

ソフトウェアメトリックス調査(運用調査)2019 調査票

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

【本調査の目的】

本調査は、IT 運用コストの社会的な傾向を把握・共有するとともに、自社運用の特徴や課題を定量的に把握し、より具体的なアクションプランにつなげて頂くことを目的に策定したものです。

【お願い】

本調査では、可能な限り対象組織の IT 活用の中で整合の取れた金額や数量をお答えいただくことを期待しております。例えばグループ企業の場合は、グループ全体で保有する機器、要員、コスト等であり、独立企業の場合は、企業全体での機器、要員、コスト等になります。特にグループ企業の子会社の場合、この判断が難しくなりますが、可能であればグループ全体を見た数量を、困難であれば貴社の所掌する範囲の中で整合の取れた数量をご回答いただきますと幸いです。

また、このような主旨で回答いただけるご担当に調査票を回付いただきますよう、よろしくお願いいたします。

【本調査にご協力いただくにあたって】

(1) 本調査は、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)が調査を実施しています。ご回答いただいた情報は機密を厳守し、統計的に処理した調査結果を公表します。個票データが会社名およびご回答者名とリンクして開示されることは一切ございません。

(2) 調査は1社1回答(総数・総額)でお願いいたします。

(3) 回答方法について

➤ Web からの回答

◇ <http://www.juas.or.jp/activities/research/swm/> に回答 URL をご案内しております。

➤ エクセルファイル(回答票)をメールで送付

◇ (swm-juas@juas.or.jp)宛にメールにてお送りください。Excel ファイル(回答表)は下記からもダウンロード可能です。

◇ <http://www.juas.or.jp/activities/research/swm/> に回答票を提示しております。

➤ 書面でお願いしている方

◇ 上記 Web から、あるいはメールでご回答いただくか、同封の返信用封筒に入れて投函ください。

回答期限 Web:2018 年 12 月 20 日(木)、Excel:2018 年 12 月 13 日(木)、封書:2018 年 12 月 13 日(木)投函

(4) 本調査に関してご不明な点がございましたら、以下までお問い合わせをお願い申し上げます。

一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)担当:五十井(いかい)(03-3249-4102/ swm-juas@juas.or.jp)

■0 ご回答者の情報

Q0 ご回答者のご連絡先

ご記入いただいた個人情報は、本調査に関するお問合せや報告書のご送付のため、また次年度の調査依頼にのみ利用いたします。また JUAS の各種案内(ご希望者のみ)のために利用いたします。上記利用目的達成のため一部業務を委託する場合があります。以上にご同意いただける場合は、下記にご記入をお願いいたします。

お問合せ先:個人情報保護管理者 一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 事務局長 (03-3249-4101)

フリガナ	
貴社名	
ご所属部署 お役職	
お名前	
住所(報告書送付先)	〒
E-mail	
ご案内 ○をご記入ください	※ご希望の方には、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)からのご案内をお送りしますので、以下に○をご記入ください 1. ソフトウェアメトリックス調査報告会(2019 年 4 月 18 日開催予定)の案内を希望する 2. JUAS からのイベント、セミナー、研究報告書等の案内を希望する

注:上記御住所・事業部宛てに報告書をお送りします。

■1 企業プロフィール

Q1.1 回答の前提となる対象組織を一つ選択してください(どの範囲に対して回答されますか)。

1. 貴グループ
2. 貴社(単体)
3. その他(拠点、部門等) (具体的に教えてください:)

Q1.2 回答の前提となる対象組織の業種(複数の事業を行っている場合は、主となる業種)は次のどれに該当しますか。あてはまる業種の「番号」を以下からご記入ください。

