

プレスリリース

報道関係各位

平成 20 年 4 月 14 日
社団法人日本情報システム・ユーザー協会

「企業 IT 動向調査 2008」 発表

社団法人日本情報システム・ユーザー協会（略称：JUAS）は、「企業 IT 動向調査 2008」を 2007 年 8 月から 2008 年 3 月にかけて実施いたしました。

以下に、2007～2008 年にかけての企業の IT 動向および 2 つの重点テーマの調査結果のトピックスをご紹介します。

本調査は、経済産業省商務情報政策局情報処理振興課より委託を受け、社団法人日本情報システム・ユーザー協会（JUAS）が調査を実施いたしました。

調査の概要

(1) アンケート調査

「企業 IT 動向調査」は、JUAS が、過去 13 年間継続して実施している調査で今回が第 14 回目にあたる。企業の IT 部門、社内 IT 利用部門を対象に、アンケート調査とインタビュー調査を行い、企業における IT 投資、IT 利用の現状と経年変化を明らかにするとともに、年度ごとに重点テーマを設定し分析を行っている。本年度は、「ビジネスイノベーションへの挑戦」「ハードウェア・ソフトウェアのライフサイクル、アップグレードに関する諸問題」という 2 つのテーマについて重点的に調査を実施した。

2007 年 10 月 26 日に、IT 部門長宛：4000 社、経営企画部門長（利用部門）宛：4000 社にアンケート調査票を発送した。調査票は IT 部門が A4 用紙 24 ページ、利用部門が A4 用紙 4 ページで、設問の一部は共通している。回答期限は、2007 年 11 月 26 日とし、IT 部門：634 社、利用部門：683 社から有効回答を得た。

(2) インタビュー調査

インタビュー調査は 2007 年 11 月～2008 年 2 月に、協会役員を中心とする調査担当者が、40 社の IT 部門長、5 社の経営企画部門に直接訪問して行った。インタビュー先は日本を代表する著名企業が多く、業種も多岐に渡っている。インタビュー時間は平均して 1 時間程度であった。

トピックス

<①IT 投資の動向>

**企業競争力強化のために、各企業とも IT 投資に積極的(3 年連続の増加傾向)。
2007 年度は IT 予算を増加させた企業が前年度よりさらに増加、61%に達する。
2008 年度は IT 投資の山は越したものの、引き続き堅調に推移するものと見込まれる。
売上高に対する IT 予算比率も前年度に続き上昇、特に金融は大幅な伸び。
(スライド 15~19)**

07 年度は前年から IT 予算額 (保守運用費+新規投資) を増加させた企業が、過半数の 61%に達した。また、回答の DI 値 (Diffusion Index: 増加と答えた割合 - 減少と答えた割合) は、昨年 の 26 から 12 ポイント上回る 38 に達し、IT 投資が好調であった前年度をさらに上回った。3 年連続の増加傾向である。1 社あたりの平均予算額も、06 年度の 2,348 百万円から 2,582 百万円へと約 10%の伸びとなった。これは、本格的な景気回復によって企業の業績が好調となったことで、企業競争力強化のために、各社が IT 投資を積極的に進めていることが原因と考えられる。

企業規模 (従業員数) と IT 予算の増減の関係を見ると 06 年度に引き続き従業員 1000 人以上の大企業が IT 投資を加速し、7 割の大企業が予算を増加させ、DI 値も 20 ポイント増加の 52 となった。

業績と IT 予算の増減の関係では、今まで低迷していた「減収減益」企業も DI 値が 20 ポイント増加しており、07 年度は業績の如何に関わらず、IT 投資が活発化した年と言える。

一方、次年度(08)年度の予測は、DI 値が 15 であり、当年度(07)年計画の 38 と比べると 24 ポイントの大幅減となった。しかし、07 年度の IT 予算の水準が例年になく高かったこと、DI 値も依然プラスであること、調査時点 (07 年 11 月) での 08 年度の企業業績も堅調で 8 期連続の経常増益が見込まれていることなどから、IT 投資の山は越したものの、引き続き堅調に推移するものと見込まれる。

