

2012年 中堅・中小企業における運用管理の クラウドサービス活用実態調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5244-6691
URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は2012年の国内中堅・中小企業における運用管理の分野におけるクラウドサービスの活用実態に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。
本リリースは「2012年版 SaaS/クラウド市場の実態と中期予測レポート」のダイジェストである。

＜コスト削減への過剰な期待を防ぐため、個々の企業の規模やスキルを踏まえた提案が重要＞

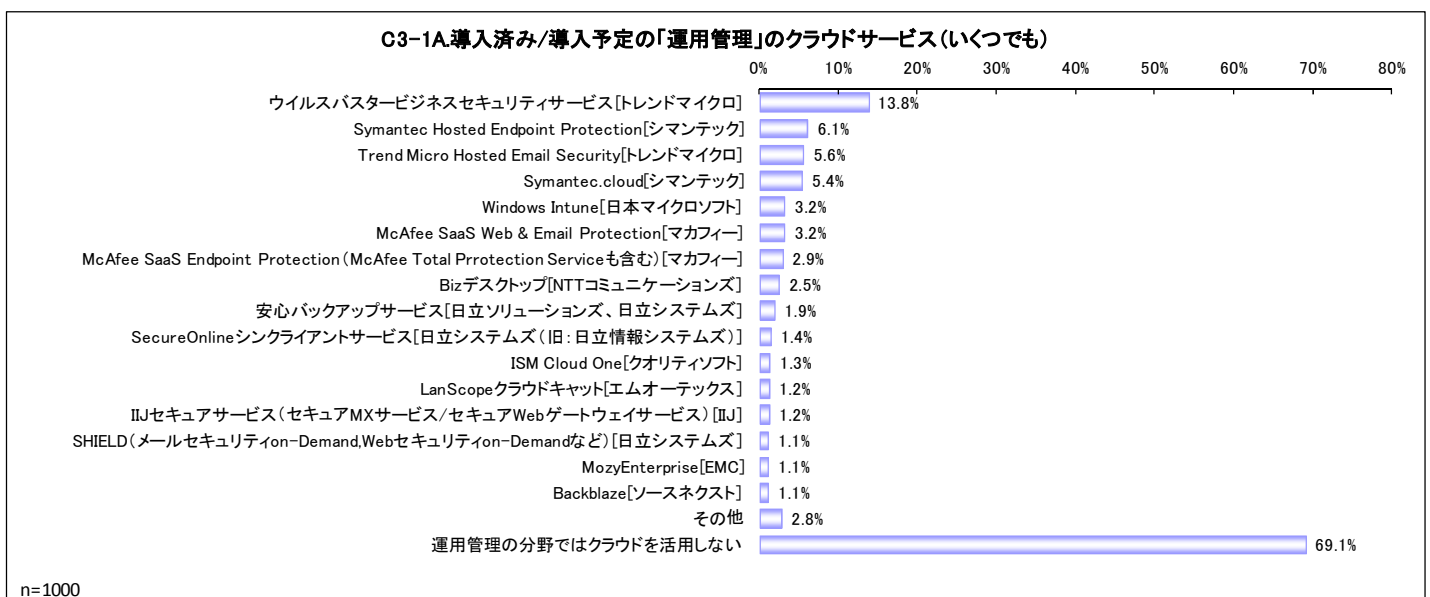
- 「運用管理」のクラウド活用率はコラボ系と基幹系の中間、PCセキュリティでの導入が多い
- 小規模企業や中小企業よりも、規模による導入効果を得やすい中堅企業での活用が先行
- 導入効果では「セキュリティ強化」が最も多いが、コスト削減への過剰な期待に注意が必要
- アプリケーション変更の回避や外部からの攻撃防止策を事前に十分検討することが大切
- データを外部に預けることへの不安解消には多角的な観点からの支援と説明が必要

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
対象職責: 企業経営もしくはITインフラの導入/選定/運用作業に関わる社員
調査実施時期: 2012年6月初旬
有効回答件数: 1000社
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012SaaS_usr_rep.pdf

「運用管理」のクラウド活用率はコラボ系と基幹系の中間、PCセキュリティでの導入が多い

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、PC運用管理/セキュリティ、Webまたはメールのセキュリティ、仮想デスクトップ、バックアップなどの「運用管理」の分野において導入/利用をしているまたは導入/利用を予定しているクラウドサービスを尋ねた結果のうち、主要な選択肢を取り上げたものである。(調査実施時に掲載した全ての選択肢は本リリースの末尾に記載)