業種番号		
1. 食料品、飲料・たばこ・飼料製造業	10. 情報通信機械器具製造業	19. 情報サービス業
2. 繊維工業	11. 輸送用機械器具製造業	20. 宿泊、飲食、旅行サービス業
3. パルプ・紙・紙加工品製造業	12. その他機械器具製造業	21. 運輸業・郵便業
4. 化学工業	13. その他の製造業	22. 卸売業
5. 石油・石炭・プラスチック製品製造業	14. 農林漁業・同協同組合、鉱業	23. 小売業
6. 窯業・土石製品製造業	15. 建設業	24. 金融業・保険業
7. 鉄鋼業	16. 電気・ガス・熱供給・水道業	25. 医療業
8. 非鉄金属・金属製品製造業	17. 映像・音声情報制作・放送・通信業	26. 教育、学習支援
9. 電気機械器具製造業	18. 新聞・出版業	27. その他の非製造業

Q1.3 回答の前提となる対象組織の 2017 年度の「年間売上高」を概算でお答えください。

※銀行は経常収益高、保険は収入保険料又は正味保険料、証券は営業収入高を基準とします。

	兆	億円
--	---	----

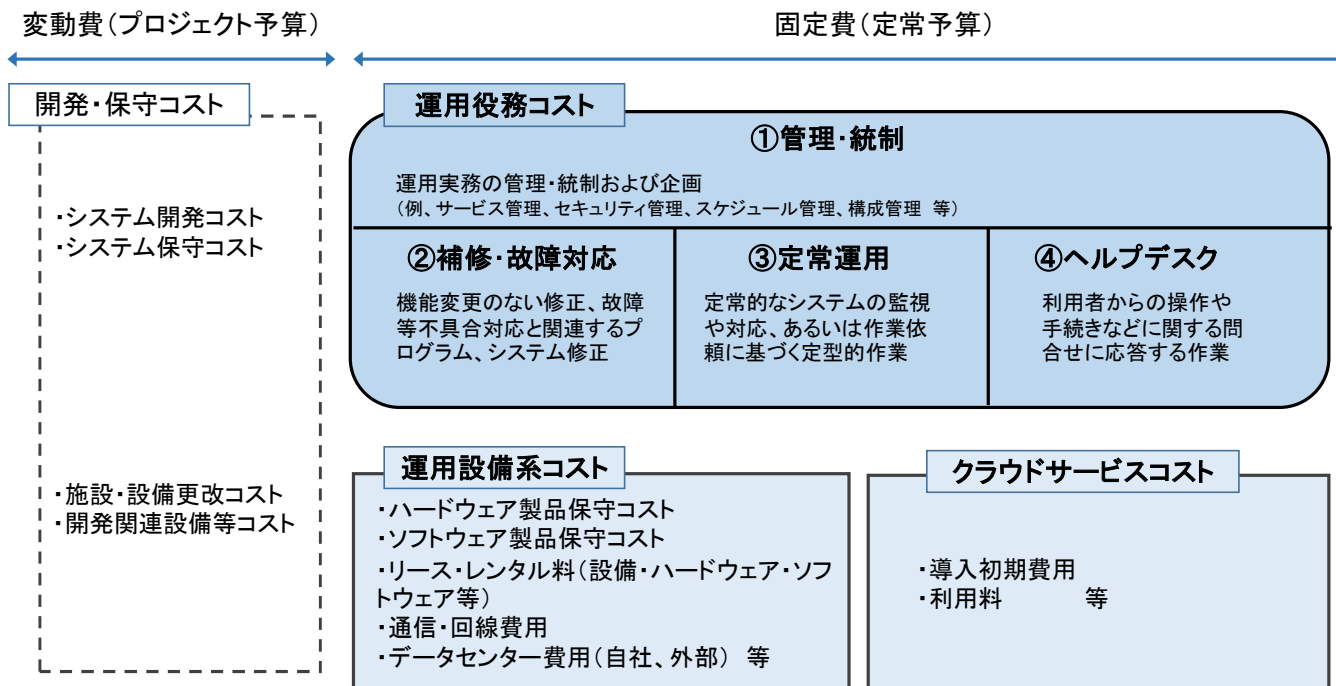
Q1.4 回答の前提となる対象組織の 2017 年度末時点の「従業員数」及び「IT 運用に従事する従業員数」を概算でご記入ください。

