

# 運用の俊敏性： ビジネス復元力へのカギ

アジア太平洋地域の組織に着目

# エグゼクティブサマリー

今日、運用の専門家は目まぐるしく変化する複数の利害関係者の期待に対応しながら、大量の複雑な技術群に取り組まなければなりません。また、複雑化するアーキテクチャ、アジャイル開発手法、およびリモートワーカーやモバイルワーカー、地域的に分散した労働力を活用する必要があります。アジア太平洋地域の意思決定者は、この流れに遅れないために組織運用のデジタルトランスフォーメーションや現代化が必要であることを認識しています。

組織の運用における成熟度を評価するため、CiscoはForrester Consultingに委託し、ITおよび運用に関わる意思決定者への世界的なオンライン調査を実施しました。ここでは、オーストラリア、中国、日本、ニュージーランドの回答者の結果のみに焦点を当てます。

この調査により、コロナ禍後の世界で成功していくためには、運用に順応性、復元力、俊敏性が必要であることがわかりました。残念ながら多くの回答者は、コロナ禍前と比べて自組織が非協力的であり、対応力も不十分だと回答しています。この問題を解決するカギは、運用の俊敏性にあります。

## アジア太平洋地域の組織における主な調査結果



アジア太平洋地域の意思決定者の3/4以上は、組織の今後の成功にはITの俊敏性が非常に重要であると理解している。



この地域の運用のリーダーは、多くのプロセスを自動化し、高いデータ品質の維持に注力し、十分な検討に基づいた成長に尽力している。



成熟度の低い企業は、変化に対する一般的な抵抗、サイロ化、前進を阻止する人材のギャップに苦労している。



運用のリーダーは、顧客、ビジネス、技術KPIに対する大きな利得を期待している。

## ITの俊敏性はビジネスの成功の基礎

運用の専門家たちは、変化するビジネスや顧客のニーズに適応していく上で、デジタルトランスフォーメーションが組織の俊敏性を大幅に向上する可能性があることを認識しました。

**76%**

の意思決定者はデジタルトランスフォーメーションの取り組みを加速する予定。

**79%**

がビジネスプロセスはさらなる俊敏性を必要としていることを理解している。

しかしながらわずか

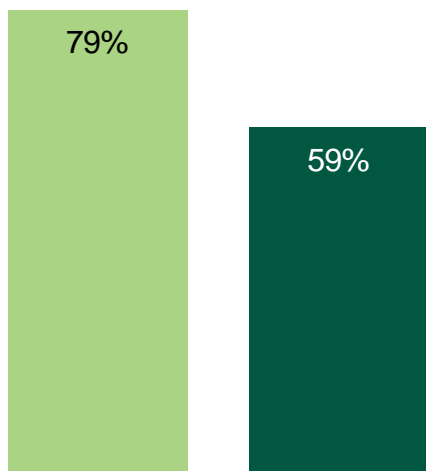
**17%**

のアジア太平洋地域の組織しか、自分の組織を運用のリーダーとは呼べない。

# アジア太平洋地域の多くの企業は、2020年以前より協力的、また俊敏ではなくなっている

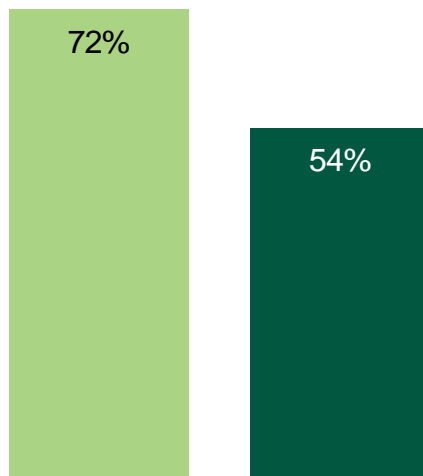
IT俊敏性に対するニーズは、新しいものではありません。それではなぜ今必要なのでしょう？世界的危機は、もはや一生に一度起こるものではありません。デジタルトランスフォーメーションの目標を実現し、回復力を上げ、成長するためには、ビジネスは自動化の力と運用の俊敏性を合わせてこのギャップを埋める必要があります。

