

JEITA

2009 年度
SLA/SLM への取り組み状況に関する
ユーザ動向調査データ

2010 年 8 月

社団法人 電子情報技術産業協会
ソリューションサービス事業委員会

はじめに

本委員会では、2003年～2006年および2009年に、民間企業を対象にSLA（Service Level Agreement）の利用実態調査を行い、調査結果の概要を活動報告書の中で公表してきた。

2009年はSLAの利用実態だけでなく、ITIL（Information Technology Infrastructure Library）の活用状況やIT投資の状況についても調査を行い、興味深いデータを収集することができた。これらのデータを広く活用してもらうことを目的に、詳細結果データを公表する。

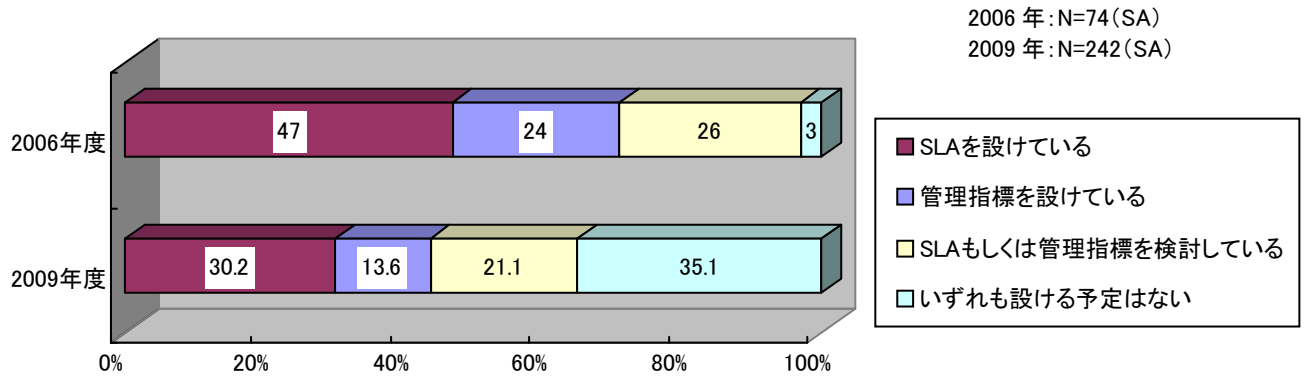
本資料に掲載されているデータを引用する際は、出典として本資料名ならびに発行者である社団法人 電子情報技術産業協会の名称を必ず明記いただきたい。

2010年8月

社団法人 電子情報技術産業協会
ソリューションサービス事業委員会

1. SLA(管理指標を含む)の活用実態

〔問〕IT サービスの品質目標を達成するためのコミュニケーション手段として、「SLA」を設けて、サービスレベルマネジメントを確立する方法がありますが、御社では情報システムの運用、ITサービスの利用/提供において、SLA や管理指標を設けていますか。



【構成比ベース】

(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | SLAを設けている | 管理指標を設けている | SLA/管理指標の取り入れを検討している | SLA/管理指標はなく、今後も設ける予定はない |
|-----------------|-------------------|------|-----------|------------|----------------------|-------------------------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 74 | 47 | 24 | 26 | 3 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 242 | 30.2 | 13.6 | 21.1 | 35.1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | 50.0 |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 22.2 | 27.8 | 38.9 |
| | 製造業 | 78 | 17.9 | 14.1 | 24.4 | 43.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | - | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 44.9 | 14.3 | 14.3 | 26.5 |
| | 運輸 | 11 | 27.3 | 18.2 | 27.3 | 27.3 |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | 50.0 | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 25.0 | 3.6 | 28.6 | 42.9 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 50.0 | 18.2 | 13.6 | 18.2 |
| | その他のサービス | 21 | 42.9 | 4.8 | 14.3 | 38.1 |
| | 上記以外の業種 | 3 | 66.7 | - | - | 33.3 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 60.0 | 23.3 | 13.3 | 3.3 |
| | 4999~1000名 | 68 | 30.9 | 13.2 | 29.4 | 26.5 |
| | 999~300名 | 63 | 17.5 | 7.9 | 22.2 | 52.4 |
| | 300名未満 | 51 | 9.8 | 9.8 | 17.6 | 62.7 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 61.5 | 23.1 | 13.5 | 1.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 27.7 | 19.1 | 34.0 | 19.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 33.3 | 12.5 | 16.7 | 37.5 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 24.6 | 6.2 | 20.0 | 49.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 2.3 | 22.7 | 68.2 |
| 10億円未満 | 10 | 10.0 | 40.0 | 10.0 | 40.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 23.9 | 13.5 | 21.5 | 41.1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 58.6 | 20.7 | 10.3 | 10.3 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 46.6 | 8.6 | 22.4 | 22.4 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 90.0 | 10.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 55.6 | 37.0 | - | 7.4 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 43.6 | 10.3 | 33.3 | 12.8 |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 28.2 | 15.5 | 25.4 | 31.0 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 8.3 | 10.0 | 25.0 | 56.7 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 7.7 | 3.8 | 7.7 | 80.8 |

【実数ベース】

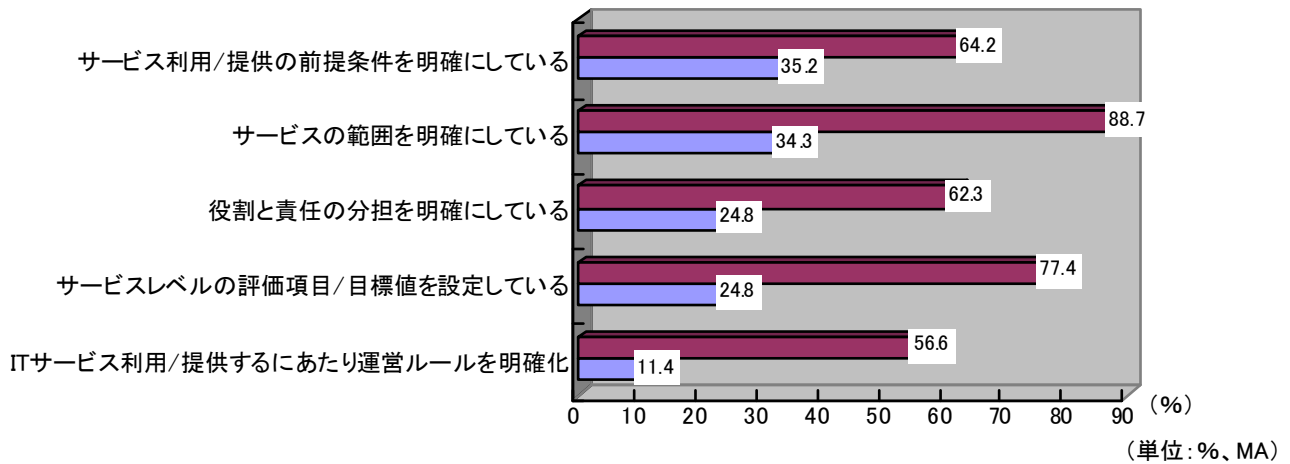
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | SLAを 設けている | 管理指標を 設けている | SLA/管理指標の 取り入れを 検討している | SLA/管理指標は なく、今後も 設ける予定はない |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|----------------|------------------------------|---------------------------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 242 | 73 | 33 | 51 | 85 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| | 建設業 | 18 | 2 | 4 | 5 | 7 |
| | 製造業 | 78 | 14 | 11 | 19 | 34 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | - | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 22 | 7 | 7 | 13 |
| | 運輸 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | 3 | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 7 | 1 | 8 | 12 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| | その他のサービス | 21 | 9 | 1 | 3 | 8 |
| | 上記以外の業種 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 36 | 14 | 8 | 2 |
| | 4999~1000名 | 68 | 21 | 9 | 20 | 18 |
| | 999~300名 | 63 | 11 | 5 | 14 | 33 |
| | 300名未満 | 51 | 5 | 5 | 9 | 32 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 32 | 12 | 7 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 13 | 9 | 16 | 9 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 8 | 3 | 4 | 9 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 16 | 4 | 13 | 32 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 3 | 1 | 10 | 30 |
| | 10億円未満 | 10 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 39 | 22 | 35 | 67 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 34 | 12 | 6 | 6 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 27 | 5 | 13 | 13 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 9 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 15 | 10 | - | 2 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 17 | 4 | 13 | 5 |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 20 | 11 | 18 | 22 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 5 | 6 | 15 | 34 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 2 | 1 | 2 | 21 |

2. SLA/管理指標の範囲について

2006年：N=53(MA) 上段：2006年度調査結果
2009年：N=105(MA) 下段：2009年度調査結果

〔問〕SLA、管理指標の「範囲」についてお答えください



| 区分 | (N) | サービス利用/提供の前提条件を明確にしている | サービスの範囲を明確にしている | 役割と責任の分担を明確にしている | サービスレベルの評価項目/目標値を設定している | ITサービス利用/提供するにあたり運営ルールを明確にしている | |
|-----------------|-------------------|------------------------|-----------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|------|
| | | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | |
| 2006年度(前回)調査・全体 | 53 | 64.2 | 88.7 | 62.3 | 77.4 | 56.6 | |
| 2009年度(前回)調査・全体 | 105 | 35.2 | 34.3 | 24.8 | 24.8 | 11.4 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | |
| | 建設業 | 6 | - | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 48.0 | 44.0 | 16.0 | 8.0 | 4.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 28 | 21.4 | 32.1 | 28.6 | 32.1 | 14.3 |
| | 運輸 | 5 | 60.0 | 80.0 | 40.0 | - | 40.0 |
| | 不動産 | 2 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 62.5 | 25.0 | 25.0 | 12.5 | 12.5 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 26.7 | 33.3 | 13.3 | 53.3 | 13.3 |
| | その他のサービス | 10 | 60.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 | - |
| 上記以外の業種 | 2 | - | - | - | 50.0 | 50.0 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 38.0 | 36.0 | 16.0 | 22.0 | 10.0 |
| | 4999～1000名 | 30 | 36.7 | 33.3 | 33.3 | 26.7 | 6.7 |
| | 999～300名 | 16 | 18.8 | 31.3 | 37.5 | 31.3 | 18.8 |
| | 300名未満 | 9 | 44.4 | 33.3 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 29.5 | 38.6 | 11.4 | 27.3 | 9.1 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 40.9 | 27.3 | 45.5 | 22.7 | 9.1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 54.5 | 36.4 | 36.4 | 18.2 | 18.2 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 35.0 | 30.0 | 30.0 | 25.0 | 20.0 |
| | 100億円未満～10億円 | 3 | 66.7 | - | 33.3 | - | - |
| 10億円未満 | 5 | - | 60.0 | - | 40.0 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 60 | 38.3 | 33.3 | 25.0 | 23.3 | 11.7 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 41.3 | 34.8 | 17.4 | 17.4 | 10.9 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 28.1 | 25.0 | 25 | 34.4 | 9.4 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 28.0 | 28.0 | 16.0 | 36.0 | 16.0 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 47.6 | 28.6 | 33.3 | 19.0 | 9.5 |
| | 10億円未満～1億円 | 30 | 30.0 | 40.0 | 33.3 | 26.7 | 13.3 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 27.3 | 36.4 | 36.4 | 27.3 | 18.2 |
| 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - | - | |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

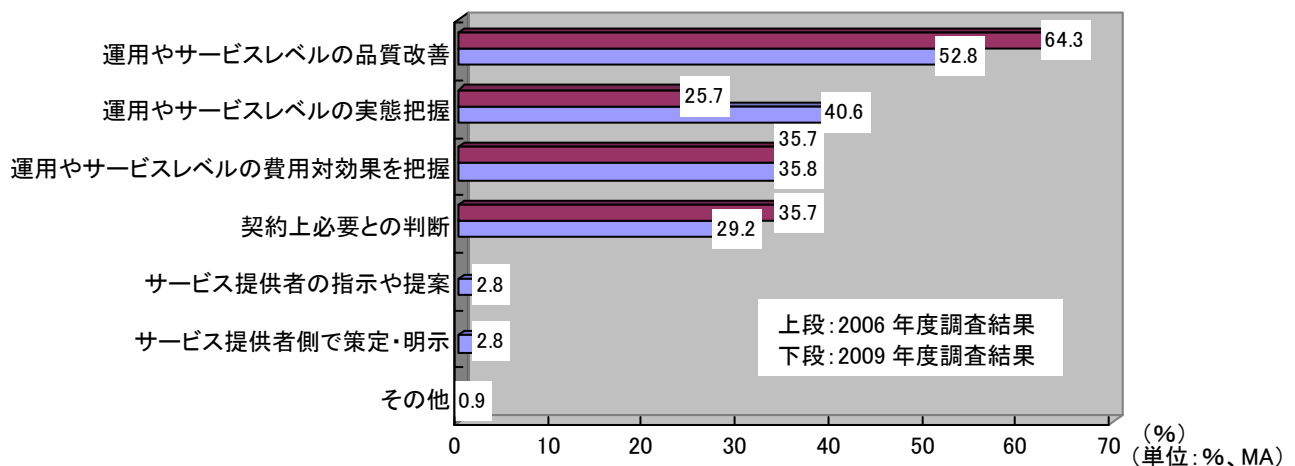
| 区分 | | (N) | サービス利用／提供の前提条件を明確にしている | サービスの範囲を明確にしている | 役割と責任の分担を明確にしている | サービスレベルの評価項目／目標値を設定している | ITサービス利用／提供するにあたって運営ルールを明確にしている |
|-----------------|-------------------|-----|------------------------|-----------------|------------------|-------------------------|---------------------------------|
| | | | | | | | |
| 2009年度(前回)調査・全体 | | 105 | 37 | 36 | 26 | 26 | 12 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | - | 2 | 4 | 2 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 12 | 11 | 4 | 2 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 1 | 1 | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 28 | 6 | 9 | 8 | 9 | 4 |
| | 運輸 | 5 | 3 | 4 | 2 | - | 2 |
| | 不動産 | 2 | - | - | 2 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 4 | 5 | 2 | 8 | 2 |
| | その他のサービス | 10 | 6 | 2 | 1 | 2 | - |
| 上記以外の業種 | 2 | - | - | - | 1 | 1 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 19 | 18 | 8 | 11 | 5 |
| | 4999～1000名 | 30 | 11 | 10 | 10 | 8 | 2 |
| | 999～300名 | 16 | 3 | 5 | 6 | 5 | 3 |
| | 300名未満 | 9 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 13 | 17 | 5 | 12 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 9 | 6 | 10 | 5 | 2 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 6 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 7 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| | 100億円未満～10億円 | 3 | 2 | - | 1 | - | - |
| 10億円未満 | 5 | - | 3 | - | 2 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 60 | 23 | 20 | 15 | 14 | 7 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 19 | 16 | 8 | 8 | 5 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 9 | 8 | 8 | 11 | 3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 3 | 1 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 7 | 7 | 4 | 9 | 4 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 10 | 6 | 7 | 4 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 30 | 9 | 12 | 10 | 8 | 4 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 1,000万円未満 | 3 | 1 | 2 | - | - | - | |

3. SLA/管理指標を設けた理由

[問]どのような理由から SLA や管理指標を設けましたか？(最大2つまで)

2006年：N=70(MA)

2009年：N=106(MA)



| 区分 | (N) | 品質改善のため | 運用やサービスレベルの実態把握のため | 運用やサービスレベルの費用対効果を確かめるため | 運用やサービスレベルの契約上必要との判断から | サービス提供者からの指示や提案があったため | サービス提供者側で予め策定・明示されていた | その他 | |
|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------|-----|
| | | 2006年度(前回)調査・全体 | 70 | 64.3 | 25.7 | 35.7 | 35.7 | - | - |
| 2009年度(前回)調査・全体 | 106 | 52.8 | 40.6 | 35.8 | 29.2 | 2.8 | 2.8 | 0.9 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 6 | 100.0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | - | - | |
| | 製造業 | 25 | 56.0 | 44.0 | 28.0 | 36.0 | - | - | |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 66.7 | 33.3 | - | 33.3 | - | - | |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 48.3 | 20.7 | 55.2 | 41.4 | 6.9 | 3.4 | |
| | 運輸 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | 20.0 | - | - | |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 100.0 | - | - | - | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - | 12.5 | |
| | 金融・保険・リース | 15 | 80.0 | 46.7 | 26.7 | 13.3 | - | - | 6.7 |
| その他のサービス | 10 | 40.0 | 70.0 | 40.0 | 30.0 | - | 10.0 | - | |
| 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 60.0 | 46.0 | 32.0 | 24.0 | 2.0 | 2.0 | - |
| | 4999~1000名 | 30 | 40.0 | 36.7 | 36.7 | 43.3 | - | 3.3 | - |
| | 999~300名 | 16 | 68.8 | 37.5 | 50.0 | 18.8 | - | 6.3 | - |
| | 300名未満 | 10 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 | - | 10 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 54.5 | 38.6 | 38.6 | 27.3 | - | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 54.5 | 40.9 | 31.8 | 36.4 | 4.5 | 4.5 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 45.5 | 54.5 | 36.4 | 27.3 | - | 9.1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 50.0 | 35.0 | 40.0 | 30.0 | 5.0 | 5.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | 75.0 | 25.0 | - | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | - | 20.0 | |
| 運用 基幹 | 自営 | 61 | 54.1 | 41.0 | 32.8 | 26.2 | 4.9 | 3.3 | 1.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 52.2 | 45.7 | 30.4 | 39.1 | - | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 53.1 | 40.6 | 43.8 | 34.4 | - | 3.1 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 70.0 | 40.0 | 20.0 | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 76.0 | 48.0 | 32.0 | 16.0 | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 57.1 | 38.1 | 28.6 | 33.3 | 4.8 | 4.8 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 48.4 | 25.8 | 45.2 | 38.7 | - | 6.5 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 36.4 | 54.5 | 27.3 | 27.3 | 9.1 | - | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | |

【実数ベース】

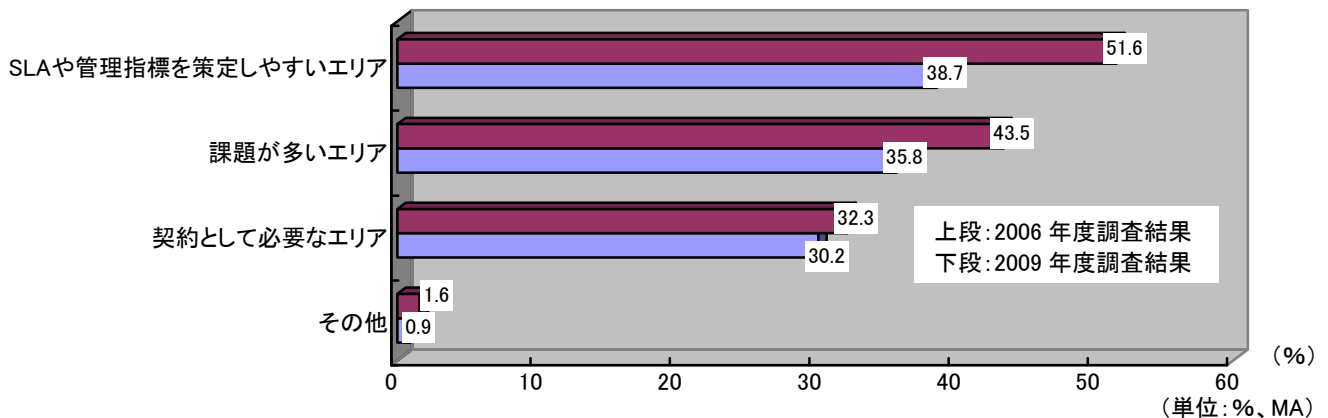
(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | 運用やサービスレベルの 品質改善のため | 運用やサービスレベルの 実態把握のため | 運用やサービスレベルの 費用対効果を確認するため | 契約上必要との判断から | サービス提供者からの 指示や提案があったため | サービス提供者側で予め 策定・明示されていたため | その他 |
|-----------------|-------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|-----------------------------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009年度(前回)調査・全体 | 106 | 56 | 43 | 38 | 31 | 3 | 3 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | 製造業 | 25 | 14 | 11 | 7 | 9 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 14 | 6 | 16 | 12 | 2 | 1 |
| | 運輸 | 5 | 1 | 4 | - | 1 | - | - |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 2 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | - | 1 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 12 | 7 | 4 | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 7 | 4 | 3 | - | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 1 | - | 2 | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 30 | 23 | 16 | 12 | 1 | 1 |
| | 4999～1000名 | 30 | 12 | 11 | 11 | 13 | - | 1 |
| | 999～300名 | 16 | 11 | 6 | 8 | 3 | - | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 24 | 17 | 17 | 12 | - | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 12 | 9 | 7 | 8 | 1 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 5 | 6 | 4 | 3 | - | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 10 | 7 | 8 | 6 | 1 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 3 | 3 | 1 | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 33 | 25 | 20 | 16 | 3 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 24 | 21 | 14 | 18 | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 17 | 13 | 14 | 11 | - | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 7 | 4 | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 19 | 12 | 8 | 4 | - | - |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 12 | 8 | 6 | 7 | 1 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 15 | 8 | 14 | 12 | - | 2 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 4 | 6 | 3 | 3 | 1 | - |
| 1,000万円未満 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | |

4. どのような領域でSLA/管理指標を設けたのか

2006年:N=62(MA)
2009年:N=106(MA)

[問]どのような領域でSLA/管理指標を設けましたか？



| 区分 | | (N) | SLAや管理指標を策定しやすいエリア | 課題が多いエリア | 契約として必要なエリア | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|--------------------|----------|-------------|-----|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 62 | 51.6 | 43.5 | 32.3 | 1.6 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 38.7 | 35.8 | 30.2 | 0.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 6 | 50.0 | 16.7 | 33.3 | - |
| | 製造業 | 25 | 36.0 | 40.0 | 28.0 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 37.9 | 31.0 | 41.4 | 3.4 |
| | 運輸 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - |
| | 不動産 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 50.0 | 37.5 | 25.0 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 40.0 | 26.7 | 33.3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 30.0 | 40.0 | 30.0 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 34.0 | 44.0 | 20.0 | 2.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 53.3 | 23.3 | 36.7 | - |
| | 999~300名 | 16 | 37.5 | 31.3 | 37.5 | - |
| | 300名未満 | 10 | 20.0 | 40.0 | 50.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 45.5 | 29.5 | 22.7 | 2.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 31.8 | 45.5 | 31.8 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 27.3 | 36.4 | 36.4 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 40.0 | 30.0 | 45.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 50.0 | 75.0 | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 36.1 | 39.3 | 29.5 | 1.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 41.3 | 32.6 | 26.1 | 2.2 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 37.5 | 28.1 | 37.5 | 3.1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 40.0 | 30.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 56.0 | 24.0 | 20.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 28.6 | 61.9 | 14.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 41.9 | 22.6 | 45.2 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 27.3 | 63.6 | 27.3 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | - | 66.7 | - |

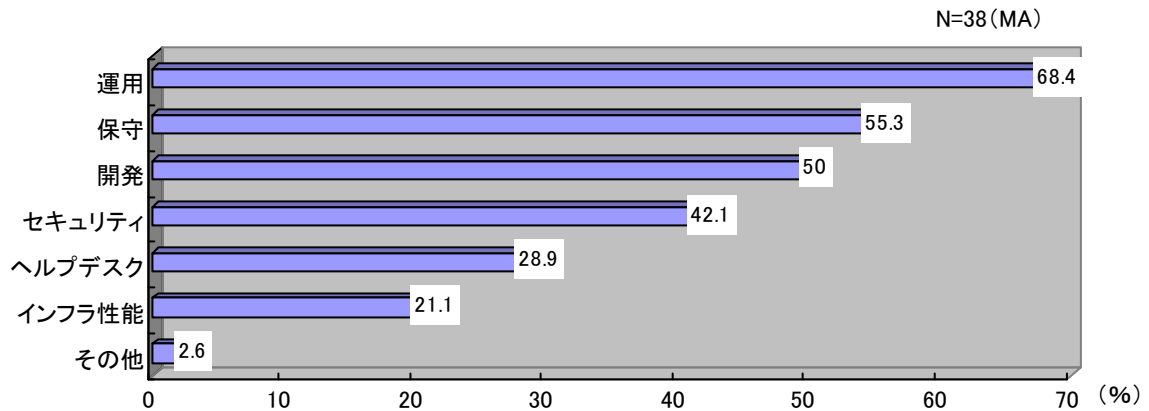
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | SLAや管理指標を 策定しやすいエリア | 課題が多いエリア | 契約として必要な エリア | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|------------------------|----------|-----------------|-----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 41 | 38 | 32 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 建設業 | 6 | 3 | 1 | 2 | - |
| | 製造業 | 25 | 9 | 10 | 7 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 11 | 9 | 12 | 1 |
| | 運輸 | 5 | 1 | 4 | - | - |
| | 不動産 | 2 | 2 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 4 | 3 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 6 | 4 | 5 | - |
| | その他のサービス | 10 | 3 | 4 | 3 | - |
| 上記以外の業種 | 2 | 1 | 1 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 17 | 22 | 10 | 1 |
| | 4999～1000名 | 30 | 16 | 7 | 11 | - |
| | 999～300名 | 16 | 6 | 5 | 6 | - |
| | 300名未満 | 10 | 2 | 4 | 5 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 20 | 13 | 10 | 1 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 7 | 10 | 7 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 3 | 4 | 4 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 8 | 6 | 9 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 2 | 3 | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 1 | 2 | 2 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 22 | 24 | 18 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 19 | 15 | 12 | 1 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 12 | 9 | 12 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 4 | 3 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 14 | 6 | 5 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 6 | 13 | 3 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 13 | 7 | 14 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 3 | 7 | 3 | - |
| 1,000万円未満 | 3 | 1 | - | 2 | - | |

5. 「どのような領域で SLA/管理指標を設けたのか」(前設問で「課題が多いエリア」を回答した人)

[問]課題が多いエリアはどこか？



(単位: %、MA)

| 区分 | (N) | 運用 | 保守 | 開発 | セキュリティ | ヘルプデスク | インフラ性能 | その他 | |
|--------------|---------------------|------------------|-------|-------|--------|--------|--------|------|------|
| | | 2009 年度(今回)調査・全体 | 38 | 68.4 | 55.3 | 50.0 | 42.1 | 28.9 | 21.1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | 100 | - | - | - |
| | 製造業 | 10 | 80.0 | 50.0 | 60.0 | 30.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 9 | 55.6 | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 運輸 | 4 | 75.0 | 75.0 | 75.0 | 50.0 | 25.0 | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 3 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 50.0 | 25.0 | - | - | - | 50.0 | - |
| その他のサービス | 4 | 75.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | |
| 上記以外の業種 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 22 | 72.7 | 59.1 | 59.1 | 36.4 | 22.7 | 13.6 | 4.5 |
| | 4999~1000 名 | 7 | 57.1 | 28.6 | 42.9 | 42.9 | 28.6 | 28.6 | - |
| | 999~300 名 | 5 | 80.0 | 80.0 | 40.0 | 40.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| | 300 名未満 | 4 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 13 | 61.5 | 46.2 | 53.8 | 23.1 | 7.7 | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 10 | 70.0 | 50.0 | 40.0 | 50.0 | 50.0 | 40.0 | 10.0 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 4 | 100.0 | 75.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 6 | 83.3 | 83.3 | 33.3 | 83.3 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| 10 億円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | - | 50.0 | - | |
| 運用 基幹 | 自営 | 24 | 58.3 | 62.5 | 45.8 | 50.0 | 20.8 | 29.2 | 4.2 |
| | 情報子会社に委託 | 15 | 60.0 | 46.7 | 80.0 | 20.0 | 40.0 | 26.7 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 9 | 88.9 | 55.6 | 33.3 | 55.6 | 33.3 | 22.2 | - |
| 予算規模 1丁年間 | 1,000 億円以上 | 4 | 25.0 | 50.0 | 75.0 | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 6 | 83.3 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 13 | 92.3 | 53.8 | 61.5 | 38.5 | 46.2 | 15.4 | 7.7 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 7 | 57.1 | 85.7 | 42.9 | 85.7 | 42.9 | 28.6 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 7 | 42.9 | 71.4 | 14.3 | 57.1 | - | 28.6 | - |
| | 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - |

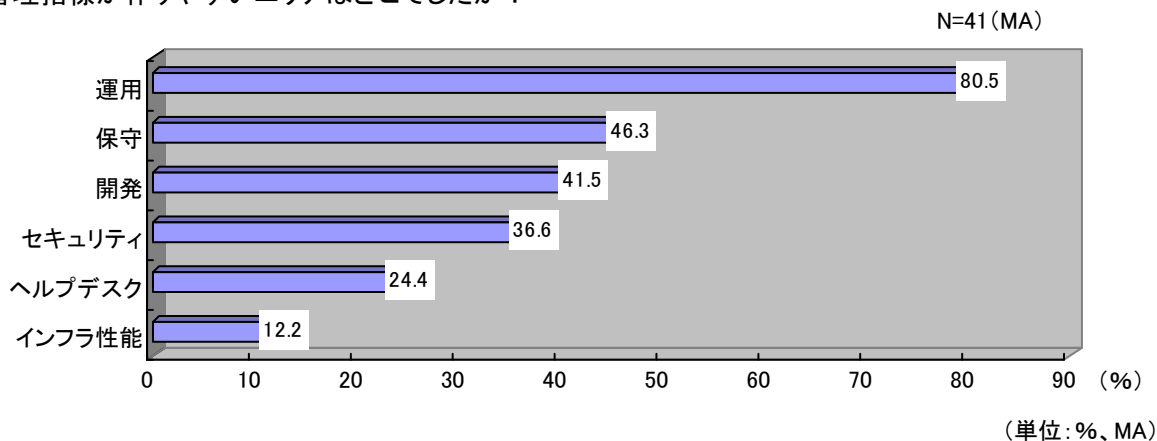
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 運用 | 保守 | 開発 | セキュリティ | ヘルプデスク | インフラ性能 | その他 |
|------------------|---------------------|-----|----|----|----|--------|--------|--------|-----|
| | | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 38 | 26 | 21 | 19 | 16 | 11 | 8 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 製造業 | 10 | 8 | 5 | 6 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 9 | 5 | 6 | 3 | 6 | 3 | 3 | - |
| | 運輸 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 2 | 1 | - | - | - | 2 | - |
| | その他のサービス | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | - |
| 上記以外の業種 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 22 | 16 | 13 | 13 | 8 | 5 | 3 | 1 |
| | 4999～1000 名 | 7 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | - |
| | 999～300 名 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 300 名未満 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 13 | 8 | 6 | 7 | 3 | 1 | - | - |
| | 5,000 億円未満～1,000 億円 | 10 | 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 |
| | 1,000 億円未満～500 億円 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 500 億円未満～100 億円 | 6 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | - |
| | 100 億円未満～10 億円 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| 10 億円未満 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | |
| 運用 基幹 | 自営 | 24 | 14 | 15 | 11 | 12 | 5 | 7 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 15 | 9 | 7 | 12 | 3 | 6 | 4 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 9 | 8 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | - |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 4 | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満～100 億円 | 6 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | - |
| | 100 億円未満～10 億円 | 13 | 12 | 7 | 8 | 5 | 6 | 2 | 1 |
| | 10 億円未満～1 億円 | 7 | 4 | 6 | 3 | 6 | 3 | 2 | - |
| | 1 億円未満～1,000 万円 | 7 | 3 | 5 | 1 | 4 | - | 2 | - |
| 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - | |

6. 「どのような領域で SLA/管理指標を設けたのか」(前設問「つくりやすいエリア」を回答した人)

[問]SLA や管理指標が作りやすいエリアはどこでしたか？



| 区分 | | (N) | 運用 | 保守 | 開発 | ヘルプデスク | セキュリティ | インフラ性能 | その他 |
|------------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-----|
| | | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 41 | 80.5 | 46.3 | 41.5 | 36.6 | 24.4 | 12.2 | — |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | 建設業 | 3 | 100.0 | 66.7 | 33.3 | 100.0 | 66.7 | 66.7 | — |
| | 製造業 | 9 | 66.7 | 44.4 | 55.6 | 33.3 | 22.2 | — | — |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | 100.0 | — | — | — | 100.0 | — | — |
| | IT サービス・通信・メディア | 11 | 90.9 | 54.5 | 27.3 | 36.4 | 9.1 | 9.1 | — |
| | 運輸 | 1 | 100.0 | — | 100.0 | — | — | — | — |
| | 不動産 | 2 | — | 100.0 | — | — | — | — | — |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | — | 25 | — | — |
| | 金融・保険・リース | 6 | 83.3 | 33.3 | 50.0 | 66.7 | — | 16.7 | — |
| | その他のサービス | 3 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 66.7 | — | — |
| 上記以外の業種 | 1 | 100.0 | 100.0 | — | — | 100.0 | 100.0 | — | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 17 | 94.1 | 52.9 | 58.8 | 41.2 | 29.4 | 17.6 | — |
| | 4999~1000 名 | 16 | 68.8 | 43.8 | 25 | 31.3 | 18.8 | — | — |
| | 999~300 名 | 6 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 16.7 | — | — |
| | 300 名未満 | 2 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 100.0 | — |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 20 | 95.0 | 55.0 | 50.0 | 30.0 | 25.0 | 10.0 | — |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 7 | 57.1 | 28.6 | 14.3 | 57.1 | 14.3 | 14.3 | — |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 3 | 33.3 | — | 100.0 | — | 33.3 | — | — |
| | 500 億円未満~100 億円 | 8 | 75.0 | 62.5 | 12.5 | 37.5 | 25.0 | — | — |
| | 100 億円未満~10 億円 | 2 | 100.0 | — | 50.0 | 50.0 | — | 50.0 | — |
| 10 億円未満 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | — | |
| 運用 基幹 | 自営 | 22 | 81.8 | 45.5 | 40.9 | 36.4 | 22.7 | 9.1 | — |
| | 情報子会社に委託 | 19 | 84.2 | 47.4 | 52.6 | 31.6 | 15.8 | 15.8 | — |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 12 | 83.3 | 58.3 | 33.3 | 50.0 | 33.3 | — | — |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 3 | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | — | — |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 14 | 71.4 | 50.0 | 57.1 | 28.6 | 7.1 | 7.1 | — |
| | 100 億円未満~10 億円 | 6 | 83.3 | 16.7 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | — | — |
| | 10 億円未満~1 億円 | 13 | 84.6 | 53.8 | 23.1 | 38.5 | 38.5 | 23.1 | — |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 3 | 100.0 | 33.3 | 33.3 | — | — | — | — |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | — |

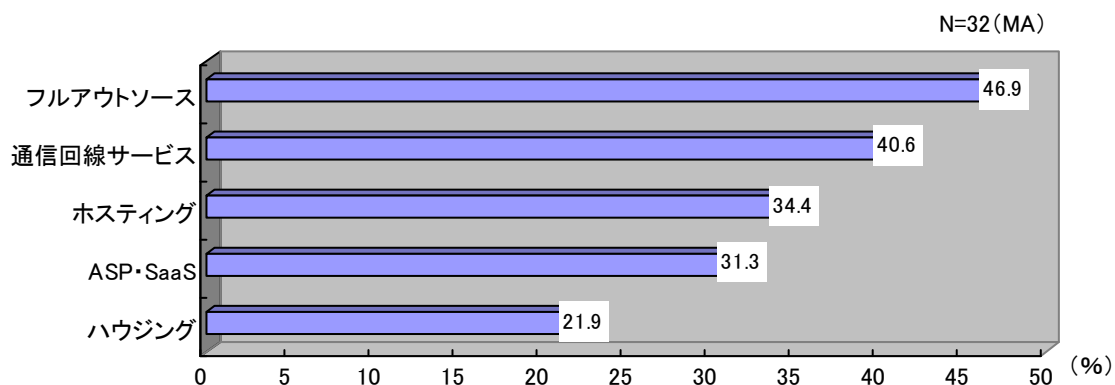
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 運用 | 保守 | 開発 | ヘルプデスク | セキュリティ | インフラ性能 | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|----|--------|--------|--------|-----|
| | | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 41 | 33 | 19 | 17 | 15 | 10 | 5 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | - |
| | 製造業 | 9 | 6 | 4 | 5 | 3 | 2 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 11 | 10 | 6 | 3 | 4 | 1 | 1 | - |
| | 運輸 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | 不動産 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 3 | 1 | 2 | - | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 6 | 5 | 2 | 3 | 4 | - | 1 | - |
| | その他のサービス | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | - | - |
| 上記以外の業種 | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 17 | 16 | 9 | 10 | 7 | 5 | 3 | - |
| | 4999～1000名 | 16 | 11 | 7 | 4 | 5 | 3 | - | - |
| | 999～300名 | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 300名未満 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 19 | 11 | 10 | 6 | 5 | 2 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 7 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 3 | 1 | - | 3 | - | 1 | - | - |
| | 500億円未満～100億円 | 8 | 6 | 5 | 1 | 3 | 2 | - | - |
| | 100億円未満～10億円 | 2 | 2 | - | 1 | 1 | - | 1 | - |
| 10億円未満 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 22 | 18 | 10 | 9 | 8 | 5 | 2 | - |
| | 情報子会社に委託 | 19 | 16 | 9 | 10 | 6 | 3 | 3 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 12 | 10 | 7 | 4 | 6 | 4 | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 14 | 10 | 7 | 8 | 4 | 1 | 1 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 6 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | - | - |
| | 10億円未満～1億円 | 13 | 11 | 7 | 3 | 5 | 5 | 3 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 3 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | |

7. 「どのような領域で SLA/管理指標を設けたのか」(前設問「予め決められていた」を回答した人)

[問] 契約上 SLA や管理指標が必要だった(予め決められていた) エリアはどこでしたか？



(単位: %、MA)

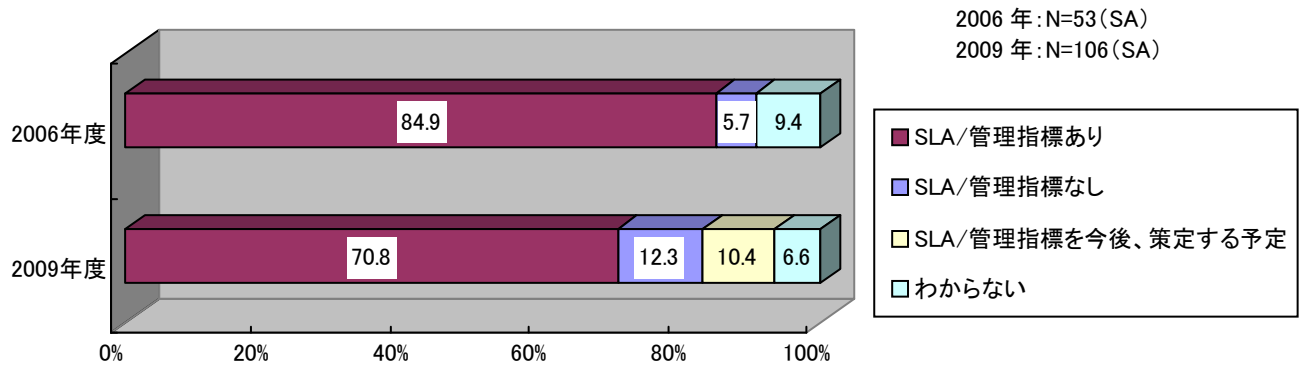
| 区分 | | (N) | フルアウトソース | 通信回線サービス | ホスティング | ASP・SaaS | ハウジング | その他 |
|------------------|---------------------|-----|----------|----------|--------|----------|-------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 32 | 46.9 | 40.6 | 34.4 | 31.3 | 21.9 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 7 | 42.9 | 42.9 | 57.1 | 57.1 | 14.3 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | - | 100.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 12 | 33.3 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 41.7 | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | 50.0 | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 80.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 10 | 50.0 | 50.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| | 4999~1000 名 | 11 | 63.6 | 27.3 | 18.2 | 18.2 | 18.2 | - |
| | 999~300 名 | 6 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 16.7 | - |
| | 300 名未満 | 5 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 10 | 50.0 | 40.0 | 50.0 | 60.0 | 10.0 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 7 | 42.9 | 28.6 | 42.9 | 28.6 | 28.6 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - | 25.0 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 9 | 55.6 | 55.6 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | - | - | - | - | - | - | - |
| 10 億円未満 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 18 | 44.4 | 44.4 | 27.8 | 22.2 | 22.2 | - |
| | 情報子会社に委託 | 12 | 50.0 | 41.7 | 50.0 | 58.3 | 16.7 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 12 | 58.3 | 58.3 | 50.0 | 25 | 16.7 | - |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 3 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 5 | - | 40.0 | 60.0 | 80.0 | 20.0 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3 | 100.0 | - | - | 33.3 | 33.3 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 14 | 50.0 | 42.9 | 35.7 | 14.3 | 21.4 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 3 | 33.3 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 2 | 50.0 | - | - | - | 50 | - |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | フルアウトソース | 通信回線サービス | ホスティング | ASP・SaaS | ハウジング | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|----------|----------|--------|----------|-------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 32 | 15 | 13 | 11 | 10 | 7 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 製造業 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 12 | 4 | 6 | 3 | 3 | 5 | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 10 | 5 | 5 | 6 | 6 | 2 | - |
| | 4999~1000名 | 11 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | - |
| | 999~300名 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 300名未満 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 10 | 5 | 4 | 5 | 6 | 1 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 9 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 2 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 18 | 8 | 8 | 5 | 4 | 4 | - |
| | 情報子会社に委託 | 12 | 6 | 5 | 6 | 7 | 2 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 12 | 7 | 7 | 6 | 3 | 2 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 5 | - | 2 | 3 | 4 | 1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | 3 | - | - | 1 | 1 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 14 | 7 | 6 | 5 | 2 | 3 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | 1,000万円未満 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | - |

8-1. 基幹系システム(①サービスの機能に関するSLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

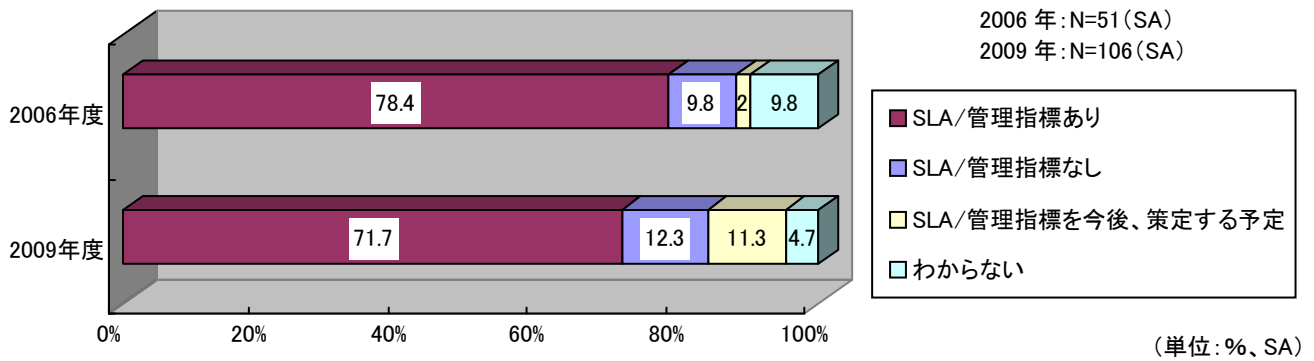
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-------|-------|------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 53 | 84.9 | 5.7 | - | 9.4 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 70.8 | 12.3 | 10.4 | 6.6 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 50.0 | 33.3 | - | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 76.0 | 8.0 | 12.0 | 4.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 100.0 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 65.5 | 6.9 | 17.2 | 10.3 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 87.5 | 12.5 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 86.7 | 6.7 | 6.7 | - |
| | その他のサービス | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 80.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 60.0 | 16.7 | 16.7 | 6.7 |
| | 999~300名 | 16 | 75.0 | 12.5 | 12.5 | - |
| | 300名未満 | 10 | 50.0 | 30.0 | - | 20.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 84.1 | 6.8 | 4.5 | 4.5 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 72.7 | 4.5 | 18.2 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 27.3 | 18.2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 55.0 | 25.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | - | - | 25.0 |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 62.3 | 14.8 | 14.8 | 8.2 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 78.3 | 6.5 | 8.7 | 6.5 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 68.8 | 9.4 | 12.5 | 9.4 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 80.0 | 10.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 72.0 | 4.0 | 20.0 | 4.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 71.4 | 14.3 | 9.5 | 4.8 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 74.2 | 16.1 | 3.2 | 6.5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 75 | 13 | 11 | 7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 3 | 2 | - | 1 |
| | 製造業 | 25 | 19 | 2 | 3 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 3 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 19 | 2 | 5 | 3 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 7 | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 13 | 1 | 1 | - |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 40 | 3 | 4 | 3 |
| | 4999~1000名 | 30 | 18 | 5 | 5 | 2 |
| | 999~300名 | 16 | 12 | 2 | 2 | - |
| | 300名未満 | 10 | 5 | 3 | - | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 37 | 3 | 2 | 2 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 16 | 1 | 4 | 1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 6 | 3 | 2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 11 | 5 | 2 | 2 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 3 | - | - | 1 |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 38 | 9 | 9 | 5 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 36 | 3 | 4 | 3 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 22 | 3 | 4 | 3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 8 | 1 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 18 | 1 | 5 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 15 | 3 | 2 | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 23 | 5 | 1 | 2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 7 | 2 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |

8-2.情報系システム(①サービスの機能に関するSLA/管理指標の有無)



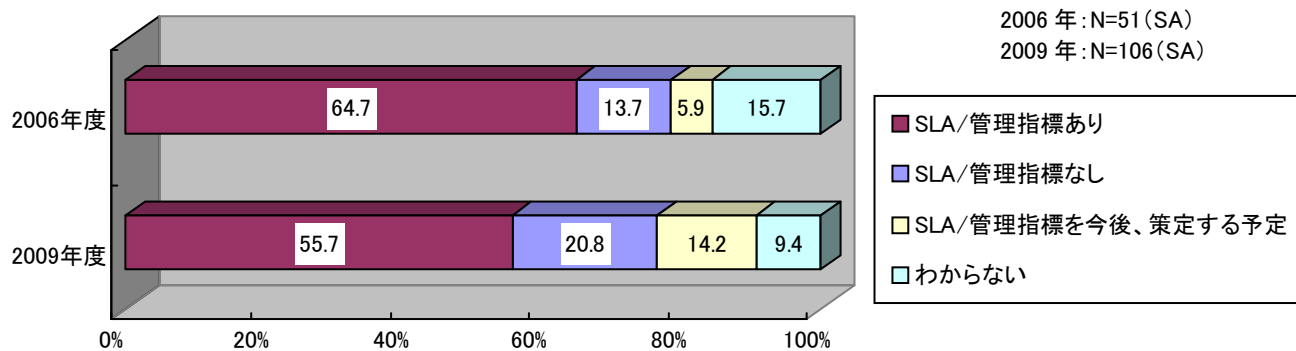
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-------|-------|------|---------------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 78.4 | 9.8 | 2.0 | 9.8 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 71.7 | 12.3 | 11.3 | 4.7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 50.0 | 33.3 | - | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 72.0 | 12.0 | 12.0 | 4.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 100.0 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 65.5 | 10.3 | 20.7 | 3.4 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 100.0 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 73.3 | 6.7 | 20.0 | - |
| | その他のサービス | 10 | 50.0 | 40.0 | - | 10.0 |
| 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 78.0 | 8.0 | 10.0 | 4.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 60.0 | 20.0 | 13.3 | 6.7 |
| | 999~300名 | 16 | 81.3 | 6.3 | 12.5 | - |
| | 300名未満 | 10 | 60.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 84.1 | 6.8 | 6.8 | 2.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 72.7 | 9.1 | 13.6 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 45.5 | 36.4 | 18.2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 60.0 | 15.0 | 15.0 | 10.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 100.0 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 63.9 | 14.8 | 14.8 | 6.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 80.4 | 8.7 | 4.3 | 6.5 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 71.9 | 6.3 | 15.6 | 6.3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 84.0 | 8.0 | 8.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 66.7 | 14.3 | 14.3 | 4.8 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 77.4 | 9.7 | 9.7 | 3.2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 76 | 13 | 12 | 5 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 3 | 2 | - | 1 |
| | 製造業 | 25 | 18 | 3 | 3 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 3 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 19 | 3 | 6 | 1 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | 2 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 8 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 11 | 1 | 3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 5 | 4 | - | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 39 | 4 | 5 | 2 |
| | 4999~1000名 | 30 | 18 | 6 | 4 | 2 |
| | 999~300名 | 16 | 13 | 1 | 2 | - |
| | 300名未満 | 10 | 6 | 2 | 1 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 37 | 3 | 3 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 16 | 2 | 3 | 1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 5 | 4 | 2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 12 | 3 | 3 | 2 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 39 | 9 | 9 | 4 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 37 | 4 | 2 | 3 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 23 | 2 | 5 | 2 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 21 | 2 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 14 | 3 | 3 | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 24 | 3 | 3 | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 8 | 1 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 1 | 1 | 1 |

8-3.ネットワーク(①サービスの機能に関する SLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

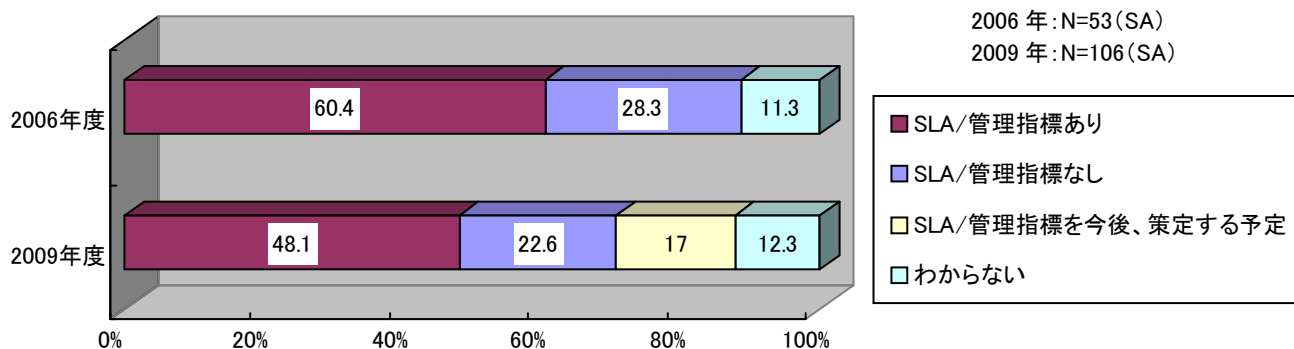
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-------|-------|------|---------------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 64.7 | 13.7 | 5.9 | 15.7 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 55.7 | 20.8 | 14.2 | 9.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 50.0 | 33.3 | - | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 48.0 | 12.0 | 24.0 | 16.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 55.2 | 17.2 | 20.7 | 6.9 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 25.0 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 60.0 | 33.3 | 6.7 | - |
| | その他のサービス | 10 | 50.0 | 20.0 | 20.0 | 10.0 |
| 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 60.0 | 16.0 | 14.0 | 10.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 53.3 | 23.3 | 13.3 | 10.0 |
| | 999~300名 | 16 | 50.0 | 25.0 | 18.8 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 50.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 52.3 | 25.0 | 13.6 | 9.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 68.2 | 13.6 | 13.6 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 40.0 | 20.0 | 25.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 100.0 | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 40.0 | - | 20.0 | |
| 運用幹 | 自営 | 61 | 54.1 | 23.0 | 14.8 | 8.2 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 17.4 | 10.9 | 15.2 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 59.4 | 18.8 | 18.8 | 3.1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 60.0 | 30.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 48.0 | 28.0 | 16.0 | 8.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 47.6 | 28.6 | 14.3 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 71.0 | 6.5 | 16.1 | 6.5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 59 | 22 | 15 | 10 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 3 | 2 | - | 1 |
| | 製造業 | 25 | 12 | 3 | 6 | 4 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 2 | - | 1 |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 16 | 5 | 6 | 2 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 9 | 5 | 1 | - |
| | その他のサービス | 10 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 30 | 8 | 7 | 5 |
| | 4999～1000名 | 30 | 16 | 7 | 4 | 3 |
| | 999～300名 | 16 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 23 | 11 | 6 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 15 | 3 | 3 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 7 | 2 | 1 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 8 | 4 | 5 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 2 | - | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 33 | 14 | 9 | 5 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 8 | 5 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 19 | 6 | 6 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 3 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 12 | 7 | 4 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 10 | 6 | 3 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 22 | 2 | 5 | 2 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 1 | 1 | 1 |

9-1.基幹系システム(②リソースの性能要件に関する SLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|------|-------|------|---------------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 53 | 60.4 | 28.3 | - | 11.3 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 48.1 | 22.6 | 17.0 | 12.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 36.0 | 16.0 | 28.0 | 20.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 51.7 | 10.3 | 20.7 | 17.2 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 62.5 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 53.3 | 26.7 | 20.0 | - |
| | その他のサービス | 10 | 40.0 | 50.0 | - | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 52.0 | 18.0 | 16.0 | 14.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 46.7 | 23.3 | 20.0 | 10.0 |
| | 999~300名 | 16 | 43.8 | 31.3 | 18.8 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | 30.0 | 10.0 | 20.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 47.7 | 22.7 | 15.9 | 13.6 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 54.5 | 18.2 | 22.7 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 35.0 | 30.0 | 20.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | - | - | 25.0 |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 44.3 | 29.5 | 16.4 | 9.8 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 8.7 | 17.4 | 17.4 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 50.0 | 18.8 | 21.9 | 9.4 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 10.0 | 40.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 44.0 | 28.0 | 16.0 | 12.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 47.6 | 28.6 | 14.3 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 51.6 | 19.4 | 22.6 | 6.5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 27.3 | - | 18.2 |
| | 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 |

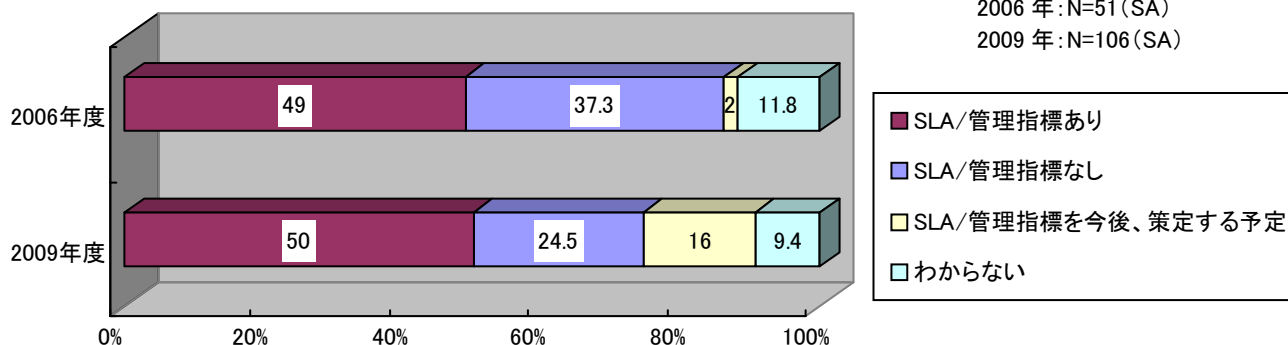
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|------------------|---------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 106 | 51 | 24 | 18 | 13 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 9 | 4 | 7 | 5 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 15 | 3 | 6 | 5 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 5 | 2 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 8 | 4 | 3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 5 | - | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 26 | 9 | 8 | 7 |
| | 4999～1000 名 | 30 | 14 | 7 | 6 | 3 |
| | 999～300 名 | 16 | 7 | 5 | 3 | 1 |
| | 300 名未満 | 10 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 21 | 10 | 7 | 6 |
| | 5,000 億円未満～1,000 億円 | 22 | 12 | 4 | 5 | 1 |
| | 1,000 億円未満～500 億円 | 11 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| | 500 億円未満～100 億円 | 20 | 7 | 6 | 4 | 3 |
| | 100 億円未満～10 億円 | 4 | 3 | - | - | 1 |
| | 10 億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 27 | 18 | 10 | 6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 4 | 8 | 8 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 32 | 16 | 6 | 7 | 3 |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 5 | 1 | 4 | - |
| | 1,000 億円未満～100 億円 | 25 | 11 | 7 | 4 | 3 |
| | 100 億円未満～10 億円 | 21 | 10 | 6 | 3 | 2 |
| | 10 億円未満～1 億円 | 31 | 16 | 6 | 7 | 2 |
| | 1 億円未満～1,000 万円 | 11 | 6 | 3 | - | 2 |
| | 1,000 万円未満 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |

9-2.情報系システム(②)リソースの性能要件に関する SLA/管理指標の有無

2006年:N=51(SA)
2009年:N=106(SA)



(単位: %、SA)

