

スマート時代における中堅中小企業の
各種サービスへのニーズ変化と、
今後のサポートサービス事業展開の
方向性に関する調査研究
(CD-ROM 付)

平成 26 年 3 月

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

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

はじめに

第二次安倍内閣が推進するアベノミクスは、国民からの「期待」を追い風に市場を活性化させ、国内の景気は底上げの様相を見せ始めた。2014年度からの消費税増税など、中長期的な経済成長には不安は残るものの、2020年夏季五輪の東京開催が決定し、全国に祝賀ムードをもたらしたと共に、競技会場の新設や社会インフラの整備などの経済効果が見込まれている。

国内企業のIT投資も、国内景気に後押しされる形で上昇傾向を示しており、なかでも、ITサービスへの投資は、緩やかにではあるが着実な成長をみせている。その背景には、クラウドのさらなる普及やデータセンターのサービス拡大があると考えられる。また、昨今、飛躍的に普及するスマートデバイスやスマートグリッド、スマートシティなど、スマートでエネルギー効率の良い社会インフラの整備が進むと同時に、ヒト・モノ・社会が相互に高度なインテリジェンスを持ち、つながる「スマート時代」が目前に迫っている。スマートデバイスの導入を契機に、ITを活用した働き方そのものを見直すことで、ビジネス生産性の向上を狙う試みが広がり始めており、スマート時代のワークスタイル変革にも注目すべきである。

以上のような認識のもと、今年度も昨年に引き続き、中堅・中小企業を対象に、スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化について調査・分析を行った。加えて、Windows XPやWindows Server 2003のサポート終了への対応、事業継続計画への期待、海外拠点でのIT環境整備におけるニーズ、この時代に期待するサポートサービス等についても、調査・分析を行った。

アンケート実施にあたっては、昨年度と同様、Webによるオンラインアンケートに加え、会員企業のお客様にもご協力いただき、約900件の回答に基づく分析となった。

スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化の調査結果では、スマートデバイス導入後、「実際に期待した効果が得られた」と回答する企業が約6割程度あり、企業内活用が進んでいる状況が伺えた。また、導入に伴う心理的効果では「便利になったと感じる場面が多く、活用場面を広げたい」との肯定的な意見も多く、ITシステム業界として、セキュリティ一面などの不安を払拭するソリューション提供の必要性を感じる結果となった。他の調査でも興味深い回答結果が出揃ったので、ぜひ本報告書を一読願いたい。

東京オリンピックが開催される7年後までに、スマートデバイスのさらなる発展や社会インフラの整備が進めば、社会全般が急激な変化を遂げるであろう。本報告書が、スマート時代を迎えるにあたっての、IT戦略立案の一助となれば幸いである。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会 委員長 平野 一雄

サポートサービス委員会 委員一覧 (50 音順)

【委員会】

部長	大塚 裕司	株式会社大塚商会
委員長	平野 一雄	株式会社富士通エフサス
副委員長	田中 啓一	日本事務器株式会社
幹事	太刀川 浩	株式会社富士通エフサス
委員	伊藤 貴之	NEC フィールドディング株式会社
	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
	関口 淳一	株式会社大塚商会
	平 玲子	リコーテクノシステムズ株式会社
	仲西 隆三	株式会社シー・シー・ダブル
	桧山 幹夫	株式会社クリエイトラボ
	廣瀬 勝雄	日本事務器株式会社
	藤井 宏幸	株式会社システナ
	安田 真和	株式会社ブロードリーフ

【ワーキングチーム】

リーダー	太刀川 浩	株式会社富士通エフサス
	岩崎 信吉	リコーテクノシステムズ株式会社
	大島 章宏	日興通信株式会社
	太田 淑文	株式会社ブロードリーフ
	川田 勝彦	日本事務器株式会社
	木村 莖太	トレンドマイクロ株式会社
	小林 香澄	NEC フィールドディング株式会社
	庄田 喜彦	株式会社クリエイトラボ
	田中 正道	株式会社大塚商会
	地神 明寛	株式会社ブロードリーフ
	仲西 隆三	株式会社シー・シー・ダブル
	根津 史明	株式会社システナ
	廣瀬 勝雄	日本事務器株式会社
	松田 利昭	東芝情報機器株式会社
	森 恭志	株式会社富士通エフサス
	渡邊 勲	株式会社大塚商会

【執筆】

岩崎 透
佐藤 昭博

【事務局】

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

目次

1. 調査概要	8
1.1 調査対象企業の選定.....	8
1.2 調査の実施方法.....	8
1.3 調査項目.....	8
1.4 アンケート調査回収結果.....	8
2. 全体のまとめ	12
2.1 スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化.....	15
2.1.1 スマートデバイスの活用状況と利用拡大意向.....	15
2.1.2 スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果.....	15
2.1.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化.....	16
2.1.4 スマートデバイス導入に伴う心理的变化.....	17
2.1.5 スマートデバイスの活用シーン.....	18
2.1.6 私有スマートデバイス利用の承認.....	18
2.1.7 導入したスマートデバイスの種類と選択理由.....	19
2.2 サポートサービスへの期待.....	21
2.2.1 期待するサポートサービス内容.....	21
2.2.2 期待するサービス提供方法.....	21
2.2.3 サービス事業者選定時の重点ポイント.....	22
2.3 ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待.....	23
2.3.1 BPO 実施中の業務.....	23
2.3.2 BPO 実施希望の業務.....	23
2.4 Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応.....	24
2.4.1 Windows XP からの移行.....	24
2.4.2 Windows Server 2003 からの移行.....	25
2.5 クラウドサービスへの取り組み.....	27
2.5.1 クラウドサービスの導入状況.....	27
2.5.2 クラウドサービス導入前に期待した効果と導入により得られた効果.....	28
2.6 事業継続計画（BCP）への対応.....	30
2.6.1 BCP 対応実施状況.....	30
2.6.2 BCP 対策実施のきっかけ.....	31
2.7 セキュリティーへの取り組み.....	33
2.7.1 過去1年間のセキュリティー事故.....	33
2.7.2 システムアクセス管理対策.....	33
2.7.3 取引先・関係会社からのセキュリティー強化依頼.....	34
2.8 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ.....	36

2.8.1	海外への進出状況	36
2.8.2	進出を検討する上で重視した項目	37
2.8.3	進出済み企業が選定した IT 環境整備や保守・運用を担当する業者	37
2.8.4	進出済み企業での業者決定要因	38
2.8.5	進出済み企業での IT 環境整備・保守・運用に係わる課題	38
2.8.6	進出を計画中・検討中の企業で IT 環境整備や保守・運用を依頼する予定の業者	38
2.8.7	海外拠点の IT 環境整備・保守・運用する上で不可欠なサポートサービス	38
3.	調査と分析	40
3.1	回答企業のプロフィール	40
3.1.1	企業概要	41
3.1.2	企業の情報システム	43
3.1.3	企業の保有認証	49
3.2	スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化	50
3.2.1	スマートデバイスの活用状況と利用拡大意向	50
3.2.2	スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果	51
3.2.3	スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化	52
3.2.4	スマートデバイス導入に伴う心理的变化	53
3.2.5	スマートデバイスの活用シーン	54
3.2.6	スマートデバイス導入に伴う不安	54
3.2.7	私有スマートデバイス利用の承認	55
3.2.8	導入したスマートデバイスの種類と選択理由	56
3.2.9	スマートデバイスに関する用語の理解度	58
3.3	期待するサポートサービス	59
3.3.1	期待するサポートサービス内容	59
3.3.2	期待するサービス提供方法	59
3.3.3	サービス事業者選定時の重点ポイント	60
3.4	ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待	61
3.4.1	BPO 実施中の業務	61
3.4.2	BPO 実施希望の業務	61
3.5	Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応	63
3.5.1	Windows XP からの移行	63
3.5.2	Windows Server 2003 からの移行	65
3.6	クラウドサービスへの取り組み	68
3.6.1	クラウドサービスの導入状況	68
3.6.2	クラウドサービス導入前に期待していた効果と導入後に得られた効果	70
3.7	事業継続計画（BCP）への対応	72
3.7.1	BCP 対応実施状況	72
3.7.2	地震対策状況	73
3.7.3	落雷対策状況	74

目次

3.7.4	停電対策状況（通常 UPS の設置）	74
3.7.5	停電対策状況（長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置）	75
3.7.6	バックアップ設計と実施基準の策定状況	76
3.7.7	BCP 対策実施のきっかけ	77
3.8	セキュリティへの取り組み	78
3.8.1	過去 1 年間のセキュリティ事故	78
3.8.2	システムアクセス管理対策	79
3.8.3	取引先・関係会社からのセキュリティ強化依頼	81
3.9	海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ	83
3.9.1	海外への進出状況	83
3.9.2	進出を検討する上で重視した項目	85
3.9.3	進出済み企業が選定した IT 環境整備や保守・運用を担当する業者	86
3.9.4	進出済み企業での業者決定要因	87
3.9.5	進出済み企業での IT 環境整備・保守・運用に係わる課題	88
3.9.6	進出を計画中・検討中の企業で IT 環境整備や保守・運用を依頼する予定の業者	88
3.9.7	依頼する業者を決定する上で重視する要因	89
3.9.8	海外拠点の IT 環境整備・保守・運用する上で不可欠なサポートサービス	89
4.	付録 CD-ROM の内容	92
4.1	集計結果	92
4.2	アンケート票	92
5.	あとがき	94

1 調査概要

1 調査概要

1. 調査概要

IT に携わる人々の関心が高い、企業におけるスマートデバイスの活用状況、そのワークスタイルへの影響、マイクロソフト社が近々にサポートを終了する OS や各種ソフトウェアへの備え、海外拠点での IT 環境整備におけるニーズについてアンケート調査を行った。

調査データの詳細な集計結果は、巻末の CD-ROM に収録してあるので参照されたい。

1.1 調査対象企業の選定

本調査の対象企業は以下の 2 つの方法で選定した。

- 当協会会員の顧客企業から中堅中小企業を中心に選定（以下、「会員顧客企業」という。）
- 従業員数 2-350 人の企業をインターネット上で選定（以下、「一般企業」という。）
なお、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。
 - 勤務する企業の資本系列が「企業の IT 子会社」ではないこと
 - 調査回答者が IT システムの導入に関与していること
 - 従業員数 2-20 人の企業（以下、「小規模一般企業」という）が 30%程度、従業員数 21-350 人の企業（以下、「中規模一般企業」という）が 70%程度の構成比になること

1.2 調査の実施方法

調査対象企業にインターネット上のアンケート調査票への回答を依頼した。

- 調査実施時期 : 2013 年 8 月 21 日～2013 年 11 月 25 日
- 回答時間 : 30 分程度

1.3 調査項目

アンケート調査において調査項目は以下の通りとした。

- ① スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化
- ② Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応
- ③ サポートサービス、ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待
- ④ 事業継続計画（BCP）、クラウドサービス、情報セキュリティへの取り組み
- ⑤ 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ

1.4 アンケート調査回収結果

アンケート調査の回収結果の詳細はそれぞれ以下の通り。

(1) 回収数

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

- 会員顧客企業 : 318 社（従業員数が 2,000 人を超える企業の回答を除外した）
- 一般企業 : 605 社（中規模一般企業：423 社、小規模一般企業：182 社）

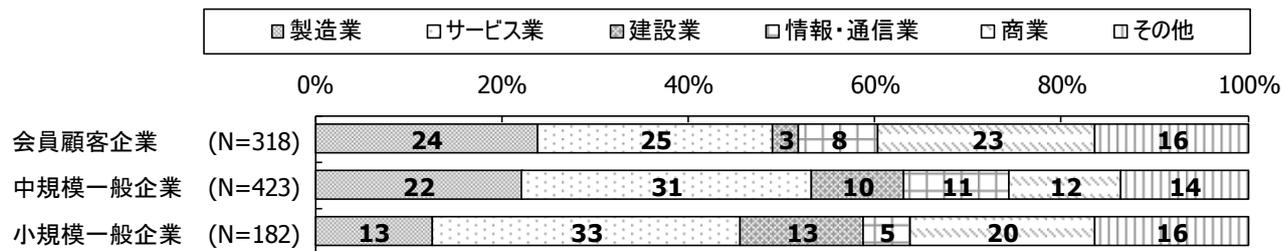
(2) 調査対象企業業種分布

業種については、アンケート回答を以下のように集約した。

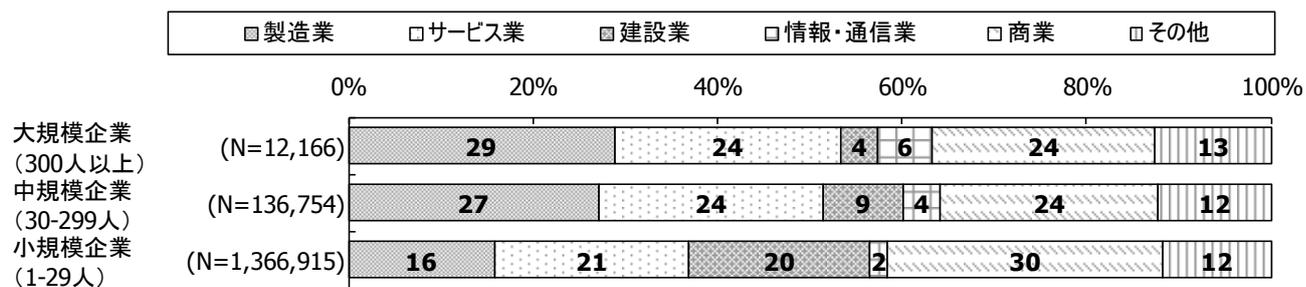
- 製造業 : 『製造業』
- サービス業 : 『サービス業』
- 建設業 : 『建設業』
- 情報・通信業 : 『情報・通信業』、『情報処理業』
- 商業 : 『商業』
- その他 : 『農林・水産・鉱業』、『電力・ガス・水道業』、『運輸・倉庫業』、『金融・保険業』、『不動産業』、『その他』

調査対象企業の業種別分布を図表 2.1.1.1 に示す。この図から分かるように、この分布は、図表 2.1.1.2 に示す総理府統計局が 2006 年に調査した業種別分布におおむね一致しているが、『商業』の割合が低く、『サービス業』、『情報・通信業』の割合が高い。

図表 2.1.1.1 回答企業の業種構成比率



図表 2.1.1.2 国内全企業の業種構成比率（総理府統計局の公開データから作成）



1 調査概要

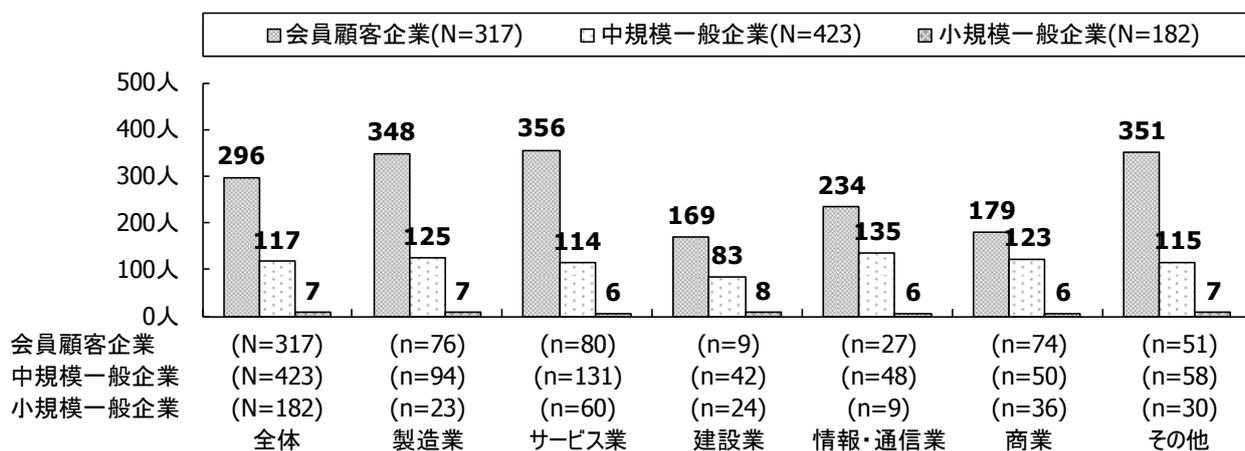
(3) 調査対象企業の従業員数分布

会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業別の従業員数分布を図表 2.1.1.3、業種別平均従業員数を図表 2.1.1.4 に示す。会員顧客企業の企業規模分布は中規模一般企業より大きい方に偏っており、平均従業員数が 296 名と、中規模一般企業 117 名の約 2.5 倍になっている。

図表 2.1.1.3 調査対象企業の従業員数分布

対象企業数	1～ 5人	6～ 10人	11～ 20人	21～ 50人	51～ 100人	101～ 200人	201～ 350人	351～ 2,000人	平均従業員数	
会員顧客企業 ¹	317	2	5	11	32	58	70	56	83	296人
中規模一般企業	423	0	0	0	137	118	96	71	0	117人
小規模一般企業	182	104	42	36	0	0	0	0	0	7人

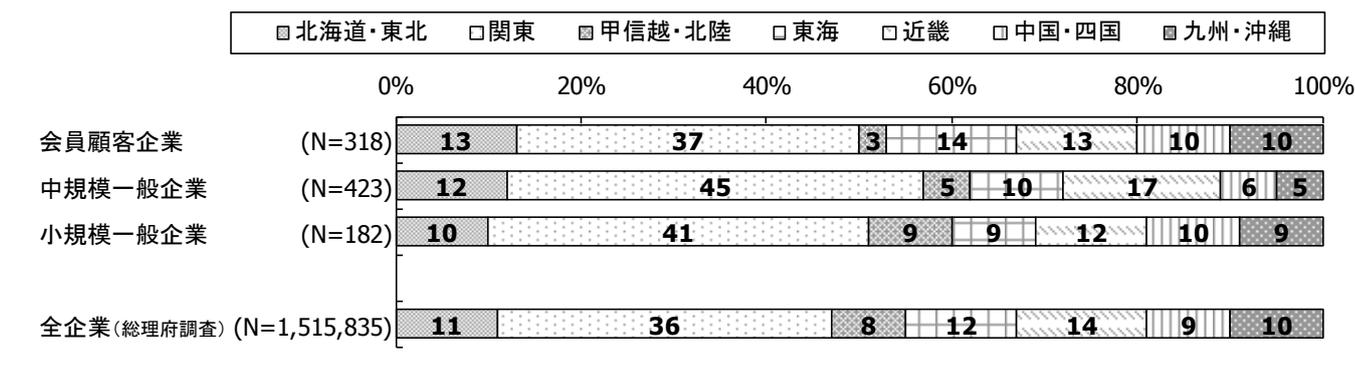
図表 2.1.1.4 平均従業員数



(4) 調査対象企業の地域分布

回答企業の地域別分布を図表 2.1.1.5 に示す。中規模一般企業で関東地区の回答数が多いが、総理府統計局が 2006 年に調査した企業の地域別分布と大きな差がなく、回答に地域的な偏在は見られない。

図表 2.1.1.5 回答企業の地域分布と国内全企業の地域分布（一部、総理府統計局のデータから作成）



¹ 従業員数未回答の 1 社を除く

2 全体のまとめ

2. 全体のまとめ

今年度は、昨年度のスマートデバイスの普及度合い調査に加え、スマートデバイスの普及が企業のワークスタイルにどんな変化をもたらしているのか調査した。また、これに加えて、企業の関心が高いと思われる以下の点についても調査した。

- ① Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応
- ② サポートサービス、ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待
- ③ 事業継続計画（BCP）、クラウドサービス、情報セキュリティーへの取り組み
- ④ 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ

(1) 調査の方針

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

第 1 章で説明したように、調査対象は次の 3 つの企業群に分けて行った。

- **会員顧客企業**：当協会の会員企業から紹介を受けた、会員企業の顧客企業を対象とした。原則として従業員規模 21 人から 350 人の企業としたが、従業員数 1,999 人までは許容した。結果的に平均従業員数 296 人の企業 318 社が調査母体となった。
- **中規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 21 人から 350 人の企業を一般から募集した。ただし、親会社の情報処理を専門に行う子会社は除外した。結果的に平均従業員数 117 人の企業 423 社が調査母体となった。
- **小規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 20 人以下の企業を一般から募集した。その他の条件は、中規模一般企業と同じである。結果的に平均従業員数 7 人の企業 182 社が調査母体となった。

(2) 本章の内容サマリー

本章は、以下の 8 節から構成され、各節では以下の内容を解説している。詳しくは第 3 章を参照されたい。

- **スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化**：
現在、『半数以上の部門』で導入している企業は全体の 7-16%と少ないものの、『限られた部門』や『試験的な導入』を加えると 21-52%の企業が導入しており、緩やかではあるが普及が進んでいる。実際、約半数（37-56%）の企業が導入を拡大する意向を示している。
利用効果に関しては、「実際に期待した効果が得られた」と答えた企業は 6 割程度（会員顧客企業で 4 割程度、一般企業で 7 割程度）であった。自由回答に「効果を測定中」、「効果が出るほどまだ使い込んでいない」といった意見もあり、また、スマートフォンが従業員 9 人に 1 台程度普及している一般企業の方が、30 人に 1 台程度しか普及していない会員顧客企業より効果を上げていることから、普及が進むにつれ効果も高まってくると考えられる。
利用シーンでは、『社外』での利用が最も大きく伸びており、次いで『自宅』での利用が伸びている。業務内容としては『業務メールの処理』、『情報収集』、『スケジュール管理』の順で利用が伸びている。携帯性、操作性の良さがよく反映されていることが分かる。

心理面の変化としては『便利になった』が 32-45%と肯定的にとらえながらも、『束縛され精神的なゆとりがなくなった』、『紛失、置き忘れを防ぐのがストレス』、『セキュリティー面で不安』などの否定的なとらえ方も多い。

個人所有のスマートデバイスについて、『業務利用を認めている』企業は 10%以下にすぎず、『業務利用を認めていない』企業が 12-32%と大きい。『黙認している』、『決めていない』企業が 63-78%と圧倒的多数である。セキュリティーへの不安がこうした結果と招いていると考えられる。デバイスに情報を残さないソリューションが開発されれば、私物、社給の別に関係なくスマートデバイスの普及が一気に進む可能性もある。

● **サポートサービスへの期待：**

運用フェーズで、『ハードウェア保守』、『ソフトウェア保守』への期待が大きいのは当然として、『運用管理』、『ヘルプデスク』への期待も大きい。一般的なサービスメニューにあまりなかった、『データ復旧』や『システムコンシエルジュ』への期待が大きいのは最近の新しい傾向と思われる。システム構築フェーズでは『システム設計』や『導入展開』以上に『コンサルティング』への期待が大きい。全体として、システムのあり方が「オンプレミス」、「クライアント・サーバー・システム」から「クラウド」、「Web ベース」、「スマートデバイス」に変わりつつある中、助言者を求めているのが実態と思われる。

サービス提供方法で、一番期待されているのは、『緊急時のオンサイト対応』で、会員顧客企業の 72%、中規模一般企業の 45%が期待している。情報システムの停止が企業活動に与える大きさを反映したものと思われる。次いで、『24 時間 365 日対応』への期待が大きく、企業活動が休日や夜間に拡大していることが分かる。

● **ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)への期待：**

各企業が BPO を適用しているかを調査対象にした業務では、いずれも 14%以下の企業しか実施しておらず、『BPO を実施していない』と回答した企業が 61-86%にも達した。その中で、比較的 BPO を実施している割合が多かったのは、共通業務では『情報システム』、『経理』、現場業務では『営業支援』、『顧客対応窓口』であった。

● **Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応：**

調査対象の企業全体では Windows XP パソコンが、37-47%も移行されずに残っていた。企業内に設置されたパソコンの半数以上が Windows XP パソコンである企業は、会員顧客企業では 58%、中規模一般企業では 46%、小規模一般企業でも 36%に上った。

Windows XP のサポート終了が迫り、大半の企業が短期間に対策を迫られているのが現状である。移行先を Windows 7 とする割合は、一般企業で 65%以上、会員顧客企業では 92%にも達し、Windows 8 へ移行する企業は 13-33%に過ぎない。

Windows Server 2003 については、中規模一般企業では比較的早く移行が進んでいるが、会員顧客企業や小規模一般企業では約半数 (50-58%) の企業が、『ほとんど進んでいない / まったく進んでいない』と回答している。会員顧客企業では、独自開発もしくはカスタマイズしたアプリケーションの移行が問題となっていることが考えられる。

Windows Server 2008 を移行先とする割合は、会員顧客企業で 63%にも達し、Windows Server 2012 へ移行する企業は 32%に過ぎない。しかし、一般企業ではアプリケーションパッケージを使っていて移行負担が少ないためか、Windows Server 2012 への移行が 30-41%と Windows Server 2008 の 15-32%を上回っている。

2 全体のまとめ

- **クラウドサービスへの取り組み：**

パブリッククラウドを導入済みの企業は、会員顧客企業 17%、中規模一般企業 21%、小規模一般企業 9%で、今後 1 年以内に導入を計画中という企業は、会員顧客企業 5%、中規模一般企業 15%、小規模一般企業 4%と、少しずつではあるが増加傾向にある。プライベートクラウドの導入はパブリッククラウドに比べて、やや少ない状況になっている。

クラウド導入の効果としては、会員顧客企業では『IT 管理負荷の軽減』が最も多く、『運用コストの削減』がこれに続いたが、中規模一般企業、小規模一般企業では『運用コストの削減』が最も多かった。

- **事業継続計画(BCP)への対応：**

事業継続計画の中で、特に実施率が高かったのが『停電対策（通常 UPS の設置）』である。小型 UPS の設置率は年々向上している。『長時間稼働が可能な UPS 装置や自家発電装置を導入または計画』しようとする企業が 2011 年調査では増加していたが、今年の調査では導入または計画しようとする企業はやや減少している。特に、『時期は未定だが実施を予定している』と答えた企業は、2011 年から 5%程度減っている。のど元を過ぎれば、ということで危機意識が下がってきていることが懸念される。東南海・南海地震発生なども見据えた対策の実施が望まれる。

- **セキュリティへの取り組み：**

会員顧客企業の 30%が『ウイルス感染』を経験しており、『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等の紛失』を 10%前後の企業が経験している。一方で、大半の企業（会員顧客企業で 55%、中規模一般企業で 73%、小規模一般企業で 85%）がセキュリティ事故はなかったと回答している。しかし、いったんセキュリティ事故が起きるとその被害は非常に大きく、社会的信頼を失うことさえあることをよく肝に銘じて欲しいものである。

認証手段も、単なる ID とパスワードによる破られやすいものではなく、『IC カード』が、会員顧客企業の 14%、中規模一般企業の 20%で導入済みである。IC カードほどではないが、『指紋認証』も少しずつ導入が進んでいる。

- **海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ：**

『海外進出をしている』、あるいは『海外進出を計画している』企業は、会員顧客企業で 18%、一般企業で 14%と少なかった。進出先を検討する際、重視したのは該当国の『経済成長力』であり、次いで『コスト』であった。新市場としてとらえる考え方と生産拠点としてとらえる考え方があるのがよく分かる。

海外に進出するにあたって IT 環境整備を委託する先は『現地の企業』が 20-24%と多く、次いで『現地の日系企業』が 9-17%となった。委託先選定の重要要素としては『現地での実績や評判』、『安心できる現地での保守・運用サポート体制』、『初期費用の安さ』が上位を占めた。

実際に IT 運用を始めて困っている点には、『海外拠点のスタッフからの質問や障害対応』、『海外拠点スタッフへの IT システムに関する教育』が挙がっている。

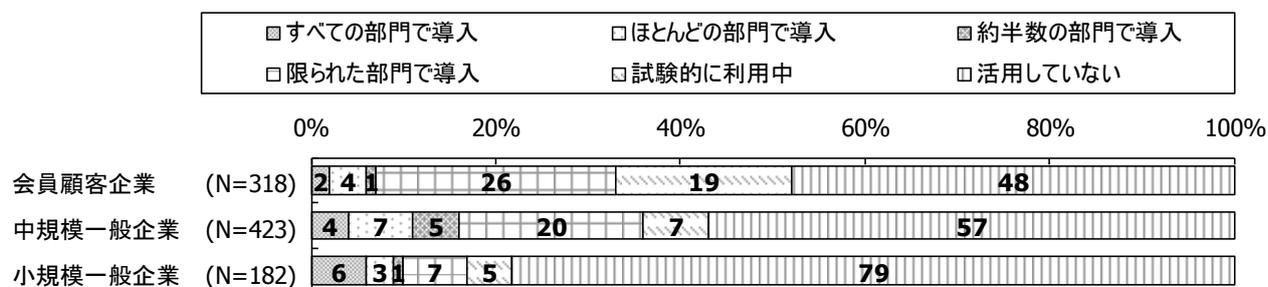
2.1 スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化

携行に便利で、IT 利用の場を広げるスマートデバイスの出現が、企業のワークスタイルにどんな影響を与えているのか、あるいは与えつつあるのかを知るためのアンケート調査を行った。

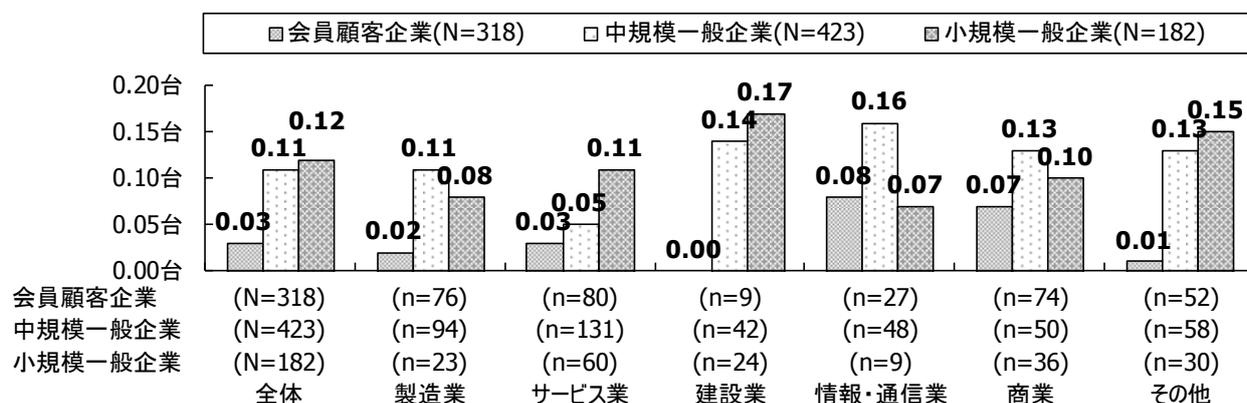
2.1.1 スマートデバイスの活用状況と利用拡大意向

図表 2.1.1.1 から分かるように、スマートデバイスの活用状況は企業規模の大小で大きく異なっている。会員顧客企業では、『試験的に利用中』まで含めると半数以上がスマートデバイスを使っているのに対し、小規模一般企業では 21%に過ぎない。しかし、図表 2.1.1.2 から分かるように、従業員 1 人あたりのスマートフォン台数で見ると、小規模一般企業の方が普及している。「3.1.2 (3) エンドユーザー機器台数」で説明するように、小規模一般企業はスマートデバイスを徹底して使っている企業(38 社、2 人に 1 台程度普及)とまったく使っていない企業(144 社)に極端に分かれているためである。

図表 2.1.1.1 スマートデバイスの活用状況



図表 2.1.1.2 従業員 1 人あたりのスマートフォン台数



社内の一部でスマートデバイスを利用中の企業の内、約半数(37-56%)の企業が導入を拡大する意向を示しており、32-34%の企業が現状維持の意向であった。全部門での利用については、会員顧客企業が 9%にとどまったのに対し、小規模一般企業では 26%と非常に大きかった。規模の大きな企業では導入コストや管理コストの大きさが拡大をためらわせているものと思われる。

2.1.2 スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果

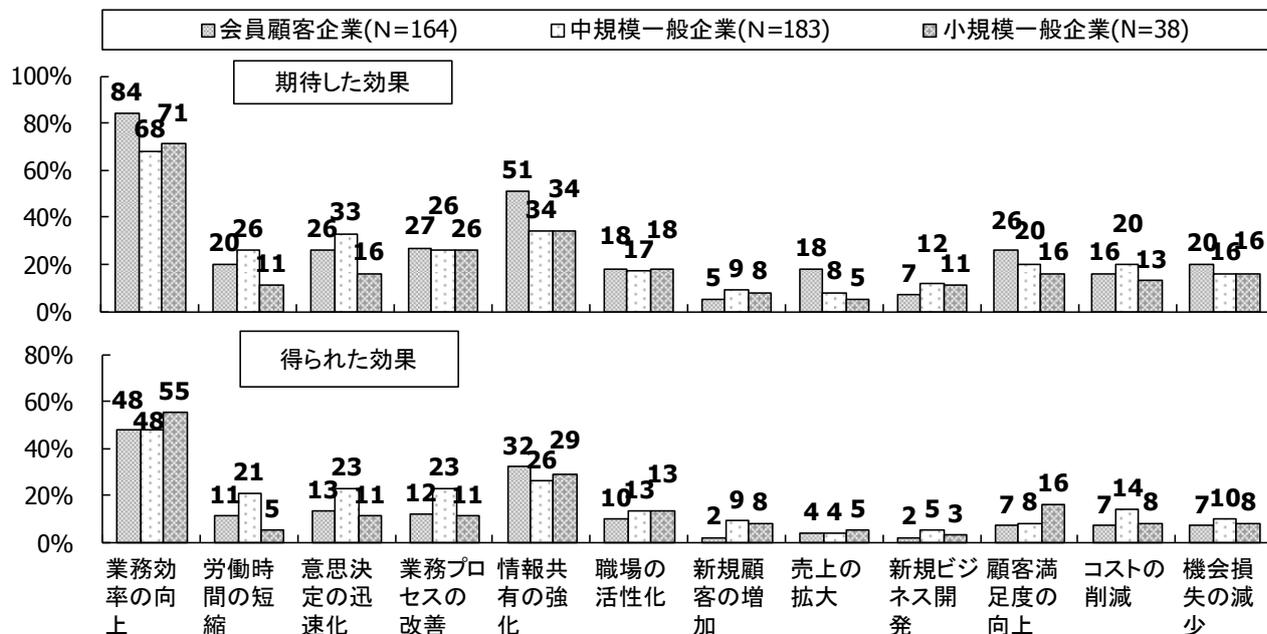
次に、スマートデバイス導入に当たって期待した効果と、導入後実際に得られた効果について聞いた。図表 2.1.2.1 に示すように、「実際に期待した効果が得られた」と答えた企業が 6 割程度(会員顧

2 全体のまとめ

客企業で4割程度、一般企業で7割程度)であった。自由回答に「効果を測定中」、「効果が出るほどまだ使い込んでいない」といった意見もあり、今後、さらに効果が上がってくる可能性が高い。

一般企業の方が効果が大きいのは、図表 2.1.1.2 に示したようにスマートデバイスの中で最も普及しているスマートフォンで、会員顧客企業の4倍も普及しているためと考えられる。

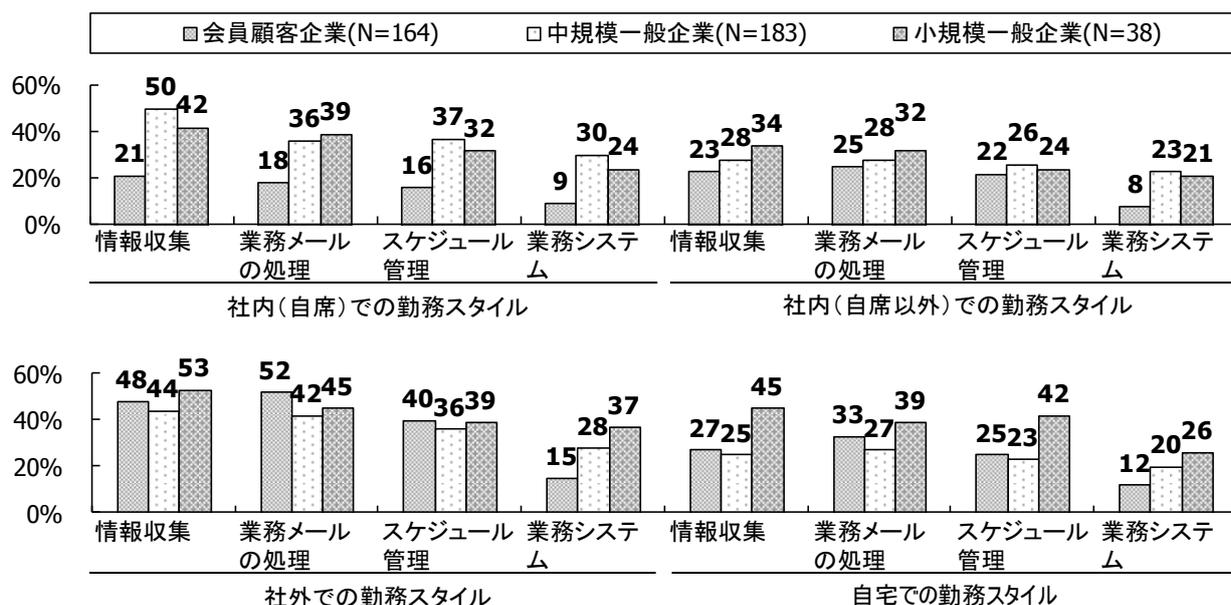
図表 2.1.2.1 スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果（複数選択）



2.1.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化

スマートデバイス導入による勤務スタイルの変化について聞いた結果を図表 2.1.3.1 に示す。

図表 2.1.3.1 勤務スタイルの変化（複数選択）



結果を『大幅に増えた』、『多少増えた』の回答の割合でまとめると、『社外』での利用が最も大きく伸びており、次いで『自宅』での利用が伸びている。業務内容としては『業務メールの処理』、『情報収集』、『スケジュール管理』の順で利用が伸びている。携帯性、操作性の良さがよく反映されていることが分かる。しかし、『業務システム（の利用）』の伸びは比較的少なく、スマートデバイスでの利用ができないか、あるいは企業として制限しているものと思われる。

会員顧客企業では、『社内・自席』での伸びが非常に少なく、既存の情報システムがこうした業務を十分カバーしているものと思われる。

これらの勤務スタイルの変化に伴い、在宅勤務が増えるのかどうかを調査した。結果は、『ある程度増える』と『在宅勤務をさせない / しない』が拮抗しており、スマートデバイスの導入が在宅勤務拡大に結び付く可能性は低いと思われる。調査結果の詳細は「3.2.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化」を参照されたい。

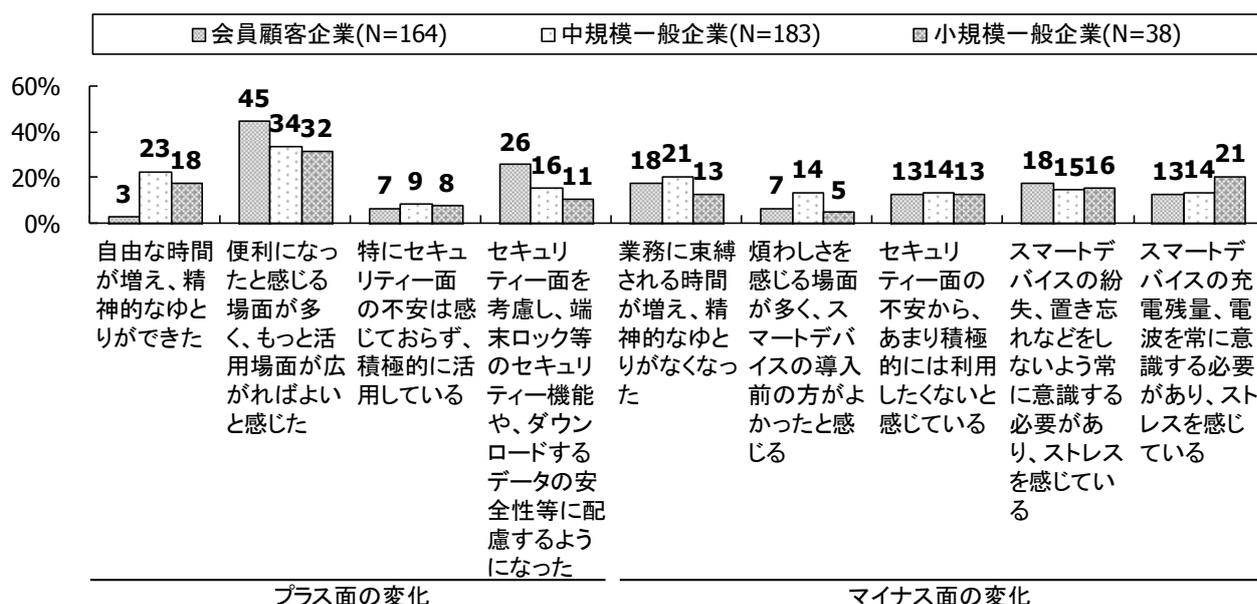
2.1.4 スマートデバイス導入に伴う心理的变化

ご承知の通り、スマートデバイスは企業の従業員に利便性をもたらし、企業活動の効率化に資するものであるが、逆に従業員に心理的な負担を強いる可能性もある。この点を調査した結果を図表 2.1.4.1 に示す。

