



# 日本はMSP(マネージドサービスプロバイダー)の採用において他国に遅れを取っています

日本の外注量は他の国に比べて非常に少なく、企業のアジリティに遅れが出ることにより不利益を被る可能性があります



所要時間:約20分

NTT Communicationsの依頼により、IDG Connectがアンケートを実施

# コンテンツ





## 1. イントロダクション

MSP(マネージドサービスプロバイダー)は、組織のビジネスオペレーションに大きな影響を与えていますが、その姿勢とカルチャーは世界中で異なっています。これをより把握するために、NTT Communicationsは、IDG Connectに依頼し、150名のITおよび企業の意思決定権を持つ人の意見を伺うため、日本でアンケートを実施しました。この結果から、市場の状況が明らかになり、APAC、EMEA、米国で行われた調査とは、非常に異なる考え方があることがわかりました。

要約すると、日本においては、MSPモデルを取り入れている、また利用を考えている他国の同業者に遅れを取っており、これは、重要なITおよび管理スキルを有する人材の求人および定着化ができないことによるものです。なぜでしょうか？ここでは推測になりますが、おそらく、自分の国以外に目を向けることに文化的な抵抗があるのでしょうか。しかし、社員の高齢化が進む国において、外国語を話せないということがグローバルなオペレーションにおいて問題が生じかねない場合に、この姿勢はリスクをはらんでいます。

当社は、社員250名以上の企業にオンラインアンケートを実施し日本の状況を探りました。回答者には、製造、医療、金融を含む様々な規模および業種の企業が含まれるよう配慮しました。回答者のおよそ五分の一は社員499名以下の企業であり、およそ三分の一は社員5,000名以上の企業でした。





## 課題

### 2. 人材に関する懸念はセキュリティの課題よりも重要度が高い

まずは、直面している問題の感触を探るために、社内におけるITの課題は何かということをお聞きしました。

回答は、調査を行ったその他の地域や国と大筋で同じでした。セキュリティは、インターネットの拡大と平行して広がったどこにでも見られる脅威となっているため、回答者が現在直面している問題として、これが、最もよく言われる最大にして唯一の脅威であったことは驚くにあたりませんでした。

予算の制限ということも良く言われる問題ですが、回答者の三分の一以上が人材に関する問題に言及していることから、総合的に言って最大の問題になっています。人材についての問題は、リーダーシップおよびスキルの欠如、社員の定着、知識の共有およびトレーニングを含む、幅広いものとなっています。

西欧諸国では、この問題への対処法として提携が広く採用されてきましたが、解説する通り、外注に対する日本の姿勢はこれとは異なる面を持っています。

「アナリティクス、人工知能、ロボットプロセス自動化、クラウド技術スキルの知識を有する人材の採用が、当社の社内ITチームでの最大の課題です。」  
 - ビジネスディレクター、金融/銀行/会計、日本



### 3. 日常的なITオペレーションの管理が、IT業務の中でいまだ大きな位置を占めている

日本におけるITの日常的な業務とは何でしょうか? 多くのITリーダーはそうではないと主張したいかもしれませんが、事実、他の国での調査結果と同様、日本における日常的なタスクは、ITシステムのモニタリング、保守、トラブルシューティングが時間的にほとんどを占めています。

その次がヘルプデスクおよび社員サポート業務、ならびに新技術に必要な業務となり、競争力向上のための差別化のための業務はずっと少なくなっています。日本の現在の状況は、CIOが提唱するような、業務の80%が変革のためのもの、20パーセントのみがオペレーションという理想的な状態からは隔たりがあります。

ここで、通常なら、外注およびMSPに目を向けるべきところでしょう。外注のための一戦略は、真の違いを生み出すような新しいプロジェクトに社内スタッフを集中させる時間を作れるよう、提携を行うということです。それだけの余分のキャパシティがなければ、日常的なタスクの「継続実行」に影響が出ることは必至です。

「当社はデータとストレージに関する検討を行っており、今後12~18ヶ月以内にクラウドに移行する予定ですが、専門家の不足という問題に直面しています。MSPはIT専門知識を得る上で助けになります。」-ITディレクター、製造企業、日本



## 4. ITベンダーの管理が問題となっている

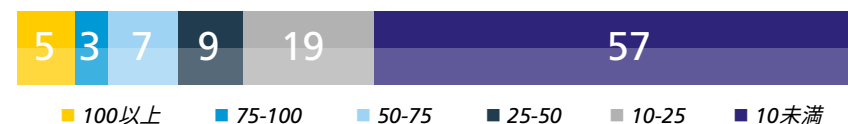
メディアやテクノロジー業界で広く取り上げられてはいないものの、CIOにとって非常に重要といえる課題に、ベンダーの管理があります。

