



Evolution of IT Research Report (ITの進化における調査レポート)



IT部門はいかにリモートワーク時代に対応していくべきか？

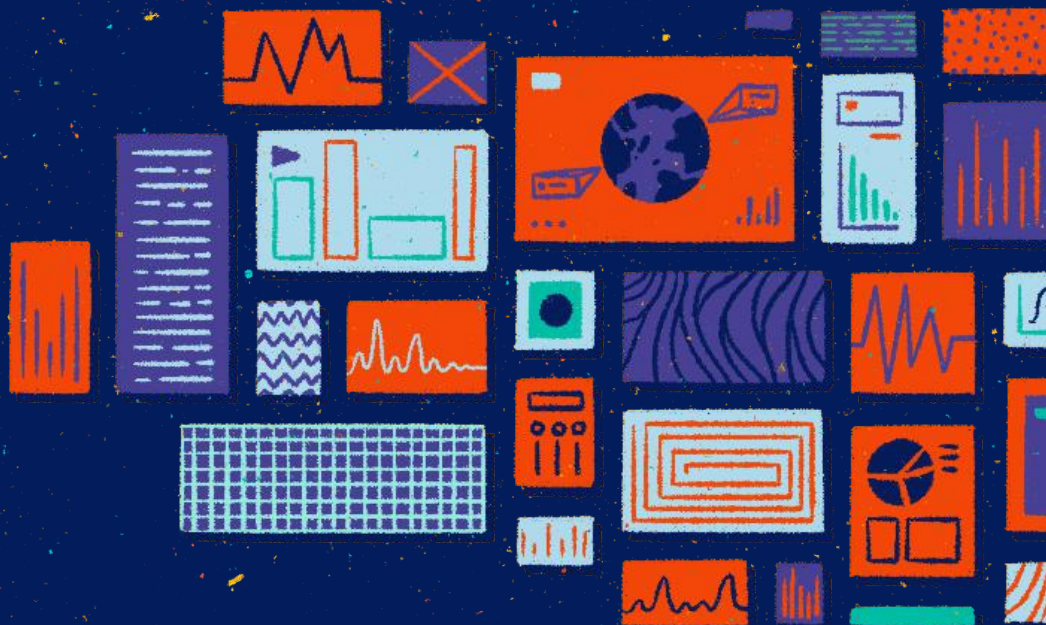


Table of Contents

調査メソッドロジック	2
主な調査結果.....	4
IT チームは自社インフラが危機的状況に耐えられる十分な自信がないこと	4
COVID-19 は一気にクラウドの適用受け入れを加速する	6
94% の IT リーダーは今後3年間でIT自動化に注力することを期待	8
LogicMonitor からの推奨	11

2020年5月から6月にかけて、LogicMonitorはさまざまな地域にわたって、500人の IT 意思決定者の調査について、独立系調査会社に委託をしました。LogicMonitorの調査の目的は、予期せぬ危機に直面した際、ITの自動化、クラウドへの移行、ビジネスの継続性確保について、IT部門はいかに時間とともに進化し、知見を得ていくかを調査する事でした。そしてこの調査が、世界的な COVID-19 パンデミック期間に実施されることとなり、大半の組織がリモートワークモデルへの移行を余儀なくされ、オフィスや施設へのアクセスが厳しく制限されるタイミングと重なりました。LogicMonitorは本調査結果に基づくトレンドが既に始まっていたことを確信しています。

地域別回答先:

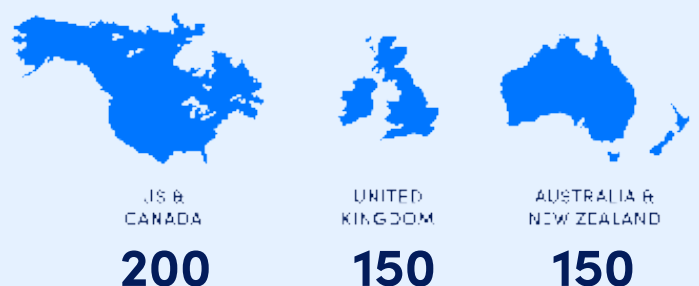
- アメリカ並びにカナダ: 200
- イギリス: 150
- 豪州並びにニュージーランド: 150

