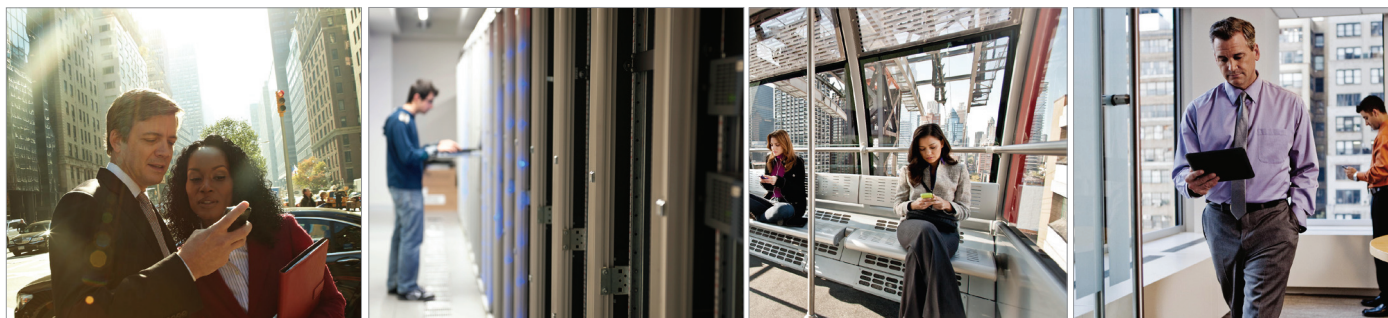


クラウドが IT 消費モデル にもたらす影響 10 の考察

Joseph Bradley
James Macaulay
Andy Noronha
Hiten Sethi

Intel® と共同執筆



概要

クラウドは、ほんの数年で大企業および中堅企業の IT 情勢を一変させました。しかし、変化はまだ始まったばかりです。エンドユーザの技術およびエクスペリエンスに対する要求の高まり、急速かつ同時並行的なテクノロジーの移行、常に変化し続けるビジネス環境。これらはすべて、クラウドのさらなる増殖を推し進めています。そして組織は、IT 消費ライフサイクルの根本的な変化に直面しています(図 1 を参照)。こうした環境において、複数のサービス ソースとサービス資産を効果的に調整し、アーキテクチャをモジュール化し、また関係者に対し完全な形でサービスを提供しながら、この画期的なクラウド テクノロジーの導入の加速を図っているのです。

変革のもうひとつの要因は、インターネットが急成長を遂げていることです。シスコの試算では、2000 年には約 2 億個のモノしかインターネットにつながっていませんでした。モバイル テクノロジーが発達し、「個人所有デバイスの持ち込み (BYOD)」が広まったことで、現在、その数は約 100 億個に及んでいます。今後、ネットワークにつながる人、プロセス、モノは劇的に増加し、2020 年には 500 億に達すると予測されています。その結果として生まれる The Internet of Everything (IoE) は、インターネットの次なる爆発的成長の波を起こします。この変革の軸となるのがクラウドなのです。

こうした情勢が IT にどのような影響を与えるかを明らかにするために、シスコ コンサルティング サービス (CCS) と Intel は共同で、調査を実施しました。この調査では、IT 消費におけるすべての段階、つまり、企業における IT サービスの計画、調達、導入、運用、そして管理に強く影響する変化を分析しました。さらに、IT のエンドユーザである人事、営業などの基幹業務 (LOB) が、IT 消費全体をどのように変えているかについて焦点を当てています。

「クラウドが IT 消費モデルにもたらす影響」の調査では、先進国と新興国を含む 9 カ国の、18 業種、4,226 人の IT リーダーに対し、2013 年 3 月から 4 月にかけてアンケートを行いました。対象国は、ブラジル、カナダ、中国、ドイツ、インド、メキシコ、ロシア、イギリス、アメリカです。この調査は 2013 年 3 月～4 月に実施されました。

