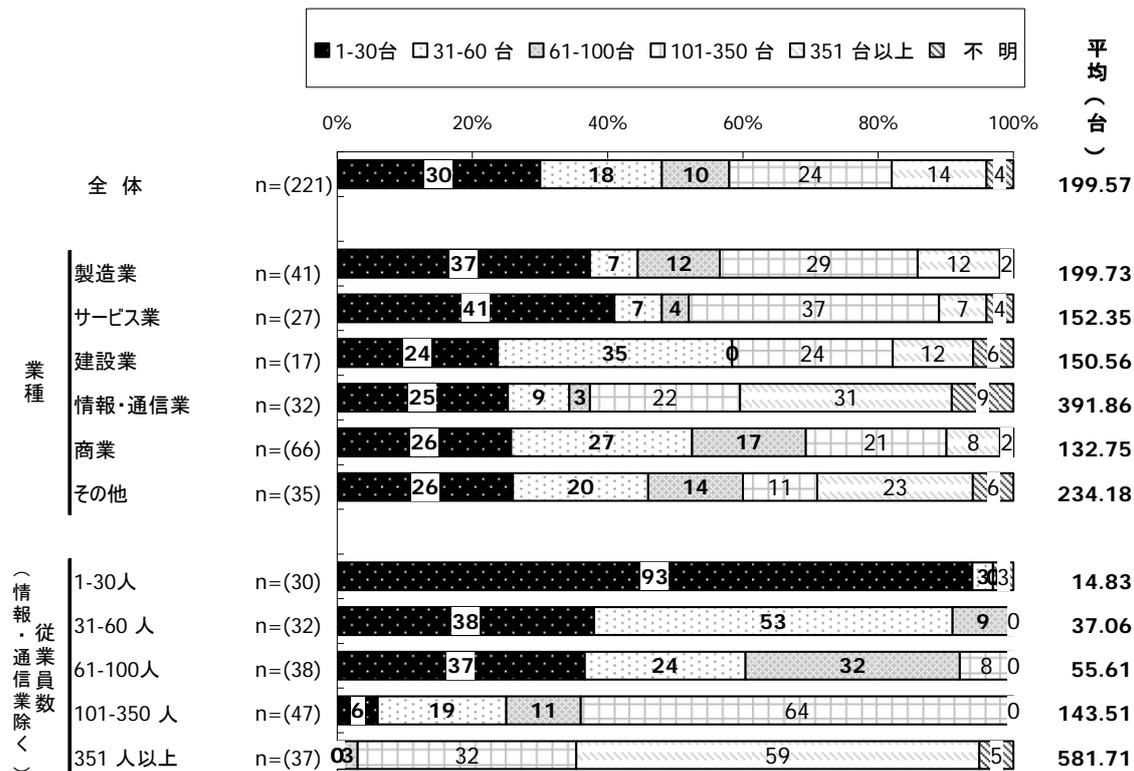
	「情報・通信業」を含む	「情報・通信業」を除く
1-30 人	31	23
31-60 人	74	26
61-100 人	27	29
101-350 人	59	60
351 人以上	92	89
全体	74	63

3.1.7 PC 台数とサーバ台数

PC 台数の平均値は約 200 台であるが、従業員数の平均値が約 300 人であることから、従業員 1 人当たりの PC 台数の平均値は約 0.7 台である。

図表 3.1.7.1

F9.1 PC台数



サーバは、Windows 系、Unix 系、その他のサーバ別に台数を聞いている。図表 3.1.7.2 は台数の集計である。サーバは従業員約 15 人当たり 1 台で、サーバの約 80%が Windows 系である。

図表 3.1.7.2 企業保有のサーバ台数の集計

		Windows 系	Unix 系	その他	合計
業種	製造業	12.40	1.38	0.33	14.11
	サービス業	13.24	2.76	0.44	16.44
	建設業	9.88	0.88	0.75	11.51
	情報・通信業	36.31	9.62	4.45	50.38
	商業	11.56	0.56	0.22	12.34
	その他	14.30	0.33	1.58	16.21
従業員数	1-30 人	2.00	0.15	0.15	2.30
	31-60 人	14.30	1.54	0.41	16.25
	61-100 人	6.66	0.49	0.39	7.54
	101-350 人	14.52	1.88	0.30	16.70
	351 人以上	37.48	6.62	4.31	48.41
全体		15.51	2.21	1.11	18.83

従業員 1 人当たりの PC とサーバ(合計)の台数を、「業種別」、「従業員数別」に示したのが図表 3.1.7.3 である。業種別では「情報・通信業」が、また、従業員数別では「31-60 人」が突出して多い。

前項と同様に「情報・通信業」を除いて「従業員数別」の平均値を見ると、PC が 0.70 から 0.61 に下り、サーバが 0.07 から 0.05 に下る。そして、「31-60 人」が突出していたのが解消している。

図表 3.1.7.3 従業員 1 人あたりの PC 台数とサーバ台数

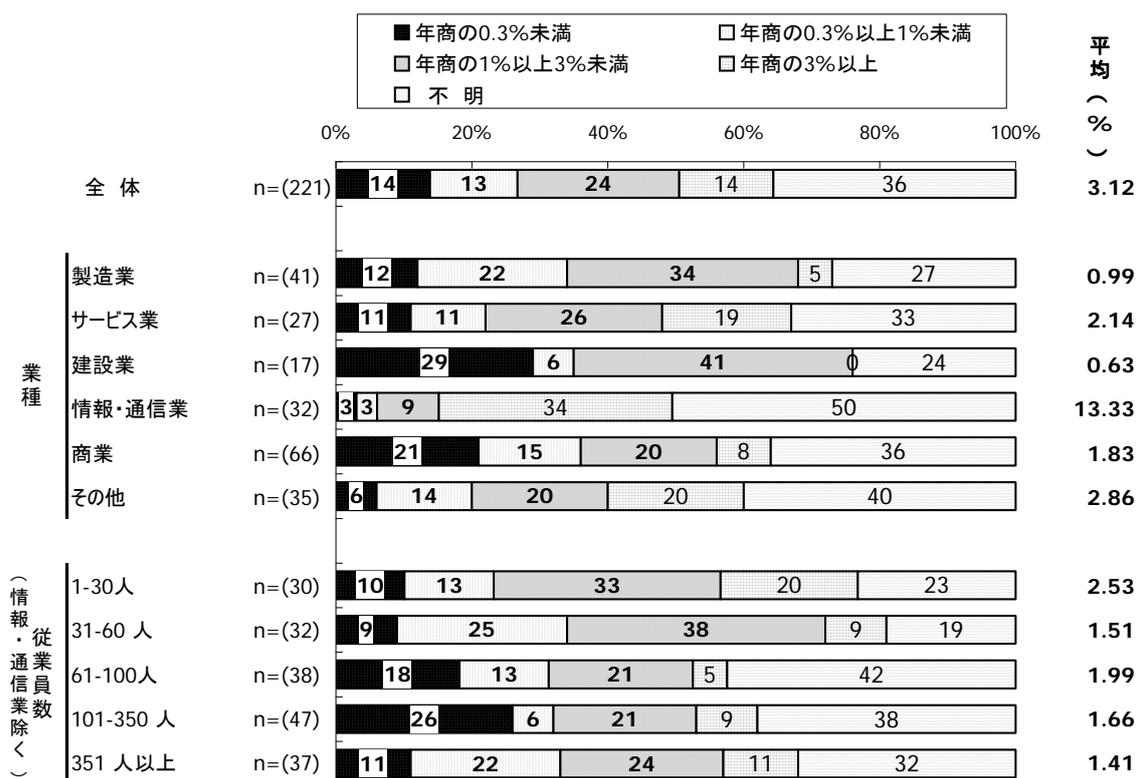
	業種別		従業員数別				
	PC	サーバ	「情報・通信業」を含む		「情報・通信業」除く		
			PC	サーバ	PC	サーバ	
製造業	0.79	0.06					
サービス業	0.31	0.03					
建設業	0.87	0.07					
情報・通信業	1.22	0.16					
商業	0.70	0.06					
その他	0.61	0.04					
全体	0.70	0.07					
			1-30 人	0.83	0.12	0.78	0.10
			31-60 人	1.25	0.35	0.81	0.10
			61-100 人	0.65	0.09	0.67	0.09
			101-350 人	0.87	0.09	0.78	0.07
			351 人以上	0.64	0.05	0.55	0.04
			全体	0.70	0.07	0.61	0.05

3.1.8 情報システム投資額

情報システム投資額の売り上げ全体に対する割合はアンケート全体の平均が 3.12%であるが、昨年度の調査では 1.33%であった。

業種別で見ると「情報・通信業」が突出して高い。その反面「建設業」が低い。中堅・中小の建設業の IT 化については、推進の余地が残されていると見ることができる。

図表 3.1.8.1 F10 情報システム投資額(売上全体の割合)



なお、昨年度の調査では「情報・通信業」の情報システム投資率の平均値は 1.72%であった。これは突出して高いわけではなかったもので、今年度の調査には特異なデータが含まれていることが推測される。

そこで、「情報・通信業」のデータを精査したところ、16 件の回答のうち投資額割合が 10%を超える回答が 5 件含まれており、これらが突出させている理由であることが分かった。また、これらは昨年度の平均値から大幅に高くなった理由でもある。

図表 3.1.8.2 は、突出している「情報・通信業」を含む場合と除いた場合のそれぞれの平均を対比したものである。全体の平均が 3.12%から 1.82%へと低くなる。

従業員数別に見ると、「31-60 人」と「101-350 人」で平均値が大きく下がって、突出が解消された。この理由として、昨年度から今年度にかけて情報・通信業で大きな IT 投資が行われた可能性が考えられる。

図表 3.1.8.2 「情報・通信業」を含む場合と除いた場合の投資額割合の平均の対比

	「情報・通信業」 を含む	「情報・通信業」 を除く
1-30 人	2.51	2.53
31-60 人	5.37	1.51
61-100 人	2.03	1.99
101-350 人	3.46	1.66
351 人以上	1.71	1.41
全体	3.12	1.82

3.1.9 保有認証

図表 3.1.9.1 の『不明』は認証を「保有していない」ことを指すため、何らかの認証を保有している企業の比率は 56%である。

面接調査によると、認証を保有することによって社内の業務手続きの詳細を文書化することが義務づけられるので、認証の保有が「IT サービス継続」と「内部統制」における文書化にも寄与している状況がうかがわれた。

保有している認証のうち、品質マネジメントの『ISO9001』と環境マネジメントの『ISO14001』の保有率が拮抗して高く、約 30%の企業で保有されている。また、情報セキュリティマネジメントの『ISO27001』と『プライバシーマーク』がそれぞれ 10~15%の企業で保有している。

IT サービスマネジメントの『ISO20000』を保有している企業はまだ皆無に等しい。

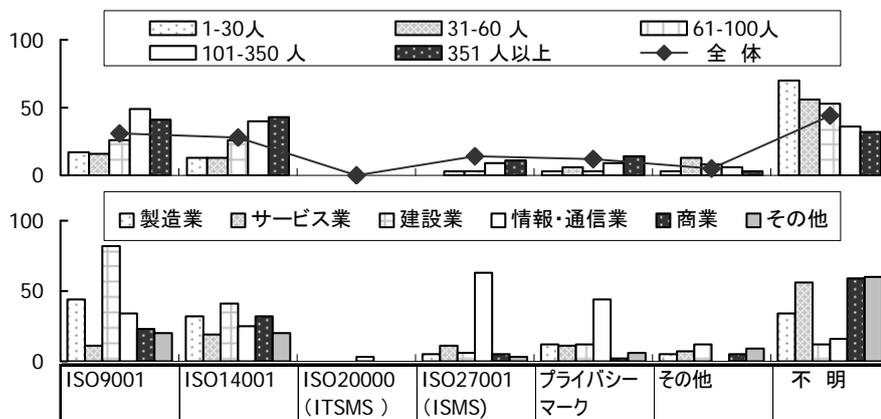
従業員数別に見ると、「保有していない」比率は従業員数が多くなるほど低くなり、「1-30 人」が 69%、「351 人以上」が 27%となっている。

業種別では、何も「保有していない」のは、「サービス業」が 56%、「商業」が 59%と高く、一方、「建設業」が 12%、「情報・通信業」が 16%と低い。

「建設業」の 82%が『ISO9001』、41%が『ISO14001』を保有しており、「製造業」の 44%が『ISO9001』、32%が『ISO14001』を保有している。また、「情報・通信業」の 63%が『ISO27001』、44%が『プライバシーマーク』を保有している。

図表 3.1.9.1

F11 保有している認証 (複数回答可)



		単位:%	ISO9001	ISO14001	ISO20000 (ITSMS)	ISO27001 (ISMS)	プライバシーマーク	その他	不明
全体	(n=221)		31	28	0	14	12	5	44
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人	(n=30)	17	13	-	-	3	3	70
	31-60人	(n=32)	16	13	-	3	6	13	56
	61-100人	(n=38)	26	26	-	3	3	8	53
	101-350人	(n=47)	49	40	-	9	9	6	36
	351人以上	(n=37)	41	43	-	11	14	3	32
業種	製造業	(n=41)	44	32	-	5	12	5	34
	サービス業	(n=27)	11	19	-	11	11	7	56
	建設業	(n=17)	82	41	-	6	12	12	12
	情報・通信業	(n=32)	34	25	3	63	44	-	16
	商業	(n=66)	23	32	-	5	2	5	59
	その他	(n=35)	20	20	-	3	6	9	60

### 3.2 IT サービス継続

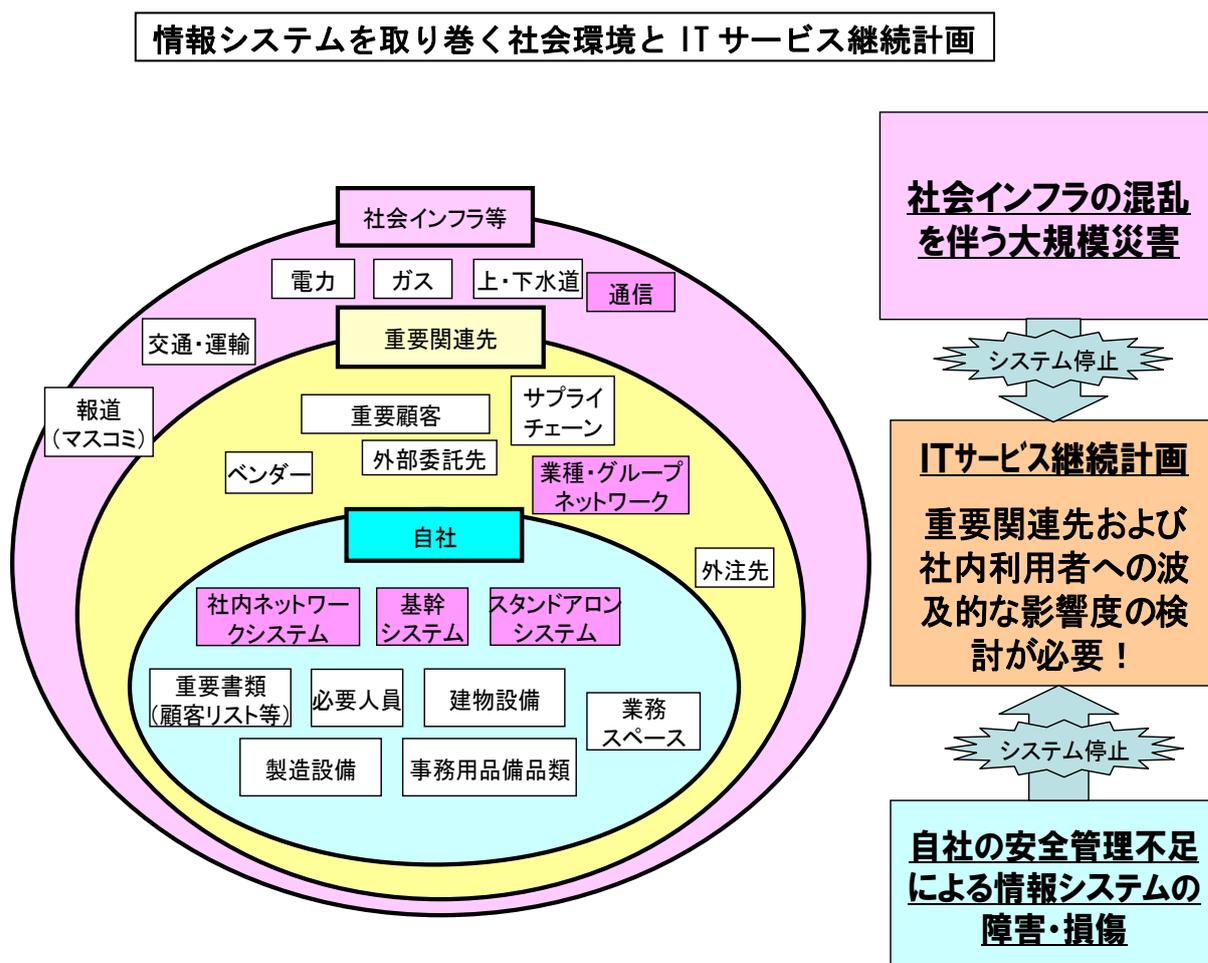
情報処理技術やネットワーク技術の発達と低コスト化により、IT システムの利便性が增大することにより、企業活動にとって、IT システムは無くしてはならないものになっている。

IT システムの停止が長期間化した場合、重要な取引先からの受注状況が分からなくなったり、社内の連携が取れなくなったりするなど、企業活動に重大な影響が発生することが危惧される。

IT システムは、利便性が高まる一方で、各種のトラブルや災害によるシステムの停止というリスクも存在するため、こうしたリスクに対応して IT システムのサービスを継続させるための対策が重要になってくる。

今回は、天災や事故などにより IT システムに障害が発生した場合の、事後対策としてどのような体制や対策計画が策定されているか、あるいは確立されているかについてアンケート調査を行った。

図表 3.2.0.1



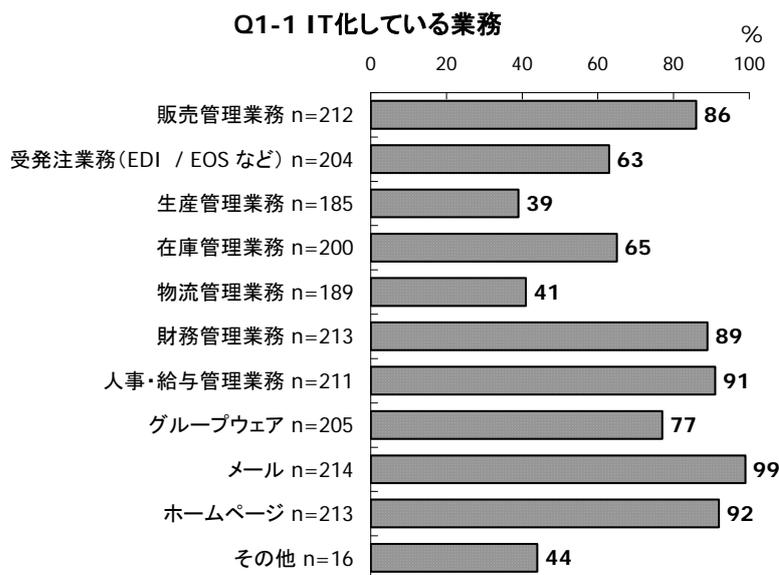
出典：経済産業省『IT サービス継続ガイドライン』（2008年9月）P13

3.2.1 業務の IT 化状況

最初の質問 Q1 では、調査対象とした各企業の「業務の IT 化とその運用状況」として、「IT 化している業務」「システム停止により、業務継続ができなくなる重要業務かどうか」について質問した。

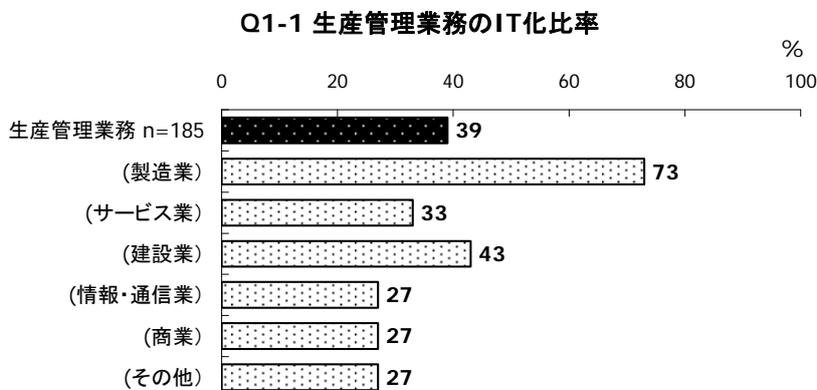
「IT 化している業務」については、図表 3.2.1.1 の通り、あらかじめ調査対象とした業務のうち、ほとんどの業務が IT 化率 50%以上の状況であった。

図表 3.2.1.1

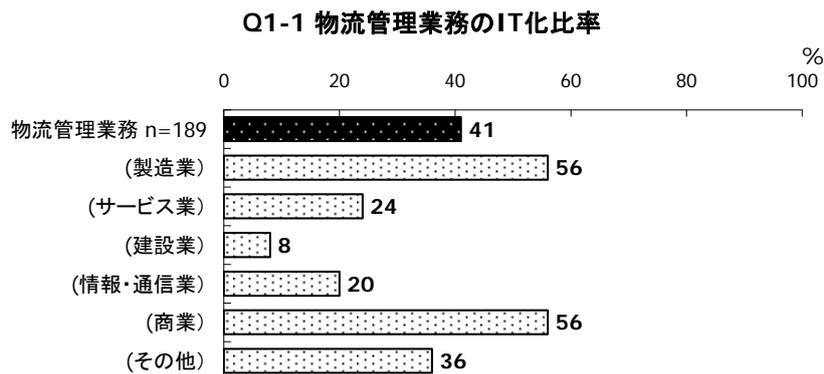


回答企業での IT 化率が高いものは、『メール』99%、『ホームページ』92%、『人事・給与管理業務』91%、『財務管理業務』89%、『販売管理業務』86%などであるが、IT 化率が比較的低く見える『生産管理業務』(39%)や『物流管理業務』(41%)も、次のグラフのように業種別に分類して IT 化率をしてみると、製造業の場合『生産管理業務』が73%、『物流管理業務』も56%というように、かなり高い比率になっており、回答企業の業務内容に即した IT 化が推進されていることが分かる。

図表 3.2.1.2

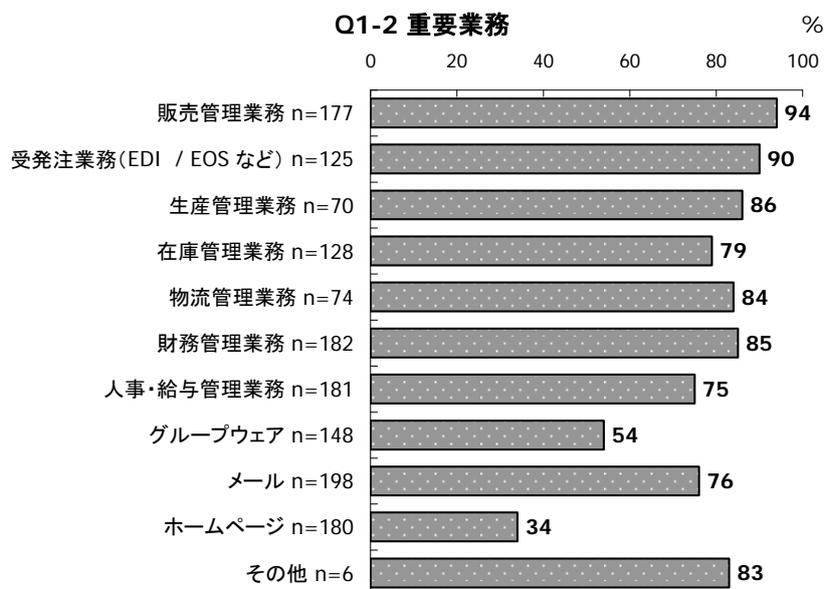


図表 3.2.1.3



一方、IT化している業務のうち、「ITシステムの停止により、業務継続が出来なくなる重要業務かどうか」という質問に対する回答は、図表 3.2.1.4 の通りである。『ホームページ』と『グループウェア』を除き、IT化された業務のほとんどが重要業務に相当するとの認識が高いことがうかがわれ、「IT サービス継続」に対する対策や体制・計画が必要であると思われる。

図表 3.2.1.4



では、回答企業における IT システムの運用状況はどうであろうか？

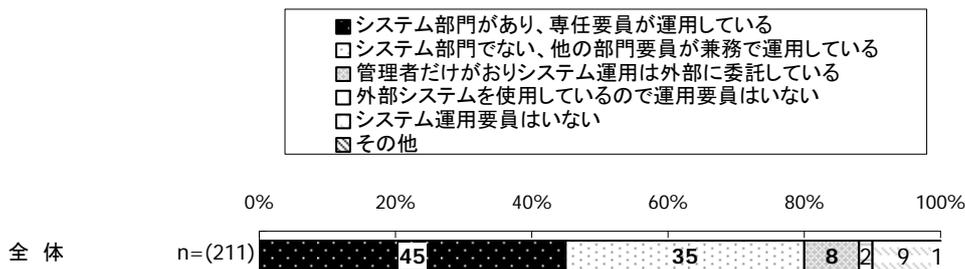
Q2 では「情報システムに対する運用体制」について聞いた。

結果を次ページの図表 3.2.1.5 に示すが、社内に運用体制や要員を保有している割合は全体で 80% と非常に高い比率となっており、IT 依存度が増加しつつあることがうかがえる。

社内での対応比率が高いということは、「IT サービス継続」について、「計画・体制」、「予防対策」、「復旧対策」、「拡大防止対策」、「訓練・評価」の各領域について、未着手の企業でも今後十分対応できる状況にあると思われる。

図表 3.2.1.5

Q2 情報システムを運用する体制

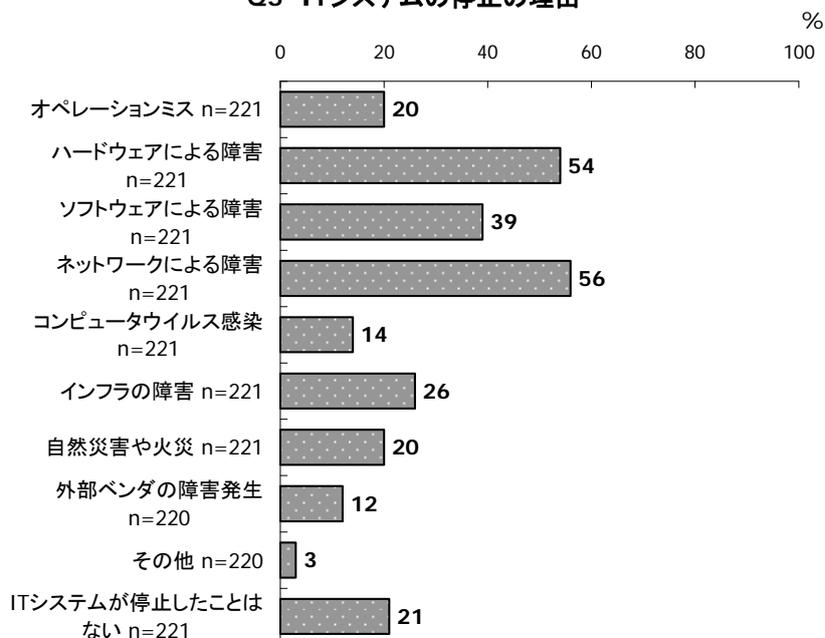


3.2.2 重要な業務に重大な影響が発生した IT システムの停止

Q5 では、「重要な業務に重大な影響が発生した IT システムの停止」の経験有無とその原因について質問した。

図表 3.2.2.1

Q5 ITシステムの停止の理由

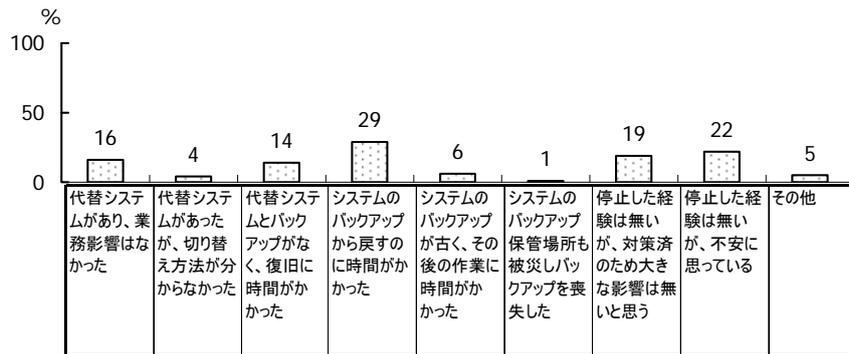


結果は、『ネットワークによる障害』が 56%、『ハードウェアによる障害』が 54%と半数以上を占めているが、一方でシステム停止の経験がなかったという『IT システムが停止したことはない』の回答は、全体の 21% (221 社中 46 社) しかなく、実に残りの 79% (175 社) が、何らかの原因で業務に重大な影響が発生した IT システムの停止という事態に遭遇していることが分かった。

次に、こうした IT システムの停止を経験したときの業務への影響や、IT システムの停止経験はないが、不安を感じている問題点を、Q6 から Q10 の質問で、答えてもらった。(回答は、すべて複数選択可) まず、Q6 では、「重要な IT システム停止時の業務への影響」について聞いた。

図表 3.2.2.2

Q6 重要なITシステム停止時の業務への影響（複数選択可）



ここで注目してもらいたいのは、回答の中で最多の 29%を占める『システムのバックアップから戻すのに時間がかかった』という回答である。それ以外に、バックアップがありながら、『システムのバックアップが古く、その後の作業に時間がかかった』と『バックアップの保管場所も被災し、バックアップを喪失した』を含めると、回答全体の 36%の企業でせっかくバックアップを持っていながら、その後の業務復旧に時間がかかってしまったという回答になっている。

こうした点から、バックアップを取るタイミング、戻し方の訓練、習慣化や保管場所の選定なども、今後の「IT サービス継続」の重要な要素といえる。

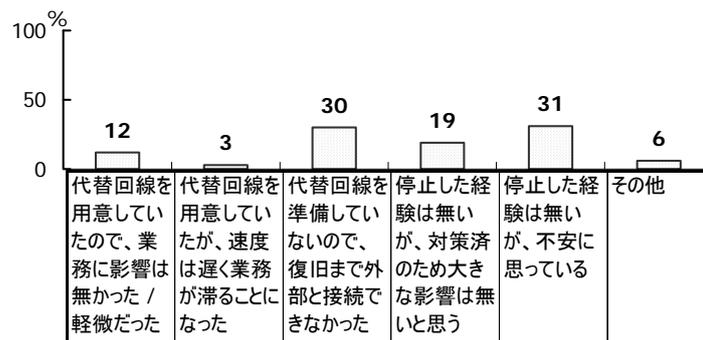
次に、Q7では、「ネットワークが使用できなくなったときの業務への影響」について尋ねた。

現在の IT システムは、ほとんどの場合、ネットワーク接続によって他のシステムと情報連携を行っており、ネットワークの停止は「IT サービス継続」にとって致命傷となる場合が多い。

結果は、『代替回線を準備していないので、復旧まで外部と接続できなかった』や、『停止した経験は無いが、不安に思っている』との回答が、各々30%・31%を占めている。

図表 3.2.2.2

Q7 ネットワーク停止時の業務への影響（複数選択可）



IT化におけるネットワークのようなバックグラウンドで動作しているインフラは、普段あまり気にしないことが多いが、一旦その機能が停止すると、大きな影響が出ることが理解できる。

こうした点を考慮して、事前に代替回線などの設備化も検討しておく必要があるだろう。

Q8は、「関係者との連絡」に関する設問である。

結果を見ると、関係者間の緊急連絡網は、かなり整備されている実態が明らかになった。

『緊急連絡網が未整備のため担当者に連絡を取るのに時間がかかった』、『担当者について未管理のため連絡を取るのに時間がかかった』や『業務担当者の不在時に次に誰に連絡すればよいか分からなかった』との回答は、少数である。

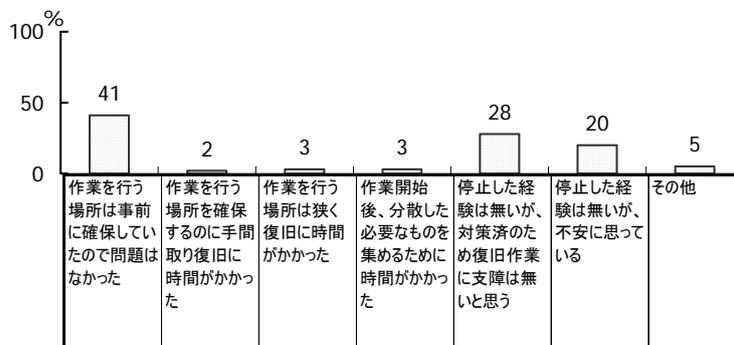
図表 3.2.2.4 Q8 重要なITシステムが停止時の関係者との連絡 (複数選択可)



Q9 では、「IT システムの復旧場所」について尋ねた。

『作業を行う場所は、事前に確保していたので問題はなかった』が 41%とかなり多く、復旧作業の場所については、特に問題ではないことがうかがわれる。

図表 3.2.2.5 Q9 重要なITシステム停止時のITシステム復旧作業の場所 (複数選択可)

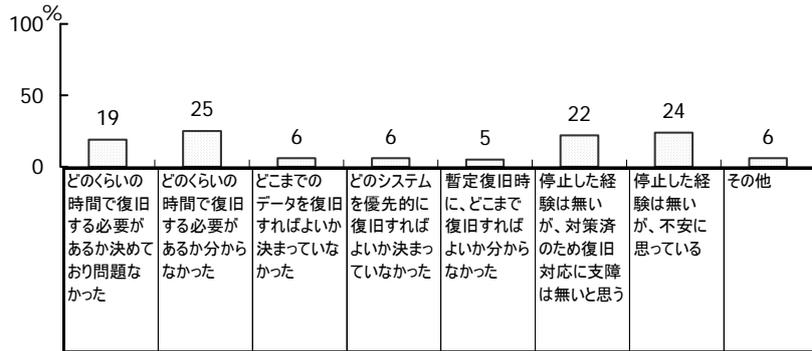


Q10 では、業務停止にかかわる最後の質問として、『復旧までの時間』、『復旧すべきデータ』、『復旧すべきシステムの優先順位』など「IT システム復旧対応」について聞いている。

連絡網や作業場所を尋ねた Q8, Q9 に比べて、『どれくらいの時間で復旧する必要があるか分からなかった』、『どこまでのデータを復旧すればよいか決まっていなかった』、『どのシステムを優先的に復旧すればよいか決まっていなかった』、『暫定復旧時に、どこまで復旧すればよいか分からなかった』など、時間、データあるいは復旧の優先順位が決定できていなかったり、『停止した経験は無いが、不安に思っている』のように復旧対応がうまくいかないであろうと予測する回答が、66%もあることが分かった。

図表 3.2.2.6

Q10 重要なITシステム停止時のITシステム復旧対応（複数選択可）



これら Q6～Q10 の質問は、すべて複数回答であるため、必ずしも回答の比率が全体傾向を表しているわけではないが、「IT システム継続」に関して、現在は対応できていなかったり、継続に不安を抱いている企業が思いのほか多くあることが分かった。

### 3.2.3 計画と体制領域の状況

計画・体制の構築は、対策領域の中でも最初に実施すべき活動であり、また最も重要な活動である。

「IT サービス継続」の計画・体制は、大きく分けて二つある。

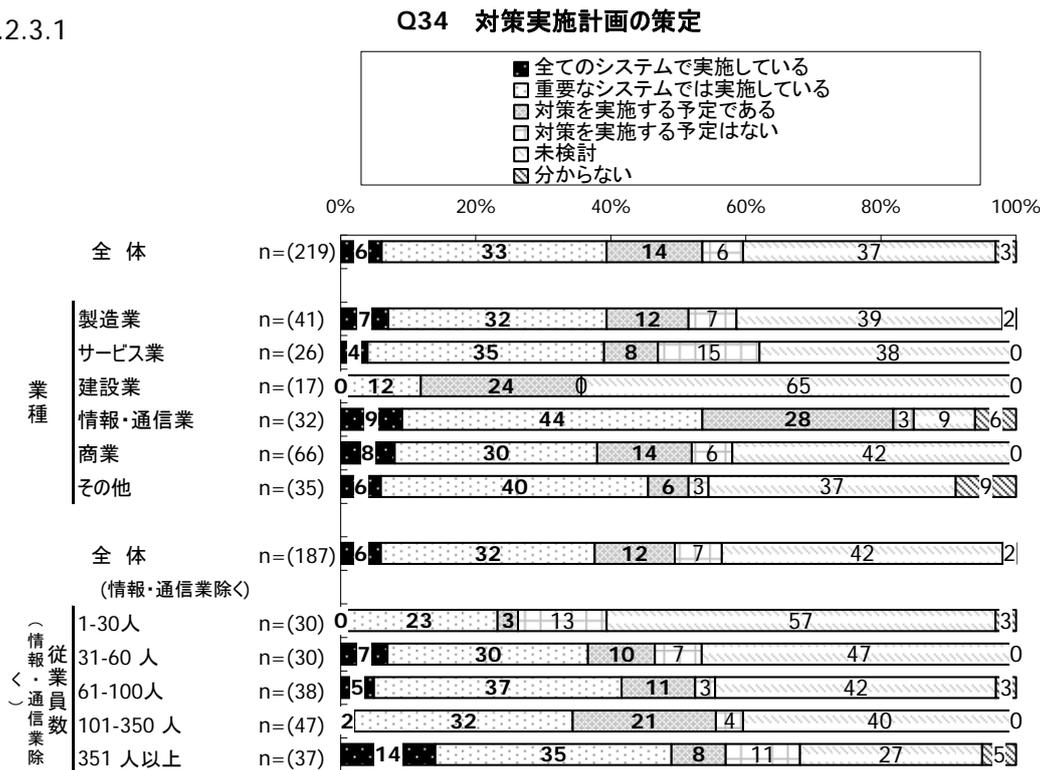
一つは、災害や事故の脅威に対して、平常時に備えておく対策計画とそれを実施する体制である。対策計画は、現状調査による費用対効果の高い対策の検討と、それを実情に沿った形で導入・実行していく体制づくりである。

もう一つは、実際に災害や事故が発生した場合の行動と体制を示した緊急行動計画である。緊急行動計画の作成は、訓練と評価の活動と連携して、実際の災害や事故の際に役立つ計画にしていくことが重要となる。

「IT サービス継続」というと、緊急行動計画が目立ちがちであるが、しっかりとした現状調査と対策計画の立案から取り組むことが重要であり、その後、現状の対策と整合を取りながら、緊急行動計画を作成 / 見直しすることにより、より効果的な計画・体制が構築できる。

Q34 では、「バックアップの実施や電源の二重化等を定めた対策実施計画」の策定状況について質問した。

図表 3.2.3.1



バックアップや電源の二重化は、平常時から備えておくべきものとの認識がかなり定着していると考えられ、全体の39%が『全てのシステムで実施している』および『重要なシステムで実施している』と答えている。さらに、今後『対策を実施する予定である』を加えると、半数以上の企業が「対策実施計画の策定」に取り組んでいることが分かる。

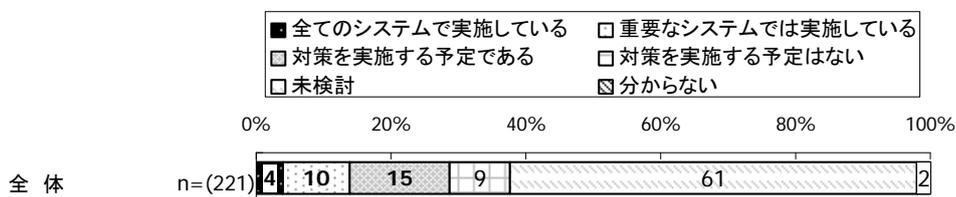
注目すべき点は、「情報・通信業」のデータである。『全てのシステムで実施している』と『重要なシステムで実施している』の実施率が53%、さらに『対策を実施する予定である』を加えると81%という高率になっていることである。この業種には、企業IT部門のアウトソーサとしての立場や社会インフラを提供する立場から、企業のビジネス継続や社会の安全のために、「ITサービス継続」への要請が強い企業が含まれるため、「対策実施計画の策定」もこのような高率になっているものと思われる。

今回の調査では、「情報・通信業」の回答結果がほかの業種と比べてかなり突出しているケースが多々見受けられるので、留意しておく必要があるだろう。

Q35では、社員に対するITサービス継続の「意識向上や実際のシステム切り替えテスト等を定めた教育訓練計画」の策定状況を質問した。

図表 3.2.3.2

Q35 教育訓練計画の策定



前の質問である Q34 とは異なり、実際のシステム切り替えなどを想定した「教育訓練計画の策定」状況が、『対策を実施する予定である』を含めても 30%に満たない。

「バックアップの実施や電源の二重化等を定めた対策実施計画」は、かなり策定されているが、システムの切り替えテストに伴う教育訓練となると、いま一步と言わざるを得ない。

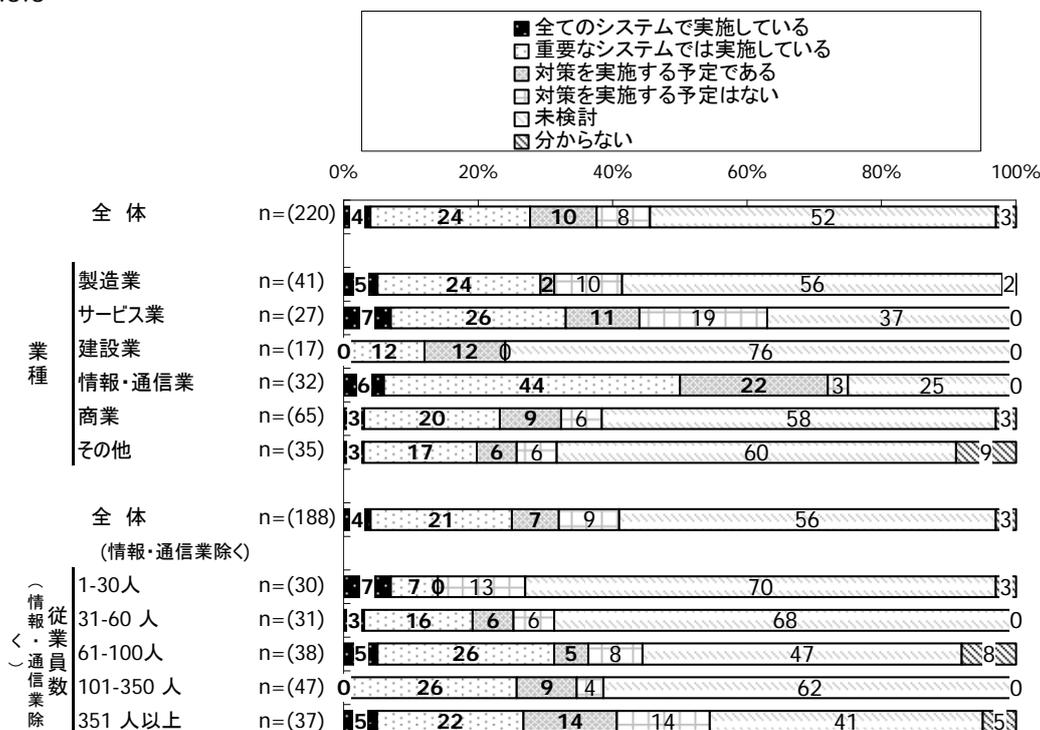
Q30 では、「IT システムが中断・停止時のビジネスへの影響度の評価」について質問した。

結果を図表 3.2.3.3 に表すが、IT システムの中断・停止時にビジネスへの影響度を評価できているのは、全体のわずか 38% 不足である。

企業活動が IT システムにかなり依存している現状から言えば、この数値は、大変不安であると言わざるを得ない。全体での『未検討』が 52% であることから、未検討の企業には、ぜひ「ビジネスへの影響度評価」の実施をお願いしたい。

図表 3.2.3.3

Q30 ITシステム中断、停止時のビジネスへの影響度の評価

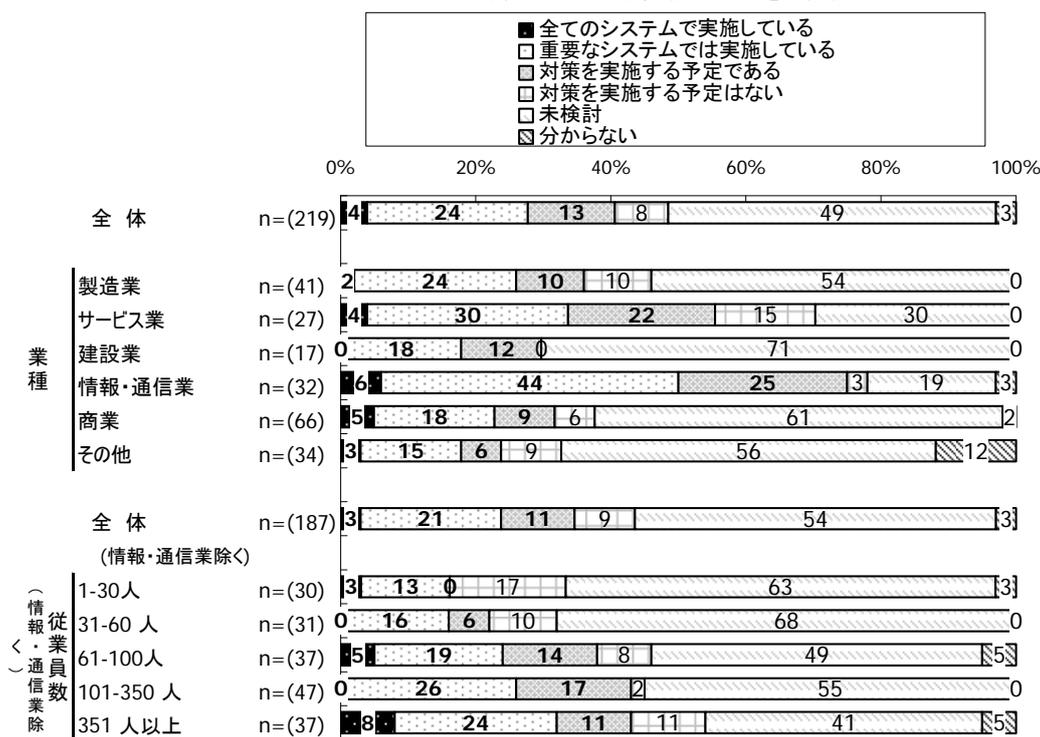


企業規模別で見ると、『未検討』は、従業員規模が小さいほど比率が高く、60 人以下の企業ではほぼ 70% となっていることから、該当する企業は留意してもらいたい。

Q31 では、IT システムが中断・停止したときの『目標復旧時間の検討』について質問した。

図表 3.2.3.4

Q31 ITシステム中断、停止時の「目標復旧時間」の検討



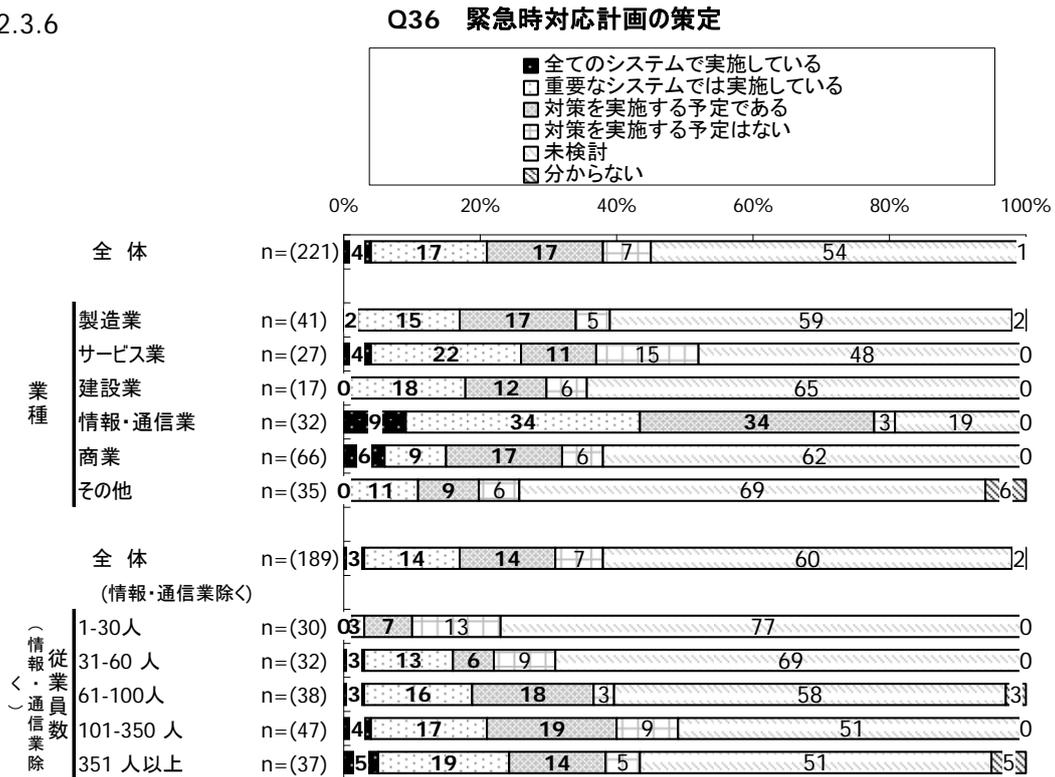
この質問も、前の Q30 と同様に「IT システムの中断・停止時の目標復旧時間の検討」が行われている比率は低く、『実施する予定である』を加えても全体の 41% ならずであり、これもまた、不安な数値と言わざるを得ない。

前に示した Q10 の「重要な IT システム停止時の IT システム復旧対策」の回答（図表 3.2.2.6 参照）にも表われているが、『復旧のための目標（時間・データ・優先順位）が決まっていない』との回答が 37% あり、その中でも『どのくらいの時間で復旧する必要があるか分からなかった』が 25% を占めていた。

万が一のときに、速やかな復旧を実現するためにも、『未検討』の企業（49%）は、「復旧目標時間の検討」もぜひ行ってもらいたい。

Q36 では、IT サービスが停止してしまった場合の対応策などの手順を定めた「緊急対応計画の策定」状況について尋ねた。

図表 3.2.3.6



緊急対応計画が策定できているのはわずか 21%しかない。ここでも突出して高いのは「情報・通信業」である。「情報・通信業」を除いた従業員数別のグラフを見てみると、緊急対策計画の策定率はさらに低く 17%にすぎない。一方で、企業の規模が大きくなるほど、策定率は高くなる傾向にある。

Q37 では、「IT サービス継続」だけでなく、「業務継続」を目的とした「事業継続計画（BCP）の策定」状況について尋ねた。

図表 3.2.3.7



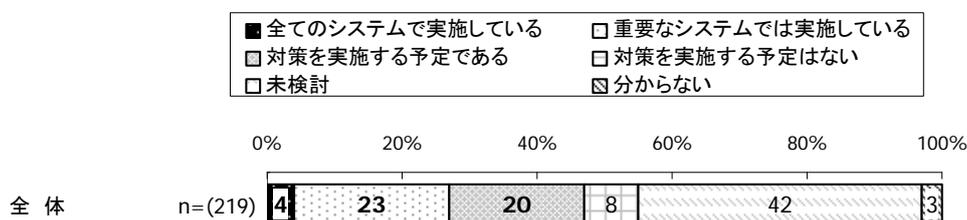
策定が完了しているのは全体の 5 分の 1 にあたる 20%である。「事業継続計画（BCP）の策定」については、まだ十分検討できていない企業が多いためと思われる。業種では「情報・通信業」において策定が進んでいるが、企業規模別では、『1-30人』と「351人以上」を除き、ほぼ同じような状況である。

検討がまだできていない企業は、これまで述べてきた「計画と体制領域」の項目に対する他企業の取り組み状況を参考にして、自社に不足している部分から改善を推進されることを提言したい。

計画と体制領域の最後として、Q28 では、「IT サービス継続対策の文書化」について質問した。

この質問は、IT サービスが中断や停止したときの復旧・運用手順が決められて、かつ文書化されているかを聞いたものであり、平常時の対策計画の一部となるものである。

図表 3.2.3.5 Q28 具体的な実施手順としてのITサービス継続対策の文書化



文書化ができていないのは、『全てのシステムで実施している』と『重要なシステムで実施している』が 27%と、全体の 4 分の 1 程度しかなく、また、『未検討』の企業が 42%あることから、「IT サービス継続」のために自社の IT システムの被害シナリオを想定し、そのシナリオに応じた復旧・運用の手順を早急に作成しておく必要があるといえる。

今回は特に具体的な質問としては聞かなかったが、計画と体制領域の一つの施策が「社員の安否確認」である。災害などが発生した場合に、従業員の安否を把握することは重要な災害対策となり得る。

この安否確認については、セキュリティ関連企業や通信インフラ提供企業が、いろいろなシステムを提供しており、各社のシステムの利点・欠点をよく調べた上で、自社の要求を満足するシステムの導入を検討するのが良いと思われる。アンケート回収後に行った面接調査でも、かなりの企業から「安否確認システム」の導入について検討や導入具体化を推進しているとの回答を得た。

### 3.2.4 予防対策領域の状況

予防対策とは、災害や事故が発生した場合、被害を最小限に食い止め業務やシステムの稼働率を下げないようにする事前対策を指す。

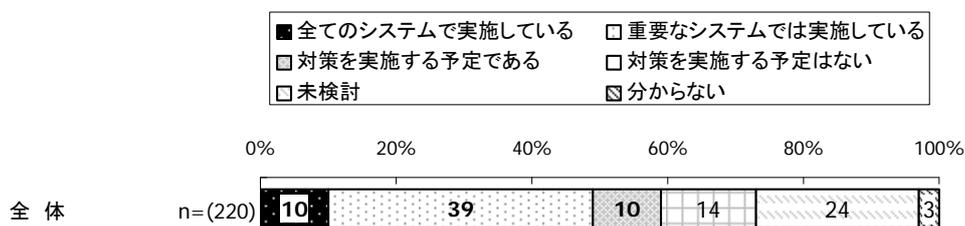
情報システムでは、古くから災害や事故に対する予防策が検討・導入されているので、この分野の対策方法はほぼ確立されており、重要度に応じた対策を導入すればよいといえる。したがって、情報システムの重要性を考慮して、対策がどの程度まで導入できているかを調査し、漏れがないように管理していくことが重要である。

この領域で、特に有効な対策は「バックアップ」や「二重化」であるが、多くの費用が掛かるため、システムの重要度や対策の費用対効果を分析して、計画的に実施していく必要がある。

Q11 では、「地震による転倒やずれ / 落下防止の対策」の実施状況について質問した。

図表 3.2.4.1

**Q11 地震による転倒やずれ / 落下防止の対策**



過去からの予防策がある程度定着している状況が、アンケート結果からもうかがえる。

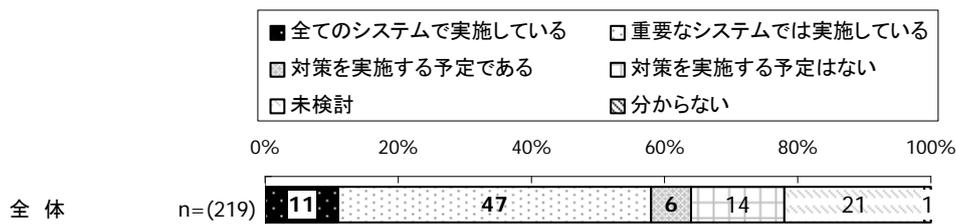
『全てのシステム』と『重要なシステム』で「地震による転倒やずれ・落下防止の対策」の実施率は49%と、今回調査対象とした IT システムの約半数が「実施済み」という結果が出た。

日本は地震が多い国であるとともに、過去に「阪神淡路大震災」や「新潟県中越沖地震」など大きな地震災害が発生していることと、落下防止対策器具なども比較的安価で購入できることが、こうした結果に結びついていると思われる。

Q12 では、「落雷対策」の実施状況について質問した。

図表 3.2.4.2

**Q12 落雷対策**



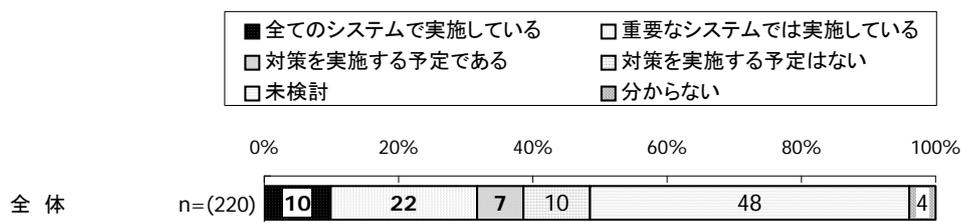
地震と同様に、『全てのシステム』と『重要なシステム』での対策完了が 58%と、かなりの高率で実施されていることが分かる。

落雷も季節的に頻発する自然災害であること。落雷対応器具が、地震対応用の「落下防止対策器具」と同様に比較的安価で購入できること。さらには、落雷の被害を受けると、復旧のためにかかなりの費用と時間を必要とすることから対策が推進されていると考えられる。

Q13 では、「火災発生時の影響の少ない消火ルールや消火装置の整備」について質問した。

図表 3.2.4.3

**Q13 火災発生時の消火ルールの策定や消火設備の整備**



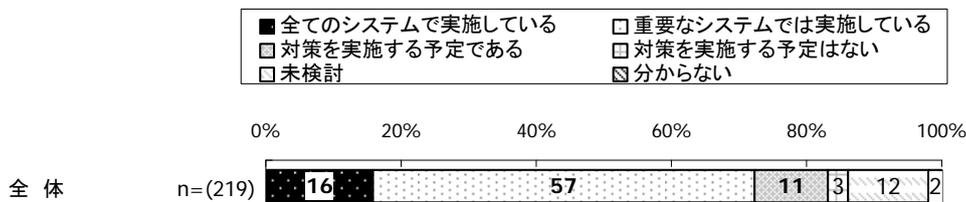
IT 機器に対する消火対策は建物全体に対する対策より難しい部分があり、消火設備の整備については実施率も 32%止まりとなっている。

精密機械や電気通信設備に対する消火設備としては、「不活性ガス消火設備」が有効であるが、独自で整備するのは難しいのが現状である。また、この消火設備は、室内に人がいると人命に対する危険性があるため、作動開始前に人の在室確認を行わなければならない。

設備化が難しいのであれば、事前に建物管理会社との間で消火方法について協議しておくことをお勧めしたい。たとえば、自社システム設備の上層階の火災に対して、放水が行われた場合、自社のシステム設備が高い確率で被害を受ける。建物管理会社などに自社の IT 設備の位置を知らせておけば、消火方法を決定する場合に配慮してもらって、被害を最小限に抑えられる場合もある。

次の Q14～16 では、予防対策上で重要な項目となるバックアップデータの扱いについて、「バックアップの基準」、「バックアップの形態や媒体」、「データの管理方法」について質問した。

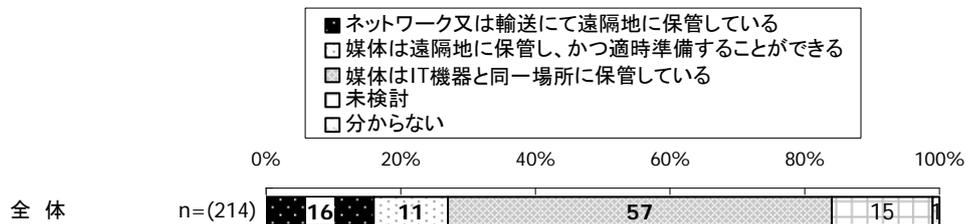
図表 3.2.4.4 Q14 復旧を考慮したバックアップ設計とバックアップ実施基準



図表 3.2.4.5 Q15 情報システム / データに関するバックアップの形態・媒体 (複数選択可)



図表 3.2.4.6 Q16 ビル全体に影響する災害を考慮したバックアップの管理



この 3 種類のグラフから判断できることは、「バックアップ設計とバックアップ実施基準」については、『全てのシステム』と『重要なシステム』を合わせた実施率が 73%と非常に高い率であること、そして、バックアップの形態は、『ディスク、ストレージに保管している』と『テープに保管している』が大半を占めていること（複数回答のため、全体では 100%を超えている）である。この二つから、今回の調査対象とした企業における復旧を考慮したバックアップ実施状況は、万全であると判断しても問題は無いと思われる。

ただし、媒体の管理場所を見ると半分強の 57%が、『媒体は IT 機器と同一の場所に保管している』と

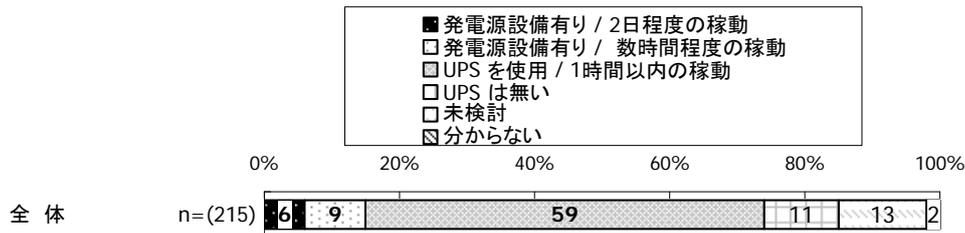
答えており、IT システムの運用場所が火災などの被害を受けたときは、バックアップ媒体も消失してシステムの復旧もままならないことになる危険性を大いにはらんでいる。

遠隔地への保管は 37%あるが、バックアップ実施を含めたオペレーションのアウトソーシングも、選択肢の一つであることを認識しておく必要があるだろう。

面接調査では、バックアップ媒体の保管用に耐火金庫を利用している企業もあった。これもまた、火災によるバックアップデータの消失を防ぐための有効な方法であろう。

Q17 では、「停電に備えた発電源装置の有無と稼働時間」について質問した。

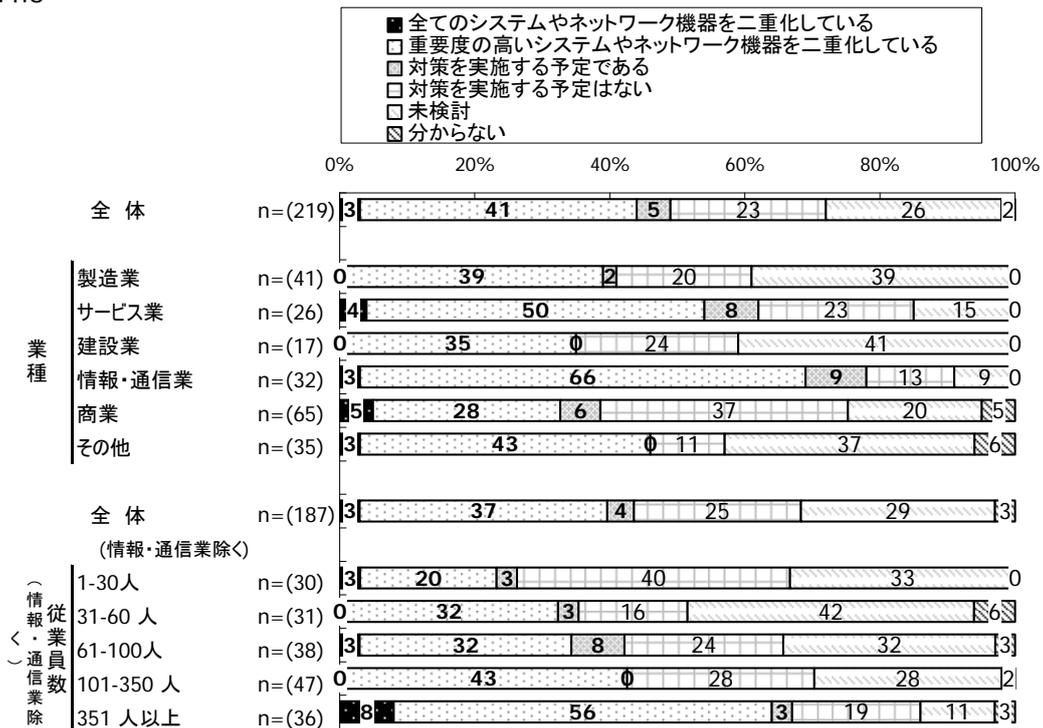
図表 3.2.4.7 Q17 長時間の停電に備えた発電源設備の有無と稼働時間



全体の 60%近くが 1 時間以内の稼働が可能な UPS を保有していることが分かった。また、これ以外に発電設備を保有している企業が 15%ほどあり、全体として 74%の企業がある程度の停電に対して IT システムの稼働を可能とするための停電対策機器を保有していることが分かった。この時間内にデータセーブができれば、停電復旧後の速やかな「IT サービス継続」が可能であるといえよう。

Q18 では、「システム、ネットワークなどの設備の二重化」について質問した。

図表 3.2.4.8 Q18 システム、ネットワークなどの設備の二重化



『全てのシステムやネットワーク機器を二重化している』は3%であるが、『重要度の高いシステムやネットワーク機器を二重化している』は41%とわれわれの予想以上に対策が進んでいることが分かった。

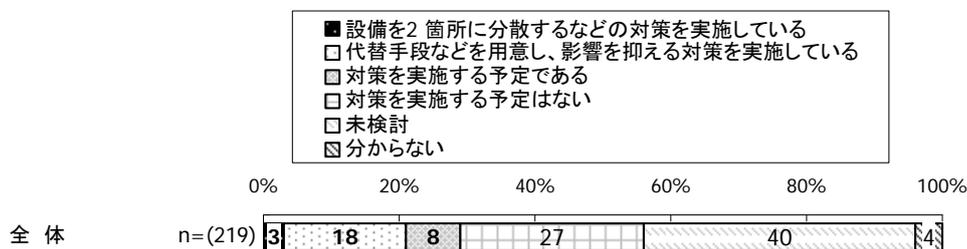
今後『対策を実施する予定である』まで含めると、調査対象とした IT システムの約半数が何らかの二重化を行っており、この点での「IT サービス継続」に対する活動は十分評価できる状況である。

他の質問と同様に、業種別では「情報・通信業」が高い推進比率を示しているが、「情報・通信業」を除いた従業員数でこのデータを見てみると、企業の規模が大きくなるほど二重化の推進状況は高くなる傾向がうかがえる。これも企業として投入できる費用との関連があるのかもしれない。

予防対策領域の最後として、Q19 では、「間接的なシステムの停止を想定した対策の実施」について質問した。

図表 3.2.4.9

## Q19 間接的なシステムの停止を想定した対策の実施



この質問は、「空調設備や ID カード / 指紋認証等の入退室管理システム」の障害対応に対する対策の実施状況を問う質問であるが、図表 3.2.4.9 のように『設備を 2 箇所に分散するなど対策を実施している』と『代替手段などを用意し、影響を抑える対策を実施している』のは全体の 21%にすぎない。対策を実施する予定を含んでも、その比率は 29%と 3 割を割り込んでいる。

サーバ室の空調設備が停止すると、温度上昇により IT 機器の機能低下や停止が発生する危険性がある。また、Q17 で質問したように、停電時に UPS などの利用によりデータセーブができる状況でも、入退室管理システムに電源が供給されないために担当者の入室ができなければ、必要な対応ができなくなってしまう。

したがって、IT システムを取り巻くシステム環境面のリスクに対しても、検討しておく必要がある。

## 3.2.5 復旧対策領域の状況

復旧対策とは、災害や事故によって業務やシステムが停止した場合に、速やかに通常の状態に戻すための事前準備を指す。

復旧対策は、予防対策では防ぎきれない脅威への対応を中心と考えるため、「IT サービス継続」の対策の中でも最も重要な領域になっている。

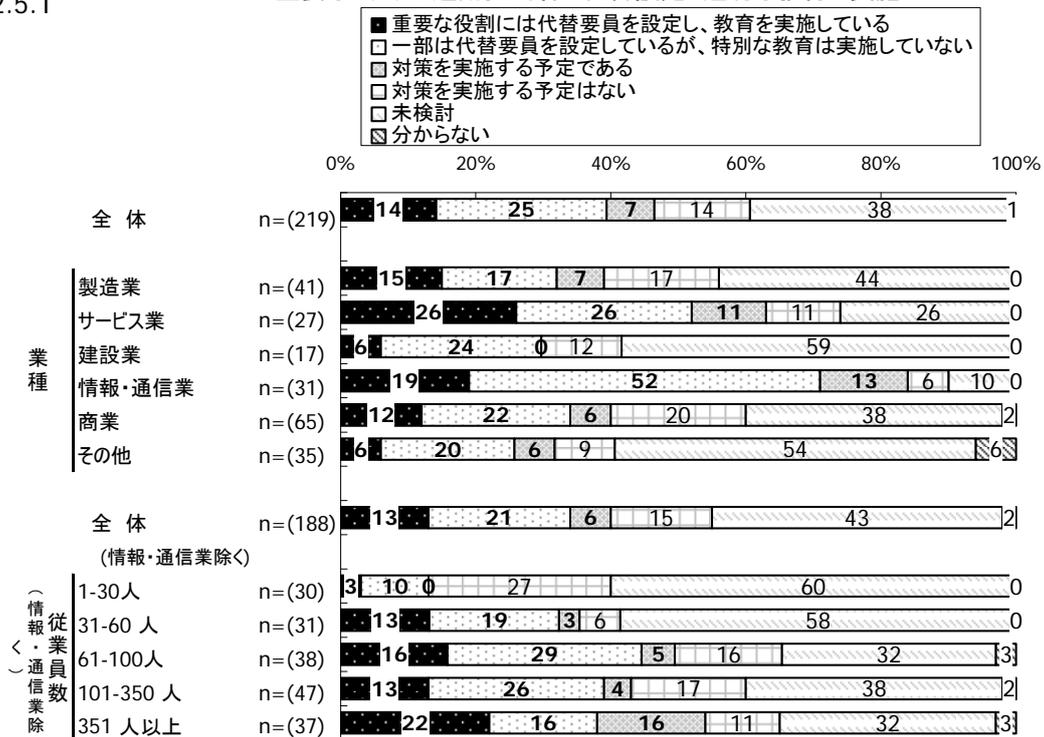
復旧対策は、「代替要員」「代替サイト」「代替機手配」「システム復旧」が対策分野となるが、各々有効となる対策であり、重要度の差はさほどないといえる。

一方、導入の容易性で考えると、費用や検討時間の面で「代替機」や「システム復旧」は容易といえるが、「代替要員」や「代替サイト」は、導入に費用と時間が必要となる場合が多く、外部業者に対する協力依頼も検討する必要があるだろう。

まず、復旧対策領域の最初の質問として、Q20 では「代替要員の設定と教育実施」について質問した。

図表 3.2.5.1

**Q20 重要なシステム運用担当者の代替設定と適切な教育の実施**



図表 3.2.5.1 のように、39%の企業が代替要員を設定しており、かなり高い比率で IT サービスの停止に対しての対応ができていますといえよう。

特に近年はインフルエンザの流行など対応要員の出勤が難しくなるなどの事態も発生しており、必ずしも IT 機器の不具合だけが IT サービスの停止の原因でないことに注意しておかなくてはならない。

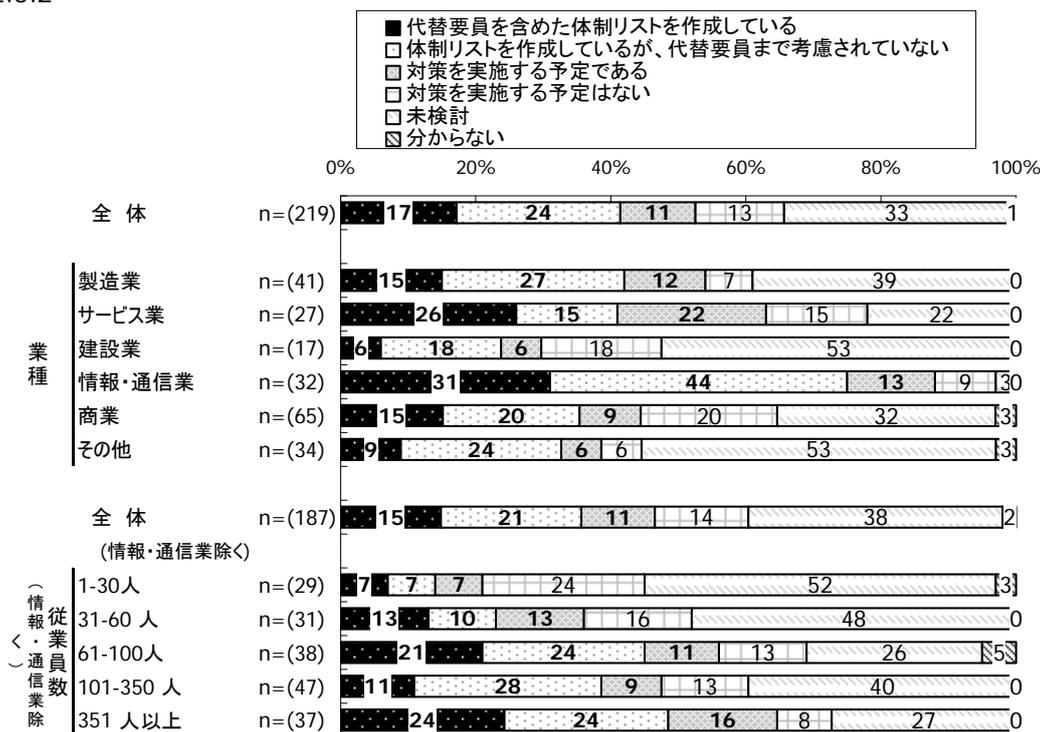
業種別の状況も提示したが、ここでも「情報・通信業」が 71%、「サービス業」が 52%と高い水準である。

では、こうした代替要員を含む各組織の担当者氏名や連絡先を明記した緊急時体制リストの作成状況はどうでしょうか？

Q21 では、「IT サービス停止時を想定した緊急時体制リストの作成」について質問した。

図表 3.2.5.2

Q21 ITサービス停止時を想定した緊急時体制リストの作成



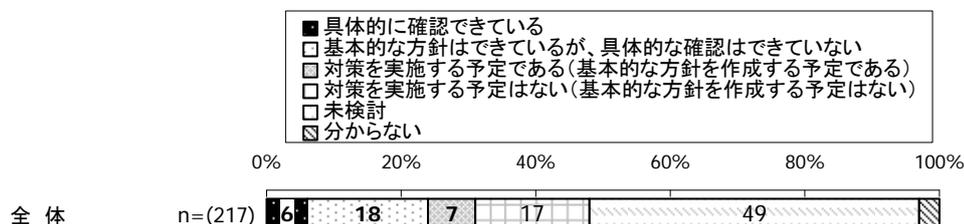
ここでも、Q20と同様にかかなり高い率で「緊急時体制リスト」が整備されている状況がうかがえる。中でも、「情報・通信業」が75%と高い率で体制リストが作成されていることが分かる。

「ITサービス継続」においては、システムの停止が発生した場合、素早く復旧対策を取らなくてはならない。そのためにも、緊急時の体制を明確にするとともに、関連する情報を関係者に広く知らしめることが重要である。

