現役情シス300名に聞いた

情シス業務の実態調査レポート

2023

AMIYA

はじめに

私たちの前には、様々な情報が溢れています。
新たな技術や**サービス、トレンド**など、多くのレコメンドが行なわれていますが、
それらを**全て自社に当てはめて採用することは現実的ではありません**。
一方で、その中から**適切な情報を選び出し、自社の状況に見合った形で活用する**ことは企業にとって極めて重要です。

この資料では、現場で日々ITを運用する**情報システム担当者（情シス）300名**に対し、**日々の業務や自社のIT環境についてアンケート調査**を行いました。
現場の声と照らし合わせ、自社の状況や立ち位置の確認、戦略立案の参考としてご活用ください。

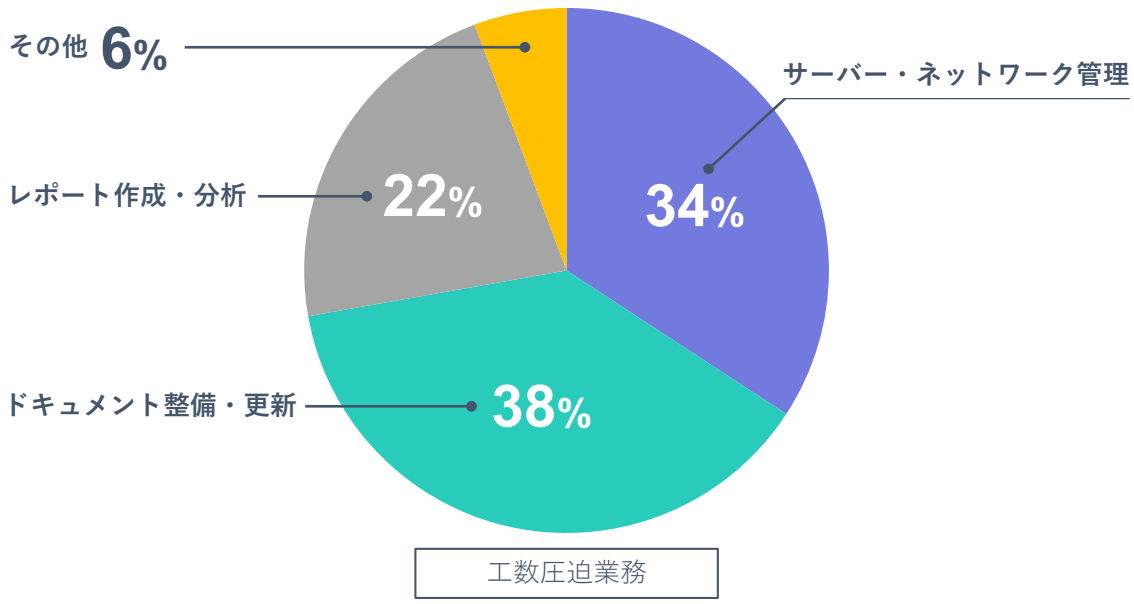
アンケート調査概要

調査対象	▶	全国の23～60歳で企業に勤める情報システム担当者
調査目的	▶	企業における情シス業務の状況把握
調査手法	▶	インターネットリサーチ
調査期間	▶	2023年5月
回答数	▶	300名

情シスの工数を圧迫している業務とは？

情シスの運用業務では、ITシステムの管理はもちろん、トラブルや問い合わせの対応など多岐に渡ります。
業務過多になってしまうケースも少なくありませんが、工数を圧迫する業務にはどのようなものがあるのでしょうか。

