

マルチクラウド時代の 情報システム部門と利用部門のあり方

アブストラクト

1. 研究の背景

近年、ICT 技術の進化により、ビジネス環境は大きく変化している。その中では、様々な特徴を持つクラウドサービスが普及し、クラウドサービスを活用して事業競争力の強化、新規ビジネスの創出といったビジネス革新やワークスタイル変革などを実現する企業も現れている。一方、容易にサービスを導入、利用できるというクラウドサービスの特性から、セキュリティ面のリスクが増大している。従業員が個人的にクラウドサービスを業務に利用する、あるいは利用部門の独断でクラウドサービスを導入するなど、いわゆる「シャドーIT」が広がり、情報システム部門が自社のクラウドサービス利用の実態を把握できない状況が発生している。

当分科会では、企業内で複数のクラウドサービスが当たり前利用される時代、いわゆる「マルチクラウド時代」において、ICT を利活用するために情報システム部門と利用部門が担うべき役割と、あるべき姿に変わっていくための施策について研究することにした。

2. あるべき姿の仮説と課題の設定

研究にあたり我々は「あるべき姿」の指標として、過去の知見を参考とし、総務省発行の「クラウド & ビックデータ時代の ICT ハンドブック」にて定義された各部門の役割およびスキルを“あるべき姿”と仮定して研究を進めることにした。

次に、分科会参加企業の情報システム部門、利用部門に対し、クラウドサービスの導入・運用に関するアンケートを実施し、あるべき姿と現状のギャップについて分析を行った。アンケート回答を分析した結果、以下の姿が浮かび上がった。

(1) 情報システム部門の現状

- ・クラウドサービスの主な利用は、ICT 基盤、情報系システム、バックオフィスであり、AI、IoT など先進技術のビジネスへの活用は進んでいない
- ・クラウドサービスに関する情報収集は積極的だが、人材育成には消極的である
- ・クラウドサービスの利用に関するルールが整備されていない
- ・利用部門との関係は受動的である
- ・クラウドサービスの活用方針について、経営層との検討・協議が進んでいない

(2) 利用部門の現状

- ・クラウドサービス導入の主管部門となっているが、用途は ICT 基盤としての利用、バックオフィス利用にとどまる
- ・クラウドサービスの利用に関する情報収集は活発ではない
- ・クラウドサービスの利用に関するルール、手続きを必要としているが、自社ルールの有無を把握できていない
- ・情報システム部門に定期的な意見交換、ビジネス企画段階の参画を期待するが、連携が弱い

総務省の定義と我々が実施したアンケートの結果から、下記の 3 つの問題があることが判明した。

問題① 多種多様なクラウドサービスに対応するための人材不足

問題② クラウド利用に対する統制不足

問題③ ICT 利活用の推進力不足

上記の 3 つの問題を解決することによって、情報システム部門と利用部門は“あるべき姿”へ近づくことができると考える。

3. マルチクラウド時代に対応した情報システム部門と利用部門の新しいあり方

情報システム部門と利用部門は、マルチクラウド時代に ICT を利活用するため、互いの役割を変化させていくことが求められる。役割の変化に対応するために、問題①～③に対して次の施策を実行する。

施策①情報システム部門、利用部門はクラウドサービスの特徴や技術を理解した人材を育成する。

クラウドサービスに対する理解を向上させることで、多種多様なクラウドサービスに対応するためのルール・ガイドラインの整備や利活用へ向けた準備ができる。

- ・情報システム部門はクラウドサービスの情報収集、社内への情報共有を実施する
- ・情報システム部門はクラウドサービスを構成する ICT の要素技術を理解する人材を育成する
- ・利用部門はクラウドの特徴を理解し、利用上の制約やセキュリティリスクの内在を認識する

施策②情報システム部門は、マルチクラウドに対応するためのルール・ガイドラインを整備、運用し統制を強化する。利用部門は、これらのルール・ガイドラインを理解し遵守する。

- ・情報システム部門はセキュリティ基準、管理基準を定める
- ・情報システム部門はルール策定、監視ツールの導入により、シャドーITを抑止する

施策③情報システム部門は、利用部門、更には経営層に対し、ICT のビジネスへの有効活用に向けて、他社の事例紹介や自社への適用方法の提案等、積極的に働きかけを行う。

利用部門も、情報システム部門との積極的な交流を行い、ICT への理解を高め、ICT をビジネス変革へ積極的に活用する。

- ・情報システム部門は積極的に ICT 活用を働きかけビジネス変革の推進役を担う
- ・利用部門はビジネス構想の企画段階から情報システム部門を交えて協議するスタンスに変える

現状から、一足飛びに先進的なクラウドサービスの利活用ができるあるべき姿になることは、困難であると想定される。このため、当分科会ではアンケートでヒアリングした各社の実態を踏まえ施策①～③を、下記 2 つのステージに分け、段階的に取り組むことが有効であると考えた。

ステージ 1：クラウドサービス導入ステージ（施策①、施策②が該当）

ステージ 2：クラウド利活用によるビジネス変革ステージ（施策③が該当）

4. 有効性の評価

当分科会で提案した段階的な取り組みの有効性および、ステージ 1、2 に向かうためのそれぞれの施策で有効と思われる上位 3 つについてアンケートを実施した。結果はステージに応じた施策が「有効である」という回答が 80%であった。また、ステージに向かうための施策について有効と思われる上位 3 つを集計した結果が以下である。

表 1 有効性の高い施策

ステージ 1 に向かうための施策	ステージ 2 に向かうための施策
ルール・ガイドラインの整備 データの管理 人材育成	情報システム部門との連携強化 役割の把握 経営層との合意形成

5. 今後の展望

当分科会で提案した施策について有効性評価のアンケート結果から、80%の回答者から有効であるという評価を得ることができた。しかしながら、業界の特性や企業を取り巻く環境は一様ではなく、多くの企業で自社がどのステージにいるか一律に設定することができないことを本研究にて知ることができた。また、マルチクラウド時代は過渡期にあり、今後、クラウドサービスの更なる拡大により、情報システム部門と利用部門は、それぞれの役割と施策を状況に応じて見直していかなければならないと想定する。技術革新により ICT とビジネスの関係がより密接になっていく時代において、情報システム部門、利用部門が柔軟に変化に対応していくための取り組みは今後の課題である。