Q22では、「ITシステムの設置フロア・建物が使用できない場合や、外部のITサービスの復旧対応について具体的な復旧方法の確認」について質問した。

Q22 ITシステム設置フロア・建物が使用できない場合や外部ITサービスの復旧対応について具体的な方法の確認

図表 3.2.5.3



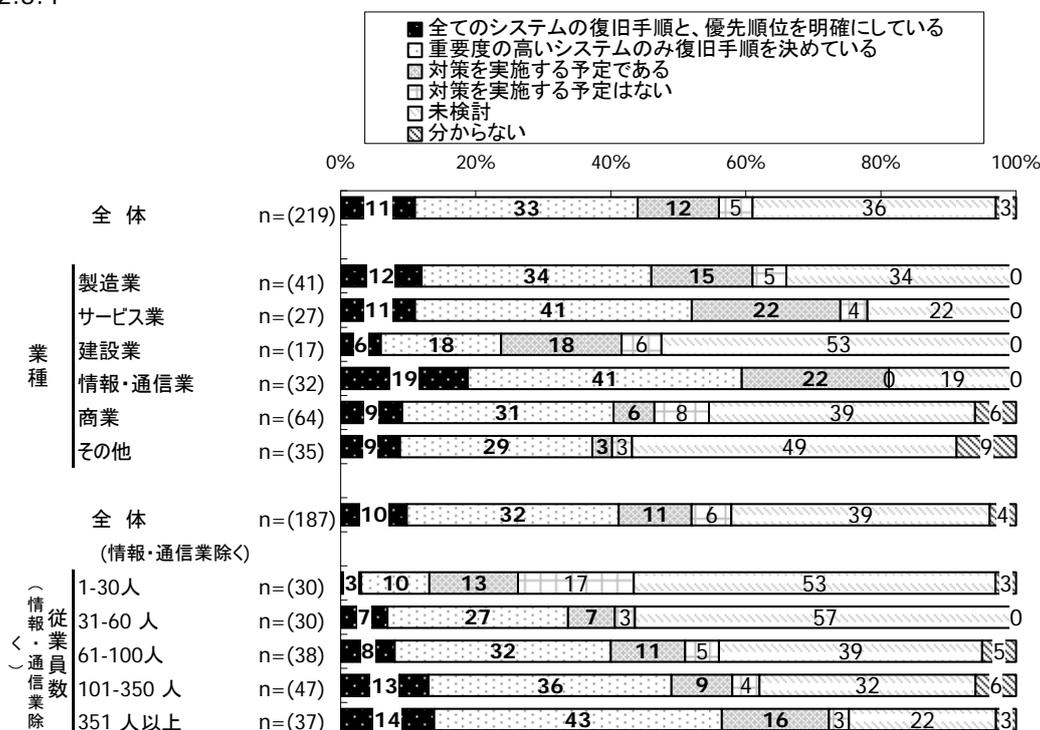
問題発生時の対応方法を『具体的に確認できている』のはわずか6%にすぎず、『基本方針はできているが、具体的な確認はできていない』を含めても24%と、全体の4分の1程度でしかない。

49%に及ぶ『未検討』も含めて、早急に基本方針の策定をすると同時に、具体的な確認を行うための方法を検討することを推奨する。

Q23 では、「IT サービスの復旧手順や優先順位の明確化」について質問した。

図表 3.2.5.4

Q23 ITサービスの復旧手順や優先順位の明確化



復旧手順の決定は、44%の企業で行われており、『対策を実施する予定である』を加えると 56%が明確にしている。

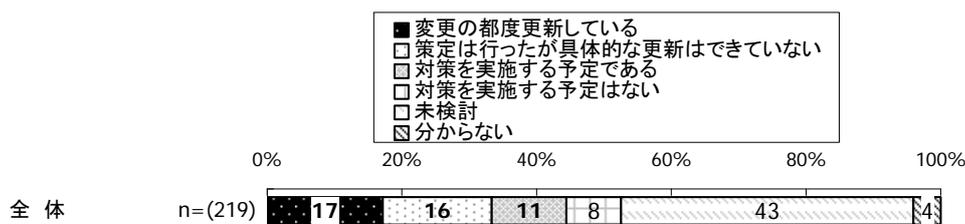
企業規模が大きいほど明確化の率は高くなる傾向が見られ、組織が大きいほど IT サービスが停止した後の復旧についても対策が進んでいるものと思われる。

通常、復旧作業は手順に従って行われるものであり、それらを決定すると同時に社内・外の関係者への周知徹底することも重要である。

復旧対策領域の最後として、Q24 では、「システムの変更時などの災害用のシステム及び手順書の更新」について質問した。

図表 3.2.5.5

Q24 システムの変更時などに災害用システム及び手順書の更新



復旧対策として、災害用のシステムの準備や手順書を作成することは重要ではあるが、この回答のように『変更の都度更新している』が 17%しかないのでは、せっかく策定した仕組みがシステム変更によって実際と合わなくなってしまう危険性が大きいことを表しているといえよう。

システムは生き物で、変更に対して迅速に更新手続きが取られてこそ、万が一の場合に有効な手段となるものであるから、策定のみにとどまらず、変更時に速やかに更新するためのルールについても再検討するのが望ましい。

### 3.2.6 拡大防止領域の状況

拡大防止対策とは、災害や事故が発生し、ある業務やシステムに被害が出た場合でも、連鎖的に他の業務やシステムが止まらないようにして、業務への影響範囲を限定させる事前対策を指す。

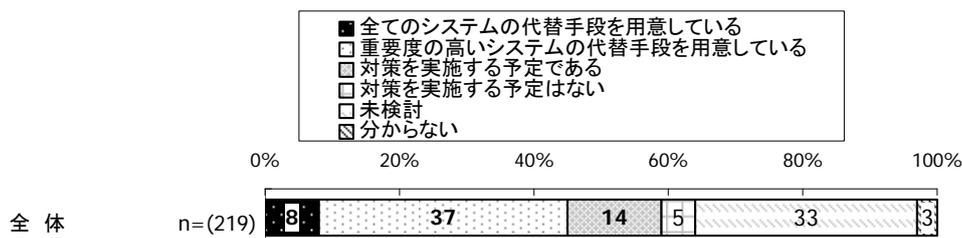
拡大防止対策は、予防対策や復旧対策と相互補完関係にあり、復旧や予防で確実に対策できないような脅威について、発生後の被害拡大を中心として対策を検討しておくことが重要である。

拡大防止対策は、業務の関連やシステムの設計にかかわる部分が多く、複雑となるため、対策には費用と時間が必要となる。したがって、予防対策や復旧対策を十分行った上で、検討することが推奨される。

Q25 では、災害や事故などでサービスが停止した場合の「IT サービス停止時に業務継続するための代替手段の用意」について質問した。

図表 3.2.6.1

Q25 ITサービス停止時に業務継続するための代替手段の用意



IT システムの停止に伴って、手書き伝票や電話 / FAX の使用による代替手段を用意している企業は、全体の 45% に及んでいるが、『未検討』も含めて 41% がこうした事態を想定していないことになる。

IT 化が事業活動の中のかなりの部分を占めている現状では、バックアップデータを利用した代替方法の検討や、旧来の運用方法に戻せるような仕組みを残しておくことなども、場合によっては考える必要がある。

こうした対策が確実に取られてこそ、事業活動を停止させないための重要な手段となり得る。

### 3.2.7 訓練と評価領域の状況

訓練・評価とは、災害や事故が発生した場合に、要員が緊急対応計画や復旧手順に基づいて混乱なく確実に実行するための対策を指す。

訓練には、要員のスキルアップだけでなく、計画や復旧手順の不備を見つけ、計画や復旧手順の改善点を見つけ出す評価の側面もあるため、「IT サービス継続」を評価する場合は、訓練活動と関連させて実施することが推奨される。

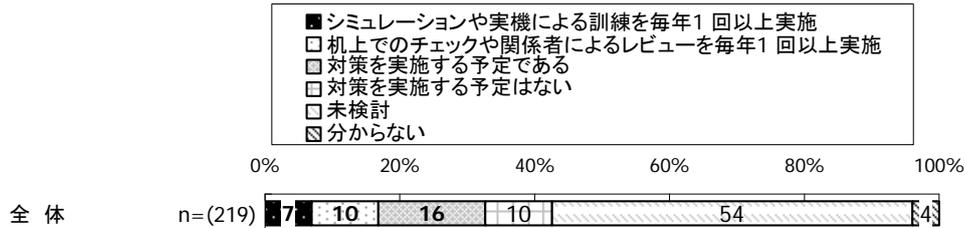
この領域での対策では、訓練が最も重要で優先的に実施すべき分類になるが、訓練には手順が必要であり、手順の整備が十分ではない場合は計画と体制領域からの見直しが必要となる場合もある。

次に、訓練結果を基に評価・見直しを実施して、計画や手順をブラッシュアップしていくことになる。  
ある程度、計画や手順が整えば、定期的な研修を通じて関係者に周知徹底し、全体的なスキルアップへとつなげていくことが重要である。

Q26 では、災害や IT システムの停止に対する評価の一つとして、「復旧計画内容の妥当性・有効性の確認」について質問した。

図表 3.2.7.1

Q26 復旧計画内容の妥当性・有効性の確認



「シミュレーションや実機による訓練」あるいは「机上でのチェックや関係者によるレビュー」で年1回以上の妥当性・有効性の確認が行われているのは、わずか17%にすぎない。

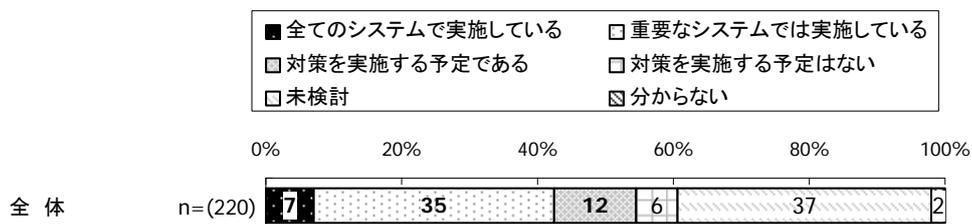
復旧計画を策定することは前にも述べたように重要ではあるが、計画内容の妥当性や有効性の確認が行われないままになると計画自体が陳腐化してしまい、復旧を必要とするときに十分対応できない可能性が出てしまう。

復旧計画内容の確認という視点では、少なくとも机上でのチェックや関係者によるレビューなどは行えるよう、体制の整備を期待したい。

次に、Q27 で IT サービス継続対策を有効にするための方法として、「担当者及び関係者への IT サービス継続対策の周知徹底」について質問した。

図表 3.2.7.3

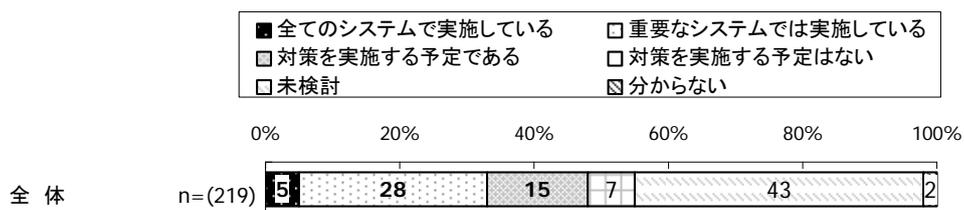
Q27 担当者及び関係者へのITサービス継続対策の周知徹底



担当者や関係者への周知徹底は、かなりできていると見てよいだろう。せっかく IT サービス継続対策が策定できても、それが関係者に周知徹底できていなければ、宝の持ち腐れとなりかねない。社内を問わず、社外の関係者にも徹底できるような仕組みをさらに強化してもらいたい。

Q29 では、「IT サービス継続を有効にするための定期的な点検・改善」の実施状況を質問した。

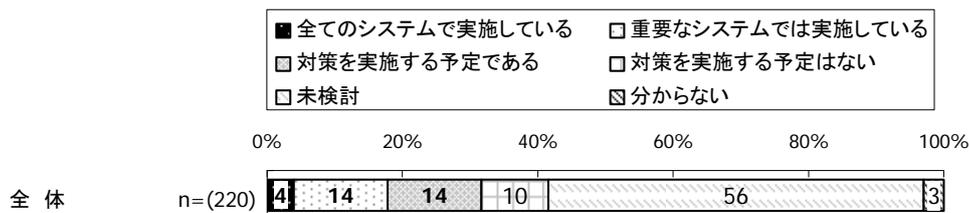
図表 3.2.7.2 Q29 ITサービス継続対策を有効にするための定期点検・改善



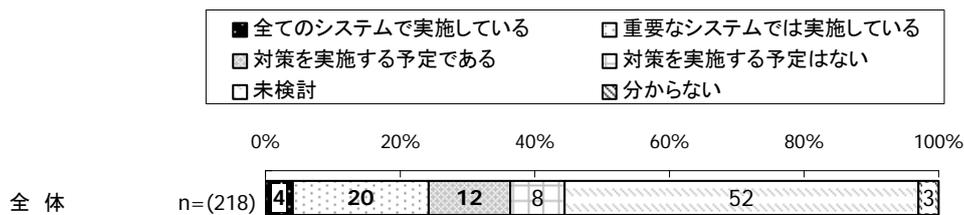
サービス継続対策を有効とする定期点検や改善は、『全てのシステムで実施している』と『重要なシステムでは実施している』を合わせると、33%が実施しているとの回答であった。『対策を実施する予定である』も含めるとほぼ半数が定期点検や改善を実施していることになり、定期的な問題点の洗い出しは、行うことができていると理解してよいだろう。

訓練・評価領域の最後として、自然災害や人の行動が原因で発生する IT システムの中断・停止障害における対策について Q32 および Q33 で質問した。

図表 3.2.7.4 Q32 自然現象によるITシステム障害への定期的な対策見直し



図表 3.2.7.5 Q33 人為的原因のITシステム障害への定期的な対策見直し

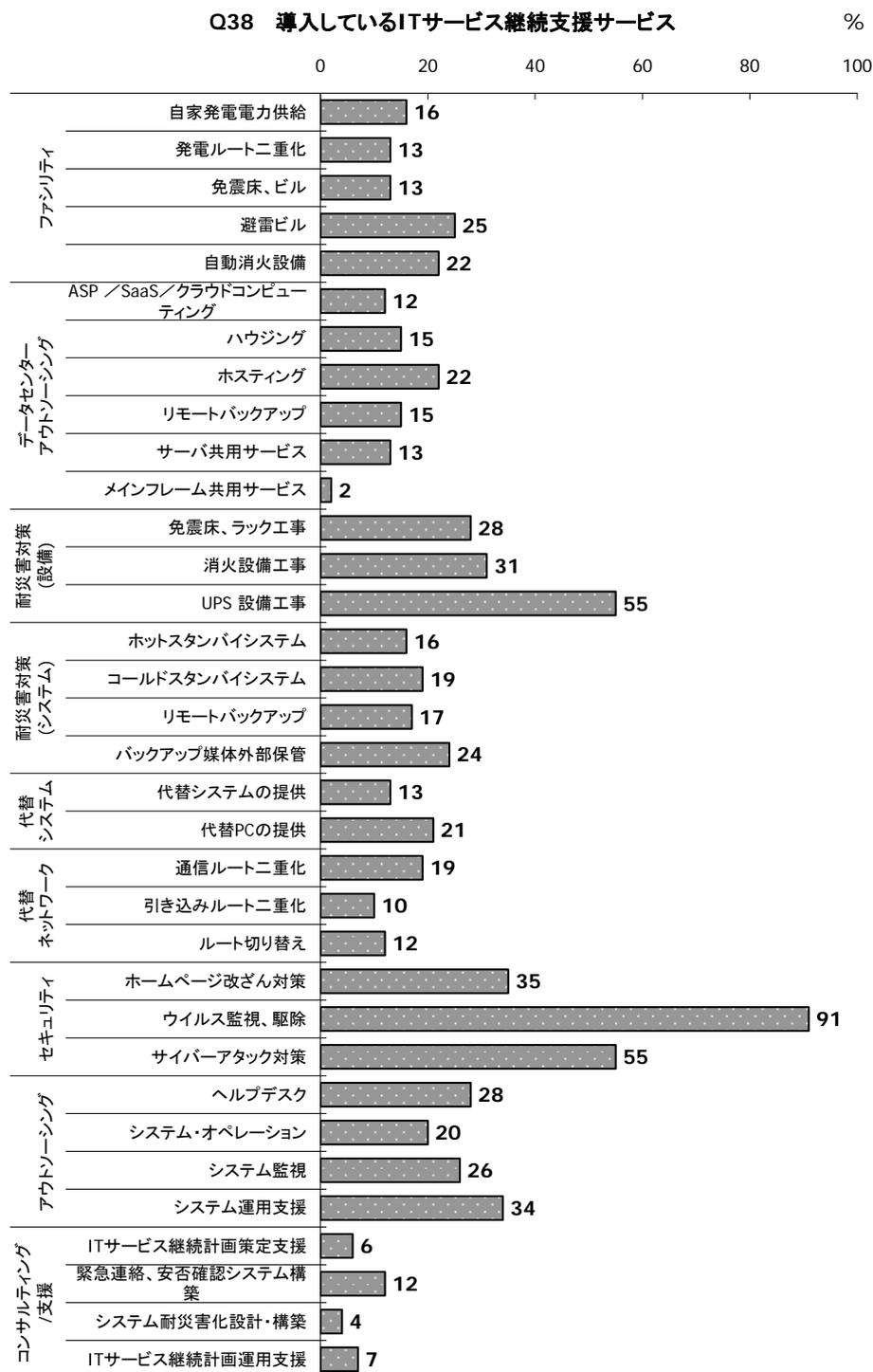


定期的な対策の見直し状況は、「自然災害」に対しては『全てのシステムで実施している』と『重要なシステムでは実施している』を合わせて 18%、「人為的原因」に対しては 24%しかなく、全体の 4 分の 1 以下しかできていないことになる。『未検討』の企業を中心に、定期的な対策見直しのためのルールづくりが急がれる。

### 3.2.8 IT サービス継続支援サービスの導入状況

Q38 では、「IT サービス継続支援サービス」の導入状況について質問した。

図表 3.2.8.1



図表 3.2.8.1 に示すように、セキュリティ関連の支援サービスの導入率が非常に高いことが分かった。

特に『ウイルス監視・駆除』は、回答企業数 204 社中 193 社が導入済みであり、導入率も 91%となっている。

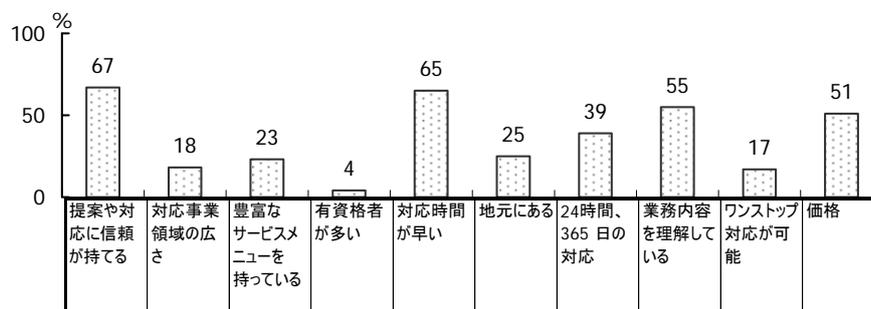
この他に『サーバアタック対策』55%（導入済み 116 社）、『ホームページ改ざん対策』35%（同 74 社）と、ネットワークを利用した企業の情報窓口に対するセキュリティ確保には、各社とも力を入れていることが分かる。

導入率が 25%を超えているのは、『ファシリティ』の『避雷ビル』25%（導入済み 53 社）、『耐災害対策（設備）』の『免震床、ラック工事』28%（同 58 社）、『消火設備工事』31%（同 65 社）、『UPS 設備工事』55%（同 115 社）、『アウトソーシング』の『ヘルプデスク』28%（同 59 社）、『システム監視』26%（同 55 社）、『システム運用支援』34%（同 73 社）と、調査対象とした 34 種類の支援サービスの中で 10 種類であった。

それでは、各企業がサービス事業者を選定する基準は何であろうか？

Q39 では、「IT サービス継続支援サービス事業者の選定基準」について質問した。（回答は複数回答可）

図表 3.2.8.2 Q39 ITサービス継続支援サービス事業者の選定基準（複数選択可）

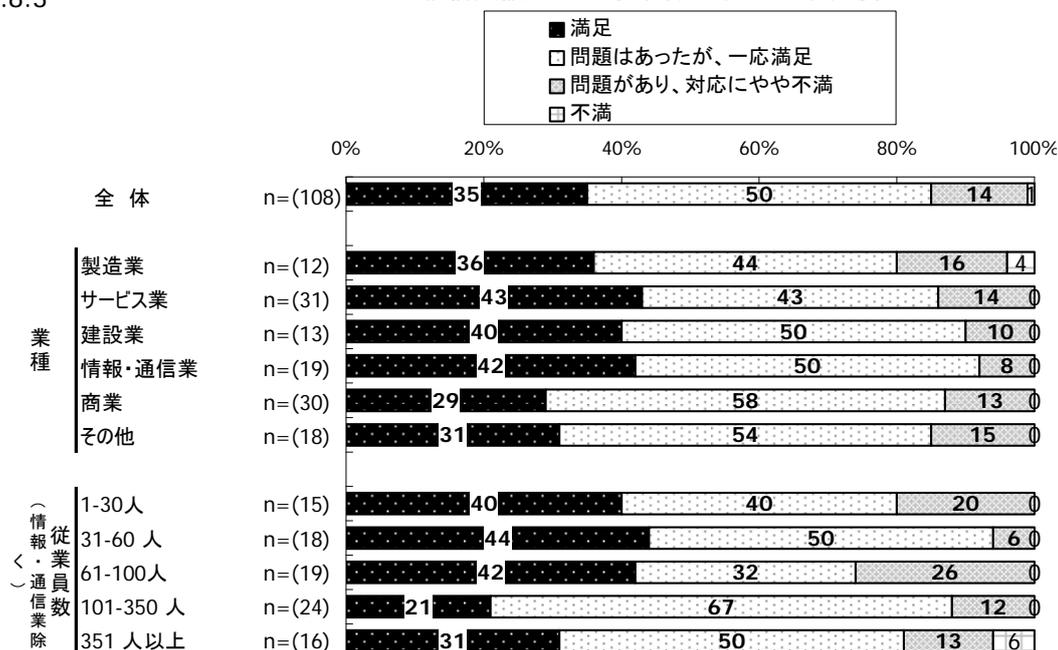


選定基準で重要視されているのは、『提案や対応に信頼が持てる』67%であり、続いて『対応時間が早い』65%であった。さらに『業務内容を理解している』55%と『価格』51%が続いている。

サービス事業者としては、相手企業の「業務内容を理解した」上で、自らが提供できる支援サービスの内容を相手企業の視点で十分説明するとともに、企業に信頼される形での提案や対応をタイミングよく行えることを心掛ける必要があるだろう。

最後に、Q40 では、「IT サービス継続支援サービス事業者の対応への満足度」について質問した。(支援サービスを導入している企業からの回答のみ集計)

図表 3.2.8.3 Q40 ITサービス継続支援サービス事業者の対応への満足度



図表 3.2.8.3 に示すように、『満足』および『問題はあったが、一応満足』が 85%の高率となった。「IT サービス継続支援サービス」に対する各企業の評価は、おおむね良好であり、各サービス事業者は、今後こうした評価を継続できるよう努力していかなくてはならない。

### 3.2.9 まとめ

ここまで、「IT サービス継続」の各項目について、各社の対策や対応方法を眺めてきたが、全体として対策がかなり進んでいる項目とさほどでもない項目が混在している。

回答企業に対する面接調査の中にも意見があったが、「IT サービス継続」を意識して各種対策をとったわけではなく、過去にネットワークやディスクの障害によるシステム停止の復旧に手間取ったことに対する反省から、適切な予防措置の検討に迫られたことや、自社のシステムをより冗長性の高いものにする活動の結果が、現在の状況であるというのが偽りのない実態であろう。

また、今回の調査では、「IT サービス継続」を包含した「事業継続計画 (BCP)」の策定状況についても質問したが、策定できている企業は 20%であった。

本来は、「事業継続計画」に基づいて「IT サービス継続」の検討を行うのがあるべき姿ではあるが、現状を見ると、「事業継続計画」の策定が先行しているとはいいがたい状況である。したがって、「事業継続計画」が未検討の企業については、自社の IT 化推進状況を考慮した上で、「IT サービス継続」の検討を進め、全社レベルでの「事業継続計画」へ反映させていくことをお勧めする。

### 3.3 内部統制

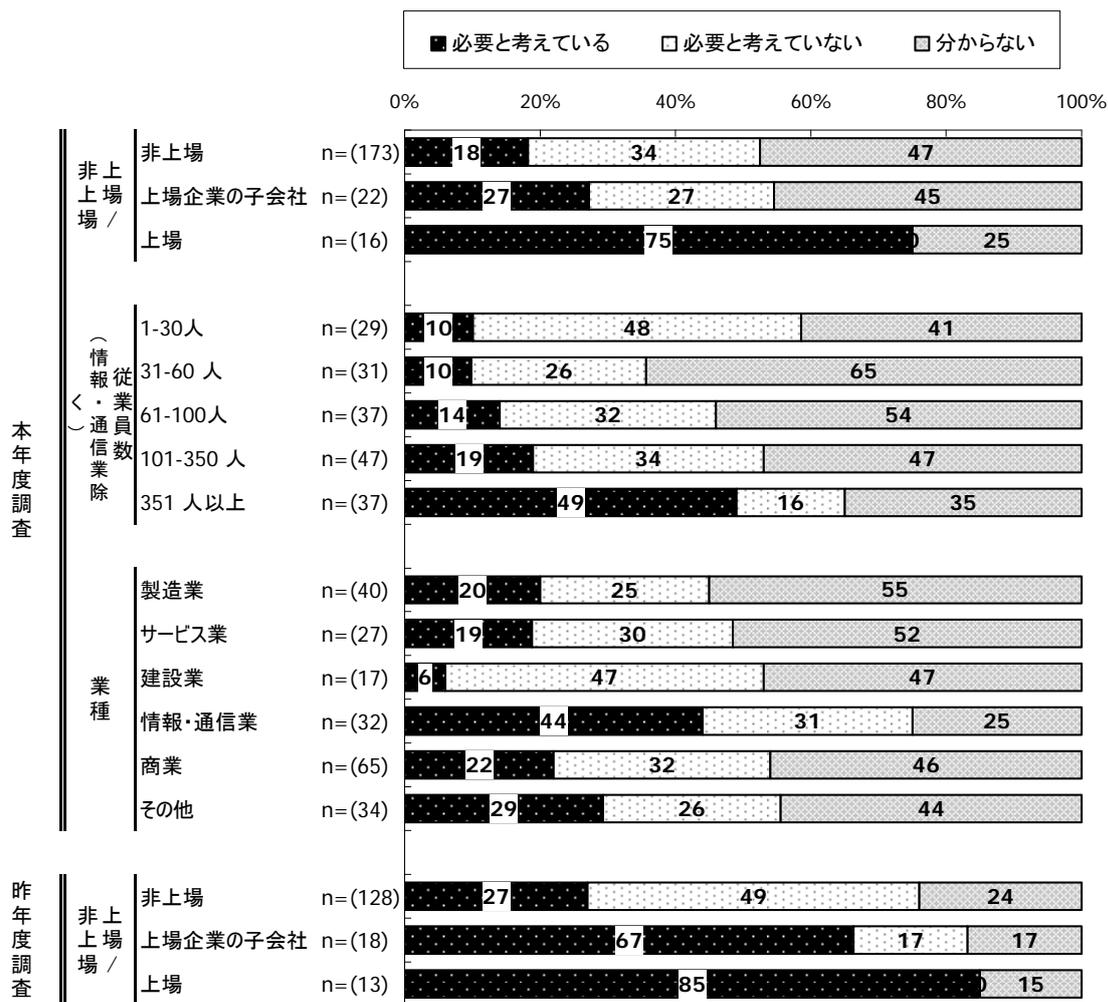
内部統制については昨年度に続いて質問している。昨年度の質問内容は3領域について行われた。「金融取引法への取り組みと背景」「IT 業務処理統制」「IT 全般統制」である。本年度は、昨年度からの変化を探るため、新たな質問を設定するとともに、昨年度の回答結果から調査の必要と思われる質問に絞ってアンケートを作成した。また、各質問に対する回答については、分析に必要なデータ以外の、全体、上場 / 非上場別、従業員数別、業種別など、必ずしもすべてのデータを掲載していない。これらについては第4章の該当する図表にはすべて掲載されているので、必要に応じて参照してほしい。

#### 3.3.1 金融商品取引法 への対応の必要性

Q41 では、金融商品取引法への対応が必要であると考えているかを聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.1.1 に示す。昨年度の状況については、全体データと上場 / 非上場別のデータを示す。

図表 3.3.1.1

Q41 金融商品取引法への対応の必要性



昨年度と比較すると、『必要と考えている』との回答は減少し、さらに、『分からない』との回答は増加している。

『必要と考えている』との回答は、「非上場」、「上場企業の子会社」そして「上場」会社すべてにおいて減少しているが、特に「上場企業の子会社」の減少が著しく、半分以下に減少している。この理由として考えられる点については Q41-1 の項で説明したい。

従業員数別で見ると、従業員数が多い企業ほど必要と考えている割合が高い。「351人以上」の企業では著しくこの割合が高くなっており、この傾向は昨年度と同様である。

業種別で見ると、昨年同様に「情報・通信業」の必要性の認識が高い。

Q41-1 として、金融商品取引法への対応を必要とと考えている理由を聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.1.2 に示す。回答は複数選択可としており、それぞれの図表に示される数値は、何パーセントの企業がその項目を選択したかを示している。以下複数選択可の質問については、同様である。

図表 3.3.1.2 Q41 -1 金融商品取引法への対応を必要とと考えている理由（複数回答可）

			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	出資元(または 親会社)から規 制を受けるため	取引先から規 制を受けるため	法規制を受ける ため	特別な理由は ない
単位:%							
本年度調査	非上場	(n=31)	48	10	35	23	10
	上場企業の子会社	(n=6)	33	100	-	17	-
	上場	(n=12)	-	17	8	92	8
昨年度調査	非上場	(n=33)	30	18	33	36	12
	上場企業の子会社	(n=12)	8	75	-	42	8
	上場	(n=11)	-	-	-	100	-

昨年度と比較すると、『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』との理由は増加している。また、『取引先からの規制を受けるため』との理由は増加しているが、『出資元から規制を受ける』との理由は、やや減少している。『法規制を受けるため』との理由も減少している。

『ビジネス拡大のチャンス』として積極姿勢で対応している企業が増えている点は、着目すべきであろう。

また、「上場企業の子会社」の回答に昨年度から変化が出ている。すなわち、『取引先からの規制を受けるため』との理由は 33%から 0%に、『法規制を受けるため』との理由は 36%から 17%に減り、一方、『親会社からの規制を受けるため』との理由は 18%から 100%へと増えている。金融商品取引法の施行から 2 年経っており、規制の対象となる子会社と業務範囲が明確になってきたためと考えられる。

Q41-2として、金融商品取引法への対応を不必要と考えている理由を聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.1.3 に示す。

図表 3.3.1.3 Q41-2 金融商品取引法への対応を必要と考えていない理由（複数回答可）

			費用対効果が 分からないから	取引先から要 請がないから	上場していない から	株式公開してい ないから	必要性が不明 確だから
単位:%							
本年度調 査	非上場	(n=59)	19	5	47	37	34
	上場企業の子会社	(n=6)	-	17	50	67	33
	上場	-	-	-	-	-	-
昨年度調 査	非上場	(n=63)	5	21	60	60	29
	上場企業の子会社	(n=3)	-	33	33	67	33
	上場	-	-	-	-	-	-

昨年度との違いを見ると、『費用対効果が分からないから』との理由が昨年度に比べて約 4 倍に増えている点が目に付く。実施の要否の判断がよりシビアになっており、ここにも景気後退の影響が表れていると思われる。また、『取引先からの要請がないから』との理由は大幅に減っている。『上場していないから』および『株式公開していないから』との理由は、昨年度と比べて非上場企業で減少しているものの、依然多くの企業が必要と考えないことの理由としている。

総じて、各企業が金融商品取引法の規制範囲にあるかどうかの認識が明確になり、対応の要否も明確になってきたという点がこの一年の変化である。しかし、一方では『ビジネスチャンスを生む』として積極姿勢で対応する企業も増えている。

### 3.3.2 金融商品取引法に対応するための取り組み

Q42として、金融商品取引法に対応してどんな取り組みを行っているかを聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.2.1 に示す。

図表 3.3.2.1

Q42 金融商品取引法に対応するための取り組み（複数回答可）

				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 準備中である	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
単位:%								
本年度 調査	上場/ 非上場	非上場	(n=153)	2	7	3	15	75
		上場企業の子会社	(n=22)	18	5	-	18	59
		上場	(n=12)	50	17	17	8	8
昨年度 調査	上場/ 非上 場	非上場	(n=113)	1	10	2	25	65
		上場企業の子会社	(n=13)	15	8	15	38	31
		上場	(n=11)	36	45	-	9	9

「上場企業」については、『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』の割合が36%から50%に増え、『対応体制を決定し、対策を準備中である』の割合が45%から17%に減っており、対策が順調に進んでいることがうかがわれる。

「非上場企業」については、『特に取り組んでいない』との回答が65%から75%に、さらに、上場企業の子会社では31%から59%に増え、実施の要否判断が明確になって来ていると考えられる。

一方、「上場企業の子会社」については、『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』の割合が15%から18%に増え、『対応体制を決定し、対策を準備中である』の割合が8%から5%に減っており、対策が順調に進んでいることをうかがわせる。しかし、同時に、『特に取り組んでいない』との回答が31%から59%に増えており、実施要否の判断が明確となり、実施する方向の企業とそうでない方向の企業とに二極化が進んでいると思われる。

Q42-1として、金融商品取引法への今後の取り組み予定を聞いた。これは、前問Q42において『対応体制を検討中』、『情報収集中』、『取り組んでいない』と答えている企業に対してのみ聞いたものである。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表3.3.2.2に示す。

図表 3.3.2.2 Q42 -1 金融商品取引法に対応するための今後の取り組み（複数回答可）

			外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行う	外部の専門家を利用して、現状調査を行う	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
単位:%							
本年度調査	非上場	(n=124)	-	1	10	25	67
	上場企業の子会社	(n=15)	-	7	7	27	67
	上場	(n=4)	25	-	25	25	25
昨年度調査	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

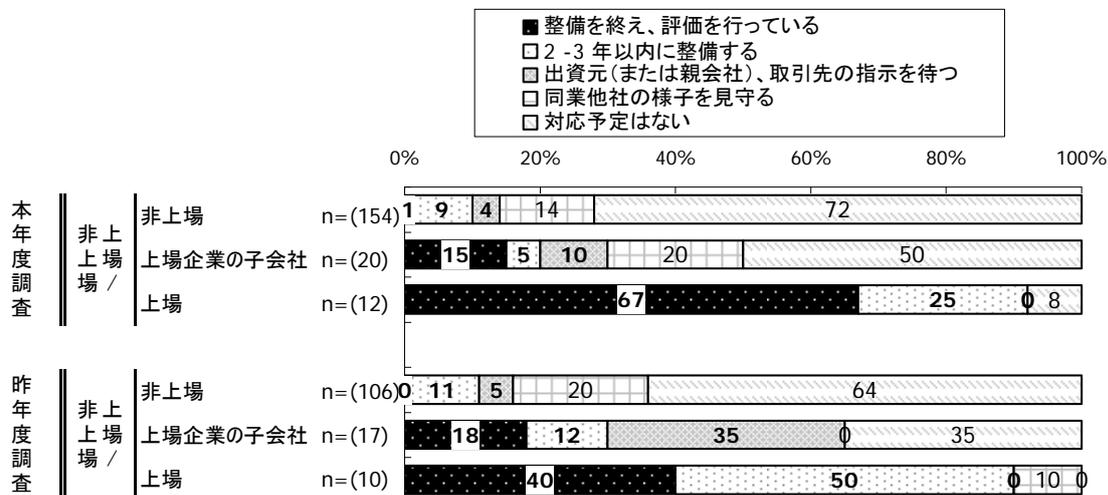
この図表で明らかなように、「上場企業」についてはほとんどが対応を終えるか、終えかけていると思われる。今後の取り組みへの回答数は少ない。

「上場企業の子会社」については、『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』、『外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行う』の割合が大幅に増えており、親会社の取り組みから少し遅れて、対応が進んできたものと思われる。

一方、金融商品取引法への対応が必ずしも必要とされない「非上場企業」においても、『特に取り組む予定はない』の割合が80%から67%に低下しており、積極的な取り組み姿勢を示す企業が増えている。

Q43 では金融商品取引法への対策整備の終了予定を聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.2.3 に示す。

図表 3.3.2.3 Q43 金融商品取引法への対策整備の終了予定



この図表で明らかなように、「上場企業」については、『整備を終え、評価を行っている』の割合が 40% から 67% に増え、『2-3 年以内に整備する』の割合が 50% から 25% に減少し、ここ 1 年間で大半の企業が整備を終えたことを示している。

「上場企業の子会社」については、『親会社、取引先の指示を待つ』の割合が 35% から 10% へと大幅に下がり、対応の要否が明確になってきたものと思われる。しかし、依然として 20% の企業が『同業他社の様子を見守る』と回答しており、対応の要否の判断に迷っている様子もうかがえる。

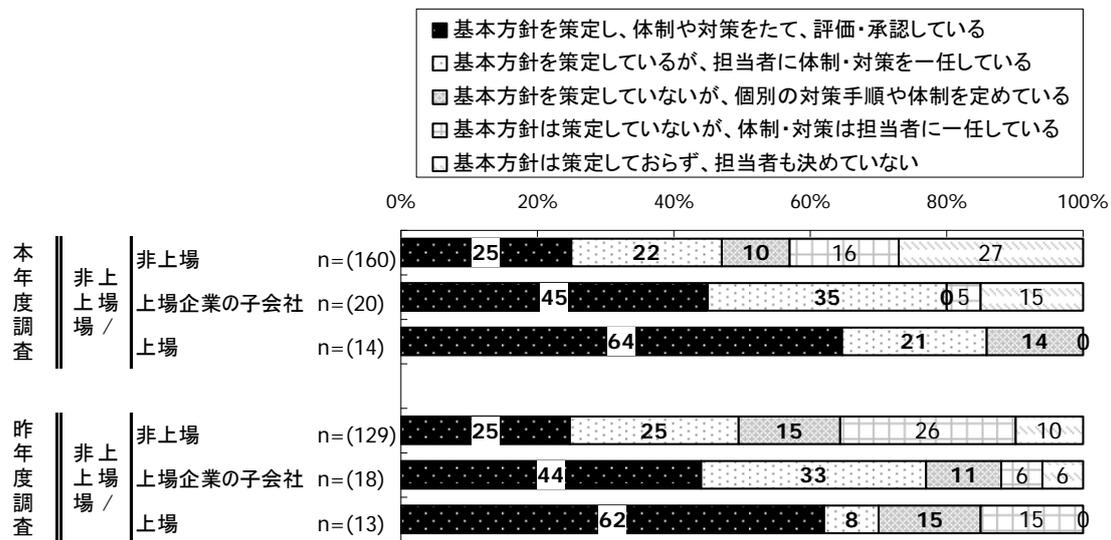
「非上場企業」については、特に顕著な動きはないが、『同業他社の様子を見守る』から『対応予定はない』へのシフト傾向が読み取れる。

面接調査において、2 つの話聞くことができた。「委員会体制をつくり、1 年間継続させたが、業務フローの整備に苦労したため、あと 1 年継続させないと成果を得られないであろう」との話があった。また別の企業では、「委員会体制を 2 年間継続させ、この後、委員会の事務局を担当していた監査部門がこれを引き継ぎ、成果が得られている」という。よく言われる「内部統制の整備に 1 年、統制の実施と改善に 1 年、合計 2 年間の全社体制の継続が成功のカギ」が裏づけられたと思える。

### 3.3.3 情報セキュリティの基本方針の策定と体制、対策の設定

Q44 で内部統制の具体的課題としてのセキュリティについて聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.3.1 に示す。

図表 3.3.3.1 Q44 情報セキュリティ基本方針の策定と体制、対策の設定

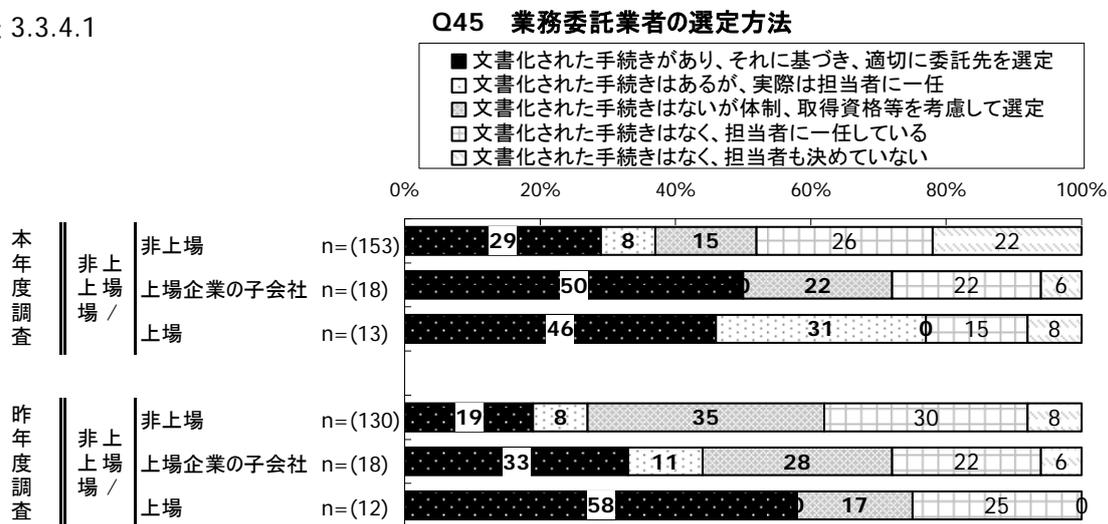


全体としては、昨年度と比べて顕著な差は見られない。詳細に見ると、「上場企業」で『基本方針は策定していないが、体制・対策は担当者に一任している』の割合が 15%から 0%になった点と、「非上場企業」で『担当者も決めていない』の割合が 10%から 27%に増えている点が目立つ。「上場企業」ではセキュリティ対策が浸透しているのに対し、「非上場企業」で、セキュリティの重要性認識が低下してきていることが懸念される。

3.3.4 業務委託業者の選定方法

Q45 で、やはり内部統制の具体的課題である業務委託業者選定について聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表 3.3.4.1 に示す。

図表 3.3.4.1



『文書化された手続きがある』割合が、「上場企業」では 58%から 77%へと大幅に拡大している。また、「上場企業の子会社」でも、44%から 50%に拡大し、必ずしも金融商品取引法対応を必要としない「非上場企業」でも、27%から 37%へと拡大しており、金融商品取引法への対応の要否にかかわらず内部統制の考え方が着実に浸透してきていることを示すものと考えられる。

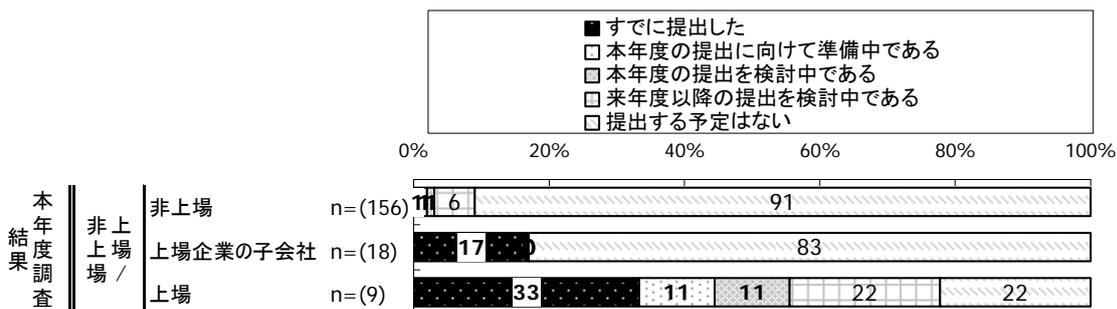
この反面、「非上場企業」では、『担当者に一任』または『担当者も決めていない』割合が 38%から 48%に拡大し、内部統制がおざなりにされている面があることも分かる。

3.3.5 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制報告書の提出

Q46 として、ある意味で内部統制実施状況の公表に当たる内部統制報告書の提出について聞いた。これは、昨年度にはなかった質問である。これに対する回答の状況を図表 3.3.5.1 に示す。

図表 3.3.5.1

Q46 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制報告書の提出



予想された通り、「上場企業」では、『すでに提出した』、『本年度の提出に向けて準備中である』、または『本年度の提出を検討中である』との回答は55%に達している。『来年度以降の提出を検討中である』を含めると88%の企業が『提出したか、する予定』と答えている。

必ずしも、内部統制報告書の提出を義務付けられていない「上場企業の子会社」の17%が、『すでに提出した』と答えているが、これは自社自身が上場企業であった場合や、親会社への報告が回答に含まれたものと考えられる。

また、当然ではあるが内部統制報告書の提出を義務付けられていない「非上場企業」では、91%の企業が『報告書を提出する予定はない』と答えている。

### 3.3.6 金融商品取引法対応の投資

Q47として、金融商品取引法に対応するための投資内容を、「ハードウェア」「ソフトウェア」「業務文書化」そして「業務改善」に分けて聞いた。これは昨年度にはなかった質問である。

Q47-1では、ハードウェアへの投資について聞いた。これに対する回答の状況を図表3.3.6.1に示す。

図表 3.3.6.1 Q47 -1 金融商品取引法対策投資：ハードウェア（複数回答可）

本年度調査結果			システム二重化	バックアップ装置	ファイアウォールなどインターネット機器	ストレージ	その他	投資はしていない
単位:%								
上場/ 非上場	非上場	(n=154)	5	18	14	5	1	80
	上場企業の子会社	(n=17)	6	-	-	6	-	88
	上場	(n=12)	17	42	17	17	25	25
業種	製造業	(n=38)	3	11	13	11	3	82
	サービス業	(n=21)	10	29	10	-	-	71
	建設業	(n=13)	8	8	8	-	-	92
	情報・通信業	(n=28)	4	18	18	4	7	68
	商業	(n=55)	7	16	11	5	2	76
	その他	(n=31)	6	26	16	10	-	74

金融商品取引法対応が義務付けられた「上場企業」を除き、ハードウェアへの『投資はしていない』との回答が圧倒的である。

「上場企業」では75%の企業が『投資した』と回答しており、投資内容別では、『システム二重化』や『ファイアウォールなどインターネット機器』、『ストレージ』より『バックアップ装置』への投資が多く、システムのデータ損失への対策に重点が置かれたことが分かる。

業種別では、「サービス業」、「情報・通信業」が金融商品取引法に対応する投資に積極的だったことが分かる。

Q47-2 ではソフトウェアへの投資について聞いた。これに対する回答の状況を図表 3.3.6.2 に示す。

図表 3.3.6.2 Q47 -2 金融商品取引法対策投資：ソフトウェア(複数回答可)

本年度調査結果			文書管理	ワークフロー	アクセス管理などセキュリティ対策	ウイルス対策	その他	投資はしていない
単位:%								
上場/ 非上場	非上場	(n=154)	10	11	16	19	1	74
	上場企業の子会社	(n=17)	6	-	24	18	-	65
	上場	(n=12)	33	58	75	42	8	8
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人	(n=25)	4	-	4	8	-	88
	31-60人	(n=27)	11	4	19	19	-	78
	61-100人	(n=31)	23	19	26	32	-	68
	101-350人	(n=41)	15	15	20	17	2	71
	351人以上	(n=30)	7	17	27	30	-	57
業種	製造業	(n=38)	8	5	24	24	-	71
	サービス業	(n=21)	24	19	19	29	-	67
	建設業	(n=13)	-	-	-	8	-	92
	情報・通信業	(n=28)	11	21	36	21	4	46
	商業	(n=55)	15	16	16	20	2	73
	その他	(n=31)	10	10	26	23	-	65

ここでも金融商品取引法対応が義務付けられた「上場企業」を除き、ソフトウェアへの『投資はしていない』との回答が圧倒的である。

「上場企業」では92%の企業が『投資した』と回答しており、投資内容別では、文書やファイルの利用者を制限する『アクセス管理などセキュリティ対策』、業務処理プロセスをIT化する『ワークフロー』、次いで、『ウイルス対策』、『文書管理』の順に投資が行われている。

Q47-3 では、業務文書化への投資について聞いた。これに対する回答の状況を図表 3.3.6.3 に示す。

図表 3.3.6.3 Q47 -3 金融商品取引法対策投資：業務文書化 (複数回答可)

本年度調査結果			すべて社内を実施	外部のコンサルを受け、社内実施	外部に委託し実施	業務文書化はしていない
単位:%						
上場/ 非上場	非上場	(n=155)	24	8	-	69
	上場企業の子会社	(n=18)	33	11	6	50
	上場	(n=12)	42	42	-	17
業種	製造業	(n=38)	21	13	-	66
	サービス業	(n=22)	32	18	-	55
	建設業	(n=13)	8	8	-	85
	情報・通信業	(n=28)	36	14	-	50
	商業	(n=57)	25	7	2	67
	その他	(n=29)	34	3	-	62

ここでも金融商品取引法対応が義務付けられた「上場企業」を除き、『業務文書化はしていない』との回答が圧倒的である。

「上場企業」では 84%の企業が『文書化した』と回答しており、実施方法別では、『すべて社内で実施』と『外部のコンサルを受け、社内で実施』が均衡している。

上場企業である親会社から文書化の要請が考えられる「上場企業の子会社」では、親会社から文書化の方針や実施方法についての指示があるためか、『すべて社内で実施』の割合が高い。

一方、必ずしも金融商品取引法対応が義務付けられていない「非上場企業」でも、『文書化した』割合が 31%と大きいのは特筆すべきである。

面接調査を通じて、いくつかの非上場企業から取引先が内部統制を強化したり、文書化を要請する例を聞いたが、「非上場企業」とはいえ、上場企業との取引を維持するためにも、内部統制の強化や文書化は避けられないと再認識すべきであろう。

Q47-4 では、業務改善への投資について聞いた。これに対する回答の状況を図表 3.3.6.4 に示す。

図表 3.3.6.4

Q47 -4 金融商品取引法対策投資：業務改善（複数回答可）

本年度調査結果			すべて社内で実施	外部のコンサルを受け、社内で実施	外部に委託し実施	業務改善はしていない
単位：%						
上場/ 非上場	非上場	(n=155)	31	8	1	62
	上場企業の子会社	(n=18)	33	11	6	50
	上場	(n=12)	33	58	-	8
業種	製造業	(n=38)	34	11	-	55
	サービス業	(n=22)	32	23	-	50
	建設業	(n=13)	23	-	-	77
	情報・通信業	(n=28)	39	14	-	46
	商業	(n=57)	30	11	2	60
	その他	(n=30)	30	7	3	60

ここでも金融商品取引法対応が義務付けられた「上場企業」を除き、『業務改善はしていない』との回答が半数以上を占める。

「上場企業」では 92%の企業が『改善した』と回答しており、実施方法別では、『外部のコンサルを受け、社内で実施』が『すべて社内で実施』を上回っている。文書化ではこれらが均衡しており、改善には内部の力だけでは不足する場合が多々あることを示しているものと考えられる。「上場企業の子会社」では、親会社から改善の方針や実施方法についての指示があるためか、『すべて社内で実施』の割合が高い。

一方、必ずしも金融商品取引法対応が義務付けられていない「非上場企業」でも、『改善した』割合が 38%と高いのは特筆すべきである。

文書化の項でも述べたが、「非上場企業」とはいえ、上場企業との取引を維持するためにも、内部統制の強化や文書化、業務改善は避けられないと再認識すべきであろう。

## 3.3.7 企業ガバナンスの観点からの内部統制

企業ガバナンスの観点から、金融商品取引法対応の要否にかかわらず内部統制の実施が推奨される。この観点から、Q48 では業務処理統制と IT 全般統制について聞いた。この 2 問は、昨年度の詳細な実施状況調査を、現状認識と今後の取り組みの観点で組み直した質問である。

Q48-1 では、業務処理統制への取り組み状況について聞いた。これに対する回答の状況を図表 3.3.7.1 に示す。

図表 3.3.7.1 Q48 -1 内部統制：業務処理統制（複数回答可）

本年度調査結果			改善の中で 統制のIT化 を進める	現状の文書 化と改善を 行う	現状の文書 化を行う	現状を調査 する	対応予定は ない
単位:%							
上場/ 非上場	非上場	(n=159)	22	16	6	14	47
	上場企業の子会社	(n=17)	24	35	6	12	24
	上場	(n=13)	85	31	8	-	-
業種	製造業	(n=39)	21	31	3	18	36
	サービス業	(n=24)	38	21	8	8	33
	建設業	(n=14)	36	7	7	14	50
	情報・通信業	(n=28)	39	29	7	11	25
	商業	(n=55)	20	16	4	11	53
	その他	(n=31)	19	13	13	13	42

全体的に、業務処理統制に『対応予定はない』企業の割合は、金融商品取引法への『対応が不要』とする割合（「非上場企業」で 81%、「上場企業の子会社」で 72%、「上場企業」で 25%、図表 3.3.1.1 参照）に比べ大幅に低く、金融商品取引法への対応要否にかかわらず積極的に取り組まれていることが分かる。

「上場企業」では、『現状の文書化を行う』段階を超え、『現状の文書化と改善を行う』が 31%、さらに『改善の中で統制の IT 化を進める』が 85%もあり、業務処理の IT 化が大きく進んでいることがうかがえる。

「上場企業の子会社」、「非上場企業」も「上場企業」には及ばないが、『改善の中で統制の IT 化を進める』が 20%を超え、業務処理の IT 化が進行していると見られる。

Q48-2 では、「IT 全般統制」への取り組み状況について聞いた。これに対する回答の状況を図表 3.3.7.2 に示す。

図表 3.3.7.2

Q48 -2 内部統制：IT全般統制（複数回答可）

本年度調査結果			ISO 等の認 証を取得す る	ITIL / COBIT等の 業界基準に 合わせ改善 を進める	金融商品取 引法の要請 の範囲で対 応する	現状の文書 化を行う	対応予定は ない
単位:%							
上場/ 非上場	非上場	(n=157)	13	4	6	25	52
	上場企業の子会社	(n=17)	6	12	29	24	35
	上場	(n=12)	17	17	75	25	-
業種	製造業	(n=39)	18	3	8	31	44
	サービス業	(n=23)	4	-	13	35	48
	建設業	(n=13)	15	-	-	23	62
	情報・通信業	(n=28)	32	14	25	25	21
	商業	(n=54)	6	7	13	17	59
	その他	(n=29)	7	3	17	24	48

ここでも、全体的に、IT 全般統制に『対応予定はない』企業の割合は、金融商品取引法への『対応は不要』とする割合（「非上場企業」で 76%、「上場企業の子会社」で 72%、「上場企業」で 25%、図表 3.3.1.1 参照）に比べ大幅に低く、金融商品取引法への対応要否にかかわらず積極的に取り組まれていることが分かる。

「上場企業」では、『金融商品取引法の要請の範囲で対応』が 75%と圧倒的に多いが、『ITIL / COBIT 等の業界基準に合わせ改善を進める』、『ISO 等の認証を取得する』といった、より積極的な対応も目立つ。

「上場企業の子会社」では、「上場企業」には及ばないが、同様の取り組み傾向が見られる。

特筆すべきは、どの区分でも『現状の文書化を行う』との回答が 25%近くあり、特定の個人に頼った、いわゆる「属人的運用」から「文書化され、誰にでも理解できる運用」へ向かっているものと考えられる。

### 3.4 アウトソーシング

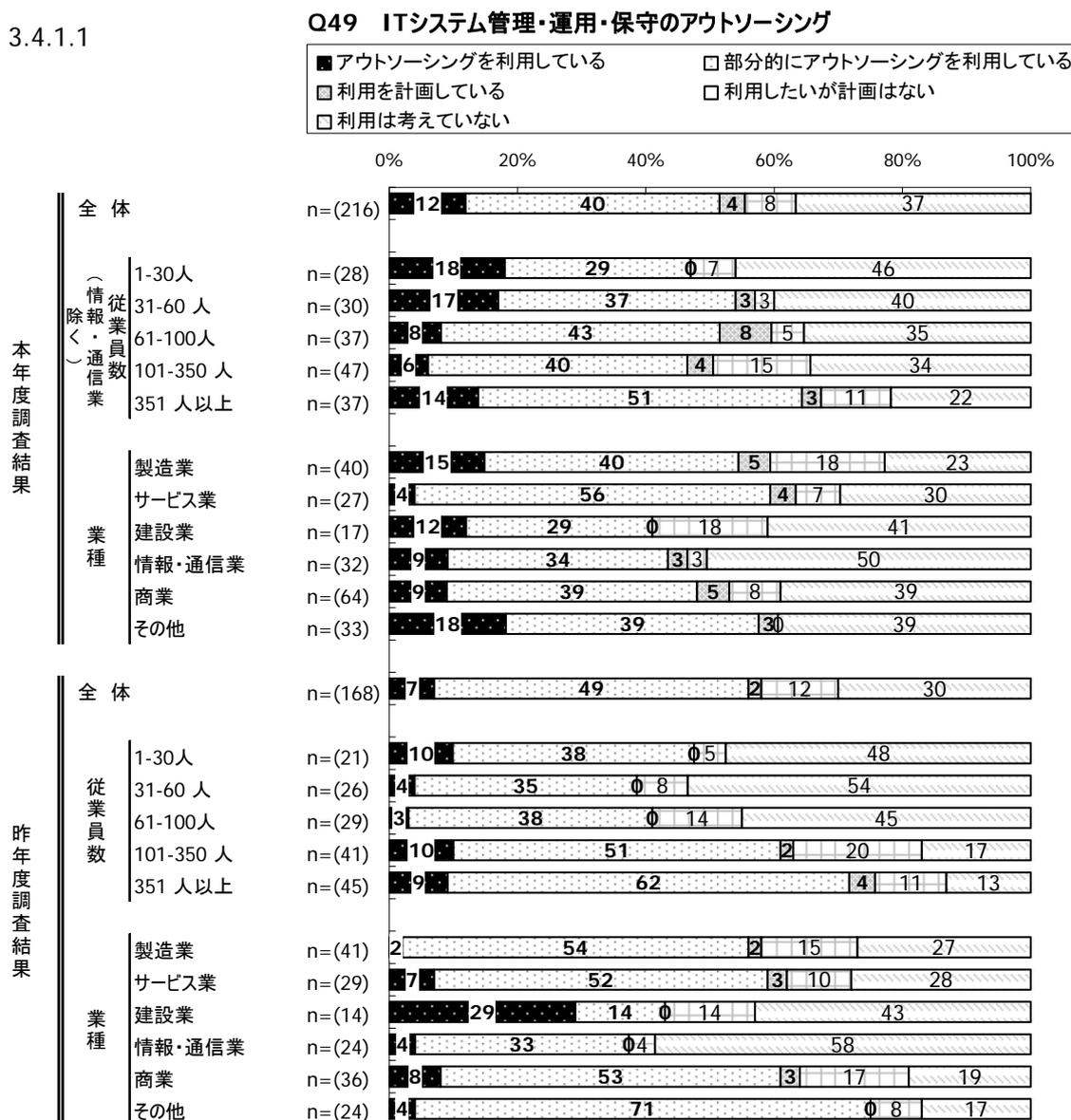
企業における人材などのリソースが有限である以上、最も効率的にリソースを活用していかなければならないが、アウトソーシングはこの目的のための有効な方法である。本稿では、運用・保守の領域でのアウトソーシングの利用実態をとらえていきたい。

本年度は、昨年度からの変化を探るため、新たな質問を設定するとともに、昨年度の回答結果から調査に必要なと思われる質問に絞ってアンケートを作成した。また、各質問に対する回答については、分析に必要なデータ以外の、全体、従業員数別、業種別など、必ずしもすべてのデータを掲載していない。これらについては、第4章の該当する図表にすべて掲載されているので、必要に応じて参照してほしい。

#### 3.4.1 アウトソーシングの利用状況と導入時の期待効果

アウトソーシングの利用の状況を、Q49として聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答集計を図表 3.4.1.1 に示す。

図表 3.4.1.1



全体データで見ると、昨年度と比べて、『アウトソーシングを利用している』との回答は7%から12%へと大幅に増加している。しかし、『部分的にアウトソーシングを利用している』との回答は49%から40%へと減少し、『アウトソーシングを利用している』と合わせると56%から52%へと若干減少している。一方、『利用を考えていない』との回答もわずかながら増えている。

従業員数別に見ても、ほとんどの従業員数規模の企業で『アウトソーシングを利用している』との回答が昨年度より増えている。とりわけ、「30人以下」の企業と「31-60人」の企業での利用の伸びが目立つ。

業種別で見ると、本年度は、「製造業」、「建設業」および「その他」で10%を超えて利用されている。昨年度は、「建設業」だけが29%と他の業種を大幅に引き離して利用していると答えていた。

これらの数字を読むにあたり、昨年度はハードウェア、ソフトウェア保守をアウトソーシングに含めており、今年度はこれらをアウトソーシングの範囲外とし、同時にシステム運用・支援を追加したことによる影響を加味する必要がある。アウトソーシング全体の増減傾向は、「3.4.2 過去1年間でのアウトソーシングの利用の変化」における増減分析結果からとらえるべきであろう。

アウトソーシング導入時に最も期待したことを、Q50として聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答の状況を図表3.4.1.2に示す。本問は、最も期待したことを1つ選択してもらう択一の設定であったが、複数を選択した回答が多く、複数回答の扱いとした。昨年度は択一で扱っているため、数字を読むには注意が必要である。

図表 3.4.1.2 Q50 アウトソーシング導入時にもっとも期待したこと（複数回答可）

			システム利用者の満足度向上	費用の平準化	システム管理者の負担軽減	セキュリティの強化	システムの安定化	業務の改革・改善	本業への集中による競争力強化	システムコスト、人的コストの削減	その他	
単位:%												
本年度調査	全体	(n=111)	10	4	42	23	45	15	13	25	2	
	従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人	(n=13)	-	-	38	8	54	15	31	15	-
		31-60人	(n=16)	19	-	38	19	63	25	6	25	-
		61-100人	(n=19)	16	5	37	16	58	16	11	21	-
		101-350人	(n=22)	5	5	50	27	41	27	9	36	-
		351人以上	(n=24)	17	-	54	33	29	4	8	21	4
	業種	製造業	(n=22)	9	-	45	27	36	5	23	36	-
		サービス業	(n=16)	6	-	56	31	44	25	-	31	-
		建設業	(n=7)	14	14	29	29	43	29	-	29	-
		情報・通信業	(n=14)	-	14	29	21	21	7	21	29	7
		商業	(n=31)	13	-	35	6	55	13	16	19	3
その他		(n=19)	11	5	53	37	58	21	5	11	-	
昨年度調査	全体	(n=92)	2	2	16	4	24	9	9	25	9	
	従業員数	1-30人	(n=10)	-	-	10	20	30	20	-	20	-
		31-60人	(n=9)	-	11	22	-	22	11	11	22	-
		61-100人	(n=11)	9	9	27	-	45	9	-	-	-
		101-350人	(n=23)	-	-	13	-	22	9	9	35	13
		351人以上	(n=33)	3	-	18	6	18	6	12	27	9
	業種	製造業	(n=23)	-	-	13	4	22	22	9	22	9
		サービス業	(n=18)	11	-	22	-	28	11	11	11	6
		建設業	(n=6)	-	17	-	17	17	-	17	-	33
		情報・通信業	(n=8)	-	-	-	-	-	-	13	88	-
		商業	(n=21)	-	5	24	10	29	5	5	19	5
その他		(n=16)	-	-	19	-	31	-	6	31	13	

前述の統計方法の違い、保守の取り扱いの違いを加味しても、アウトソーシングへの期待内容が変わってきているのが分かる。昨年度は『コスト削減』が1位であったが、今年度は『システムの安定化』と『システム管理者の負荷軽減』が、1位、2位に挙げられている。これは、昨年度は内部統制への対応に重点が置かれ、その陰に隠れていた『システムの安定化』と『システム管理者の負荷軽減』が、本年度表に出てきたものと考えられる。

また、設問の方式が昨年度の択一から複数選択に変わったせいも、『コストの削減』への期待も数字から読み取れる。

### 3.4.2 過去1年間でのアウトソーシングの利用の変化

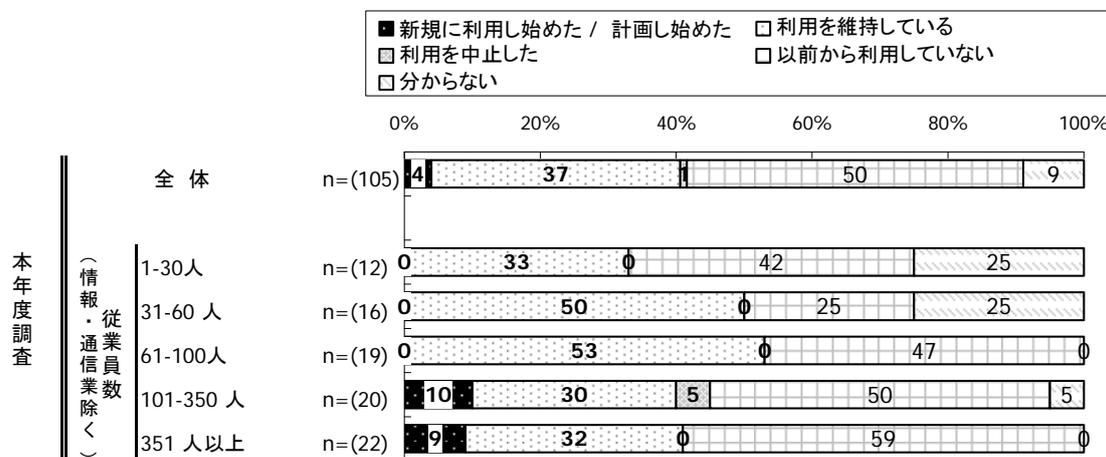
Q51で、アウトソーシングの対象業務を「ヘルプデスク」、「システム・オペレーション」、「システム監視」、「システム運用・支援」、「ハウジング」、「ホスティング」、「その他」に分けて、それぞれの利用について過去一年間でどう変化させたか聞いた。この質問は昨年度にはなく、本年度、一年間の動きをより克明にするために新たに追加されたものである。

#### <ヘルプデスク>

「ヘルプデスク」のアウトソーシングの利用状況について、回答集計を図表 3.4.2.1 に示す。

図表 3.4.2.1

Q51 -1 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ヘルプデスク



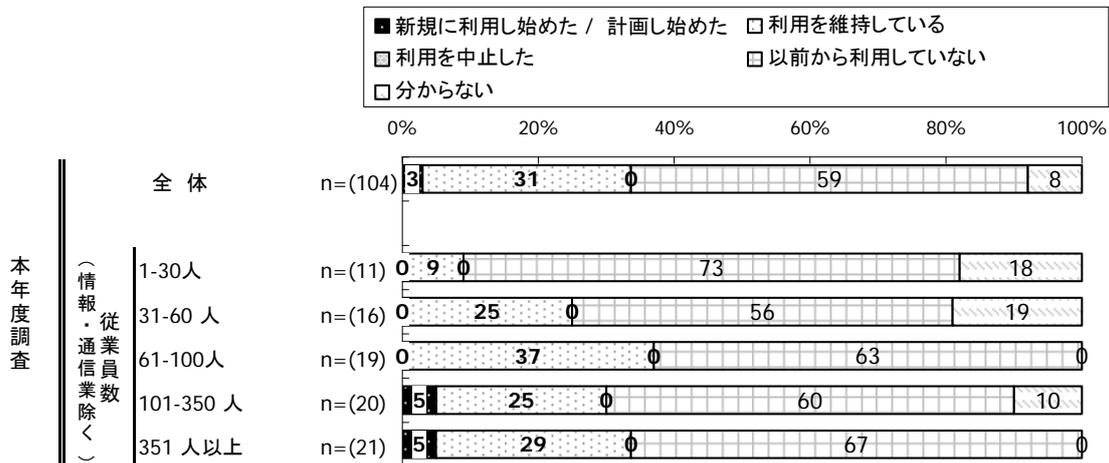
全体データで見ると、41%の企業が『利用を維持している』あるいは『新規に利用し始めた / 計画し始めた』と回答している。また、Q51 全般に対してもいえることであるが、『利用を中止した』という企業はほとんどおらず、利用は拡大しているといえる。

従業員数で「101-350人」および「351人以上」の比較的規模の大きい企業が、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』との回答をしている。

<システム・オペレーション>

「システム・オペレーション」のアウトソーシングの利用状況について、回答集計を図表 3.4.2.2 に示す。

図表 3.4.2.2 Q51 -2 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム・オペレーション



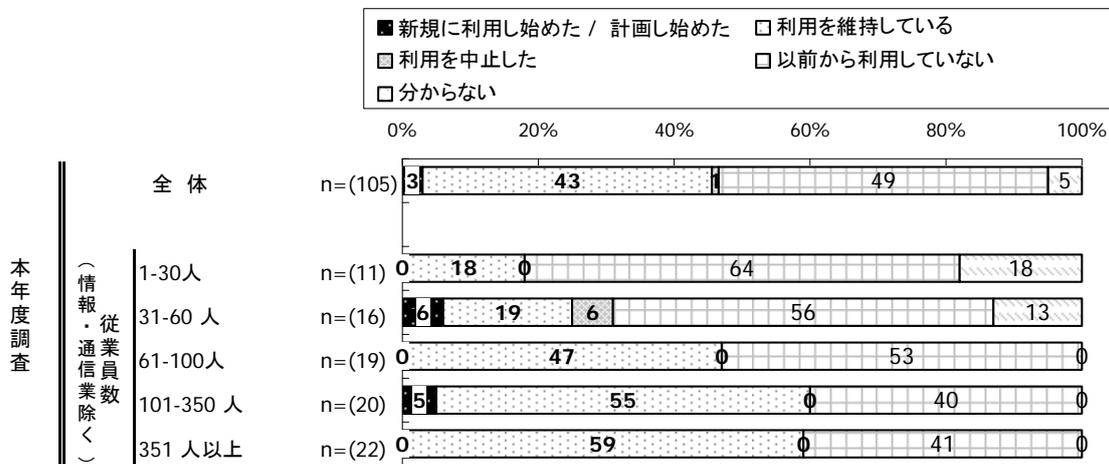
34%の企業が『利用維持』または『新規利用 / 計画』と答えているが、前問の「ヘルプデスク」の数値より低い。

従業員数別に見ると、『利用を維持している』との回答は、「1-30人」の企業を除いて従業員数に関係なく広くから得られている。また、「101-350人」および「351人以上」の企業には、『新規利用 / 計画』し始めたところが出てきている。

<システム監視>

「システム監視」のアウトソーシングの利用状況について、回答集計を図表 3.4.2.3 に示す。

図表 3.4.2.3 Q51 -3 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム監視



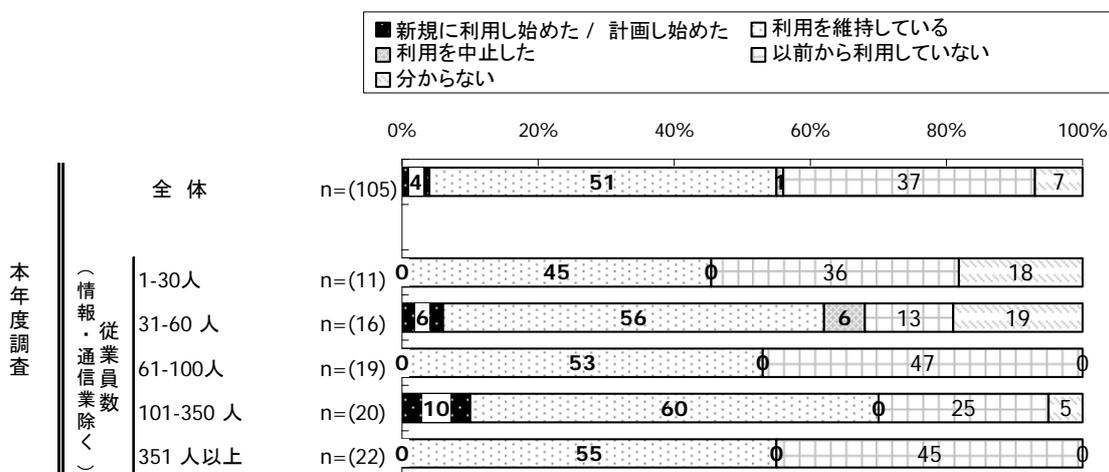
46%の企業が、『利用維持』または『新規利用 / 計画』と答えており、「システム監視」をアウトソーシングする動きは定着しつつあるといえる。

従業員数別に見ると、従業員が多い企業ほど利用が多い。また、『新規に利用 / 計画し始めた』と答えている企業が、必ずしも従業員の多くないところでも出ており、利用が広く進んでいることがうかがえる。

<システム運用・支援>

「システム運用・支援」のアウトソーシングの利用状況について、回答集計を図表 3.4.2.4 に示す。

図表 3.4.2.4 Q51 -4 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム運用・支援



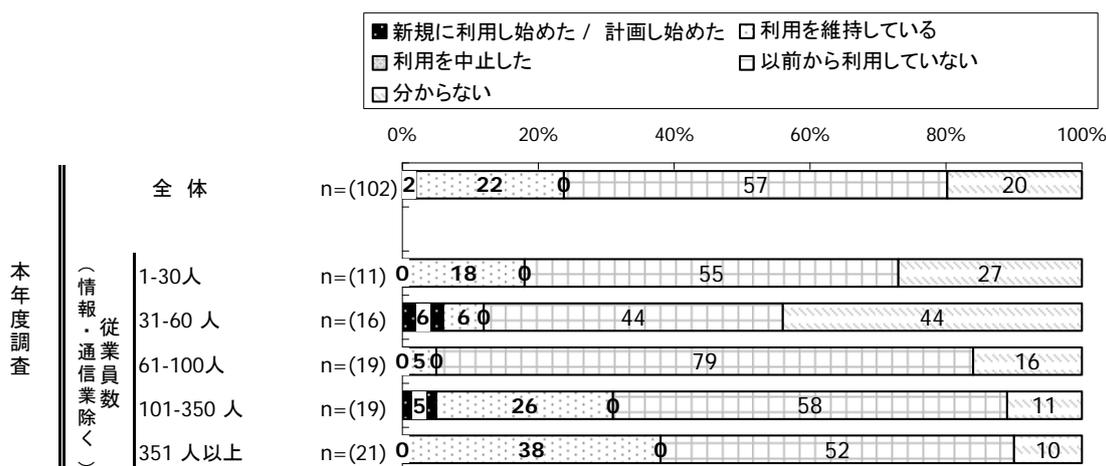
55%の企業が『利用維持』または『新規利用/計画』と答えており、システム運用・支援をアウトソーシングする動きは定着しているといえる。また、少ないながらも、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』と回答する企業も出てきている。

<ハウジング>

「ハウジング」の利用状況の変化について、回答集計を図表 3.4.2.5 に示す。

図表 3.4.2.5

Q51 -5 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ハウジング



24%の企業が『利用維持』または『新規利用 / 計画』と答えており、ハウジングとしてアウトソーシングする動きはまだ少ない。また、20%の企業が『分からない』と答えている。この20%という割合は、他の質問に『分からない』と答えている割合より高いため、十分には認知されていないと思われる。

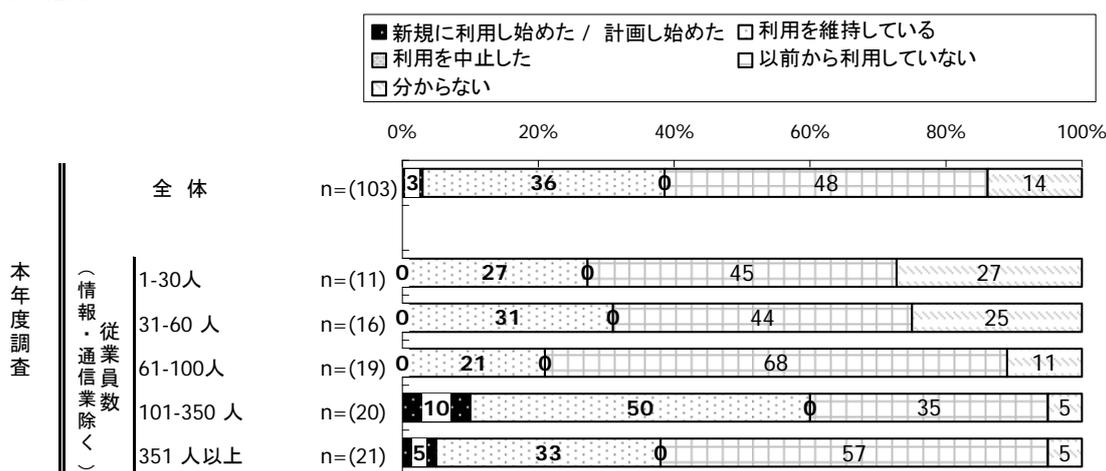
特に、従業員数が「1-30人」および「31-60人」の企業で、それぞれ27%、44%が『分からない』と答えている。比較的規模の小さな企業を中心に、ハウジングについての理解を進める動きが求められる。

<ホスティング>

「ホスティング」の利用状況について、回答集計を図表 3.4.2.6 に示す。

図表 3.4.2.6

Q51 -6 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ホスティング



39%の企業が『利用維持』または『新規利用 / 計画』と答えており、ホスティングとしてアウトソーシングする動きはまだ少ない。また、『分からない』と答えている企業も前問のホスティングに次いで多い。

## <まとめ>

過去1年間でのアウトソーシングの利用状況の変化として、「システム運用・支援」、「システム監視」、「システム・オペレーション」の順で、形態が定着している。「ハウジング」、「ホスティング」については『以前から利用していない』、『分からない』を合わせた回答がそれぞれ、77%、62%を占めており、これからのものである。