「クラウドが IT 消費モデルにもたらす影響」の調査では、経済を牽引する 9 つの先進国と新興国に対し、18 の業界にわたる 4,226 人の IT リーダーを対象にアンケートを実施しました。



クラウドは IT 部門に課題をつきつけ、事を複雑にしますが、ビジネスでの利点がマイナス面を上回るというのが大多数の見方です。

「複数のクラウド」が存在する環境では、クラウド ソリューションの計画、調達、構築、さらにはクラウド サービスの導入、運用、サポートにおいて、企業には多くの選択肢があります。プライベート クラウド機能を一式すべてそろえる場合、パブリック クラウド プロバイダーがサービスとして提供する単一の企業アプリケーションを選択する場合、あるいは内部ソリューションを補完するために特定のサービス資産を調達する場合、いずれにおいても、IT 組織は、クラウド商品とこれまでにない選択肢を提供する、ベンダー情勢のとてつもないダイナミズムに直面することになります。これを踏まえ、本調査は、大局的な視点からクラウド像を明らかにすること、つまり、今何が起きていて、リーダーが今後の IT 消費（購入、管理、サポート）についてどう考えているか、また、それが組織にとってどのような意味を持つのかを解明することを主な目的として実施されました。

つまり、未来の IT 組織はどうなるのか、その環境で成功するために、そのリーダーは何をしなければならないか、ということです。このレポートでは、分析結果の中で重要な 10 の考察を提示します。

図 1. IT 消費ライフサイクル



出典: シスコ、2013 年

考察 1: IT の意思決定者はクラウドを好意的にとらえています

クラウドは IT 部門に課題をつきつけ、事を複雑にしますが、ビジネスでの利点がマイナス面を上回るというのが大多数の見方です。たとえば、回答者の 83 % が、クラウドは IT 計画にプラスに影響すると考えています。さらに、81 % が、クラウドは「IT の財源や調達」にプラスに影響するとみています。IT 消費ライフサイクルの他のどの段階でも、同様の肯定的な傾向がみられます。

「セキュリティの強化と危機管理」は、クラウドの導入を見合わせる要因の第 1 位ですが、同時に、クラウドの採用を推進する理由のトップ 3 にも入っています。これは新興国でも先進国でも変わりません。組織の基幹業務にサードパーティのソリューションが大量に入ってくることは、IT 部門にとってはセキュリティ上の悩みの種になるでしょう。しかし、クラウド自身がセキュリティ ソリューションを提供できる可能性があります。特に、自動ポリシー適用などの次世代機能は有望です。

新興国市場ではクラウドがもたらす変革の可能性が注目される一方で、先進国では主にコスト削減効果がクラウドに期待されています。

考察 2:

クラウドの時代はすでに到来しており、クラウドは成長を続けています

クラウドは、パブリック、プライベート、ハイブリッドにかかわらず、すでに回答者の全 IT 関連出費の大きな部分を占めていて、その割合は 23 パーセントでした。3 年以内にこの値は 27 パーセントに達すると予想されています。プライベート クラウドはクラウド導入手法として最も多く、その割合は 45% です。

考察 3:

新興国市場は、クラウドによる革新のグリーンフィールドです

新興国（ブラジル、中国、インド、メキシコ）は、クラウドと、クラウドによる影響を前向きに受け止めています。これら地域ではクラウドが変革の可能性を持つと考えられ、多額の投資がなされています。これらの新興経済国にとってクラウド導入の第 1 の要因となるのは、ビジネスの生産性の増大です。これに対して先進経済圏では、クラウドは主にコスト削減の手段と見なされています。

考察 4:

クラウド プロバイダーに対する満足度は高い一方、期待も高くなっています

回答者の 51 % が、現在利用しているクラウド プロバイダーに「非常に満足している」と答え、35 % が「ある程度満足している」と答えています。一方で、期待も大きくなっています。セキュリティ機能、カスタム ソリューションの構築、サービス水準の保証は、クラウド サービス プロバイダーが成功するための重要な要素として挙げられています。全般的にクラウド プロバイダーの地位は安定していますが、今後は市場からの要求にさらにさらされることが予想されます。

考察 5:

IT 部門はクラウド上の安全性を求めています

クラウドの採用にあたっての一番の課題は、セキュリティです。第 2 はサードパーティの管理の複雑さであり、第 3 の阻害要因は内部システムとプロバイダー システムの統合と相互運用性の実現が困難なことです。

堅固なセキュリティとデータ保護機能は、クラウド サービス プロバイダーが顧客を獲得するうえで最も重要な要素です。

IT 部門と基幹業務部門 (LOB) は、これまでにないレベルで、共に IT 消費を形作っていくことになるでしょう。

考察 6: どんなケースにも適しているアプローチというものはありません

クラウド市場は急激に進化しています。今日の企業は、クラウド ソリューションの調達、導入、運用にあたって、さまざまなアプローチからの選択が可能です。どんなケースにも適しているアプローチというものはありません。企業はむしろ、その包括的目標の達成に向けたアプローチを作り上げなければいけません。多くの場合、企業はクラウド ソリューションを使って、以下の少なくとも 1 つの実現を目指しています。

- ・ 複数ワークロード、複数システム、また複数ベンダーに起因する IT 環境の複雑性を軽減し、サービスを予測可能にする
- ・ 組織を従来の「サポート」という役割を超えたものへと変革し、クラウド ソリューションによる弾力的なサービス提供と柔軟な運用により、新しい収益モデルと市場投入までの時間の短縮を実現する
- ・ 従量制サービス モデルや自動化などにより全体的な運用コストを削減し、自社の競争力を高める
- ・ ビジネス クリティカルな特定アプリケーションを効率化する

クラウド戦略の策定にあたり、IT 部門のリーダーは、基幹業務部門やサードパーティ プロバイダーなど、主要な利害関係者といかに協力し、個々に独自の要件に適したアプローチを追求するかを検討すべきです。

考察 7: IT 部門は自身が最前線であり中心であると思っています

この調査で、IT 部門のリーダーは、近年のビジネスにおける自分たちのポジションを特徴付けている、監督的立場と権限をほとんど失うことはないだろうと考えていることがわかりました。実際、回答者の多くは、IT 資源を集中管理することは、重要な課題であると認識しています。56 % が、IT 消費が増加するにつれ、IT 部門の役割は基幹業務部門の役割のように断片化されず、むしろさらに集中化するとみています (アジア太平洋地域では、この数字は 79 % に跳ね上がります)。IT 部門の役割の集中化が進むにつれ、それが分散している場合 (たとえば、基幹業務部門が独自の「IT 部門」を持つなど) と比較して、効率、ポリシーの一貫性、ユーザ エクスペリエンスなどが向上すると考えているのです。また、回答者の 57 % が、IT 組織は拡大し、またその人員は増加するとみています。この比率は、アジア太平洋地域では 80 %、ラテンアメリカでは 69 % になっています。

一方、ヨーロッパや北米では、クラウドにより人員が増加するとした回答者の割合は 10 人中 4 人にとどまっています。アジア太平洋地域やラテンアメリカでは、その 2 倍近くの割合の人が IT 組織の拡大を予想していることになります。集中化、組織規模といった問題に対する姿勢より、ヨーロッパや北米の回答者は新興国市場の回答者に比べて、クラウドが管理対象リソースにとって持つ意味について、明らかに慎重であるといえます。

