

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。

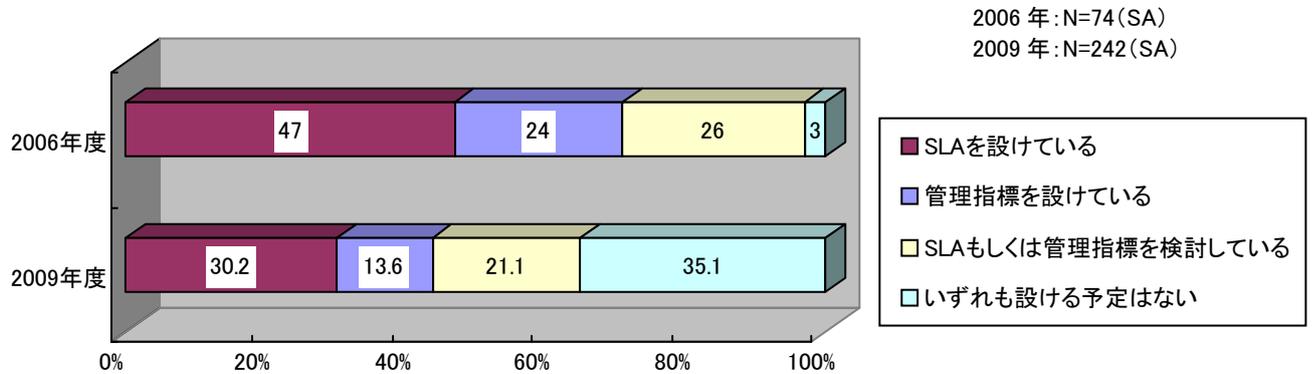
本資料に掲載されているデータを引用する際は、出典として本資料名ならびに発行者である社団法人 電子情報技術産業協会の名称を必ず明記いただきたい。

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	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】

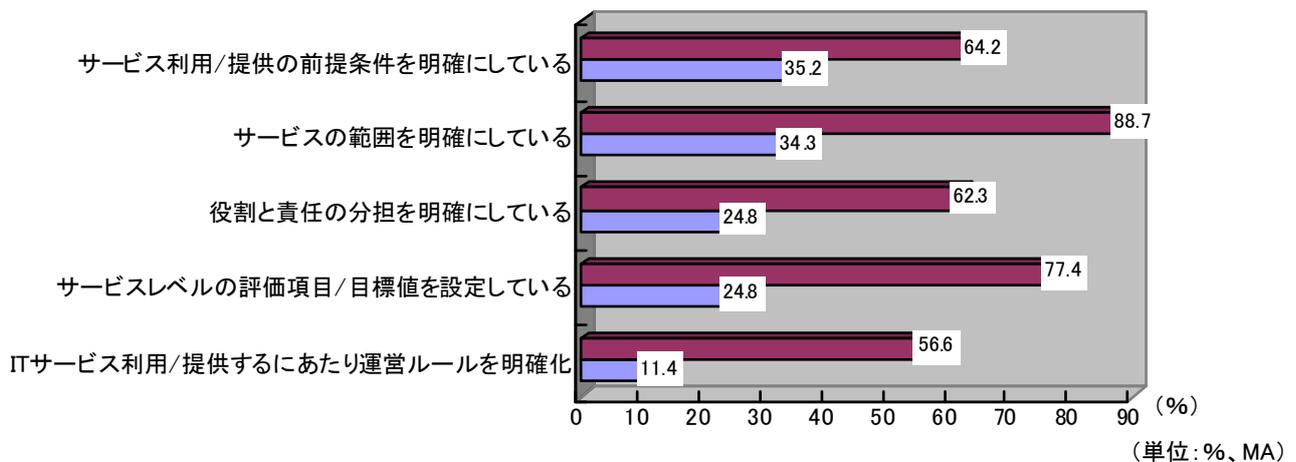
(単位:件、SA)

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)