「市場の変化や顧客のニーズの変化を予測し、それに迅速に対応している。」



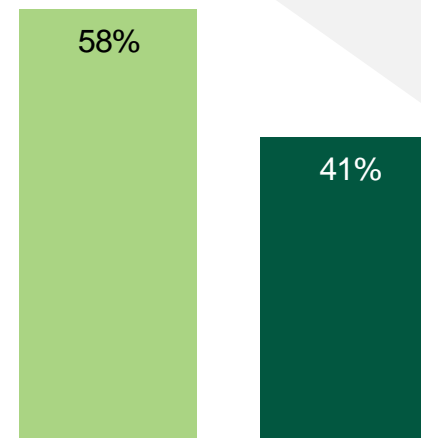
パンデミック前 現在

「さまざまな事業単位や組織単位を通じたコラボレーションは密接に行われ、絶え間なく発生する。」



パンデミック前 現在

「新たなチームを迅速に編成し、台頭する製品や機会を支援している。」



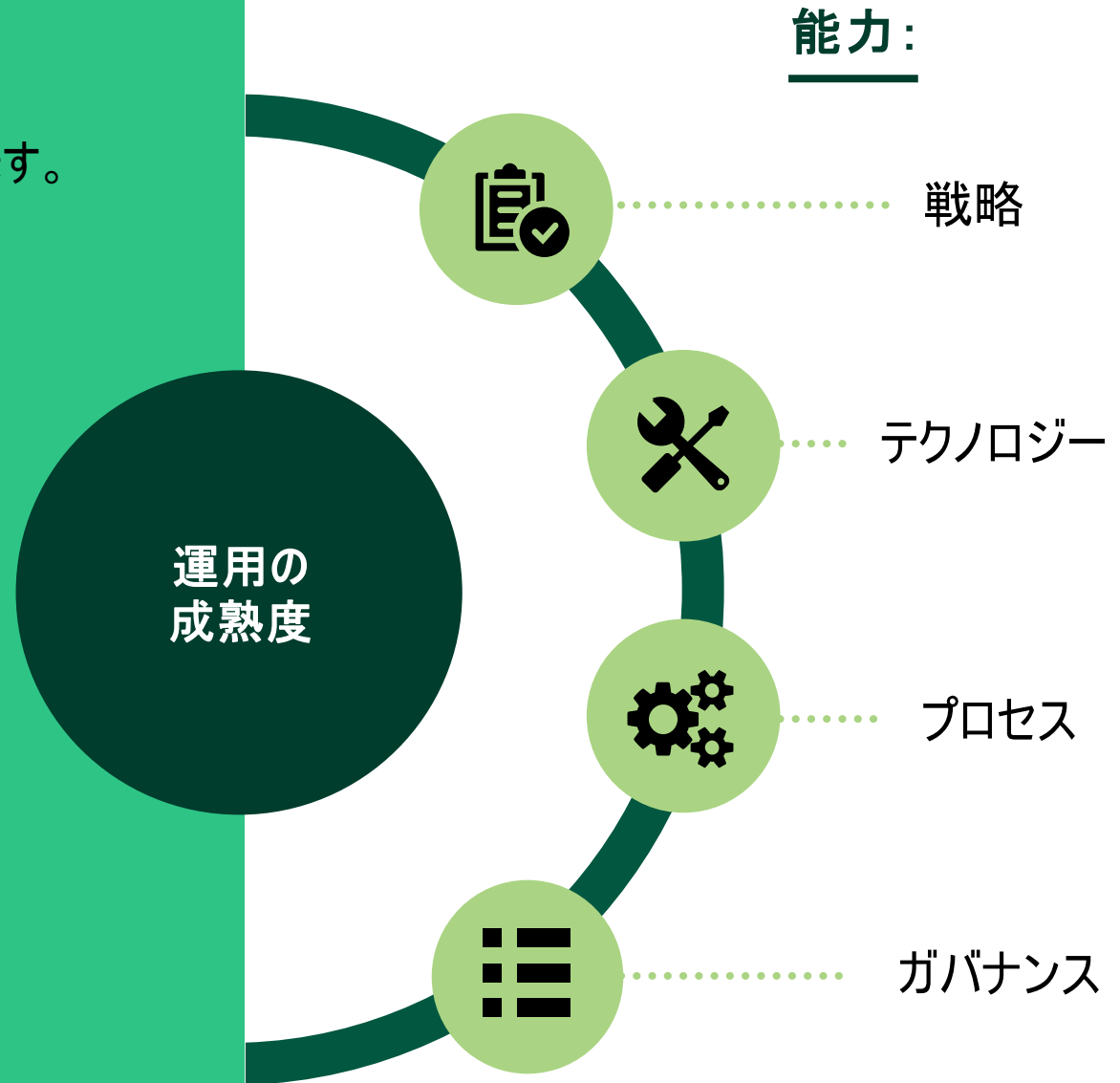
パンデミック前 現在

# リーダーとなるための要素

運用の成熟度は、4つの基本的な能力で評価されます。組織が最新技術の運用をどの程度成功させるかは、複数の組織的、実践的要素に依存します。<sup>1</sup>