一般的に、『新規利用 / 計画』の回答は2~4%で多くはないが、『利用を中止した』企業はほとんどおらず、アウトソーシングの利用は着実に進むと思える。

「その他」のアウトソーシングについても質問しているが、データ数も少なく、具体的対象業務が示されたのはわずか1件であったため、ここでは触れない。

### 3.4.3 アウトソーシング検討時の期待効果と導入後の実績間のギャップ

Q52で、アウトソーシング導入時の期待効果と導入後の実績間のギャップについて、期待効果である「コスト削減」、「競争力強化」、「業務改善」、「システム安定化」、「セキュリティ向上」、「IT管理負荷軽減」、「利用者満足度向上」について聞いた。これは、昨年度にはなかった質問である。

図表 3.4.3.1 に回答結果を示す。

図表 3.4.3.1

Q52 アウトソーシングの期待効果と実績のギャップ

本年度調査結果	全体	期待以上の効果があった	期待通りの効果があった	効果がなかった	状況が悪化した	期待しなかった / 分からない
コスト削減	n=(103)	1	39	13	3	45
競争力強化 (本業への集中)	n=(103)	3	36	16	-	46
品質向上 (業務の改善)	n=(103)	3	50	13	-	35
品質向上 (システムの安定化)	n=(102)	6	59	9	-	26
セキュリティ向上	n=(101)	5	57	10	-	28
負荷軽減(IT管理)	n=(103)	4	58	10	1	27
利用者満足度向上	n=(101)	2	39	20	-	40

全体として、「品質向上（システムの安定化）」、「セキュリティ向上」、および「負荷軽減（IT管理）」に関しては、『期待以上の効果があった』または『期待通りの効果があった』との回答割合が60%を超えており、おおむね良好な評価と考えられる。

Q50で、「アウトソーシングに最も期待したこと」について、昨年度と本年度を比較して述べた。本年度は「システムの安定化」と「IT管理者の負荷軽減」が上位を占め、昨年度は「コスト削減」が上位であった。このことと、Q52での期待効果と実績のギャップでの回答結果が、回答傾向として一致している。

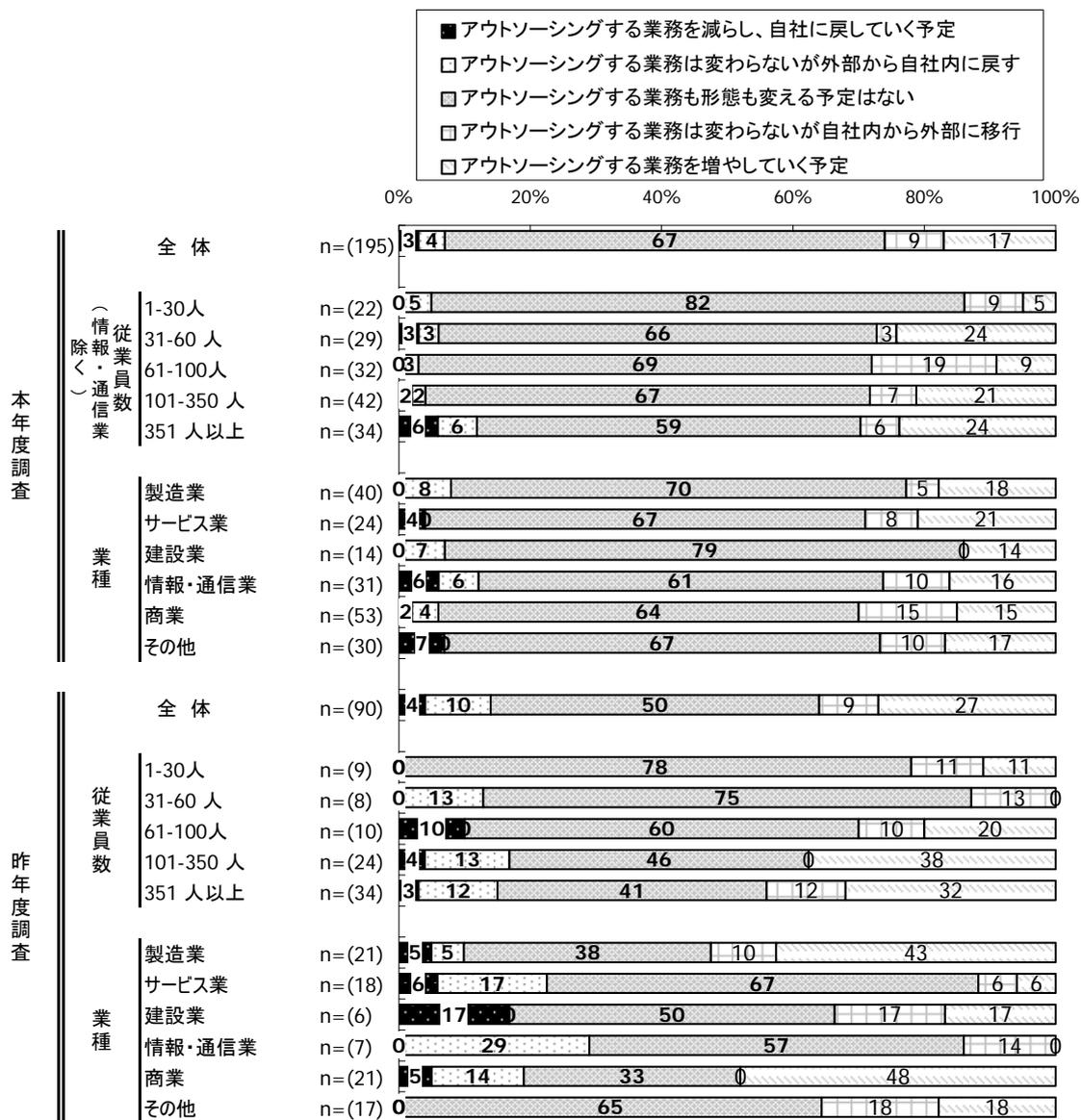
一方、「コスト削減」、「IT管理者の負荷軽減」において、『状況が悪化した』という回答がわずかではあるが表れ、『効果がなかった』という回答が10~20%もあるのは、アウトソーシングを利用する前に、アウトソーサーと利用者側で期待効果について十分な話し合いが行われなかった可能性をうかがわせる。アウトソーシングに当たっては、SLA（サービスレベル契約）を交わすまではいなくても、サービス品質に関するお互いの理解を取り付けておくことが推奨される。

### 3.4.4 アウトソーシングの今後の利用予定

Q53 として、アウトソーシングの今後の利用予定を聞いた。これに対する本年度と昨年度の回答集計を図表 3.4.4.1 に示す。

図表 3.4.4.1

Q53 アウトソーシングの今後の利用予定



全体データを見ると、昨年度に比べて『アウトソーシングする業務を増やしていく予定』と回答する企業が 27%から 17%に減少し、『業務も形態も変える予定はない』と回答する企業が 50%から 67%に増加している。このことから、現状維持を望む傾向が強まっていることが分かる。本年度の統計を見ても、アウトソーシングからインソーシング（『自社内に戻す』）に変える回答もわずかにあるが、インソーシングからアウトソーシングに変える回答数の方が多く、拡大傾向を示している。

従業員数別に見ると、「30人以下」の企業が、インソーシング拡大の傾向を示しており、景気後退の影響が出ているとも考えられる。

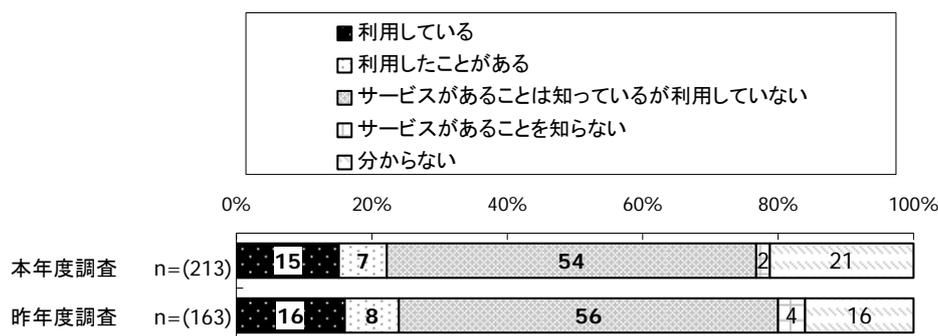
業種別では、「サービス業」がアウトソーシング拡大の傾向を示し、「商業」が現状維持の傾向を示している点が目立つ。昨年度、「サービス業」がインソーシング拡大の傾向を示し、「商業」がアウトソー

シング拡大の傾向を示していたのと好対照である。景気変動の影響を最も受けやすい業種で、大きな変化が表れていることには注目すべきであろう。

3.4.5 SaaS / ASP サービスの利用状況と今後の予定

Q54として、SaaS / ASPサービスの利用状況を聞いた。これに対する本年度の回答集計を、図表 3.4.5.1 に全体データのみ昨年度の回答と併せて示す。

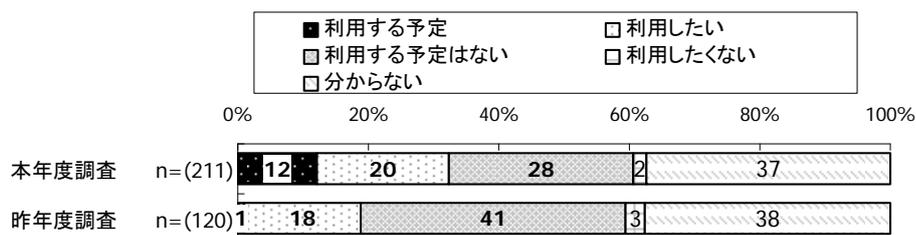
図表 3.4.5.1 Q54 SaaS / ASPサービスの利用



『利用している』、『利用したことがある』との回答は合わせて 22%であり、昨年度とほとんど変わっていない。『分からない』との回答は、昨年度の 16%から 21%へやや増えている。まだまだ普及に至っていない状況がうかがえる。

Q54として、SaaS / ASPサービスの利用の予定を聞いた。これに対する本年度の回答集計を、図表 3.4.5.2 に全体データのみ昨年度の回答と併せて示す。

図表 3.4.5.2 Q55 SaaS / ASPサービスの今後の利用予定



『利用する予定』、『利用したい』との回答は合わせて 32%であり、昨年度の 19%から大幅に増えている。特に、『利用する予定』の企業は 12%であり大きく増えている。

SaaS / ASP に対する理解が進み、導入を検討する企業が増加の傾向にあると考えられる。

### 3.5 面接調査のまとめ

アンケート調査の結果を補完することを目的として、面接調査を行った。

面接調査のポイントは、アンケート調査のテーマである「IT サービス継続」、「内部統制」および「アウトソーシング」に関する取り組みの動機・目的や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 IT サービス継続や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。30 社に面接調査を依頼したが、調査員とスケジュールが合わないなどの理由から結果的に 17 社での調査となった。

面接時間が 1 時間という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ように設定した。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とった。

- ・ 「IT サービス継続」への取り組みの動機・工夫点・苦労点・満足度など
- ・ 「内部統制」への取り組みの動機・工夫点・苦労点・満足度など
- ・ 「アウトソーシング」の利用の動機・工夫点・苦労点・満足度など

その他の事項は、

- ・ 協会に対する期待
- ・ IT サービス事業者に対する期待

などである。以下に項を追って調査の中で得た意見などを示すので、参考にしてほしい。

#### 3.5.1 IT サービス継続

面接調査を実施した 17 社のうち 15 社は「IT サービス継続」を意識して何らかの対策を実施しているが、2 社では「IT サービス継続」を差し迫ったものとは考えていないとしている。しかし、その 2 社でも、「IT サービス継続」に関係するウイルス対策、個人情報保護を中心とするセキュリティ対策やデータのバックアップについては関心があり、対策に取り組んでいる。

取り組みの動機は、必ずしも「事業継続」、「IT サービス継続」という課題に取り組んだわけではなく、ネットワークやディスクの障害によるシステム停止の復旧に手間取ったことに対する一般的な反省として、適切な予防措置の検討に迫られた場合が多い。その過程でベンダからの提案を受けるなどして具体的な対策が進められてきている。その対策は、ネットワーク、ハードウェア、データなどの二重化が代表的なものである。

システム停止の経験は社内のコンセンサスの形成を容易にしているが、逆に、業務上の影響が大きいシステム停止を経験していないと「IT サービス継続」のための対策への投資の説得に苦労があり、また、復旧作業のマニュアル作成や教育訓練など管理体制の整備においても困難に直面している。

面接調査をした 17 社は下記のように分類できる。

- ・ トラブルの経験はあるが、特別な対策は行っていない
- ・ トラブルの経験に基づき対策を行っているが、潜在的なリスク対策までは行っていない
- ・ 潜在的なリスクを承知しているが、特別な対策を行っていない
- ・ 潜在的なリスクを承知しており、対策を行っている
- ・ 潜在的なリスクへの対策とその改善を行っている

面接調査から得た意見を上記の分類に対応させて、以下に記す。

#### <トラブルの経験はあるが、特別な対策は行っていない>

- ・ ネットワーク障害で、復旧までに時間がかかった。特に契約が複数のベンダにまたがっているため、切り分けや対応の依頼に予想以上の時間がかかり大変であった。
- ・ 半日くらい停止したディスクの障害を経験している。たまたまシステムの移行中であつたので、移行前のデータを使って回復した。当時はバックアップを行っていなかったが、移行中だったので幸いした。それ以外には大きな停止はない。
- ・ IT システムの停止のさいはシステムのバックアップから戻すのに時間がかかった。また、代替回線を準備していなかったため、ネットワークが使用できなかつたときはプロバイダの復旧まで外部と接続できなかった。
- ・ グループウェアが異常を起こした時は大変であった。入社時に一番初めに開くものであり、パニックになった。特にメールは社内外の情報授受に不可欠なものであるため、ビジネスがストップ状態になる。

#### <トラブルの経験に基づき対策を行っているが、潜在的なリスク対策までは行っていない>

- ・ メールサーバが 3 日間停止したという経験がある。システムやデータの冗長化を行っていなかったことが復旧に時間を要した原因であり、対策としてはハードの二重化とバックアップを行っている。
- ・ 電源系統の二重化は、自営発電所が半日止まった経験から 2 系統化を図った。

#### <潜在的なリスクを承知しているが、特別な対策を行っていない>

- ・ 過去に一度だけブロードバンド回線が半日止まったことがあるが、ほとんど起こらない。リスクがあることは分かっているが、発生頻度や回避策への投資を考え、そのままにしてある。
- ・ 午後一番の 2 時間くらいがサービスでもっとも重要な時間帯であり、この間のサービス停止がいつも不安要素である。全社的には「たまたま起きていない」という状態であると認識している。
- ・ 継続性を特別に意識した取り組みは行っていない。停電や、受発注の集中する午後一番などのサービス停止の心配は常にある。重要システムに予備機は用意してあるが、コールドスタンバイやホットスタンバイではない。二重化はメールとグループウェアでのみ対応している。
- ・ ISO9001 や ISMS などの関係で、全社の組織的対応や手順書などの文書化は、社内に浸透している。
- ・ これまで最長で半日間システムが停止したことがあるが、その程度では逆に、現場では危機感があまりない状態である。一方で、システム担当は毎日メンテナンスに忙しい様子である。これを

解決するためには、システム担当を増員するしかないと思っている。

#### <潜在的なリスクを承知しており、対策を行っている>

- ・重要なシステムの停止経験はなく、システムの二重化を行っているので、停止しても大きな影響はないと考えている。支援サービスとしては、ウイルス対策・サイバーアタック・ヘルプデスクを利用している。
- ・ハード系は1年に何回か障害が起こるが、大きな影響に至っていない。回線も二重化していることもあり、回線トラブルの発生頻度は低く、発生した通信不能トラブルはたまたま休日によっており、大きな影響はない。
- ・データを誤って削除したためだが、論理的な削除だったため、復旧に問題はなかった。障害に対しては発生プロセスを見直し、対策を打っているため同様の障害は発生していない。ネットワークについても若干の障害はあったが、運用要員が対応するよう決めており、システムに問題が発生したときには各拠点で対応できるようになっているので、重要障害とはならなかった。
- ・販売、出荷系システムのハードトラブルによる停止（特に朝一番の2時間）の影響が心配で、当初クラスタにし、現在はブレードによる縮退運転に切り替えつつある。
- ・継続性を特別に意識した取り組みは行っていない。停電や、受発注の集中する午後一番などのサービス停止の心配は常にある。重要システムに予備機は用意してあるが、コールドスタンバイやホットスタンバイではない。二重化はメールとグループウェアでのみ対応している。
- ・IT サービス継続は常に意識して対策を打っている。特に外部からの発注にホームページを利用しており、ホームページの運用は重要業務と位置づけている。
- ・IT 部門長として、「サービスを停めない」というポリシーを基本に、ベンダからの提案を積極的に採用し、実施している。
- ・ハードはバックアップがあるので安全性は高いと思っているが、通信が一番不安である。通信業者局内のトラブルなど、見えないところでのトラブルが起こりうる。現在ブロードバンド回線を使用しているが、今後二重化する必要があるのではないかと不安に思っている。解決策はあると思うがコストとの兼ね合いがある。
- ・2007年にメインフレームを更新したが、そのさい、性能がアップしたにもかかわらず大幅なコストダウンになったので、同一コストで二重化システムを実現できた。
- ・システムを1日中止められないので、対策を講じる必要があった。ベンダからの提案もいろいろあったが、費用の関係でサーバの仮想化という手段を取るようになった。
- ・瞬断対策はUPSで十分であるし、落雷もほとんどないので特に対策は施していない。瞬断・落雷なども含めデータ破壊が起こっても、プログラムはソースも含めすべてフロッピーにバックアップし、日々のデータもフロッピーにバックアップしてあるので、サーバが壊れても新しいハードを持ってくれば、若干手間は掛かるが、現状を復旧できるようにしている。
- ・安否確認システムは、電子メールを活用したものである。震度5以上の地震発生時には、社員は携帯電話を持つ社員に向けて、安否状況をメーリングリストで一斉同報する形で運用している。
- ・IT サービス継続も当然であるが、当社の場合は事業継続計画をいかに立てるべきか検討中である。特に、安否確認の方法について、現在いろいろなシステムやサービスを比較検討している最中である。
- ・サーバの保守についてチェックリストを作成し、指差し確認を行うようにしている。

- ・年1回のセキュリティ教育を実施している。会社のPCチェックは四半期に一度行っている。

#### <潜在的なリスクへの対策とその改善を行っている>

- ・計画停電を行うことによって、基準を見直していく必要が発見された。またバックアップが確実に取れているかなど、ログを取るようになっている。
- ・導入のさいに苦労したことはあまりない。社長と直接話ができる立場なので、社内での調整に苦労したこともほとんどない。また、社長自身がITに理解があるため、スムーズに導入が行われた。
- ・提案や上申は部門の要望を聞いた上で、すべて情報システム部が行っている。トップ層は社外向けのサービスや実働が見えるシステムについては理解が高いが、社内サービスや保守など実働が見えないものについての投資は理解度が薄い。

以上のように、各社の取り組みはさまざまであるので、その概要と分析は「3.2 IT サービス継続」のアンケート調査結果の分析を参照願いたい。

### 3.5.2 内部統制

積極的に金融商品取引法への対応としての「内部統制」に取り組んでいるのは、17社のうち上場企業1社と親会社からの指導による2社の3社のみである。一方、まったく取り組んでいないのは9社である。残りの5社は、金融商品取引法への対応ということではなく、その他のさまざまな理由から「内部統制（IT全般統制）」に取り組んでいる。

この5社の取り組みへの動機はさまざまであるので、以下に記す。

- ・内部統制に取り組んでいるが、これは金融商品取引に直接関係なく、食の安全の確保の意味で取引先から内部の労務管理などへの取り組みを厳しく言われるための取り組みである。
- ・きっかけとしては、取引先でもある大手企業からの啓発がある。また、トップは意欲をもって対応しようとしている。同じような立場の業者も相当苦労していると聞く。
- ・上部団体から、情報漏えい対策など内部統制の整備が要求されており、この指導に基づいて推進している。まったく異なる3事業を少数の組織で運営するには、文書化、内部統制が必須と考えている。
- ・関連企業の通販部門は歴史もあり、個人情報保護法など法令順守が必須であるので、的確に取り組んでいるが、その他はこれからという段階である。
- ・上場していないので基本的に必要ないのだが、自社の会員50万人の個人情報の管理だけが心配である。今後、データの暗号化を実施して対応する予定である。

積極的に取り組んでいる3社の取り組みの状況は、以下の通りである。

- ・IT全般統制についてはすべての修正を申請書、許可、実施記録など変更管理を徹底して行っている。組織的には開発チームと運用チームとに、ほぼ完全に分離しているが、開発チーム要員が運用システムにアクセスする場合は、特権IDを一時的に貸し出す処理をしている。また、PCの操作、USBメモリの使用、WEB閲覧のログも取得している。
- ・メジャーな指摘についてはクリアしていると思うが、「バックアップのリストアテストをしてい

るか？」という点を指摘されており、実際にこれを行うことの難しさを感じている。

- 具体的な内部統制の導入の推進は、監査会社と親会社がお金の流れに直接影響する部分を決めて、内部統制整備委員会を2年間設置し子会社を指導するという形で行われたため、世間で騒ぐほどの苦労はなかった。
- 保守と運用の切り分けは当社の組織規模から実現は難しいと判断し、代わりにID管理やログの充実で担保する形とした。個人情報そのものは少ないが、暗号化し、持ち出しを制限する方法でやっている。参考にしたシステム運用基準は、経済産業省のシステム管理基準を斜め読みしたくらいである。
- 親会社からの指導もあり、現在、内部統制について調査・研究中である。同業他社の状況も調べた上で、早い時期に導入を考えなくてはならないと思っている。
- 対応していること自体が、ビジネスのチャンス拡大につながるし、親会社からの規制もあり内部統制は必要と考えている。現在は、情報収集や同業他社の状況を見極めていくところである。

以上のように、各社の取り組みはさまざまであるので、その概要と分析は「3.3 内部統制」のアンケート調査結果の分析を参照願いたい。

### 3.5.3 アウトソーシング

「アウトソーシング」の利用については、まったく利用意向がない1社を除いて、何らかの形態で利用しているか、あるいは利用の予定がある。この意向がない1社は情報処理業であり、自らがアウトソーサーである。

利用の動機で注目されるのは、セキュリティ確保を目的として「ハウジング」、「ホスティング」を特定のシステムに限って利用していることである。そして、その結果に対しても満足している。

また、「パッケージの保守」についてのオンコール（スポット）の契約や自社のシステム管理者の負荷軽減を目的として「ヘルプデスク」、「システム監視」が利用されている。

目的を明確にしているため、アウトソーシングの結果についての不満の声は聞かれない。

今回の面接調査では「SaaS/ASP」の利用についての意向を聞いている。以下にそれを記す。

- SaaS/ASPは、今すぐに導入するというものではないが、視野に入れてもいいかと思っている。しかし、具体的に何かを検討しているわけではない。検討しているのは、拠点のサーバの集約・統合であり、現在は外部からはアクセスできない。要望もあるので、共通のホストサーバを借りるなどして外部からも一部アクセスできるようにしたい。
- eラーニング、WEB会議サービスなどを考えている。また、ベンダにファイアウォールの管理を委託しているが、これはハウジングの形態であり、厳密にはSaaSやASPとは言えないかもしれない。
- ASPやSaaSについては事業領域の一つとして関心があり、事業拡張の課題として検討している。ASPやSaaSの導入の期待は、初期投資の低減だと思う。その意味で、現在も客先の手間をこちらが引き受けるようにしている。
- ASP/SaaSについては、1件だけ実施している。それはメールに対するセキュリティ機能を持つシステムである。これはコスト削減には役立った。他にいくつかの製品にも興味を持っている

ので、ベンダのホームページで調べて問い合わせしている段階である。ASP による e-ラーニングの検討は止まっている。しかし、導入に積極的な役員がいる。

- ・ 現在、「物流の改革」を目指して電子商取引のシステムを構築・運用しており、これを SaaS の形で卸や販売店に拡張していく予定である。しかし、企業情報の保護やセキュリティ面で説得に時間がかかっている。

アウトソーシングの実態の概要と分析は、「3.4 アウトソーシング」のアンケート調査結果の分析を参照したい。

### 3.5.4 その他

#### (1) 協会(JCSSA)に対する期待

今回の面接調査の対象企業 17 社のうち約半数の企業から「協会のことは知らなかった」と言われたが、下記のような意見、要望が示された。次項の IT サービス事業者に対する期待と合わせて、協会会員にとっても貴重な意見として拝聴してほしい。

- ・ アンケート内に専門用語など知らないことがあるので、回答することによって意識が高まる。解説書については社内の月報で参照するなど役に立っている。
- ・ ベンダの要請でなければこのアンケートは捨てていた。厚さを見ただけで拒絶したくなる。
- ・ アンケートへ回答するのは、自社の IT 化の位置づけを知るために、重要な手段でもあるので積極的に対応している。
- ・ アンケートへ回答するのは好きな方だし、量も多すぎるとは思わない。
- ・ 情報提供は、特にいろいろなところに求めている。ベンダともこの理由から付き合っている。JCSSA へも期待したい。
- ・ 世の中の流れを知りたい。上層部からもそのような要求が出ているが、自分だけで調べるには限界がある。他の中小企業の状況について情報が欲しい。
- ・ わが社のようなサービスや小売、そして多くの商品を扱う業種のデータを集めてほしい。競合他社にはわが社と同じような IT 活用の取り組みをしている会社はないと思う。わが社のような会社は限られたエリアでは多くないので、効率的な IT 活用に参考となる全国的なデータが欲しい。
- ・ 地域で展示会などを実施したさいに、ユーザとベンダの保守担当者が集まって情報交換することがある。これは有益である。

## (2) IT サービス事業者に対する期待

ユーザ企業は、下記に示す通り、同じ業態あるいは同じ規模の企業の IT 利活用の実態に関する情報を求めている。IT サービス事業者は、積極的にこの要望に応える必要があるだろう。

- ・ SE が適切なアドバイスをくれるので満足しているが、費用対効果に関するコンサルティングなどもしてほしい。
- ・ 中央の動きなどを遅滞なく伝えてくれ、中央の様子を調べて無駄の無いように支援してくれている。
- ・ 複数のベンダと付き合っているが、すぐに売上に直結しないと提案や情報提供してくれないベンダがいる。大手ベンダになるほどその傾向が強い。提案、コンサルティングを長期的視点で実施してほしい。
- ・ 非常に親密な関係で、最新の情報などをもらっている。
- ・ 従前より情報提供の機会が減っている。呼ばないと来ないのは不満である。
- ・ 最新の情報などをもらえるように、保守担当者と太いパイプでコンタクトを取っている。
- ・ 「リコール情報などは自発的にホームページを見よ」では情報提供ではないと思う。サポートとしての情報提供という点を考えるべきである。

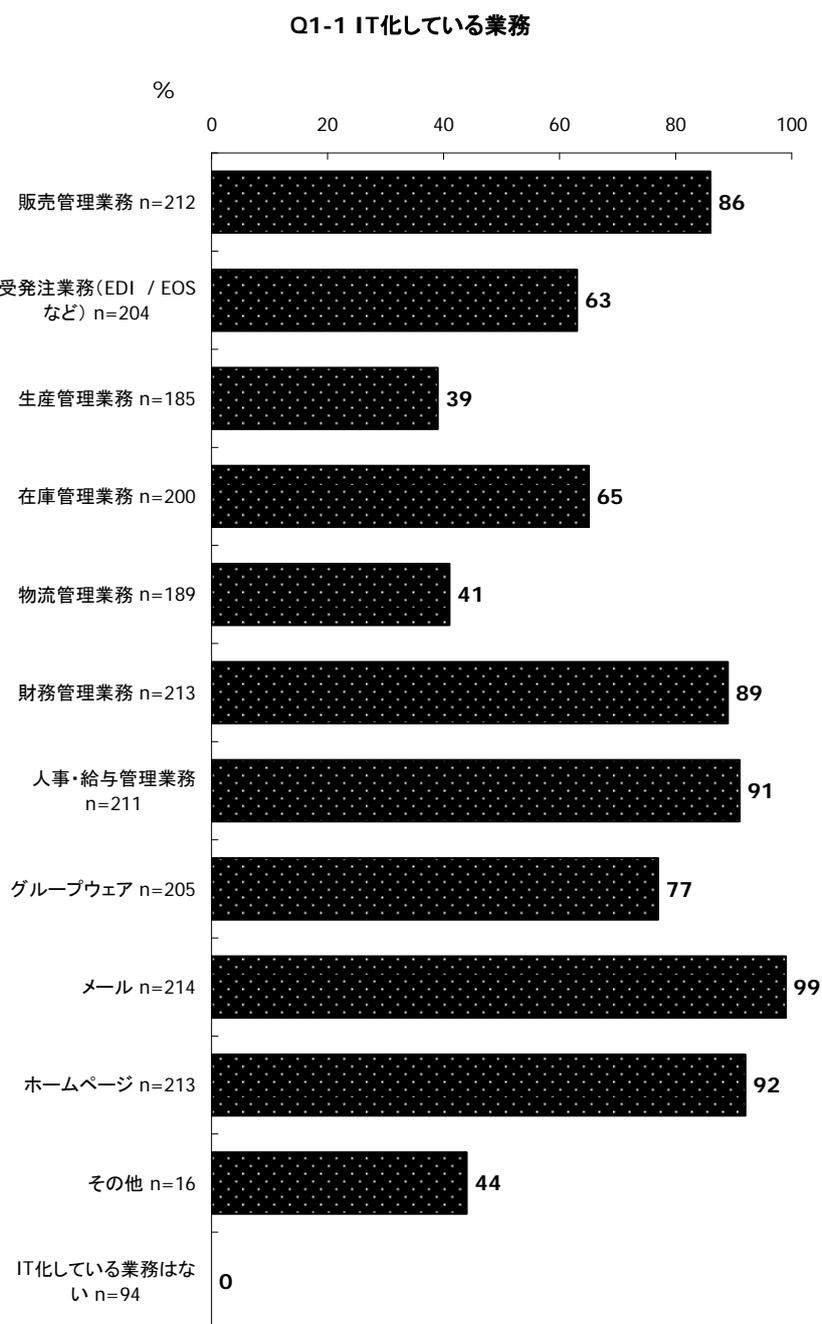
## 4 集計グラフ

## 4 調査内容

### 4.1 IT サービス継続

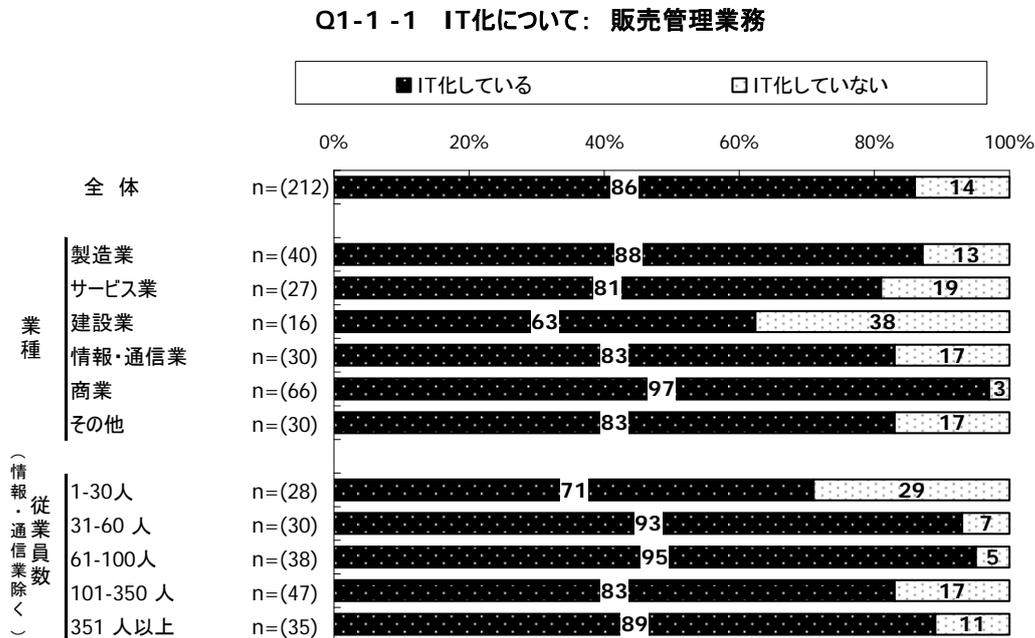
#### Q1-1 IT化している業務

- ・ 『メール』『ホームページ』『人事・給与管理業務』が90%以上と高くなっている。
- ・ 反対に、『生産管理業務』『物流管理業務』などは、40%前後と低くなっている。



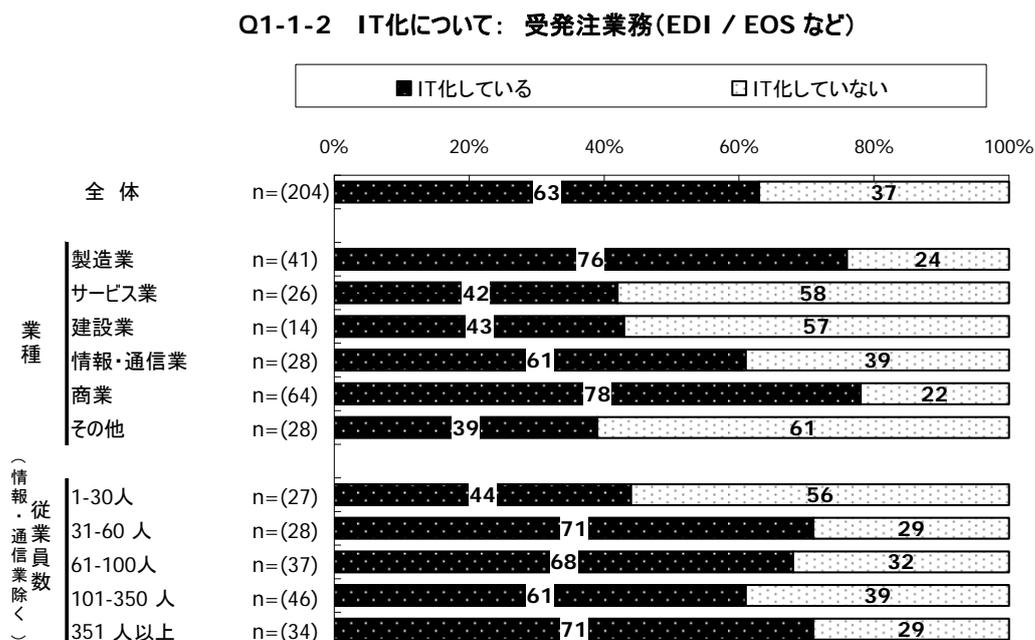
## Q1-1-1 IT化について：販売管理業務

- ・ 『IT化している』との回答は86%となっている。
- ・ 業種別に見ると、「商業」で97%とその比率が高い。



## Q1-1-2 IT化について：受発注業務(EDI / EOS など)

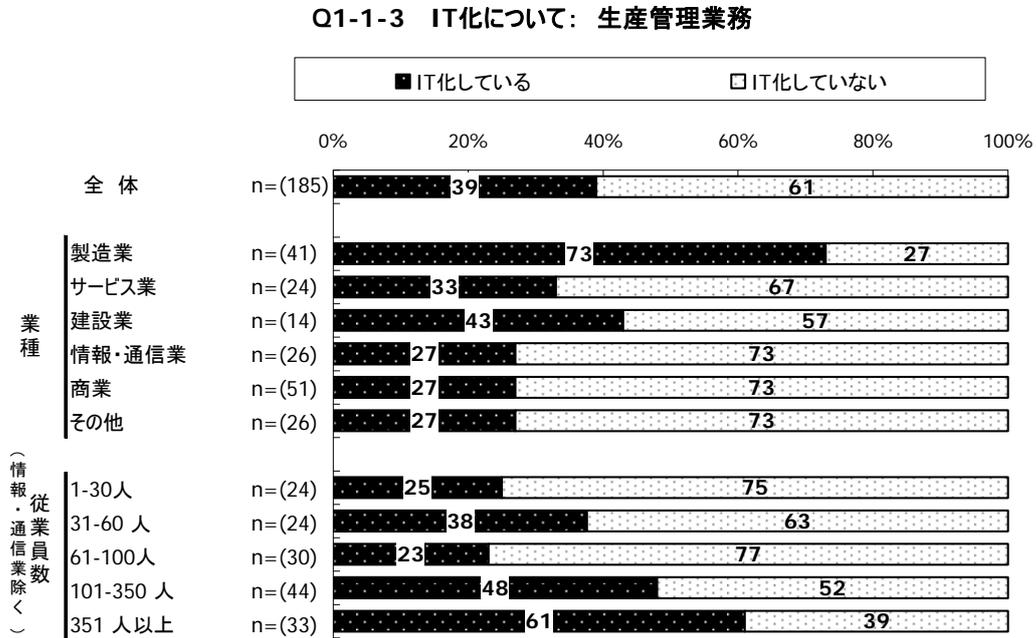
- ・ 『IT化している』との回答は63%となっている。
- ・ 「製造業」と「商業」にて、『IT化している』割合が高い。



※ 地域別、年商別でのデータの掲載は、データに変化が無かったため省略した。

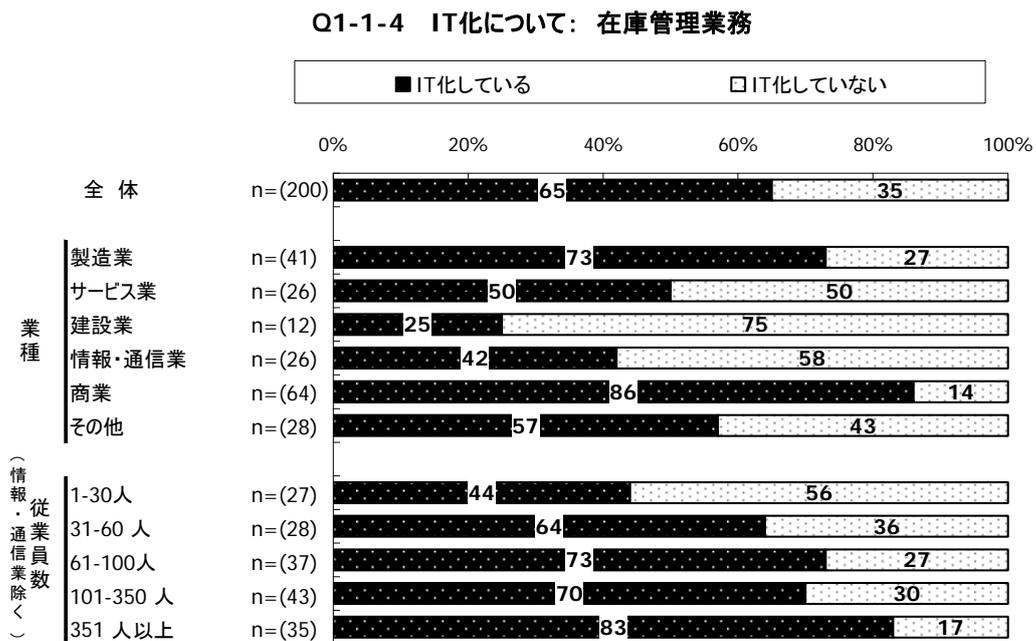
### Q1-1-3 IT化について：生産管理業務

- ・ 『IT化している』との回答は39%と低い。
- ・ 「製造業」のみ『IT化している』割合が73%と高くなっている。



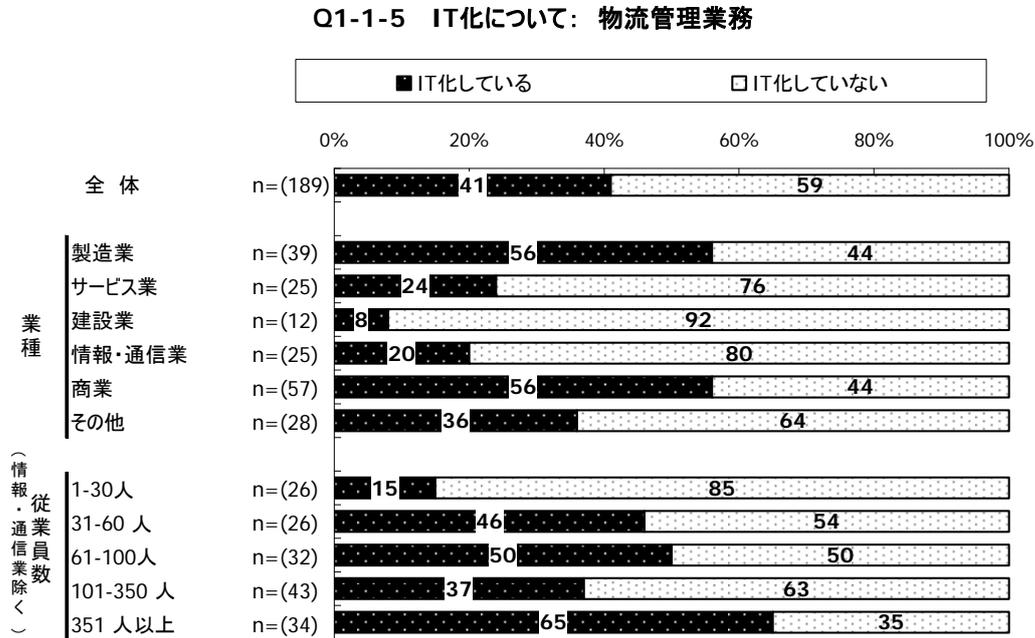
### Q1-1-4 IT化について：在庫管理業務

- ・ 『IT化している』との回答は65%となっている。
- ・ 『IT化している』との回答は「商業」で86%、「製造業」で73%と高い。



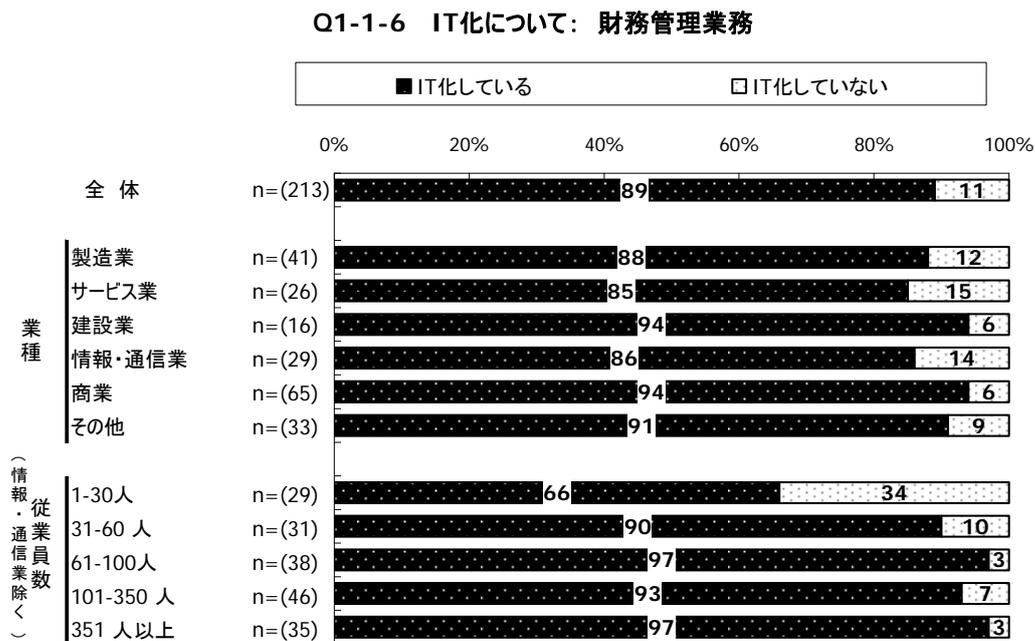
## Q1-1-5 IT化について：物流管理業務

- ・ 『IT化している』との回答は41%となっている。
- ・ 「製造業」と「商業」で『IT化している』との回答が比較的高くなっている。



## Q1-1-6 IT化について：財務管理業務

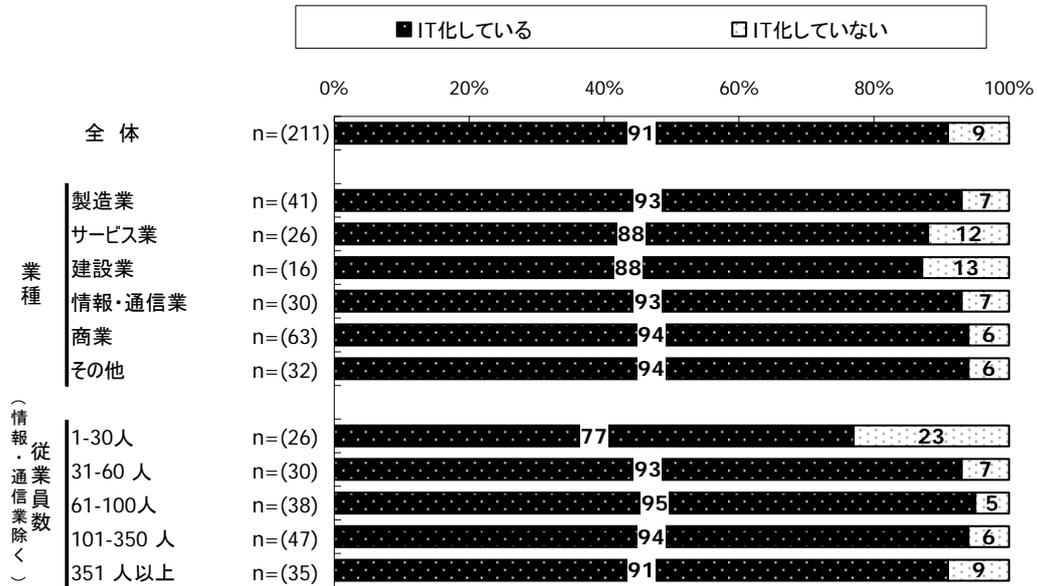
- ・ 『IT化している』との回答は89%と高くなっている。
- ・ 従業員数別に見ると、「1-30人」で66%と低くなっている。



Q1-1-7 IT化について：人事・給与管理業務

- ・ 『IT化している』との回答は91%と高くなっている。
- ・ 従業員数別に見ると、「1-30人」で77%と若干低くなっている。

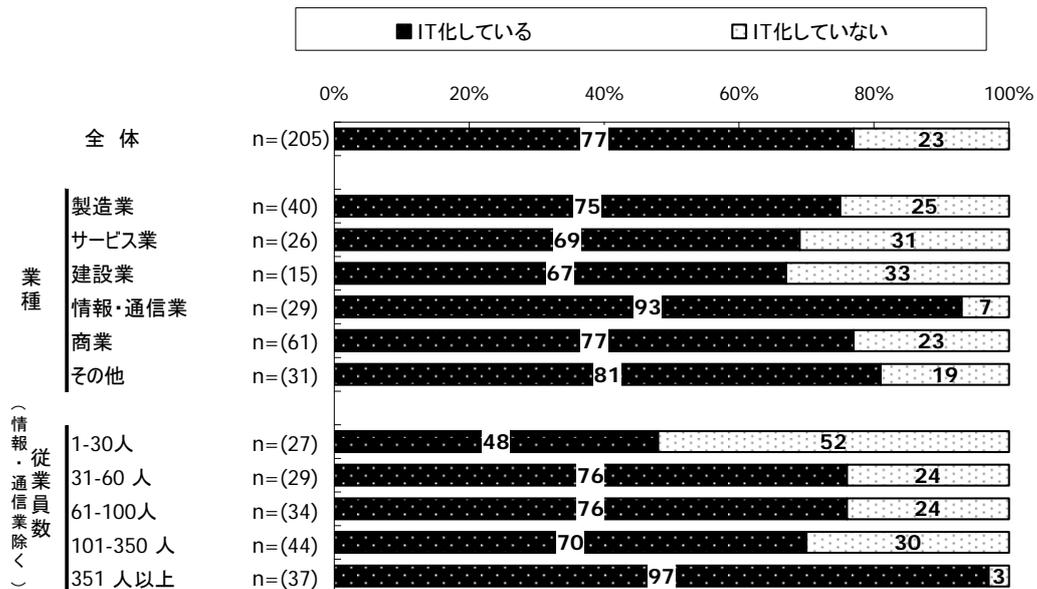
Q1-1-7 IT化について：人事・給与管理業務



Q1-1-8 IT化について：グループウェア

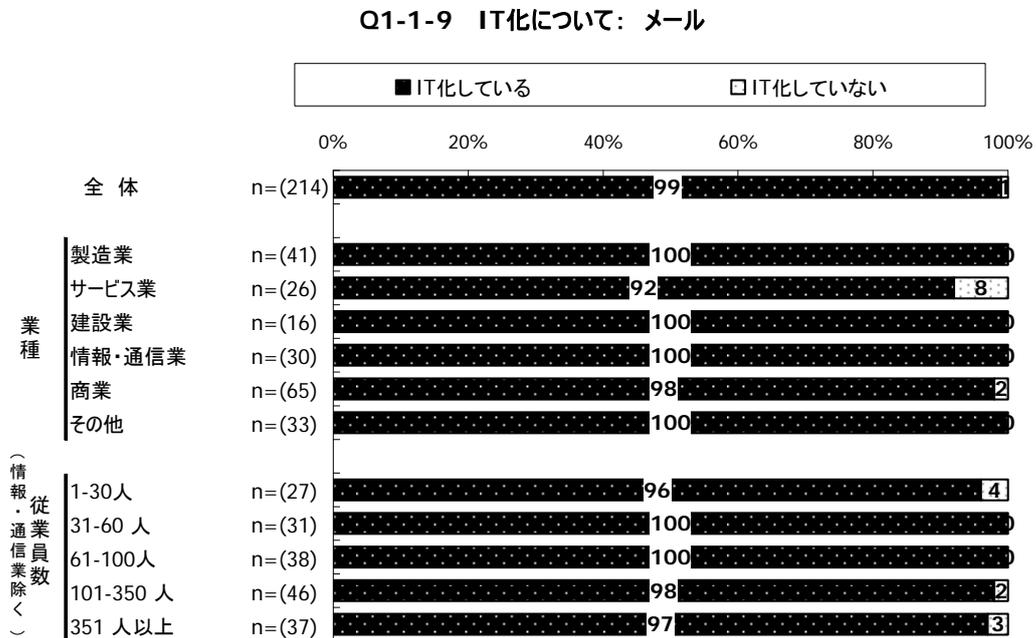
- ・ 『IT化している』との回答は77%と高くなっている。
- ・ 従業員数別に見ると、「1-30人」で48%と低いのにに対して、「351人以上」では97%と非常に高くなっている。

Q1-1-8 IT化について：グループウェア



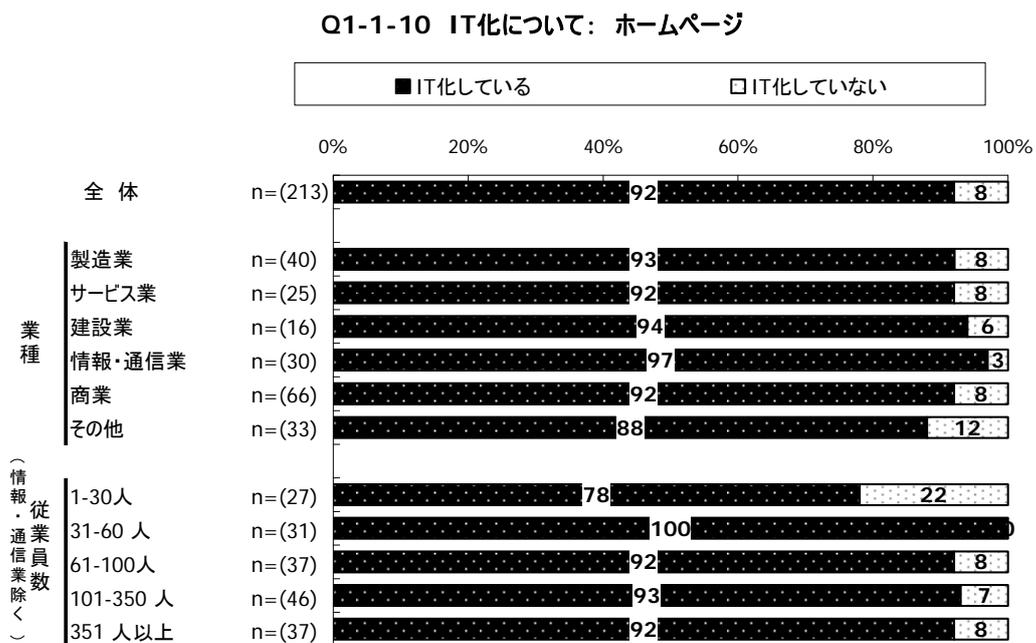
## Q1-1-9 IT化について: メール

- 『IT化している』との回答は99%とほぼすべての企業でIT化されている。
- 比較的導入されていないところを探すと、「サービス業」で92%と若干比率が低くなる。



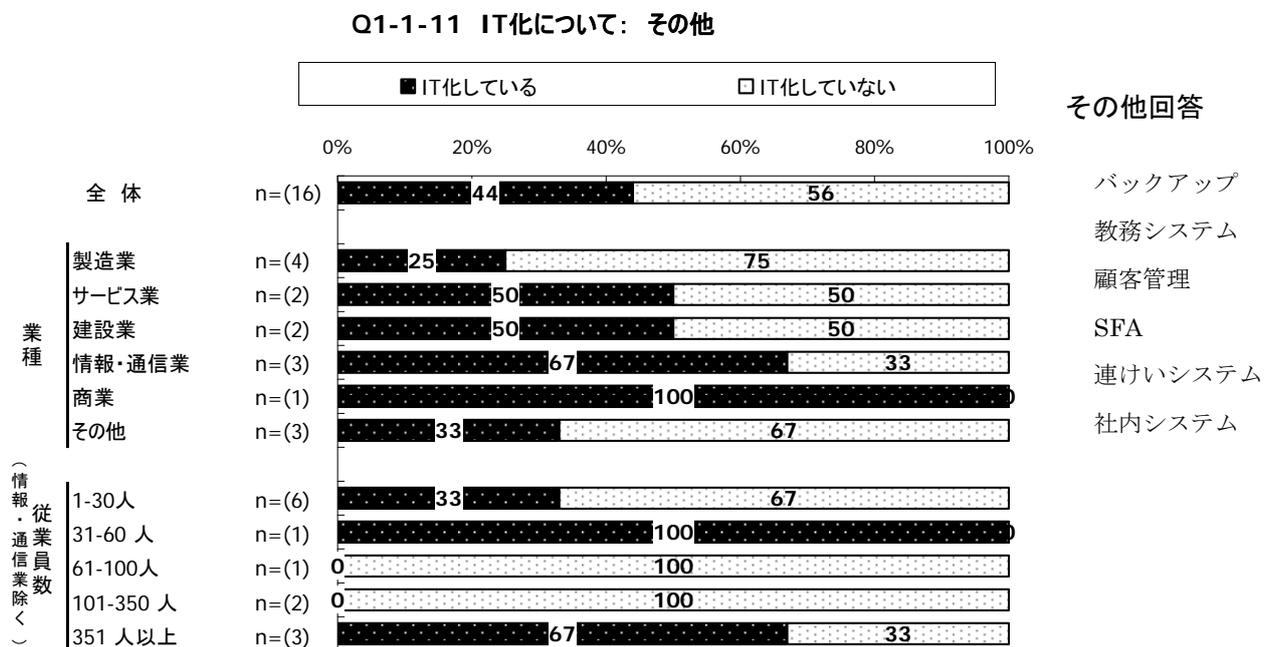
## Q1-1-10 IT化について: ホームページ

- 『IT化している』との回答は92%と高い。
- 従業員数別で見ると、「1-30人」で78%と比較的低い。



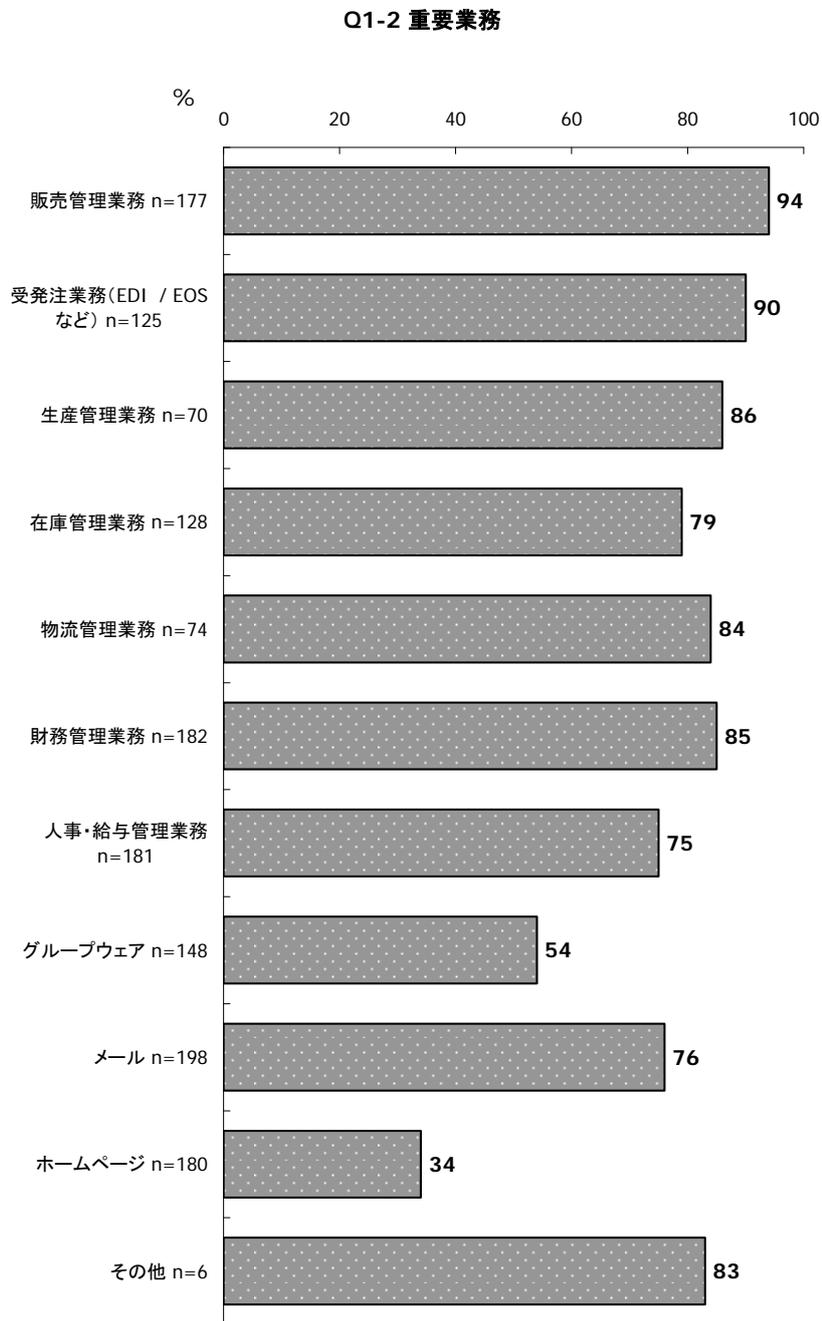
Q1-1-11 IT化について: その他

- 『IT化している』との回答は44%と低くなっている。



## Q1-2 重要業務

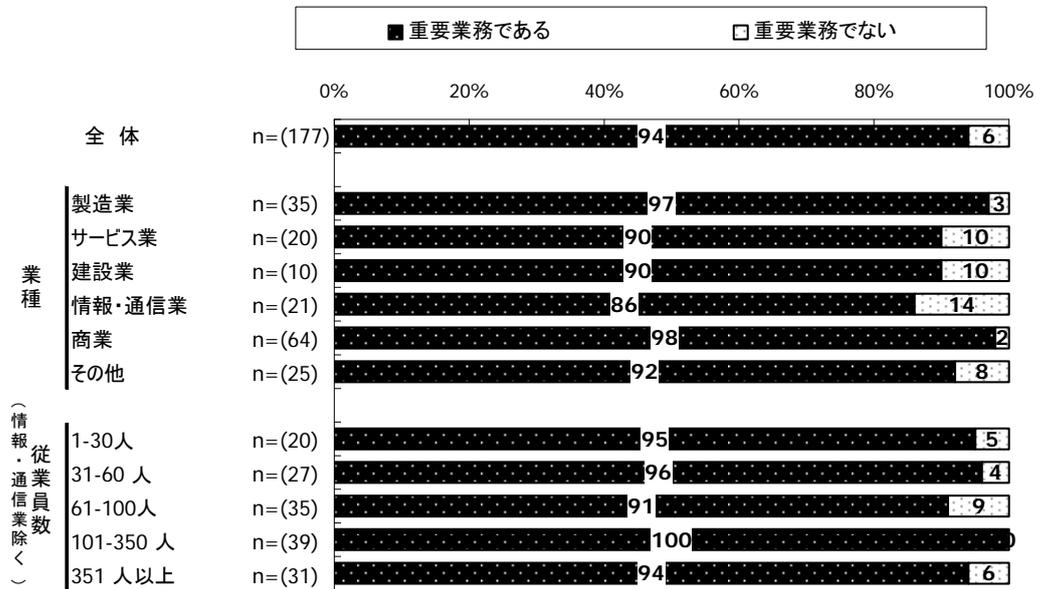
- 『販売管理業務』が重要業務である割合が、94%と最も高くなっている。



### Q1-2-1 重要業務かどうか：販売管理業務

- ・ 『重要業務である』との回答が94%と非常に高い。
- ・ 従業員数別や業種別で見ても、おしなべて『重要業務である』割合が高い。

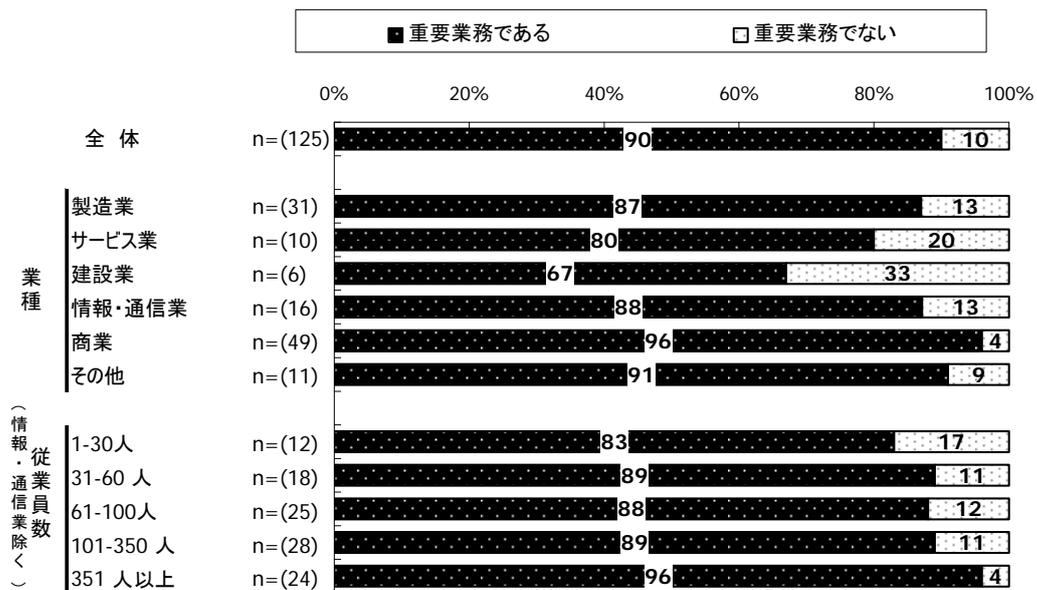
Q1-2-1 重要業務かどうか：販売管理業務



### Q1-2-2 重要業務かどうか：受発注業務

- ・ 『重要業務である』との回答が90%と非常に高い。
- ・ 業種別で見ると、「建設業」で67%と比較的低くなっている。

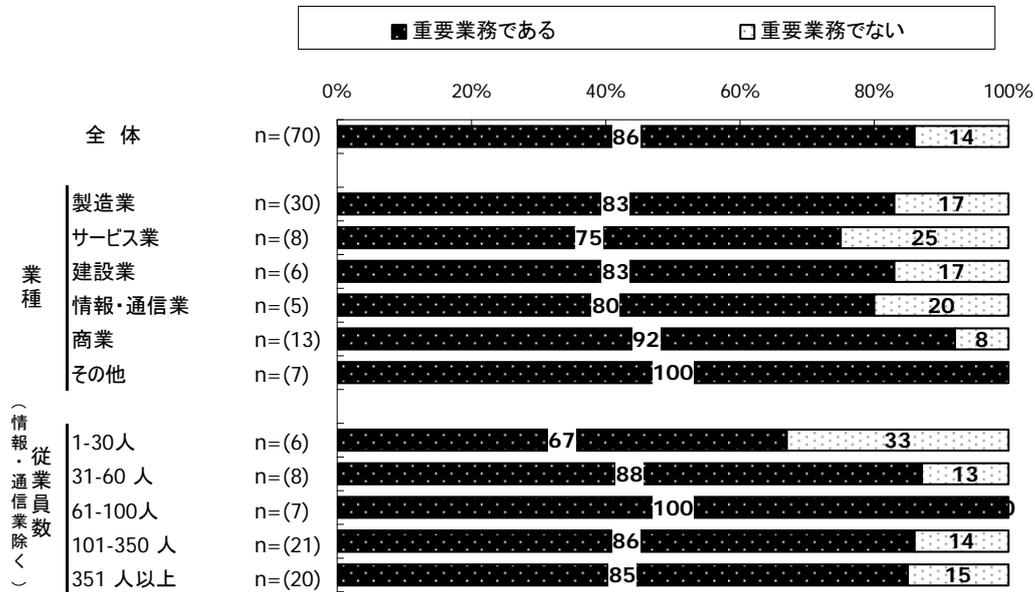
Q1-2-2 重要業務かどうか：受発注業務



## Q1-2-3 重要業務かどうか：生産管理業務

- ・ 『重要業務である』との回答が86%と高い。
- ・ 従業員数別に見ると、「1-30人」で67%と若干低くなっている。

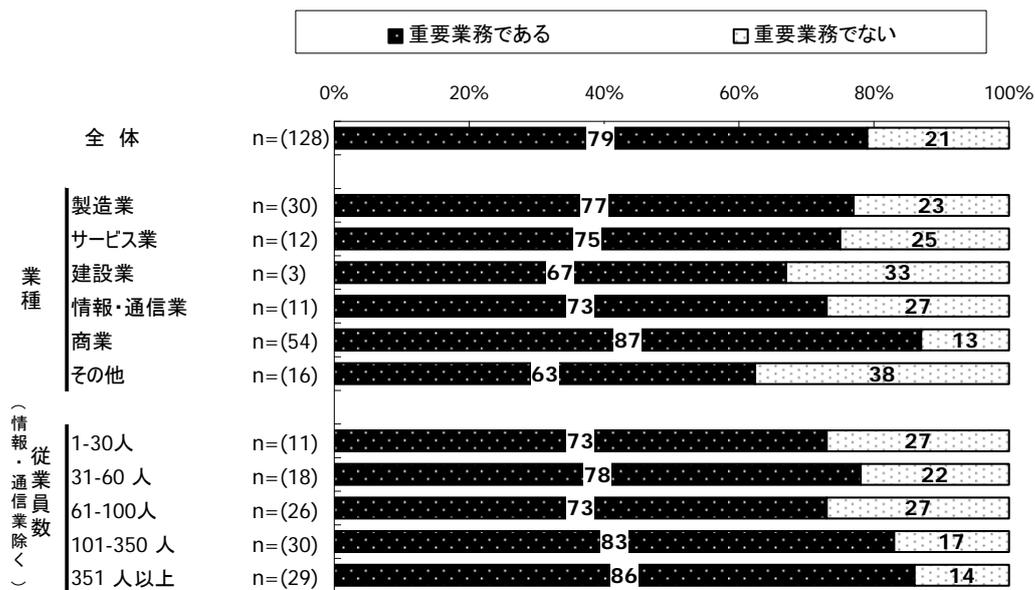
## Q1-2-3 重要業務かどうか：生産管理業務



## Q1-2-4 重要業務かどうか：在庫管理業務

- ・ 『重要業務である』との回答が79%となっている。

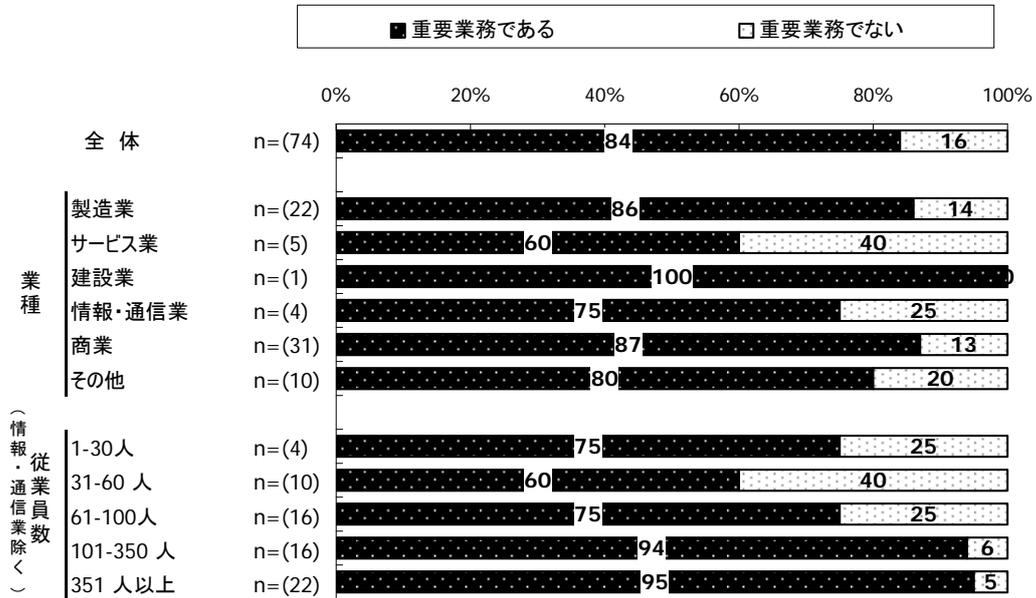
## Q1-2-4 重要業務かどうか：在庫管理業務



Q1-2-5 重要業務かどうか：物流管理業務

- ・ 『重要業務である』との回答が84%と高くなっている。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」では『重要業務である』との回答が95%となっている。

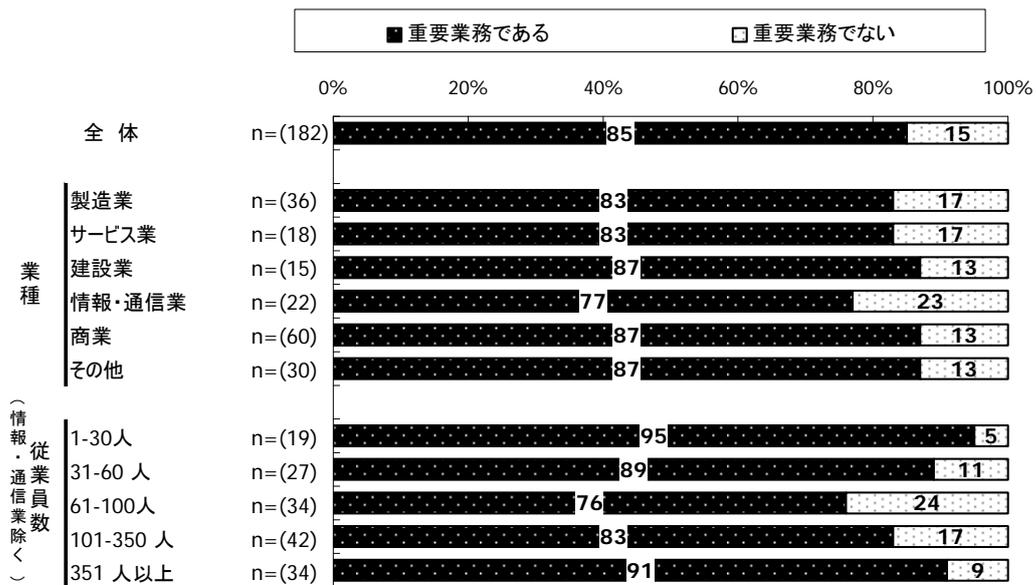
Q1-2-5 重要業務かどうか：物流管理業務



Q1-2-6 重要業務かどうか：財務管理業務

- ・ 『重要業務である』との回答が85%と高くなっている。

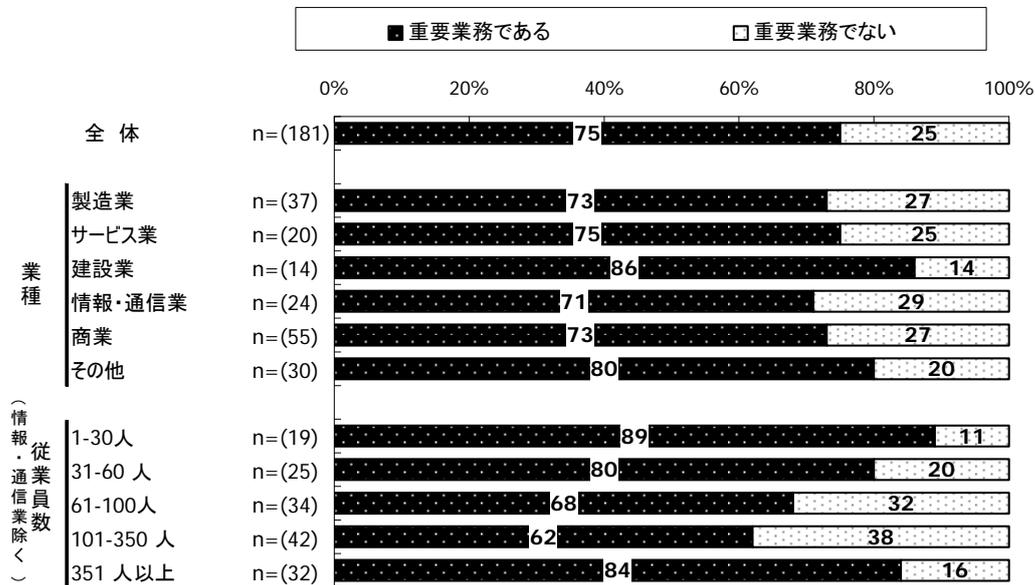
Q1-2-6 重要業務かどうか：財務管理業務



## Q1-2-7 重要業務かどうか：人事・給与管理業務

- 『重要業務である』との回答が75%となっている。

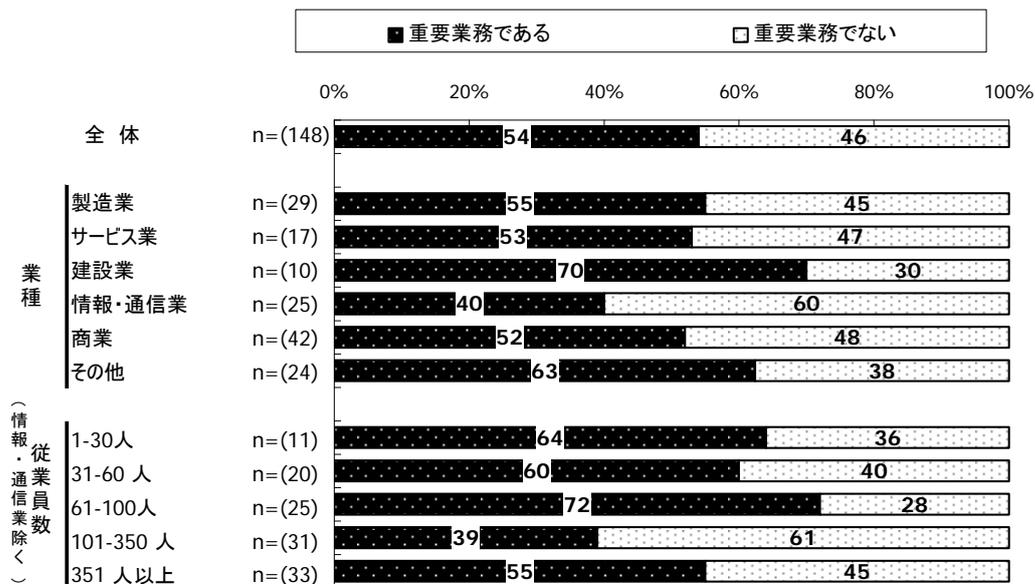
## Q1-2-7 重要業務かどうか：人事・給与管理業務



## Q1-2-8 重要業務かどうか：グループウェア

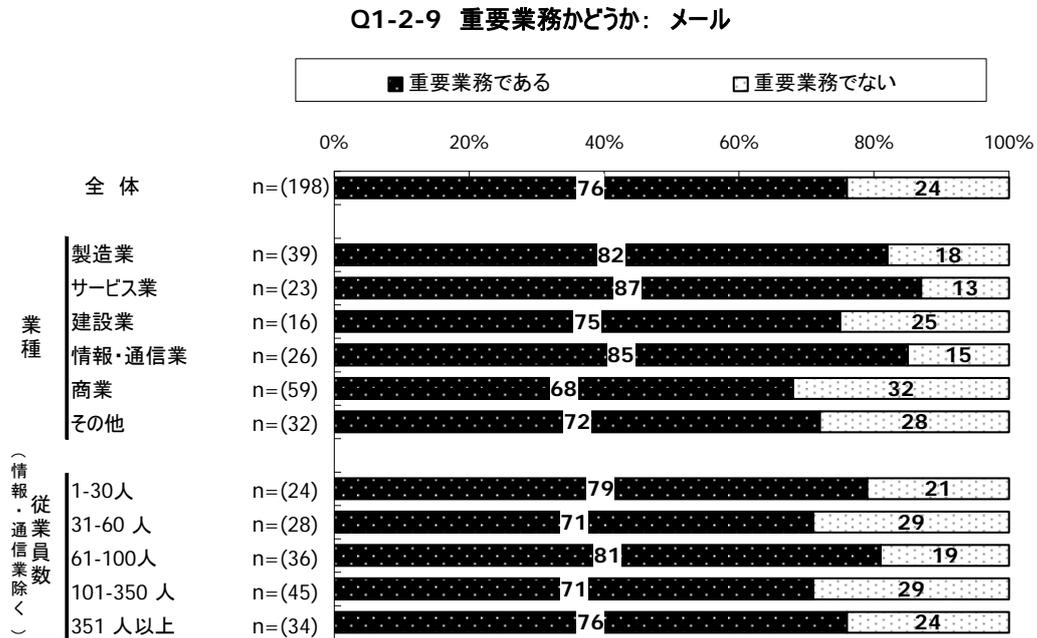
- 『重要業務である』との回答が54%となっている。
- 業種別に見ると、「建設業」で『重要業務である』との回答が70%と比較的高くなっている。