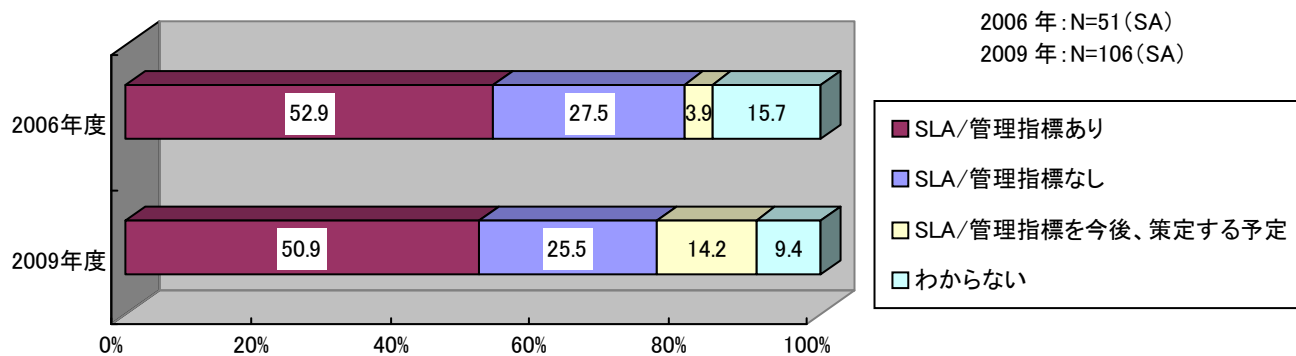
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-------|-------|-------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 49.0 | 37.3 | 2.0 | 11.8 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 50.0 | 24.5 | 16.0 | 9.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 33.3 | 50.0 | - | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 36.0 | 20.0 | 24.0 | 20.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 58.6 | 13.8 | 20.7 | 6.9 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 12.5 | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 46.7 | 33.3 | 20.0 | - |
| | その他のサービス | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 56.0 | 24.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 46.7 | 23.3 | 20.0 | 10.0 |
| | 999~300名 | 16 | 43.8 | 18.8 | 31.3 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 50.0 | 18.2 | 27.3 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 45.5 | 27.3 | 18.2 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 35.0 | 25.0 | 25.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 100.0 | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 40.0 | - | 20.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 47.5 | 29.5 | 14.8 | 8.2 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 17.4 | 10.9 | 15.2 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 46.9 | 21.9 | 25.0 | 6.3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 52.0 | 28.0 | 16.0 | 4.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 42.9 | 23.8 | 23.8 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 58.1 | 16.1 | 22.6 | 3.2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 27.3 | - | 18.2 |
| 1,000万円未満 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 53 | 26 | 17 | 10 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 2 | 3 | - | 1 |
| | 製造業 | 25 | 9 | 5 | 6 | 5 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 17 | 4 | 6 | 2 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 2 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 1 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 7 | 5 | 3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 28 | 12 | 5 | 5 |
| | 4999～1000名 | 30 | 14 | 7 | 6 | 3 |
| | 999～300名 | 16 | 7 | 3 | 5 | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 24 | 12 | 4 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 11 | 4 | 6 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 7 | 5 | 5 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 2 | - | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 29 | 18 | 9 | 5 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 8 | 5 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 15 | 7 | 8 | 2 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 13 | 7 | 4 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 9 | 5 | 5 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 18 | 5 | 7 | 1 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 6 | 3 | - | 2 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 2 | - | 1 |

9-3.ネットワーク(②)リソースの性能要件に関する SLA/管理指標の有無



(単位: %、SA)

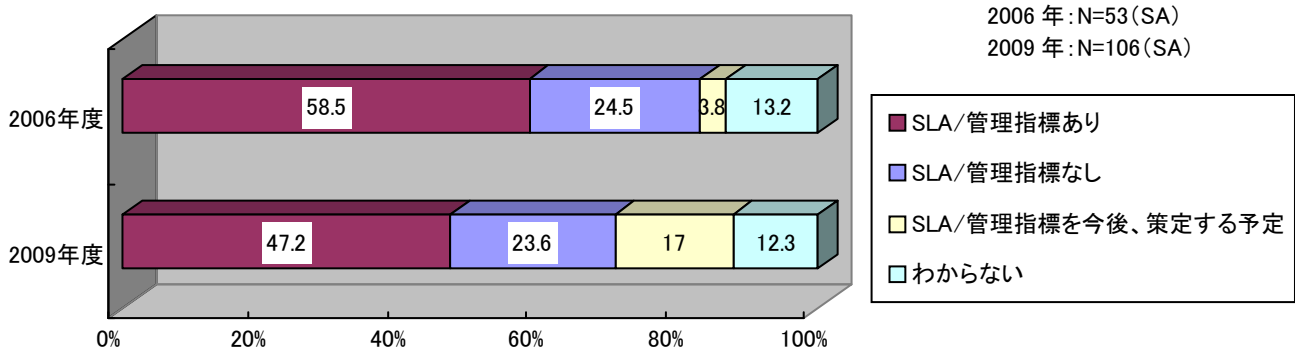
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|------|-------|------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 52.9 | 27.5 | 3.9 | 15.7 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 50.9 | 25.5 | 14.2 | 9.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 52.0 | 24.0 | 12.0 | 12.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 55.2 | 17.2 | 17.2 | 10.3 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 53.3 | 33.3 | 13.3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 58.0 | 24.0 | 8.0 | 10.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 46.7 | 23.3 | 20.0 | 10.0 |
| | 999~300名 | 16 | 43.8 | 25.0 | 25.0 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 50.0 | 31.8 | 9.1 | 9.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 59.1 | 13.6 | 22.7 | 4.5 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 40.0 | 25.0 | 20.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | - | 25.0 | - |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 40.0 | - | 20.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 47.5 | 32.8 | 9.8 | 9.8 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 13.0 | 15.2 | 15.2 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 46.9 | 28.1 | 18.8 | 6.3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 60.0 | 30.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 36.0 | 36.0 | 20.0 | 8.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 47.6 | 28.6 | 14.3 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 64.5 | 12.9 | 16.1 | 6.5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 54 | 27 | 15 | 10 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 13 | 6 | 3 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 2 | - | 1 |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 16 | 5 | 5 | 3 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 4 | 2 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 8 | 5 | 2 | - |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 29 | 12 | 4 | 5 |
| | 4999～1000名 | 30 | 14 | 7 | 6 | 3 |
| | 999～300名 | 16 | 7 | 4 | 4 | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 22 | 14 | 4 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 13 | 3 | 5 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 8 | 5 | 4 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 3 | - | 1 | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 2 | - | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 29 | 20 | 6 | 6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 6 | 7 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 15 | 9 | 6 | 2 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 3 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 9 | 9 | 5 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 10 | 6 | 3 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 20 | 4 | 5 | 2 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 2 | - | 1 |

10-1.基幹系システム(③マネジメント領域での SLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

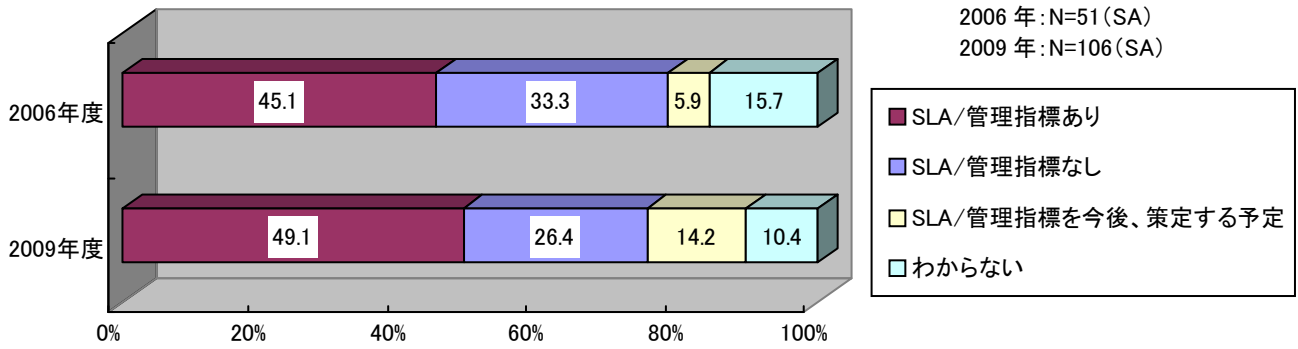
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|------|-------|------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 53 | 58.5 | 24.5 | 3.8 | 13.2 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 47.2 | 23.6 | 17.0 | 12.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 44.0 | 20.0 | 24.0 | 12.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 48.3 | 13.8 | 17.2 | 20.7 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 62.5 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 46.7 | 26.7 | 20.0 | 6.7 |
| | その他のサービス | 10 | 30.0 | 50.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 58.0 | 20.0 | 12.0 | 10.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 26.7 | 30.0 | 26.7 | 16.7 |
| | 999~300名 | 16 | 56.3 | 12.5 | 25.0 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | 40.0 | - | 20.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 50.0 | 25.0 | 13.6 | 11.4 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 50.0 | 18.2 | 22.7 | 9.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 36.4 | 36.4 | 18.2 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 40.0 | 25.0 | 20.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | - | - | 25.0 |
| 10億円未満 | 44 | 50.0 | 25.0 | 13.6 | 11.4 | |
| 運基幹 | 自営 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | 情報子会社に委託 | 61 | 44.3 | 24.6 | 18.0 | 13.1 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 46 | 54.3 | 15.2 | 17.4 | 13.0 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 20.0 | 30.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 48.0 | 20.0 | 24.0 | 8.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 57.1 | 23.8 | 9.5 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 35.5 | 32.3 | 19.4 | 12.9 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 50 | 25 | 18 | 13 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 11 | 5 | 6 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 14 | 4 | 5 | 6 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 5 | 2 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 7 | 4 | 3 | 1 |
| | その他のサービス | 10 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 29 | 10 | 6 | 5 |
| | 4999～1000名 | 30 | 8 | 9 | 8 | 5 |
| | 999～300名 | 16 | 9 | 2 | 4 | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 4 | 4 | - | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 22 | 11 | 6 | 5 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 11 | 4 | 5 | 2 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 8 | 5 | 4 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 3 | - | - | 1 |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 27 | 15 | 11 | 8 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 25 | 7 | 8 | 6 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 13 | 8 | 6 | 5 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 2 | 3 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 12 | 5 | 6 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 12 | 5 | 2 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 11 | 10 | 6 | 4 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 7 | 2 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |

10-2.情報系システム(③マネジメント領域での SLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

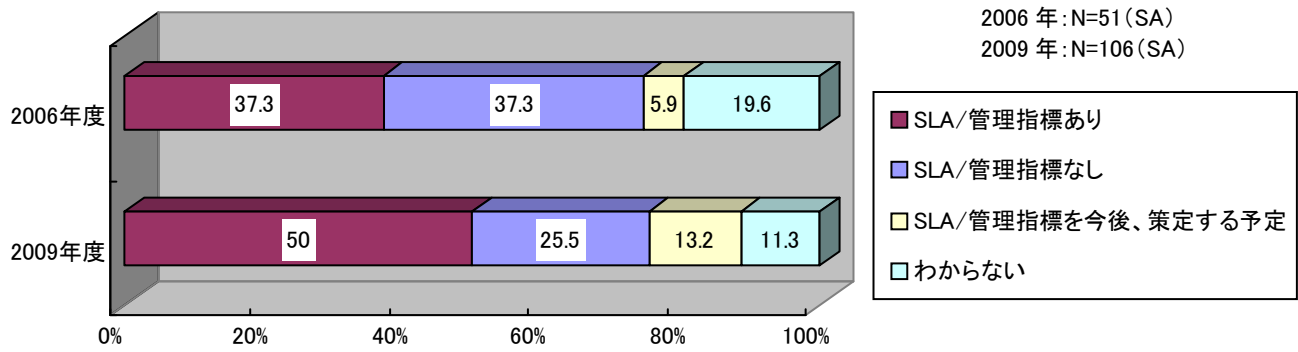
| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|------|-------|------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 45.1 | 33.3 | 5.9 | 15.7 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 49.1 | 26.4 | 14.2 | 10.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 52.0 | 24.0 | 12.0 | 12.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 48.3 | 20.7 | 17.2 | 13.8 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 12.5 | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 53.3 | 20.0 | 20.0 | 6.7 |
| | その他のサービス | 10 | 20.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 66.0 | 20.0 | 6.0 | 8.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 30.0 | 30.0 | 23.3 | 16.7 |
| | 999~300名 | 16 | 31.3 | 31.3 | 31.3 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 50.0 | 40.0 | - | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 61.4 | 22.7 | 6.8 | 9.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 40.9 | 27.3 | 22.7 | 9.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 36.4 | 36.4 | 18.2 | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 30.0 | 35.0 | 20.0 | 15.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 100.0 | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 44.3 | 29.5 | 14.8 | 11.5 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 17.4 | 13 | 13.0 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 43.8 | 25.0 | 18.8 | 12.5 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 60.0 | 20.0 | 16.0 | 4.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 47.6 | 28.6 | 14.3 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 32.3 | 38.7 | 19.4 | 9.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| 1,000万円未満 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 | |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 52 | 28 | 15 | 11 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 13 | 6 | 3 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 14 | 6 | 5 | 4 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 1 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 8 | 3 | 3 | 1 |
| | その他のサービス | 10 | 2 | 6 | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 33 | 10 | 3 | 4 |
| | 4999～1000名 | 30 | 9 | 9 | 7 | 5 |
| | 999～300名 | 16 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| | 300名未満 | 10 | 5 | 4 | - | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 27 | 10 | 3 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 9 | 6 | 5 | 2 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 6 | 7 | 4 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 27 | 18 | 9 | 7 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 8 | 6 | 6 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 14 | 8 | 6 | 4 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 15 | 5 | 4 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 10 | 6 | 3 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 10 | 12 | 6 | 3 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 8 | 1 | 1 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 2 | - | 1 |

10-3.ネットワーク(③マネジメント領域での SLA/管理指標の有無)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|-------|------|-----------|------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 51 | 37.3 | 37.3 | 5.9 | 19.6 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 50.0 | 25.5 | 13.2 | 11.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 48.0 | 24.0 | 12.0 | 16.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 51.7 | 17.2 | 20.7 | 10.3 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | - | - | 20.0 |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 25.0 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 40.0 | 33.3 | 20.0 | 6.7 |
| | その他のサービス | 10 | 40.0 | 50.0 | - | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 62.0 | 20.0 | 10.0 | 8.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 36.7 | 30.0 | 16.7 | 16.7 |
| | 999~300名 | 16 | 43.8 | 25.0 | 18.8 | 12.5 |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 56.8 | 25.0 | 9.1 | 9.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 50.0 | 22.7 | 18.2 | 9.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 36.4 | - | 9.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 30.0 | 25.0 | 25.0 | 20.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 100.0 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 47.5 | 29.5 | 13.1 | 9.8 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 54.3 | 19.6 | 10.9 | 15.2 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 50.0 | 25.0 | 15.6 | 9.4 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 44.0 | 36.0 | 12.0 | 8.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 47.6 | 23.8 | 19.0 | 9.5 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 48.4 | 25.8 | 16.1 | 9.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 63.6 | 18.2 | - | 18.2 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 |

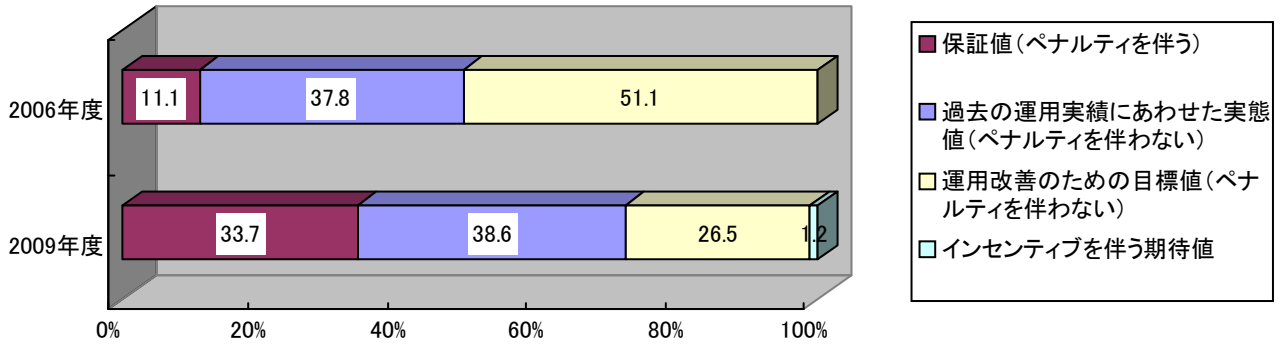
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あり | なし | 今後、策定する 予定 | 不明 |
|-----------------|-------------------|-----|----|----|---------------|----|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 53 | 27 | 14 | 12 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 製造業 | 25 | 12 | 6 | 3 | 4 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 15 | 5 | 6 | 3 |
| | 運輸 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 6 | 5 | 3 | 1 |
| | その他のサービス | 10 | 4 | 5 | - | 1 |
| 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 31 | 10 | 5 | 4 |
| | 4999～1000名 | 30 | 11 | 9 | 5 | 5 |
| | 999～300名 | 16 | 7 | 4 | 3 | 2 |
| | 300名未満 | 10 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 25 | 11 | 4 | 4 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 22 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 11 | 6 | 4 | - | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 20 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 29 | 18 | 8 | 6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 25 | 9 | 5 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 16 | 8 | 5 | 3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 11 | 9 | 3 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 21 | 10 | 5 | 4 | 2 |
| | 10億円未満～1億円 | 31 | 15 | 8 | 5 | 3 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 11 | 7 | 2 | - | 2 |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | 1 | 1 | 1 |

11-1 基幹系システムにおける SLA/管理指標の重みづけ

2006年：N=45(SA)
2009年：N=83(SA)



(単位：%、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 45 | 11.1 | 37.8 | 51.1 | - |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 83 | 33.7 | 38.6 | 26.5 | 1.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 製造業 | 19 | 36.8 | 52.6 | 10.5 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 22 | 27.3 | 50.0 | 22.7 | - |
| | 運輸 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 13 | 30.8 | 23.1 | 38.5 | 7.7 |
| | その他のサービス | 6 | 50.0 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 40 | 45.0 | 35.0 | 20.0 | - |
| | 4999～1000名 | 22 | 31.8 | 36.4 | 31.8 | - |
| | 999～300名 | 14 | 14.3 | 42.9 | 35.7 | 7.1 |
| | 300名未満 | 7 | 14.3 | 57.1 | 28.6 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 38 | 39.5 | 34.2 | 26.3 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 16 | 50.0 | 31.3 | 12.5 | 6.3 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 7 | - | 85.7 | 14.3 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 16 | 25.0 | 31.3 | 43.8 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - |
| | 10億円未満 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 44 | 31.8 | 40.9 | 27.3 | - |
| | 情報子会社に委託 | 38 | 39.5 | 36.8 | 23.7 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 25 | 36.0 | 36.0 | 24.0 | 4 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 8 | 50.0 | 37.5 | 12.5 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 20 | 35.0 | 30.0 | 35.0 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 16 | 43.8 | 25.0 | 25.0 | 6.3 |
| | 10億円未満～1億円 | 26 | 26.9 | 38.5 | 34.6 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 9 | 33.3 | 55.6 | 11.1 | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - |

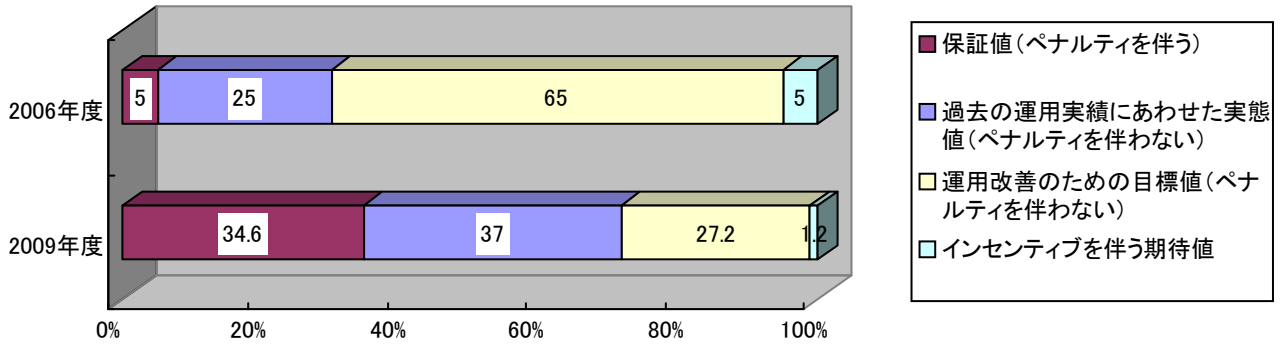
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 83 | 28 | 32 | 22 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | - | 2 | 2 | - |
| | 製造業 | 19 | 7 | 10 | 2 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 1 | 2 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 22 | 6 | 11 | 5 | - |
| | 運輸 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 4 | 1 | 3 | - |
| | 金融・保険・リース | 13 | 4 | 3 | 5 | 1 |
| | その他のサービス | 6 | 3 | 2 | 1 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 40 | 18 | 14 | 8 | - |
| | 4999～1000名 | 22 | 7 | 8 | 7 | - |
| | 999～300名 | 14 | 2 | 6 | 5 | 1 |
| | 300名未満 | 7 | 1 | 4 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 38 | 15 | 13 | 10 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 16 | 8 | 5 | 2 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 7 | - | 6 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 16 | 4 | 5 | 7 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 1 | 1 | 2 | - |
| | 10億円未満 | 2 | - | 2 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 44 | 14 | 18 | 12 | - |
| | 情報子会社に委託 | 38 | 15 | 14 | 9 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 25 | 9 | 9 | 6 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 8 | 4 | 3 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 20 | 7 | 6 | 7 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 16 | 7 | 4 | 4 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 26 | 7 | 10 | 9 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 9 | 3 | 5 | 1 | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - |

11-2.情報系システムにおけるSLA/管理指標の重みづけ

2006年:N=40(SA)
2009年:N=81(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 40 | 5.0 | 25.0 | 65.0 | 5.0 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 81 | 34.6 | 37.0 | 27.2 | 1.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - |
| | 製造業 | 19 | 36.8 | 36.8 | 26.3 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 23 | 26.1 | 47.8 | 26.1 | - |
| | 運輸 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | 不動産 | 2 | - | - | 100.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 57.1 | 14.3 | 28.6 | - |
| | 金融・保険・リース | 11 | 27.3 | 36.4 | 27.3 | 9.1 |
| | その他のサービス | 6 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 42 | 40.5 | 28.6 | 31.0 | - |
| | 4999~1000名 | 19 | 36.8 | 42.1 | 21.1 | - |
| | 999~300名 | 14 | 21.4 | 42.9 | 28.6 | 7.1 |
| | 300名未満 | 6 | 16.7 | 66.7 | 16.7 | - |
| | 5,000億円以上 | 38 | 36.8 | 31.6 | 31.6 | - |
| 年商規模 | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 50.0 | 25.0 | 18.8 | 6.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 7 | - | 85.7 | 14.3 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 13 | 38.5 | 38.5 | 23.1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | 10億円未満 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 42 | 33.3 | 38.1 | 28.6 | - |
| | 情報子会社に委託 | 38 | 39.5 | 34.2 | 26.3 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 39.1 | 34.8 | 21.7 | 4.3 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 8 | 37.5 | 37.5 | 25.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 21 | 33.3 | 23.8 | 42.9 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 16 | 43.8 | 18.8 | 31.3 | 6.3 |
| | 10億円未満~1億円 | 23 | 34.8 | 47.8 | 17.4 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 30.0 | 50.0 | 20.0 | - |
| 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | |

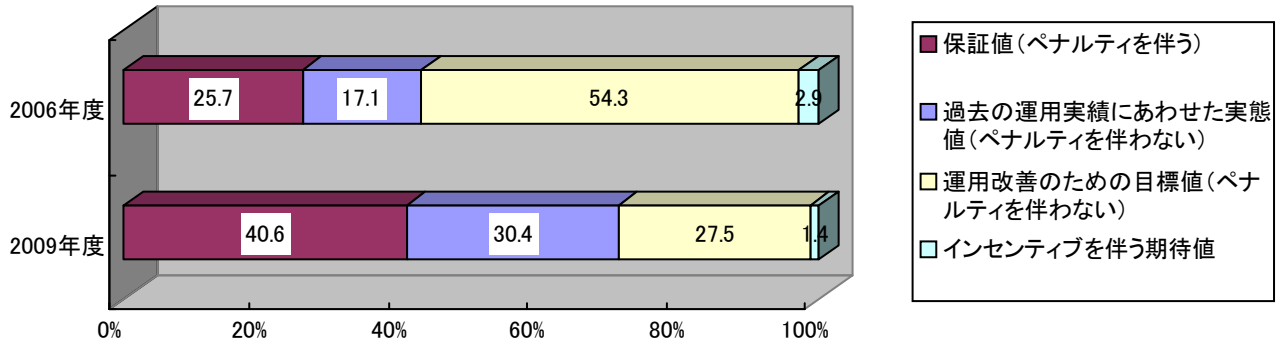
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 81 | 28 | 30 | 22 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 3 | - | 2 | 1 | - |
| | 製造業 | 19 | 7 | 7 | 5 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 1 | 2 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 23 | 6 | 11 | 6 | - |
| | 運輸 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 不動産 | 2 | - | - | 2 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 4 | 1 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 11 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| | その他のサービス | 6 | 4 | 2 | - | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 42 | 17 | 12 | 13 | - |
| | 4999～1000名 | 19 | 7 | 8 | 4 | - |
| | 999～300名 | 14 | 3 | 6 | 4 | 1 |
| | 300名未満 | 6 | 1 | 4 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 38 | 14 | 12 | 12 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 16 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 7 | - | 6 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 13 | 5 | 5 | 3 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 10億円未満 | 3 | - | 1 | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 42 | 14 | 16 | 12 | - |
| | 情報子会社に委託 | 38 | 15 | 13 | 10 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 9 | 8 | 5 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 8 | 3 | 3 | 2 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 21 | 7 | 5 | 9 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 16 | 7 | 3 | 5 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 23 | 8 | 11 | 4 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 10 | 3 | 5 | 2 | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - |

11-3 ネットワークにおける SLA/管理指標の重みづけ

2006 年：N=35(SA)
2009 年：N=69(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|------------------|---------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 2006 年度(前回)調査・全体 | | 35 | 25.7 | 17.1 | 54.3 | 2.9 |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 40.6 | 30.4 | 27.5 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | - | 25.0 | 75.0 | - |
| | 製造業 | 14 | 42.9 | 21.4 | 35.7 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | 100.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 18 | 38.9 | 50.0 | 11.1 | - |
| | 運輸 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 57.1 | 14.3 | 28.6 | - |
| | 金融・保険・リース | 10 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 10.0 |
| | その他のサービス | 7 | 57.1 | 28.6 | 14.3 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 100.0 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 52.9 | 23.5 | 23.5 | - |
| | 4999~1000 名 | 20 | 40.0 | 35.0 | 25.0 | - |
| | 999~300 名 | 9 | - | 33.3 | 55.6 | 11.1 |
| | 300 名未満 | 6 | 33.3 | 50.0 | 16.7 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 28 | 50.0 | 25 | 25.0 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 17 | 47.1 | 17.6 | 29.4 | 5.9 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 8 | 25.0 | 62.5 | 12.5 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 10 | 20.0 | 30.0 | 50.0 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | 10 億円未満 | 2 | - | 100 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 39 | 43.6 | 28.2 | 28.2 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 50.0 | 23.3 | 26.7 | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 22 | 40.9 | 36.4 | 18.2 | 4.5 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 7 | 57.1 | 42.9 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 14 | 50.0 | 21.4 | 28.6 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 12 | 41.7 | 25.0 | 25.0 | 8.3 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 25 | 36.0 | 24.0 | 40.0 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 7 | 14.3 | 71.4 | 14.3 | - |
| | 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - |

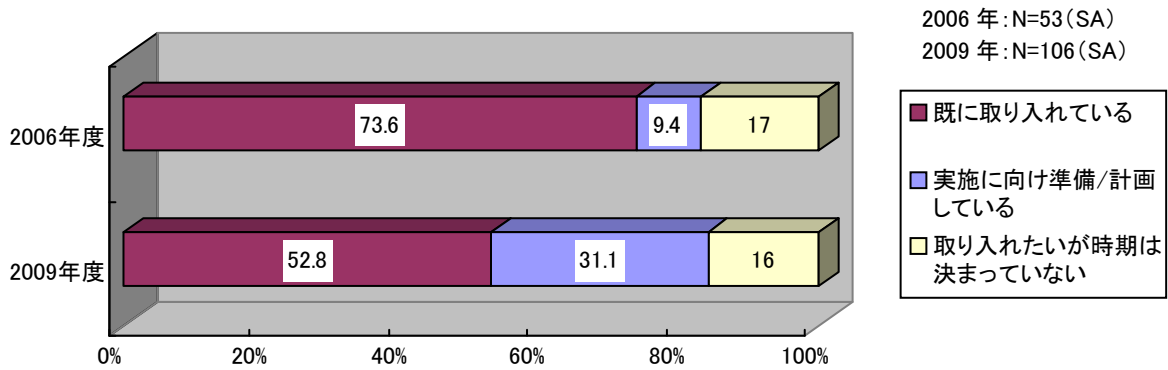
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 保証値 (ペナルティを伴う) | 過去の運用実績 に合せた実態値 (ペナルティを伴わない) | 運用改善のため の目標値 (ペナルティを伴わない) | インセンティブを伴う 期待値 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 28 | 21 | 19 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | - | 1 | 3 | - |
| | 製造業 | 14 | 6 | 3 | 5 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 18 | 7 | 9 | 2 | - |
| | 運輸 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 4 | 1 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 10 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| | その他のサービス | 7 | 4 | 2 | 1 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 2 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 34 | 18 | 8 | 8 | - |
| | 4999～1000名 | 20 | 8 | 7 | 5 | - |
| | 999～300名 | 9 | - | 3 | 5 | 1 |
| | 300名未満 | 6 | 2 | 3 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 28 | 14 | 7 | 7 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 17 | 8 | 3 | 5 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 8 | 2 | 5 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 10 | 2 | 3 | 5 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 4 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 10億円未満 | 2 | - | 2 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 39 | 17 | 11 | 11 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 15 | 7 | 8 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 22 | 9 | 8 | 4 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 7 | 4 | 3 | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 14 | 7 | 3 | 4 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 12 | 5 | 3 | 3 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 25 | 9 | 6 | 10 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 7 | 1 | 5 | 1 | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - |

12. IT サービスマネジメントにおける PDCA サイクルの取り入れ状況

[問]各種ITサービスの運用や利用にあたってはPDCAサイクルによる管理が望ましいといわれておりますが、御社ではPDCAサイクルによるITサービスマネジメントを取り入れておりますか？



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | すでに取り入れている | 実施に向け準備/計画している | 取り入れたいが時期は決まっていない | 必要ないと考えている |
|-----------------|-------------------|-----|------------|----------------|-------------------|------------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 53 | 73.6 | 9.4 | 17.0 | - |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 52.8 | 31.1 | 16.0 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 製造業 | 25 | 52.0 | 44.0 | 4.0 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 100.0 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 58.6 | 24.1 | 17.2 | - |
| | 運輸 | 5 | - | 20.0 | 80.0 | - |
| | 不動産 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 50.0 | 37.5 | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 66.7 | 20.0 | 13.3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 50.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 60.0 | 32.0 | 8.0 | - |
| | 4999~1000名 | 30 | 56.7 | 36.7 | 6.7 | - |
| | 999~300名 | 16 | 31.3 | 37.5 | 31.3 | - |
| | 300名未満 | 10 | 40.0 | - | 60.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 54.5 | 36.4 | 9.1 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 63.6 | 22.7 | 13.6 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 45.5 | 36.4 | 18.2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 45.0 | 35.0 | 20.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 54.1 | 27.9 | 18.0 | - |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 56.5 | 32.6 | 10.9 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 46.9 | 37.5 | 15.6 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 60.0 | 40.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 56.0 | 36.0 | 8.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 66.7 | 19.0 | 14.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 35.5 | 45.2 | 19.4 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 63.6 | 9.1 | 27.3 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | - | 66.7 | - |
| | SLAあり | 73 | 58.9 | 27.4 | 13.7 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 39.4 | 39.4 | 21.2 | - |

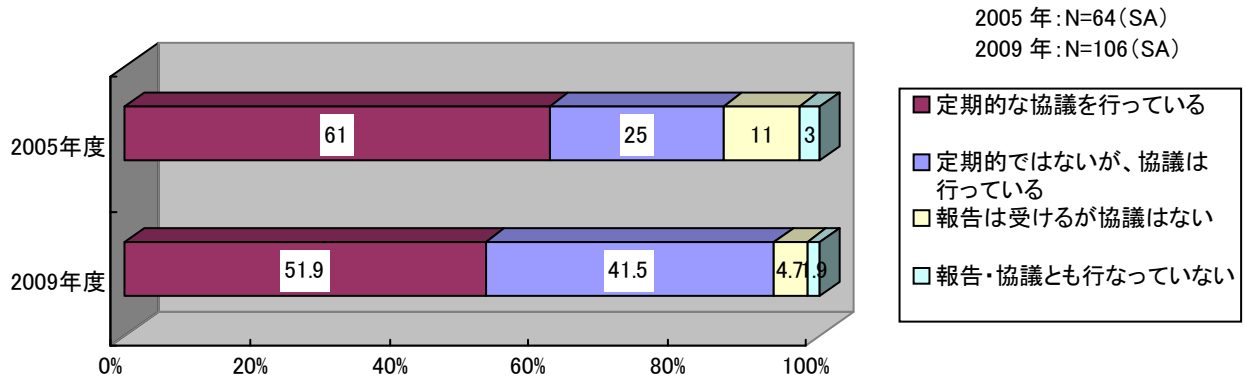
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | すでに 取り入れている | 実施に向け 準備/計画 している | 取り入れたいが 時期は 決まっていない | 必要ないと 考えている |
|------------------|---------------------|-----|----------------|------------------------|---------------------------|----------------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 106 | 56 | 33 | 17 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 2 | 2 | 2 | - |
| | 製造業 | 25 | 13 | 11 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 3 | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 17 | 7 | 5 | - |
| | 運輸 | 5 | - | 1 | 4 | - |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 4 | 3 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 10 | 3 | 2 | - |
| | その他のサービス | 10 | 5 | 4 | 1 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 30 | 16 | 4 | - |
| | 4999~1000 名 | 30 | 17 | 11 | 2 | - |
| | 999~300 名 | 16 | 5 | 6 | 5 | - |
| | 300 名未満 | 10 | 4 | - | 6 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 24 | 16 | 4 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 22 | 14 | 5 | 3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 11 | 5 | 4 | 2 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 20 | 9 | 7 | 4 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 2 | - | 2 | - |
| | 10 億円未満 | 5 | 2 | 1 | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 33 | 17 | 11 | - |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 26 | 15 | 5 | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 32 | 15 | 12 | 5 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 6 | 4 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 14 | 9 | 2 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 21 | 14 | 4 | 3 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 31 | 11 | 14 | 6 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 11 | 7 | 1 | 3 | - |
| | 1,000 万円未満 | 3 | 1 | - | 2 | - |
| | SLA あり | 73 | 43 | 20 | 10 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 13 | 13 | 7 | - |

13. IT サービス提供者との「協議の場」について

〔問〕IT サービス提供者と利用者との間で、サービスレベルの見直しや運用改善を検討するための「協議の場」を設けていますか？



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 定期的 に 協議している | 定期的 ではない が協議している | 報告は受けるが 協議の場はない | 報告・協議とも なし |
|------------------|-------------------|-----|--------------------|------------------------|--------------------|---------------|
| 2005年度(前々回)調査・全体 | | 64 | 61 | 25 | 11 | 3 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 51.9 | 41.5 | 4.7 | 1.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 66.7 | 16.7 | 16.7 | - |
| | 製造業 | 25 | 48.0 | 44.0 | 8.0 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 51.7 | 41.4 | 3.4 | 3.4 |
| | 運輸 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 50.0 | 37.5 | - | 12.5 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 53.3 | 40.0 | 6.7 | - |
| | その他のサービス | 10 | 70.0 | 30.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 48.0 | 44.0 | 6.0 | 2.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 63.3 | 36.7 | - | - |
| | 999~300名 | 16 | 43.8 | 43.8 | 6.3 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 50.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 50.0 | 45.5 | 2.3 | 2.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 54.5 | 36.4 | 9.1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 45.5 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 55.0 | 40.0 | - | 5.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 55.7 | 36.1 | 6.6 | 1.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 50.0 | 47.8 | - | 2.2 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 50.0 | 40.6 | 3.1 | 6.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 52.0 | 48.0 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 57.1 | 33.3 | 9.5 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 48.4 | 45.2 | 3.2 | 3.2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 45.5 | 45.5 | 9.1 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| SLAあり | SLAあり | 73 | 57.5 | 38.4 | 1.4 | 2.7 |
| | 管理指標あり | 33 | 39.4 | 48.5 | 12.1 | - |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

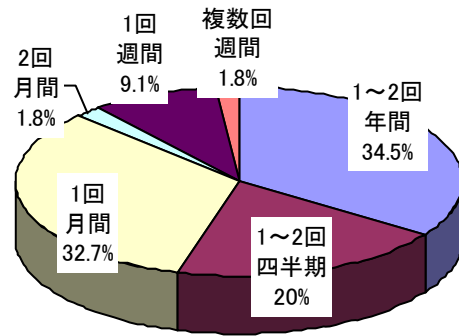
| 区分 | | (N) | 定期的に 協議している | 定期的ではない が協議している | 報告は受けるが 協議の場はない | 報告・協議とも なし |
|------------------|---------------------|-----|----------------|--------------------|--------------------|---------------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 106 | 55 | 44 | 5 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 4 | 1 | 1 | - |
| | 製造業 | 25 | 12 | 11 | 2 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 15 | 12 | 1 | 1 |
| | 運輸 | 5 | 1 | 4 | - | - |
| | 不動産 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 4 | 3 | - | 1 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 8 | 6 | 1 | - |
| | その他のサービス | 10 | 7 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | 2 | 1 | 1 | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 24 | 22 | 3 | 1 |
| | 4999~1000 名 | 30 | 19 | 11 | - | - |
| | 999~300 名 | 16 | 7 | 7 | 1 | 1 |
| | 300 名未満 | 10 | 5 | 4 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 22 | 20 | 1 | 1 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 22 | 12 | 8 | 2 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 11 | 6 | 5 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 20 | 11 | 8 | - | 1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 2 | 2 | - | - |
| 10 億円未満 | 5 | 2 | 1 | 2 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 34 | 22 | 4 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 23 | 22 | - | 1 |
| | 外部 IT ベンダ/Sler に委託 | 32 | 16 | 13 | 1 | 2 |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 7 | 2 | 1 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 13 | 12 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 21 | 12 | 7 | 2 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 31 | 15 | 14 | 1 | 1 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 11 | 5 | 5 | 1 | - |
| | 1,000 万円未満 | 3 | 2 | 1 | - | - |
| | SLA あり | 73 | 42 | 28 | 1 | 2 |
| | 管理指標あり | 33 | 13 | 16 | 4 | - |

14. 協議の頻度について

2009年：N=55(SA)

〔問〕定期的に協議をしている方のみ。

「協議」の実施頻度についてお答えください



(単位：%、SA)

| 区分 | | (N) | 年に 1~2回 | 四半期に 1~2回 | 月に1回 | 月に2回 | 週に1回 | 週に 複数回 |
|-----------------|-------------------|-----|------------|--------------|-------|------|------|-----------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 55 | 34.5 | 20.0 | 32.7 | 1.8 | 9.1 | 1.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | 75.0 | - | 25.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 12 | 58.3 | 8.3 | 16.7 | 8.3 | 8.3 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 15 | 26.7 | 33.3 | 26.7 | - | 13.3 | - |
| | 運輸 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 75.0 | - | 25.0 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 8 | - | 25.0 | 62.5 | - | 12.5 | - |
| | その他のサービス | 7 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | - | 14.3 | 14.3 |
| 上記以外の業種 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 24 | 41.7 | 12.5 | 25.0 | 4.2 | 16.7 | - |
| | 4999~1000名 | 19 | 26.3 | 31.6 | 42.1 | - | - | - |
| | 999~300名 | 7 | 14.3 | 14.3 | 57.1 | - | - | 14.3 |
| | 300名未満 | 5 | 60.0 | 20.0 | - | - | 20.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 22 | 31.8 | 18.2 | 31.8 | 4.5 | 13.6 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 12 | 58.3 | 8.3 | 25.0 | - | 8.3 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 6 | - | 33.3 | 66.7 | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 18.2 | 27.3 | 36.4 | - | 9.1 | 9.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 34 | 29.4 | 26.5 | 29.4 | 2.9 | 8.8 | 2.9 |
| | 情報子会社に委託 | 23 | 47.8 | 13.0 | 26.1 | - | 13.0 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 16 | 25.0 | 25.0 | 43.8 | - | 6.3 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 7 | 71.4 | - | 14.3 | - | 14.3 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 13 | 23.1 | 15.4 | 46.2 | - | 15.4 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 12 | 25.0 | 16.7 | 50.0 | - | 8.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 15 | 26.7 | 26.7 | 26.7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 5 | 60.0 | 20.0 | 20.0 | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - | - |
| SLAあり 管理指標あり | SLAあり | 42 | 40.5 | 19.0 | 28.6 | - | 9.5 | 2.4 |
| | 管理指標あり | 13 | 15.4 | 23.1 | 46.2 | 7.7 | 7.7 | - |

【実数ベース】

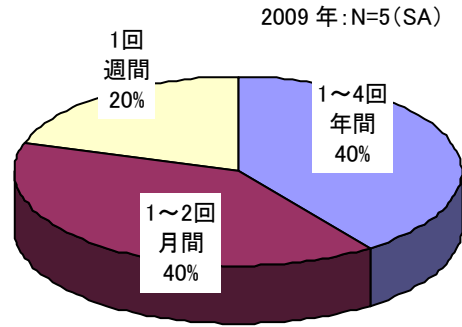
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 年に 1~2回 | 四半期に 1~2回 | 月に1回 | 月に2回 | 週に1回 | 週に 複数回 |
|-----------------|-------------------|-----|------------|--------------|------|------|------|-----------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 55 | 19 | 11 | 18 | 1 | 5 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 4 | 3 | - | 1 | - | - | - |
| | 製造業 | 12 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 15 | 4 | 5 | 4 | - | 2 | - |
| | 運輸 | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 3 | - | 1 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 8 | - | 2 | 5 | - | 1 | - |
| | その他のサービス | 7 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 1 |
| 上記以外の業種 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 24 | 10 | 3 | 6 | 1 | 4 | - |
| | 4999~1000名 | 19 | 5 | 6 | 8 | - | - | - |
| | 999~300名 | 7 | 1 | 1 | 4 | - | - | 1 |
| | 300名未満 | 5 | 3 | 1 | - | - | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 22 | 7 | 4 | 7 | 1 | 3 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 12 | 7 | 1 | 3 | - | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 6 | - | 2 | 4 | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 2 | 3 | 4 | - | 1 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | 2 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 34 | 10 | 9 | 10 | 1 | 3 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 23 | 11 | 3 | 6 | - | 3 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 16 | 4 | 4 | 7 | - | 1 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 7 | 5 | - | 1 | - | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 13 | 3 | 2 | 6 | - | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 12 | 3 | 2 | 6 | - | 1 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 15 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 5 | 3 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | SLAあり | 42 | 17 | 8 | 12 | - | 4 | 1 |
| | 管理指標あり | 13 | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | - |

15. サービス提供者からの報告の頻度

〔問〕サービス提供者からの報告はあるが、協議は行っていない方が回答

「報告」の実施頻度をお答えください



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 年に1~4回 | 月に1~2回 | 週に1回 | 週に2~3回 | 日に1回 |
|-----------------|-------------------|-----|--------|--------|-------|--------|------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 5 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 製造業 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | - | - | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | その他のサービス | - | - | - | - | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - | - |
| | 4999~1000名 | - | - | - | - | - | - |
| | 999~300名 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 300名未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | - | - | - | - | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| | SLAあり | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 管理指標あり | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - | - |

【実数ベース】

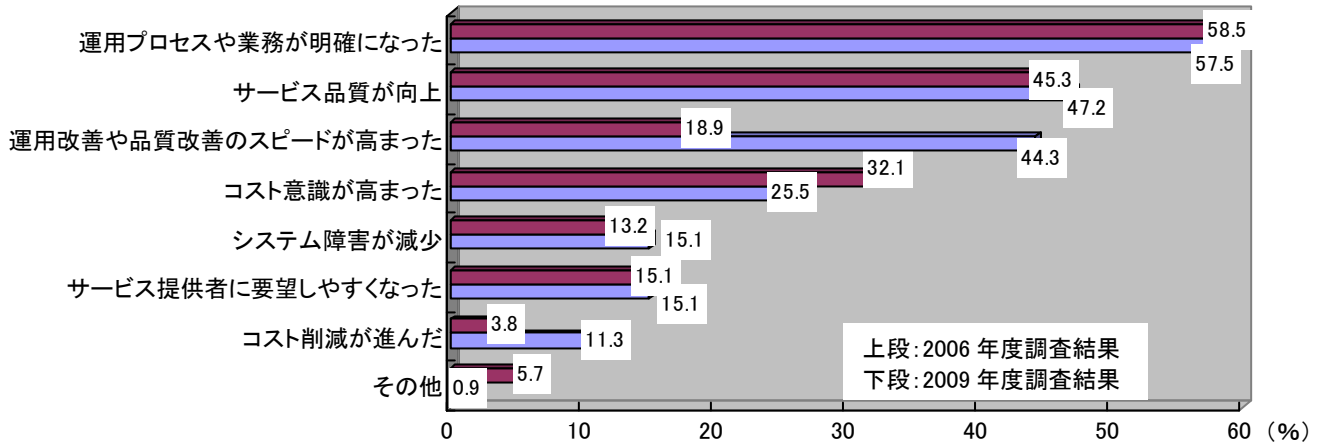
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 年に1~4回 | 月に1~2回 | 週に1回 | 週に2~3回 | 日に1回 |
|-----------------|-------------------|-----|--------|--------|------|--------|------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 5 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 製造業 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | - | - | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | その他のサービス | - | - | - | - | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 3 | 1 | 2 | - | - | - |
| | 4999~1000名 | - | - | - | - | - | - |
| | 999~300名 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 300名未満 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | - | - | - | - | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | - | 2 | - | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| | SLAあり | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 管理指標あり | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - |

16. SLA や管理指標を設けたことによるメリットとは何か

2006年:N=53(MA)
2009年:N=106(MA)

[問]SLA や管理指標を設けたことで、どのような効果(メリット)が得られましたか？



(単位: %、MA)

| 区分 | (N) | 運用プロセスや業務が明確になった | サービス品質が向上 | 運用改善や品質改善のスピードが高まった | コスト意識が高まった | システム障害が減少 | サービス提供者に要望しやすくなった | コスト削減が進んだ | その他 | |
|-----------------|-------------------|------------------|-----------|---------------------|------------|-----------|-------------------|-----------|------|-----|
| | | 2006年度(前回)調査・全体 | 53 | 58.5 | 45.3 | 18.9 | 32.1 | 13.2 | 15.1 | 3.8 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 106 | 57.5 | 47.2 | 44.3 | 25.5 | 15.1 | 15.1 | 11.3 | 0.9 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 6 | 83.3 | 66.7 | 50.0 | 16.7 | - | 16.7 | - | - |
| | 製造業 | 25 | 64.0 | 48.0 | 48.0 | 24.0 | 8.0 | 16.0 | 8.0 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 33.3 | - | 66.7 | 33.3 | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 48.3 | 34.5 | 51.7 | 41.4 | 20.7 | 17.2 | 13.8 | - |
| | 運輸 | 5 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | - | - |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 75.0 | 37.5 | 25.0 | - | - | 12.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 53.3 | 66.7 | 26.7 | 6.7 | 20.0 | 26.7 | 13.3 | 6.7 |
| | その他のサービス | 10 | 70.0 | 50.0 | 50.0 | 20.0 | 20.0 | - | 30.0 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | 100.0 | 50.0 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 66.0 | 50.0 | 42.0 | 24.0 | 10.0 | 20.0 | 12.0 | - |
| | 4999~1000名 | 30 | 40.0 | 43.3 | 43.3 | 36.7 | 16.7 | 10.0 | 6.7 | 3.3 |
| | 999~300名 | 16 | 68.8 | 31.3 | 43.8 | 18.8 | 25.0 | 6.3 | 18.8 | - |
| | 300名未満 | 10 | 50.0 | 70.0 | 60.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 59.1 | 50.0 | 40.9 | 29.5 | 9.1 | 20.5 | 13.6 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 59.1 | 50.0 | 40.9 | 22.7 | 13.6 | 9.1 | 9.1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 45.5 | 27.3 | 54.5 | 36.4 | 27.3 | 9.1 | 9.1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 55.0 | 40.0 | 45.0 | 25.0 | 25.0 | 15.0 | 15.0 | 5.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 60.0 | 100.0 | 60.0 | - | 20.0 | 20.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 55.7 | 44.3 | 42.6 | 21.3 | 18.0 | 13.1 | 11.5 | 1.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 50.0 | 54.3 | 52.2 | 23.9 | 13.0 | 15.2 | 15.2 | 2.2 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 62.5 | 50.0 | 40.6 | 25.0 | 12.5 | 15.6 | 12.5 | 3.1 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 90.0 | 60.0 | 40.0 | 20.0 | 10.0 | - | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 52.0 | 44.0 | 36.0 | 32.0 | 8.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 61.9 | 42.9 | 47.6 | 33.3 | 23.8 | 14.3 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 61.3 | 41.9 | 48.4 | 16.1 | 16.1 | 12.9 | 16.1 | 3.2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 63.6 | 36.4 | 9.1 | 9.1 | 18.2 | - | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 33.3 | 66.7 | 100.0 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | - |
| SLAあり | 73 | 57.5 | 50.7 | 42.5 | 30.1 | 16.4 | 13.7 | 11.0 | 1.4 | |
| 管理指標あり | 33 | 57.6 | 39.4 | 48.5 | 15.2 | 12.1 | 18.2 | 12.1 | - | |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

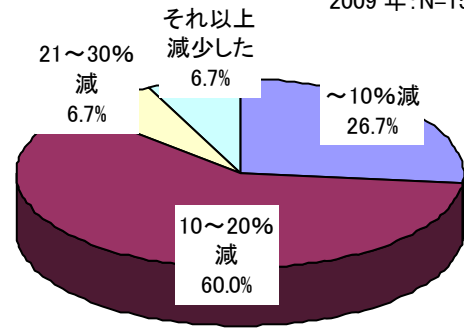
| 区分 | (N) | 運用プロセスや業務が明確になった | サービス品質が向上 | 運用改善や品質改善のスピードが高まった | コスト意識が高まった | システム障害が減少 | サービス提供者に要望しやすくなった | コスト削減が進んだ | その他 |
|-----------------|-------------------|------------------|-----------|---------------------|------------|-----------|-------------------|-----------|-----|
| | | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 106 | 61 | 50 | 47 | 27 | 16 | 16 | 12 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| | 製造業 | 25 | 16 | 12 | 12 | 6 | 2 | 4 | 2 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 1 | - | 2 | 1 | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 14 | 10 | 15 | 12 | 6 | 5 | 4 |
| | 運輸 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 不動産 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 6 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 8 | 10 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| | その他のサービス | 10 | 7 | 5 | 5 | 2 | 2 | - | 3 |
| 上記以外の業種 | 2 | 1 | 1 | - | - | 2 | 1 | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 33 | 25 | 21 | 12 | 5 | 10 | 6 |
| | 4999~1000名 | 30 | 12 | 13 | 13 | 11 | 5 | 3 | 2 |
| | 999~300名 | 16 | 11 | 5 | 7 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| | 300名未満 | 10 | 5 | 7 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 26 | 22 | 18 | 13 | 4 | 9 | 6 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 13 | 11 | 9 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 5 | 3 | 6 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 11 | 8 | 9 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 3 | 1 | 2 | - | - | - | - |
| 10億円未満 | 5 | 3 | 5 | 3 | - | 1 | 1 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 34 | 27 | 26 | 13 | 11 | 8 | 7 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 23 | 25 | 24 | 11 | 6 | 7 | 7 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 20 | 16 | 13 | 8 | 4 | 5 | 4 |
| 1年間 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 9 | 6 | 4 | 2 | 1 | - | 1 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 13 | 11 | 9 | 8 | 2 | 5 | 5 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 13 | 9 | 10 | 7 | 5 | 3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 19 | 13 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 6 | 7 | 4 | 1 | 1 | 2 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| | SLAあり | 73 | 42 | 37 | 31 | 22 | 12 | 10 | 8 |
| | 管理指標あり | 33 | 19 | 13 | 16 | 5 | 4 | 6 | 4 |

17. システム障害減少の効果について

2009年：N=15(SA)

〔問〕「システム障害が減少した方」のみ回答

SLA/管理指標策定後に障害はどのくらい減少しましたか？



(単位：%、SA)

| 区分 | | (N) | 1~10% 減少した | 10~20% 減少した | 21~30% 減少した | それ以上 減少した |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 15 | 26.7 | 60.0 | 6.7 | 6.7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 6 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | - | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 3 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | その他のサービス | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | - | 50.0 | 50.0 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 |
| | 4999~1000名 | 5 | 40.0 | 60.0 | - | - |
| | 999~300名 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | 300名未満 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 4 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 3 | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 5 | - | 100.0 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 11 | 27.3 | 72.7 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 5 | 20.0 | 60.0 | - | 20 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 5 | - | 80.0 | - | 20.0 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| SLA/管理指標 | SLAあり | 11 | 27.3 | 54.5 | 9.1 | 9.1 |
| | 管理指標あり | 4 | 25.0 | 75.0 | - | - |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

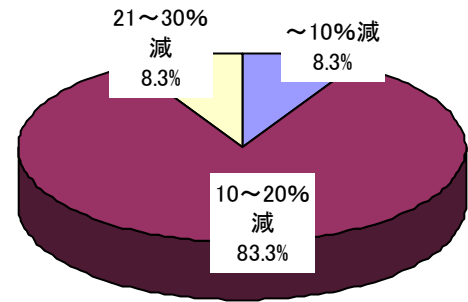
| 区分 | | (N) | 1~10% 減少した | 10~20% 減少した | 21~30% 減少した | それ以上 減少した |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 15 | 4 | 9 | 1 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 2 | - | 2 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 6 | 2 | 4 | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | - | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 3 | 2 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 2 | - | 2 | - | - |
| 上記以外の業種 | 2 | - | - | 1 | 1 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | 4999~1000名 | 5 | 2 | 3 | - | - |
| | 999~300名 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | 300名未満 | 2 | - | 2 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 3 | 2 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 5 | - | 5 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 11 | 3 | 8 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 5 | 1 | 3 | - | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 5 | - | 4 | - | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - |
| | SLAあり | 11 | 3 | 6 | 1 | 1 |
| | 管理指標あり | 4 | 1 | 3 | - | - |

18. コスト削減効果の度合について

2009年：N=12(SA)

〔問〕「コスト削減が進んだ」方のみ回答

策定前と比較して、運用コストはどのくらい削減できましたか？



(単位：%、SA)

| 区分 | | (N) | 1~10% 減少した | 10~20% 減少した | 21~30% 減少した | それ以上 減少した |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 12 | 8.3 | 83.3 | 8.3 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 4 | 25.0 | 75.0 | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 6 | 16.7 | 83.3 | - | - |
| | 4999~1000名 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 999~300名 | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - |
| | 300名未満 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 6 | 16.7 | 83.3 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 2 | - | 100.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | - | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 7 | - | 85.7 | 14.3 | - |
| | 情報子会社に委託 | 7 | 14.3 | 85.7 | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 4 | - | 100.0 | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 5 | - | 80.0 | 20.0 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | - | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - |
| | SLAあり | 8 | - | 87.5 | 12.5 | - |
| | 管理指標あり | 4 | 25 | 75.0 | - | - |

【実数ベース】

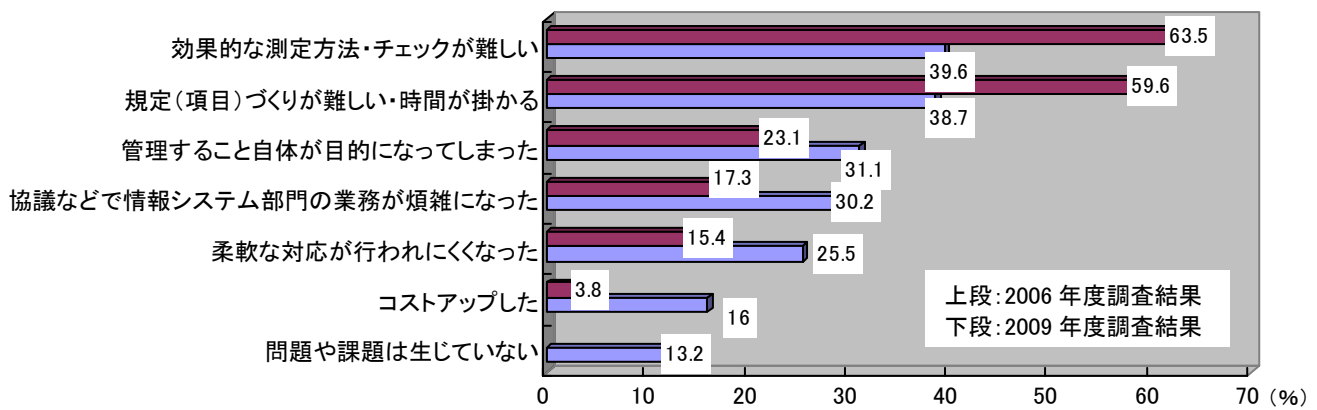
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 1~10% 減少した | 10~20% 減少した | 21~30% 減少した | それ以上 減少した |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 12 | 1 | 10 | 1 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 2 | - | 2 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 4 | 1 | 3 | - | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 1 | - | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 2 | - | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | - | 2 | 1 | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 6 | 1 | 5 | - | - |
| | 4999~1000名 | 2 | - | 2 | - | - |
| | 999~300名 | 3 | - | 2 | 1 | - |
| | 300名未満 | 1 | - | 1 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 6 | 1 | 5 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 2 | - | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 3 | - | 2 | 1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | - | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 7 | - | 6 | 1 | - |
| | 情報子会社に委託 | 7 | 1 | 6 | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 4 | - | 4 | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 5 | 1 | 4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 5 | - | 4 | 1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | - | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - |
| | SLAあり | 8 | - | 7 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 4 | 1 | 3 | - | - |