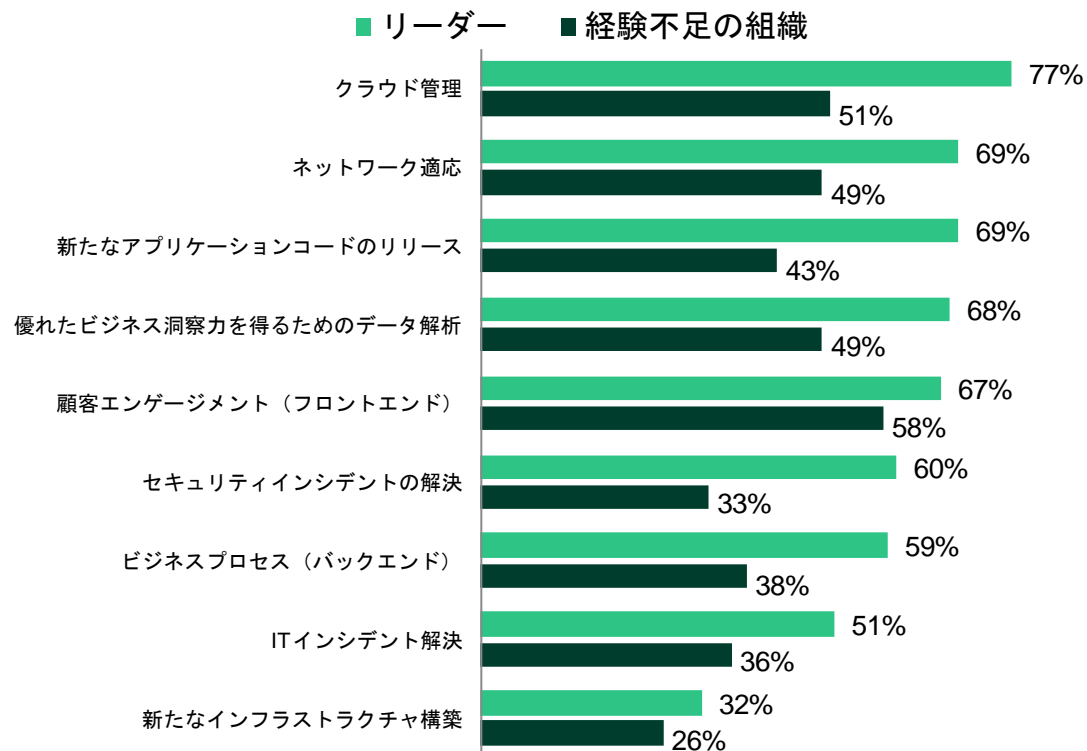
アジア太平洋地域の運用のリーダーは、以下で更に頭角を現しています。

- 1 自動化の活用。
- 2 高品質なデータの推進。
- 3 成長型マインドセットへの取り組み。



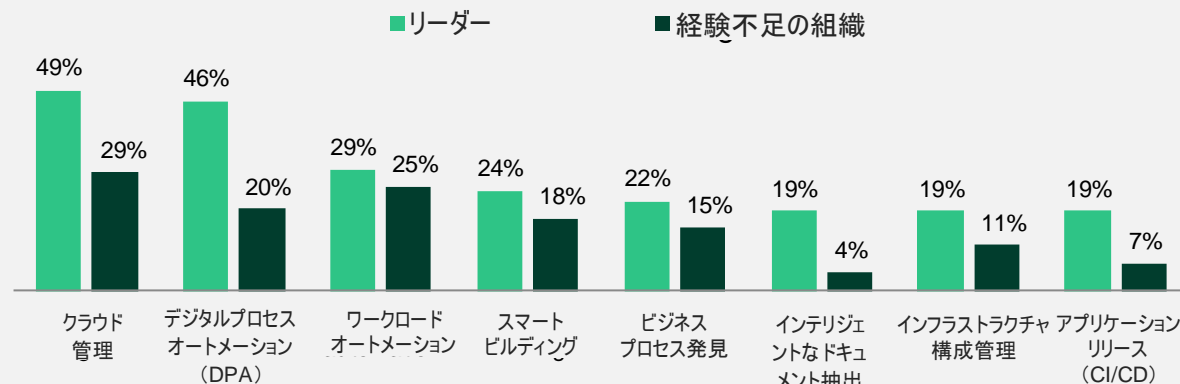
# リーダーは運用の成熟度と高度な自動化を組み合わせる

## 全自動化・ほぼ自動化されているプロセス



アジア太平洋地域のリーダーは自動化の面でかなり進んでいます。経験不足の組織に比べて多くのプロセスを自動化し、重要な自動化ソリューションをより多く採用しています。特に、リーダーはその取り組みを、顧客と対面するプロセスと言う簡単に達成できる目標から拡大し、企業全体で自動化を図っています。

