

中堅・中小企業のスマートデバイス活用におけるセキュリティ対策と有望なDXソリューション

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）は中堅・中小企業のスマートデバイス活用におけるセキュリティ対策ならびに有望なDXソリューションに関する調査結果を発表した。本リリースは「2018年版 中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する利用実態と展望レポート」ならびに「2018年版 中堅・中小IT活用シーン別スマートデバイス導入の実態/予測レポート」のサンプル/ダイジェストである。

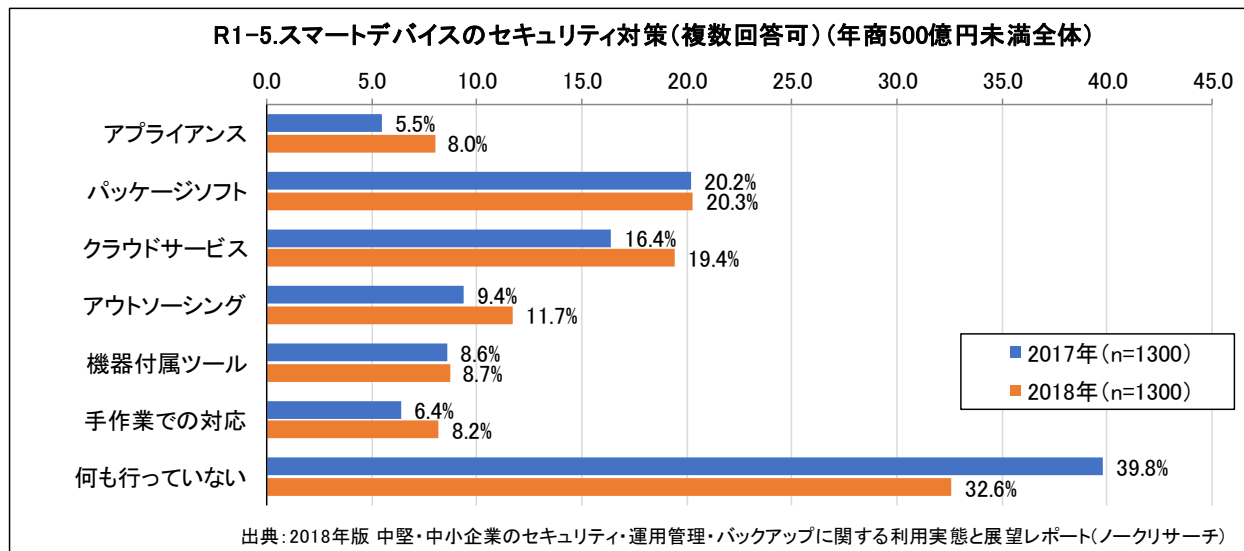
<年商規模やITソリューション内容による違いを踏まえたスマートデバイス活用提案が求められる>

- PCと違い、スマートデバイスのセキュリティ対策では最初からクラウドサービスが選ばれる
- 中小企業層（年商5～50億円）に対する訴求では、年商5～10億円の特異な傾向に要注意
- 「顧客対応の改善」を目的としたDX関連ソリューションではスマートデバイス対応が不可欠
- 「チャットボット」は顧客向け/社内向けの双方で有望だが、社内向けには付加価値が必要

PCと違い、スマートデバイスのセキュリティ対策では最初からクラウドサービスが選ばれる

企業におけるIT活用において、スマートフォンやタブレットといったスマートデバイスは既に「ごく普通に利用する端末」の一つとなってきた。しかし、年商500億円未満の中堅・中小企業では、「PCのセキュリティ対策を実施している」という割合が93.2%に達するのに対して、「スマートデバイスのセキュリティ対策を実施している」という割合は67.4%に留まっている。