19. SLA や管理指標を設けたことによる課題(問題点は)

[問]SLA/管理指標を設けたことで、どのような課題や問題を感じていますか？

2006年：N=52(MA)
2009年：N=106(MA)



(単位：%、MA)

| 区分 | | (N) | 効果的な測定方法・チェックが難しい | 規定(項目)づくりが難しい・時間が掛かる | 管理すること自体が目的になってしまった | 協議などで情報システム部門の業務が煩雑になった | 柔軟な対応が行われにくくなった | コストアップした | 問題・課題は生じていない |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|-----------------|----------|--------------|
| 2006年度(前回)調査・全体 | | 52 | 63.5 | 59.6 | 23.1 | 17.3 | 15.4 | 3.8 | — |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 39.6 | 38.7 | 31.1 | 30.2 | 25.5 | 16.0 | 13.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | — | — | 100.0 | — | 100.0 | — | — |
| | 建設業 | 6 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | 33.3 | — | — |
| | 製造業 | 25 | 44.0 | 36.0 | 40.0 | 32.0 | 28.0 | 16.0 | 4.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | — | 33.3 | 33.3 | — | 33.3 | — | — |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 44.8 | 48.3 | 20.7 | 27.6 | 13.8 | 17.2 | 10.3 |
| | 運輸 | 5 | 80.0 | 20.0 | — | — | 40.0 | — | — |
| | 不動産 | 2 | — | 50.0 | — | 50.0 | — | — | — |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 37.5 | 62.5 | 50.0 | 12.5 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 33.3 | 46.7 | 46.7 | 33.3 | 6.7 | 13.3 | 26.7 |
| | その他のサービス | 10 | 30.0 | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 40.0 | 20.0 | 30.0 |
| 上記以外の業種 | 2 | — | — | — | — | — | — | 100.0 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 38.0 | 32.0 | 34.0 | 26.0 | 24.0 | 10.0 | 14.0 |
| | 4999~1000名 | 30 | 40.0 | 43.3 | 36.7 | 30.0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | 999~300名 | 16 | 31.3 | 37.5 | 25.0 | 37.5 | 56.3 | 31.3 | 6.3 |
| | 300名未満 | 10 | 60.0 | 60.0 | 10.0 | 40.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 31.8 | 29.5 | 40.9 | 25.0 | 20.5 | 11.4 | 15.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 45.5 | 45.5 | 18.2 | 31.8 | 18.2 | 4.5 | 13.6 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 54.5 | 54.5 | 36.4 | 18.2 | 27.3 | 27.3 | 18.2 |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 35.0 | 35.0 | 15.0 | 45.0 | 35.0 | 25.0 | 10.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 75.0 | 50.0 | — |
| | 10億円未満 | 5 | 60.0 | 60.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | — |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 41.0 | 42.6 | 24.6 | 32.8 | 23.0 | 16.4 | 13.1 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 34.8 | 34.8 | 47.8 | 39.1 | 32.6 | 13.0 | 10.9 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 32 | 37.5 | 40.6 | 21.9 | 31.3 | 18.8 | 18.8 | 18.8 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 50.0 | 40.0 | 20.0 | 30.0 | 10.0 | — |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 40.0 | 28.0 | 32.0 | 36.0 | 16.0 | 12.0 | 12.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 42.9 | 33.3 | 28.6 | 14.3 | 38.1 | 19.0 | 28.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 35.5 | 51.6 | 32.3 | 38.7 | 22.6 | 9.7 | 9.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 54.5 | 36.4 | 18.2 | 36.4 | 36.4 | 45.5 | — |
| | 1,000万円未満 | 3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | — | 33.3 |
| SLAあり | | 73 | 31.5 | 35.6 | 26.0 | 27.4 | 30.1 | 16.4 | 19.2 |
| 管理指標あり | | 33 | 57.6 | 45.5 | 42.4 | 36.4 | 15.2 | 15.2 | — |

【実数ベース】

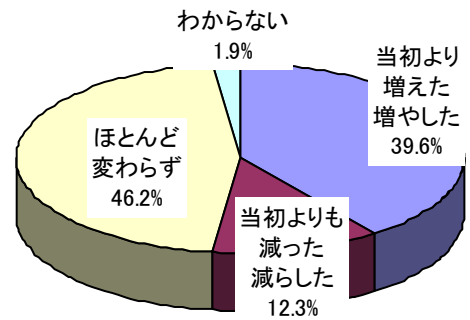
(単位: 件、MA)

| 区分 | (N) | 効果的な測定方法・チェックが難しい | 規定(項目)づくりが難しい・時間が掛かる | 管理すること自体が目的になってしまった | 協議など情報システム部門の業務が煩雑に | 柔軟な対応が行われなくなった | コストアップした | 問題・課題は生じていない | |
|------------------|---------------------|-------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------|----------|--------------|----|
| | | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | 106 | 42 | 41 | 33 | 32 | 27 | 17 | 14 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| | 建設業 | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | - | - |
| | 製造業 | 25 | 11 | 9 | 10 | 8 | 7 | 4 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 13 | 14 | 6 | 8 | 4 | 5 | 3 |
| | 運輸 | 5 | 4 | 1 | - | - | 2 | - | - |
| | 不動産 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 15 | 5 | 7 | 7 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| | その他のサービス | 10 | 3 | 4 | 2 | 6 | 4 | 2 | 3 |
| 上記以外の業種 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 19 | 16 | 17 | 13 | 12 | 5 | 7 |
| | 4999~1000 名 | 30 | 12 | 13 | 11 | 9 | 5 | 5 | 5 |
| | 999~300 名 | 16 | 5 | 6 | 4 | 6 | 9 | 5 | 1 |
| | 300 名未満 | 10 | 6 | 6 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 14 | 13 | 18 | 11 | 9 | 5 | 7 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 22 | 10 | 10 | 4 | 7 | 4 | 1 | 3 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 11 | 6 | 6 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 20 | 7 | 7 | 3 | 9 | 7 | 5 | 2 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | - |
| 10 億円未満 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 25 | 26 | 15 | 20 | 14 | 10 | 8 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 16 | 16 | 22 | 18 | 15 | 6 | 5 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 32 | 12 | 13 | 7 | 10 | 6 | 6 | 6 |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 10 | 7 | 8 | 9 | 4 | 3 | 3 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 21 | 9 | 7 | 6 | 3 | 8 | 4 | 6 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 31 | 11 | 16 | 10 | 12 | 7 | 3 | 3 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 11 | 6 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | - |
| 1,000 万円未満 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | |
| | SLA あり | 73 | 23 | 26 | 19 | 20 | 22 | 12 | 14 |
| | 管理指標あり | 33 | 19 | 15 | 14 | 12 | 5 | 5 | - |

20. SLA/管理指標項目の増減傾向について

N=106(SA)

[問]SLA/管理指標は、策定当初と比較して、増えていますか、それとも減っていますか



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 導入当初よりも増えた/増やした | 導入当初よりも減った/減らした | ほとんど変わっていない | わからない |
|------------------|---------------------|------|-----------------|-----------------|-------------|-------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 106 | 39.6 | 12.3 | 46.2 | 1.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 16.7 | - | 83.3 | - |
| | 製造業 | 25 | 44.0 | 20.0 | 28 | 8.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | - | 100.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 44.8 | 6.9 | 48.3 | - |
| | 運輸 | 5 | - | 40.0 | 60.0 | - |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 37.5 | 25.0 | 37.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 60.0 | 6.7 | 33.3 | - |
| | その他のサービス | 10 | 30.0 | 10.0 | 60.0 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | - | 100.0 | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 38.0 | 12.0 | 46.0 | 4.0 |
| | 4999~1000 名 | 30 | 40.0 | 13.3 | 46.7 | - |
| | 999~300 名 | 16 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | - |
| | 300 名未満 | 10 | 30.0 | 10.0 | 60.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 38.6 | 13.6 | 43.2 | 4.5 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 22 | 40.9 | 9.1 | 50.0 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 11 | 9.1 | 9.1 | 81.8 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 20 | 50.0 | 15.0 | 35.0 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 75.0 | - | 25.0 | - |
| | 10 億円未満 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - |
| 運用 基幹 | 自営 | 61 | 37.7 | 9.8 | 50.8 | 1.6 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 41.3 | 23.9 | 34.8 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 32 | 46.9 | 12.5 | 34.4 | 6.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 50.0 | 40.0 | - | 10 |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 36.0 | 4.0 | 56 | 4.0 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 21 | 28.6 | 14.3 | 57.1 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 31 | 45.2 | 16.1 | 38.7 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 11 | 63.6 | - | 36.4 | - |
| | 1,000 万円未満 | 3 | - | - | 100.0 | - |
| SLA あり | 73 | 37.0 | 12.3 | 49.3 | 1.4 | |
| 管理指標あり | 33 | 45.5 | 12.1 | 39.4 | 3.0 | |

【実数ベース】

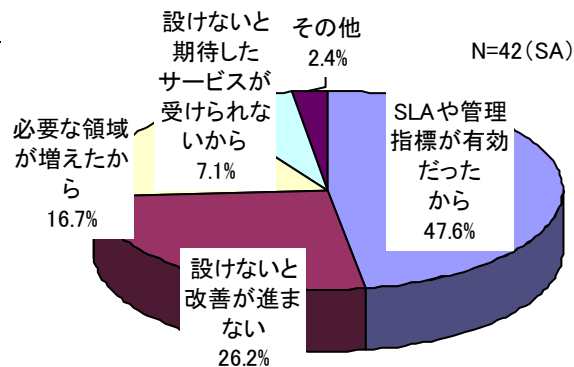
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 導入当初よりも 増えた/増やした | 導入当初よりも 減った/減らした | ほとんど 変わっていない | わからない |
|-----------------|-------------------|-----|---------------------|---------------------|-----------------|-------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 42 | 13 | 49 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 1 | - | 5 | - |
| | 製造業 | 25 | 11 | 5 | 7 | 2 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | - | 3 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 13 | 2 | 14 | - |
| | 運輸 | 5 | - | 2 | 3 | - |
| | 不動産 | 2 | 1 | - | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 3 | 2 | 3 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 9 | 1 | 5 | - |
| | その他のサービス | 10 | 3 | 1 | 6 | - |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | - | 2 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 19 | 6 | 23 | 2 |
| | 4999~1000名 | 30 | 12 | 4 | 14 | - |
| | 999~300名 | 16 | 8 | 2 | 6 | - |
| | 300名未満 | 10 | 3 | 1 | 6 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 17 | 6 | 19 | 2 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 9 | 2 | 11 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 1 | 1 | 9 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 10 | 3 | 7 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 3 | - | 1 | - |
| | 10億円未満 | 5 | 2 | 1 | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 23 | 6 | 31 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 19 | 11 | 16 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 15 | 4 | 11 | 2 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 4 | - | 1 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 9 | 1 | 14 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 6 | 3 | 12 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 14 | 5 | 12 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 7 | - | 4 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | - | - | 3 | - |
| | SLAあり | 73 | 27 | 9 | 36 | 1 |
| | 管理指標あり | 33 | 15 | 4 | 13 | 1 |

21. SLA/管理指標を増やした理由

〔問〕SLA/管理指標を当初より増えた/増やした方のみが回答

SLA/管理指標を増えた/増やした理由をお答えください



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | SLA や管理指標が有効だった | 設けないと改善が進まないから | 必要とする領域が増えたから | 設けないと期待したサービスが受けられないから | その他 |
|------------------|---------------------|-----|-----------------|----------------|---------------|------------------------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 42 | 47.6 | 26.2 | 16.7 | 7.1 | 2.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 製造業 | 11 | 36.4 | 36.4 | 18.2 | 9.1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 13 | 38.5 | 38.5 | 15.4 | 7.7 | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 3 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 9 | 22.2 | 22.2 | 33.3 | 11.1 | 11.1 |
| | その他のサービス | 3 | 100.0 | - | - | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 19 | 52.6 | 31.6 | 10.5 | 5.3 | - |
| | 4999~1000 名 | 12 | 58.3 | - | 33.3 | - | 8.3 |
| | 999~300 名 | 8 | 25.0 | 37.5 | 12.5 | 25.0 | - |
| | 300 名未満 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 17 | 35.3 | 35.3 | 23.5 | 5.9 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 9 | 77.8 | 11.1 | 11.1 | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 1 | - | - | 100 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 10 | 40.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3 | 66.7 | - | - | 33.3 | - |
| | 10 億円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 23 | 52.2 | 21.7 | 13 | 8.7 | 4.3 |
| | 情報子会社に委託 | 19 | 57.9 | 21.1 | 10.5 | 5.3 | 5.3 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 15 | 33.3 | 33.3 | 20 | 6.7 | 6.7 |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 5 | 80.0 | 20.0 | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 9 | 44.4 | 44.4 | 11.1 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 6 | 33.3 | 50.0 | 16.7 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 14 | 42.9 | 14.3 | 28.6 | 7.1 | 7.1 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 7 | 57.1 | 14.3 | - | 28.6 | - |
| | 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| SLA あり | | 27 | 55.6 | 18.5 | 14.8 | 7.4 | 3.7 |
| 管理指標あり | | 15 | 33.3 | 40.0 | 20.0 | 6.7 | - |

【実数ベース】

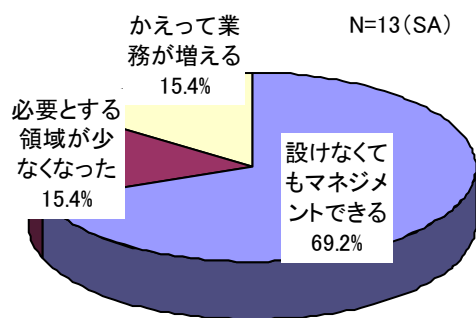
(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | SLA や管理指 標が有効 だった | 設けないと改 善が進まない から | 必要とする領 域が増えた から | 設けないと期 待したサービ スが受けられ ないから | その他 |
|------------------|---------------------|-----|-------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------------|-----|
| | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 42 | 20 | 11 | 7 | 3 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 製造業 | 11 | 4 | 4 | 2 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 13 | 5 | 5 | 2 | 1 | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 3 | 3 | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | その他のサービス | 3 | 3 | - | - | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 19 | 10 | 6 | 2 | 1 | - |
| | 4999~1000 名 | 12 | 7 | - | 4 | - | 1 |
| | 999~300 名 | 8 | 2 | 3 | 1 | 2 | - |
| | 300 名未満 | 3 | 1 | 2 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 17 | 6 | 6 | 4 | 1 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 9 | 7 | 1 | 1 | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 10 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3 | 2 | - | - | 1 | - |
| | 10 億円未満 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 23 | 12 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 19 | 11 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 15 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 予算規模 1-10年間 | 1,000 億円以上 | 5 | 4 | 1 | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 9 | 4 | 4 | 1 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 6 | 2 | 3 | 1 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 14 | 6 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 7 | 4 | 1 | - | 2 | - |
| | 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| | SLA あり | 27 | 15 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| | 管理指標あり | 15 | 5 | 6 | 3 | 1 | - |

22. SLA/管理指標を減らした理由

〔問〕SLA/管理指標を当初より減った/減らした方が回答

SLA/管理指標を、減った/減らした理由をお答えください



(単位: %, SA)

| 区分 | (N) | あまり役立たなかった | 設けなくても、ITサービスのマネジメントは行えるから | 必要とする領域が少なくなったから | かえって業務が増えてしまうから | 集約したから | その他 |
|-----------------|-------------------|------------|----------------------------|------------------|-----------------|--------|-----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 13 | - | 69.2 | 15.4 | 15.4 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 5 | - | 60.0 | 40.0 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 2 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | 運輸 | 2 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 2 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | その他のサービス | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 6 | - | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 4999~1000名 | 4 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 999~300名 | 2 | - | - | - | 100.0 | - |
| | 300名未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 6 | - | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 2 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 1 | - | - | - | 100.0 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 | - |
| | 100億円未満~10億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 6 | - | 66.7 | 16.7 | 16.7 | - |
| | 情報子会社に委託 | 11 | - | 63.6 | 18.2 | 18.2 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 4 | - | 75.0 | 25.0 | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | - | 66.7 | - | 33.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 5 | - | 80.0 | - | 20.0 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| | SLAあり | 9 | - | 55.6 | 22.2 | 22.2 | - |
| | 管理指標あり | 4 | - | 100.0 | - | - | - |

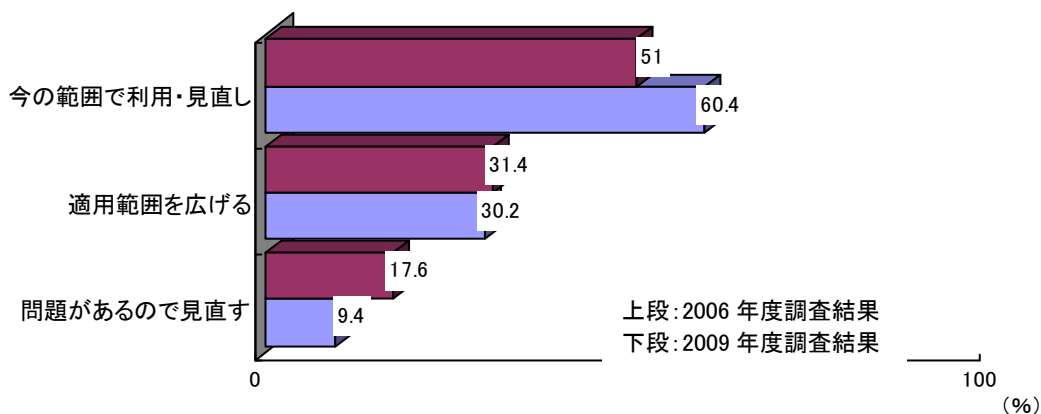
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | あまり役立 たなった | 設けなくて も、ITサー ビスのマネ ジメントは 行えるから | 必要とする 領域が少 なくなった から | かえて業 務が増え てしまうか ら | 集約 したから | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|--|------------------------------|----------------------------|------------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 13 | - | 9 | 2 | 2 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 5 | - | 3 | 2 | - | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 2 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| | 運輸 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 2 | - | 2 | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | その他のサービス | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 6 | - | 4 | 2 | - | - | - |
| | 4999～1000名 | 4 | - | 4 | - | - | - | - |
| | 999～300名 | 2 | - | - | - | 2 | - | - |
| | 300名未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 6 | - | 4 | 2 | - | - | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 2 | - | 2 | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| | 500億円未満～100億円 | 3 | - | 2 | - | 1 | - | - |
| | 100億円未満～10億円 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 6 | - | 4 | 1 | 1 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 11 | - | 7 | 2 | 2 | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 4 | - | 3 | 1 | - | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 4 | - | 2 | 2 | - | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | 100億円未満～10億円 | 3 | - | 2 | - | 1 | - | - |
| | 10億円未満～1億円 | 5 | - | 4 | - | 1 | - | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - | - |
| | SLAあり | 9 | - | 5 | 2 | 2 | - | - |
| | 管理指標あり | 4 | - | 4 | - | - | - | - |

23. 今後の SLA/管理指標に対する考え方

[問] 今後の IT サービス運用/利用における、SLA 適用や管理指標の活用に対する考え方をお答えください



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 現行の設定の範囲内での利用/見直しを進めていく | 効果が表れているので、適用エリアを広げていく | 現行設定では問題があるため、見直しを進めていく |
|------------------|---------------------|-----|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| 2006 年度(前回調査)・全体 | | 51 | 51.0 | 31.4 | 17.6 |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 106 | 60.4 | 30.2 | 9.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 6 | 50.0 | 33.3 | 16.7 |
| | 製造業 | 25 | 48.0 | 48.0 | 4.0 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 66.7 | - | 33.3 |
| | IT サービス・通信・メディア | 29 | 65.5 | 27.6 | 6.9 |
| | 運輸 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 |
| | 不動産 | 2 | 50.0 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 75.0 | 25.0 | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 60.0 | 26.7 | 13.3 |
| | その他のサービス | 10 | 80.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 上記以外の業種 | 2 | 50.0 | 50.0 | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 50 | 62.0 | 28.0 | 10.0 |
| | 4999~1000 名 | 30 | 66.7 | 30.0 | 3.3 |
| | 999~300 名 | 16 | 43.8 | 43.8 | 12.5 |
| | 300 名未満 | 10 | 60.0 | 20.0 | 20.0 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 44 | 56.8 | 34.1 | 9.1 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 22 | 72.7 | 27.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 11 | 72.7 | 18.2 | 9.1 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 20 | 50.0 | 40.0 | 10.0 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 4 | 100.0 | - | - |
| | 10 億円未満 | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 |
| 運用 基幹 | 自営 | 61 | 72.1 | 23.0 | 4.9 |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 45.7 | 41.3 | 13.0 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 32 | 56.3 | 40.6 | 3.1 |
| 予算規模 1 年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 70.0 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 72.0 | 20.0 | 8.0 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 21 | 52.4 | 28.6 | 19.0 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 31 | 58.1 | 35.5 | 6.5 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 11 | 81.8 | 9.1 | 9.1 |
| | 1,000 万円未満 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | SLA あり | 73 | 58.9 | 31.5 | 9.6 |
| | 管理指標あり | 33 | 63.6 | 27.3 | 9.1 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

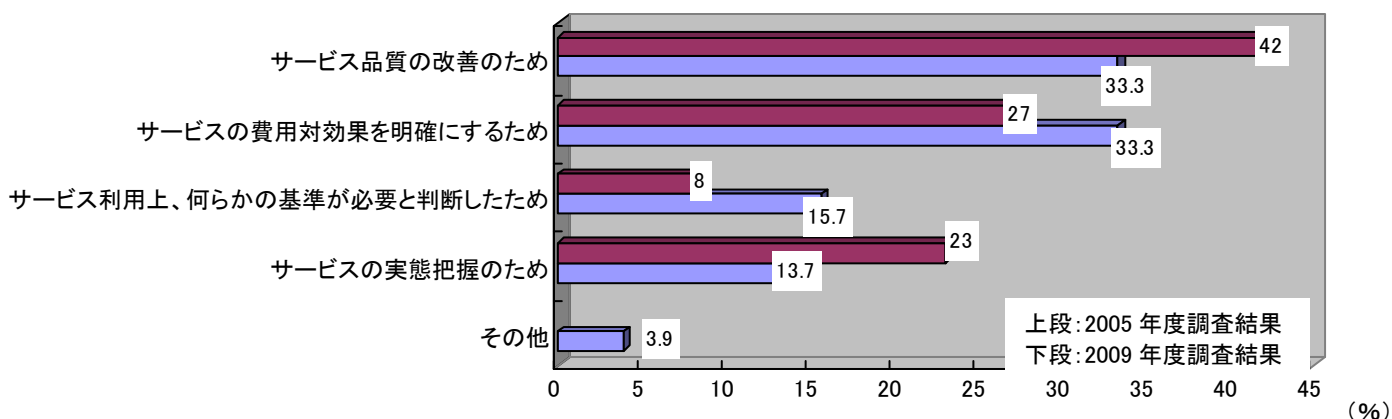
| 区分 | | (N) | 現行の設定の範囲内での利用/見直しを進めていく | 効果が表れているので、適用エリアを広げていく | 現行設定では問題があるため、見直しを進めていく | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 106 | 64 | 32 | 10 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 6 | 3 | 2 | 1 | - |
| | 製造業 | 25 | 12 | 12 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | 2 | - | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 29 | 19 | 8 | 2 | - |
| | 運輸 | 5 | 2 | 1 | 2 | - |
| | 不動産 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 6 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 15 | 9 | 4 | 2 | - |
| | その他のサービス | 10 | 8 | 1 | 1 | - |
| 上記以外の業種 | 2 | 1 | 1 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 50 | 31 | 14 | 5 | - |
| | 4999~1000名 | 30 | 20 | 9 | 1 | - |
| | 999~300名 | 16 | 7 | 7 | 2 | - |
| | 300名未満 | 10 | 6 | 2 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 44 | 25 | 15 | 4 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 22 | 16 | 6 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 11 | 8 | 2 | 1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 20 | 10 | 8 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 4 | 4 | - | - | - |
| | 10億円未満 | 5 | 1 | 1 | 3 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 61 | 44 | 14 | 3 | - |
| | 情報子会社に委託 | 46 | 21 | 19 | 6 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 32 | 18 | 13 | 1 | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 7 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 18 | 5 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 21 | 11 | 6 | 4 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 31 | 18 | 11 | 2 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 11 | 9 | 1 | 1 | - |
| | 1,000万円未満 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| | SLAあり | 73 | 43 | 23 | 7 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 21 | 9 | 3 | - |

24. SLA/管理指標の検討理由（現在は SLA/管理指標は使っていないが、計画・予定している方が回答）

〔問〕どのような理由から SLA を検討していますか？

2005 年：N=26 (SA)

2009 年：N=51 (SA)



(単位：%、SA)

| 区分 | (N) | 品質改善のため | 費用対効果を明確にするため | 何らかの基準が必要と判断したため | 実態把握のため | サービス提供者側からの指示や提案 | 提供者側で予め SLA が用意してあるため | その他 |
|-------------------|---------------------|---------|---------------|------------------|---------|------------------|-----------------------|------|
| | | | | | | | | |
| 2005 年度(前々回)調査・全体 | 26 | 42 | 27 | 8 | 23 | - | - | - |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | 51 | 33.3 | 33.3 | 15.7 | 13.7 | - | - | 3.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 40.0 | 40.0 | - | 20.0 | - | - |
| | 製造業 | 19 | 36.8 | 36.8 | 10.5 | 15.8 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 7 | 14.3 | 57.1 | 28.6 | - | - | - |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | - | - | 33.3 |
| | 不動産 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 37.5 | 12.5 | 25.0 | 12.5 | - | 12.5 |
| | 金融・保険・リース | 3 | 33.3 | - | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 8 | 50.0 | 12.5 | 25.0 | 12.5 | - | - |
| | 4999~1000 名 | 20 | 45.0 | 25.0 | 15.0 | 10.0 | - | 5 |
| | 999~300 名 | 14 | 14.3 | 28.6 | 21.4 | 28.6 | - | 7.1 |
| | 300 名未満 | 9 | 22.2 | 77.8 | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 7 | 57.1 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 50.0 | 12.5 | 18.8 | 6.3 | - | 12.5 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 13 | 15.4 | 38.5 | 15.4 | 30.8 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 30.0 | 60.0 | - | 10.0 | - | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 35 | 28.6 | 37.1 | 17.1 | 11.4 | - | 5.7 |
| | 情報子会社に委託 | 6 | 50.0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | - | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 13 | 38.5 | 23.1 | 23.1 | 15.4 | - | - |
| 予算規模 1 年 | 1,000 億円以上 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 13 | 46.2 | 23.1 | 7.7 | 15.4 | - | 7.7 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 18 | 38.9 | 22.2 | 27.8 | 5.6 | - | 5.6 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 15 | 20.0 | 53.3 | 6.7 | 20.0 | - | - |
| 1,000 万円未満 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - | - | |

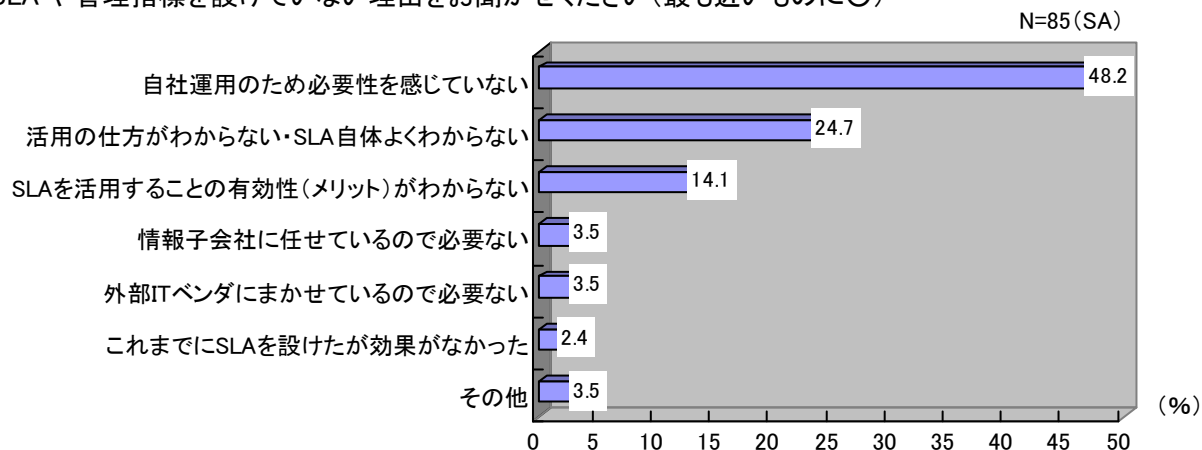
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | (N) | 品質改善のため | 費用対効果を 明確にするため | 何らかの基準が必要と 判断したため | 実態把握のため | サービス提供者側から の指示や提案 | 提供者側で予めSLA が用意してあるため | その他 |
|-----------------|-------------------|---------|-------------------|----------------------|---------|----------------------|-------------------------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 51 | 17 | 17 | 8 | 7 | - | - | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 2 | 2 | - | 1 | - | - |
| | 製造業 | 19 | 7 | 7 | 2 | 3 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 7 | 1 | 4 | 2 | - | - | - |
| | 運輸 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 不動産 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 8 | 3 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 3 | 1 | - | 1 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 8 | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | 4999~1000名 | 20 | 9 | 5 | 3 | 2 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 2 | 4 | 3 | 4 | - | - |
| | 300名未満 | 9 | 2 | 7 | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 8 | 2 | 3 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 4 | - | 2 | 2 | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 13 | 2 | 5 | 2 | 4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 3 | 6 | - | 1 | - | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 35 | 10 | 13 | 6 | 4 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 13 | 5 | 3 | 3 | 2 | - | - |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 13 | 6 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 18 | 7 | 4 | 5 | 1 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 15 | 3 | 8 | 1 | 3 | - | - |
| 1,000万円未満 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - | - |

25. SLA/管理指標を必要としない理由について（SLA/管理指標はなく、今後も取り入れない方の回答）

〔問〕SLA や管理指標を設けていない理由をお聞かせください（最も近いものに○）



(単位: %、SA)

| 区分 | (N) | 自社運用のため必要性を感じない | 活用の仕方がわからない・SLA自体知らない | 活用することの有効性(メリット)が見えない | 情報子会社に任せているので必要ない | 外部ITベンダに任せているので必要ない | これまでに設けたが効果がなかった | その他 |
|-------------|-------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|------------------|------|
| | | 2009年度(今回)調査・全体 | 85 | 48.2 | 24.7 | 14.1 | 3.5 | 3.5 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 7 | 57.1 | 14.3 | - | 14.3 | - | 14.3 |
| | 製造業 | 34 | 52.9 | 26.5 | 8.8 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 13 | 53.8 | 15.4 | 23.1 | - | - | 7.7 |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | - | 33.3 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 12 | 58.3 | 33.3 | 8.3 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | その他のサービス | 8 | 25.0 | 37.5 | 25.0 | - | - | - |
| 上記以外の業種 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 2 | - | - | 50.0 | - | - | 50.0 |
| | 4999~1000名 | 18 | 61.1 | 16.7 | 11.1 | 11.1 | - | - |
| | 999~300名 | 33 | 42.4 | 27.3 | 15.2 | 3.0 | 3.0 | 9.1 |
| | 300名未満 | 32 | 50.0 | 28.1 | 12.5 | - | 6.3 | 3.1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 9 | 44.4 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | - | 11.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 9 | 44.4 | 22.2 | 11.1 | 11.1 | - | 11.1 |
| | 500億円未満~100億円 | 32 | 50.0 | 28.1 | 12.5 | - | - | 3.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 30 | 43.3 | 30.0 | 13.3 | 3.3 | 10.0 | - |
| | 10億円未満 | 4 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 67 | 56.7 | 22.4 | 14.9 | - | 1.5 | 1.5 |
| | 情報子会社に委託 | 6 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 50.0 | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 13 | 23.1 | 38.5 | 7.7 | - | 15.4 | 7.7 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 5 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 22 | 50.0 | 13.6 | 18.2 | 4.5 | 9.1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 34 | 47.1 | 29.4 | 14.7 | - | 2.9 | - |
| | 1,000万円未満 | 21 | 57.1 | 33.3 | 4.8 | - | - | 4.8 |

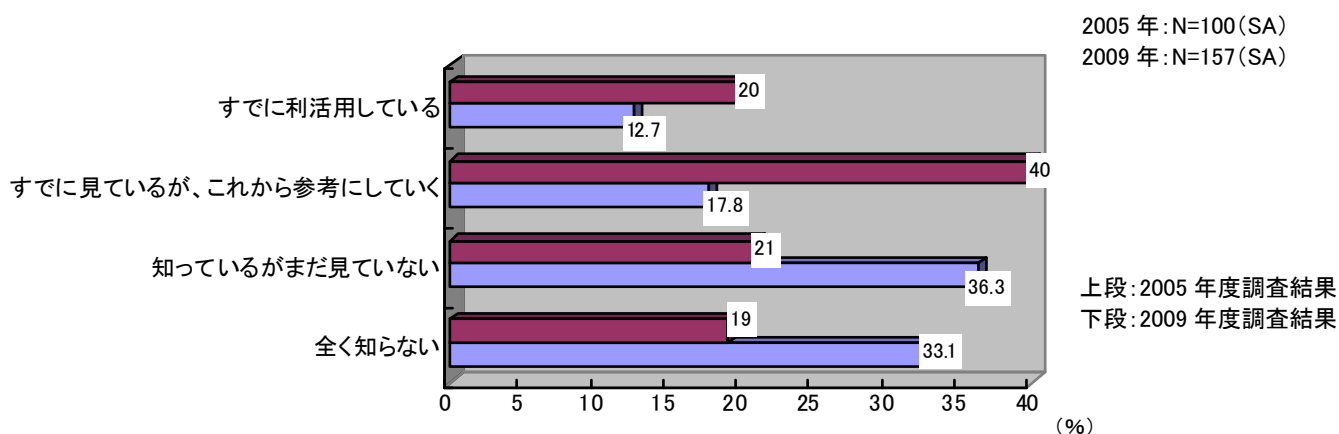
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 自社運用のため必要性を感じない | 活用の仕方がわからない・SLA自体知らない | 活用することの有効性(メリット)が見えない | 情報子会社に任せているので必要ない | 外部ITベンダに任せているので必要ない | これまでに設けたが効果がなかった | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|-----------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|------------------|-----|
| | | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 85 | 41 | 21 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 7 | 4 | 1 | - | 1 | - | 1 | - |
| | 製造業 | 34 | 18 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 13 | 7 | 2 | 3 | - | - | - | 1 |
| | 運輸 | 3 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 12 | 7 | 4 | 1 | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 8 | 2 | 3 | 2 | - | - | - | 1 |
| 上記以外の業種 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 2 | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 11 | 3 | 2 | 2 | - | - | - |
| | 999~300名 | 33 | 14 | 9 | 5 | 1 | 1 | - | 3 |
| | 300名未満 | 32 | 16 | 9 | 4 | - | 2 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 9 | 4 | 1 | 2 | 1 | - | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 9 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 |
| | 500億円未満~100億円 | 32 | 16 | 9 | 4 | - | - | 1 | 2 |
| | 100億円未満~10億円 | 30 | 13 | 9 | 4 | 1 | 3 | - | - |
| 10億円未満 | 4 | 4 | - | - | - | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 67 | 38 | 15 | 10 | - | 1 | 1 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | - | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 13 | 3 | 5 | 1 | - | 2 | 1 | 1 |
| 予算規模 1年間 | 1,000億円以上 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | - | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 22 | 11 | 3 | 4 | 1 | 2 | - | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 34 | 16 | 10 | 5 | - | 1 | - | 2 |
| 1,000万円未満 | 21 | 12 | 7 | 1 | - | - | 1 | - | |

26. SLAガイドラインの認知度について

〔問〕JEITAによる「民間企業向けITシステムのSLAガイドライン」があることを知っていますか



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | すでに見ており 自社のシステム運 用管理のなかで 利活用している | すでに見ている が、これから参考 にしていく | 知っているが まだ見ていない | 全く知らない |
|------------------|-------------------|-----|---|------------------------------|-------------------|--------|
| 2005年度(前々回調査)・全体 | | 100 | 20 | 40 | 21 | 19 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 157 | 12.7 | 17.8 | 36.3 | 33.1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 11 | - | 27.3 | 45.5 | 27.3 |
| | 製造業 | 44 | 13.6 | 20.5 | 29.5 | 36.4 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | ITサービス・通信・メディア | 36 | 8.3 | 19.4 | 36.1 | 36.1 |
| | 運輸 | 8 | - | - | 87.5 | 12.5 |
| | 不動産 | 5 | 20.0 | - | 40.0 | 40.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 16 | 12.5 | 12.5 | 31.3 | 43.8 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 22.2 | 22.2 | 38.9 | 16.7 |
| | その他のサービス | 13 | 23.1 | 15.4 | 30.8 | 30.8 |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | - | - | 100.0 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 58 | 22.4 | 22.4 | 27.6 | 27.6 |
| | 4999~1000名 | 50 | 8.0 | 18.0 | 40.0 | 34.0 |
| | 999~300名 | 30 | 6.7 | 16.7 | 43.3 | 33.3 |
| | 300名未満 | 19 | 5.3 | 5.3 | 42.1 | 47.4 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 51 | 15.7 | 23.5 | 25.5 | 35.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 38 | 18.4 | 18.4 | 36.8 | 26.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 15 | 6.7 | 13.3 | 53.3 | 26.7 |
| | 500億円未満~100億円 | 33 | 3.0 | 15.2 | 48.5 | 33.3 |
| | 100億円未満~10億円 | 14 | 21.4 | - | 21.4 | 57.1 |
| 10億円未満 | 6 | - | 33.3 | 50.0 | 16.7 | |
| 運用基幹 | 自営 | 96 | 11.5 | 19.8 | 35.4 | 33.3 |
| | 情報子会社に委託 | 52 | 21.2 | 21.2 | 32.7 | 25.0 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 45 | 13.3 | 17.8 | 35.6 | 33.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 40.0 | - | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 24.0 | 24.0 | 20.0 | 32.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 34 | 11.8 | 14.7 | 52.9 | 20.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 49 | 8.2 | 18.4 | 38.8 | 34.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 26 | 3.8 | 7.7 | 34.6 | 53.8 |
| 1,000万円未満 | 5 | - | - | 60.0 | 40.0 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 24.7 | 13.7 | 35.6 | 26.0 |
| | 管理指標あり | 33 | 6.1 | 36.4 | 36.4 | 21.2 |
| | 予定あり | 51 | - | 11.8 | 37.3 | 51.0 |

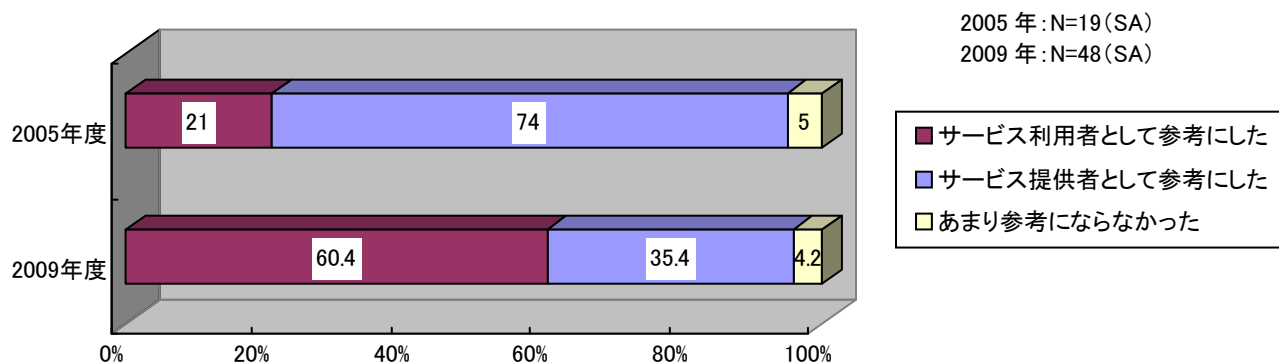
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | すでに見ており 自社のシステム運 用管理のなかで 利活用している | すでに見ている が、これから参考 にしていく | 知っているが まだ見ていない | 全く知らない |
|------------------|---------------------|-----|---|------------------------------|-------------------|--------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 157 | 20 | 28 | 57 | 52 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 11 | - | 3 | 5 | 3 |
| | 製造業 | 44 | 6 | 9 | 13 | 16 |
| | 電力・ガス・水道 | 3 | - | 1 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 36 | 3 | 7 | 13 | 13 |
| | 運輸 | 8 | - | - | 7 | 1 |
| | 不動産 | 5 | 1 | - | 2 | 2 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 16 | 2 | 2 | 5 | 7 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 4 | 4 | 7 | 3 |
| | その他のサービス | 13 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | - | - | 2 |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 58 | 13 | 13 | 16 | 16 |
| | 4999~1000 名 | 50 | 4 | 9 | 20 | 17 |
| | 999~300 名 | 30 | 2 | 5 | 13 | 10 |
| | 300 名未満 | 19 | 1 | 1 | 8 | 9 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 51 | 8 | 12 | 13 | 18 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 38 | 7 | 7 | 14 | 10 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 15 | 1 | 2 | 8 | 4 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 33 | 1 | 5 | 16 | 11 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 14 | 3 | - | 3 | 8 |
| | 10 億円未満 | 6 | - | 2 | 3 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 96 | 11 | 19 | 34 | 32 |
| | 情報子会社に委託 | 52 | 11 | 11 | 17 | 13 |
| | 外部 IT ベンダ/Sler に委託 | 45 | 6 | 8 | 16 | 15 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 5 | 4 | - | 1 |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 25 | 6 | 6 | 5 | 8 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 34 | 4 | 5 | 18 | 7 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 49 | 4 | 9 | 19 | 17 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 26 | 1 | 2 | 9 | 14 |
| | 1,000 万円未満 | 5 | - | - | 3 | 2 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 18 | 10 | 26 | 19 |
| | 管理指標あり | 33 | 2 | 12 | 12 | 7 |
| | 予定あり | 51 | - | 6 | 19 | 26 |

27. SLAガイドライン活用の参考度合(どのような立場で活用したのか)

[問]SLAガイドラインは、自社のSLA策定やITサービスマネジメントを取り組む上で参考になっていますか？



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | サービス利用者として参考にした | サービス提供者として参考にした | あまり参考にならなかった |
|------------------|-------------------|-----|-----------------|-----------------|--------------|
| 2005年度(前々回調査)・全体 | | 19 | 21 | 74 | 5 |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 48 | 60.4 | 35.4 | 4.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 3 | 33.3 | 66.7 | - |
| | 製造業 | 15 | 73.3 | 20.0 | 6.7 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 100.0 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 10 | 30.0 | 60.0 | 10.0 |
| | 運輸 | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 100.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 75.0 | 25.0 | - |
| | 金融・保険・リース | 8 | 75.0 | 25.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | 80.0 | 20.0 | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 65.4 | 34.6 | - |
| | 4999~1000名 | 13 | 46.2 | 46.2 | 7.7 |
| | 999~300名 | 7 | 71.4 | 14.3 | 14.3 |
| | 300名未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 55.0 | 45.0 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 78.6 | 21.4 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | 33.3 | 66.7 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 6 | 50.0 | 16.7 | 33.3 |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | 66.7 | 33.3 | - |
| | 10億円未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 30 | 63.3 | 33.3 | 3.3 |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 63.6 | 36.4 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 14 | 50.0 | 35.7 | 14.3 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 9 | 66.7 | 33.3 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 12 | 66.7 | 25.0 | 8.3 |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 66.7 | 33.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 13 | 46.2 | 53.8 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | 100.0 | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - |
| 有無 | SLAあり | 28 | 60.7 | 35.7 | 3.6 |
| | 管理指標あり | 14 | 64.3 | 35.7 | - |
| | 予定あり | 6 | 50.0 | 33.3 | 16.7 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

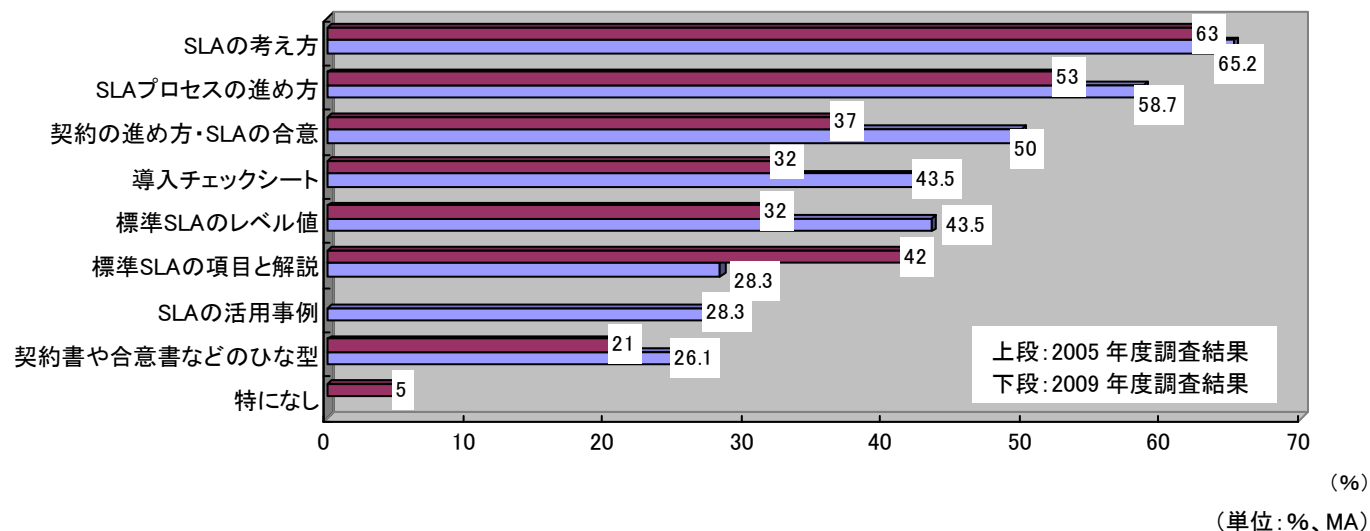
| 区分 | | (N) | サービス利用者 として参考にした | サービス提供者 として参考にした | あまり 参考にならなかった |
|-----------------|-------------------|-----|---------------------|---------------------|------------------|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 48 | 29 | 17 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - |
| | 建設業 | 3 | 1 | 2 | - |
| | 製造業 | 15 | 11 | 3 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 10 | 3 | 6 | 1 |
| | 運輸 | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 3 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 8 | 6 | 2 | - |
| | その他のサービス | 5 | 4 | 1 | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 17 | 9 | - |
| | 4999~1000名 | 13 | 6 | 6 | 1 |
| | 999~300名 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| | 300名未満 | 2 | 1 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 11 | 9 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 11 | 3 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | 1 | 2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 6 | 3 | 1 | 2 |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | 2 | 1 | - |
| | 10億円未満 | 2 | 1 | 1 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 30 | 19 | 10 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 14 | 8 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 14 | 7 | 5 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 6 | 3 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 12 | 8 | 3 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 6 | 3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 13 | 6 | 7 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | 3 | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - |
| 有無 SLAの | SLAあり | 28 | 17 | 10 | 1 |
| | 管理指標あり | 14 | 9 | 5 | - |
| | 予定あり | 6 | 3 | 2 | 1 |

28. SLAガイドラインで活用できたところ

[問]SLAガイドラインのうち、実際に活用できたところをお聞かせください

2005年：N=19(MA)

2009年：N=46(MA)



| 区分 | | (N) | SLAの考え方 | SLAのプロセスの進め方 | 契約の進め方・SLAの合意 | 導入チェックシート | 標準SLAのレベル値 | 標準SLAの項目と解説 | SLAの活用事例 | 契約書や合意書などのひな型 | その他 | 特になし | |
|------------------|-------------------|-----|---------|--------------|---------------|-----------|------------|-------------|----------|---------------|-----|------|---|
| 2005年度(前々回調査)・全体 | | 19 | 63 | 53 | 37 | 32 | 32 | 42 | - | 21 | - | 5 | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 46 | 65.2 | 58.7 | 50.0 | 43.5 | 43.5 | 28.3 | 28.3 | 26.1 | - | - | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 3 | - | - | 100.0 | - | 66.7 | - | - | - | - | - | |
| | 製造業 | 14 | 71.4 | 57.1 | 42.9 | 28.6 | 35.7 | 14.3 | 28.6 | 21.4 | - | - | |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | |
| | ITサービス・通信・メディア | 9 | 44.4 | 77.8 | 44.4 | 44.4 | 55.6 | 44.4 | 22.2 | 33.3 | - | - | |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | - | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | - | - | |
| | 金融・保険・リース | 8 | 75.0 | 87.5 | 62.5 | 62.5 | 50.0 | 62.5 | 50.0 | 37.5 | - | - | |
| | その他のサービス | 5 | 100.0 | 60.0 | 40.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | - | - | |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 69.2 | 69.2 | 46.2 | 30.8 | 42.3 | 23.1 | 23.1 | 26.9 | - | - | |
| | 4999~1000名 | 12 | 58.3 | 41.7 | 66.7 | 58.3 | 58.3 | 33.3 | 16.7 | 33.3 | - | - | |
| | 999~300名 | 6 | 66.7 | 50.0 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 16.7 | - | - | |
| | 300名未満 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | 50.0 | 50.0 | - | - | - | |
| | 5,000億円以上 | 20 | 60.0 | 60.0 | 55.0 | 30.0 | 40.0 | 30.0 | 25.0 | 25.0 | - | - | |
| 年商規模 | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 57.1 | 50.0 | 50.0 | 42.9 | 42.9 | 21.4 | 28.6 | 21.4 | - | - | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | 100.0 | 66.7 | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 100.0 | - | - | |
| | 500億円未満~100億円 | 4 | 100.0 | 50.0 | - | 100.0 | 50.0 | - | 25.0 | - | - | - | |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | |
| | 10億円未満 | 2 | - | 100.0 | - | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 29 | 69.0 | 58.6 | 55.2 | 44.8 | 48.3 | 27.6 | 24.1 | 31.0 | - | - | |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 63.6 | 54.5 | 50.0 | 40.9 | 36.4 | 27.3 | 18.2 | 22.7 | - | - | |
| | 外部ITベンダー/SIerに委託 | 12 | 83.3 | 58.3 | 41.7 | 66.7 | 41.7 | 33.3 | 50.0 | 25.0 | - | - | |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 88.9 | 44.4 | 55.6 | 44.4 | 44.4 | 33.3 | 33.3 | 11.1 | - | - | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 11 | 54.5 | 72.7 | 54.5 | 27.3 | 36.4 | 36.4 | 18.2 | 36.4 | - | - | |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 66.7 | 55.6 | 33.3 | 33.3 | 55.6 | 11.1 | 44.4 | 11.1 | - | - | |
| | 10億円未満~1億円 | 13 | 53.8 | 53.8 | 53.8 | 46.2 | 38.5 | 15.4 | 15.4 | 30.8 | - | - | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | - | - | |
| 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| SLAの有無 | SLAあり | 27 | 85.2 | 59.3 | 48.1 | 40.7 | 40.7 | 25.9 | 22.2 | 22.2 | - | - | |
| | 管理指標あり | 14 | 35.7 | 64.3 | 57.1 | 35.7 | 42.9 | 35.7 | 35.7 | 28.6 | - | - | |
| | 予定がある | 5 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 80.0 | 60.0 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | - | - | |

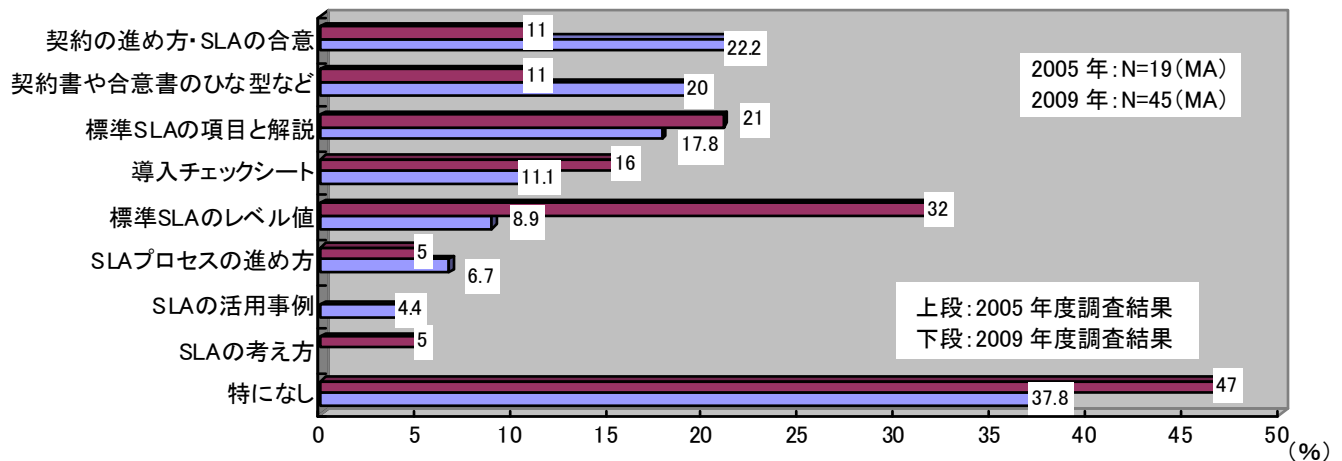
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | SLAの考え方 | SLAのプロセスの進め方 | 契約の進め方・SLAの合意 | 導入チェックシート | 標準SLAのレベル値 | 標準SLAの項目と解説 | SLAの活用事例 | 契約書や合意書などひな型 | その他 | 特になし | |
|--------------|-------------------|---------|--------------|---------------|-----------|------------|-------------|----------|--------------|-----|------|---|
| | 2009年度(今回)調査・全体 | 46 | 30 | 27 | 23 | 20 | 20 | 13 | 13 | 12 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 3 | - | - | 3 | - | 2 | - | - | - | - | |
| | 製造業 | 14 | 10 | 8 | 6 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | - | |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | |
| | ITサービス・通信・メディア | 9 | 4 | 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | - | |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 8 | 6 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 18 | 18 | 12 | 8 | 11 | 6 | 6 | 7 | - | - |
| | 4999~1000名 | 12 | 7 | 5 | 8 | 7 | 7 | 4 | 2 | 4 | - | - |
| | 999~300名 | 6 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | - | - |
| | 300名未満 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 12 | 12 | 11 | 6 | 8 | 6 | 5 | 5 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 8 | 7 | 7 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 4 | 4 | 2 | - | 4 | 2 | - | 1 | - | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 10億円未満 | 2 | - | 2 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 29 | 20 | 17 | 16 | 13 | 14 | 8 | 7 | 9 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 14 | 12 | 11 | 9 | 8 | 6 | 4 | 5 | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 12 | 10 | 7 | 5 | 8 | 5 | 4 | 6 | 3 | - | - |
| 予算規模 10年間 | 1,000億円以上 | 9 | 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 11 | 6 | 8 | 6 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 6 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 13 | 7 | 7 | 7 | 6 | 5 | 2 | 2 | 4 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| | 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 有無 SLAの | SLAあり | 27 | 23 | 16 | 13 | 11 | 11 | 7 | 6 | 6 | - | - |
| | 管理指標あり | 14 | 5 | 9 | 8 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | - | - |
| | 予定がある | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | - | - |

29. SLAガイドラインで活用できなかったところ

[問]活用できなかったところや見直しが必要なところがあれば、該当するものをすべてお答えください



(単位: %、MA)

| 区分 | (N) | 契約の進め方・SLAの合意 | 契約書や合意書のひな型 | 標準SLAの項目と解説 | 導入チェックシート | 標準SLAのレベル値 | SLAのプロセスの進め方 | SLAの活用事例 | SLAの考え方 | その他 | 特になし | |
|------------------|-------------------|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|--------------|----------|---------|-----|------|-------|
| | | | | | | | | | | | | |
| 2005年度(前々回調査)・全体 | 19 | 11 | 11 | 21 | 16 | 32 | 5 | - | 5 | - | 47 | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 45 | 22.2 | 20.0 | 17.8 | 11.1 | 8.9 | 6.7 | 4.4 | - | - | 37.8 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | - | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 3 | - | 66.7 | - | 66.7 | - | 33.3 | - | - | - | |
| | 製造業 | 14 | 28.6 | 7.1 | 28.6 | 7.1 | - | 7.1 | - | - | 35.7 | |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| | ITサービス・通信・メディア | 8 | 12.5 | - | 12.5 | 12.5 | - | 25.0 | - | - | 62.5 | |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | - | - | 25.0 | - | - | 25.0 | - | - | - | 50.0 |
| | 金融・保険・リース | 8 | 25.0 | 50.0 | - | - | 37.5 | - | - | - | - | 25 |
| | その他のサービス | 5 | 40.0 | - | 40.0 | - | - | - | - | - | - | 60 |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 15.4 | 19.2 | 15.4 | 11.5 | 11.5 | 11.5 | 3.8 | - | - | 38.5 |
| | 4999~1000名 | 12 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 8.3 | 8.3 | - | 8.3 | - | - | 33.3 |
| | 999~300名 | 6 | 50.0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | - | - | - | - | - | 33.3 |
| | 300名未満 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 5.0 | 25.0 | 15.0 | 15.0 | 15.0 | 10.0 | 5.0 | - | - | 40.0 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | - | 7.1 | - | - | - | 35.7 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | - | 33.3 | - | - | 33.3 | - | 33.3 | - | - | 33.3 |
| | 500億円未満~100億円 | 4 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | - | - | - | - | - | - | 25.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | 50.0 |
| 10億円未満 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - | 50.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 28 | 21.4 | 25.0 | 17.9 | 10.7 | 14.3 | 10.7 | 3.6 | - | - | 32.1 |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 9.1 | 13.6 | 22.7 | 13.6 | 9.1 | 4.5 | 4.5 | - | - | 50.0 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 12 | 33.3 | 8.3 | 16.7 | 8.3 | 8.3 | - | - | - | - | 50.0 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | - | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 11.1 | - | - | - | 33.3 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 11 | 18.2 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | - | - | 36.4 |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 55.6 | 33.3 | 22.2 | - | 11.1 | 11.1 | - | - | - | 11.1 |
| | 10億円未満~1億円 | 12 | 25.0 | 16.7 | 25.0 | 16.7 | - | - | - | - | - | 50.0 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 26 | 19.2 | 11.5 | 15.4 | 11.5 | 11.5 | 7.7 | 7.7 | - | - | 38.5 |
| | 管理指標あり | 14 | 28.6 | 28.6 | 28.6 | 14.3 | - | - | - | - | - | 35.7 |
| | 予定がある | 5 | 20.0 | 40.0 | - | - | 20.0 | 20.0 | - | - | - | 40.0 |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 契約の進め方・SLAの合意 | 契約書や合意書などひな型 | 標準SLAの項目と解説 | 導入チェックシート | 標準SLAのレベル値 | SLAのプロセスの進め方 | SLAの活用事例 | SLAの考え方 | その他 | 特になし | |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|--------------|-------------|-----------|------------|--------------|----------|---------|-----|------|---|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 45 | 10 | 9 | 8 | 5 | 4 | 3 | 2 | - | - | 17 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 3 | - | 2 | - | 2 | - | 1 | - | - | - | - | |
| | 製造業 | 14 | 4 | 1 | 4 | 1 | - | 1 | - | - | - | 5 | |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| | ITサービス・通信・メディア | 8 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 2 | - | - | 5 | |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| | 不動産 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | 2 |
| | 金融・保険・リース | 8 | 2 | 4 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | 2 |
| | その他のサービス | 5 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 26 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | - | - | 10 | |
| | 4999~1000名 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | 4 | |
| | 999~300名 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 2 | |
| | 300名未満 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 20 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | - | - | 8 | |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 14 | 4 | 2 | 2 | 2 | - | 1 | - | - | - | 5 | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3 | - | 1 | - | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | |
| | 500億円未満~100億円 | 4 | 3 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| | 100億円未満~10億円 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| 10億円未満 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | | |
| 運用基幹 | 自営 | 28 | 6 | 7 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | - | - | 9 | |
| | 情報子会社に委託 | 22 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | - | - | 11 | |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 12 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - | 6 | |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | - | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | - | - | 3 | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | 4 | |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 5 | 3 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | |
| | 10億円未満~1億円 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | - | - | - | - | - | 6 | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| 1,000万円未満 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | - | - | 10 | |
| | 管理指標あり | 14 | 4 | 4 | 4 | 2 | - | - | - | - | - | 5 | |
| | 予定がある | 5 | 1 | 2 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 2 | |

30. SLA ガイドラインが参考にならなかった理由

[問]SLA ガイドラインが参考にならなかった理由をお聞かせください

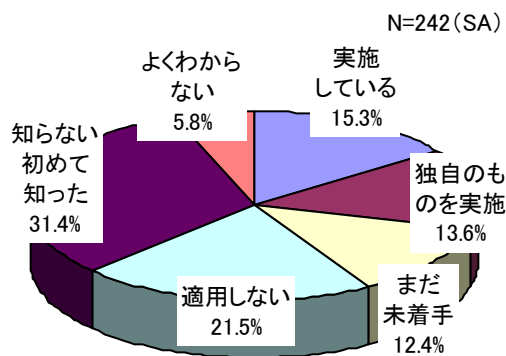
【実数ベース】

(単位: 件、MA)

| 区分 | | (N) | 実態がガイド ラインと大きく 異なるため | SLA の項目 が多く、わか りにくい | 独自に決め た方が良さそ うだから | SLA の策定 が難しいと 思ったから | その他 |
|------------------|---------------------|-----|----------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-----|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 2 | - | - | - | 2 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | - | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | - | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 運輸 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | - | - | - | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | - | - | - | - | - | - |
| | その他のサービス | - | - | - | - | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | - | - | - | - | - | - |
| | 4999~1000 名 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 999~300 名 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 300 名未満 | - | - | - | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | - | - | - | - | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 2 | - | - | - | 2 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 10 億円未満 | - | - | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 情報子会社に委託 | - | - | - | - | - | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sler に委託 | 2 | - | - | - | 2 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | - | - | - | - | - | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000 万円未満 | - | - | - | - | - | - |
| 有無 SLAの | SLAあり | 1 | - | - | - | 1 | - |
| | 管理指標あり | - | - | - | - | - | - |
| | 予定あり | 1 | - | - | - | 1 | - |

31. ITIL の適用・活用状況について

〔問〕ITサービスマネジメントを行うためのツールとして、「ITIL」と呼ばれるITサービス管理のベストプラクティスがありますが、あなたが勤務する会社では、このITILを適用・活用していますか？



(単位: %, SA)

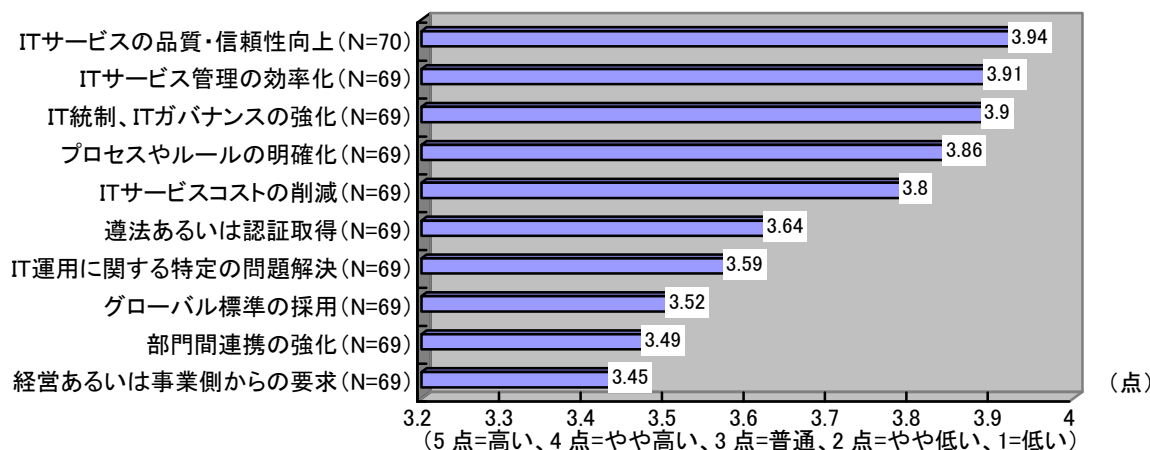
| 区分 | (N) | ITILに基いたサービスマネジメントを実施している | ITILを参考にしつつ、独自のITサービスマネジメントを実施している | ITILの適用を考えているが、まだ着手できていない | ITILの適用は考えていない | ITILについて知らない | ITIL関連の対応でないのでよくわからない |
|-----------------|-------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|--------------|-----------------------|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | 242 | 15.3 | 13.6 | 12.4 | 21.5 | 31.4 | 5.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | 50.0 | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 22.2 | 11.1 | 22.2 | 33.3 |
| | 製造業 | 78 | 14.1 | 7.7 | 15.4 | 24.4 | 37.2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | - | - | 25.0 | 25.0 |
| | ITサービス・通信・メディア | 49 | 24.5 | 26.5 | 12.2 | 6.1 | 18.4 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 18.2 | 9.1 | 18.2 | 27.3 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 33.3 | 16.7 | 33.3 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 10.7 | 10.7 | 10.7 | 25.0 | 42.9 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 9.1 | 13.6 | 40.9 | 18.2 |
| | その他のサービス | 21 | 14.3 | 9.5 | 4.8 | 23.8 | 42.9 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | 33.3 | 66.7 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 41.7 | 15.0 | 13.3 | 13.3 | 8.3 |
| | 4999~1000名 | 68 | 8.8 | 17.6 | 19.1 | 25.0 | 23.5 |
| | 999~300名 | 63 | 6.3 | 15.9 | 6.3 | 25.4 | 42.9 |
| | 300名未満 | 51 | 3.9 | 3.9 | 9.8 | 21.6 | 54.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 36.5 | 21.2 | 17.3 | 11.5 | 5.8 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 19.1 | 14.9 | 23.4 | 27.7 | 14.9 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 4.2 | 16.7 | 8.3 | 29.2 | 37.5 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 10.8 | 7.7 | 27.7 | 43.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 9.1 | 2.3 | 13.6 | 59.1 |
| | 10億円未満 | 10 | 10.0 | - | 20.0 | 20.0 | 30.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 16.0 | 12.3 | 8.6 | 20.9 | 36.8 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 32.8 | 19.0 | 15.5 | 20.7 | 6.9 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 24.1 | 15.5 | 13.8 | 19.0 | 24.1 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 80.0 | 20.0 | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 33.3 | 25.9 | 14.8 | 14.8 | 3.7 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10.3 | 15.4 | 30.8 | 23.1 | 15.4 |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 9.9 | 16.9 | 12.7 | 29.6 | 28.2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 6.7 | 10.0 | 3.3 | 20.0 | 51.7 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | - | 7.7 | 15.4 | 65.4 |
| の有無 | SLAあり | 73 | 39.7 | 19.2 | 16.4 | 15.1 | 6.8 |
| | 管理指標あり | 33 | 12.1 | 36.4 | 15.2 | 15.2 | 9.1 |
| | SLA/管理指標を予定 | 51 | 7.8 | 9.8 | 23.5 | 25.5 | 29.4 |
| | SLA/管理指標なし | 85 | - | 2.4 | 1.2 | 27.1 | 62.4 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | ITILに基づいたサービスマネジメントを実施している | ITILを参考にしつつ、独自のITサービスマネジメントを実施している | ITILの適用を考えているが、まだ着手できていない | ITILの適用は考えていない | ITILについて知らない | ITIL関連の対応でないの でよくわからない | |
|-----------------|-------------------|-----------|----------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|--------------|---------------------------|---|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 242 | 37 | 33 | 30 | 52 | 76 | 14 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| | 建設業 | 18 | 1 | 4 | 2 | 4 | 6 | 1 | |
| | 製造業 | 78 | 11 | 6 | 12 | 19 | 29 | 1 | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | - | - | 1 | 1 | - | |
| | ITサービス・通信・メディア | 49 | 12 | 13 | 6 | 3 | 9 | 6 | |
| | 運輸 | 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 2 | 1 | 2 | - | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 3 | 3 | 3 | 7 | 12 | - | |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 2 | 3 | 9 | 4 | 1 | |
| | その他のサービス | 21 | 3 | 2 | 1 | 5 | 9 | 1 | |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | 1 | 2 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 25 | 9 | 8 | 8 | 5 | 5 | |
| | 4999~1000名 | 68 | 6 | 12 | 13 | 17 | 16 | 4 | |
| | 999~300名 | 63 | 4 | 10 | 4 | 16 | 27 | 2 | |
| | 300名未満 | 51 | 2 | 2 | 5 | 11 | 28 | 3 | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 19 | 11 | 9 | 6 | 3 | 4 | |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 9 | 7 | 11 | 13 | 7 | - | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 1 | 4 | 2 | 7 | 9 | 1 | |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 4 | 7 | 5 | 18 | 28 | 3 | |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 3 | 4 | 1 | 6 | 26 | 4 | |
| | 10億円未満 | 10 | 1 | - | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 26 | 20 | 14 | 34 | 60 | 9 | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 19 | 11 | 9 | 12 | 4 | 3 | |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 14 | 9 | 8 | 11 | 14 | 2 | |
| 予算規模 | IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 8 | 2 | - | - | - | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 9 | 7 | 4 | 4 | 1 | 2 | |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 4 | 6 | 12 | 9 | 6 | 2 | |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 7 | 12 | 9 | 21 | 20 | 2 | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 4 | 6 | 2 | 12 | 31 | 5 | |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | - | 2 | 4 | 17 | 2 | |
| の有無 | SLA | SLAあり | 73 | 29 | 14 | 12 | 11 | 5 | 2 |
| | 管理指標あり | 33 | 4 | 12 | 5 | 5 | 3 | 4 | |
| | SLA/管理指標を予定 | 51 | 4 | 5 | 12 | 13 | 15 | 2 | |
| | SLA/管理指標なし | 85 | - | 2 | 1 | 23 | 53 | 6 | |

32. ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(全体傾向)

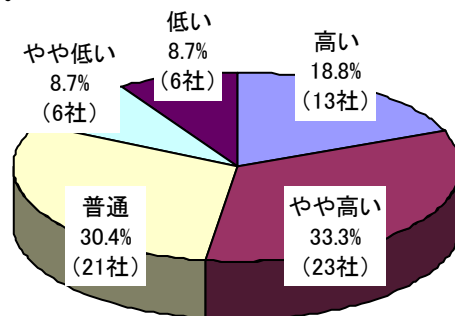


| 区分 | (N) | 信頼性向上 | ITサービスの品質・効率化 | IT統制、ITガバナンスの強化 | プロセス、ルールの明確化 | ITサービスコストの削減 | 得 | 遵法あるいは認証取得 | IT運用に関する特定の問題解決 | グローバル標準の採用 | 部門間連携の強化 | 経営あるいは事業側からの要求 |
|------------------|---------------------|-------|---------------|-----------------|--------------|--------------|------|------------|-----------------|------------|----------|----------------|
| | | 70 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | | | | | | | | | | | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 |
| | 建設業 | 4.20 | 4.20 | 4.20 | 4.40 | 4.20 | 4.00 | 3.60 | 3.40 | 3.60 | 3.80 | 3.80 |
| | 製造業 | 4.12 | 4.18 | 4.12 | 4.12 | 3.82 | 3.71 | 3.94 | 3.88 | 3.59 | 3.35 | 3.35 |
| | 電力・ガス・水道 | 4.00 | 3.00 | 4.50 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | 2.50 | 3.50 | 2.50 | 2.00 | 2.00 |
| | IT サービス・通信・メディア | 4.00 | 4.00 | 3.72 | 3.76 | 3.81 | 3.56 | 3.56 | 3.36 | 3.60 | 3.44 | 3.44 |
| | 運輸 | 3.33 | 2.67 | 4.67 | 3.67 | 3.00 | 3.67 | 4.00 | 3.67 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| | 不動産 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 4.00 | 3.83 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | 3.50 | 3.67 | 3.17 | 3.33 | 3.67 | 3.67 |
| | 金融・保険・リース | 4.00 | 4.00 | 3.75 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | 3.00 | 3.50 | 3.50 | 3.50 | 3.50 |
| | その他のサービス | 3.40 | 3.60 | 3.60 | 3.60 | 3.40 | 3.40 | 3.00 | 3.60 | 3.40 | 3.60 | 3.60 |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 4.12 | 4.12 | 4.30 | 4.09 | 4.06 | 4.09 | 3.73 | 4.00 | 3.73 | 3.82 | 3.82 |
| | 4999~1000 名 | 3.83 | 3.72 | 3.56 | 3.67 | 3.67 | 3.39 | 3.67 | 3.22 | 3.22 | 3.00 | 3.00 |
| | 999~300 名 | 3.64 | 3.64 | 3.64 | 3.64 | 3.29 | 3.00 | 3.21 | 2.93 | 3.36 | 3.21 | 3.21 |
| | 300 名未満 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.50 | 4.00 | 3.25 | 3.50 | 3.00 | 3.25 | 3.25 | 3.25 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 4.10 | 4.00 | 4.24 | 4.00 | 3.76 | 4.00 | 3.62 | 3.79 | 3.48 | 3.48 | 3.48 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 4.06 | 4.06 | 4.13 | 4.00 | 4.25 | 3.94 | 3.88 | 3.81 | 3.88 | 3.88 | 3.88 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 4.00 | 4.00 | 3.40 | 4.00 | 3.80 | 3.00 | 4.00 | 2.40 | 3.00 | 2.40 | 2.40 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 3.45 | 3.45 | 3.27 | 3.36 | 3.18 | 2.82 | 3.18 | 3.09 | 3.18 | 3.36 | 3.36 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3.71 | 3.86 | 3.43 | 3.71 | 3.86 | 3.29 | 3.29 | 3.29 | 3.43 | 3.29 | 3.29 |
| 10 億円未満 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 運用基幹 | 自営 | 3.96 | 4.02 | 3.89 | 3.91 | 3.82 | 3.60 | 3.60 | 3.53 | 3.58 | 3.58 | 3.58 |
| | 情報子会社に委託 | 3.83 | 3.83 | 3.87 | 3.80 | 3.77 | 3.67 | 3.53 | 3.57 | 3.27 | 3.37 | 3.37 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 4.00 | 3.87 | 3.74 | 3.74 | 3.74 | 3.57 | 3.52 | 3.48 | 3.70 | 3.39 | 3.39 |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 4.20 | 4.40 | 4.20 | 4.10 | 4.40 | 4.10 | 3.90 | 4.20 | 4.10 | 4.10 | 4.10 |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 4.25 | 4.07 | 4.20 | 4.07 | 3.80 | 3.87 | 3.47 | 3.60 | 3.27 | 3.40 | 3.40 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 3.50 | 3.30 | 4.20 | 3.90 | 3.60 | 3.70 | 3.80 | 3.80 | 3.50 | 3.60 | 3.60 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 4.11 | 4.16 | 3.63 | 3.79 | 3.89 | 3.37 | 3.74 | 3.26 | 3.42 | 3.42 | 3.42 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 3.50 | 3.50 | 3.40 | 3.40 | 3.50 | 3.00 | 3.00 | 3.30 | 3.40 | 3.00 | 3.00 |
| | 1,000 万円未満 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 |
| の有無 | SLA あり | 3.95 | 3.90 | 4.02 | 3.83 | 3.93 | 3.93 | 3.69 | 3.71 | 3.52 | 3.57 | 3.57 |
| | 管理指標あり | 4.00 | 4.00 | 3.81 | 3.88 | 3.69 | 3.31 | 3.44 | 3.31 | 3.44 | 3.38 | 3.38 |
| | SLA/管理指標を予定 | 3.78 | 3.67 | 3.78 | 3.89 | 3.44 | 3.33 | 3.56 | 3.56 | 3.33 | 3.11 | 3.11 |
| | SLA/管理指標なし | 4.00 | 4.50 | 2.50 | 4.00 | 3.50 | 1.50 | 3.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 |

33-1 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(①経営あるいは事業からの要求)

[問]ITIL を適用・活用する目的と期待度合のレベルについてお答えください

N=69(SA)、未回答=1



(構成比ベース、単位:%、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 18.8 | 33.3 | 30.4 | 8.7 | 8.7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | 製造業 | 17 | 17.6 | 41.2 | 17.6 | 5.9 | 17.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 50.0 | - | 50.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 16.0 | 36.0 | 28.0 | 16.0 | 4.0 |
| | 運輸 | 3 | - | 66.7 | - | - | 33.3 |
| | 不動産 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 33.3 | - | 66.7 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 27.3 | 45.5 | 18.2 | - | 9.1 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 11.1 | 16.7 | 38.9 | 27.8 | 5.6 |
| | 999~300 名 | 14 | 14.3 | 28.6 | 35.7 | 7.1 | 14.3 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 25.0 | 75.0 | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 17.2 | 41.4 | 27.6 | - | 13.8 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 37.5 | 31.3 | 12.5 | 18.8 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | - | 40.0 | - | 20.0 | 40.0 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 9.1 | 27.3 | 54.5 | 9.1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 14.3 | 57.1 | 14.3 | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 22.2 | 33.3 | 28.9 | 11.1 | 4.4 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 20.0 | 26.7 | 36.7 | 3.3 | 13.3 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 8.7 | 47.8 | 26.1 | 8.7 | 8.7 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 20.0 | 70.0 | 10.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 33.3 | 13.3 | 33.3 | - | 20.0 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 10.0 | 60.0 | 20.0 | - | 10.0 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 26.3 | 26.3 | 21.1 | 15.8 | 10.5 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 23.8 | 31.0 | 31.0 | 7.1 | 7.1 |
| | 管理指標あり | 16 | 12.5 | 43.8 | 25.0 | 6.3 | 12.5 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 33.3 | 44.4 | 22.2 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 50.0 | - | - | - | 50.0 |

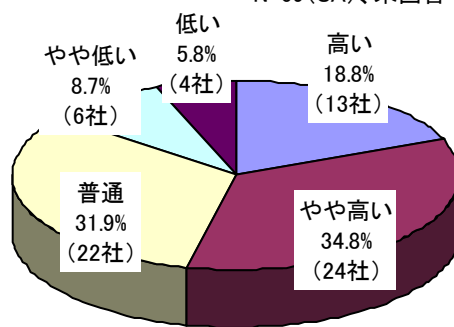
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 13 | 23 | 21 | 6 | 6 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | - |
| | 製造業 | 17 | 3 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 1 | - | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 4 | 9 | 7 | 4 | 1 |
| | 運輸 | 3 | - | 2 | - | - | 1 |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 2 | - | 4 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 2 | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 9 | 15 | 6 | - | 3 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 2 | 3 | 7 | 5 | 1 |
| | 999~300 名 | 14 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 1 | 3 | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 5 | 12 | 8 | - | 4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 6 | 5 | 2 | 3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | - | 2 | - | 1 | 2 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 1 | 3 | 6 | 1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 1 | 1 | 4 | 1 | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用 基幹 | 自営 | 45 | 10 | 15 | 13 | 5 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 6 | 8 | 11 | 1 | 4 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 2 | 11 | 6 | 2 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 2 | 7 | 1 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 5 | 2 | 5 | - | 3 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 1 | 6 | 2 | - | 1 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 2 | 6 | 2 | - |
| 1,000 万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 10 | 13 | 13 | 3 | 3 |
| | 管理指標あり | 16 | 2 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 3 | 4 | 2 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 1 | - | - | - | 1 |

33-2 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(②グローバル標準の採用)

N=69(SA)、未回答=1



(構成比ベース、単位:%、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|------|-------|-------|------|-------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 18.8 | 34.8 | 31.9 | 8.7 | 5.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 60.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | 製造業 | 17 | 35.3 | 29.4 | 29.4 | - | 5.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 16.0 | 36.0 | 28.0 | 8.0 | 12 |
| | 運輸 | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 30.3 | 45.5 | 21.2 | - | 3.0 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 16.7 | 16.7 | 44.4 | 16.7 | 5.6 |
| | 999~300 名 | 14 | - | 35.7 | 35.7 | 14.3 | 14.3 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 24.1 | 44.8 | 20.7 | 6.9 | 3.4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 31.3 | 31.3 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | - | 20.0 | 40.0 | - | 40.0 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 27.3 | 63.6 | - | 9.1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 28.6 | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 20.0 | 35.6 | 28.9 | 8.9 | 6.7 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 16.7 | 33.3 | 43.3 | 3.3 | 3.3 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 23 | 13.0 | 39.1 | 34.8 | 8.7 | 4.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 60.0 | 10.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 33.3 | 20.0 | 26.7 | 13.3 | 6.7 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 10.0 | 60.0 | 30.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 21.1 | 21.1 | 31.6 | 15.8 | 10.5 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 40.0 | 50.0 | 10.0 | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 26.2 | 31.0 | 33.3 | 7.1 | 2.4 |
| | 管理指標あり | 16 | 6.3 | 43.8 | 31.3 | 12.5 | 6.3 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 44.4 | 33.3 | 11.1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | - | - | 100.0 |

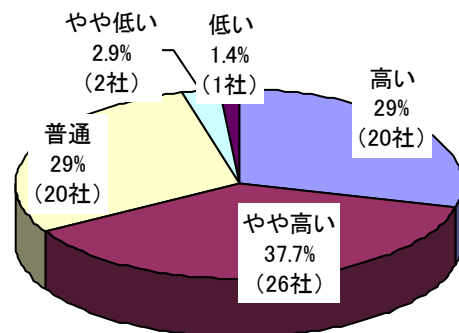
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 13 | 24 | 22 | 6 | 4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 3 | 1 | 1 | - |
| | 製造業 | 17 | 6 | 5 | 5 | - | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 4 | 9 | 7 | 2 | 3 |
| | 運輸 | 3 | - | 2 | 1 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 10 | 15 | 7 | - | 1 |
| | 4999~1000名 | 18 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 |
| | 999~300名 | 14 | - | 5 | 5 | 2 | 2 |
| | 300名未満 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 7 | 13 | 6 | 2 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 5 | 5 | 4 | 2 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | - | 1 | 2 | - | 2 |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 3 | 7 | - | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | - |
| 10億円未満 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 9 | 16 | 13 | 4 | 3 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 5 | 10 | 13 | 1 | 1 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 23 | 3 | 9 | 8 | 2 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 6 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 1 | 6 | 3 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 4 | 4 | 6 | 3 | 2 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 4 | 5 | 1 | - |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 11 | 13 | 14 | 3 | 1 |
| | 管理指標あり | 16 | 1 | 7 | 5 | 2 | 1 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 4 | 3 | 1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | - | - | 2 |

33-3 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(③IT 統制、IT ガバナンスの強化)

N=69(SA)、未回答=1



(構成比ベース、単位:%、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 29.0 | 37.7 | 29.0 | 2.9 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 41.2 | 29.4 | 29.4 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 20.0 | 44.0 | 28.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 運輸 | 3 | 66.7 | 33.3 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 45.5 | 39.4 | 15.2 | - | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 16.7 | 27.8 | 50.0 | 5.6 | - |
| | 999~300 名 | 14 | 14.3 | 50.0 | 28.6 | - | 7.1 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 41.4 | 41.4 | 17.2 | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 37.5 | 43.8 | 12.5 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | - | 20.0 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 27.3 | 72.7 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 28.6 | 42.9 | 14.3 | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 26.7 | 40.0 | 28.9 | 4.4 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 30.0 | 26.7 | 43.3 | - | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 23 | 30.4 | 26.1 | 34.8 | 4.3 | 4.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 50.0 | 20.0 | 30.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 46.7 | 26.7 | 26.7 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 30.0 | 60.0 | 10.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 21.1 | 42.1 | 21.1 | 10.5 | 5.3 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 10.0 | 20.0 | 70.0 | - | - |
| 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 38.1 | 28.6 | 31.0 | 2.4 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 18.8 | 43.8 | 37.5 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 66.7 | 11.1 | 11.1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 50.0 | - | - | 50.0 |

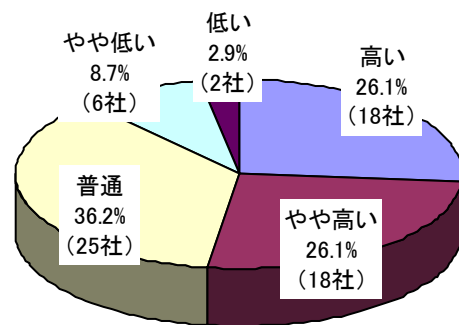
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 20 | 26 | 20 | 2 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 1 | 4 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 7 | 5 | 5 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 5 | 11 | 7 | 1 | 1 |
| | 運輸 | 3 | 2 | 1 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | 1 | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 15 | 13 | 5 | - | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 3 | 5 | 9 | 1 | - |
| | 999~300名 | 14 | 2 | 7 | 4 | - | 1 |
| | 300名未満 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 12 | 12 | 5 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 6 | 7 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | 2 | 1 | - | 1 |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 3 | 8 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | - |
| 10億円未満 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 12 | 18 | 13 | 2 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 9 | 8 | 13 | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 7 | 6 | 8 | 1 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 2 | 3 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 7 | 4 | 4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 3 | 6 | 1 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 4 | 8 | 4 | 2 | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 1 | 2 | 7 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 16 | 12 | 13 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 3 | 7 | 6 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 6 | 1 | 1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 1 | - | - | 1 |

33-4 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(④ 遵法あるいは認証取得)

N=69(SA)、未回答=1



(構成比ベース、単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 26.1 | 26.1 | 36.2 | 8.7 | 2.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 35.3 | 23.5 | 23.5 | 11.8 | 5.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 24.0 | 28.0 | 32.0 | 12.0 | 4.0 |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | - | 66.7 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 75.0 | 25.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | - | 80.0 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 39.4 | 36.4 | 18.2 | 6.1 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 11.1 | 55.6 | 5.6 | 5.6 |
| | 999~300 名 | 14 | 7.1 | 14.3 | 57.1 | 14.3 | 7.1 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 31.0 | 44.8 | 17.2 | 6.9 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 43.8 | 12.5 | 37.5 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | - | 60.0 | - | 20.0 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 9.1 | 72.7 | 9.1 | 9.1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 28.6 | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 24.4 | 28.9 | 31.1 | 13.3 | 2.2 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 23.3 | 23.3 | 50.0 | 3.3 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 23 | 30.4 | 21.7 | 30.4 | 8.7 | 8.7 |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 50.0 | 20.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 40.0 | 20.0 | 26.7 | 13.3 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 20.0 | 30.0 | 50.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 21.1 | 21.1 | 36.8 | 15.8 | 5.3 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 10.0 | 10.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 |
| 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 35.7 | 23.8 | 38.1 | 2.4 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 12.5 | 25 | 43.8 | 18.8 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 44.4 | 22.2 | 11.1 | 11.1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | - | 50.0 | 50.0 |

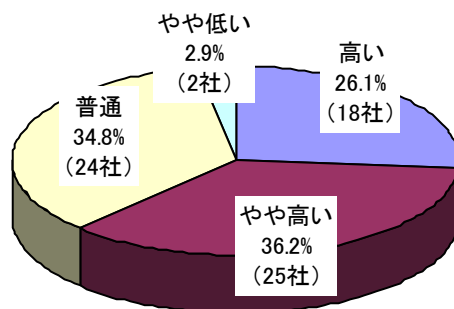
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 18 | 18 | 25 | 6 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 2 | 1 | 2 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 6 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 6 | 7 | 8 | 3 | 1 |
| | 運輸 | 3 | 1 | - | 2 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 3 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | - | 4 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 13 | 12 | 6 | 2 | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 2 | 10 | 1 | 1 |
| | 999~300名 | 14 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 |
| | 300名未満 | 4 | - | 2 | 1 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 9 | 13 | 5 | 2 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 7 | 2 | 6 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | - | 3 | - | 1 |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 1 | 8 | 1 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | - |
| 10億円未満 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 11 | 13 | 14 | 6 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 7 | 7 | 15 | 1 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 7 | 5 | 7 | 2 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 5 | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 6 | 3 | 4 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 2 | 3 | 5 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 4 | 4 | 7 | 3 | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 15 | 10 | 16 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 2 | 4 | 7 | 3 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | - | 1 | 1 |

33-5 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑤プロセス、ルール明確化)

N=69(SA)、未回答=1



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|----|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 26.1 | 36.2 | 34.8 | 2.9 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 60.0 | 20.0 | 20.0 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 41.2 | 29.4 | 29.4 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 12.0 | 56.0 | 28.0 | 4.0 | - |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 16.7 | 66.7 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 39.4 | 33.3 | 24.2 | 3.0 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 27.8 | 44.4 | 5.6 | - |
| | 999~300 名 | 14 | 7.1 | 50.0 | 42.9 | - | - |
| | 300 名未満 | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 年商規模 | | | | | | |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 31.0 | 41.4 | 24.1 | 3.4 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 43.8 | 18.8 | 31.3 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 36.4 | 63.6 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 42.9 | 42.9 | - | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 28.9 | 35.6 | 33.3 | 2.2 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 26.7 | 30.0 | 40.0 | 3.3 | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 21.7 | 34.8 | 39.1 | 4.3 | - |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 40.0 | 30.0 | 30.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 33.3 | 40.0 | 26.7 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 40.0 | 20.0 | 30.0 | 10.0 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 21.1 | 42.1 | 31.6 | 5.3 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 40.0 | 60.0 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| の有無 | SLA あり | 42 | 31.0 | 26.2 | 38.1 | 4.8 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 25.0 | 37.5 | 37.5 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 66.7 | 22.2 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 100.0 | - | - | - |

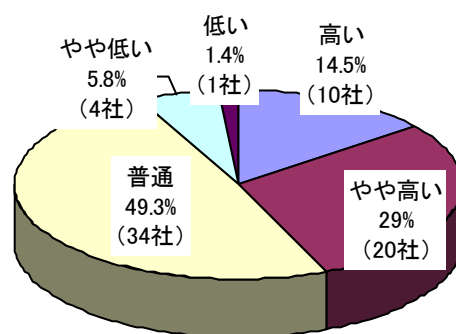
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 18 | 25 | 24 | 2 | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 3 | 1 | 1 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 7 | 5 | 5 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 3 | 14 | 7 | 1 | - |
| | 運輸 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 1 | 4 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | 1 | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 13 | 11 | 8 | 1 | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 5 | 8 | 1 | - |
| | 999~300名 | 14 | 1 | 7 | 6 | - | - |
| | 300名未満 | 4 | - | 2 | 2 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 9 | 12 | 7 | 1 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 7 | 3 | 5 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | 3 | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 4 | 7 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 3 | 3 | - | - |
| 10億円未満 | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 13 | 16 | 15 | 1 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 8 | 9 | 12 | 1 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 5 | 8 | 9 | 1 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 4 | 3 | 3 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 5 | 6 | 4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 4 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 4 | 8 | 6 | 1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 4 | 6 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 13 | 11 | 16 | 2 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 4 | 6 | 6 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 6 | 2 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 2 | - | - | - |

33-6 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑥部門間連携の強化)

N=69(SA)、未回答=1



(単位: %、SA)

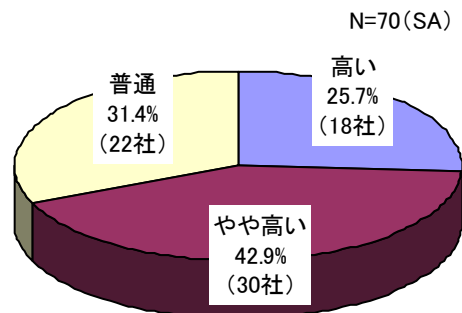
| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|-----|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 14.5 | 29.0 | 49.3 | 5.8 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | 製造業 | 17 | 23.5 | 23.5 | 47.1 | - | 5.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 8.0 | 48.0 | 40.0 | 4 | - |
| | 運輸 | 3 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 16.7 | 50.0 | 16.7 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | - | 75.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | - | 80.0 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 24.2 | 33.3 | 36.4 | 3.0 | 3.0 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 11.1 | 11.1 | 66.7 | 11.1 | - |
| | 999~300 名 | 14 | - | 35.7 | 64.3 | - | - |
| | 300 名未満 | 4 | - | 50.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 13.8 | 31.0 | 48.3 | 3.4 | 3.4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 31.3 | 31.3 | 31.3 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | - | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 18.2 | 81.8 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 28.6 | 42.9 | 14.3 | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 17.8 | 31.1 | 44.4 | 4.4 | 2.2 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 6.7 | 26.7 | 56.7 | 6.7 | 3.3 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 17.4 | 34.8 | 47.8 | - | - |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 50.0 | 20.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 20.0 | 6.7 | 60.0 | 6.7 | 6.7 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 10.0 | 30.0 | 60.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 10.5 | 31.6 | 47.4 | 10.5 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 40.0 | 60.0 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| の有無 | SLA あり | 42 | 16.7 | 26.2 | 50.0 | 7.1 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 12.5 | 31.3 | 50.0 | - | 6.3 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 22.2 | 55.6 | 11.1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 100.0 | - | - | - |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 10 | 20 | 34 | 4 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 製造業 | 17 | 4 | 4 | 8 | - | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 1 | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 2 | 12 | 10 | 1 | - |
| | 運輸 | 3 | - | - | 3 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 1 | 3 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | - | 3 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | - | 4 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 8 | 11 | 12 | 1 | 1 |
| | 4999~1000名 | 18 | 2 | 2 | 12 | 2 | - |
| | 999~300名 | 14 | - | 5 | 9 | - | - |
| | 300名未満 | 4 | - | 2 | 1 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 4 | 9 | 14 | 1 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 5 | 5 | 5 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | - | 1 | 3 | 1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 2 | 9 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 8 | 14 | 20 | 2 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 2 | 8 | 17 | 2 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 4 | 8 | 11 | - | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 5 | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 3 | 1 | 9 | 1 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 1 | 3 | 6 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 2 | 6 | 9 | 2 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 4 | 6 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | 1 | - | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 7 | 11 | 21 | 3 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 2 | 5 | 8 | - | 1 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 2 | 5 | 1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 2 | - | - | - |

33-7 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑦IT サービス品質・信頼性の向上)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|----|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 70 | 25.7 | 42.9 | 31.4 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 41.2 | 29.4 | 29.4 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 100.0 | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 24.0 | 52.0 | 24.0 | - | - |
| | 運輸 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | - | 80.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 35.3 | 41.2 | 23.5 | - | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 38.9 | 38.9 | - | - |
| | 999~300 名 | 14 | 14.3 | 35.7 | 50.0 | - | - |
| | 300 名未満 | 4 | - | 100.0 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 33.3 | 43.3 | 23.3 | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 31.3 | 43.8 | 25.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 9.1 | 27.3 | 63.6 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 42.9 | 42.9 | - | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 26.1 | 43.5 | 30.4 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 26.7 | 30.0 | 43.3 | - | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 30.4 | 39.1 | 30.4 | - | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 43.8 | 37.5 | 18.8 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 10.0 | 30.0 | 60.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 26.3 | 57.9 | 15.8 | - | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 43 | 27.9 | 39.5 | 32.6 | - | - |
| | 管理指標あり | 16 | 31.3 | 37.5 | 31.3 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 55.6 | 33.3 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 100.0 | - | - | - |

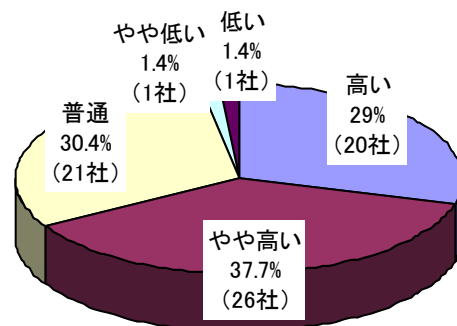
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 70 | 18 | 30 | 22 | - | - |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 建設業 | 5 | 1 | 4 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 7 | 5 | 5 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 2 | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 6 | 13 | 6 | - | - |
| | 運輸 | 3 | - | 1 | 2 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 2 | 2 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 1 | 3 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | - | 4 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 34 | 12 | 14 | 8 | - | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 7 | 7 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 2 | 5 | 7 | - | - |
| | 300名未満 | 4 | - | 4 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 30 | 10 | 13 | 7 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 5 | 7 | 4 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | 3 | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 1 | 3 | 7 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 3 | 3 | - | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 12 | 20 | 14 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 8 | 9 | 13 | - | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 7 | 9 | 7 | - | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 4 | 4 | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 16 | 7 | 6 | 3 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 1 | 3 | 6 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 5 | 11 | 3 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 5 | 5 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | 1 | - | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 43 | 12 | 17 | 14 | - | - |
| | 管理指標あり | 16 | 5 | 6 | 5 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 5 | 3 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 2 | - | - | - |

33-8 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑧IT サービス管理の効率化)

N=69(SA)、未回答=1



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 29 | 37.7 | 30.4 | 1.4 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 47.1 | 23.5 | 29.4 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 28.0 | 44.0 | 28.0 | - | - |
| | 運輸 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 33.3 | 16.7 | 50.0 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 20.0 | 60.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 39.4 | 36.4 | 21.2 | 3.0 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 27.8 | 50.0 | - | - |
| | 999~300 名 | 14 | 21.4 | 35.7 | 35.7 | - | 7.1 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 100 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 37.9 | 34.5 | 20.7 | 3.4 | 3.4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 31.3 | 43.8 | 25.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 18.2 | 9.1 | 72.7 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 57.1 | 28.6 | - | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 31.1 | 40.0 | 28.9 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 30.0 | 26.7 | 40.0 | 3.3 | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 30.4 | 34.8 | 30.4 | - | 4.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 50.0 | 40.0 | 10.0 | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 46.7 | 20.0 | 26.7 | 6.7 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 10.0 | 30.0 | 50.0 | - | 10 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 31.6 | 52.6 | 15.8 | - | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 28.6 | 35.7 | 33.3 | 2.4 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 37.5 | 25.0 | 37.5 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 66.7 | 11.1 | - | 11.1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |

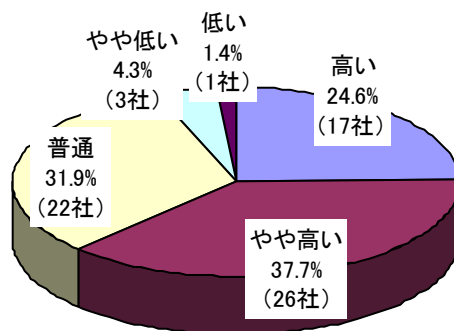
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 20 | 26 | 21 | 1 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 1 | 4 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 8 | 4 | 5 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | - | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 7 | 11 | 7 | - | - |
| | 運輸 | 3 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 2 | 1 | 3 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 13 | 12 | 7 | 1 | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 5 | 9 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 3 | 5 | 5 | - | 1 |
| | 300名未満 | 4 | - | 4 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 11 | 10 | 6 | 1 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 5 | 7 | 4 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | 3 | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 2 | 1 | 8 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 4 | 2 | - | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 14 | 18 | 13 | - | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 9 | 8 | 12 | 1 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 7 | 8 | 7 | - | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 4 | 1 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 7 | 3 | 4 | 1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 1 | 3 | 5 | - | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 6 | 10 | 3 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 5 | 5 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | 1 | - | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 12 | 15 | 14 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 6 | 4 | 6 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 6 | 1 | - | 1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 1 | 1 | - | - | - |

33-9 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑨IT サービスコストの削減)

N=69(SA)、未回答=1



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|-------|-------|------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 24.6 | 37.7 | 31.9 | 4.3 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 20.0 | 80.0 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 35.3 | 23.5 | 29.4 | 11.8 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 20.0 | 44.0 | 36.0 | - | - |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | - | 33.3 | - | 33.3 |
| | 不動産 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 40.0 | 60.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 36.4 | 39.4 | 18.2 | 6.1 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 22.2 | 55.6 | - | - |
| | 999~300 名 | 14 | 7.1 | 35.7 | 42.9 | 7.1 | 7.1 |
| | 300 名未満 | 4 | - | 100.0 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 31.0 | 31.0 | 24.1 | 10.3 | 3.4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 37.5 | 50.0 | 12.5 | - | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 18.2 | 81.8 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 57.1 | 28.6 | - | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 26.7 | 35.6 | 31.1 | 6.7 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 23.3 | 33.3 | 40.0 | 3.3 | - |
| | 外部 IT ベンダー/SIer に委託 | 23 | 26.1 | 34.8 | 30.4 | 4.3 | 4.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 60.0 | 30.0 | - | 10.0 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 33.3 | 26.7 | 26.7 | 13.3 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 20.0 | 40.0 | 30.0 | - | 10.0 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 15.8 | 57.9 | 26.3 | - | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 10.0 | 30.0 | 60.0 | - | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 33.3 | 28.6 | 35.7 | 2.4 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 18.8 | 43.8 | 25.0 | 12.5 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 66.7 | 22.2 | - | 11.1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |

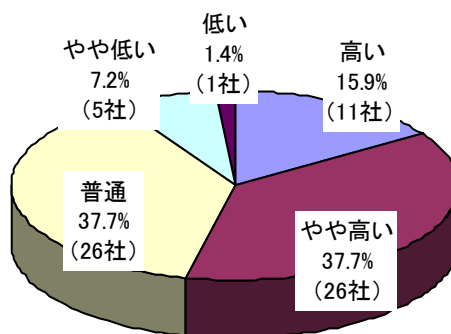
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 17 | 26 | 22 | 3 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | 1 | 4 | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 6 | 4 | 5 | 2 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 5 | 11 | 9 | - | - |
| | 運輸 | 3 | 1 | - | 1 | - | 1 |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 2 | 2 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 2 | 3 | - | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 12 | 13 | 6 | 2 | - |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 4 | 10 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 1 | 5 | 6 | 1 | 1 |
| | 300名未満 | 4 | - | 4 | - | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 29 | 9 | 9 | 7 | 3 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 6 | 8 | 2 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 1 | 2 | 2 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | - | 2 | 9 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 1 | 4 | 2 | - | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 12 | 16 | 14 | 3 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 7 | 10 | 12 | 1 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 6 | 8 | 7 | 1 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 3 | - | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 5 | 4 | 4 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 2 | 4 | 3 | - | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 3 | 11 | 5 | - | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 1 | 3 | 6 | - | - |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 14 | 12 | 15 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 16 | 3 | 7 | 4 | 2 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 6 | 2 | - | 1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | 1 | 1 | - | - |

33-10 ITIL 適用・活用の目的と期待度合のレベル(⑩IT 運用に関する特定の問題解決)

N=69(SA)、未回答=1



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|------------------|---------------------|-----|------|-------|-------|------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 15.9 | 37.7 | 37.7 | 7.2 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 80.0 | - | 20.0 | - |
| | 製造業 | 17 | 35.3 | 29.4 | 29.4 | 5.9 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | - | - | 50.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 12.0 | 36.0 | 48.0 | 4.0 | - |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 16.7 | 33.3 | 50.0 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 33 | 21.2 | 42.4 | 27.3 | 6.1 | 3.0 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 16.7 | 33.3 | 50.0 | - | - |
| | 999~300 名 | 14 | 7.1 | 28.6 | 42.9 | 21.4 | - |
| | 300 名未満 | 4 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 29 | 17.2 | 41.4 | 31.0 | 6.9 | 3.4 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 18.8 | 56.3 | 18.8 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | - | 18.2 | 81.8 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 28.6 | - |
| | 10 億円未満 | 1 | - | - | 100.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 15.6 | 40.0 | 33.3 | 11.1 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 16.7 | 30.0 | 46.7 | 3.3 | 3.3 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 8.7 | 34.8 | 56.5 | - | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 40.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 15 | 20.0 | 26.7 | 40.0 | 6.7 | 6.7 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 20.0 | 40.0 | 40.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 10.5 | 57.9 | 26.3 | 5.3 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | - | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 42 | 26.2 | 26.2 | 40.5 | 4.8 | 2.4 |
| | 管理指標あり | 16 | - | 56.3 | 31.3 | 12.5 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 66.7 | 22.2 | 11.1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | 100.0 | - | - |

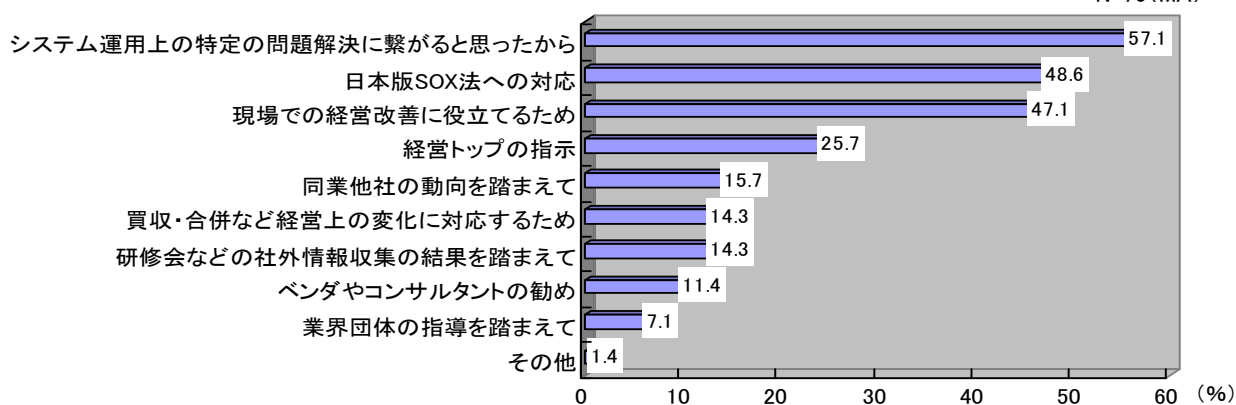
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 高い | やや高い | 普通 | やや低い | 低い |
|-----------------|-------------------|-----|----|------|----|------|----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 11 | 26 | 26 | 5 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 4 | - | 1 | - |
| | 製造業 | 17 | 6 | 5 | 5 | 1 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | - | - | 1 |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 3 | 9 | 12 | 1 | - |
| | 運輸 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 1 | 2 | 3 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 1 | 3 | 1 | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 33 | 7 | 14 | 9 | 2 | 1 |
| | 4999~1000名 | 18 | 3 | 6 | 9 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 1 | 4 | 6 | 3 | - |
| | 300名未満 | 4 | - | 2 | 2 | - | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 33 | 7 | 14 | 9 | 2 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 18 | 3 | 6 | 9 | - | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 14 | 1 | 4 | 6 | 3 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 4 | - | 2 | 2 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 33 | 7 | 14 | 9 | 2 | 1 |
| 10億円未満 | 18 | 3 | 6 | 9 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 45 | 7 | 18 | 15 | 5 | - |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 5 | 9 | 14 | 1 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 23 | 2 | 8 | 13 | - | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 4 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 15 | 3 | 4 | 6 | 1 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 2 | 4 | 4 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 2 | 11 | 5 | 1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | - | 2 | 6 | 2 | - |
| 1,000万円未満 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 42 | 11 | 11 | 17 | 2 | 1 |
| | 管理指標あり | 16 | - | 9 | 5 | 2 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | - | 6 | 2 | 1 | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | - | - | 2 | - | - |

34. ITIL を適用・活用しようと思った「きっかけ」について

N=70(MA)



(単位: %、MA)

| 区分 | (N) | システム運用上の特定の問題解決に繋がると思ったから | 日本版SOX法への対応 | 現場での経営改善に役立てるため | 経営トップの指示 | 同業他社の動向を踏まえて | 買収・合併など経営上の変化に対応するため | 研修会などの社外情報収集の結果を踏まえて | ベンダ・コンサルタントの勧め | 業界団体の指導を踏まえて | その他 |
|------------------|---------------------|---------------------------|-------------|-----------------|----------|--------------|----------------------|----------------------|----------------|--------------|------|
| | | | | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | 70 | 57.1 | 48.6 | 47.1 | 25.7 | 15.7 | 14.3 | 14.3 | 11.4 | 7.1 | 1.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 60.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - | - | - | - |
| | 製造業 | 17 | 58.8 | 47.1 | 47.1 | 23.5 | 17.6 | 17.6 | 23.5 | 11.8 | 5.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 100.0 | - | - | - | - | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 64.0 | 44.0 | 44.0 | 16.0 | 8.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 66.7 | 50.0 | 50.0 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | 金融・保険・リース | 5 | 80.0 | 20.0 | 80.0 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | 80.0 | 60.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 52.9 | 50.0 | 55.9 | 32.4 | 26.5 | 14.7 | 20.6 | 20.6 | 8.8 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 55.6 | 55.6 | 33.3 | 27.8 | - | 11.1 | 5.6 | - | 5.6 |
| | 999~300 名 | 14 | 57.1 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 21.4 | 7.1 | 7.1 | 7.1 |
| | 300 名未満 | 4 | 100.0 | 25.0 | 100.0 | - | - | - | 25.0 | - | 25.0 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 53.3 | 46.7 | 50.0 | 23.3 | 20.0 | 6.7 | 16.7 | 10.0 | 3.3 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 37.5 | 56.3 | 37.5 | 31.3 | 18.8 | 25.0 | 6.3 | 18.8 | 6.3 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 80.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - | - | - | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 54.5 | 63.6 | 36.4 | 27.3 | 9.1 | 27.3 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 100.0 | 28.6 | 71.4 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 28.6 |
| 10 億円未満 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 54.3 | 45.7 | 52.2 | 30.4 | 19.6 | 10.9 | 10.9 | 6.5 | 2.2 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 56.7 | 56.7 | 50.0 | 33.3 | 15.2 | 16.7 | 13.3 | 10.0 | - |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 23 | 60.9 | 47.8 | 34.8 | 30.4 | 16.7 | 21.7 | 13 | 8.7 | 4.3 |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 60.0 | 50.0 | 60.0 | 40.0 | 17.4 | 20.0 | 30.0 | 20.0 | 10.0 |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 50.0 | 25.0 | 56.3 | 37.5 | 25.0 | 18.8 | 12.5 | 12.5 | 6.3 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 50.0 | 70.0 | 40.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | - | 10.0 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 52.6 | 52.6 | 26.3 | 21.1 | 5.3 | 10.5 | 10.5 | - | 5.3 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 80.0 | 60.0 | 70.0 | 20.0 | 30.0 | 20.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 |
| 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| の有無 | SLA あり | 16 | 62.5 | 43.8 | 68.8 | 6.3 | 25.0 | 25.0 | 31.3 | 12.5 | 6.3 |
| | 管理指標あり | 9 | 55.6 | 33.3 | 55.6 | 22.2 | - | - | - | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 2 | 100.0 | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 16 | 62.5 | 43.8 | 68.8 | 6.3 | 25 | 25 | 31.3 | 12.5 | 6.3 |

【実数ベース】

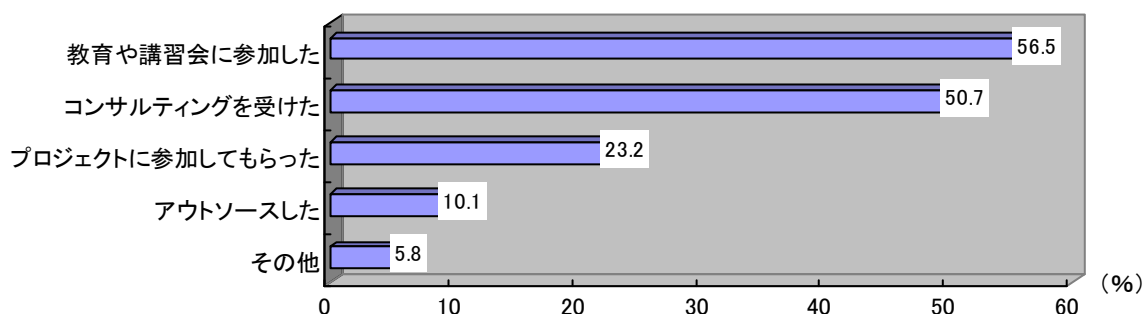
(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | システム運用上の特定の問題 解決に繋がると思ったから | 日本版SOX法への対応 | 現場での経営改善に役立てる ため | 経営トップの指示 | 同業他社の動向を踏まえて | 買収・合併など経営上の変化 に対応するため | 研修会などの社外情報収集の 結果を踏まえて | ベンダ・コンサルタントの勧め | 業界団体の指導を踏まえて | その他 | |
|------------------|---------------------|-------------------------------|-------------|---------------------|----------|--------------|--------------------------|--------------------------|----------------|--------------|-----|---|
| | | | | | | | | | | | | |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | 70 | 40 | 34 | 33 | 18 | 11 | 10 | 10 | 8 | 5 | 1 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 5 | - | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| | 製造業 | 17 | 10 | 8 | 8 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | 2 | - | - | - | - | 1 | - | |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 16 | 11 | 11 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 運輸 | 3 | 1 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 18 | 17 | 19 | 11 | 9 | 5 | 7 | 7 | 3 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 10 | 10 | 6 | 5 | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| | 999~300 名 | 14 | 8 | 6 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| | 300 名未満 | 4 | 4 | 1 | 4 | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 16 | 14 | 15 | 7 | 6 | 2 | 5 | 3 | 1 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 6 | 9 | 6 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 6 | 7 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 7 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | - |
| | 10 億円未満 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 25 | 21 | 24 | 14 | 9 | 7 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 17 | 17 | 15 | 10 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | - |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 14 | 11 | 8 | 7 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 6 | 5 | 6 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 8 | 4 | 9 | 6 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 5 | 7 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 10 | 10 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 1 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 8 | 6 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 16 | 23 | 23 | 17 | 15 | 7 | 6 | 5 | 6 | 4 | 1 |
| | 管理指標あり | 9 | 10 | 7 | 11 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 16 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |

35. ITIL 適用・活用時における外部ベンダ・コンサルタントの活用について

〔問〕ITIL 適用・活用に際し、外部のベンダ・コンサルタントの支援を受けましたか？

N=69(MA)