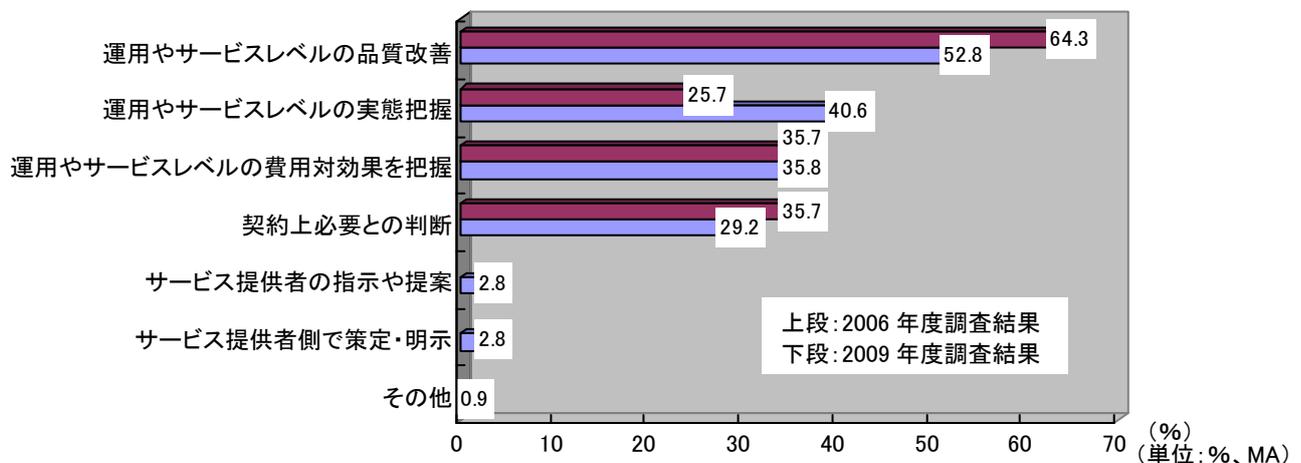
区分		(N)	サービス利用／提供 の前提条件を明確 にしている	サービスの範囲を明 確にしている	役割と責任の分担 を明確にしている	サービスレベルの評 価項目／目標値を設 定している	ITサービス利用／ 提供するにあたって 運営ルールを 明確にしている
2009年度(前回)調査・全体		105	37	36	26	26	12
業種	農林水産業・鉱業	1	1	-	-	-	-
	建設業	6	-	2	4	2	1
	製造業	25	12	11	4	2	1
	電力・ガス・水道	3	-	1	1	1	-
	ITサービス・通信・メディア	28	6	9	8	9	4
	運輸	5	3	4	2	-	2
	不動産	2	-	-	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から	契約上必要との判断	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	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)

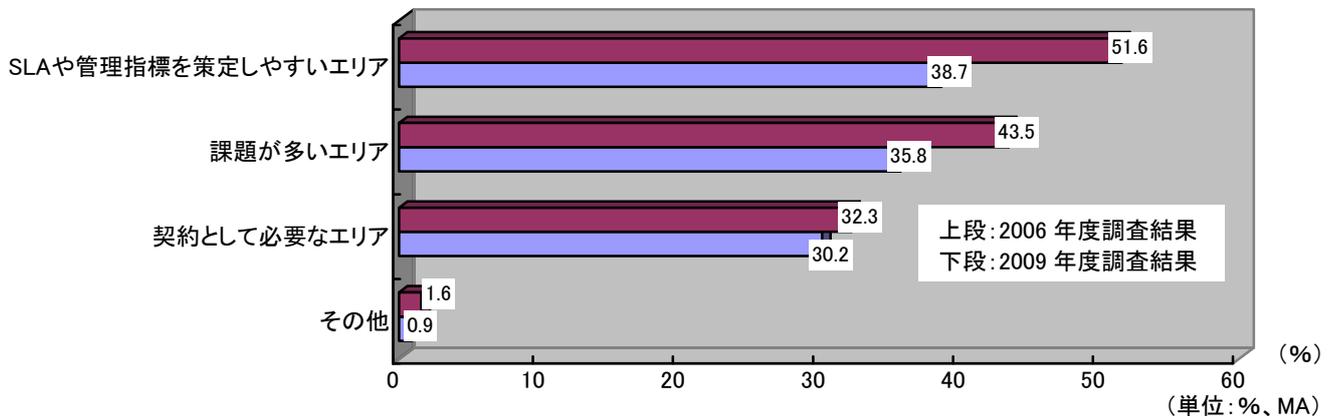
区分	(N)	運用やサービスレベルの 品質改善のため	運用やサービスレベルの 実態把握のため	運用やサービスレベルの 費用対効果を確認するため	契約上必要との判断から	サービス提供者からの 指示や提案があったため	サービス提供者側で予め 策定・明示されていたため	その他
2009年度(前回)調査・全体	106	56	43	38	31	3	3	1
業種	農林水産業・鉱業	1	-	1	-	-	-	-
	建設業	6	6	1	1	1	-	-
	製造業	25	14	11	7	9	-	-
	電力・ガス・水道	3	2	1	-	1	-	-
	IT サービス・通信・メディア	29	14	6	16	12	2	1
	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 1T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	-