ここで問題となっているのは、技術はめまぐるしく変化し、スタートアップ企業は企業が購入を検討したくなるような新しいソリューションを開発しているものの、かえてそのためにベンダーの数を少数に絞ることが非常に難しくなっているということです。時間と共に、ベンダーとの対応は、CIOおよびその代理人にとって時間を取られる問題になり得ます。われわれの調査結果によると、この問題は悪化していくことが予想されています。全回答者の15%が50を超えるベンダーと、また、およそ25%が25を超えるベンダーと取引しています。

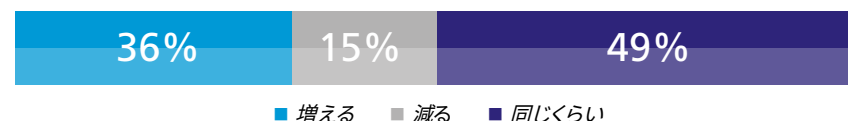
企業の合併・買収によりベンダーの数は減少する可能性があります。取引先担当者やサービス担当者の変更、および製品ロードマップの練り直しといった課題も生じます。

回答結果は、こうしたことにより、雇用からトラブルの解決、統合のための課題に至るまでのありとあらゆる問題が起こりうることを示しています。MSPは「ベンダーを絞る」(ベンダーに関する諸問題の複雑さをなくす)ことでお役に立つことができます。

現在、何社のITベンダーと契約していますか？  
(1つのみ選択) %



今後18か月間で、この数は増えると思いますか、減ると思いますか、それとも同じくらいであると思いますか？







## マネージドサービスプロバイダーの役割

### 5. MSPの採用について、他の地域に遅れをとっている

今回のアンケートで顕著な点として、現在MSPを使用していると答えた日本の回答者数が、調査した他の地域に比べて大幅に少ないこと、また、MSPに関心のない回答者数が非常に多いということがあります。

これはおそらく、日本の企業の、外国の企業や、時には日本の企業に対してさえも外注をためらい、社内だけであるいは日本の企業と作業する方を好むという文化に基づく、時代に反した姿勢を反映していると思われる。2010年のニューヨークタイムズの記事によると、日本で外注が利用される際には、それは「表沙汰にすべきでないこと」として扱われるということです。それ以降も、状況はそれほど変わっていないといえるでしょう。

しかしながら、経済的なプレッシャーが高まり、デジタルトランスフォーメーションが必須となり、グローバル化が継続していることから、外部からのサポートなしに企業がビジネスを遂行することは難しくなっているため、こうした姿勢も変わらざるを得ないかもしれません。弊社のアンケート結果からは、十分な数の回答者が、幅広い用途のために、MSPを検討していることが示されました。

「当社ではシステムを自社で管理しようとしていますが、専門知識と技術的能力の欠如が問題になっています。これを解決するため、組織では、AI やRPA、クラウドなどの新たな可能性についての理解を深めるため、大学教員を招いたトレーニングセッションを実施しています。」  
- ビジネスディレクター、金融/銀行/会計、日本



## 6. MSPが、人材やスキルにまつわる難問を解くための答えになる可能性

これを掘り下げるために、企業が社内のタスクについて苦労している問題について、解決法およびさらなるキャパシティをMSPがもたらす可能性があるかどうか、検討しました。答えは、おそらく「イエス」です。ほとんど同数の回答者が、MSPはセキュリティリスクの低減に役立ち、ITスキルの欠如を埋め合わせるために役立つとコメントしています。

社内スキルの不足を補うためにMSPを使用するということは、外注の標準的な理由であり、事実、これは世界的に行われています。企業は適切なスキルを持つ十分な人材を見つけることができず、こうした人材を定着できておらず、また、人材のスキル向上のための予算を配分されていません。

また、モデルの一番の注目すべき点としてセキュリティがあるのは興味深いことです。これが示すことは、外注そのものがセキュリティリスクになるという懸念は少なくなっており、より多くの人々が、標準的なIT部署が管理できるよりも先進的なMSPがすぐれた保護、スキル、簡便さをもたらす可能性があることを理解するようになってきました。

もう一つ興味深い理由は、技術の発展に遅れを取らないということです。本レポートの冒頭で言及されている日常業務の遂行に苦労しているようなIT部署は、ブロックチェーン、AR/VR、3Dプリンティングおよびモノのインターネット等の最新技術による利点の可能性を理解し、利用することは難しいでしょう。

「当社が対処する必要のある課題はITスタッフのスキル不足です。この課題のため、サーバーに関する複雑な問題に対処することができていません。IT担当 VP と私は、この分野の理解を深めるようスタッフの教育に取り組んでいます。」- ITディレクター、製造、日本





## 7. MSPへの外注度は横ばい

上記に挙げたMSPの広く知られている利点にもかかわらず、将来的なプランについての質問において、日本が調査対象の他の地域とは異なっている点がさらに明らかになりました。つまり、日本企業は、外注を大幅に増やすことを考えていません。今後18か月において外注を行わないと答えた回答者の数は、これまでの回答の中で最も衝撃的なものでした。