売上高に対する IT 予算比率は、06 年度の 1.12%から 07 年度の 1.28%と、0.16 ポイントの上昇が見込まれている。業種グループ別で見ると、金融で 1.30 ポイント (伸び率: 28%) 増加と大きな伸びとなっている。金融の大幅な伸びの要因としては、IT がビジネスに直結する商品特性に加え、金融機関の合併・再編対応や保険業界の不払い問題対応などが考えられる。

**IT 投資の新規投資と保守運用費の割合は、当調査の開始以来はじめて、新規投資が全体の 40%を越えた。また、今回はじめて調査した「予算の執行率」では、保守運用費が予算どおり執行されているのに対し、新規投資は執行率が低く、会社の規模が大きくなればなるほど予定通り消化されていなかった。
(スライド 20~22)**

当調査では IT 投資について、企業がどれだけ積極的にシステムの新規開発に取り組んでいるかの指標として、IT 投資を新規投資と保守運用費に分けて質問している。ここ数年の調査では、新規投資は全体予算の 30%台を低迷し、根雪のようなシステムの保守運用費に苦しむ状況が続いていたが、今年度の調査では、新規投資が実績ベースではじめて 40%に乗せたことがわかった。計画ベースでは、新規投資がさらに増え 43%になる見込みである。これは、金融、サービスなどの業種で 50%を越える積極的な IT の新規投資が続いていることによるもので、業種によるばらつきが大きい。

また、今調査ではじめて IT 予算の年度内執行率を調査した。それによると保守運用費は 98%とほぼ予算どおり使われているのに対し、新規投資は 89%と 10%以上予算を残していることがわかった。売上高でみた企業の規模別では、規模が大きくなればなるほど執行率が下がる。売り上げ 1 兆円を越える企業では、半数を越える企業が予算を大きく余しているうえ、予算超過も多く、25%の企業しか予定通りの予算になっていなかった。規模が大きくなるに従い、様々な要因で、プロジェクトの大幅な遅延・中止が発生するリスクが高くなり、予算の未達が発生するケースが多いという実態を反映しているものと思われる。

＜②企業における IT 利用の動向＞

ERP パッケージの普及は一段落の様相。
注目する IT サービスの中で最も関心が高いのが SaaS/ASP。
情報系業務システムでは SaaS/ASP の利用が急速に進んでいる。
(スライド 23～28)

ERP パッケージは 06 年度に導入の伸びが止まったように見えたが、今年度は ERP パッケージを導入している企業が 42%と前年を 6 ポイント上回った。ところが、「今後も採用の予定がない」企業の割合が昨年度とほぼ同じであることから推測すると、新たに導入を検討する企業は増えていないことになる。金融商品取引法の対応で統合型の ERP パッケージの導入が期待されていたが思ったほどの伸びはみられなかった。ERP パッケージの普及は一段落の様相である。

これに代わって従来の ASP の発展形である、SaaS が関心を集めている。例年 IT の関心事として聞いている IT サービスの項目でも、SaaS/ASP として聞いたところ、17%が導入済みで、「検討中・未検討だけれど関心がある」と答えた企業が 47%と、IT サービスの中での関心度は全体の一位 (64%) であった。

SaaS/ASP は企業全体では 15%と導入率は高くないが、1000 人以上の大企業に限れば 17%が一部でも導入しており、検討している企業も 23%ある。

特に、情報系業務システムでは、SaaS/ASP の利用が急速に進んでいる。「社外向け広報 (WEB 等)」では、1000 人未満の企業が 31% (+11 ポイント) で、1000 人以上の大企業でも 22% (+12 ポイント) が使用している。また、「メール」システムでも 1000 人未満の企業で 18% (+4 ポイント) となり、確実に増加している。