日常的なIT運用の中で、特に工数を圧迫している業務はなんですか？



その他の回答

- 障害対応
- ヘルプデスク系統業務
- アカウント管理

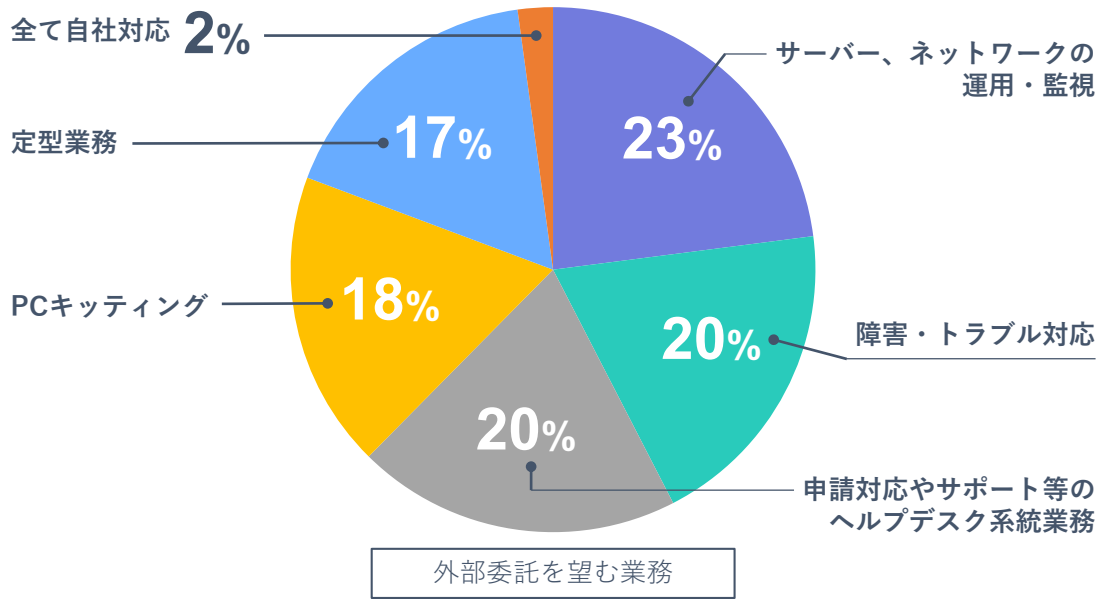
ドキュメント整備・更新とサーバー・ネットワーク管理で72%を占めています。
直接的に利益や発展へ繋がらず、工数を圧迫する業務で情シスが忙殺されてしまう損失は、企業としても無視できないのではないでしょうか。

IT知識と社内環境に精通した情シスが生み出す価値を高めるためには、
企業の**コア業務に情シスのリソースを集中できる仕組みが必要**と考えられます。

企業により様々な意見があるアウトソーシング

情シスのリソースをコア業務や価値の高い業務に集中させるために、情シス業務をアウトソーシングする企業も多くあります。
情シスはどのような業務をアウトソーシングしたいと考えているのでしょうか。

生産性が低く、外部委託できるならば委託したい業務はなんですか？



その他の回答

- OA機器の保守管理
- 電話一次対応
- ルール上不可、特になし

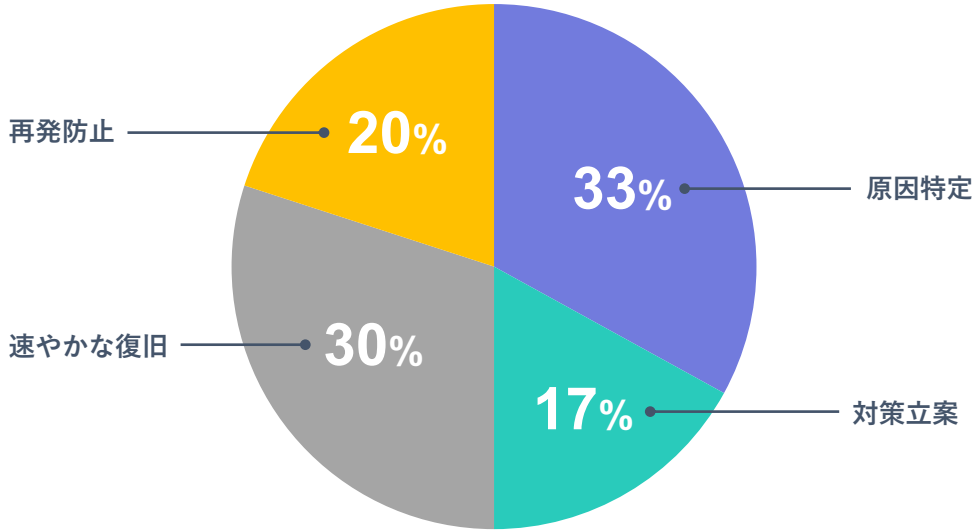
ほぼ均等に分かれており、保守管理や一次対応の意見もありました。
全てを自社対応することのメリットや、コストと削減できる業務量のバランスもあり、「特になし」という回答も一定数存在しています。

委託業務を遂行する要員のスキルによっては**期待した成果を得られないリスク**もあるほか、
社内ルールで**外部委託自体が選択肢として存在しない**ケースもあるようです。

障害発生時の「原因特定」と「速やかな復旧」に課題

管理するITシステムに障害が発生した場合、復旧に向けて情シスの対応が必要になります。
障害対応は原因調査や復旧対応、再発防止などのフェーズがありますが、どのようなことに困難を感じているのでしょうか。