従業員数:	人
IT 運用に従事する従業員数:	人

【■2～■4の回答の前提事項】

本調査で想定する運用コストモデル

調査対象にクラウドサービスコストを加えるため、運用コストモデルを変更しました。



費用種別	コスト項目		設問
固定費	運用役務コスト(注 1)	以下に対応する費用 ① 管理・統制 ② 補修・故障対応(注 2) ③ 定常運用 ④ ヘルプデスク	■2
	運用設備系コスト	・ハードウェア製品保守コスト ・ソフトウェア製品保守コスト ・リース・レンタル料(設備・ハードウェア・ソフトウェア等) ・通信・回線費用 ・外部サービス利用料(ハウジング、ホスティング、その他利用料) ・データセンター費用(自社、外部) ・その他	■3
	クラウドサービスコスト(注 3)	クラウドサービスにかかる費用 ・導入初期費用 ・利用料 等	■4
変動費	開発・保守コスト	一定規模以上、または予算想定外の保守作業 等	本調査対象外

注 1: 業務部門の支援にかかるコスト(例、大量の請求書印刷・発送、データ入力等)は、IT システムの機能や性能の維持継続に直接関わらないため、含まないことを原則としています。

注 2: 昨年度調査の「運用・補修」を今年度調査では「補修・故障対応」に変更しました。

注 3: 「クラウドサービス」とは、パブリッククラウドサービスである、IaaS、PaaS、SaaS を指します。

■2 運用役務コスト

貴社における運用コストのうち、運用役務コストと関連する管理指標等についてお答えください。

Q2.1 運用役務コストについてお答えください。

運用役務(社内・外部委託を含む労務費用)コスト(単位:百万円)について、お答えください。その内容については2018年度の年間予算あるいは2017年度の実績ベースでご記入ください。(詳細不明の場合は、単価×人数などの「概算」でご記入ください)

コスト項目	内容	金額
① 管理・統制	運用実務の管理・統制および企画(例、サービス管理、セキュリティ管理、スケジュール管理、構成管理 等)	()百万円
② 補修・故障対応	機能変更のない修正、故障等不具合対応と関連するプログラム、システム修正	()百万円
③ 定常運用	定常的なシステムの監視や対応、あるいは作業依頼に基づく定型的作業	()百万円
④ ヘルプデスク	利用者からの操作や手続きなどに関する問合せに応答する作業	()百万円
運用役務コスト 合計 (上記の分計が困難な場合には合計額のみ記入願います)		()百万円

Q2.2 運用役務コスト合計のうち、社内人件費のおおよその割合をお答えください。

- ()%
- わからない／こたえられない

Q2.3 運用役務コストが高くなることに関する貴社の課題があれば、いくつでも番号に丸を付けてください。

1	管理対象システムの増加	2	リスク対策や再発防止策の不足	3	外部委託に関するコスト増
4	品質要求の高度化	5	自動化ツール(RPA 等)の導入	6	IoT・AI 等新技術関連業務増
7	セキュリティ要件の増加	8	運用要員のスキル不足や属人化	9	クラウドサービス導入関連業務増
10	システムの老朽化や複雑化	11	作業依頼や問い合わせの増加	12	働き方改革によるシステム対応
13	シャドーIT 対応	14	その他(具体的に:)		