## 自動化ソリューションの採用



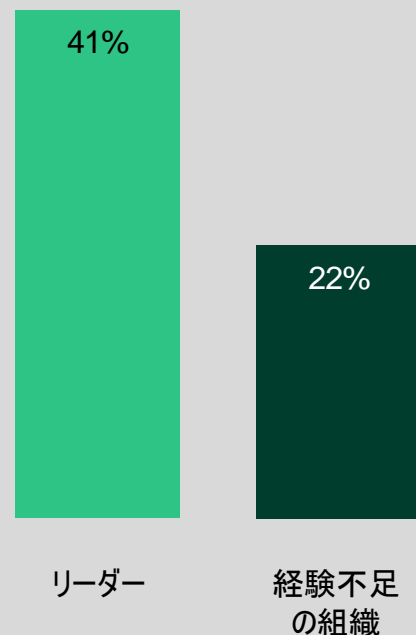
# リーダーは優れたデータが優れた洞察につながることを知っている



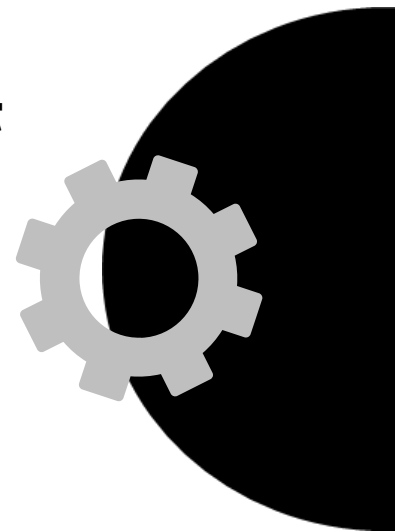
39%

アジア太平洋地域の回答者は、データの復元力の改善がIT運用の主要目標であると同意している。

リーダーはデータの品質を特に重視している。



Forresterは、取り組みの種類に関わらず、データの完全性を維持することがビジネスの成功に非常に重要であると常に考えてきました。リーダーは、データが優れていればいるほど洞察も優れたものになり、最終的には自動化も優れたものになることを理解しています。