IT障害が発生した場合、最も困難と感じる問題はなんですか？



障害対応の課題要素

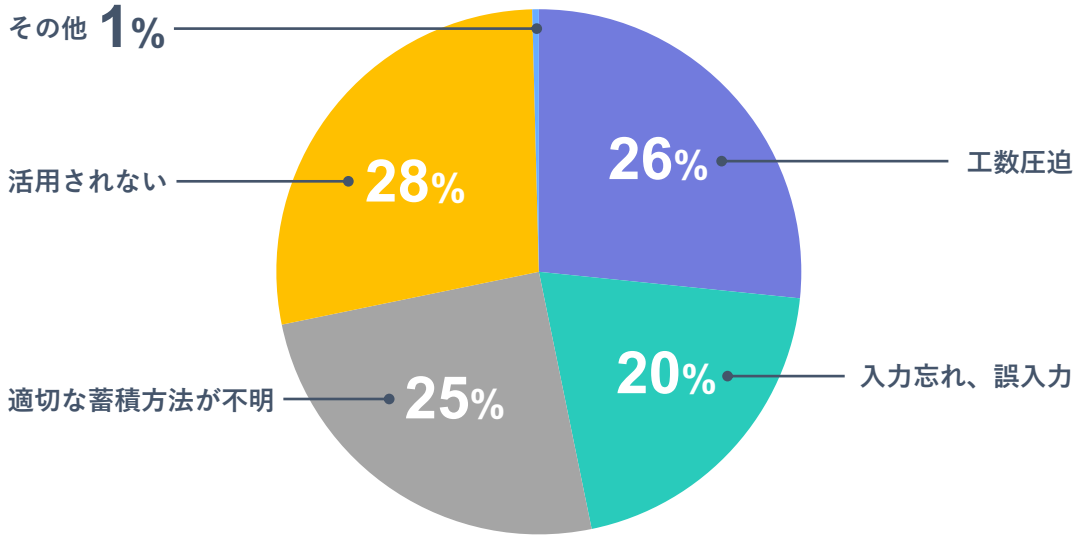
「原因特定」と「速やかな復旧」に困難を感じるシーンが多い結果となりました。
トラブルによっては直接的に金銭的な損失に繋がるケースもあるため、日常業務に割り込む形で対応が必要となる背景も考えられます。
障害対応により業務予定が、情シスが忙殺されてしまうこともあるでしょう。

焦りや緊張による**対応力のばらつき**や、スキルの高い情シスに**負担が偏ってしまう**など、
組織としての課題に繋がる一因にもなり得るのではないでしょうか。

ナレッジ蓄積の工数や有効活用は多くの企業で課題となっている

障害対応はもちろん、情シス業務の多くはIT知識や自社の環境知識も重要となります。
新規要員の即戦力化や、迅速なトラブル対応にはナレッジの蓄積・活用が欠かせませんが、どのような課題があるのでしょうか。

ITトラブルに対処した際のナレッジ蓄積について、課題に感じることはなんですか？



ナレッジの蓄積

その他の回答

- 情報の陳腐化
- 活用するためのスキル不足

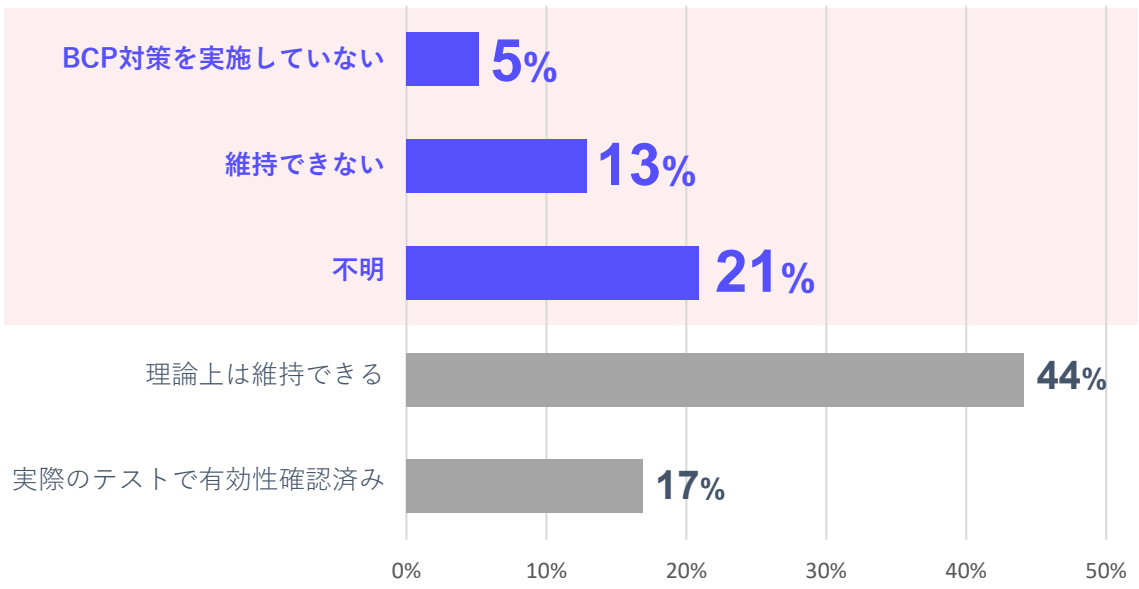
蓄積自体の工数や蓄積方法の検討、ナレッジの活用について課題を感じる情シスは多くいるようです。
ナレッジを活用するためには、分かりやすく詳細な情報を残すことが望まれますが、それには一定の作業工数が必要となります。