また、データ管理およびアナリティクス (スキルの需要が最も高い注目の分野) ならびにネットワークを除くと、他の回答は全体的に横ばいであり、今後18か月以上にわたって様々な用途にわたってMSPを使用するという回答者の数にはほとんど変更はありませんでした。

「MSPの主な利点は、ハードウェア保守や災害復旧に関し、より優れたサポートを得られるという点です。」- ビジネスディレクター、金融/銀行/会計、日本

# 技術

## 8. 日本は技術投資に対するオプションに慎重

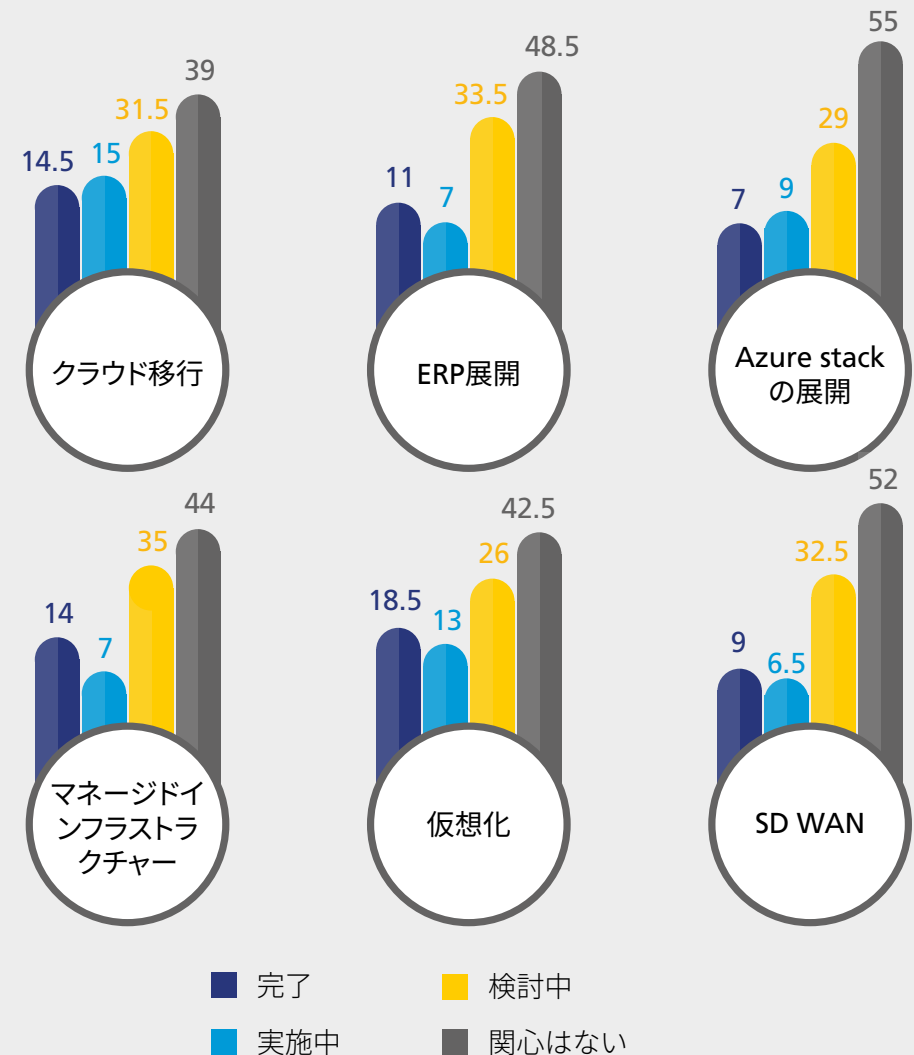
ここにまた別のグレーエリアがあります。回答者の多くは、多くの技術的投資分野の検討に熱心な一方で、クラウド移行、SD-WANなどのプロジェクトの実施には関心がないと回答しています。

クラウド移行、ERP配備の変更、Microsoft Azure Stack、仮想化、SD-WANおよびマネージドインフラストラクチャーの改善は、すべて回答者の関心の対象となっていますが、回答者のおよそ半数が、こうした戦略を取ることに興味がないと答えています。これは、懸念すべき調査結果であるといえるでしょう。日本企業がダイナミックで適応力のあるITインフラストラクチャーの構築の利点を無視するのであれば、より先進的な競合企業とわたり合うことは困難です。

ありとあらゆる企業がソフトウェア企業になっている世界において、変革とITの最新化を進めることは当然であってしかるべきです。

「インフラストラクチャーを安定化させ、強固なITオペレーションを行うためには、MSPのサポートが必要です。」 - ITディレクター、製造、日本

実施中、検討中、完了済み、または実施に関心のある技術プロジェクトをお答えください。(回答率)