91%のアジア太平洋地域のリーダーは、コロナ禍後の世界ではデータ品質の改善がさらに重要であると述べている。

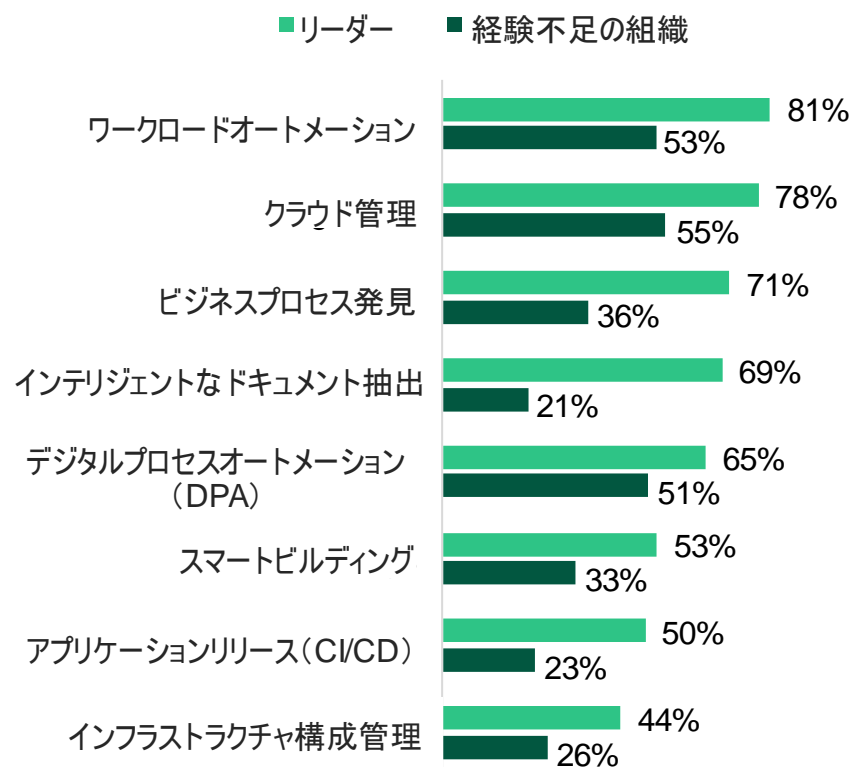


## リーダーは適切な支出を恐れない

リーダーはより一貫して自動化テクノロジーを使用するだけでなく、今後もこのような同じソリューションにさらに投資していく予定です。経営的に苦しい状態でも、リーダーは戦略的な出費の重要性を理解しています。その一方、経験不足の組織は、状況の改善を期待して幅広いコスト削減措置を重視するため、緊縮モードになる傾向が強くなっています。

リーダーが新しいテクノロジーを早期に採用する可能性は経験不足の組織と比較して**3倍**に達する。

より多くのアジア太平洋地域のリーダーが特定の自動化ツールへの投資を計画している



84%

経験不足の組織の大半は、コロナ禍の経験から、コストの削減がより重要であると述べている。

皮肉なことに、リーダーはより進んだ立場にあることから、経験不足の組織よりも大きなコスト削減を予測している。



# 非リーダーの足かせとなるサイロ化、スキルギャップ、変化への恐れ

低成熟度および中成熟度の組織は、自動化に対する断片的なアプローチに苦労しています。包括的な対策への支出をためらうあまり、ツール、データ、自動化のサイロ化が生じています。一方では、人材への投資の不足によりチームのスキル不足につながっています。このような組織は、一般的に、自動化に対して抵抗を示す傾向が高いものです。運用の成熟度が十分な高さに達していないアジア太平洋地域の運用の専門家は、自社ビジネスで真の変化を推進するために順応性があり回復力に優れ、俊敏な運用体制のビジネスケースを作り、必要な投資を得て積極的に変化に参加する社風を築く必要があります。