「運用管理の分野ではクラウドを活用しない」の回答割合は69.1%であり、「コラボレーション/顧客管理」における66.2%と「基幹業務」における79.0%のちょうど中間の値となっている。「運用管理」に含まれるアプリケーション種別は多岐に渡るため、アプリケーション種別毎に詳細を把握することが理想ではある。だが、今回の調査ではどのアプリケーション種別におけるクラウド活用が活発か？を知るという点も踏まえ、「運用管理」という大きな括りにおける傾向を知ることを主な目的としている。



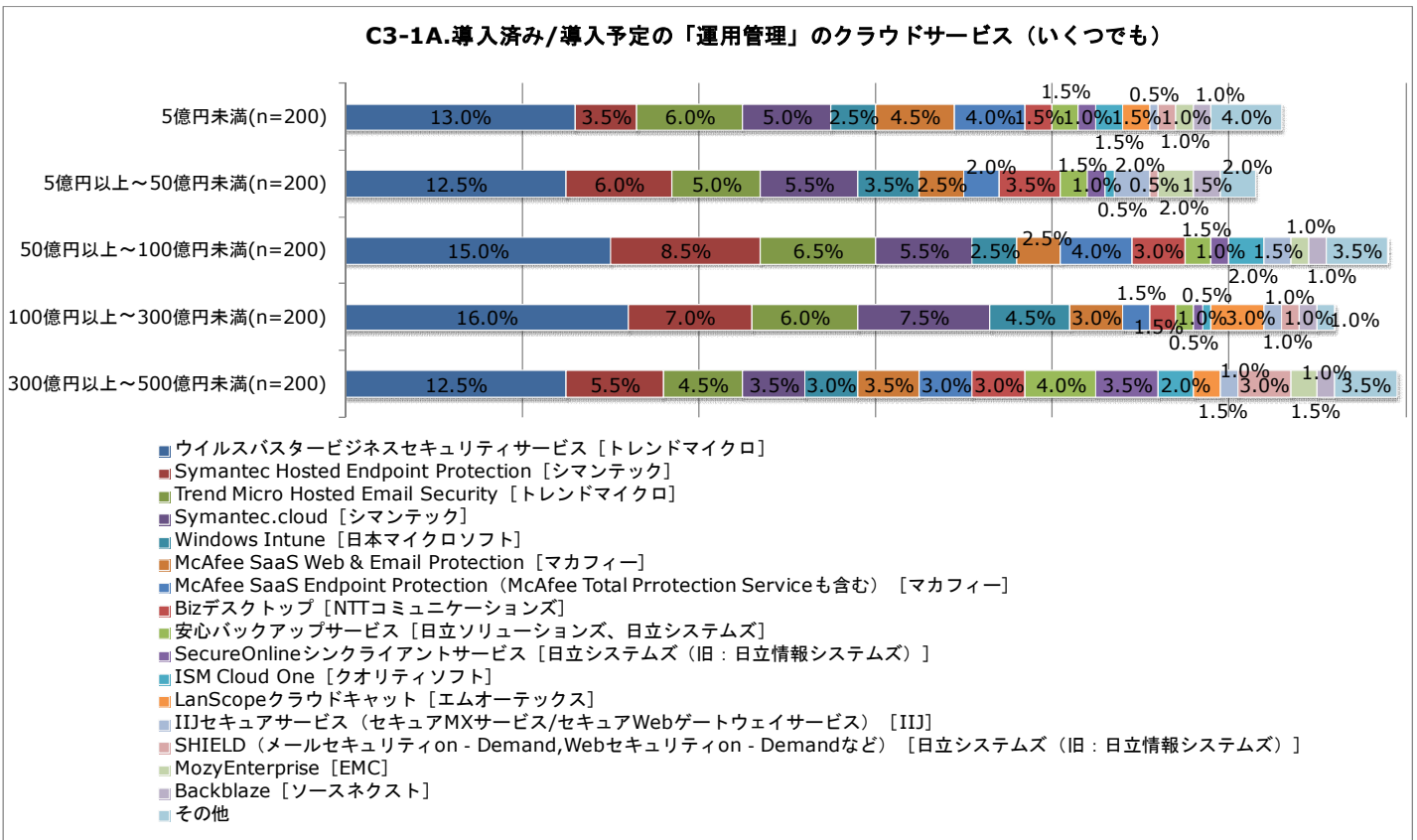
前頁の結果を見ると、「ウイルスバスタービジネスセキュリティサービス」「Symantec Hosted Endpoint Protection」「Trend Micro Hosted Email Security」「Symantec.cloud」「Windows Intune」「McAfee SaaS Web & Email Protection」など、比較的多く導入されているクラウドサービスはいずれもセキュリティ分野に該当している。