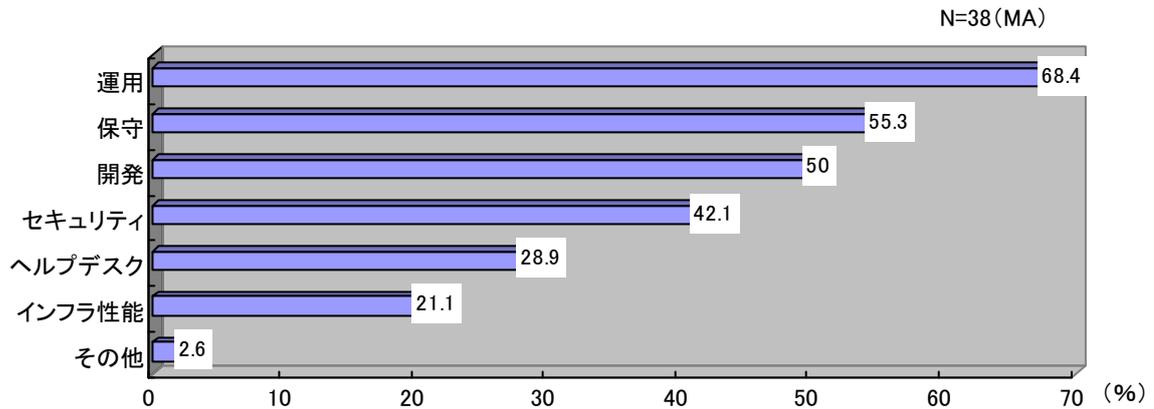
【実数ベース】

(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	-	-	-	-	-	-	-	-

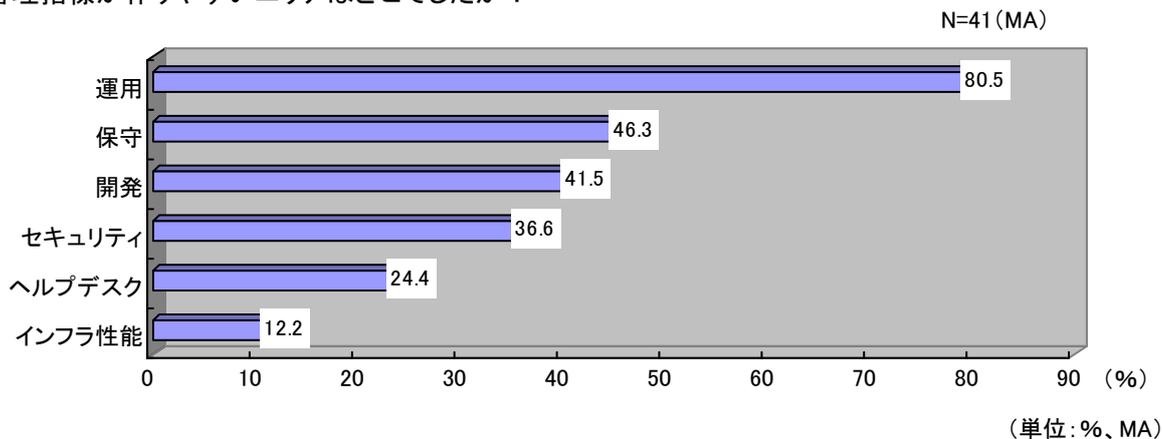
【実数ベース】

(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	—

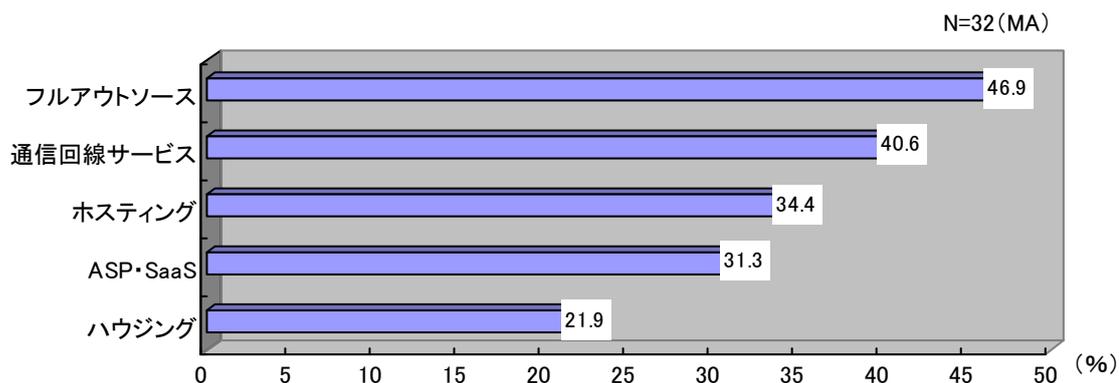
【実数ベース】

(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)

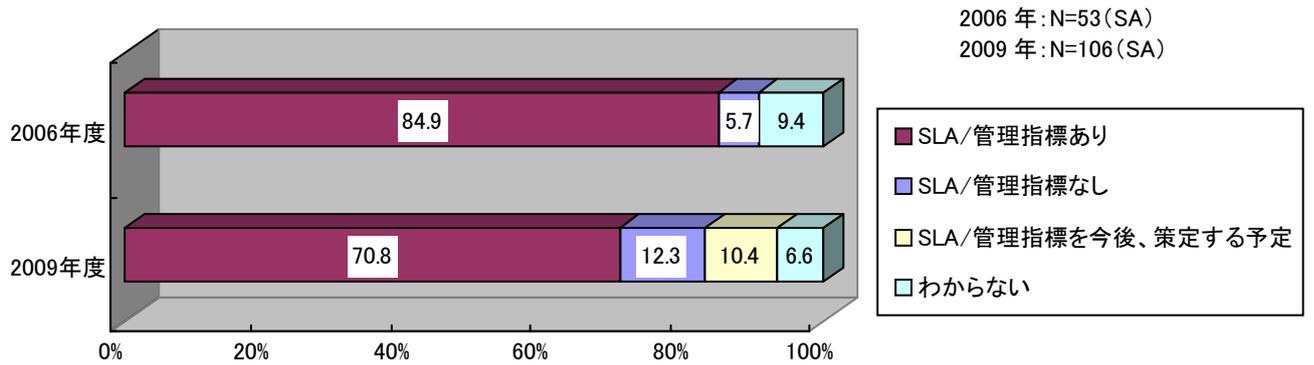
区分	(N)	フルアウトソース	通信回線サービス	ホスティング	ASP・SaaS	ハウジング	その他
		2009 年度(今回)調査・全体	32	46.9	40.6	34.4	31.3
業種	農林水産業・鉱業	-	-	-	-	-	-
	建設業	2	50.0	-	50.0	-	-
	製造業	7	42.9	42.9	57.1	57.1	14.3
	電力・ガス・水道	1	-	-	-	100.0	-
	IT サービス・通信・メディア	12	33.3	50.0	25.0	25.0	41.7
	運輸	-	-	-	-	-	-
	不動産	-	-	-	-	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	2	50.0	50.0	-	-	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	2	-	-	-	-	-
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)