ASP (Application Service Provider)とは、ユーザーがシステムを自社で開発したり、設備を用意するのではなく、業者に準備させ、通信回線を介して、機能だけを利用するサービスのことで、SaaS (Software as a Service)とは、これまでの ASP とは違って、ウェブアプリケーション、SOA (サービス指向アーキテクチャー) などの新技術を導入した ASP の発展形である。多様な企業のアプリケーションをより柔軟に少ない投資で実現できるサービスとして注目されている。

<③クライアントマシンの動向>

**企業では Windows Vista は不人気。
販売開始から 10 ヶ月の時点では、86%の企業が未導入。
導入した企業もすべてが社内全体の端末の 2 割以内の台数で、44%の企業が不満を訴えている。
企業の OS の主役は Windows XP で満足度も高い。
(スライド 30～32)**

昨年の 2 月に登場したマイクロソフトのクライアント OS・Windows Vista は、調査の結果（11 月）、企業全体の 86%が導入台数 0、つまり 1 台も導入していないことがわかった。

企業ユーザーは、その上で動くアプリケーションの動作に不安がある新しい OS には、もともと保守的であるが、今回のバージョンアップは新機能が企業ユースでは訴求力が少ないこと、高スペックの CPU や大量のメモリーを必要とすること、業務用に開発したソフトの互換性の問題などで敬遠されていると見られる。

導入した企業もすべてが社内全体の端末の 2 割以内の台数にとどまっており、導入した企業の信頼性・安定性の評価も、「大いに不満」「不満」と答えた企業が 44%にのぼった。

企業の OS の主役は Windows XP で、76%の企業が増加したと回答している。信頼性・安定性の評価も「非常に満足」「満足」が 44%と非常に満足度の高い OS と評価できる。

<④BCP の状況>

BCP を策定する企業が、急速に増えているが、備えはまだまだの状況。

策定する予定のない企業の割合の推移:05年度 47%→06年度 37%→07年度 19%。

BCP の想定リスクの大半は「自然災害リスク」と「システム障害」。

(スライド 34～37)

金融商品取引法対応に続く経営課題の一つに、BCP（事業継続計画）が挙げられる。05年度から調査を始めたが、その時点では、BCP を策定する予定がない企業が 47%あった。前年は 37%に減り、更に、07年度は 19%にまで減って、急速に動き始めたと言える。ただ、まだ 19%残っていることと、策定して実際に運用している企業の割合が 15%に留まっているのが懸念される。

BCP を策定する予定のない企業は、様々な他の対策についても、同業他社に劣後し、かなり不安を抱いている。例えば、全社的な情報管理規定の策定、コンプライアンス教育体制の確立、内部コンピュータ犯罪への対策などができていない。現状を改善するには、経営課題の全体像を整理することが必要になっている。

BCP の策定が進んでいるのは金融機関で、実際に運用している企業の割合が 6割と突出している。また、役員以上が認識したシステム障害の発生件数が多い企業ほど、BCP の策定に積極的である。

BCP 策定に当たって想定するリスクは、「自然災害リスク」と「システム障害」が圧倒的に多い。「システム障害」対策が高い順位で取り上げられるのは、IT 部門が主体的に解決に当たる重要課題として自然である。

重点テーマ

<①ビジネスイノベーションへの挑戦>

ビジネスイノベーション(ビジネスモデルの変革とビジネスプロセスの変革)の変革主体は業務部門。
IT部門はビジネスプロセスの変革を期待されている。
ビジネスプロセスの変革については、半数以上の企業が期待に応えられている。
これに対して、ビジネスモデルの変革については、2~3割の企業しか期待に応えられていない。
ITを活用したビジネスイノベーションを推進するためにはまだまだ数多くの課題が残っている。
(スライド 39~49)

金融・企業経営のグローバル化、少子高齢化、環境問題など企業は、これまでにない変革が求められる時代に入り、ITを活用したビジネスイノベーションの必要性が高まっている。JUASではビジネスイノベーションを、新技術の応用などによる、ビジネスモデルの変革と、日々の業務の中から変革していくビジネスプロセスの変革に二分し、IT部門、経営企画部門の双方に、これらにどう取り組んでいるか調査した。