Q2.4 運用役務の管理指標についてお答えください。

運用役務コストの各コスト項目の根拠となる管理指標について、2017 年度の実績値あるいは 2018 年度の計画値をご記入ください。

注) 本調査の重要な調査項目ですので、できる限りご記入いただきたくお願いします。

コスト項目	管理指標名	管理指標として採用しているか否か (している場合は○を記入)	指標の実績値 (2017 年度の実績値あるいは 2018 年度の計画値)
①管理・統制	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
②補修・故障対応	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
③定常運用	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.監視センターコール数(年間)		
④ヘルプデスク	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.問い合わせ数(年間)		
⑤共通	1.障害件数(ユーザー業務に影響を与えたもの)(年間)		
	2.作業依頼件数(年間)		
	3.管理対象システム数(年間)		
	4.本番移行回数(年間)		

Q2.5 運用役務コストを定量的に管理するために、上記以外で有効かつ計測可能と思われる管理指標がありましたら、お答えください。複数回答可。

コスト項目	管理指標名	備考(計測方法等)
① 管理・統制		
② 補修・故障対応		
③ 定常運用		
④ ヘルプデスク		
⑤ 共通		

■3 運用設備系コスト

貴社における運用コストのうち、運用役務コスト以外の施設・設備やHW、SW等に関するコストと関連する数量や状況についてお答えください。

Q3.1 運用設備系コストについて、お答えください。

運用設備系コスト(単位:百万円)として、合計金額およびそれぞれの内訳について、2018 年度の年間予算あるいは 2017 年度の実績ベースでご記入ください。内訳費用の総計が運用設備系コストの合計にあたるものと想定しております。

運用設備系コスト		金額
内 訳	①ハードウェア製品保守コスト	()百万円
	②ソフトウェア製品保守コスト	()百万円
	③リース・レンタル料(設備・ハードウェア・ソフトウェア等)	()百万円
	④通信・回線費	()百万円
	⑤ 外部サービス利用料(ハウジング、ホスティング、その他利用料(注))	()百万円
	⑥データセンター費用(自社、外部)	()百万円
	⑦その他(具体的内容:)	()百万円
運用設備系コスト合計 (上記の分計が困難な場合には合計額のみ記入願います)		()百万円

注:クラウドサービス利用料は含みません。(Q4 でお答えください。)

Q3.2 IT運用で管理している機器の台数について、以下にお答えください。

(1) PC、モバイル機器の台数

1.PC (ノート、デスクトップ合計)		台
2.タブレット		台
3.スマートフォン		台
4.携帯電話、PHS		台

(2) ホスト、サーバ台数(物理台数ではなく「論理台数」を概算でお答えください)

1.汎用 OS (Unix、Linux、Windows) 搭載サーバ台数		台
2.メインフレーム台数(注)		台

注: 汎用大型コンピュータ

(3) データセンター関連

1.設置面積		m ²
2.ラック数(本数)		本

■4 クラウドサービスコスト

Q4.1 クラウドサービスコストについて、お答えください。

クラウドサービスコスト(単位:百万円)として、合計金額およびそれぞれの内訳について、2018 年度の年間予算あるいは 2017 年度の実績ベースでご記入ください。内訳費用の総計がクラウドサービスコスト合計にあたるものと想定しております。

コスト項目	金額
・導入初期コスト	() 百万円
・利用料	() 百万円
クラウドサービスコスト合計 (上記の分計が困難な場合には、合計額のみ記入願います。)	() 百万円

■5 システム運用の状況

基幹系など、重要なシステムを対象としてお答えください。

Q5.1 システム運用に係わるリスクの認識・評価は十分ですか。一つ選択してください。

1. システム運用時に懸念されるリスクの認識・評価は十分行い、適切な対策を講じている。
2. システム運用時に懸念されるリスクの認識はされているが、十分な対策に至っていない。
3. システム運用時に懸念されるリスクの認識はされているが、対策の必要性を感じていない。
4. システム運用時に懸念されるリスクの認識・評価する必要性はない。

Q5.2 サービスレベルの管理は十分ですか。一つ選択してください。

1. SLA (Service Level Agreement) があり、実運用に適用し定期的に見直している。
2. SLA があり実運用に適用しているが見直しはしていない。
3. SLA はないが、システム稼働率など実質的なサービスレベルを管理している。
4. SLA がない、かつ システム稼働率など実質的なサービスレベルを管理していない。