## Q1-2-8 重要業務かどうか：グループウェア



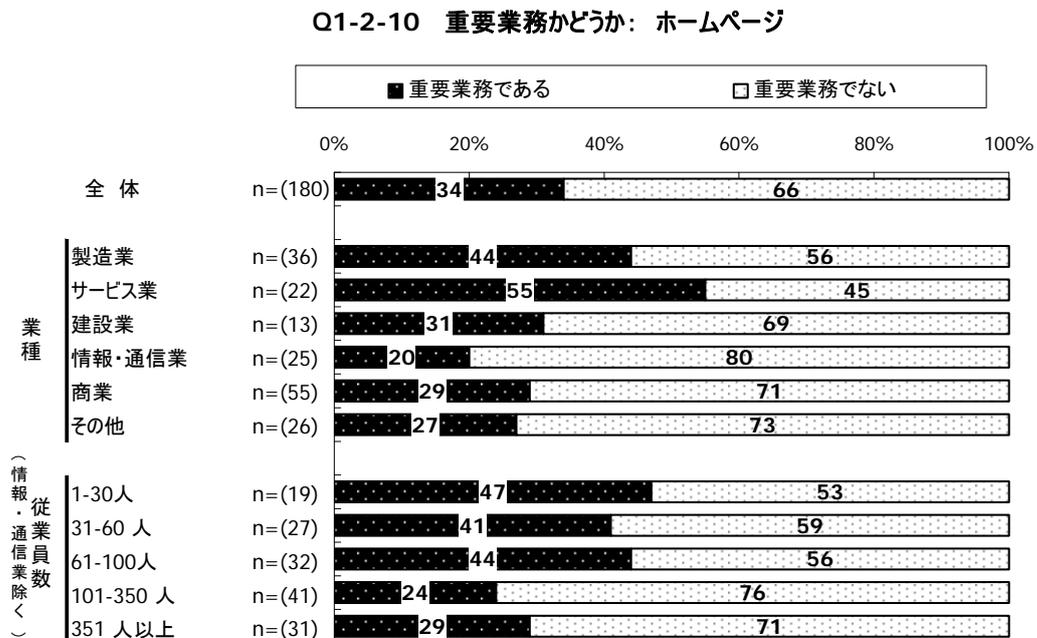
Q1-2-9 重要業務かどうか：メール

- 『重要業務である』との回答が76%となっている。



Q1-2-10 重要業務かどうか：ホームページ

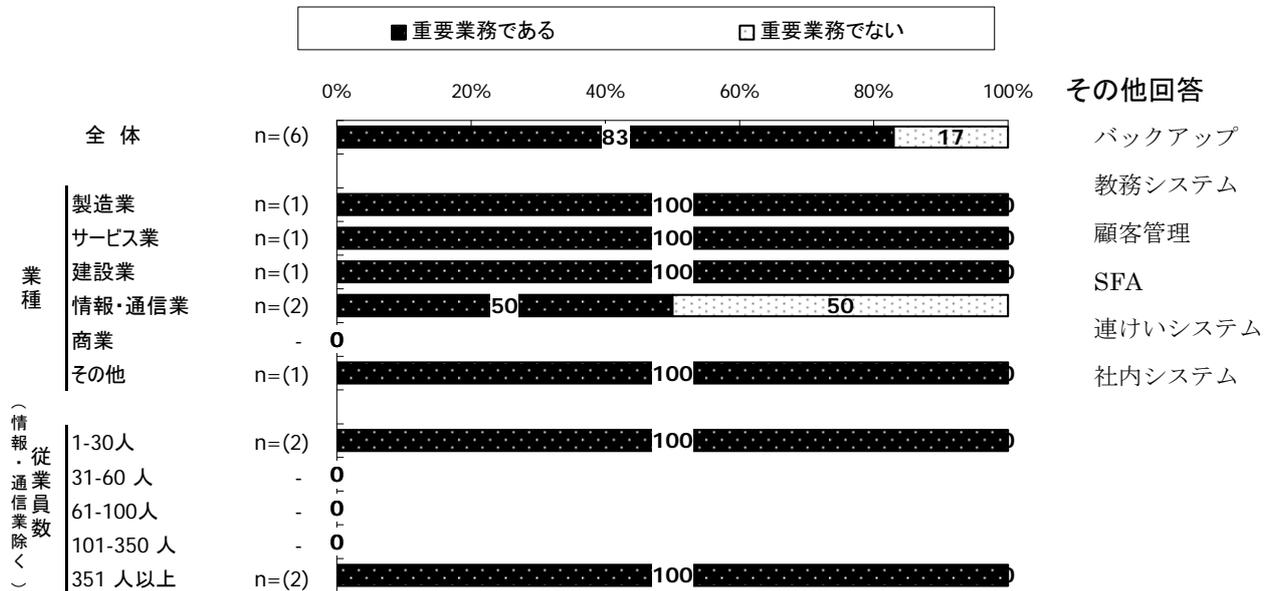
- 『重要業務である』との回答が34%とあまり高くない。
- 業種別に見ると、「サービス業」で『重要業務である』との回答が55%と比較的高くなっている。



Q1-2-11 重要業務かどうか：その他

- 『重要業務である』との回答が 83%と高くなっている。

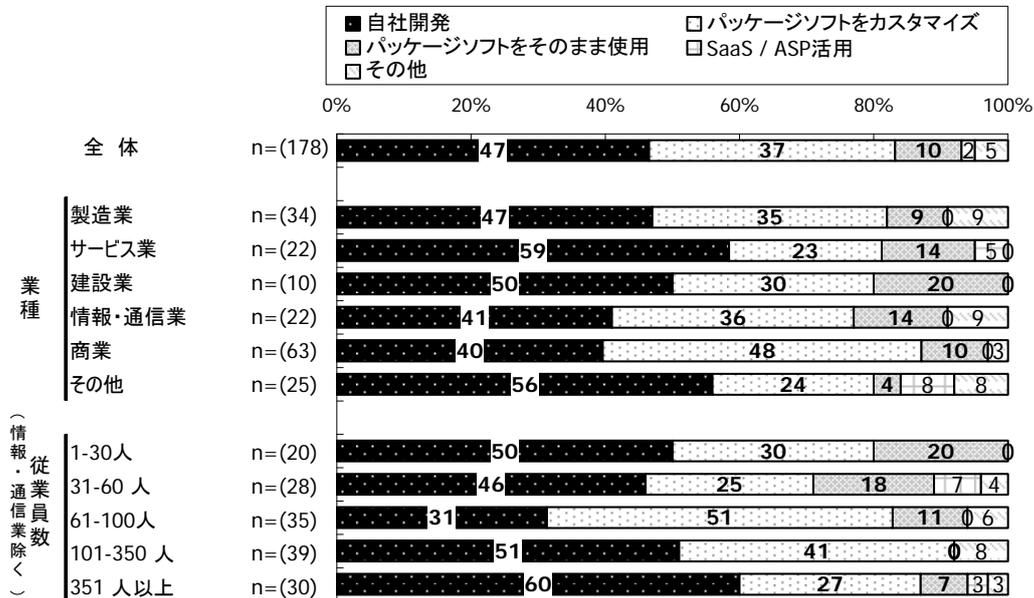
Q1-2-11 重要業務かどうか：その他



Q1-3-1 重要ソフトの形態：販売管理業務

- 『自社開発』との回答が47%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が37%と高い。

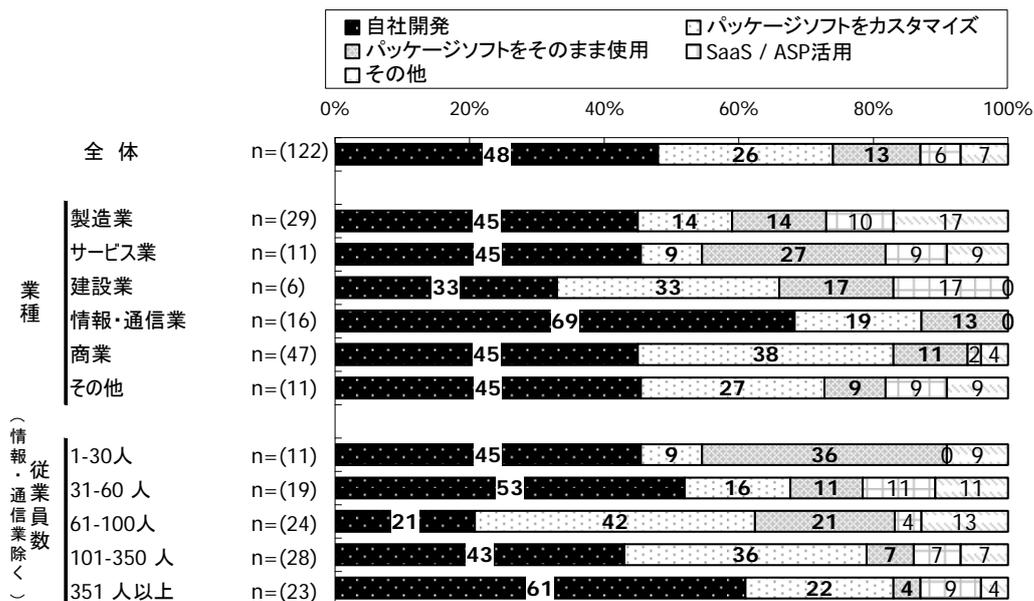
Q1-3-1 重要ソフトの形態：販売管理業務



Q1-3-2 業務ソフトの形態：受発注業務

- 『自社開発』との回答が48%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が26%と高い。
- 業種別に見ると、「情報・通信業」で『自社開発』の割合が69%と高くなっている。

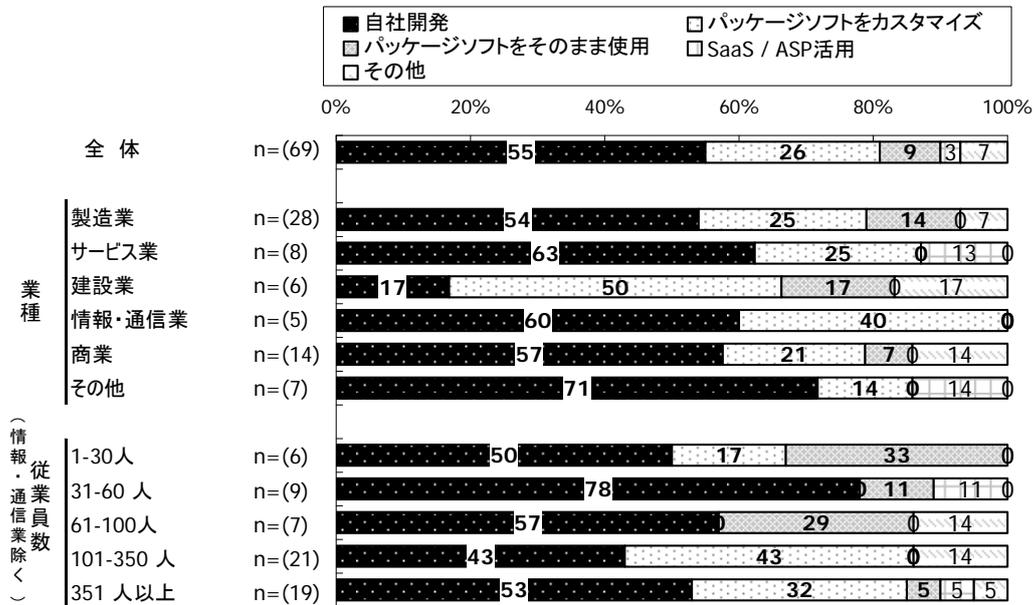
Q1-3-2 業務ソフトの形態：受発注業務



Q1-3-3 業務ソフトの形態： 生産管理業務

- 『自社開発』との回答が 55%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 26%と高い。

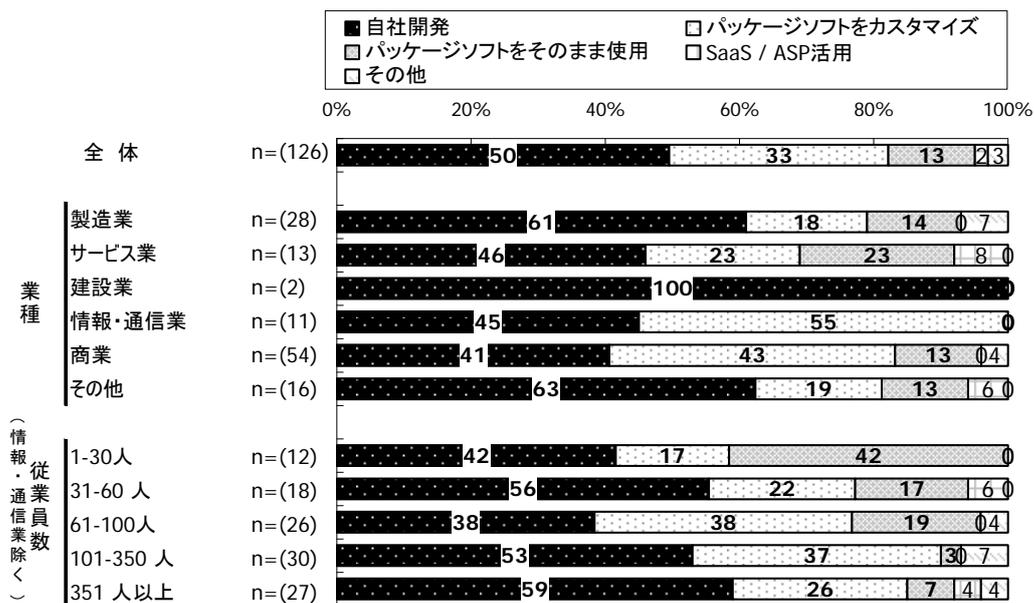
Q1-3-3 業務ソフトの形態： 生産管理業務



Q1-3-4 業務ソフトの形態： 在庫管理業務

- 『自社開発』との回答が 50%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 33%と高い。

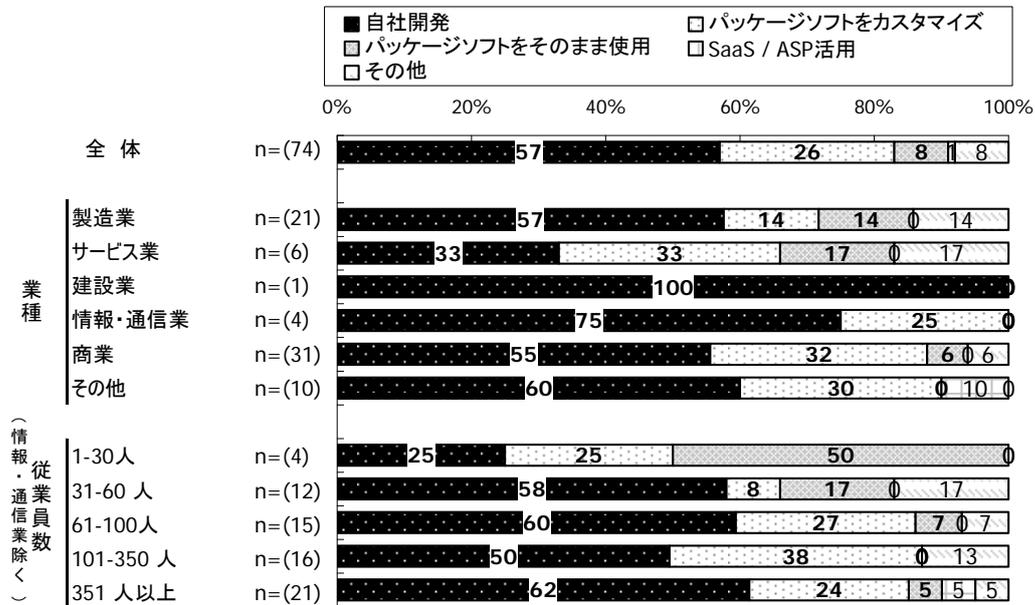
Q1-3-4 業務ソフトの形態： 在庫管理業務



Q1-3-5 業務ソフトの形態： 物流管理業務

- 『自社開発』との回答が 57%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 26%と高い。

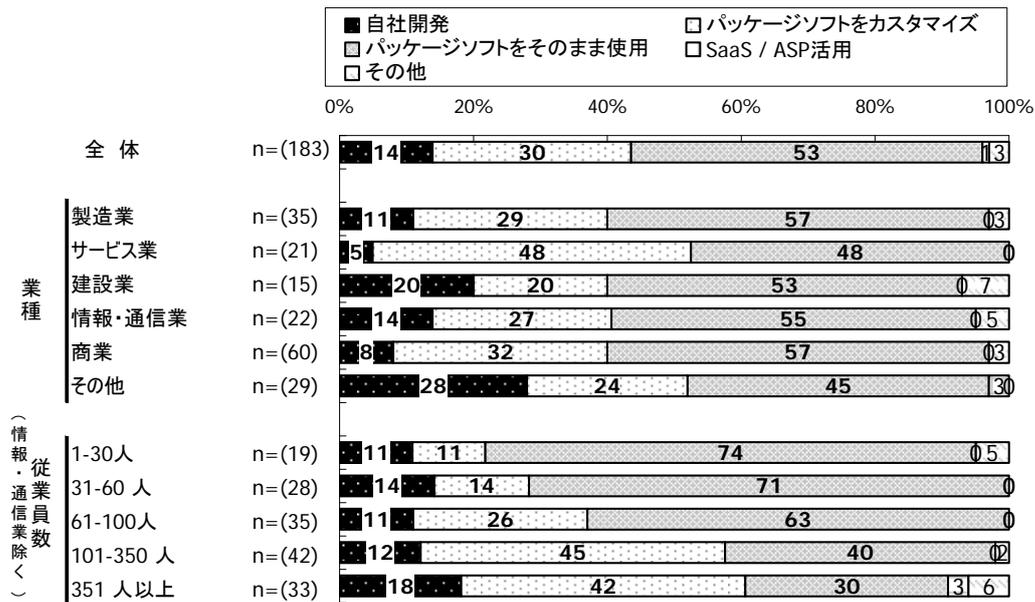
Q1-3-5 業務ソフトの形態： 物流管理業務



Q1-3-6 業務ソフトの形態： 財務管理業務

- 『パッケージソフトをそのまま使用』との回答が 53%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 30%と高い。

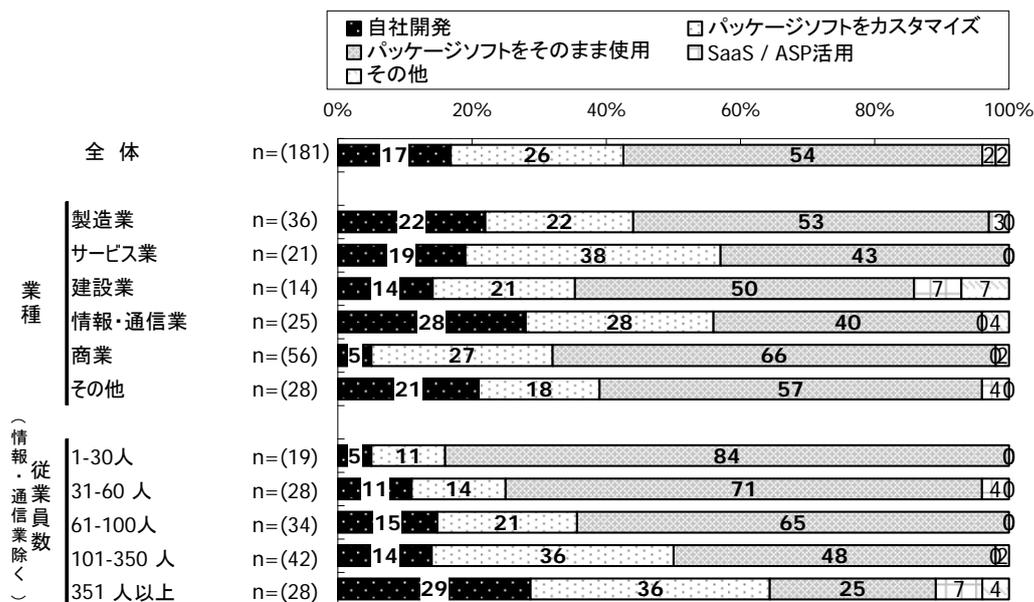
Q1-3-6 業務ソフトの形態： 財務管理業務



Q1-3-7 業務ソフトの形態：人事・給与管理業務

- 『パッケージソフトをそのまま使用』との回答が 54%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 26%と高い。
- 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『自社開発』と『パッケージソフトをカスタマイズ』の割合が高くなっていく傾向がある。

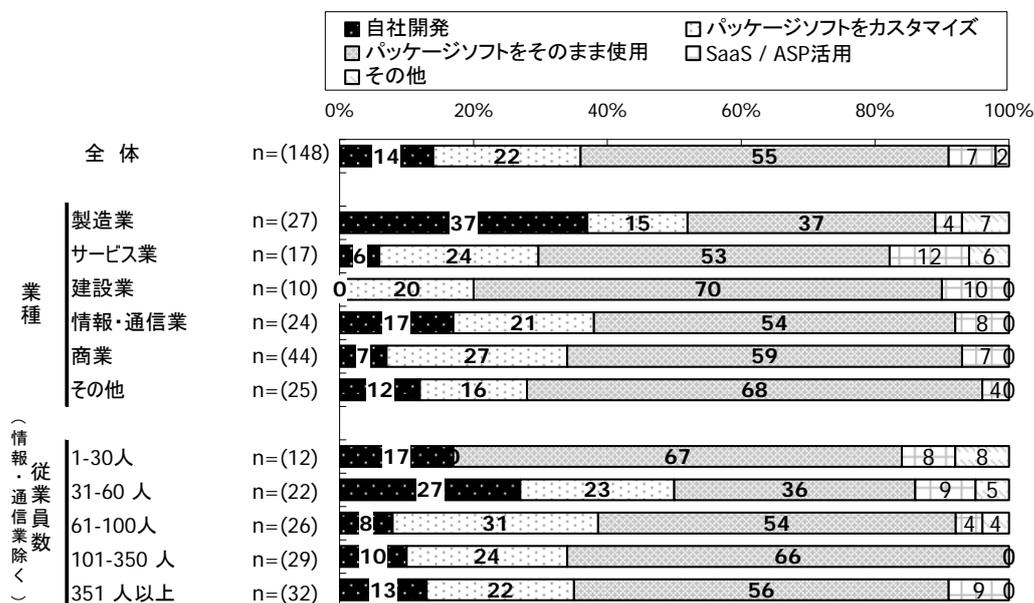
Q1-3-7 業務ソフトの形態：人事・給与管理業務



Q1-3-8 業務ソフトの形態：グループウェア

- 『パッケージソフトをそのまま使用』との回答が 55%と最も高く、次いで『パッケージソフトをカスタマイズ』が 22%と高い。

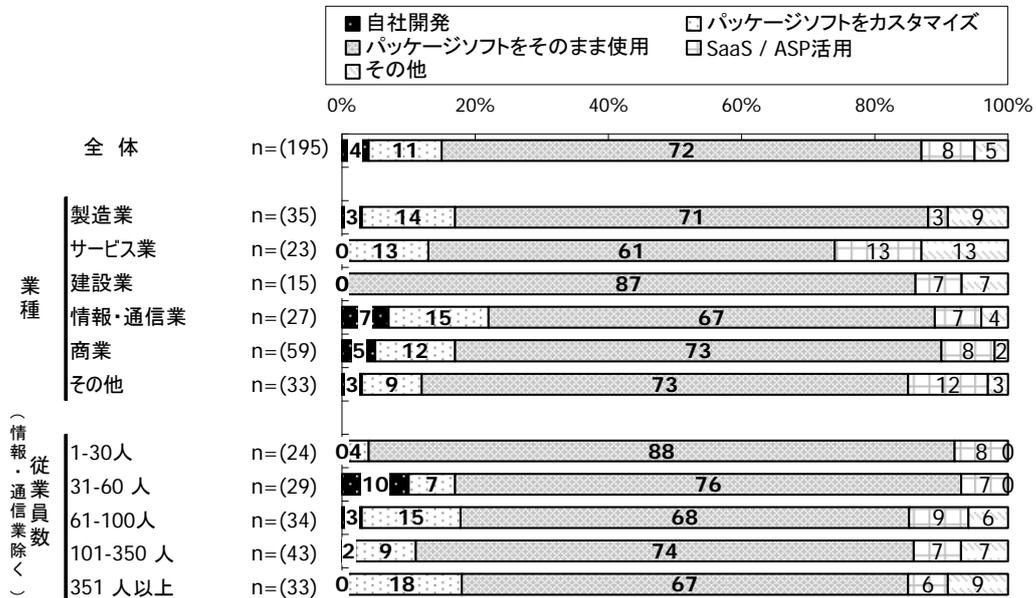
Q1-3-8 業務ソフトの形態：グループウェア



Q1-3-9 業務ソフトの形態：メール

- 『パッケージソフトをそのまま使用』との回答が72%と最も高い。

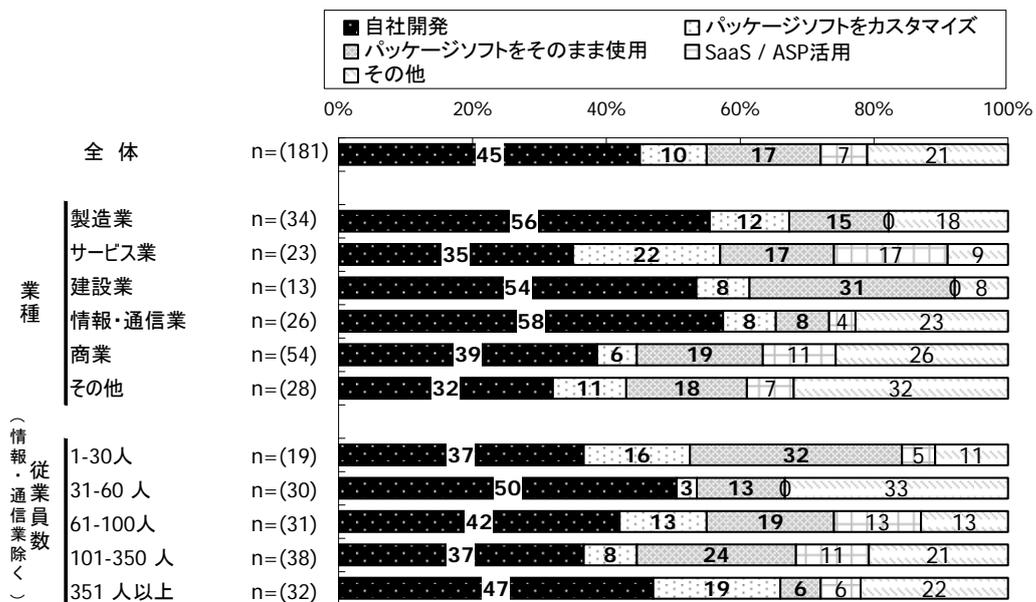
Q1-3-9 業務ソフトの形態：メール



Q1-3-10 業務ソフトの形態：ホームページ

- 『自社開発』との回答が45%と最も高い。

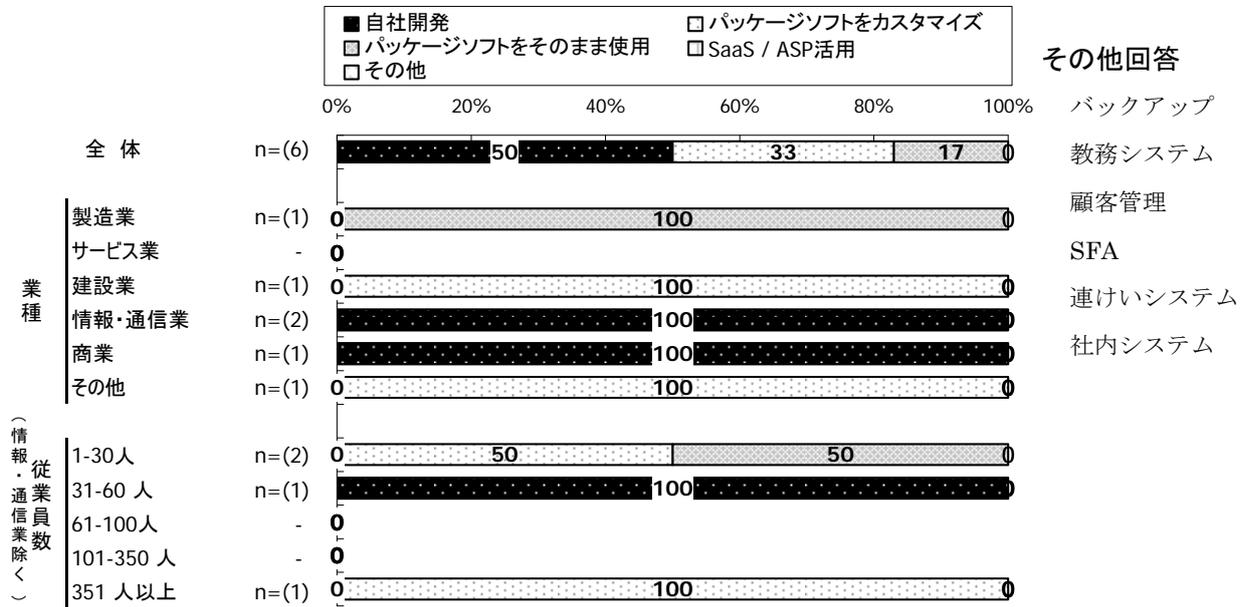
Q1-3-10 業務ソフトの形態：ホームページ



Q1-3-11 業務ソフトの形態：その他

- 『自社開発』との回答が50%と最も高い。

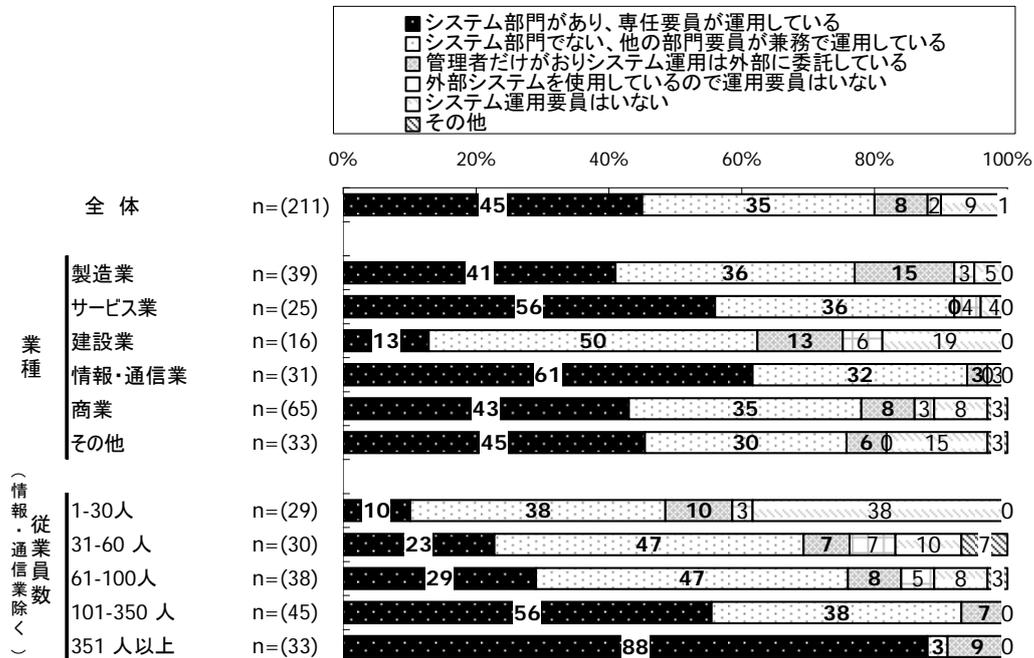
Q1-3-11 業務ソフトの形態：その他



## Q2 情報システムを運用する体制

- 『システム部門があり、専任要員が運用している』との回答が 45%と最も高く、次いで『システム部門でない、他の部門要員が兼務で運用している』が 35%と高い。

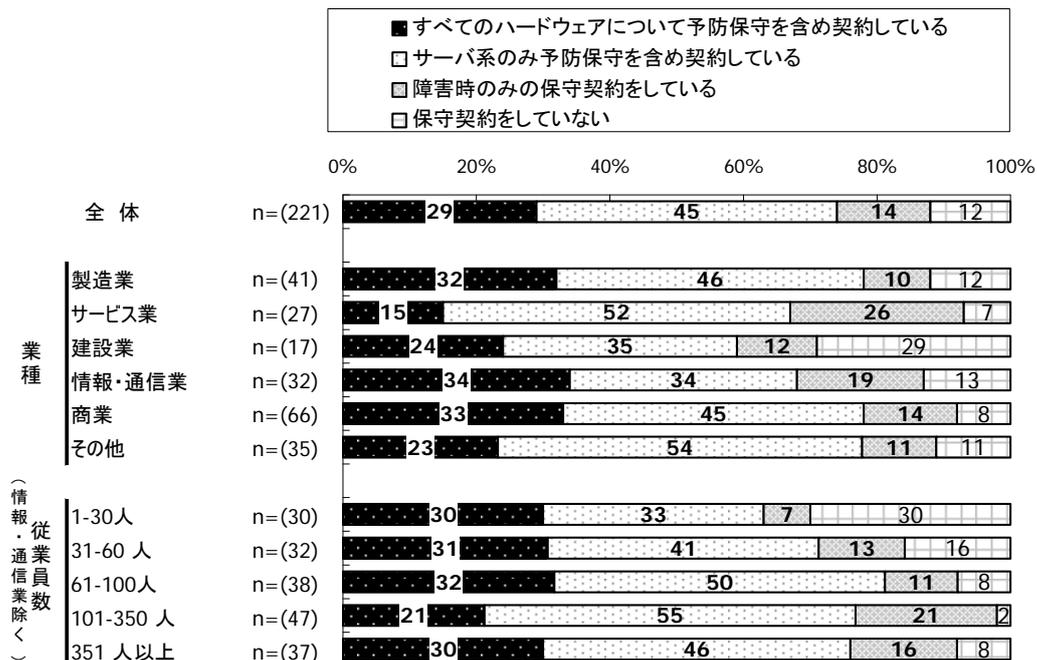
### Q2 情報システムを運用する体制



## Q3 ハードウェアの保守契約

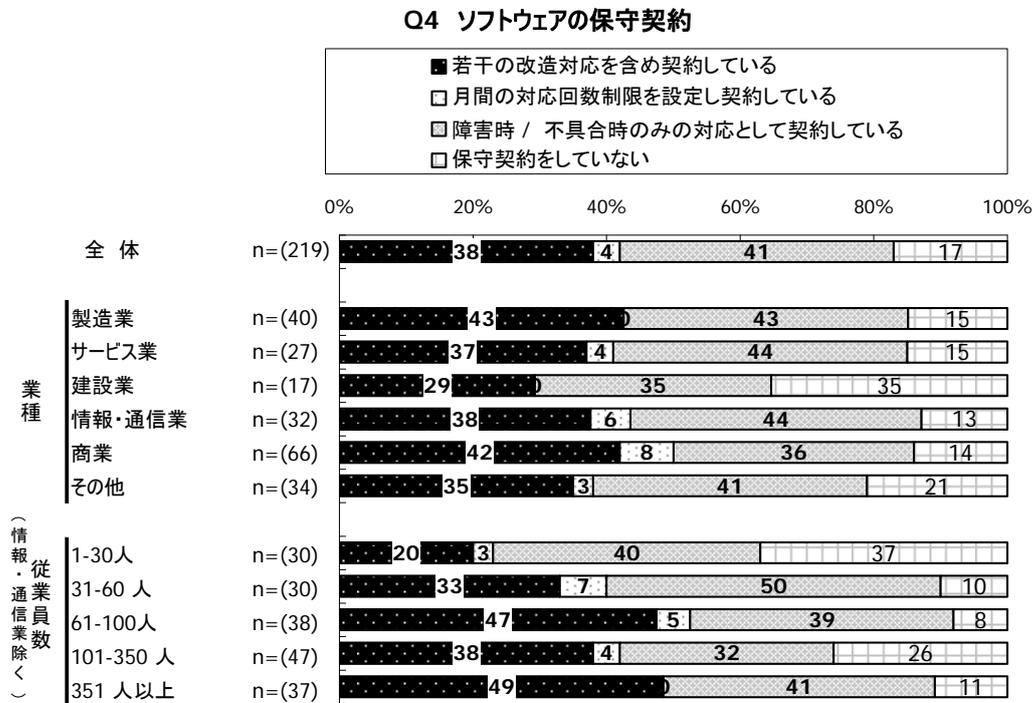
- 『サーバ系のみ予防保守を含め契約している』との回答が 45%と最も高く、次いで『すべてのハードウェアについて予防保守を含め契約している』が 29%と高い。
- 従業員数別では「1-30人」で、業種別では「建設業」で『保守契約をしていない』の割合が比較的高くなっている。

### Q3 ハードウェアの保守契約



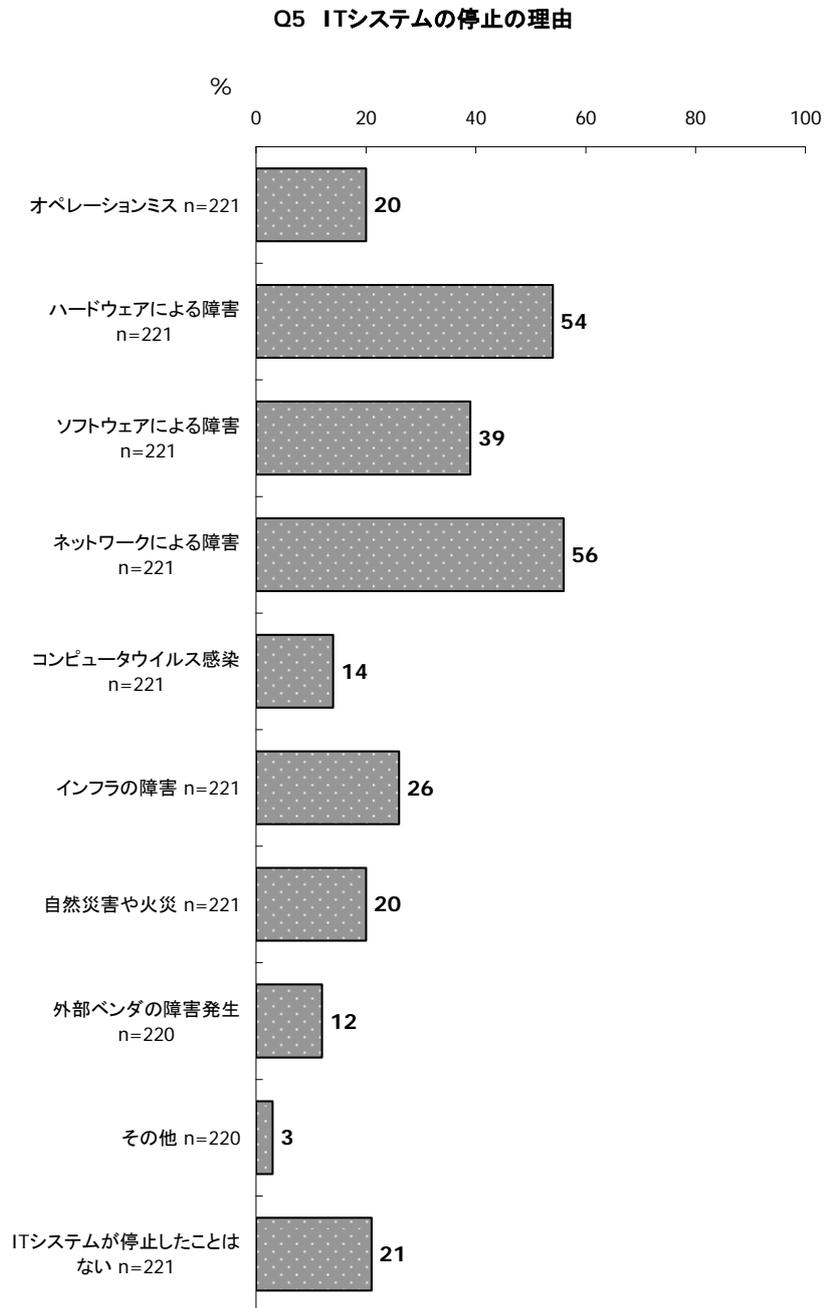
Q4 ソフトウェアの保守契約

- ・ 『障害時 / 不具合時のみの対応として契約している』との回答が 41%と最も高く、次いで『若干の改造対応を含め契約している』が 38%と高い。
- ・ 従業員数別では「1-30 人」で、業種別では「建設業」で『保守契約をしていない』の割合が比較的高くなっている。



### Q5 ITシステムの停止の理由

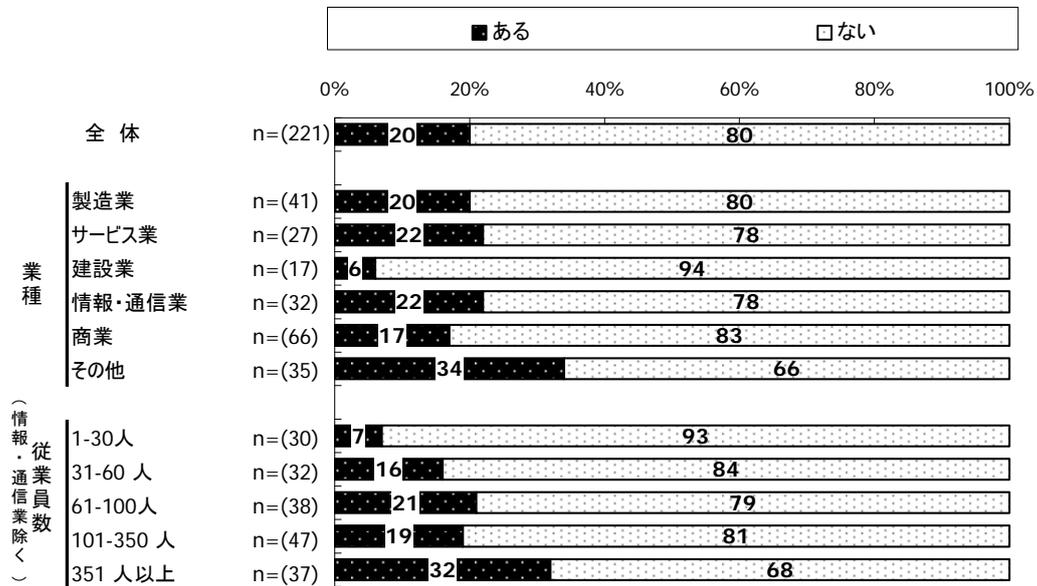
- 『ネットワークによる障害』との回答が 56%と最も高く、次いで『ハードウェアによる障害』が 54%と高い。



Q5-1 ITシステムの停止：オペレーションミス

- ・ 『ある』との回答が20%である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『ある』の比率が比較的高い。

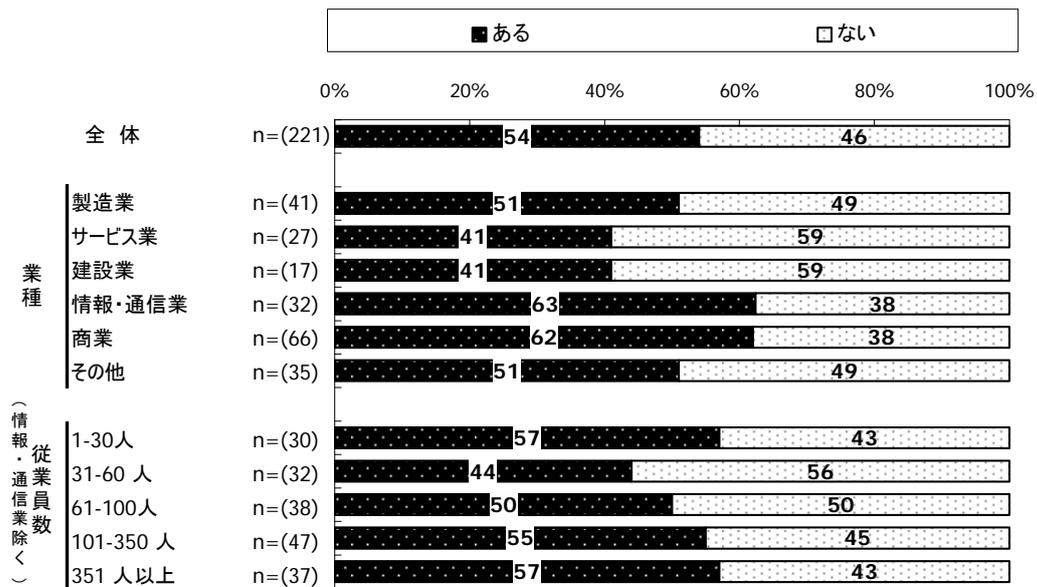
Q5-1 ITシステムの停止：オペレーションミス



Q5-2 ITシステムの停止：ハードウェアによる障害

- ・ 『ある』との回答が54%である。

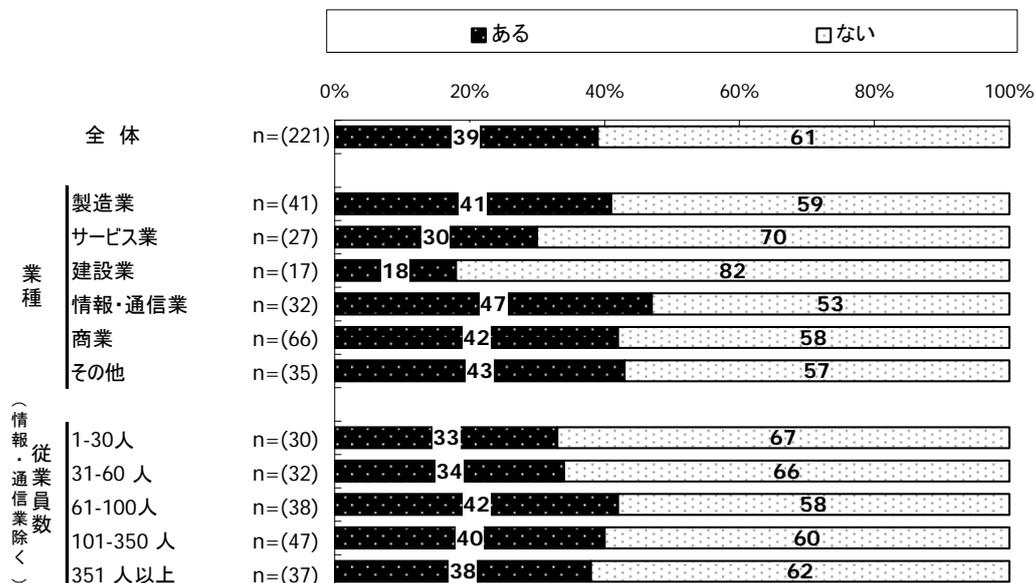
Q5-2 ITシステムの停止：ハードウェアによる障害



### Q5-3 ITシステムの停止：ソフトウェアによる障害

- 『ある』との回答が39%である。

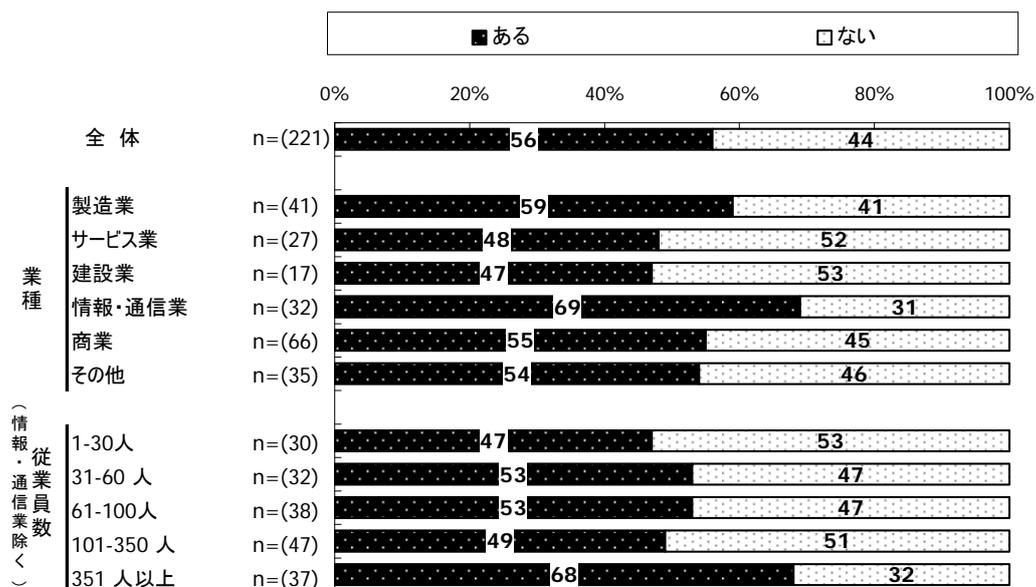
Q5-3 ITシステムの停止：ソフトウェアによる障害



### Q5-4 ITシステムの停止：ネットワークによる障害

- 『ある』との回答が56%である。
- 従業員数別に見ると、「351人以上」で『ある』との回答が68%と高くなっている。

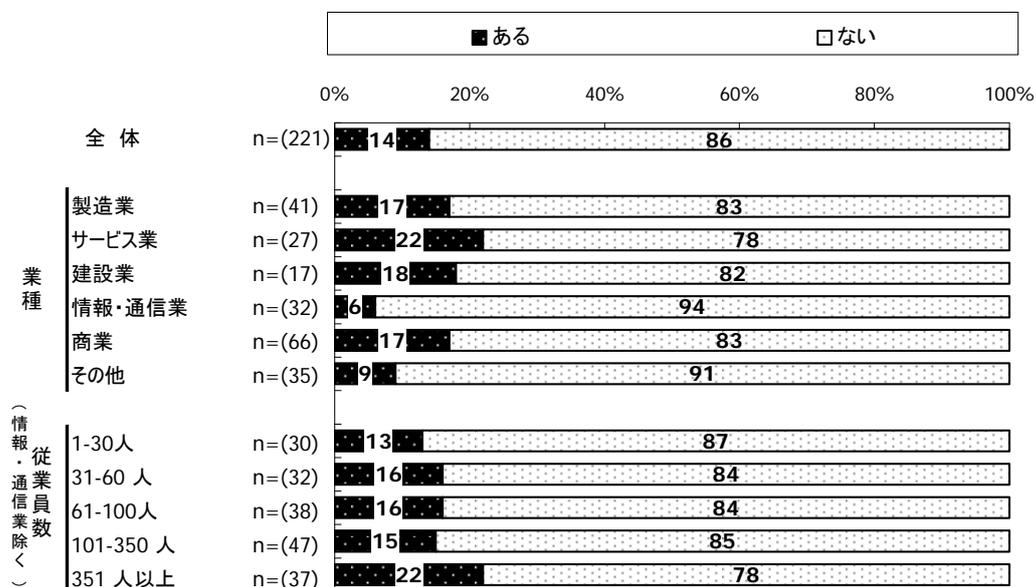
Q5-4 ITシステムの停止：ネットワークによる障害



## Q5-5 ITシステムの停止：コンピュータウイルス感染

- ・ 『ある』との回答が14%である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で『ある』との回答が6%と他の業種と比較して低い。

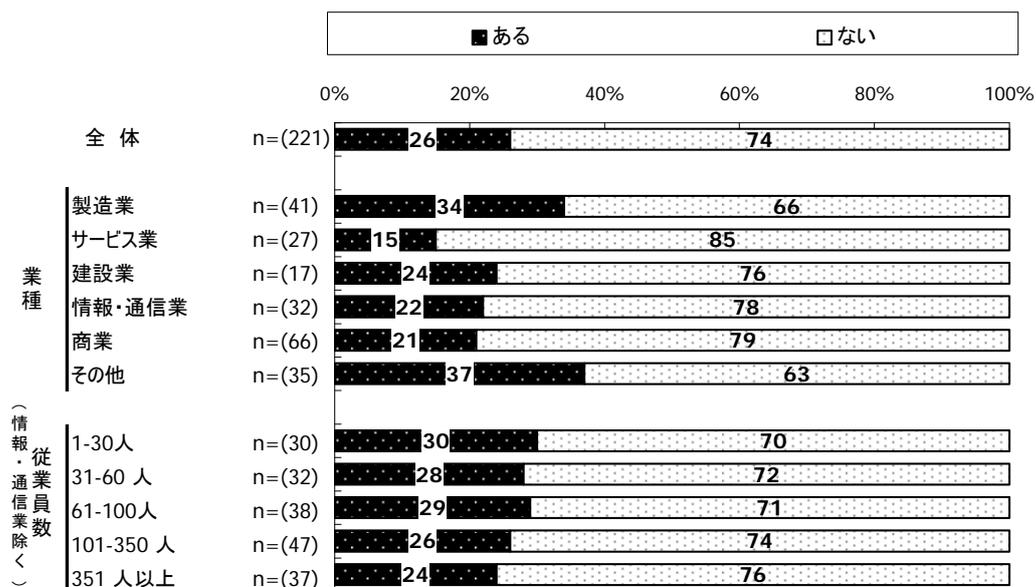
Q5-5 ITシステムの停止：コンピュータウイルス感染



## Q5-6 ITシステムの停止：インフラの障害

- ・ 『ある』との回答が26%である。

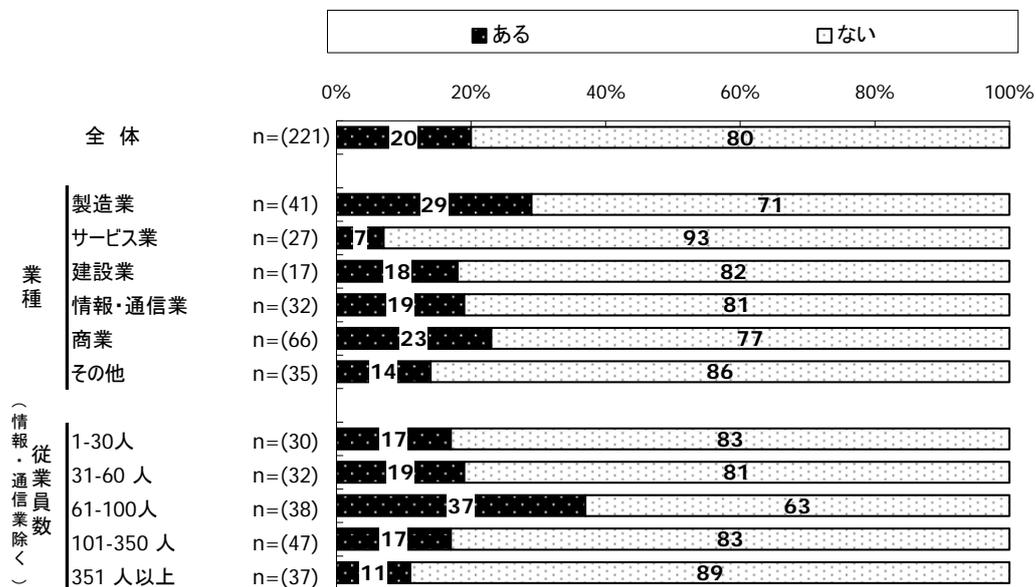
Q5-6 ITシステムの停止：インフラの障害



### Q5-7 ITシステムの停止：自然災害や火災

- ・ 『ある』との回答が20%である。
- ・ 業種別に見ると、「製造業」で『ある』との回答が29%と他の業種と比較して高くなっている。

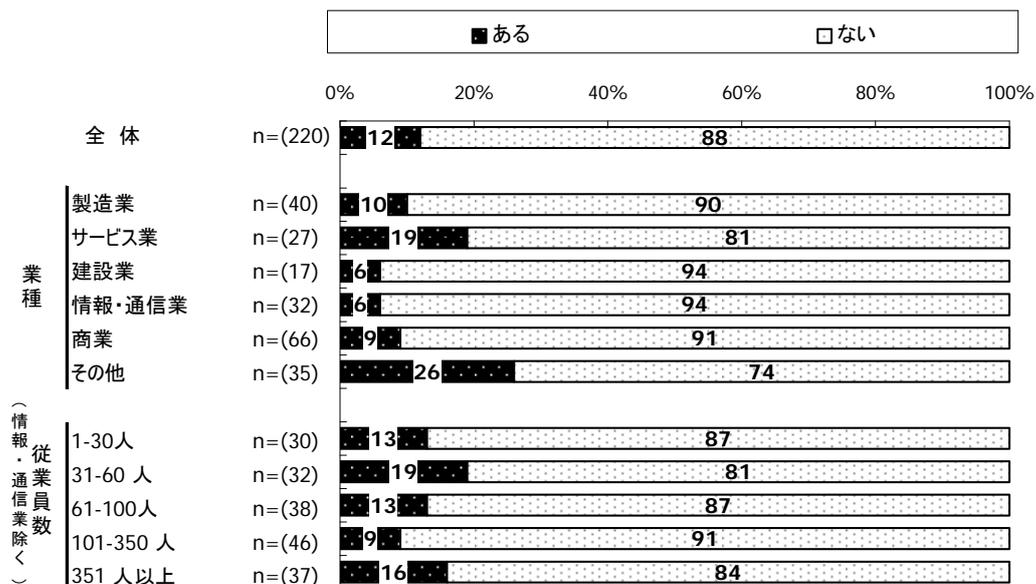
Q5-7 ITシステムの停止：自然災害や火災



### Q5-8 ITシステムの停止：外部ベンダの障害発生

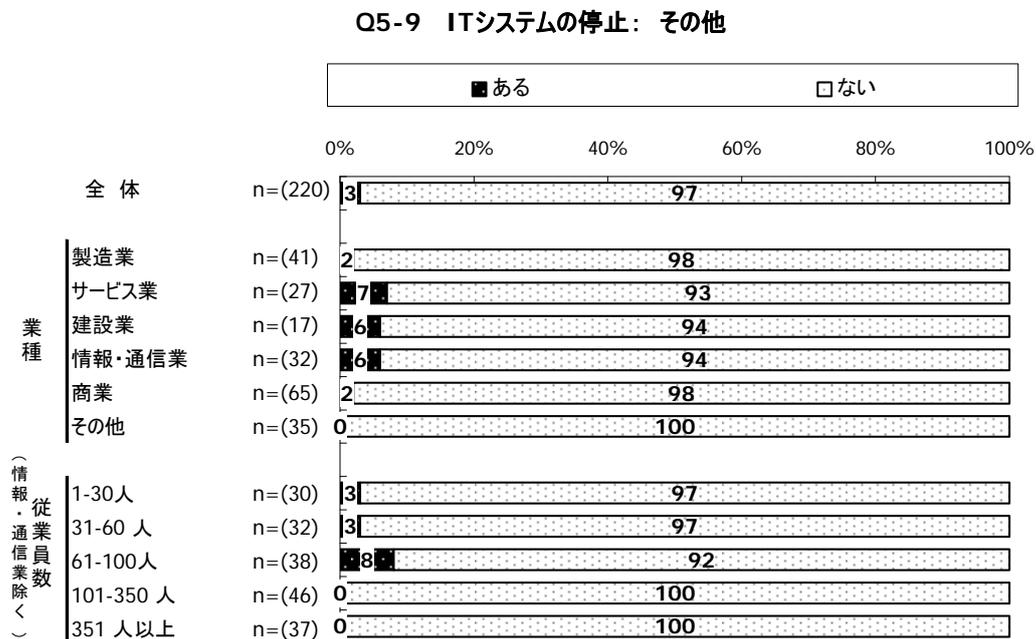
- ・ 『ある』との回答が12%である。
- ・ 業種別で見ると、「サービス業」での『ある』との回答が19%と若干高い。

Q5-8 ITシステムの停止：外部ベンダの障害発生



## Q5-9 ITシステムの停止：その他

- ・ 『ある』との回答が3%である。



## その他回答

ハードシステムの老朽化による

レイドコントローラーの不具合

ホームページ管理会社到産により、サーバ利用制限があった。(1週間程度、受発注には関係なし)

フリー利用可能としている一部のLANで、時々障害が発生する。単純にリセット対応している

回線事業者の光回線の断線

回線事業者障害

新サーバの導入、設置の際に約1時間停止した。(2009.7)

電話工事を含めたハード点検等

原因不明だが突然、データがなくなった。

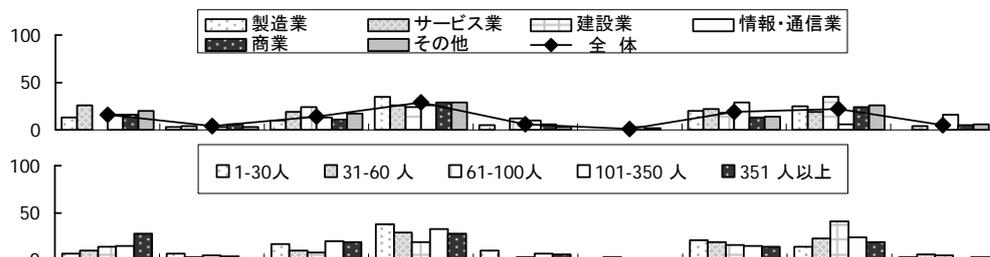
回線事業者の工事ミスによる停止が過去にありました。(約1日間)+鉄道会社の過電圧による停電がありました。

(約半日)

### Q6 重要な IT システム停止時の業務への影響（複数回答可）

- 『システムのバックアップから戻すのに時間がかかった』との回答が 29%と最も高い。

Q6 重要な IT システム停止時の業務への影響（複数選択可）

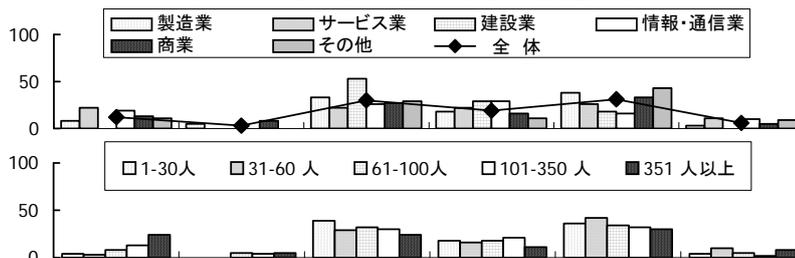


		単位:%	代替システムがあり、業務影響はなかった	代替システムがあったが、切り替え方法が分からなかった	代替システムとバックアップがなく、復旧に時間がかかった	システムのバックアップから戻すのに時間がかかった	システムのバックアップが古く、その後の作業に時間がかかった	システムのバックアップ保管場所も被災しバックアップを喪失した	停止した経験は無いが、対策済のため大きな影響は無いと思う	停止した経験は無いが、不安に思っている	その他
全体	(n=215)		16	4	14	29	6	1	19	22	5
業種	製造業 (n=40)		13	3	10	35	5	-	20	25	-
	サービス業 (n=27)		26	4	19	26	-	-	22	19	4
	建設業 (n=17)		-	-	24	24	12	-	18	35	-
	情報・通信業 (n=31)		16	3	13	26	10	3	29	6	16
	商業 (n=62)		16	6	11	29	6	2	13	24	5
	その他 (n=35)		20	3	17	29	3	-	14	26	6
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人 (n=29)		7	7	17	38	10	-	21	14	3
	31-60人 (n=31)		10	3	10	29	-	3	19	23	6
	61-100人 (n=37)		14	5	8	19	3	-	16	41	5
	101-350人 (n=46)		15	4	20	33	7	-	15	24	-
	351人以上 (n=36)		28	-	19	28	6	-	14	19	3

### Q7 ネットワーク停止時の業務への影響（複数回答可）

- 『停止した経験は無いが、不安に思っている』との回答が 31%と最も高い。

Q7 ネットワーク停止時の業務への影響（複数選択可）

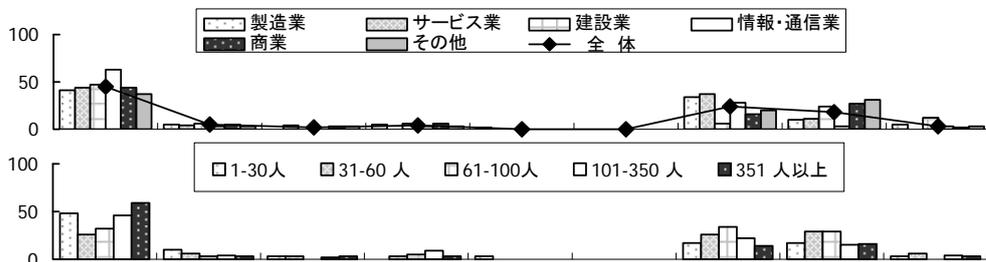


		単位:%	代替回線を用意していたので、業務に影響はなかった / 軽微だった	代替回線を用意していたが、速度は遅く業務が滞ることになった	代替回線を準備していないので、復旧まで外部と接続できなかった	停止した経験は無いが、対策済のため大きな影響は無いと思う	停止した経験は無いが、不安に思っている	その他
全体	(n=217)		12	3	30	19	31	6
業種	製造業 (n=40)		8	5	33	18	38	3
	サービス業 (n=27)		22	-	22	22	26	11
	建設業 (n=17)		-	-	53	29	18	-
	情報・通信業 (n=31)		19	-	26	29	16	10
	商業 (n=64)		13	8	27	16	33	5
	その他 (n=35)		11	-	29	11	43	9
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人 (n=28)		4	-	39	18	36	4
	31-60人 (n=31)		3	-	29	16	42	10
	61-100人 (n=38)		8	5	32	18	34	5
	101-350人 (n=47)		13	4	30	21	32	2
	351人以上 (n=37)		24	5	24	11	30	8

Q8 重要な IT システムが停止時の関係者との連絡（複数回答可）

- 『緊急連絡網を整備していたので担当者との連絡は問題なくとれた』との回答が 45%と最も高い。

Q8 重要なITシステムが停止時の関係者との連絡（複数選択可）

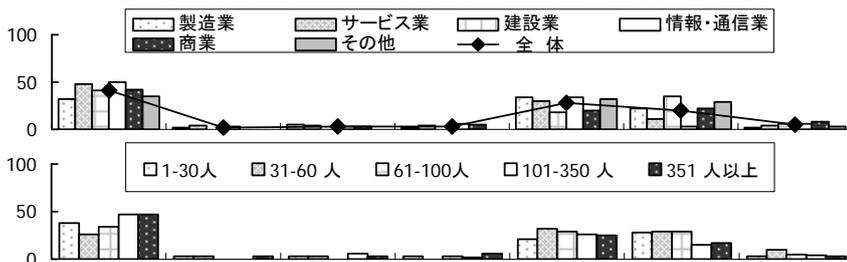


		単位:%	緊急連絡網を整備していたので担当者との連絡は問題なくとれた	緊急連絡網が未整備のため担当者との連絡を取るのに時間がかかった	担当者について未管理のため連絡を取るのに時間がかかった	業務担当者の不在時に次に誰に連絡すればよいか分らなかった	外部ベンダの連絡先が分からなかった	施設管理(ビル管理者)などの連絡先が分からなかった	停止した経験は無いが、対策済のため、連絡に支障は無いと思う	停止した経験は無いが、不安に思っている	その他
全体	(n=218)		45	5	2	4	0	-	24	18	3
業種	製造業 (n=41)		41	5	-	5	2	-	34	10	5
	サービス業 (n=27)		44	4	4	-	-	-	37	11	-
	建設業 (n=17)		47	6	-	6	-	-	6	24	12
	情報・通信業 (n=32)		63	3	-	3	-	-	28	3	3
	商業 (n=63)		44	5	3	6	-	-	16	27	2
	その他 (n=35)		37	3	3	3	-	-	20	31	3
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人 (n=29)		48	10	3	-	3	-	17	17	3
	31-60人 (n=31)		26	6	3	3	-	-	26	29	6
	61-100人 (n=38)		32	3	-	5	-	-	34	29	-
	101-350人 (n=46)		46	4	2	9	-	-	22	15	4
	351人以上 (n=37)		59	3	3	3	-	-	14	16	3

Q9 重要な IT システム停止時の IT システム復旧作業の場所（複数回答可）

- 『作業を行う場所は事前に確保していたので問題はなかった』との回答が 41%と最も高い。

Q9 重要なITシステム停止時のITシステム復旧作業の場所（複数選択可）

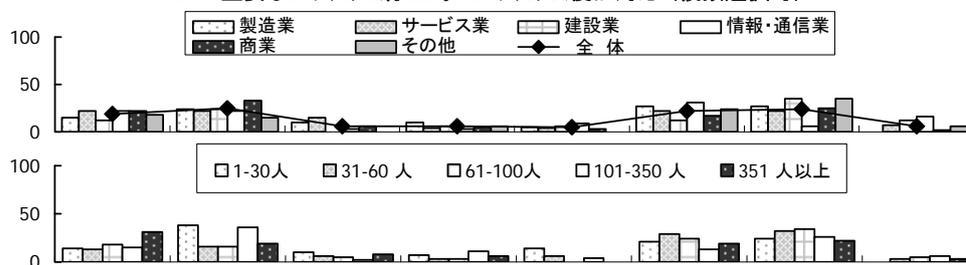


		単位:%	作業を行う場所は事前に確保していたので問題はなかった	作業を行う場所を確保するのに手間取り復旧に時間がかかった	作業を行う場所は狭く復旧に時間がかかった	作業開始後、分散した必要なものを集めるために時間がかかった	停止した経験は無いが、対策済のため復旧作業に支障は無いと思う	停止した経験は無いが、不安に思っている	その他
全体	(n=218)		41	2	3	3	28	20	5
業種	製造業 (n=41)		32	2	5	2	34	22	2
	サービス業 (n=27)		48	4	4	4	30	11	4
	建設業 (n=17)		41	-	-	-	18	35	6
	情報・通信業 (n=32)		50	3	3	6	34	3	6
	商業 (n=64)		42	-	3	5	20	22	8
	その他 (n=34)		35	-	-	-	32	29	3
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人 (n=29)		38	3	3	3	21	28	3
	31-60人 (n=31)		26	3	3	-	32	29	10
	61-100人 (n=38)		34	-	-	3	29	29	5
	101-350人 (n=47)		47	-	6	2	26	15	4
	351人以上 (n=36)		47	3	3	6	25	17	3

### Q10 重要な IT システム停止時の IT システム復旧対応（複数回答可）

- 『どのくらいの時間で復旧する必要があるか分からなかった』との回答が 25%と最も高い。次いで『停止した経験は無いが、不安に思っている』が 24%と高くなっている。

Q10 重要なITシステム停止時のITシステム復旧対応（複数選択可）

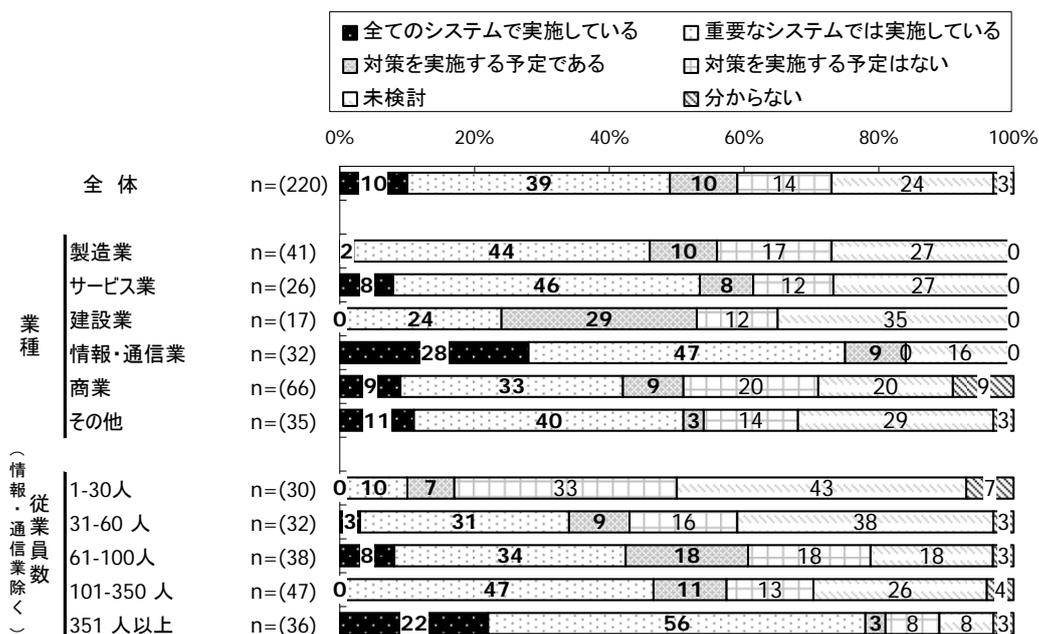


		単位:%	どのくらいの時間で復旧する必要があるか決めており問題なかった	どのくらいの時間で復旧する必要があるか分からなかった	どこまでのデータを復旧すればよいか決まっていなかった	どのシステムを優先的に復旧すればよいか決まっていなかった	暫定復旧時に、どこまで復旧すればよいか分からなかった	停止した経験は無いが、対策済のため復旧対応に支障は無いと思う	停止した経験は無いが、不安に思っている	その他
全体	(n=218)		19	25	6	6	5	22	24	6
業種	製造業 (n=41)		15	24	10	10	5	27	27	-
	サービス業 (n=27)		22	22	15	4	4	22	22	7
	建設業 (n=17)		12	24	-	6	6	12	35	12
	情報・通信業 (n=32)		22	22	3	3	9	31	6	16
	商業 (n=64)		22	33	6	5	3	17	25	2
その他 (n=34)		18	15	-	6	-	24	35	6	
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人 (n=29)		14	38	10	7	14	21	24	-
	31-60人 (n=31)		13	16	6	3	6	29	32	3
	61-100人 (n=38)		18	16	5	3	-	24	34	5
	101-350人 (n=47)		15	36	2	11	4	13	26	6
	351人以上 (n=36)		31	19	8	6	-	19	22	3