役職別回答:

- Senior Vice President / Vice President: 7% (n=36)
- General Manager: 21% (n=104)
- Director: 23% (n=113)
- Manager / Team Lead: 49% (n=247)

会社規模:

Respondents by Region



2020年、ビジネスはあなた自身のようなITプロフェッショナルに運命が委ねられるでしょう

予期せぬ危機や惨事を想定し、ビジネスの継続性維持は以前よりずっと重要になってきています。ITチームはデジタルトランスフォーメーション計画を加速させるためにはクラウドサービスの拡張を要求されますし、ビジネスの稼働を維持するためならいかなる手段でも取るよう要求されるでしょう。

実際、この調査において、**84%**のグローバルのITリーダーは、自社におけるデジタルカスタマーエクスペリエンス提供の責任を負うと回答しています。

ITチームは**2020年初めに**一気に起こったリモートワーク移行の動きに備えていたでしょうか？**80%**ものIT意思決定者は日ごとに自分たちが管理するインフラが複雑になっていくことを実感しています。グローバルに広がるコロナウイルスといった予期せぬ危機の際に、ITプロフェッショナルは従業員や顧客に適切なシームレスな経験を提供する自信があるのでしょうか？その答えを見つけるために、私たちは世界中のIT意思決定者への調査を行ったのです。この調査から、LogicMonitorはIT部門が長期にわたってビジネスの継続性を維持しながら、どのように内外の顧客のニーズに答えるため、そのアプローチ方法やテクノロジーを進化させていくかを理解する必要がありました。

- 5,000 or more: 23% (n=117)
- 2,500-4,999: 15% (n=73)
- 1,000-2,499: 18% (n=91)
- 500-999: 26% (n=128)
- 250-499: 18% (n=91)
- 全体で導入済: 78%
- 要求ではなく、選択肢として導入済: 13%
- 実施していない: 9%

会社売り上げ規模(年、USDベース)

- More than \$1 billion: 18% (n=92)
- \$500 million - \$1 billion: 19% (n=95)
- \$100 million - \$499 million: 21% (n=107)
- \$50 million - \$99 million: 19% (n=95)
- \$10 million - \$49 million: 16% (n=78)
- Less than \$10 million: 7% (n=33)

リモートワーク導入割合 (2020年6月時点):



主要調査結果 1.

IT チームは自社インフラが危機的状況に耐えられる十分な自信がないこと

2020年はリモートワーク元年として永久に記憶されることになると思います。2020年前半、世界では山火事、洪水、コロナウイルスの大流行といった様々な災害のために、何百万の従業員がオフィスを放棄せざるを得ない上、かつ短期間での自宅での勤務を余儀なくされました。多くの企業にとってリモートワークは次に進むための新しい状況となります。実際、この調査が実施された時点でも 91%の ITプロフェッショナルはリモート勤務を行っていました。

一方で、完全なリモート勤務者はいくつかのチャレンジに直面しています。結果的に多くの企業とその IT担当者は、従業員の完全なリモート勤務モデルや勤務体系への移行や支援の準備ができていなかったのです。

ビジネス継続計画(BCP)

調査対象企業の86%は、2020年6月以前にもBCPを保有していました。注目すべき例外は教育分野であり、ほぼ1/4 (24%)は従業員向けプランはなしと答えています。BCPの目的は予期せぬ危機(天候による災害、パンデミック等)に対し顧客向けサービス提供と運用を会社が確実に対処するためです。この調査の目的として、私たちが顧客サービスと運用に対し影響なしに予期せぬ危機に耐えられるBCPを定義づけることです。

- 全体として、35%のグローバルにおける ITプロフェッショナルは彼らの指揮における危機対応プランに大変自信を持っています。
- 53%は対応力に対しある程度自信を持っています。
- 11%は最低レベルでの自信しかなく、1%は対応力についてはまったく自信がないという結果でした。
- IT部門の自動化を推進している回答者のほぼ半数 (49%)は危機対応力に大変自信を持っています。
- 大企業(5000人以上)の43%は自社BCPに対し大変自信を持っています。