こうしたセキュリティ関連のクラウドサービスは管理サーバの役割がクラウドへ移行すると同時に定義ファイルのチェック処理などもクラウド上で実行されるようになってきている。しかし、個々のPCに何らかのモジュールが導入される点は従来と変わらないため、クラウドに移行したことが一般ユーザには認識されづらい。言い換えれば、一般ユーザに与える影響が少ないため、その観点ではクラウドへの移行がしやいともいえる。この傾向はセキュリティだけでなく、PC資産管理などについてもあてはまる。このように「運用管理」におけるクラウドサービスの中には一般ユーザがあまり意識をしない状態のまま移行が進むケースがある点に留意しておく必要がある。

小規模企業や中小企業よりも、規模による導入効果を得やすい中堅企業での活用が先行

以下のグラフは上述の結果を年商別に集計したものである。年商5億円未満の小規模企業や年商5億円以上～50億円未満の中小企業よりも、年商50億円以上～500億円未満の中堅企業の方が導入率はやや高くなっている。

実際、「運用管理の分野ではクラウドを活用しない」という回答割合（以下のグラフでは明示的にプロットされていないが、グラフの横棒が短いと、それだけクラウドサービスを活用しないという回答が多いということになる）は年商5億円未満で73.5%、年商5億円以上～50億円未満で73.0%であるのに対し、年商50億円以上～500億円未満では約65～70%程度となっている。このことから「運用管理」のクラウドサービス導入は現時点ではある程度のシステム規模を持った中堅企業の方が小規模企業や中小企業よりもわずかに進んでいる状況となっている。



導入効果では「セキュリティ強化」が最も多いが、コスト削減への過剰な期待に注意が必要

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「運用管理」のクラウドサービスにおける導入効果を尋ねた結果である。導入状況に応じて、以下のように分類をしている。

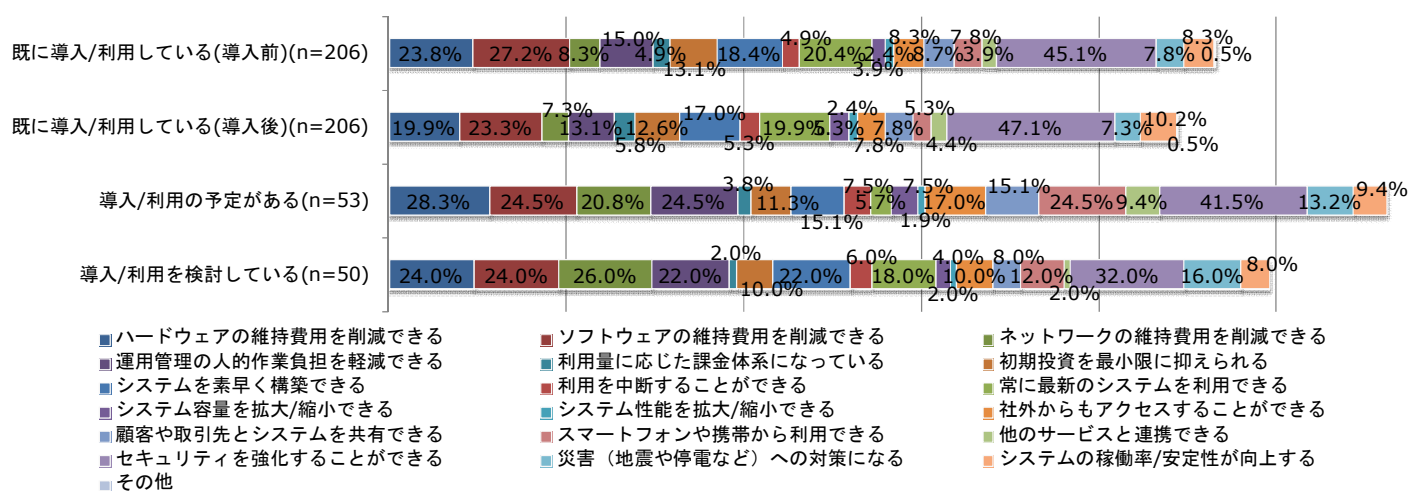
既に導入/利用している(導入前): 導入/利用済みのユーザ企業に対し、導入前に期待していた効果を尋ねた結果