## 主な技術的課題

45% ツールの統合

38% 新テクノロジーを活用する社内スキル不足

36% データのサイロ化

34%それぞれ孤立した自動化

## 主な組織的課題

41% 変化への抵抗

38% 自動化を推進するスキル不足

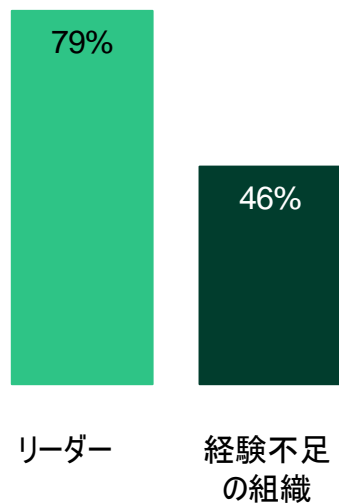
36% 組織のサイロ化

35% 自動化への心理的な抵抗

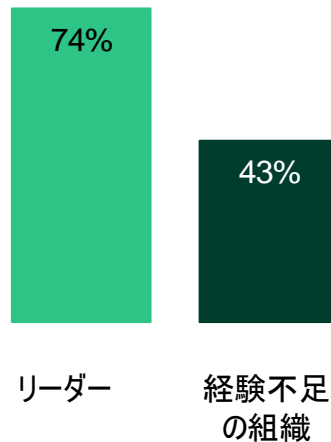
# リーダーは変化を乗り越える態勢が整っている

今日のビジネス環境で業務を遂行するのは至難の業です。テクノロジーのエコシステム、パートナーネットワーク、そしてビジネスプロセスとバックエンドプロセスが複雑化する一方で、大規模自然災害や疫病のような混乱を招く世界的な現象が発生する頻度はますます高くなっています。組織が存続および繁栄していくには、順応力と復元力に優れ、俊敏な運用が必要です。

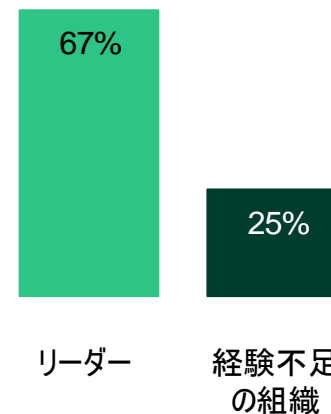
「市場の変化や顧客のニーズの変化を予測し、それに迅速に対応している。」



「さまざまな事業単位や組織単位を通じたコラボレーションは密接に行われ、絶え間なく発生する。」



「新たなチームを迅速に編成し、台頭する製品や機会を支援している。」



運用の成熟度は、加速度的に変化し、予測不能な世界で存続を望む組織にとって重要な要素だと認識する必要があります。

# アジア太平洋地域の運用のリーダーはビジネス価値を推進する大きなリターンを確認している

95%

アプリケーション稼働時間



アジア太平洋地域の企業のリーダーは非常に重要なKPIに大きな影響を確認している

88%

顧客満足度



79%

インフラストラクチャ稼働時間



リーダーは平均して以下のようなメリットも得ている



3.16%の収益増加



5.26%のコスト削減

93%

コスト削減



# 顕著な地域的差異： アジア太平洋地域に着目

アジア太平洋地域の回答者はいくつかの面で他地域の例から突出しています。



1. **新たな製品やサービスの俊敏な展開が非常に重要。** アジア太平洋地域の組織は、市場での地位を維持するには新しい、もしくは改善された製品やサービスを迅速に導入しなければならないことを自覚しています。危機下でも、破壊的な新参入者により、顧客獲得競争は依然として熾烈なものとなります。企業は後れをとるわけにはいきません。
2. **コスト削減措置により大型プロジェクトが保留となる。** 他の地域同様、アジア太平洋地域の回答者の約2/3は組織の運用の焦点をコスト削減にシフトしようとしています。ここで注目すべきは、この地域では資本の節約を大型プロジェクトを一時的に保留することで推し進めている点です。このような組織が成熟するにつれ、コスト節約の偏重から、より戦略的な支出へと移行することが望まれます。
3. **従業員の生産性は改善できる。** アジア太平洋地域の全回答者の47%が自動化への取り組みによって組織の従業員の生産性が向上したとしているものの、この数字は他の地域よりも低いものです。特に困難な課題の克服に努めることで、この領域でも更なる成果を上げられるでしょう。