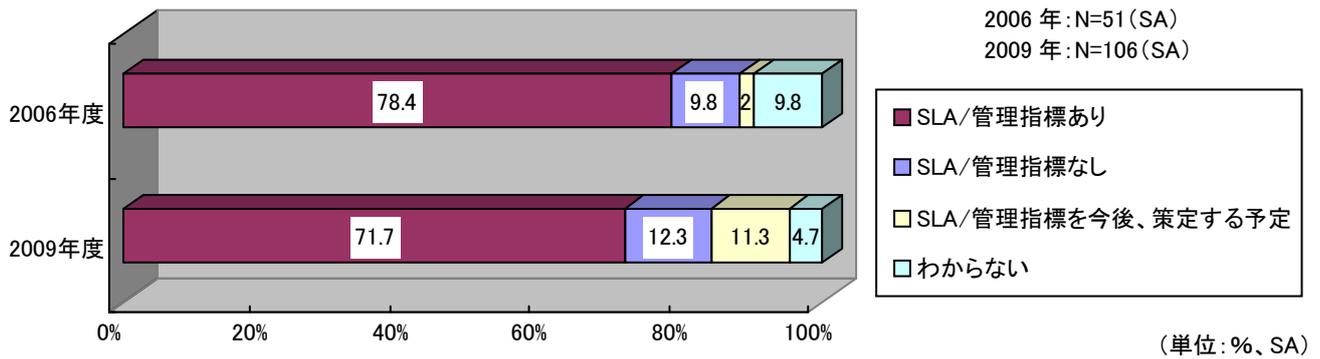
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する 予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		53	84.9	5.7	-	9.4
2009年度(今回)調査・全体		106	70.8	12.3	10.4	6.6
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	50.0	33.3	-	16.7
	製造業	25	76.0	8.0	12.0	4.0
	電力・ガス・水道	3	100.0	-	-	-
	ITサービス・通信・メディア	29	65.5	6.9	17.2	10.3
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	-	50.0	50.0	-
	流通(卸売・小売・飲食)	8	87.5	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)



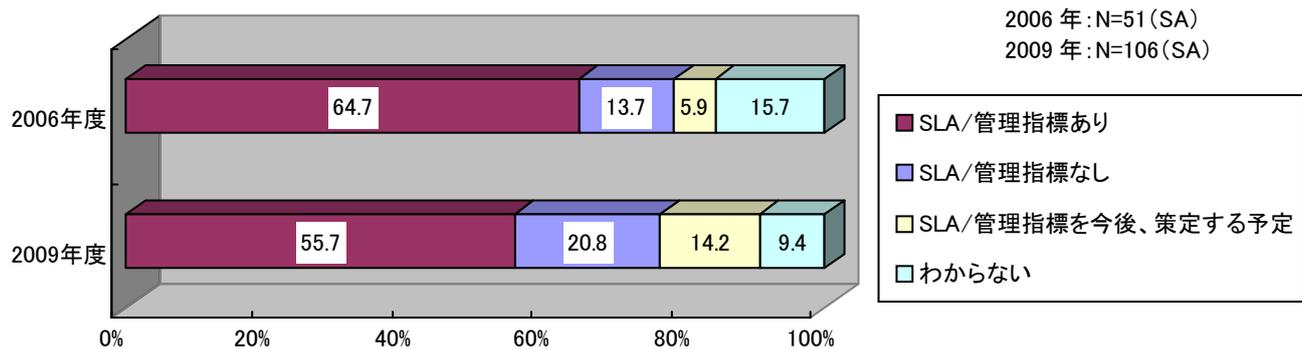
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する 予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		51	78.4	9.8	2.0	9.8
2009年度(今回)調査・全体		106	71.7	12.3	11.3	4.7
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	50.0	33.3	-	16.7
	製造業	25	72.0	12.0	12.0	4.0
	電力・ガス・水道	3	100.0	-	-	-
	ITサービス・通信・メディア	29	65.5	10.3	20.7	3.4
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	100.0	-	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	8	100.0	-	-	-
	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)

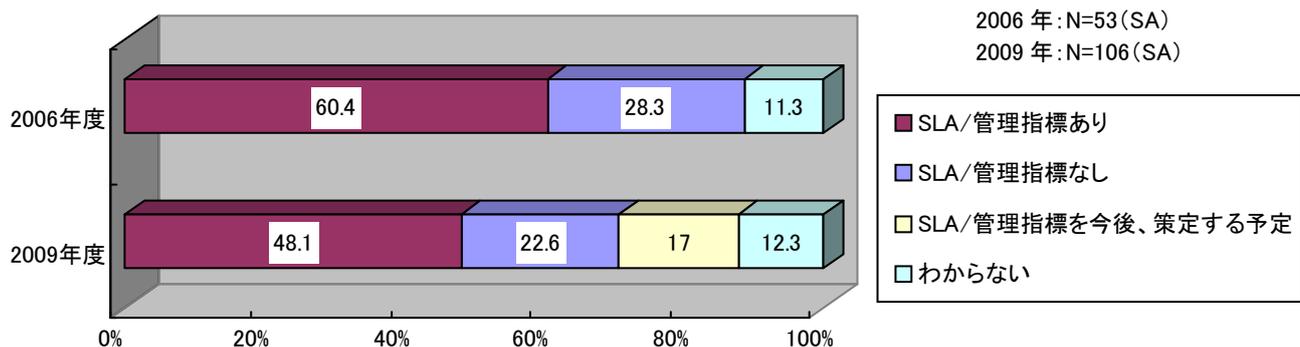
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		51	64.7	13.7	5.9	15.7
2009年度(今回)調査・全体		106	55.7	20.8	14.2	9.4
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	50.0	33.3	-	16.7
	製造業	25	48.0	12.0	24.0	16.0
	電力・ガス・水道	3	-	66.7	-	33.3
	IT サービス・通信・メディア	29	55.2	17.2	20.7	6.9
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	50.0	50.0	-	-
	流通(卸売・小売・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	