結果は、会員顧客企業と一般企業で大きく異なっている。両者共に、『便利になった』が 32-45%と肯定的にとらえながらも、『自由な時間が増えた』については、会員企業はほとんどなく、一般企業は 18-23%となっている。これは、会員顧客企業ではスマートデバイスの利用場所や時間が社内や勤務時間内に制限され、勤務時間短縮への効果が少ないことに起因するものと思われる。

一方、『束縛され精神的なゆとりがなくなった』、『紛失、置き忘れを防ぐのがストレス』、『セキュリティ面で不安』などの否定的なとらえ方は両者とも大きい。

図表 2.1.4.1 心理的变化（複数選択）



2 全体のまとめ

2.1.5 スマートデバイスの活用シーン

スマートデバイスは携行性に優れるため、従来の IT システムとは活用シーンが異なるものと思われる。活用の場を『社内』、『社外』、『自宅』に分け、活用する業務の比率を聞いた。

会員顧客企業においては、「2.1.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化」でも説明したように、『社内』での業務は従来の IT システムでカバーされているようで、スマートデバイスはあまり活用されていない。しかし、『社外』では、『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』に大いに活用されている。プレゼン機能を使った『サービス・商品説明』にも活用されている。『自宅』でも『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』は利用されているが『社外』に比べ、活用度は低い。

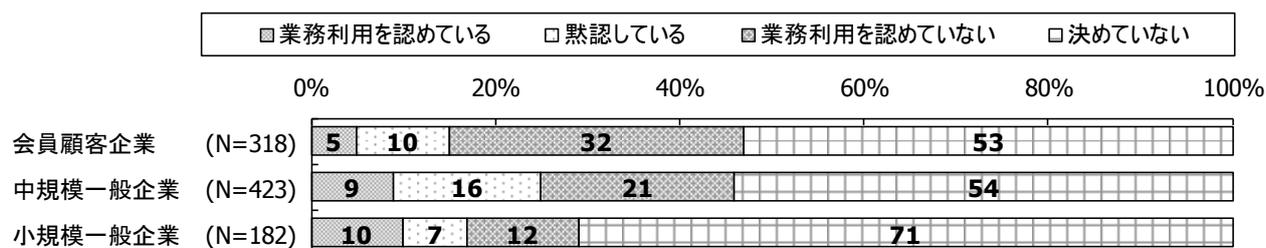
一般企業においては、『社内』、『社外』を問わず大いに活用されている。さすがに『社外』での『受発注、在庫管理』、『顧客管理』、『勤怠、経費管理』は少なく、会員企業と同様に『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』が活用され、プレゼン機能を使った『サービス・商品説明』にも活用されている。調査結果の詳細は、「3.2.5 スマートデバイスの活用シーン」を参照されたい。

2.1.6 私有スマートデバイス利用の承認

企業が従業員にスマートデバイスを業務で利用することを認める場合、従業員が個人所有するスマートデバイスを使うことを認めたり (BYOD: Bring Your Own Device)、個人所有のアプリケーションを使うことを認めたり (BYOA: Bring Your Own Application) するのが新規投資も不要で手っ取り早いですが、デバイスやアプリケーションの統制やセキュリティー管理ができないなどの問題がある。

こうした問題を抱えながらも、手っ取り早さを重視して BYOD や BYOA を認めている企業はどの程度あるのだろうか。BYOD に関する調査結果が図表 2.1.6.1 である。

図表 2.1.6.1 私有スマートデバイス利用の承認



『業務利用を認めている』企業は 10%以下にすぎず、『業務利用を認めていない』企業が 12-32%と大きい。『黙認している』、『決めていない』企業が 63-78%と圧倒的多数である。BYOA に関してほぼ同様の『結果が得られている』。

一方、UC (Unified Communication) と呼ぶ手法など、スマートデバイスに企業情報を残さずに済む方法が開発されてきており、今後 BYOD が認められていく可能性も高い。

BYOD のように、従業員が個人所有する任意のスマートデバイスで業務を行うことを承認するのではなく、企業がセキュリティー管理できる機種を示して、その機種であれば個人所有のスマートデバイスで業務を行うことを承認する方法 (CYOD: Choose Your Own Device) で管理を徹底するやり方がある。この方法がどの程度普及しているかを調査したが、『採用の予定なし』が半数程度と多く、『分か

らない / CYOD を知らない』も 3 割程度あり、まだまだ認知されていないことが分かった。企業にとっては「管理の手間が掛かり」、従業員にとっては「個人所有物が管理される」ことが歓迎されないものと思われる。詳細は、「3.2.7 私有スマートデバイス利用の承認」を参照されたい。

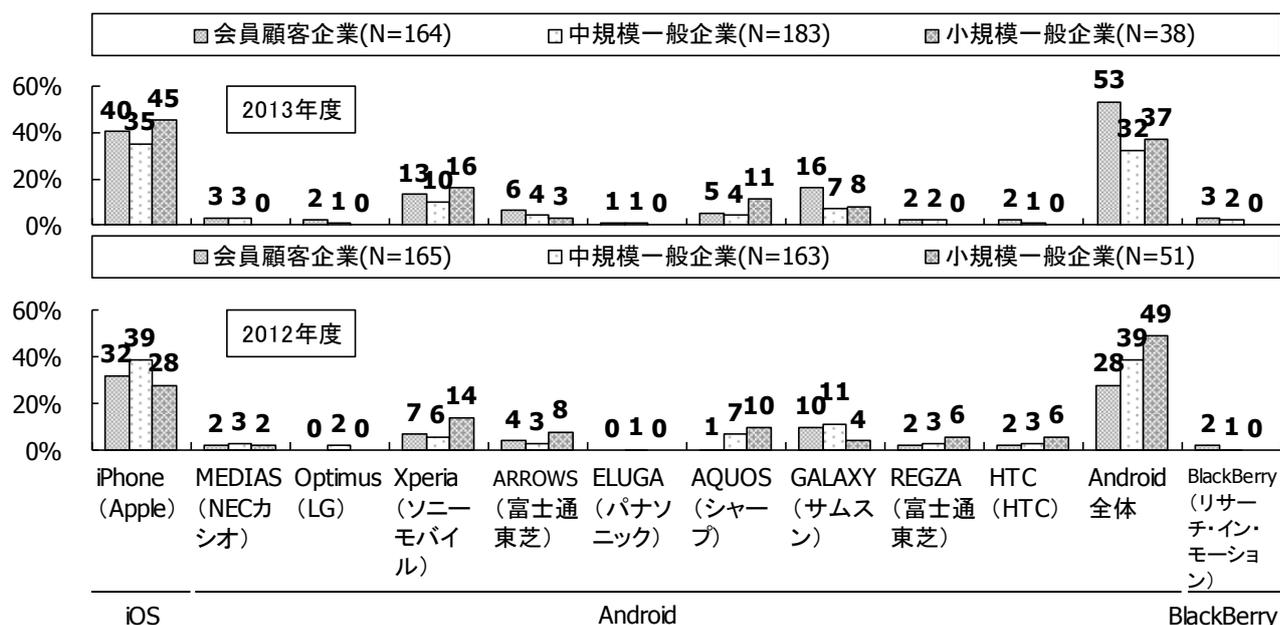
2.1.7 導入したスマートデバイスの種類と選択理由

スマートデバイスを「スマートフォン」、「タブレット」、「スレート PC」に分け、どの機種が導入されているかを調査した。

「スマートフォン」では、図表 2.1.7.1 に示すように 35-45%の企業で「iPhone」が導入され高いシェアとなっている。一方、「Android 系」全体で 32-53%のシェアとなっているが、機種個別で見ると、比較的導入率の高い「Xperia」、「Galaxy」でも 7-16%にとどまっている。しかし、昨年度の調査結果と比較すると、特に会員顧客企業で「Android」系スマートフォンが大きく伸びており、草分けである「iPhone」の独壇場は去りつつあると思われる。

個人向けの市場から始まった「iPhone」では、セキュリティー機能が弱く敬遠されたものと思われるが、最新の「iPhone 5S」ではセキュリティー機能も強化されており、今後競合が大きくなるものと考えられる。

図表 2.1.7.1 導入済みのスマートフォン機種（複数選択）

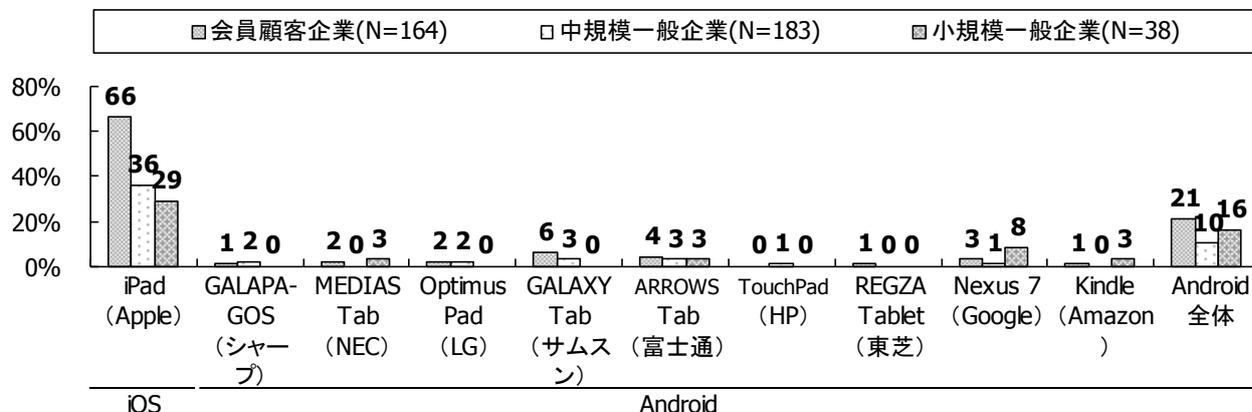


「タブレット」では、図表 2.1.7.2 に示すように 29-66%の企業で「iPad」が導入され、圧倒的なシェアとなっている。一方、『Android 系』全体で 10-21%のシェアにとどまっている。会員顧客企業では、『Galaxy Tab』、『ARROWS Tab』が『iPad』に次ぐが、1割以下（4-6%）の企業でしか導入されていない。中規模一般企業でも、『Galaxy Tab』、『ARROWS Tab』が『iPad』に次ぐが、3%の企業での導入にとどまっている。小規模一般企業では、『Nexus 7』が 8%と他の『Android 系』を大きく超えている。

2 全体のまとめ

昨年度調査結果の掲載は割愛するが、「タブレット」に関しては昨年度に比べ大きな変化は見られない。

図表 2.1.7.2 導入済みのタブレット機種（複数選択）

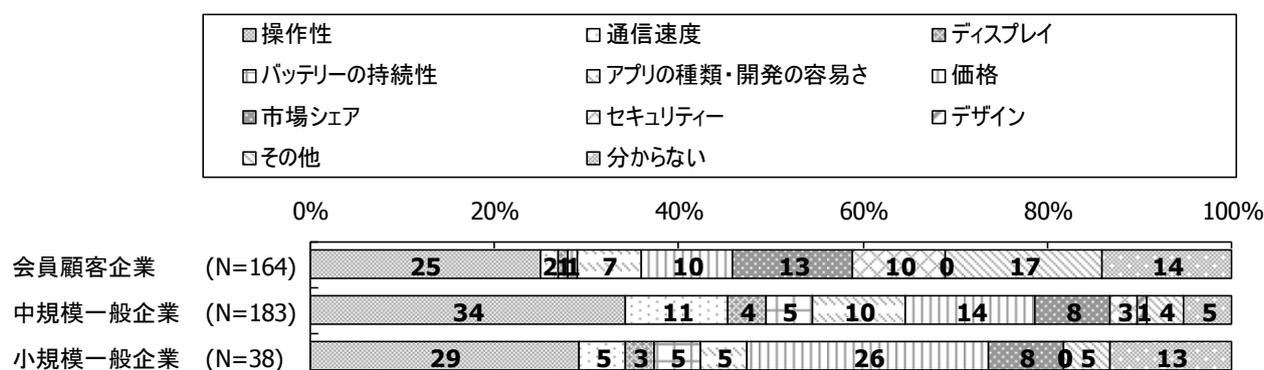


「スレート PC」については、どの機種も 1 割以下（0-7%）の企業にしか導入されていない。「軽量ノートブック PC」と比べ特徴があまりないことが原因と思われる。詳細は、「3.2.8 導入したスマートデバイスの種類と選択理由」を参照されたい。

それでは、スマートデバイスの機種を選択する際に重視する項目は何であろうか。

図表 2.1.7.3 に最も重視する項目の調査結果を示す。これから分かるように、25-34%の企業が『操作性』としている。2 番目に重視する項目は、企業規模で違っている。比較的企業規模の小さい一般企業では『価格』が 14-26%であるのに対し、比較的企業規模の大きい会員顧客企業では『その他』が 17%、『市場シェア』、『セキュリティ』、『価格』が 10-13%となっている。自由回答の内容を見ると『その他』の理由として、「社内システムとの親和性」、「耐水性」、「耐久性」などが挙がっている。

図表 2.1.7.3 スマートデバイス選択理由



2.2 サポートサービスへの期待

各企業がどのようなサポートサービスを求め、会員企業がどんなサポートサービスを提供すべきなのかを、「サービス内容」、「サービス提供方法」、「サービス事業者評価ポイント」に分けて調査した。

2.2.1 期待するサポートサービス内容

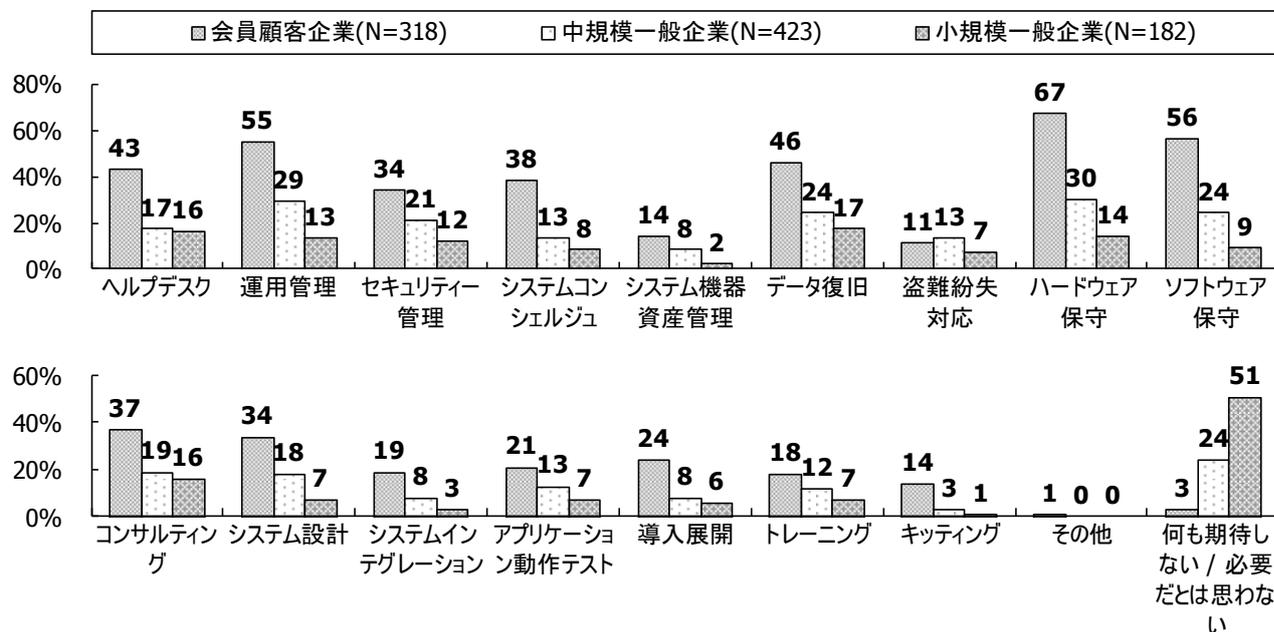
サービス内容への期待についての調査結果を図表 2.2.1.1 に示す。

運用フェーズで、『ハードウェア保守』、『ソフトウェア保守』への期待が大きいのは当然として、『運用管理』、『ヘルプデスク』への期待も大きい。一般的なサービスメニューにあまりなかった、『データ復旧』や『システムコンシェルジュ』への期待が大きいのは最近の新しい傾向と思われる。

システム構築フェーズでは『システム設計』や『導入展開』以上に『コンサルティング』への期待が大きい。全体として、システムのあり方が「オンプレミス」、「クライアント・サーバー・システム」から「クラウド」、「Web ベース」、「スマートデバイス」に変わりつつある中、助言者を求めているのが実態と思われる。

規模の小さい企業ほど『何も期待しない / 必要だとは思わない』という回答が多いが、外部のサポートサービスを受けるだけの資金的余裕がないのが実態と思われる。

図表 2.2.1.1 IT 全般に関するサポートサービスへの期待（複数選択）



2.2.2 期待するサービス提供方法

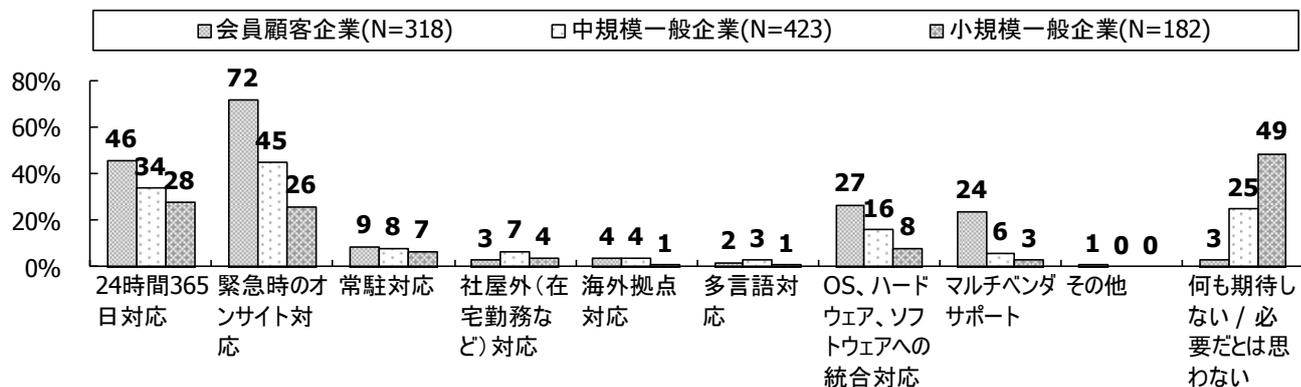
サポートサービスを受ける側にとって、どんなサービス提供方法を期待しているのかを調査した結果を図表 2.2.2.1 に示す。一番期待されているのは、『緊急時のオンサイト対応』で、会員顧客企業の 72%、中規模一般企業の 45%が期待している。情報システムの停止が企業活動に与える大きさを反映したものと思われる。次いで、『24 時間 365 日対応』への期待が大きく、企業活動が休日や夜間に拡

2 全体のまとめ

大していることが分かる。『OS、ハードウェア、ソフトウェアへの統合対応』、『マルチベンダーサポート』は既に実施中のサービス業者が多いせいか、期待度はあまり大きくない。

大企業に多い『常駐対応』は、費用が大きいことを理解しているせいか、「オンプレミス」から「データセンター」設置へ移行しているせいか、期待度は大きくなかった。

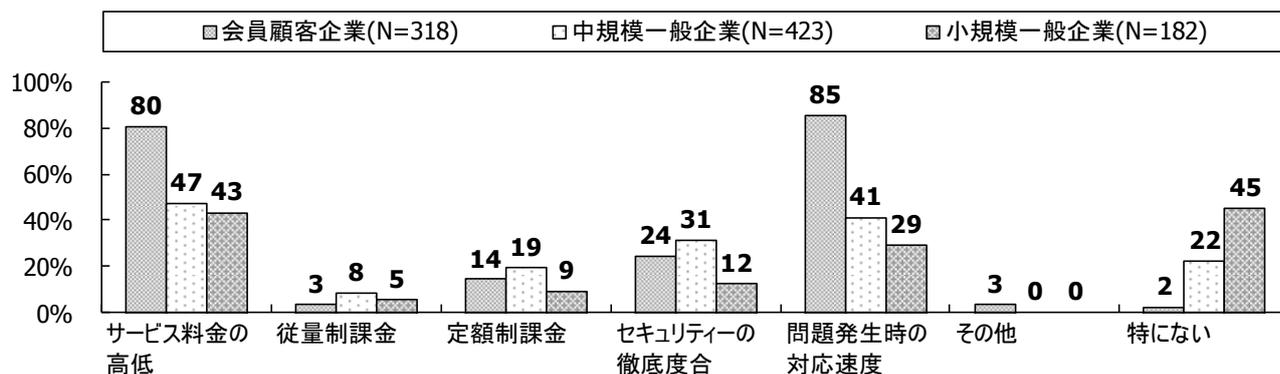
図表 2.2.2.1 サービス提供方法への期待（複数選択）



2.2.3 サービス事業者選定時の重点ポイント

最後に、サービス業者の選定にあたって重視する項目を聞いた結果を図表 2.2.3.1 に示す。企業規模で優先する項目が若干違うが、『問題発生時の対応速度』と『サービス料金の高低』が会員顧客企業で8割強、一般企業で3-5割と1、2位を占めた。3位になったのは『セキュリティーの徹底度合』であり、昨今のセキュリティー重視傾向が読み取れる。

図表 2.2.3.1 サービス事業者選定時の重視項目（複数選択）



2.3 ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)への期待

各企業がどのような業務にビジネス・プロセス・アウトソーシング (BPO) を適用しているのか、今後適用しようとしているのかを調査した。

2.3.1 BPO 実施中の業務

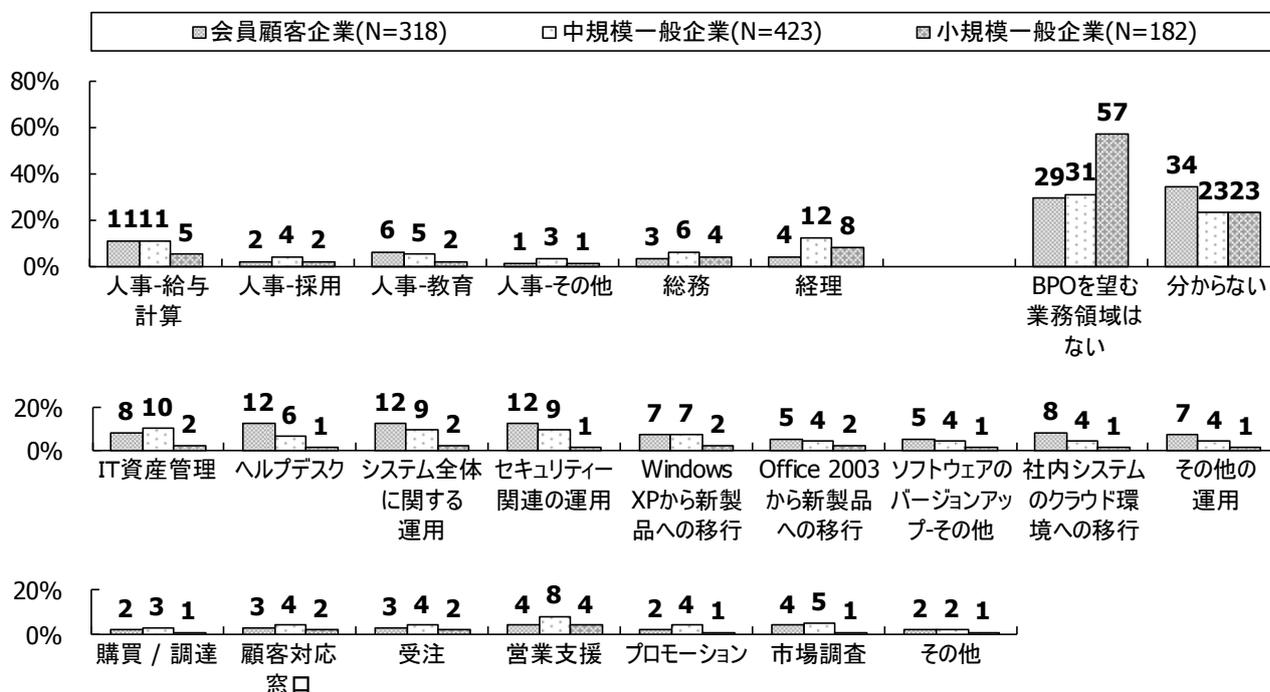
各企業が BPO を適用している業務では、いずれも 14%以下の企業しか実施しておらず、『BPO を実施していない』と回答した企業が 61-86%にも達した。そんな中で、比較的 BPO を実施している企業が多かったのは、共通業務では『情報システム』、『経理』、現場業務では『営業支援』、『顧客対応窓口』であった。

2.3.2 BPO 実施希望の業務

一方、各企業が BPO を適用したい業務を調査した結果を図表 2.3.2.1 に示す。ここでも調査対象にした業務では、いずれも 2 割以下の企業しか希望しておらず、『BPO を望む業務領域はない』、『分からない』と回答した企業が合わせて 5-8 割にも達した。

前項の調査と比べ対象業務を細分化してあることもあり『人事』業務の中でも『人事・給与計算』の割合が高いことが分かる。『情報システム』業務の中では、『システム全体に関する運用』、『セキュリティ関連の運用』の割合が高いことが分かる。

図表 2.3.2.1 今後 BPO 実施を望む業務領域 (複数選択)



2 全体のまとめ

2.4 Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応

マイクロソフト社が 2014 年 4 月 9 日でサポートを終了する Windows XP、Office 2003、Internet Explorer 6 への対策は進んでいるだろうか。導入から 10 年以上経過し、最新のパソコンに比べハードウェア性能こそ劣るものの、日々大きな支障もなく動作している Windows XP パソコンを置き換える投資は小さくないだけに、各企業も対策に悩んでいるものと思われる。

また、2015 年 7 月 14 日で延長サポートを終了する Windows Server 2003 への対策は進んでいるだろうか。まだ少し時間は残っているが、サーバーの置き換えはアプリケーションの非互換対応の改修や、多大な導入試験などを伴うだけにサポート終了の直前対応では大きなトラブルを招きかねない。

こうしたことから、各企業の対応状況を調査した。

2.4.1 Windows XP からの移行

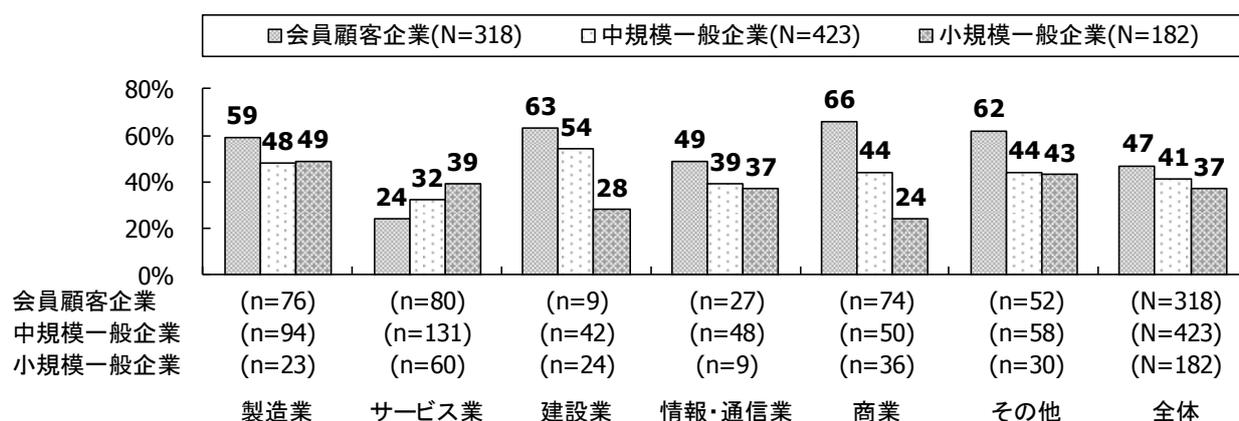
図表 2.4.1.1 は、各企業が導入しているパソコン数の内、Windows XP パソコンの割合(ここでは XP 残存率と呼ぶ)を企業分類、業種分類で整理したものである。結果、37-47%の Windows XP パソコンがまだ移行されずに残っていることが分かる。

会員顧客企業では「商業」が XP 残存率 66%で最も高く、「建設業」、「その他(農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、その他)」が 62-63%と続いた。ただし、「建設業」はサンプル数が少なく参考値とみていただきたい。

中規模一般企業では「建設業」が XP 残存率 5 割強と最も高く、次いで「製造業」が 5 割弱、「商業」と「その他」が 4 割強と高い。

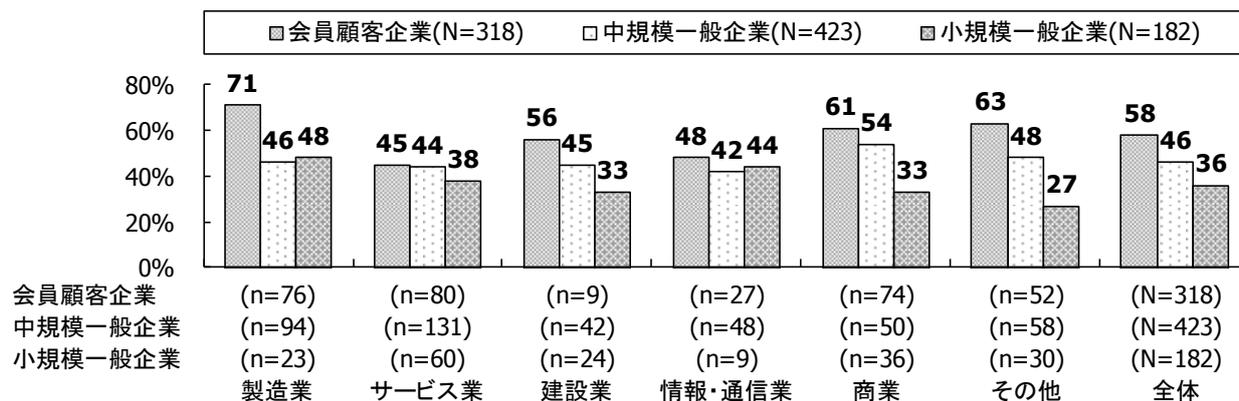
小規模一般企業では、「製造業」が XP 残存率 48%で最も高く、「その他」、「情報・通信業」が 39-44%と続いた。ただし、「情報・通信業」はサンプル数が少なく参考値とみていただきたい。

図表 2.4.1.1 Windows XP パソコンの残存率



半数以上のパソコンが Windows XP パソコンである企業の割合を集計したのが、図表 2.4.1.2 である。これを見ても、会員顧客企業では 58%もの企業に Windows XP パソコンが半数以上残っている。中規模一般企業では 46%、小規模一般企業でも 36%の企業に Windows XP パソコンが半数以上残っている。Windows XP のサポート終了が迫り、大半の企業が短期間に対策を迫られているのが現状である。

図表 2.4.1.2 Windows XP パソコンが 50%以上残っている企業



それでは、各企業はこの短期間で Windows XP パソコンからの移行を終えられると考えているのだろうか。企業規模が大きいほど移行完了時期が定まっているが、それでも 36-42%の企業が『検討中』、『検討予定』の状態である。小規模一般企業では、資金的に苦しいのか 22%もの企業が『移行の予定はない』と回答している。

Windows XP パソコンからの移行先は、最新の Windows 8 になるのだろうか。それとも、2009 年 9 月（一般向けは 10 月）のリリースから 4 年以上経過し、安定した Windows 7 になるのだろうか。

調査結果によると 65%以上、会員顧客企業では 92%もの企業が Windows 7 と回答しており、Windows 8 へ移行する企業は 13-33%に過ぎない。選択理由までは調査しなかったが、OEM バージョンの Windows 8 が 64bit 版に限定され、周辺機器のドライバ開発が追い付かず使えないか、安定性、互換性（特にアプリケーションの動作保証）を重視したか、操作性の違いを嫌ったものと思われる。詳細は、「3.5.1 Windows XP からの移行」を参照されたい。

操作性については、2013 年 10 月 18 日から Windows 8.1 が提供開始となり、Windows 7 に近い操作性も得られることから、今後 Windows 8（8.1）への移行も選択肢として広がる可能性もある。

しかし、Windows 以外の機種へ移行する割合は限りなく 0 に近く、しばらくは Windows パソコンが使い続けられそうである。

2.4.2 Windows Server 2003 からの移行

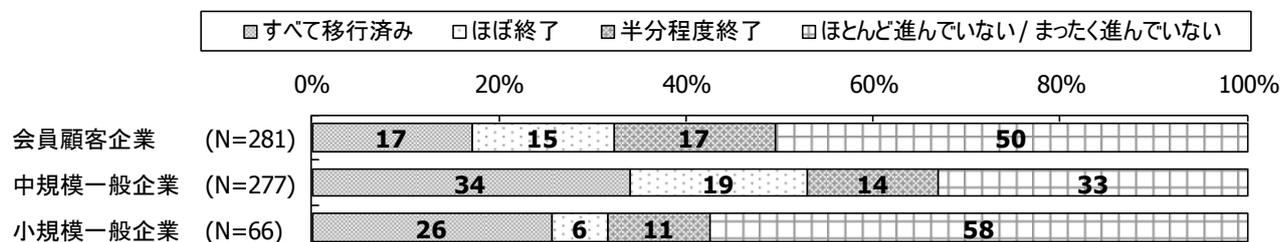
各企業におけるサーバーの利用状況を調査した結果、小規模企業ほど、『(Windows Server 2003 を)使っていない(サーバーを使っていない、あるいは Windows Server 2003 以外の OS を使っている)』企業が多く、小規模一般企業では 64%にも上っている。

これら、『(Windows Server 2003 を)使っていない』企業を除いて、Windows Server 2003 からの移行状況をまとめたのが、図表 2.4.2.1 である。中規模一般企業では比較的早く移行が進んでいるが、会員顧客企業や小規模一般企業では 50-58%の企業が、『ほとんど進んでいない / まったく進んでいない』と回答している。会員顧客企業では、独自開発もしくはカスタマイズしたアプリケーションの

2 全体のまとめ

移行が問題となっていることが考えられる。小規模一般企業では、資金面の問題が大きいものと思われる。

図表 2.4.2.1 Windows Server 2003 の移行状況（Windows Server 2003 を使っていた企業限定）



それでは、各企業はいつごろをめどに Windows Server 2003 からの移行を終えられると考えているのだろうか。企業規模が大きいほど移行完了時期が定まっているが、それでも 32-46%の企業が、『現在検討中』、『これから討する』の状態である。資金的に苦しいのか、小規模一般企業では、24%もの企業が『移行の予定はない』と回答している。

Windows Server 2003 からの移行先は、最新の Windows Server 2012 になるのだろうか。それとも、2008 年 4 月（米国では 2 月）のリリースから 5 年以上経過し、安定した Windows Server 2008 になるのだろうか。あるいは、他の OS やクラウド利用に移行するのであろうか。

調査結果によると、会員顧客企業では 63%もの企業が Windows Server 2008 と回答しており、Windows Server 2012 へ移行する企業は 32%に過ぎない。選択理由までは調査しなかったが、安定性、互換性（特にアプリケーションの動作保証）を重視したか、操作性の違いを嫌ったか、既存の Windows Server との OS 統一を図ったものと思われる。操作性については、2013 年 10 月 18 日（一般向けは 11 月 1 日）から Windows Server 2012 R2 が提供開始となり、Windows Server 2008 に近い操作性も得られることから、今後 Windows Server 2012 R2 への移行も選択肢として広がる可能性もある。一方、比較的サーバー数の少ない一般企業では Windows Server 2012 が 30-41%と Windows Server 2008 の 1-3 割を上回っている。詳細は、「3.5.2 Windows Server 2003 からの移行」を参照されたい。

Windows 以外の OS やクラウドへ移行する割合は 8%以下と非常に少なく、しばらくは Windows Server が使い続けられそうである。

2.5 クラウドサービスへの取り組み

近年、さまざまな IT 技術が出現するなかで、注目されているながら拡大できていないサービスの 1 つが「クラウドサービス」であろう。

今回の調査では、「パブリッククラウド」、「プライベートクラウド」の導入実態を知ると同時に、「クラウドサービス」導入によって企業が得られた効果を、導入前の期待値と導入後の結果で分析した。

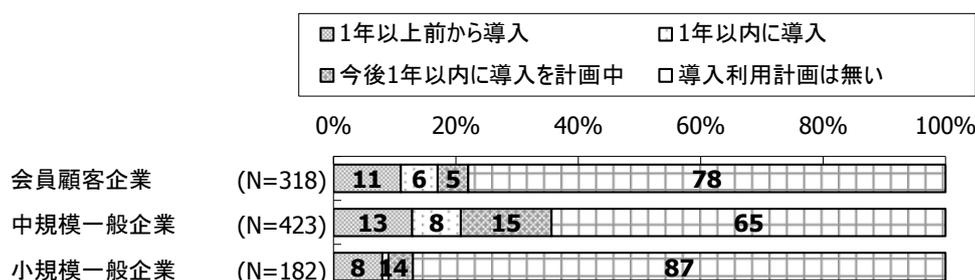
また、2011 年に行った現行システムの更新や新規システム化を行う際の移行方法としての「クラウドサービス」の導入状況調査とも比較している。

2.5.1 クラウドサービスの導入状況

まず、パブリッククラウドは、導入済みの企業が、会員顧客企業 17%、中規模一般企業 21%、小規模一般企業 9%であった。

さらに、『今後 1 年以内に導入を計画中』という企業は、会員顧客企業 5%、中規模一般企業 15%、小規模一般企業 4%と、少しずつではあるが増加傾向にある。

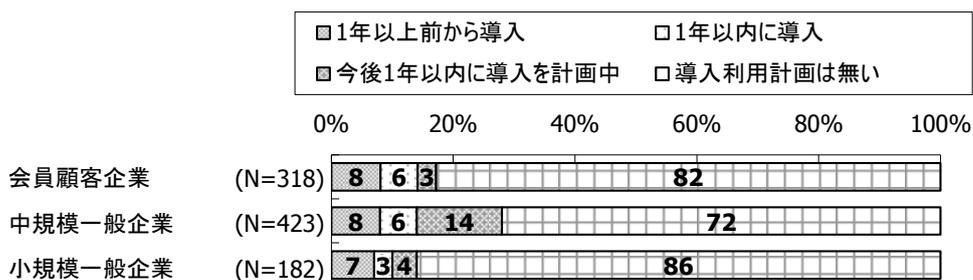
図表 2.5.1.1 パブリッククラウド導入状況



一方、プライベートクラウドは、導入済みの企業が、会員顧客企業 14%、中規模一般企業 14%、小規模一般企業 10%とパブリッククラウドに比べて、やや少ない状況になっている。