39%

の IT意思決定者は自社のIT部門が、危機の真っ最中でも稼働時間や可用性を維持できることに大変自信あり

54%

の IT意思決定者は自社のIT部門が、危機の真っ最中でも稼働時間や可用性を維持できることにある程度の自信あり

IT インフラの復元性

COVID-19が発生した際に、組織がBCPを保有していたかに関係なく、多くのIT意思決定者は危機の際の自社 ITインフラの耐性力に疑問を抱いています。

- 36%のグローバルの IT 意思決定者は 十分危機に耐えうる準備ができていますと感じています。カナダの ITプロフェッショナルにとっては 19%のみという数字となります。
- 53% が、自信のITインフラがある程度耐えうると思っています。
- 10%は、危機に耐えられる可能性は非常に小さいと感じており、1%はまったく耐えられないと思っています。

54%の IT意思決定者は、継続的な稼働時間と可用性の維持にある程度自信ありと答えており、そのうち 39%のみが危機の真っ最中でも非常に自信ありと答えています。

- 28%のカナダの回答者だけが対応力に大変自信があると答えています。

最大の IT危機への懸念事項

ITリーダーは2020年の自社組織が完全にリモートワークに移行した結果、いくつかの緊急な課題に直面しています。世界的なパンデミック発生の大流行の前は、1/3の ITプロフェッショナルが定期的に自宅勤務を行っていました。500人の ITプロフェッショナル

ルの36%はCOVID-19以前はたまにしか自宅勤務は行っていませんでした。30%は全く自宅勤務は行っていません。また本調査時点で、91%のITプロフェッショナルがリモート勤務を行っていました。

- 78% が、2020年5月－6月において社員全員がリモート勤務を行っていると回答しています。
- 13% が、リモート勤務中、または会社からリモート勤務を要求されていると答えています。
- 9% のITプロフェッショナルが2020年5月－6月にリモート勤務を行っていないと答えています。

ITリーダーの半数以上(54%)が2020年上期に起こった在宅勤務モデルへの移行の結果、通常使用のソフトウェアやコラボレーションツールに関し当初は混乱が生じたと回答しています。

- 70%のITプロフェッショナルは、リモートワーク対象者向けサポートという新しい責任への対応が難しいと感じています。
- 70%がますます依存するクラウド上のデータを安全に保つことが難しいと感じています。
- 69%はサービス中断を避けるための十分なネットワーク帯域幅を確実に準備することが難しいと感じており、内29%は「非常に難しい」と感じています。
- 多くのITプロフェッショナルは、すべての従業員にノートPCを提供し、VPN帯域を増やすことが直ちに必要と感じています。

主要調査結果 2

COVID-19は一気にクラウドの導入を加速する

新しいリモート労働力の結果、多くの組織がクラウドへの移行を手掛けています。2020年以前から多くの企業は既にオンプレミスからクラウドへの移行を進めていましたが、87%のITリーダーはCOVID-19パンデミックが組織のクラウドへの移行のきっかけになると確信しています。

- COVID-19までは、65%のITプロフェッショナルが、業務がクラウド化されていると言っています。
- 一方では、回答者の4分の3(78%)は会社におけるアフターCOVID-19の業務はハイブリッドクラウド環境になると言っています。
- COVID-19までは、35%の業務がオンプレミスベースであり、2025年まで22%はオンプレミスのままと答えています。

IT危機への懸念事項 Top 5

人々がリモート環境で働かなくてはならない、または必要な時間にオフィスにアクセスできないといった状況の中、ITリーダーは主要な懸念事項は下記であると答えている:

1. インターネットや他のテクニカルな問題へのリモート対応 (49%)
2. リモートによる大量の個人アクセスに起因するネットワークへの影響(49%)
3. VPN経由で同僚がログインするケース (38%)
4. 彼らが必要とするハードウェアがアクセス不可のケース(33%)
5. セキュリティが万全でない遠隔会議用ソフトの扱い (28%)

“

Our department and company had to quickly invest more in collaboration tools and security tools to cope with a remote workforce.”