既に導入/利用している(導入後): 導入/利用済みのユーザ企業に対し、導入後に実際に得られた効果を尋ねた結果

導入/利用の予定がある: 導入/利用を予定しているユーザ企業に対し、期待する効果を尋ねた結果

導入/利用を検討している: 導入/利用を検討しているユーザ企業に対し、期待する効果を尋ねた結果

C3-5.最も重要な「運用管理」のクラウドサービスに期待する導入効果(いくつでも)



まず全体を見ると「セキュリティを強化することができる」が4割程度と最も多く挙げられており、「ハードウェアの維持費用を削減できる」「ソフトウェアの維持費用を削減できる」の2項目がそれぞれ約2~3割で続き、さらに「システムを素早く構築できる」「運用管理の人的作業負担を軽減できる」「常に最新のシステムを利用できる」がそれぞれ2割弱で続くという状況となっている。

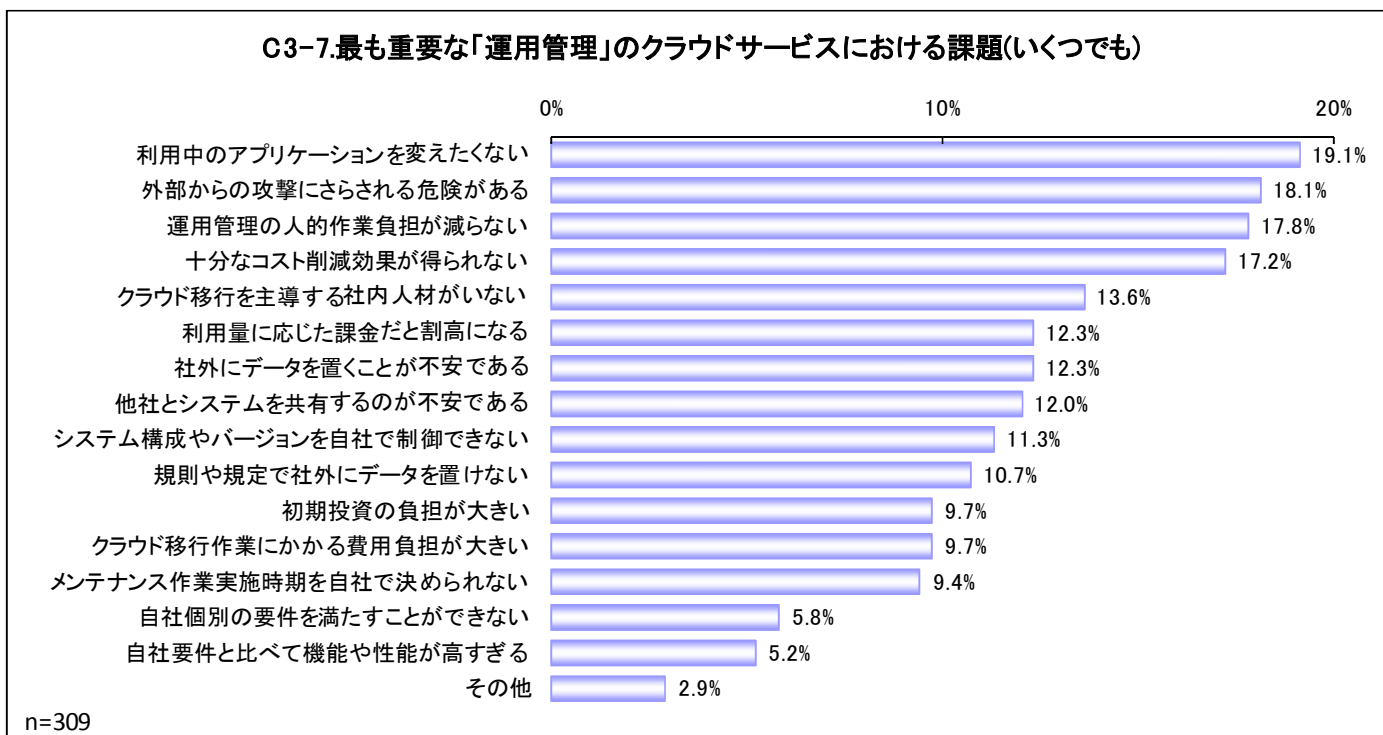
通常の業務システムにおいては、データ保護などの観点からクラウド活用(特にパブリッククラウド)とセキュリティは両立が難しいと捉えられることもある。だがPCセキュリティを例にとると、パターンファイルの一部をクラウドに移すと共に照合処理もクラウド上で実行することにより、迅速かつ軽量のマルウェア対策を実現することができる。あるいは管理サーバの役割をクラウド側に置くことで社外で利用するPCも管理対象に含めることができる。