今後の導入予定企業も増加傾向ではあるが、会員顧客企業 3%、中規模一般企業 14%、小規模一般企業 4%とパブリッククラウドに比べて少ない。

図表 2.5.1.2 プライベートクラウド導入状況

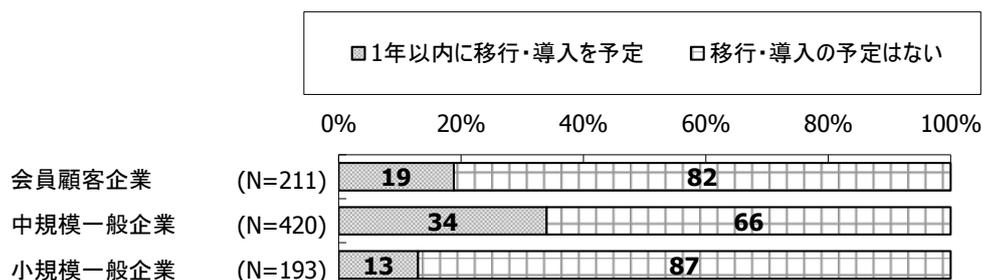


2 全体のまとめ

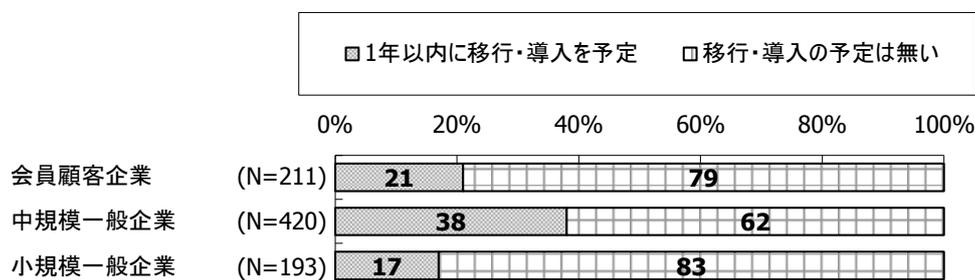
今回の調査対象企業では、中規模一般企業の 11%、小規模一般企業の 55%がサーバーを保有していない企業であるため、クラウドサービスへの移行についても、こうした企業の動向が影響している可能性がある。

2011 年に行った現行システムの更新や新規システム化をする際の「クラウドサービス」への移行状況調査では、パブリッククラウドよりプライベートクラウドの方が進んで行くという結果であったが、現時点では調査対象の企業は違っているが、パブリッククラウドの方がやや先行しているといえる。

図表 2.5.1.3 1年以内のパブリッククラウドへの移行・導入予定（2011年調査）

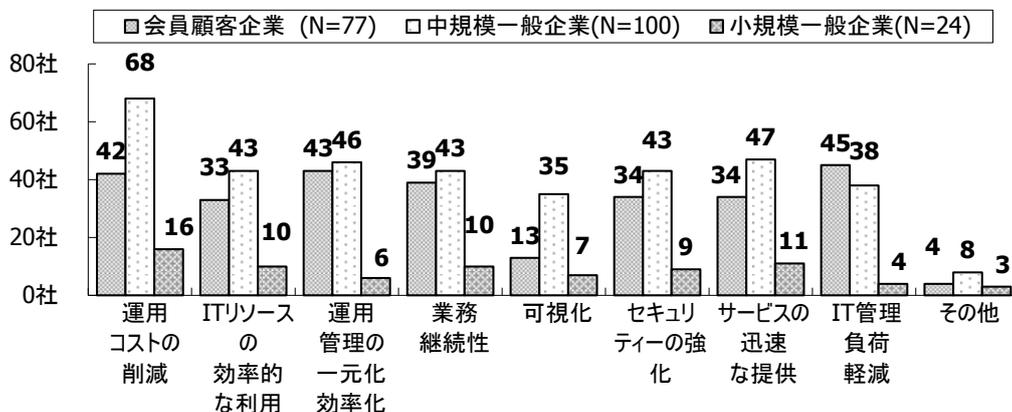


図表 2.5.1.4 1年以内のプライベートクラウドへの移行・導入予定（2011年調査）



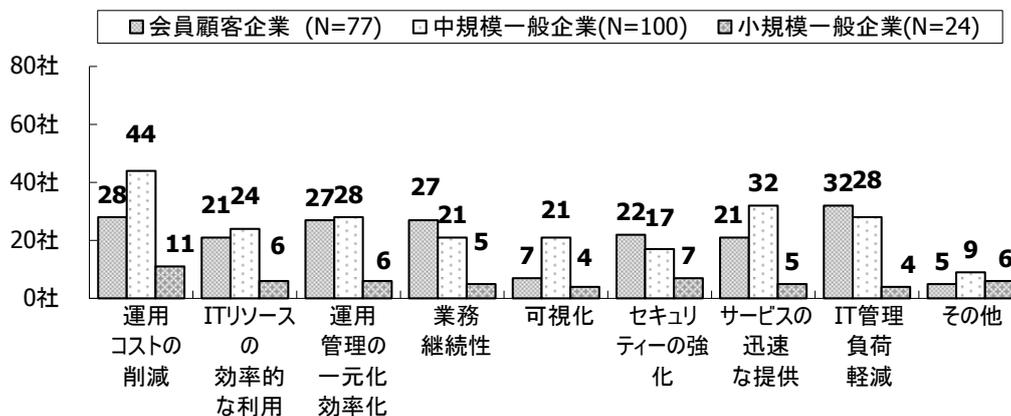
2.5.2 クラウドサービス導入前に期待した効果と導入により得られた効果

図表 2.5.2.1 クラウドサービス導入前に期待していた効果（複数選択）



導入前に期待していた効果では、会員顧客企業 77 社中 45 社が『IT 管理負荷軽減』を、43 社が『運用管理の一元化・効率化』を、42 社が『運用コストの削減』と回答した。中規模一般企業では、100 社中 68 社が『運用コストの削減』と回答し、それ以外の項目はほとんどが 43-47 社といった状況であった。小規模一般企業も、24 社中 16 社が『運用コストの削減』と回答している。

図表 2.5.2.2 クラウドサービス導入後に得られた効果（複数選択）



一方、導入によって得られた効果としては、会員顧客企業では、『IT 管理負荷の軽減』が 32 社で最も多く、続いて『運用コストの削減』が 28 社、『運用管理の一元化・効率化』、『業務継続性』が各々 27 社であった。

中規模一般企業、小規模一般企業は、共に『運用コストの削減』が 44 社、11 社と最も多く、「導入前の期待値」と「導入後に得られた効果」で『運用コストの削減』が両方ともトップに挙げられたことは、クラウドサービスを導入した企業で期待した通りの効果が出ているということである。

具体的なコスト削減の数値は聞いていないので十分な評価はできないが、システムの運用コスト増加が問題となっている企業では、クラウドサービスの導入を真剣に検討してみる価値は十分にあるといえる。

2 全体のまとめ

2.6 事業継続計画(BCP)への対応

当協会では、2009年から2011年にかけて事業継続計画(BCP)のITにかかわる部分である「ITサービス継続性管理」について、調査対象企業がどのような取り組みや対策を講じているかを継続的に調査してきた。

2.6.1 BCP 対応実施状況

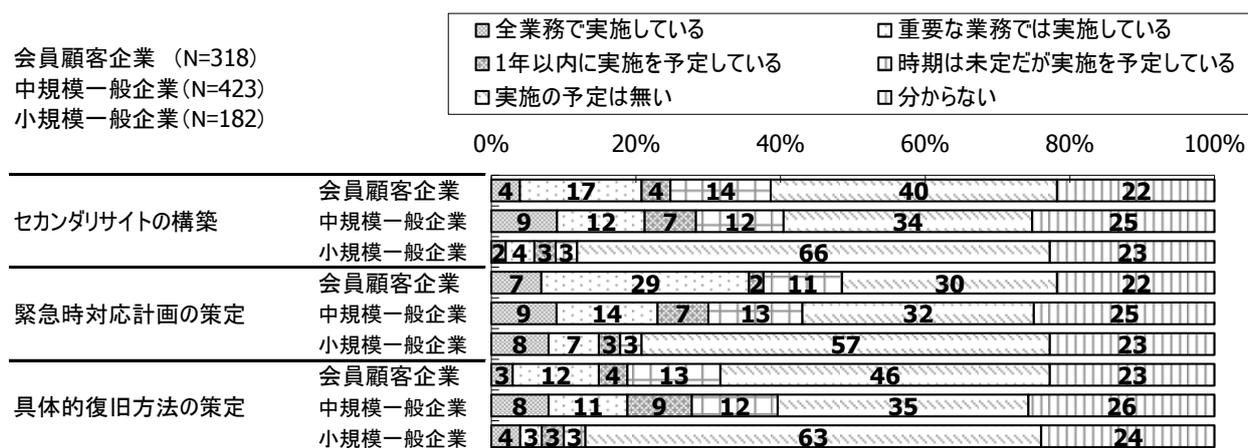
今回の調査では、2011年と同様にBCPのうち「ITサービス継続管理」15項目についての対応状況を調査した。

図表 2.6.1.1 と次ページの図表 2.6.1.2 に、対象とした管理項目 15 項目の回答状況を示す。

図表 2.6.1.1 BCP 対応状況 (1 / 2)



図表 2.6.1.2 BCP 対応状況 (2 / 2)



会員顧客企業と中規模一般企業・小規模一般企業では対応状況に差があるものの、項目によってはかなりの比率で実施されているものがあるのがお分かりいただけるであろう。

この中で、特に実施率が高かったのが「停電対策（通常 UPS の設置）」である。

メインフレーム中心の IT 環境から、サーバーを中心とした IT 環境への変化を受けて小型 UPS の設置率は年々向上しており、UPS を利用した停電対策も非常に高い実施率で推移しているといえる。

会員顧客企業では、『全業務で実施している』と『重要な業務では実施している』の実施率は、85% であり、今回の調査対象企業では、短時間の停電に対する対応はほぼできているといっても過言ではないであろう。

ただし、中規模一般企業では、『全業務で実施している』と『重要な業務では実施している』の実施率が、調査対象とした企業の半分以下の 42% であり、停電対策には一抹の不安を覚える。

調査対象とした中規模一般企業の 11%、小規模一般企業の 55% がサーバーを保有していない企業であり、今後、サーバー販売を担当する販売店では、短時間の停電に対応できる小型 UPS 装置の販売にも注力する必要があるであろう。

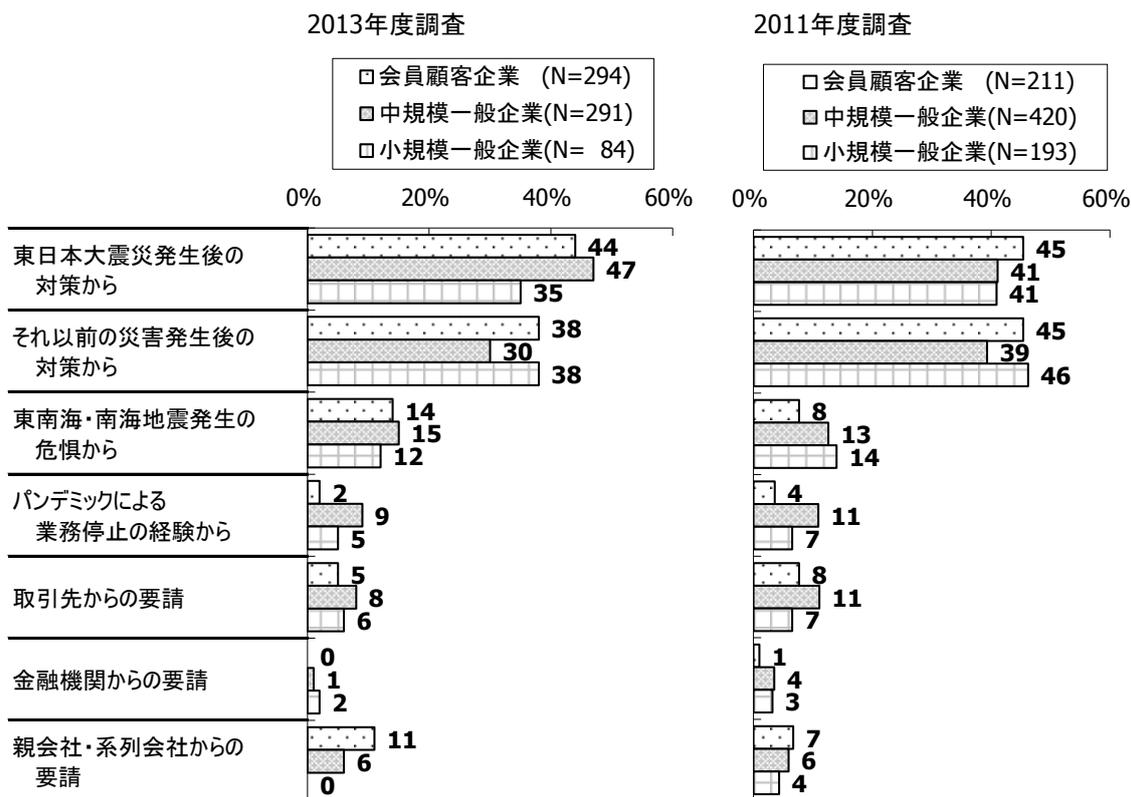
「3.7 事業継続計画 (BCP) への対応」では、15 項目のうち、比較的实施率が高かった「地震対策」、「落雷対策」、「停電対策（通常の UPS の設置）」、「停電対策（長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置）」、「バックアップ設計と実施基準の策定」の 5 項目について、2011 年調査の結果と比較しながら分析しているので参照願いたい。

2.6.2 BCP 対策実施のきっかけ

「対策の実施状況」で、いずれかの対策に『全業務で実施している』、『重要な業務で実施している』、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』を選択した企業に対して、その対策を実施または予定するに至ったきっかけは何であったかを質問した。

2 全体のまとめ

図表 2.6.2.1 実施または予定に至ったきっかけ（複数選択）



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業とも、『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生（地震・台風・集中豪雨・落雷・火災など）後の対策から』の2つのきっかけが30-47%と大半を占めた。

2011年調査でも『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生後の対策から』の2つのきっかけが大半であったが、今回の調査で注目したいのは、会員顧客企業・中規模一般企業で『東南海・南海地震発生後の危惧から』というきっかけが少しではあるが増えていることである。

東南海・南海地震の発生については、近年被害予測が都道府県別に出されるなど対策が求められている。

事業継続の対策は費用対効果の視点でなかなか難しいものがあるが、いつ何時地震や津波といった災害が発生しても、最低限の事業継続ができるような対応計画を検討するなど、対策を取っておくことをお勧めする。

2.7 セキュリティーへの取り組み

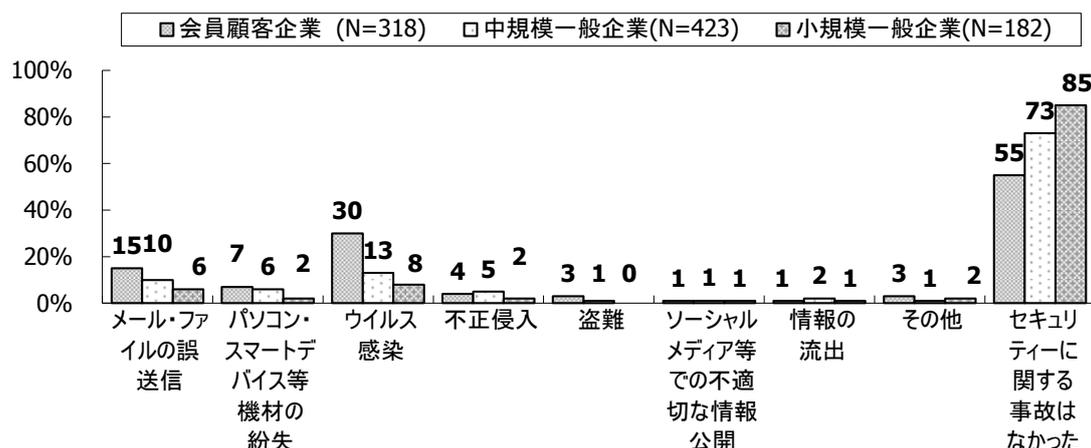
これまでの企業にとって、直接的な利益に結び付かないセキュリティー投資は、優先度が低い傾向にあったが、近年の個人情報漏えい事故やサイバー攻撃の増加を受けて、投資意欲は上向きになってきている。

今回の調査では、調査対象とした企業が過去1年間にどのようなセキュリティー事故に遭遇し、投資が必要となるITシステムに対するアクセス管理をどのように行っているかを調査した。

2.7.1 過去1年間のセキュリティー事故

調査対象とした企業が遭遇したセキュリティー事故について『メール・ファイルの誤送信』、『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』、『ウイルス感染』、『不正侵入』、『盗難』、『ソーシャルメディア等での不適切な情報公開』、『情報の流出』、『その他』の8種類のセキュリティー事故の経験を報告してもらった。

図表 2.7.1.1 過去1年間のセキュリティー事故（複数選択）



会員顧客企業の30%が『ウイルス感染』を経験しており、他にも『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』を7-15%の企業が経験している。

中規模一般企業でも13%の企業が『ウイルス感染』を経験しており、『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』も6-10%の企業が経験している。

一方で、大半の企業（会員顧客企業で55%、中規模一般企業で73%、小規模一般企業で85%）は『セキュリティーに関する事故はなかった』と回答している。

この回答から、会員顧客企業に比べて、一般企業の方がセキュリティー事故の遭遇率が低いように見えるが、中には事故自体に気付いていないので事故はなかったと回答しているケースも考えられ、一般企業の事故遭遇率はもう少し高いと思われる。

2.7.2 システムアクセス管理対策

ITシステムのアクセス管理には、いろいろな対策があることはご承知のことと思うが、そうした対策に対して各企業はどのように対応しているのだろうか。

2 全体のまとめ

現在、導入可能な新しい対策である「ICカード」、「指紋認証」、「ワンタイムパスワード」、「静脈認証」、「顔認証」の5種類について、その導入状況を調査した。

(1) ICカードの導入状況

本人が保有するカードのICチップに、本人認証のために必要な情報を記録させたICカードは、比較的導入が簡単であることもあり、他の対策に比べるとかなり普及している。

会員顧客企業で14%、中規模一般企業で20%が導入済みであり、今後も増加していくと思われる。

(2) 指紋認証の導入状況

ICカードほどではないが、指紋認証も少しずつ導入が進んでいる対策である。

一部のパソコンや新しく発売されたスマートデバイスには、指紋認証のための機能が組み込まれている製品が増加してきており、今後はこの機能を有効に活用した対策が進むと考えられる。

ただし、導入率は会員顧客企業で5%、中規模一般企業で9%、小規模一般企業で4%といずれも1桁台である。

(3) ワンタイムパスワードの導入状況

従来のIDとパスワードによるアクセス管理をさらに強化した対策が、ワンタイムパスワードである。

IDとパスワードだけでは、これらの情報が漏れた場合システムに対する不正アクセスは避けられなくなってしまうが、一定時間毎に変化するパスワードであるワンタイムパスワードを併用することによるセキュリティ強化策は有効であり、大手の金融機関等ではオンラインバンキング等に活用されている。

現時点での導入率は、会員顧客企業3%、中規模一般企業10%、小規模一般企業4%にとどまっているが、今後は拡大していくと思われる。

(4) 静脈認証・顔認証の導入状況

個人を識別する方法として、より高度な認証方式がこの静脈認証と顔認証であるが、今回調査対象とした企業では、導入済みが1-4%とほとんど導入されていない。

今後より高度な認証を必要とするシステムへのアクセスで導入が検討される可能性がある。

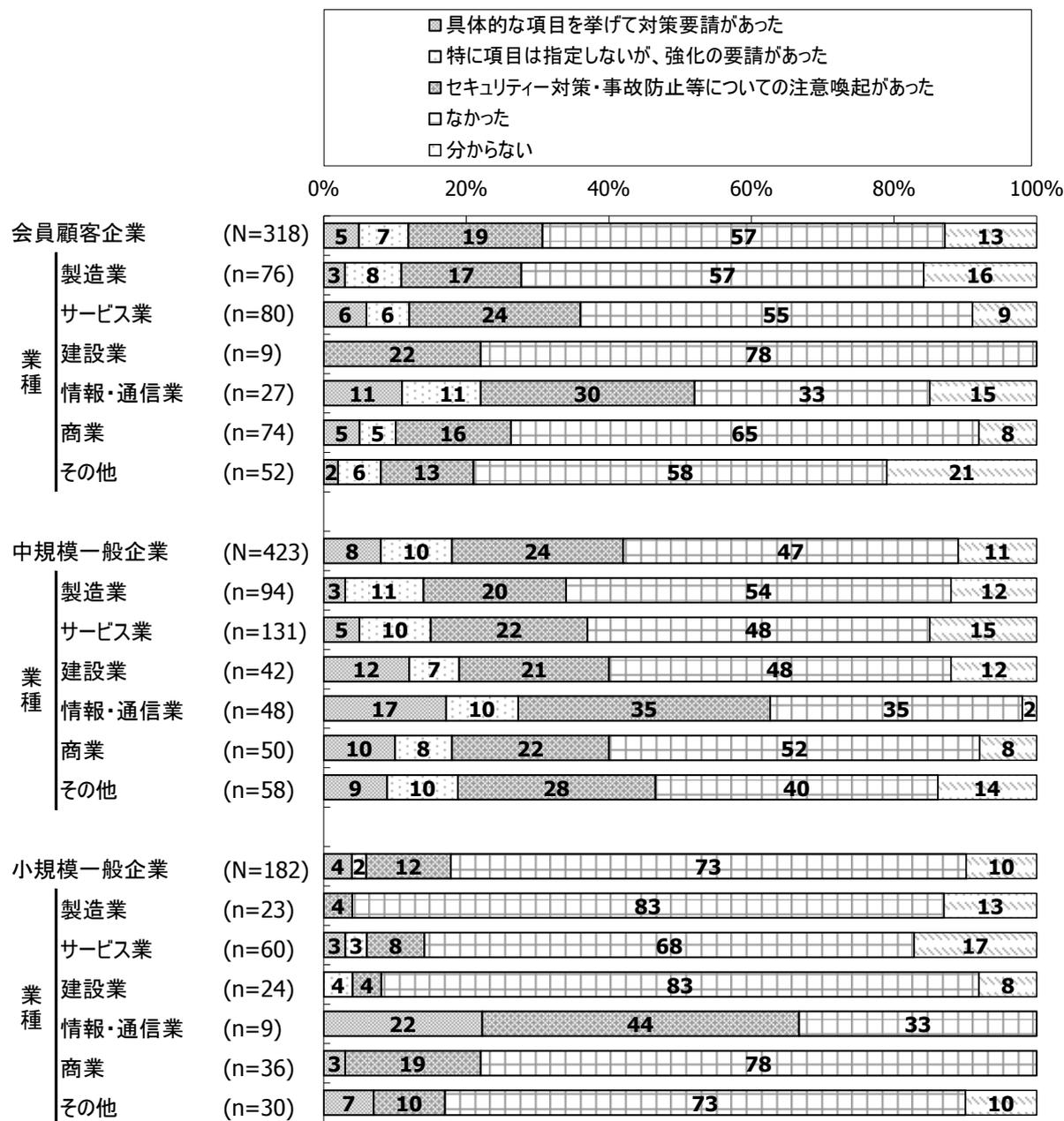
5種類の認証方式について導入の有無を聞いたが、大半の企業は『導入利用計画はない』との回答であった。やはり、これも費用対効果の視点でシステムへのアクセス管理対策にどの程度の費用をかけるかといった点が、今後の対策導入のポイントとなるのであろう。

2.7.3 取引先・関係会社からのセキュリティ強化依頼

ここまで、自社での事故経験や新しいアクセス管理対策の導入について聞いてきたが、セキュリティ事故の発生は、自社への影響だけでなく取引先や関係会社にも迷惑が掛かってしまう。

そのため、過去1年間に「取引先や関係会社からセキュリティ強化依頼」があったかどうか、質問した。

図表 2.7.3.1 過去1年間での取引先・関係会社からのセキュリティー強化依頼



過去1年間でセキュリティー強化依頼を受けた件数は、中規模一般企業がもっと多く『対策依頼』、『強化依頼』、『注意喚起』を合わせて42% (175社)の企業が依頼を受けたと回答している。会員顧客企業はやや少なく31% (97社)、小規模一般企業は18% (31社)が依頼を受けたと回答している。

業種別に見た「セキュリティー強化依頼」を受けた企業は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業共に、「情報・通信業」が52-66%と他の業種に比較して際立って多く、日常的にインターネット等の通信インフラを使って業務を遂行している環境でのセキュリティー事故に、取引先や関係会社が神経を使っている状況が伺われる。

2.8 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ

米国のリーマンショックをきっかけとした先進国での経済停滞を受け、国内の製造業は、新たな収益源を求めて東南アジアを中心とした海外に製造拠点を移す動きが出てきている。こうした取引先の海外進出に歩調を合わせて、中堅中小企業も海外シフトが必要になってきている。

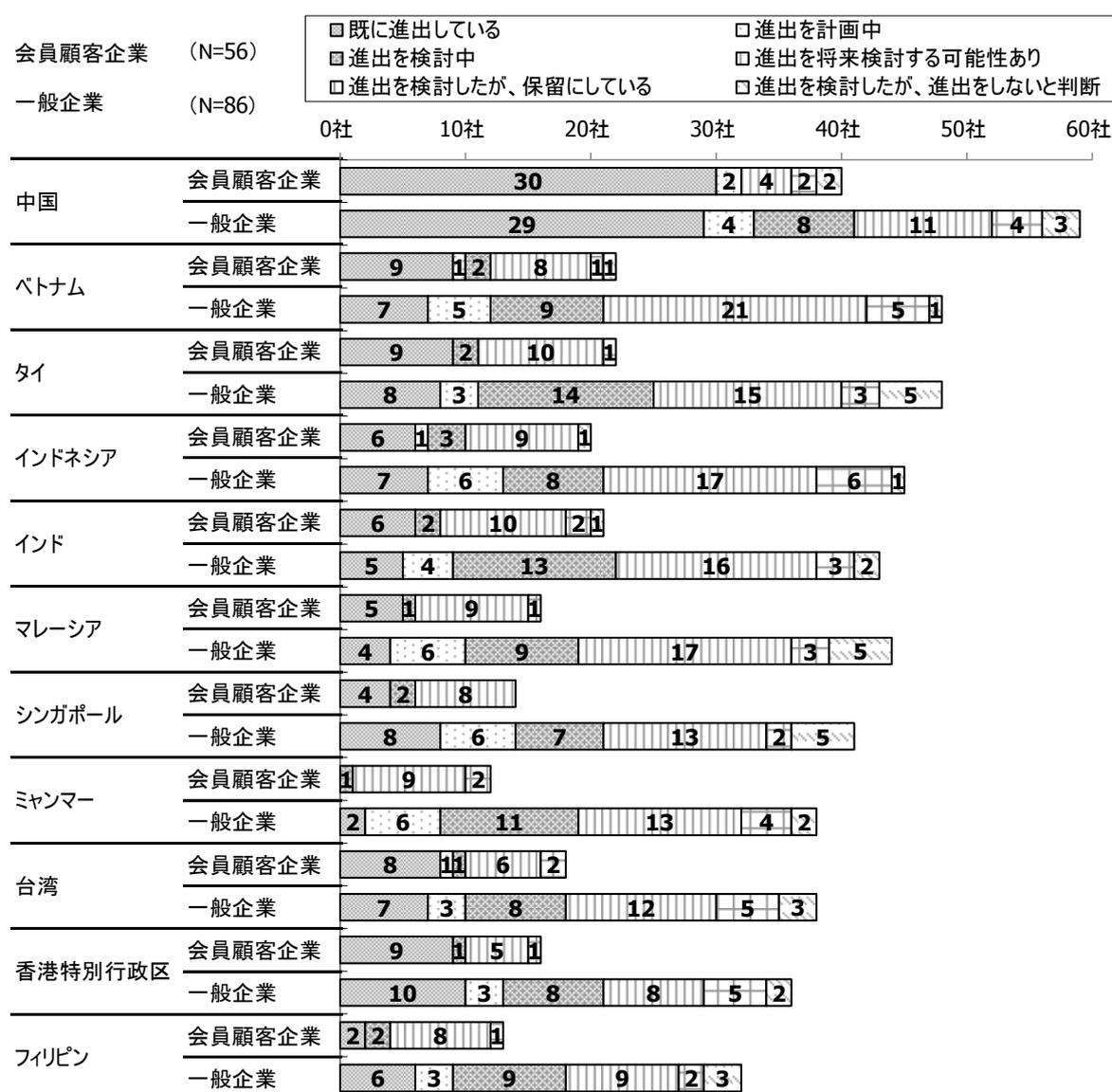
今回の調査では、国内の中堅中小企業がどのような考え方で海外への進出を図ろうとしているかを調べた。

なお、ここまでの節では、一般企業を中規模並びに小規模に分けて報告してきたが、本節は小規模一般企業からの回答数が極端に少ない(2-4社程度)ため、規模別には分けて一般企業として報告する。

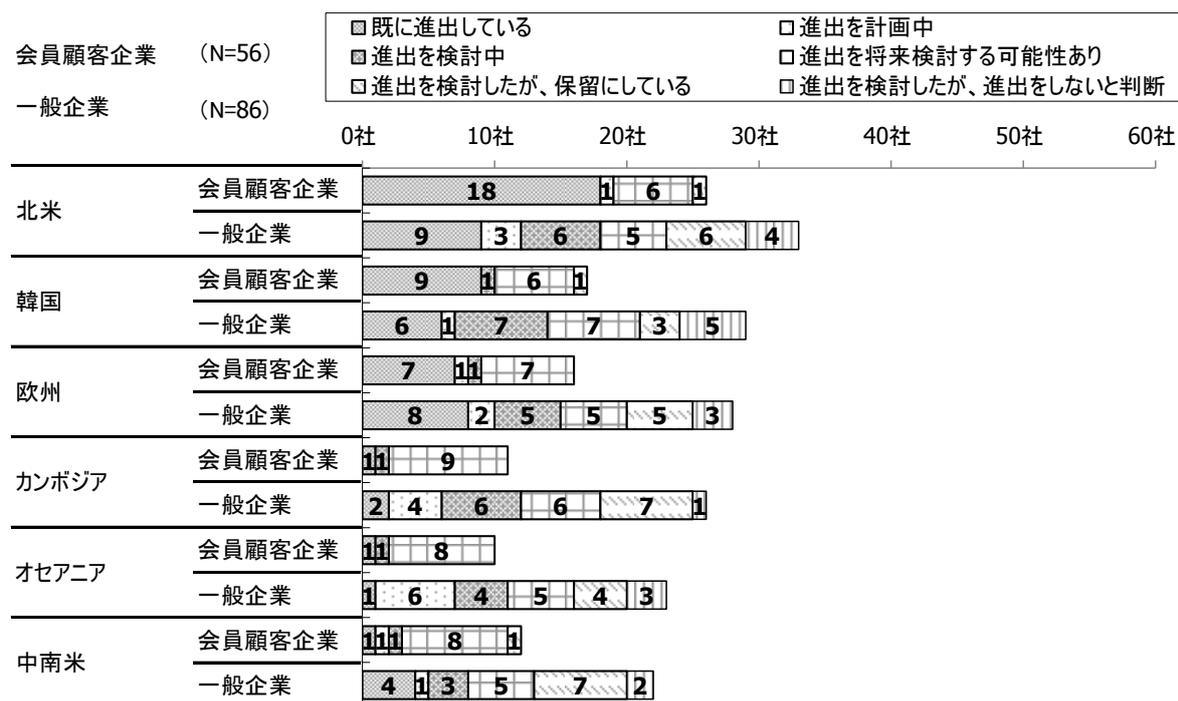
2.8.1 海外への進出状況

いずれかの国に海外進出をしている企業は、会員顧客企業 318 社中 56 社 (18%)、一般企業 605 社中 86 社 (14%) であった。

図表 2.8.1.1 国別進出状況 (1 / 2)



図表 2.8.1.2 国別進出状況 (2 / 2)



会員顧客企業・一般企業共に『既に進出している』国として最も多かったのは「中国」であり、会員顧客企業 30 社、一般企業 29 社であった。

回答のあった一般企業の中で、『既に進出している』、『進出を計画中』、『進出を検討中』、『進出を将来検討する可能性あり』の 4 項目の合計が多かった国は、「中国」を筆頭に「ベトナム」、「タイ」、「インドネシア」、「インド」、「マレーシア」、「シンガポール」、「ミャンマー」など、東南アジアの各国であった。

2.8.2 進出を検討する上で重視した項目

各企業が進出の対象とした国に対して重要であると考えた項目を、『コスト』、『人材確保』、『品質管理』、『経済成長力』、『政治情勢 / 治安』、『文化』、『社会インフラ』、『言語』、『その他』の 9 項目の中から選んでもらった。

会員顧客企業・一般企業共に選択の理由で最も多かったのは『経済成長力』であり、「オセアニア」を除いて、ほぼ全世界的に共通な重要な要素といえる。

一方で、『コスト』は東南アジア圏ではかなり高い比率であるが、「オセアニア」、「北米」、「中南米」、「欧州」は選択理由としては比較的低く、日本からの距離が物流コストに跳ね返ることから、選択理由としては低くなっているものと思われる。

2.8.3 進出済み企業が選定した IT 環境整備や保守・運用を担当する業者

海外に進出した企業にとって、IT 環境の整備は国内との情報連動も含めて非常に重要な要素となっている。

2 全体のまとめ

IT 環境整備や保守・運用を担当する業者として会員顧客企業・一般企業が最も多く選んだのは、『現地の業者』（24 社と 20 社）であるが、一般企業では『現地の日系業者』もかなり多い数（17 社）となっている。

2.8.4 進出済み企業での業者決定要因

会員顧客企業では『現地での実績や評判』（14 社）、『安心できる現地での保守・運用サポート体制』（12 社）が上位を占めた。一般企業でも 1 番多かったのは『現地での実績や評判』（17 社）であるが、『初期費用が安い』（16 社）が 2 位に入り、『安心できる現地の保守・運用サポート体制』（15 社）と続いた。

やはり、先行企業から発信される実績や評判が、後から進出する企業にとっての重要なポイントとなっていることが伺われる。

2.8.5 進出済み企業での IT 環境整備・保守・運用に係わる課題

『特に課題はない』、『具体的に把握していない』といった問題把握をしていない企業がある程度あるものの、会員顧客企業・一般企業共にかんがりの企業が『海外拠点のスタッフからの質問や障害対応に困っている』（11 社・15 社）、『海外拠点スタッフへの IT システムに関する教育が不十分』（12 社・14 社）といった課題を挙げており、海外に向けた 1 つのビジネスチャンスとして受け止める必要がある。

2.8.6 進出を計画中・検討中の企業で IT 環境整備や保守・運用を依頼する予定の業者

一般企業では回答数 45 社のうち『現地の日系業者』が最も多く 16 社となっている。ただし、『現地の業者』、『現地のグローバル業者』、『日本国内の業者』もそれぞれ 12 社といった状況であり、実際の進出にあたっては、さらなる選択が行われるものと思われる。

2.8.7 海外拠点の IT 環境整備・保守・運用する上で不可欠なサポートサービス

海外へ進出する企業にとって不可欠なサポートサービスは、『IT インフラ構築サービス』がトップとなった。

海外のようにインフラが十分ではないと思われる地域での IT インフラ構築は、進出企業にとって、今後の業務遂行のためにも重要な領域であると考えられる。

そのほかにも、『IT 環境全体のサポートに関する相談窓口』、『導入展開サービス』、『ヘルプデスクサービス』、『ハードウェアやソフトウェアの保守サービス』が期待されている。

国内ではいろいろなベンダーが顧客のニーズに合ったサービスとして提供できているものが、海外では望みどおりのサービスが受けられるかどうか分からないといった不安が付きまとうため、不可欠なサポートサービスとして挙げられたものと思われる。

海外進出企業をサポートするベンダーとしては、こうしたサービスを海外向け事業に取りこむことが重要と考えられる。

3 調査と分析

3. 調査と分析

本章では、調査対象企業から得られたアンケート調査回答の分析結果の詳細を以下の節に分けて説明する。

- 3.1 回答企業のプロフィール
- 3.2 スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化
- 3.3 期待するサポートサービス
- 3.4 ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待
- 3.5 Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応
- 3.6 クラウドサービスへの取り組み
- 3.7 事業継続計画（BCP）への対応
- 3.8 セキュリティーへの取り組み
- 3.9 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ

なお、本調査の対象企業は以下の 2 つの方法で選定した。

- 当協会会員の顧客企業から中堅中小企業を中心に選定（以下、「**会員顧客企業**」という。）
- 従業員数 2-350 人の企業をインターネット上で選定（以下、「**一般企業**」という。）

なお、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。

- 勤務する企業の資本系列が「企業の IT 子会社」ではないこと
- 調査回答者が IT システムの導入に関与していること
- 従業員数 2-20 人の企業（以下、「**小規模一般企業**」という）が 30%程度、従業員数 21-350 人の企業（以下、「**中規模一般企業**」という）が 70%程度の構成比になること

3.1 回答企業のプロフィール

アンケートでは回答企業にプロフィール情報として以下を回答してもらった。

- 企業概要
 - 業種、本社所在地、資本系列、年商、事業所数、従業員数（正規従業員、非正規従業員）
- 企業の情報システム
 - 情報システム担当者数（専任者数、兼任者数）
 - 情報システム規模
（サーバー台数、PC 台数、スマートフォン台数、タブレット台数、スレート PC 台数）
 - 情報システムへの投資率（対年商）
 - 情報システム運用費用率（対年商）
- 企業の保有認証
- 回答者
 - 情報システム選定への関与度合い
 - 所属部署

3.1.1 企業概要

(1) 業種分類

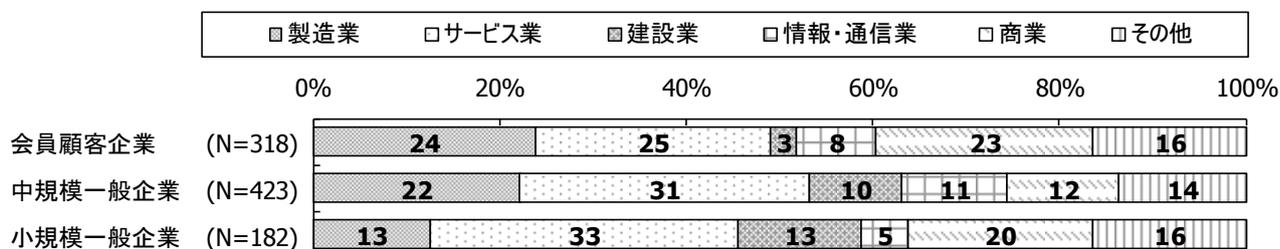
回答してもらった 12 業種を、さらに図表 3.1.1.1 に示す 6 業種に集約した。

図表 3.1.1.1 業種の集約

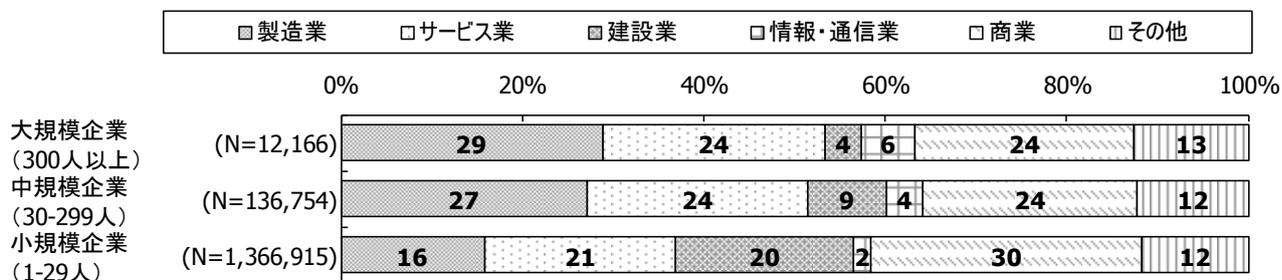
分析時の 6 業種	アンケート回答の 12 業種
製造業	製造業
サービス業	サービス業
建設業	建設業
情報・通信業	情報・通信業、情報処理業
商業	商業
その他	農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、不動産業、その他

集約後の回答企業の業種別分布を図表 3.1.1.2 に示す。図表 3.1.1.3 に示す総理府統計局が 2006 年に調査した業種別分布と比較して、「サービス業」の比率が高く、「商業」の比率が低い。全業種から回答が得られている。