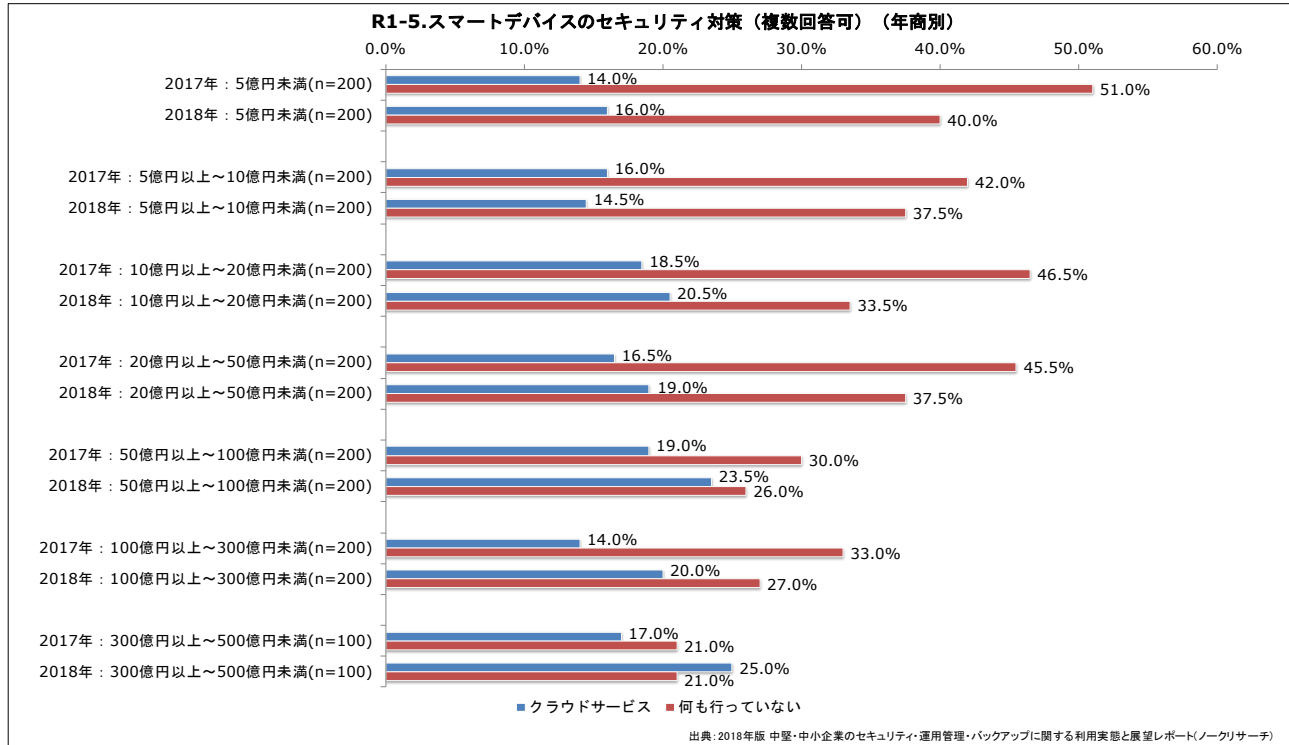
以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象として、「スマートデバイスのセキュリティ対策としてどのような手段を講じているか？」を尋ねた結果の経年変化を示したものだ。（選択肢として挙げられている実施手段の詳細などについては、本リリース末尾に記載された調査レポート案内を参照）



「何も行っていない」の割合は減少しているものの、冒頭で述べたようにPCのセキュリティ対策と比較すると高い値となっている。ここではグラフを割愛しているが、PCのセキュリティ対策では「パッケージソフト」が減少し、「クラウドサービス」が増加する傾向にある。一方、上記のグラフが示すように、スマートデバイスのセキュリティ対策では「パッケージソフト」の割合は変わらないが、「クラウドサービス」の割合は高くなっている。PCではパッケージによるセキュリティ対策が進んだ後にクラウドサービスへと移行する流れとなっているが、今後のスマートデバイスにおけるセキュリティ対策では最初からクラウドサービスを選択するケースが多くなっていくと予想される。このようにスマートデバイスに関連したITソリューションを訴求する際は、PCとは異なるアプローチが必要となる。次頁以降ではスマートデバイスの特性を考慮した訴求ポイントに関する分析結果の一部を紹介している。