- SVP of IT

IT 危機への対応

危機の最中であってもビジネスを進めていくためにいくつかのアプローチがあります。500社の IT意思決定者は、最優先のIT戦略として生産性向上ツールへの投資、並びにクラウドの使用拡大をあげています。彼らはパンデミック危機の間、事業継続性を維持し顧客にサービスを確実に提供することを約束する立場にありました。

- 5,000+ 従業員を抱える、あるいは収益が5億円以上の企業は、小規模な組織と比べ、危機を乗り越えるために生産性ツール並びに拡張された機能の両方に投資をしています。
- 35%の組織が、ITインフラ監視に追加で投資をしています。
- 23%は AIやマシンラーニングに投資をしています。

IT Crisis Response Tactics

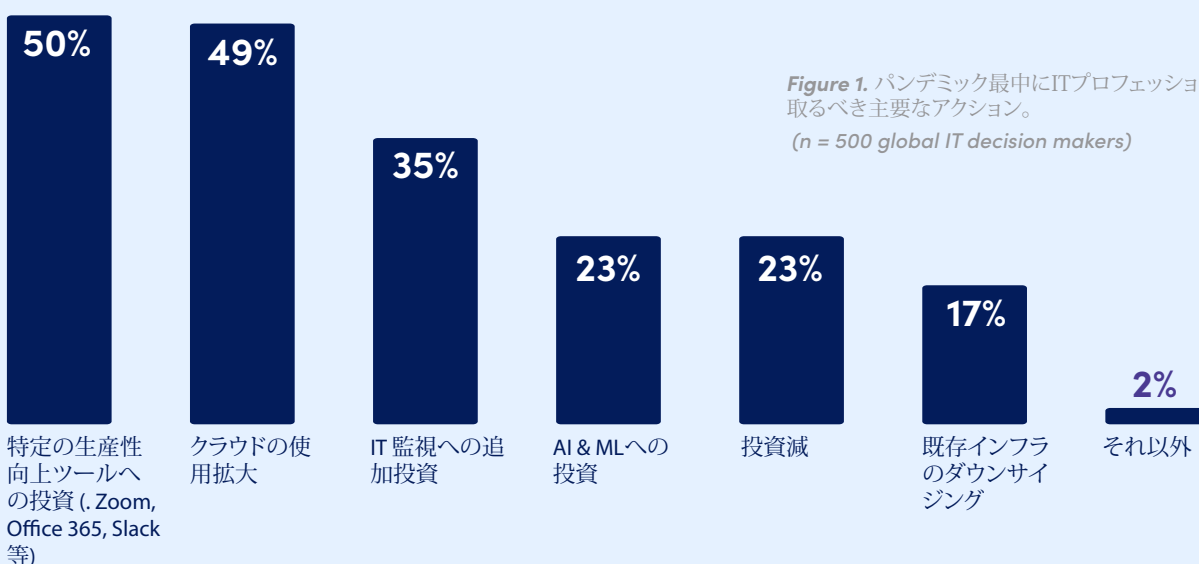


Figure 1. パンデミック最中にITプロフェッショナルが取るべき主要なアクション。
(n = 500 global IT decision makers)

増加するクラウドへの投資

クラウドの技術の使用増加への投資は、ITチームがリモートワーク新時代に対応すべき最初のアクションでした。

- 新しいコラボレーションツール、データ共有、VPNアクセスの実装は僅差で2番目となりました。
- リモートワークシフトのためのサーバアクセス制限問題の解決は3番目です。

クラウドへのカウントダウン

パブリック、プライベート、またはハイブリッド環境での業務が95%を占めるにはどの程度の時間を要するのか?との質問に対して、74%の IT リーダーは今後5年間で実現すると言っています。その中で、34% が2年以内に起こるだろうと言っています。

- 22% は 6 年かそれ以上rかかると見えています。
- 2% はそうなる事は考えていません。

87%

の IT リーダーは、COVID-19 パンデミックが組織のクラウドへの移行の促進を促したと確信しています。

Where are the workloads?