(単位: %、MA)

| 区分 | | (N) | 教育・講習会 に参加 | コンサルを 受けた | プロジェクトに 参加して もらった | アウトソース した | その他 |
|------------------|---------------------|-----|---------------|--------------|-------------------------|--------------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 69 | 56.5 | 50.7 | 23.2 | 10.1 | 5.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 5 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - | 20 |
| | 製造業 | 17 | 52.9 | 52.9 | 17.6 | 17.6 | 5.9 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 24 | 66.7 | 45.8 | 20.8 | 4.2 | - |
| | 運輸 | 3 | 66.7 | 33.3 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 50.0 | 50.0 | 33.3 | 16.7 | 16.7 |
| | 金融・保険・リース | 5 | 60.0 | 80.0 | 40.0 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 40.0 | 80.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 52.9 | 64.7 | 26.5 | 14.7 | - |
| | 4999~1000 名 | 18 | 55.6 | 44.4 | 5.6 | - | 11.1 |
| | 999~300 名 | 13 | 61.5 | 38.5 | 38.5 | 15.4 | 7.7 |
| | 300 名未満 | 4 | 75.0 | - | 25.0 | - | 25.0 |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 46.7 | 56.7 | 23.3 | 6.7 | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 62.5 | 50.0 | 18.8 | 18.8 | 6.3 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 4 | 75.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 54.5 | 45.5 | 27.3 | - | 9.1 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 71.4 | 28.6 | 28.6 | 14.3 | 28.6 |
| | 10 億円未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 58.7 | 47.8 | 26.1 | 10.9 | 6.5 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 43.3 | 60.0 | 23.3 | 13.3 | 3.3 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 22 | 68.2 | 54.5 | 18.2 | 4.5 | 4.5 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000 億円以上 | 10 | 60.0 | 60.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 37.5 | 56.3 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 50.0 | 80.0 | 10.0 | 20.0 | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 18 | 66.7 | 33.3 | 27.8 | 5.6 | 11.1 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 60.0 | 30.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | - | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 43 | 58.1 | 53.5 | 20.9 | 9.3 | 2.3 |
| | 管理指標あり | 16 | 56.3 | 56.3 | 43.8 | 18.8 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 44.4 | 33.3 | - | - | 33.3 |
| | SLA/管理指標なし | 1 | 100.0 | - | - | - | - |

【実数ベース】

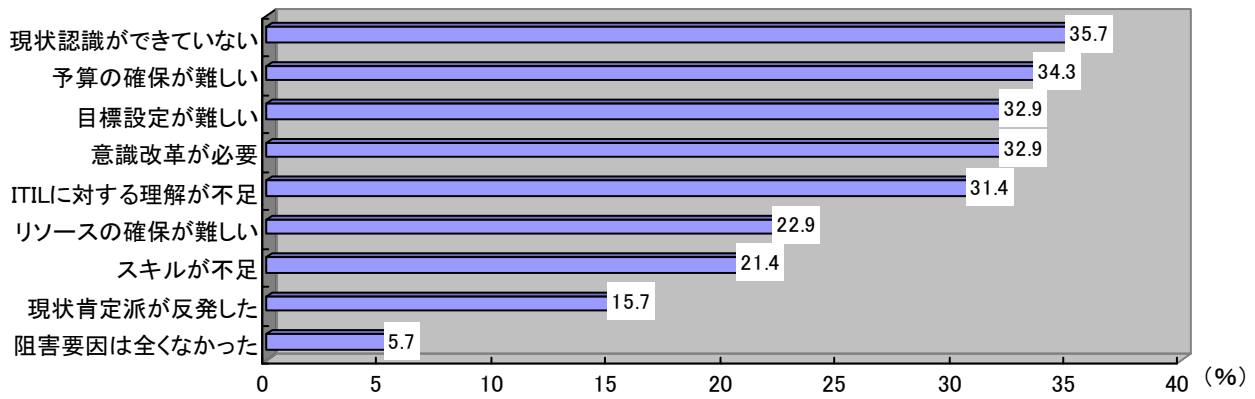
(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 教育・講習会 に参加 | コンサルを 受けた | プロジェクトに 参加して もらった | アウトソース した | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|---------------|--------------|-------------------------|--------------|-----|
| | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 69 | 39 | 35 | 16 | 7 | 4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 建設業 | 5 | 2 | 2 | 1 | - | 1 |
| | 製造業 | 17 | 9 | 9 | 3 | 3 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | 1 | - | 1 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 24 | 16 | 11 | 5 | 1 | - |
| | 運輸 | 3 | 2 | 1 | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 5 | 3 | 4 | 2 | - | - |
| | その他のサービス | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 34 | 18 | 22 | 9 | 5 | - |
| | 4999～1000名 | 18 | 10 | 8 | 1 | - | 2 |
| | 999～300名 | 13 | 8 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| | 300名未満 | 4 | 3 | - | 1 | - | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 30 | 14 | 17 | 7 | 2 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 16 | 10 | 8 | 3 | 3 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 11 | 6 | 5 | 3 | - | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 7 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| | 10億円未満 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 27 | 22 | 12 | 5 | 3 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 13 | 18 | 7 | 4 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 22 | 15 | 12 | 4 | 1 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 6 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 16 | 6 | 9 | 4 | 2 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 10 | 5 | 8 | 1 | 2 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 18 | 12 | 6 | 5 | 1 | 2 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 10 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| の有無 SLA | SLAあり | 43 | 25 | 23 | 9 | 4 | 1 |
| | 管理指標あり | 16 | 9 | 9 | 7 | 3 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 4 | 3 | - | - | 3 |
| | SLA/管理指標なし | 1 | 1 | - | - | - | - |

36. ITIL 適用・活用上の阻害要因について

〔問〕ITIL を適用・活用する上で、阻害要因になったもの(なっているもの)をお答えください

N=70(MA)



(単位: %、MA)

| 区分 | (N) | 現状認識ができていない | 予算の確保が難しい | 目標設定が難しい | 意識改革が必要 | ITILに対する理解が不足 | リソースの確保が難しい | スキルが不足 | 現状肯定派が反発した | 阻害要因は全くなかった |
|------------------|---------------------|-------------|-----------|----------|---------|---------------|-------------|--------|------------|-------------|
| | | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) | (%) |
| 2009 年度(今回)調査・全体 | 70 | 35.7 | 34.3 | 32.9 | 32.9 | 31.4 | 22.9 | 21.4 | 15.7 | 5.7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 40.0 | 80.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | - |
| | 製造業 | 17 | 58.8 | 41.2 | 35.3 | 17.6 | 29.4 | 29.4 | 11.8 | 17.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | - | - | - | 50.0 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 36.0 | 28.0 | 24.0 | 44.0 | 36.0 | 20.0 | 28.0 | 16.0 |
| | 運輸 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - | - | - | 33.3 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | 100.0 | 100.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 50.0 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 50.0 | 33.3 | 33.3 | 16.7 |
| | 金融・保険・リース | 5 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 40.0 | - | 20.0 | 20.0 |
| | その他のサービス | 5 | 20.0 | 60.0 | - | 40.0 | 20.0 | 20.0 | - | 20.0 |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 44.1 | 26.5 | 26.5 | 23.5 | 32.4 | 23.5 | 8.8 | 14.7 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 44.4 | 38.9 | 44.4 | 16.7 | 16.7 | 22.2 | 16.7 |
| | 999~300 名 | 14 | 35.7 | 35.7 | 50.0 | 50.0 | 42.9 | 21.4 | 42.9 | 21.4 |
| | 300 名未満 | 4 | 25.0 | 50.0 | - | - | 50.0 | 50.0 | 50.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 33.3 | 26.7 | 33.3 | 30.0 | 33.3 | 20.0 | 16.7 | 13.3 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 25.0 | 37.5 | 31.3 | 31.3 | 18.8 | 25.0 | 12.5 | 12.5 |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 45.5 | 45.5 | 36.4 | 36.4 | 27.3 | 9.1 | 18.2 | 36.4 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 42.9 | 28.6 | 28.6 | 42.9 | 57.1 | 57.1 | 57.1 | 14.3 |
| | 10 億円未満 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 39.1 | 37.0 | 26.1 | 34.8 | 28.3 | 23.9 | 21.7 | 13.0 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 43.3 | 30.0 | 43.3 | 20.0 | 26.7 | 10.0 | 20.0 | 23.3 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 23 | 26.1 | 52.2 | 13.0 | 39.1 | 34.8 | 17.4 | 13 | 21.7 |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 50.0 | 20.0 | 40.0 | 30.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 | 40.0 |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 25.0 | 43.8 | 18.8 | 31.3 | 25.0 | 18.8 | 6.3 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 30.0 | 30.0 | 50.0 | 10.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 31.6 | 36.8 | 36.8 | 36.8 | 26.3 | 42.1 | 36.8 | 26.3 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 50.0 | 50.0 | 30.0 | 40.0 | 50.0 | 30.0 | 20.0 | 10.0 |
| | 1,000 万円未満 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| の有無 | SLA あり | 43 | 34.9 | 34.9 | 30.2 | 30.2 | 25.6 | 14.0 | 18.6 | 14.0 |
| | 管理指標あり | 16 | 43.8 | 50.0 | 56.3 | 43.8 | 43.8 | 31.3 | 31.3 | 18.8 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 11.1 | 11.1 | 11.1 | 11.1 | 44.4 | 44.4 | 22.2 | 11.1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 100.0 | - | - | 100.0 | - | 50.0 | - | 50.0 |

【実数ベース】

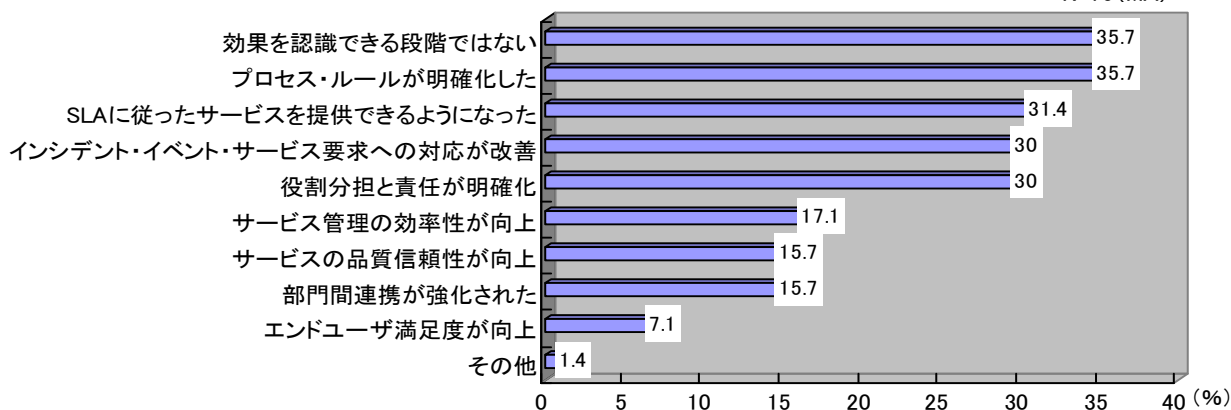
(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | 現状認識が できていない | 予算の確保が 難しい | 目標設定が 難しい | 意識改革が 必要 | IT/ILに 対する 理解が不足 | リソースの 確保が 難しい | スキルが 不足 | 現状肯定派が 反発した | 阻害要因は 全くなかった |
|--------------|-------------------|-----------------|---------------|--------------|-------------|------------------------|---------------------|------------|----------------|-----------------|
| | | 2009年度(今回)調査・全体 | 70 | 25 | 24 | 23 | 23 | 22 | 16 | 15 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 製造業 | 17 | 10 | 7 | 6 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 9 | 7 | 6 | 11 | 9 | 5 | 7 | 4 |
| | 運輸 | 3 | - | 1 | 2 | - | - | - | 1 | - |
| | 不動産 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | - | 1 | 1 |
| | その他のサービス | 5 | 1 | 3 | - | 2 | 1 | 1 | - | 1 |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 34 | 15 | 9 | 9 | 8 | 11 | 8 | 3 | 5 |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 8 | 7 | 8 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| | 999~300名 | 14 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 3 | 6 | 3 |
| | 300名未満 | 4 | 1 | 2 | - | - | 2 | 2 | 2 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 30 | 10 | 8 | 10 | 9 | 10 | 6 | 5 | 4 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 4 | 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 10億円未満 | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 18 | 17 | 12 | 16 | 13 | 11 | 10 | 6 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 13 | 9 | 13 | 6 | 8 | 3 | 6 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 23 | 6 | 12 | 3 | 9 | 8 | 4 | 3 | 5 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 16 | 4 | 7 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 6 | 7 | 7 | 7 | 5 | 8 | 7 | 5 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| の有無 SLA | SLAあり | 43 | 15 | 15 | 13 | 13 | 11 | 6 | 8 | 6 |
| | 管理指標あり | 16 | 7 | 8 | 9 | 7 | 7 | 5 | 5 | 3 |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 2 | - | - | 2 | - | 1 | - | 1 |

37. ITIL を適用・活用したことによる効果(メリット)について

〔問〕ITIL を適用・活用したことで、どのような効果がありましたか？

N=70(MA)



(単位: %, MA)

| 区分 | (N) | 効果を認識できる段階ではない | プロセス・ルールが明確化した | SLAに従ったサービスを提供できるようになった | インシデント・イベント・サービス要求への対応が改善 | 役割分担と責任が明確化 | サービス管理の効率性が向上 | サービスの品質信頼性が向上 | 部門間連携が強化された | エンドユーザ満足度が向上 | その他 | |
|---------|---------------------|------------------|----------------|-------------------------|---------------------------|-------------|---------------|---------------|-------------|--------------|------|-----|
| | | 2009 年度(今回)調査・全体 | 70 | 35.7 | 35.7 | 31.4 | 30.0 | 30.0 | 17.1 | 15.7 | 15.7 | 7.1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 60.0 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - | 20.0 | 40.0 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 47.1 | 23.5 | 29.4 | 23.5 | 23.5 | 17.6 | 5.9 | 11.8 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 25 | 36.0 | 28.0 | 28.0 | 16.0 | 36.0 | 20.0 | 16.0 | 12.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 運輸 | 3 | 33.3 | 66.7 | - | 33.3 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 100.0 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 33.3 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 40.0 | 60.0 | 40.0 | 60.0 | - | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 40.0 | 40.0 | 80.0 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 34 | 41.2 | 38.2 | 35.3 | 32.4 | 26.5 | 23.5 | 20.6 | 17.6 | 8.8 | 2.9 |
| | 4999~1000 名 | 18 | 22.2 | 22.2 | 33.3 | 38.9 | 33.3 | 11.1 | 11.1 | 11.1 | - | - |
| | 999~300 名 | 14 | 42.9 | 42.9 | 21.4 | 14.3 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 7.1 | - |
| | 300 名未満 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - | - | 25.0 | 25.0 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 30 | 40.0 | 36.7 | 30.0 | 30.0 | 23.3 | 16.7 | 10.0 | 13.3 | 3.3 | 3.3 |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 16 | 31.3 | 31.3 | 37.5 | 18.8 | 31.3 | 12.5 | 25.0 | 12.5 | 6.3 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 5 | 40.0 | - | 20.0 | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 40.0 | - | - | - |
| | 500 億円未満~100 億円 | 11 | 18.2 | 45.5 | 36.4 | 36.4 | 36.4 | 27.3 | 9.1 | 27.3 | 9.1 | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 7 | 57.1 | 42.9 | 28.6 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 28.6 | - |
| 10 億円未満 | 1 | - | 100.0 | - | - | 100.0 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 37 | 32.6 | 30.4 | 30.4 | 26.1 | 19.6 | 15.2 | 17.4 | 8.7 | 2.2 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 33.3 | 43.3 | 46.7 | 40.0 | 33.3 | 20.0 | 20.0 | 16.7 | 10.0 | 3.3 |
| | 外部 IT ベンダ/SIer に委託 | 23 | 26.1 | 39.1 | 26.1 | 34.8 | 43.5 | 17.4 | 17.4 | 17.4 | 4.3 | - |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 50.0 | 60.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 | 20.0 | 30.0 | 10.0 | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 16 | 31.3 | 37.5 | 25 | 37.5 | 31.3 | 25 | 12.5 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 10 | 30.0 | 30.0 | 10.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | - | - |
| | 10 億円未満~1 億円 | 19 | 31.6 | 31.6 | 42.1 | 21.1 | 42.1 | 5.3 | 15.8 | 5.3 | 5.3 | - |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 10 | 40.0 | 50.0 | 20.0 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | - |
| | 1,000 万円未満 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| の有無 | SLA あり | 43 | 37.2 | 32.6 | 44.2 | 37.2 | 32.6 | 20.9 | 20.9 | 14 | 11.6 | 2.3 |
| | 管理指標あり | 16 | 25.0 | 50.0 | 18.8 | 18.8 | 31.3 | 18.8 | 6.3 | 25.0 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 44.4 | 33.3 | - | 22.2 | 11.1 | - | - | 11.1 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 50.0 | - | - | - | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - |

【実数ベース】

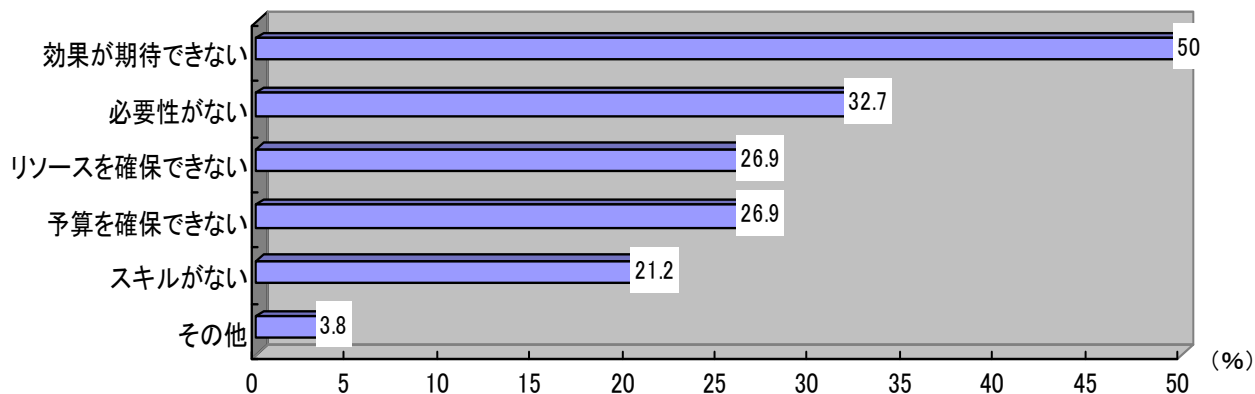
(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 効果を認識できる段階ではない | プロセス・ルールが明確化 | SLAに従いサービスを提供できるようになった | インシデント・イベント・サービス要求への対応が改善 | 役割分担と責任が明確化 | サービス管理の効率性が向上 | サービスの品質・信頼性が向上 | 部門間連携が強化された | エンドユーザ満足度が向上 | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|----------------|--------------|------------------------|---------------------------|-------------|---------------|----------------|-------------|--------------|-----|
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 70 | 25 | 25 | 22 | 21 | 21 | 12 | 11 | 11 | 5 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 5 | - | 3 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | 2 | - | - |
| | 製造業 | 17 | 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 25 | 9 | 7 | 7 | 4 | 9 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| | 運輸 | 3 | 1 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| | その他のサービス | 5 | - | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | - |
| 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 34 | 14 | 13 | 12 | 11 | 9 | 8 | 7 | 6 | 3 | 1 |
| | 4999~1000名 | 18 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 | 2 | 2 | 2 | - | - |
| | 999~300名 | 14 | 6 | 6 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 300名未満 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | - | - | 1 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 30 | 12 | 11 | 9 | 9 | 7 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 16 | 5 | 5 | 6 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 5 | 2 | - | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | - | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 11 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 7 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | - |
| 10億円未満 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 46 | 17 | 15 | 14 | 14 | 12 | 9 | 7 | 8 | 4 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 30 | 10 | 13 | 14 | 12 | 10 | 6 | 6 | 5 | 3 | 1 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 23 | 6 | 9 | 6 | 8 | 10 | 4 | 4 | 4 | 1 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 5 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 16 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 10 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | - |
| | 10億円未満~1億円 | 19 | 6 | 6 | 8 | 4 | 8 | 1 | 3 | 1 | 1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 10 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | - |
| 1,000万円未満 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| の有無 SLA | SLAあり | 43 | 16 | 14 | 19 | 16 | 14 | 9 | 9 | 6 | 5 | 1 |
| | 管理指標あり | 16 | 4 | 8 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | - | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 9 | 4 | 3 | - | 2 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| | SLA/管理指標なし | 2 | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - |

38. ITIL 適用・活用を考えていない理由

[ITIL の適用・活用を考えていない方が回答]

N=52(MA)



(単位: %、MA)

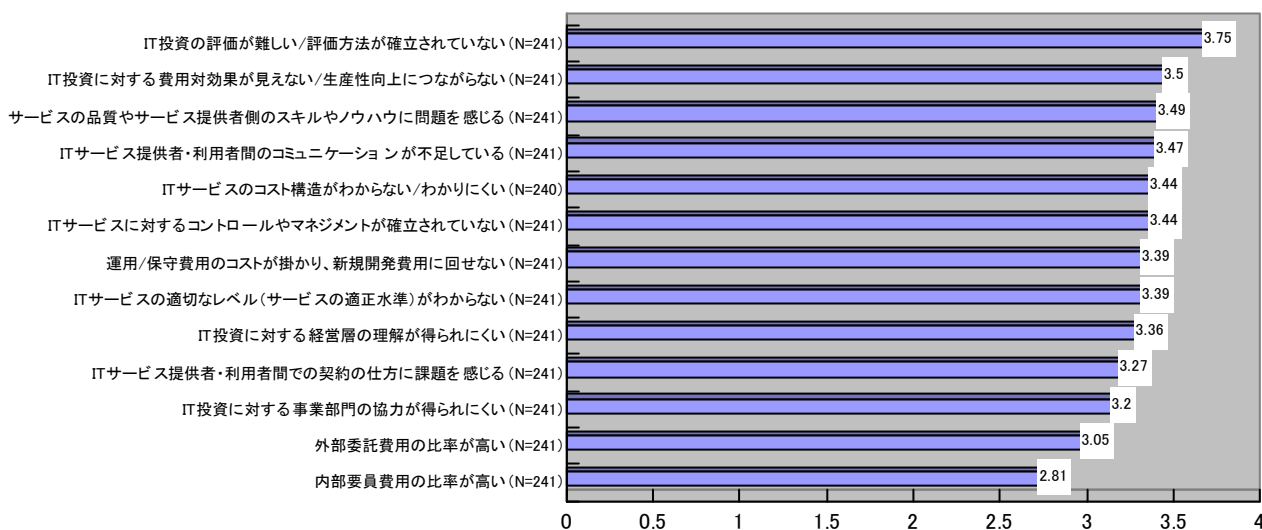
| 区分 | | (N) | 効果が期待できない | 必要性がない | リソースを確保できない | 予算を確保できない | スキルがない | その他 |
|------------------|---------------------|-----|-----------|--------|-------------|-----------|--------|------|
| 2009 年度(今回)調査・全体 | | 52 | 50.0 | 32.7 | 26.9 | 26.9 | 21.2 | 3.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - |
| | 建設業 | 4 | - | 25.0 | 75.0 | 25.0 | - | - |
| | 製造業 | 19 | 52.6 | 26.3 | 21.1 | 31.6 | 26.3 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 3 | 33.3 | 100.0 | - | - | - | - |
| | 運輸 | 2 | 50.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | - |
| | 不動産 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 57.1 | 28.6 | 14.3 | 28.6 | 28.6 | 14.3 |
| | 金融・保険・リース | 9 | 55.6 | 11.1 | 22.2 | 33.3 | 11.1 | 11.1 |
| | その他のサービス | 5 | 40.0 | 80.0 | 40.0 | 20.0 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 8 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 12.5 | - |
| | 4999~1000 名 | 17 | 47.1 | 29.4 | 11.8 | 29.4 | 11.8 | 11.8 |
| | 999~300 名 | 16 | 56.3 | 25.0 | 37.5 | 31.3 | 25.0 | - |
| | 300 名未満 | 11 | 45.5 | 54.5 | 36.4 | 18.2 | 36.4 | - |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 6 | 50.0 | 33.3 | 16.7 | 33.3 | - | - |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 13 | 53.8 | 30.8 | 15.4 | 30.8 | 15.4 | - |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 7 | 42.9 | 57.1 | 28.6 | 28.6 | 14.3 | 14.3 |
| | 500 億円未満~100 億円 | 18 | 55.6 | 27.8 | 27.8 | 16.7 | 22.2 | 5.6 |
| | 100 億円未満~10 億円 | 6 | 33.3 | 33.3 | 50.0 | 50.0 | 33.3 | - |
| | 10 億円未満 | 2 | 50.0 | - | 50.0 | - | 100.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 34 | 55.9 | 35.3 | 26.5 | 29.4 | 26.5 | 2.9 |
| | 情報子会社に委託 | 12 | 41.7 | 25.0 | 16.7 | 25.0 | 8.3 | 8.3 |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 11 | 36.4 | 27.3 | 27.3 | 27.3 | 9.1 | 18.2 |
| 予算規模 IT 年間 | 1,000 億円以上 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 4 | 75.0 | 25.0 | - | 25.0 | - | - |
| | 100 億円未満~10 億円 | 9 | 44.4 | 44.4 | - | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | 10 億円未満~1 億円 | 21 | 42.9 | 33.3 | 42.9 | 42.9 | 19.0 | 4.8 |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 12 | 58.3 | 16.7 | 41.7 | 16.7 | 33.3 | - |
| | 1,000 万円未満 | 4 | 50.0 | 50.0 | - | 25.0 | 50.0 | - |
| の有無 SLA | SLA あり | 11 | 36.4 | 63.6 | - | 9.1 | - | 9.1 |
| | 管理指標あり | 5 | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 60.0 | 40.0 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 13 | 46.2 | 7.7 | 30.8 | 30.8 | 30.8 | 7.7 |
| | SLA/管理指標なし | 23 | 60.9 | 34.8 | 30.4 | 26.1 | 21.7 | - |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | 効果が期待できない | 必要性がない | リソースを確保できない | 予算を確保できない | スキルがない | その他 |
|-----------------|-------------------|-----|-----------|--------|-------------|-----------|--------|-----|
| | | | | | | | | |
| 2009年度(今回)調査・全体 | | 52 | 17 | 26 | 14 | 14 | 11 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - |
| | 建設業 | 4 | 1 | - | 3 | 1 | - | - |
| | 製造業 | 19 | 5 | 10 | 4 | 6 | 5 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 3 | 3 | 1 | - | - | - | - |
| | 運輸 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 不動産 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 7 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 9 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | その他のサービス | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| | 上記以外の業種 | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 4999~1000名 | 17 | 5 | 8 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| | 999~300名 | 16 | 4 | 9 | 6 | 5 | 4 | - |
| | 300名未満 | 11 | 6 | 5 | 4 | 2 | 4 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 13 | 4 | 7 | 2 | 4 | 2 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 7 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 500億円未満~100億円 | 18 | 5 | 10 | 5 | 3 | 4 | 1 |
| | 100億円未満~10億円 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | - |
| | 10億円未満 | 2 | - | 1 | 1 | - | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 34 | 12 | 19 | 9 | 10 | 9 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 12 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 4 | 1 | 3 | - | 1 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 9 | 4 | 4 | - | 1 | 1 | 1 |
| | 10億円未満~1億円 | 21 | 7 | 9 | 9 | 9 | 4 | 1 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 12 | 2 | 7 | 5 | 2 | 4 | - |
| | 1,000万円未満 | 4 | 2 | 2 | - | 1 | 2 | - |
| の有無 SLA | SLAあり | 11 | 7 | 4 | - | 1 | - | 1 |
| | 管理指標あり | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | - |
| | SLA/管理指標を予定 | 13 | 1 | 6 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| | SLA/管理指標なし | 23 | 8 | 14 | 7 | 6 | 5 | - |

39. 課題意識の感じ方(全体傾向)

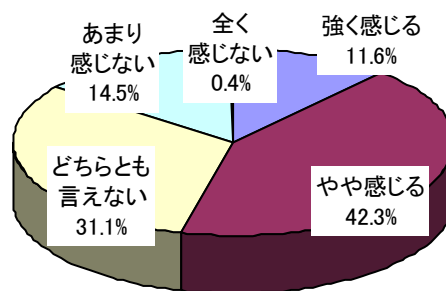


(点)

(5点=強く感じる、4点=やや強く感じる、3点=どちらとも言えない、2点=あまり感じない、1点=まったく感じない)

| 区分 | (N) | IT投資の評価が難しい/評価方法が確立されていない | IT投資に対する費用対効果が見えない/生産性向上につながらない | サービスの品質やサービス提供者側のスキルやノウハウに問題を感じる | ITサービス提供者・利用者間のコミュニケーションが不足している | ITサービスのコスト構造がわからない/わかりにくい | ITサービスに対するコントロールやマネジメントが確立されていない | 運用/保守費用のコストが掛かり、新規開発費用に回せない | ITサービスの適切なレベル(サービスの適正水準)がわからない | IT投資に対する経営層の理解が得られにくい | ITサービス提供者・利用者間での契約の仕方に課題を感じる | IT投資に対する事業部門の協力が得られにくい | 外部委託費用の比率が高い | 内部要員費用の比率が高い |
|-----------|-------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | | 2009年度(今回)調査・全体 | 241 | 3.75 | 3.50 | 3.49 | 3.47 | 3.44 | 3.44 | 3.39 | 3.39 | 3.36 | 3.27 | 3.20 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 3.00 | 4.50 | 3.50 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.50 | 4.00 | 3.50 | 3.00 | 2.50 | 3.00 |
| | 建設業 | 3.56 | 3.56 | 3.44 | 3.44 | 3.17 | 3.22 | 3.39 | 3.11 | 3.06 | 3.17 | 2.83 | 2.89 | 3.06 |
| | 製造業 | 3.95 | 3.72 | 3.55 | 3.64 | 3.59 | 3.62 | 3.56 | 3.65 | 3.72 | 3.42 | 3.38 | 3.01 | 2.94 |
| | 電力・ガス・水道 | 2.75 | 3.00 | 2.25 | 2.75 | 3.25 | 2.00 | 2.75 | 2.50 | 2.50 | 2.75 | 2.25 | 3.00 | 2.00 |
| | ITサービス・通信・メディア | 3.57 | 3.31 | 3.43 | 3.35 | 3.15 | 3.37 | 3.16 | 3.27 | 3.10 | 3.20 | 3.10 | 2.88 | 2.82 |
| | 運輸 | 3.82 | 3.45 | 3.82 | 3.64 | 3.55 | 3.36 | 3.18 | 3.55 | 3.36 | 3.00 | 3.18 | 2.82 | 2.36 |
| | 不動産 | 3.83 | 3.00 | 3.17 | 3.17 | 3.50 | 3.00 | 3.50 | 3.50 | 2.83 | 3.00 | 3.00 | 3.17 | 2.67 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 3.89 | 3.30 | 3.74 | 3.41 | 3.44 | 3.70 | 3.19 | 3.37 | 3.48 | 3.26 | 3.30 | 3.30 | 2.56 |
| | 金融・保険・リース | 3.91 | 3.64 | 3.68 | 3.68 | 3.73 | 3.64 | 3.82 | 3.45 | 3.18 | 3.36 | 3.23 | 3.50 | 2.77 |
| | その他のサービス | 3.48 | 3.43 | 3.19 | 3.24 | 3.38 | 3.14 | 3.48 | 2.90 | 3.24 | 3.10 | 3.24 | 3.00 | 3.05 |
| 上記以外の業種 | 3.67 | 3.33 | 3.00 | 3.33 | 3.67 | 3.00 | 2.67 | 3.33 | 2.67 | 4.00 | 3.00 | 3.33 | 2.00 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 3.77 | 3.62 | 3.58 | 3.62 | 3.70 | 3.38 | 3.57 | 3.47 | 3.35 | 3.70 | 3.22 | 3.78 | 3.02 |
| | 4999~1000名 | 3.73 | 3.46 | 3.52 | 3.48 | 3.64 | 3.27 | 3.43 | 3.30 | 3.48 | 3.30 | 3.31 | 3.19 | 2.79 |
| | 999~300名 | 3.86 | 3.49 | 3.51 | 3.46 | 3.24 | 3.67 | 3.33 | 3.41 | 3.30 | 3.13 | 3.16 | 2.60 | 2.90 |
| | 300名未満 | 3.63 | 3.43 | 3.33 | 3.31 | 3.12 | 3.45 | 3.22 | 3.41 | 3.27 | 2.92 | 3.10 | 2.53 | 2.49 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 3.65 | 3.54 | 3.46 | 3.48 | 3.63 | 3.29 | 3.54 | 3.35 | 3.10 | 3.54 | 3.04 | 3.77 | 2.71 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 4.06 | 3.91 | 3.66 | 3.68 | 3.79 | 3.47 | 3.57 | 3.55 | 3.79 | 3.57 | 3.49 | 3.47 | 3.11 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 3.61 | 3.30 | 3.48 | 3.26 | 3.48 | 3.26 | 3.26 | 3.26 | 3.30 | 3.09 | 3.17 | 2.91 | 2.65 |
| | 500億円未満~100億円 | 3.68 | 3.25 | 3.54 | 3.45 | 3.15 | 3.62 | 3.28 | 3.31 | 3.23 | 3.08 | 3.12 | 2.58 | 2.86 |
| | 100億円未満~10億円 | 3.82 | 3.50 | 3.30 | 3.41 | 3.28 | 3.52 | 3.32 | 3.48 | 3.50 | 3.07 | 3.23 | 2.61 | 2.64 |
| 10億円未満 | 3.30 | 3.50 | 3.50 | 3.40 | 3.30 | 3.00 | 3.20 | 3.40 | 3.00 | 3.10 | 3.20 | 2.50 | 2.80 | |
| 運用基幹 | 自営 | 3.73 | 3.55 | 3.46 | 3.47 | 3.37 | 3.47 | 3.38 | 3.38 | 3.46 | 3.23 | 3.27 | 2.75 | 2.94 |
| | 情報子会社に委託 | 3.62 | 3.50 | 3.43 | 3.43 | 3.38 | 3.28 | 3.38 | 3.38 | 3.10 | 3.28 | 3.14 | 3.38 | 2.90 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 3.81 | 3.48 | 3.69 | 3.55 | 3.62 | 3.40 | 3.47 | 3.47 | 3.34 | 3.52 | 3.28 | 3.81 | 2.57 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 3.40 | 3.70 | 3.70 | 3.30 | 3.80 | 3.20 | 3.50 | 3.30 | 3.30 | 3.50 | 3.10 | 3.70 | 2.70 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 3.89 | 3.63 | 3.52 | 3.59 | 3.85 | 3.26 | 3.81 | 3.44 | 3.11 | 3.56 | 3.15 | 3.56 | 2.81 |
| | 100億円未満~10億円 | 3.72 | 3.44 | 3.79 | 3.69 | 3.64 | 3.41 | 3.41 | 3.38 | 3.33 | 3.38 | 3.18 | 3.44 | 2.72 |
| | 10億円未満~1億円 | 3.79 | 3.61 | 3.44 | 3.43 | 3.42 | 3.49 | 3.61 | 3.34 | 3.37 | 3.34 | 3.23 | 3.16 | 2.87 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 3.82 | 3.40 | 3.42 | 3.43 | 3.27 | 3.55 | 3.17 | 3.48 | 3.47 | 3.12 | 3.32 | 2.43 | 2.87 |
| 1,000万円未満 | 3.54 | 3.35 | 3.15 | 3.23 | 3.04 | 3.31 | 2.96 | 3.23 | 3.42 | 2.92 | 3.15 | 2.50 | 2.46 | |
| の有無 | SLAあり | 3.59 | 3.58 | 3.58 | 3.53 | 3.51 | 3.27 | 3.56 | 3.33 | 3.22 | 3.47 | 3.21 | 3.53 | 3.03 |
| | 管理指標あり | 3.64 | 3.58 | 3.61 | 3.70 | 3.61 | 3.42 | 3.64 | 3.36 | 3.33 | 3.61 | 3.27 | 3.21 | 2.91 |
| | SLA/管理指標を予定 | 4.02 | 3.67 | 3.65 | 3.51 | 3.51 | 3.63 | 3.45 | 3.57 | 3.51 | 3.31 | 3.33 | 3.18 | 2.71 |
| | SLA/管理指標なし | 3.77 | 3.31 | 3.29 | 3.31 | 3.27 | 3.48 | 3.12 | 3.36 | 3.39 | 2.95 | 3.10 | 2.48 | 2.65 |

39-1 課題意識の感じ方(①IT 投資に対する費用対効果が見えない/生産性向上につながらない) N=241 (SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも言えない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 11.6 | 42.3 | 31.1 | 14.5 | 0.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 61.1 | 33.3 | 5.6 | - |
| | 製造業 | 78 | 19.2 | 46.2 | 21.8 | 12.8 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 14.3 | 28.6 | 32.7 | 22.4 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | - | 54.5 | 36.4 | 9.1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 66.7 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 48.1 | 33.3 | 18.5 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 9.1 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 14.3 | 23.8 | 52.4 | 9.5 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 15.0 | 41.7 | 33.3 | 10.0 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 11.9 | 37.3 | 35.8 | 14.9 | - |
| | 999~300名 | 63 | 11.1 | 42.9 | 30.2 | 15.9 | - |
| | 300名未満 | 51 | 7.8 | 49.0 | 23.5 | 17.6 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 11.5 | 42.3 | 34.6 | 11.5 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 19.1 | 57.4 | 19.1 | 4.3 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 47.8 | 34.8 | 17.4 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 33.8 | 38.5 | 21.5 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 20.5 | 31.8 | 27.3 | 18.2 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 60.0 | 30.0 | 10.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 14.2 | 40.7 | 31.5 | 13.0 | 0.6 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 13.8 | 36.2 | 36.2 | 13.8 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 10.3 | 43.1 | 32.8 | 12.1 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 20.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 40.7 | 25.9 | 14.8 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 7.7 | 46.2 | 28.2 | 17.9 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 10.0 | 52.9 | 25.7 | 11.4 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 10.0 | 38.3 | 33.3 | 18.3 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 11.5 | 30.8 | 42.3 | 11.5 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 16.4 | 35.6 | 37.0 | 11.0 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 9.1 | 51.5 | 27.3 | 12.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 9.8 | 52.9 | 31.4 | 5.9 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 9.5 | 38.1 | 27.4 | 23.8 | 1.2 |

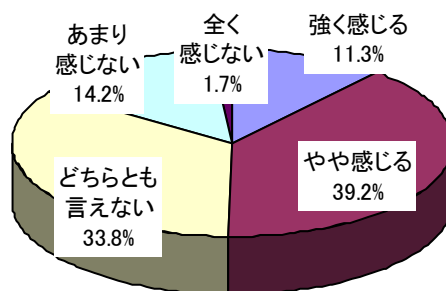
【実数ベース】

(単位: 件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 28 | 102 | 75 | 35 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 11 | 6 | 1 | - |
| | 製造業 | 78 | 15 | 36 | 17 | 10 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 2 | - | 2 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 7 | 14 | 16 | 11 | 1 |
| | 運輸 | 11 | - | 6 | 4 | 1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 4 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 13 | 9 | 5 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 2 | 12 | 6 | 2 | - |
| | その他のサービス | 21 | 3 | 5 | 11 | 2 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 1 | 2 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 9 | 25 | 20 | 6 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 8 | 25 | 24 | 10 | - |
| | 999～300名 | 63 | 7 | 27 | 19 | 10 | - |
| | 300名未満 | 51 | 4 | 25 | 12 | 9 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 6 | 22 | 18 | 6 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 9 | 27 | 9 | 2 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 11 | 8 | 4 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 4 | 22 | 25 | 14 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 9 | 14 | 12 | 8 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 6 | 3 | 1 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 23 | 66 | 51 | 21 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8 | 21 | 21 | 8 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 6 | 25 | 19 | 7 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 2 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 11 | 7 | 4 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 3 | 18 | 11 | 7 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 7 | 37 | 18 | 8 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 6 | 23 | 20 | 11 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3 | 8 | 11 | 3 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 12 | 26 | 27 | 8 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 3 | 17 | 9 | 4 | - |
| | 予定がある | 51 | 5 | 27 | 16 | 3 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 8 | 32 | 23 | 20 | 1 |

39-2 課題意識の感じ方(②IT サービスのコスト構造がわからない/わかりにくい)

N=240(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも言えない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 240 | 11.3 | 39.2 | 33.8 | 14.2 | 1.7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 100.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 27.8 | 44.4 | 22.2 | - |
| | 製造業 | 78 | 11.5 | 44.9 | 35.9 | 6.4 | 1.3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | 25.0 | - | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 48 | 8.3 | 31.3 | 31.3 | 25.0 | 4.2 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 45.5 | 36.4 | 9.1 | - |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 7.4 | 44.4 | 37.0 | 7.4 | 3.7 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 59.1 | 13.6 | 13.6 | - |
| | その他のサービス | 21 | 19.0 | 19.0 | 42.9 | 19.0 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | 33.3 | - | 66.7 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 23.3 | 40.0 | 20.0 | 16.7 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 13.4 | 47.8 | 28.4 | 10.4 | - |
| | 999~300名 | 63 | 6.3 | 34.9 | 39.7 | 14.3 | 4.8 |
| | 300名未満 | 50 | - | 32.0 | 50.0 | 16.0 | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 21.2 | 38.5 | 23.1 | 17.3 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 21.3 | 46.8 | 21.3 | 10.6 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 4.3 | 52.2 | 30.4 | 13.0 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 4.6 | 30.8 | 44.6 | 15.4 | 4.6 |
| | 100億円未満~10億円 | 43 | 4.7 | 37.2 | 41.9 | 14.0 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 40.0 | 50.0 | 10.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 161 | 8.7 | 40.4 | 32.9 | 15.5 | 2.5 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 13.8 | 27.6 | 41.4 | 17.2 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 19.0 | 39.7 | 29.3 | 8.6 | 3.4 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 20.0 | 50.0 | 20.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 33.3 | 29.6 | 25.9 | 11.1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10.3 | 53.8 | 25.6 | 10.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 69 | 11.6 | 37.7 | 33.3 | 15.9 | 1.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 1.7 | 41.7 | 41.7 | 11.7 | 3.3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 23.1 | 50.0 | 19.2 | 3.8 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 72 | 18.1 | 33.3 | 30.6 | 18.1 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 18.2 | 36.4 | 33.3 | 12.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 7.8 | 56.9 | 17.6 | 13.7 | 3.9 |
| | 今後も設けない | 84 | 4.8 | 34.5 | 46.4 | 11.9 | 2.4 |

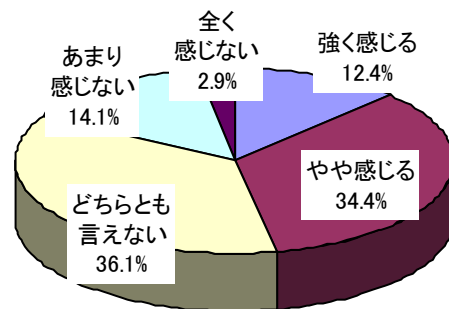
【実数ベース】

(単位：件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 240 | 27 | 94 | 81 | 34 | 4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 2 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 1 | 5 | 8 | 4 | - |
| | 製造業 | 78 | 9 | 35 | 28 | 5 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | 1 | - | 2 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 48 | 4 | 15 | 15 | 12 | 2 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 5 | 4 | 1 | - |
| | 不動産 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 2 | 12 | 10 | 2 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 13 | 3 | 3 | - |
| | その他のサービス | 21 | 4 | 4 | 9 | 4 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | 1 | - | 2 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 14 | 24 | 12 | 10 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 9 | 32 | 19 | 7 | - |
| | 999～300名 | 63 | 4 | 22 | 25 | 9 | 3 |
| | 300名未満 | 50 | - | 16 | 25 | 8 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 11 | 20 | 12 | 9 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 10 | 22 | 10 | 5 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 1 | 12 | 7 | 3 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 3 | 20 | 29 | 10 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 43 | 2 | 16 | 18 | 6 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 4 | 5 | 1 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 161 | 14 | 65 | 53 | 25 | 4 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8 | 16 | 24 | 10 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 11 | 23 | 17 | 5 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 2 | 5 | 2 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 9 | 8 | 7 | 3 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 4 | 21 | 10 | 4 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 69 | 8 | 26 | 23 | 11 | 1 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 1 | 25 | 25 | 7 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 6 | 13 | 5 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 72 | 13 | 24 | 22 | 13 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 6 | 12 | 11 | 4 | - |
| | 予定がある | 51 | 4 | 29 | 9 | 7 | 2 |
| | 今後も設けない | 84 | 4 | 29 | 39 | 10 | 2 |

39-3 課題意識の感じ方(③運用/保守費用のコストが掛かり、新規開発費用に回せない)

N=241(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 12.4 | 34.4 | 36.1 | 14.1 | 2.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | - | 50.0 |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 38.9 | 44.4 | 11.1 | - |
| | 製造業 | 78 | 17.9 | 35.9 | 34.6 | 7.7 | 3.8 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 8.2 | 30.6 | 34.7 | 22.4 | 4.1 |
| | 運輸 | 11 | - | 36.4 | 45.5 | 18.2 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 7.4 | 29.6 | 40.7 | 18.5 | 3.7 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 18.2 | 54.5 | 18.2 | 9.1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 19.0 | 23.8 | 42.9 | 14.3 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 66.7 | 33.3 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 20.0 | 35.0 | 30.0 | 11.7 | 3.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 6.0 | 41.8 | 43.3 | 7.5 | 1.5 |
| | 999~300名 | 63 | 12.7 | 33.3 | 31.7 | 19.0 | 3.2 |
| | 300名未満 | 51 | 11.8 | 25.5 | 39.2 | 19.6 | 3.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 19.2 | 34.6 | 28.8 | 15.4 | 1.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 12.8 | 44.7 | 34.0 | 4.3 | 4.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 39.1 | 47.8 | 13.0 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 10.8 | 29.2 | 40.0 | 16.9 | 3.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 15.9 | 27.3 | 31.8 | 22.7 | 2.3 |
| 10億円未満 | 10 | - | 40.0 | 50.0 | - | 10.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 12.3 | 35.2 | 34.0 | 15.4 | 3.1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8.6 | 37.9 | 39.7 | 10.3 | 3.4 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 19.0 | 31.0 | 31.0 | 15.5 | 3.4 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 20.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 25.9 | 40.7 | 22.2 | 11.1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10.3 | 35.9 | 41.0 | 10.3 | 2.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 15.7 | 38.6 | 37.1 | 8.6 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 6.7 | 28.3 | 43.3 | 18.3 | 3.3 |
| 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 30.8 | 30.8 | 26.9 | 7.7 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 17.8 | 35.6 | 32.9 | 12.3 | 1.4 |
| | 管理指標あり | 33 | 9.1 | 51.5 | 33.3 | 6.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 17.6 | 29.4 | 35.3 | 15.7 | 2.0 |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 29.8 | 40.5 | 17.9 | 6.0 |

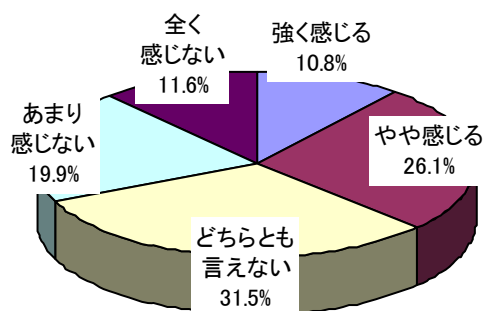
【実数ベース】

(単位: 件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 30 | 83 | 87 | 34 | 7 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| | 建設業 | 18 | 1 | 7 | 8 | 2 | - |
| | 製造業 | 78 | 14 | 28 | 27 | 6 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 1 | 1 | 2 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 4 | 15 | 17 | 11 | 2 |
| | 運輸 | 11 | - | 4 | 5 | 2 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 3 | 3 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 2 | 8 | 11 | 5 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 4 | 12 | 4 | 2 | - |
| | その他のサービス | 21 | 4 | 5 | 9 | 3 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 2 | 1 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 12 | 21 | 18 | 7 | 2 |
| | 4999～1000名 | 67 | 4 | 28 | 29 | 5 | 1 |
| | 999～300名 | 63 | 8 | 21 | 20 | 12 | 2 |
| | 300名未満 | 51 | 6 | 13 | 20 | 10 | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 10 | 18 | 15 | 8 | 1 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 6 | 21 | 16 | 2 | 2 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 9 | 11 | 3 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 7 | 19 | 26 | 11 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 7 | 12 | 14 | 10 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 4 | 5 | - | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 20 | 57 | 55 | 25 | 5 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5 | 22 | 23 | 6 | 2 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 11 | 18 | 18 | 9 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 7 | 11 | 6 | 3 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 4 | 14 | 16 | 4 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 11 | 27 | 26 | 6 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 4 | 17 | 26 | 11 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 8 | 8 | 7 | 2 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 13 | 26 | 24 | 9 | 1 |
| | 管理指標あり | 33 | 3 | 17 | 11 | 2 | - |
| | 予定がある | 51 | 9 | 15 | 18 | 8 | 1 |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 25 | 34 | 15 | 5 |

39-4 課題意識の感じ方(④外部委託費用の比率が高い)

N=241 (SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|------|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも言えない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 10.8 | 26.1 | 31.5 | 19.9 | 11.6 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 50.0 | - | - | 50.0 |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 27.8 | 27.8 | 27.8 | 11.1 |
| | 製造業 | 78 | 11.5 | 25.6 | 30.8 | 16.7 | 15.4 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 6.1 | 30.6 | 26.5 | 18.4 | 18.4 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 18.2 | 27.3 | 36.4 | 9.1 |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | - | 66.7 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 11.1 | 29.6 | 37.0 | 22.2 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 18.2 | 40.9 | 13.6 | 27.3 | - |
| | その他のサービス | 21 | 14.3 | 9.5 | 52.4 | 9.5 | 14.3 |
| 上記以外の業種 | 3 | 33.3 | - | 33.3 | 33.3 | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 21.7 | 45.0 | 23.3 | 10.0 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 9.0 | 28.4 | 40.3 | 17.9 | 4.5 |
| | 999~300名 | 63 | 7.9 | 15.9 | 28.6 | 23.8 | 23.8 |
| | 300名未満 | 51 | 3.9 | 13.7 | 33.3 | 29.4 | 19.6 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 21.2 | 44.2 | 25.0 | 9.6 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 14.9 | 34.0 | 36.2 | 12.8 | 2.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 4.3 | 26.1 | 34.8 | 26.1 | 8.7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 15.4 | 30.8 | 26.2 | 21.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 15.9 | 31.8 | 22.7 | 22.7 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 10.0 | 40.0 | 40.0 | 10.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 5.6 | 21.6 | 31.5 | 25.3 | 16.0 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8.6 | 36.2 | 43.1 | 8.6 | 3.4 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 27.6 | 36.2 | 27.6 | 6.9 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 30.0 | 20.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 22.2 | 25.9 | 37.0 | 14.8 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 12.8 | 38.5 | 30.8 | 15.4 | 2.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 12.9 | 28.6 | 28.6 | 21.4 | 8.6 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 1.7 | 15.0 | 31.7 | 28.3 | 23.3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 15.4 | 34.6 | 19.2 | 26.9 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 19.2 | 34.2 | 30.1 | 13.7 | 2.7 |
| | 管理指標あり | 33 | 6.1 | 39.4 | 30.3 | 18.2 | 6.1 |
| | 予定がある | 51 | 9.8 | 27.5 | 37.3 | 21.6 | 3.9 |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 13.1 | 29.8 | 25.0 | 26.2 |

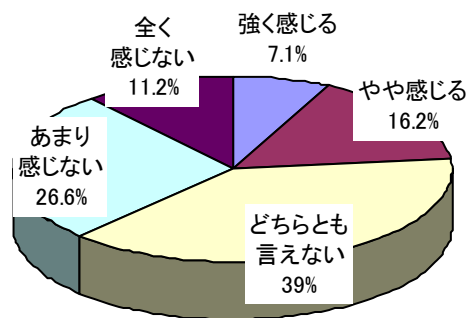
【実数ベース】

(単位: 件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 26 | 63 | 76 | 48 | 28 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 1 | - | - | 1 |
| | 建設業 | 18 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| | 製造業 | 78 | 9 | 20 | 24 | 13 | 12 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 3 | 15 | 13 | 9 | 9 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| | 不動産 | 6 | 1 | - | 4 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3 | 8 | 10 | 6 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 4 | 9 | 3 | 6 | - |
| | その他のサービス | 21 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 |
| | 上記以外の業種 | 3 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 13 | 27 | 14 | 6 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 6 | 19 | 27 | 12 | 3 |
| | 999～300名 | 63 | 5 | 10 | 18 | 15 | 15 |
| | 300名未満 | 51 | 2 | 7 | 17 | 15 | 10 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 11 | 23 | 13 | 5 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 7 | 16 | 17 | 6 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 1 | 6 | 8 | 6 | 2 |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 4 | 10 | 20 | 17 | 14 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 3 | 7 | 14 | 10 | 10 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 9 | 35 | 51 | 41 | 26 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5 | 21 | 25 | 5 | 2 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 16 | 21 | 16 | 4 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 3 | 2 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 6 | 7 | 10 | 4 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 5 | 15 | 12 | 6 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 9 | 20 | 20 | 15 | 6 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 1 | 9 | 19 | 17 | 14 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 4 | 9 | 5 | 7 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 14 | 25 | 22 | 10 | 2 |
| | 管理指標あり | 33 | 2 | 13 | 10 | 6 | 2 |
| | 予定がある | 51 | 5 | 14 | 19 | 11 | 2 |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 11 | 25 | 21 | 22 |

39-5 課題意識の感じ方(⑤内部要員費用の比率が高い)

N=241 (SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|---------------|-------------|--------------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも いえない | あまり 感じない | まったく 感じない |
| 全体 | | 241 | 7.1 | 16.2 | 39.0 | 26.6 | 11.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | - | 50.0 |
| | 建設業 | 18 | - | 38.9 | 27.8 | 33.3 | - |
| | 製造業 | 78 | 7.7 | 20.5 | 37.2 | 26.9 | 7.7 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 10.2 | 12.2 | 40.8 | 22.4 | 14.3 |
| | 運輸 | 11 | - | 9.1 | 36.4 | 36.4 | 18.2 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 33.3 | 50.0 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 11.1 | 51.9 | 18.5 | 18.5 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 9.1 | 13.6 | 31.8 | 36.4 | 9.1 |
| | その他のサービス | 21 | 14.3 | 9.5 | 52.4 | 14.3 | 9.5 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 13.3 | 20.0 | 30.0 | 28.3 | 8.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 3.0 | 20.9 | 37.3 | 29.9 | 9.0 |
| | 999~300名 | 63 | 7.9 | 14.3 | 47.6 | 20.6 | 9.5 |
| | 300名未満 | 51 | 3.9 | 7.8 | 41.2 | 27.5 | 19.6 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 5.8 | 17.3 | 32.7 | 30.8 | 13.5 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 12.8 | 23.4 | 27.7 | 34.0 | 2.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 17.4 | 39.1 | 34.8 | 8.7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 15.4 | 49.2 | 16.9 | 12.3 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 9.1 | 40.9 | 27.3 | 15.9 |
| | 10億円未満 | 10 | 10.0 | 10.0 | 50.0 | 10.0 | 20.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 9.9 | 17.3 | 40.1 | 22.8 | 9.9 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 6.9 | 17.2 | 43.1 | 24.1 | 8.6 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 3.4 | 13.8 | 34.5 | 32.8 | 15.5 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 7.4 | 25.9 | 33.3 | 14.8 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 2.6 | 20.5 | 33.3 | 33.3 | 10.3 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 7.1 | 21.4 | 31.4 | 31.4 | 8.6 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 3.3 | 13.3 | 55.0 | 23.3 | 5.0 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 7.7 | 7.7 | 38.5 | 15.4 | 30.8 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 11.0 | 21.9 | 38.4 | 16.4 | 12.3 |
| | 管理指標あり | 33 | 6.1 | 24.2 | 24.2 | 45.5 | - |
| | 予定がある | 51 | 3.9 | 11.8 | 41.2 | 37.3 | 5.9 |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 10.7 | 44.0 | 21.4 | 17.9 |

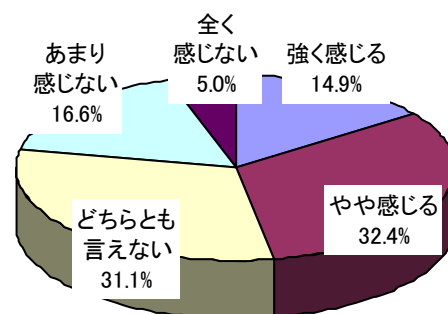
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 17 | 39 | 94 | 64 | 27 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| | 建設業 | 18 | - | 7 | 5 | 6 | - |
| | 製造業 | 78 | 6 | 16 | 29 | 21 | 6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 1 | 2 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 5 | 6 | 20 | 11 | 7 |
| | 運輸 | 11 | - | 1 | 4 | 4 | 2 |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 2 | 3 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 3 | 14 | 5 | 5 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 2 | 3 | 7 | 8 | 2 |
| | その他のサービス | 21 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 1 | 1 | 1 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 8 | 12 | 18 | 17 | 5 |
| | 4999～1000名 | 67 | 2 | 14 | 25 | 20 | 6 |
| | 999～300名 | 63 | 5 | 9 | 30 | 13 | 6 |
| | 300名未満 | 51 | 2 | 4 | 21 | 14 | 10 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 3 | 9 | 17 | 16 | 7 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 6 | 11 | 13 | 16 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 4 | 9 | 8 | 2 |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 4 | 10 | 32 | 11 | 8 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 3 | 4 | 18 | 12 | 7 |
| | 10億円未満 | 10 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 16 | 28 | 65 | 37 | 16 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 4 | 10 | 25 | 14 | 5 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 2 | 8 | 20 | 19 | 9 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 2 | 7 | 9 | 4 |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 1 | 8 | 13 | 13 | 4 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 5 | 15 | 22 | 22 | 6 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 2 | 8 | 33 | 14 | 3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 2 | 2 | 10 | 4 | 8 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 8 | 16 | 28 | 12 | 9 |
| | 管理指標あり | 33 | 2 | 8 | 8 | 15 | - |
| | 予定がある | 51 | 2 | 6 | 21 | 19 | 3 |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 9 | 37 | 18 | 15 |