## 9. スキル不足は継続すると予想

ITスキルの需要がこれほど高まったことはおそらくなく、ほとんどの国は、企業が必要とするスキルを持った人材を集めることができていません。もちろん、状況は日本でも同じであり、回答者によると、スキル不足は、今後一年半にわたってITの意思決定に影響を与える最優先課題になっているということです。これは、当社のレポートのテーマの裏付けとなっています。企業はITノウハウを持つ人材をより多く必要としているにもかかわらず、こうした人材を採用または定着化させることができていません。MSPは、こうしたスキルを提供します。

しかし、日本企業には、システムの老朽化から法の変更および社内の変更プロセスに至るまでの、他の要因も存在しています。この場面においても、様々な企業の抱える同じこれらの課題に対処してきた社外の専門家が役立つのです。

「当社は、運用コストの削減とパフォーマンス向上のためクラウドへの移行を進めてきました。MSPはその点で役立っています。」-ITディレクター、製造、日本





## 10. オンプレミスへのデータ保存回帰

クラウドが企業のIT展開を決定的に変えてきていますが、アンケートから、企業はより多くのデータをオンサイトで管理しようとしている一般的な傾向がわかりました。

別の側面からデータを眺めてみると、オンサイトのデータ量を増やそうと考えている回答者の数は、減らそうとしている回答者よりも大幅に多くなっています。

この理由としては3つの要因が考えられます。一つ目は、まず、試験的にクラウドで開始された一部のプロジェクトが内製化されていることです。二番目に、多くの企業が法制の変更を懸念して、データ保護およびプライバシーについての厳しい規制を実行しているため、オンサイトにデータを保管する方が容易であると感じる可能性があります。三番目に、データアナリティクスに向けた動きによ

り、ファイアウォール内の大量のデータセットのクエリを行うことがより実際になる可能性があります。また、知的財産権の懸念も、これに影響している可能性があります。

「現在、オンプレミスとパブリッククラウドの両方でデータを管理しています。」  
- ビジネスディレクター、金融/銀行/会計、日本



## 11. IT展開はハイブリッド型へ

また、もうひとつの補完的な動向が全体としてのハイブリッド型の環境への移行です。クラウドは目新しい技術ではなくなり、一部の企業はパブリッククラウドのプラットフォームをやめたり、あるいは戦略的というよりも巧妙にこれを利用するようになっていきます。しかしながら、最大のシフトは作業負荷に関するもので、この分野で最大の効果を上げるためにクラウドを使用できます。この動きは通常、IT展開におけるあらゆる主要な技術を利用する企業で見られることが予想されます。

しかし、当社の調査によると、日本企業はパブリッククラウドからは手を引く可能性が最も強まっており、この保守的な姿勢により、システムの素早い展開、ITキャパシティの柔軟化、利用量に基づく支払いやその他のクラウドの利点を享受するための、企業の迅速な対応および能力が犠牲になる可能性があります。

「当社は、主要インフラストラクチャーの保守とサポートにAWSを使用しており、システムアップグレードとビジネスアプリケーションのクラウドへの移行のためにMicrosoft Azureの使用を開始する予定です。クラウドの利用分のみを支払うため、コスト削減を達成できると見込んでいます。」

- ビジネスディレクター、金融/銀行/会計、日本



## 結論

日本は現在、岐路に立っています。人口の高齢化、慢性的なスキル不足だけでなく、テクノロジーに支えられたグローバル化が進む商業的および産業的な世界の課題に向き合いながら、人材、スキル、ドメインに関する知識にアクセスするため、これまで以上に提携とMSPモデルを活用していく必要があります。

MSPモデルの利点を軽視する日本企業、特に世界中で人材が不足するグローバル市場で経営を行う多国籍企業は、他から遅れを取るリスクを抱えることになります。

上記の新たな方向性に向かうには、これまでのカルチャーを変革する必要がありますが、日本企業は、新たな機会および挑戦に向けて準備する中で、非常に大きな恩恵も受けることになるでしょう。経済状況の変化、複雑な地政学的状況、コストベースの低い競合企業、絶え間ない最新技術に対応できるよう、ビジネスの柔軟性が必要です。

**日本企業は今、行動するべきです。**



## 多様な顧客—1つのジャーニー

NTTは、次世代のグローバルなマネージドサービスプロバイダー (Managed Service Provider)です。決定的なインパクトを与え、ビジネスを活性化し、変革を推進するための、スマートで信頼性の高いセキュアなITソリューションを提供します。当社は、顧客のデジタルトランスフォーメーションの実行の支援に力を尽くします。

[NTT Managed Services](#)

詳細については、<https://ntt-surveys.com>をご覧ください。