それによると、ビジネスイノベーション(ビジネスモデルの変革とビジネスプロセスの変革)の変革主体については業務部門が中心になっていると答える企業が大企業では過半数で、IT部門は脇役と認識している企業が殆どである。

ビジネスモデルの変革にIT部門が主体的に関わっていると答えた大企業は、全体の20%しかなかったのに対し、ビジネスプロセスの変革の方は、28%と8ポイント高く、IT部門は日々の業務の中でイノベーションを推進していくべきだと考えている大企業が多いことがわかった。

経営から期待されているIT部門のビジネスイノベーションに関わる取り組みでは、ビジネスプロセスの変革(「業務プロセスの革新」、「現場の改善」、「組織を支える基盤の確立」)では半数以上の企業が、期待に応えられている。これに対して、ビジネスモデルの変革(「ビジネス自体の改革」、「商品・サービスの創造」、「顧客確保・拡大」)については、2~3割の企業しか期待に応えられていない。

ビジネスモデルの変革の「商品・サービスの創造」と「顧客確保・拡大」で経営層の期待に応えられている理由は「経営トップの理解」と「業務部門のIT理解とビジネスイノベーションに対するリーダーシップの発揮」が6割と圧倒的である。

経営企画部門に自社のITを活用したビジネスイノベーションの達成度を聞いた質問では、「進んでいる」と答えた企業は7%から13%しかないのに対し、遅れていると答えた企業は、28%から36%と多い。ITを活用したビジネスイノベーションを推進するためには、「経営トップの理解」「推進体制の確立」「IT投資評価の品質向上」「ビジネスイノベーションを推進する人材の確保」等々、まだまだ数多くの課題が残っていることを示唆するものである。

＜②ハードウェア・ソフトウェアのライフサイクル、アップグレードに関する諸問題＞

**70%の企業の基幹業務システムは作ってから10年以内だが、21年以上使っている企業も8%ある。
企業の基幹業務システムのライフサイクルは平均14年。
ベンダーの認識(10年以内)との間に大きなギャップがある。
(スライド 51～53)**

企業の主たる業務の基幹システムについて、そのシステムを構築した時期を問うたところ、5年以内が42%、6年から10年が28%で、合わせて70%の企業の基幹システムは10年以内に作られたものだった。しかし、残りの26%（不明が4%）は11年以上使っていることになり、21年以上という企業も全体の8%もあった。この開発時期の平均に今後このシステムをいつまで使うかと聞いて答えられた今後の利用年数の平均を単純に加算すると、企業の基幹業務システムのライフサイクルは13.6年となる。

この調査と同時期にJUASが別の研究プロジェクト（ハード・ソフトの寿命検討プロジェクト）でベンダーに聞いたアンケートによると、ほとんどのベンダーはシステムのライフサイクルの想定を最大で10年としており、ベンダーの認識と、実際のユーザーの考えているシステムのライフサイクルとの間には大きなギャップがあることがわかった。

**保守停止やサポート打ち切りで困った経験がある企業は、ソフトウェアとサーバが6割で、ホストマシンは3割と一番少ない。
大企業では7割を超える企業が、ソフトウェアのサポート打ち切りとサーバの保守停止に困っている。
アプリケーションパッケージやソフトウェアに関しては「システムを凍結し、新たな変更、改良をおこなわず、そのまま使う」措置でしのいでいる企業が3割もある。
(スライド 54～59)**

メインフレームに比べサポート期間が短いサーバの保守停止や、アプリケーションパッケージやソフトウェアのバージョンアップやサポート打ち切りで、企業が利益に直接結びつかない投資を余儀なくされるという話を良く聞く。コンポーネント別に、その実態を調べた結果、ソフトウェアのサポート切れが最も多く、企業全体の過半数を越える58%の企業が困った経験があると答えた。次いで、サーバの保守停止が57%、さすがにメインフレームのホストマシンの保守停止で困った経験を持つ企業は30%と少なかった。

多数の機器を所有する従業員1000人以上の大企業では、困った経験をする企業がさらに多く、全体の72%がソフトウェアのサポート打ち切りとサーバの保守停止に困ったと答えている。