中小企業層(年商5~50億円)に対する訴求では、年商5~10億円の特異な傾向に要注意

前頁では年商500億円未満の中堅・中小企業全体におけるスマートデバイスのセキュリティ対策の概況を述べた。だが、実際にユーザ企業に対する提案/訴求を行う際には年商規模別の傾向を把握しておく必要がある。以下のグラフは中堅・中小企業を年商別に「5億円未満」「5~10億円」「10~20億円」「20~50億円」「50~100億円」「100~300億円」「300~500億円」の7区分に分けて、前頁のグラフにおける「クラウドサービス」と「何も行っていない」の回答割合を2017年~2018年の経年変化で示したものだ。



前頁で述べたように中堅・中小企業全体では「何も行っていない」の割合が減少する一方、「クラウドサービス」の割合が増加している。上記のグラフが示すように、多くの年商区分も同様の傾向を示しているが、年商5~10億円では周辺の年商区分と比較して「何も行っていない」の減少幅が小さく、「クラウドサービス」の割合も微減となっている。そのため、中小企業層(年商5~50億円)を主な顧客層とする場合は、その中でも企業数の多い年商5~10億円においてクラウドサービス活用意向がやや低いことを考慮しておく必要がある。(こうした点が抜けると、市場の有望性を判断する際に実態と乖離してしまう恐れがある)

ここではスマートデバイスのセキュリティ対策に関する分析例について触れたが、本リリースの元となる調査レポートでは以下に列挙した22項目に渡るセキュリティ、運用管理、バックアップの各ソリューションについて、上記のような分析を行っている。

<<PC関連の項目>>

- R1-1.PCのセキュリティ対策:
- R1-2.PCのバックアップ対策:
- R1-3.PCの資産管理:
- R1-4.PCの操作管理:

<<サーバ関連の項目>>

- R1-9.サーバのセキュリティ対策:
- R1-10.サーバのバックアップ対策:
- R1-11.サーバの稼動監視:

<<Webサイト関連の項目>>

- R1-16.Webサイトやeコマースサイトの保護:
- R1-17.不正Webサイトへのアクセス防止:

<<スマートデバイス関連の項目>>

- R1-5.スマートデバイスのセキュリティ対策:
- R1-6.スマートデバイスのバックアップ対策:
- R1-7.スマートデバイスの資産管理:
- R1-8.スマートデバイスの操作管理:

<<業務システム関連の項目>>

- R1-12.業務システムの稼動監視:
- R1-13.業務システムの構成管理:

<<ネットワーク関連の項目>>

- R1-18.ネットワークのセキュリティ対策:
- R1-19.ネットワークの稼動監視:
- R1-20.外部からの侵入の検知/防止:

<<メール関連の項目>>

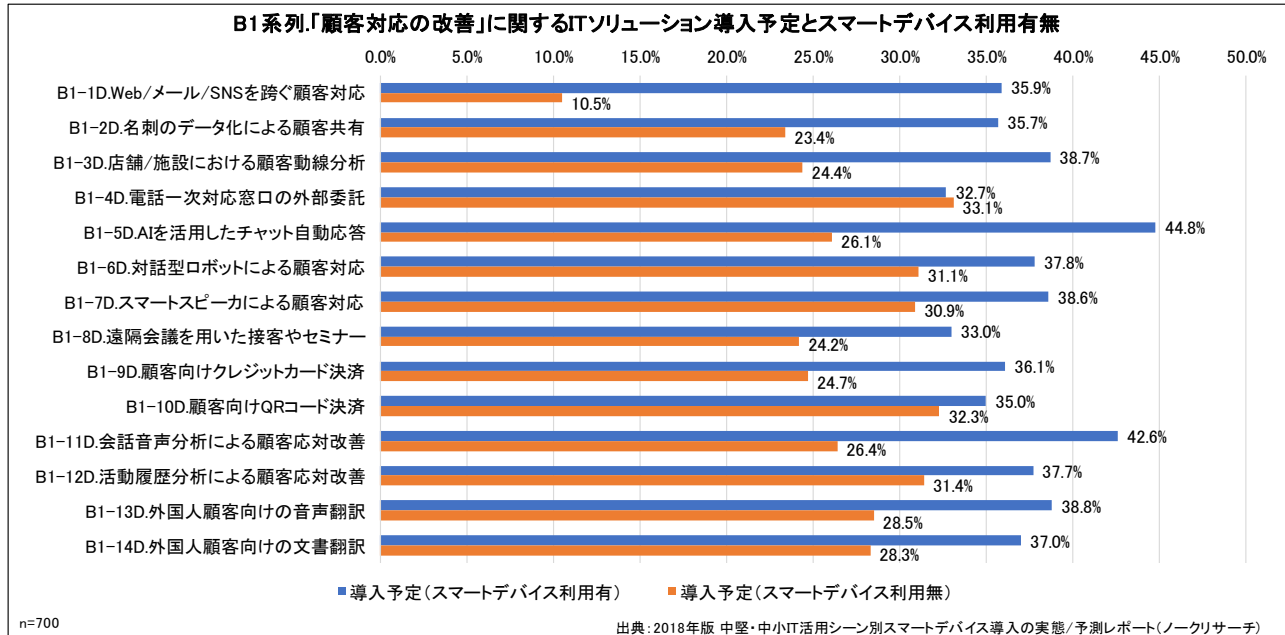
- R1-14.スパムメール/不正メールの排除:
- R1-15.メール誤送信/漏えいの防止:

<<その他の項目>>

- R1-21.従業員に対する標的型攻撃対策:
- R1-22.従業員向けのヘルプデスク:

「顧客対応の改善」を目的としたDX関連ソリューションではスマートデバイス対応が不可欠

中堅・中小企業に対してスマートデバイス導入を訴求する際には、セキュリティ対策のような「守りのIT」だけでなく、DX時代を見据えた「攻めのIT」も重要となってくる。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象に、マーケティングオートメーション、チャットボット、QRコード決済、音声翻訳などの顧客対応の改善を目的としたITソリューションの導入予定ならびにその際のスマートデバイス利用有無を尋ねた結果である。



いずれの項目においても、「スマートデバイス利用を伴う導入予定」の割合(グラフの青帯)が「スマートデバイス利用を伴わない導入予定」(グラフの赤帯)を上回っており、顧客対応の改善を目的としたITソリューションにおいてはスマートデバイスへの対応が不可欠であることが確認できる。次頁ではその理由や背景について分析した結果を紹介している。本リリースの元となる調査レポートでは上記の「顧客対応の改善」だけでなく、以下に列挙された「人材の活性化」、「データ処理の自動化」、「現場作業の効率化」、「間接業務の効率化」といった合計40項目に渡るITソリューションの導入予定と、スマートデバイス利用有無に関する分析を行っている。

<<人材の活性化>>

- B2-1D.従業員のモチベーション向上
- B2-2D.人材データベースの有効活用
- B2-3D.動画を用いたノウハウの共有
- B2-4D.パート/アルバイトの労務管理
- B2-5D.従業員のメンタルヘルスチェック
- B2-6D.スキルや経歴に基づく人員配置
- B2-7D.カメラによる不正や過労の監視

<<データ処理の自動化>>

- B3-1D.PC操作内容の記録による自動化
- B3-2D.業務フローの定義と連携による自動化
- B3-3D.AIによる高度な内容判断を伴う自動化
- B3-4D.チャットの内容を理解した情報検索
- B3-5D.音声分析による議事録の自動作成