「セキュリティを強化することができる」の回答割合は「導入/利用の予定がある」よりも「既に導入/利用している(導入前)」の方が高く、「既に導入/利用している(導入後)」でさらに高くなっている。この点を踏まえると、中堅・中小企業では「運用管理」のクラウドサービスがもたらすセキュリティ面の効果を認識しており、実際にその効果を得られていると考えられる。

また、管理サーバなどの「ITを利用するためのIT投資」はIT予算が限られる中堅・中小企業にとって極力削減したい投資項目の一つである。クラウド移行によってこれをなくすことで、コスト削減や運用管理作業負担の軽減が期待でき、「ハードウェアの維持費用を削減できる」「ソフトウェアの維持費用を削減できる」「運用管理の人的作業負担を軽減できる」などの項目がこれに該当する。だが、これらの項目については「導入/利用の予定がある」、「既に導入/利用している(導入前)」、「既に導入/利用している(導入後)」と導入ステップが進むにつれて回答割合が下がる傾向にある。そのため、コスト削減や運用管理作業負担の軽減については、ユーザ企業の期待を満たせるほどの成果がまだ得られていない可能性がある。ITソリューションを提供する側はコスト削減や運用管理作業負担の軽減を訴求する際、各ユーザ企業の規模やITスキルなどに応じた具体例を示すなどして、ユーザ企業が過剰な期待を抱かないように留意することも重要と考えられる。

アプリケーション変更の回避や外部からの攻撃防止策を事前に十分検討することが大切

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業のうち、「運用管理」のクラウドサービスを導入/利用しているまたは導入/利用を予定/検討しているユーザ企業に対し、「運用管理」のクラウドサービスの課題を尋ねた結果である。



「利用中のアプリケーションを変えたくない」「外部からの攻撃にさらされる危険がある」「運用管理の人的作業負担が減らない」「十分なコスト削減効果が得られない」といった項目が上位に挙げられている。