図表 3.1.1.2 回答企業の業種構成比率



図表 3.1.1.3 国内全企業の業種構成比率（総理府統計局の公開データから作成）

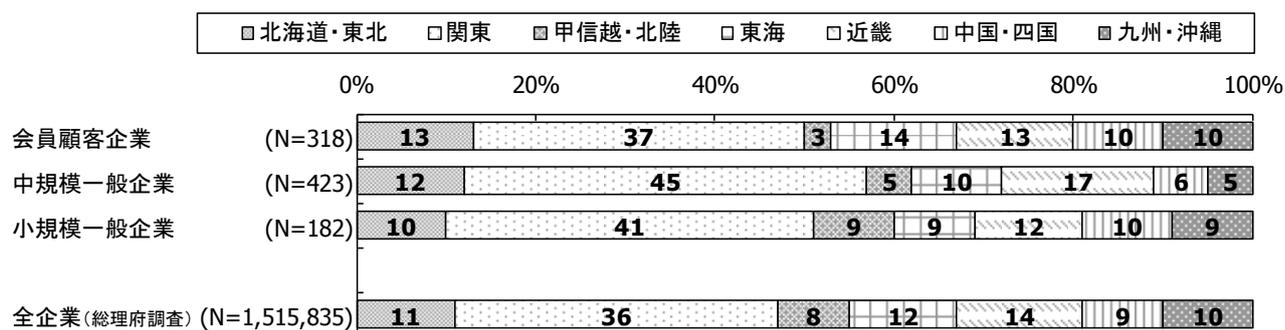


(2) 地域分布

回答企業の地域別分布を図表 3.1.1.4 に示す。中規模一般企業で関東地区の回答数が多いが、総理府統計局が 2006 年に調査した企業の地域別分布と大きな差がなく、回答に地域的な偏在は見られない。

3 調査と分析

図表 3.1.1.4 回答企業の地域分布と国内全企業の地域分布（一部、総理府統計局のデータから作成）

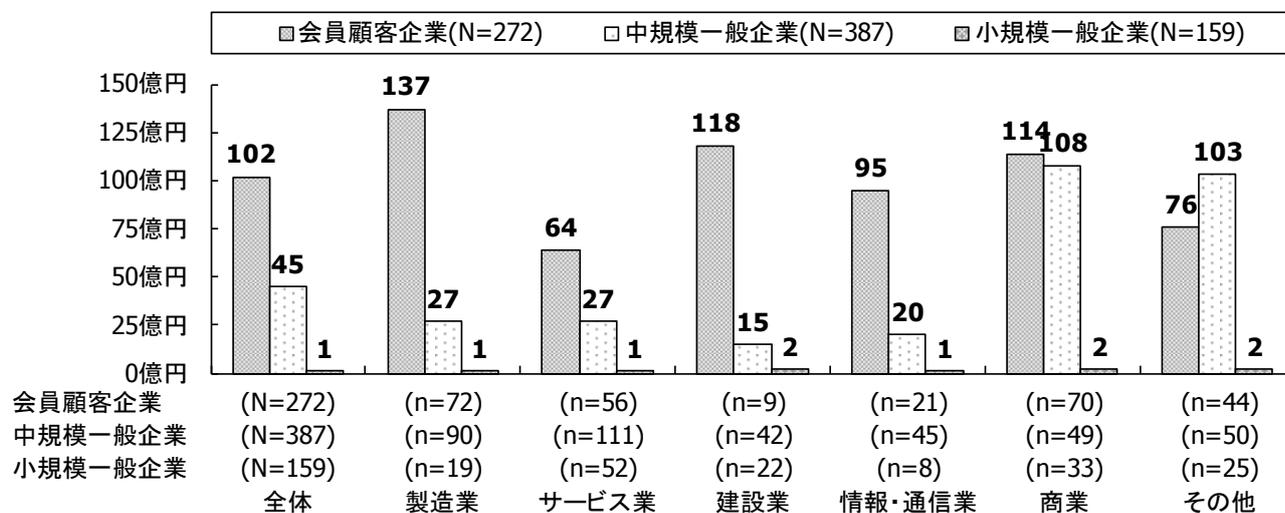


(3) 年商

図表 3.1.1.5 に 1 社当たりの年商の平均値を示す。会員顧客企業の平均年商は 102 億円であり、中規模一般企業に比べ約 2.5 倍となっている。「商業」や「その他」業種を除いて、会員企業は年商規模の大きな企業をターゲットにしていることがうかがえる。小規模一般企業の平均年商は 1-2 億円である。

なお、会員顧客企業の「その他」業種に、年商が 3 兆円を超える企業が 1 社含まれていたため、平均値に与える影響が大きく、除外して集計した。

図表 3.1.1.5 平均年商

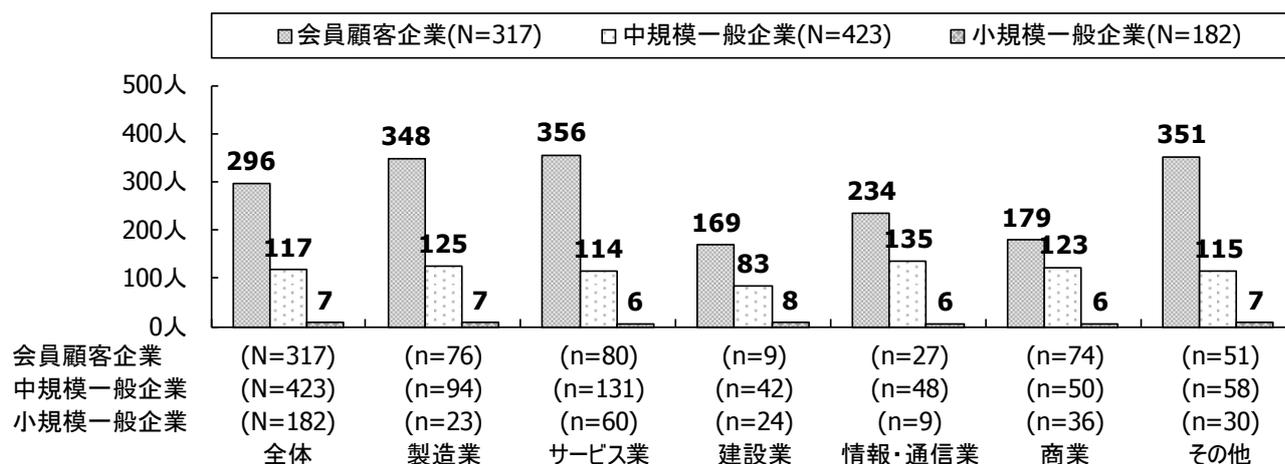


(4) 従業員数

図表 3.1.1.6 に 1 社当たりの従業員数の平均値を示す。会員顧客企業の平均従業員数は 296 人であり、中規模一般企業の 117 人に比べ約 2.5 倍となっている。会員顧客企業の中では「建設業」、「商業」の従業員規模が他業種に比べ小さい。中規模一般企業では、「建設業」の従業員数が少ない。

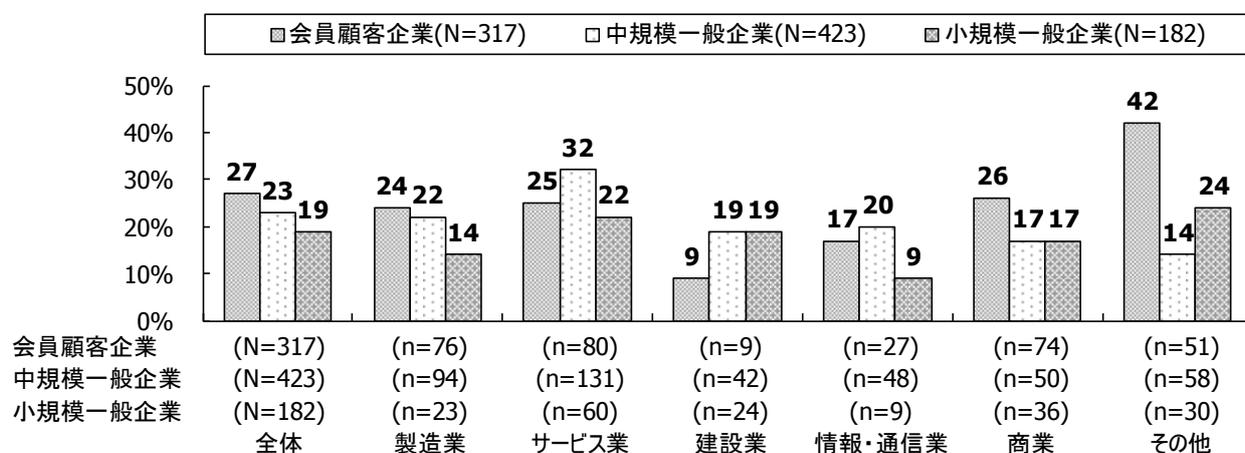
小規模一般企業ではどの業種においても従業員数平均が 6-7 人となっている。

図表 3.1.1.6 平均従業員数²



上記の値は全従業員数であるが、この内非正規従業員数の割合を示したのが、図表 3.1.1.7 である。業種をおしなべてみると、非正規従業員の割合が 19-27%となっている。業種別にみると「サービス業」でやや高く、「建設業」、「情報・通信業」でやや低い傾向にある。なお、会員顧客企業の「その他」業種に非正規社員比率が 92%、80%の大企業（従業員数 2,000 人程度）が 2 社あり、平均値を持ち上げている。

図表 3.1.1.7 非正規社員比率³



3.1.2 企業の情報システム

回答企業の情報システムに関し、「情報システム担当者数」、使っている「サーバー台数」と従業員一人当たりの「エンドユーザー機器（PC、スマートデバイス）台数」を分析した。

² 従業員数未回答の 1 社を除く

³ 従業員数未回答の 1 社を除く

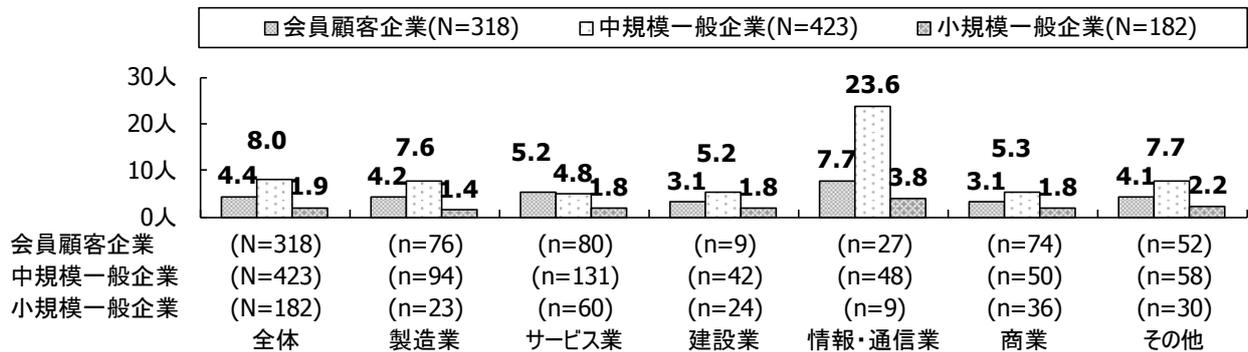
3 調査と分析

(1) 情報システム担当者数

図表 3.1.2.1 に示すように、全般的に中規模一般企業に比べ会員顧客企業の方が情報システム担当者数が少ない。会員顧客企業では、会員企業から手厚い情報システムサービスを受けているため、比較的少ない人数で情報システムの運営ができているものと考えられる。

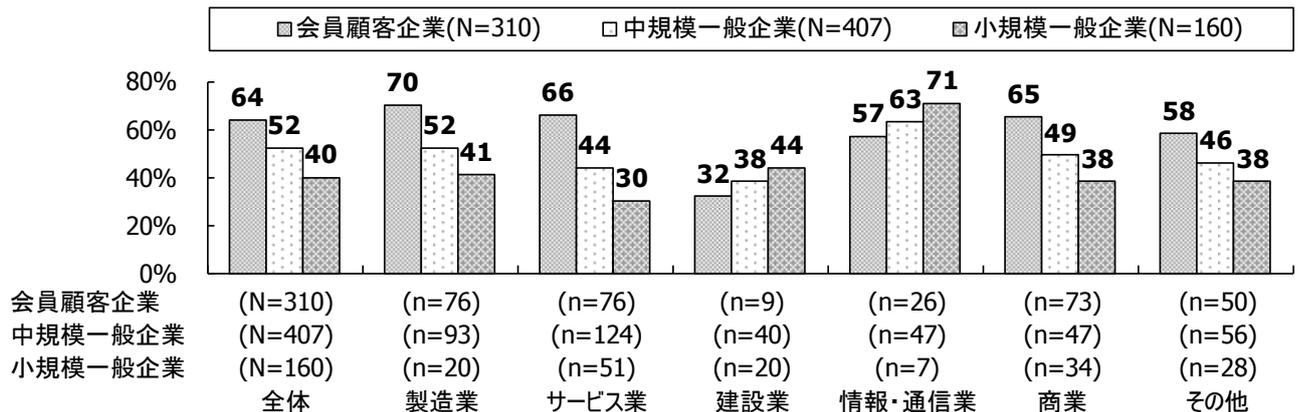
中規模一般企業の情報・通信業では突出して情報システム担当者数が多いが、従業員の大半が情報システム担当者であると答えている企業が多いことによる。これに比べ、会員企業の情報・通信業では全従業員中の情報システム担当者の割合が低いが、前述のように会員企業から手厚い情報システムサービスを受けているのと、企業規模が大きく、営業職などが多いことなどによるものと考えられる。

図表 3.1.2.1 情報システム担当者数



情報システム担当者の中、専任システム担当者の占める割合を図表 3.1.2.2 に示す。企業規模が大きい程専任担当者の割合が高いが、「建設業」、「情報・通信業」では逆転しており、兼任では処理しきれない業務が多いものと思われる。

図表 3.1.2.2 専任システム担当者比率（情報システム担当者不在を除く）

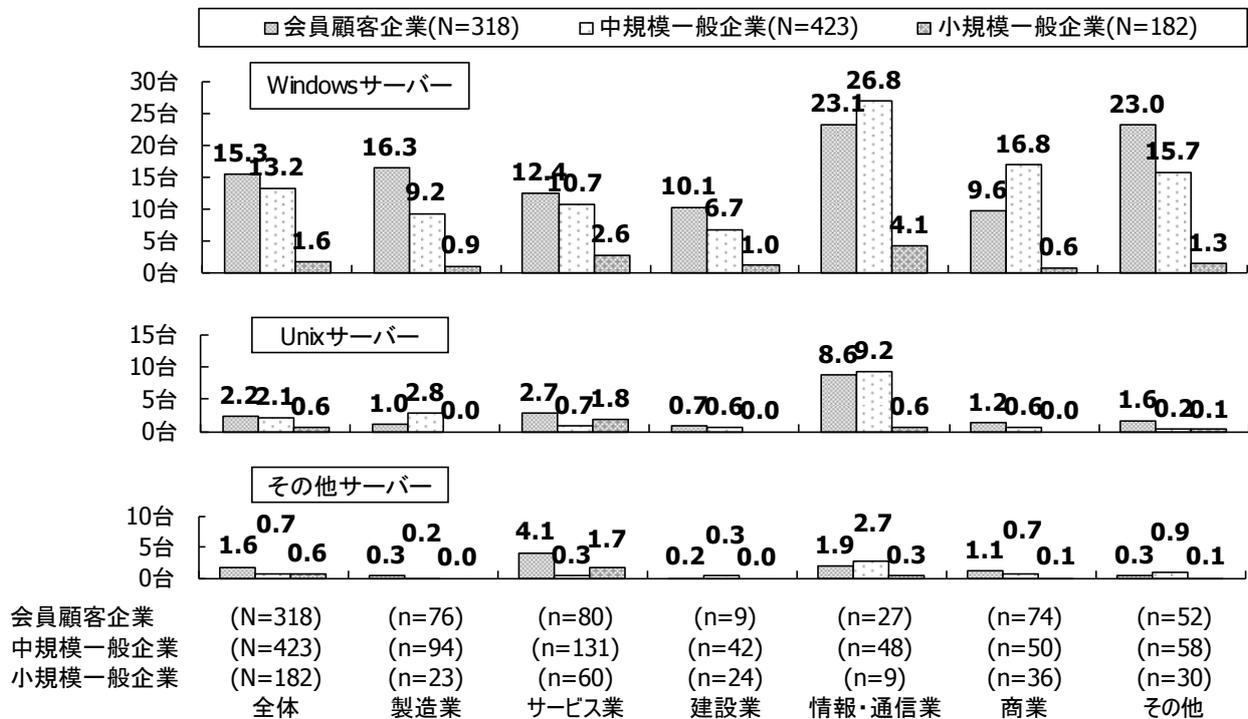


(2) サーバー台数

各企業の所有するサーバー台数の平均値を図表 3.1.2.3 に示す。この値はサーバーを所有しない企業も含めた平均値であるため、特に小規模一般企業の台数が少なくなる。このため、サーバーを所有する企業に限定して再集計した台数平均値を図表 3.1.2.4 に示す。

これらから分かるように、中規模一般企業の 11%、小規模一般企業の 55%がサーバーを所有していない。パソコンだけで済んでいるのか、あるいはクラウドなどを利用しているものと考えられる。

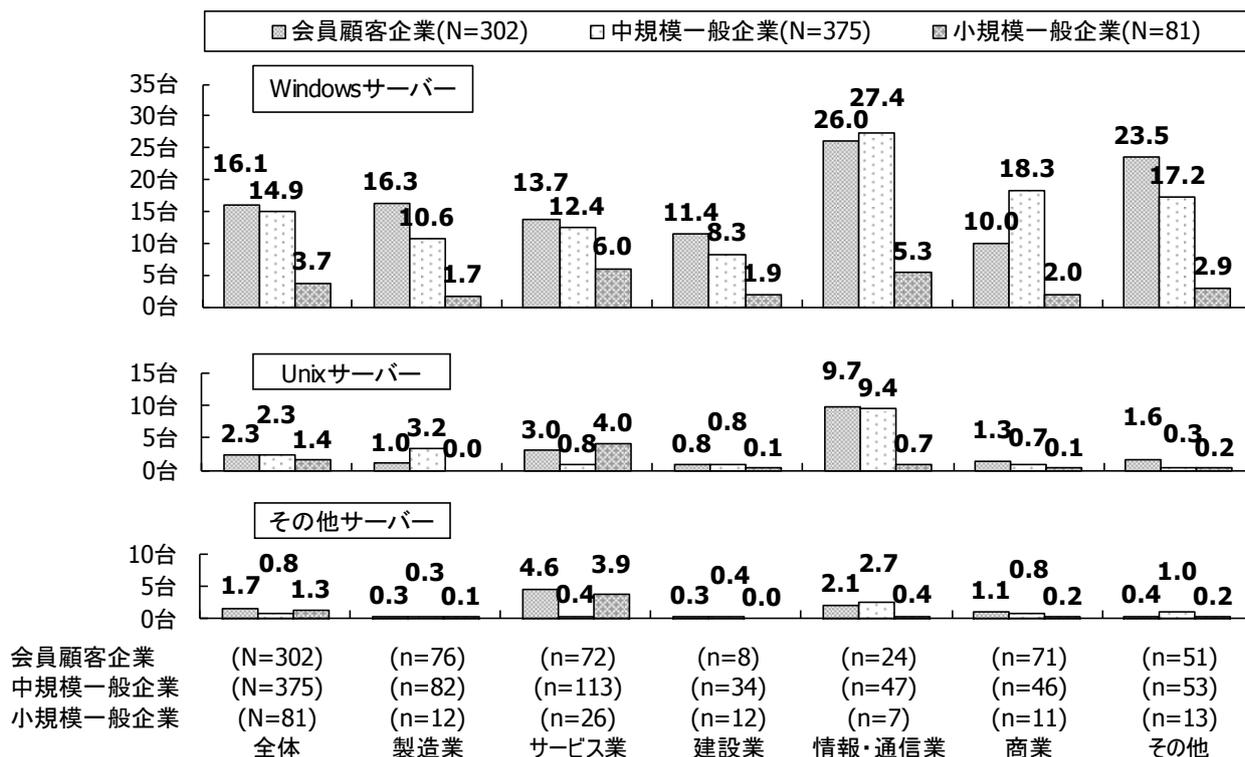
図表 3.1.2.3 1 企業当たりのサーバー台数



サーバー所有企業だけの集計結果を見ると、全サーバーの内、Windowsサーバーが 58-83%を占め圧倒的多数である。

3 調査と分析

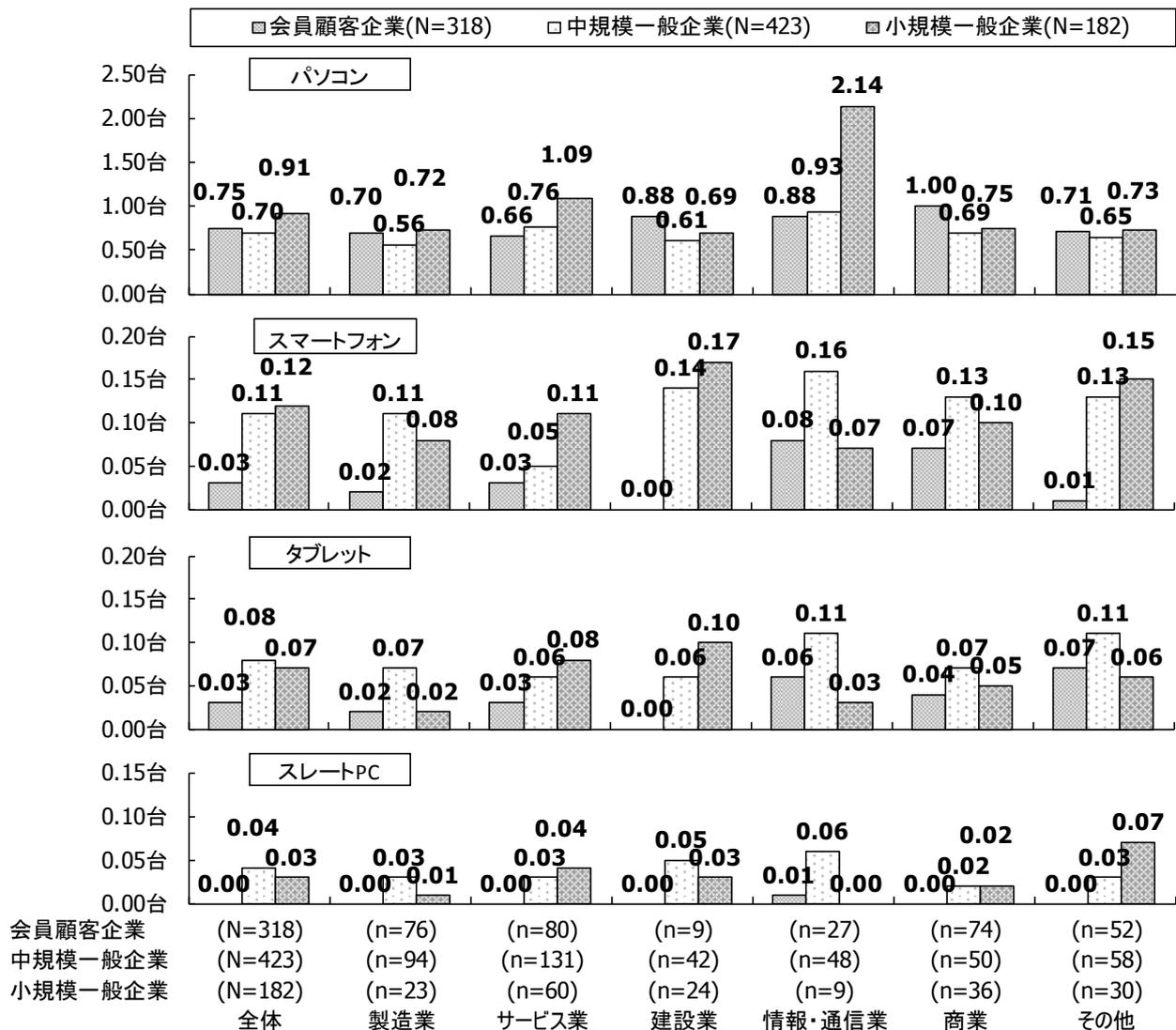
図表 3.1.2.4 1 企業当たりのサーバー台数（サーバー所有企業に限定）



(3) エンドユーザー機器台数

図表 3.1.2.5 に「従業員一人当たりのエンドユーザー機器台数」を示す。パソコンの普及率に比べ、スマートデバイスの普及率が一桁小さいため、スケールを変えて表示してあることに注意されたい。

図表 3.1.2.5 従業員一人当たりののエンドユーザー機器台数



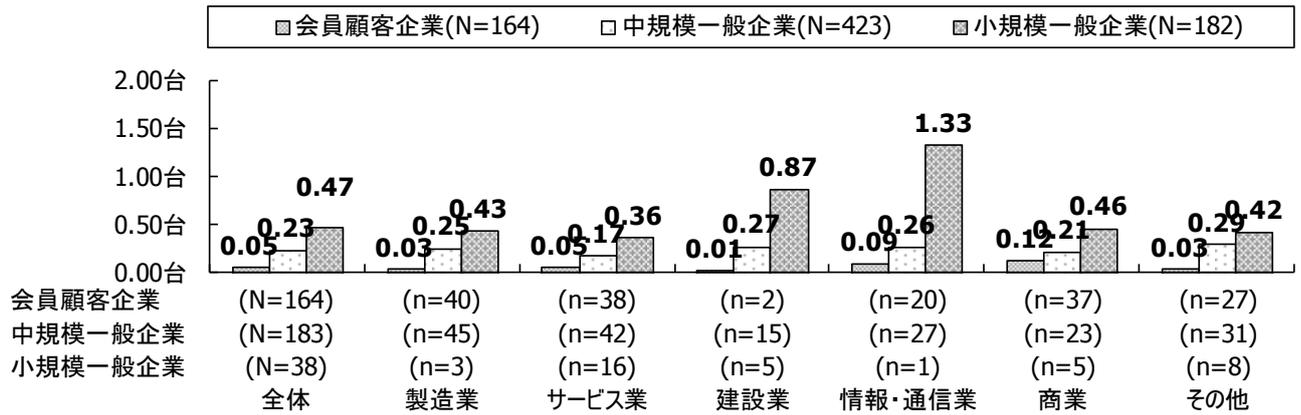
これから分かるように、従業員のほぼすべてが専用のパソコンを持っており、一部では2台のパソコンを使っていることが分かる。小規模一般企業の「情報・通信業」で従業員一人当たり2.14台のパソコンを使っているが、これらの企業の大半が「情報処理業」なので、作業効率をあげるため複数のPCを使っているものと思われる。

スマートフォンに関しては、中規模、小規模一般企業で8人に1台程度の普及率になっているが、会員顧客企業では30人に1台程度の普及率にとどまっている。中規模、小規模一般企業を業種別に見ると、出先での仕事が多い、「建設業」、「サービス業」、「商業」での普及率が高い。

スマートデバイス利用中の企業に限定した、スマートフォン普及状況を図表 3.1.2.6 に示す。この結果から、一般企業はスマートフォンを積極的に使っている企業と、まったく使っていない企業に極端に分かれていることが分かる。

3 調査と分析

図表 3.1.2.6 スマートデバイス利用中の企業におけるスマートフォン普及状況



タブレットは、普及率がスマートフォンの7割程度であるが、やはり「建設業」、「サービス業」、「商業」での普及率が高い。

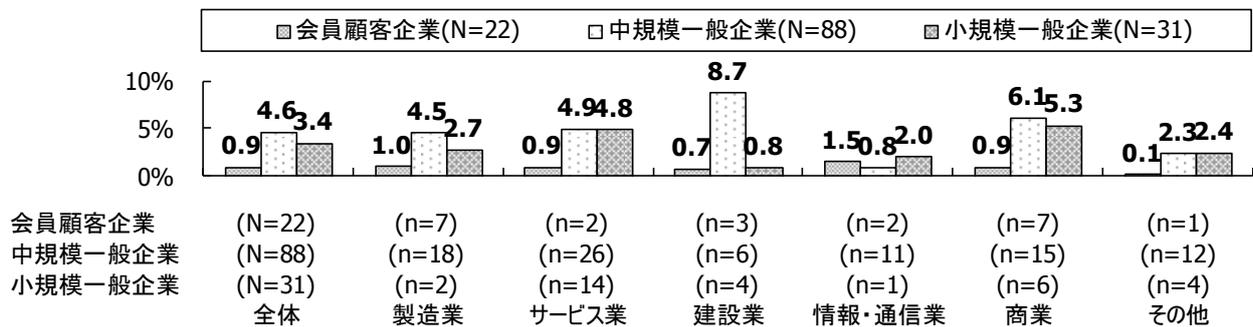
スレート PC についてはタブレットの半分以下の普及率であり、特に会員顧客企業ではほとんど普及していない。

(4) 情報システム投資額の対年商比

企業の年商に比べた、情報システムへの投資額を図表 3.1.2.7 に示す。全体で見ると、会員顧客企業は、年商も大きいだけに投資額の対年商比は 1%を割っているが、比較的年商の少ない中規模一般企業、小規模一般企業では 3.4-4.6%の対年商比となっている。規模の小さな企業にとって情報システムへの投資は大きな負担になっているものと思われる。

なお、年商や投資率の回答が無かった企業は集計から外したため、サンプル数が少なく、特に業種別の数値は、参考程度にされたい。

図表 3.1.2.7 情報システム投資額（対年商比）

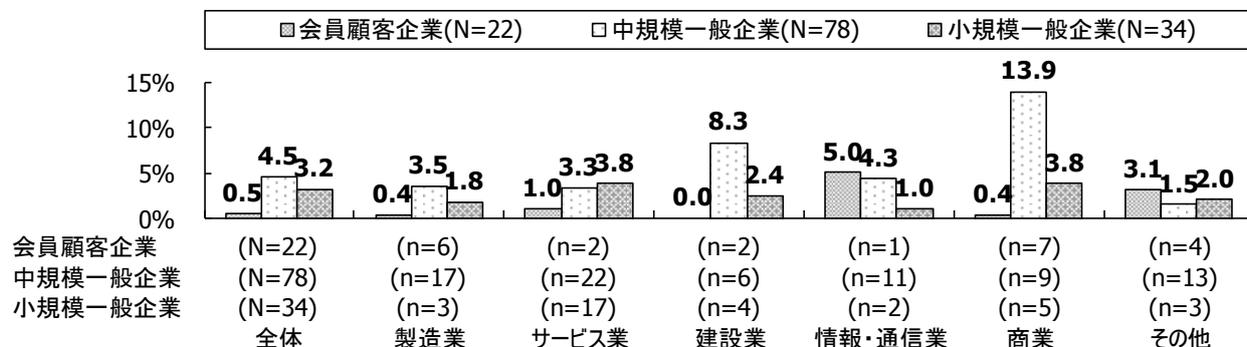


(5) 運用費用の対年商比

企業の年商に比べた、情報システムへ運用費を図表 3.1.2.8 に示す。全体で見ると、会員顧客企業は、年商も大きいだけに運用費の対年商比は 1%を割っているが、比較的年商の少ない中規模一般企業、小規模一般企業では 3.2-4.5%の対年商比となっている。情報システムへの投資額と同様に、規模の小さな企業にとって情報システム運用費は大きな負担になっているものと思われる。

なお、年商や運用比率の回答が無かった企業は集計から外したため、サンプル数が少なく、特に業種別の数値は、参考程度にされたい。

図表 3.1.2.8 情報システム運用費（対年商比）



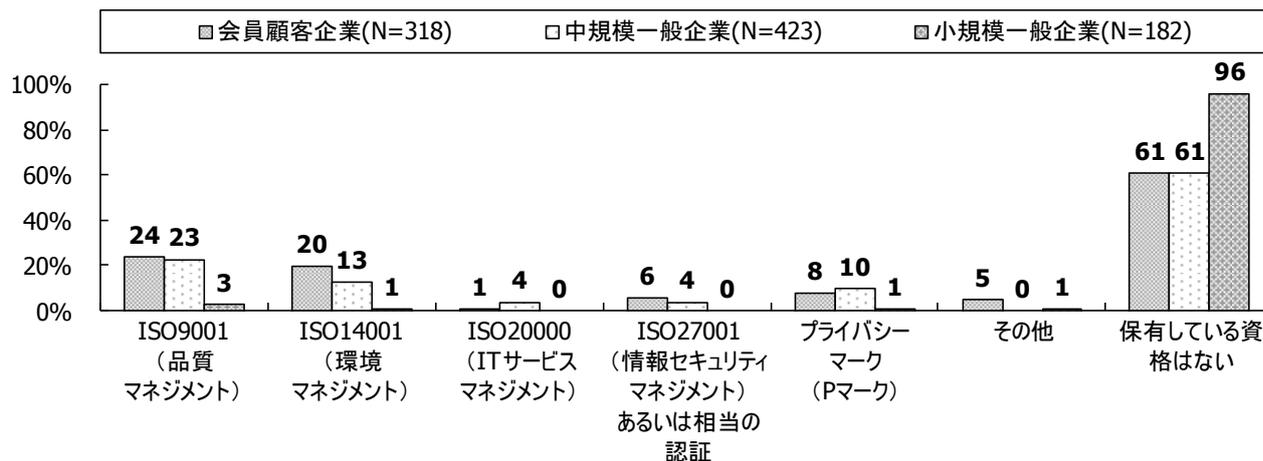
3.1.3 企業の保有認証

企業が保有している認証の種類と認証取得率を図表 3.1.3.1 に示す。これから分かるように、「品質管理」、「環境管理」といった汎用的な認証が多く取得されている。小規模一般企業を除き、13-24%の企業がこれらの認証を保有している。

情報システム関連では、「プライバシーマーク」、「ISO27001」といった「情報セキュリティー管理」関連の認証が取得されているが、認証取得率は10%以下にとどまっている。「情報システムサービス管理」関連の認証である「ISO20000」の取得率は、さらに低く4%以下となっている。

「その他」の認証としては、医療、食品など業界独特の認証に加え、業種を問わない「エコアクション」などの環境保護関連の認証が目立った。

図表 3.1.3.1 認証取得率（複数選択）



3 調査と分析

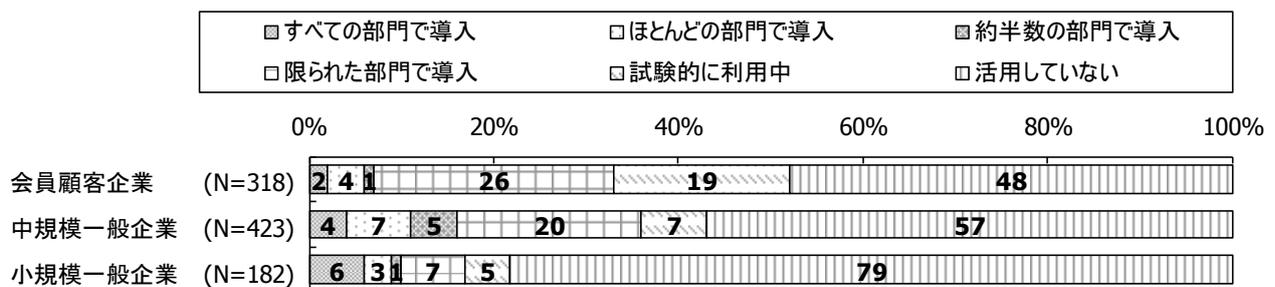
3.2 スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化

携行に便利で、IT 利用の場を広げるスマートデバイスの出現が、企業のワークスタイルにどんな影響を与えているのか、あるいは与えつつあるのかを知るためのアンケート調査を行った。

3.2.1 スマートデバイスの活用状況と利用拡大意向

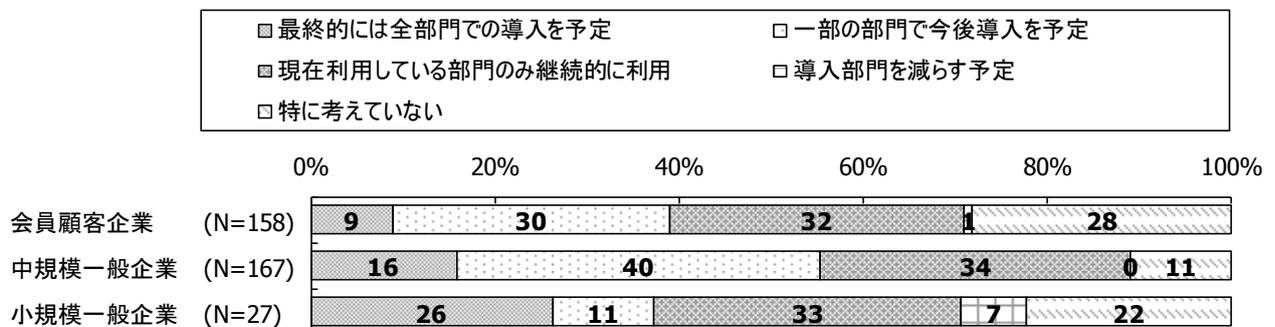
図表 3.2.1.1 から分かるように、スマートデバイスの活用状況は企業規模の大小で大きく異なっている。会員顧客企業では、『試験的に利用中』まで含めると半数以上の企業がスマートデバイスを使っているのに対し、小規模一般企業では 2 割程度にとどまっている。しかし、「3.1.2 企業の情報システム(3) エンドユーザー機器台数」で説明したように、従業員 1 人あたりのスマートフォン台数で見ると、小規模一般企業の方が普及していることが分かる。小規模一般企業は、スマートデバイスを徹底して使っている企業（38 社、2 人に 1 台程度普及）とまったく使っていない企業（144 社）に極端に分かれているためと思われる。

図表 3.2.1.1 スマートデバイスの活用状況



次に社内の一部でスマートデバイスを利用中の企業に、今後利用を拡大する意向があるかを聞いた。図表 3.2.1.2 に示すように、37-56%の企業が導入を拡大する意向を示しており、32-34%の企業が現状維持の意向であった。全部門での利用については、会員顧客企業が 9%にとどまったのに対し、小規模一般企業では 26%と非常に大きかった。

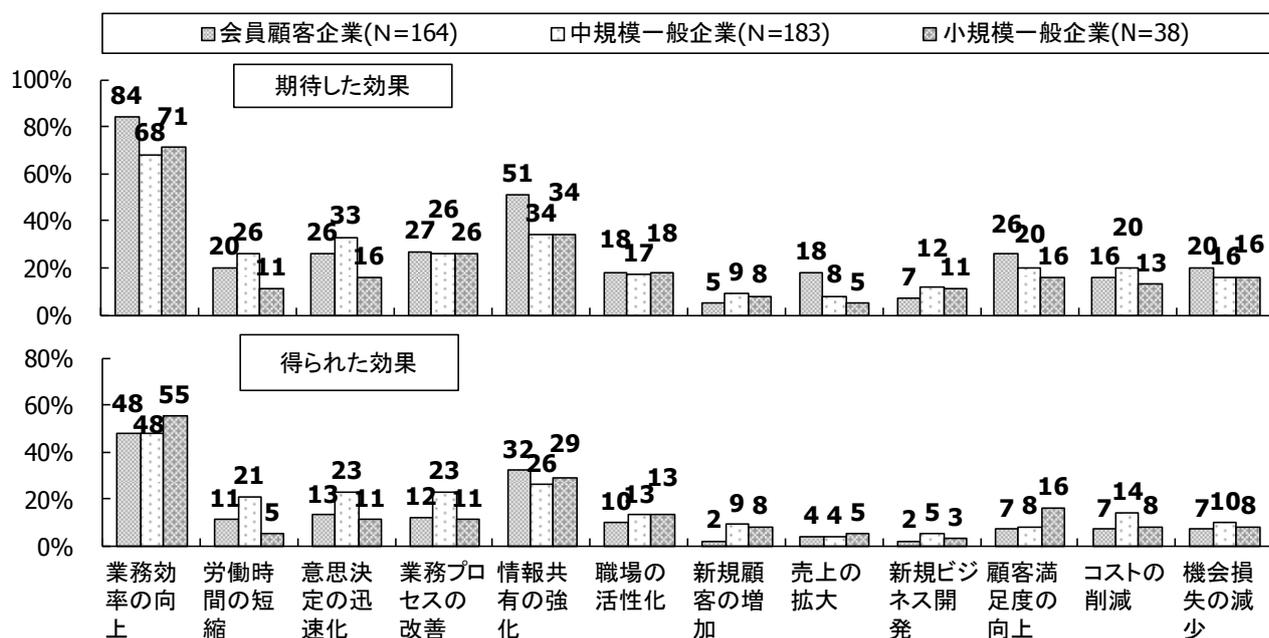
図表 3.2.1.2 スマートデバイスの利用拡大意向



3.2.2 スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果

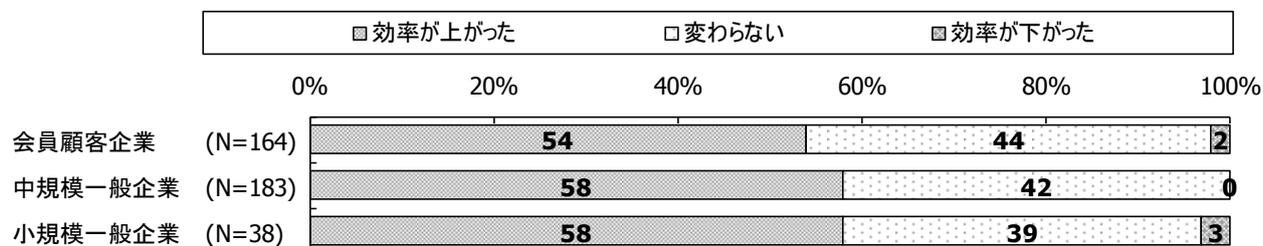
次に、スマートデバイス導入にあたって期待した効果と、導入後、実際に得られた効果について聞いた。図表 3.2.2.1 に示すように、「実際に期待した効果が得られた」と答えた企業が 6 割程度（会員顧客企業で 4 割程度、一般企業で 7 割程度）であった。自由回答に「効果を測定中」、「効果が出るほどまだ使い込んでいない」といった意見もあり、今後、さらに効果が上がってくる可能性が高い。一般企業の方が効果が大きいのは、会員顧客企業に比べ従業員 1 人当たりのスマートフォン普及率が 4 倍と大きいためと思われる。スマートデバイスの普及率については「3.1.2 企業の情報システム (3) エンドユーザー機器台数」を参照されたい。