39-6 課題意識の感じ方(⑥IT 投資に対する経営層の理解が得られにくい)

N=241(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|---------------|-------------|--------------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも いえない | あまり 感じない | まったく 感じない |
| 全体 | | 241 | 14.9 | 32.4 | 31.1 | 16.6 | 5.0 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 100 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 33.3 | 27.8 | 27.8 | 5.6 |
| | 製造業 | 78 | 25.6 | 34.6 | 29.5 | 6.4 | 3.8 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 50.0 | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 10.2 | 32.7 | 24.5 | 22.4 | 10.2 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 36.4 | 45.5 | - | 9.1 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 50.0 | 33.3 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 14.8 | 37 | 33.3 | 11.1 | 3.7 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 27.3 | 27.3 | 27.3 | 4.5 |
| | その他のサービス | 21 | 9.5 | 28.6 | 38.1 | 23.8 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 66.7 | 33.3 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 16.7 | 33.3 | 26.7 | 15.0 | 8.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 16.4 | 37.3 | 28.4 | 13.4 | 4.5 |
| | 999~300名 | 63 | 9.5 | 31.7 | 39.7 | 17.5 | 1.6 |
| | 300名未満 | 51 | 17.6 | 25.5 | 29.4 | 21.6 | 5.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 7.7 | 32.7 | 32.7 | 15.4 | 11.5 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 27.7 | 38.3 | 19.1 | 14.9 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 8.7 | 43.5 | 17.4 | 30.4 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 9.2 | 29.2 | 43.1 | 12.3 | 6.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 25.0 | 25.0 | 29.5 | 15.9 | 4.5 |
| 10億円未満 | 10 | - | 30.0 | 40.0 | 30.0 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 17.9 | 35.2 | 25.3 | 18.5 | 3.1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8.6 | 27.6 | 39.7 | 13.8 | 10.3 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 13.8 | 32.8 | 34.5 | 12.1 | 6.9 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 40.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 14.8 | 37.0 | 18.5 | 11.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 12.8 | 33.3 | 35.9 | 10.3 | 7.7 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 12.9 | 38.6 | 24.3 | 21.4 | 2.9 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 18.3 | 30.0 | 35.0 | 13.3 | 3.3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 15.4 | 34.6 | 30.8 | 15.4 | 3.8 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 13.7 | 31.5 | 27.4 | 17.8 | 9.6 |
| | 管理指標あり | 33 | 12.1 | 36.4 | 27.3 | 21.2 | 3.0 |
| | 予定がある | 51 | 17.6 | 33.3 | 33.3 | 13.7 | 2.0 |
| | 今後も設けない | 84 | 15.5 | 31.0 | 34.5 | 15.5 | 3.6 |

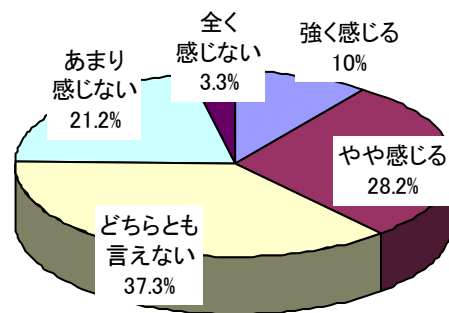
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|------|-------------------|-----------|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 36 | 78 | 75 | 40 | 12 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 2 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 1 | 6 | 5 | 5 | 1 |
| | 製造業 | 78 | 20 | 27 | 23 | 5 | 3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 2 | 2 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 5 | 16 | 12 | 11 | 5 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 4 | 5 | - | 1 |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 3 | 2 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 4 | 10 | 9 | 3 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 6 | 6 | 6 | 1 |
| | その他のサービス | 21 | 2 | 6 | 8 | 5 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 2 | 1 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 10 | 20 | 16 | 9 | 5 |
| | 4999～1000名 | 67 | 11 | 25 | 19 | 9 | 3 |
| | 999～300名 | 63 | 6 | 20 | 25 | 11 | 1 |
| | 300名未満 | 51 | 9 | 13 | 15 | 11 | 3 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 4 | 17 | 17 | 8 | 6 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 13 | 18 | 9 | 7 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 2 | 10 | 4 | 7 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 6 | 19 | 28 | 8 | 4 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 11 | 11 | 13 | 7 | 2 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 3 | 4 | 3 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 29 | 57 | 41 | 30 | 5 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5 | 16 | 23 | 8 | 6 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 8 | 19 | 20 | 7 | 4 |
| 予算規模 | IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 4 | 10 | 5 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 5 | 13 | 14 | 4 | 3 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 9 | 27 | 17 | 15 | 2 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 11 | 18 | 21 | 8 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 4 | 9 | 8 | 4 | 1 |
| 有無 | SLAの | SLAあり | 73 | 10 | 23 | 20 | 13 |
| | 管理指標あり | 33 | 4 | 12 | 9 | 7 | |
| | 予定がある | 51 | 9 | 17 | 17 | 7 | |
| | 今後も設けない | 84 | 13 | 26 | 29 | 13 | |

39-7 課題意識の感じ方(⑦IT 投資に対する事業部門の協力が得られにくい)

N=241(SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|------------|----------|-----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも 言えない | あまり 感じない | まったく 感じない |
| 全体 | | 241 | 10.0 | 28.2 | 37.3 | 21.2 | 3.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 27.8 | 16.7 | 44.4 | 5.6 |
| | 製造業 | 78 | 14.1 | 30.8 | 37.2 | 15.4 | 2.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 25.0 | 75.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 8.2 | 30.6 | 32.7 | 20.4 | 8.2 |
| | 運輸 | 11 | - | 36.4 | 45.5 | 18.2 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 66.7 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 11.1 | 33.3 | 29.6 | 25.9 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 27.3 | 31.8 | 22.7 | 4.5 |
| | その他のサービス | 21 | 9.5 | 19.0 | 57.1 | 14.3 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 15.0 | 25.0 | 31.7 | 23.3 | 5.0 |
| | 4999~1000名 | 67 | 9.0 | 31.3 | 43.3 | 14.9 | 1.5 |
| | 999~300名 | 63 | 7.9 | 27.0 | 39.7 | 23.8 | 1.6 |
| | 300名未満 | 51 | 7.8 | 29.4 | 33.3 | 23.5 | 5.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 5.8 | 28.8 | 32.7 | 28.8 | 3.8 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 21.3 | 25.5 | 36.2 | 14.9 | 2.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 43.5 | 30.4 | 26.1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 7.7 | 24.6 | 44.6 | 18.5 | 4.6 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 13.6 | 25.0 | 36.4 | 20.5 | 4.5 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 11.7 | 29.6 | 36.4 | 17.9 | 4.3 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8.6 | 25.9 | 37.9 | 25.9 | 1.7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 12.1 | 29.3 | 36.2 | 19 | 3.4 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 20.0 | 50.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 14.8 | 18.5 | 37.0 | 25.9 | 3.7 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 5.1 | 33.3 | 38.5 | 20.5 | 2.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 12.9 | 22.9 | 40.0 | 22.9 | 1.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 10.0 | 36.7 | 31.7 | 18.3 | 3.3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 7.7 | 26.9 | 42.3 | 19.2 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 11.0 | 28.8 | 34.2 | 21.9 | 4.1 |
| | 管理指標あり | 33 | 15.2 | 21.2 | 42.4 | 18.2 | 3.0 |
| | 予定がある | 51 | 5.9 | 41.2 | 35.3 | 15.7 | 2.0 |
| | 今後も設けない | 84 | 9.5 | 22.6 | 39.3 | 25.0 | 3.6 |

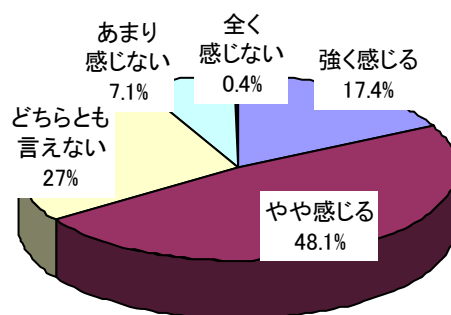
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 24 | 68 | 90 | 51 | 8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 2 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 1 | 5 | 3 | 8 | 1 |
| | 製造業 | 78 | 11 | 24 | 29 | 12 | 2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 1 | 3 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 4 | 15 | 16 | 10 | 4 |
| | 運輸 | 11 | - | 4 | 5 | 2 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 4 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3 | 9 | 8 | 7 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 6 | 7 | 5 | 1 |
| | その他のサービス | 21 | 2 | 4 | 12 | 3 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 3 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 9 | 15 | 19 | 14 | 3 |
| | 4999～1000名 | 67 | 6 | 21 | 29 | 10 | 1 |
| | 999～300名 | 63 | 5 | 17 | 25 | 15 | 1 |
| | 300名未満 | 51 | 4 | 15 | 17 | 12 | 3 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 3 | 15 | 17 | 15 | 2 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 10 | 12 | 17 | 7 | 1 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 10 | 7 | 6 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 5 | 16 | 29 | 12 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 6 | 11 | 16 | 9 | 2 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 4 | 4 | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 19 | 48 | 59 | 29 | 7 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5 | 15 | 22 | 15 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 7 | 17 | 21 | 11 | 2 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 4 | 5 | 10 | 7 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 2 | 13 | 15 | 8 | 1 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 9 | 16 | 28 | 16 | 1 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 6 | 22 | 19 | 11 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 2 | 7 | 11 | 5 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 8 | 21 | 25 | 16 | 3 |
| | 管理指標あり | 33 | 5 | 7 | 14 | 6 | 1 |
| | 予定がある | 51 | 3 | 21 | 18 | 8 | 1 |
| | 今後も設けない | 84 | 8 | 19 | 33 | 21 | 3 |

39-8 課題意識の感じ方(⑧IT 投資の評価が難しい/評価方法が確立されていない)

N=241 (SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | | |
|---------|-------------------|----------|-------|-----------|---------|----------|-----|
| | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない | |
| 全体 | 241 | 17.4 | 48.1 | 27.0 | 7.1 | 0.4 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 16.7 | 33.3 | 38.9 | 11.1 | - |
| | 製造業 | 78 | 23.1 | 52.6 | 20.5 | 3.8 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | - | - | 75.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 10.2 | 53.1 | 22.4 | 12.2 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | 18.2 | 45.5 | 36.4 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 50 | 33.3 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 14.8 | 59.3 | 25.9 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 27.3 | 45.5 | 18.2 | 9.1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 9.5 | 33.3 | 52.4 | 4.8 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 66.7 | 33.3 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 23.3 | 38.3 | 30.0 | 8.3 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 17.9 | 43.3 | 32.8 | 6.0 | - |
| | 999~300名 | 63 | 15.9 | 58.7 | 20.6 | 4.8 | - |
| | 300名未満 | 51 | 11.8 | 52.9 | 23.5 | 9.8 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 17.3 | 40.4 | 32.7 | 9.6 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 29.8 | 51.1 | 14.9 | 4.3 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 4.3 | 56.5 | 34.8 | 4.3 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 13.8 | 49.2 | 27.7 | 9.2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 20.5 | 47.7 | 27.3 | 2.3 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 50.0 | 30.0 | 20.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 16.7 | 47.5 | 29.0 | 6.2 | 0.6 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 17.2 | 36.2 | 37.9 | 8.6 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 20.7 | 48.3 | 24.1 | 5.2 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 20.0 | 10.0 | 60.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 29.6 | 40.7 | 18.5 | 11.1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 17.9 | 46.2 | 25.6 | 10.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 17.1 | 48.6 | 30.0 | 4.3 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 15.0 | 58.3 | 20.0 | 6.7 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 11.5 | 46.2 | 30.8 | 7.7 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 16.4 | 37.0 | 35.6 | 11.0 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 12.1 | 51.5 | 24.2 | 12.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 21.6 | 58.8 | 19.6 | - | - |
| | 今後も設けない | 84 | 17.9 | 50.0 | 25.0 | 6.0 | 1.2 |

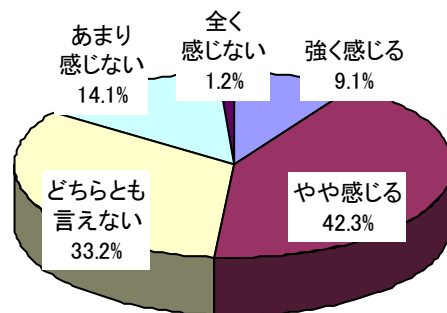
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 42 | 116 | 65 | 17 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 2 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 3 | 6 | 7 | 2 | - |
| | 製造業 | 78 | 18 | 41 | 16 | 3 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | - | - | 3 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 5 | 26 | 11 | 6 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 2 | 5 | 4 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 1 | 3 | 2 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 4 | 16 | 7 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 6 | 10 | 4 | 2 | - |
| | その他のサービス | 21 | 2 | 7 | 11 | 1 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 2 | 1 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 14 | 23 | 18 | 5 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 12 | 29 | 22 | 4 | - |
| | 999～300名 | 63 | 10 | 37 | 13 | 3 | - |
| | 300名未満 | 51 | 6 | 27 | 12 | 5 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 9 | 21 | 17 | 5 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 14 | 24 | 7 | 2 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 1 | 13 | 8 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 9 | 32 | 18 | 6 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 9 | 21 | 12 | 1 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 5 | 3 | 2 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 27 | 77 | 47 | 10 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 10 | 21 | 22 | 5 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 12 | 28 | 14 | 3 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 2 | 1 | 6 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 8 | 11 | 5 | 3 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 7 | 18 | 10 | 4 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 12 | 34 | 21 | 3 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 9 | 35 | 12 | 4 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3 | 12 | 8 | 2 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 12 | 27 | 26 | 8 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 4 | 17 | 8 | 4 | - |
| | 予定がある | 51 | 11 | 30 | 10 | - | - |
| | 今後も設けない | 84 | 15 | 42 | 21 | 5 | 1 |

39-9 課題意識の感じ方(⑨IT サービスに対するコントロールやマネジメントが確立されていない)

N=241 (SA)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 9.1 | 42.3 | 33.2 | 14.1 | 1.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 50.0 | - | 50.0 | - |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 22.2 | 44.4 | 22.2 | - |
| | 製造業 | 78 | 10.3 | 51.3 | 29.5 | 7.7 | 1.3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 25.0 | 50.0 | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 6.1 | 42.9 | 34.7 | 14.3 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 27.3 | 54.5 | 9.1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 11.1 | 55.6 | 25.9 | 7.4 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 9.1 | 50.0 | 36.4 | 4.5 | - |
| | その他のサービス | 21 | 14.3 | 19.0 | 33.3 | 33.3 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 10.0 | 38.3 | 35.0 | 13.3 | 3.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 4.5 | 35.8 | 41.8 | 17.9 | - |
| | 999~300名 | 63 | 14.3 | 47.6 | 28.6 | 9.5 | - |
| | 300名未満 | 51 | 7.8 | 49.0 | 25.5 | 15.7 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 3.8 | 42.3 | 36.5 | 13.5 | 3.8 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 12.8 | 38.3 | 31.9 | 17.0 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 47.8 | 30.4 | 21.7 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 13.8 | 43.1 | 33.8 | 9.2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 11.4 | 45.5 | 29.5 | 11.4 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 30.0 | 40.0 | 30.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 9.3 | 43.8 | 32.1 | 14.2 | 0.6 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5.2 | 37.9 | 39.7 | 13.8 | 3.4 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 12.1 | 32.8 | 39.7 | 13.8 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | - | 40.0 | 40.0 | 20.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 14.8 | 25.9 | 33.3 | 22.2 | 3.7 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 5.1 | 43.6 | 38.5 | 12.8 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 8.6 | 45.7 | 32.9 | 11.4 | 1.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 11.7 | 41.7 | 36.7 | 10.0 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 7.7 | 46.2 | 19.2 | 23.1 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 8.2 | 34.2 | 37.0 | 17.8 | 2.7 |
| | 管理指標あり | 33 | 6.1 | 42.4 | 39.4 | 12.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 9.8 | 51.0 | 31.4 | 7.8 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 10.7 | 44.0 | 28.6 | 15.5 | 1.2 |

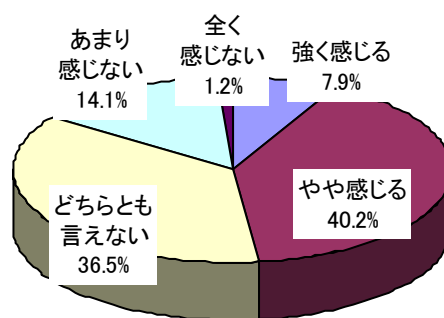
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 22 | 102 | 80 | 34 | 3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 1 | - | 1 | - |
| | 建設業 | 18 | 2 | 4 | 8 | 4 | - |
| | 製造業 | 78 | 8 | 40 | 23 | 6 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 1 | 2 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 3 | 21 | 17 | 7 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 3 | 6 | 1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | 2 | 2 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3 | 15 | 7 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 2 | 11 | 8 | 1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 3 | 4 | 7 | 7 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 1 | 1 | 1 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 6 | 23 | 21 | 8 | 2 |
| | 4999～1000名 | 67 | 3 | 24 | 28 | 12 | - |
| | 999～300名 | 63 | 9 | 30 | 18 | 6 | - |
| | 300名未満 | 51 | 4 | 25 | 13 | 8 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 2 | 22 | 19 | 7 | 2 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 6 | 18 | 15 | 8 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 11 | 7 | 5 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 9 | 28 | 22 | 6 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 5 | 20 | 13 | 5 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 3 | 4 | 3 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 15 | 71 | 52 | 23 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 3 | 22 | 23 | 8 | 2 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 7 | 19 | 23 | 8 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | - | 4 | 4 | 2 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 4 | 7 | 9 | 6 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 2 | 17 | 15 | 5 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 6 | 32 | 23 | 8 | 1 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 7 | 25 | 22 | 6 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 2 | 12 | 5 | 6 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 6 | 25 | 27 | 13 | 2 |
| | 管理指標あり | 33 | 2 | 14 | 13 | 4 | - |
| | 予定がある | 51 | 5 | 26 | 16 | 4 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 9 | 37 | 24 | 13 | 1 |

39-10 課題意識の感じ方(⑩IT サービスに対する適切なレベル(サービスの適正水準)がわからない)

N=241(SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらとも言えない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 7.9 | 40.2 | 36.5 | 14.1 | 1.2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 33.3 | 44.4 | 22.2 | - |
| | 製造業 | 78 | 11.5 | 50.0 | 30.8 | 7.7 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 8.2 | 38.8 | 26.5 | 24.5 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 36.4 | 54.5 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 33.3 | 33.3 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 44.4 | 48.1 | 7.4 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 9.1 | 36.4 | 45.5 | 9.1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 4.8 | 19.0 | 42.9 | 28.6 | 4.8 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 13.3 | 38.3 | 31.7 | 15.0 | 1.7 |
| | 4999~1000名 | 67 | 4.5 | 38.8 | 38.8 | 17.9 | - |
| | 999~300名 | 63 | 7.9 | 38.1 | 41.3 | 12.7 | - |
| | 300名未満 | 51 | 5.9 | 47.1 | 33.3 | 9.8 | 3.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 7.7 | 36.5 | 40.4 | 13.5 | 1.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 14.9 | 42.6 | 25.5 | 17.0 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 43.5 | 39.1 | 17.4 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 4.6 | 38.5 | 40.0 | 16.9 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 11.4 | 40.9 | 36.4 | 6.8 | 4.5 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 50.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 8.0 | 40.7 | 33.3 | 16.7 | 1.2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 8.6 | 37.9 | 37.9 | 13.8 | 1.7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 8.6 | 43.1 | 36.2 | 10.3 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 30.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 29.6 | 33.3 | 14.8 | 3.7 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 2.6 | 43.6 | 43.6 | 10.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 10.0 | 31.4 | 41.4 | 17.1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 5.0 | 50.0 | 33.3 | 11.7 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 46.2 | 26.9 | 15.4 | 7.7 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 9.6 | 37.0 | 31.5 | 20.5 | 1.4 |
| | 管理指標あり | 33 | 9.1 | 33.3 | 42.4 | 15.2 | - |
| | 予定がある | 51 | 7.8 | 43.1 | 47.1 | 2.0 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 44.0 | 32.1 | 15.5 | 2.4 |

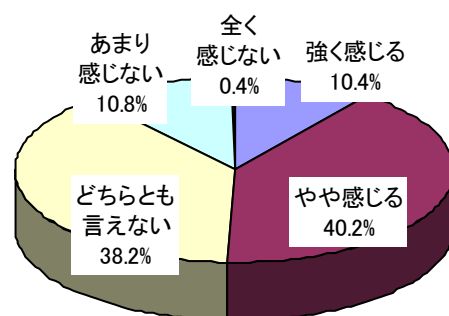
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 19 | 97 | 88 | 34 | 3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 6 | 8 | 4 | - |
| | 製造業 | 78 | 9 | 39 | 24 | 6 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 4 | 19 | 13 | 12 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 4 | 6 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | - | 12 | 13 | 2 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 2 | 8 | 10 | 2 | - |
| | その他のサービス | 21 | 1 | 4 | 9 | 6 | 1 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 1 | 2 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 8 | 23 | 19 | 9 | 1 |
| | 4999～1000名 | 67 | 3 | 26 | 26 | 12 | - |
| | 999～300名 | 63 | 5 | 24 | 26 | 8 | - |
| | 300名未満 | 51 | 3 | 24 | 17 | 5 | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 4 | 19 | 21 | 7 | 1 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 7 | 20 | 12 | 8 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 10 | 9 | 4 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 3 | 25 | 26 | 11 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 5 | 18 | 16 | 3 | 2 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 5 | 4 | 1 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 13 | 66 | 54 | 27 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 5 | 22 | 22 | 8 | 1 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 5 | 25 | 21 | 6 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 4 | 2 | 3 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 8 | 9 | 4 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 1 | 17 | 17 | 4 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 7 | 22 | 29 | 12 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 3 | 30 | 20 | 7 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 12 | 7 | 4 | 2 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 7 | 27 | 23 | 15 | 1 |
| | 管理指標あり | 33 | 3 | 11 | 14 | 5 | - |
| | 予定がある | 51 | 4 | 22 | 24 | 1 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 37 | 27 | 13 | 2 |

39-11 課題意識の感じ方(⑪サービスの品質やサービス提供者側のスキルやノウハウに問題を感じる)

N=241(SA)



(単位:%、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 10.4 | 40.2 | 38.2 | 10.8 | 0.4 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 44.4 | 55.6 | - | - |
| | 製造業 | 78 | 12.8 | 37.2 | 42.3 | 7.7 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 25.0 | 75.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 14.3 | 36.7 | 28.6 | 18.4 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 63.6 | 27.3 | - | - |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | 50.0 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 7.4 | 63.0 | 25.9 | 3.7 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 45.5 | 36.4 | 4.5 | - |
| | その他のサービス | 21 | 9.5 | 23.8 | 42.9 | 23.8 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | 100.0 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 15.0 | 38.3 | 36.7 | 10.0 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 6.0 | 46.3 | 41.8 | 6.0 | - |
| | 999~300名 | 63 | 9.5 | 46 | 30.2 | 14.3 | - |
| | 300名未満 | 51 | 11.8 | 27.5 | 45.1 | 13.7 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 9.6 | 36.5 | 44.2 | 9.6 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 10.6 | 51.1 | 31.9 | 6.4 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 4.3 | 52.2 | 30.4 | 13.0 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 13.8 | 36.9 | 38.5 | 10.8 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 9.1 | 34.1 | 36.4 | 18.2 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | 10.0 | 30.0 | 60.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 11.1 | 37.7 | 38.3 | 12.3 | 0.6 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 6.9 | 36.2 | 50.0 | 6.9 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 13.8 | 50.0 | 29.3 | 5.2 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 20.0 | 30.0 | 50.0 | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 29.6 | 37.0 | 14.8 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10.3 | 61.5 | 25.6 | 2.6 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 10.0 | 35.7 | 42.9 | 11.4 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 8.3 | 40.0 | 36.7 | 15.0 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 30.8 | 46.2 | 15.4 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 13.7 | 38.4 | 39.7 | 8.2 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 15.2 | 36.4 | 42.4 | 6.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 9.8 | 52.9 | 29.4 | 7.8 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 35.7 | 40.5 | 16.7 | 1.2 |

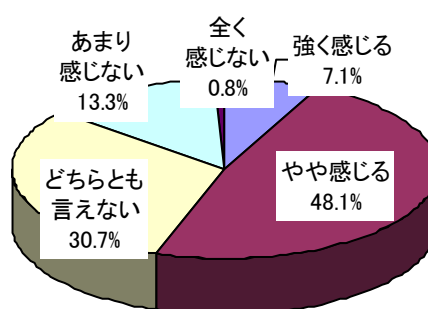
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 25 | 97 | 92 | 26 | 1 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 8 | 10 | - | - |
| | 製造業 | 78 | 10 | 29 | 33 | 6 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 1 | 3 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 7 | 18 | 14 | 9 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 7 | 3 | - | - |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | 3 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 2 | 17 | 7 | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 10 | 8 | 1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 2 | 5 | 9 | 5 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | 3 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 9 | 23 | 22 | 6 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 4 | 31 | 28 | 4 | - |
| | 999～300名 | 63 | 6 | 29 | 19 | 9 | - |
| | 300名未満 | 51 | 6 | 14 | 23 | 7 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 5 | 19 | 23 | 5 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 5 | 24 | 15 | 3 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 1 | 12 | 7 | 3 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 9 | 24 | 25 | 7 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 4 | 15 | 16 | 8 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | 1 | 3 | 6 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 18 | 61 | 62 | 20 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 4 | 21 | 29 | 4 | - |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 8 | 29 | 17 | 3 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 2 | 3 | 5 | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 8 | 10 | 4 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 4 | 24 | 10 | 1 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 7 | 25 | 30 | 8 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 5 | 24 | 22 | 9 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 8 | 12 | 4 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 10 | 28 | 29 | 6 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 5 | 12 | 14 | 2 | - |
| | 予定がある | 51 | 5 | 27 | 15 | 4 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 30 | 34 | 14 | 1 |

39-12 課題意識の感じ方(⑫IT サービス提供者・利用者間のコミュニケーションが不足している)

N=241 (SA)



(単位: %, SA)

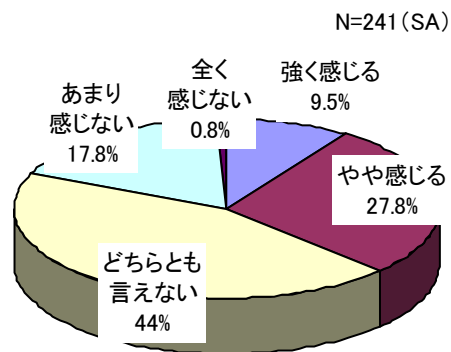
| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 7.1 | 48.1 | 30.7 | 13.3 | 0.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 100.0 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 50.0 | 27.8 | 16.7 | - |
| | 製造業 | 78 | 9.0 | 55.1 | 28.2 | 6.4 | 1.3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 8.2 | 44.9 | 22.4 | 22.4 | 2.0 |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | 50.0 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3.7 | 48.1 | 33.3 | 14.8 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 9.1 | 54.5 | 31.8 | 4.5 | - |
| | その他のサービス | 21 | 4.8 | 33.3 | 42.9 | 19.0 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 33.3 | 66.7 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 8.3 | 58.3 | 20.0 | 13.3 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 3.0 | 53.7 | 31.3 | 11.9 | - |
| | 999~300名 | 63 | 14.3 | 34.9 | 34.9 | 14.3 | 1.6 |
| | 300名未満 | 51 | 2.0 | 45.1 | 37.3 | 13.7 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 5.8 | 51.9 | 26.9 | 15.4 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 8.5 | 63.8 | 14.9 | 12.8 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 4.3 | 43.5 | 30.4 | 17.4 | 4.3 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 9.2 | 38.5 | 40.0 | 12.3 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 45.5 | 31.8 | 13.6 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 40.0 | 60.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 6.8 | 48.1 | 31.5 | 12.3 | 1.2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 6.9 | 43.1 | 36.2 | 13.8 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 8.6 | 53.4 | 24.1 | 12.1 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 30.0 | 40.0 | 20.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 40.7 | 22.2 | 18.5 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 7.7 | 61.5 | 23.1 | 7.7 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 4.3 | 54.3 | 21.4 | 20.0 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 5.0 | 45.0 | 40.0 | 8.3 | 1.7 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 34.6 | 46.2 | 11.5 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 11.0 | 45.2 | 30.1 | 13.7 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 12.1 | 54.5 | 24.2 | 9.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 3.9 | 54.9 | 29.4 | 11.8 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 3.6 | 44.0 | 34.5 | 15.5 | 2.4 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|--------------|-------------------|-----|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 17 | 116 | 74 | 32 | 2 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | 2 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 1 | 9 | 5 | 3 | - |
| | 製造業 | 78 | 7 | 43 | 22 | 5 | 1 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 1 | 1 | 2 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 4 | 22 | 11 | 11 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 1 | 6 | 3 | 1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | 3 | 1 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 1 | 13 | 9 | 4 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 2 | 12 | 7 | 1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 1 | 7 | 9 | 4 | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 1 | 2 | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 5 | 35 | 12 | 8 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 2 | 36 | 21 | 8 | - |
| | 999～300名 | 63 | 9 | 22 | 22 | 9 | 1 |
| | 300名未満 | 51 | 1 | 23 | 19 | 7 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 3 | 27 | 14 | 8 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 4 | 30 | 7 | 6 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 1 | 10 | 7 | 4 | 1 |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 6 | 25 | 26 | 8 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 3 | 20 | 14 | 6 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 4 | 6 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 11 | 78 | 51 | 20 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 4 | 25 | 21 | 8 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 5 | 31 | 14 | 7 | 1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 3 | 4 | 2 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 5 | 11 | 6 | 5 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 3 | 24 | 9 | 3 | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 3 | 38 | 15 | 14 | - |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 3 | 27 | 24 | 5 | 1 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 9 | 12 | 3 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 8 | 33 | 22 | 10 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 4 | 18 | 8 | 3 | - |
| | 予定がある | 51 | 2 | 28 | 15 | 6 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 3 | 37 | 29 | 13 | 2 |

39-13 課題意識の感じ方(⑬IT サービス提供者・利用者間での契約の仕方に課題を感じる)



(単位: %, SA)

| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | |
|---------|-------------------|------|----------|-------|-----------|---------|----------|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない |
| 全体 | | 241 | 9.5 | 27.8 | 44.0 | 17.8 | 0.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 50.0 | 50.0 | - | - |
| | 建設業 | 18 | 5.6 | 38.9 | 22.2 | 33.3 | - |
| | 製造業 | 78 | 15.4 | 24.4 | 47.4 | 12.8 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 25.0 | 25.0 | 50.0 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 12.2 | 26.5 | 34.7 | 22.4 | 4.1 |
| | 運輸 | 11 | - | 18.2 | 63.6 | 18.2 | - |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 66.7 | 16.7 | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3.7 | 40.7 | 33.3 | 22.2 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 4.5 | 31.8 | 59.1 | 4.5 | - |
| | その他のサービス | 21 | 4.8 | 19.0 | 57.1 | 19.0 | - |
| 上記以外の業種 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 18.3 | 43.3 | 28.3 | 10.0 | - |
| | 4999~1000名 | 67 | 9.0 | 26.9 | 49.3 | 14.9 | - |
| | 999~300名 | 63 | 7.9 | 22.2 | 46.0 | 22.2 | 1.6 |
| | 300名未満 | 51 | 2.0 | 17.6 | 52.9 | 25.5 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 13.5 | 40.4 | 32.7 | 13.5 | - |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 17.0 | 34.0 | 38.3 | 10.6 | - |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | - | 34.8 | 39.1 | 26.1 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 20.0 | 49.2 | 24.6 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 9.1 | 15.9 | 52.3 | 18.2 | 4.5 |
| | 10億円未満 | 10 | - | 20.0 | 70.0 | 10.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 9.9 | 24.1 | 46.9 | 17.9 | 1.2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 6.9 | 31.0 | 44.8 | 17.2 | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 13.8 | 41.4 | 29.3 | 13.8 | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 10.0 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 25.9 | 25.9 | 25.9 | 22.2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 5.1 | 38.5 | 46.2 | 10.3 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 10.0 | 32.9 | 38.6 | 18.6 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 8.3 | 20.0 | 48.3 | 21.7 | 1.7 |
| | 1,000万円未満 | 26 | - | 19.2 | 57.7 | 19.2 | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 13.7 | 34.2 | 37.0 | 15.1 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 12.1 | 42.4 | 39.4 | 6.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 7.8 | 31.4 | 45.1 | 15.7 | - |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 14.3 | 51.2 | 26.2 | 2.4 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

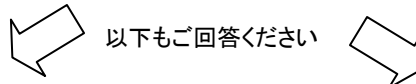
| 区分 | | (N) | 課題意識の感じ方 | | | | | |
|------|-------------------|-----------|----------|-------|-----------|---------|----------|---|
| | | | 強く感じる | やや感じる | どちらともいえない | あまり感じない | まったく感じない | |
| 全体 | | 241 | 23 | 67 | 106 | 43 | 2 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | |
| | 建設業 | 18 | 1 | 7 | 4 | 6 | - | |
| | 製造業 | 78 | 12 | 19 | 37 | 10 | - | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 1 | 1 | 2 | - | |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 6 | 13 | 17 | 11 | 2 | |
| | 運輸 | 11 | - | 2 | 7 | 2 | - | |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 4 | 1 | - | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 1 | 11 | 9 | 6 | - | |
| | 金融・保険・リース | 22 | 1 | 7 | 13 | 1 | - | |
| | その他のサービス | 21 | 1 | 4 | 12 | 4 | - | |
| | 上記以外の業種 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 11 | 26 | 17 | 6 | - | |
| | 4999～1000名 | 67 | 6 | 18 | 33 | 10 | - | |
| | 999～300名 | 63 | 5 | 14 | 29 | 14 | 1 | |
| | 300名未満 | 51 | 1 | 9 | 27 | 13 | 1 | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 7 | 21 | 17 | 7 | - | |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 8 | 16 | 18 | 5 | - | |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | - | 8 | 9 | 6 | - | |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 4 | 13 | 32 | 16 | - | |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 4 | 7 | 23 | 8 | 2 | |
| | 10億円未満 | 10 | - | 2 | 7 | 1 | - | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 16 | 39 | 76 | 29 | 2 | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 4 | 18 | 26 | 10 | - | |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 8 | 24 | 17 | 8 | 1 | |
| 予算規模 | IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 1 | 4 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 7 | 7 | 7 | 6 | - | |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 2 | 15 | 18 | 4 | - | |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 7 | 23 | 27 | 13 | - | |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 5 | 12 | 29 | 13 | 1 | |
| | 1,000万円未満 | 26 | - | 5 | 15 | 5 | 1 | |
| 有無 | SLAの | SLAあり | 73 | 10 | 25 | 27 | 11 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 4 | 14 | 13 | 2 | - | |
| | 予定がある | 51 | 4 | 16 | 23 | 8 | - | |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 12 | 43 | 22 | 2 | |

40. ユーザのIT投資動向について

〔問〕2008年度のIT費用を、『(A)新規システム導入に関わる費用』と『(B)既存システムの運用保守に関わる費用』に分けた場合、それぞれの比率と2008年度の増減傾向(前年度との比較)、2009年度の見通しをお答え下さい。

| 質問 | (A)新規システム導入に関わる費用 | (B)既存システムの運用保守に関わる費用 |
|--------------|--|--|
| 各比率は | → % | → % |
| 2008年度の増減傾向は | → 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | → 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった |
| 2009年度の見通しは | → 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない | → 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |

計
100%



以下もご回答ください

(A)新規システム費用の内訳は？

| 区分 | 比率は？ | 2008年度の増減は？ | 2009年度の見通しは？ |
|-----------|------|--|--------------------------------------|
| ソフトウェア開発費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| ハードウェア調達費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| その他 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |

計 100%

(B)既存システムに関わる費用の内訳は？

| 区分 | 比率は？ | 2008年度の増減は？ | 2009年度の見通しは？ |
|-------------|------|--|--------------------------------------|
| ハードウェア償却費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| ソフトウェア償却費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| 運用費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| 保守費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| (内部要員用)人件費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| 外部委託費 | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| その他(通信/管理費) | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |

合計 100%

次に既存システムのうち、人件費と外部委託費についてお聞きします

2008年度の既存システムの運用費用のうち、『人件費』と『外部委託費』の、保守/運用比率とそれぞれの増減傾向と2009年度の見通しについて、お答えください。

| | | 比率は？ | 2008年度の増減は？ | 2009年度の見通しは？ |
|------------|--------|------|--|--------------------------------------|
| (内部要員用)人件費 | (うち運用) | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| | (うち保守) | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |

合計 100%

| | | 比率は？ | 2008年度の増減は？ | 2009年度の見通しは？ |
|-------|--------|------|--|--------------------------------------|
| 外部委託費 | (うち運用) | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |
| | (うち保守) | → % | 1. 増加した 2. 横這いだった 3. 減少した 4. 全くなかった | 1. 増加する 2. 横這い程度 3. 減少する 4. 費用はない |

合計 100%

前ページ[問]の(B)既存システムの内訳には以下のようなものが含まれます。

| 区分 | 区分に含まれるもの |
|-------------|---|
| ハードウェア償却費 | ハードウェアの償却費用で、既存システム費用として計上しているもの |
| ソフトウェア償却費 | ソフトウェアライセンスの償却費用で、既存システム費用として計上しているもの (サポートに関わる費用は下記の運用費に含めてください。) |
| 運用費 | アプリケーションやソフトウェアの維持・運用に関わる費用 (ソフト関連の保守費用は運用に含めてください) |
| 保守費 | ハードウェア・機器関連に関する保守・サポートの費用 (ソフト関連の保守費用は運用に含めてください) |
| 内部要員用人件費 | 社内の情報システム部門の人的費用 (アウトソーシング費用を含む) |
| その他(通信/管理費) | 通信回線費用を含む上記以外の費用 |

40. 情報システム総費用のセグメント別内訳(各平均値から見た構成比について)

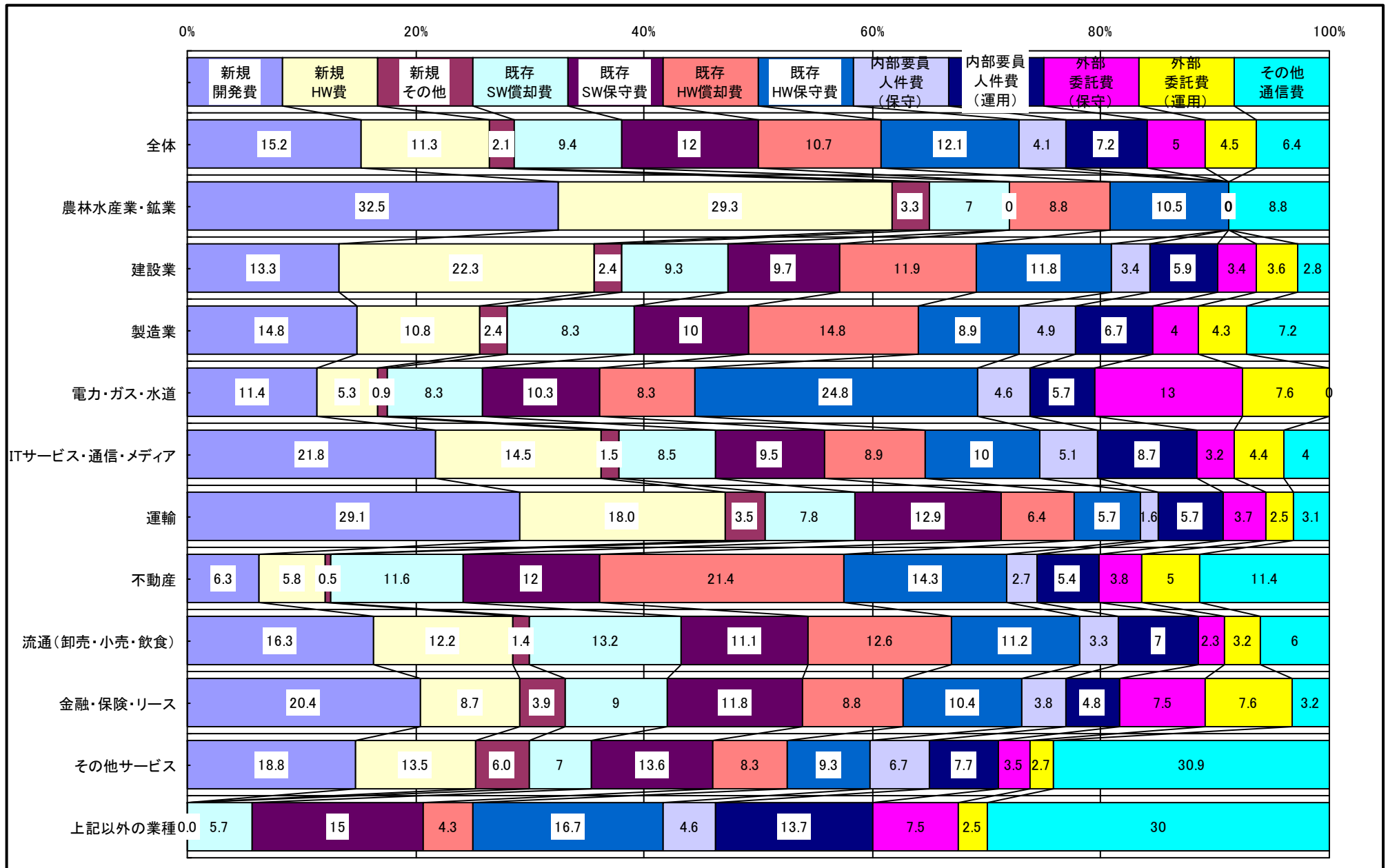
(%)

| | | 新規システム投資 (N=227、未=15) | | | | 保守運用費〔既存システムの維持管理費用〕 (N=227、未=15) | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|------|------|
| | | SW 開発費 (N=191) (未=51) | HW 調達費 (N=185) (未=57) | その他 (N=157) (未=70) | ソフトウェア | | ハードウェア | | 内部要員人件費 (N=201、未=41) | | 外部委託費 (N=200、未=42) | | その他 通信費 (N=192) (未=50) | | |
| | | | | | SW 償却 (N=204) (未=38) | SW 保守 (N=210) (未=32) | HW 償却 (N=210) (未=32) | HW 保守 (N=209) (未=33) | 保守 (N=167) (未・外=34) | 運用 (N=172) (未・外=29) | 保守 (N=136) (未・外=64) | 運用 (N=142) (未・外=58) | | | |
| 業 種 別 | 農林水産業・鉱業 | 65.0 | 32.5 | 29.3 | 3.3 | 35.0 | 7.0 | 0.0 | 8.8 | 10.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.8 |
| | 建設業 | 38.1 | 13.3 | 22.3 | 2.4 | 61.9 | 9.3 | 9.7 | 11.9 | 11.8 | 3.4 | 5.9 | 3.4 | 3.6 | 2.8 |
| | 製造業 | 28.1 | 14.8 | 10.8 | 2.4 | 71.9 | 11.1 | 10.0 | 14.8 | 8.9 | 4.9 | 6.7 | 4.0 | 4.3 | 7.2 |
| | 電力・ガス・水道 | 17.5 | 11.4 | 5.3 | 0.9 | 82.5 | 8.3 | 10.3 | 8.3 | 24.8 | 4.6 | 5.7 | 13.0 | 7.6 | 0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 37.8 | 21.8 | 14.5 | 1.5 | 62.2 | 8.5 | 9.5 | 8.9 | 10.0 | 5.1 | 8.7 | 3.2 | 4.4 | 4.0 |
| | 運輸 | 50.6 | 29.1 | 18.0 | 3.5 | 49.4 | 7.8 | 12.9 | 6.4 | 5.7 | 1.6 | 5.7 | 3.7 | 2.5 | 3.1 |
| | 不動産 | 12.5 | 6.3 | 5.8 | 0.5 | 87.5 | 11.6 | 12.0 | 21.4 | 14.3 | 2.7 | 5.4 | 3.8 | 5.0 | 11.4 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 29.9 | 16.3 | 12.2 | 1.4 | 70.1 | 13.2 | 11.1 | 12.6 | 11.2 | 3.3 | 7.0 | 2.3 | 3.2 | 6.0 |
| | 金融・保険・リース | 33.1 | 20.4 | 8.7 | 3.9 | 66.9 | 9.0 | 11.8 | 8.8 | 10.4 | 3.8 | 4.8 | 7.5 | 7.6 | 3.2 |
| | その他のサービス | 38.3 | 18.8 | 13.5 | 6.0 | 61.9* | 7.0 | 13.6 | 8.3 | 9.3 | 6.7 | 7.7 | 3.5 | 2.7 | 3.1 |
| 上記以外の業種 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 5.7 | 15.0 | 4.3 | 16.7 | 4.6 | 13.7 | 7.5 | 2.5 | 30.0 | |
| I T 投 資 規 模 別 | 1,000億円以上 | 56.6 | 40.2 | 14.8 | 1.6 | 43.4 | 6.5 | 10.0 | 8.9 | 5.2 | 1.7 | 1.6 | 2.9 | 4.4 | 2.2 |
| | 1,000億円未満～100億円 | 39.0 | 22.9 | 12.8 | 3.2 | 61.0 | 6.6 | 12.7 | 6.6 | 11.8 | 4.1 | 5.4 | 4.0 | 5.0 | 4.7 |
| | 100億円未満～10億円 | 35.5 | 23.1 | 9.9 | 2.4 | 64.5 | 9.9 | 13.6 | 8.4 | 10.3 | 3.1 | 4.7 | 5.7 | 5.2 | 3.5 |
| | 10億円未満～1億円 | 33.5 | 18.2 | 13.1 | 2.1 | 66.5 | 11.4 | 9.9 | 11.5 | 9.2 | 4.0 | 6.0 | 4.2 | 4.8 | 5.5 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 30.2 | 14.2 | 13.2 | 2.8 | 69.8 | 10.1 | 9.5 | 12.7 | 9.7 | 6.1 | 10.4 | 3.0 | 2.6 | 5.6 |
| | 1,000万円未満 | 17.2 | 4.5 | 10.5 | 2.3 | 82.8 | 8.4 | 9.2 | 18.9 | 14.0 | 5.2 | 10.8 | 3.2 | 3.9 | 9.2 |
| 全体平均値 | | 28.6 | 15.2 | 11.3 | 2.1 | 71.4 | 9.4 | 12.0 | 10.7 | 12.1 | 4.1 | 7.2 | 5.0 | 4.5 | 6.4 |

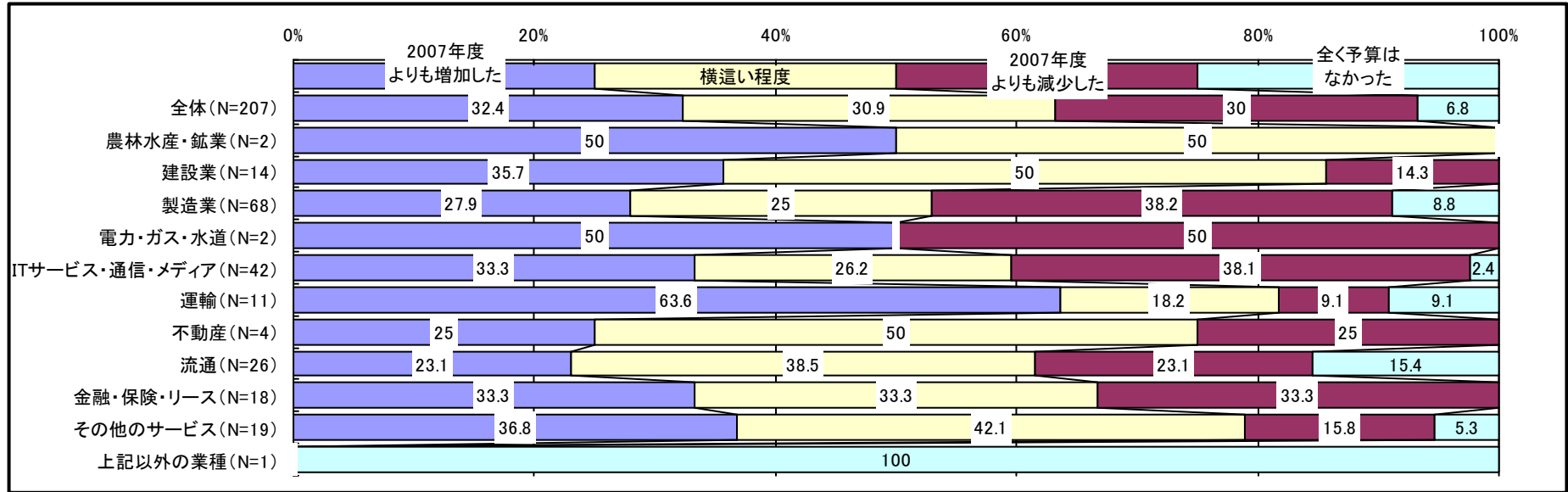
(注)「N」は有効回答数(0を含む)、「未」は未回答およびわからない・不明といった回答がなかったもの、「外」は回答対象外者数を含む

(*) その他のサービスの保守運用費は集計値ベースで61.7%であるが、内訳の合算値ベースでは四捨五入の関係で、0.2%の誤差が生じ、61.9%となり、上表では合算値ベースでの記載とした

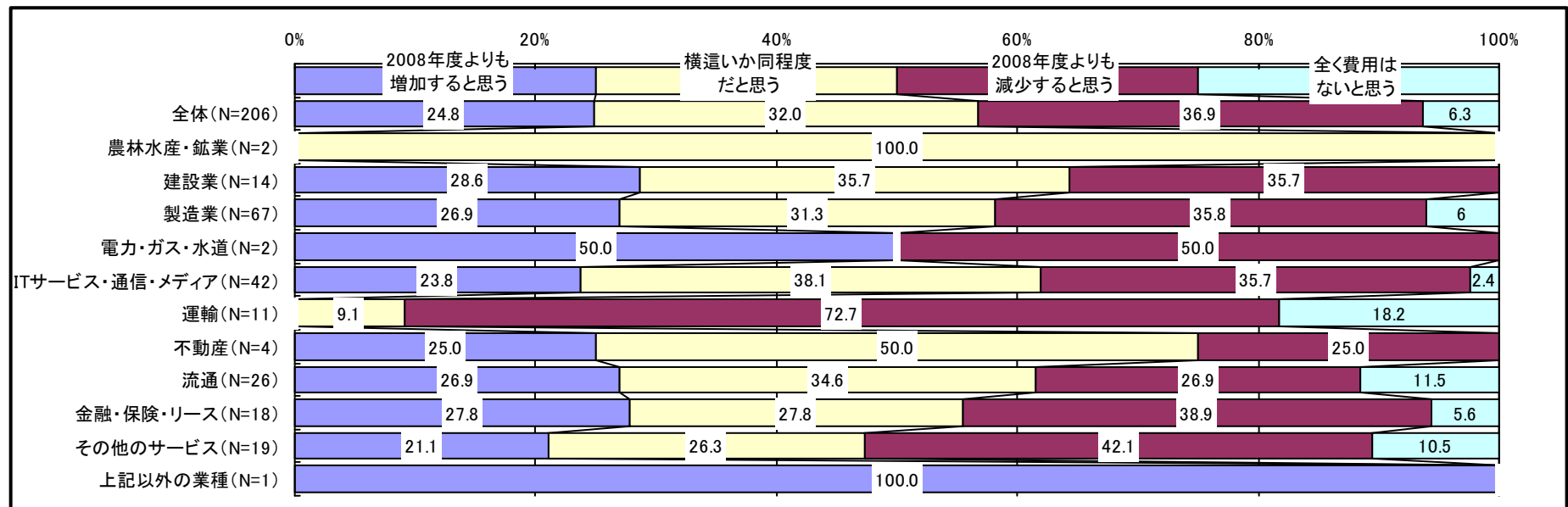
40(図). 情報システム総費用のセグメント別内訳(構成比)



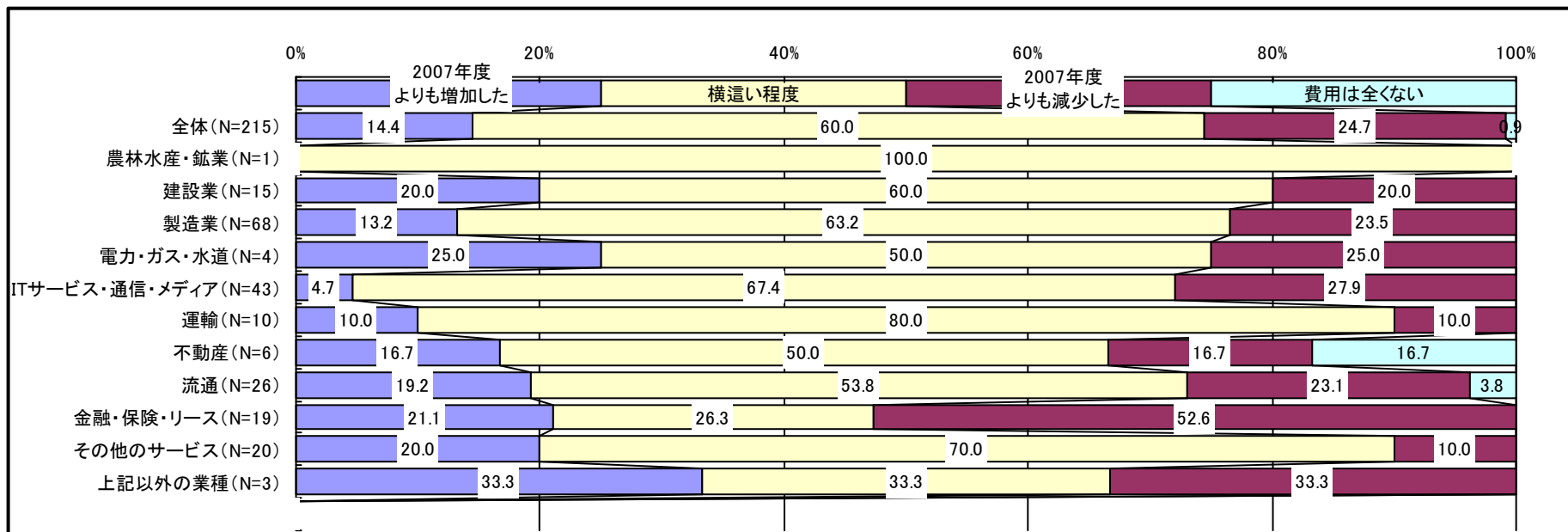
41-1 新規システム投資の傾向(2008 年度実績)



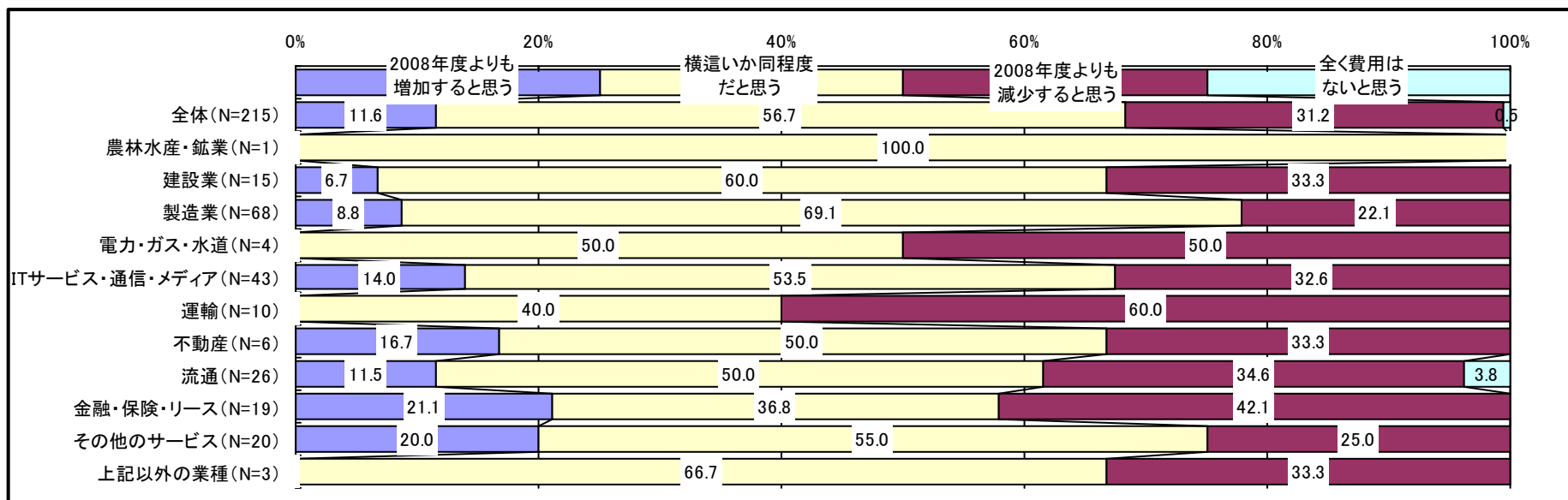
41-2 新規システム投資の傾向(2009 年度見込)