先進企業を中心に行ったインタビューでは、保守停止やサポート打ち切りで困った経験については「しょっちゅうある」「毎月のようにある」「例を挙げたらきりがない」などの大きな苦情が寄せられた。企業は、「承認された予算内で、費用を捻出し実施した」、「業務システムの機能拡張、再構築などの大きな更新に合わせて予算を取り実施した」などの苦勞をしいられている。アプリケーションパッケージやソフトウェアに関しては「システムを凍結し、新たな変更、改良をおこなわず、そのまま使う」措置でしのいでいる企業が3割もある。

ただし、インタビューした企業の中には、「定期的にリプレースするという考え方なので困っていない」「標準化を重視し、OSや環境に依存しない仕組みを作ったので余り困っていない」などの先進的な考え方で対応している企業もある。

昨年の重点テーマ

<①金融商品取引法対応の状況>

法対応の目処がついている企業が6割。

背景には、現行システムで対応が可能かメンテナンスレベルで済む企業が大幅に増えて6割、

外部コンサルタントに満足が半数という実態がある。

今後は、内部統制・リスクマネジメント分野の専門家の育成が重要課題。

(スライド61～67)

決算期で決まる適用開始時期を睨みながら、各企業は、理想論ではなく、現実的な対策を見極めている。調査時点（07年11月）対応を終えられる見込みについては、59%の企業が、ある程度の遅れはあるものの致命的なものではないと判断している。こうした読みが出来る背景には、「情報システムの手直しの範囲が思ったほどでなく済む」と「外部コンサルタントの出方が読めずに不安があったが良い関係を築き始めている」の2点が大きく影響している。

必要と考えられる情報システムの対応は、「現行の情報システムで対応可能」（19%）と「通常のメンテナンスレベルで対応が可能」（42%）と判断している企業の合計が、61%を占めている。前年の結果と比較してみると、「現行の情報システムで対応可能」（11%から8ポイント増加）と「通常のメンテナンスレベルで対応が可能」（34%から8ポイント増加）の2つとも、大きく増えてきている。その分、「情報システムのかんりの見直しが必要」が減っている。（39%から13ポイント減少）

外部コンサルタントの利用にも、大きな変化が見られた、前年は、「外部コンサルタントを利用する」（34%）と「利用する予定」（19%）を合計すると53%であったが、本年は80%に増えている。変化の要因は、「利用するかしないかは決めていない」とした36%の企業が態度を明らかにして、25%が利用する方針を決め、逆に5%が利用しないという決断をしたことにある。

スタート当初、外部コンサルタントの対応に不満を持つ企業が多いという風聞が広まったことから、1年経過して、どの程度改善されたかを調査した。合格点には達しないが、46%が満足しているという良好な結果であった。一方、「ITに詳しい外部コンサルタントがいなくて、理解してもらうのに余計な説明時間がかかっている」という回答が20%あるのは、まだまだ改善途上にあるという実態を表している。

「概算費用を見積もっている」と回答した企業の割合は70%であり、その回答の中で見積もっている個別費用を見てみると、「外部コンサルタント費用を見積もっている」企業の割合が75%で、「社内人件費を見積もっている」という回答は52%であった。

「どこまで対応すればよいかわからない」が、推進に当たったの悩みの前年のトップであったが、1年経過して、「文書化およびメンテナンス作業が膨大」という現実の悩みを取って代わられた。悩みの3位には、「社内に経験・スキルのある人材がいらない」が挙がってくる。今後は、内部統制・リスクマネジメント分野の専門家の育成が、IT人材の育成同様、重要課題として位置づけられることになる。

法対応の今後の見通しであるが、作業量が多いと推測されるが、こなせるレベルにまで工夫をしており、初年度は乗り切れるであろうと予想している企業担当及び監査法人は多い。しかしながら、初年度に本格的な対応ができてその仕組みを将来にわたって適用できるレベルにまで高められているかということ、関係者皆が試行錯誤しながら進めてきたというのが実状である。初めての会計年度のスキームは固めたので、1年先を睨みながら、本格的に何をすべきかを考えようとしている。