# 主な推奨事項

本調査は、組織自体の運用の成熟度を評価したり、改善の余地がある重要な分野を特定したりするために企業が使用できるデータや洞察を提供します。たとえば以下の推奨事項などです。



**データの完全性を徹底的に追求。**どの組織も膨大なデータで溢れていますが、データに対する全体的な信頼性はこれまでになく低いものです。膨大な量、分散化、悪意を持った攻撃者や純粋なエラーによるデータの不具合、多すぎるコピーの存在など、正しいデータが把握できにくくなっています。厳格なポリシーとテクノロジーを利用してデータを発見、マッピング、追跡、維持してください。手動では不可能なので、AIや自動化を活用してデータの完全性を確保してください。これによりデータの信頼性が高まり、求めている結果も信頼できます。



**理念として変化を推進する。**変化への嫌悪感は、どの組織にとっても不健全なものです。しかし、技術責任者の間でさえも一般的に見受けられます。人々が変化を嫌うのは、それが正しく実施されないことが多く、結果が痛みを伴うためです。正しく実施された変化がもたらす素晴らしい結果を発信するプログラムを展開し、継続的に推進してください。あるアイデアが組織全体の運動へと変わるのは、それが深く浸透した場合のみです。絶え間なく促進することで、人は変化に甘んじるのではなく、自ら変化を求めるようになります。その時こそ、驚くべき成果が上がるでしょう。



**リスクをある程度受け入れる。**イノベーションは、多くの人が我慢できないようなリスクを伴います。しかし、世界を変革するには困難な道のりがつきものです。今後のビジネスの存続、そして自身が勝ち残るには、試行錯誤と創造性が必要です。成功するかどうかかわからなくても、新しいアプローチや新しいテクノロジーを試してみましょう。失敗しても、次のトライに向けて学習し、改善するのであればその失敗は受け入れられます。リスクには価値がありますが、不用意なリスクに価値はありません。十分に準備して進めてください。慣れ親しんだ方法から一歩踏み出して新しいアイデアを考え出せたら、そのアイデアがビジネスを変えるかもしれません。未来は不可能に挑戦しようとする革新者に有利に働くのです。

# 調査手法

本調査において、Forresterは1,212人の世界のITおよび運用意思決定者にオンライン調査を行い、組織の運用の成熟度と自動化戦略を評価しました。回答者はさまざまな業種の従業員500人以上の企業に所属しています。今回の調査は、オーストラリア、中国、日本、ニュージーランドのアジア太平洋地域の455人の回答者を対象にして行われました。調査回答者全員に、調査への協力に対する謝礼が贈られています。調査は2020年12月に開始、終了しました。

## 脚注

<sup>1</sup>この成熟度モデルを徹底して議論するには、Cisco社が委託したForrester Consultingの調査の第2回[「ビジネスの成功には運用の成熟度が非常に重要」](#)を参照してください。

### FORRESTER CONSULTINGについて

Forrester Consultingは企業リーダーがその組織を成功に導けるよう、独立し客観的なリサーチベースのコンサルティングを提供しています。当社のサービスの内容は、短い戦略セッションからカスタムなプロジェクトに至るまで多岐にわたります。それらのサービスでは、調査アナリストが顧客に直接対応します。また、特定の事業における課題について専門家が知見を提供します。詳細については、[forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting)をご覧ください。

© Forrester Research, Inc. 不許複製・禁無断転載。本書を無断で複製することは固く禁じられています。本資料は、入手できた最良の情報に基づいて作成されています。ここに記した見解は調査時点でのものであり、最新の情報とは異なる場合があります。Forrester®、Technographics®、TechRankings、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、Total Economic Impact、およびCXのロゴはForrester Research, Inc. の商標です。その他の商標の所有権は各社に帰属します。詳細については、[forrester.com](https://forrester.com)をご覧ください。[E-49901]

### プロジェクトディレクター:

Rachel Linthwaite, Senior Market Impact Consultant

### 研究協力者:

Forrester社インフラストラクチャおよび運用リサーチグループ