42-1 既存システムにおける運用保守関連費用の傾向(2008 年度実績)

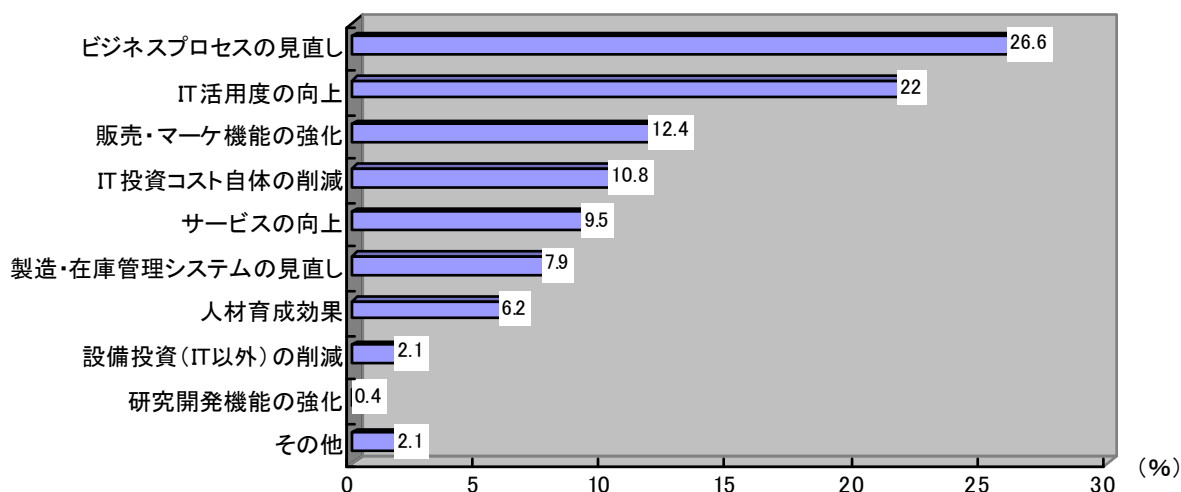


42-2 既存システムにおける運用保守関連費用(2009 年度見込)



43-1 IT投資で解決したいと思う経営課題(1位)

N=241(SA)



(単位:%、SA)

| 区分 | (N) | 見直し | ITの活用度の向上 | 強化 | 販売・マーケティング機能の削減 | IT投資コスト自体 | サービスの向上 | 製造・在庫管理システムの見直し | 人材育成効果 | 設備投資(IT以外)の削減 | 研究開発機能の強化 | その他 |
|---------|-------------------|-----------|-----------|-------|-----------------|-----------|---------|-----------------|--------|---------------|-----------|------|
| | | ビジネスプロセスの | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 26.6 | 22.0 | 12.4 | 10.8 | 9.5 | 7.9 | 6.2 | 2.1 | 0.4 | 2.1 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 50.0 | 5.6 | 11.1 | 11.1 | - | 22.2 | - | - | - |
| | 製造業 | 78 | 32.1 | 19.2 | 12.8 | 9.0 | 1.3 | 17.9 | 2.6 | 2.6 | - | 2.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | - | - | 25.0 | 25.0 | - | - | - | - | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 28.6 | 18.4 | 12.2 | 8.2 | 16.3 | 2.0 | 8.2 | 4.1 | 2.0 | - |
| | 運輸 | 11 | 27.3 | 36.4 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | - | - | - | - |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | - | 16.7 | 16.7 | - | - | - | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 18.5 | 25.9 | 29.6 | 7.4 | 7.4 | 3.7 | 7.4 | - | - | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 36.4 | - | 9.1 | 27.3 | 22.7 | - | - | 4.5 | - | - |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 28.6 | 4.8 | 9.5 | 4.8 | 4.8 | 9.5 | - | - | 4.8 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 31.7 | 15.0 | 16.7 | 15.0 | 10.0 | 3.3 | 5.0 | 1.7 | - | 1.7 |
| | 4999~1000名 | 67 | 25.4 | 26.9 | 16.4 | 10.4 | 6.0 | 3.0 | 7.5 | 1.5 | - | 3.0 |
| | 999~300名 | 63 | 30.2 | 20.6 | 6.3 | 11.1 | 11.1 | 12.7 | 1.6 | 3.2 | 1.6 | 1.6 |
| | 300名未満 | 51 | 17.6 | 25.5 | 9.8 | 5.9 | 11.8 | 13.7 | 11.8 | 2.0 | - | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 38.5 | 9.6 | 13.5 | 15.4 | 11.5 | 3.8 | 3.8 | 1.9 | - | 1.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 21.3 | 29.8 | 19.1 | 10.6 | - | 2.1 | 8.5 | 2.1 | - | 6.4 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 26.1 | 21.7 | 8.7 | 17.4 | 8.7 | 8.7 | 4.3 | 4.3 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 29.2 | 20.0 | 13.8 | 4.6 | 15.4 | 12.3 | - | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 13.6 | 29.5 | 4.5 | 13.6 | 6.8 | 13.6 | 15.9 | 2.3 | - | - |
| | 10億円未満 | 10 | 30.0 | 30.0 | 10.0 | - | 20.0 | - | 10.0 | - | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 28.4 | 20.4 | 11.1 | 9.3 | 9.3 | 9.3 | 7.4 | 2.5 | 0.6 | 1.9 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 31.0 | 22.4 | 12.1 | 12.1 | 13.8 | 3.4 | 3.4 | - | - | 1.7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 19.0 | 29.3 | 15.5 | 20.7 | 3.4 | 3.4 | 3.4 | 3.4 | - | 1.7 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 60.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | - | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 29.6 | 14.8 | 7.4 | 18.5 | 14.8 | - | 3.7 | 3.7 | - | 7.4 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 20.5 | 25.6 | 25.6 | 12.8 | 2.6 | 5.1 | 5.1 | - | - | 2.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 24.3 | 20.0 | 12.9 | 10.0 | 14.3 | 7.1 | 5.7 | 2.9 | 1.4 | 1.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 26.7 | 28.3 | 3.3 | 10.0 | 8.3 | 13.3 | 6.7 | 3.3 | - | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 19.2 | 15.4 | 19.2 | 3.8 | 11.5 | 11.5 | 15.4 | - | - | 3.8 |
| 有無 | SLAあり | 73 | 30.1 | 24.7 | 12.3 | 12.3 | 11.0 | 2.7 | 4.1 | 1.4 | - | 1.4 |
| | 管理指標あり | 33 | 24.2 | 12.1 | 21.2 | 9.1 | 21.2 | 3.0 | 6.1 | 3.0 | - | - |
| | 予定がある | 51 | 27.5 | 19.6 | 9.8 | 11.8 | 3.9 | 13.7 | 5.9 | 2.0 | 2.0 | 3.9 |
| | 今後も設けない | 84 | 23.8 | 25.0 | 10.7 | 9.5 | 7.1 | 10.7 | 8.3 | 2.4 | - | 2.4 |

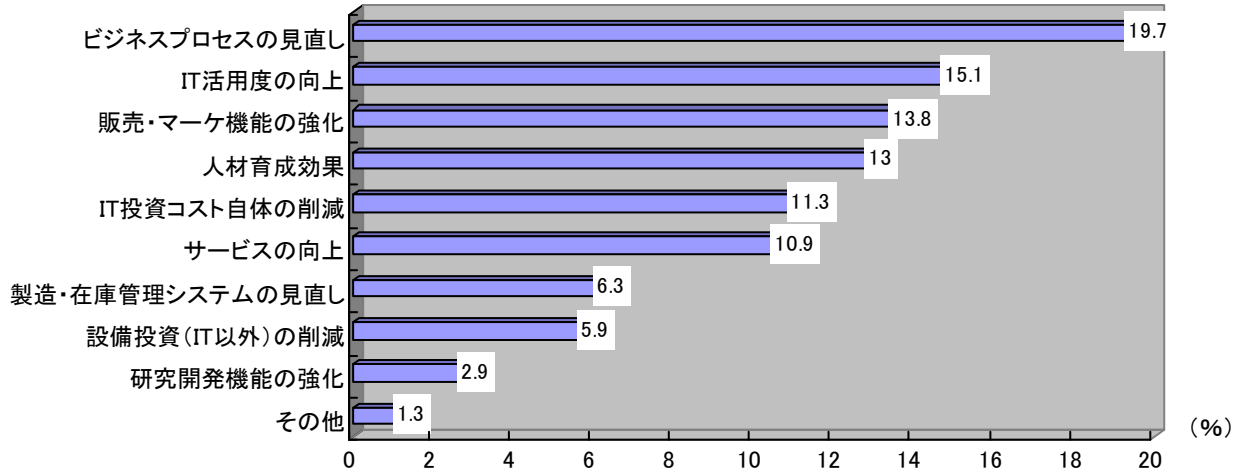
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | (N) | ビジネスプロセスの見直し | ITの活用度の向上 | 販売・マーケティング機能の強化 | IT投資コスト自体の削減 | サービスの向上 | 製造・在庫管理システムの見直し | 人材育成効果 | 設備投資（IT以外）の削減 | 研究開発機能の強化 | その他 |
|---------|-------------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|---------|-----------------|--------|---------------|-----------|-----|
| | | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 64 | 53 | 30 | 26 | 23 | 19 | 15 | 5 | 1 | 5 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | - | 9 | 1 | 2 | 2 | - | 4 | - | - |
| | 製造業 | 78 | 25 | 15 | 10 | 7 | 1 | 14 | 2 | 2 | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 14 | 9 | 6 | 4 | 8 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| | 運輸 | 11 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| | 不動産 | 6 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 5 | 7 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | - | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 8 | - | 2 | 6 | 5 | - | - | 1 | - |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | - | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 19 | 9 | 10 | 9 | 6 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 4999～1000名 | 67 | 17 | 18 | 11 | 7 | 4 | 2 | 5 | 1 | - |
| | 999～300名 | 63 | 19 | 13 | 4 | 7 | 7 | 8 | 1 | 2 | 1 |
| | 300名未満 | 51 | 9 | 13 | 5 | 3 | 6 | 7 | 6 | 1 | - |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 20 | 5 | 7 | 8 | 6 | 2 | 2 | 1 | - |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 47 | 10 | 14 | 9 | 5 | - | 1 | 4 | 1 | - |
| | 1,000億円未満～500億円 | 23 | 6 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 19 | 13 | 9 | 3 | 10 | 8 | - | 1 | 1 |
| | 100億円未満～10億円 | 44 | 6 | 13 | 2 | 6 | 3 | 6 | 7 | 1 | - |
| | 10億円未満 | 10 | 3 | 3 | 1 | - | 2 | - | 1 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 46 | 33 | 18 | 15 | 15 | 15 | 12 | 4 | 1 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 18 | 13 | 7 | 7 | 8 | 2 | 2 | - | - |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 11 | 17 | 9 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | - |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 27 | 8 | 4 | 2 | 5 | 4 | - | 1 | 1 | - |
| | 100億円未満～10億円 | 39 | 8 | 10 | 10 | 5 | 1 | 2 | 2 | - | - |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 17 | 14 | 9 | 7 | 10 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 60 | 16 | 17 | 2 | 6 | 5 | 8 | 4 | 2 | - |
| | 1,000万円未満 | 26 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | - | - |
| 有無 | SLAあり | 73 | 22 | 18 | 9 | 9 | 8 | 2 | 3 | 1 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 8 | 4 | 7 | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 予定がある | 51 | 14 | 10 | 5 | 6 | 2 | 7 | 3 | 1 | 1 |
| | 今後も設けない | 84 | 20 | 21 | 9 | 8 | 6 | 9 | 7 | 2 | - |

43-2 IT投資で解決したいと思う経営課題(2位)

N=239(SA)



(単位:%、SA)

| 区分 | | (N) | ビジネスプロセスの見直し | ITの活用度の向上 | 販売・マーケティング機能の強化 | 人材育成効果 | IT投資コスト自体の削減 | サービスの向上 | 製造・在庫管理システムの見直し | 設備投資(IT以外)の削減 | 研究開発機能の強化 | その他 |
|---------|-------------------|------|--------------|-----------|-----------------|--------|--------------|---------|-----------------|---------------|-----------|-----|
| 全体 | | 239 | 19.7 | 15.1 | 13.8 | 13.0 | 11.3 | 10.9 | 6.3 | 5.9 | 2.9 | 1.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 33.3 | 22.2 | 5.6 | 16.7 | 11.1 | 5.6 | - | 5.6 | - | - |
| | 製造業 | 77 | 19.5 | 10.4 | 15.6 | 10.4 | 11.7 | 3.9 | 13.0 | 6.5 | 6.5 | 2.6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 50.0 | - | - | - | - | - | 50 | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 48 | 16.7 | 18.8 | 10.4 | 16.7 | 14.6 | 16.7 | 2.1 | 2.1 | 2.1 | - |
| | 運輸 | 11 | - | - | 9.1 | 27.3 | 18.2 | 27.3 | 9.1 | 9.1 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 16.7 | - | 33.3 | - | 16.7 | - | 16.7 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 18.5 | 14.8 | 29.6 | 7.4 | 3.7 | 18.5 | 3.7 | - | 3.7 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 13.6 | 27.3 | 4.5 | 18.2 | 13.6 | 9.1 | - | 9.1 | - | 4.5 |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 4.8 | 23.8 | - | 14.3 | 14.3 | 4.8 | 4.8 | - | - |
| 上記以外の業種 | 3 | 33.3 | 33.3 | - | - | - | - | 33.3 | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 18.3 | 15.0 | 11.7 | 10.0 | 15.0 | 15.0 | - | 6.7 | 5.0 | 3.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 20.9 | 10.4 | 10.4 | 9.0 | 13.4 | 17.9 | 7.5 | 9.0 | 1.5 | - |
| | 999~300名 | 63 | 23.8 | 23.8 | 15.9 | 15.9 | 6.3 | 3.2 | 4.8 | 4.8 | 1.6 | - |
| | 300名未満 | 49 | 14.3 | 10.2 | 18.4 | 18.4 | 10.2 | 6.1 | 14.3 | 2.0 | 4.1 | 2.0 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 13.5 | 21.2 | 7.7 | 13.5 | 13.5 | 15.4 | - | 7.7 | 5.8 | 1.9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 21.3 | 10.6 | 10.6 | 17.0 | 12.8 | 12.8 | 8.5 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 30.4 | 4.3 | 21.7 | 13.0 | 8.7 | 17.4 | - | 4.3 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 25.0 | 20.3 | 14.1 | 7.8 | 14.1 | 4.7 | 6.3 | 4.7 | 3.1 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 43 | 16.3 | 14.0 | 14.0 | 9.3 | 7.0 | 9.3 | 16.3 | 9.3 | 2.3 | 2.3 |
| | 10億円未満 | 10 | - | - | 40.0 | 40.0 | - | 10.0 | - | 10.0 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 160 | 19.4 | 16.3 | 13.1 | 11.3 | 11.9 | 10.6 | 6.9 | 7.5 | 1.9 | 1.3 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 19.0 | 17.2 | 15.5 | 12.1 | 12.1 | 13.8 | 3.4 | 3.4 | 1.7 | 1.7 |
| | 外部ITベンダー/SIerに委託 | 58 | 24.1 | 6.9 | 12.1 | 17.2 | 12.1 | 13.8 | 3.4 | 5.2 | 5.2 | - |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | 20.0 | 2.0 | 10.0 | - | - | 10.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 22.2 | 25.9 | 3.7 | 3.7 | 11.1 | 25.9 | - | 7.4 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 28.2 | 5.1 | 15.4 | 23.1 | 7.7 | 10.3 | 2.6 | 5.1 | 2.6 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 15.7 | 21.4 | 17.1 | 11.4 | 12.9 | 8.6 | 5.7 | 5.7 | 1.4 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 59 | 20.3 | 13.6 | 11.9 | 10.2 | 15.3 | 8.5 | 8.5 | 6.8 | 1.7 | 3.4 |
| | 1,000万円未満 | 25 | 16.0 | 8.0 | 20.0 | 20.0 | - | 4.0 | 20.0 | 4.0 | 8.0 | - |
| 有無 | SLAあり | 73 | 20.5 | 13.7 | 15.1 | 13.7 | 12.3 | 15.1 | 1.4 | 5.5 | 2.7 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 18.2 | 18.2 | 9.1 | 21.2 | 15.2 | - | 3.0 | 9.1 | 6.1 | - |
| | 予定がある | 51 | 19.6 | 17.6 | 17.6 | 11.8 | 9.8 | 5.9 | 5.9 | 5.9 | - | 5.9 |
| | 今後設けない | 82 | 19.5 | 13.4 | 12.2 | 9.8 | 9.8 | 14.6 | 12.2 | 4.9 | 3.7 | - |

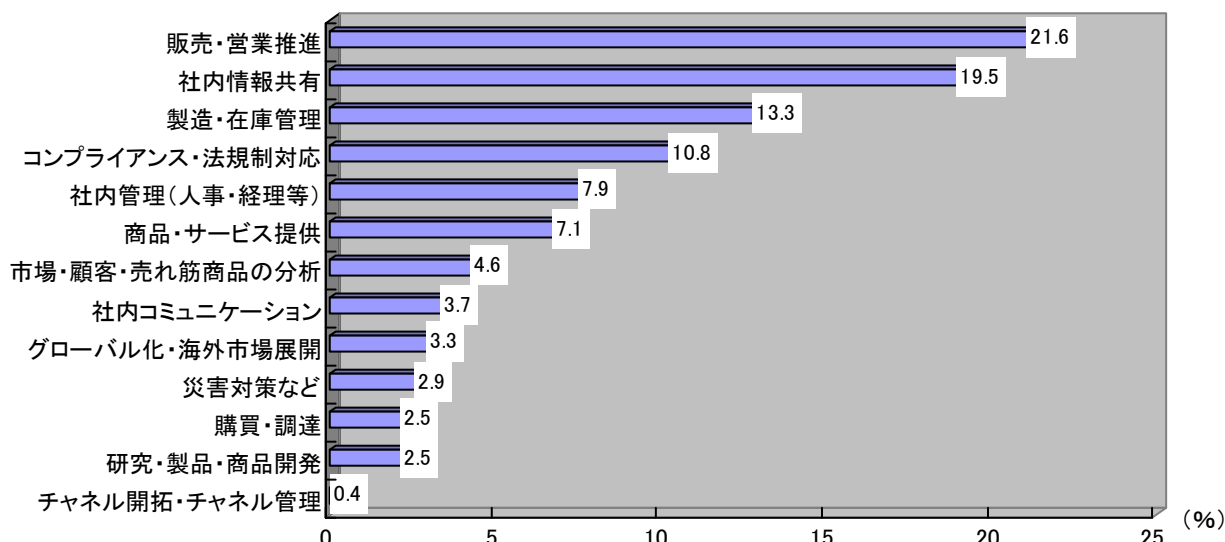
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 見直し ビジネスプロセスの | ITの活用度の向上 | 販売・マーケティング機能の強化 | 人材育成効果 | 削減 IT投資コスト自体の | サービスの向上 | 製造・在庫管理システムの 見直し | 削減 設備投資(IT以外)の | 研究開発機能の強化 | その他 |
|--------------|-------------------|-----|------------------|-----------|-----------------|--------|------------------|---------|---------------------|-------------------|-----------|-----|
| 全体 | | 239 | 47 | 36 | 33 | 31 | 27 | 26 | 15 | 14 | 7 | 3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 6 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| | 製造業 | 77 | 15 | 8 | 12 | 8 | 9 | 3 | 10 | 5 | 5 | 2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | 2 | - | - | - | - | - | 2 | - | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 48 | 8 | 9 | 5 | 8 | 7 | 8 | 1 | 1 | 1 | - |
| | 運輸 | 11 | - | - | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | - | - |
| | 不動産 | 6 | 1 | 1 | - | 2 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 5 | 4 | 8 | 2 | 1 | 5 | 1 | - | 1 | - |
| | 金融・保険・リース | 22 | 3 | 6 | 1 | 4 | 3 | 2 | - | 2 | - | 1 |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 1 | 5 | - | 3 | 3 | 1 | 1 | - | - |
| | 上記以外の業種 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 11 | 9 | 7 | 6 | 9 | 9 | - | 4 | 3 | 2 |
| | 4999~1000名 | 67 | 14 | 7 | 7 | 6 | 9 | 12 | 5 | 6 | 1 | - |
| | 999~300名 | 63 | 15 | 15 | 10 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | - |
| | 300名未満 | 49 | 7 | 5 | 9 | 9 | 5 | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 7 | 11 | 4 | 7 | 7 | 8 | - | 4 | 3 | 1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 10 | 5 | 5 | 8 | 6 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 23 | 7 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | - | 1 | - | - |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 16 | 13 | 9 | 5 | 9 | 3 | 4 | 3 | 2 | - |
| | 100億円未満~10億円 | 43 | 7 | 6 | 6 | 4 | 3 | 4 | 7 | 4 | 1 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | - | - | 4 | 4 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| 運用基幹 | 自営 | 160 | 31 | 26 | 21 | 18 | 19 | 17 | 11 | 12 | 3 | 2 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 11 | 10 | 9 | 7 | 7 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 14 | 4 | 7 | 10 | 7 | 8 | 2 | 3 | 3 | - |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | - | - | 1 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 6 | 7 | 1 | 1 | 3 | 7 | - | 2 | - | - |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 11 | 2 | 6 | 9 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | - |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 11 | 15 | 12 | 8 | 9 | 6 | 4 | 4 | 1 | - |
| | 1億円未満~1,000万円 | 59 | 12 | 8 | 7 | 6 | 9 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| | 1,000万円未満 | 25 | 4 | 2 | 5 | 5 | - | 1 | 5 | 1 | 2 | - |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 15 | 10 | 11 | 10 | 9 | 11 | 1 | 4 | 2 | - |
| | 管理指標あり | 33 | 6 | 6 | 3 | 7 | 5 | - | 1 | 3 | 2 | - |
| | 予定がある | 51 | 10 | 9 | 9 | 6 | 5 | 3 | 3 | 3 | - | 3 |
| | 今後も設けない | 82 | 16 | 11 | 10 | 8 | 8 | 12 | 10 | 4 | 3 | - |

44-1 今後 IT 投資を行う分野(1 位)

N=241 (SA)



(単位: %、SA)

| 区分 | (N) | 販売・営業推進 | 社内情報共有 | 製造・在庫管理 | 法規制対応 | コンプライアンス・ | 社内管理(人事、 | 供 | 商品・サービス提 | 筋商品の分析 | 市場・顧客・売れ | 社内コミュニケー | 外市場展開 | グローバル化・海 | 災害対策など | 購買・調達 | 開発 | 研究・製品・商品 | チャンネル開拓・チ |
|---------|---------------------|---------|--------|---------|-------|-----------|----------|------|----------|--------|----------|----------|-------|----------|--------|-------|----|----------|-----------|
| | | | | | | | 経理等) | | | | | ション) | | | | | | | ヤ |
| 全体 | 241 | 21.6 | 19.5 | 13.3 | 10.8 | 7.9 | 7.1 | 4.6 | 3.7 | 3.3 | 2.9 | 2.5 | 2.5 | 0.4 | | | | | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 18 | 5.6 | 61.1 | - | 22.2 | 11.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 77 | 23.4 | 14.3 | 29.9 | 6.5 | 6.5 | - | 2.6 | 2.6 | 7.8 | - | 2.6 | 2.6 | 1.3 | | | | |
| | 製造業 | 4 | 50 | - | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 49 | 22.4 | 14.3 | 4.1 | 10.2 | 4.1 | 10.2 | 8.2 | 4.1 | 4.1 | 8.2 | 4.1 | 6.1 | - | | | | |
| | IT サービス・通信・メディア | 11 | 27.3 | 9.1 | 9.1 | - | 18.2 | 18.2 | - | - | - | 18.2 | - | - | - | | | | |
| | 運輸 | 6 | 33.3 | - | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - | 16.7 | - | | | | |
| | 不動産 | 28 | 28.6 | 21.4 | 10.7 | 3.6 | 7.1 | 3.6 | 10.7 | 14.3 | - | - | - | - | - | | | | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 22 | 9.1 | 9.1 | - | 18.2 | 9.1 | 40.9 | 4.5 | - | - | - | 4.5 | 4.5 | - | | | | |
| | 金融・保険・リース | 21 | 23.8 | 33.3 | 9.5 | 9.5 | 9.5 | - | 4.8 | 4.8 | - | 4.8 | - | - | - | | | | |
| | その他のサービス | 3 | - | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | |
| | 上記以外の業種 | 18 | 5.6 | 61.1 | - | 22.2 | 11.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | |
| 従業員数 | 5000 名以上 | 60 | 25.0 | 16.7 | 10.0 | 8.3 | 3.3 | 11.7 | 5.0 | 1.7 | 8.3 | 1.7 | 1.7 | 5.0 | 1.7 | | | | |
| | 4999~1000 名 | 68 | 16.2 | 27.9 | 5.9 | 14.7 | 10.3 | 7.4 | 7.4 | 2.9 | 2.9 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | - | | | | |
| | 999~300 名 | 63 | 27.0 | 17.5 | 15.9 | 12.7 | 7.9 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 1.6 | 3.2 | 3.2 | 1.6 | - | | | | |
| | 300 名未満 | 50 | 18.0 | 14.0 | 24.0 | 6.0 | 10.0 | 6.0 | 2.0 | 8.0 | - | 6.0 | 4.0 | 2.0 | - | | | | |
| 年商規模 | 5,000 億円以上 | 52 | 25.0 | 15.4 | 7.7 | 3.8 | 5.8 | 17.3 | 5.8 | 3.8 | 5.8 | 1.9 | 1.9 | 5.8 | - | | | | |
| | 5,000 億円未満~1,000 億円 | 47 | 19.1 | 21.3 | 10.6 | 21.3 | 8.5 | 2.1 | 2.1 | - | 6.4 | 2.1 | 4.3 | - | 2.1 | | | | |
| | 1,000 億円未満~500 億円 | 24 | 12.5 | 25.0 | 12.5 | 12.5 | 12.5 | - | 12.5 | 4.2 | - | 4.2 | - | 4.2 | - | | | | |
| | 500 億円未満~100 億円 | 64 | 21.9 | 18.8 | 20.3 | 12.5 | 6.3 | 4.7 | 4.7 | 3.1 | 1.6 | 3.1 | - | 3.1 | - | | | | |
| | 100 億円未満~10 億円 | 44 | 25.0 | 20.5 | 13.6 | 6.8 | 9.1 | 6.8 | - | 6.8 | - | 4.5 | 6.8 | - | - | | | | |
| 10 億円未満 | 10 | 20.0 | 20.0 | 10.0 | - | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | - | - | - | - | | | | | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 21.0 | 20.4 | 15.4 | 10.5 | 6.8 | 6.8 | 3.1 | 4.3 | 3.7 | 3.1 | 1.9 | 2.5 | 0.6 | | | | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 27.6 | 20.7 | 8.6 | 10.3 | 1.7 | 8.6 | 5.2 | 1.7 | 5.2 | 5.2 | 1.7 | 3.4 | - | | | | |
| | 外部 IT ベンダ/Sier に委託 | 58 | 17.2 | 19.0 | 12.1 | 10.3 | 12.1 | 6.9 | 10.3 | 1.7 | 1.7 | 5.2 | 3.4 | - | - | | | | |
| 予算規模 | 1,000 億円以上 | 10 | 30.0 | 40.0 | 10.0 | - | - | - | - | - | 20.0 | - | - | - | - | | | | |
| | 1,000 億円未満~100 億円 | 27 | 22.2 | 11.1 | 11.1 | 11.1 | 3.7 | 22.2 | 11.1 | - | 3.7 | 3.7 | - | - | - | | | | |
| | 100 億円未満~10 億円 | 39 | 25.6 | 10.3 | 5.1 | 15.4 | 10.3 | 7.7 | 5.1 | - | 5.1 | 5.1 | 5.1 | 2.6 | 2.6 | | | | |
| | 10 億円未満~1 億円 | 71 | 15.5 | 21.1 | 11.3 | 15.5 | 9.9 | 4.2 | 5.6 | 7 | 2.8 | 1.4 | - | 5.6 | - | | | | |
| | 1 億円未満~1,000 万円 | 60 | 28.3 | 23.3 | 25 | 8.3 | 3.3 | 3.3 | 3.3 | 1.7 | - | 1.7 | 1.7 | - | - | | | | |
| | 1,000 万円未満 | 25 | 20.0 | 24.0 | 12.0 | 4.0 | 12.0 | 4.0 | - | 12.0 | - | 4.0 | 8.0 | - | - | | | | |
| 無 SLA の | SLAあり | 73 | 20.5 | 20.5 | 6.8 | 6.8 | 5.5 | 12.3 | 8.2 | 2.7 | 5.5 | 5.5 | 1.4 | 4.1 | - | | | | |
| | 管理指標あり | 33 | 15.2 | 21.2 | 12.1 | 15.2 | 6.1 | 9.1 | 3.0 | 3.0 | 6.1 | - | 3.0 | 3.0 | 3.0 | | | | |
| | 予定がある | 51 | 27.5 | 13.7 | 15.7 | 15.7 | 11.8 | 3.9 | 2.0 | - | - | 2.0 | 3.9 | 3.9 | - | | | | |
| | 今後も設けない | 84 | 21.4 | 21.4 | 17.9 | 9.5 | 8.3 | 3.6 | 3.6 | 7.1 | 2.4 | 2.4 | 2.4 | - | - | | | | |

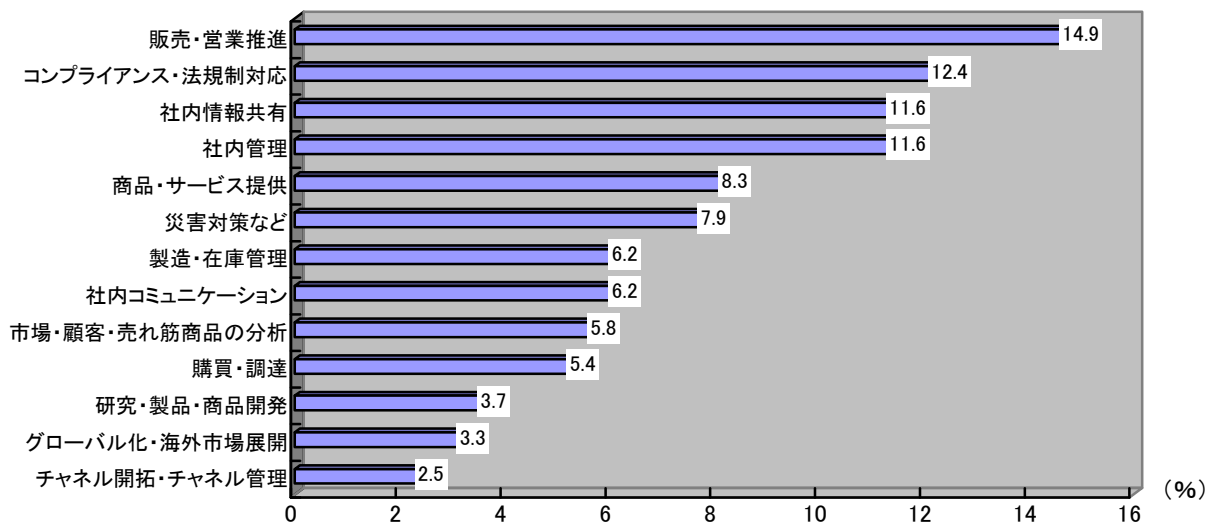
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 販売・営業推進 | 社内情報共有 | 製造・在庫管理 | 法規制対応 | コンプライアンス・ | 社内管理(人事、 経理等) | 供 | 商品・サービス提 | 筋商品の分析 | 市場・顧客・売れ | 社内コミュニケー | 外市場展開 | グローバル化・海 | 災害対策など | 購買・調達 | 開発 | 研究・製品・商品 | チャンネル開拓・チ | ヤンル管理 |
|--------------|-------------------|-----|---------|--------|---------|-------|-----------|------------------|----|----------|--------|----------|----------|-------|----------|--------|-------|----|----------|-----------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全体 | | 241 | 52 | 47 | 32 | 26 | 19 | 17 | 11 | 9 | 8 | 7 | 6 | 6 | 6 | 1 | | | | | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 2 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | |
| | 建設業 | 18 | 18 | 11 | - | 4 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | |
| | 製造業 | 77 | 77 | 11 | 23 | 5 | 5 | - | 2 | 2 | 6 | - | 2 | 2 | 1 | | | | | | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 4 | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 48 | 7 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | - | | | | | | |
| | 運輸 | 11 | 11 | 1 | 1 | - | 2 | 2 | - | - | - | 2 | - | - | - | | | | | | |
| | 不動産 | 6 | 6 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | | | | | | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 27 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | - | - | - | - | - | | | | | | |
| | 金融・保険・リース | 22 | 22 | 2 | - | 4 | 2 | 9 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | | | | | | |
| | その他のサービス | 21 | 21 | 7 | 2 | 2 | 2 | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | | | | | | |
| 上記以外の業種 | 3 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 60 | 10 | 6 | 5 | 2 | 7 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | | | | | | |
| | 4999~1000名 | 68 | 67 | 19 | 4 | 10 | 7 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | | | | | | |
| | 999~300名 | 63 | 63 | 11 | 10 | 8 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | - | | | | | | |
| | 300名未満 | 50 | 49 | 7 | 12 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | - | 3 | 2 | 1 | - | | | | | | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 52 | 8 | 4 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | - | | | | | | |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 47 | 10 | 5 | 10 | 4 | 1 | 1 | - | 3 | 1 | 2 | - | 1 | | | | | | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 23 | 6 | 3 | 3 | 3 | - | 3 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | | | | | | |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 64 | 12 | 13 | 8 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | - | 2 | - | | | | | | |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 43 | 9 | 6 | 3 | 4 | 3 | - | 3 | - | 2 | 3 | - | - | | | | | | |
| 10億円未満 | 10 | 10 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | | | | | | | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 160 | 33 | 25 | 17 | 11 | 11 | 5 | 7 | 6 | 5 | 3 | 4 | 1 | | | | | | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 58 | 12 | 5 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | - | | | | | | |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 58 | 11 | 7 | 6 | 7 | 4 | 6 | 1 | 1 | 3 | 2 | - | - | | | | | | |
| 予算規模 10年間 | 1,000億円以上 | 10 | 10 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | | | | | | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 27 | 3 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | - | 1 | 1 | - | - | - | | | | | | |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 39 | 4 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 | - | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | | |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 70 | 15 | 8 | 11 | 7 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | - | 4 | - | | | | | | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 59 | 14 | 15 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | | | | | | |
| 1,000万円未満 | 25 | 25 | 6 | 3 | 1 | 3 | 1 | - | 3 | - | 1 | 2 | - | - | | | | | | | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 73 | 15 | 5 | 5 | 4 | 9 | 6 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | - | | | | | | |
| | 管理指標あり | 33 | 33 | 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | 1 | 1 | | | | | | |
| | 予定がある | 51 | 51 | 7 | 8 | 8 | 6 | 2 | 1 | - | - | 1 | 2 | 2 | - | | | | | | |
| | 今後も設けない | 84 | 82 | 18 | 15 | 8 | 7 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | - | - | | | | | | |

44-2 今後IT投資を行う分野(2位)

N=241(SA)



(単位:%、SA)

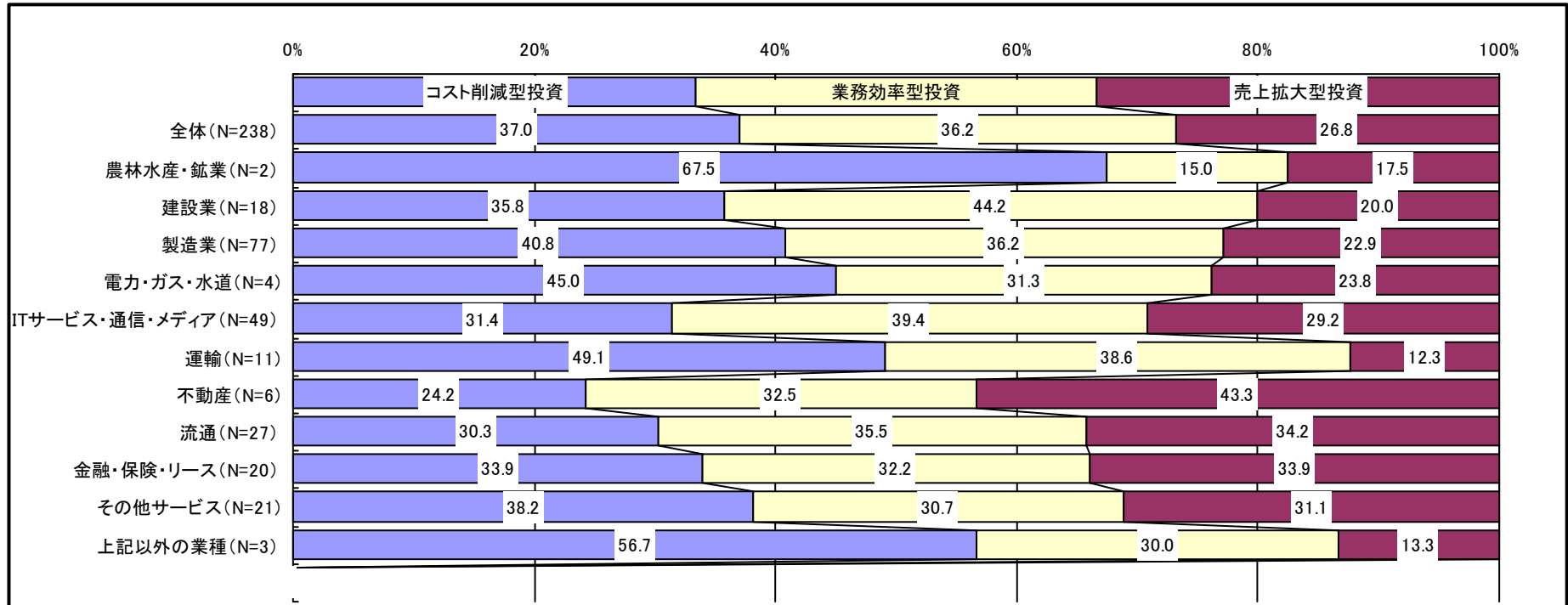
| 区分 | (N) | 販売・営業推進 | 法規制対応 | コンプライアンス・ | 社内情報共有 | 社内管理 (人事、経理等) | 商品・サービス提供 | 災害対策など | 製造・在庫管理 | 社内コミュニケーション | 市場・顧客・売れ筋商品の分析 | 購買・調達 | 研究・製品・商品開発 | 市場展開 | グローバル化・海外 | チャンネル開拓・チャンネル管理 |
|--------------|-------------------|---------|-------|-----------|--------|------------------|-----------|--------|---------|-------------|----------------|-------|------------|------|-----------|-----------------|
| | | 全体 | 241 | 14.9 | 12.4 | 11.6 | 11.6 | 8.3 | 7.9 | 6.2 | 6.2 | 5.8 | 5.4 | 3.7 | 3.3 | 2.5 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | - | - | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - |
| | 建設業 | 18 | 27.8 | 11.1 | 11.1 | 16.7 | 16.7 | 11.1 | - | 5.6 | - | - | - | - | - | - |
| | 製造業 | 77 | 11.7 | 7.8 | 9.1 | 6.5 | 3.9 | 7.8 | 13 | 9.1 | 9.1 | 10.4 | 5.2 | 6.5 | - | - |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 50.0 | 25.0 | - | 25.0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 49 | 10.2 | 14.3 | 16.3 | 14.3 | 8.2 | 8.2 | 6.1 | 4.1 | 8.2 | - | 4.1 | 2.0 | 4.1 | |
| | 運輸 | 11 | 9.1 | 36.4 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | - | - | 9.1 | - | - | - | - | 9.1 | - |
| | 不動産 | 6 | - | - | 33.3 | 33.3 | 16.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 21.4 | 10.7 | 10.7 | 10.7 | 17.9 | - | - | 7.1 | 7.1 | 7.1 | - | - | - | 7.1 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 18.2 | 9.1 | 4.5 | 9.1 | 9.1 | 22.7 | - | 9.1 | 4.5 | - | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| | その他のサービス | 21 | 23.8 | 23.8 | - | 14.3 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | - | - | 14.3 | 9.5 | - | - | - |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 33.3 | 33.3 | 33.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 15.0 | 11.7 | 13.3 | 15.0 | 10.0 | 6.7 | 3.3 | 5.0 | 8.3 | 3.3 | 1.7 | 5.0 | 1.7 | |
| | 4999~1000名 | 68 | 11.8 | 16.2 | 8.8 | 11.8 | 4.4 | 11.8 | 4.4 | 2.9 | 7.4 | 4.4 | 7.4 | 4.4 | 4.4 | |
| | 999~300名 | 63 | 12.7 | 7.9 | 14.3 | 11.1 | 11.1 | 6.3 | 6.3 | 7.9 | 4.8 | 9.5 | 3.2 | 3.2 | 1.6 | |
| | 300名未満 | 50 | 22.0 | 14 | 10.0 | 8.0 | 8.0 | 6.0 | 12.0 | 10.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | - | 2.0 | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 15.4 | 9.6 | 15.4 | 11.5 | 11.5 | 5.8 | 1.9 | 9.6 | 3.8 | 3.8 | 1.9 | 5.8 | 3.8 | |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 12.8 | 14.9 | 6.4 | 19.1 | 6.4 | 8.5 | 8.5 | 2.1 | 12.8 | 2.1 | - | 6.4 | - | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 12.5 | 16.7 | 8.3 | 12.5 | 4.2 | 12.5 | - | 4.2 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 4.2 | - | |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 14.1 | 12.5 | 15.6 | 7.8 | 7.8 | 6.3 | 4.7 | 3.1 | 4.7 | 10.9 | 6.3 | 1.6 | 4.7 | |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 22.7 | 11.4 | 4.5 | 11.4 | 4.5 | 9.1 | 13.6 | 11.4 | 2.3 | 2.3 | 4.5 | - | 2.3 | |
| 10億円未満 | 10 | - | 10 | 30 | - | 30.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | - | - | - | - | - | | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 16.7 | 13 | 8.6 | 12.3 | 6.8 | 8.0 | 8.0 | 6.8 | 4.9 | 6.8 | 3.7 | 3.1 | 1.2 | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 12.1 | 6.9 | 12.1 | 12.1 | 10.3 | 8.6 | 5.2 | 5.2 | 8.6 | 5.2 | 3.4 | 5.2 | 5.2 | |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 58 | 15.5 | 15.5 | 15.5 | 12.1 | 6.9 | 6.9 | 1.7 | 8.6 | 5.2 | - | 6.9 | - | 5.2 | |
| 予算規模 10年間 | 1,000億円以上 | 10 | 20.0 | 10.0 | - | 20.0 | - | 10.0 | 10.0 | 30.0 | - | - | - | - | - | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 18.5 | 11.1 | 7.4 | 22.2 | 3.7 | 11.1 | - | 3.7 | 7.4 | 7.4 | 3.7 | 3.7 | - | |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 17.9 | 10.3 | 20.5 | 5.1 | 7.7 | 5.1 | 7.7 | 5.1 | 7.7 | 5.1 | 5.1 | 2.6 | - | |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 8.5 | 15.5 | 11.3 | 9.9 | 14.1 | 7.0 | 4.2 | 5.6 | 8.5 | 2.8 | 2.8 | 5.6 | 4.2 | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 13.3 | 6.7 | 10.0 | 13.3 | 6.7 | 13.3 | 6.7 | 8.3 | 5.0 | 8.3 | 6.7 | - | 1.7 | |
| 1,000万円未満 | 10 | 20.0 | 10.0 | - | 20.0 | - | 10.0 | 10.0 | 30.0 | - | - | - | - | - | | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 25 | 28.0 | 20.0 | 8.0 | 12.0 | 8.0 | - | 16.0 | - | - | 8.0 | - | - | - | |
| | 管理指標あり | 73 | 15.1 | 12.3 | 12.3 | 11.0 | 11.0 | 5.5 | 6.8 | 6.8 | 4.1 | 1.4 | 5.5 | 2.7 | 5.5 | |
| | 予定がある | 33 | 9.1 | 15.2 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | - | 3.0 | 12.1 | 6.1 | - | 3.0 | 3.0 | |
| | 今後も設けない | 51 | 15.7 | 7.8 | 7.8 | 13.7 | 5.9 | 9.8 | 3.9 | 7.8 | 9.8 | 7.8 | 3.9 | 5.9 | - | |

【実数ベース】

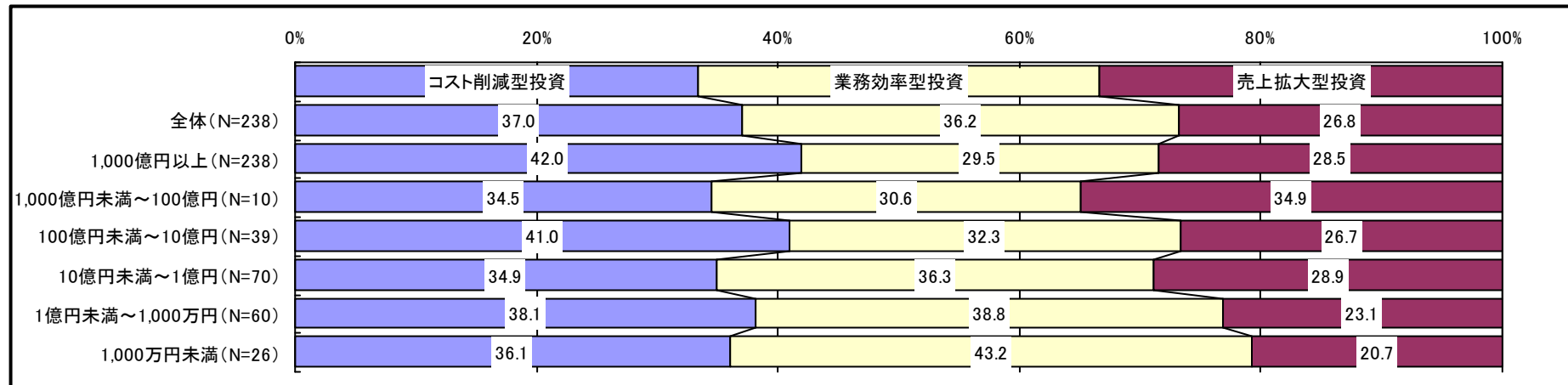
(単位:件、SA)

| 区分 | (N) | 販売・営業推進 | 法規制対応 | コンプライアンス・ | 社内情報共有 | 社内管理 (人事、経理等) | 商品・サービス提供 | 災害対策など | 製造・在庫管理 | 社内コミュニケーション | 市場・顧客・ 売れ筋商品の分析 | 購買・調達 | 研究・製品・商品開発 | 海外市場展開 | グローバル化・ チャネル管理 | チャネル開拓・ チャネル管理 |
|--------------|-------------------|---------|-------|-----------|--------|------------------|-----------|--------|---------|-------------|--------------------|-------|------------|--------|-------------------|-------------------|
| | | 全体 | 241 | 36 | 30 | 28 | 28 | 20 | 19 | 15 | 15 | 14 | 13 | 9 | 8 | 6 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | |
| | 建設業 | 18 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | |
| | 製造業 | 77 | 9 | 6 | 7 | 5 | 3 | 6 | 10 | 7 | 7 | 8 | 4 | 5 | - | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | - | - | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 5 | 7 | 8 | 7 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | - | 2 | 1 | 2 | |
| | 運輸 | 11 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | |
| | 不動産 | 6 | - | - | 2 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 28 | 6 | 3 | 3 | 3 | 5 | - | - | 2 | 2 | 2 | - | - | 2 | |
| | 金融・保険・リース | 22 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | - | 2 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | |
| | その他のサービス | 21 | 5 | 5 | - | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | 3 | 2 | - | - | |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 9 | 7 | 8 | 9 | 6 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | |
| | 4999~1000名 | 68 | 8 | 11 | 6 | 8 | 3 | 8 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | |
| | 999~300名 | 63 | 8 | 5 | 9 | 7 | 7 | 4 | 4 | 5 | 3 | 6 | 2 | 2 | 1 | |
| | 300名未満 | 50 | 11 | 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 1 | 2 | 1 | - | 1 | |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 47 | 6 | 7 | 3 | 9 | 3 | 4 | 4 | 1 | 6 | 1 | - | 3 | - | |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | - | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 9 | 8 | 10 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 7 | 4 | 1 | 3 | |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 10 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 6 | 5 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | |
| 10億円未満 | 10 | - | 1 | 3 | - | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 27 | 21 | 14 | 20 | 11 | 13 | 13 | 11 | 8 | 11 | 6 | 5 | 2 | |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 7 | 4 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 58 | 9 | 9 | 9 | 7 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | - | 4 | - | 3 | |
| 予算規模 10年間 | 1,000億円以上 | 10 | 2 | 1 | - | 2 | - | 1 | 1 | 3 | - | - | - | - | - | |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 5 | 3 | 2 | 6 | 1 | 3 | - | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 7 | 4 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | |
| | 10億円未満~1億円 | 71 | 6 | 11 | 8 | 7 | 10 | 5 | 3 | 4 | 6 | 2 | 2 | 4 | 3 | |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 8 | 4 | 6 | 8 | 4 | 8 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | - | 1 | |
| | 1,000万円未満 | 25 | 7 | 5 | 2 | 3 | 2 | - | 4 | - | - | 2 | - | - | - | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 11 | 9 | 9 | 8 | 8 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | |
| | 管理指標あり | 33 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | - | 1 | 4 | 2 | - | 1 | 1 | |
| | 予定がある | 51 | 8 | 4 | 4 | 7 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | - | |
| | 今後も設けない | 84 | 14 | 12 | 11 | 9 | 5 | 6 | 8 | 5 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | |

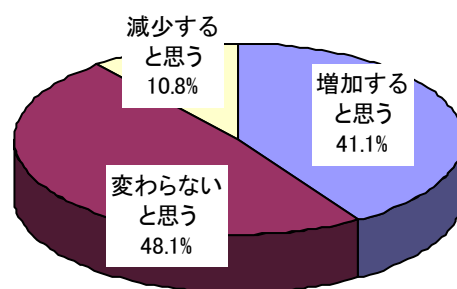
45-1 IT投資の類型別予算比率(2009年度・業種別傾向)



45-2 IT投資の類型別予算比率(2009年度・年間IT投資規模別)



46-1. コスト削減型投資の今後の見込みについて



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|--------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 231 | 41.1 | 48.1 | 10.8 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | - |
| | 建設業 | 17 | 58.8 | 41.2 | - |
| | 製造業 | 76 | 40.8 | 43.4 | 15.8 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 47 | 44.7 | 46.8 | 8.5 |
| | 運輸 | 9 | 33.3 | 44.4 | 22.2 |
| | 不動産 | 6 | 16.7 | 66.7 | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 42.3 | 53.8 | 3.8 |
| | 金融・保険・リース | 20 | 35.0 | 55.0 | 10.0 |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 61.9 | 4.8 |
| | 上記以外の業種 | 3 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 56 | 53.6 | 32.1 | 14.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 34.3 | 55.2 | 10.4 |
| | 999~300名 | 61 | 42.6 | 49.2 | 8.2 |
| | 300名未満 | 47 | 34.0 | 55.3 | 10.6 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 48 | 47.9 | 37.5 | 14.6 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 45.7 | 43.5 | 10.9 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 37.5 | 45.8 | 16.7 |
| | 500億円未満~100億円 | 63 | 41.3 | 55.6 | 3.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 40 | 35.0 | 52.5 | 12.5 |
| | 10億円未満 | 10 | 20.0 | 60.0 | 20.0 |
| 運用基幹 | 自営 | 157 | 42.0 | 48.4 | 9.6 |
| | 情報子会社に委託 | 55 | 45.5 | 41.8 | 12.7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 56 | 42.9 | 48.2 | 8.9 |
| 予算規模 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 50.0 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 48.0 | 44.0 | 8.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 38 | 34.2 | 50.0 | 15.8 |
| | 10億円未満~1億円 | 67 | 44.8 | 44.8 | 10.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 59 | 40.7 | 49.2 | 10.2 |
| | 1,000万円未満 | 24 | 25.0 | 58.3 | 16.7 |
| 有無のSLA | SLAあり | 70 | 41.4 | 50.0 | 8.6 |
| | 管理指標あり | 33 | 45.5 | 48.5 | 6.1 |
| | 予定がある | 48 | 45.8 | 39.6 | 14.6 |
| | 今後も設けない | 80 | 36.3 | 51.3 | 12.5 |

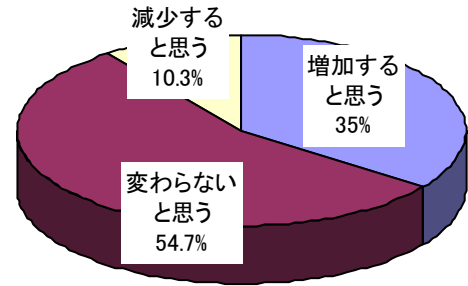
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|--------------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 231 | 95 | 111 | 25 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | - |
| | 建設業 | 17 | 10 | 7 | - |
| | 製造業 | 76 | 31 | 33 | 12 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 47 | 21 | 22 | 4 |
| | 運輸 | 9 | 3 | 4 | 2 |
| | 不動産 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 11 | 14 | 1 |
| | 金融・保険・リース | 20 | 7 | 11 | 2 |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 13 | 1 |
| 上記以外の業種 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 56 | 30 | 18 | 8 |
| | 4999～1000名 | 67 | 23 | 37 | 7 |
| | 999～300名 | 61 | 26 | 30 | 5 |
| | 300名未満 | 47 | 16 | 26 | 5 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 48 | 23 | 18 | 7 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 46 | 21 | 20 | 5 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 24 | 9 | 11 | 4 |
| | 500億円未満～100億円 | 63 | 26 | 35 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 40 | 14 | 21 | 5 |
| | 10億円未満 | 10 | 2 | 6 | 2 |
| 運用基幹 | 自営 | 157 | 66 | 76 | 15 |
| | 情報子会社に委託 | 55 | 25 | 23 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 56 | 24 | 27 | 5 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 5 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 12 | 11 | 2 |
| | 100億円未満～10億円 | 38 | 13 | 19 | 6 |
| | 10億円未満～1億円 | 67 | 30 | 30 | 7 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 59 | 24 | 29 | 6 |
| | 1,000万円未満 | 24 | 6 | 14 | 4 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 70 | 29 | 35 | 6 |
| | 管理指標あり | 33 | 15 | 16 | 2 |
| | 予定がある | 48 | 22 | 19 | 7 |
| | 今後も設けない | 80 | 29 | 41 | 10 |

46-2. 業務効率型投資の今後の見込みについて

N=234(SA)



(単位: %、SA)

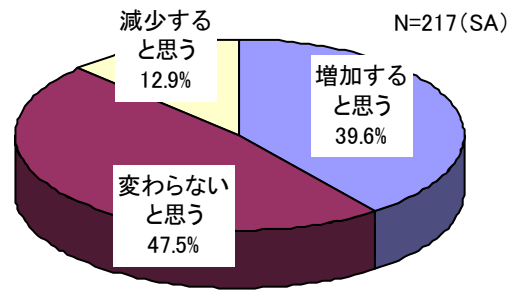
| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|-----------------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 234 | 35.0 | 54.7 | 10.3 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100.0 | - |
| | 建設業 | 18 | 33.3 | 61.1 | 5.6 |
| | 製造業 | 76 | 40.8 | 50.0 | 9.2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | 75.0 | - |
| | ITサービス・通信・メディア | 49 | 32.7 | 53.1 | 14.3 |
| | 運輸 | 11 | 27.3 | 63.6 | 9.1 |
| | 不動産 | 6 | 33.3 | 50.0 | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 29.6 | 63.0 | 7.4 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 44.4 | 38.9 | 16.7 |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 61.9 | 4.8 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | 66.7 | 33.3 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 56 | 39.3 | 44.6 | 16.1 |
| | 4999~1000名 | 67 | 35.8 | 53.7 | 10.4 |
| | 999~300名 | 60 | 41.7 | 50.0 | 8.3 |
| | 300名未満 | 51 | 21.6 | 72.5 | 5.9 |
| | 5,000億円以上 | 48 | 39.6 | 43.8 | 16.7 |
| 年商規模 | 5,000億円未満~1,000億円 | 45 | 40.0 | 46.7 | 13.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 45.8 | 54.2 | - |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 35.4 | 55.4 | 9.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 42 | 23.8 | 66.7 | 9.5 |
| | 10億円未満 | 10 | 10.0 | 90.0 | - |
| | 運用基幹 | 自営 | 160 | 36.3 | 54.4 |
| 情報子会社に委託 | | 54 | 38.9 | 48.1 | 13.0 |
| 外部ITベンダ/Sierに委託 | | 56 | 28.6 | 57.1 | 14.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 33.3 | 66.7 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 44.0 | 44.0 | 12.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 37 | 35.1 | 54.1 | 10.8 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 35.7 | 50.0 | 14.3 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 59 | 37.3 | 52.5 | 10.2 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 15.4 | 80.8 | 3.8 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 69 | 34.8 | 53.6 | 11.6 |
| | 管理指標あり | 33 | 42.4 | 48.5 | 9.1 |
| | 予定がある | 49 | 40.8 | 40.8 | 18.4 |
| | 今後も設けない | 83 | 28.9 | 66.3 | 4.8 |