<②情報システムの信頼性への取り組み>

ユーザー部門(経営企画部門)は自社のシステム障害への対策について84%の企業が不安を抱いているが、IT部門のシステム安定稼働への努力は評価している。
(スライド 69)

情報システムが社会のインフラとして大きな役割を担うようになり企業の情報システムの信頼性は大きな課題となっている。前年に引き続き企業が年間どれくらいのシステム障害を起こしているか調査した。

ユーザーである経営企画部門にアンケート調査した結果によれば、自社のシステム障害対策について「対策ができていて不安がない」と答えた企業は、前年同様12%と圧倒的に少なく、大多数の84%が「多少不安」か、「不安」と答えた(残り4%は不明)。ただし、自社のIT部門がシステム安定稼働に対してどれだけ取り組んでいるかという質問では、38%が「大いに満足」か、「満足」しており、「不満」はわずか14%にとどまっている。システムの信頼性の確保の難しさを理解した結果となった。

役員以上が認識したシステム障害を起こした企業は全体の56%で、前年の69%から大きく改善された。今年ではじめて調査した、事業中断に至るシステム障害を起こした企業は31%。特に複数の拠点にバックアップを持つ企業は事業中断に至るシステム障害を大きく減らしている。
(スライド 70~72、75~76)

これまで役員に報告するようなシステム障害を大規模システム障害としていたが、企業によっては細かなシステム障害も逐一役員に報告され実態を表さない可能性があったため、今年度は、そのうちで事業中断に至るような大きなシステム障害がいくらあったか聞くことにした。

まず、年間に1回でも役員が認識するような大きなシステム障害を起こした企業は全体の56%で、前年の69%に比べると大きく改善された。企業の規模別では、システムの数が多い大企業では、やはりシステム障害を避けられず、1000人未満の企業が49%なのに対し、1000人以上の企業では71%と大きく増える。特に、金融では役員が認識する障害が10回以上ある企業が13%もあるが、これは社会的な影響の大きいシステムでは、システム障害がこまめに役員に報告されているからと見られる。

これが事業中断に至るシステム障害件数になると事業中断を1回でも起こした企業は、全体の31%で企業の規模に関係なくほとんど同じである。役員が認識するような大きなシステム障害は大企業が圧倒的に多かったので、この結果は、システムが複雑化、高度化しながらも、バックアップマシンや通信の多重化などシステム構成、システム運用面などで、いかに大企業のIT部門がシステム障害を減らすために努力しているかを物語るものであろう。

特に、バックアップマシンを複数の拠点に設置した企業だけでみると、システム障害を1件以上起こした企業はこのうちの66%なのに対し、事業中断に至るシステム障害を起こした企業は26%と1/3近くに減らすことに成功している。(バックアップマシンがない企業は、51%から33%)

業種別では、素材、一次産業、製造などシステム障害が業務に直接結びつかない業種では事業の中断率が少なく、サービス、重要インフラ、金融など業務が密接にシステムに関わる業種では高くなる。

システム障害の主な原因は、キャリアを含めたネットワーク関係とハードウェアだが、事業中断に至るシステム障害になると「独自開発のソフトウェア」が顔を出す。

(スライド 73～74)

役員が認識するような大きなシステム障害の原因（複数回答）は前年同様、ネットワーク関係（自社、キャリア、運用ミス）を1位にあげる企業が全体の40%であった。このうちキャリア（業者提供）のネットワークが23%で、ネットワークを駆使した企業のシステムの広がりを感じさせる。ハードウェア障害は単独では一番多く23%（二位を勘案）となっている。

事業が中断するような障害の原因は、役員が認識する障害の原因とほぼ同じだが、自社で開発したソフトウェアの不具合（バグ）が4位から3位と順位を上げる。ネットワークやハードウェアは代替が効くが、ソフトウェアの代替は難しいことを物語っている。