<<現場作業の効率化>>

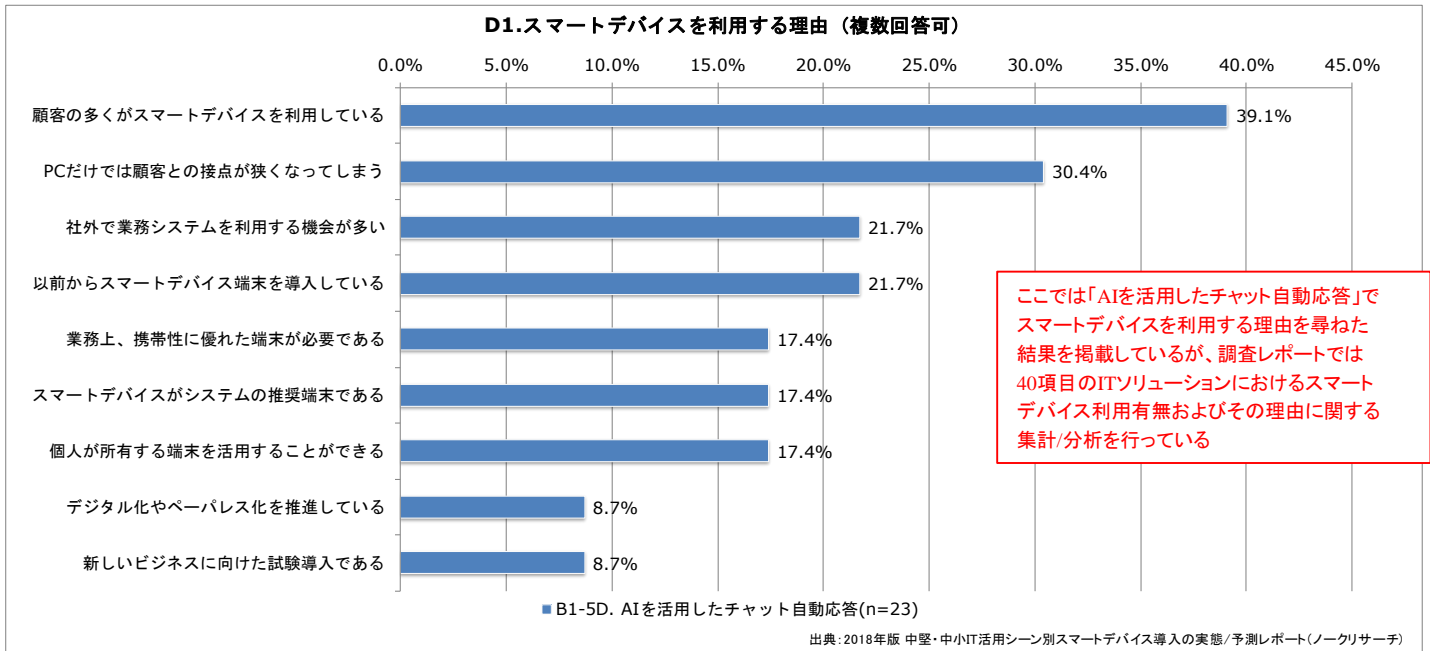
- B4-1D.手書き文字の自動認識によるデータ化
- B4-2D.センサを用いた従業員の作業動線分析
- B4-3D.音声による現場作業の指示/報告
- B4-4D.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有
- B4-5D.スマートデバイスを用いた作業情報共有
- B4-6D.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備
- B4-7D.VR/AR/MRを用いた従業員の研修/教育
- B4-8D.チャットやSNSによる社内情報共有

<<間接業務の効率化>>

- B5-1D.労務関連手続きのオンライン化
- B5-2D.経費精算手続きのオンライン化
- B5-3D.業務マニュアルのオンライン化
- B5-4D.領収書や契約書のペーパーレス化
- B5-5D.FAX送受信のペーパーレス化
- B5-6D.ICタグやバーコードによる物品管理