PRE COVID-19 VS POST COVID-19

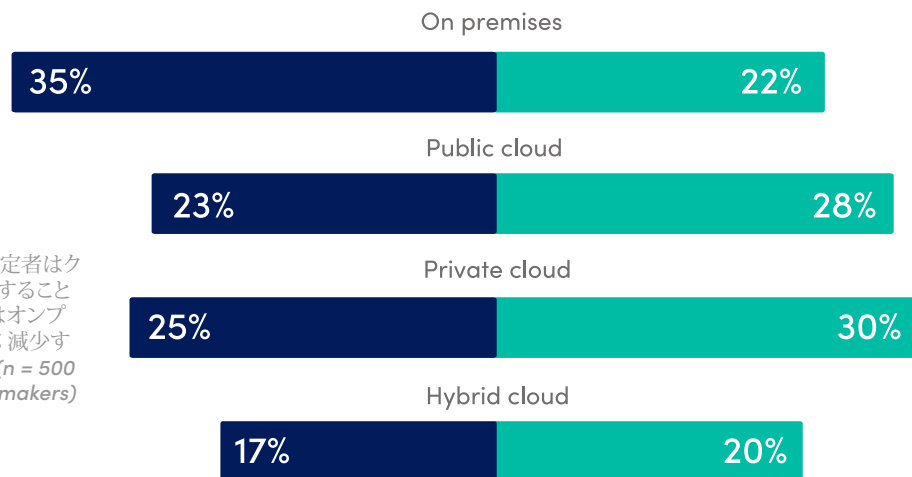


Figure 2. IT 意思決定者はクラウドシフトが加速することで、2025年までにはオンプレミスの業務が 13% 減少すると予想している。(n = 500 global IT decision makers)

- IT リーダーは、より多くの業務がクラウドに移行するものの、プライベートとパブリッククラウド均等に使用されると考えています。

主要調査結果 3.

94% の IT リーダーは次の3年間において、IT 自動化に注力することを期待しています。

要望の強い“リモート業務” TOP3

この新しい“リモートワーク時代”においてあなたの部門が対応必須である要件は何でしょうか？



クラウド技術の使用増
または投資増



新コラボレーションツール、
データシェア、VPN アクセス
の展開



サーバへの限定アクセ
スの問題解決

“The cloud makes it so much easier to be able access data and resources that working remotely will start to be a normal occurrence. This [mass shift to remote work] is just preparing us for the future and teaching us where we can save in travel costs and other costs.”

- Director of IT

危機の際にビジネスの継続性を保つためのIT能力を備えるためには自動化が有効です。自動化—それはITプロフェッショナルがソフトウェアの統合によって、ルーチンなタスクをより効率的にし、手作業を減らすことにつなげる—は大規模なデジタルトランスフォーメーションを進める1つのオプションとして多くの企業において優先事項といえます。実際、大部分のIT意思決定者(88%)は、過去3年間、自動化に注力してきたと言っています。さらに多くのITプロフェッショナル、94%は自動化への注力の動きが今後3年間で増加すると期待しています。

2020年のグローバルで起きたパンデミックのような危機に対しても、調査対象の39%の組織だけはIT部門が稼働時間や可用性を維持できるだけの能力を持つことに大変自信があると感じています。一方で、その割合は既に自動化を進めているIT部門においてより高い傾向があります。IT部門の自動化を推進している組織の50%はそうした危機状況においても対応能力への大きな自信を持っていると言えます。

いつまでに95%の業務がパブリック、プライベート並びにハイブリッドクラウドで運用されるか?



Figure 3. グローバルITプロフェッショナルのおよそ4分の3が、2025年までに95%の業務がクラウドベースになると確信している。
(n = 500 global IT decision makers)