IT 部門のリーダーは、LOB と協力し、共に価値を創造することの意味について考え直す必要があります。

考察 8: とはいえ、基幹業務部門(LOB)の IT 部門に対する影響力は強まっています

IT ライフサイクルの全段階において、LOB の影響力が増大すると予測されます。その結果、IT 組織は、広範囲にわたる組織のセキュリティ問題とテクニカル サポートに取り組むことになり、業務が複雑になります。IT 資金全体の 44% は、すでに LOB により負担されています。これには直接的な支払いと IT 部門のチャージバックが含まれます。回答者の 69% は購入権限が LOB に移行しつつあると考えています。

ライフサイクルのすべての段階における LOB の影響力の高まりを踏まえ、IT 部門は、その戦略を再検討しなくてはなりません。LOB は、もはや単なる購買センターではありません。計画やガバナンスなどの分野にも、明らかに進出しつつあり、IT 部門はこれらの部門と、これまでになく深いレベルで協力する必要が生じるでしょう。

考察 9: 業務部門と IT 部門の協力関係の刷新

IT の集中化とリソース拡大が現実的かどうかは、まだわかりません。ただ、IT 部門と基幹業務部門(LOB)が共に、IT 消費をこれまでにないレベルで形作っていくことは確かです。LOB が柔軟でビジネスに精通した IT 部門と協力関係を結ぶことを望むなか、画一的でトップダウンの消費モデル(つまり IT 部門から LOB へ)を導入しようとしても実現可能性が低いかもしれません。

IT に従事する本調査の回答者は、自分たちの役割が縮小するとは考えていません。しかし、中心的な役割を維持するには、IT 消費のすべての段階において、LOB とさらに協力することが不可欠となります。調査対象となった IT 部門のリーダーによれば、IT は LOB に対するサービスのブローカーへと進化し、企業内における重要な仲介人、そして指揮者となり、サービス、調達、および提供を監督し、またテクニカル サポートやセキュリティも担うこととなります。回答者の 76% が、IT 部門は今後、内部および外部クラウドにおいて、LOB に対するクラウド サービスのブローカーとしての役割が増していくと考えています。不正購入や「影の IT」の増加が予測されるなか、企業が IT を消費する方法は他にもあるでしょう。しかし、IT の意思決定者は、こうしたオーケストレーションを通じて、自社が信頼性を獲得するとみています。

ただし、この協力関係は相互的なものです。LOB の多くは、変化の激しいビジネス要件に対応するために、IT を通さず、直接クラウド サービス調達を図るでしょう。場合によっては、この選択肢こそが標準、あるいは望ましいものとなる可能性もあります。しかし、LOB は、IT 部門が実現可能な調達やガバナンスに向けた戦略的なアプローチの、リスク管理、スケール メリットや総所有コストの削減、ポリシーの一貫性といった面での価値も認識すべきです。

クラウド戦略の策定にあたり、IT 部門のリーダーは、LOB やサードパーティ プロバイダーなど、主要な利害関係者といかに協力し、その独自の要件に適したアプローチを追求するかを検討すべきです。

考察 10: IT 部門への警鐘

回答者は、基幹業務部門 (LOB) の影響力の高まりと、IT 部門によるリーダーシップの両方を予想しています。また、投資回収率などの指標や、究極的には、より高いビジネス成果が、ますます注目を集めるとみています。ビジネス成果の責任の共有 (たとえば、ビデオ会議やコラボレーション ツールの活用による出張費の削減) が、IT の標準的な役割となることも考えられます。しかし、IT 部門のリーダーの多くが、チャージバックなどの従来の資金調達の仕組みが維持される (そればかりか、拡大する) と考えています。これは、革新的な機能の導入を妨げ、IT 部門を成長への貢献者ではなく、従来型のコスト センターとして位置づけることにつながります。これは、昔ながらの運用モデルが、LOB が新たに期待することと相容れない可能性を示す、ほんの一例です。