Q5.3 システム運用マネジメントのフレームワーク(ITIL 等)を使っていますか。

1. システム運用マネジメントのフレームワークを導入している。
(具体的なフレームワーク名を教えてください：)
2. システム運用マネジメントのフレームワークの導入を検討中である。
3. システム運用マネジメントのフレームワークの導入は未検討である。

Q5.4 運用業務に AI を活用していますか。一つ選択してください。

1. AI の活用に取り組んでいる。
2. AI の活用について検討中である。
3. AI の活用について未検討である。

■6 運用コストの適正化実施状況

Q6.1 運用費用の適正化についての取り組み状況を下記選択肢よりご回答ください。

1. 実施済・効果あり
2. 実施済・効果不明
3. 実施中
4. 検討中・未検討

区分	施策	対策事項	回答
1	調達の最適化	IT 調達の専門部隊の設置・IT 調達部隊の集約化	
2		ベンダーに対する交渉力の強化(社内教育や外部人材雇用など)	
3		集中購買による価格交渉力の強化	
4		相見積の徹底	
5	集約化	インフラ(サーバ、ストレージ、DB など)の少数集約化	
6		各地域・各子会社・各部署に散らばる運用人材の集約化	
7		各地域・各子会社・各部署の共通システム(電子メール、会計システムなど)の集約化	
8		各地域・各子会社・各部署に存在する IT 部門(IT 関連管理部門)の集約化	
9		問い合わせ窓口の集約化	
10	低価な代替手段の活用	仮想化技術(サーバ、ストレージ、ネットワークなど)の採用	
11		オープンソースソフトウェア(DB、運用管理ツール、アプリケーションなど)の採用	
12		サード・パーティ保守サービスの採用	
13		定額型のパブリッククラウドの採用	
14		運用サービスの内製化	
15		運用サービスの外部委託	
16		運用のオフショア・ニアショアサービスの採用	
17	固定費から変動費化したサービス	従量課金のパブリッククラウドの採用	
18		従量課金のヘルプデスクの採用	
19		年間保守サービスからスポット保守サービスへ変更	
20		キッティングサービスの導入	

21	標準化、 自動化	インフラアーキテクチャーの標準化	
22		運用プロセスの標準化・重複プロセスの簡素化	
23		一部運用プロセスの自動化	
24		運用作業の平準化(繁忙期と閑散期の差を縮小)	
25		RPA の導入	
26	SLA 最適化	システムの SLA に応じた運用・製品保守サービス品質の差別化(外部委託)	
27		システムの SLA に応じた運用・製品保守サービス品質の差別化(社内運用)	
28	運用マネ ジメントの 適正化	ユーザーからの運用サービスに対する要求品質の適正化	
29		セキュリティポリシーの徹底／ユーザーへのセキュリティ教育	
30		インシデント再発防止のためのルールの整備	
31	システム 資産の 棚卸	システム資産の廃棄	
32		システム資産の改善(過剰リソースの排除、脆弱性の強化など)	
33		製品保守契約の棚卸 (利用頻度の少ない製品の保守解除、安定稼働製品の保守見直しなど)	
34	その他	(具体的に:)	

Q6.2 Q6.1 の運用費用の適正化の取り組みについて、コスト削減にならなかった、あるいはむしろコスト増につながった、というケースがあれば、その対象となった取り組みの項目について、Q6.1 の番号でお答えください。また、その理由もお書きください。

Q6.1 の番号	理由

Q6.3 IT 運用に関する貴社の特徴的な取り組みについてご紹介ください。

■7 その他

Q7.1 今後、調査をしてほしい項目、指標などがございましたらご記入ください。

Q7.2 今回の調査内容で不明点や回答困難な事項がございましたら、ご記入ください。

質問は以上で終了です。ご協力誠に有り難うございました。