国別における2025年のクラウド利用 グローバルの予想では95%の業務がクラウドベースに

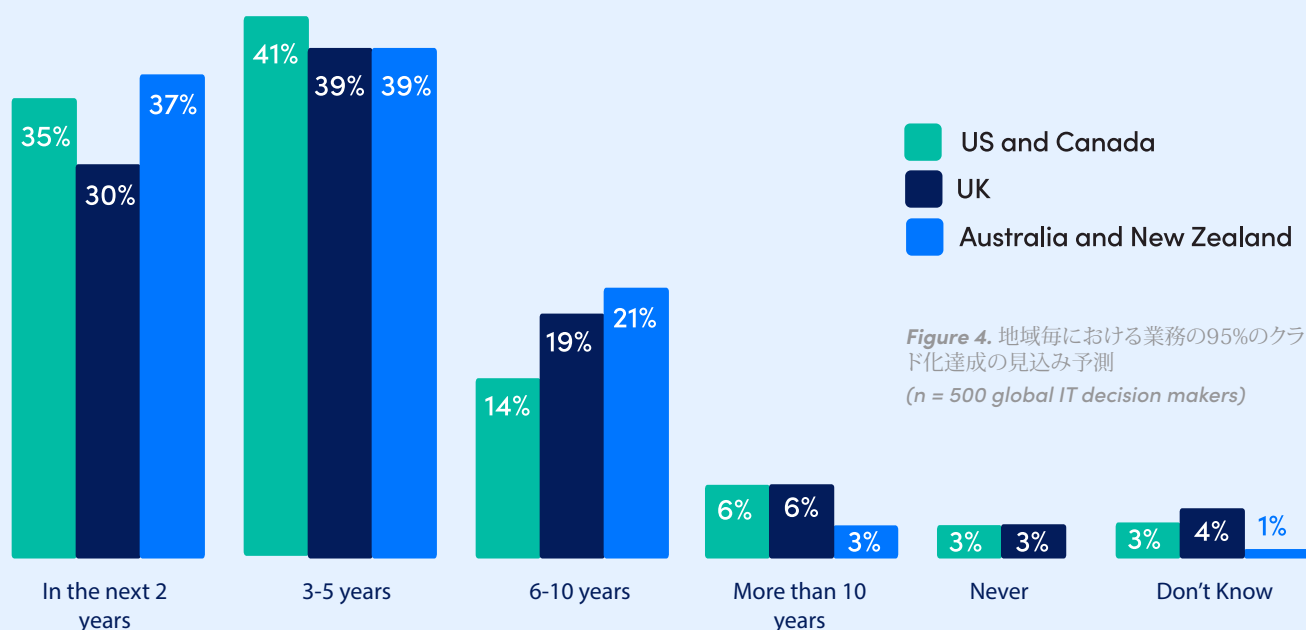


Figure 4. 地域毎における業務の95%のクラウド化達成の見込み予測
(n = 500 global IT decision makers)

IT自動化のメリット

私たちの調査データによれば、大半の IT リーダーが、自動化はより多くの運用を可能にするビジネスエネブラーと認識しています。それを活用すると効率的な運用が実現でき、イノベーションのために自由な時間が使えるようになります。**86%**の IT リーダーは、高度なスキルを持つ従業員が、そのチームの管理業務、又は、そのチームの一員として終日ルーチンワークに従事していると答えています。一方で、ITIM 又は ITSM プラットフォームの自動化に伴い、大幅な時間の節約につながりました。実際、**93%**の IT リーダーは自動化によりリーダー自身とチームがより戦略的なタスクを実行できるため、自動化には価値があると感じています。

マシンラーニング (ML) や 人工知能(AI) アルゴリズムは、アラートのエスカレーションや閾値異常検出まですべてを自動化することによってチームの対応時間を大幅に削減することが出来ると言えます。

多くの IT 組織は、自動化は予算カットが行われる環境下において一種の戦術であると感じています。およそ4分の3 (**72%**) の IT リーダーは、スタッフ人数の削減があった場合でも、AIopsの活用や特定のタスクの自動化により部門が効率的に運営できると強く考えています。

- US並びにカナダにおける **71%** の IT 意思決定者は、予算削減に対しても効率的に業務を継続できるよう自動化は有効だと答えています。
- 豪州とニュージーランドにおいては、**80%** の IT 意思決定者が同様と答えています。
- 英国に置いて、**65%**の IT 意思決定者が同様に答えています。

IT 自動化への懸念事項

80% の IT リーダーは、管理しているインフラストラクチャーが日増しに複雑になっており、特定の定型タスクの自動化は容易と考えています。多くの IT リーダーは自動化はチームがより少ないリソースでより多くの業務を行う方法とみなしています。但し、一部のリーダーからは自動化にはリスクを伴うように見えていることも事実です。