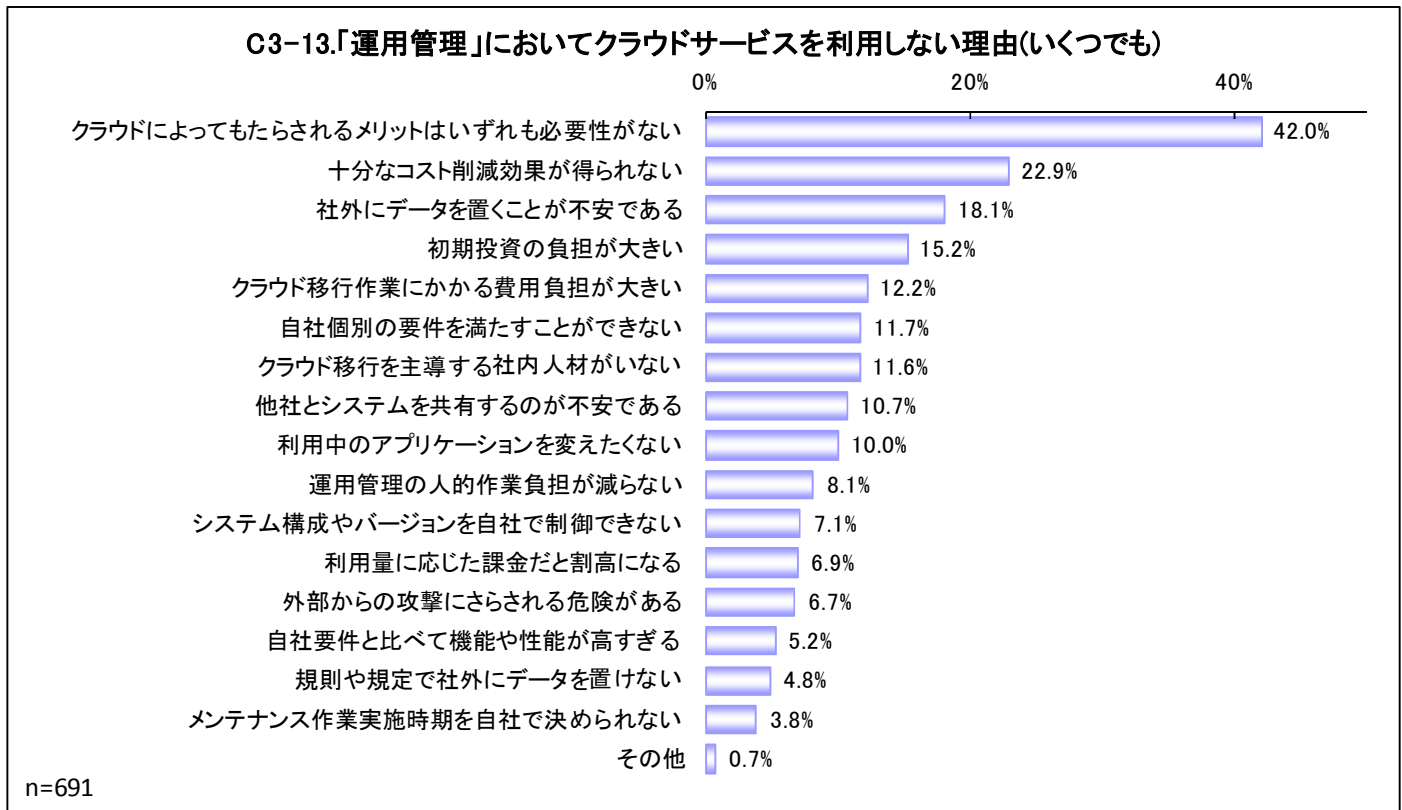
「利用中のアプリケーションを変えたくない」は主にIT運用管理を担う立場での見解と考えられる。PCセキュリティやPC資産管理のアプリケーションを変更するとなると、個々のPCへのモジュール導入などの作業が発生する上に、切り替え作業中のトラブル発生に備えた綿密なプラン策定が必要となる。IT運用管理の人材が必ずしも十分ではない中堅・中小企業にとってアプリケーション変更はなるべく避けたい選択といえる。そのため、「運用管理」のクラウド移行を促進させるためには、現在利用しているパッケージと同種のアプリケーションであり、かつ各PCに導入されたモジュールを継続利用する形で移行できる状況を提供することが有効な施策の一つと考えられる。

「外部からの攻撃にさらされる危険がある」は「運用管理」のクラウドサービスが持つ「インターネット越しにPCなどを管理することにより、社外で利用するPCも管理対象にできる」といったメリットの裏返しともいえる。

上記に述べたような留意事項をクリアしないまま導入に踏み切ってしまうと「運用管理の人的作業負担が減らない」や「十分なコスト削減効果が得られない」といった課題を生じさせることになる。それを回避するためにも、アプリケーションの導入/管理で必要となる作業内容やネットワーク関連のセキュリティ維持に必要な事柄などをチェックしておく必要がある。ITソリューションを提供する側としては、ユーザ企業がこれらのチェックを円滑に行えるようにするための支援策をあらかじめ提案プロセスに組み込んでおくことが重要と考えられる。

データを外部に預けることへの不安解消には多角的な観点からの支援と説明が必要

以下のグラフは「運用管理」のクラウドサービスを利用しないと回答した年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、その理由を尋ねた結果である。



「クラウドによってもたらされるメリットはいずれも必要性がない」が最も多く、そこから20ポイント程度値を下げて「十分なコスト削減効果が得られない」が続いている。この傾向は「コラボレーション/顧客管理」や「基幹業務」と類似している。これまで見てきたように「運用管理」のクラウドサービス活用に取り組むユーザ企業は自社運用で必要な管理サーバなどの「ITのためのIT投資」を解消し、運用管理作業負担を軽減すると共に、クラウドの特徴を活かしたセキュリティ面での強化(クラウド上でのマルチウェア照合処理や社外PCを管理対象にするなど)を実現している。