「チャットボット」は顧客向け/社内向けの双方で有望だが、社内向けには付加価値が必要

以下のグラフは前頁において、「スマートデバイス利用を伴う導入予定」と「スマートデバイス利用を伴わない導入予定」の差が大きく、スマートデバイス活用を伴うIT活用訴求として有望なITソリューションである「B1-5D.AIを活用したチャット自動応答」について、「スマートデバイスを利用する理由」を尋ねた結果である。



「B1-5D.AIを活用したチャット自動応答」は昨今では「チャットボット」として注目を集めており、顧客向けのQ&A対応や従業員向けのヘルプデスクなどにおける利用が期待されている。上記のグラフを見ると、チャット自動応答においてスマートデバイスを利用する理由としては、「顧客の多くがスマートデバイスを利用している」(39.1%) (※1) や「PCだけでは顧客との接点が狭くなってしまふ」(30.4%) (※2) が多く挙げられ、さらに「社外で業務システムを利用する機会が多い」(21.7%) (※3) や「以前からスマートデバイス端末を導入している」(21.7%) (※4) といった項目が続いている。

※1や※2は顧客接点の開拓/維持を目的としたスマートデバイス導入理由、※3や※4は自社で利用する業務システムに関連したスマートデバイス導入理由と捉えることができる。本リリースの元となる調査レポートでは、前者および後者のそれぞれにおける留意点や、前頁に列挙した「人材の活性化」、「データ処理の自動化」、「現場作業の効率化」、「間接業務の効率化」といった他のITソリューションとの兼ね合いについても分析を行っている。

例えば、「B1-5D.AIを活用したチャット自動応答」の社内向け用途を考えた場合、「文書データなどの様々な情報をチャットで対話的に検索できる」というニーズは有望なのかどうか?といった疑問が生じてくる。前頁に列挙した一覧のうち、「現場作業の効率化」には「B3-4D.チャットの内容を理解した情報検索」というITソリューション項目がある。ここでは詳細を割愛するが、「B3-4D.チャットの内容を理解した情報検索」におけるスマートデバイス利用の割合はそれほど高くない。したがって、チャット自動応答を活用した社内向けのITソリューションを構築/提案する際は単なる情報検索に留まらない付加価値が必要となる。

このようにDX時代を見据えたITソリューション提案では、スマートデバイス利用有無とその理由を個々のITソリューション毎に丁寧に確認していくことが重要となってくる。

本リリースの元となる調査レポート

『2018年版中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する利用実態と展望レポート』

PC、サーバ、ネットワーク、メール、Webサイトなど、22項目に渡る「管理対象」において、中堅・中小企業が「どのような対策を講じているか？」といった「実施手段」の経年変化を集計/分析

【サンプル/ダイジェスト】

「中堅・中小のPCセキュリティ対策におけるサービス志向への変化」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Sec_usr_rel1.pdf

「ユーザ企業が考える守りのIT支出を増加させる社会的要因とは何か？」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Sec_usr_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Sec_usr_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

『2018年版中堅・中小IT活用シーン別スマートデバイス導入の実態/予測レポート』

PCや専用機器の代替だけではない、新たなスマートデバイス活用提案に向けた市場分析と提言を集約

【サンプル/ダイジェスト】

「中堅・中小企業におけるスマートデバイス導入の理由と課題および端末選定の実態」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rel1.pdf

「中堅・中小企業向けのスマートデバイス導入に繋がるITソリューションの探索」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

ご好評いただいているその他の調査レポート(各冊:180,000円税別)

「2018年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」

RPA訴求を成功させる「用途」や「業務システム課題解決」のアプローチ

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」

働き方改革、AIなど、中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどう影響していくのか？

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_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

NORKRESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
〒120-0034 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

Nork Research Co.,Ltd