自動化に関する IT リーダーの最大の懸念は高額な先行投資になりかねない点です。また、特定のルーチンタスクを自動化することで、負荷が大きな状況でも貴重な時間とリソースの捻出が可能になるにもかかわらず、IT部門にとっては雇用への脅威と認識されています。 実際、**64%** の IT リーダーのはITタスク自動化による失業を懸念しています。

IT 自動化における Pros

IT リーダーが最初に思いつくIT自動化のメリットは何でしょうか？

1. より戦略や実行に注力できる機会を提供すること (**32% ranked as #1**)
2. チームの時間の節約 (**25% ranked as #1**)
3. コスト削減 (**25% ranked as #1**)
4. エラー削減 (**18% ranked as #1**)

IT 自動化における Cons

IT リーダーが考える自動化推進への最大の懸念事項:

1. 自動化セットアップのための先行投資 (**27% ranked as #1**)
2. 先行投資 (**25% ranked this as #1**)
3. それぞれのタスク実行における品質コントロールの欠如 (**20% ranked as #1**)
4. 柔軟性の欠如 (**18% ranked as #1**)
5. 非効率的な ROI (**10% ranked as #1**)

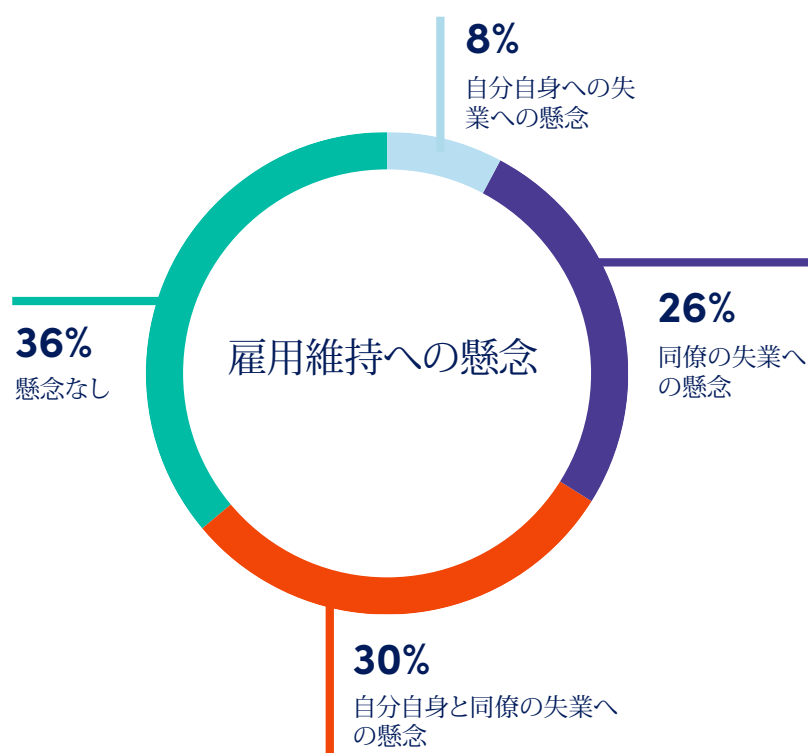


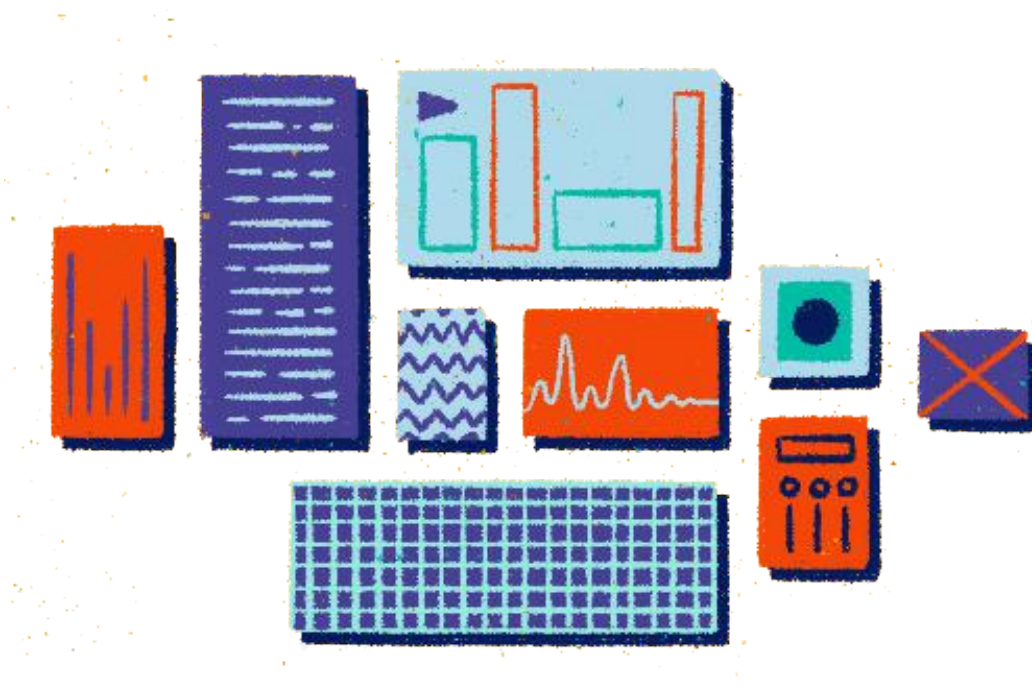
Figure 5. IT意思決定者はIT自動化に対し価値を見ているが、雇用維持について本質的なインパクトがでることを懸念している。

LogicMonitor からの推奨

予期せぬ危機に対して、シームレスなユーザーエクスペリエンスやビジネス継続性を確実に確保するために、IT組織は 進化が必要と言えるでしょう。

私たちの調査データは、ITシステムの自動化を進めること、予期せぬ課題があっても自信を持ってビジネスを進められるようクラウドへの移行や自動化を進めることが、継続性や復元性を確実にする計画の基礎になることを示しています。ここに **LogicMonitor** から急速な危機や変化が起きた際でもビジネスを進めるための提案をします。