せっかく蓄積したナレッジが有効活用されなければ、
その**工数が無駄になってしまう**ことも課題といえるでしょう。

39%の企業でBCP対策に課題がある

システム障害以外でも、大規模な災害やトラブルによりシステムの大部分が停止してしまうリスクがあります。
企業では、どの程度のBCP対策を実現できているのでしょうか。

現状の事業継続計画(BCP)について、大規模災害等のトラブルが発生した際にも最低限のビジネス継続・システムの維持を実現できますか？



BCP対策を立案するためには、自社の環境知識はもちろん、適切なサービス選定や設計セオリーなど、多くの専門知識や検討が求められます。

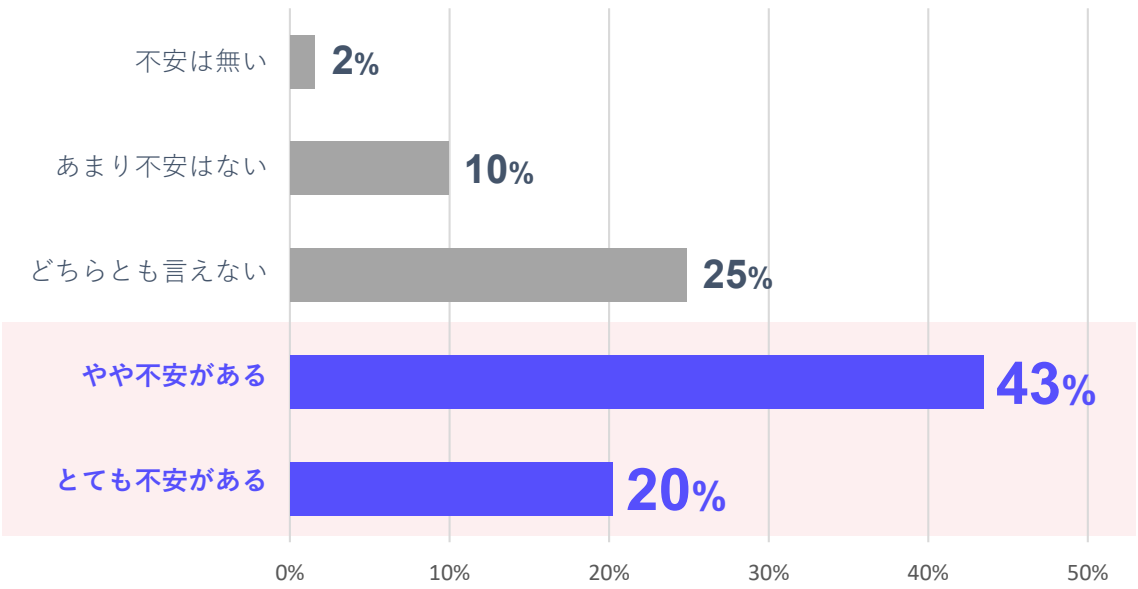
IT人材自体が不足する中、セキュリティや自社環境に精通したエンジニアを確保することは容易ではありません。有効性を期待できる精度のBCP策定に苦慮している企業もあると考えられます。

BCP対策のために外部のコンサルタントやエンジニアを活用することも考えられますが、
企業の利益や発展に直接的な影響を及ぼしにくいBCP対策は、**コスト面の懸念**もあるのではないでしょうか。

63%の企業がセキュリティに不安を感じている

サイバー攻撃の激化や高度化、データの分散などの背景もあり、セキュリティ対策の重要性は長期的に叫ばれています。
100%安全なセキュリティ対策は困難な実情の中、現場の情シスはどの程度の不安を抱えているのでしょうか。