図表 3.2.2.1 スマートデバイス導入時の期待効果と実際の効果（複数選択）



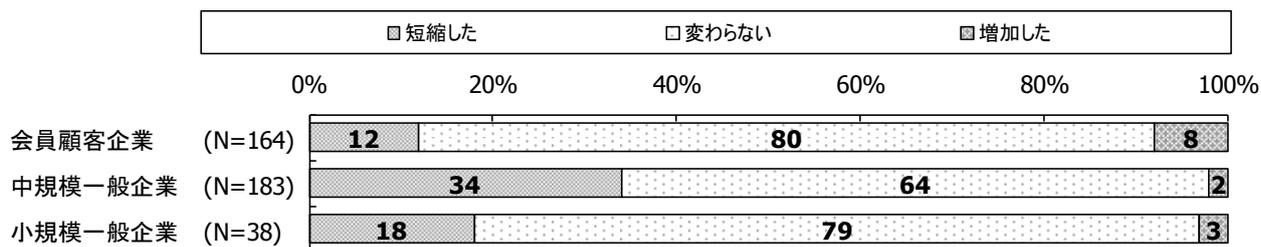
次に、スマートデバイス導入による業務効率や業務時間の変化について聞いた。図表 3.2.2.2 から分かるように、「効率が上がった」と答えた企業は全体の 54-58%に上り、効果は出ているようである。

図表 3.2.2.2 業務効率の変化



一方、業務時間については図表 3.2.2.3 から分かるように、『短縮した』の割合が、『増加した』の割合より若干上回っているものの、大半の企業が『変わらない』と回答している。効率は上がったものの、目に見えるほど勤務時間への影響はないのであろう。お客様満足度、作業品質といった方向での効果が出ているのかも知れない。

図表 3.2.2.3 業務時間の変化



3.2.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化

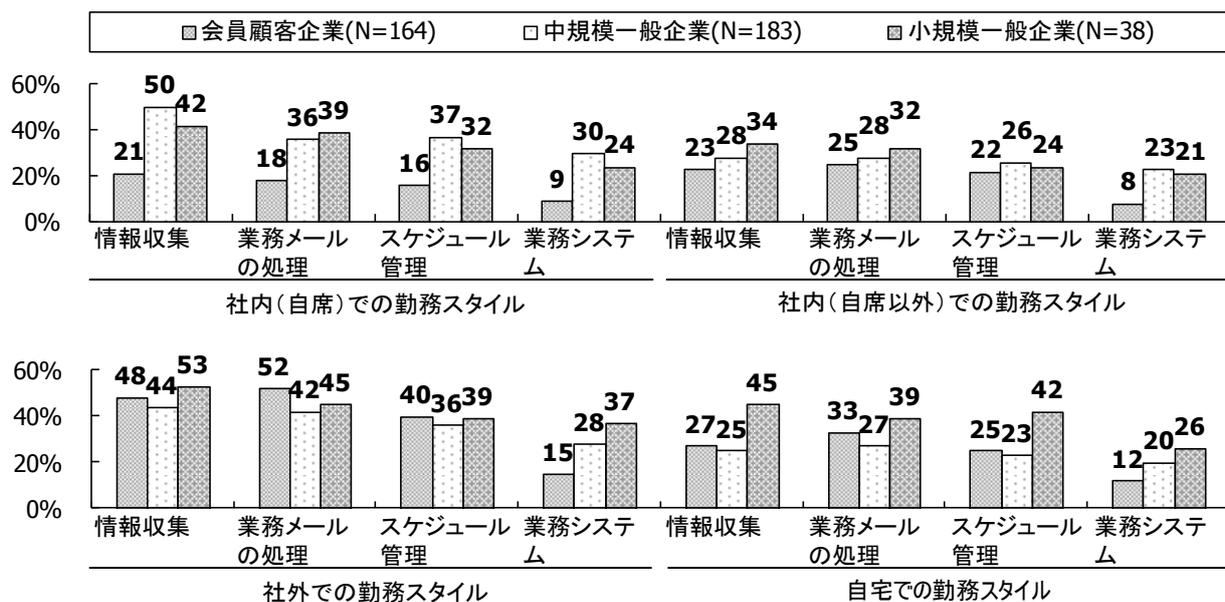
次に、スマートデバイス導入による勤務スタイルの変化について聞いた。スマートデバイスを使って業務を遂行する場所としては、『社内・自席』、『社内・自席外』、『社外』、『自宅』の4分類とした。スマートデバイスを使った業務内容としては、典型的な『情報収集』、『業務メールの処理』、『スケジュール管理』、『業務システム (の利用)』の4種類とした。

アンケート回答は、『頻度が大幅に増えた』、『頻度が多少増えた』、『変わらない』、『頻度が多少減った』、『頻度が大幅に減った』から選択してもらった。結果として、『頻度が多少減った』、『頻度が大幅に減った』の回答はほとんどなかったのので、『頻度が大幅に増えた』、『頻度が多少増えた』の回答の割合で判断することにした。

結果をまとめると、図表 3.2.3.1 に示すように、『社外』での利用が最も大きく伸びており、次いで『自宅』での利用が伸びている。業務内容としては『業務メールの処理』、『情報収集』、『スケジュール管理』の順で利用が伸びている。『業務システム (の利用)』の伸びは比較的少ない。

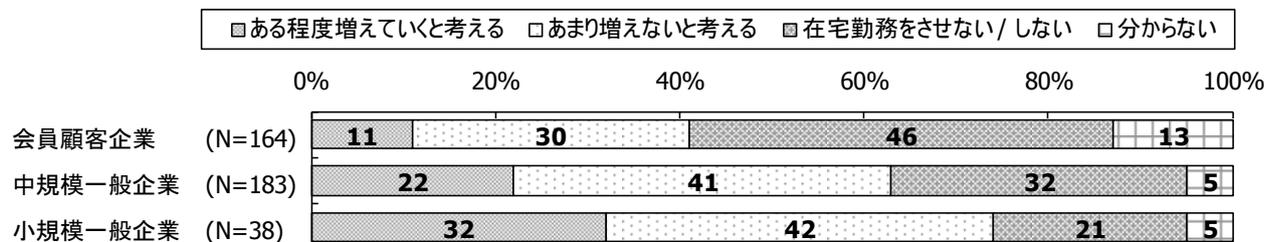
会員顧客企業では、『社内・自席』での伸びが非常に少ない。

図表 3.2.3.1 勤務スタイルの変化 (複数選択)



これらの勤務スタイルの変化に伴い、在宅勤務が増えるのかどうかを調査した。結果は、図表 3.2.3.2 に示す通り『ある程度増える』と『在宅勤務をさせない / しない』が拮抗しており、スマートデバイスの導入が在宅勤務拡大に結び付く可能性は低い。とりわけ、会員顧客企業では『在宅勤務をさせない / しない』が 46%を占めており、在宅勤務拡大に結び付く可能性は非常に低いと思われる。

図表 3.2.3.2 在宅勤務への影響



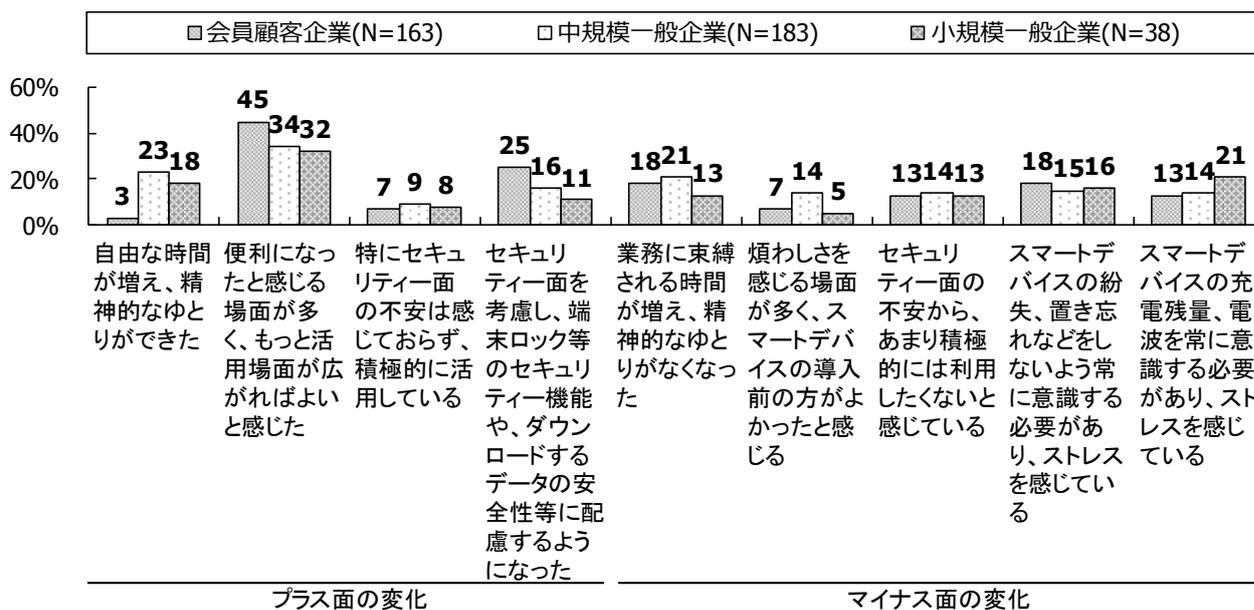
3.2.4 スマートデバイス導入に伴う心理的变化

ご承知の通り、スマートデバイスは企業の従業員に利便性をもたらし、企業活動の効率化に資するものであるが、逆に従業員に心理的な負担を強いる可能性もある。この点を調査した結果を図表 3.2.4.1 に示す。

結果は、会員顧客企業と一般企業で大きく異なっている。両者共に、『便利になった』が 32-45%と肯定的にとらえながらも、『自由な時間が増えた』については、会員企業は 3%過ぎず、一般企業は 18-23%となっている。これは、会員顧客企業ではスマートデバイスの利用場所や時間が社内や勤務時間内に制限され、勤務時間短縮への効果が少ないことに起因するものと思われる。

一方、『束縛され精神的なゆとりがなくなった』、『紛失、置き忘れを防ぐのがストレス』、『セキュリティー面で不安』などの否定的なとらえ方は両者とも大きい。

図表 3.2.4.1 心理的变化（複数選択）



3 調査と分析

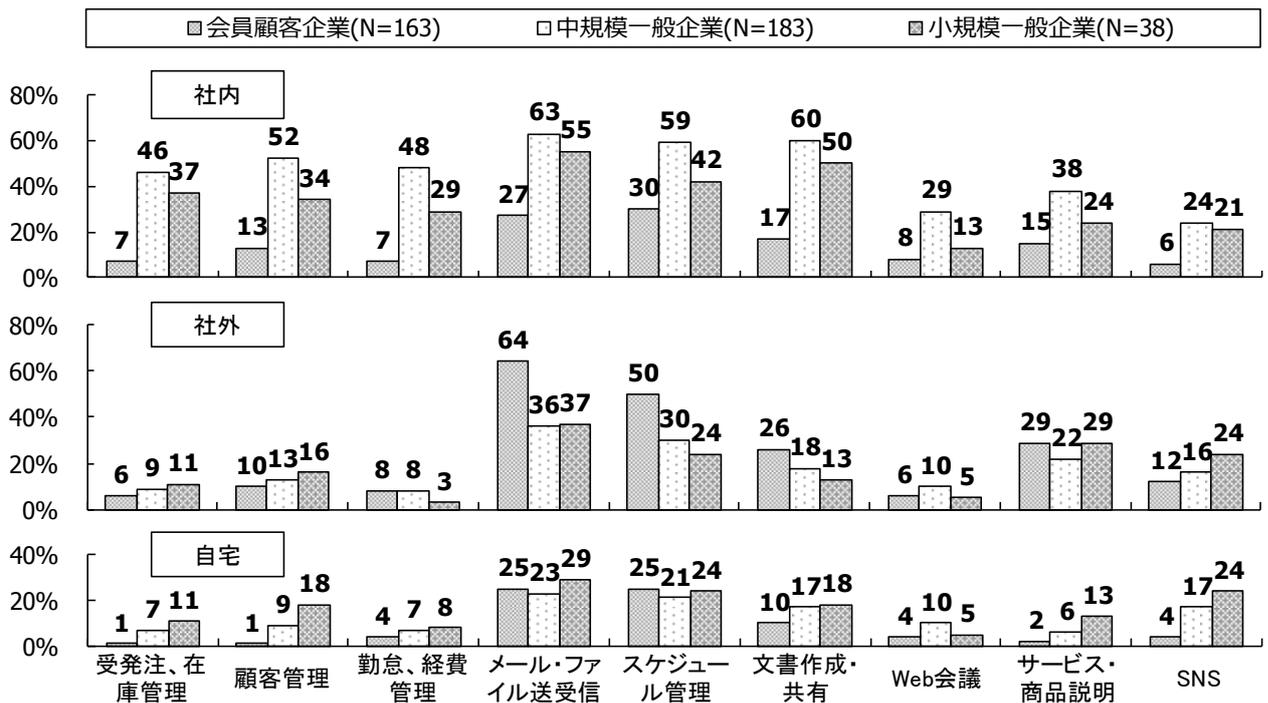
3.2.5 スマートデバイスの活用シーン

スマートデバイスは携行性に優れるため、従来の IT システムとは活用シーンが異なるものと思われる。活用の場を『社内』、『社外』、『自宅』に分け、活用する業務の比率を聞いた結果を図表 3.2.5.1 に示す。

会員顧客企業においては、「3.2.3 スマートデバイス導入に伴う勤務スタイルの変化」でも説明したように、『社内』での業務は従来の IT システムでカバーされているようで、スマートデバイスはあまり活用されていない。しかし、『社外』では、『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』に大いに活用されている。プレゼン機能を使った『サービス・商品説明』にも活用されている。『自宅』でも『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』は利用されているが『社外』に比べ、活用度は低い。

一般企業においては、『社内』、『社外』を問わず大いに活用されている。さすがに『社外』での『受発注、在庫管理』、『顧客管理』、『勤怠、経費管理』は少なく、会員企業と同様に『メール・ファイル送受信』、『スケジュール管理』が活用され、プレゼンテーション機能を使った『サービス・商品説明』にも活用されている。

図表 3.2.5.1 スマートデバイスの活用シーン（複数選択）

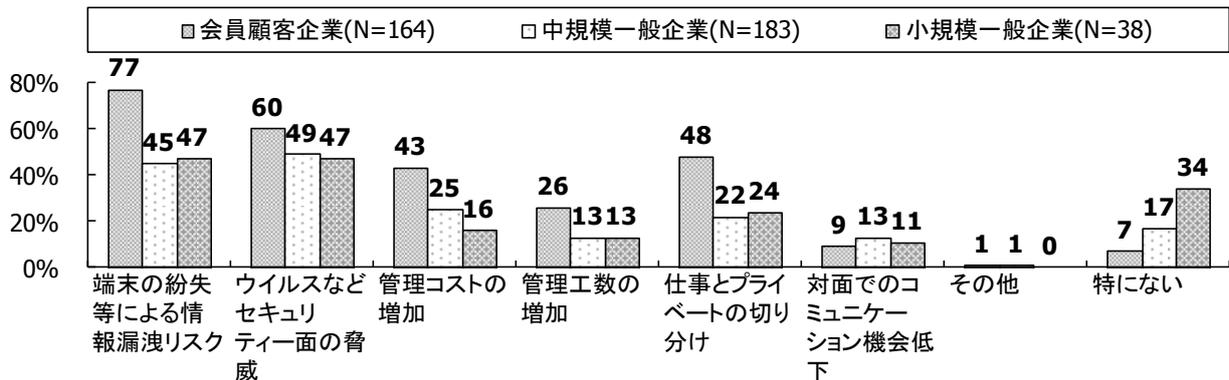


3.2.6 スマートデバイス導入に伴う不安

スマートデバイスの最大の特徴である携行性は、「いつでも、どこでも」につながり、紛失、盗難、なりすまし、公私混同など新たな不安にもつながる。これらについて各企業は問題視しているだろうか。図表 3.2.6.1 のアンケート結果を見ると、会員顧客企業と一般企業との間に大きな意識の違いがあることが分かる。

会員顧客企業では『紛失による情報漏えい』への不安を 77%もの企業が訴え、『ウイルス脅威』の 60%、『仕事とプライベートの切り分け』の 48%と続いている。一般企業でも同様の傾向ではあるが、全体として不安意識は会員顧客企業の半分程度にとどまっている。

図表 3.2.6.1 スマートデバイス導入に伴う不安（複数選択）



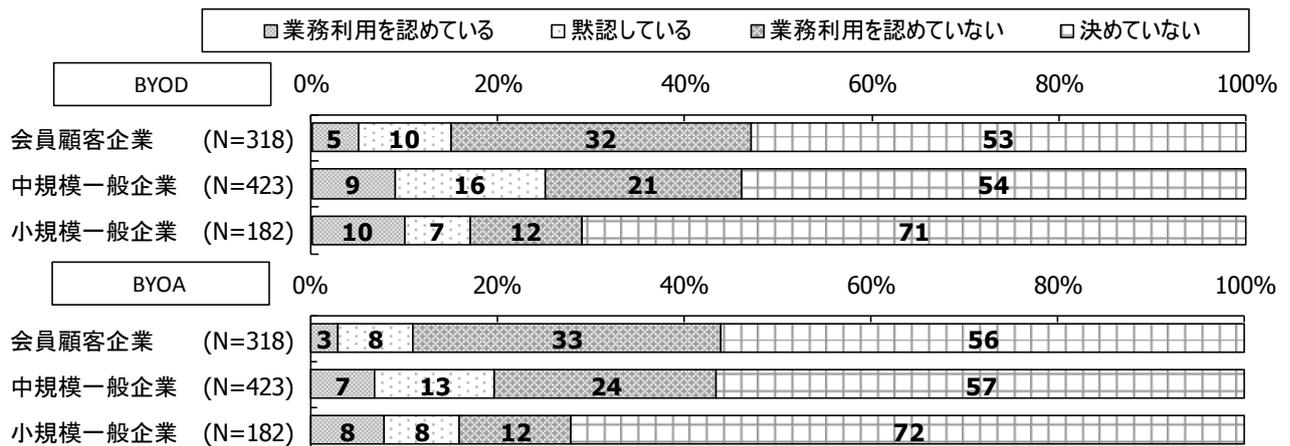
3.2.7 私有スマートデバイス利用の承認

企業が従業員にスマートデバイスを業務で利用することを認める場合、従業員が個人所有するスマートデバイスを使うことを認めたり（BYOD: Bring Your Own Device）、個人所有のアプリケーションを使うことを認めたり（BYOA: Bring Your Own Application）するのが新規投資も不要で手っ取り早いですが、デバイスやアプリケーションの統制やセキュリティー管理ができないなどの問題がある。

こうした問題を抱えながらも、手っ取り早さを重視して BYOD や BYOA を認めている企業はどの程度あるのだろうか。この調査結果が図表 3.2.7.1 である。

『業務利用（BYOD や BYOA）を認めている』企業は 5-10%にすぎず、『業務利用を認めていない』企業が 12-33%と大きいですが、『黙認している』、『決めていない』企業が 63-80%と圧倒的多数である。

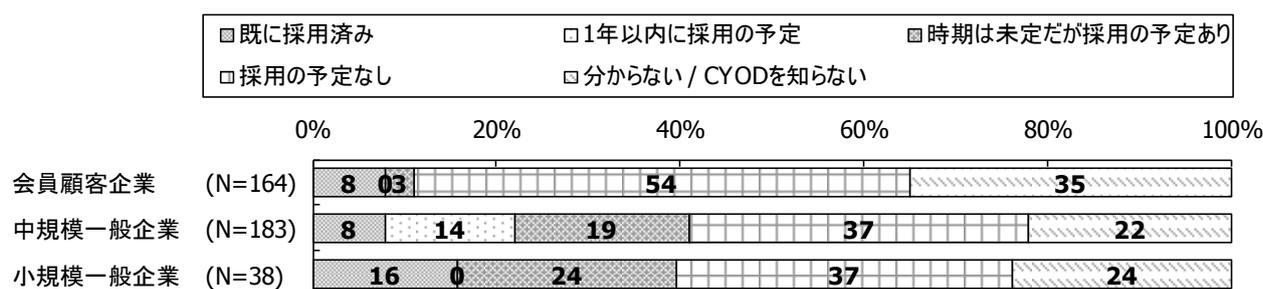
図表 3.2.7.1 私有スマートデバイス利用の承認



BYOD のように、従業員が個人所有する任意のスマートデバイスで業務を行うことを承認するのではなく、企業がセキュリティー管理できる機種を示して、その機種であれば個人所有のスマートデバイスで業務を行うことを承認する方法（CYOD: Choose Your Own Device）で管理を徹底するやり方がある。この方法がどの程度普及しているかを調査した結果が、図表 3.2.7.2 である。

3 調査と分析

図表 3.2.7.2 機種を限定した私有スマートデバイス利用の承認



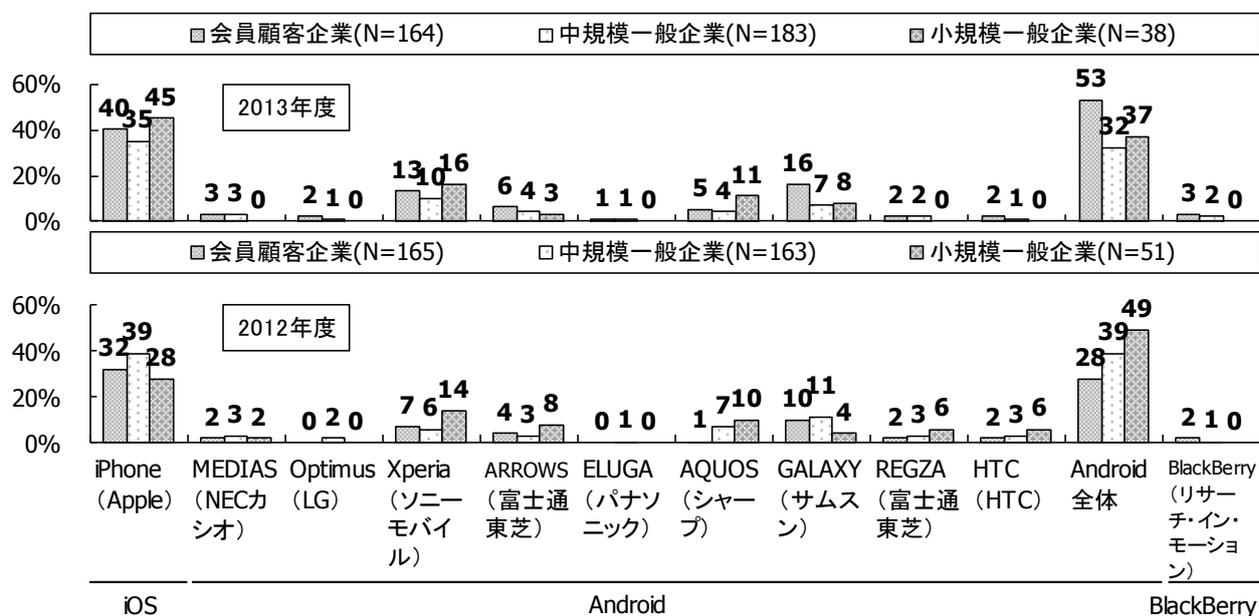
全体として、『採用の予定なし』が 37-54%と多く、『分からない / CYOD を知らない』も 22-35%あり、まだまだ認知されていないことが分かる。逆に『既に採用済み』の企業は 8-16%と少なく、『1年以内に採用予定』、『時期未定だが採用予定』を含めても 11-41%にすぎない。

3.2.8 導入したスマートデバイスの種類と選択理由

スマートデバイスを「スマートフォン」、「タブレット」、「スレート PC」に分け、どの機種が導入されているかを調査した。

「スマートフォン」では、図表 3.2.8.1 に示すように 35-45%の企業で「iPhone」が導入され高いシェアとなっている。一方、「Android 系」全体では 32-53%のシェアとなっているが、機種個別で見ると、比較的導入率の高い「Xperia」、「Galaxy」でも 7-16%にとどまっている。しかし、昨年度の調査結果と比較すると、特に会員顧客企業で「Android」系スマートフォンが大きく伸長している。

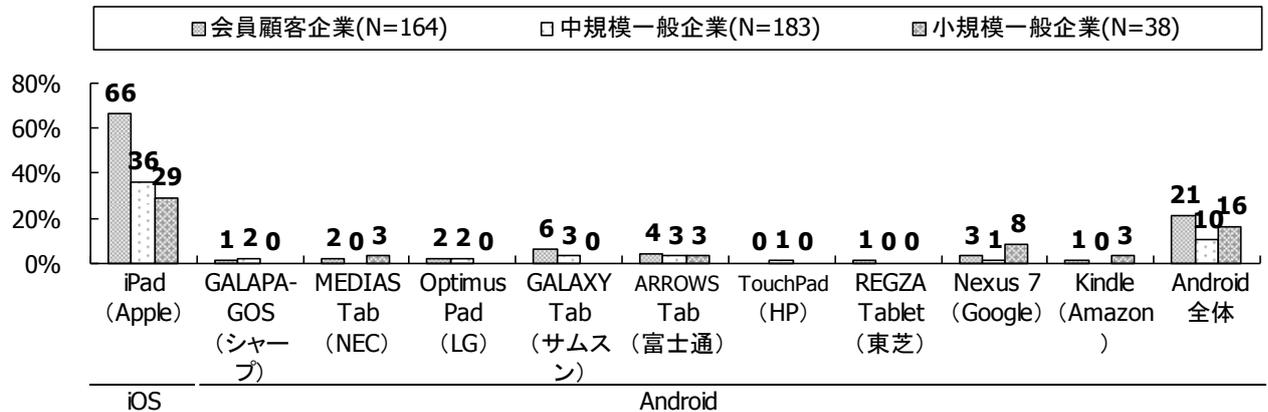
図表 3.2.8.1 導入済みのスマートフォン機種（複数選択）



「タブレット」では、図表 3.2.8.2 に示すように 29-66%の企業で「iPad」が導入され、圧倒的なシェアとなっている。一方、『Android 系』全体で 10-21%のシェアにとどまっている。会員顧客企業では、『Galaxy Tab』、『ARROWS Tab』が『iPad』に次ぐが、4-6%の企業でしか導入されていない。

中規模一般企業でも、『Galaxy Tab』、『ARROWS Tab』が『iPad』に次ぐが、3%の企業での導入にとどまっている。小規模一般企業では、『Nexus 7』が8%と他の『Android系』を大きく超えている。昨年度調査結果の掲載は割愛するが、「タブレット」に関しては昨年度に比べ大きな変化は見られない。

図表 3.2.8.2 導入済みのタブレット機種（複数選択）



「スレート PC」は、図表 3.2.8.3 に示すようにどの機種も 0-7%の企業にしか導入されていない。「軽量ノートブック PC」と比べ特徴があまりないことが原因と思われる。実際、「軽量ノートブック PC」にはタブレット操作が可能な機種、「スレート PC」と重さに大きな差がない機種が増加している。

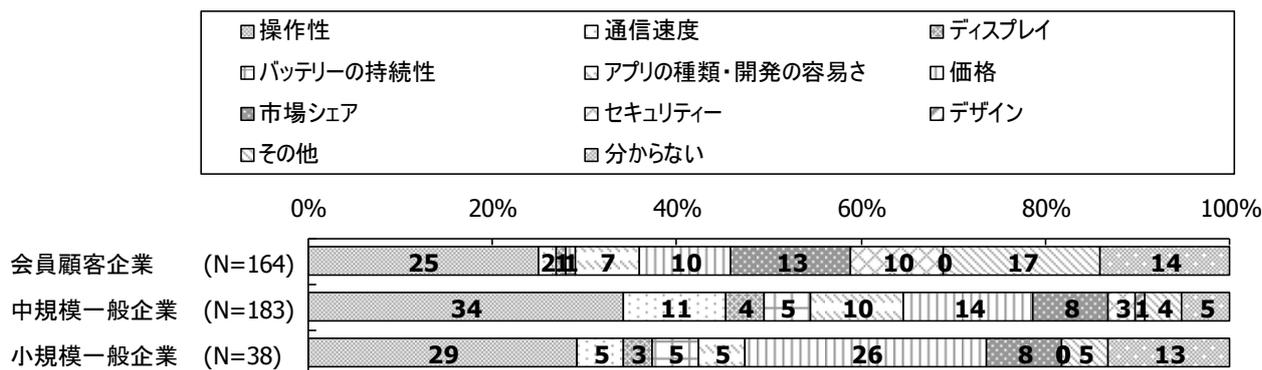
図表 3.2.8.3 導入済みのスレート PC（複数選択）



それでは、スマートデバイスの機種を選択する際に重視する項目は何であろうか。図表 3.2.8.4 に最も重視する項目の調査結果を示す。これから分かるように、25-34%の企業が『操作性』としている。2番目に重視する項目は、企業規模で違っている。比較的企業規模の小さい一般企業では『価格』が14-26%であるのに対し、比較的企業規模の大きい会員顧客企業では『その他』が17%、『市場シェア』、『セキュリティ』、『価格』が10-13%となっている。自由回答の内容を見ると『その他』の理由として、「社内システムとの親和性」、「耐水性」、「耐久性」などが挙がっている。

3 調査と分析

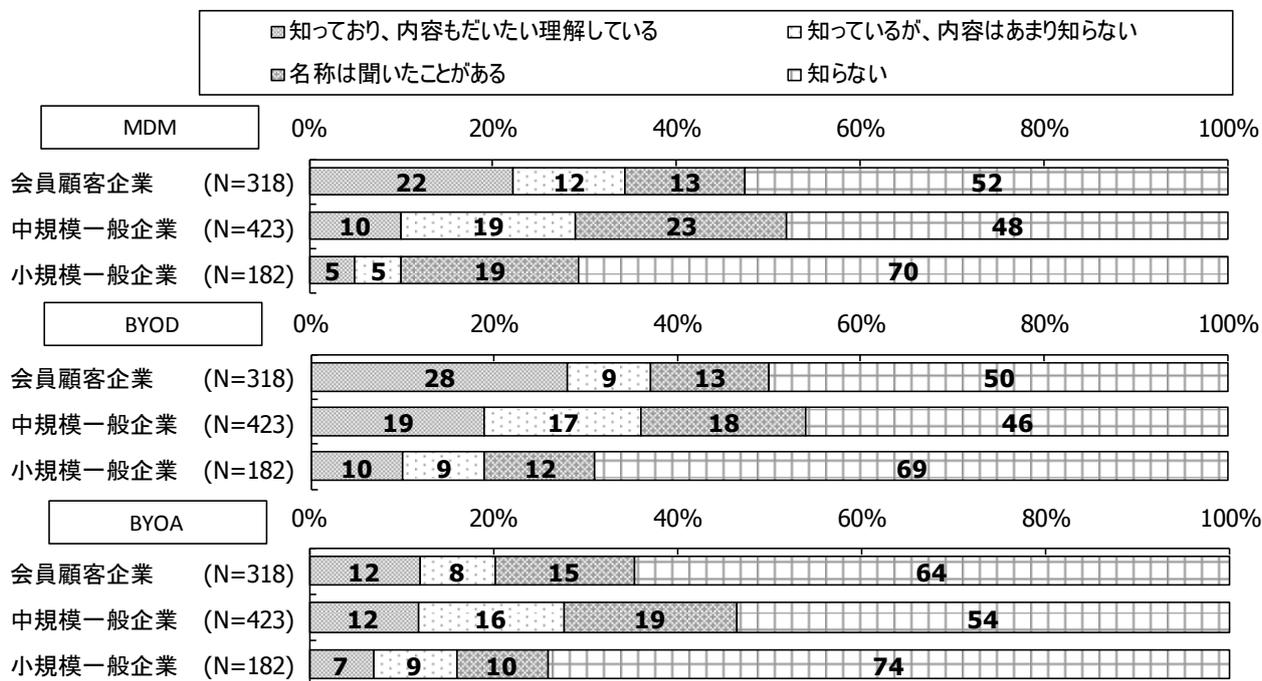
図表 3.2.8.4 スマートデバイス選択理由



3.2.9 スマートデバイスに関する用語の理解度

スマートデバイスに関連する専門用語の理解度について調査した結果を図表 3.2.9.1 に示す。「MDM (Mobile Device Management)」、「BYOD」、「BYOA」に関して調査したが、「BYOA」については、他に比べ『知らない』の割合が高いが、全体としては大きな差が見られない。会員顧客企業では、『知っており、内容もだいたい理解している』割合が 12-28%と大きく、一般企業が 5-19%であるのと対照的である。

図表 3.2.9.1 スマートデバイスに関する用語の理解度



3.3 期待するサポートサービス

各企業がどのようなサポートサービスを求め、会員企業がどんなサポートサービスを提供すべきなのかを、「サービス内容」、「サービス提供方法」、「サービス事業者評価ポイント」に分けて調査した。

3.3.1 期待するサポートサービス内容

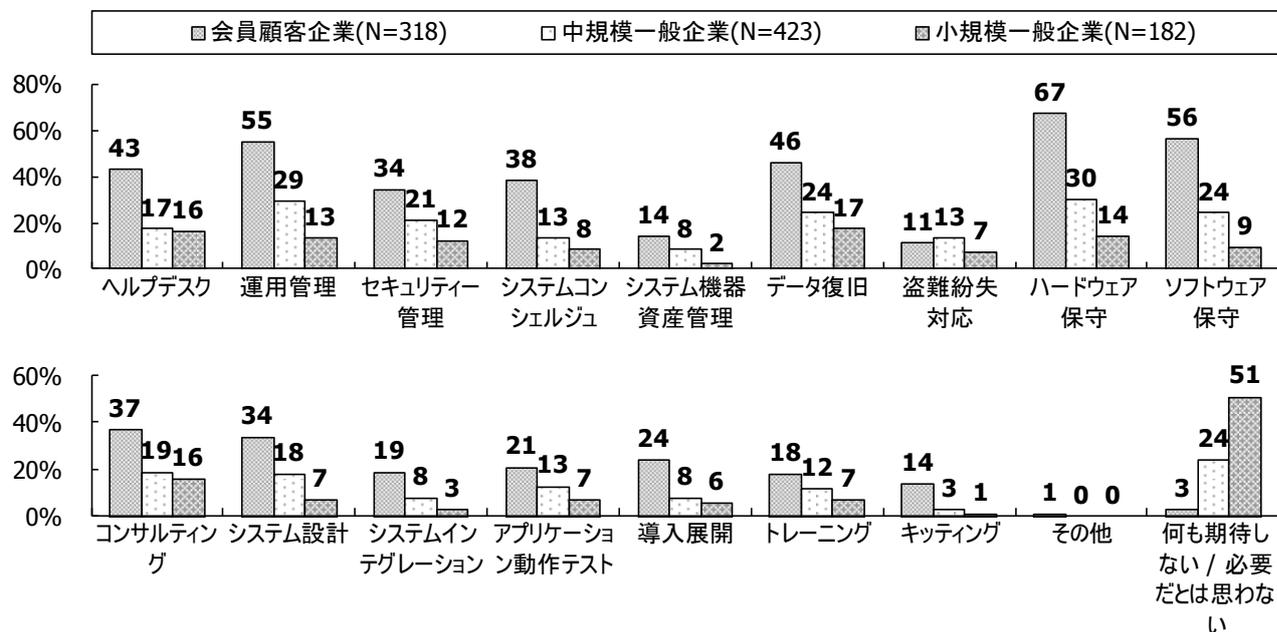
サービス内容への期待についての調査結果を図表 3.3.1.1 に示す。

運用フェーズで、『ハードウェア保守』、『ソフトウェア保守』への期待が大きいのは当然として、『運用管理』、『ヘルプデスク』への期待も大きい。一般的なサービスメニューにあまりなかった、『データ復旧』や『システムコンシェルジュ』への期待が大きいのは最近の新しい傾向と思われる。

システム構築フェーズでは『システム設計』や『導入展開』以上に『コンサルティング』への期待が大きい。全体として、システムのあり方が「オンプレミス」、「クライアント・サーバー・システム」から「クラウド」、「Web ベース」、「スマートデバイス」に変わりつつある中、助言者を求めているのが実態と思われる。

規模の小さい企業ほど『何も期待しない / 必要だとは思わない』という回答が多いが、外部のサポートサービスを受けるだけの資金的余裕がないのが実態と思われる。

図表 3.3.1.1 IT 全般に関するサポートサービスへの期待（複数選択）



3.3.2 期待するサービス提供方法

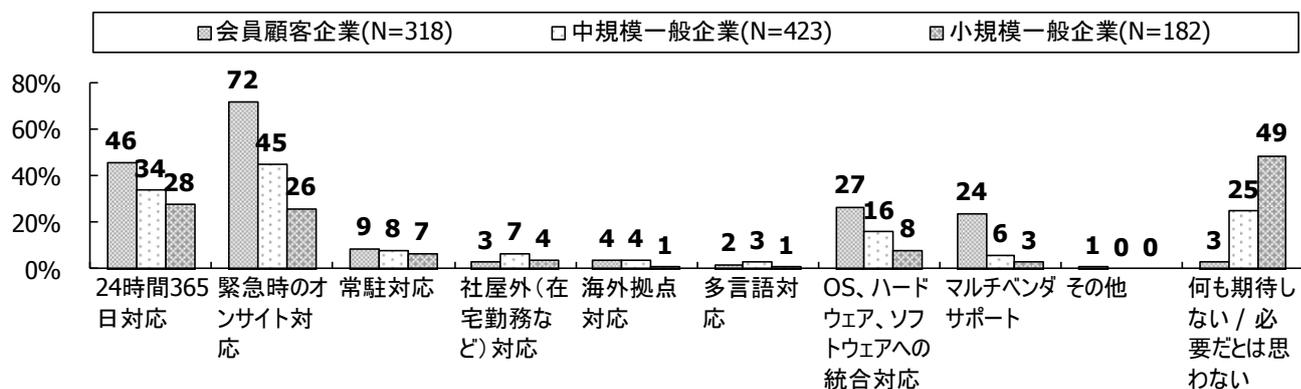
サポートサービスを受ける側にとって、どんなサービス提供方法を期待しているのかを調査した結果を図表 3.3.2.1 に示す。一番期待されているのは、『緊急時のオンサイト対応』で、会員顧客企業の 72%、中規模一般企業の 45%が期待している。情報システムの停止が企業活動に与える大きさを反映したものと思われる。次いで、『24 時間 365 日対応』への期待が大きく、企業活動が休日や夜間に拡

3 調査と分析

大していることが分かる。『OS、ハードウェア、ソフトウェアへの統合対応』、『マルチベンダーサポート』は既に実施中のサービス業者が多いせいか、期待度はあまり大きくない。