一方でPC台数が少ないために管理サーバを運用する必要がそもそもない、社外にPCを持ち出す機会がないといった(これらの状況に該当しやすいのは小規模企業や中小企業である)場合には「クラウドによってもたらされるメリットはいずれも必要性がない」「十分なコスト削減効果が得られない」といった状況となる。このことは年商別の傾向において小規模企業や中小企業よりも中堅企業において「運用管理」のクラウドサービス活用が若干進んでいることとも符合する。

さらに、「社外にデータを置くことが不安である」が比較的多く挙げられている点にも注意する必要がある。事業継続も考慮に入れたデータバックアップを考えた場合は社内よりも堅牢なデータセンタ設備などにデータを保管した方が一般的には有利ではある。だが、アクセスに用いるPCが攻撃されることによって発生するデータ漏洩や事業者側の過失などによるデータ消失、災害や障害でネットワークが断絶することでデータ復旧ができなくなる可能性などを考えると、クラウドサービスによるバックアップに全てを預けることには不安を感じるユーザ企業も少なくないだろう。データセンタの堅牢性、ネットワークの保護、アクセスに用いる端末やモジュールのセキュリティ対策といった多角的な観点から検討を行う必要がある。ITソリューションを提供する側としては自身が提供する商材のみに限定せず、ユーザ企業が導入/運用において考慮しなければならない全ての要素について支援や助言を行いながら、クラウドサービスの提供を訴求することが重要と考えられる。

調査実施時に「既に導入/利用している、またはそれらを予定/検討している運用管理のクラウドサービス」における選択肢として挙げたクラウドサービスは以下の通りである。これらの選択肢はパッケージやクラウドなどを全て含んだ網羅的なアプリケーション調査において比較的多くの回答が見られたものや、取材調査などを通じて動きが活発であると判断されたものを含めるという方針に基づいて選定されている。

本リリース冒頭のグラフは導入状況を尋ねた設問の回答を集計し、回答件数が多かったものに絞った結果を集計したものである。回答件数が少なかったものは冒頭のグラフでは「その他」に含めている。

<<PC運用管理/セキュリティ>>	
	ISM Cloud One[クオリティソフト]
	LanScopeクラウドキャット[エムオーテックス]
	Windows Intune[日本マイクロソフト]
	ウイルスバスタービジネスセキュリティサービス[トレンドマイクロ]
	Symantec Hosted Endpoint Protection[シマンテック]
	McAfee SaaS Endpoint Protection(McAfee Total Protection Serviceも含む)[マカフィー]
	エフセキュアプロテクションサービスビジネス(エフセキュアビジネスセキュリティも含む)[エフセキュア]
	Panda Cloud Office Protection(Panda Managed Office Protectionも含む)[Panda Security]
	AhnLab MySaaS[アンラボ]
	その他のPC運用管理/セキュリティのSaaS
<<Webやメールのセキュリティ>>	
	Trend Micro Hosted Email Security[トレンドマイクロ]
	Symantec.cloud[シマンテック]
	McAfee SaaS Web & Email Protection[マカフィー]
	SHIELD(メールセキュリティon-Demand,Webセキュリティon-Demandなど)[日立システムズ(旧:日立情報システムズ)]
	IJセキュアサービス(セキュアMXサービス/セキュアWebゲートウェイサービス)[IJ]
	Scutum[セキュアスカイ・テクノロジー]
	その他のWebやメールのセキュリティにおけるSaaS
<<仮想デスクトップサービス(DaaS)>>	
	SecureOnlineシンククライアントサービス[日立システムズ(旧:日立情報システムズ)]
	Bizデスクトップ[NTTコミュニケーションズ]
	VirtuaTop[丸紅]
	その他の仮想デスクトップサービス
<<バックアップサービス>>	
	安心バックアップサービス[日立ソリューションズ、日立システムズ]
	MozyEnterprise[EMC]
	Backblaze[ソースネクスト]
	その他のバックアップサービス
<<その他>>	
	運用管理の分野ではクラウドを活用しない

本リリースの元となっている「2012年版 SaaS/クラウド市場の実態と中期予測レポート」の詳細は下記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012SaaS_usr_rep.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。
引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705
TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp

NORKRESEARCH