セキュリティリスクに対しての不安はどの程度ありますか？



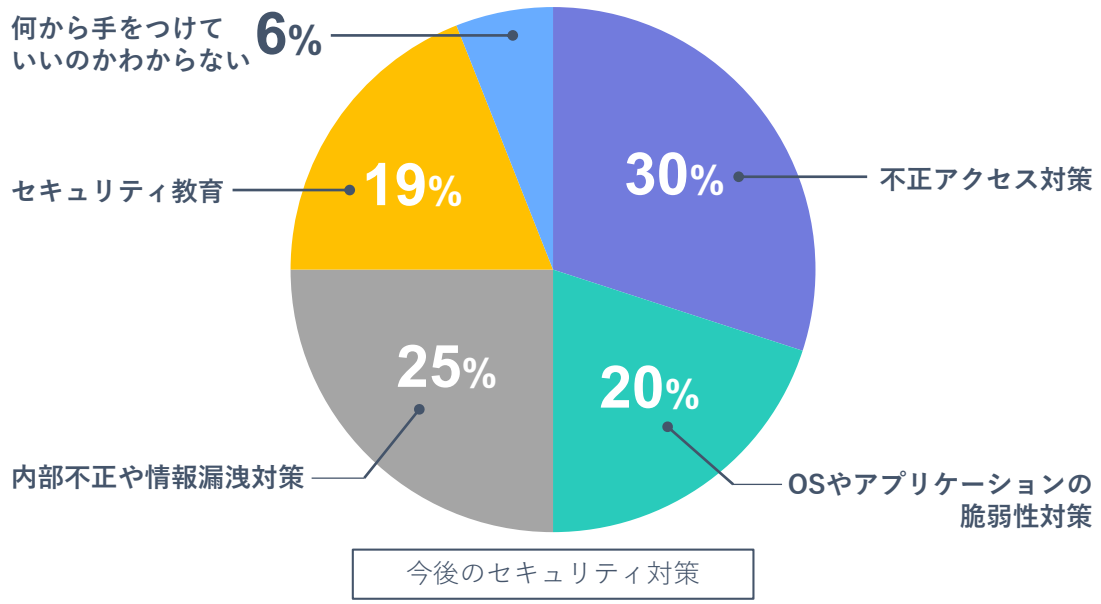
半数を超える情シスがなんらかの不安を感じている結果となりました。
セキュリティ対策には「これをやっておけばいい」という正解がありません。
自社が実施している現状のセキュリティ対策で攻撃を防げるのか保証されないことも、不安を増幅させる一因と考えられるのではないでしょうか。

多くの**不安を払拭できる適切なセキュリティ対策**を施すためには、
セキュリティの専門家の知見や、セキュリティ対策に投じる**予算も必要**となってきます。

企業によって強化したいセキュリティは様々

前ページの質問では、多くの情シスがセキュリティに不安を抱えている結果でした。
それでは、今後のセキュリティについてはどのような意識を持っているのでしょうか。

今後のセキュリティ対策について、特に強化したいものはなんですか？



ほぼ均等にわかれており、何から手をつけていいのかわからない状況の企業も存在しています。

比較的割合の多かった「不正アクセス対策」については、リモートワークの普及やクラウド活用など、社内ネットワークの外に機密情報や重要なシステムが配置されるようになった背景も考えられるのではないでしょうか。

実施するべき対策は企業のIT環境や業務内容、保持している情報など様々な要素によって異なります。
適切なセキュリティ対策を立案するためには、**専門知識はもちろん企業の内情にも精通している人材が必要**です。

社内情シスの価値を高めるランサポ

企業により様々な課題や不安が存在していますが、
コスト（予算）と**人材不足**は多くのケースで根本的かつ解決の難しい要素となっているのではないでしょうか。

ランサポ

ランサポは、お客様の **情シス業務を包括的にサポートするクラウド型（月額固定）の業務代行サービス** ※です。

※ご要望に応じてエンジニアの常駐やPCキッティングオプションをご利用可能。

アサインされるエンジニアは、お客様の環境に精通してからも**継続的に業務をサポート**します。
内情や方針を理解した上で、様々な情シス業務を代行することが可能！

サーバ・ネットワーク運用・監視

トラブル・障害対応

BCP対策

セキュリティ対策アドバイス

情シスの**工数を削減し、価値の高い業務へリソースを集中することで、これまで以上の価値を生み出したい**とお考えの企業様は、
下記より詳しいサービス詳細をご覧ください。

詳しくはこちら →

連絡先 **株式会社網屋／ネットワークセキュリティ事業部** TEL **03-6822-9995（ダイヤルイン）** E-Mail infra-sales@amiya.co.jp