### Q11 地震による転倒やずれ / 落下防止の対策

- 全体での平均点は 2.87 点である。
- 従業員数別に見ると、「351人以上」で『全てのシステムで実施している』が高く 22%となっている。

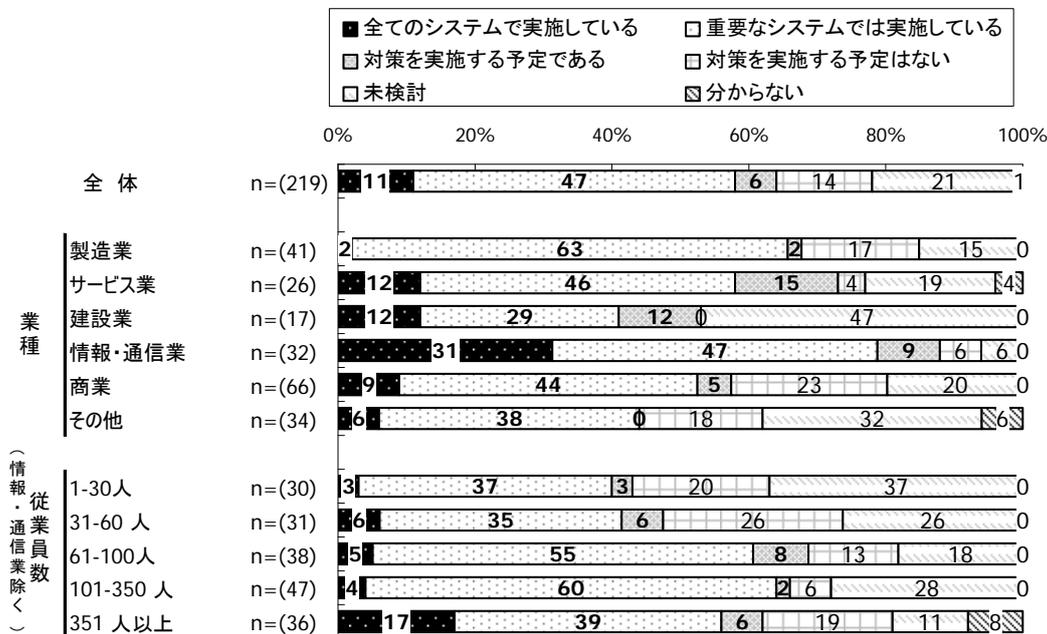
Q11 地震による転倒やずれ / 落下防止の対策



Q12 落雷対策

- ・ 全体での平均点は 3.08 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351 人以上」で『全てのシステムで実施している』が高く 17%となっている。

Q12 落雷対策



Q13 火災発生時の消火ルールの策定や消火設備の整備

- ・ 全体での平均点は 2.25 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351 人以上」で『全てのシステムで実施している』が高く 17%となっている。

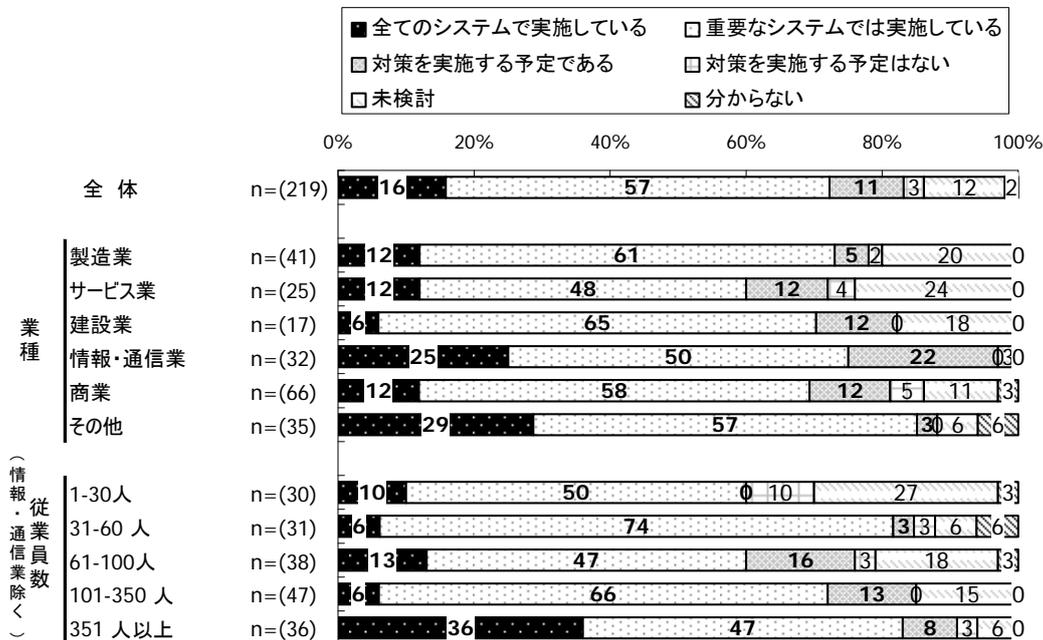
Q13 火災発生時の消火ルールの策定や消火設備の整備



### Q14 復旧を考慮したバックアップ設計とバックアップ実施基準

- ・ 全体での平均点は 3.56 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『全てのシステムで実施している』が高く 36%となっている。

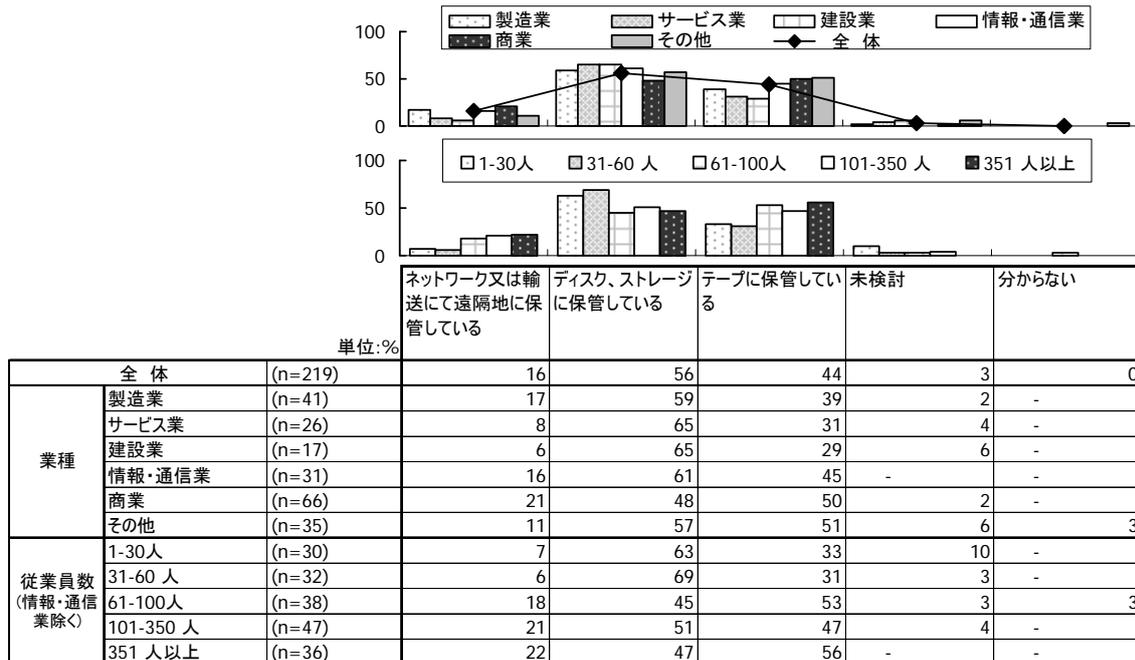
#### Q14 復旧を考慮したバックアップ設計とバックアップ実施基準



### Q15 情報システム / データに関するバックアップの形態・媒体 (複数回答可)

- ・ 全体で見ると、『ディスク、ストレージに保管している』が最も高く 56%である。次いで、『テープに保管している』が 44%と高くなっている。

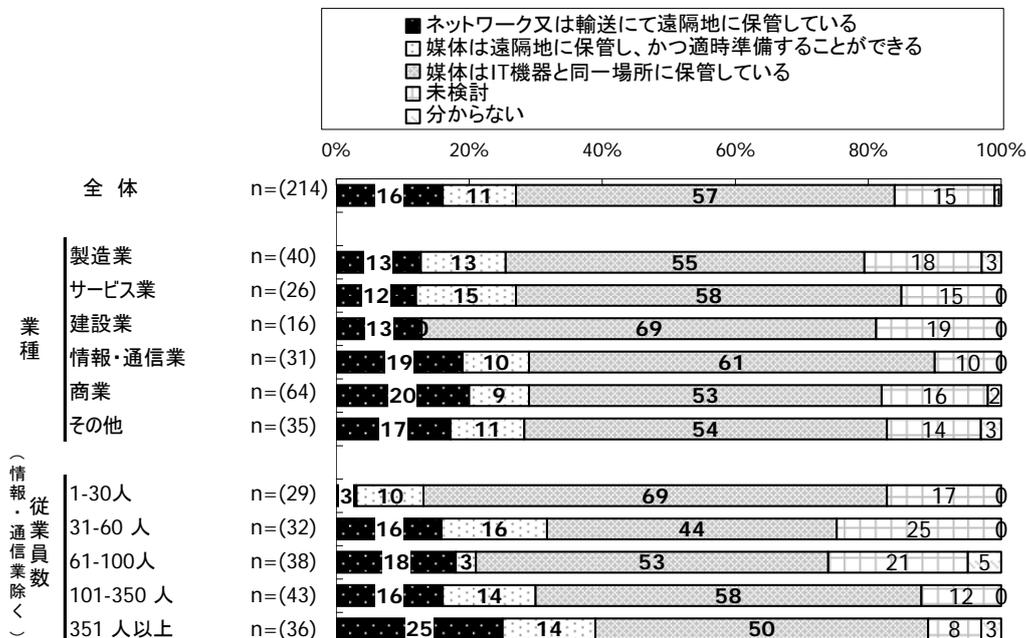
#### Q15 情報システム / データに関するバックアップの形態・媒体 (複数回答可)



Q16 ビル全体に影響する災害を考慮したバックアップの管理

- ・ 全体で見ると、『媒体は IT 機器と同一場所に保管している』が最も高く 57%である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『ネットワーク又は輸送にて遠隔地に保管している』の割合が比較的高くなっている。

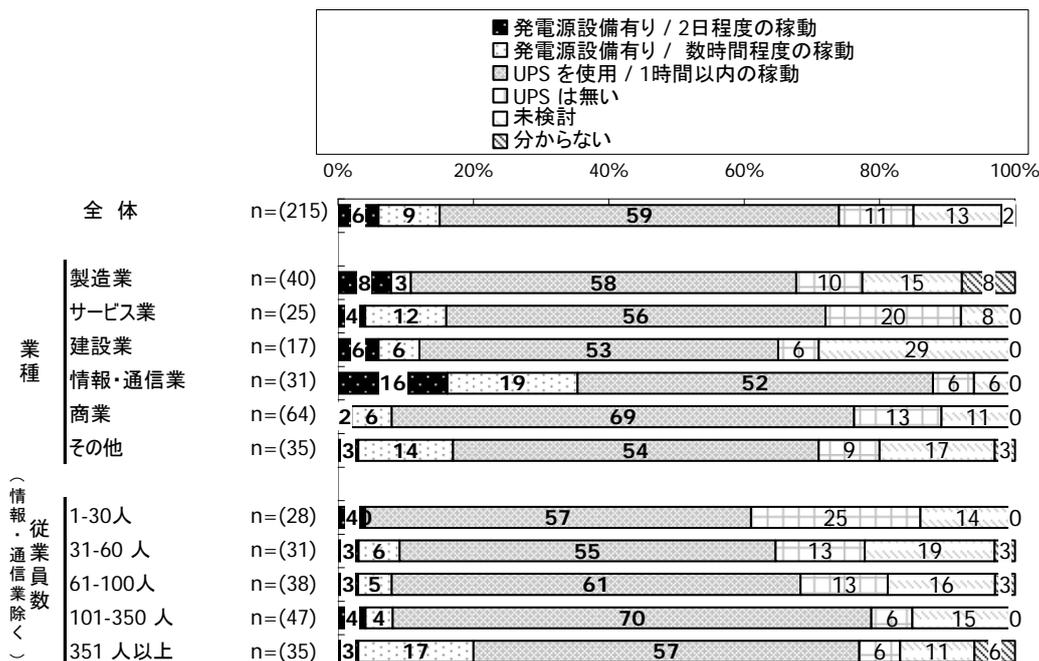
Q16 ビル全体に影響する災害を考慮したバックアップの管理



Q17 長時間の停電に備えた発電源設備の有無と稼働時間

- ・ 全体での平均点は 2.77 点である。
- ・ 業種別に見ると「情報・通信業」で『発電源設備有り / 2日程度の稼働』と『発電源設備有り / 数時間程度の稼働』の割合が高い。

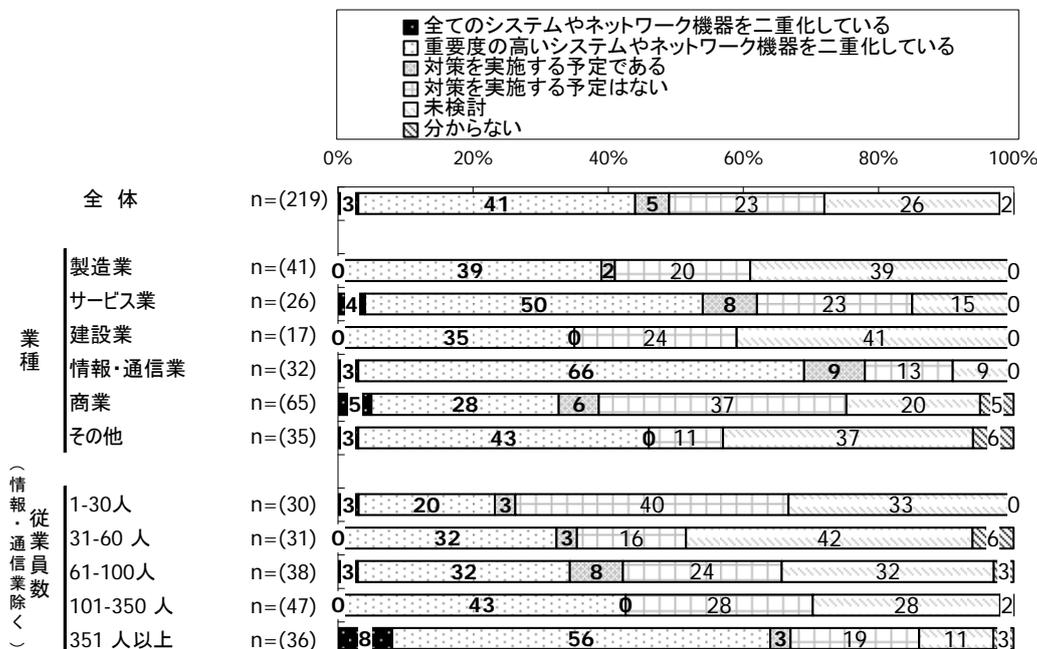
Q17 長時間の停電に備えた発電源設備の有無と稼働時間



### Q18 システム、ネットワークなどの設備の二重化

- ・ 全体での平均点は 2.64 点である。
- ・ 全体的に見て『全てのシステムやネットワーク機器を二重化している』との回答は少ない。

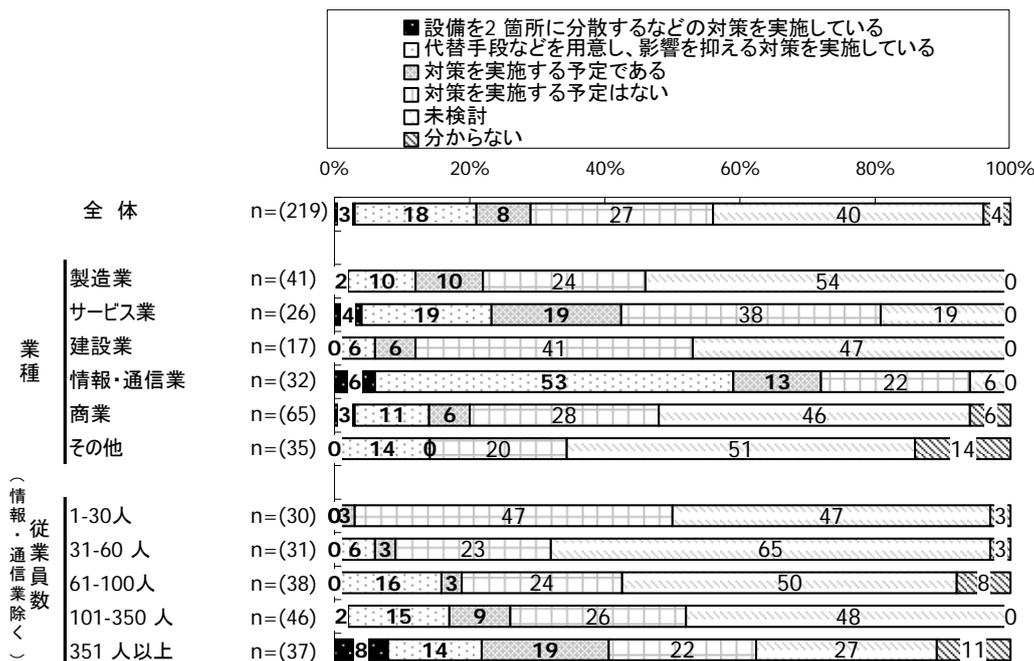
Q18 システム、ネットワークなどの設備の二重化



### Q19 間接的なシステムの停止を想定した対策の実施

- ・ 全体での平均点は 2.04 点である。
- ・ 全体的に見て『設備を2箇所に分散するなどの対策を実施している』との回答は少ない。

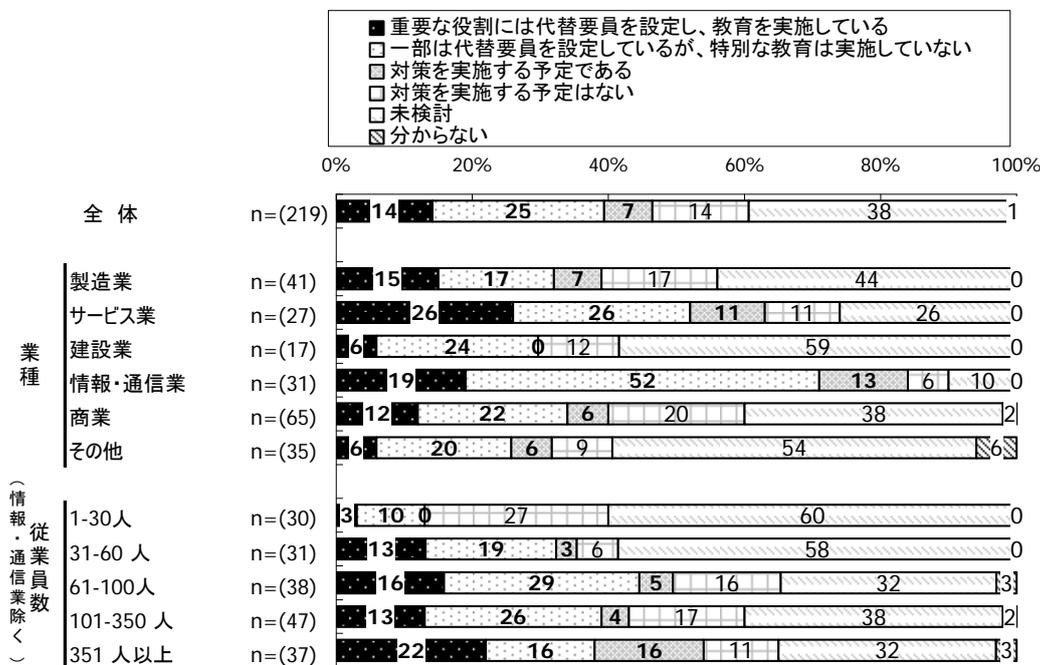
Q19 間接的なシステムの停止を想定した対策の実施



Q20 重要なシステム運用担当者の代替設定と適切な教育の実施

- ・ 全体での平均点は 2.59 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『重要な役割には代替要員を設定し、教育を実施している』の割合が高くなっている。

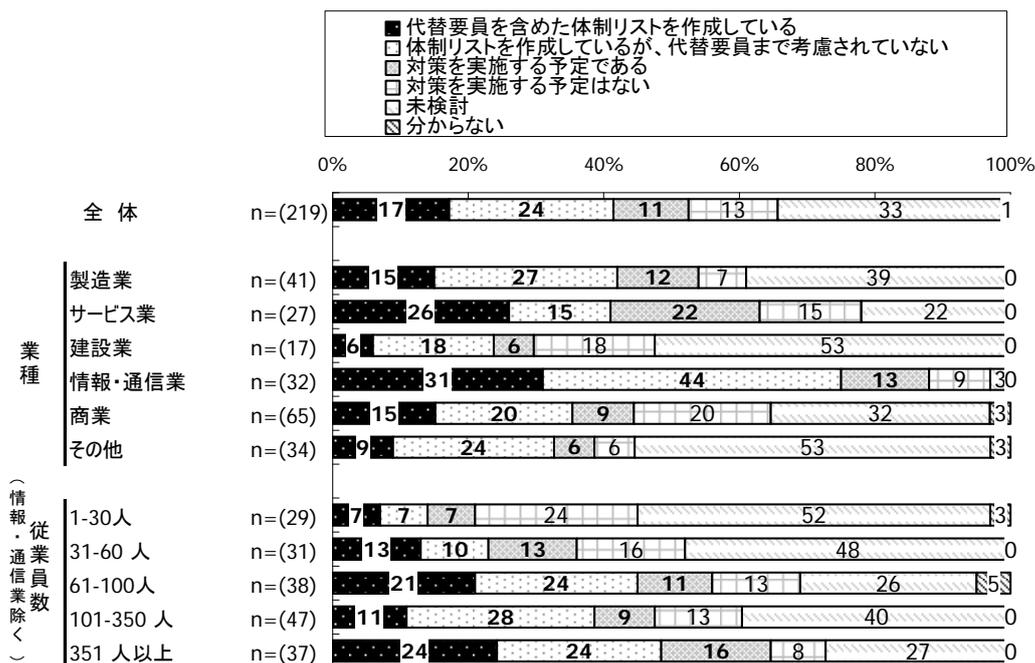
Q20 重要なシステム運用担当者の代替設定と適切な教育の実施



Q21 IT サービス停止時を想定した緊急時体制リストの作成

- ・ 全体での平均点は 2.76 点である。
- ・ 業種別に見ると、『代替要員を含めた体制リストを作成している』の割合が「情報・通信業」で 31%、「サービス業」で 26%と高くなっている。

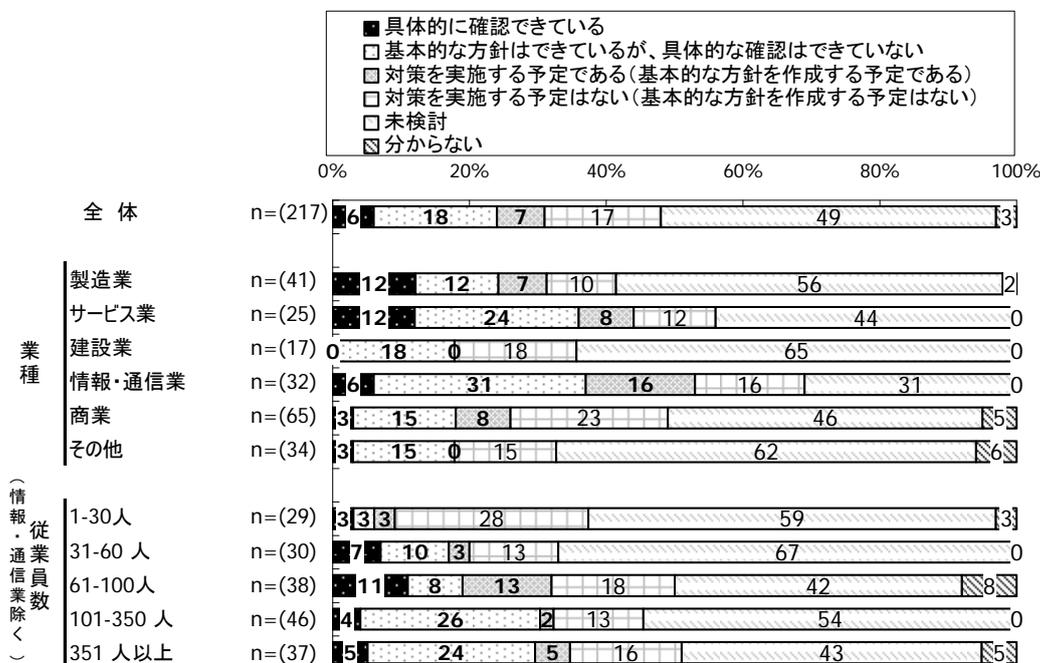
Q21 ITサービス停止時を想定した緊急時体制リストの作成



Q22 ITシステム設置フロア・建物が使用できない場合や外部ITサービスの復旧対応について  
具体的な方法の確認

- 全体での平均点は2.07点である。

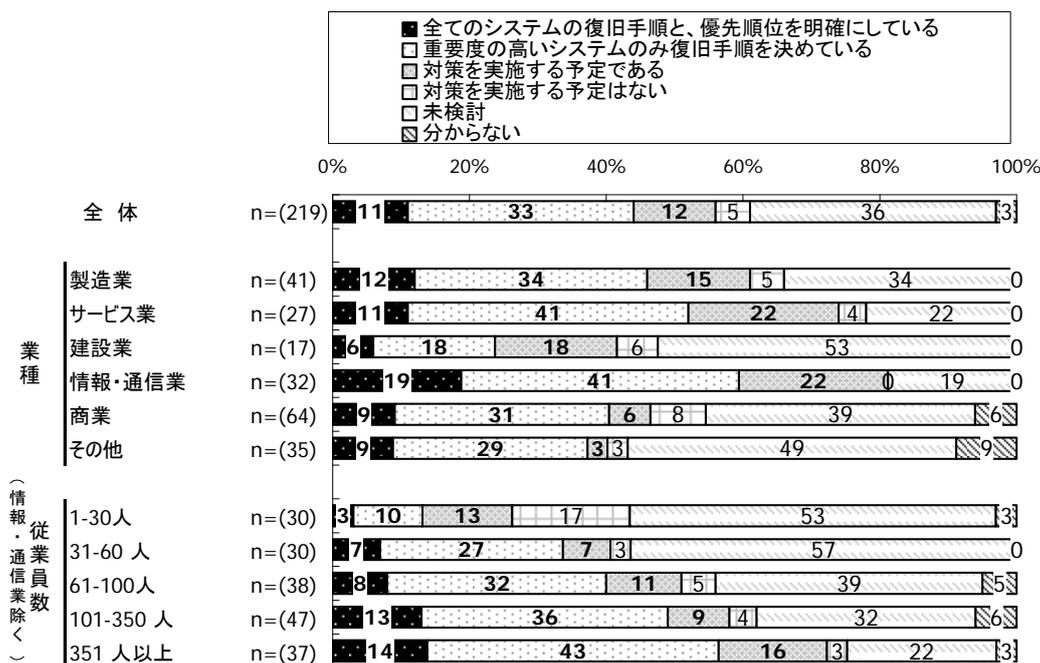
Q22 ITシステム設置フロア・建物が使用できない場合や外部ITサービスの復旧対応について具体的な方法の確認



Q23 ITサービスの復旧手順や優先順位の明確化

- 全体での平均点は2.69点である。
- 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて点数が高くなっている。

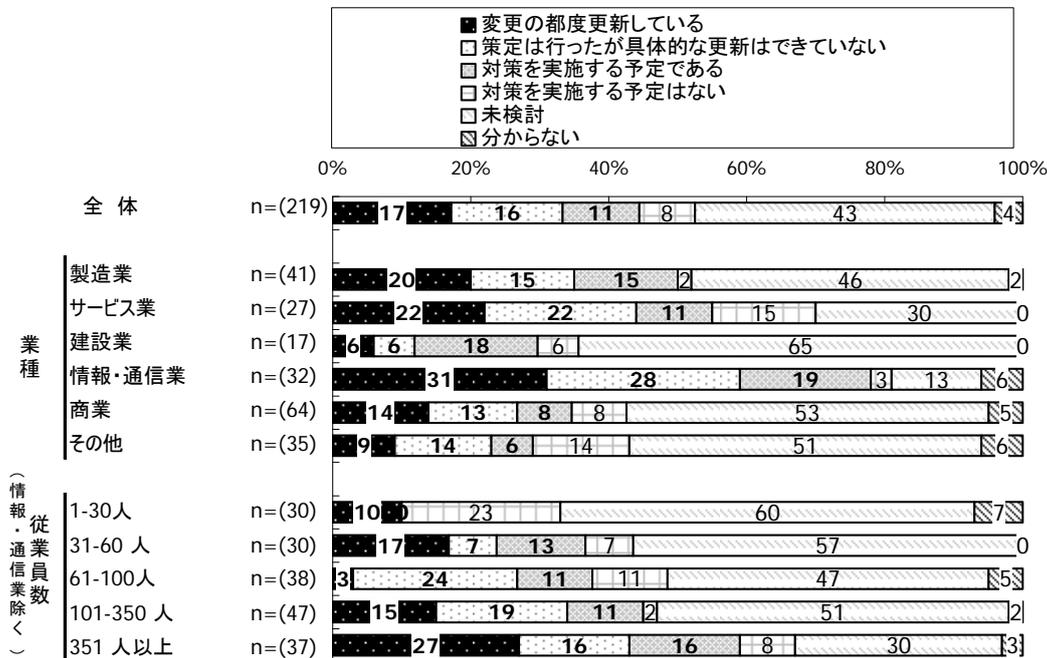
Q23 ITサービスの復旧手順や優先順位の明確化



Q24 システムの変更時などに災害用システム及び手順書の更新

- ・ 全体での平均点は 2.45 点である。

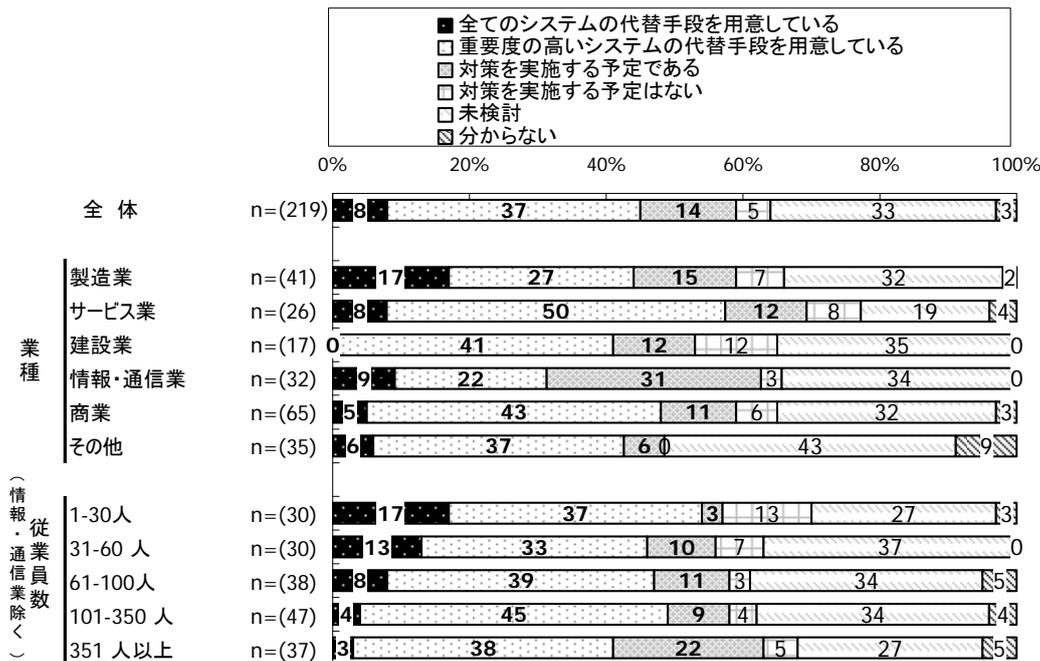
Q24 システムの変更時などに災害用システム及び手順書の更新



Q25 IT サービス停止時に業務継続するための代替手段の用意

- ・ 全体での平均点は 2.72 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて点数が低くなっている。

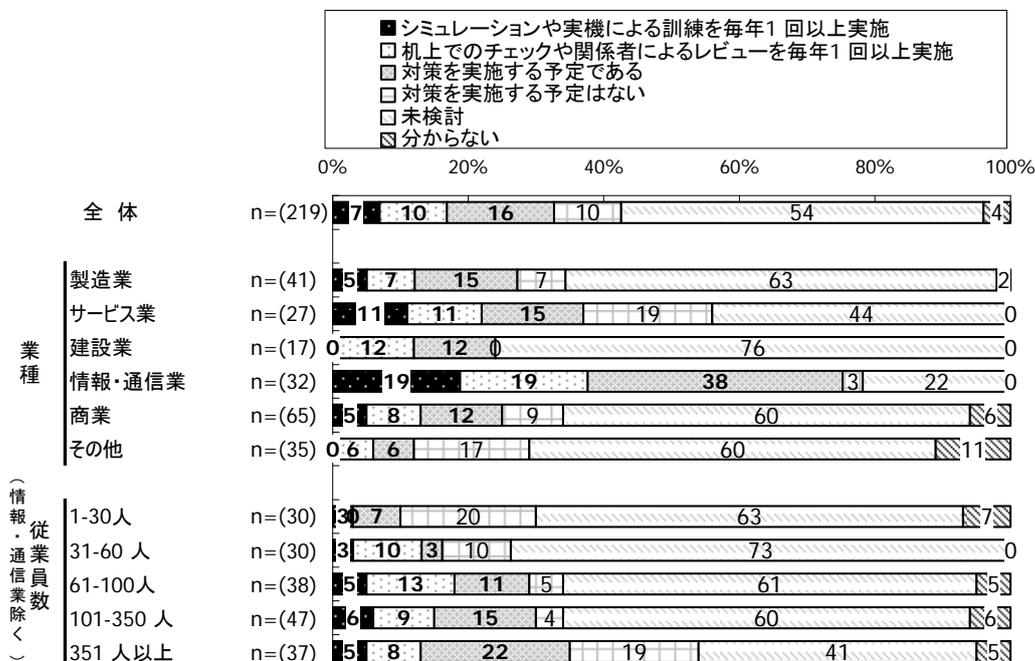
Q25 ITサービス停止時に業務継続するための代替手段の用意



### Q26 復旧計画内容の妥当性・有効性の確認

- ・ 全体での平均点は 1.94 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて点数が高くなっている。

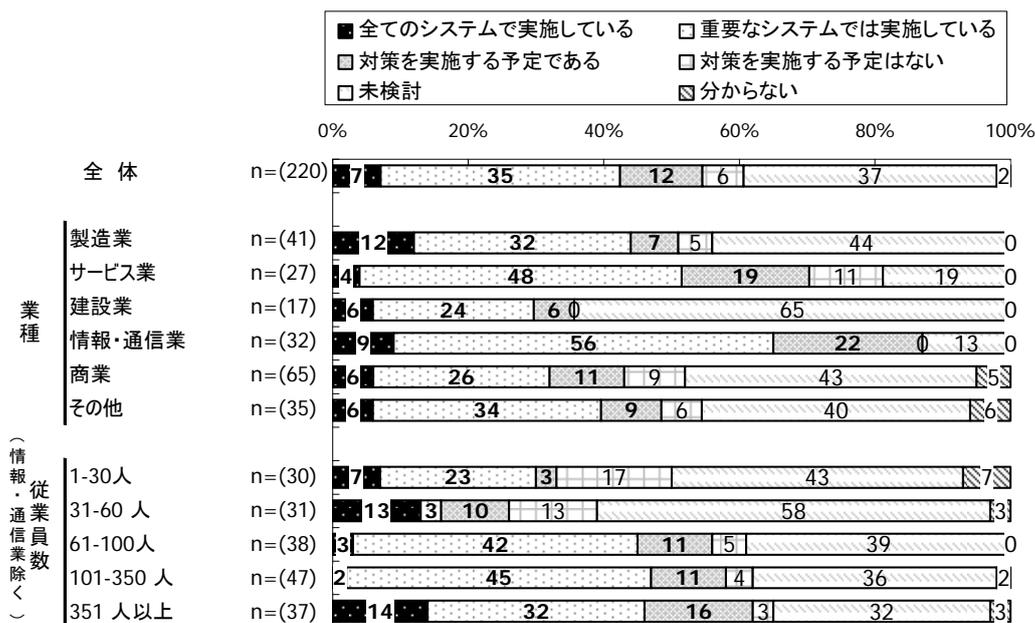
#### Q26 復旧計画内容の妥当性・有効性の確認



### Q27 担当者及び関係者への IT サービス継続対策の周知徹底

- ・ 全体での平均点は 2.63 点である。

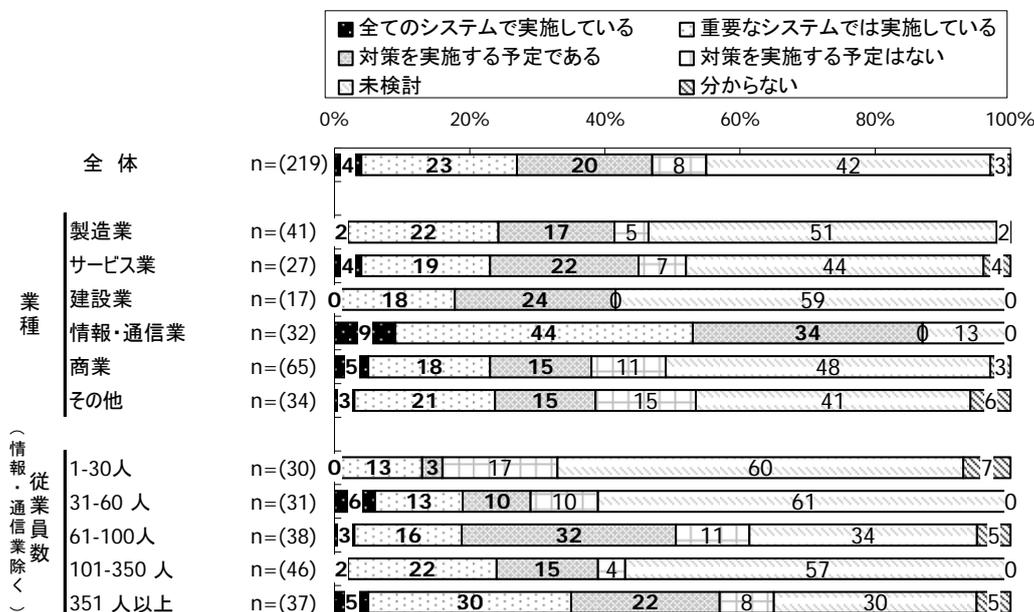
#### Q27 担当者及び関係者への IT サービス継続対策の周知徹底



Q28 具体的な実施手順としてのITサービス継続対策の文書化

- 全体での平均点は2.31点である。

Q28 具体的な実施手順としてのITサービス継続対策の文書化



Q29 ITサービス継続対策を有効にするための定期点検・改善

- 全体での平均点は2.37点である。
- 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『重要なシステムでは実施している』の割合が高くなっている。

Q29 ITサービス継続対策を有効にするための定期点検・改善



### Q30 ITシステム中断、停止時のビジネスへの影響度の評価

- 全体での平均点は2.13点である。

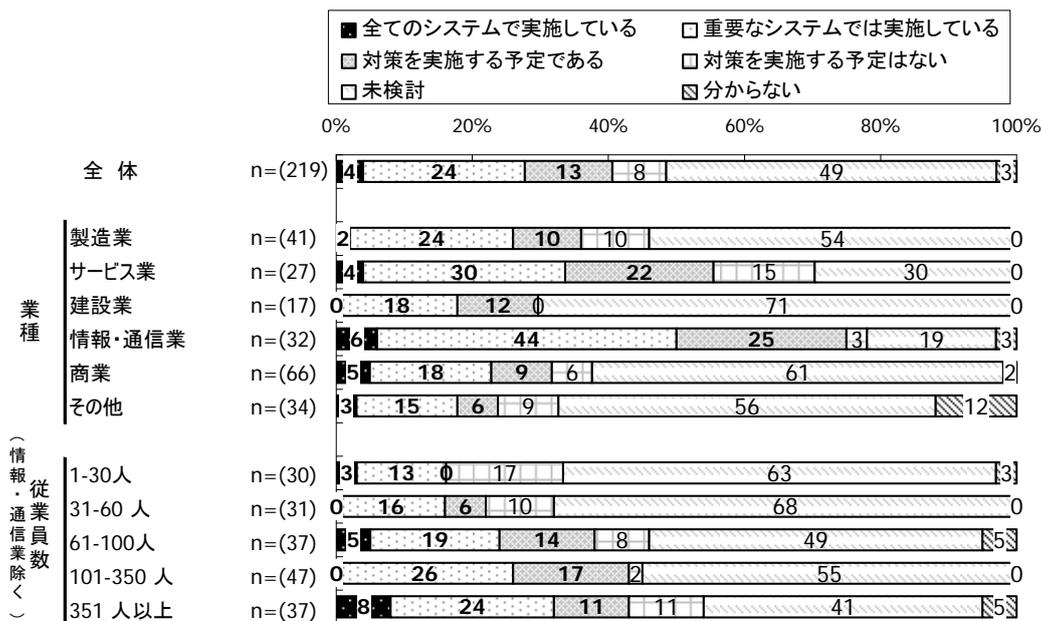
#### Q30 ITシステム中断、停止時のビジネスへの影響度の評価



### Q31 ITシステム中断、停止時の「目標復旧時間」の検討

- 全体での平均点は2.18点である。
- 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて点数が高くなっている。

#### Q31 ITシステム中断、停止時の「目標復旧時間」の検討



Q32 自然現象によるITシステム障害への定期的な対策見直し

- ・ 全体での平均点は 1.90 点である。

Q32 自然現象によるITシステム障害への定期的な対策見直し



Q33 人為的原因のITシステム障害への定期的な対策見直し

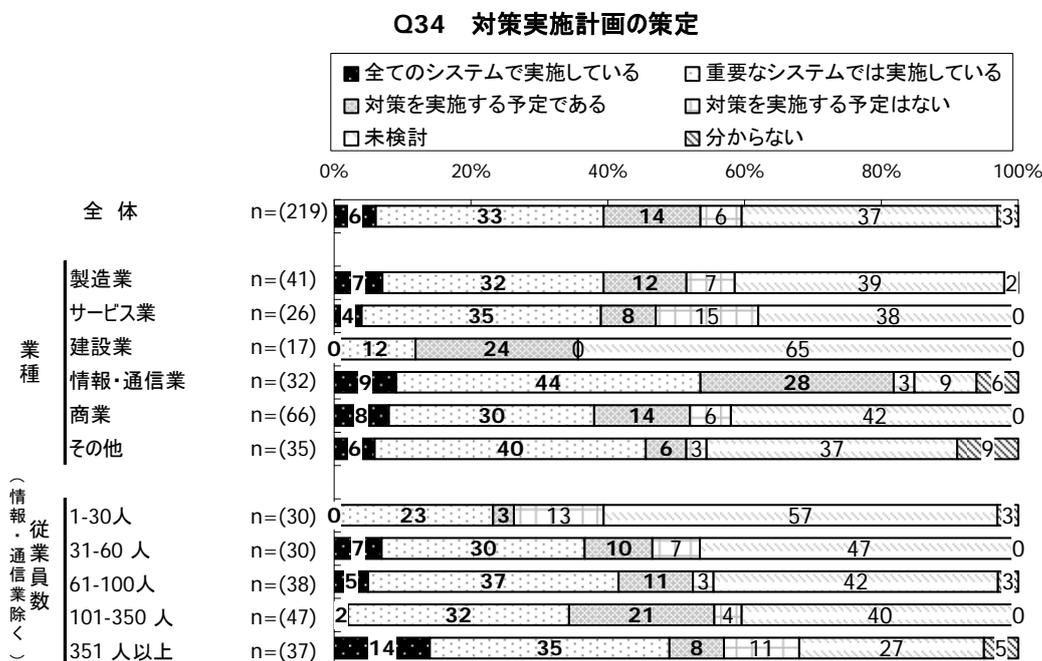
- ・ 全体での平均点は 2.05 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて、点数が高くなる傾向がある。

Q33 人為的原因のITシステム障害への定期的な対策見直し



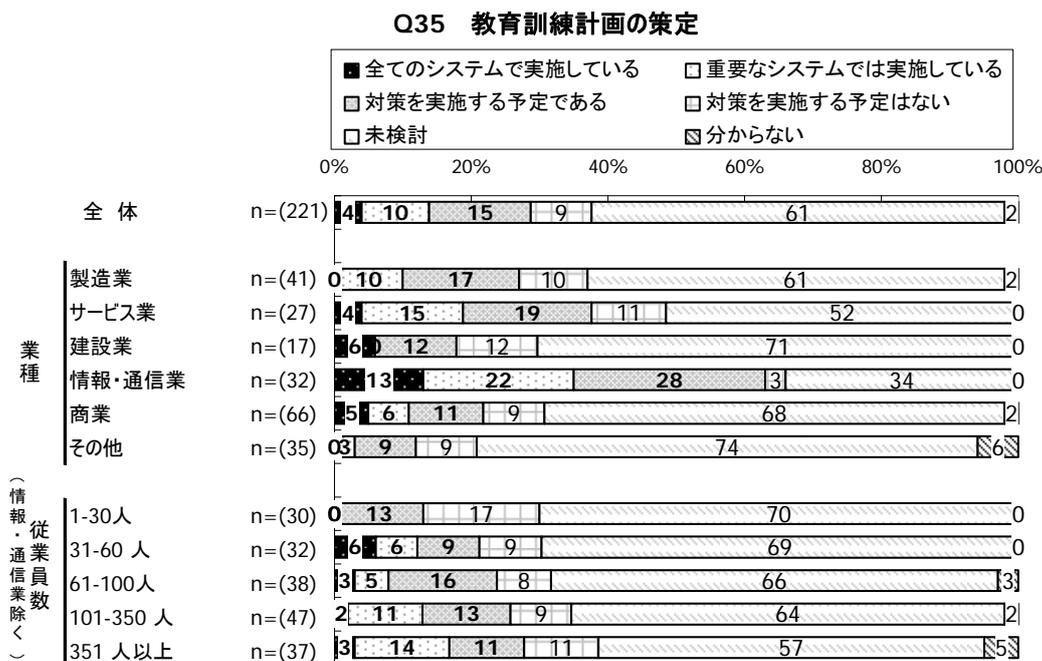
### Q34 対策実施計画の策定

- ・ 全体での平均点は 2.58 点である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて点数が高くなっている。



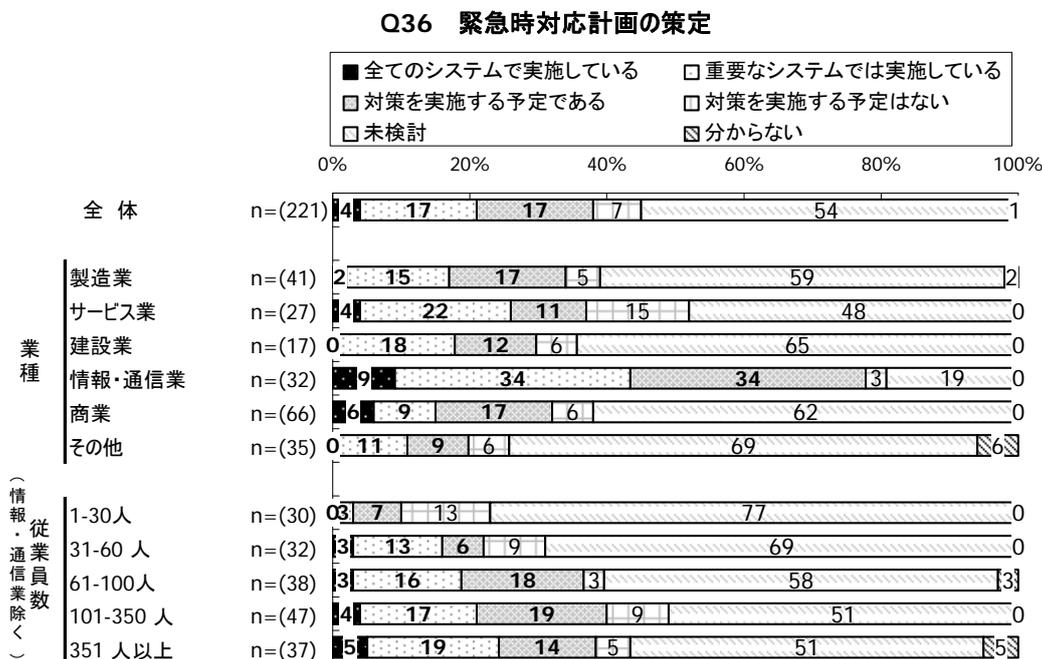
### Q35 教育訓練計画の策定

- ・ 全体での平均点は 1.82 点である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」において他の業種と比較して点数が高くなっている。



Q36 緊急時対応計画の策定

- 全体での平均点は 2.05 点である。



Q37 事業継続計画(BCP)の策定

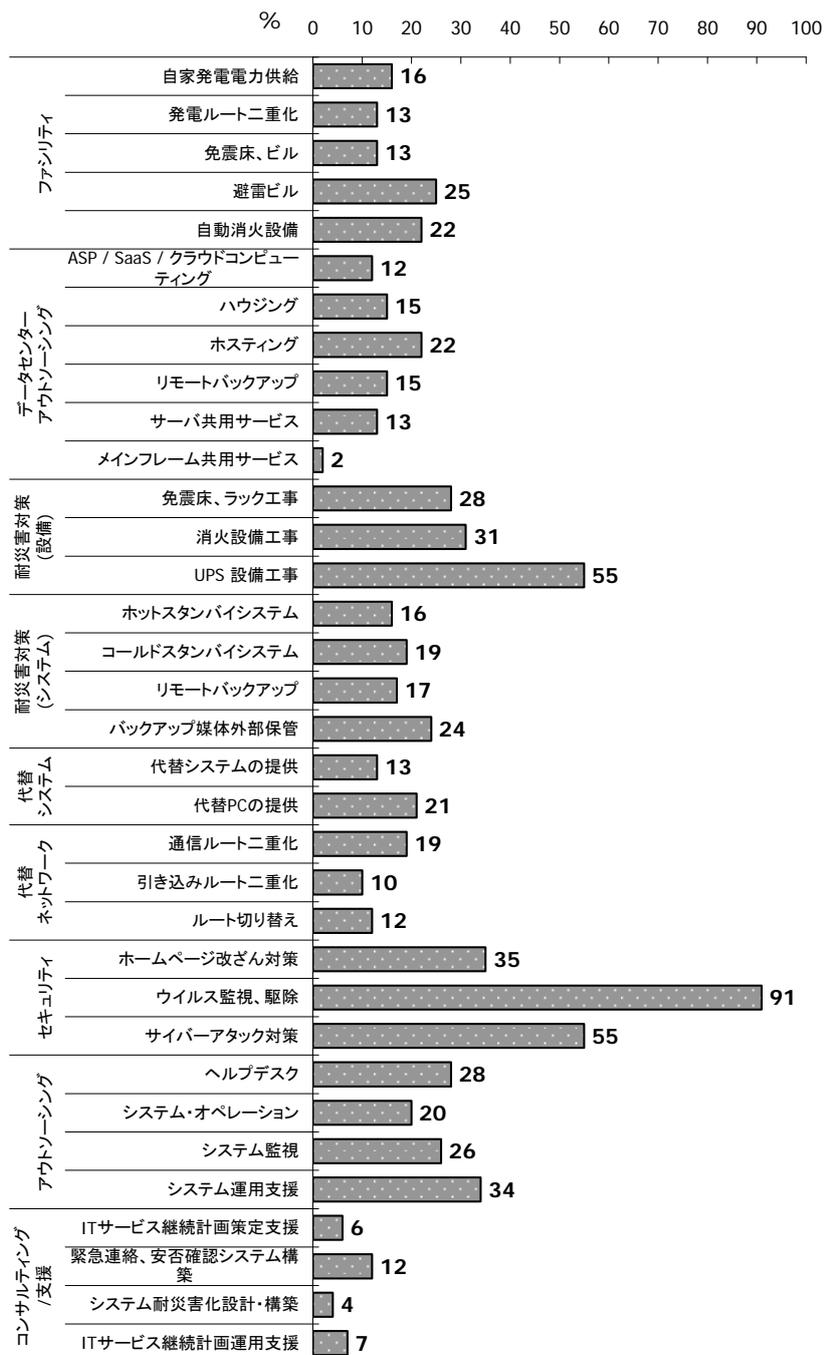
- 全体での平均点は 2.01 点である。
- 業種別に見ると、「情報・通信業」において点数が比較的高くなっている。



### Q38 導入している IT サービス継続支援サービス

- ・ 最も導入している IT サービス継続支援サービスは「ウイルス監視・駆除」で 91%となっている。
- ・ 次いで高い導入率なのが、「UPS 設備工事」と「サイバー攻撃対策」の 55%である。

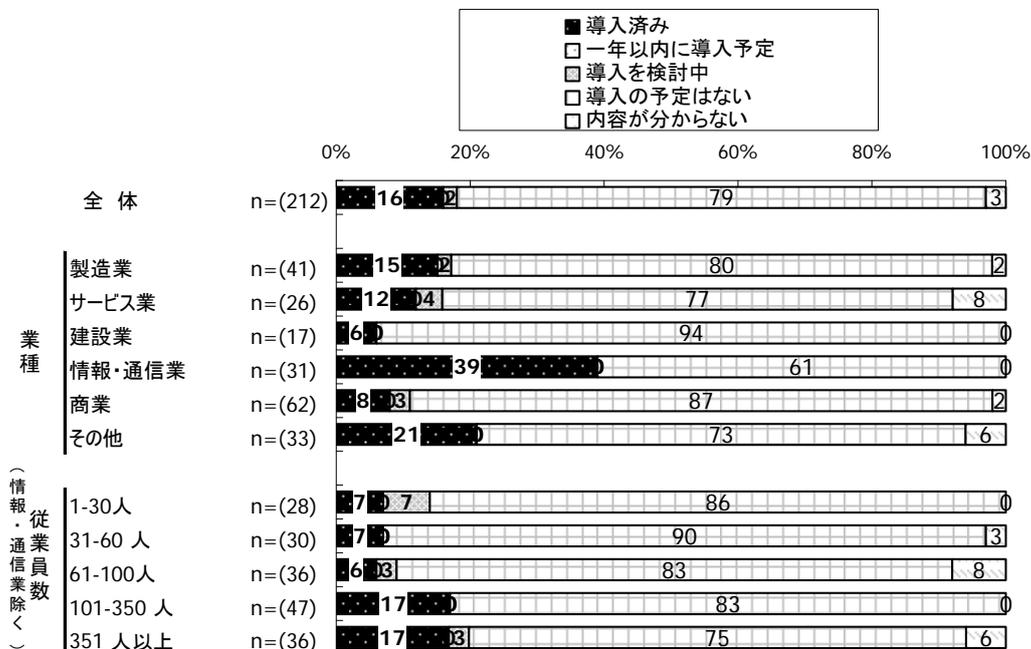
Q38 導入しているITサービス継続支援サービス



Q38-01 導入している IT サービス継続支援サービス： 自家発電電力供給

- ・ 全体で見ると、16%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」において『導入済み』の割合が 39%と高い。

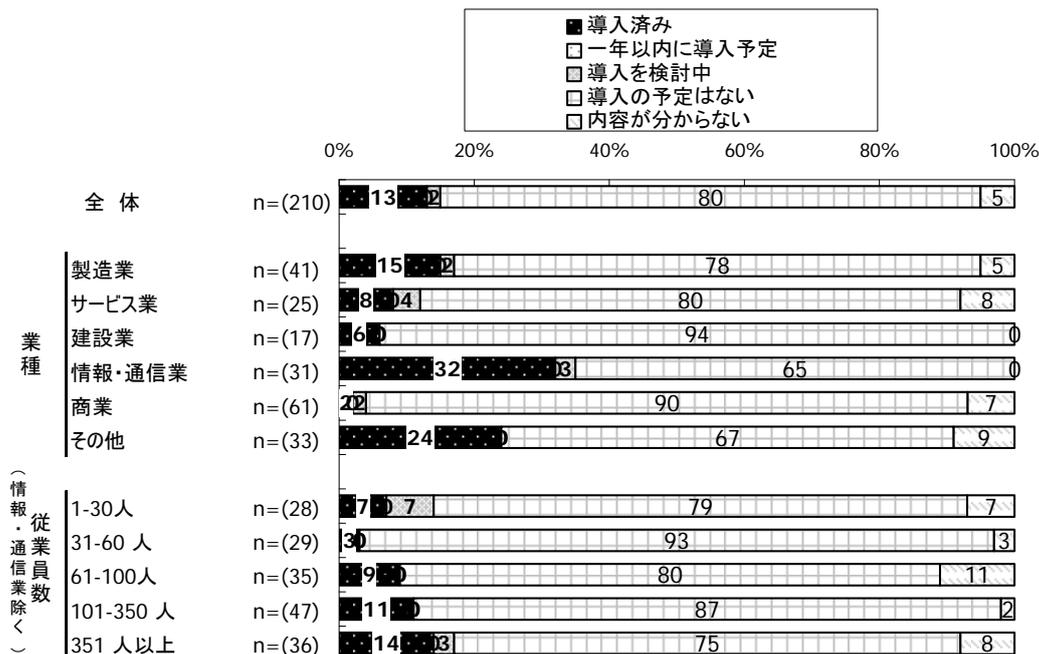
Q38-01 導入しているITサービス継続支援サービス： 自家発電電力供給



Q38-02 IT サービス継続支援サービス利用状況： 受電ルート二重化

- ・ 全体で見ると、13%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」において『導入済み』の割合が 32%と高い。

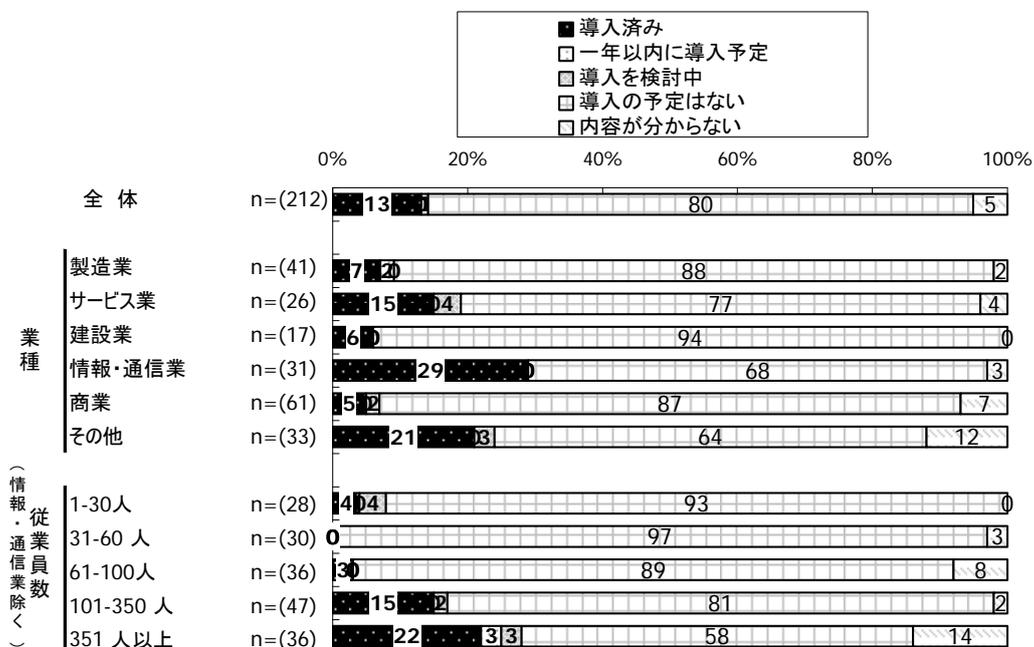
Q38-02 ITサービス継続支援サービス利用状況： 受電ルート二重化



### Q38-03 IT サービス継続支援サービス利用状況： 免震床、ビル

- ・ 全体で見ると、13%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」の企業で『導入済み』との回答が22%と高い。

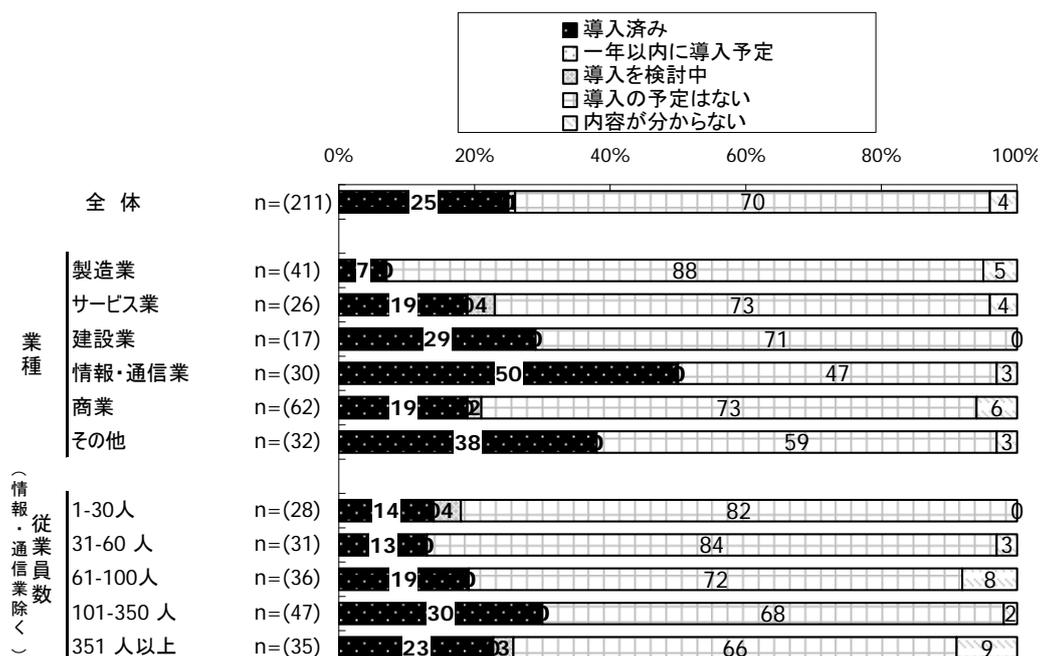
Q38-03 ITサービス継続支援サービス利用状況： 免震床、ビル



### Q38-04 IT サービス継続支援サービス利用状況： 避雷ビル

- ・ 全体で見ると、25%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で『導入済み』との回答が50%と高い。

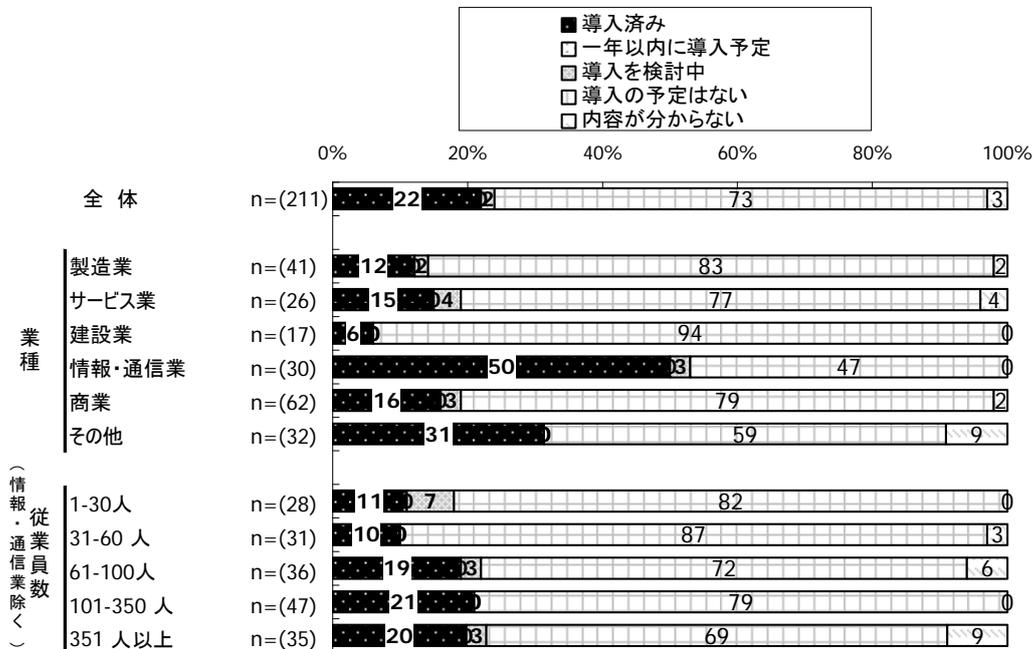
Q38-04 ITサービス継続支援サービス利用状況： 避雷ビル



Q38-05 IT サービス継続支援サービス利用状況： 自動消火設備

- ・ 全体で見ると、22%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなる傾向にある。

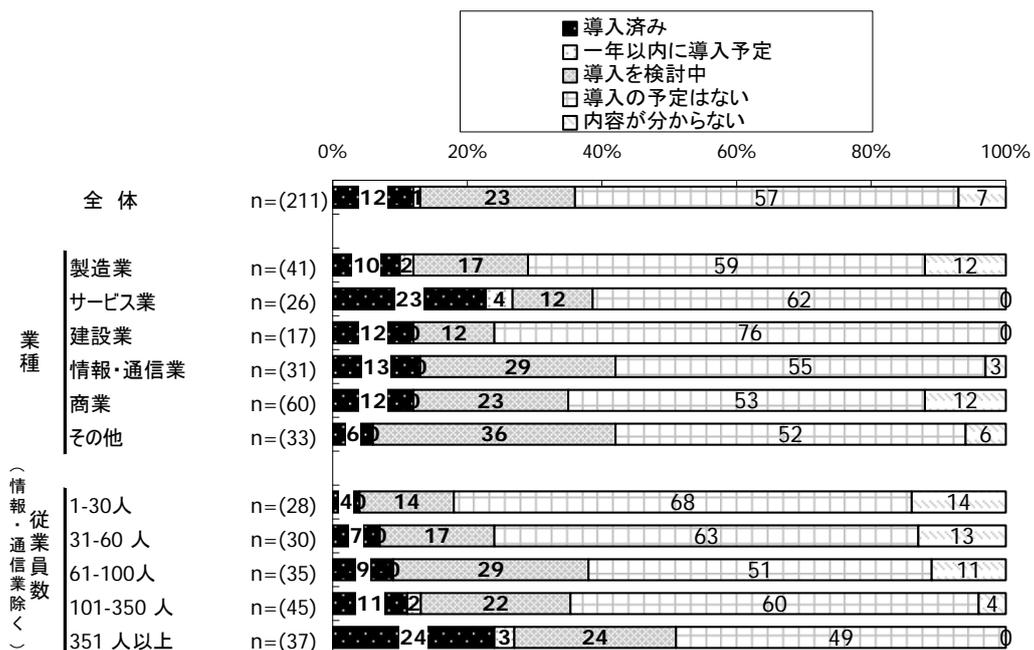
Q38-05 ITサービス継続支援サービス利用状況： 自動消火設備



Q38-06 IT サービス継続支援サービス利用状況： ASP / SaaS / クラウドコンピューティング

- ・ 全体で見ると、12%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなる傾向にある。

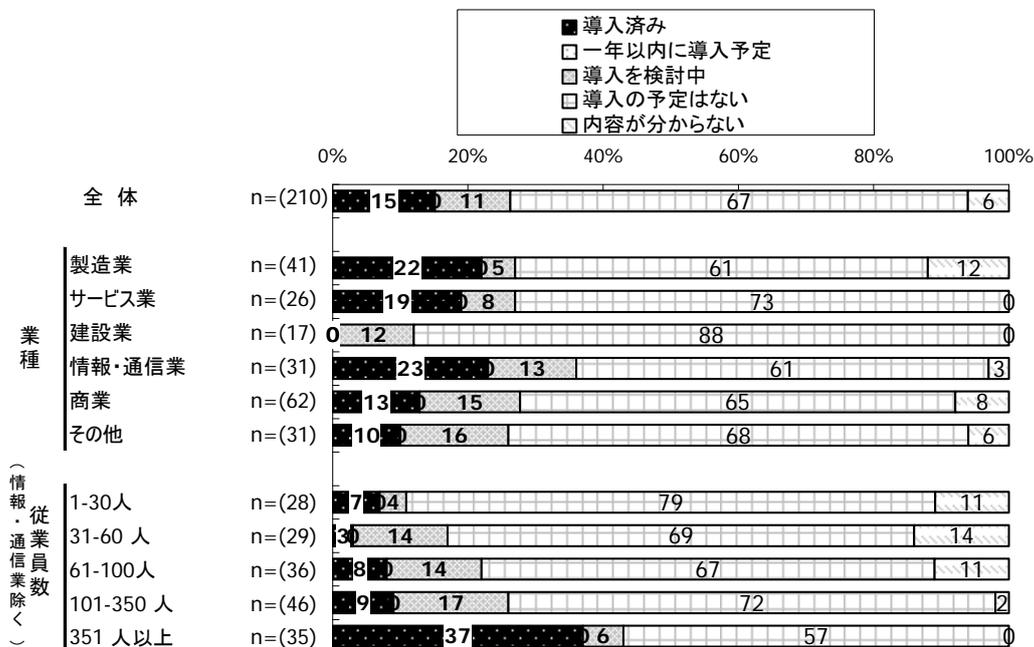
Q38-06 ITサービス継続支援サービス利用状況： ASP / SaaS / クラウドコンピューティング



### Q38-07 IT サービス継続支援サービス利用状況：ハウジング

- ・ 全体で見ると、15%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」の企業では『導入済み』の割合が37%と高い。

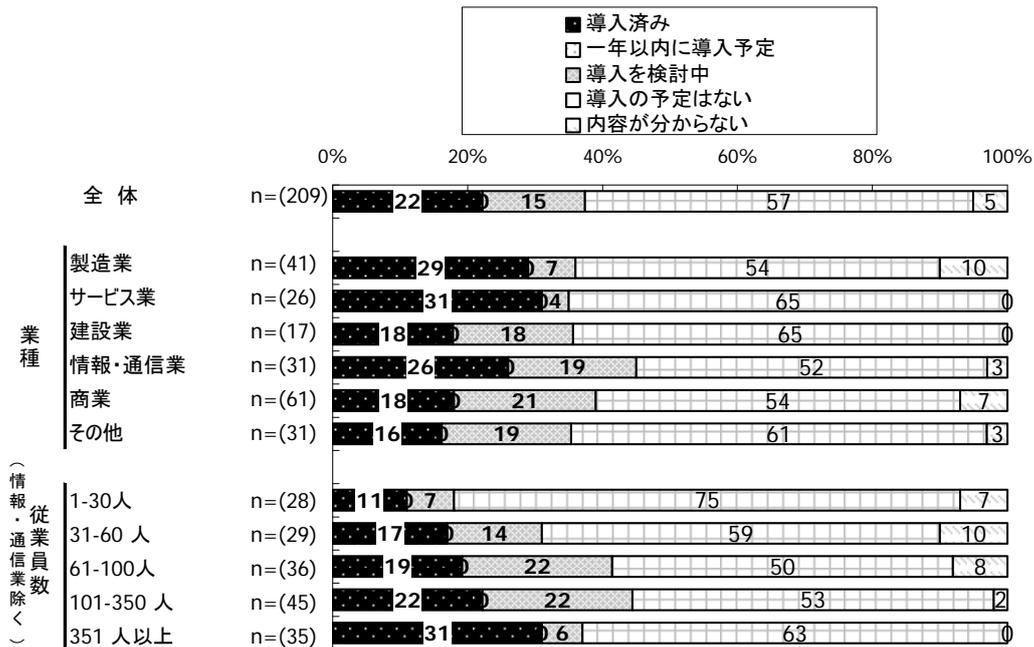
Q38-07 ITサービス継続支援サービス利用状況：ハウジング



### Q38-08 IT サービス継続支援サービス利用状況：ホスティング

- ・ 全体で見ると、22%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなる。

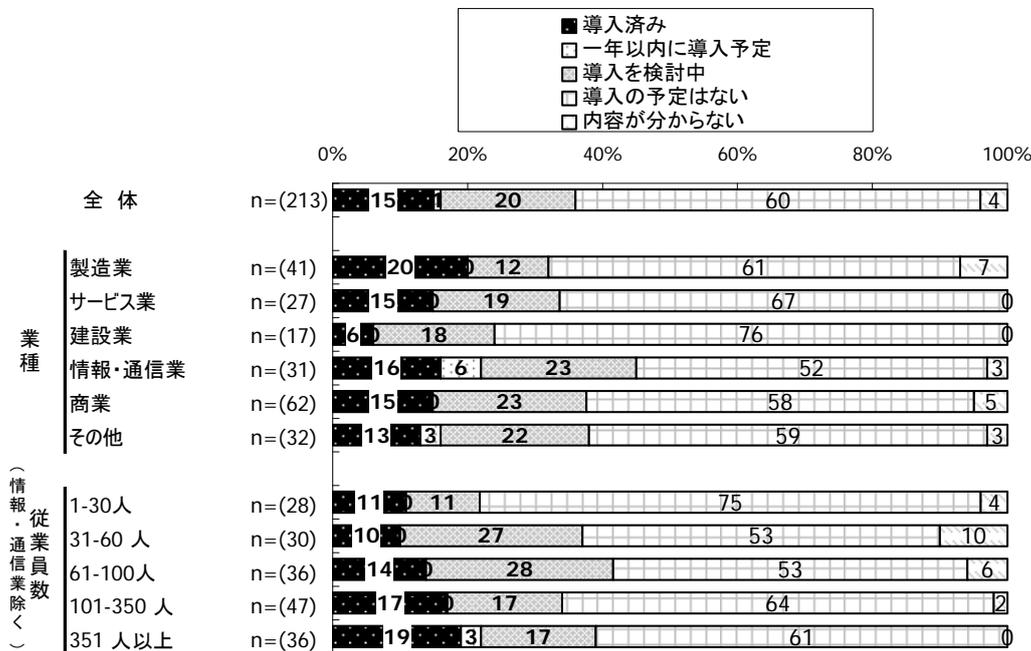
Q38-08 ITサービス継続支援サービス利用状況：ホスティング



Q38-09 IT サービス継続支援サービス利用状況： リモートバックアップ

・ 全体で見ると、15%の企業が『導入済み』である。

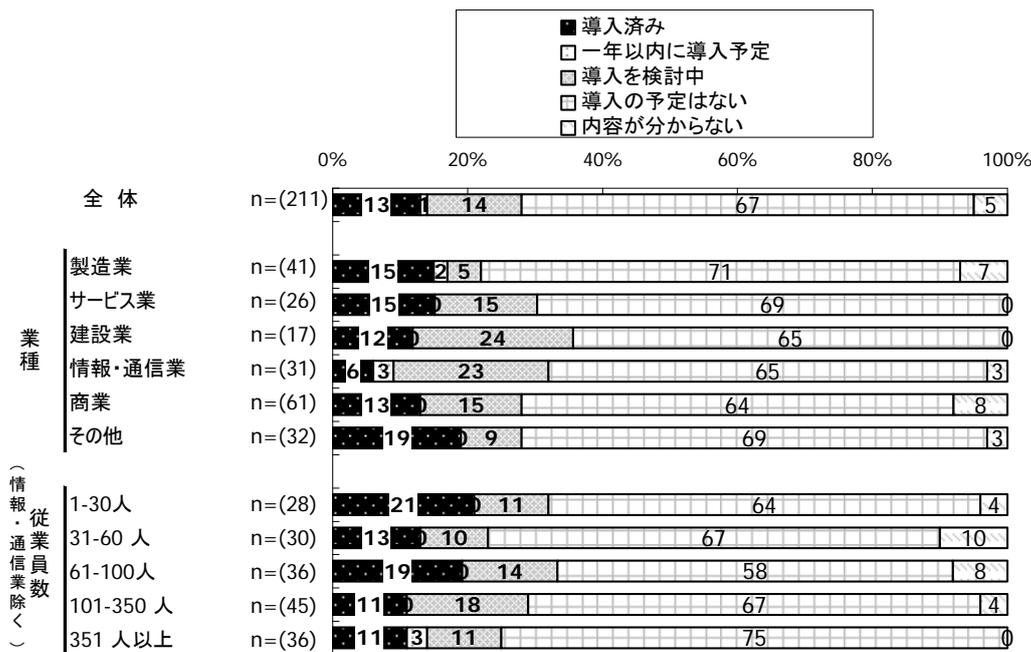
Q38-09 ITサービス継続支援サービス利用状況： リモートバックアップ



Q38-10 IT サービス継続支援サービス利用状況： サーバ共用サービス

・ 全体で見ると、13%の企業が『導入済み』である。

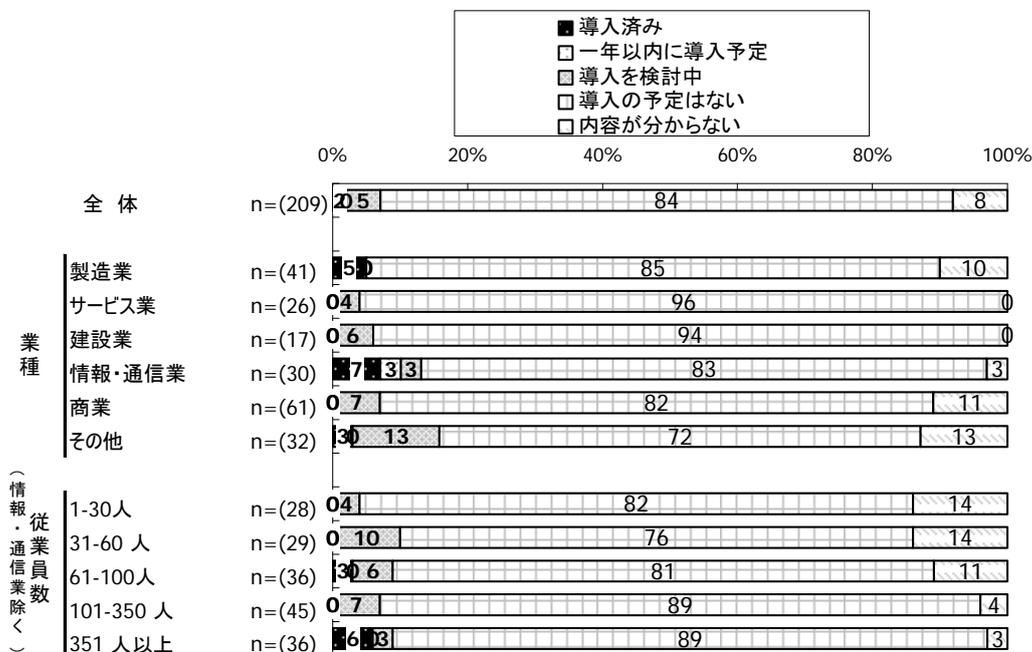
Q38-10 ITサービス継続支援サービス利用状況： サーバ共用サービス



Q38-11 IT サービス継続支援サービス利用状況：メインフレーム共用サービス

- ・ 全体で見ると、2%の企業が『導入済み』である。
- ・ ほとんどで『導入済み』の割合は高くないが、「351人以上」の企業では6%と若干高くなっている。

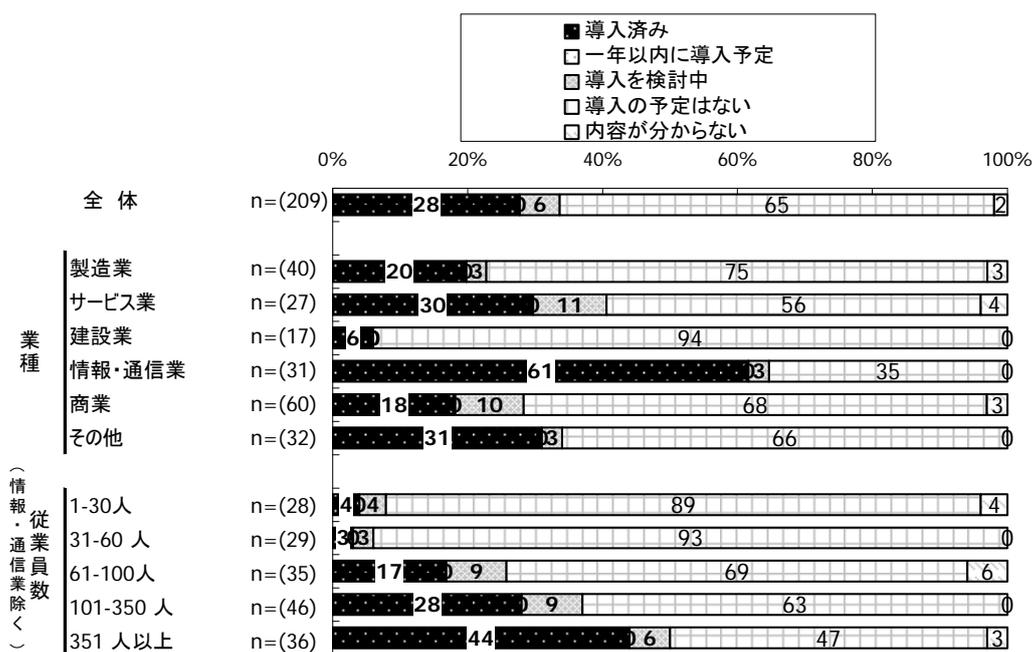
Q38-11 ITサービス継続支援サービス利用状況：メインフレーム共用サービス



Q38-12 IT サービス継続支援サービス利用状況：免震床、ラック工事

- ・ 全体で見ると、28%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別で見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が顕著に高くなっている。