IT 部門が企業に提供できる価値のハードルが高くなっていることは確かです。LOB の影響力の高まりは、IT 部門への警鐘として認識されるべきです。スピードに遅れず対応し、革新を培い、新しいエンドユーザ エクスペリエンスを実現し、そして測定可能な形でビジネス成果にプラスに影響できることが肝要です。IT 部門がこうした難問に取り組まない限り、LOB は、クラウドによるイノベーションが必要になった場合、独自に投資するようになるでしょう。これによって結局複雑性は増し、IT 部門の目標とする、またパフォーマンス指標とされる、効率や一貫性が達成できなくなります。

こうした変化を受け、IT 部門が提供できる付加価値を総合的に再評価する必要があると考えられます。そのために IT 部門のリーダーは、今後の成功に向け、特に以下のような領域に注目すべきです。

- ・ **コラボレーション:** IT ライフサイクルを通じた LOB の影響力の高まりを踏まえ、IT 部門のリーダーは、ますます LOB のリーダーと協働する必要があります。そのためには、その主要なビジネス課題を理解し、成功の指標に照準を合わせることが肝要です。
- ・ **価値創造:** IT 部門は LOB と協力関係を結び、共に価値を創造することが何を意味するのかについて考え直す必要があります。これは、資金調達の仕組み、予算編成、指標、リスク、計画、ガバナンスなどのモデルも含みます。
- ・ **革新:** かつて大企業や専門職に限定されていた機能が、クラウドにより広く利用できるようになり、従業員主導による革新の機会が広がります。IT 部門のリーダーは、自社のビジネス変革を促し、IT を成長の推進力とする機会を、積極的に求めるべきです。

まとめ

これらの考察と、考察が示す抜本的な変革は、IT リーダーが行動を起こす必要性があることを示唆しています。また、クラウド プロバイダーは、ユーザから求められる要件に注目してください。堅固なセキュリティとデータ保護機能、カスタム ソリューションの構築、そしてサービスの可用性と品質の保証です。

一方、CIO は新たな役割を担わなければいけません。生産性の向上、複雑な取引の交渉、IT 消費ライフサイクルのすべての段階における基幹業務部門 (LOB) との連携を通じた関係者の期待への対応、クラウド サービス提供のための組織力の向上、急速に進化する IT 情勢の把握、これらの必須スキルをすべて組み合わせることにより成功はもたらされます。シスコと Intel は、クラウドが提供する価値への主要な貢献者として、この行程の一步一步をお手伝いします。

完全な報告書をダウンロードするには、次のサイトにアクセスしてください。

http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/IT-Consumption_PoV/

The Internet of Everything (IoE) の詳細については、<http://www.internetofeverything.com> をご覧ください。

シスコのクラウド戦略の詳細については、次のサイトにアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/cloudstrategy>

Intel のクラウド コンピューティングの詳細については、<http://www.intel.com/cloud> をご覧ください。

詳細情報

シスコと Intel は共同で、ビジネスにおける企業の IT の価値を向上させるソリューションの開発を 10 年以上にわたり行っています。準備が整えば、Intel® Xeon® プロセッサの Cisco UCS 上に弾力性のある高パフォーマンスでセキュアなクラウド ソリューションを導入することにより、高度に仮想化された企業はデータセンターの進化の次の段階に進むことができます。シスコはまた、Cisco Cloud Builder として認定を受けている複数の業界パートナーを通じてビジネス クラスのクラウド ソリューションを企業に提供すべく努力しています。これらパートナーはハードウェアとソフトウェアのセキュリティ ソリューションを使用したシステム構築により、ホステッド クラウド ソリューションにおける企業 IP とデータ セキュリティを保証します。



米国本社
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

アジア太平洋地域本部
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

ヨーロッパ地域本部
Cisco Systems International BV Amsterdam.
The Netherlands

シスコは世界各国 200 カ所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、および FAX 番号は、当社の Web サイト (www.cisco.com/go/offices) をご覧ください。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における 商標または登録商標です。Cisco の商標の一覧は、www.cisco.com/go/trademarks でご確認いただけます。掲載されている第三者の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)