1. 手遅れになる前に危機への対応計画を作成しテストをすること。復元力と冗長性のあるインフラストラクチャーを構築すること。システムダウンを引き起こしかねない障害発生の原因の元を無くすことに注力すること。Wi-Fi 又は VPN の不良接続といった課題により危機の最中に重要な従業員に連絡ができないことを想定してみてください。代替としてのバックアップシステムや処理急増に対処できるキャパシティは十分ありますか？ エスカレーションからの復帰や根本原因分析まで、業務停止のプロセスを考えておくことは大変重要となります。停止が発生した場合、誰がいつ関与するのか計画を立て、迅速に組織が対応できるようにして下さい。
2. インテリジェントな IT 監視に投資すること。AIOpsやビジネスメトリックス監視の機能を考慮することに加え、インフラストラクチャーを包括的に監視するプラットフォームを探し実装をお勧めします。また既存のプラットフォームで新しいテクノロジーが確実に使用できるよう柔軟かつ広範囲な観点で選択をして下さい。
3. 自動化が自分のチームに何をもたらすか追求すること。MLとAIの活用により日常タスクを自動化することで、結果的に多数のITチームは多くの時間節約ができます。既にこうした技術を導入済の回答者のほぼ半数 (49%)は、IT部門の積極的な自動化の動きは予期せぬ危機への対応能力の 自信につながるでしょう。自動化があなたのチームにしっかりフィットするようであれば、AIOpsを提供するいくつかのベンダーと話してみてください。





About LogicMonitor®

Monitoring unlocks new pathways to growth. At LogicMonitor®, we expand what's possible for businesses by advancing the technology behind them. LogicMonitor seamlessly monitors infrastructures, empowering companies to focus less on problem-solving and more on evolution. We help customers turn on a complete view in minutes, turn the dial from optimization to innovation and turn the corner from sight to vision.

Visit us at ja.LogicMonitor.com