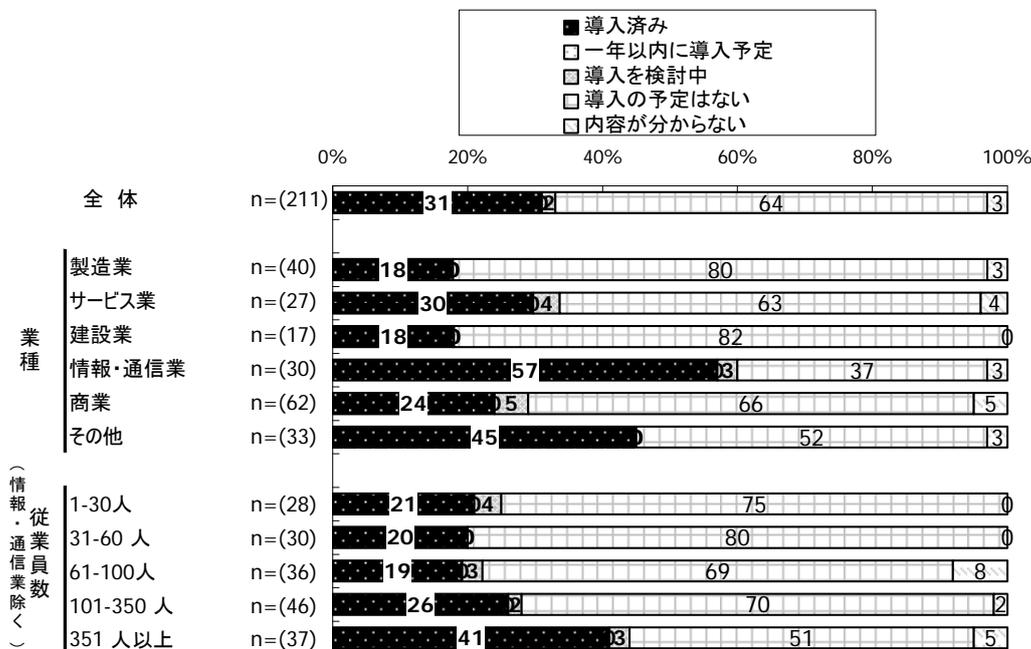
Q38-12 ITサービス継続支援サービス利用状況：免震床、ラック工事



Q38-13 IT サービス継続支援サービス利用状況： 消火設備工事

- ・ 全体で見ると、31%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別で見ると、「情報・通信業」で『導入済み』の割合が57%と高い。

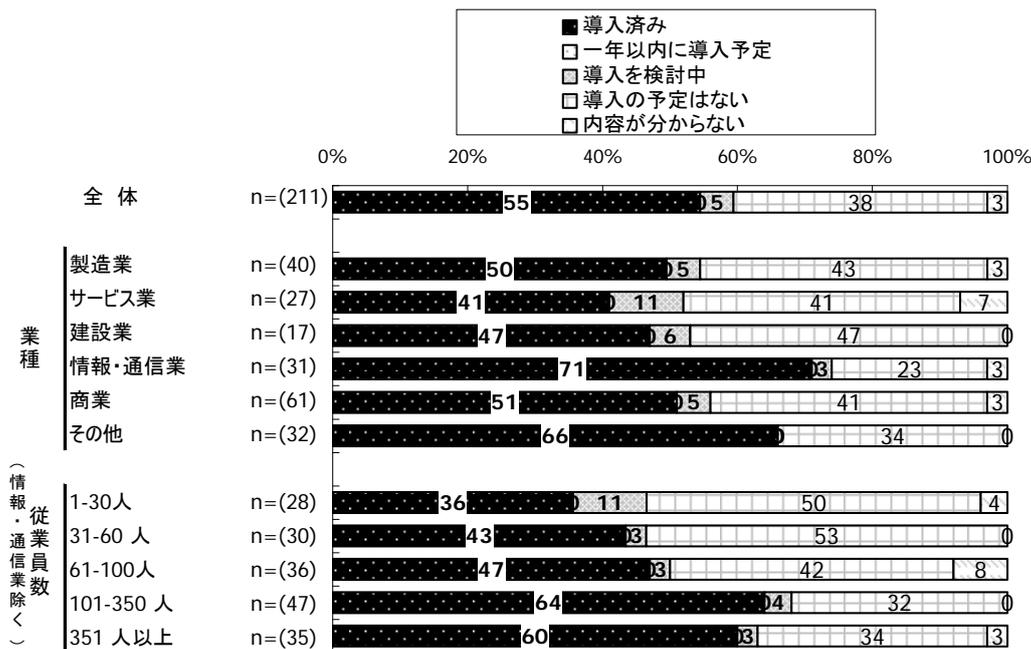
Q38-13 ITサービス継続支援サービス利用状況： 消火設備工事



Q38-14 IT サービス継続支援サービス利用状況： UPS 設備工事

- ・ 全体で見ると、55%の企業が『導入済み』である。

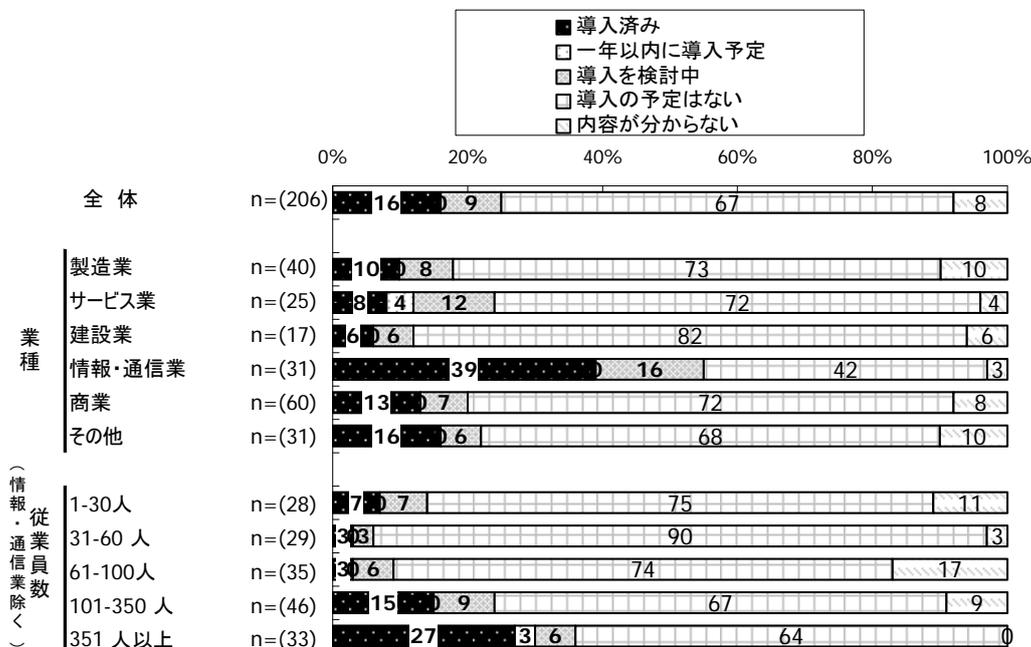
Q38-14 ITサービス継続支援サービス利用状況： UPS 設備工事



Q38-15 IT サービス継続支援サービス利用状況：ホットスタンバイシステム

- ・ 全体で見ると、16%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『導入済み』の企業が27%と高くなっている。

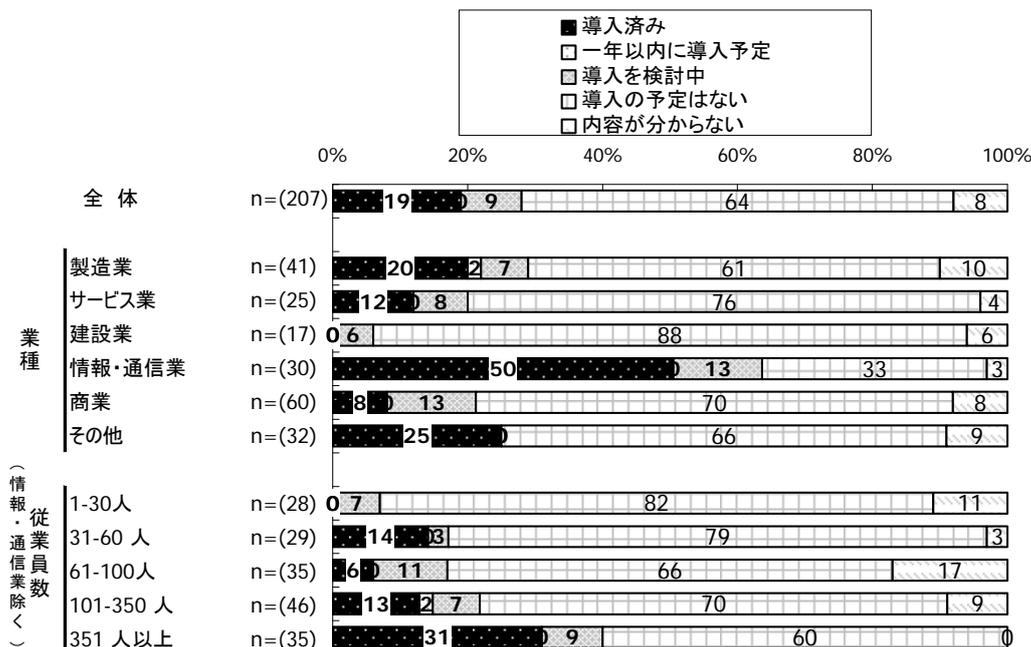
Q38-15 ITサービス継続支援サービス利用状況：ホットスタンバイシステム



Q38-16 IT サービス継続支援サービス利用状況：コールドスタンバイシステム

- ・ 全体で見ると、19%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『導入済み』が31%と高い。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で『導入済み』が50%と高くなっている。

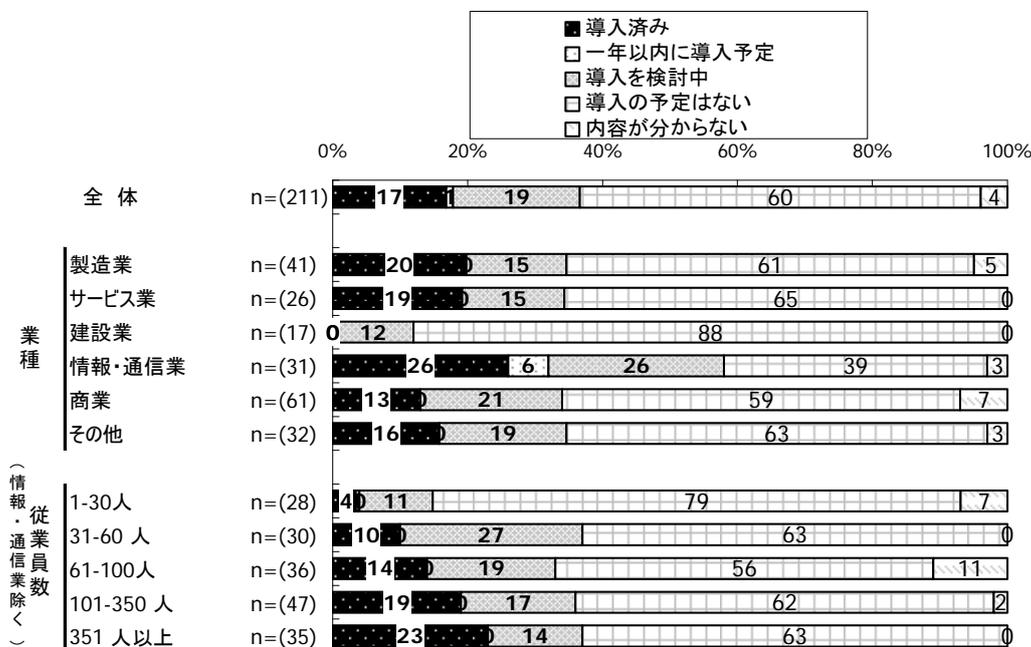
Q38-16 ITサービス継続支援サービス利用状況：コールドスタンバイシステム



Q38-17 IT サービス継続支援サービス利用状況： リモートバックアップ

- ・ 全体で見ると、17%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなる。

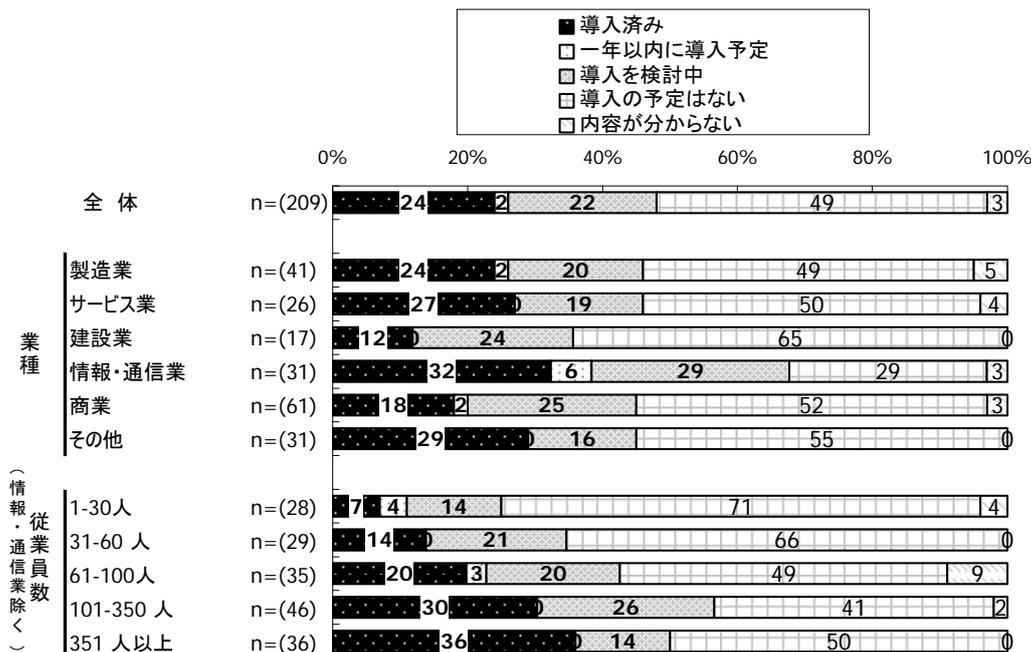
Q38-17 ITサービス継続支援サービス利用状況： リモートバックアップ



Q38-18 IT サービス継続支援サービス利用状況： バックアップ媒体外部保管

- ・ 全体で見ると、24%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなる傾向がある。

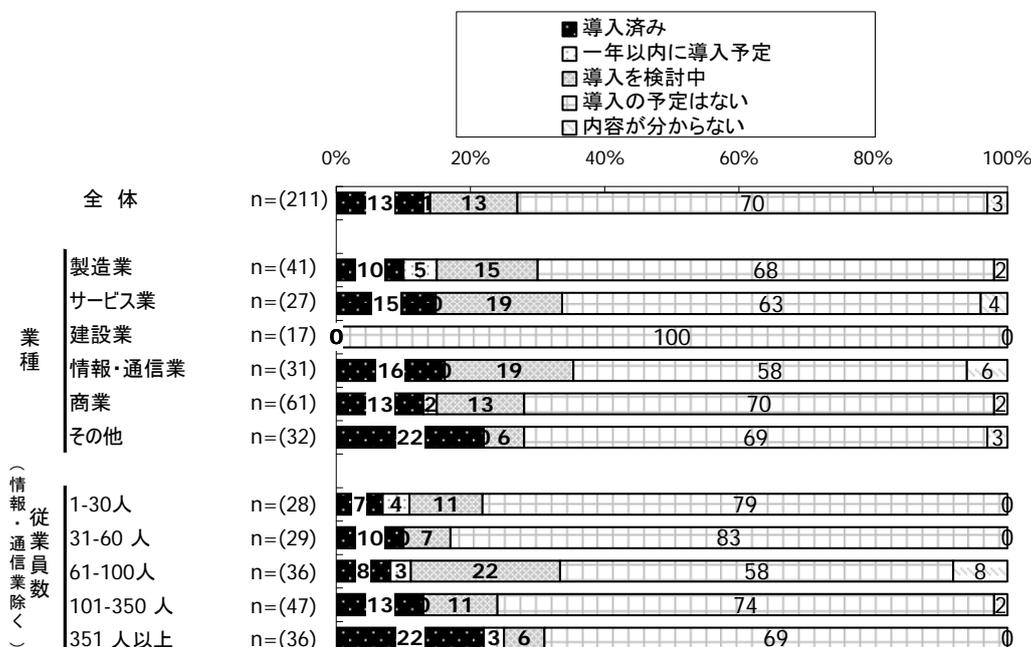
Q38-18 ITサービス継続支援サービス利用状況： バックアップ媒体外部保管



Q38-19 IT サービス継続支援サービス利用状況： 代替システムの提供

- ・ 全体で見ると、13%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『導入済み』の割合が22%と比較的高い。

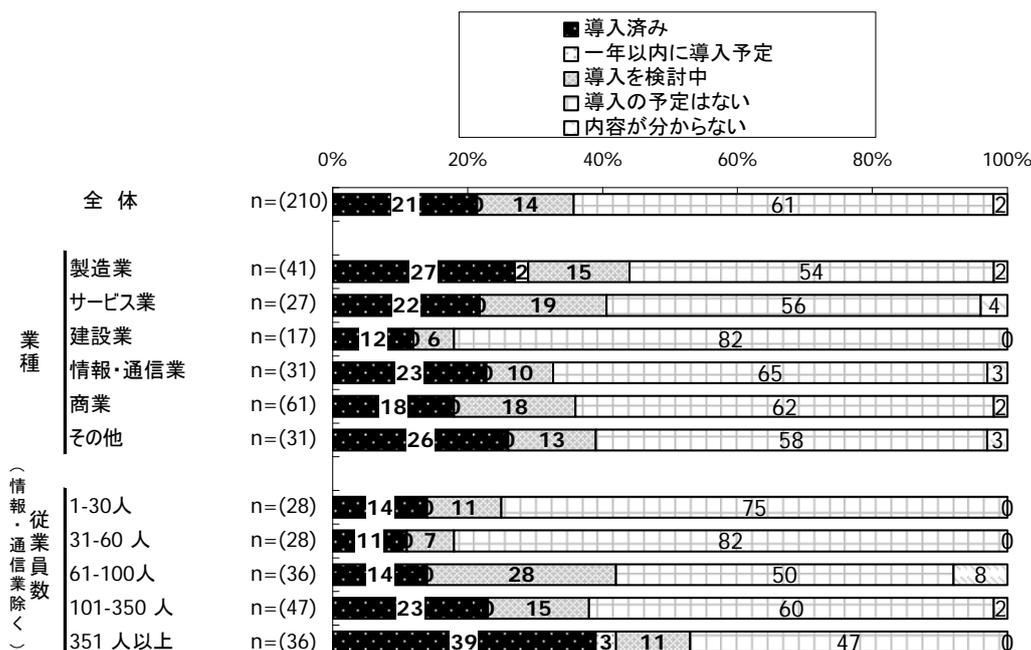
Q38-19 ITサービス継続支援サービス利用状況： 代替システムの提供



Q38-20 IT サービス継続支援サービス利用状況： 代替 PC の提供

- ・ 全体で見ると、21%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」の企業で『導入済み』の割合が39%と高い。

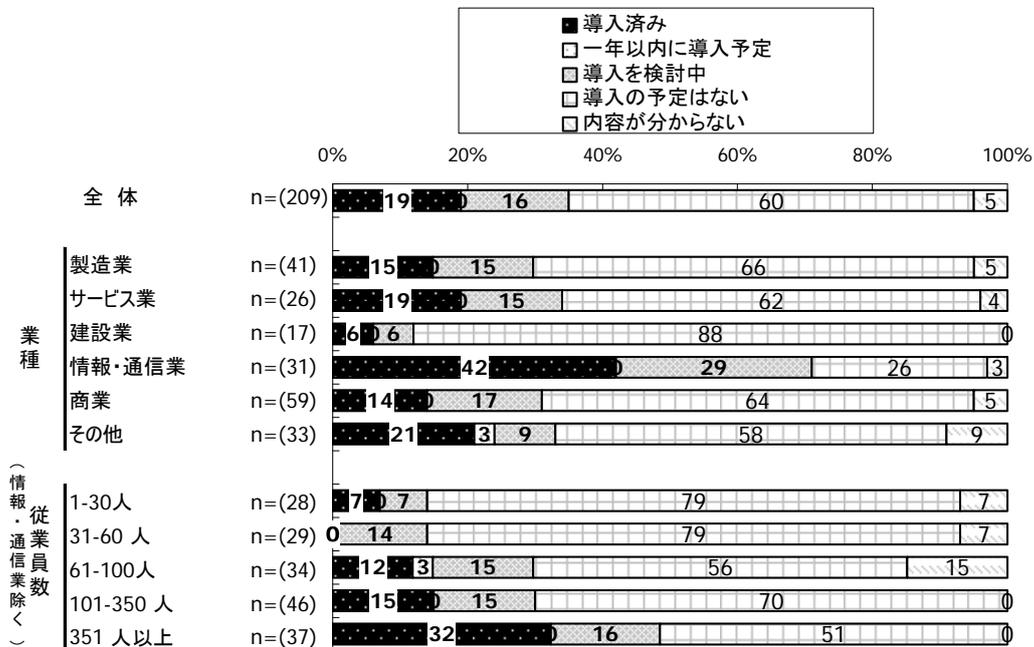
Q38-20 ITサービス継続支援サービス利用状況： 代替PCの提供



Q38-21 IT サービス継続支援サービス利用状況：通信ルート二重化

- ・ 全体で見ると、19%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『導入済み』の割合が32%と高い。

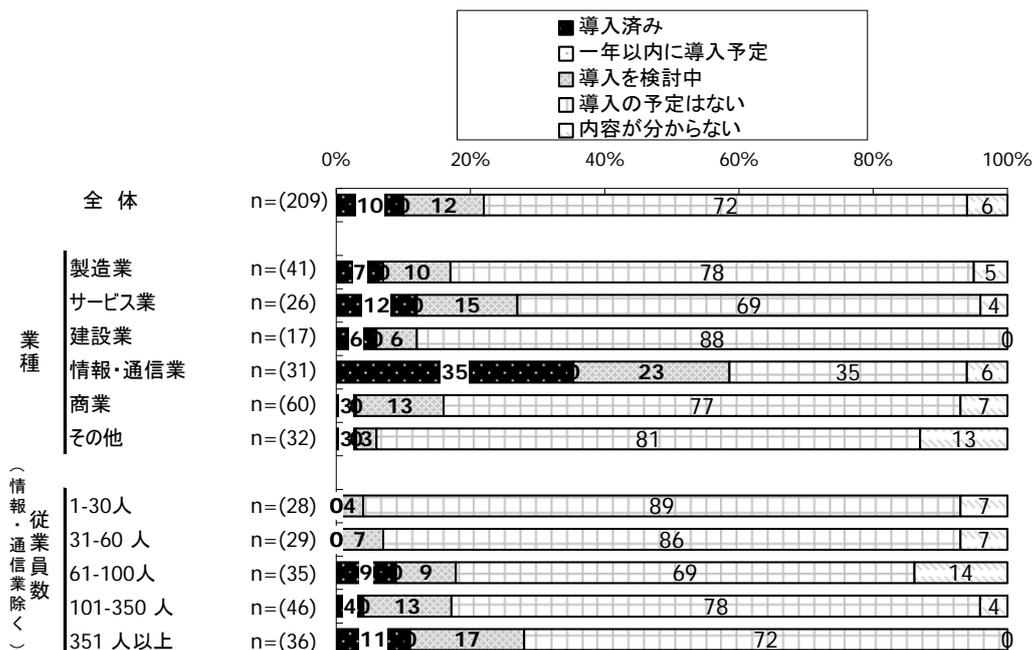
Q38-21 ITサービス継続支援サービス利用状況：通信ルート二重化



Q38-22 IT サービス継続支援サービス利用状況：引き込みルート二重化

- ・ 全体で見ると、10%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で『導入済み』の回答が35%と高い。

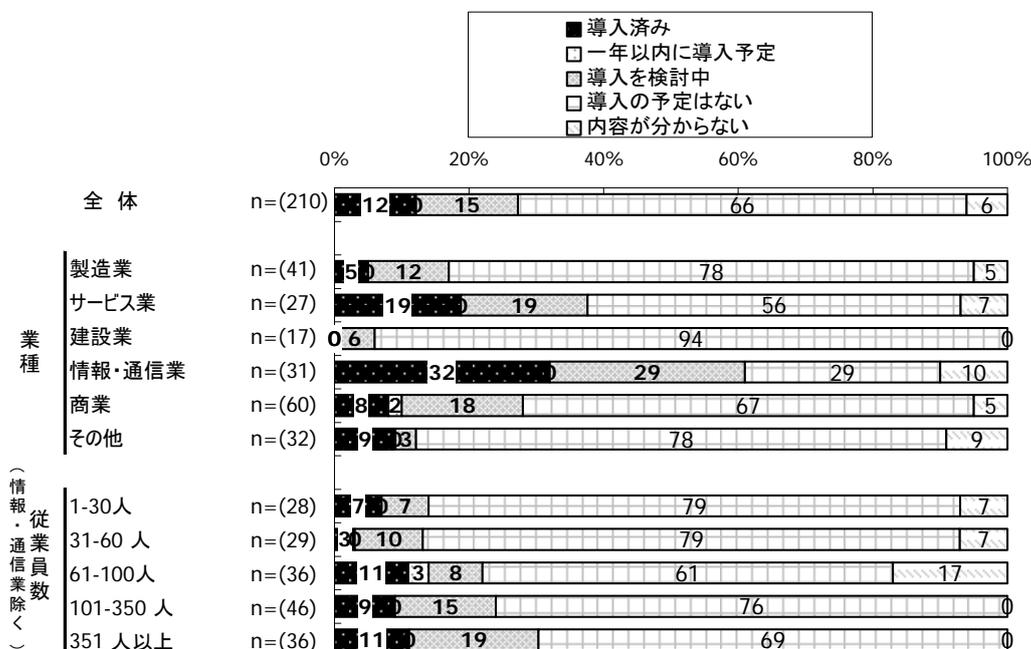
Q38-22 ITサービス継続支援サービス利用状況：引き込みルート二重化



Q38-23 IT サービス継続支援サービス利用状況：ルート切り替え

- ・ 全体で見ると、12%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で『導入済み』の回答が32%、『導入を検討中』が29%と高い。

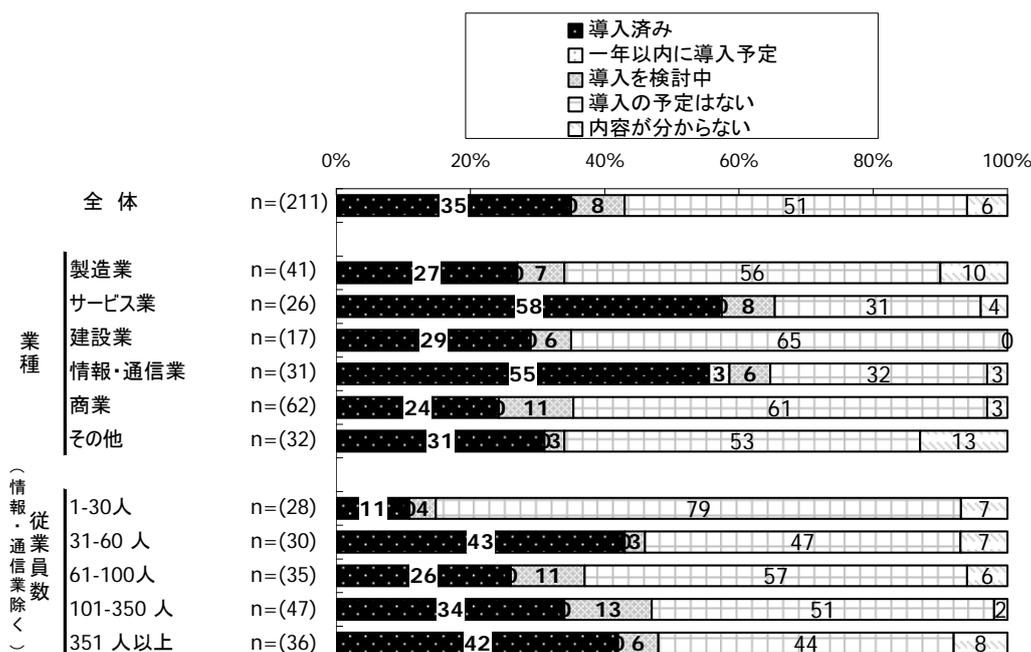
Q38-23 ITサービス継続支援サービス利用状況：ルート切り替え



Q38-24 IT サービス継続支援サービス利用状況：ホームページ改ざん対策

- ・ 全体で見ると、35%の企業が『導入済み』である。

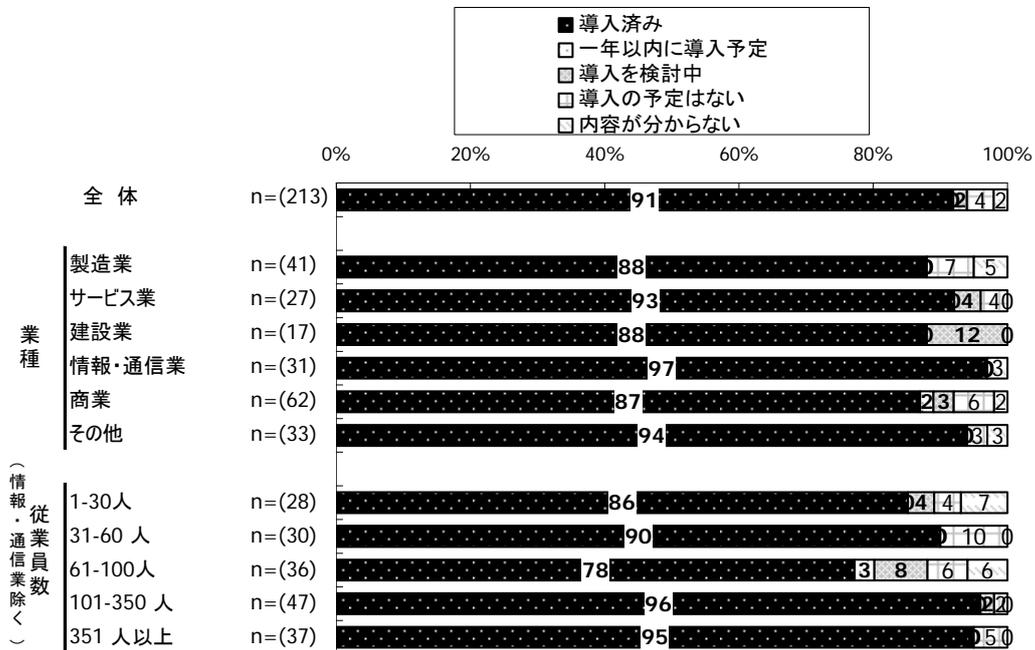
Q38-24 ITサービス継続支援サービス利用状況：ホームページ改ざん対策



Q38-25 IT サービス継続支援サービス利用状況： ウイルス監視、駆除

- ・ 全体で見ると、91%の企業が『導入済み』である。

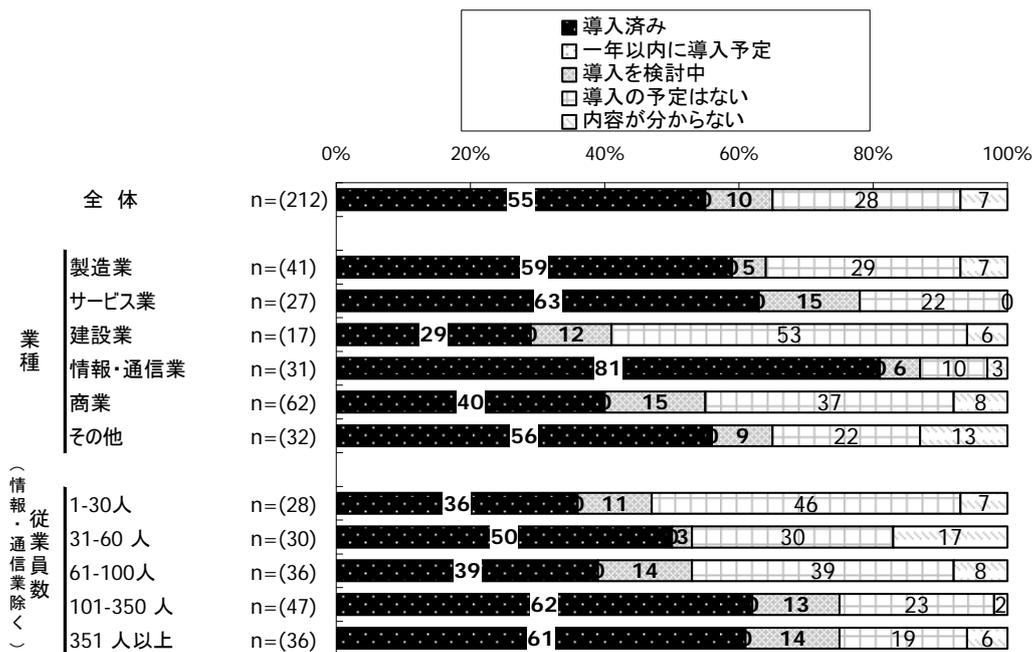
Q38-25 ITサービス継続支援サービス利用状況： ウイルス監視、駆除



Q38-26 IT サービス継続支援サービス利用状況： サイバー攻撃対策

- ・ 全体で見ると、55%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「情報・通信業」で81%の企業が『導入済み』である。

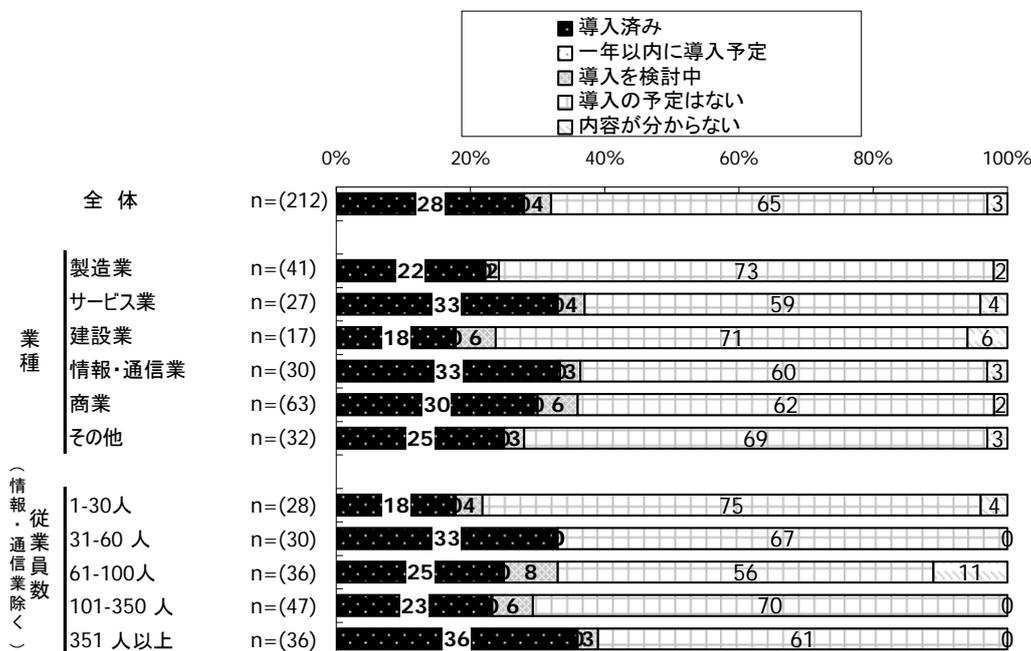
Q38-26 ITサービス継続支援サービス利用状況： サイバー攻撃対策



Q38-27 IT サービス継続支援サービス利用状況： ヘルプデスク

- ・ 全体で見ると、28%の企業が『導入済み』である。

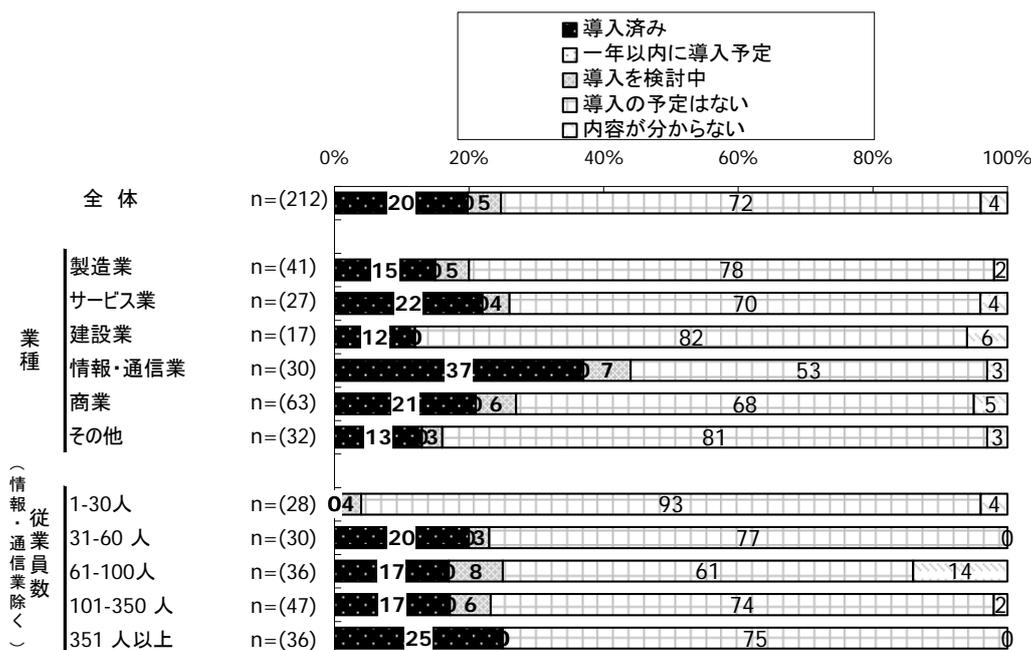
Q38-27 ITサービス継続支援サービス利用状況： ヘルプデスク



Q38-28 IT サービス継続支援サービス利用状況： システム・オペレーション

- ・ 全体で見ると、20%の企業が『導入済み』である。

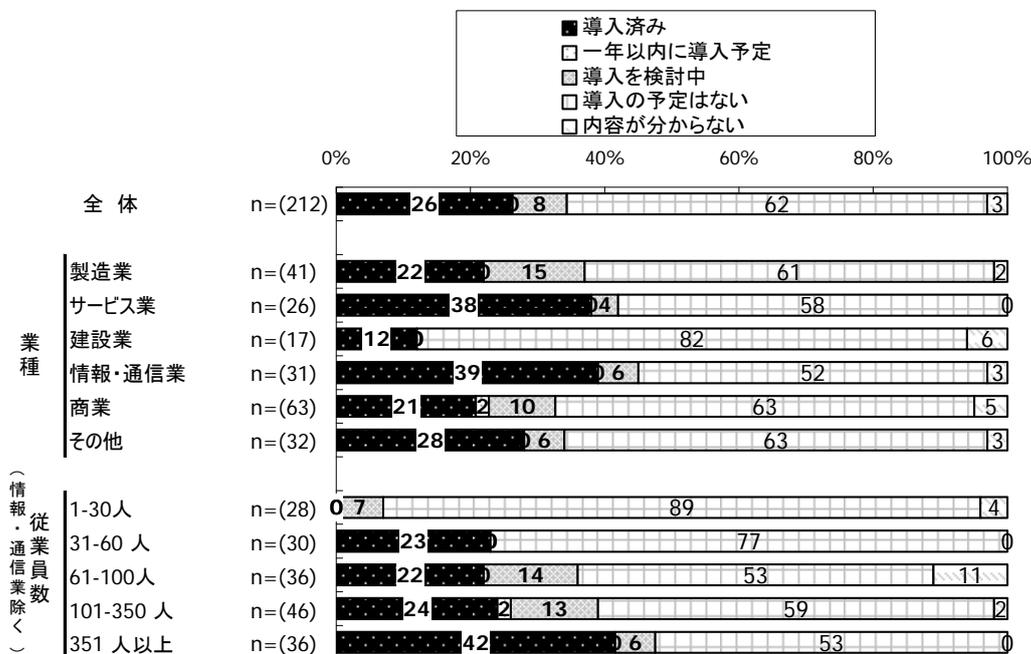
Q38-28 ITサービス継続支援サービス利用状況： システム・オペレーション



Q38-29 IT サービス継続支援サービス利用状況：システム監視

- ・ 全体で見ると、26%の企業が『導入済み』である。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『導入済み』が42%と高い。

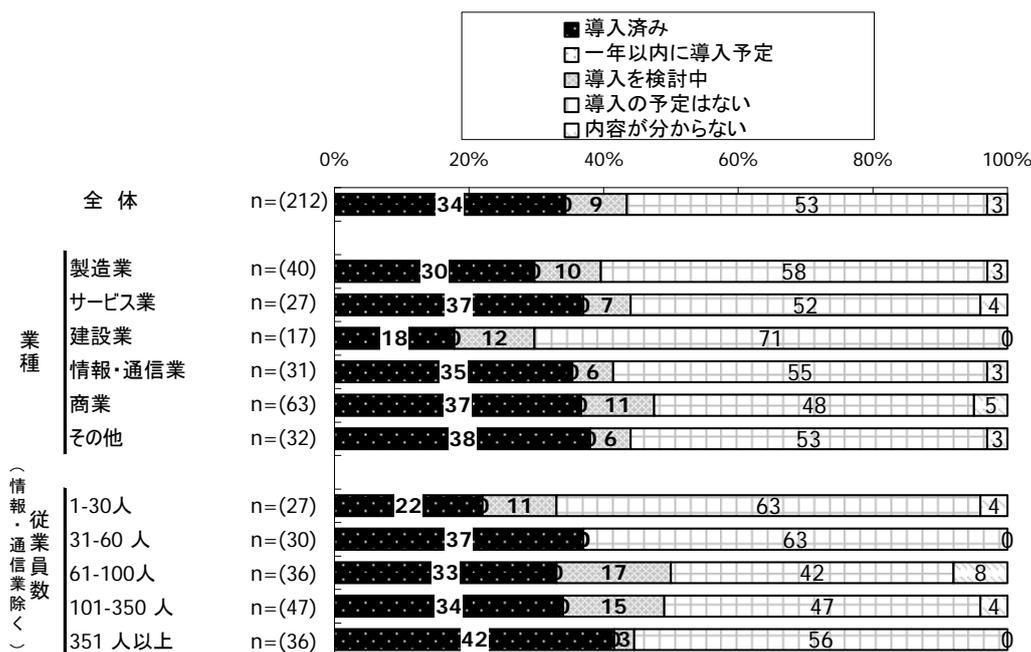
Q38-29 ITサービス継続支援サービス利用状況：システム監視



Q38-30 IT サービス継続支援サービス利用状況：システム運用支援

- ・ 全体で見ると、34%の企業が『導入済み』である。
- ・ 業種別に見ると、「建設業」において『導入済み』が18%と低くなっている。

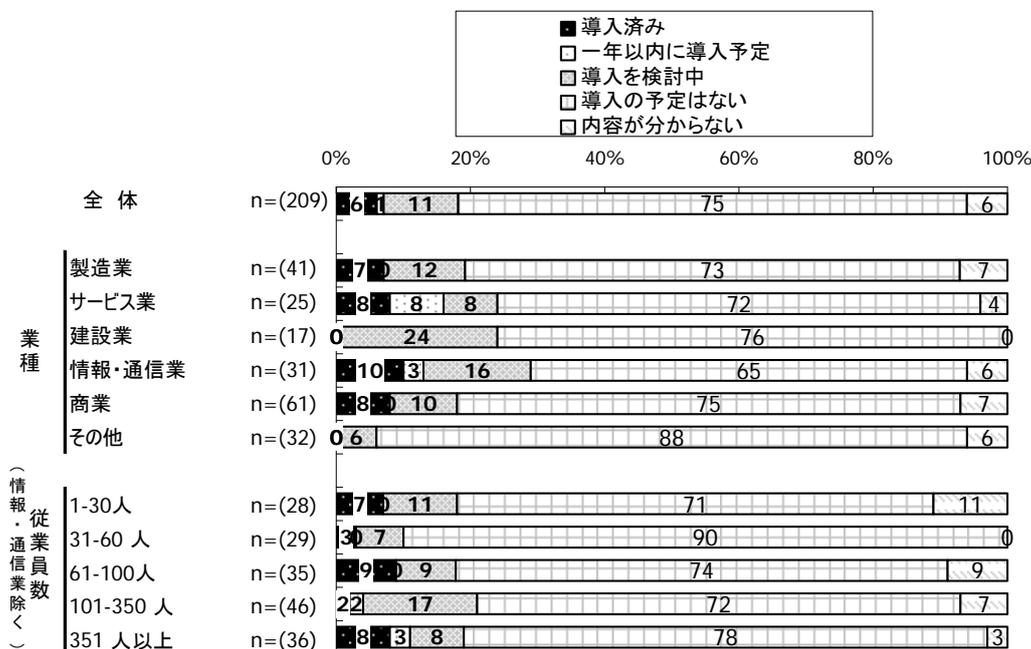
Q38-30 ITサービス継続支援サービス利用状況：システム運用支援



Q38-31 IT サービス継続支援サービス利用状況： IT サービス継続計画策定支援

- ・ 全体で見ると、『導入済み』である企業が 6%と低い。

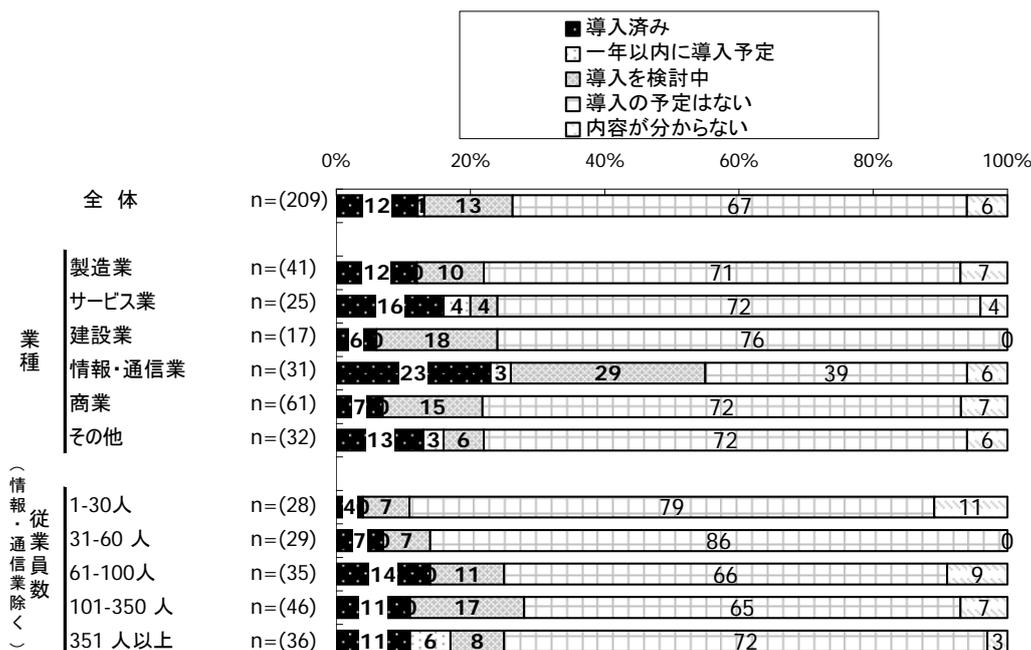
Q38-31 ITサービス継続支援サービス利用状況： ITサービス継続計画策定支援



Q38-32 IT サービス継続支援サービス利用状況： 緊急連絡、安否確認システム構築

- ・ 全体で見ると、12%の企業が『導入済み』となっている。
- ・ 従業員数別に見ると、規模が大きくなるにつれて『導入済み』の割合が高くなっている。

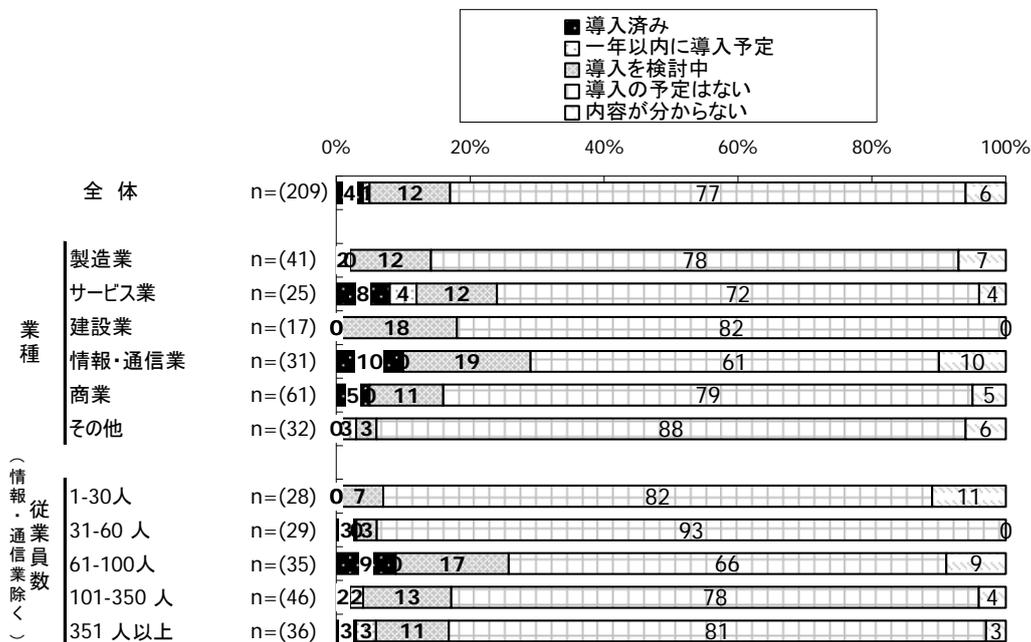
Q38-32 ITサービス継続支援サービス利用状況： 緊急連絡、安否確認システム構築



Q38-33 IT サービス継続支援サービス利用状況：システム耐災害化設計・構築

- ・ 全体で見ると、4%の企業が『導入済み』となっている。

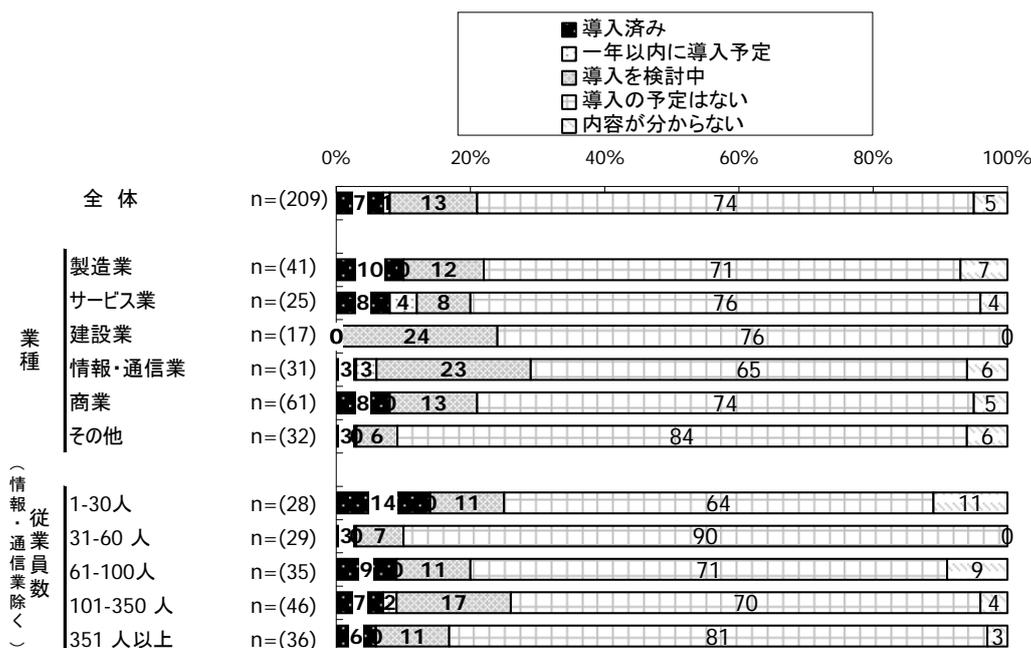
Q38-33 ITサービス継続支援サービス利用状況：システム耐災害化設計・構築



Q38-34 IT サービス継続支援サービス利用状況：IT サービス継続計画運用支援

- ・ 全体で見ると、『導入済み』である企業が7%と低い。

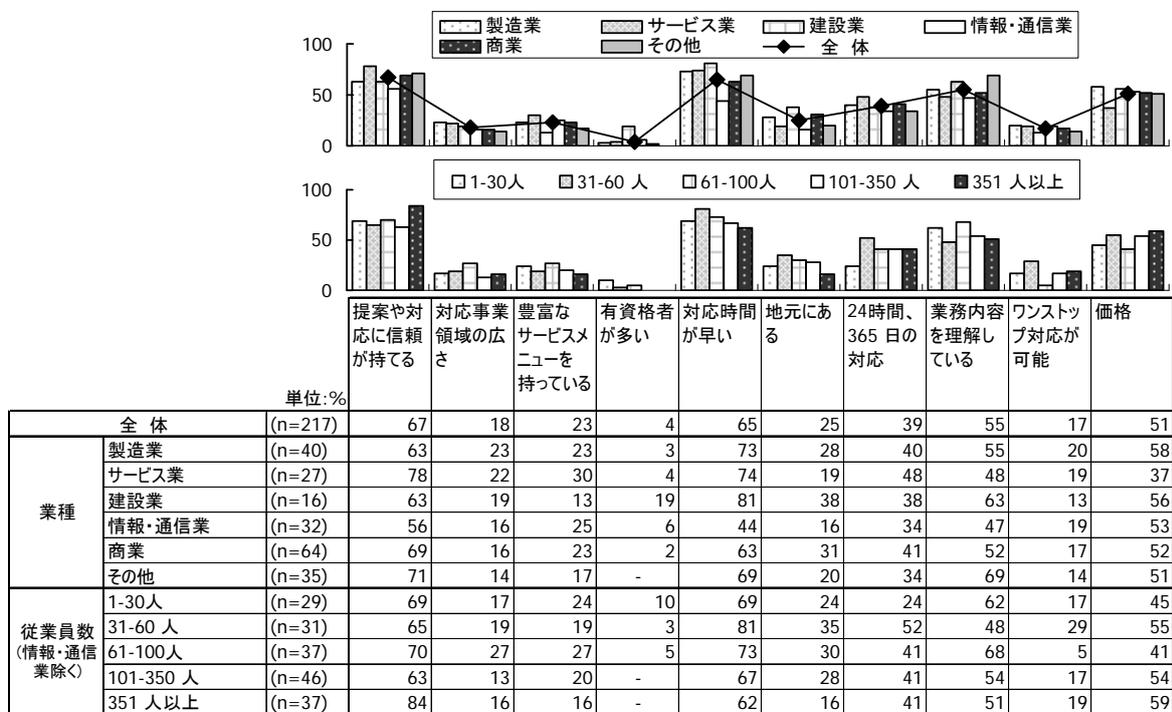
Q38-34 ITサービス継続支援サービス利用状況：ITサービス継続計画運用支援



### Q39 IT サービス継続支援サービス事業者の選定基準（複数回答可）

- 全体で見ると、『提案や対応に信頼が持てる』が 67%と最も高く、次いで『対応時間が早い』が 65%と高くなっている。

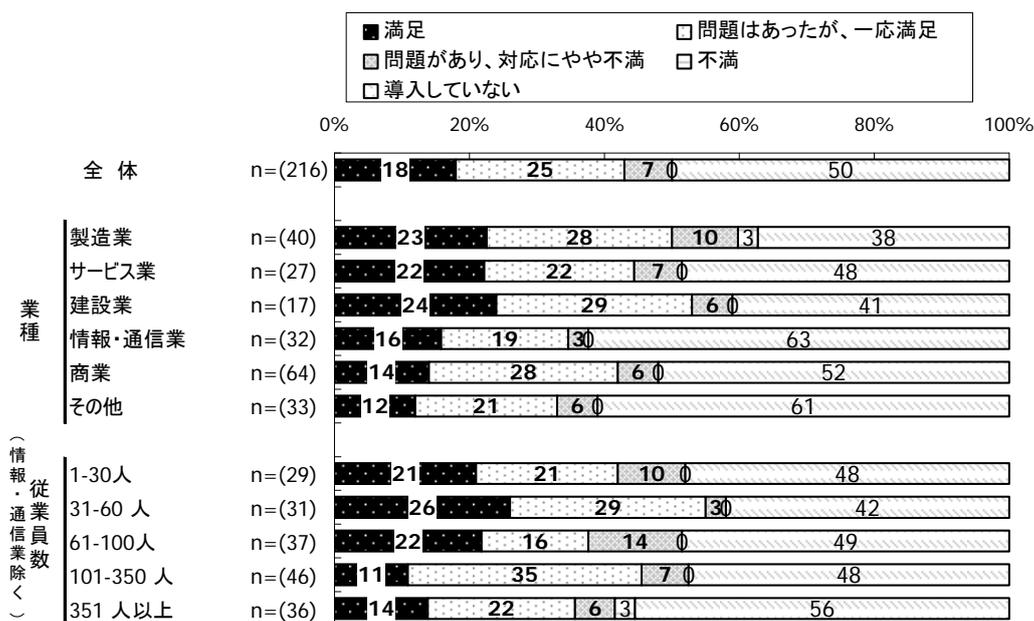
Q39 ITサービス継続支援サービス事業者の選定基準（複数回答可）



### Q40 IT サービス継続支援サービス事業者の対応への満足度

- 全体で見ると、『満足』と回答した割合は 18%、平均点は 2.60 点となっている。

Q40 ITサービス継続支援サービス事業者の対応への満足度

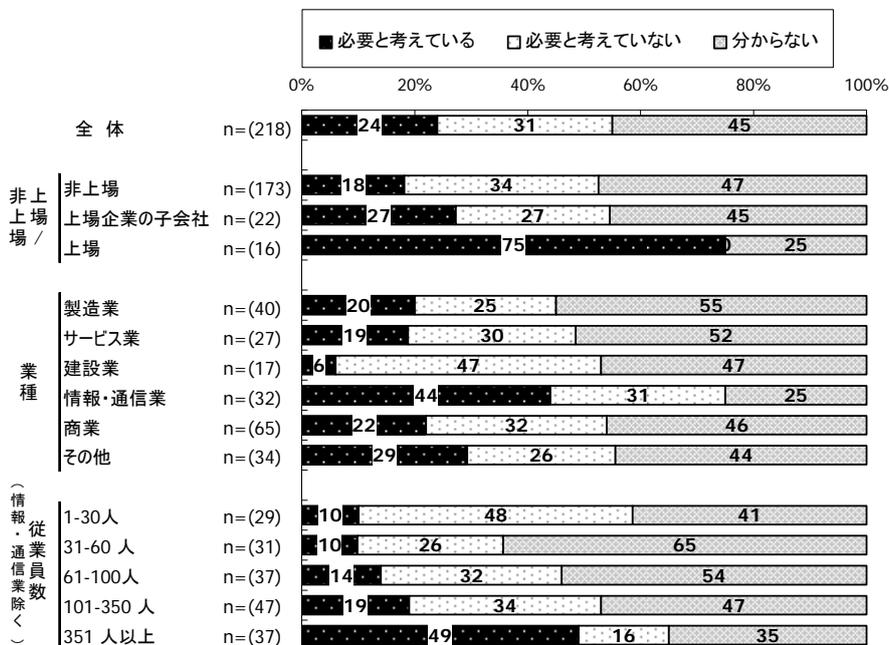


## 4.2 内部統制

### Q41 金融商品取引法への対応の必要性

- 全体で見ると、『必要と考えている』割合が24%、『必要と考えていない』が31%となっている。

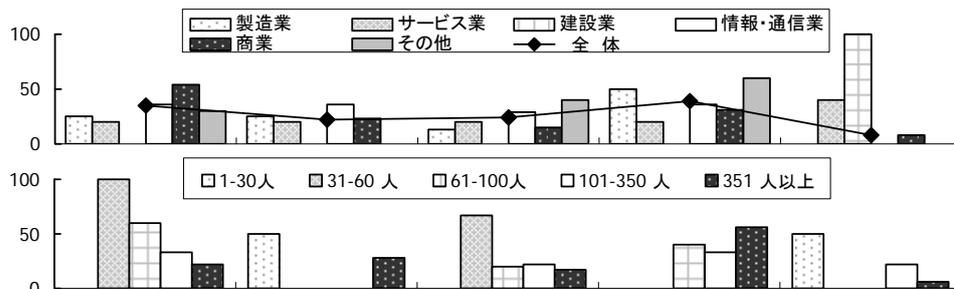
Q41 金融商品取引法への対応の必要性



### Q41-1 金融商品取引法への対応を必要と考えている理由（複数回答可）

- 全体で見ると、『法規制を受けるため』の割合が39%と最も多い。

Q41-1 金融商品取引法への対応を必要と考えている理由（複数回答可）

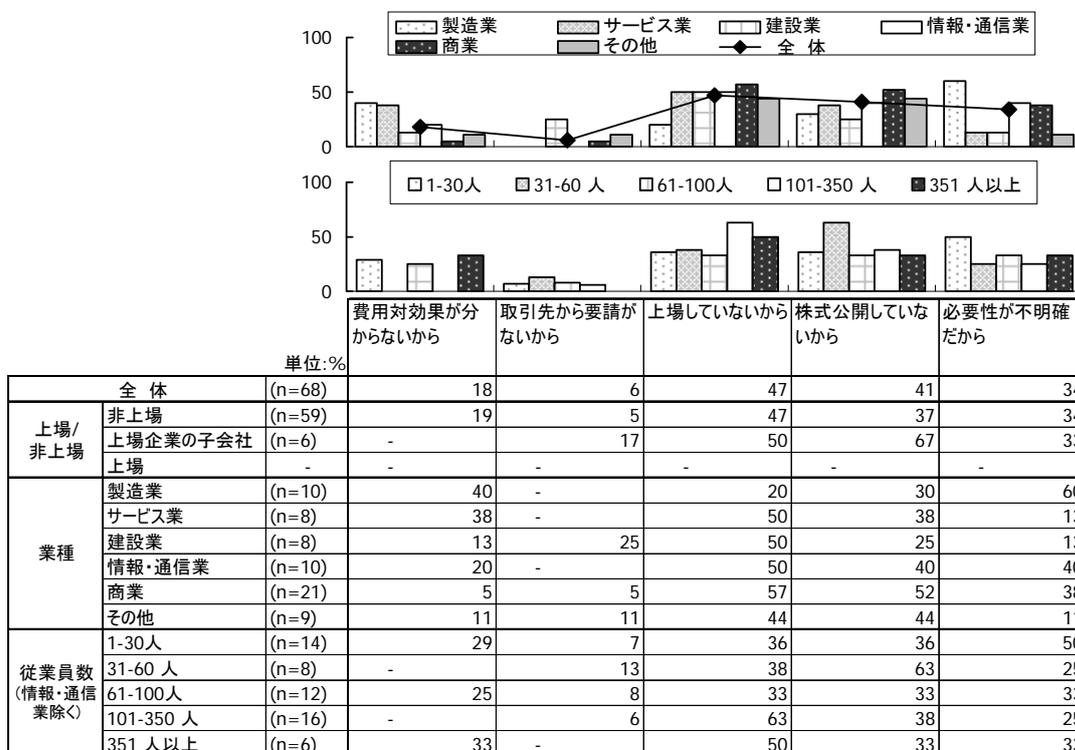


		単位:%	対応していること自体がビジネス拡大のチャンスを生むから	出資元(または親会社)から規制を受けるため	取引先から規制を受けるため	法規制を受けるため	特別な理由はない
上場 / 非上場	全体	(n=51)	35	22	24	39	8
	非上場	(n=31)	48	10	35	23	10
	上場企業の子会社	(n=6)	33	100	-	17	-
業種	上場	(n=12)	-	17	8	92	8
	製造業	(n=8)	25	25	13	50	-
	サービス業	(n=5)	20	20	20	20	40
	建設業	(n=1)	-	-	-	-	100
	情報・通信業	(n=14)	36	36	29	36	-
	商業	(n=13)	54	23	15	31	8
従業員数 (情報・通信業除く)	その他	(n=10)	30	-	40	60	-
	1-30人	(n=2)	-	50	-	-	50
	31-60人	(n=3)	100	-	67	-	-
	61-100人	(n=5)	60	-	20	40	-
	101-350人	(n=9)	33	-	22	33	22
351人以上	(n=18)	22	28	17	56	6	