大企業に多い『常駐対応』は、費用が大きいことを理解しているせいか、あるいは「オンプレミス」から「データセンター」設置へ移行しているせいか、期待度は大きくなかった。

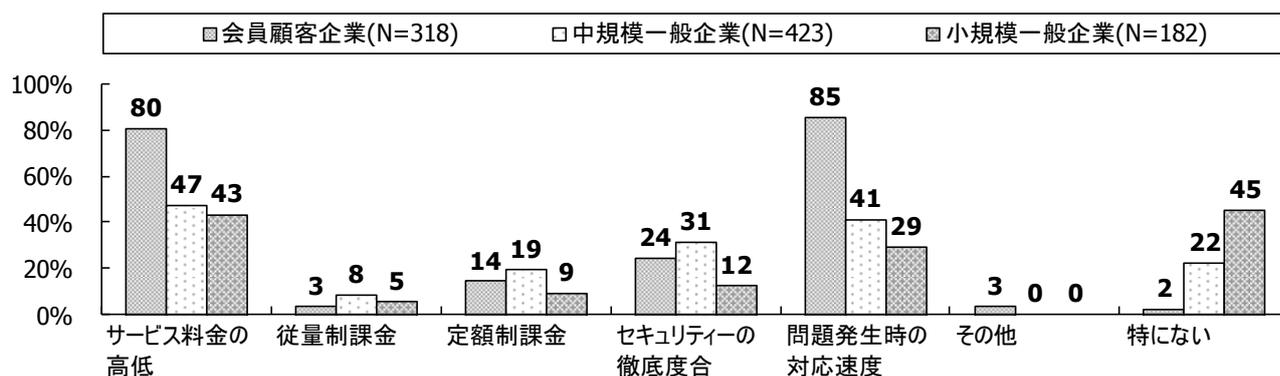
図表 3.3.2.1 サービス提供方法への期待（複数選択）



3.3.3 サービス事業者選定時の重点ポイント

最後に、サービス業者の選定にあたって重視する項目を聞いた結果を図表 3.3.3.1 に示す。企業規模で優先する項目が若干違うが、『問題発生時の対応速度』と『サービス料金の高低』が会員顧客企業で80-85%、一般企業で29-47%と1、2位を占めた。3位になったのは『セキュリティーの徹底度合』であり、昨今のセキュリティー重視傾向が読み取れる。

図表 3.3.3.1 サービス事業者選定時の重視項目（複数選択）



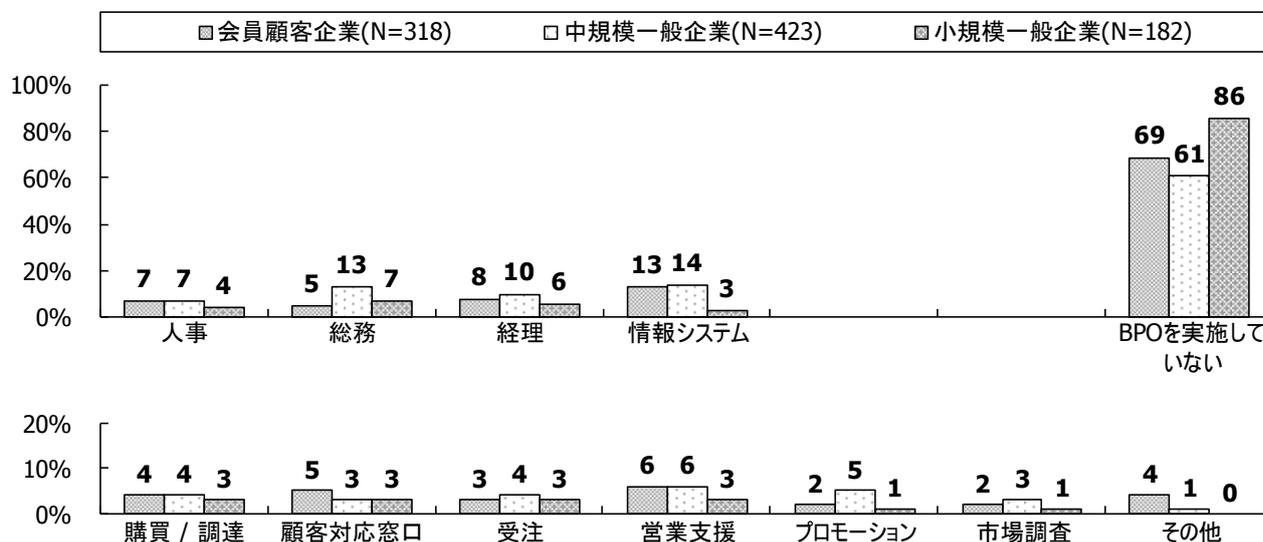
3.4 ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)への期待

各企業がどのような業務に BPO を適用しているのか、また今後適用しようとしているのかを調査した。

3.4.1 BPO 実施中の業務

各企業が BPO を適用している業務を調査した結果を図表 3.4.1.1 に示す。調査対象にした業務ではいずれも 2 割以下の企業しか実施しておらず、『BPO を実施していない』と回答した企業が 61-86%もに達した。そんな中で、比較的 BPO を実施している企業が多かったのは、共通業務の中では『情報システム』、『経理』業務、現場業務では『営業支援』、『顧客対応窓口』業務であった。

図表 3.4.1.1 現在 BPO を実施している業務領域（複数選択）



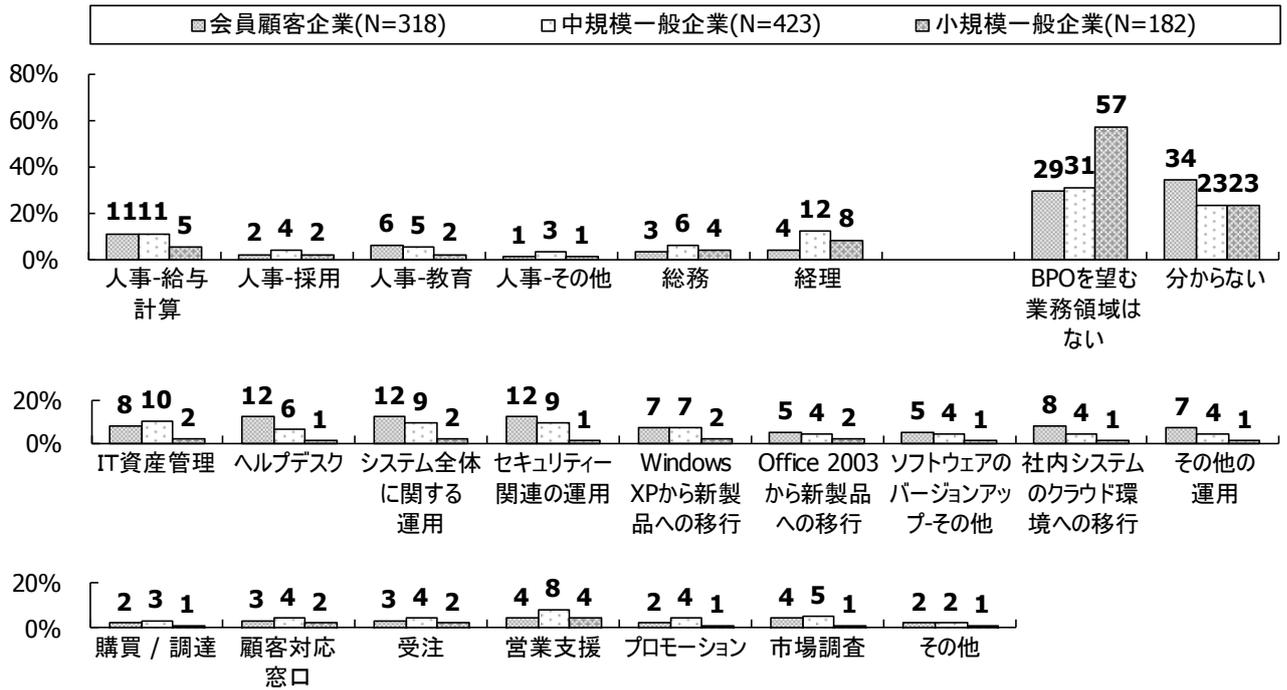
3.4.2 BPO 実施希望の業務

一方、各企業が BPO を適用したい業務を調査した結果を図表 3.4.2.1 に示す。ここでも調査対象にした業務ではいずれも 2 割以下の企業しか希望しておらず、『BPO を望む業務領域はない』、『分からない』と回答した企業が合わせて 54-80%もに達した。

前項の調査と対象業務を細分化してあることもあり『人事』業務の中でも『人事・給与計算』の割合が高いことが分かる。『情報システム』業務の中では、『システム全体に関する運用』、『セキュリティ関連の運用』の割合が高いことが分かる。

3 調査と分析

図表 3.4.2.1 今後 BPO 実施を望む業務領域 (複数選択)



3.5 Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応

マイクロソフト社が 2014 年 4 月 9 日でサポートを終了する Windows XP、Office 2003、Internet Explorer 6 への対策は進んでいるだろうか。導入から 10 年以上経過し、最新のパソコンに比べハードウェア性能こそ劣るものの、日々大きな支障もなく動作している Windows XP パソコンを置き換える投資は小さくないだけに、各企業も対策に悩んでいるものと思われる。

また、2015 年 7 月 14 日で延長サポートを終了する Windows Server 2003 への対策は進んでいるだろうか。まだ少し時間は残っているが、サーバーの置き換えはアプリケーションの非互換対応の改修や、多大な導入試験などを伴うだけにサポート終了の直前対応では大きなトラブルを招きかねない。

こうしたことから、各企業の対応状況を調査した。

3.5.1 Windows XP からの移行

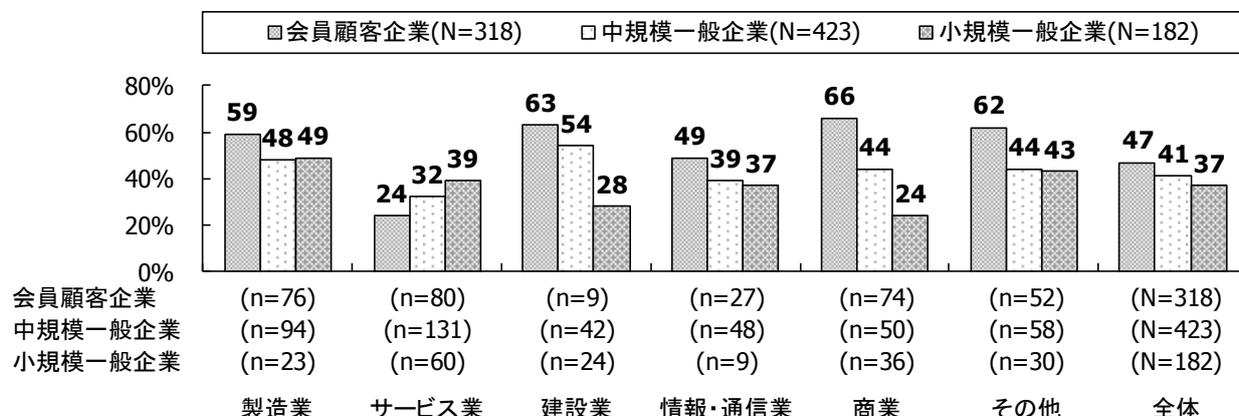
図表 3.5.1.1 は、各企業が導入しているパソコン数の内、Windows XP パソコンの割合（ここでは XP 残存率と呼ぶ）を企業分類、業種分類で整理したものである。結果、37-47%の Windows XP パソコンがまだ移行されずに残っていることが分かる。なお、この割合は Windows XP パソコンが残っている企業の割合ではないことに注意されたい。Windows XP パソコンが残っている企業の割合については後述する。

会員顧客企業では「商業」が XP 残存率 66%で最も高く、次いで「建設業」が 63%、「その他（農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、その他）」が 62%と高い。ただし、「建設業」はサンプル数が少なく参考値とみていただきたい。

中規模一般企業では「建設業」が XP 残存率 54%と最も高く、次いで「製造業」が 48%、「商業」と「その他」が 44%と高い。

小規模一般企業では、「製造業」が XP 残存率 49%で最も高く、次いで「その他」が 43%、「情報・通信業」が 37%と高い。ただし、「情報・通信業」はサンプル数が少なく参考値とみていただきたい。

図表 3.5.1.1 Windows XP パソコンの残存率

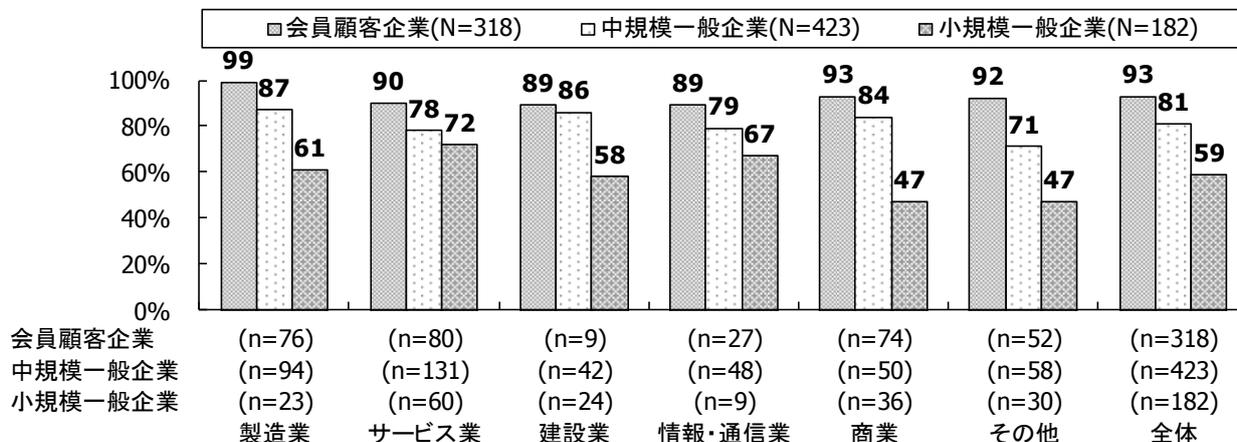


図表 3.5.1.2 は、Windows XP パソコンが残っている企業の割合をまとめたものである。会員顧客企業では 93%もの企業に Windows XP パソコンが残っている。中規模一般企業では 81%の企業に

3 調査と分析

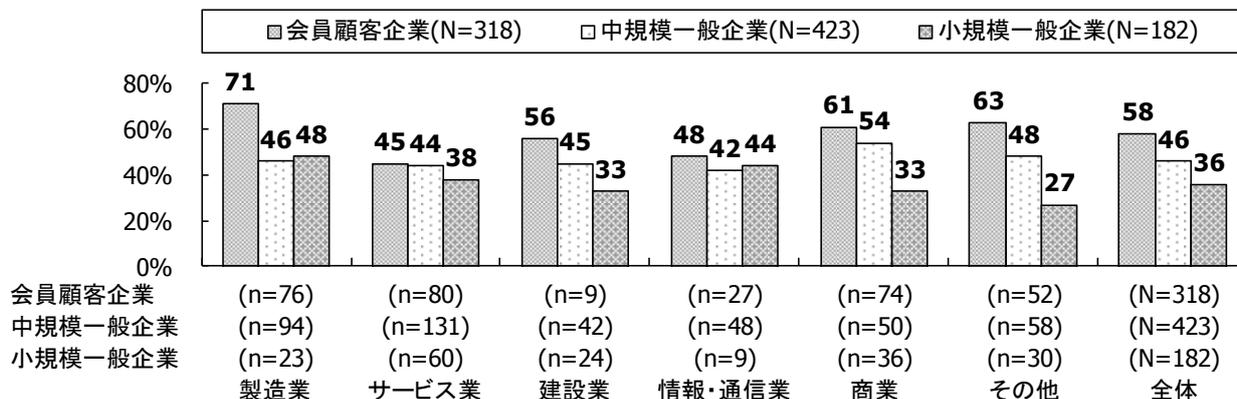
Windows XP パソコンが残っている。小規模一般企業では、Windows XP パソコンの残っている企業の割合が最も低い、それでも 59%の企業となっている。

図表 3.5.1.2 Windows XP パソコンが残っている企業



この集計は、1 台でも Windows XP パソコンが残っていると 1 社としているため、半数以上のパソコンが Windows XP パソコンである企業に限って再集計したのが、図表 3.5.1.3 である。これを見ても、会員顧客企業では 58%もの企業に Windows XP パソコンが半数以上残っている。中規模一般企業では 46%、小規模一般企業でも 36%の企業に Windows XP パソコンが半数以上残っている。Windows XP のサポート終了が迫り、大半の企業が短期間に対策を迫られているのが現状である。

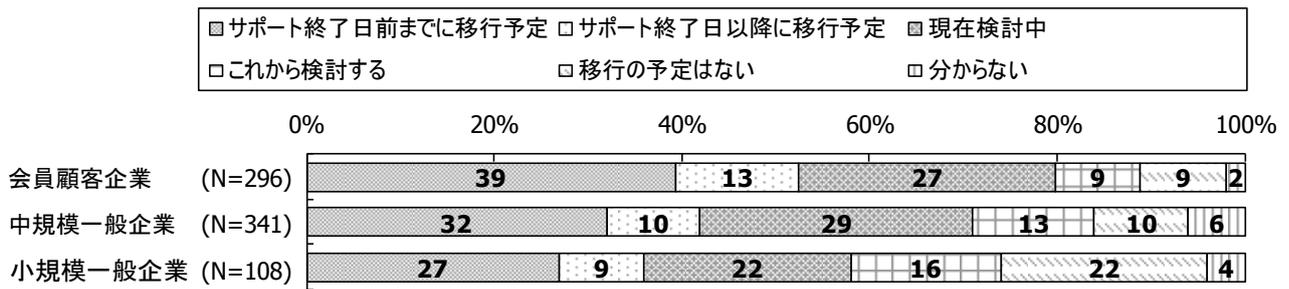
図表 3.5.1.3 Windows XP パソコンが 50%以上残っている企業



それでは、各企業はこの短期間で Windows XP パソコンからの移行を終えられると考えているのだろうか。

図表 3.5.1.4 は、各企業が移行を完了する予定時期をまとめたものである。企業規模が大きいほど移行完了時期が定まっているが、それでも 36-42%の企業が『検討中』、『検討予定』の状態である。小規模一般企業では、資金的に苦しいのか 22%もの企業が『移行の予定はない』と回答している。

図表 3.5.1.4 Windows XP パソコンの移行完了時期



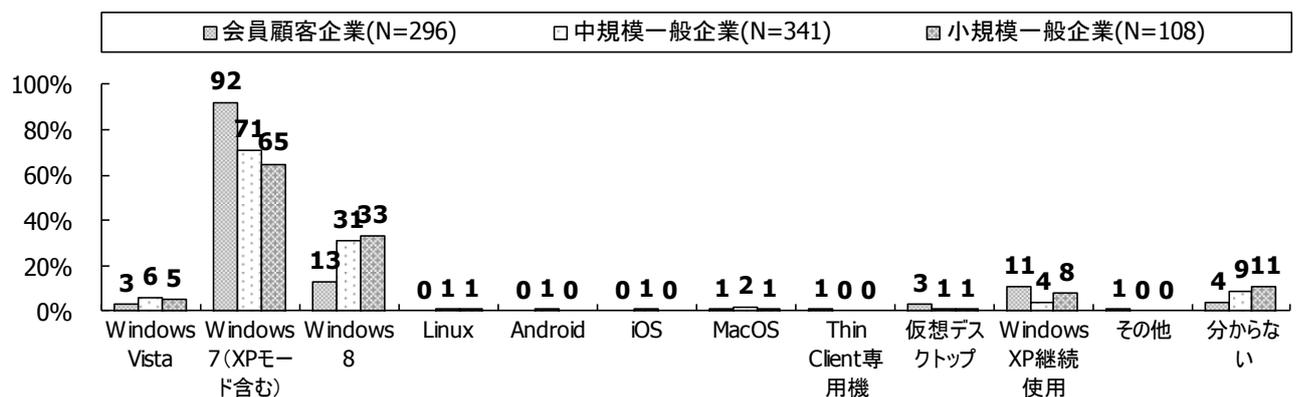
Windows XP パソコンからの移行先は、最新の Windows 8 になるのだろうか。それとも、2009 年 9 月（一般向けは 10 月）のリリースから 4 年以上経過し、安定した Windows 7 になるのだろうか。

図表 3.5.1.5 は、各企業が選択した移行先である。これによると 65%以上、会員顧客企業では 92%もの企業が Windows 7 と回答しており、Windows 8 へ移行する企業は 13-33%に過ぎない。選択理由までは調査しなかったが、OEM バージョンの Windows 8 が 64bit 版に限定され、周辺機器のドライバ開発が追い付かず使えないか、安定性、互換性（特にアプリケーションの動作保証）を重視したか、あるいは操作性の違いを嫌ったものと思われる。

操作性については、2009 年 10 月 18 日から Windows 8.1 が提供開始となり、Windows 7 に近い操作性も得られることから、今後 Windows 8 (8.1) への移行も選択肢として広がる可能性もある。

しかし、Windows 以外の機種へ移行する割合は限りなく 0 に近く、しばらくは Windows パソコンが使い続けられそうである。

図表 3.5.1.5 Windows XP パソコンからの移行先（複数選択）



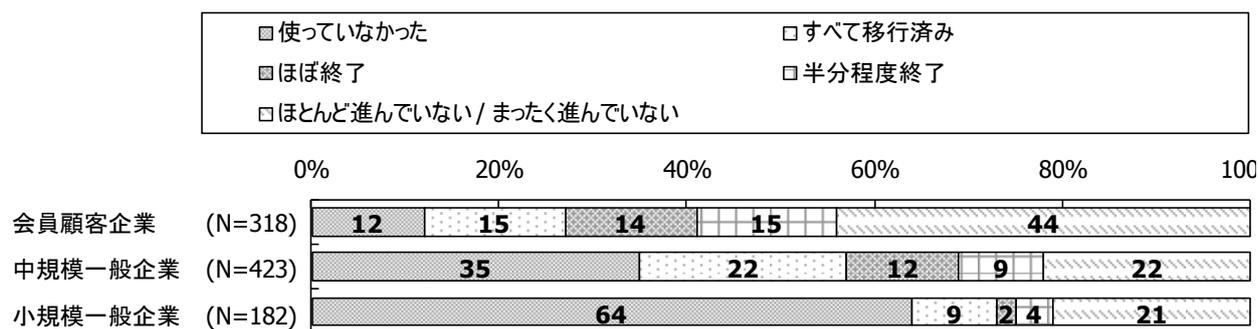
3.5.2 Windows Server 2003 からの移行

図表 3.5.2.1 は、各企業における Windows Server 2003 の移行状況を調査したものである。

小規模企業ほど、『(Windows Server 2003 を)使っていないかった(サーバーを使っていない、あるいは Windows Server 2003 以外の OS を使っている)』企業が多く、小規模一般企業では 64%にも上っている。

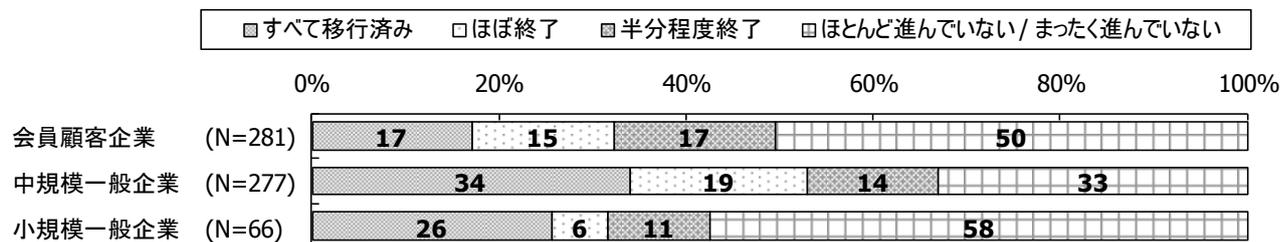
3 調査と分析

図表 3.5.2.1 Windows Server 2003 の移行状況



これら、『(Windows Server 2003 を)使っていないかった』企業を除いて、Windows Server 2003 からの移行状況をまとめたのが、図表 3.5.2.2 である。中規模一般企業では比較的早く移行が進んでいるが、会員顧客企業や小規模一般企業では 50-58%の企業が、『ほとんど進んでいない/まったく進んでいない』と回答している。会員顧客企業では、独自開発もしくはカスタマイズしたアプリケーションの移行が問題となっていることが考えられる。小規模一般企業では、資金面の問題が大きいものと思われる。

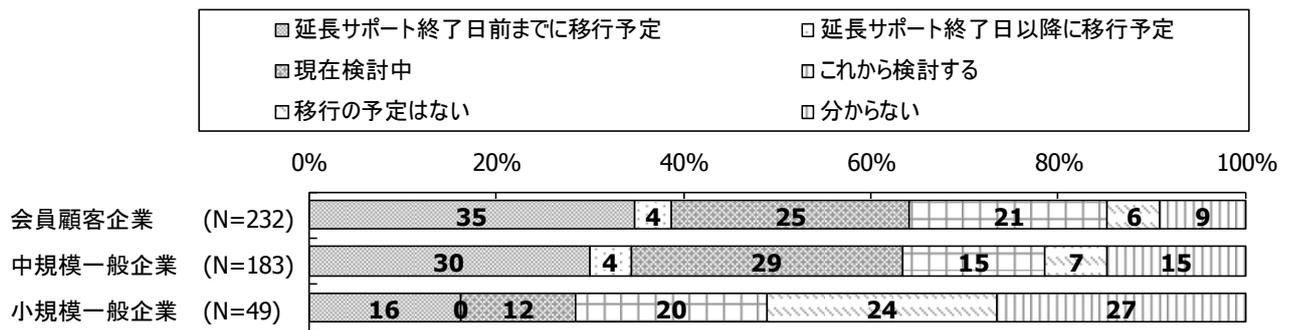
図表 3.5.2.2 Windows Server 2003 の移行状況 (Windows Server 2003 を使っていた企業限定)



それでは、各企業はいつごろをめどに Windows Server 2003 からの移行を終えられると考えているのだろうか。

図表 3.5.2.3 は、各企業が移行を完了する予定時期をまとめたものである。企業規模が大きいほど移行完了時期が定まっているが、それでも 32-46%の企業が、『現在検討中』、『これから検討する』の状態である。資金的に苦しいのか、小規模一般企業では、24%もの企業が『移行の予定はない』と回答している。

図表 3.5.2.3 Windows Server 2003 の移行完了時期

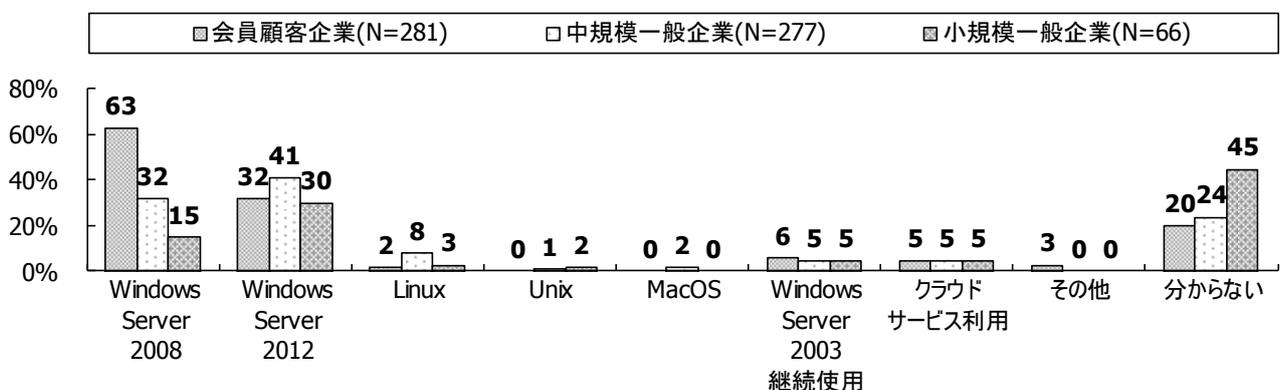


Windows Server 2003 からの移行先は、最新の Windows Server 2012 になるのだろうか。それとも、2008 年 4 月（米国では 2 月）のリリースから 5 年以上経過し、安定した Windows Server 2008 になるのだろうか。あるいは、他の OS やクラウド利用に移行するのであろうか。

図表 3.5.2.4 は、各企業が選択した移行先である。これによると、会員顧客企業では 63%もの企業が Windows Server 2008 と回答しており、Windows Server 2012 へ移行する企業は 32%に過ぎない。選択理由までは調査しなかったが、安定性、互換性（特にアプリケーションの動作保証）を重視したか、操作性の違いを嫌ったか、既存のサーバーの大半で Windows Server 2008 を使っており、それらとの OS 統一を図ったものと思われる。操作性については、2013 年 10 月 18 日（一般向けは 11 月 1 日）から Windows Server 2012 R2 が提供開始となり、Windows Server 2008 に近い操作性も得られることから、今後 Windows Server 2012 R2 への移行も選択肢として広がる可能性もある。一方、比較的サーバー数の少ない一般企業では Windows Server 2012 が 30-41%と Windows Server 2008 の 15-32%を上回っている。

Windows 以外の OS やクラウドへ移行する割合は 8%と非常に少なく、しばらくは Windows Server が使い続けられそうである。

図表 3.5.2.4 Windows Server 2003 からの移行先（複数選択）



3 調査と分析

3.6 クラウドサービスへの取り組み

近年、さまざまな IT 技術が出現するなかで、注目されながらもなかなか拡大できていないサービスの1つが「クラウドサービス」であろう。

今回の調査では、「パブリッククラウド」、「プライベートクラウド」の導入実態を知ると同時に、「クラウドサービス」導入によって企業が得られた効果が、導入前の期待値と導入後でどのように異なっていたかを分析した。

3.6.1 クラウドサービスの導入状況

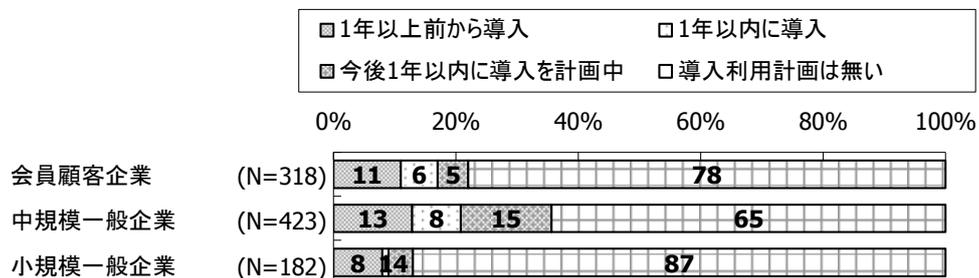
クラウドサービスの導入状況について調べた。

(1) パブリッククラウド導入状況

まず、パブリッククラウドを見てみると、『1年以上前から導入している』、『1年以内に導入した』という導入済みの企業は、会員顧客企業 17%、中規模一般企業 21%、小規模一般企業 9%であった。

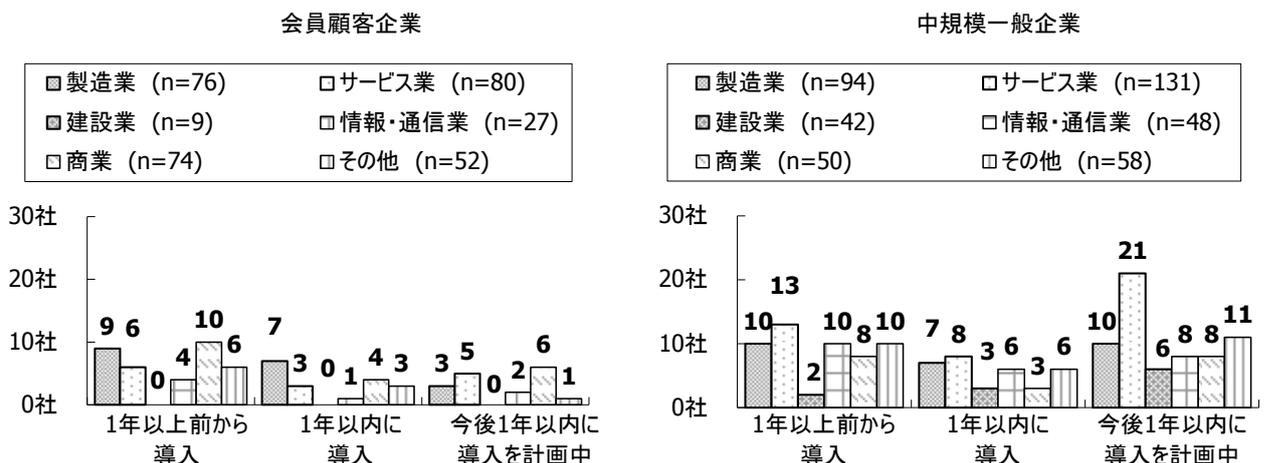
さらに、『今後1年以内に導入を計画中』という企業は、会員顧客企業 5%、中規模一般企業 15%、小規模一般企業 4%と、少しずつではあるが増加傾向にある。

図表 3.6.1.1 パブリッククラウド導入状況



会員顧客企業と中規模一般企業で、『1年以上前から導入している』、『1年以内に導入した』、『今後1年以内に導入を計画中』と答えた企業を業種別に見たのが図表 3.6.1.2 である。

図表 3.6.1.2 パブリッククラウド導入会社数（業種別）



導入済みの企業は、会員顧客企業は「製造業」が 16 社と一番多く、続いて「商業」が 14 社であった。中規模一般企業は、「サービス業」が 21 社と一番多く、続いて「製造業」で 17 社であった。小規模一般企業は、導入済みの社数が少ないためグラフは省略したが、「サービス業」が 6 社で一番多かった。

ただし、今後 1 年以内の導入計画では、中規模一般企業の「サービス業」が 21 社と際立っている。

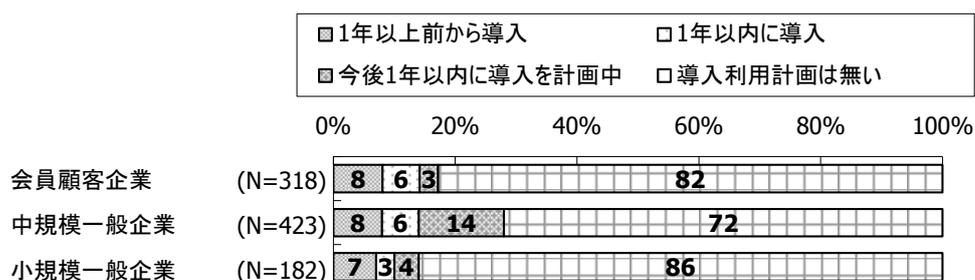
「製造業」、「サービス業」共に、次項で説明する『運用コストの削減』に向けた取り組みでクラウドサービスの活用を推進しているものと考えられる。

(2) プライベートクラウド導入状況

一方、プライベートクラウドの導入状況は、『1 年以上前から導入している』、『1 年以内に導入した』という導入済みの企業は、会員顧客企業 14%、中規模一般企業 14%、小規模一般企業 10%とパブリッククラウドに比べて、やや少ない状況になっている。

今後の導入予定企業も、会員顧客企業 3%、中規模一般企業 14%、小規模一般企業 4%と少なくなっている。

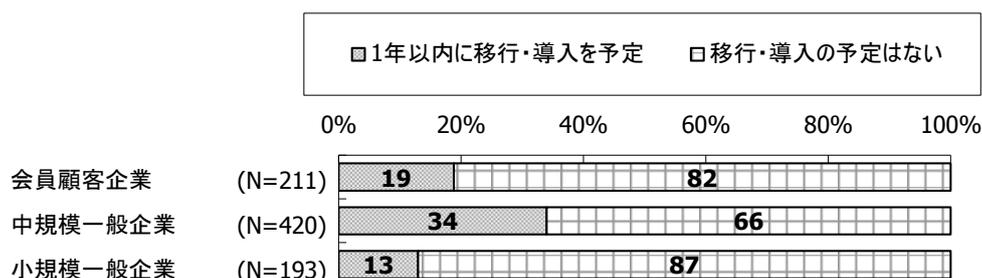
図表 3.6.1.3 プライベートクラウド導入状況



今回の調査対象企業では、中規模一般企業の 11%、小規模一般企業の 55%がサーバーを保有していない企業であるため、クラウドサービスへの移行についても、こうした企業の動向が影響している可能性がある。

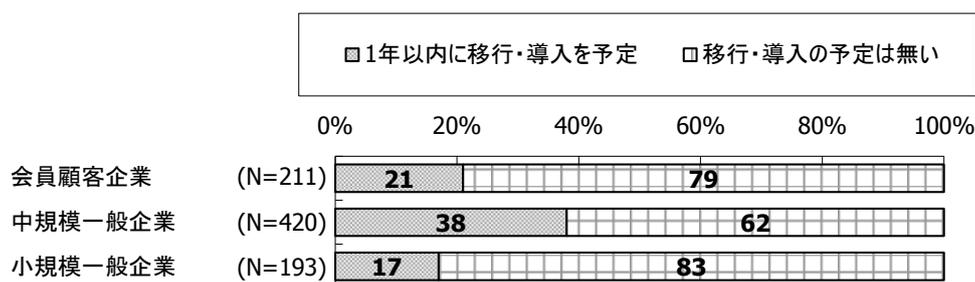
クラウドサービスへの取り組み状況の調査は、2011 年にも実施している。この時は、現行システムの更新や新規システム化をする際に、調査時点での主流である『オンプレミス型』を継続するか『クラウド型』へ移行するかを調査した。

図表 3.6.1.4 1 年以内にパブリッククラウドへの移行・導入予定（2011 年調査）



3 調査と分析

図表 3.6.1.5 1年以内にプライベートクラウドへの移行・導入予定（2011年調査）



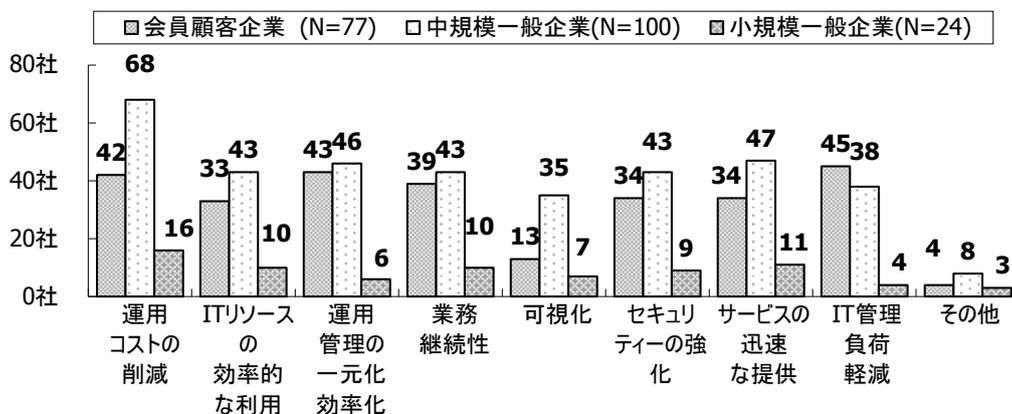
2011年調査では、パブリッククラウドよりプライベートクラウドの方が移行・導入の計画が進んで行くと思われたが、現時点では、パブリッククラウドの方がやや先行しているといえる。