【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|--------------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 234 | 82 | 128 | 24 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - |
| | 建設業 | 18 | 6 | 11 | 1 |
| | 製造業 | 76 | 31 | 38 | 7 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | 3 | - |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 16 | 26 | 7 |
| | 運輸 | 11 | 3 | 7 | 1 |
| | 不動産 | 6 | 2 | 3 | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 8 | 17 | 2 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 8 | 7 | 3 |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 13 | 1 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | 2 | 1 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 56 | 22 | 25 | 9 |
| | 4999～1000名 | 67 | 24 | 36 | 7 |
| | 999～300名 | 60 | 25 | 30 | 5 |
| | 300名未満 | 51 | 11 | 37 | 3 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 48 | 19 | 21 | 8 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 45 | 18 | 21 | 6 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 24 | 11 | 13 | - |
| | 500億円未満～100億円 | 65 | 23 | 36 | 6 |
| | 100億円未満～10億円 | 42 | 10 | 28 | 4 |
| | 10億円未満 | 10 | 1 | 9 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 160 | 58 | 87 | 15 |
| | 情報子会社に委託 | 54 | 21 | 26 | 7 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 56 | 16 | 32 | 8 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 3 | 6 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 11 | 11 | 3 |
| | 100億円未満～10億円 | 37 | 13 | 20 | 4 |
| | 10億円未満～1億円 | 70 | 25 | 35 | 10 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 59 | 22 | 31 | 6 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 4 | 21 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 69 | 24 | 37 | 8 |
| | 管理指標あり | 33 | 14 | 16 | 3 |
| | 予定がある | 49 | 20 | 20 | 9 |
| | 今後も設けない | 83 | 24 | 55 | 4 |

46-3. 売上拡大型投資の今後の見込みについて



(単位: %、SA)

| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|--------------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 217 | 39.6 | 47.5 | 12.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 100 | - |
| | 建設業 | 17 | 17.6 | 76.5 | 5.9 |
| | 製造業 | 71 | 43.7 | 47.9 | 8.5 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 |
| | IT・サービス・通信・メディア | 44 | 36.4 | 43.2 | 20.5 |
| | 運輸 | 7 | 57.1 | 14.3 | 28.6 |
| | 不動産 | 6 | 50.0 | 33.3 | 16.7 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 46.2 | 38.5 | 15.4 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 44.4 | 44.4 | 11.1 |
| | その他のサービス | 21 | 38.1 | 52.4 | 9.5 |
| | 上記以外の業種 | 2 | - | 100.0 | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 55 | 40.0 | 41.8 | 18.2 |
| | 4999~1000名 | 62 | 48.4 | 40.3 | 11.3 |
| | 999~300名 | 58 | 36.2 | 48.3 | 15.5 |
| | 300名未満 | 42 | 31.0 | 64.3 | 4.8 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 47 | 36.2 | 44.7 | 19.1 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 44 | 50.0 | 36.4 | 13.6 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 22 | 36.4 | 45.5 | 18.2 |
| | 500億円未満~100億円 | 59 | 37.3 | 49.2 | 13.6 |
| | 100億円未満~10億円 | 35 | 40.0 | 57.1 | 2.9 |
| | 10億円未満 | 10 | 30.0 | 70.0 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 148 | 37.8 | 48.0 | 14.2 |
| | 情報子会社に委託 | 52 | 42.3 | 46.2 | 11.5 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 53 | 41.5 | 43.4 | 15.1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 55.6 | 44.4 | - |
| | 1,000億円未満~100億円 | 25 | 40.0 | 40.0 | 20.0 |
| | 100億円未満~10億円 | 35 | 48.6 | 42.9 | 8.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 65 | 40.0 | 40.0 | 20.0 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 55 | 34.5 | 54.5 | 10.9 |
| | 1,000万円未満 | 20 | 30.0 | 65.0 | 5.0 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 68 | 41.2 | 42.6 | 16.2 |
| | 管理指標あり | 31 | 38.7 | 45.2 | 16.1 |
| | 予定がある | 47 | 51.1 | 31.9 | 17.0 |
| | 今後も設けない | 71 | 31.0 | 63.4 | 5.6 |

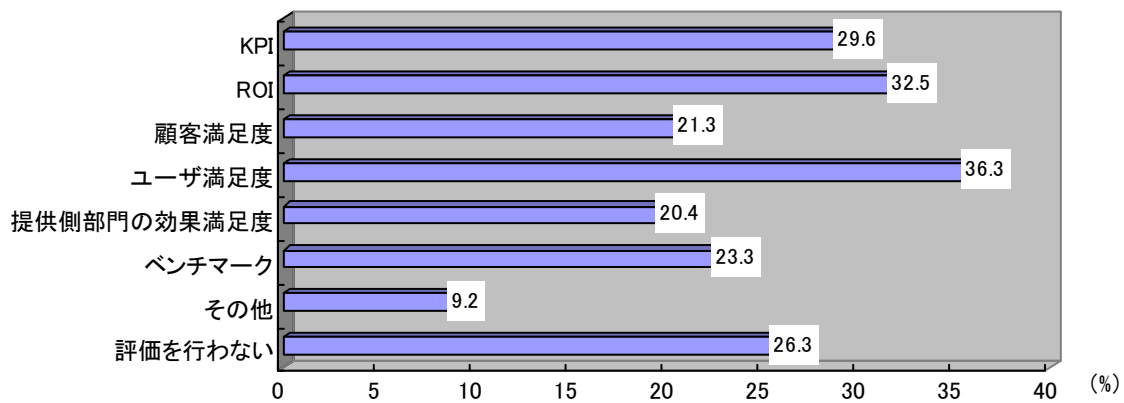
【実数ベース】

(単位:件、SA)

| 区分 | | (N) | 増加すると思う | 変わらないと思う | 減少すると思う |
|--------------|-------------------|-----|---------|----------|---------|
| 全体 | | 217 | 86 | 103 | 28 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 1 | - | 1 | - |
| | 建設業 | 17 | 3 | 13 | 1 |
| | 製造業 | 71 | 31 | 34 | 6 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 44 | 16 | 19 | 9 |
| | 運輸 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| | 不動産 | 6 | 3 | 2 | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 12 | 10 | 4 |
| | 金融・保険・リース | 18 | 8 | 8 | 2 |
| | その他のサービス | 21 | 8 | 11 | 2 |
| 上記以外の業種 | 2 | - | 2 | - | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 55 | 22 | 23 | 10 |
| | 4999～1000名 | 62 | 30 | 25 | 7 |
| | 999～300名 | 58 | 21 | 28 | 9 |
| | 300名未満 | 42 | 13 | 27 | 2 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 47 | 17 | 21 | 9 |
| | 5,000億円未満～1,000億円 | 44 | 22 | 16 | 6 |
| | 1,000億円未満～500億円 | 22 | 8 | 10 | 4 |
| | 500億円未満～100億円 | 59 | 22 | 29 | 8 |
| | 100億円未満～10億円 | 35 | 14 | 20 | 1 |
| | 10億円未満 | 10 | 3 | 7 | - |
| 運用基幹 | 自営 | 148 | 56 | 71 | 21 |
| | 情報子会社に委託 | 52 | 22 | 24 | 6 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 53 | 22 | 23 | 8 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 9 | 5 | 4 | - |
| | 1,000億円未満～100億円 | 25 | 10 | 10 | 5 |
| | 100億円未満～10億円 | 35 | 17 | 15 | 3 |
| | 10億円未満～1億円 | 65 | 26 | 26 | 13 |
| | 1億円未満～1,000万円 | 55 | 19 | 30 | 6 |
| | 1,000万円未満 | 20 | 6 | 13 | 1 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 68 | 28 | 29 | 11 |
| | 管理指標あり | 31 | 12 | 14 | 5 |
| | 予定がある | 47 | 24 | 15 | 8 |
| | 今後も設けない | 71 | 22 | 45 | 4 |

47-1(A). コスト削減型投資の評価指標(事前評価時)

N=240(MA)



(単位: %, MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-------------|--------|------|---------|------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 240 | 29.6 | 32.5 | 21.3 | 36.3 | 20.4 | 23.3 | 9.2 | 26.3 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | |
| | 建設業 | 18 | 16.7 | 16.7 | 11.1 | 38.9 | 22.2 | 16.7 | - | 27.8 |
| | 製造業 | 78 | 30.8 | 29.5 | 19.2 | 28.2 | 16.7 | 25.6 | 9.0 | 28.2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | IT・サービス・通信・メディア | 49 | 34.7 | 36.7 | 24.5 | 42.9 | 22.4 | 20.4 | 8.2 | 26.5 |
| | 運輸 | 11 | 27.3 | 27.3 | 27.3 | 45.5 | 27.3 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| | 不動産 | 5 | - | 40.0 | - | 40.0 | - | - | - | 20.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 18.5 | 40.7 | 18.5 | 44.4 | 18.5 | 33.3 | 11.1 | 18.5 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 31.8 | 50.0 | 31.8 | 31.8 | 31.8 | 27.3 | 18.2 | 27.3 |
| | その他のサービス | 21 | 42.9 | 23.8 | 23.8 | 33.3 | 19.0 | 19.0 | 4.8 | 23.8 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 55.0 | 53.3 | 36.7 | 48.3 | 35.0 | 41.7 | 23.3 | 15.0 |
| | 4999~1000名 | 66 | 28.8 | 42.4 | 22.7 | 31.8 | 18.2 | 19.7 | 7.6 | 18.2 |
| | 999~300名 | 63 | 23.8 | 22.2 | 17.5 | 38.1 | 15.9 | 19.0 | 3.2 | 28.6 |
| | 300名未満 | 51 | 7.8 | 7.8 | 5.9 | 25.5 | 11.8 | 11.8 | 2.0 | 47.1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 53.8 | 57.7 | 40.4 | 48.1 | 38.5 | 38.5 | 21.2 | 13.5 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 45 | 33.3 | 44.4 | 26.7 | 37.8 | 24.4 | 26.7 | 8.9 | 13.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 29.2 | 33.3 | 12.5 | 33.3 | 12.5 | 8.3 | - | 29.2 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 21.5 | 23.1 | 18.5 | 40.0 | 13.8 | 23.1 | 9.2 | 26.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 15.9 | 6.8 | 4.5 | 20.5 | 11.4 | 13.6 | 2.3 | 47.7 |
| 10億円未満 | 10 | - | 20.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | - | 50.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 25.8 | 27.6 | 18.4 | 34.4 | 17.8 | 21.5 | 8.0 | 28.8 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 53.4 | 56.9 | 39.7 | 48.3 | 41.4 | 32.8 | 22.4 | 13.8 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 56 | 33.9 | 41.1 | 32.1 | 41.1 | 26.8 | 30.4 | 10.7 | 26.8 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 90.0 | 90.0 | 90.0 | 80.0 | 50.0 | 50.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 51.9 | 51.9 | 25.9 | 40.7 | 29.6 | 40.7 | 14.8 | 14.8 |
| | 100億円未満~10億円 | 38 | 39.5 | 42.1 | 18.4 | 31.6 | 23.7 | 13.2 | 10.5 | 21.1 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 27.1 | 32.9 | 24.3 | 32.9 | 20.0 | 30.0 | 4.3 | 22.9 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 16.7 | 15.0 | 11.7 | 41.7 | 13.3 | 13.3 | 5.0 | 31.7 |
| 1,000万円未満 | 26 | 7.7 | 7.7 | - | 19.2 | 3.8 | 11.5 | 3.8 | 53.8 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 56.2 | 57.5 | 43.8 | 49.3 | 37.0 | 37.0 | 20.5 | 9.6 |
| | 管理指標あり | 33 | 39.4 | 48.5 | 36.4 | 45.5 | 30.3 | 33.3 | 9.1 | 18.2 |
| | 予定がある | 50 | 18.0 | 28.0 | 8.0 | 30.0 | 10.0 | 16.0 | 6.0 | 22.0 |
| | 今後も設けない | 84 | 9.5 | 7.1 | 3.6 | 25.0 | 8.3 | 11.9 | 1.2 | 46.4 |

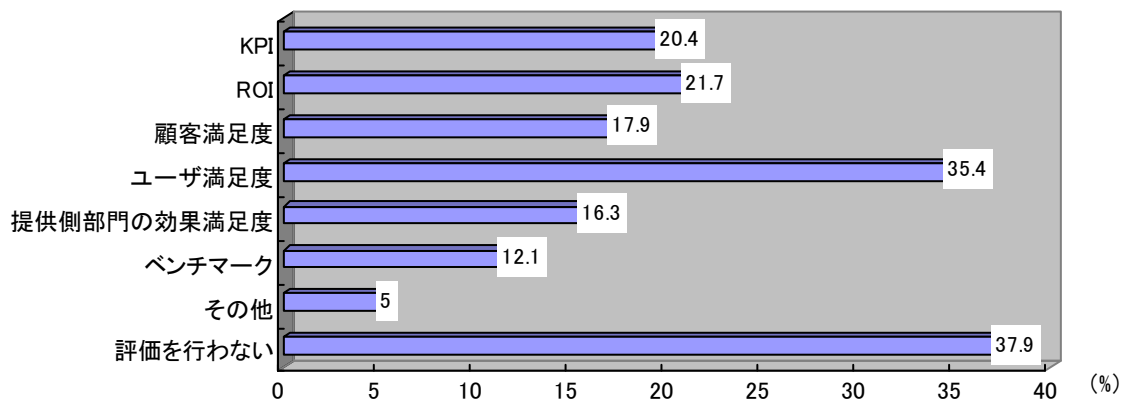
【実数ベース】

(単位: 件、MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|----|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 240 | 71 | 78 | 51 | 87 | 49 | 56 | 22 | 63 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 建設業 | 18 | 3 | 3 | 2 | 7 | 4 | 3 | - | 5 |
| | 製造業 | 78 | 24 | 23 | 15 | 22 | 13 | 20 | 7 | 22 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 17 | 18 | 12 | 21 | 11 | 10 | 4 | 13 |
| | 運輸 | 11 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| | 不動産 | 5 | - | 2 | - | 2 | - | - | - | 1 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 5 | 11 | 5 | 12 | 5 | 9 | 3 | 5 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 7 | 11 | 7 | 7 | 7 | 6 | 4 | 6 |
| | その他のサービス | 21 | 9 | 5 | 5 | 7 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 33 | 32 | 22 | 29 | 21 | 25 | 14 | 9 |
| | 4999~1000名 | 66 | 19 | 28 | 15 | 21 | 12 | 13 | 5 | 12 |
| | 999~300名 | 63 | 15 | 14 | 11 | 24 | 10 | 12 | 2 | 18 |
| | 300名未満 | 51 | 4 | 4 | 3 | 13 | 6 | 6 | 1 | 24 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 28 | 30 | 21 | 25 | 20 | 20 | 11 | 7 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 45 | 15 | 20 | 12 | 17 | 11 | 12 | 4 | 6 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 7 | 8 | 3 | 8 | 3 | 2 | - | 7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 14 | 15 | 12 | 26 | 9 | 15 | 6 | 17 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 7 | 3 | 2 | 9 | 5 | 6 | 1 | 21 |
| 10億円未満 | 10 | - | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | - | 5 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 42 | 45 | 30 | 56 | 29 | 35 | 13 | 47 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 31 | 33 | 23 | 28 | 24 | 19 | 13 | 8 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 56 | 19 | 23 | 18 | 23 | 15 | 17 | 6 | 15 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 9 | 9 | 9 | 8 | 5 | 5 | 1 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 14 | 14 | 7 | 11 | 8 | 11 | 4 | 4 |
| | 100億円未満~10億円 | 38 | 15 | 16 | 7 | 12 | 9 | 5 | 4 | 8 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 19 | 23 | 17 | 23 | 14 | 21 | 3 | 16 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 10 | 9 | 7 | 25 | 8 | 8 | 3 | 19 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 2 | 2 | - | 5 | 1 | 3 | 1 | 14 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 41 | 42 | 32 | 36 | 27 | 27 | 15 | 7 |
| | 管理指標あり | 33 | 13 | 16 | 12 | 15 | 10 | 11 | 3 | 6 |
| | 予定がある | 50 | 9 | 14 | 4 | 15 | 5 | 8 | 3 | 11 |
| | 今後も設けない | 84 | 8 | 6 | 3 | 21 | 7 | 10 | 1 | 39 |

47-1(B). コスト削減型投資の評価指標(事後評価時)

N=240 (MA)



(単位: %, MA)

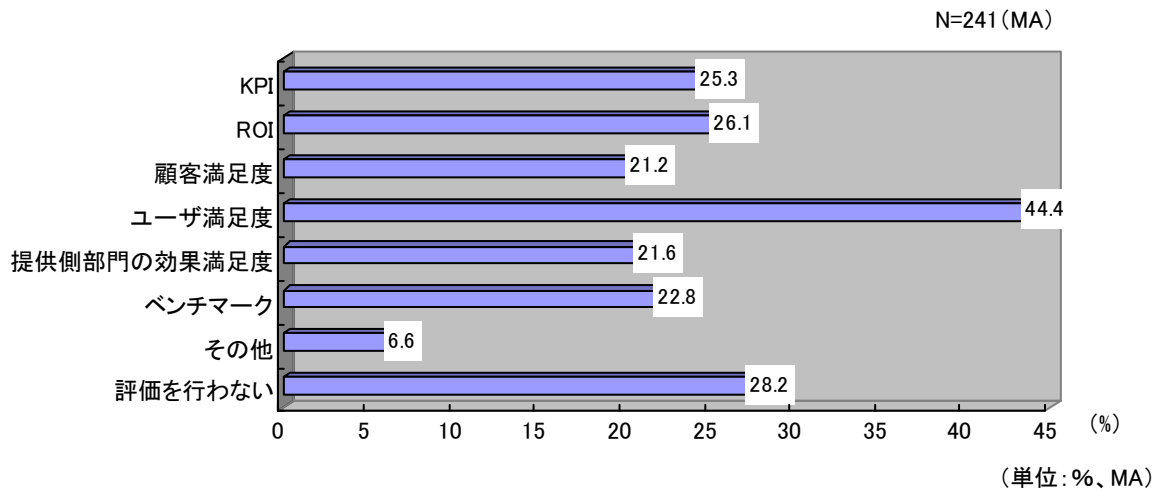
| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-----------------|--------|------|---------|------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 240 | 20.4 | 21.7 | 17.9 | 35.4 | 16.3 | 12.1 | 5.0 | 37.9 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | - | - | - | - | - | 50.0 | |
| | 建設業 | 18 | 16.7 | 11.1 | 11.1 | 27.8 | 16.7 | 11.1 | 38.9 | |
| | 製造業 | 78 | 16.7 | 19.2 | 16.7 | 30.8 | 14.1 | 11.5 | 37.2 | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | |
| | IT・サービス・通信・メディア | 49 | 22.4 | 22.4 | 24.5 | 49.0 | 16.3 | 6.1 | 4.1 | 34.7 |
| | 運輸 | 11 | - | - | 27.3 | 36.4 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 45.5 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 16.7 | 16.7 | - | - | - | 50.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 15.4 | 34.6 | 11.5 | 38.5 | 15.4 | 19.2 | 7.7 | 30.8 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 31.8 | 40.9 | 22.7 | 27.3 | 31.8 | 18.2 | 9.1 | 45.5 |
| | その他のサービス | 21 | 38.1 | 19.0 | 14.3 | 38.1 | 14.3 | 19.0 | - | 33.3 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 36.7 | 36.7 | 26.7 | 35.0 | 23.3 | 20.0 | 15.0 | 28.3 |
| | 4999~1000名 | 66 | 24.2 | 28.8 | 18.2 | 34.8 | 12.1 | 13.6 | 1.5 | 33.3 |
| | 999~300名 | 63 | 15.9 | 12.7 | 19.0 | 46.0 | 14.3 | 6.3 | 1.6 | 36.5 |
| | 300名未満 | 51 | 2.0 | 5.9 | 5.9 | 23.5 | 15.7 | 7.8 | 2.0 | 56.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 34.6 | 36.5 | 30.8 | 38.5 | 26.9 | 21.2 | 13.5 | 28.8 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 28.3 | 32.6 | 26.1 | 37 | 17.4 | 17.4 | 6.5 | 28.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 29.2 | 16.7 | 12.5 | 33.3 | 12.5 | 4.2 | - | 37.5 |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 12.5 | 14.1 | 12.5 | 46.9 | 12.5 | 6.3 | 1.6 | 37.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 6.8 | 6.8 | 22.7 | 11.4 | 11.4 | 2.3 | 54.5 |
| 10億円未満 | 10 | - | 20.0 | 10.0 | - | 10.0 | - | - | 60.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 18.5 | 19.1 | 14.8 | 34.0 | 14.8 | 9.9 | 4.3 | 38.3 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 36.2 | 37.9 | 29.3 | 36.2 | 27.6 | 20.7 | 13.8 | 29.3 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 26.3 | 26.3 | 24.6 | 43.9 | 17.5 | 17.5 | 3.5 | 35.1 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 60.0 | 50.0 | 50.0 | 60.0 | 40.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 33.3 | 40.7 | 25.9 | 40.7 | 25.9 | 29.6 | 11.1 | 22.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 25.6 | 25.6 | 17.9 | 33.3 | 17.9 | 5.1 | 2.6 | 41.0 |
| | 10億円未満~1億円 | 69 | 23.2 | 21.7 | 23.2 | 36.2 | 13.0 | 14.5 | 1.4 | 31.9 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 6.7 | 13.3 | 8.3 | 36.7 | 15.0 | 5.0 | 3.3 | 43.3 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 3.8 | - | 23.1 | 7.7 | 7.7 | 3.8 | 61.5 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 42.5 | 38.4 | 34.2 | 45.2 | 24.7 | 19.2 | 9.6 | 24.7 |
| | 管理指標あり | 33 | 21.2 | 33.3 | 30.3 | 30.3 | 24.2 | 18.2 | 3.0 | 30.3 |
| | 予定がある | 50 | 12.0 | 18.0 | 12.0 | 36.0 | 14 | 8.0 | 6.0 | 28 |
| | 今後も設けない | 84 | 6.0 | 4.8 | 2.4 | 28.6 | 7.1 | 6.0 | 1.2 | 58.3 |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|----|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 240 | 49 | 52 | 43 | 85 | 39 | 29 | 12 | 91 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | |
| | 建設業 | 18 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 7 | |
| | 製造業 | 78 | 13 | 15 | 13 | 24 | 11 | 9 | 29 | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 11 | 11 | 12 | 24 | 8 | 3 | 17 | |
| | 運輸 | 11 | - | - | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 1 | 1 | - | - | 3 | |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 26 | 4 | 9 | 3 | 10 | 4 | 5 | 2 | 8 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 7 | 9 | 5 | 6 | 7 | 4 | 2 | 10 |
| | その他のサービス | 21 | 8 | 4 | 3 | 8 | 3 | 4 | - | 7 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 22 | 22 | 16 | 21 | 14 | 12 | 9 | 17 |
| | 4999~1000名 | 66 | 16 | 19 | 12 | 23 | 8 | 9 | 1 | 22 |
| | 999~300名 | 63 | 10 | 8 | 12 | 29 | 9 | 4 | 1 | 23 |
| | 300名未満 | 51 | 1 | 3 | 3 | 12 | 8 | 4 | 1 | 29 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 18 | 19 | 16 | 20 | 14 | 11 | 7 | 15 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 13 | 15 | 12 | 17 | 8 | 8 | 3 | 13 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 7 | 4 | 3 | 8 | 3 | 1 | - | 9 |
| | 500億円未満~100億円 | 64 | 8 | 9 | 8 | 30 | 8 | 4 | 1 | 24 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 3 | 3 | 3 | 10 | 5 | 5 | 1 | 24 |
| 10億円未満 | 10 | - | 2 | 1 | - | 1 | - | - | 6 | |
| 運用基幹 | 自営 | 162 | 30 | 31 | 24 | 55 | 24 | 16 | 7 | 62 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 21 | 22 | 17 | 21 | 16 | 12 | 8 | 17 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 15 | 15 | 14 | 25 | 10 | 10 | 2 | 20 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 9 | 11 | 7 | 11 | 7 | 8 | 3 | 6 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10 | 10 | 7 | 13 | 7 | 2 | 1 | 16 |
| | 10億円未満~1億円 | 69 | 16 | 15 | 16 | 25 | 9 | 10 | 1 | 22 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 4 | 8 | 5 | 22 | 9 | 3 | 2 | 26 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 1 | - | 6 | 2 | 2 | 1 | 16 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 31 | 28 | 25 | 33 | 18 | 14 | 7 | 18 |
| | 管理指標あり | 33 | 7 | 11 | 10 | 10 | 8 | 6 | 1 | 10 |
| | 予定がある | 50 | 6 | 9 | 6 | 18 | 7 | 4 | 3 | 14 |
| | 今後も設けない | 84 | 5 | 4 | 2 | 24 | 6 | 5 | 1 | 49 |

47-2(A). 業務効率型投資の評価指標(事前評価時)



| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-----------------|--------|------|---------|-------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 25.3 | 26.1 | 21.2 | 44.4 | 21.6 | 22.8 | 6.6 | 28.2 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 5.6 | 11.1 | 38.9 | 27.8 | 22.2 | - | 27.8 |
| | 製造業 | 78 | 28.2 | 21.8 | 23.1 | 38.5 | 16.7 | 23.1 | 7.7 | 30.8 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 24.5 | 32.7 | 18.4 | 46.9 | 22.4 | 20.4 | 8.2 | 26.5 |
| | 運輸 | 11 | 18.2 | 27.3 | 27.3 | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | - | 33.3 | - | - | - | 33.3 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 18.5 | 29.6 | 18.5 | 55.6 | 33.3 | 29.6 | 7.4 | 22.2 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 36.4 | 36.4 | 31.8 | 45.5 | 27.3 | 31.8 | 4.5 | 31.8 |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 28.6 | 23.8 | 42.9 | 19.0 | 23.8 | - | 23.8 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 55.0 | 46.7 | 40.0 | 48.3 | 31.7 | 43.3 | 20.0 | 15.0 |
| | 4999~1000名 | 67 | 20.9 | 37.3 | 19.4 | 44.8 | 23.9 | 17.9 | 4.5 | 20.9 |
| | 999~300名 | 63 | 14.3 | 11.1 | 20.6 | 44.4 | 17.5 | 19.0 | 1.6 | 33.3 |
| | 300名未満 | 51 | 9.8 | 5.9 | 2.0 | 39.2 | 11.8 | 9.8 | - | 47.1 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 50.0 | 50.0 | 38.5 | 48.1 | 36.5 | 40.4 | 19.2 | 17.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 30.4 | 32.6 | 32.6 | 52.2 | 30.4 | 28.3 | 2.2 | 15.2 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 20.8 | 25.0 | 12.5 | 37.5 | 16.7 | 8.3 | 4.2 | 29.2 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 13.8 | 16.9 | 15.4 | 49.2 | 16.9 | 23.1 | 6.2 | 26.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 13.6 | 6.8 | 4.5 | 29.5 | 6.8 | 6.8 | - | 52.3 |
| 10億円未満 | 10 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 | - | 50.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 22.7 | 21.5 | 20.2 | 44.2 | 17.8 | 22.1 | 4.9 | 29.4 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 50.0 | 51.7 | 39.7 | 56.9 | 39.7 | 36.2 | 17.2 | 13.8 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 28.1 | 33.3 | 24.6 | 43.9 | 26.3 | 24.6 | 7.0 | 33.3 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 90.0 | 90.0 | 90.0 | 70.0 | 50.0 | 50.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 51.9 | 37.0 | 22.2 | 44.4 | 37.0 | 33.3 | 7.4 | 18.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 30.8 | 28.2 | 28.2 | 38.5 | 20.5 | 17.9 | 7.7 | 25.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 21.4 | 32.9 | 18.6 | 42.9 | 17.1 | 27.1 | 4.3 | 21.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 15.0 | 11.7 | 13.3 | 51.7 | 15.0 | 15.0 | 3.3 | 35.0 |
| 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | - | 3.8 | 26.9 | 7.7 | 7.7 | - | 57.7 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 49.3 | 47.9 | 35.6 | 52.1 | 32.9 | 34.2 | 16.4 | 15.1 |
| | 管理指標あり | 33 | 42.4 | 45.5 | 36.4 | 51.5 | 33.3 | 36.4 | 6.1 | 15.2 |
| | 予定がある | 50 | 14.0 | 18.0 | 14.0 | 52.0 | 24.0 | 22.0 | 2.0 | 20.0 |
| | 今後も設けない | 85 | 4.7 | 4.7 | 7.1 | 30.6 | 5.9 | 8.2 | 1.2 | 49.4 |

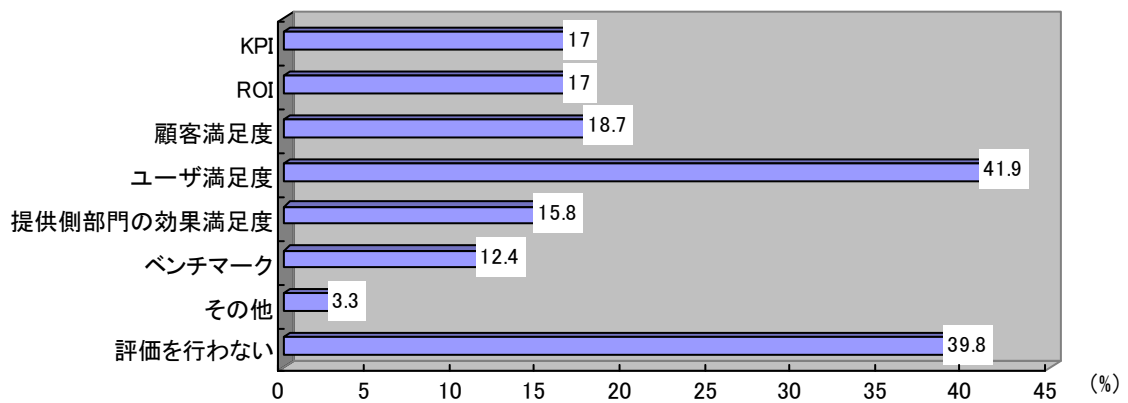
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|----|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 61 | 63 | 51 | 107 | 52 | 55 | 16 | 68 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 建設業 | 18 | 2 | 1 | 2 | 7 | 5 | 4 | - | 5 |
| | 製造業 | 78 | 22 | 17 | 18 | 30 | 13 | 18 | 6 | 24 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 12 | 16 | 9 | 23 | 11 | 10 | 4 | 13 |
| | 運輸 | 11 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | - | 2 | - | - | - | 2 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 5 | 8 | 5 | 15 | 9 | 8 | 2 | 6 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 8 | 8 | 7 | 10 | 6 | 7 | 1 | 7 |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 6 | 5 | 9 | 4 | 5 | - | 5 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 33 | 28 | 24 | 29 | 19 | 26 | 12 | 9 |
| | 4999~1000名 | 67 | 14 | 25 | 13 | 30 | 16 | 12 | 3 | 14 |
| | 999~300名 | 63 | 9 | 7 | 13 | 28 | 11 | 12 | 1 | 21 |
| | 300名未満 | 51 | 5 | 3 | 1 | 20 | 6 | 5 | - | 24 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 26 | 26 | 20 | 25 | 19 | 21 | 10 | 9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 14 | 15 | 15 | 24 | 14 | 13 | 1 | 7 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 5 | 6 | 3 | 9 | 4 | 2 | 1 | 7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 9 | 11 | 10 | 32 | 11 | 15 | 4 | 17 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | - | 23 |
| 10億円未満 | 10 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | - | 5 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 37 | 35 | 33 | 72 | 29 | 36 | 8 | 48 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 29 | 30 | 23 | 33 | 23 | 21 | 10 | 8 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 16 | 19 | 14 | 25 | 15 | 14 | 4 | 19 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 9 | 9 | 9 | 7 | 5 | 5 | 1 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 14 | 10 | 6 | 12 | 10 | 9 | 2 | 5 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 12 | 11 | 11 | 15 | 8 | 7 | 3 | 10 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 15 | 23 | 13 | 30 | 12 | 19 | 3 | 15 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 9 | 7 | 8 | 31 | 9 | 9 | 2 | 21 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | - | 1 | 7 | 2 | 2 | - | 15 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 36 | 35 | 26 | 38 | 24 | 25 | 12 | 11 |
| | 管理指標あり | 33 | 14 | 15 | 12 | 17 | 11 | 12 | 2 | 5 |
| | 予定がある | 50 | 7 | 9 | 7 | 26 | 12 | 11 | 1 | 10 |
| | 今後も設けない | 85 | 4 | 4 | 6 | 26 | 5 | 7 | 1 | 42 |

47-2(B). 業務効率型投資の評価指標(事後評価時)

N=241(MA)



(単位: %, MA)

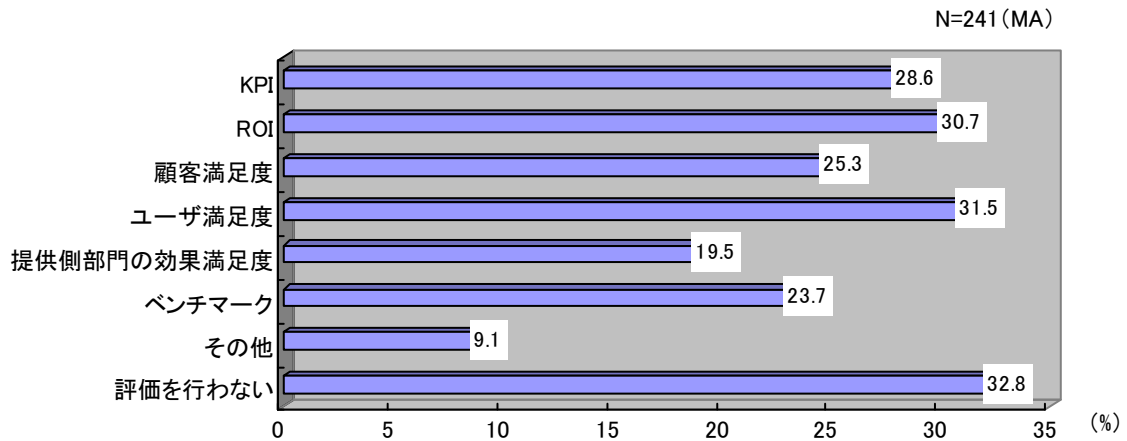
| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-------------|--------|------|---------|------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 17.0 | 17.0 | 18.7 | 41.9 | 15.8 | 12.4 | 3.3 | 39.8 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | - | - | - | - | 100 | |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 5.6 | 11.1 | 16.7 | 16.7 | - | 38.9 | |
| | 製造業 | 78 | 16.7 | 14.1 | 20.5 | 39.7 | 12.8 | 9.0 | 38.5 | |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 75.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 14.3 | 18.4 | 22.4 | 51.0 | 14.3 | 8.2 | 6.1 | 36.7 |
| | 運輸 | 11 | - | 27.3 | 18.2 | 18.2 | 18.2 | - | - | 45.5 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | - | 33.3 | - | - | - | 50.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 14.8 | 22.2 | 11.1 | 48.1 | 22.2 | 22.2 | 3.7 | 33.3 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 36.4 | 27.3 | 27.3 | 40.9 | 27.3 | 22.7 | - | 45.5 |
| | その他のサービス | 21 | 23.8 | 14.3 | 19.0 | 47.6 | 14.3 | 19.0 | - | 38.1 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 100 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 38.3 | 28.3 | 30.0 | 38.3 | 23.3 | 21.7 | 11.7 | 30.0 |
| | 4999~1000名 | 67 | 16.4 | 23.9 | 17.9 | 44.8 | 14.9 | 10.4 | - | 35.8 |
| | 999~300名 | 63 | 9.5 | 9.5 | 22.2 | 44.4 | 17.5 | 11.1 | 1.6 | 39.7 |
| | 300名未満 | 51 | 2.0 | 3.9 | 2.0 | 39.2 | 5.9 | 5.9 | - | 56.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 32.7 | 28.8 | 30.8 | 36.5 | 26.9 | 23.1 | 11.5 | 34.6 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 28.3 | 26.1 | 28.3 | 52.2 | 23.9 | 17.4 | - | 26.1 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 16.7 | 20.8 | 8.3 | 29.2 | 8.3 | 4.2 | 4.2 | 41.7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 6.2 | 7.7 | 13.8 | 50.8 | 13.8 | 10.8 | 1.5 | 38.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 6.8 | 6.8 | 9.1 | 34.1 | 4.5 | 4.5 | - | 56.8 |
| 10億円未満 | 10 | - | 10.0 | 10.0 | 30.0 | - | - | - | 60.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 16.0 | 13.5 | 17.8 | 43.6 | 13.5 | 11.0 | 1.8 | 39.9 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 31.0 | 32.8 | 31.0 | 41.4 | 25.9 | 22.4 | 10.3 | 32.8 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 19.3 | 17.5 | 22.8 | 45.6 | 15.8 | 14.0 | 5.3 | 38.6 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 50.0 | 60.0 | 50.0 | 40.0 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 37.0 | 25.9 | 22.2 | 48.1 | 29.6 | 22.2 | 7.4 | 29.6 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 20.5 | 23.1 | 23.1 | 30.8 | 20.5 | 7.7 | - | 41.0 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 18.6 | 20.0 | 17.1 | 45.7 | 11.4 | 15.7 | 2.9 | 31.4 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 5.0 | 8.3 | 13.3 | 46.7 | 11.7 | 6.7 | 1.7 | 45.0 |
| | 1,000万円未満 | 26 | - | - | 3.8 | 30.8 | 3.8 | 3.8 | - | 65.4 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 37.0 | 31.5 | 28.8 | 43.8 | 21.9 | 17.8 | 9.6 | 31.5 |
| | 管理指標あり | 33 | 24.2 | 30.3 | 33.3 | 42.4 | 24.2 | 24.2 | - | 27.3 |
| | 予定がある | 50 | 8.0 | 12.0 | 16.0 | 52.0 | 24.0 | 12.0 | - | 28.0 |
| | 今後も設けない | 85 | 2.4 | 2.4 | 5.9 | 34.1 | 2.4 | 3.5 | 1.2 | 58.8 |

【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない |
|--------------|-------------------|-----|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | | 241 | 41 | 41 | 45 | 101 | 38 | 30 | 8 | 96 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| | 建設業 | 18 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | - | 7 |
| | 製造業 | 78 | 13 | 11 | 16 | 31 | 10 | 7 | 3 | 30 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 7 | 9 | 11 | 25 | 7 | 4 | 3 | 18 |
| | 運輸 | 11 | - | 3 | 2 | 2 | 2 | - | - | 5 |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | - | 2 | - | - | - | 3 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 4 | 6 | 3 | 13 | 6 | 6 | 1 | 9 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 8 | 6 | 6 | 9 | 6 | 5 | - | 10 |
| | その他のサービス | 21 | 5 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | - | 8 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 23 | 17 | 18 | 23 | 14 | 13 | 7 | 18 |
| | 4999~1000名 | 67 | 11 | 16 | 12 | 30 | 10 | 7 | - | 24 |
| | 999~300名 | 63 | 6 | 6 | 14 | 28 | 11 | 7 | 1 | 25 |
| | 300名未満 | 51 | 1 | 2 | 1 | 20 | 3 | 3 | - | 29 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 17 | 15 | 16 | 19 | 14 | 12 | 6 | 18 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 13 | 12 | 13 | 24 | 11 | 8 | - | 12 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 4 | 5 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 4 | 5 | 9 | 33 | 9 | 7 | 1 | 25 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 3 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | - | 25 |
| 10億円未満 | 10 | - | 1 | 1 | 3 | - | - | - | 6 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 26 | 22 | 29 | 71 | 22 | 18 | 3 | 65 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 18 | 19 | 18 | 24 | 15 | 13 | 6 | 19 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 11 | 10 | 13 | 26 | 9 | 8 | 3 | 22 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 10 | 7 | 6 | 13 | 8 | 6 | 2 | 8 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 8 | 9 | 9 | 12 | 8 | 3 | - | 16 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 13 | 14 | 12 | 32 | 8 | 11 | 2 | 22 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 3 | 5 | 8 | 28 | 7 | 4 | 1 | 27 |
| | 1,000万円未満 | 26 | - | - | 1 | 8 | 1 | 1 | - | 17 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 27 | 23 | 21 | 32 | 16 | 13 | 7 | 23 |
| | 管理指標あり | 33 | 8 | 10 | 11 | 14 | 8 | 8 | - | 9 |
| | 予定がある | 50 | 4 | 6 | 8 | 26 | 12 | 6 | - | 14 |
| | 今後も設けない | 85 | 2 | 2 | 5 | 29 | 2 | 3 | 1 | 50 |

47-3(A). 売上拡大型投資の評価指標(事前評価時)



(単位: %, MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-------------|--------|------|---------|------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 28.6 | 30.7 | 25.3 | 31.5 | 19.5 | 23.7 | 9.1 | 32.8 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 16.7 | 16.7 | 27.8 | 16.7 | 16.7 | - | 44.4 |
| | 製造業 | 78 | 29.5 | 23.1 | 23.1 | 25.6 | 15.4 | 21.8 | 7.7 | 37.2 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 50.0 |
| | IT・サービス・通信・メディア | 49 | 30.6 | 34.7 | 24.5 | 36.7 | 22.4 | 18.4 | 10.2 | 32.7 |
| | 運輸 | 11 | 27.3 | 27.3 | 27.3 | 18.2 | 18.2 | 27.3 | 18.2 | 9.1 |
| | 不動産 | 6 | - | 33.3 | - | 16.7 | - | 16.7 | - | 33.3 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 22.2 | 40.7 | 25.9 | 40.7 | 25.9 | 33.3 | 11.1 | 25.9 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 50.0 | 45.5 | 40.9 | 45.5 | 22.7 | 40.9 | 13.6 | 27.3 |
| | その他のサービス | 21 | 33.3 | 33.3 | 33.3 | 28.6 | 23.8 | 19.0 | 4.8 | 19.0 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 55 | 48.3 | 40.0 | 43.3 | 35.0 | 40.0 | 23.3 | 18.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 31.3 | 35.8 | 25.4 | 32.8 | 19.4 | 20.9 | 7.5 | 25.4 |
| | 999~300名 | 63 | 15.9 | 25.4 | 27.0 | 30.2 | 14.3 | 20.6 | 3.2 | 36.5 |
| | 300名未満 | 51 | 9.8 | 9.8 | 5.9 | 17.6 | 7.8 | 11.8 | 2.0 | 54.9 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 55.8 | 55.8 | 42.3 | 48.1 | 36.5 | 36.5 | 21.2 | 17.3 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 30.4 | 28.3 | 34.8 | 37.0 | 19.6 | 30.4 | 8.7 | 21.7 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 29.2 | 33.3 | 20.8 | 37.5 | 16.7 | 8.3 | - | 29.2 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 16.9 | 29.2 | 23.1 | 24.6 | 13.8 | 27.7 | 9.2 | 33.8 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 15.9 | 4.5 | 4.5 | 15.9 | 9.1 | 4.5 | 2.3 | 59.1 |
| 10億円未満 | 10 | 10.0 | 30.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | - | 50.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 25.2 | 27.0 | 23.3 | 29.4 | 16.0 | 23.3 | 8.0 | 35.0 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 51.7 | 48.3 | 46.6 | 46.6 | 39.7 | 32.8 | 22.4 | 19.0 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 57 | 36.8 | 38.6 | 29.8 | 42.1 | 29.8 | 17.5 | 10.5 | 29.8 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 70.0 | 80.0 | 90.0 | 90.0 | 90.0 | 50.0 | 50.0 | 10.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 59.3 | 48.1 | 40.7 | 51.9 | 37.0 | 33.3 | 14.8 | 11.1 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 33.3 | 35.9 | 25.6 | 25.6 | 15.4 | 23.1 | 12.8 | 25.6 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 28.6 | 35.7 | 18.6 | 27.1 | 11.4 | 28.6 | 5.7 | 30.0 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 11.7 | 13.3 | 16.7 | 31.7 | 16.7 | 15.0 | 3.3 | 43.3 |
| 1,000万円未満 | 26 | 3.8 | 7.7 | 11.5 | 7.7 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 65.4 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 53.4 | 49.3 | 41.1 | 47.9 | 34.2 | 31.5 | 21.9 | 15.1 |
| | 管理指標あり | 33 | 42.4 | 51.5 | 36.4 | 42.4 | 36.4 | 42.4 | 9.1 | 18.2 |
| | 予定がある | 50 | 20.0 | 30.0 | 22.0 | 24.0 | 10.0 | 24.0 | 4.0 | 28.0 |
| | 今後も設けない | 85 | 7.1 | 7.1 | 9.4 | 17.6 | 5.9 | 9.4 | 1.2 | 56.5 |

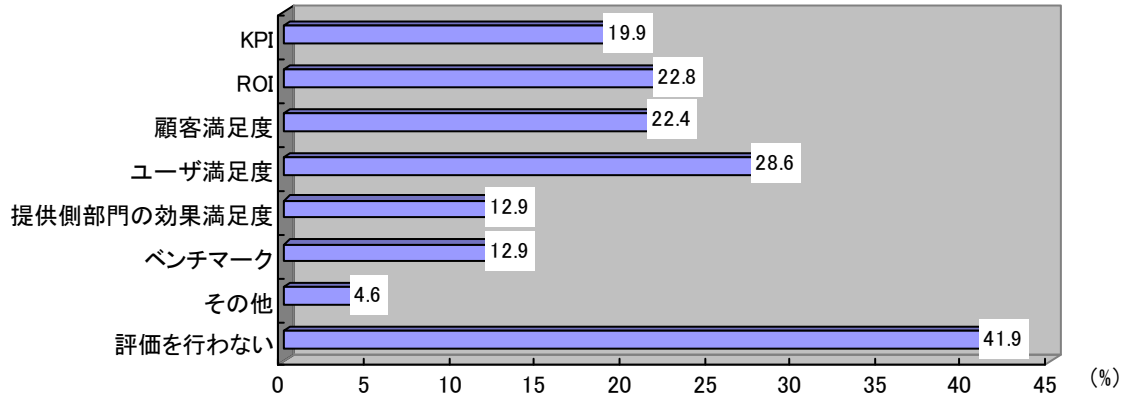
【実数ベース】

(単位:件、MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない | |
|--------------|-------------------|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|----|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 69 | 74 | 61 | 76 | 47 | 57 | 22 | 79 | |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 建設業 | 18 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | - | 8 |
| | 製造業 | 78 | 23 | 18 | 18 | 20 | 12 | 17 | 6 | 29 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 15 | 17 | 12 | 18 | 11 | 9 | 5 | 16 |
| | 運輸 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| | 不動産 | 6 | - | 2 | - | 1 | - | 1 | - | 2 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 6 | 11 | 7 | 11 | 7 | 9 | 3 | 7 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 11 | 10 | 9 | 10 | 5 | 9 | 3 | 6 |
| | その他のサービス | 21 | 7 | 7 | 7 | 6 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 33 | 29 | 24 | 26 | 21 | 24 | 14 | 11 |
| | 4999~1000名 | 67 | 21 | 24 | 17 | 22 | 13 | 14 | 5 | 17 |
| | 999~300名 | 63 | 10 | 16 | 17 | 19 | 9 | 13 | 2 | 23 |
| | 300名未満 | 51 | 5 | 5 | 3 | 9 | 4 | 6 | 1 | 28 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 29 | 29 | 22 | 25 | 19 | 19 | 11 | 9 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 14 | 13 | 16 | 17 | 9 | 14 | 4 | 10 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 7 | 8 | 5 | 9 | 4 | 2 | - | 7 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 11 | 19 | 15 | 16 | 9 | 18 | 6 | 22 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 7 | 2 | 2 | 7 | 4 | 2 | 1 | 26 |
| 10億円未満 | 10 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | - | 5 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 41 | 44 | 38 | 48 | 26 | 38 | 13 | 57 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 30 | 28 | 27 | 27 | 23 | 19 | 13 | 11 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 21 | 22 | 17 | 24 | 17 | 10 | 6 | 17 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 7 | 8 | 9 | 9 | 9 | 5 | 5 | 1 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 16 | 13 | 11 | 14 | 10 | 9 | 4 | 3 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 13 | 14 | 10 | 10 | 6 | 9 | 5 | 10 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 20 | 25 | 13 | 19 | 8 | 20 | 4 | 21 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 7 | 8 | 10 | 19 | 10 | 9 | 2 | 26 |
| | 1,000万円未満 | 26 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 39 | 36 | 30 | 35 | 25 | 23 | 16 | 11 |
| | 管理指標あり | 33 | 14 | 17 | 12 | 14 | 12 | 14 | 3 | 6 |
| | 予定がある | 50 | 10 | 15 | 11 | 12 | 5 | 12 | 2 | 14 |
| | 今後も設けない | 85 | 6 | 6 | 8 | 15 | 5 | 8 | 1 | 48 |

47-3(B). 売上型投資の評価指標(事後評価時)

N=241(MA)



(単位: %, MA)

| 区分 | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない |
|--------------|-------------------|------|------|-------|--------|-----------------|--------|------|---------|
| | | | | | | | | | |
| 全体 | 241 | 19.9 | 22.8 | 22.4 | 28.6 | 12.9 | 12.9 | 4.6 | 41.9 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | - | - | - | - | 100.0 |
| | 建設業 | 18 | 11.1 | 16.7 | 16.7 | 27.8 | 11.1 | 11.1 | 44.4 |
| | 製造業 | 78 | 19.2 | 17.9 | 21.8 | 23.1 | 10.3 | 10.3 | 42.3 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 50.0 |
| | IT・サービス・通信・メディア | 49 | 16.3 | 20.4 | 24.5 | 38.8 | 12.2 | 4.1 | 38.8 |
| | 運輸 | 11 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | - | 9.1 | 18.2 | 45.5 |
| | 不動産 | 6 | - | 16.7 | 16.7 | - | - | 16.7 | 50.0 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 11.1 | 33.3 | 18.5 | 33.3 | 18.5 | 18.5 | 37.0 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 50.0 | 40.9 | 36.4 | 40.9 | 18.2 | 31.8 | 45.5 |
| | その他のサービス | 21 | 28.6 | 28.6 | 28.6 | 33.3 | 19.0 | 14.3 | 28.6 |
| | 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 36.7 | 36.7 | 28.3 | 31.7 | 21.7 | 20 | 33.3 |
| | 4999~1000名 | 67 | 26.9 | 25.4 | 22.4 | 35.8 | 13.4 | 13.4 | 34.3 |
| | 999~300名 | 63 | 11.1 | 20.6 | 27.0 | 28.6 | 11.1 | 9.5 | 42.9 |
| | 300名未満 | 51 | 2.0 | 5.9 | 9.8 | 15.7 | 3.9 | 7.8 | 60.8 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 34.6 | 42.3 | 28.8 | 34.6 | 25.0 | 23.1 | 34.6 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 28.3 | 21.7 | 32.6 | 39.1 | 13.0 | 19.6 | 28.3 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 33.3 | 29.2 | 16.7 | 25.0 | 8.3 | 4.2 | 37.5 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 7.7 | 18.5 | 20.0 | 27.7 | 10.8 | 10.8 | 46.2 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 9.1 | 4.5 | 13.6 | 18.2 | 6.8 | 2.3 | 56.8 |
| 10億円未満 | 10 | - | 20.0 | 10.0 | 10.0 | - | 10.0 | 60.0 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 18.4 | 21.5 | 20.9 | 27.6 | 9.2 | 11.0 | 41.7 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 36.2 | 32.8 | 36.2 | 34.5 | 25.9 | 19.0 | 32.8 |
| | 外部ITベンダ/Sierに委託 | 57 | 24.6 | 24.6 | 24.6 | 38.6 | 22.8 | 10.5 | 36.8 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 50.0 | 60.0 | 50.0 | 50.0 | 60.0 | 30.0 | 30.0 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 40.7 | 37.0 | 37.0 | 44.4 | 33.3 | 22.2 | 18.5 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 25.6 | 28.2 | 15.4 | 25.6 | 7.7 | 12.8 | 41.0 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 21.4 | 25.7 | 20.0 | 30.0 | 4.3 | 11.4 | 35.7 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 5.0 | 10.0 | 16.7 | 25.0 | 10.0 | 10.0 | 53.3 |
| 1,000万円未満 | 26 | - | 7.7 | 15.4 | 11.5 | 3.8 | 3.8 | 65.4 | |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 39.7 | 35.6 | 31.5 | 38.4 | 26.0 | 12.3 | 28.8 |
| | 管理指標あり | 33 | 24.2 | 36.4 | 30.3 | 30.3 | 15.2 | 30.3 | 30.3 |
| | 予定がある | 50 | 16.0 | 24.0 | 20.0 | 26.0 | 6.0 | 16.0 | 36.0 |
| | 今後も設けない | 85 | 3.5 | 5.9 | 12.9 | 21.2 | 4.7 | 4.7 | 61.2 |

【実数ベース】

(単位: 件、MA)

| 区分 | | (N) | KPI | ROI | 顧客満足度 | ユーザ満足度 | 提供側部門の 効果満足度 | ベンチマーク | その他 | 評価を行わない |
|--------------|-------------------|-----|-----|-----|-------|--------|-----------------|--------|-----|---------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | | 241 | 48 | 55 | 54 | 69 | 31 | 31 | 11 | 101 |
| 業種 | 農林水産業・鉱業 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| | 建設業 | 18 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | - | 8 |
| | 製造業 | 78 | 15 | 14 | 17 | 18 | 8 | 8 | 3 | 33 |
| | 電力・ガス・水道 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| | IT サービス・通信・メディア | 49 | 8 | 10 | 12 | 19 | 6 | 2 | 3 | 19 |
| | 運輸 | 11 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | 2 | - | 5 |
| | 不動産 | 6 | - | 1 | 1 | - | - | 1 | - | 3 |
| | 流通(卸売・小売・飲食) | 27 | 3 | 9 | 5 | 9 | 5 | 5 | 2 | 10 |
| | 金融・保険・リース | 22 | 11 | 9 | 8 | 9 | 4 | 7 | 1 | 10 |
| | その他のサービス | 21 | 6 | 6 | 6 | 7 | 4 | 3 | 1 | 6 |
| 上記以外の業種 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 従業員数 | 5000名以上 | 60 | 22 | 22 | 17 | 19 | 13 | 12 | 8 | 20 |
| | 4999~1000名 | 67 | 18 | 17 | 15 | 24 | 9 | 9 | 2 | 23 |
| | 999~300名 | 63 | 7 | 13 | 17 | 18 | 7 | 6 | - | 27 |
| | 300名未満 | 51 | 1 | 3 | 5 | 8 | 2 | 4 | 1 | 31 |
| 年商規模 | 5,000億円以上 | 52 | 18 | 22 | 15 | 18 | 13 | 12 | 6 | 18 |
| | 5,000億円未満~1,000億円 | 46 | 13 | 10 | 15 | 18 | 6 | 9 | 2 | 13 |
| | 1,000億円未満~500億円 | 24 | 8 | 7 | 4 | 6 | 2 | 1 | - | 9 |
| | 500億円未満~100億円 | 65 | 5 | 12 | 13 | 18 | 7 | 7 | 2 | 30 |
| | 100億円未満~10億円 | 44 | 4 | 2 | 6 | 8 | 3 | 1 | 1 | 25 |
| 10億円未満 | 10 | - | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | 6 | |
| 運用基幹 | 自営 | 163 | 30 | 35 | 34 | 45 | 15 | 18 | 7 | 68 |
| | 情報子会社に委託 | 58 | 21 | 19 | 21 | 20 | 15 | 11 | 8 | 19 |
| | 外部ITベンダ/SIerに委託 | 57 | 14 | 14 | 14 | 22 | 13 | 6 | 3 | 21 |
| 予算規模 IT年間 | 1,000億円以上 | 10 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 3 | 3 | 3 |
| | 1,000億円未満~100億円 | 27 | 11 | 10 | 10 | 12 | 9 | 6 | 3 | 5 |
| | 100億円未満~10億円 | 39 | 10 | 11 | 6 | 10 | 3 | 5 | - | 16 |
| | 10億円未満~1億円 | 70 | 15 | 18 | 14 | 21 | 3 | 8 | 3 | 25 |
| | 1億円未満~1,000万円 | 60 | 3 | 6 | 10 | 15 | 6 | 6 | 1 | 32 |
| | 1,000万円未満 | 26 | - | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| 有無 SLAの | SLAあり | 73 | 29 | 26 | 23 | 28 | 19 | 9 | 8 | 21 |
| | 管理指標あり | 33 | 8 | 12 | 10 | 10 | 5 | 10 | 1 | 10 |
| | 予定がある | 50 | 8 | 12 | 10 | 13 | 3 | 8 | 1 | 18 |
| | 今後も設けない | 85 | 3 | 5 | 11 | 18 | 4 | 4 | 1 | 52 |