Q41-2 金融商品取引法への対応を必要と考えていない理由（複数回答可）

- 全体で見ると、『上場していないから』が47%と最も高く、次いで『株式公開していないから』が41%となっている。

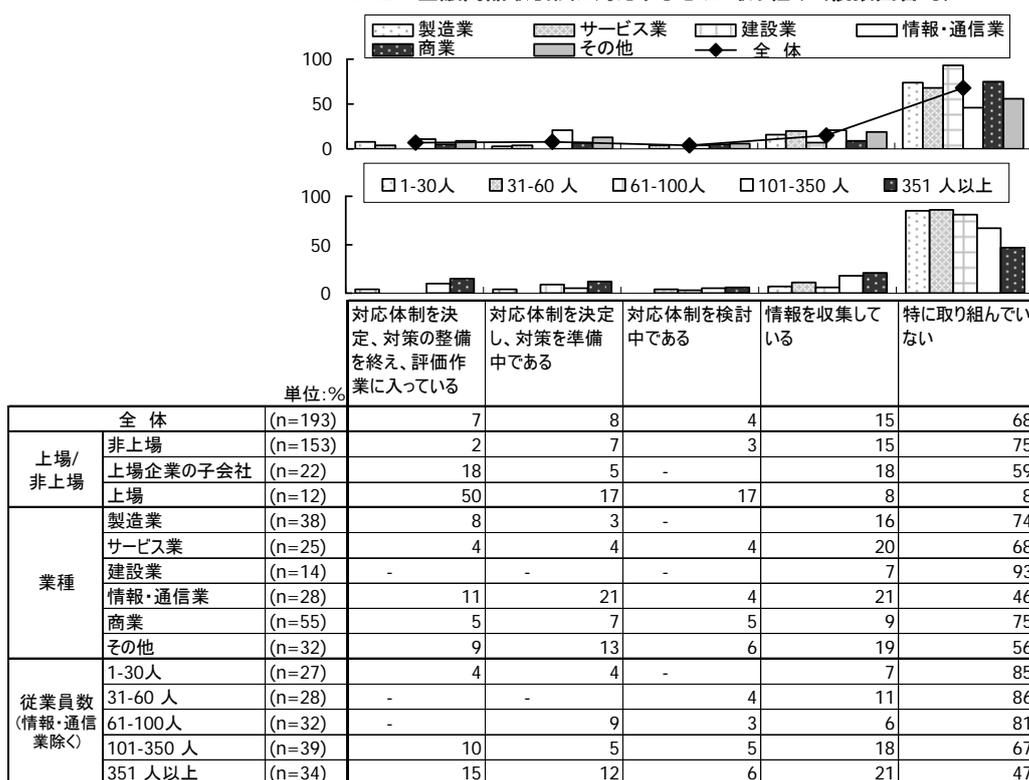
Q41 - 2 金融商品取引法への対応を必要と考えていない理由（複数回答可）



Q42 金融商品取引法に対応するための取り組み（複数回答可）

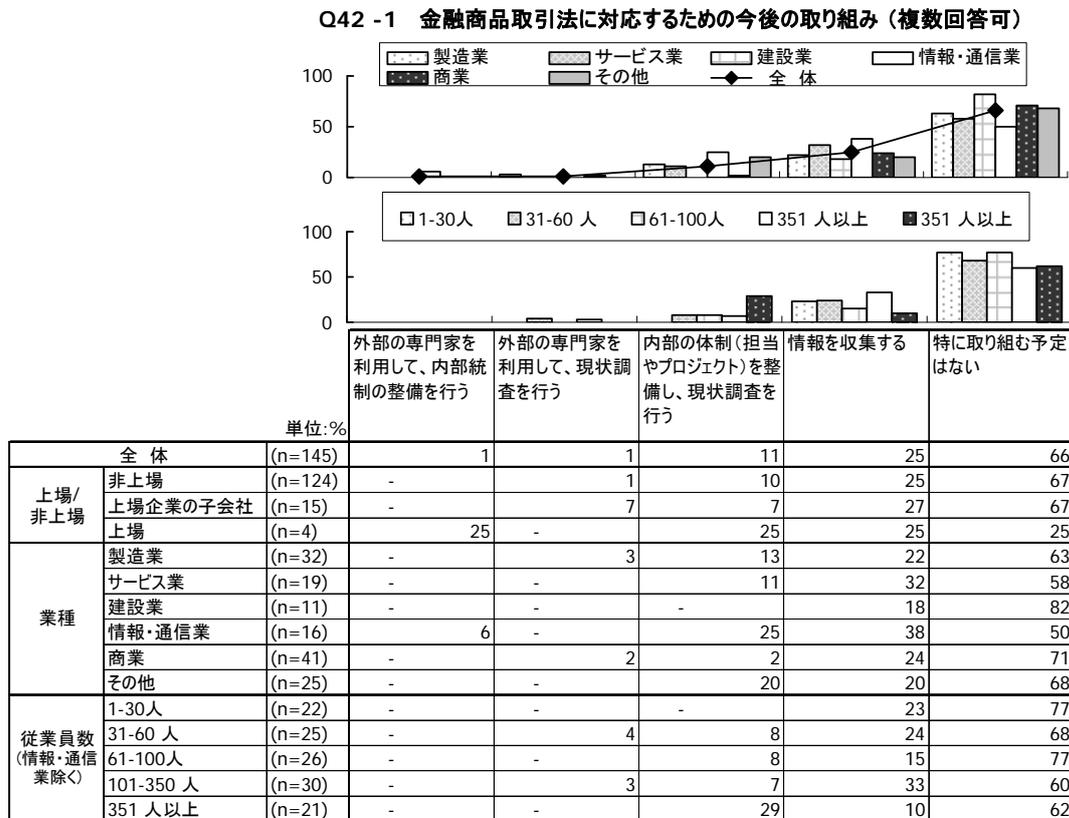
- 全体で見ると、『特に取り組んでいない』が68%と最も高くなっている。

Q42 金融商品取引法に対応するための取り組み（複数回答可）



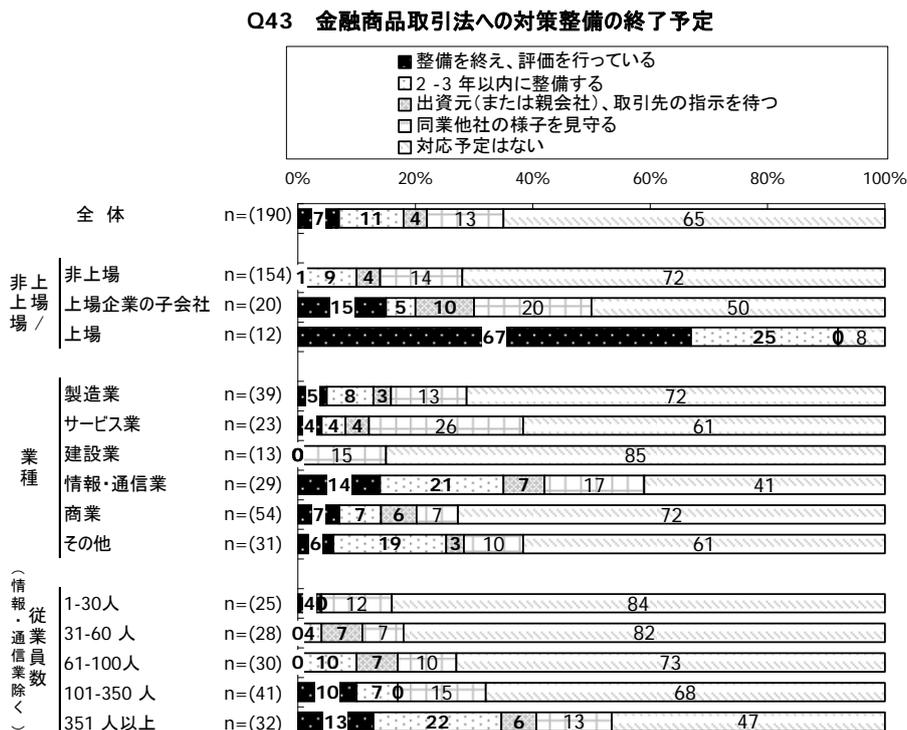
Q42-1 金融商品取引法に対応するための今後の取り組み（複数回答可）

- 全体で見ると、『特に取り組む予定はない』が66%と最も高くなっている。



Q43 金融商品取引法への対策整備の終了予定

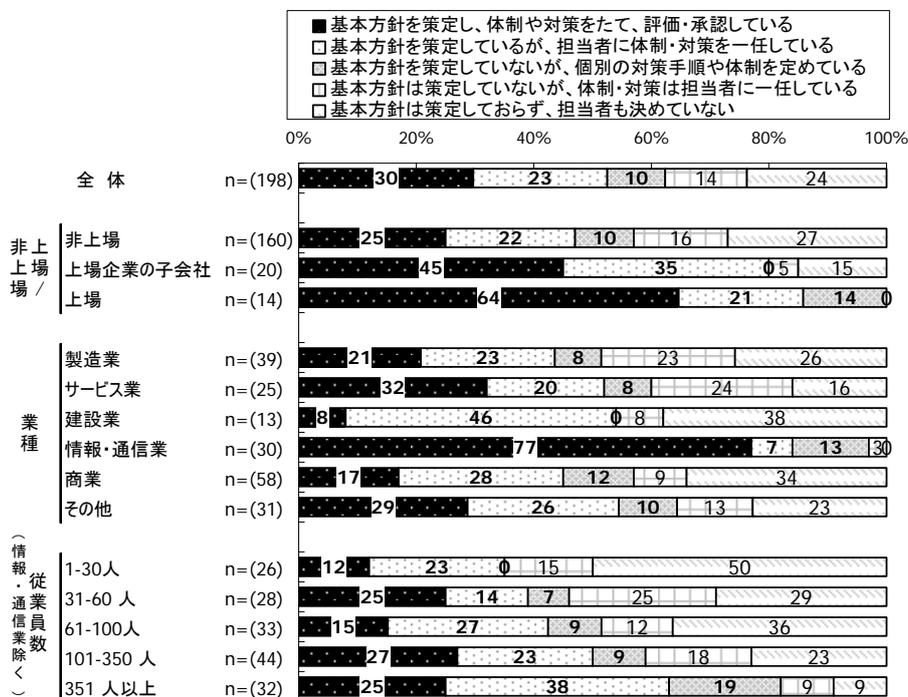
- 全体で見ると、『対応予定は無い』が65%と最も高くなっている。



### Q44 情報セキュリティ基本方針の策定と体制、対策の設定

- 全体で見ると、『基本方針を策定し、体制や対策をたて、評価・承認している』が30%と最も高くなっている。

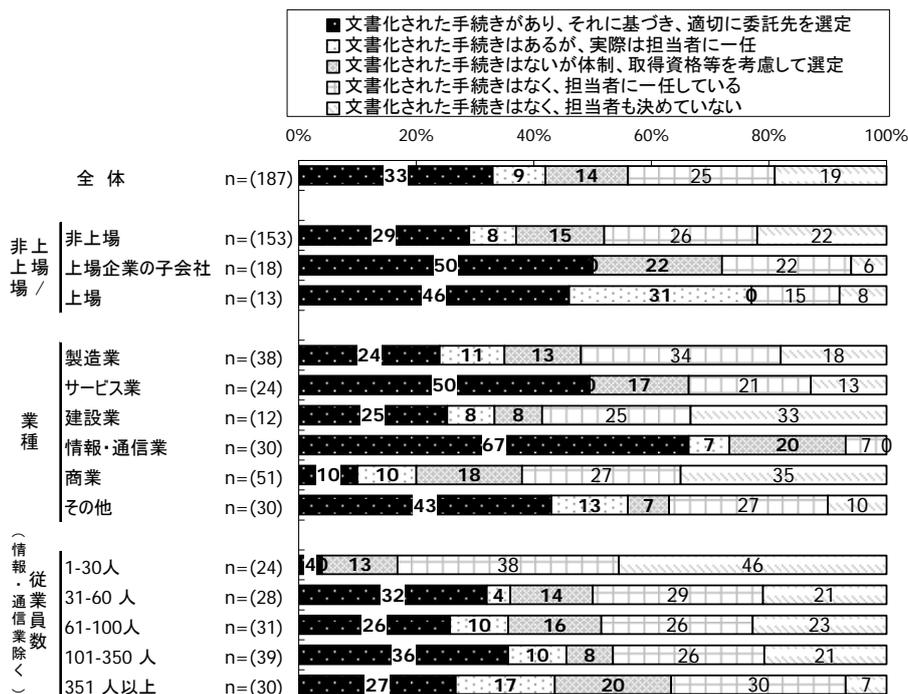
#### Q44 情報セキュリティ基本方針の策定と体制、対策の設定



### Q45 業務委託業者の選定方法

- 全体で見ると『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』の割合が33%と最も高い。

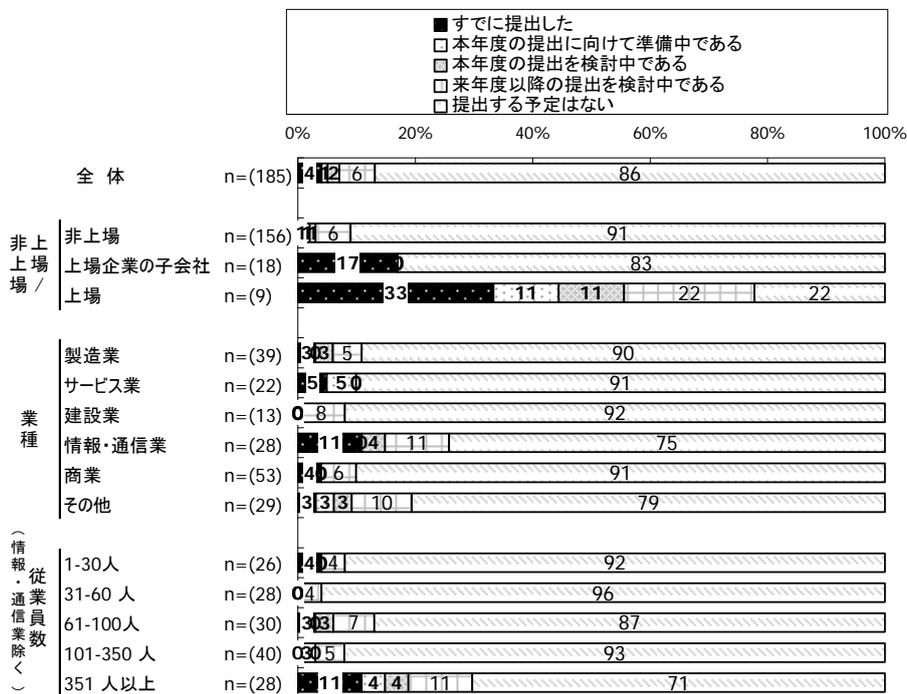
#### Q45 業務委託業者の選定方法



Q46 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制報告書の提出

- ・ 全体で見ると、『提出する予定はない』が86%と最も高い。

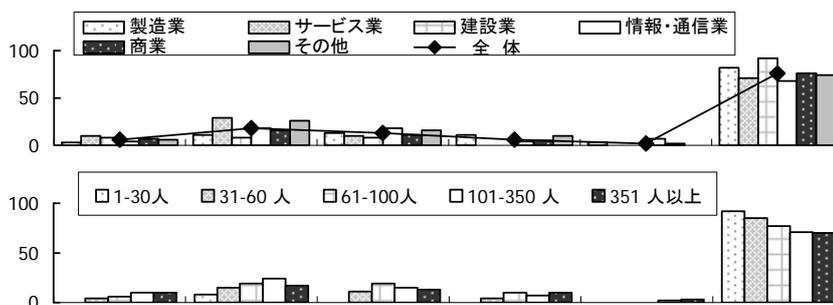
Q46 金融商品取引法の要請に基づいた内部統制報告書の提出



Q47-1 金融商品取引法対策投資：ハードウェア（複数回答可）

- ・ 全体で見ると、『投資はしていない』が76%と最も高い。

Q47-1 金融商品取引法対策投資：ハードウェア（複数回答可）

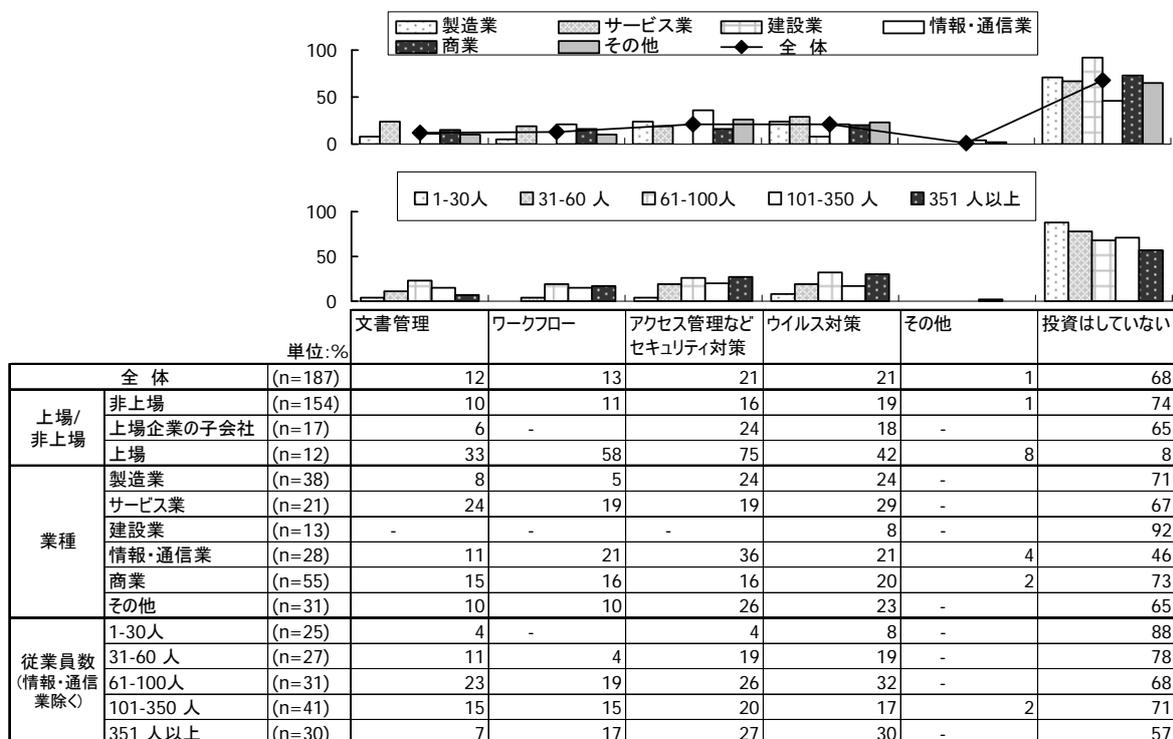


		システム二重化	バックアップ装置	ファイアウォールなどインターネット機器	ストレージ	その他	投資はしていない
全体 (n=187)		6	18	13	6	2	76
上場 / 非上場	非上場 (n=154)	5	18	14	5	1	80
	上場企業の子会社 (n=17)	6	-	-	6	-	88
	上場 (n=12)	17	42	17	17	25	25
業種	製造業 (n=38)	3	11	13	11	3	82
	サービス業 (n=21)	10	29	10	-	-	71
	建設業 (n=13)	8	8	8	-	-	92
	情報・通信業 (n=28)	4	18	18	4	7	68
	商業 (n=55)	7	16	11	5	2	76
その他 (n=31)	6	26	16	10	-	74	
(情報・通信業除く) 従業員数	1-30人 (n=25)	-	8	-	-	-	92
	31-60人 (n=27)	4	15	11	4	-	85
	61-100人 (n=31)	6	19	19	10	-	77
	101-350人 (n=41)	10	24	15	7	2	71
	351人以上 (n=30)	10	17	13	10	3	70

Q47-2 金融商品取引法対策投資：ソフトウェア（複数回答可）

- 全体で見ると、『投資はしていない』が68%と最も高い。『アクセス管理などセキュリティ対策』と『ウイルス対策』が、各々21%と若干高くなっている。

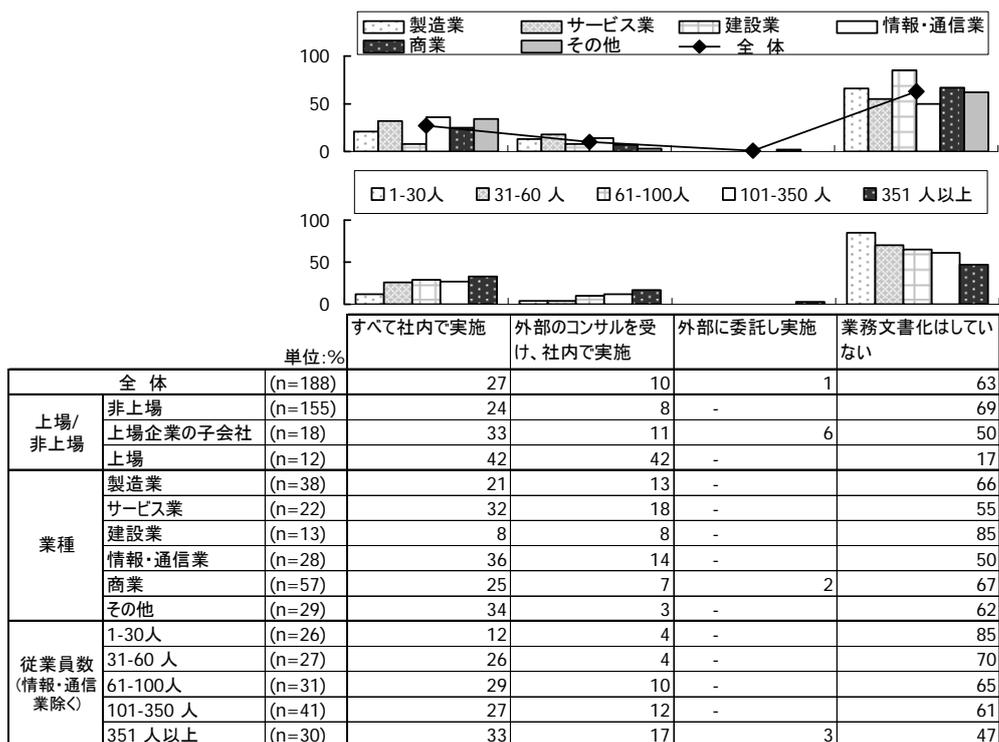
Q47 -2 金融商品取引法対策投資：ソフトウェア（複数回答可）



Q47-3 金融商品取引法対策投資：業務文書化（複数回答可）

- 全体で見ると、『業務文書化はしていない』が63%と高くなっている。

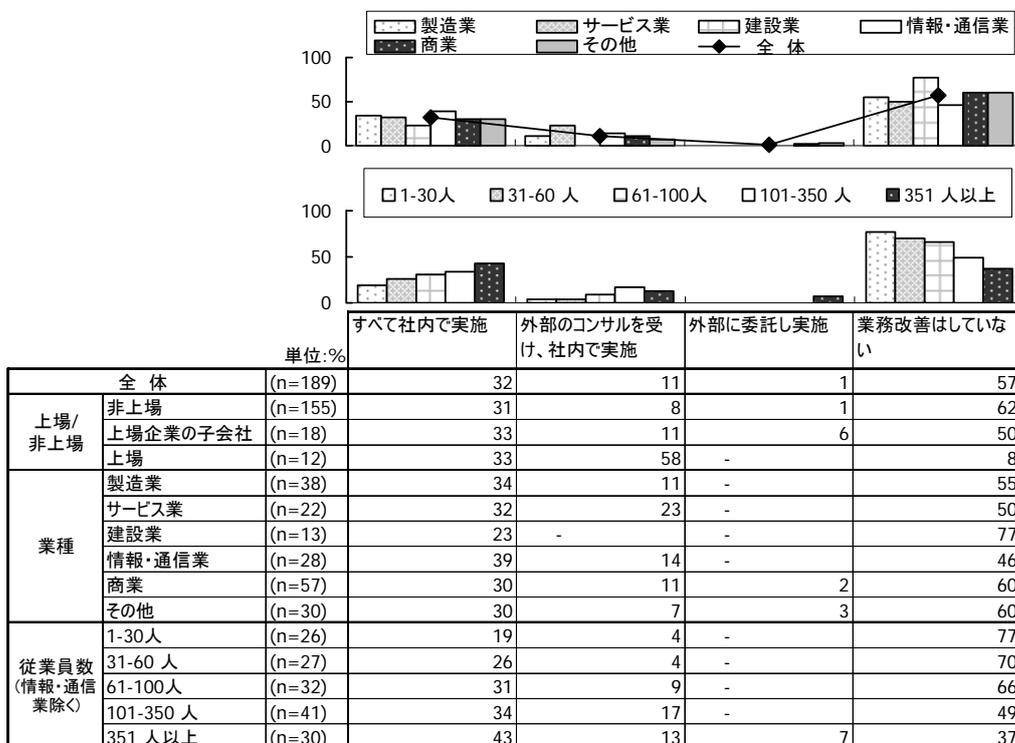
Q47 -3 金融商品取引法対策投資：業務文書化（複数回答可）



Q47-4 金融商品取引法対策投資：業務改善（複数回答可）

- 全体で見ると、『業務改善はしていない』が57%と高くなっている。

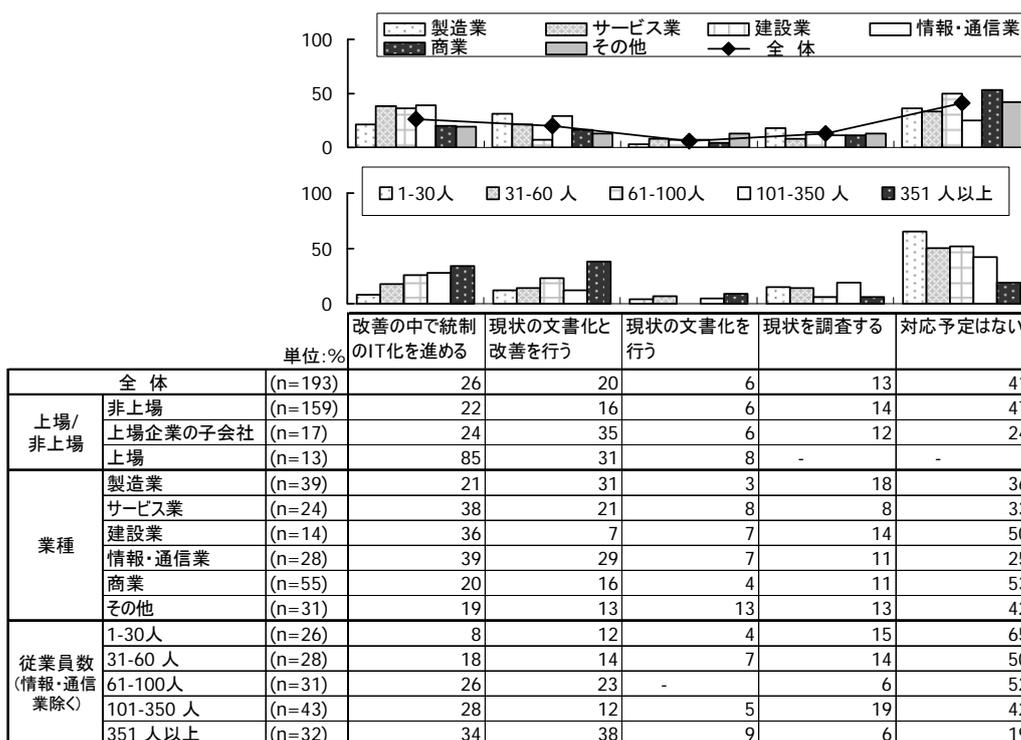
Q47 -4 金融商品取引法対策投資：業務改善（複数回答可）



Q48-1 内部統制：業務処理統制（複数回答可）

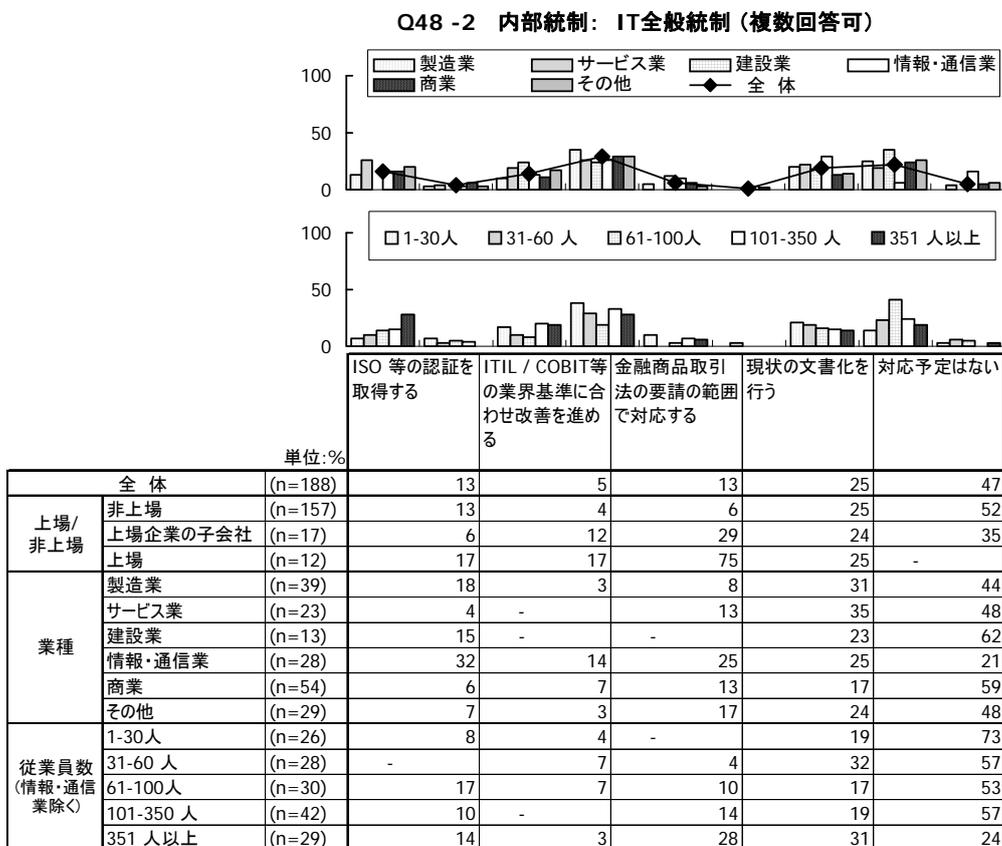
- 全体で見ると、『対応予定はない』が41%と高くなっている。

Q48 -1 内部統制：業務処理統制（複数回答可）



Q48-2 内部統制：IT全般統制（複数回答可）

- ・ 全体で見ると、『対応予定はない』が47%と高くなっている。

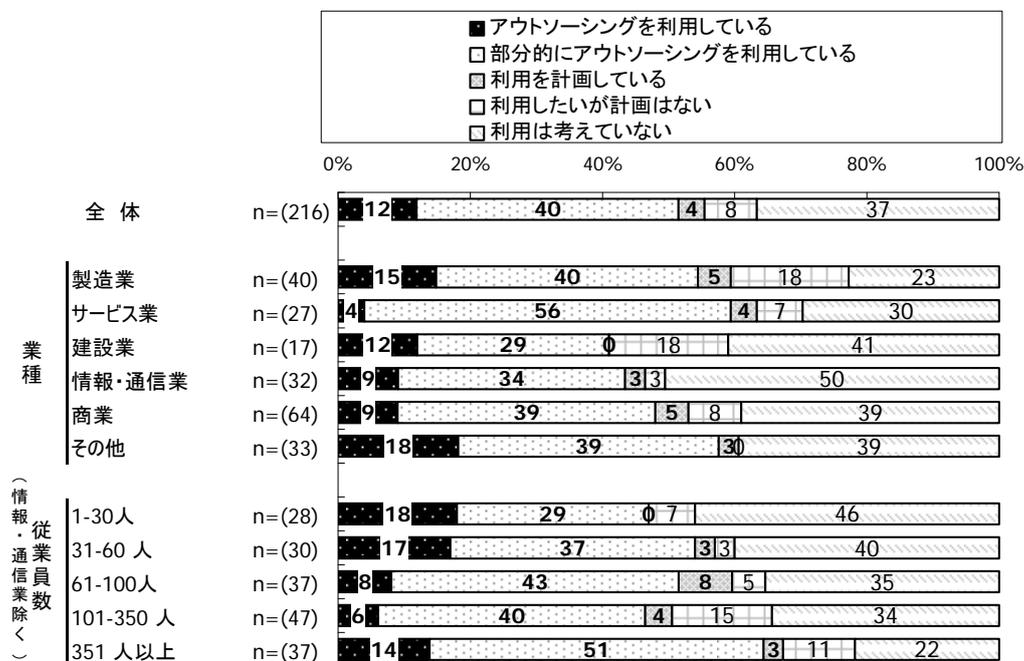


### 4.3 アウトソーシング

#### Q49 ITシステム管理・運用・保守のアウトソーシング

- 全体で見ると、『アウトソーシングを利用している』との回答は12%となっている。

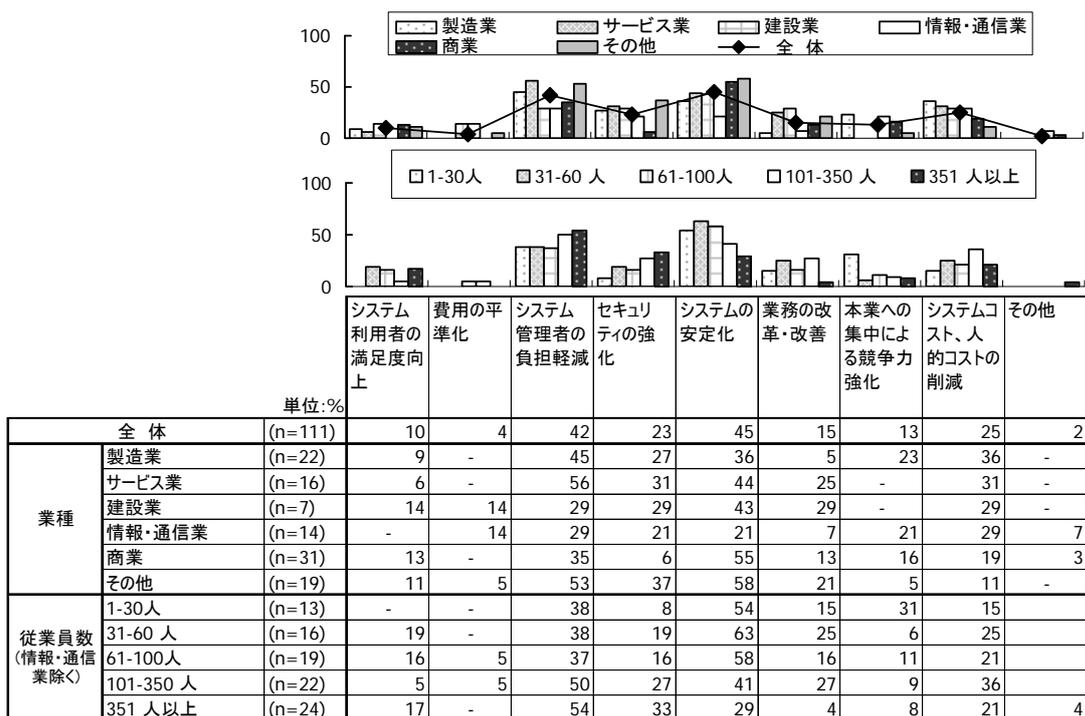
Q49 ITシステム管理・運用・保守のアウトソーシング



#### Q50 アウトソーシング導入時に最も期待したこと(複数回答可)

- 全体で見ると、『システムの安定化』が45%と最も高く、次いで『システム管理者の負担軽減』が42%と高い。

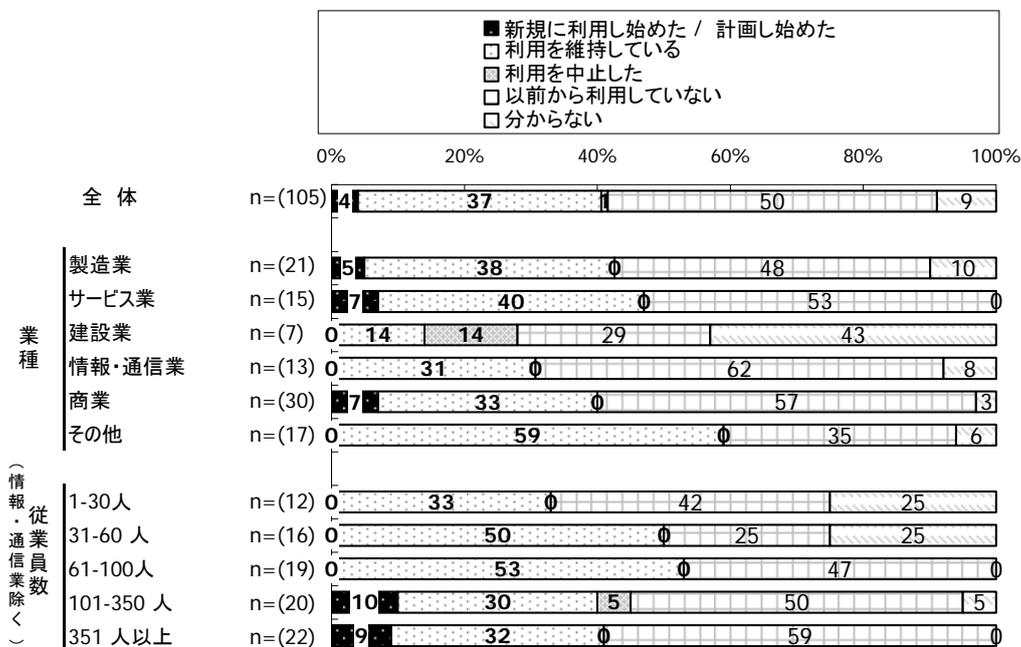
Q50 アウトソーシング導入時に最も期待したこと(複数回答可)



Q51-1 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ヘルプデスク

- ・ 全体で見ると、『利用を維持している』が37%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は4%である。

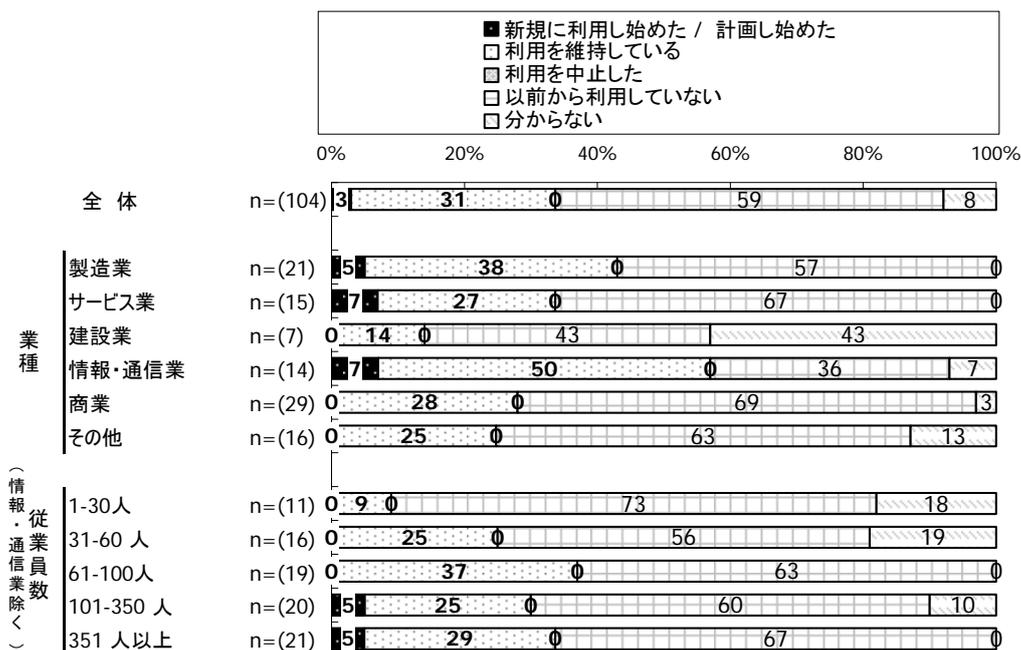
Q51 -1 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ヘルプデスク



Q51-2 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム・オペレーション

- ・ 全体で見ると、『利用を維持している』が31%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は3%である。

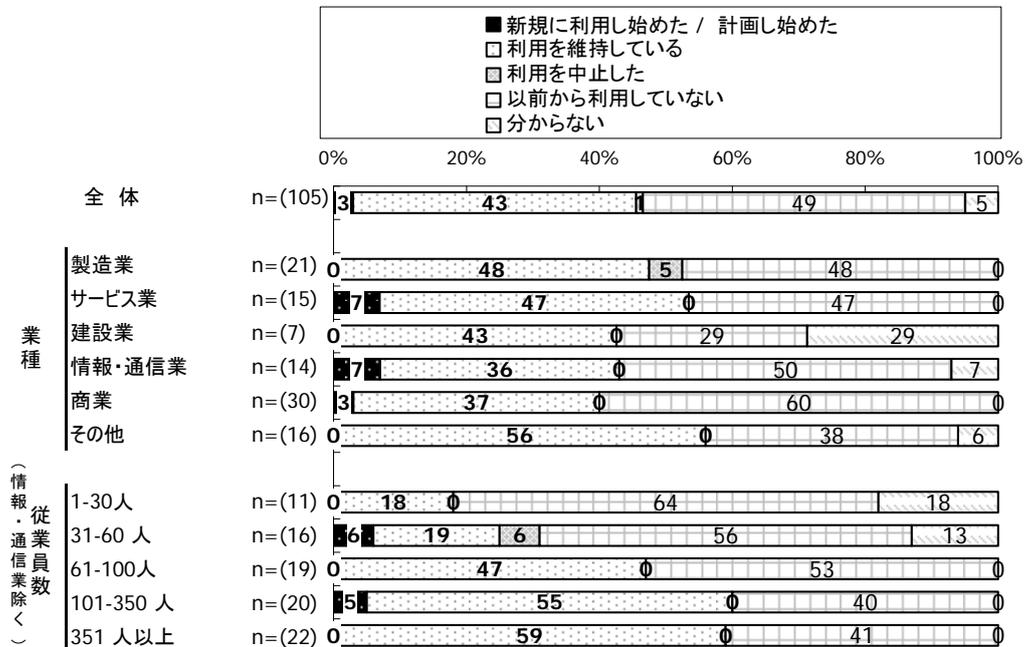
Q51 -2 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム・オペレーション



Q51-3 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム監視

- 全体で見ると、『利用を維持している』が43%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は3%である。

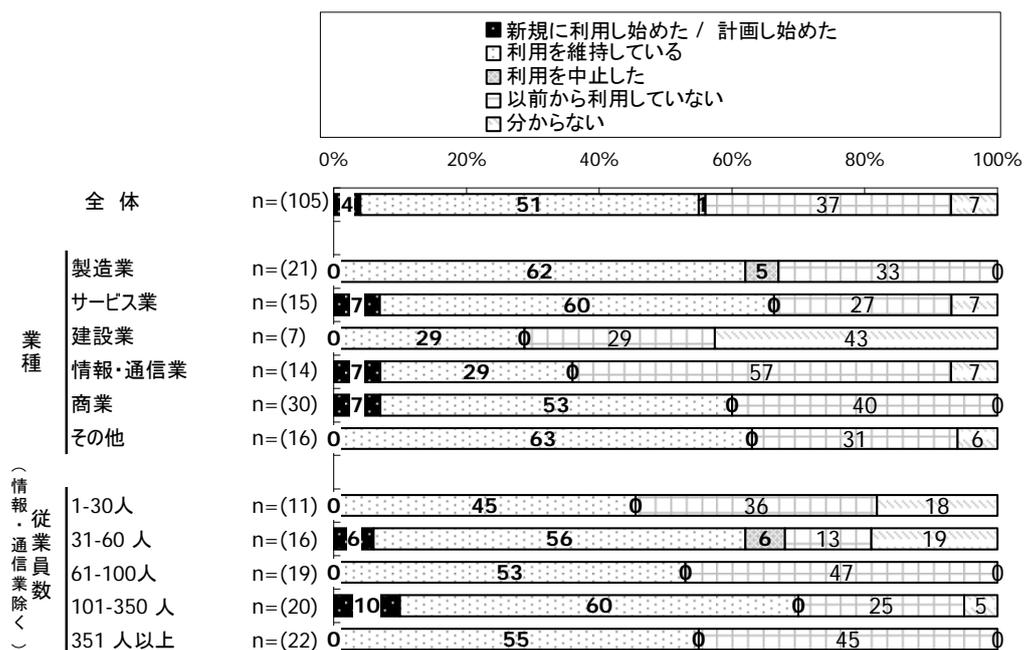
Q51 - 3 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム監視



Q51-4 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム運用・支援

- 全体で見ると、『利用を維持している』が51%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は4%である。

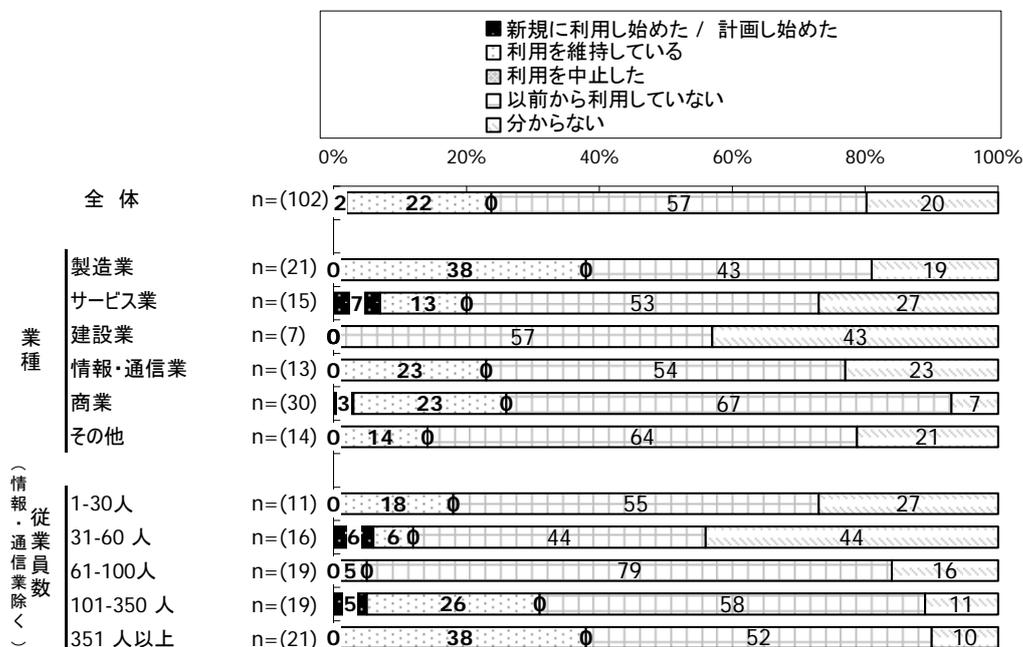
Q51 - 4 過去1年間のアウトソーシング利用状況：システム運用・支援



### Q51-5 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ハウジング

- 全体で見ると、『利用を維持している』が22%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は2%である。

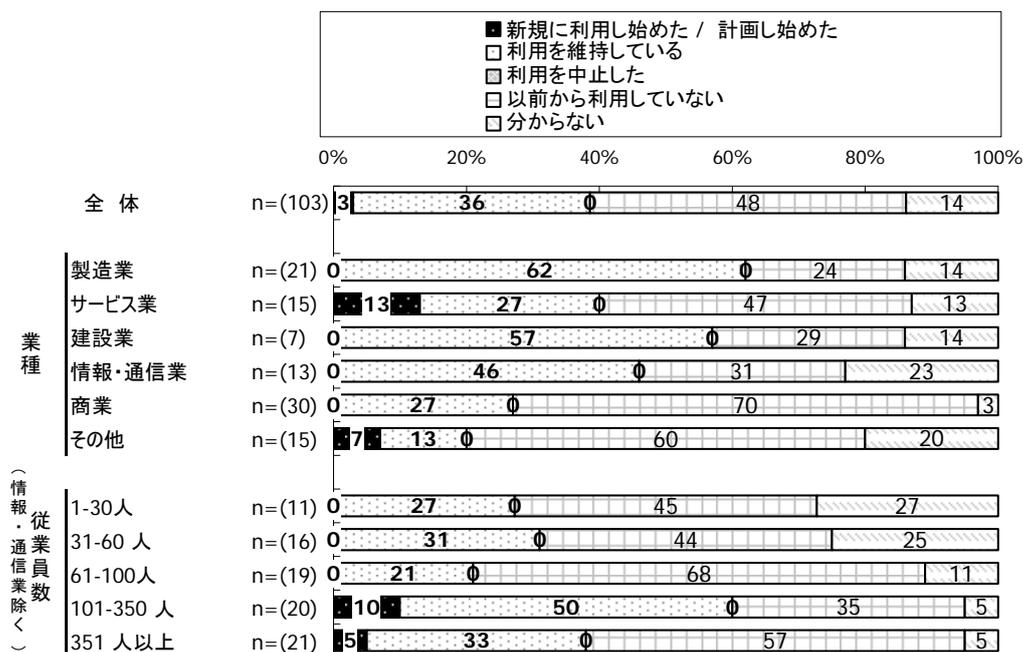
Q51 -5 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ハウジング



### Q51-6 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ホスティング

- 全体で見ると、『利用を維持している』が36%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は3%である。

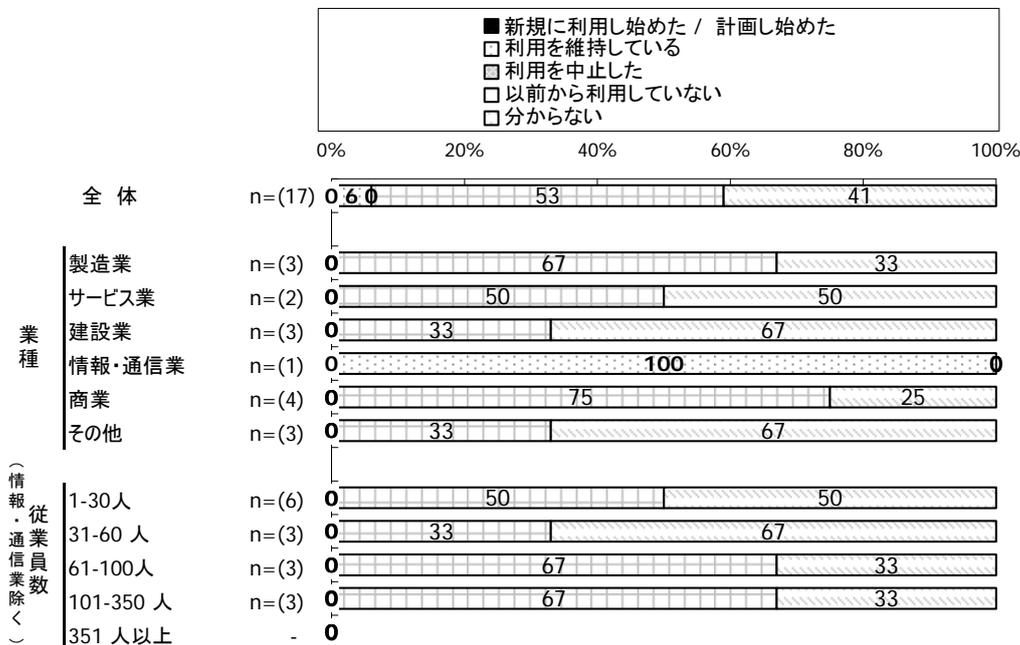
Q51 -6 過去1年間のアウトソーシング利用状況：ホスティング



Q51-7 過去1年間のアウトソーシング利用状況：その他

- 全体で見ると、『利用を維持している』が6%で、『新規に利用し始めた / 計画し始めた』は0%である。

Q51 - 7 過去1年間のアウトソーシング利用状況：その他



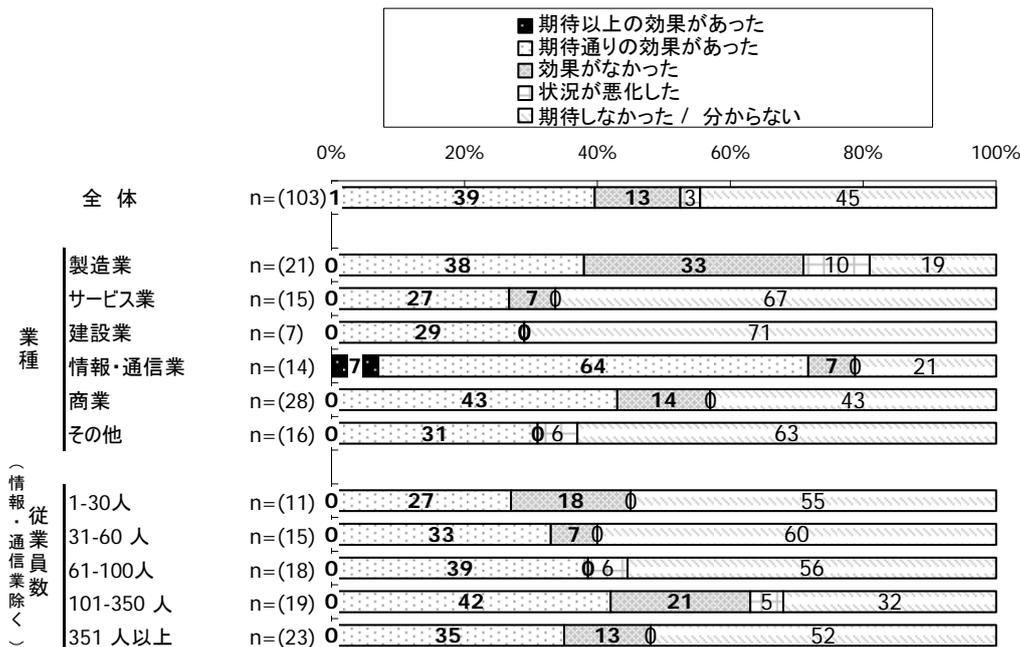
その他回答

SEの支援。

Q52-1 アウトソーシングの効果：コスト削減

- 全体で見ると、『期待しなかった / 分からない』が45%で最も高く、次いで『期待通りの効果があった』が39%と高い。

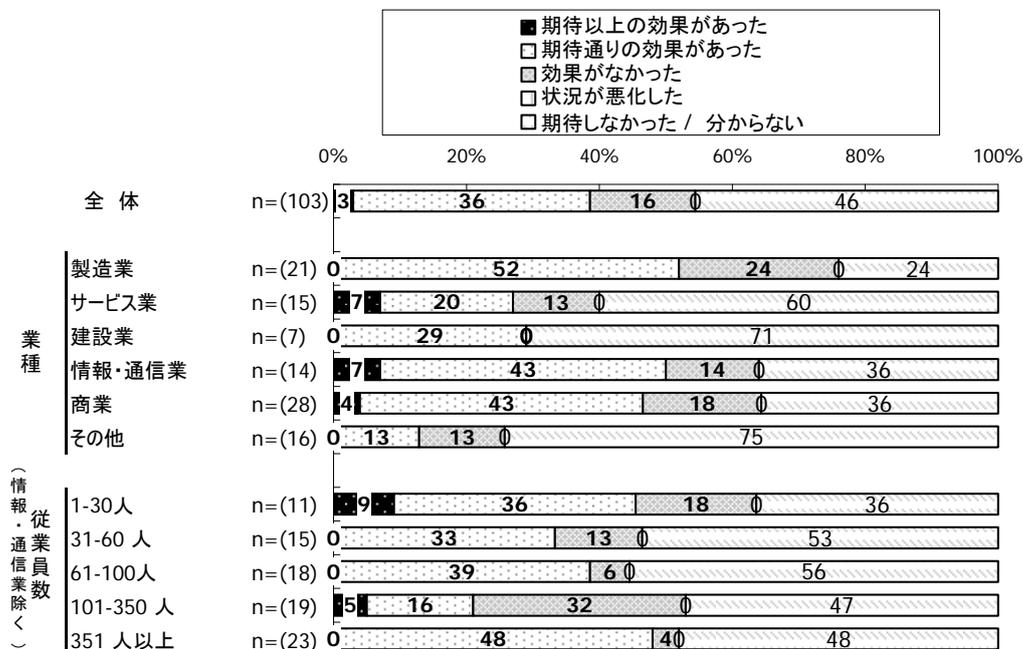
Q52 - 1 アウトソーシングの効果：コスト削減



### Q52-2 アウトソーシングの効果：競争力強化(本業への集中)

- 全体で見ると、『期待しなかった / 分からない』が 46%で最も高く、次いで『期待通りの効果があった』が 36%と高い。

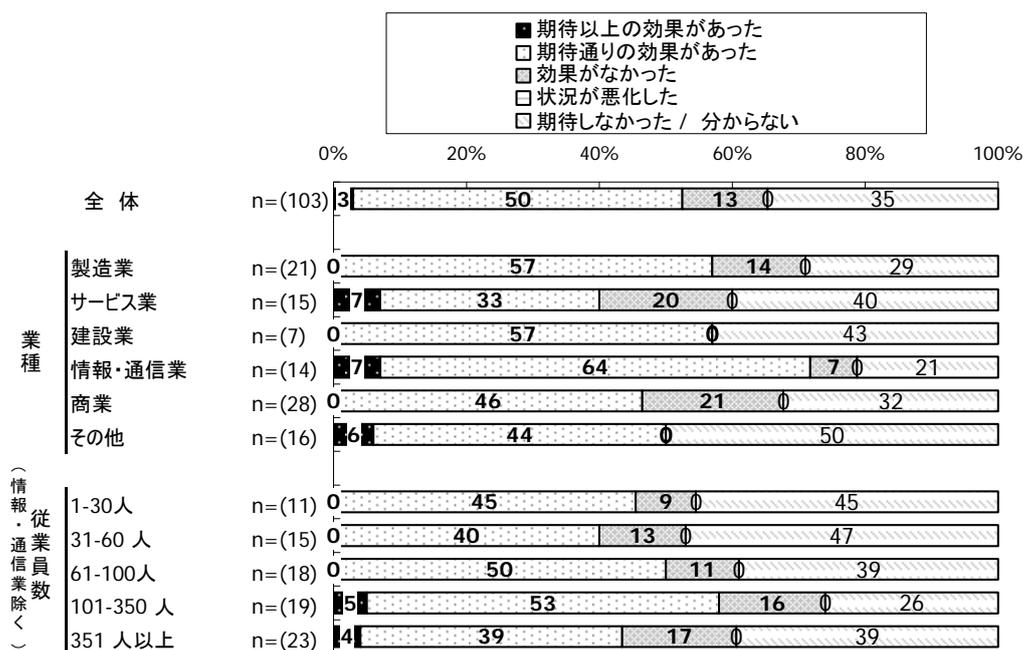
Q52 -2 アウトソーシングの効果：競争力強化(本業への集中)



### Q52-3 アウトソーシングの効果：品質向上(業務の改善)

- 全体で見ると、『期待通りの効果があった』が 50%で最も高く、次いで『期待しなかった / 分からない』が 35%と高い。

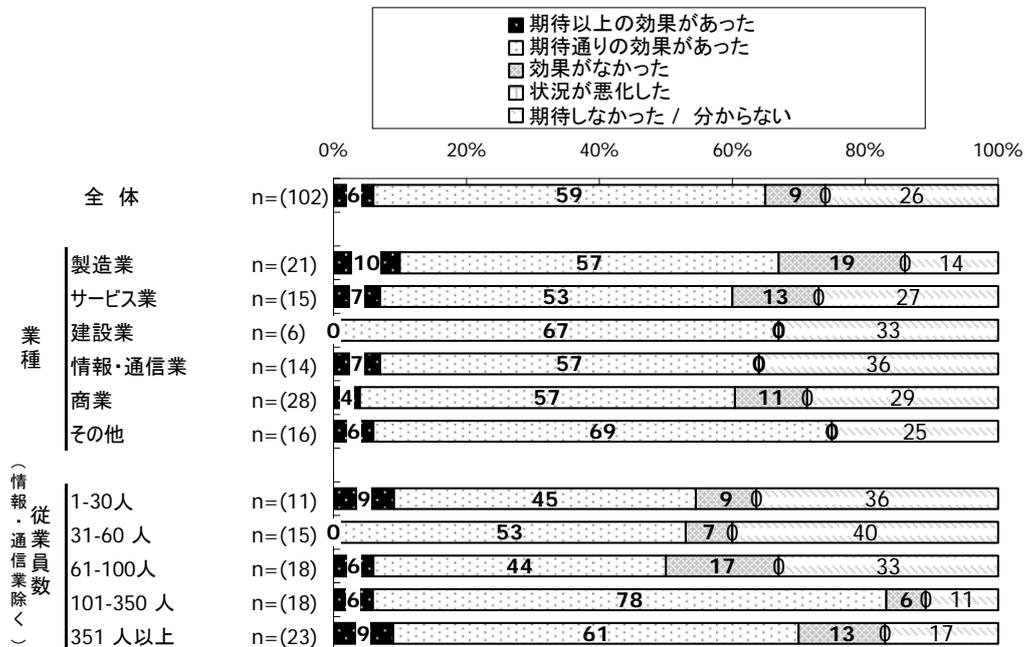
Q52 -3 アウトソーシングの効果：品質向上(業務の改善)



Q52-4 アウトソーシングの効果：品質向上(システムの安定化)

- 全体で見ると、『期待通りの効果があった』が 59%で最も高く、次いで『期待しなかった / 分からない』が 26%と高い。

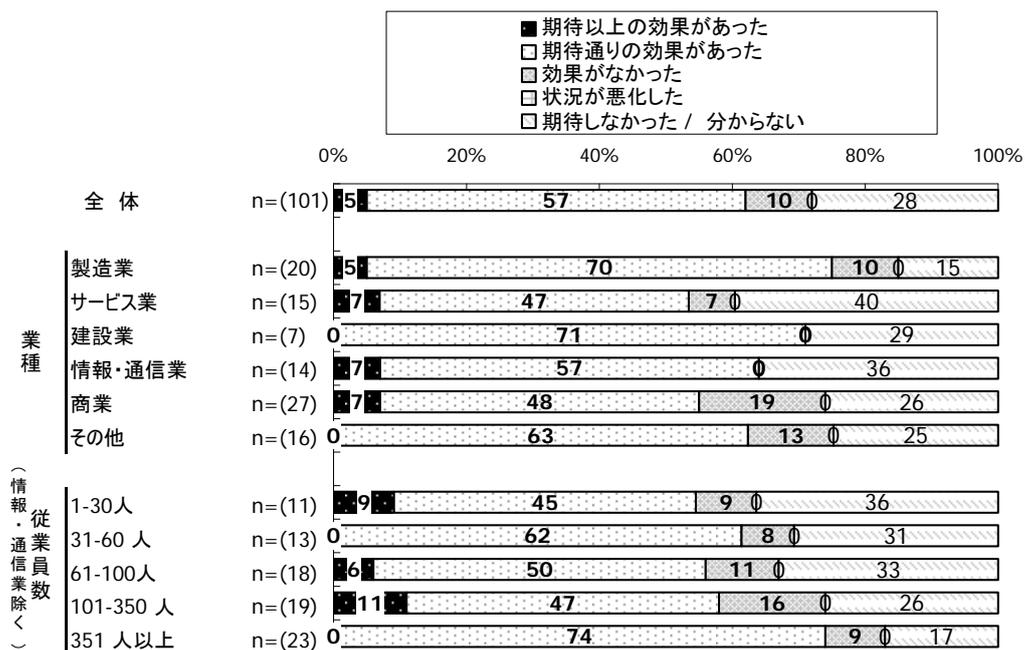
Q52 -4 アウトソーシングの効果：品質向上(システムの安定化)



Q52-5 アウトソーシングの効果：セキュリティ向上

- 全体で見ると、『期待通りの効果があった』が 57%で最も高く、次いで『期待しなかった / 分からない』が 28%と高い。

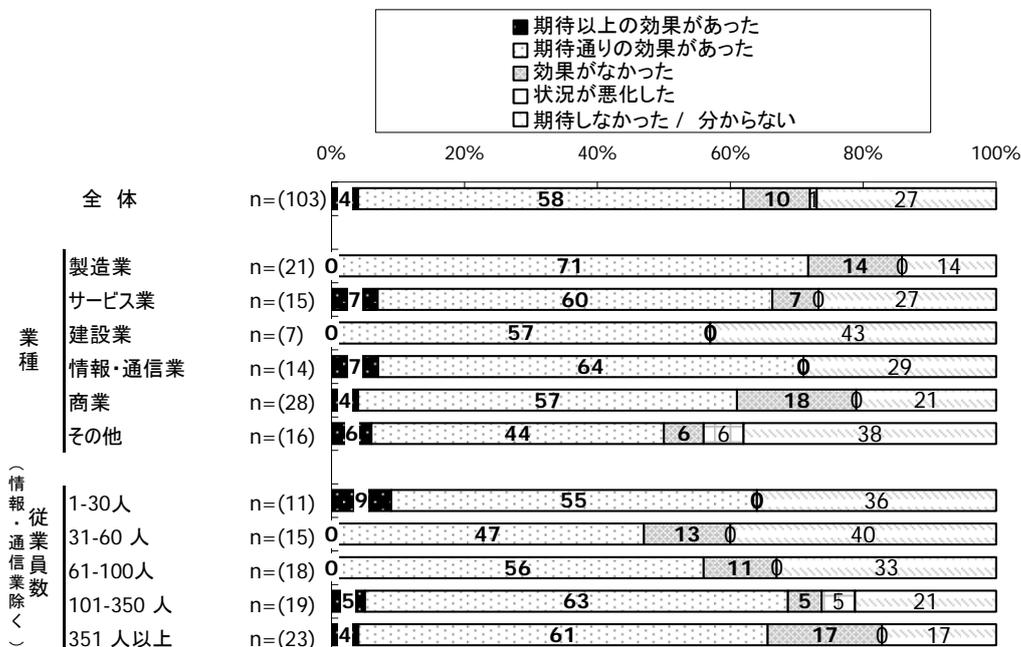
Q52 -5 アウトソーシングの効果：セキュリティ向上



### Q52-6 アウトソーシングの効果： 負荷軽減(IT 管理)

- 全体で見ると、『期待通りの効果があった』が 58%で最も高く、次いで『期待しなかった / 分からない』が 27%と高い。

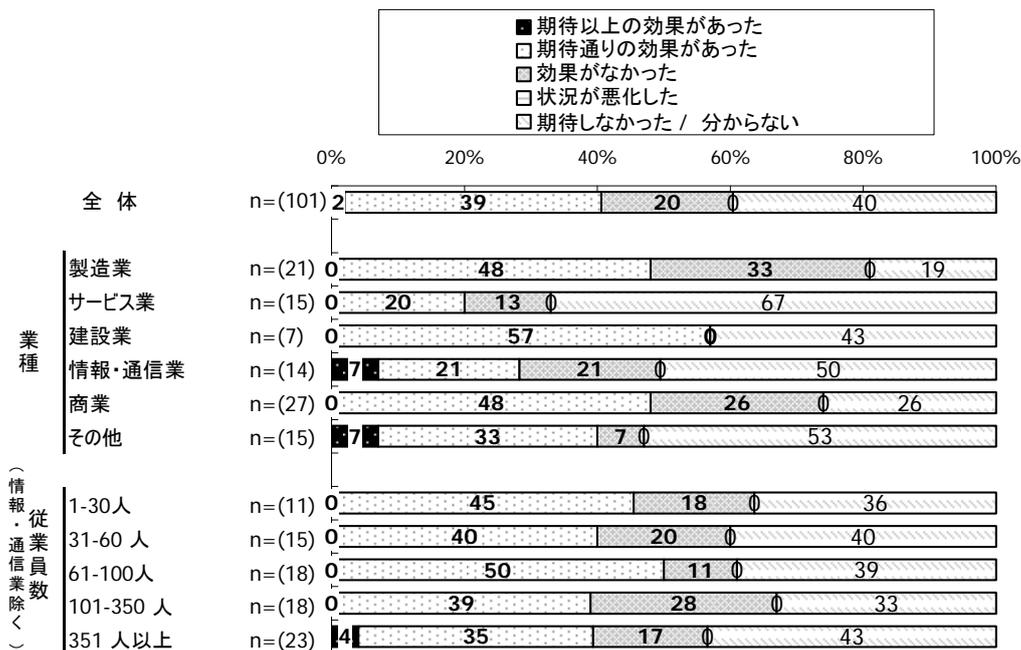
#### Q52 -6 アウトソーシングの効果： 負荷軽減(IT管理)



### Q52-7 アウトソーシングの効果： 利用者満足度向上

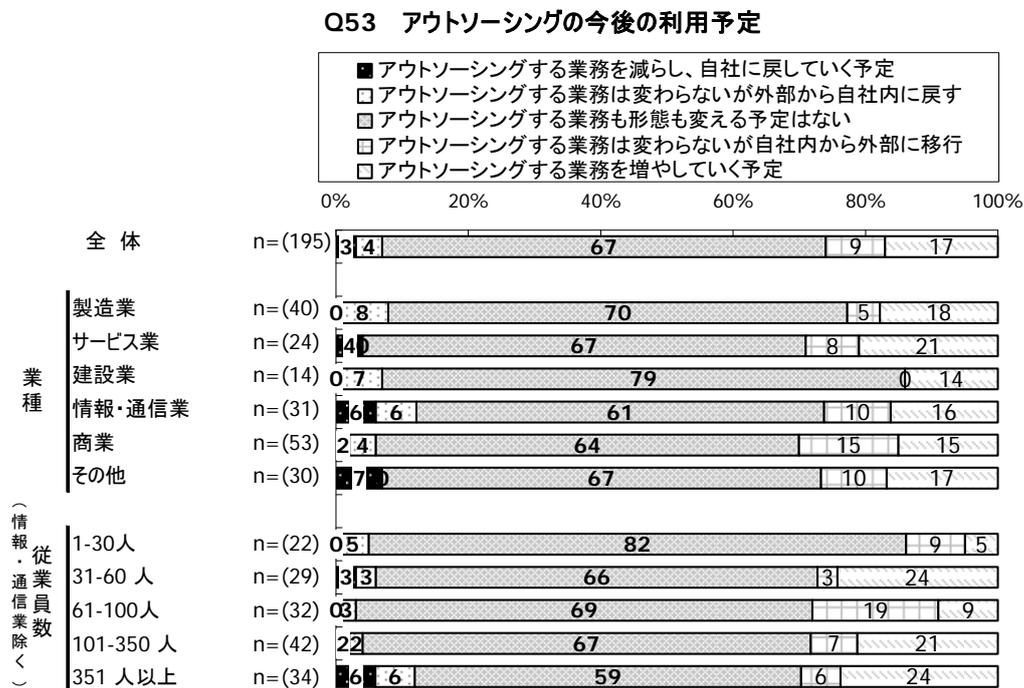
- 全体で見ると、『期待しなかった / 分からない』が 40%で最も高く、次いで『期待通りの効果があった』が 39%と高い。

#### Q52 -7 アウトソーシングの効果： 利用者満足度向上



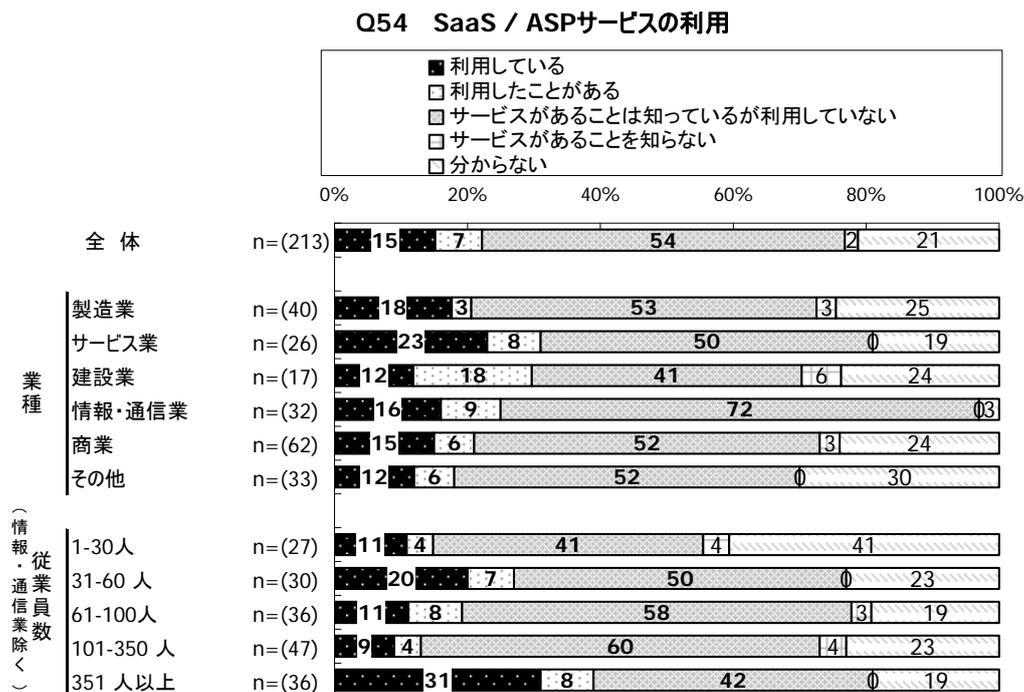
Q53 アウトソーシングの今後の利用予定

- ・ 全体で見ると、『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 67%と最も高い。



Q54 SaaS / ASP サービスの利用

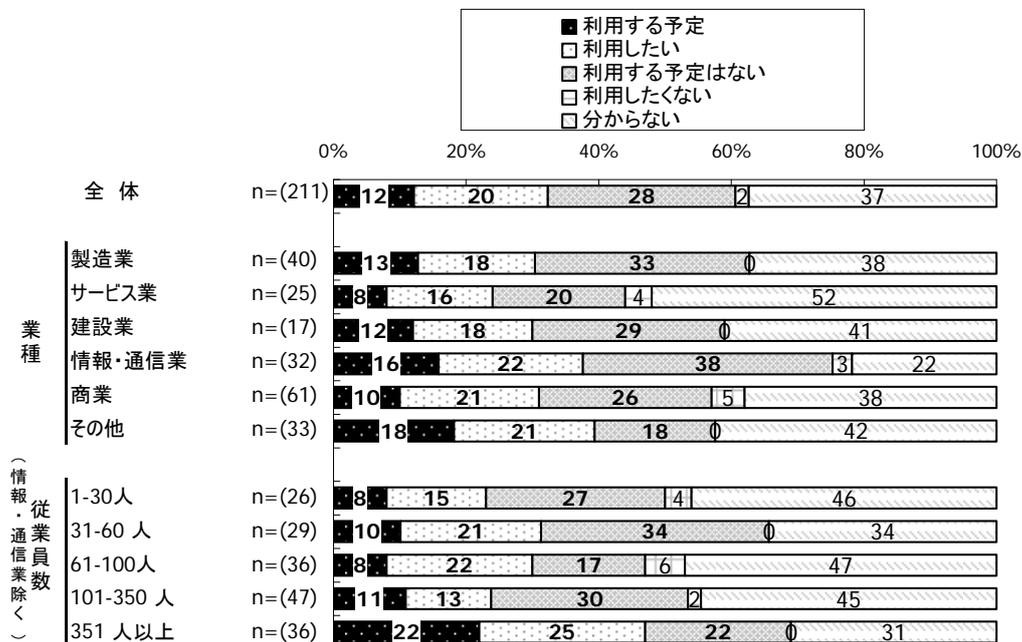
- ・ 全体で見ると、『サービスがあることは知っているが利用していない』が 54%と最も高い。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『利用している』割合が 31%と比較的高くなっている。



Q55 SaaS / ASP サービスの今後の利用予定

- ・ 全体で見ると、『分からない』が37%と最も高い。『利用する予定』は12%となっている。

Q55 SaaS / ASPサービスの今後の利用予定





### F3 業種

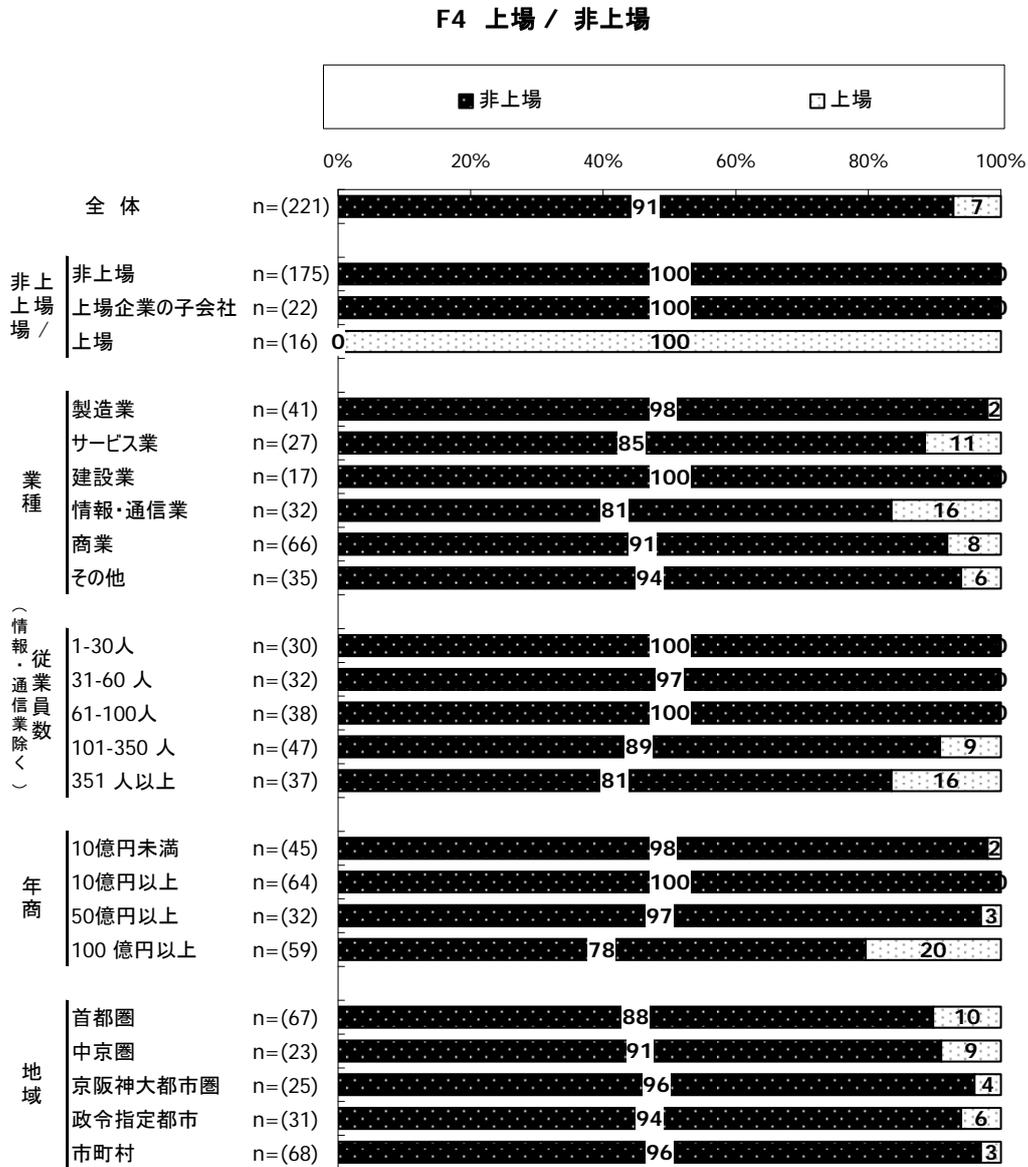
- ・ 全体で見ると、『商業』が30%と最も高く、次いで『製造業』が19%と高い。

#### F3 業種

	全 体	農 林 ・ 水 産 ・ 鉱 業	建 設	製 造	金 融 ・ 保 険	不 動 産	商 業	運 輸 ・ 倉 庫	電 力 ・ ガ ス	情 報 ・ 通 信	情 報 処 理	サ ー ビ ス	そ の 他	不 明
全 体	(n=221)	3	8	19	1	1	30	5	0	5	10	12	6	1
非上場	(n=175)	2	10	21	1	1	30	5	1	3	9	11	6	1
上場企業の子会社	(n=22)	5	-	9	-	5	36	5	-	5	14	18	5	-
上場	(n=16)	-	-	6	6	-	31	6	-	19	13	19	-	-
製造業	(n=41)	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
サービス業	(n=27)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-
建設業	(n=17)	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
情報・通信業	(n=32)	-	-	-	-	-	-	-	-	31	69	-	-	-
商業	(n=66)	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-
その他	(n=35)	17	-	-	6	6	-	31	3	-	-	-	37	-
1-30人	(n=30)	7	10	27	-	-	33	7	-	-	-	10	3	3
31-60人	(n=32)	-	9	22	-	3	34	6	-	-	-	9	13	3
61-100人	(n=38)	5	5	13	-	-	53	5	-	-	-	11	8	-
101-350人	(n=47)	2	13	21	2	-	36	2	-	-	-	17	4	2
351人以上	(n=37)	3	5	27	3	3	19	11	-	-	-	22	8	-
10億円未満	(n=45)	2	7	24	-	-	11	7	-	7	13	16	11	2
10億円以上	(n=64)	2	9	20	-	-	36	3	-	3	13	8	6	-
50億円以上	(n=32)	3	9	19	-	-	44	3	-	-	9	13	-	-
100億円以上	(n=59)	5	7	17	2	3	27	7	2	7	8	12	2	2
首都圏	(n=67)	3	-	19	-	1	25	4	-	9	7	21	6	3
中京圏	(n=23)	-	4	30	-	-	26	4	-	9	13	9	4	-
京阪神大都市圏	(n=25)	-	12	36	-	-	28	8	-	-	4	8	4	-
政令指定都市	(n=31)	-	19	13	-	-	32	10	-	3	10	6	6	-
市町村	(n=68)	6	10	12	1	1	35	3	1	1	13	7	7	-