3.6.2 クラウドサービス導入前に期待していた効果と導入後に得られた効果

それでは、クラウドサービスを導入することにより得られた効果とはどのようなものであろうか。

これまでに導入済みの企業に、導入前に期待していた効果と、導入後に得られた効果について回答してもらった。

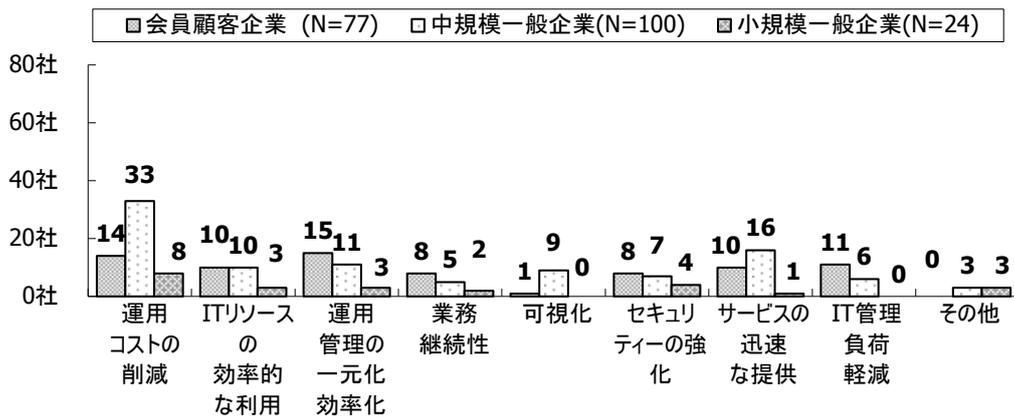
図表 3.6.2.1 クラウドサービス導入前に期待していた効果（複数選択）



会員顧客企業では、77社中45社が『IT管理負荷軽減』を、43社『運用管理の一元化・効率化』を、42社が『運用コストの削減』を期待していたと回答した。中規模一般企業では、100社中68社が『運用コストの削減』を期待していたと回答し、それ以外の項目はほとんどが43-47社といった状況であった。小規模一般企業も、24社中16社が『運用コストの削減』を期待していたと回答している。

次に、期待した効果の中で、最も期待していたものを1つだけ挙げてもらった。

図表 3.6.2.2 クラウドサービス導入前に最も期待していた効果

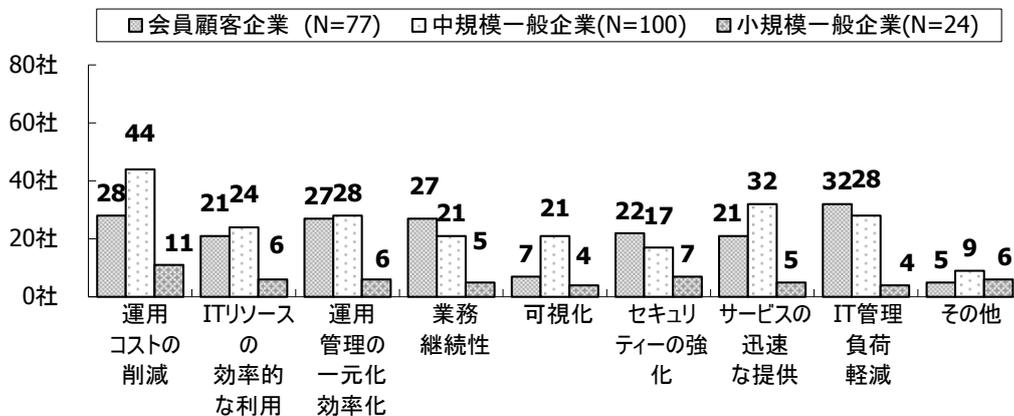


会員顧客企業では、15社が『運用管理の一元化・効率化』を、14社が『運用コストの削減』を最も期待していたと答えている。

中規模一般企業では33社が『運用コストの削減』、小規模一般企業も8社が『運用コストの削減』と答えており、これが最も期待していた効果であった。

では、実際にクラウドサービスを導入してみて、得られた効果にはどのようなものがあったのだろうか。

図表 3.6.2.3 クラウドサービス導入後に得られた効果（複数選択）



会員顧客企業では、『IT管理負荷の軽減』が32社で最も多く、続いて『運用コストの削減』が28社、『運用管理の一元化・効率化』、『業務継続性』が各々27社であった。中規模一般企業、小規模一般企業は、共に『運用コストの削減』が44社、11社と最も多く、「導入前の期待効果」、「最も期待していた効果」、「導入後得られた効果」すべてで『運用コストの削減』がトップに挙げられたことは、クラウドサービスを導入した企業で期待値と結果がまさに一致しているということであろう。

具体的なコスト削減数値は聞いていないので十分な評価はできないが、システムの運用コスト増加に頭を悩ましている企業では、クラウドサービスの導入を真剣に検討してみる価値は十分にあるといえる。

3 調査と分析

3.7 事業継続計画(BCP)への対応

当協会では、2009年から2011年にかけて事業継続計画(BCP)のITにかかわる部分である「ITサービス継続性管理」について、調査対象企業がどのような取り組みや対策を講じているかを継続的に調査してきた。

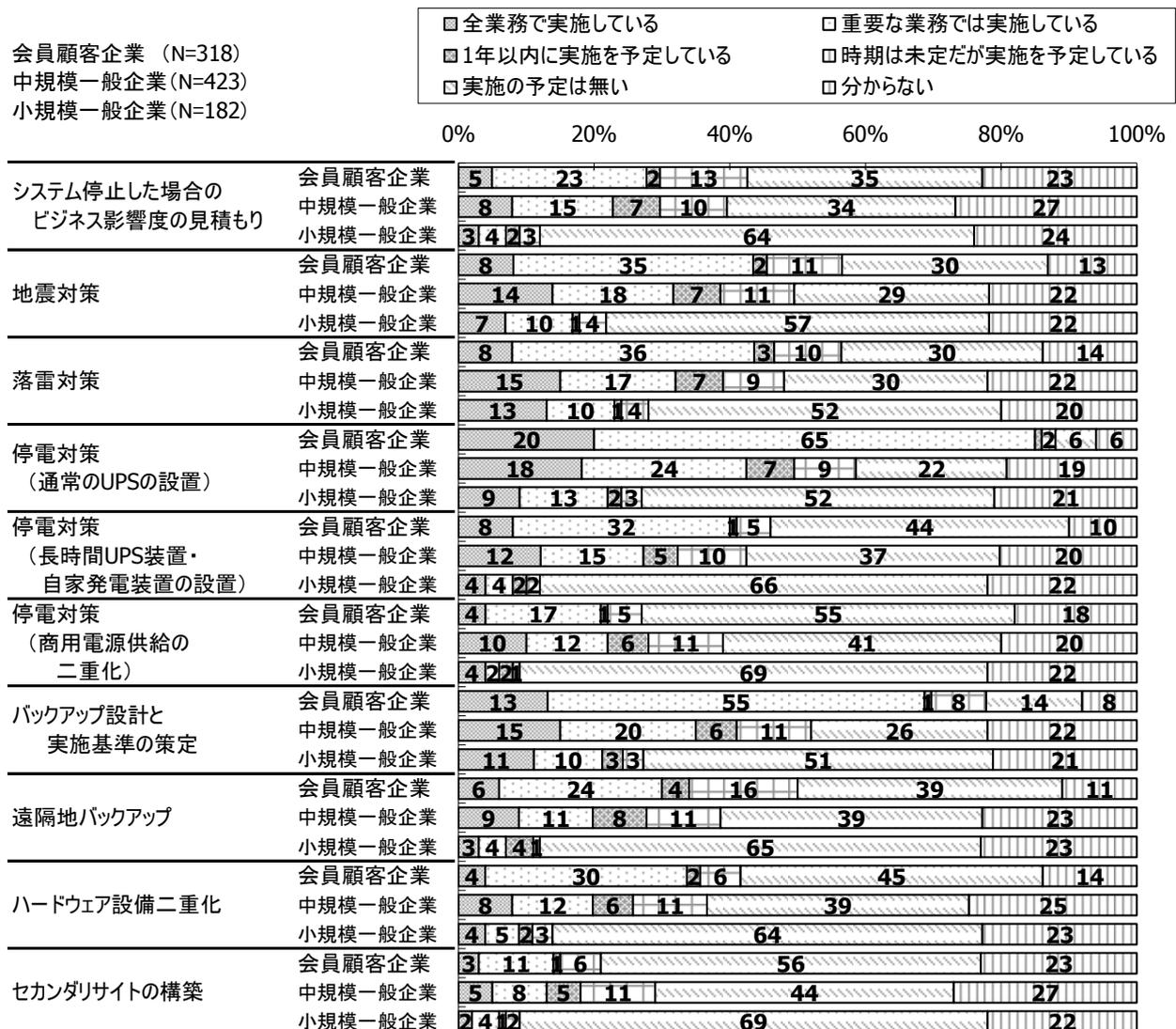
特に、2011年は東日本大震災が発生して、事業継続計画への対応の有効性を見極めるきっかけとなったわけであるが、今年は、震災から2年が経過したことを踏まえて、その後の対応状況を調査した。

3.7.1 BCP 対応実施状況

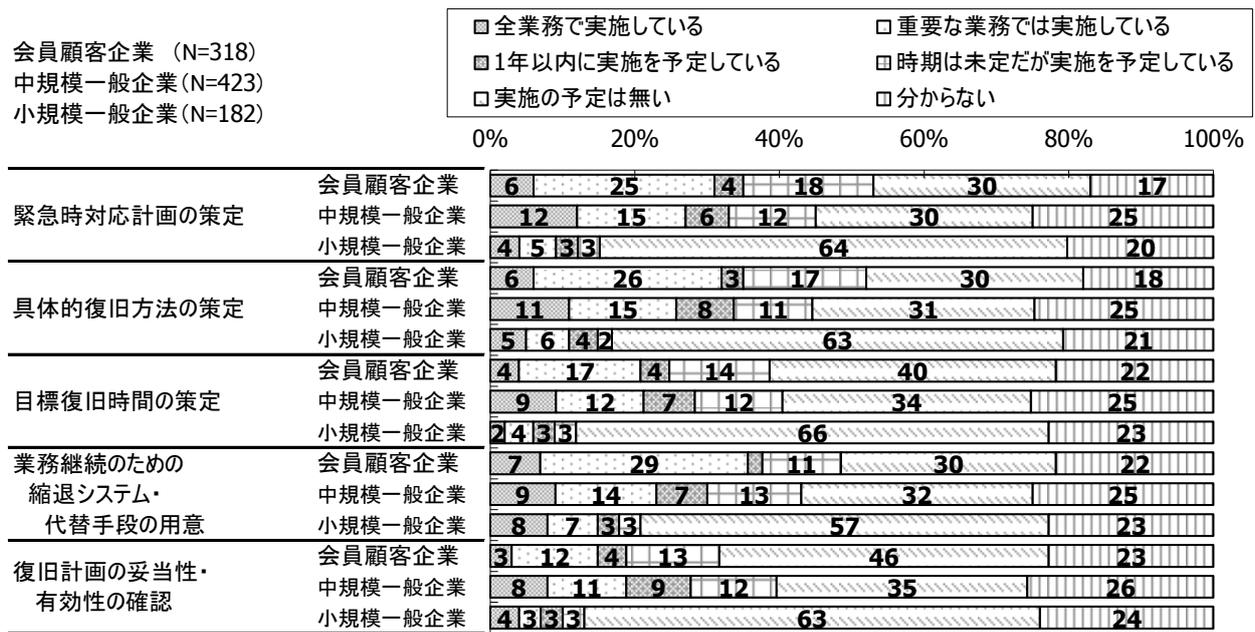
今回の調査では、2011年と同様にBCPのうち「ITサービス継続管理」15項目について、対応状況を調査した。

質問は各々の項目に対して、『全業務で実施している』、『重要な業務では実施している』、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』、『実施の予定はない』、『分からない』の6種類の回答を求めた。

図表 3.7.1.1 BCP 対応状況 (1 / 2)



図表 3.7.1.2 BCP 対応状況 (2 / 2)



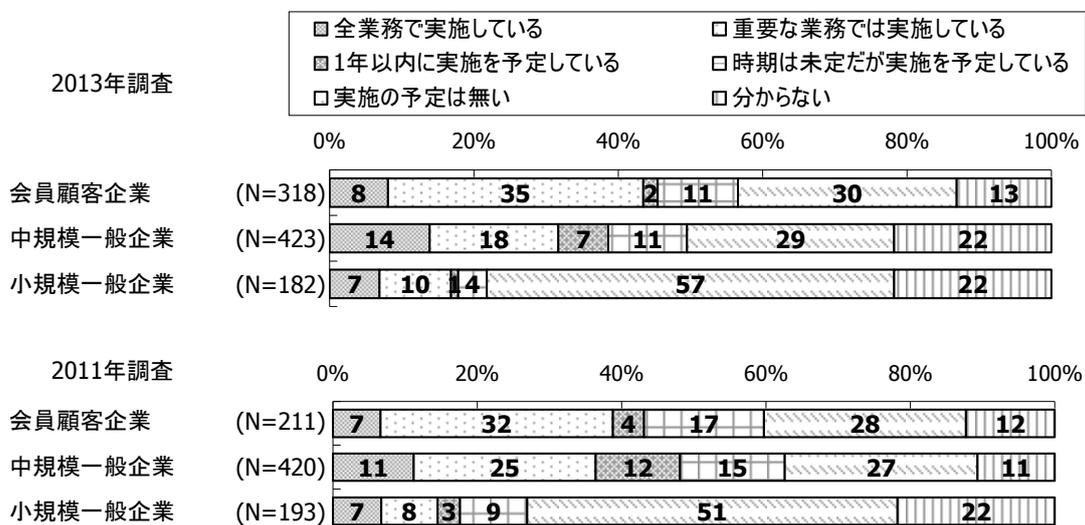
会員顧客企業と中規模一般企業・小規模一般企業では対応状況に差があるものの、項目によってはかなりの比率で実施されているものがあるのがお分かりいただけるであろう。

調査対象とした 15 項目のうち、比較的实施率が高かった「地震対策」、「落雷対策」、「停電対策 (通常の UPS の設置)」、「停電対策 (長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置)」、「バックアップ設計と実施基準の策定」の 5 項目について、2011 年調査の結果と比較しながら分析する。

3.7.2 地震対策状況

まず、「地震対策」であるが、『全業務で実施している』は今年の方が 1-3%多いという結果であった。

図表 3.7.2.1 地震対策状況



3 調査と分析

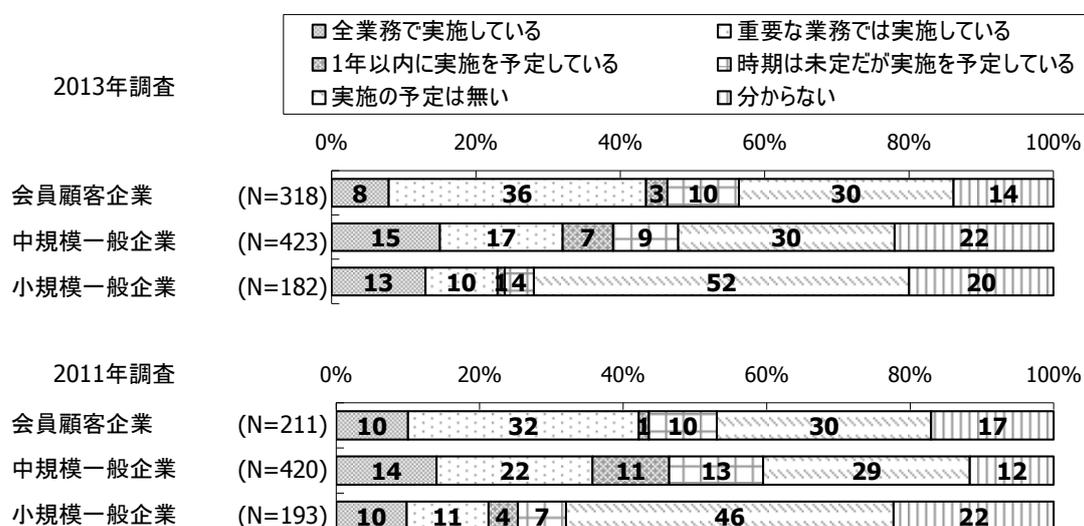
東日本大震災直後の調査結果であった 2011 年より今年の方が高いということは、今後発生が予想される地震や災害の危険性を各企業が認識し、対応を強化している結果と考えられる。

ただし、小規模一般企業については 2 年前とほとんど変化が見られず、企業規模が小さくなればなるほど費用対効果の視点もあり、半数以上の企業が『実施の予定はない』との回答を寄せている。

3.7.3 落雷対策状況

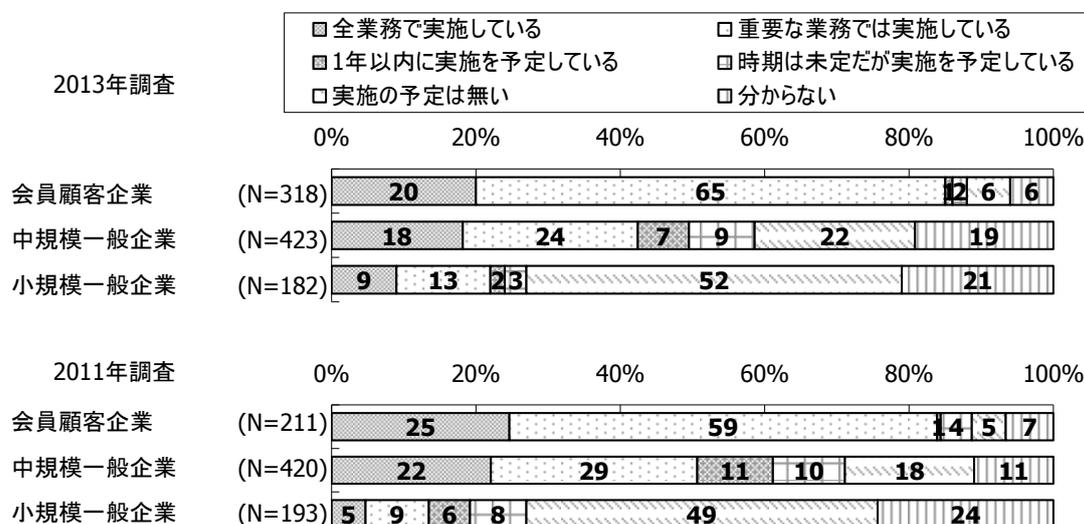
「落雷対策」については、2011 年調査とほぼ同様の結果である。落雷の被害には年によって多い場合と少ない場合があり、今年はこちらかといえば落雷被害が少ない年であったが、対策としてはここ数年あまり変化なく推移しているといえよう。

図表 3.7.3.1 落雷対策状況



3.7.4 停電対策状況(通常 UPS の設置)

図表 3.7.4.1 停電対策状況 (通常 UPS の設置)



「停電対策（通常 UPS の設置）」は、メインフレーム中心の IT 環境から、サーバーを中心とした IT 環境への変化を受けて小型 UPS の設置率が年々向上しており、対策としても非常に高い実施率で推移しているといえる。

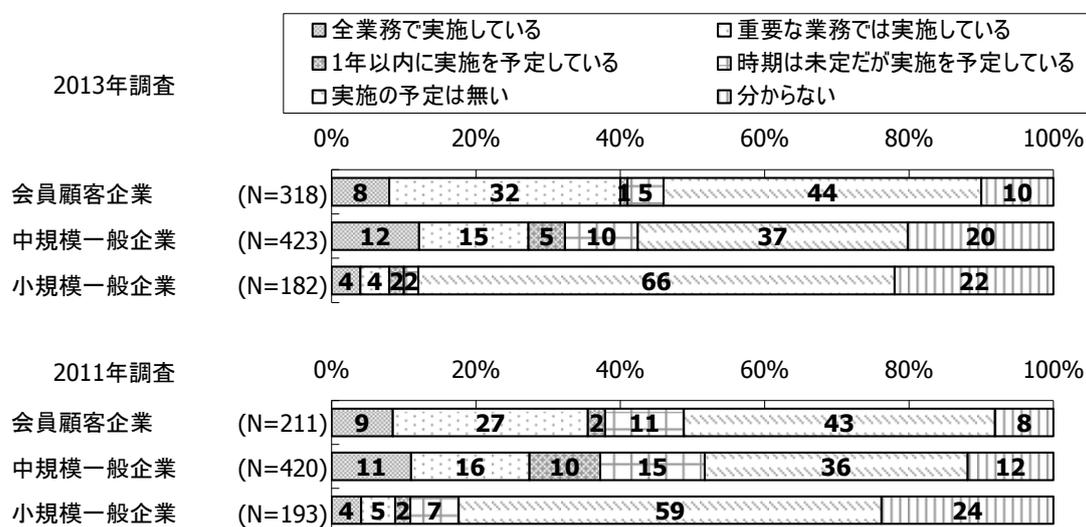
会員顧客企業では、『全業務で実施している』と『重要な業務では実施している』の実施率は、2011年調査から 1%向上して 85%であり、今回の調査対象企業では短時間の停電に対する対応はほぼできているといっても過言ではないであろう。

ただし、中規模一般企業では 2011 年調査時点より実施していると答えた比率が 9%も少なくなっている。今回の調査では、中規模一般企業の 11%、小規模一般企業の 55%がサーバーを保有していないことによる影響でもあるといえよう。

3.7.5 停電対策状況(長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置)

「停電対策（長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置）」は、東日本大震災時に東京電力管内を中心として計画停電が実施されたことを受けて、2011 年調査では長時間稼働が可能な UPS 装置や自家発電装置を導入または計画しようとする企業が増加していたが、今年の調査では導入または計画しようとする企業はやや減少している。特に、『時期は未定だが実施を予定している』と答えた企業は、2011 年から 5%程度減っている。

図表 3.7.5.1 停電対策状況（長時間 UPS 装置・自家発電装置の設置）



現在は、電力供給も安定してきてはいるが、電力会社に問題が発生すれば事業継続に影響を与える広域停電になるリスクは大きく、全体的な状況判断のうえで必要な計画を推進することが望まれる。

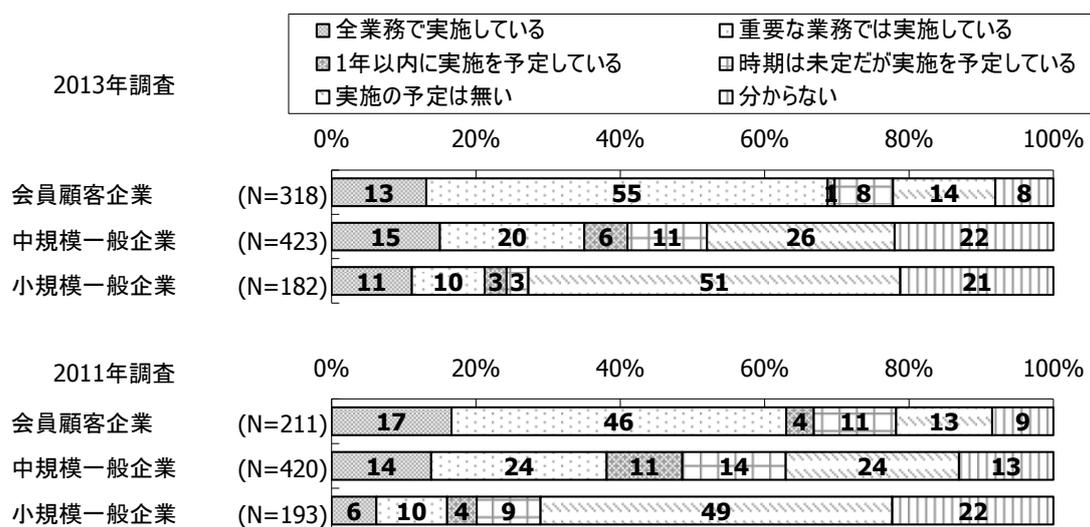
3 調査と分析

3.7.6 バックアップ設計と実施基準の策定状況

「バックアップ設計と実施基準の策定」については、2011年調査から多少進んでいるように見受けられる。

バックアップは、通常時ではほとんど必要がないため、ついついおろそかになりがちであるが、運用システムに被害が及ぶとバックアップの有無が業務再開までの時間を大きく左右する。

図表 3.7.6.1 バックアップ設計と実施基準の策定状況

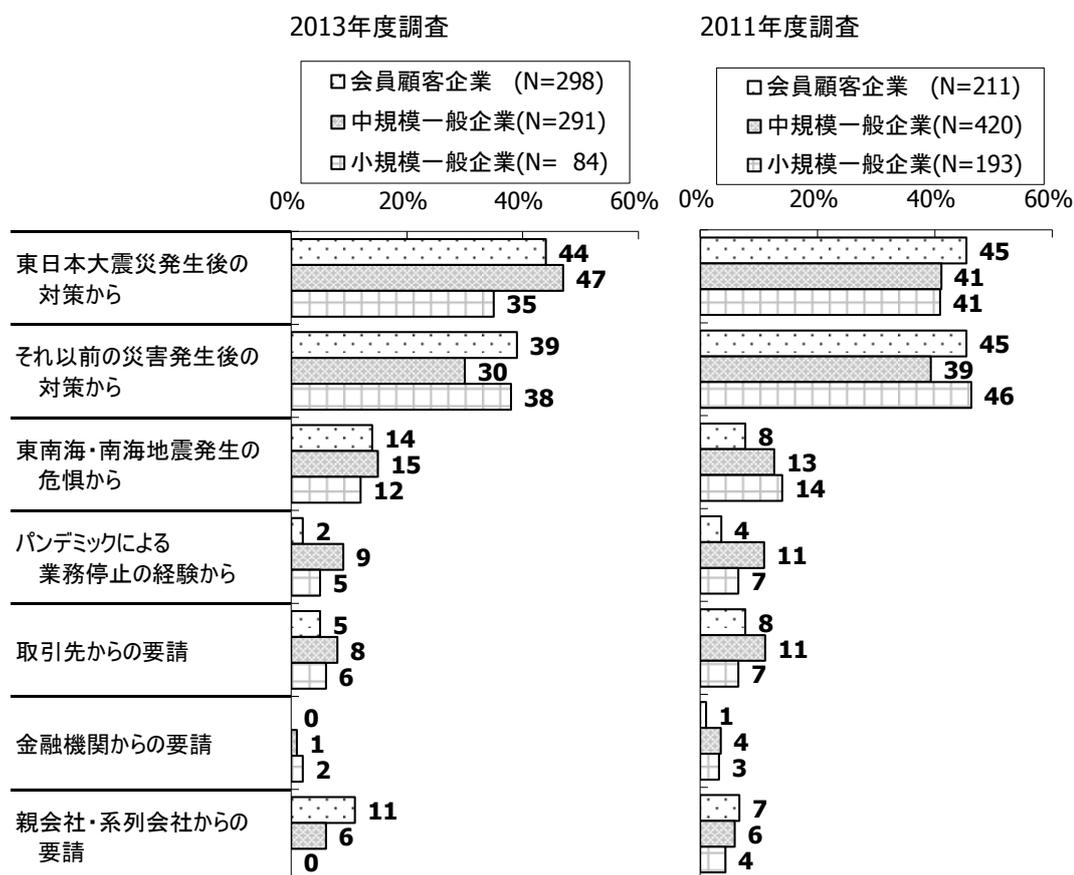


こうしたリスクを回避するためにも、「バックアップ設計と実施基準の策定」はぜひ推進してもらいたいものである。

3.7.7 BCP 対策実施のきっかけ

「対策の実施状況」で、いずれかの対策に『全業務で実施している』、『重要な業務で実施している』、『1年以内に実施を予定している』、『時期は未定だが実施を予定している』を選択した企業に対して、その対策を実施または予定するに至ったきっかけは何であったかを質問した。

図表 3.7.7.1 実施または予定に至ったきっかけ（複数選択）



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業とも、『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生（地震・台風・集中豪雨・落雷・火災など）後の対策から』の2つのきっかけが30-47%と大半を占めた。

2011年調査でも『東日本大震災発生後の対策から』と『それ以前の災害発生後の対策から』の2つのきっかけが大半であったが、今回の調査で注目したいのは、会員顧客企業・中規模一般企業で『東南海・南海地震発生の危惧から』というきっかけが少しではあるが増えていることである。

東南海・南海地震の発生については、近年被害予測等が都道府県別に出されるなど、被害に対する対策が求められている。

3 調査と分析

3.8 セキュリティーへの取り組み

ソーシャルメディア等への不適切な情報公開や情報の流出で、企業が休業や店舗閉鎖を余儀なくされる事件がマスコミを騒がせている。

こうしたセキュリティーにかかわる問題は、社会常識を持ったユーザーであっても、利用方法を誤るとリスクが発生してしまうなど、メディアリテラシーの教育や本人のモラルに依存するだけでは解決できない要素を含んでいる。

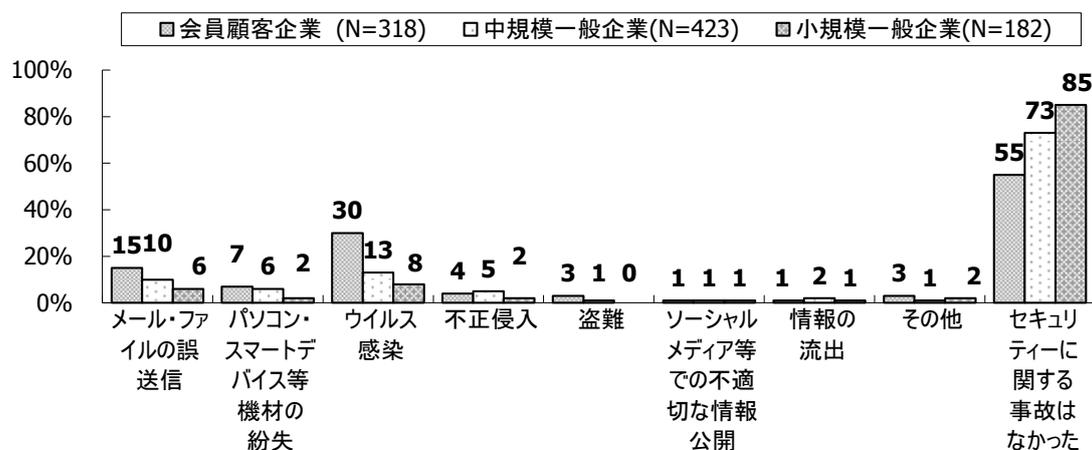
今回の調査では、調査対象とした企業が過去 1 年間にどのようなセキュリティー事故に遭遇し、IT システムに対するアクセス管理をどのように行っているか調査した。

3.8.1 過去 1 年間のセキュリティー事故

調査対象とした企業が遭遇したセキュリティー事故にはどのようなものがあつたのであろうか。

『メール・ファイルの誤送信』、『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』、『ウイルス感染』、『不正侵入』、『盗難』、『ソーシャルメディア等での不適切な情報公開』、『情報の流出』、『その他』の 8 種類の事故に対する経験を報告してもらった。

図表 3.8.1.1 過去 1 年間のセキュリティー事故（複数選択）



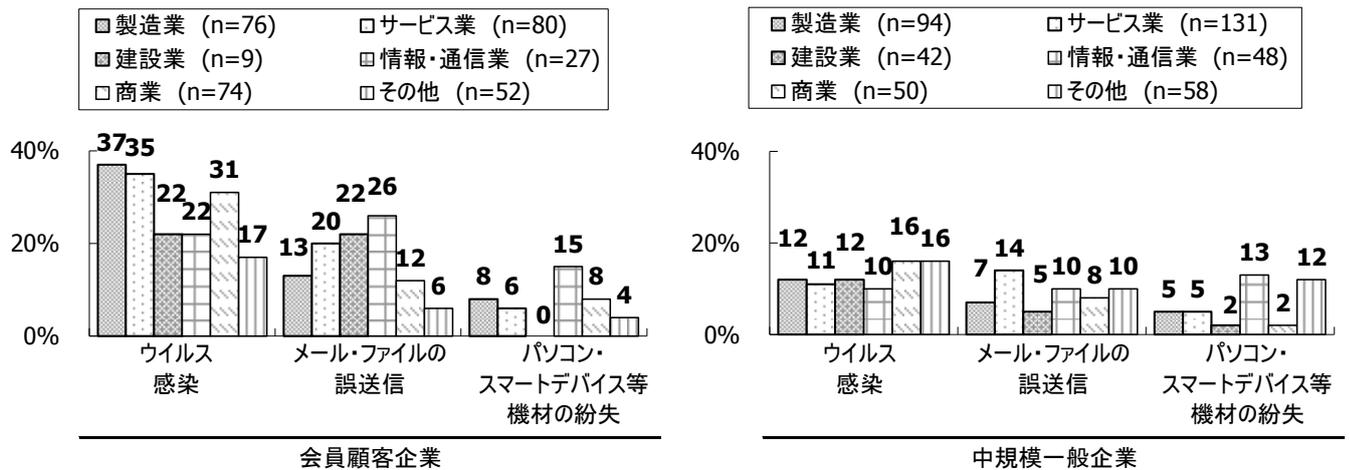
会員顧客企業の 30%が『ウイルス感染』を経験しており、他にも『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』を 10%前後の企業が経験しているといった結果が出た。

中規模一般企業でも 13%の企業が『ウイルス感染』を経験しており、『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』も 6-10%の企業が経験している。

一方で、大半の企業（会員顧客企業で 55%、中規模一般企業で 73%、小規模一般企業で 85%）は『セキュリティーに関する事故はなかった』と回答している。

会員顧客企業に比べて、一般企業の方がセキュリティー事故の遭遇率が低いように見えるが、中には事故に気付いていないので事故はなかったと回答しているケースも考えられるので、実際の事故遭遇率はもう少し高いと思われる。

図表 3.8.1.2 業種別セキュリティ事故（遭遇件数上位3事故）



会員顧客企業と中規模一般企業で『ウイルス感染』、『メール・ファイルの誤送信』、『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』の事故経験の状況を業種別に見てみた。

会員顧客企業では、『ウイルス感染』が「製造業」、「サービス業」、「商業」で多く、『メール・ファイルの誤送信』や『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』は「情報・通信業」が多くなっている。

中規模一般企業では、『ウイルス感染』はどの業種も 10-16%であるが、『パソコン・スマートデバイス等機材の紛失』は会員顧客企業と同様に「情報・通信業」が多くなっている。

3.8.2 システムアクセス管理対策

IT システムのアクセス管理には、いろいろな対策があるが、そうした対策に対して各企業はどのように対応しているのでしょうか。

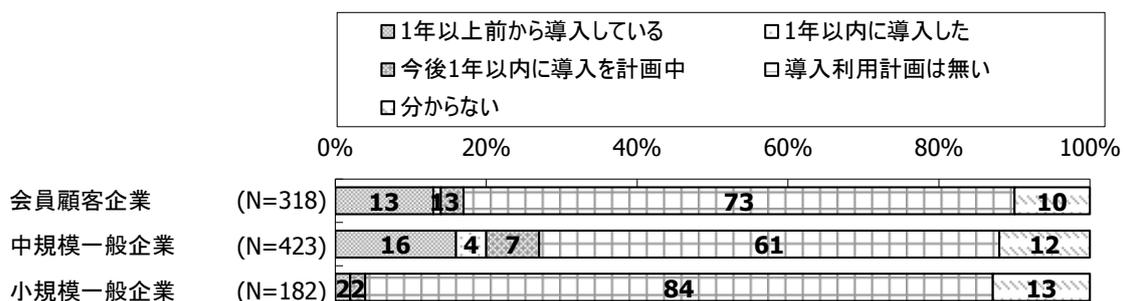
現在、導入可能な新しい対策である「IC カード」、「指紋認証」、「ワンタイムパスワード」、「静脈認証」、「顔認証」の5種類について、その導入状況を調査した。

(1) IC カードの導入状況

本人が保有するカードにICチップ等を埋め込み、本人認証に必要な情報を記録させたICカードは、比較的導入が簡単であることもあり、他の対策に比べるとかなり普及している。

会員顧客企業で 14%、中規模一般企業で 20%が導入済みであり、今後も増加していくと思われる。

図表 3.8.2.1 システムアクセス管理対策（ICカード）



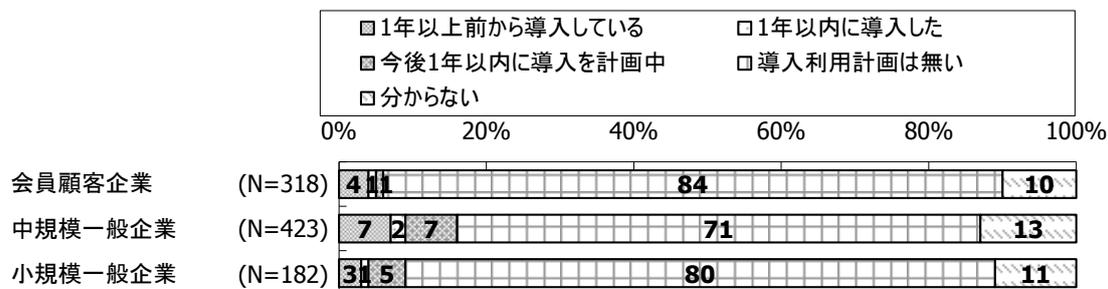
3 調査と分析

(2) 指紋認証の導入状況

ICカードほどではないが、指紋認証も少しずつ導入が進んでいる対策である。

一部のパソコンや新しく発売されたスマートデバイスには、指紋認証のための機能が組み込まれている製品が増加してきており、今後はこの機能を有効に活用した対策が進むと考えられる。

図表 3.8.2.2 システムアクセス管理対策（指紋認証）



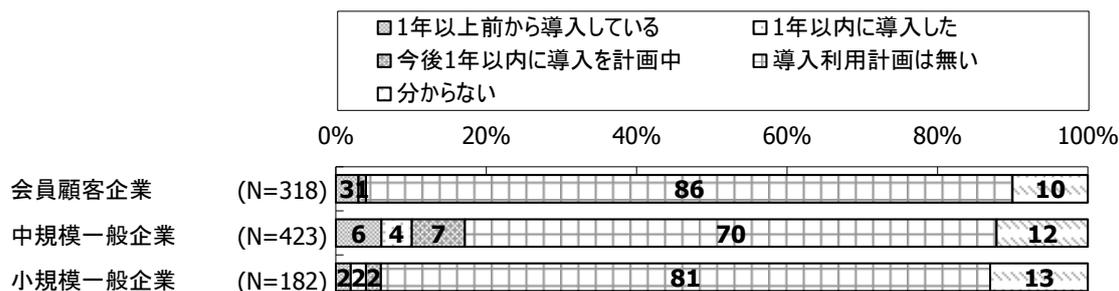
(3) ワンタイムパスワードの導入状況

従来の ID&パスワードによるアクセス管理をさらに強化したのがワンタイムパスワード対策である。

ID とパスワードだけでは、これらの情報が漏れた場合システムに対する不正アクセスは避けられなくなってしまうが、一定時間毎に変化するパスワードであるワンタイムパスワードを併用することによるセキュリティ強化策は有効であり、大手の金融機関等ではオンラインバンキング等に活用されている。