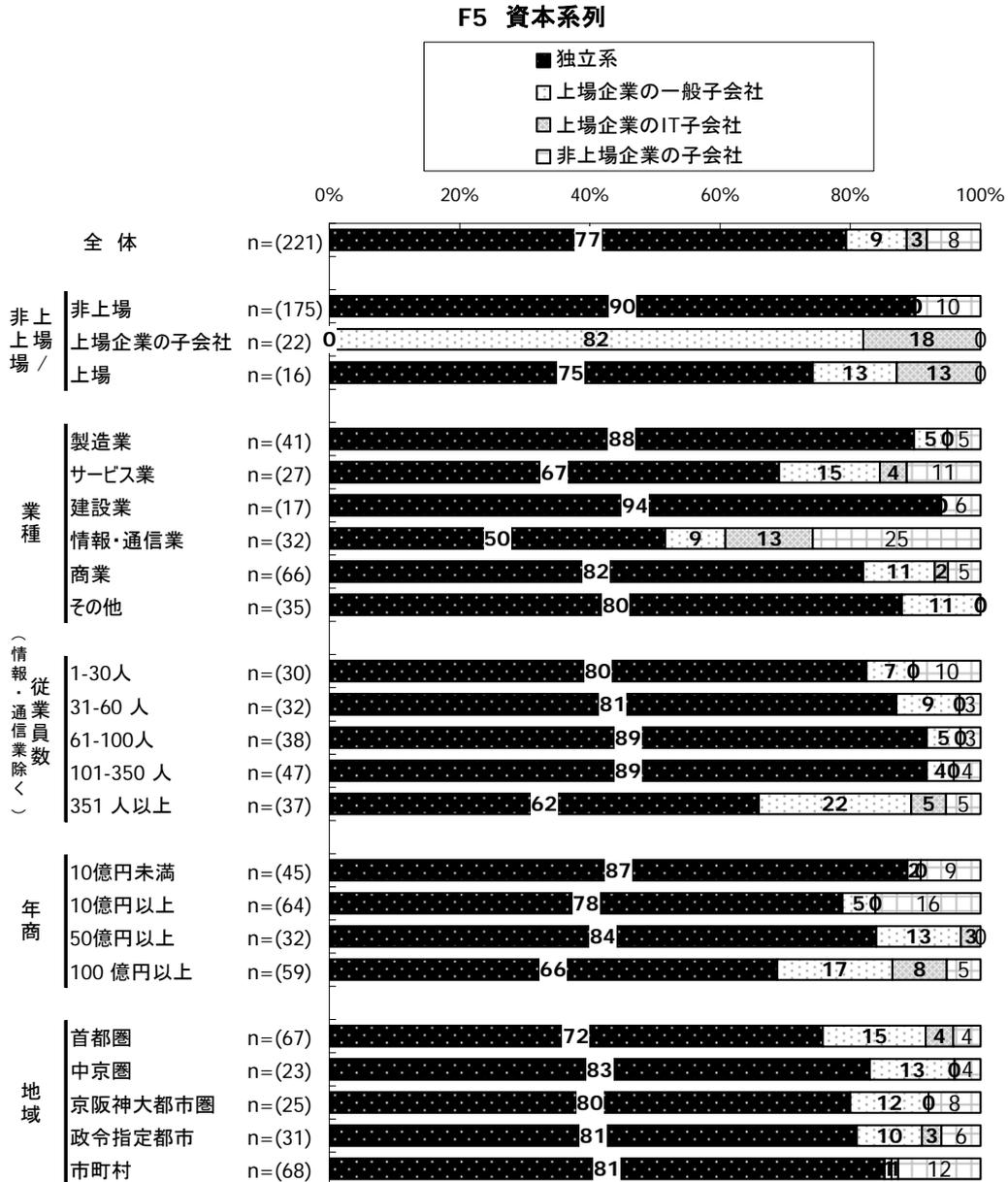
F4 上場 / 非上場

- ・ 91%が『非上場』である。



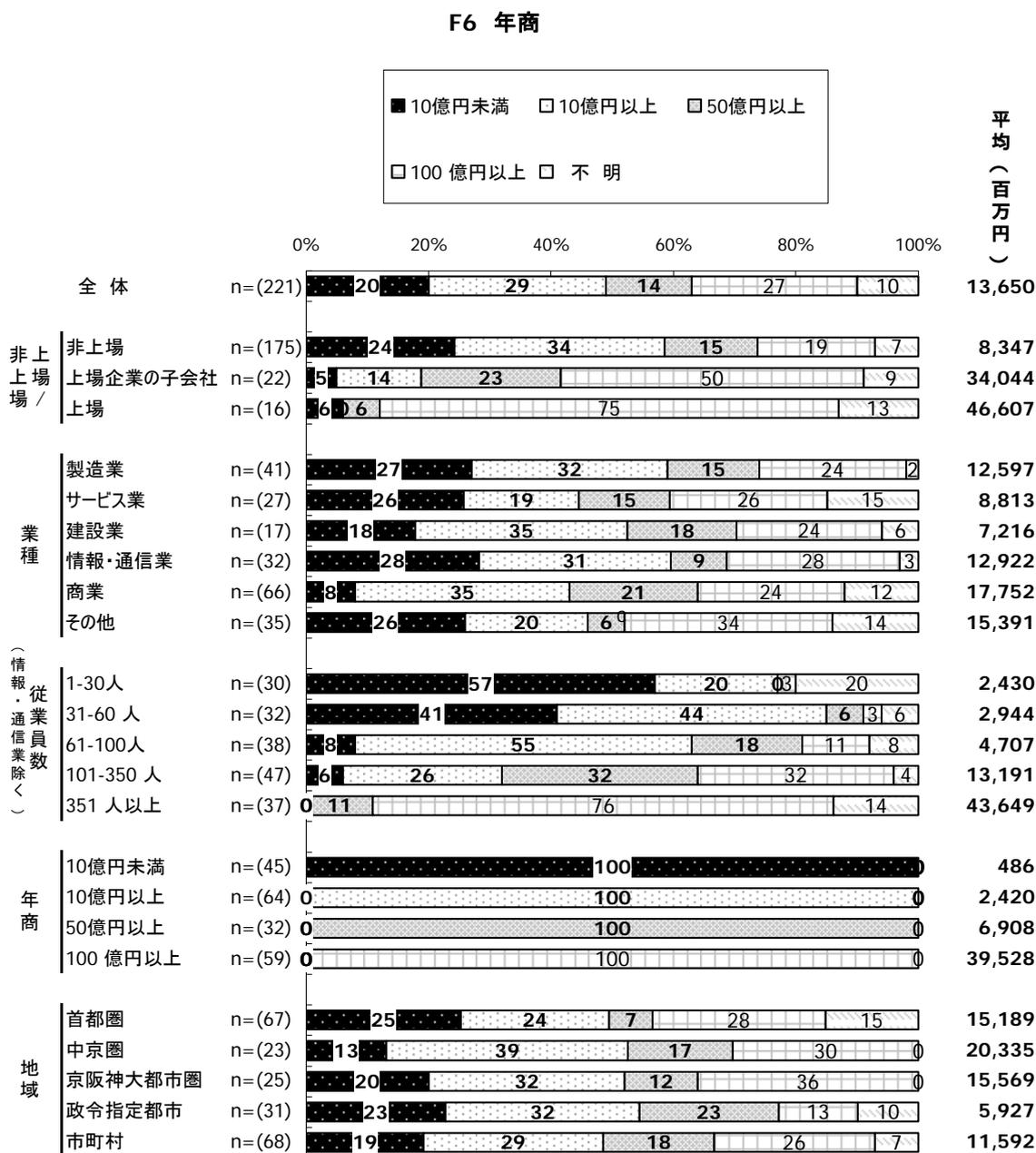
## F5 資本系列

- 77%が『独立系』である。



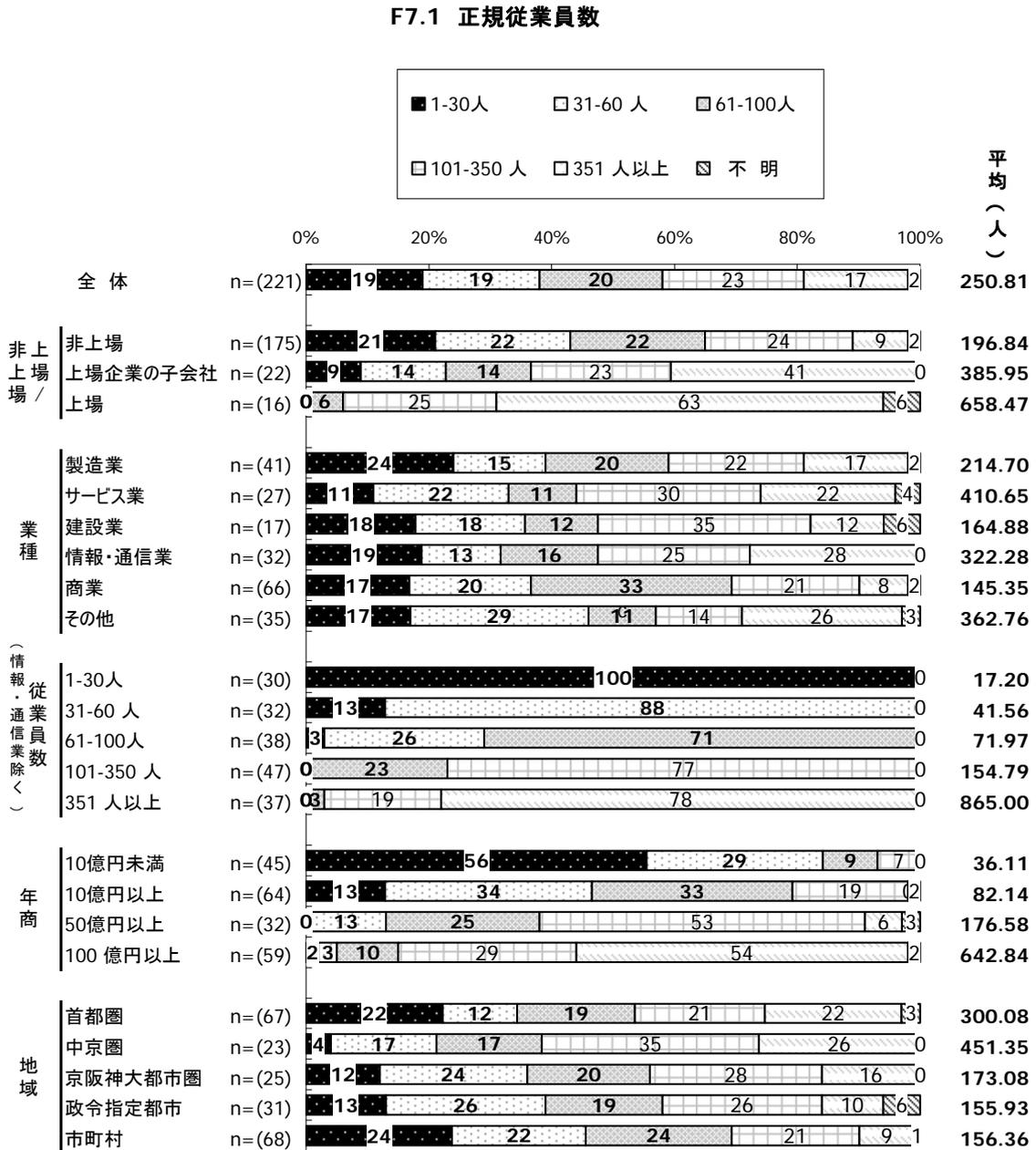
F6 年商

- 全体で見ると、『10億円以上』が29%と最も高く、次いで『100億円以上』が27%と高い。



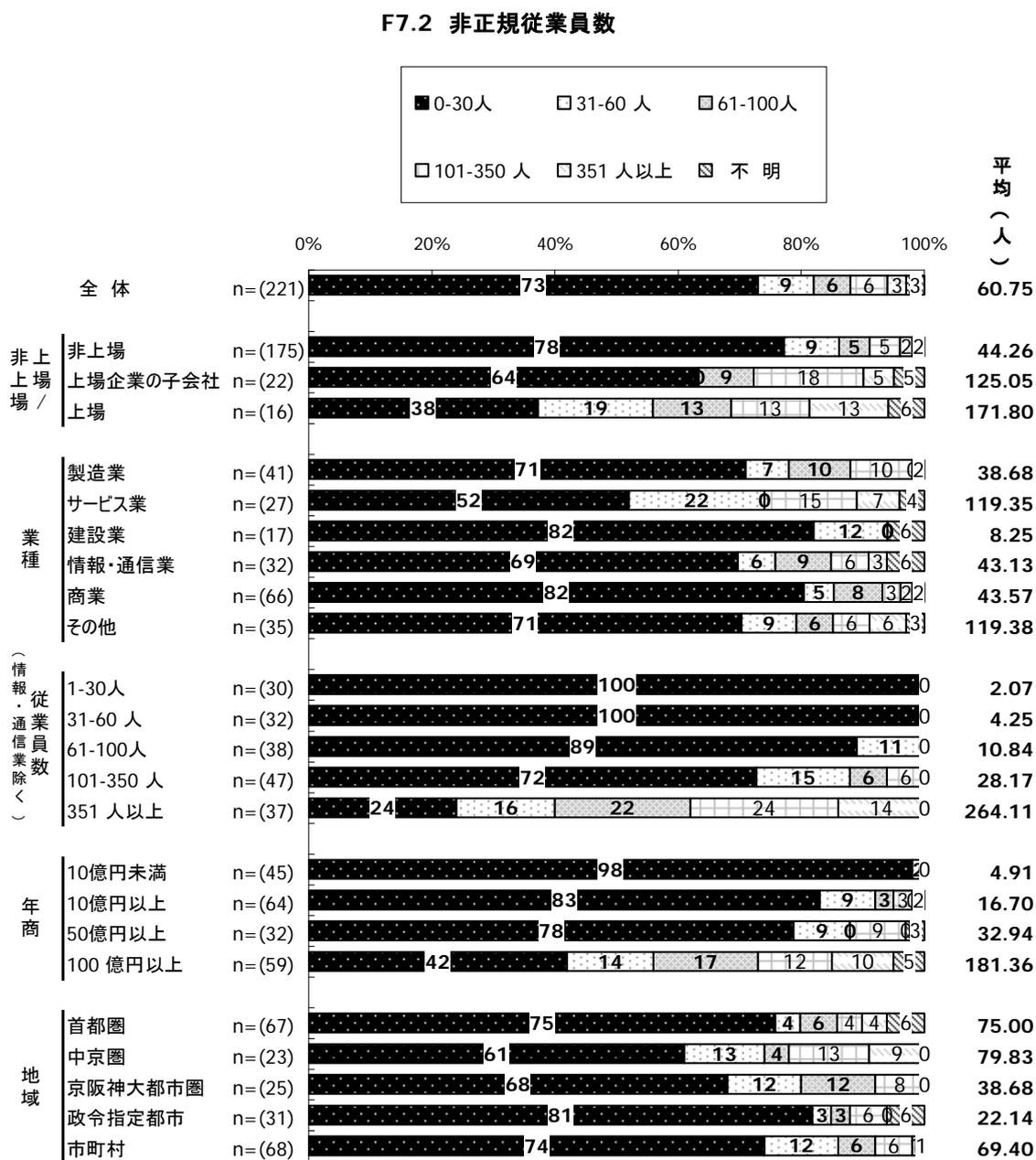
## F7.1 正規従業員数

- 全体で見ると、正規従業員数の平均は 250.81 人となっている。



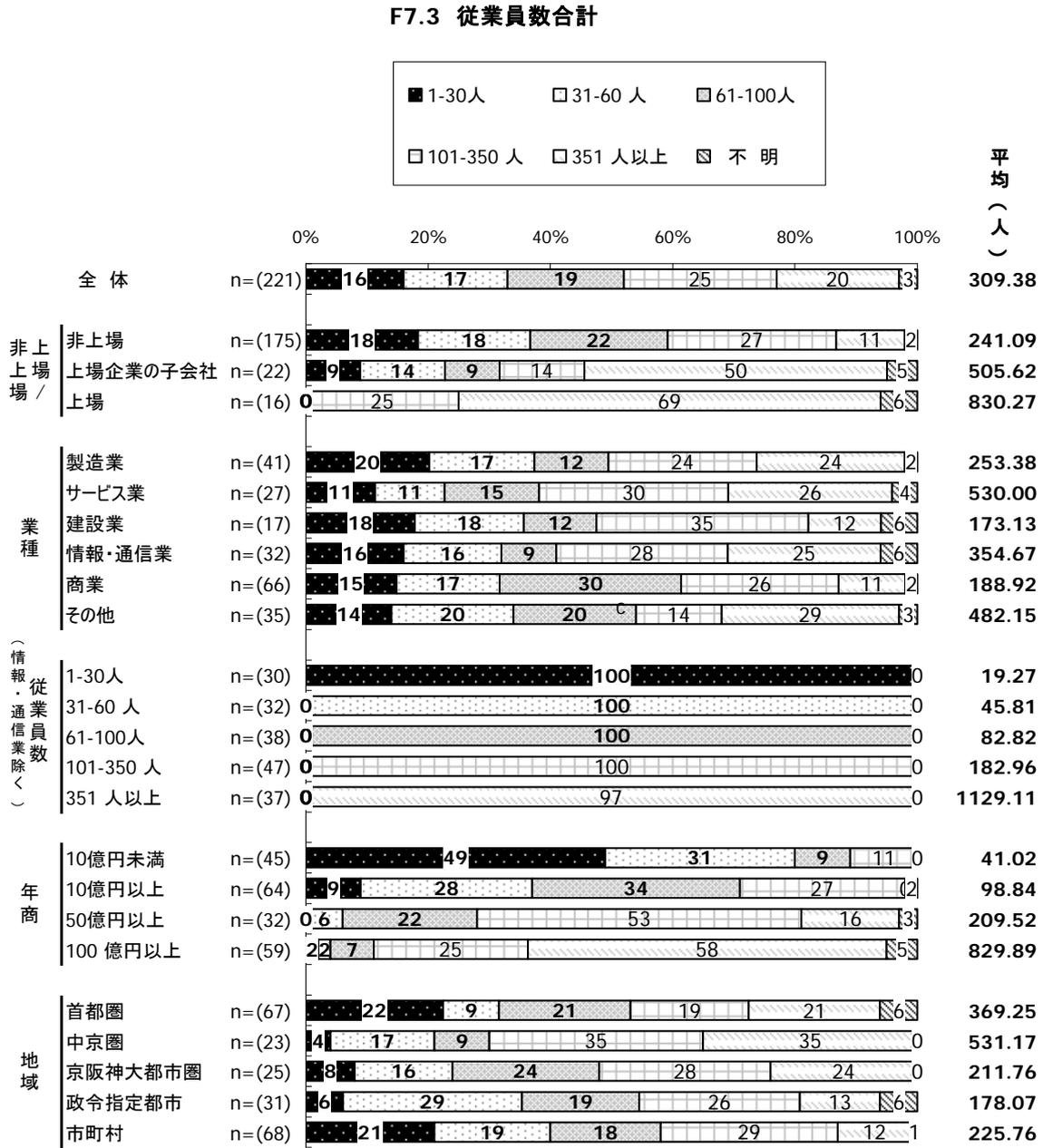
F7.2 非正規従業員数

- 全体で見ると、非正規従業員数の平均は 60.75 人となっている。



### F7.3 従業員数合計

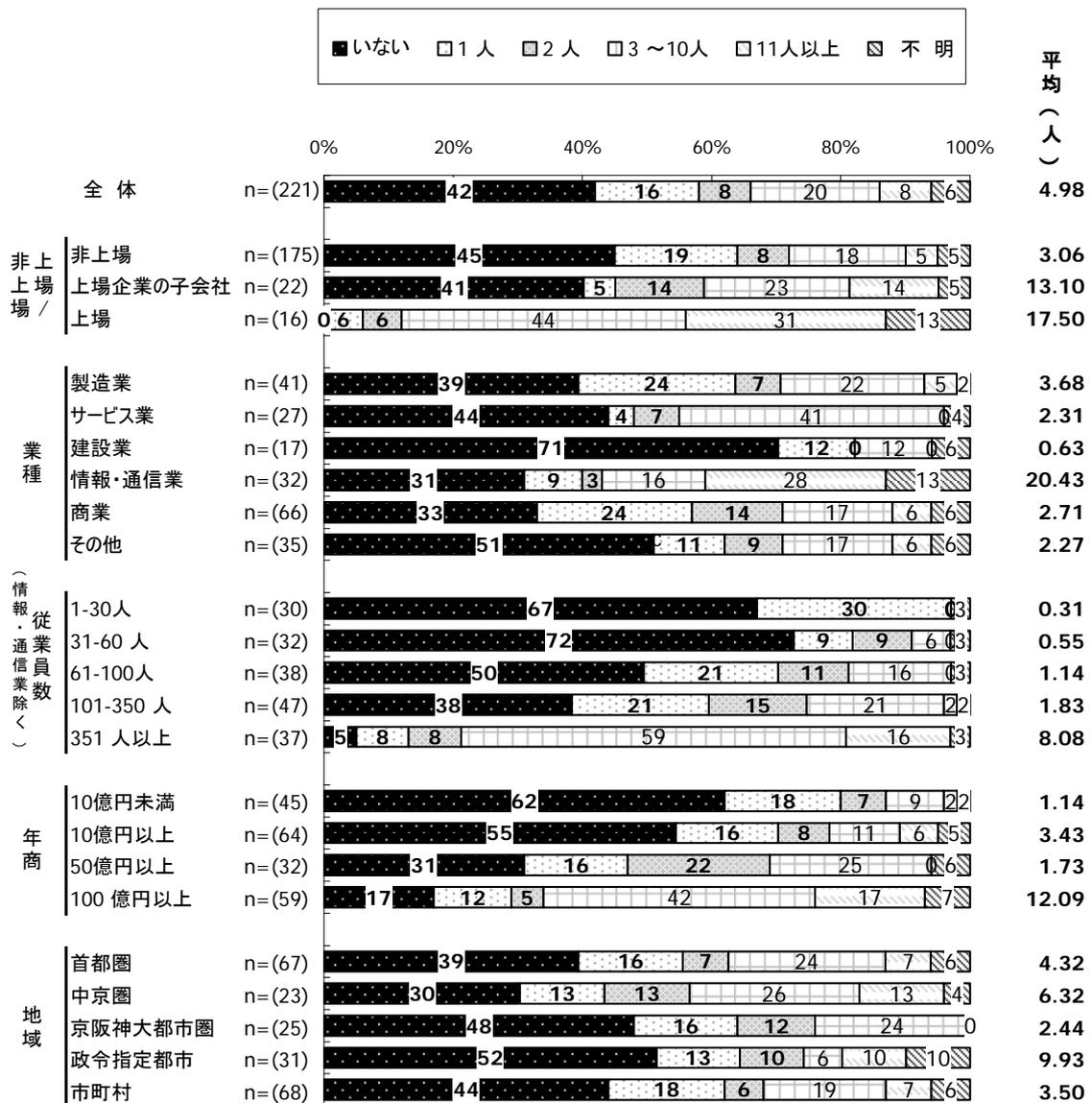
- 全体で見ると、従業員数合計の平均は 309.38 人となっている。



F8.1 情報システム専任担当者数

- ・ 全体で見ると、専任担当者は『いない』との回答が 42%と最も高くなっている。
- ・ 業種別に見ると、「建設業」では『いない』割合が 71%と高くなっている。
- ・ 従業員数別に見ると、「351人以上」で『いない』割合は 5%と非常に低くなっている。

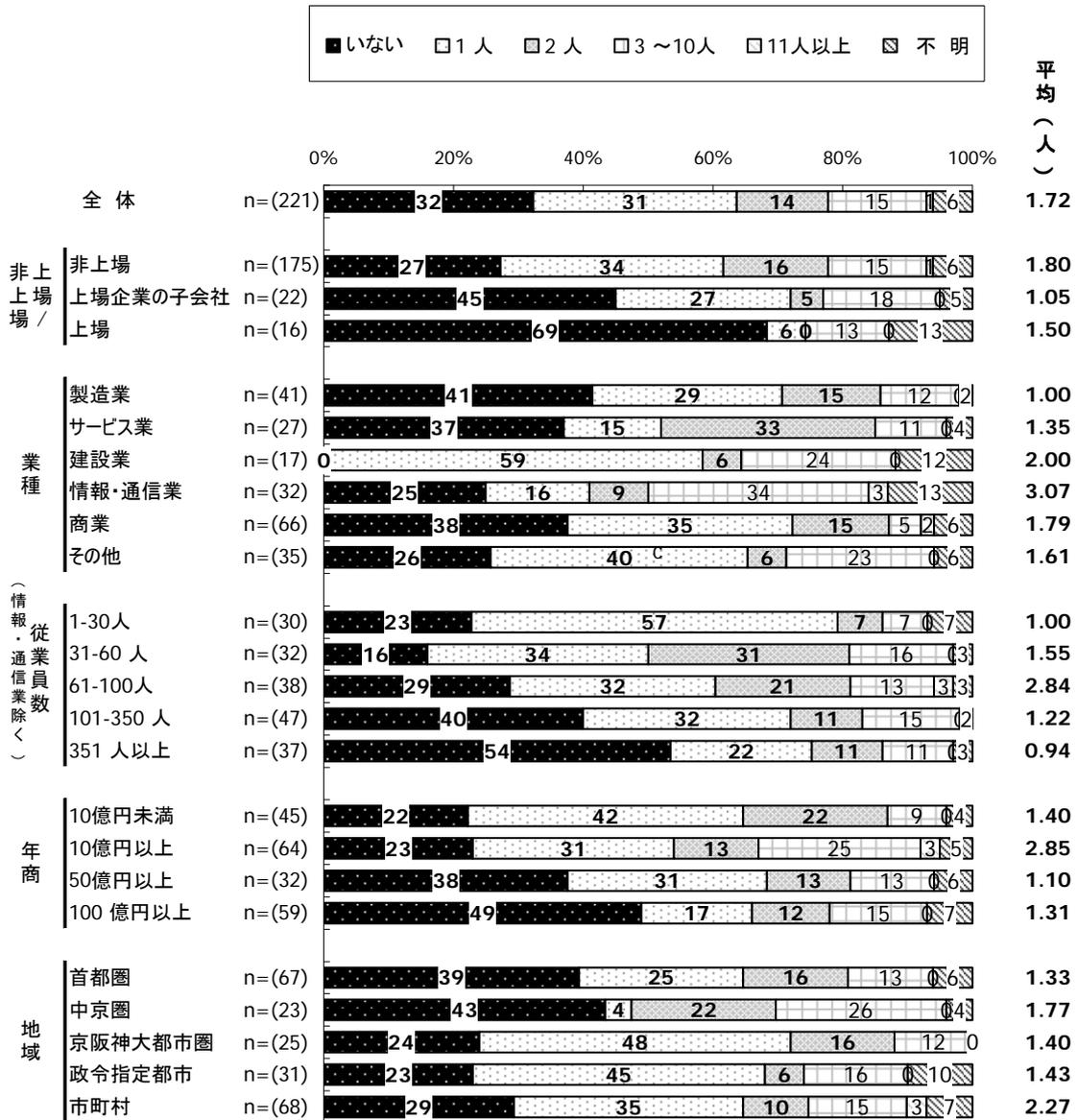
F8.1 情報システム専任担当者数



## F8.2 情報システム兼任担当者数

- 全体で見ると、兼任担当者は『いない』との回答が32%と最も高くなっている。

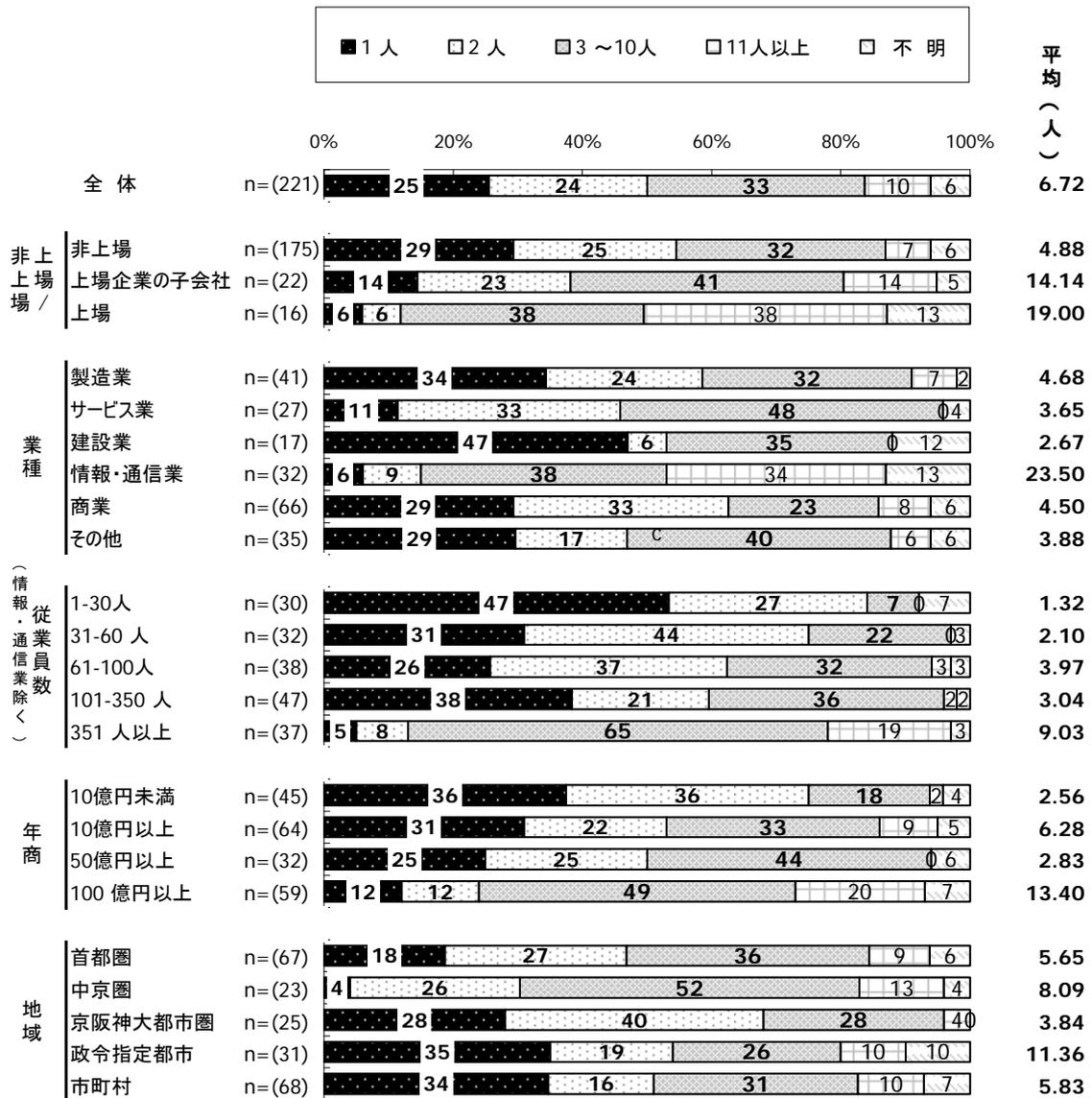
### F8.2 情報システム兼任担当者数



F8.3 情報システム担当者数合計

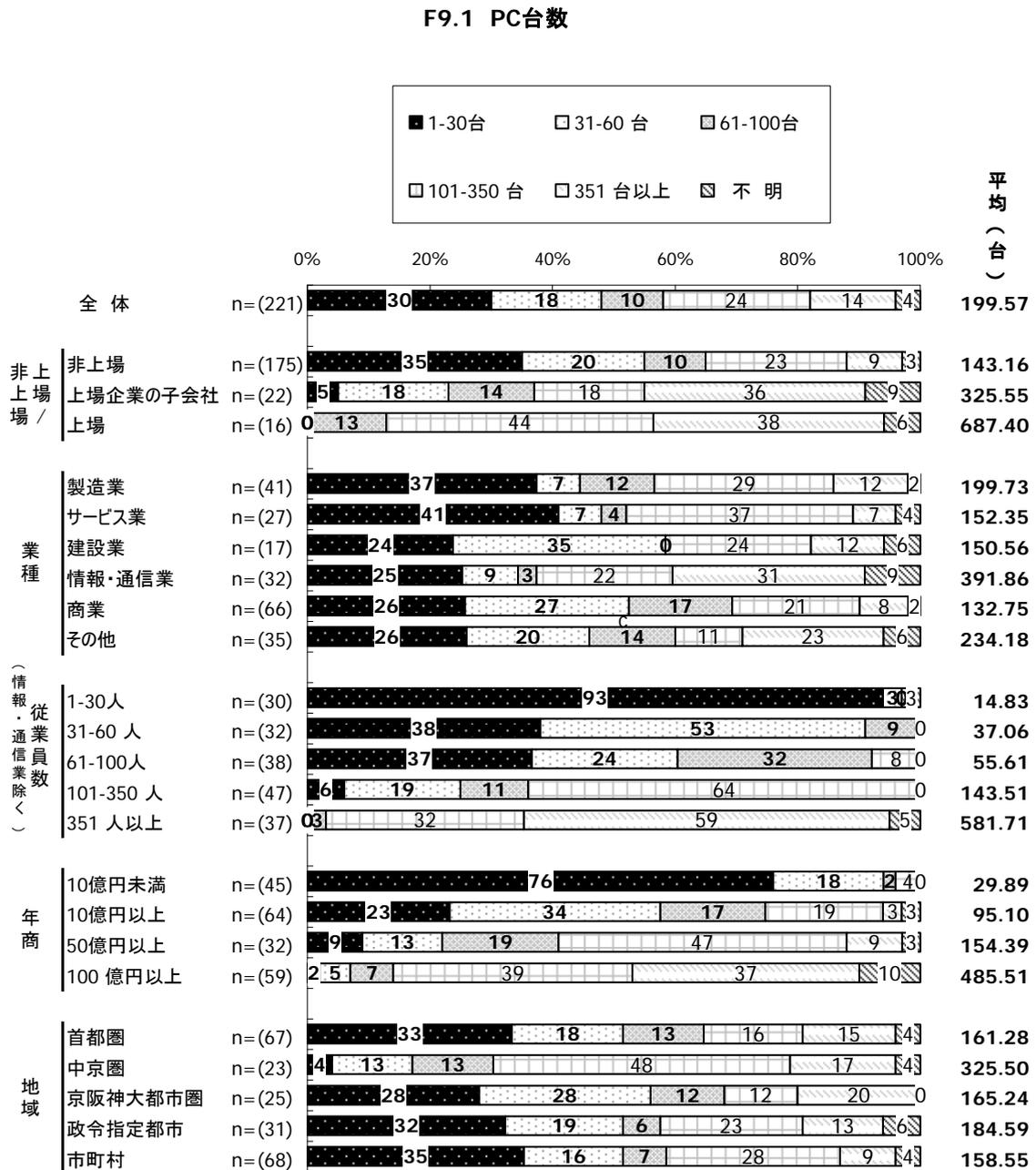
- 全体で見ると、情報システム担当者数合計は 6.72 人となっている。

F8.3 情報システム担当者数合計



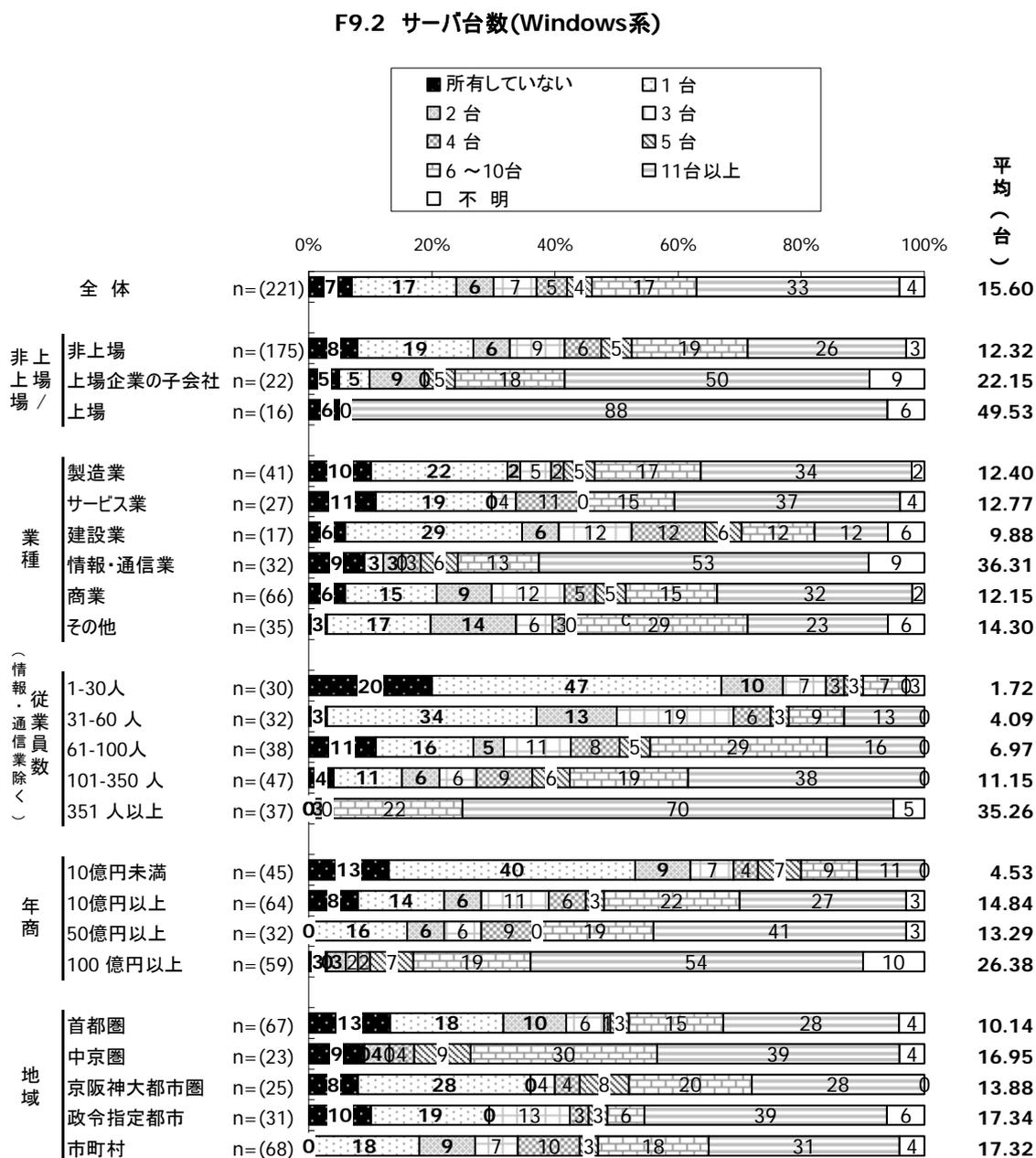
## F9.1 PC 台数

- 全体で見ると、PC 台数の平均は 199.57 台となっている。



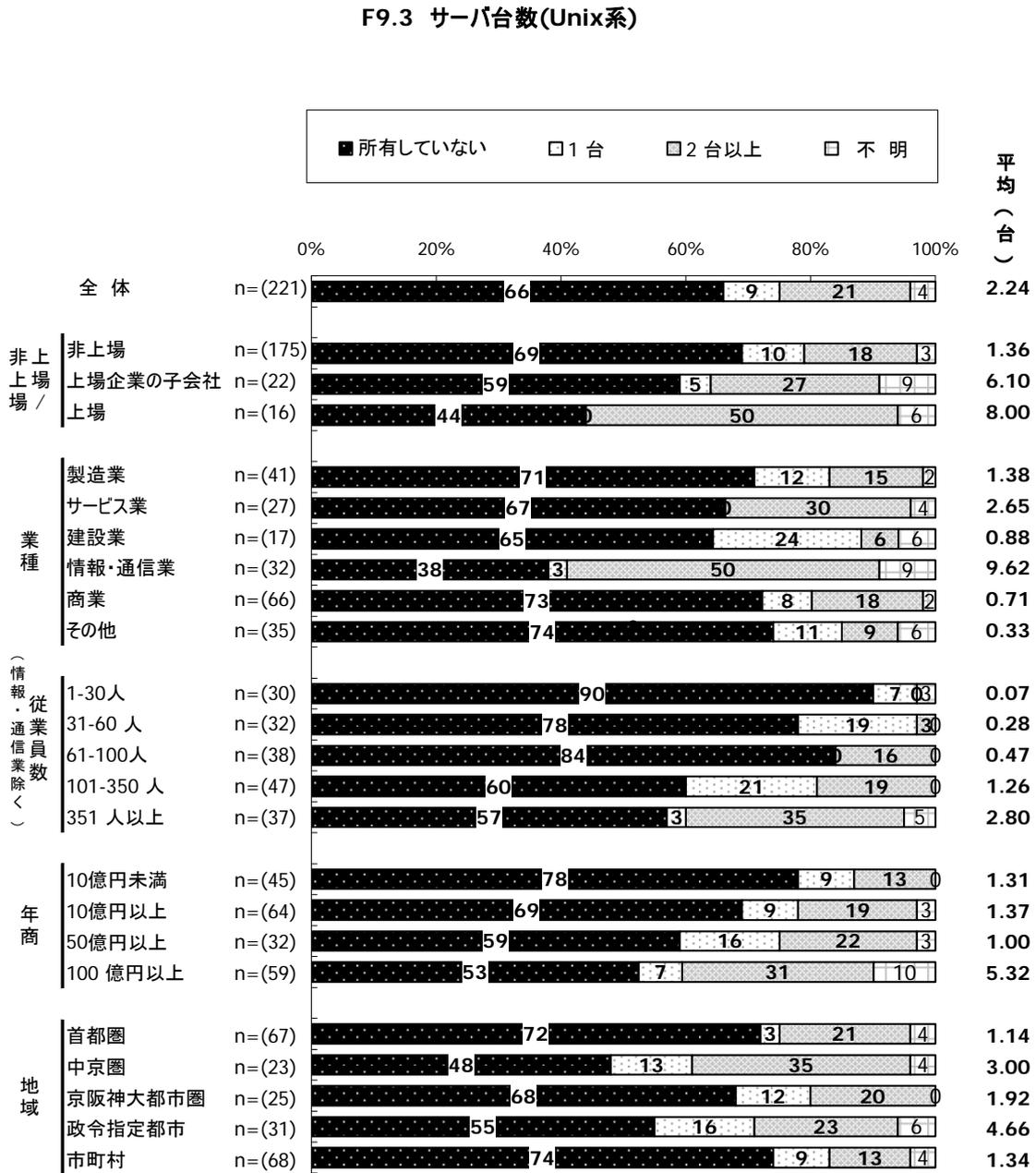
F9.2 サーバ台数(Windows系)

- 全体で見ると、サーバ台数（Windows系）の平均は15.60台となっている。



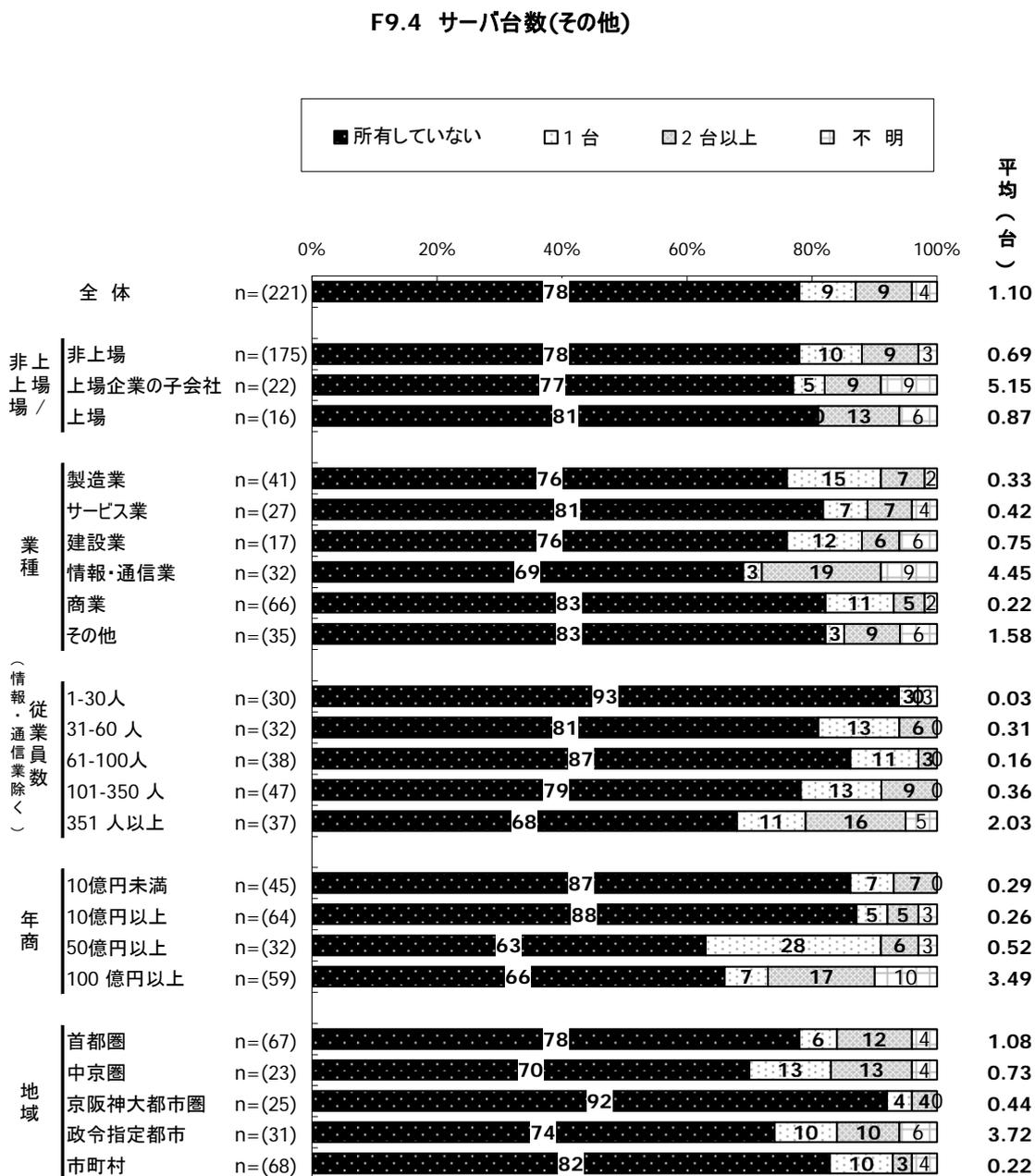
### F9.3 サーバ台数(Unix系)

- 全体で見ると、サーバ台数 (Unix系) の平均は2.24台となっている。



F9.4 サーバ台数(その他)

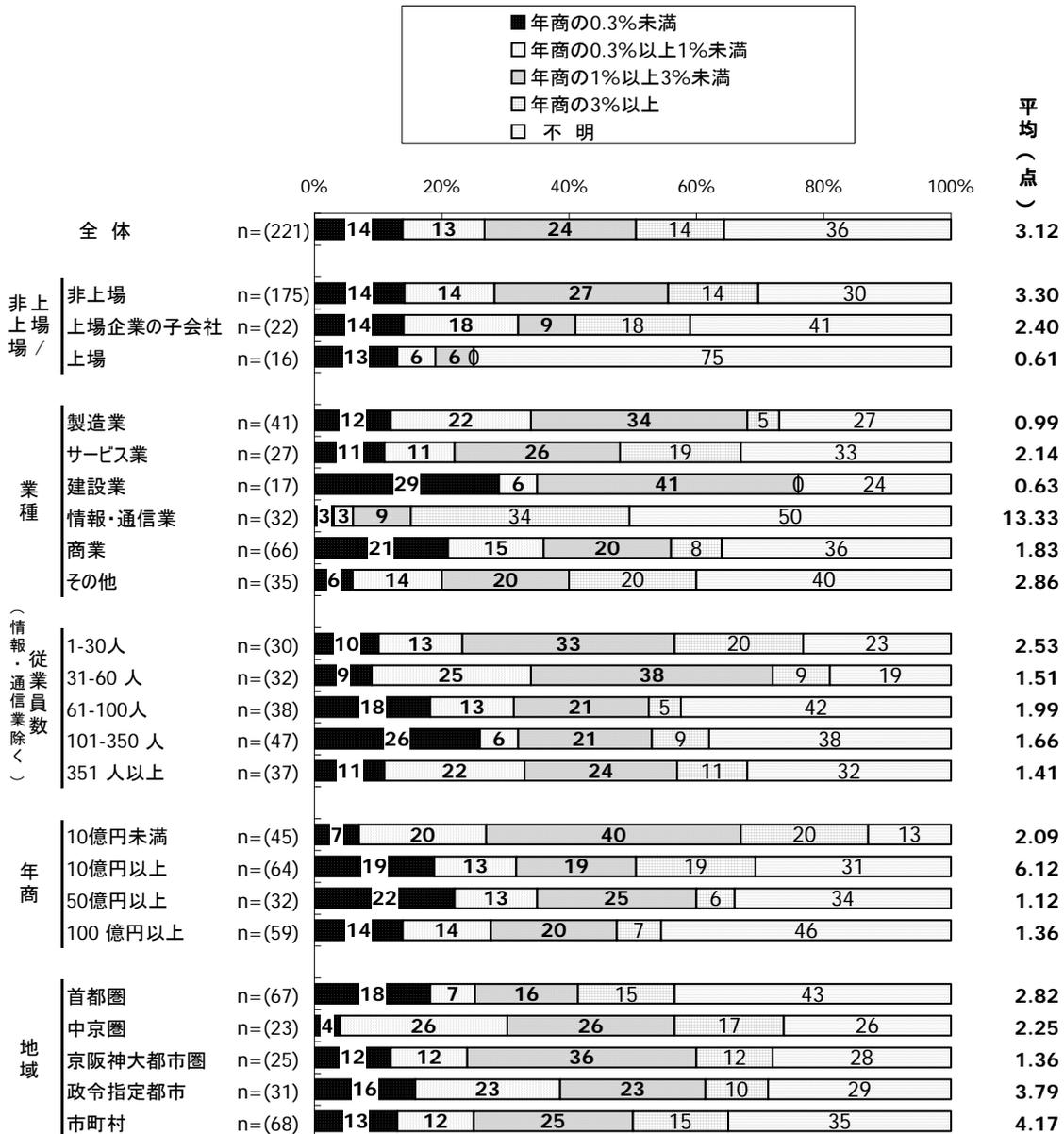
- 全体で見ると、サーバ台数（その他）の平均は1.10台となっている。



F10 情報システム投資額(売上全体の割合)

- 全体で見ると、情報システム投資比率（売上に対する）の平均は3.12%となっている。

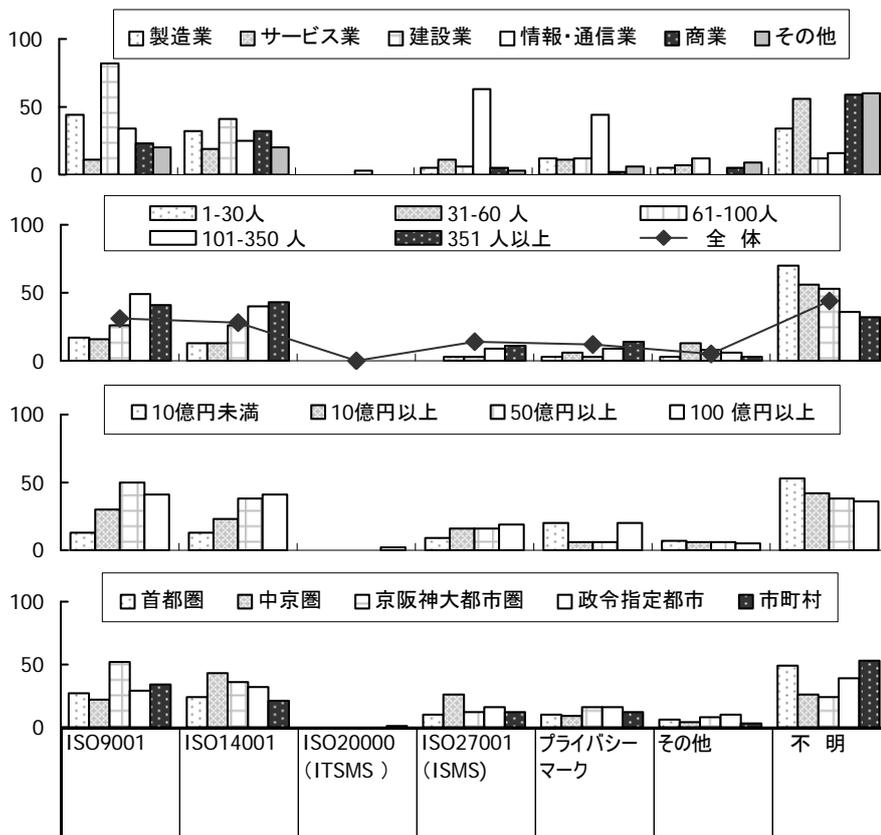
F10 情報システム投資額(売上全体の割合)



F11 保有している認証(複数回答可)

- ・ 全体で見ると、『ISO9001』との回答が31%と最も高い。

F11 保有している認証 (複数回答可)



単位:%

		全体 (n=221)	ISO9001	ISO14001	ISO20000 (ITSMS)	ISO27001 (ISMS)	プライバシーマーク	その他	不明
上場/非上場	全体	(n=221)	31	28	0	14	12	5	44
	非上場	(n=175)	29	26	-	12	10	6	48
	上場企業の子会社	(n=22)	50	45	-	18	14	9	18
	上場	(n=16)	38	38	6	31	38	-	19
業種	製造業	(n=41)	44	32	-	5	12	5	34
	サービス業	(n=27)	11	19	-	11	11	7	56
	建設業	(n=17)	82	41	-	6	12	12	12
	情報・通信業	(n=32)	34	25	3	63	44	-	16
	商業	(n=66)	23	32	-	5	2	5	59
	その他	(n=35)	20	20	-	3	6	9	60
従業員数 (情報・通信業除く)	1-30人	(n=30)	17	13	-	-	3	3	70
	31-60人	(n=32)	16	13	-	3	6	13	56
	61-100人	(n=38)	26	26	-	3	3	8	53
	101-350人	(n=47)	49	40	-	9	9	6	36
	351人以上	(n=37)	41	43	-	11	14	3	32
年商	10億円未満	(n=45)	13	13	-	9	20	7	53
	10億円以上	(n=64)	30	23	-	16	6	6	42
	50億円以上	(n=32)	50	38	-	16	6	6	38
	100億円以上	(n=59)	41	41	2	19	20	5	36
地域	首都圏	(n=67)	27	24	-	10	10	6	49
	中京圏	(n=23)	22	43	-	26	9	4	26
	京阪神大都市圏	(n=25)	52	36	-	12	16	8	24
	政令指定都市	(n=31)	29	32	-	16	16	10	39
	市町村	(n=68)	34	21	1	12	12	3	53

## 5 あとがき

## ●あとがき

アンケート調査結果とその分析は前述の各章、各節のとおりであるが、事業主体である（社）日本コンピュータシステム販売店協会（以下 JCSSA）として調査分析結果の報告を受け、また、自らも面接調査に参加して、把握できた知見などを報告書の「あとがき」として述べさせていただく。

まずは、IT サービス継続にかかわる対策の状況についてであるが、対策が進んでいる企業と失礼ながら遅れている企業との間の格差は、その企業の IT 活用依存度（範囲）の高低（大小）によること、また、売上高や従業員数などの企業規模と取引量や業務量の多寡によることが分った。

さらに、断言はできないが、業種、業態によっても、つまり、社外との取引や社内の業務の進め方が IT を活用しなければ遂行できない仕組みになっている企業と、従来のようにメモや電話で業務を行っている企業との間でも、対策の度合いに大きな差がある。特に、社内外で電子メールを業務の迅速性や生産性の観点から最大限に活用している企業や、ホームページを広報の重要な位置づけにしている企業ほど、対策が進んでいる企業が多いことも分った。

IT 活用依存度とは別に、IT 活用の経緯のなかで障害時に「データを消去した」、「データが復元できなかった」など人手による膨大な時間を掛けての復元を経験した企業は対策が進んでいることも確認出来た。また、これらの経験に際して自社で苦勞した企業と IT ベンダに全面的に依存した企業との間にも、対策の差が目立つことも分った。

もう一点は、企業の経営者層の IT 部分のサービス継続の重要性に対する関心度によっても、対策の差が目立つ。IT 技術の進展や依存度の広範囲化によって経営者層の IT 活用の必要性の理解度は高まっているが、IT サービス継続の重要性の理解は投資のプライオリティの観点からはいま一步というのが現実のようである。

以上を踏まえれば、「IT 事業者側が契約時に安全・安心の観点で、IT サービス継続についての対策を組み込んで提供すべきだ」とのご指摘が企業の要望であり、関心事であろうと推察される。もちろん JCSSA としては中立の立場であるので、IT 事業者側に加担する訳ではないが、障害の事後対応を主要事業としている IT 事業者は少なく、多くの IT 事業者は、それなりの障害対策の経験や対策ノウハウを保有し、それらを最大限に活かした対策を組み込んでいるのが実態である。

IT 障害は、単なるハード障害だけではなく、電力の瞬断や長時間の停電、落雷、台風時の水害・塩害、地震での損壊、火災による消失・消火時の水害・消火剤での損害、さらには静電気による障害などもある。これらの対策を全て組み込むことは不可能と言わざるを得ないのが実態であろう。

それを踏まえて、今年度の調査研究は、この災害関係に対する認識度と対策実態の把握・分析を行うことによって、IT サービス継続についての理解を深めていただくことを目的として実施した。そして、その内容については十分に満足できる結果となったものと自負しているが、調査分析結果についてどこまで参考になり、理解度を深めていただいたかについては、今後の調査事業にご協力いただくなかで、ご指摘を頂戴できれば幸いである。

IT の進化は今後も留まることはなく、一層の進展をして行くであろう。先行企業においては IT にさらなる進化を求めながら一層の改革を推進するであろうし、追随する多くの企業も先行企業の有効活用

例を参考にしながら、企業経営に役立てていくものと思われる。

また、自社開発に拘らない企業においては、安くて安定したパッケージソフトの活用技術を磨き、話題の「クラウドコンピューティング」や「SaaS」の活用を進めることで、投資効果を向上し、経営効率を一層高めていく企業が多くなるものと思われる。この経緯の中では、災害対策が十二分に確立されたアウトソーシングにウエイトを移す企業も多くなることが考えられる。

そして、各企業での IT 依存度が高まれば、企業間での取引形態が大きく変わり、IT 活用が取引の有利な条件となることも想定されるし、究極は IT を活用しなければ取引に参加できないという状況も想定される。

是非、企業においては、IT を有効に活用することで社業を発展させていただきたい。IT 事業者においては、コンサルテーションの強化や IT サービスメニューの充実化を図ることで、企業並びに IT 事業者が、更に発展して行くことを心より祈念申し上げたい。

社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

## 付録 アンケート票

# 【アンケート票の構成】

## ◆ IT サービス継続について

- ・ IT 化の現状について (Q1-10)
- ・ IT サービス継続対策について (Q11-26)
- ・ IT サービス継続への取り組みについて (Q27-37)
- ・ IT サービス継続支援サービスの導入状況について (Q38-40)

## ◆ 内部統制及びアウトソーシングの取り組みについて

- ・ 内部統制 (Q41-48)
- ・ アウトソーシング (Q49-55)

## ◆ 企業プロフィールについて

- ・ 企業プロフィール (F1-11)

## **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頂くものと、該当するものを複数選んで頂くものの、2 種類がございます。

該当するものを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 つだけを選んで頂きます。

## **2. 各設問の解説について**

Q1 から Q40 までの設問については、別冊の解説書「やさしいITサービス継続」に詳しい解説を掲載しております。是非別冊の解説書をご参照下さい。

Q41 から Q55 までの設問については、昨年度アンケートの解説書が当協会ホームページに掲載されていますので、こちらをご覧下さる様、お願い致します。 URL: <http://www.jcssa.or.jp>

**貴社の IT 化の現状について質問します。**

**Q1.** 業務の IT 化と、その運用について、以下の業務においてはどのような状況ですか。

**Q1-1.** 下記の表それぞれの業務において、IT 化しているか／していないかをお答え下さい。

**Q1-2.** IT 化しているそれぞれの業務について、IT システムの停止により、業務継続が出来なくなる**重要業務(※)**かどうかをお答え下さい。

**Q1-3.** IT 化している業務の、業務ソフト形態をお答え下さい。IT 化している業務のみお答え下さい。

業務名	Q1-1		Q1-2		Q1-3				
	IT化について		ITシステムの停止により、業務継続が出来なくなる <b>重要業務(※)</b> かどうか		業務ソフトの形態 (IT化している場合に回答下さい) <b>IT化している業務のみお答え下さい。</b>				
	どちらかに○↓		どちらかに○↓		いずれかに○↓				
	IT化している	IT化していない	重要業務である	重要業務でない	自社開発	カスタマイズ パッケージソフトを	そのまま使用	パッケージソフトを	SaaS / ASP活用
販売管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
受発注業務(EDI/ EOS など)	1	2	1	2	1	2	3	4	5
生産管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
在庫管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
物流管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
財務管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
人事・給与管理業務	1	2	1	2	1	2	3	4	5
グループウェア	1	2	1	2	1	2	3	4	5
メール	1	2	1	2	1	2	3	4	5
ホームページ	1	2	1	2	1	2	3	4	5
その他 ( )	1	2	1	2	1	2	3	4	5

※重要業務：長時間・長期間の業務停止が起こると、取引の停滞や企業の社会的責任が果たせなくなるなどで、事業縮小や業績の悪化に追い込まれる可能性の高い業務。





Q7. ネットワークが使用できなくなったときの業務への影響について、当てはまるものをお答え下さい。(複数選択可)

1. 代替回線を用意していたので、業務に影響は無かった、または軽微だった
2. 代替回線を用意していたが、速度が遅く業務が滞ることになった
3. 代替回線を準備していないので、プロバイダの復旧まで外部と接続できなかった
4. 停止した経験は無いが、対策済のため停止しても大きな影響は無いと思う
5. 停止した経験は無いが、不安に思っている
6. その他 ( )

Q8. 重要な IT システムが使用できなくなったときの関係者との連絡について、当てはまるものをお答え下さい。(複数選択可)

1. 緊急連絡網を整備していたので、業務担当者との連絡は問題なくとれた
2. 緊急連絡網を整備していなかったため、業務担当者へ連絡を取るのに時間がかかった
3. 誰が業務担当者であるかが管理できていなかったため連絡を取るのに時間がかかった
4. 業務担当者が不在の時に、次に誰に連絡すればよいか分からなかった
5. 外部ベンダの連絡先が分からなかった
6. 施設管理（ビル管理者）などの連絡先が分からなかった
7. 停止した経験は無いが、対策済のため、連絡に支障は無いと思う
8. 停止した経験は無いが、不安に思っている
9. その他 ( )

Q9. 重要な IT システムが使用できなくなったとき、IT システムを復旧する際の作業場所について、当てはまるものをお答え下さい。(複数選択可)

1. 作業を行う場所は事前に確保していたので問題はなかった
2. 作業を行う場所を確保するのに手間取り復旧に時間がかかった
3. 作業を行う場所が狭く復旧に時間がかかった
4. 作業を開始後、分散している必要なものを集めるのに移動などで手間取り時間がかかった
5. 停止した経験は無いが、対策済のため停止しても復旧作業に支障は無いと思う
6. 停止した経験は無いが、不安に思っている
7. その他 ( )



**Q13.** 火災発生時に、IT システムに影響の少ない消火ルール（放水方法など）の策定や、消火設備（ハロンなどのガス消火剤）の整備を実施していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q14.** 災害や事故等による復旧を考慮したバックアップ設計（手法、容量、バックアップ周期）と、バックアップを行う基準を定めていますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q15.** 情報システム（オペレーションシステム、ミドルソフトウェア、業務アプリケーション）及びデータに関するバックアップの形態・媒体は何ですか。

1. ネットワーク又は輸送にて遠隔地に保管している
2. ディスク、ストレージに保管している
3. テープに保管している
4. 未検討
5. 分からない

**Q16.** バックアップしたデータや媒体は、ビル全体に影響の出るような災害を考慮した管理を行っていますか。

1. ネットワーク又は陸送にて遠隔地に保管している
2. 媒体は遠隔地に保管し、かつ適時準備することができる
3. 媒体は IT 機器と同一場所に保管している
4. 未検討
5. 分からない

**Q17.** UPS（無停電電源装置）では対処できない長時間の停電に備えた、発電源設備はありますか。また、その稼働時間はどれくらいですか。

1. 発電源設備有り／2 日程度の稼働
2. 発電源設備有り／数時間程度の稼働
3. UPS を使用／1 時間以内の稼働
4. UPS は無い
5. 未検討
6. 分からない

**Q18.** システム、ネットワークなどの設備は二重化されていますか。

1. 全てのシステムやネットワーク機器を二重化している
2. 重要度の高いシステムやネットワーク機器を二重化している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q19.** IT システムの空調設備や ID カード／指紋認証等の入退室管理システム障害など、間接的なシステムの停止を想定した対策は実施していますか。

1. 設備を 2 箇所に分散するなどの対策を実施している
2. 代替手段などを用意し、影響を抑える対策を実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q20.** IT サービス停止時を想定し、重要なシステム運用に関わる担当者の代替要員を設定し、適切な教育を実施していますか。

1. 重要な役割には代替要員を設定し、教育を実施している
2. 一部は代替要員を設定しているが、特別な教育は実施していない
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q21.** IT サービス停止時を想定し、代替要員を含めた各組織の担当者の氏名や連絡先が明記された緊急時体制リストを作成していますか。

1. 代替要員を含めた体制リストを作成している
2. 体制リストを作成しているが、代替要員まで考慮されていない
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q22.** IT サービス停止時を想定し、IT システムの設置してあるフロアや建物が使用できない場合の対応や、外部の IT サービスを利用している場合の復旧対応について、具体的な方法を確認していますか。

1. 具体的に確認できている
2. 基本的な方針はできているが、具体的な確認はできていない
3. 対策を実施する予定である（基本的な方針を作成する予定である）
4. 対策を実施する予定はない（基本的な方針を作成する予定はない）
5. 未検討
6. 分からない

**Q23.** IT サービス停止時に、IT サービスを復旧する手順や優先順位は、明確になっていますか。

1. 全てのシステムの復旧手順と、優先順位を明確にしている
2. 重要度の高いシステムのみ復旧手順を決めている
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q24.** サーバ/ネットワーク機器やオペレーティングシステム、業務アプリケーション等のシステムに変更があった時など、災害対策用システム及び手順書などを更新していますか。

1. 変更の都度更新している
2. 策定は行ったが具体的な更新はできていない
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q25.** 災害などにより IT サービスが停止した場合でも業務を継続するための代替手段（手書伝票の使用や電話/FAXの使用等）を用意していますか。

1. 全てのシステムの代替手段を用意している
2. 重要度の高いシステムの代替手段を用意している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q26.** 災害や IT システムの停止を想定した復旧計画内容の妥当性・有効性の確認を実施していますか。（有効性確認後の見直しを含む）

1. シミュレーションや実機による訓練を毎年 1 回以上実施している
2. 机上でのチェックや関係者によるレビューを毎年 1 回以上行っている
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**貴社の IT サービス継続への取り組みについて質問します。**

**※ここからの質問は解説書「やさしい IT サービス継続」 7. IT サービス継続への対策 を参照**

**Q27.** 現在の IT サービス継続対策を、担当者及び関係者（外部含む）に周知徹底していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q28.** 現在の IT サービス継続対策を具体的な実施手順として文書化していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q29.** 現在の IT サービス継続対策を真に有効にするために、障害発生を想定し定期的に点検及び改善を行っていますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q30.** IT システムが中断・停止した場合のビジネスへの影響度を評価したことがありますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q31.** IT システムが中断・停止した場合の「目標復旧時間（何時間以内に復旧させるか）」を検討していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q32.** IT システムを中断・停止する原因のうち、自然現象（自然災害等）による障害についての対策の見直しを、定期的に行っていますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q33.** ITシステムを中断・停止する原因のうち、人の行動（故意・過失を問わず）による障害についての対策の見直しを、定期的を実施していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q34.** IT サービス継続の事前対応計画として、バックアップの実施や電源の二重化等を定めた「対策実施計画」を策定していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q35.** IT サービス継続の事前対応計画として、意識向上や実際のシステム切り替えテスト等を定めた「教育訓練計画」を策定していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

**Q36.** IT サービス継続の事後対応計画として、システムの復旧・再開に向けた体制・手順等を定めた「緊急時対応計画」を策定していますか。

1. 全てのシステムで実施している
2. 重要なシステムでは実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

Q37. IT サービス継続だけでなく、業務全体の継続を目的とした「事業継続計画（BCP）」を策定していますか。

1. 全ての業務で実施している
2. 重要な業務では実施している
3. 対策を実施する予定である
4. 対策を実施する予定はない
5. 未検討
6. 分からない

貴社の IT サービス継続支援サービスの導入状況について質問します。

※ここからの質問は解説書「やさしいIT サービス継続」 8.IT サービス継続対策について を参照

Q38. IT サービス継続支援サービスの導入状況について質問します。右のページの表にある IT サービス継続支援サービスを導入していますか。

#### ■IT サービス継続支援サービスとは

事業継続計画（BCP）の IT にかかる部分を支援し、IT システムを止めないこと、または止まった場合に、決められた時間内に復旧させることを IT サービス継続と定義し、この対策を導入支援する為に提供されているサービスを『IT サービス継続支援サービス』といいます。

ITサービス継続支援サービス		導入済み	一年以内に 導入予定	導入を 検討中	導入の 予定はない	内容が 分からない
ファシリティ	自家発電電力供給	1	2	3	4	5
	受電ルート二重化	1	2	3	4	5
	免震床、ビル	1	2	3	4	5
	避雷ビル	1	2	3	4	5
	自動消火設備	1	2	3	4	5
データ センター アウト ソーシング	ASP/SaaS/クラウドコンピューティング	1	2	3	4	5
	ハウジング	1	2	3	4	5
	ホスティング	1	2	3	4	5
	リモートバックアップ	1	2	3	4	5
	サーバ共用サービス	1	2	3	4	5
	メインフレーム共用サービス	1	2	3	4	5
耐災害対策 (設備)	免震床、ラック工事	1	2	3	4	5
	消火設備工事	1	2	3	4	5
	UPS 設備工事	1	2	3	4	5
耐災害対策 (システム)	ホットスタンバイシステム	1	2	3	4	5
	コールドスタンバイシステム	1	2	3	4	5
	リモートバックアップ	1	2	3	4	5
	バックアップ媒体外部保管	1	2	3	4	5
代替 システム	代替システムの提供	1	2	3	4	5
	代替 PC の提供	1	2	3	4	5
代替 ネットワーク	通信ルート二重化	1	2	3	4	5
	引き込みルート二重化	1	2	3	4	5
	ルート切り替え	1	2	3	4	5
セキュリティ	ホームページ改ざん対策	1	2	3	4	5
	ウイルス監視、駆除	1	2	3	4	5
	サイバーアタック対策	1	2	3	4	5
アウト ソーシング	ヘルプデスク	1	2	3	4	5
	システム・オペレーション	1	2	3	4	5
	システム監視	1	2	3	4	5
	システム運用支援	1	2	3	4	5
コンサル ティング /支援	ITサービス継続計画策定支援	1	2	3	4	5
	緊急連絡、安否確認システム構築	1	2	3	4	5
	システム耐災害化設計・構築	1	2	3	4	5
	ITサービス継続計画運用支援	1	2	3	4	5

**Q39.** IT サービス継続支援サービス事業者の選定基準について、貴社にとって重要な点は何ですか。  
(複数選択可)

1. 提案や対応に信頼が持てる
2. 対応事業領域の広さ
3. 豊富なサービスメニューを持っている
4. 有資格者が多い
5. 対応時間が早い
6. 地元にある
7. 24時間、365日の対応
8. 業務内容を理解している
9. ワンストップ対応が可能
10. 価格

**Q40.** IT サービス継続支援サービス事業者の対応について、貴社の満足度はどの程度ですか。

1. 満足
2. 問題はあったが、一応満足
3. 問題があり、対応にやや不満
4. 不満
5. 導入していない

**貴社の内部統制への取り組みについて質問します。**

**※ここからの質問は必要に応じて当協会ホームページ掲載の「内部統制解説書」を参照**

**Q41.** 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. 分からない

**[Q41で「1.必要と考えている」に回答した方にお聞きします。]**

**Q41-1** 必要と考えている理由は何ですか。(複数選択可)

1. 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
2. 出資元(または親会社)から規制を受けるため
3. 取引先から規制を受けるため
4. 法規制を受けるため
5. 特別な理由はない

[Q41 で「2.必要と考えていない」に回答した方にお聞きます。]

Q41-2 必要と考えていない理由は何ですか。(複数選択可)

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

Q42. 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. 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
2. 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
3. 対応体制(担当やプロジェクト)を検討中である
4. 情報を収集している
5. 特に取り組んでいない

[Q42 で「3.対応体制を検討中である」「4.情報を収集している」「5.特に取り組んでいない」に回答した方にお聞きます。]

Q42-1 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. 外部の専門家を利用して、内部統制の整備を行なう
2. 外部の専門家を利用して、現状調査を行なう
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. 情報を収集する
5. 特に取り組む予定はない

Q43. 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. 整備を終え、評価を行っている
2. 2-3年以内に整備する
3. 出資元(または親会社)、取引先の指示を待つ
4. 同業他社の様子を見守る
5. 対応予定はない

Q44. 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。

1. 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
2. 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
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. 基本方針は策定していないが、体制・対策は担当者に一任している
5. 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



**Q47-3. 業務文書化**

1. すべて社内で実施
2. 外部のコンサルを受け、社内で実施
3. 外部に委託し実施
4. 業務文書化はしていない

**Q47-4. 業務改善**

1. すべて社内で実施
2. 外部のコンサルを受け、社内で実施
3. 外部に委託し実施
4. 業務改善はしていない

**Q48.** 内部統制は、金融証券取引法に関係無く、企業ガバナンスの観点から実施が推奨されています。業務処理統制と IT 全般統制についての取り組み状況をお答え下さい。(複数選択可)

**Q48-1. 業務処理統制**

1. 改善の中で統制の IT 化を進める
2. 現状の文書化と改善を行う
3. 現状の文書化を行う
4. 現状を調査する
5. 対応予定はない

**Q48-2. IT 全般統制**

1. ISO 等の認証を取得する
2. ITIL/COBIT 等の業界基準に合わせ改善を進める
3. 金融商品取引法の要請の範囲で対応する
4. 現状の文書化を行う
5. 対応予定はない

貴社のアウトソーシングへの取り組みについて質問します。

※ここからの質問は必要に応じて当協会ホームページ掲載の「アウトソーシング解説書」を参照

Q49. ITシステムの管理・運用・保守にあたってアウトソーシングをどの程度利用していますか。

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

Q49で「1～2」を回答した場合は Q50(次の質問)から、  
「3～5」を回答した場合は Q53(P24)から回答して下さい。

Q50. 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、本業への集中、セキュリティなどへの効果が期待されます。導入時に最も期待したことは何ですか。

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

**Q51.** 最近の経営環境の変化に伴い、過去1年間の間に、アウトソーシングの対象業務や利用をどう変化させましたか。あるいは、変化させる予定ですか。下記の表にある、それぞれのサービスについて回答して下さい。

 1~5の中からひとつだけ 選んで下さい。	新規に利用し始めた／計画し始めた	利用を維持している	利用を中止した	以前から利用していない	分からない
ヘルプデスク	1	2	3	4	5
システム・オペレーション	1	2	3	4	5
システム監視	1	2	3	4	5
システム運用・支援	1	2	3	4	5
ハウジング	1	2	3	4	5
ホスティング	1	2	3	4	5
その他 ( )	1	2	3	4	5

**Q52.** 業務のアウトソーシングを検討時の期待効果と、導入後の実績間にギャップはありましたか。下記の表のそれぞれの分野について回答して下さい。

 1~5の中からひとつだけ 選んで下さい。	期待以上の効果があった	期待通りの効果があった	効果がなかった	状況が悪化した	期待しなかった／分からない
コスト削減	1	2	3	4	5
競争力強化 (本業への集中)	1	2	3	4	5
品質向上 (業務の改善)	1	2	3	4	5
品質向上 (システムの安定化)	1	2	3	4	5
セキュリティ向上	1	2	3	4	5
負荷軽減(IT管理)	1	2	3	4	5
利用者満足度向上	1	2	3	4	5

Q53. アウトソーシングをどのように利用していく予定ですか。

1. 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
2. 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
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、形態を自社内から外部に移行していく予定
5. アウトソーシングする業務を増やしていく予定

Q54. 業務において、SaaS/ASP サービスは利用していますか。

1. 利用している
2. 利用したことがある
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. サービスがあることを知らない
5. 分からない

Q55. 今後 SaaS/ASP サービスを利用する予定はありますか（利用したいですか）。

1. 利用する予定
2. 利用したい
3. 利用する予定はない
4. 利用したくない
5. 分からない

貴社の企業プロフィールについて質問します。

F1. 社名をご記入下さい【任意】

F2. 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. 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. 上場・非上場についてお答え下さい

- |        |       |
|--------|-------|
| 1. 非上場 | 2. 上場 |
|--------|-------|

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. 年商をご記入下さい

年商

百万円

**F7.** 全従業員数をお答え下さい（分からない場合はおおよその人数をお答え下さい）

正規従業員数  人

非正規従業員数  人  
(パート・アルバイト等)

**F8.** 情報システムを担当している人員の人数をお答え下さい。

専任担当者  人

兼任担当者  人

**F9.** PC 台数とサーバ台数をお答え下さい。

PC 台数  台

サーバ台数(Windows 系)  台

サーバ台数(Unix 系)  台

サーバ台数(その他)  台

**F10.** 情報システムに対する投資額（新規投資額＋運用費用）は、貴社売上の何%程度ですか

情報システム投資額 売上全体の  %程度

**F11.** 保有している認証はありますか（複数選択可）

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. ISO9001           | 3. ISO20000 (ITSMS)            |
| 2. ISO14001          | 4. ISO27001 (ISMS) (あるいは相当の認証) |
| 5. プライバシーマーク (P マーク) | 6. その他 ( )                     |

※ ISO20000: 国際標準化機構が定めたITサービス管理(情報システム運用)に関する ITIL をベースとした国際規格

※ ISO27001: 国際標準化機構が定めた情報セキュリティ管理に関する国際規格であり、従来の ISMS に代わる規格

—禁無断転載—

中堅・中小企業の IT サービス継続に関する  
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 22 年 3 月