現時点での導入率は、まだ1桁台にとどまっているが、今後は拡大していくと思われる。

図表 3.8.2.3 システムアクセス管理対策（ワンタイムパスワード）

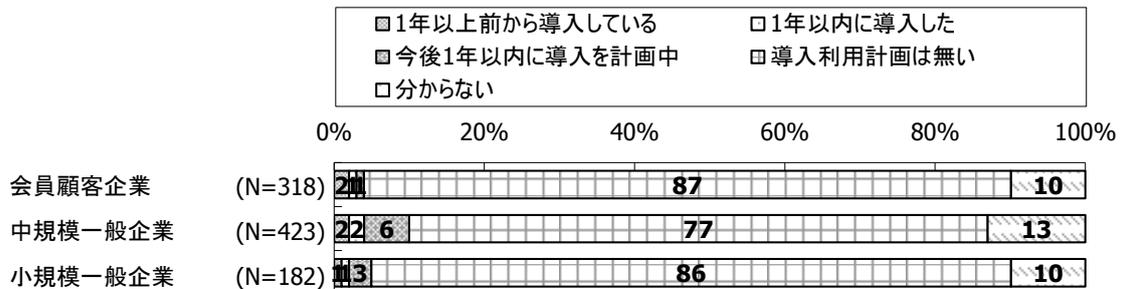


(4) 静脈認証の導入状況

個人を識別する方法として、より高度な認証方式がこの静脈認証である。

今回調査対象とした企業では、ほとんど導入されていないが、今後より高度な認証を必要とするシステムへのアクセスで導入が検討される可能性がある。

図表 3.8.2.4 システムアクセス管理対策（静脈認証）

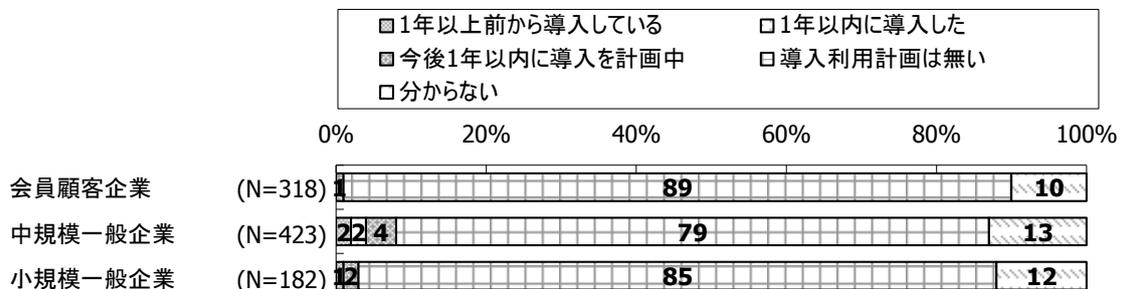


(5) 顔認証の導入状況

個人を識別する方法として、静脈認証と同等に高度な認証方式がこの顔認証である。

静脈認証同様、今回の調査対象とした企業では、ほとんど導入されていない。今後より高度な認証を必要とするシステムへ導入される可能性がある。

図表 3.8.2.5 システムアクセス管理対策（顔認証）



5種類の認証方式について導入の有無を聞いたが、大半の企業は『導入利用計画はない』との回答であった。

やはり、これも費用対効果の視点でシステムへのアクセス管理対策にどの程度の費用をかけるかといった点が、今後の対策導入のポイントとなるのであろう。

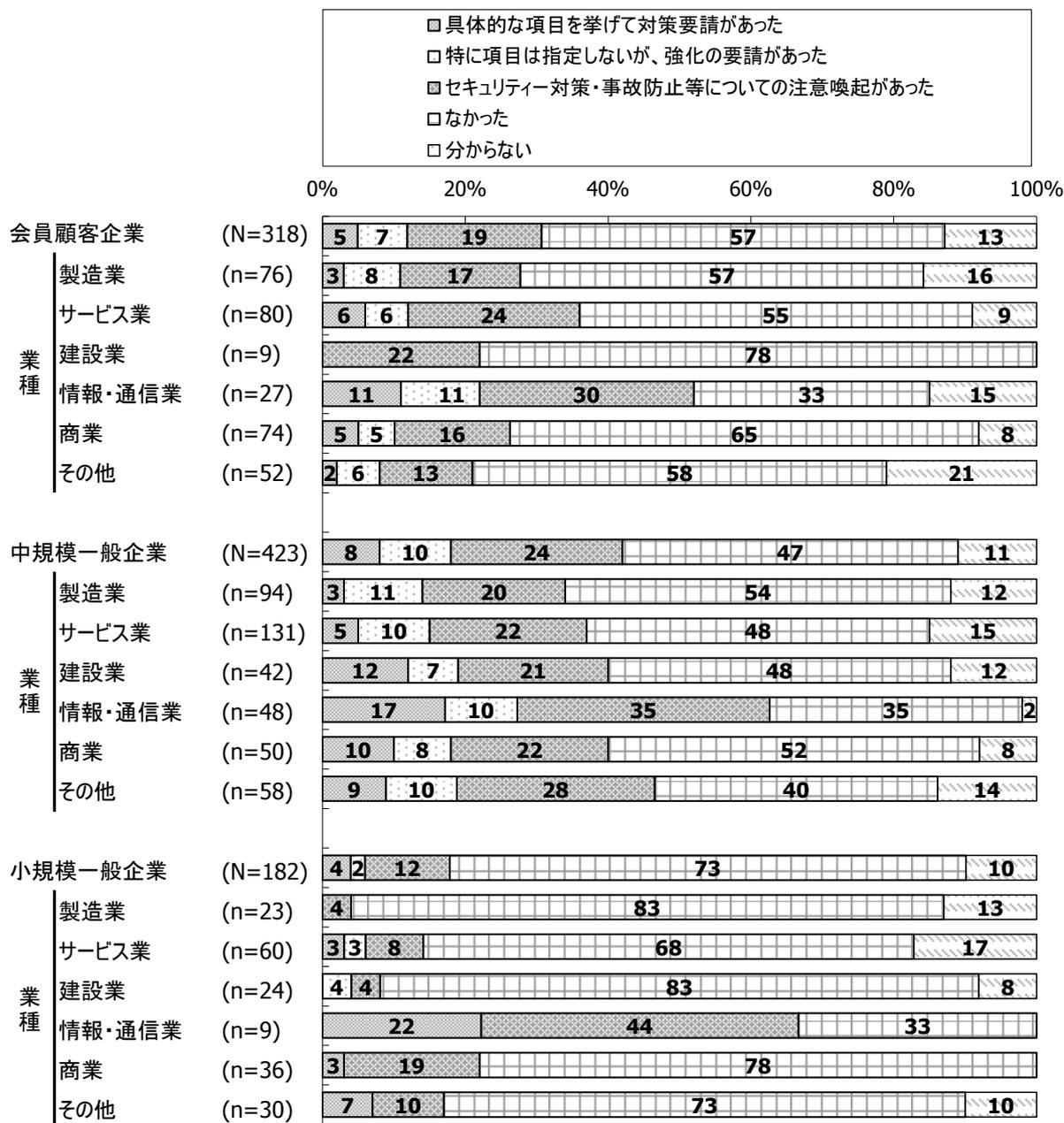
3.8.3 取引先・関係会社からのセキュリティー強化依頼

ここまで、自社での事故経験や新しいアクセス管理対策の導入について聞いてきたが、セキュリティー事故の発生は、自社への影響だけでなく取引先や関係会社にも迷惑がかかってしまう。

そのため、過去1年間に「取引先や関係会社からセキュリティー強化依頼」があったかどうか、質問した。

3 調査と分析

図表 3.8.3.1 過去1年間での取引先・関係会社からのセキュリティー強化依頼



過去1年間でセキュリティー強化依頼を受けた件数は、中規模一般企業がもっと多く『対策依頼』、『強化依頼』、『注意喚起』を合わせて42%（175社）の企業が依頼を受けたと回答している。会員顧客企業はやや少なく31%（97社）、小規模一般企業は18%（31社）が依頼を受けたと回答している。

業種別に見た「セキュリティー強化依頼」を受けた企業は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業共に、「情報・通信業」が52-66%と他の業種に比較して際立って多く、日常的にインターネット等の通信インフラを使って業務を遂行している環境でのセキュリティー事故に、取引先や関係会社が神経を使っている状況が伺われる。

3.9 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ

米国のリーマンショックをきっかけとした先進国での経済停滞を受け、国内の製造業は、新たな収益源を求めて東南アジアを中心とした海外に製造拠点を移す動きが出てきている。こうした取引先の海外進出に歩調を合わせて、中堅中小企業も海外シフトが必要になってきている。

今回の調査では、国内の中堅中小企業がどのような考え方で海外への進出を図ろうとしているかを調べた。

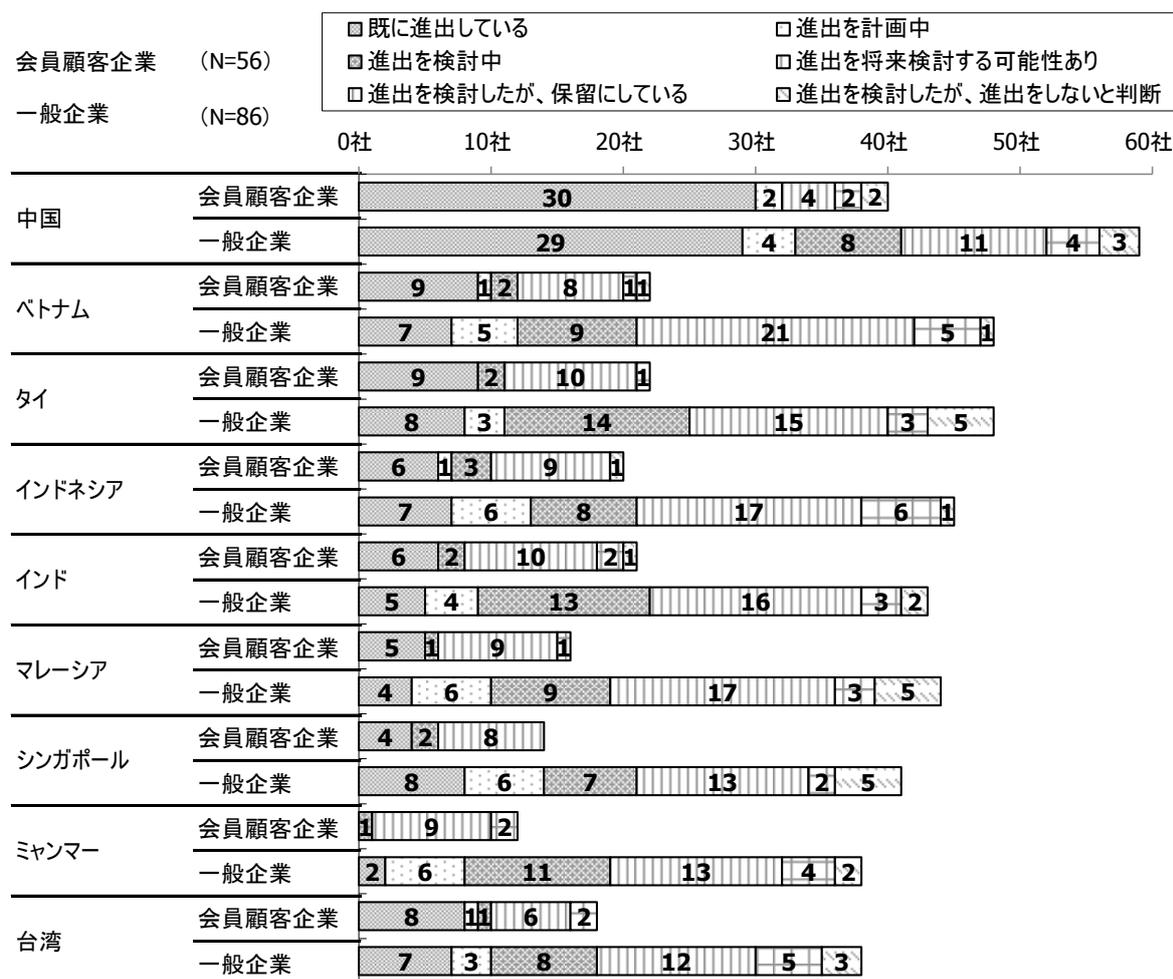
なお、本節では小規模一般企業からの回答数が極端に少ない（質問によって 2-4 社程度）ため、規模別には分けて一般企業として報告する。

3.9.1 海外への進出状況

いずれかの国に海外進出をしている企業は、会員顧客企業 318 社中 56 社（18%）、一般企業 605 社中 86 社（14%）であった。

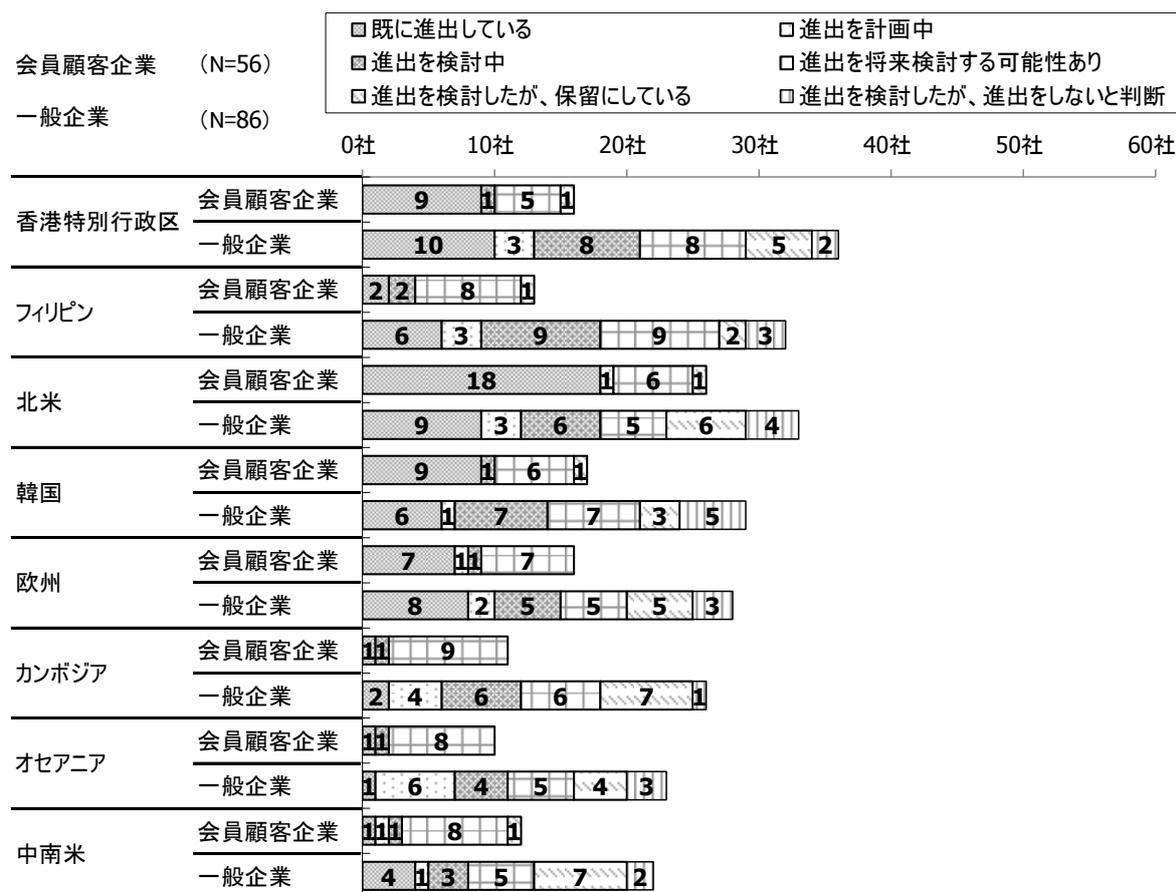
では、どの国に進出、または進出を計画・検討しているのだろうか。

図表 3.9.1.1 国別進出状況（1 / 2）



3 調査と分析

図表 3.9.1.2 国別進出状況 (2 / 2)



会員顧客企業・一般企業共に『既に進出している』国として最も多かったのは「中国」であり、会員顧客企業 30 社、一般企業 29 社であった。

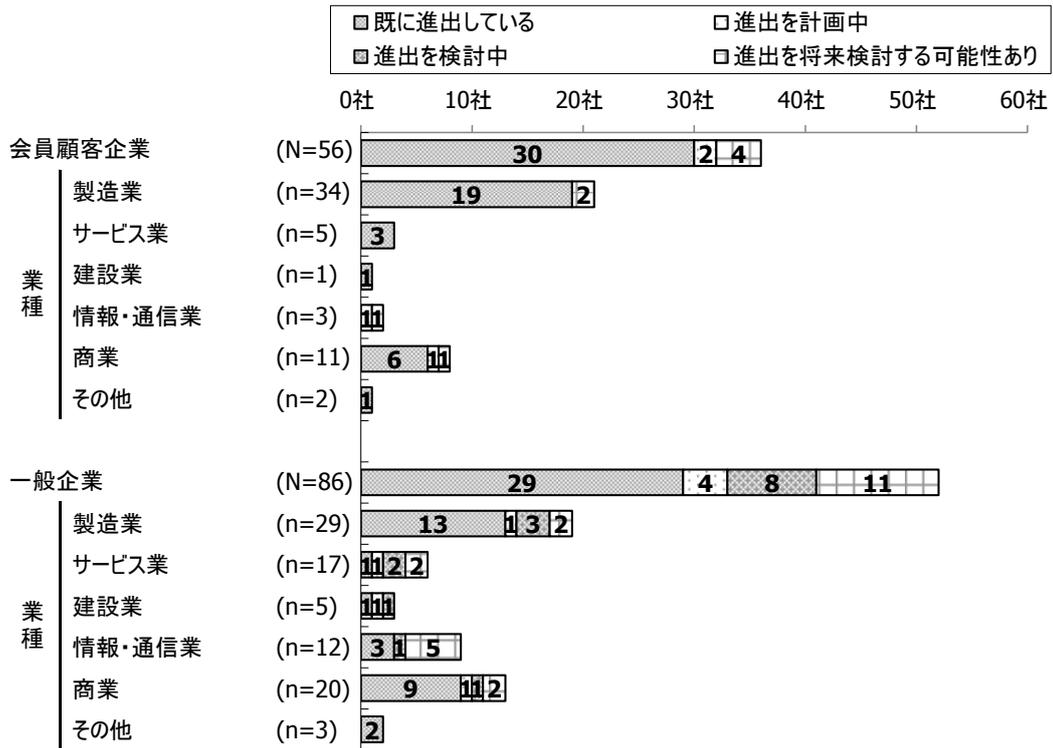
回答のあった一般企業の中で、『既に進出している』、『進出を計画中』、『進出を検討中』、『進出を将来検討する可能性あり』の4項目の合計が多かった国は、「中国」を筆頭に「ベトナム」、「タイ」、「インドネシア」、「インド」、「マレーシア」、「シンガポール」、「ミャンマー」など、東南アジアの各国であった。

中国への進出に関して『既に進出している』、『進出を計画中』、『進出を検討中』、『将来進出を検討する可能性あり』のいずれかを回答した企業を業種別に見てみると、会員顧客企業、一般企業共に「製造業」が最も多く、会員顧客企業で 21 社、一般企業で 19 社であった。続いて「商業」が会員顧客企業で 8 社、一般企業で 13 社であった。

このうち『既に進出している』企業は、「製造業」が会員顧客企業で 19 社、一般企業で 13 社、「商業」が会員顧客企業で 6 社、一般企業で 9 社と、他の業種に比較して突出している。

冒頭で述べたように、主要な取引先の海外進出に伴って、海外シフトを推進している企業が多いことや、日本からの距離が近いことから物流コストが少なくて済むこと、経済環境が順調で労働人口が多く製造プラントや流通販売店への人員確保がしやすいことから積極的に進出を果たしている企業が多い結果であろう。

図表 3.9.1.3 業種別の「中国」への進出企業数



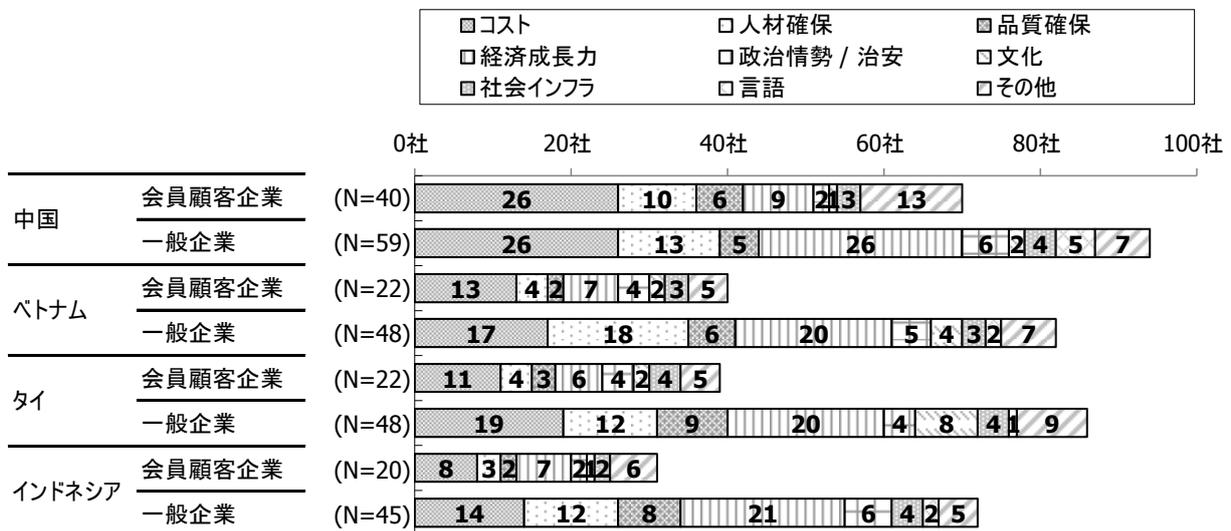
中国に限らず、海外への進出が多いのは「製造業」であり、国内ではコストなどの面で採算が取れない企業が、東南アジアを中心とした海外に進出の意欲を見せている実態が垣間見える。

3.9.2 進出を検討する上で重視した項目

各企業が海外進出を検討するうえで、重要であると考えた項目は何であったのか。

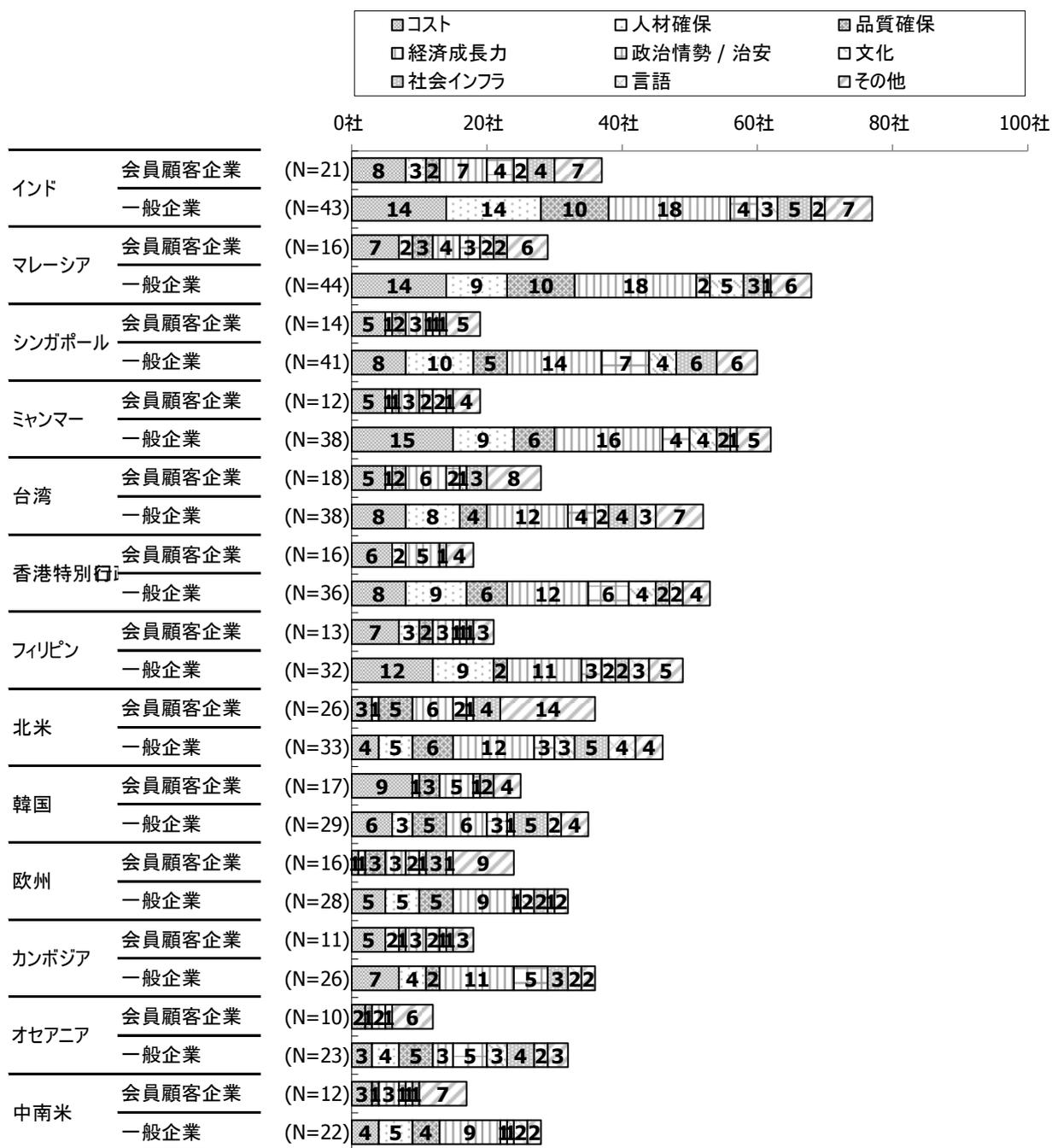
各企業が進出の対象とした国に対して、重要であると考えた項目を『コスト』、『人材確保』、『品質管理』、『経済成長力』、『政治情勢 / 治安』、『文化』、『社会インフラ』、『言語』、『その他』の中から選んでもらった。

図表 3.9.2.1 進出を検討する上で重視した項目(1 / 2) (複数選択)



3 調査と分析

図表 3.9.2.2 進出を検討する上で重視した項目(2/2) (複数選択)



会員顧客企業・一般企業共に選択の理由で最も多かったのは『経済成長力』であり、「オセアニア」を除いて、ほぼ全世界的に共通な重要な要素といえる。

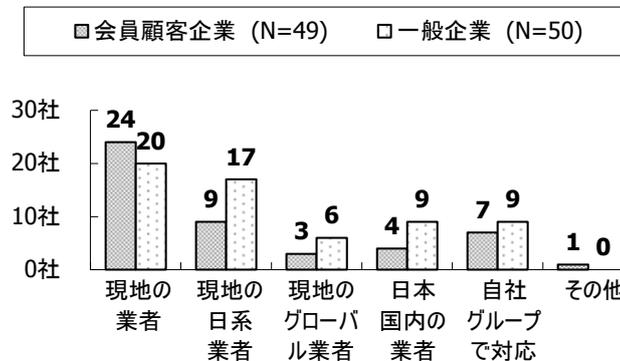
一方で、『コスト』は東南アジア圏ではかなり高い比率であるが、「オセアニア」、「北米」、「中南米」、「欧州」は選択理由としては比較的低く、日本からの距離が物流コストに跳ね返ることや、人件費が東南アジアに比べて高いことから、選択理由としては低くなっているものと思われる。

3.9.3 進出済み企業が選定した IT 環境整備や保守・運用を担当する業者

海外に進出した企業にとって、IT 環境の整備は国内との情報連動も含めて非常に重要な要素となっている。

まず、業者であるが『現地の業者』、『現地の日系業者』、『現地のグローバル業者』、『日本国内の業者』、『自社グループでの対応』、『その他』の中から、実際に選定した業者を選んでもらった。

図表 3.9.3.1 進出済み企業が選定した業者（複数選択）



会員顧客企業・一般企業共に、中心となっているのは『現地の業者』だが、一般企業では『現地の日系業者』もかなり多い数となっている。

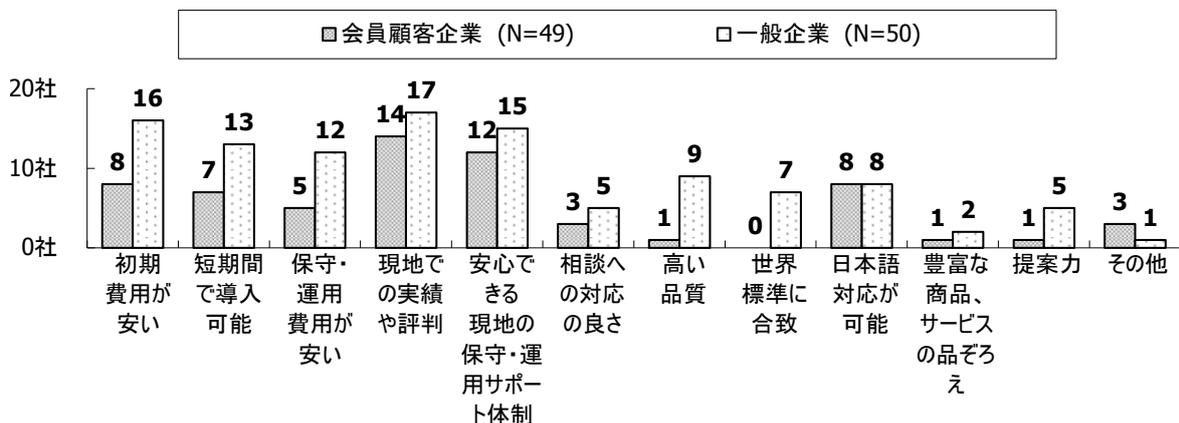
一般企業が『現地の日系企業』を選択していることに対して、業種毎に特異点があるかを分析したが、進出数が多かった「製造業」、「商業」共に、『現地の業者』を選択した企業と『現地の日系業者』を選択した企業が同数であったことから、特に日系業者に限って選択がされているわけではない。

3.9.4 進出済み企業での業者決定要因

こうした業者を決定する上でポイントとなった要因は何であろうか。

会員顧客企業では『現地での実績や評判』、『安心できる現地での保守・運用サポート体制』が上位を占めた。一般企業でもトップは『現地での実績や評判』であるが、『初期費用が安い』が2位に入り、『安心できる現地の保守・運用サポート体制』と続いた。また、それほど数は多くないが、会員顧客企業・一般企業共に『日本語対応が可能』が挙げられている。

図表 3.9.4.1 進出済み企業での業者決定要因（複数選択）



3 調査と分析

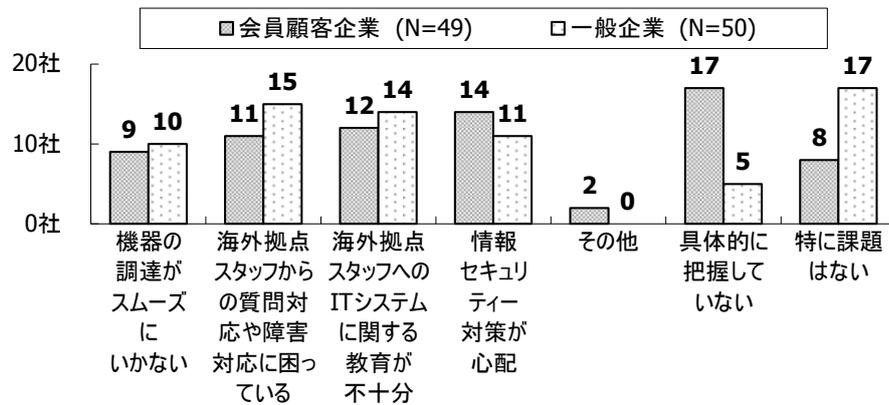
やはり、先行企業から発信される実績や評判が、後から進出する企業にとっての重要なポイントとなっていることが伺われる。

3.9.5 進出済み企業での IT 環境整備・保守・運用に係わる課題

実際に進出した企業が課題としてとらえているのは何であろうか。

『特に課題はない』、『具体的に把握していない』といった問題把握をしていない企業がそこそこあるものの、会員顧客企業・一般企業共にかなりの企業が課題としてとらえている項目が明確になった。

図表 3.9.5.1 進出済み企業での IT 環境整備・保守・運用に係わる課題（複数選択）



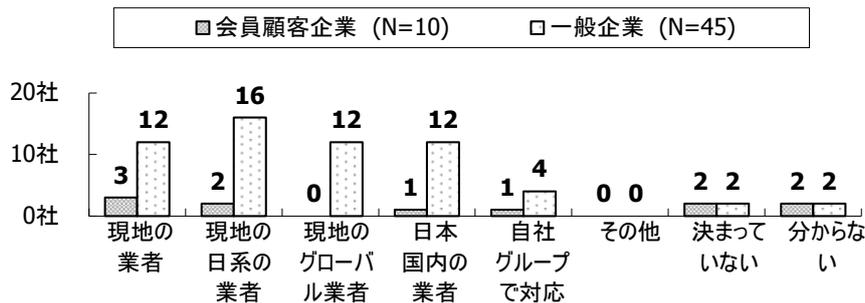
特に『海外拠点のスタッフからの質問や障害対応に困っている』、『海外拠点スタッフへの IT システムに関する教育が不十分』といった課題については、今回の調査を行った関連企業が海外に向けたひとつのビジネスチャンスとして受け止める必要であろう。

3.9.6 進出を計画中・検討中の企業で IT 環境整備や保守・運用を依頼する予定の業者

既に進出している企業では、『現地の業者』が最も多かったが、これから進出する企業ではどのように考えているのであろうか。

会員顧客企業は、回答数が 10 社と少ないので参考情報としてとらえてもらうとし、一般企業では『現地の日系業者』が最も多く 16 社となっている。しかし、『現地の業者』、『現地のグローバル業者』、『日本国内の業者』もそれぞれ 12 社といった状況であり、実際の進出にあたって、さらなる選択が行われるものと思われる。

図表 3.9.6.1 IT 整備等の作業を依頼する予定の業者（複数選択）

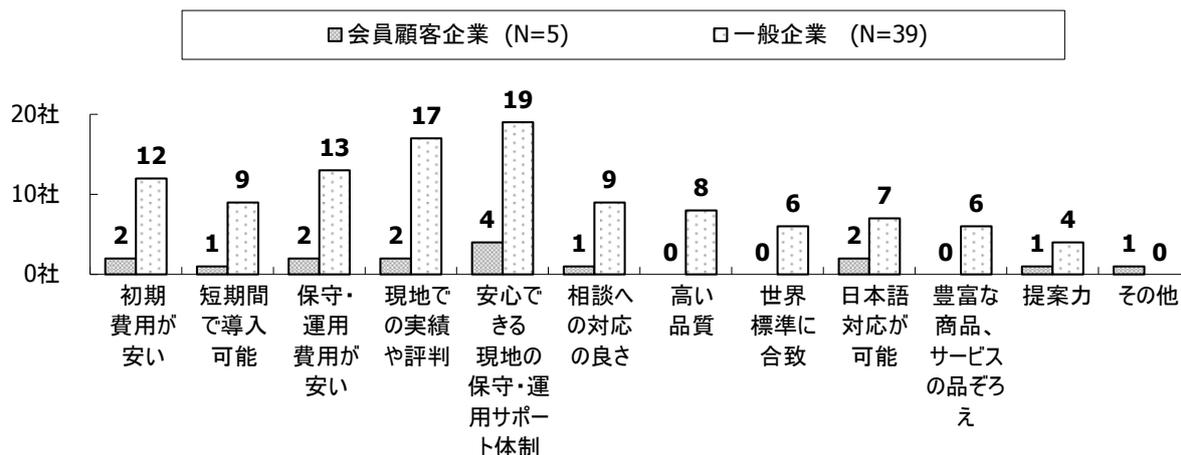


3.9.7 依頼する業者を決定する上で重視する要因

さらなる選択を進める上で重視する要件は何であろうか。

会員顧客企業・一般企業共に、『安心できる現地の保守・運用サポート体制』と『現地での実績や評判』が上位2要因として挙げられた。これは、既に進出している企業が、選択の要件の上位に挙げた要因と同じである。

図表 3.9.7.1 業者を決定する上で重視する要因（複数選択）

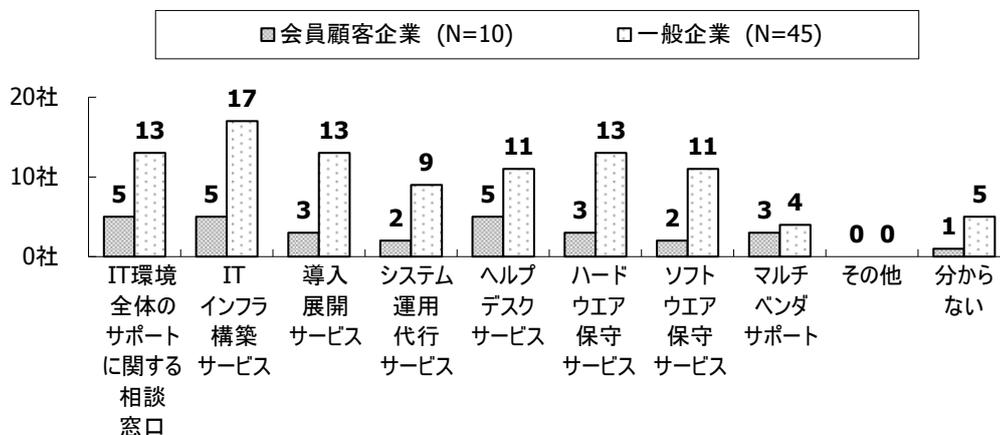


ここでも、先行企業の経験則が重要なポイントとなっていることが伺われる。

3.9.8 海外拠点のIT環境整備・保守・運用する上で不可欠なサポートサービス

海外進出企業に対する最後の質問として、海外へ進出する企業にとって不可欠なサポートサービスは何であることを質問した。

図表 3.9.8.1 海外拠点での不可欠なサポートサービス（複数選択）



結果は『ITインフラ構築サービス』が、会員顧客企業5社、一般企業17社でトップになった。

3 調査と分析

国内のように IT インフラがすでに整備されており、そのインフラに基づいた構築作業であればあまり不安はないのであろうが、海外のようにインフラが十分ではないと思われる地域での IT インフラ構築は、進出企業にとって、今後の業務遂行のためにも重要な領域であると考えられる。

そのほかにも、『IT 環境全体のサポートに関する相談窓口』、『導入展開サービス』、『ヘルプデスクサービス』、『ハードウェアやソフトウェアの保守サービス』が期待されているのが分かった。

国内であれば、いろいろなベンダーが顧客のニーズに合わせたサービスとして提供できているものが、海外となると望みどおりのサービスが受けられるかどうか分からないといった不安も付きまとうものと思われる。

4 付録 CD-ROM の内容

4. 付録 CD-ROM の内容

巻末に添付した CD-ROM には、以下の 2 つの内容が収録されています。いずれも PDF ファイルとして収録されていますので、適切な PDF ファイルリーダーをご利用下さい。

4.1 集計結果

集計結果はアンケート票における次の調査項目に基づき、グラフにて掲載しています。

- スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化
- Windows XP、Server 2003 のサポート終了への対応
- サポートサービス、ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）への期待
- 事業継続計画（BCP）、クラウドサービス、情報セキュリティーへの取り組み
- 海外拠点での IT 環境整備におけるニーズ
- 企業プロフィールについて

4.2 アンケート票

アンケート票を回答順番制御情報と共に収録しています。

5 あとがき

5. あとがき

いよいよ Windows XP のサポート切れが迫ってきました。昨年度もこの問題に若干触れているのですが、この報告書がリリースされる頃は、まさに置き換え商談のピークを迎えているのではないのでしょうか。Windows 8.1 も発表・リリースされヒューマンインターフェースはキーボードからタッチパネルにシフトしてきています。もちろんキーボードがなくなることはないでしょうが、これからはタッチパネルが得意とする分野はタッチパネルが伸び、デバイスも分化が進むのではないのでしょうか。また、スマートデバイスの多様化に加えてクラウドや高速無線ネットワーク、仮想化等、環境の大きな変化が続いています。

使う側からみれば、選択肢が増えることにはなりますが、これは逆に何をを使うのが適切なのかに迷う結果となります。提供側（販売店やシステムインテグレーター）は、お客様に対して適切な提案やアドバイスのできる能力が求められることになり、これまでも増して製品知識や提案力が必要となってきます。当協会としてもできるだけの情報発信を行って皆様のお役に立てるよう努力を続けていく所存です。

過去にタイムリーな情報提供のご要望が多かったことから、今年度は初めて「中間報告書」を作成・リリースしました。また、その中から話題性の大きそうなものをピックアップし「ニュースリリース」としてマスコミの皆様にも、これも初めて投げ込みを行いました。

取り上げた話題は、①Windows XP のサポート終了に係わる置き換えの現状、②スマートデバイスの普及に伴うワークスタイルの変化の進み具合、③中堅・中小企業の海外進出の傾向について、の3点でした。中間報告時点でベースになるサンプル数は一般企業 605 社、会員顧客企業 261 社の合計 866 社となりました。

本報告書は、さらに会員顧客企業のサンプル数が増え 318 社となりましたので、合計 923 社のサンプルによるデータを分析しています。内容は上記の 3 つの話題に加え、以前調査したテーマの継続調査（クラウドサービス、事業継続計画、セキュリティ）とビジネス・プロセス・アウトソーシング、およびサポートサービスへの期待に関する調査・分析が追加されており、中身の濃い報告書となっております。サンプル数 900 以上のアンケートデータとして、少なくとも、それぞれの話題のテーマの現状を推し量る指標としての役割は果たしていると自負しています。また、今年度は集計データの PDF を CD 化し、よりコンパクトな報告書となるような取り組みをしておりますので、各種データを是非ご活用いただき、今後のビジネス拡大にお役立ていただければ幸いです。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
事務局 加藤 誠

—禁無断転載—

スマート時代における中堅中小企業の
各種サービスへのニーズ変化と、
今後のサポートサービス事業展開の
方向性に関する調査研究

発行 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
東京都文京区湯島 1-9-4 鳴原ビル 2 階
電話 03-5802-3198 <http://www.jcssa.or.jp>
発行日 平成 26 年 3 月
定価 8000 円 (内税)