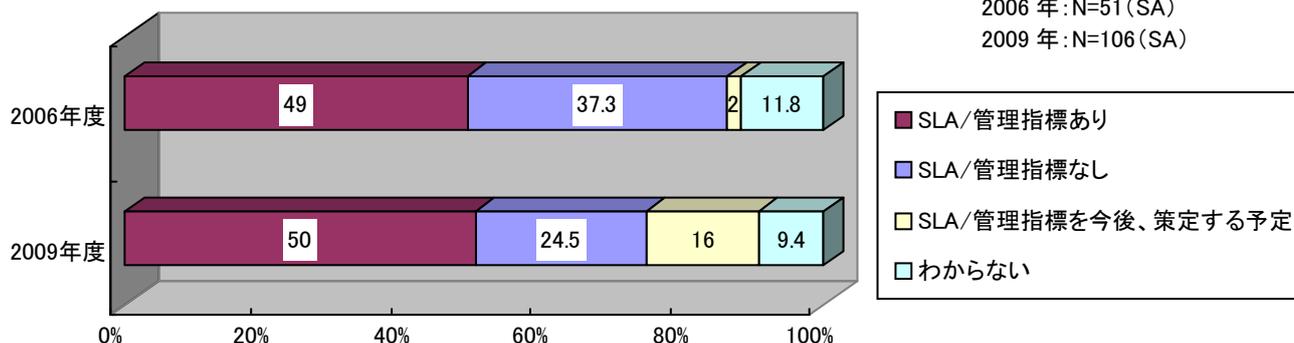
【実数ベース】

(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)

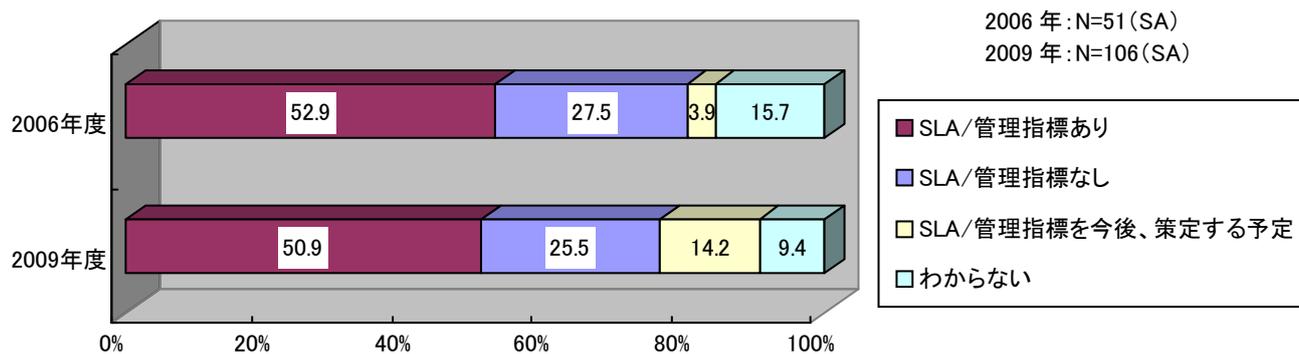
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		51	49.0	37.3	2.0	11.8
2009年度(今回)調査・全体		106	50.0	24.5	16.0	9.4
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	33.3	50.0	-	16.7
	製造業	25	36.0	20.0	24.0	20.0
	電力・ガス・水道	3	33.3	66.7	-	-
	IT サービス・通信・メディア	29	58.6	13.8	20.7	6.9
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	-	100.0	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	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)

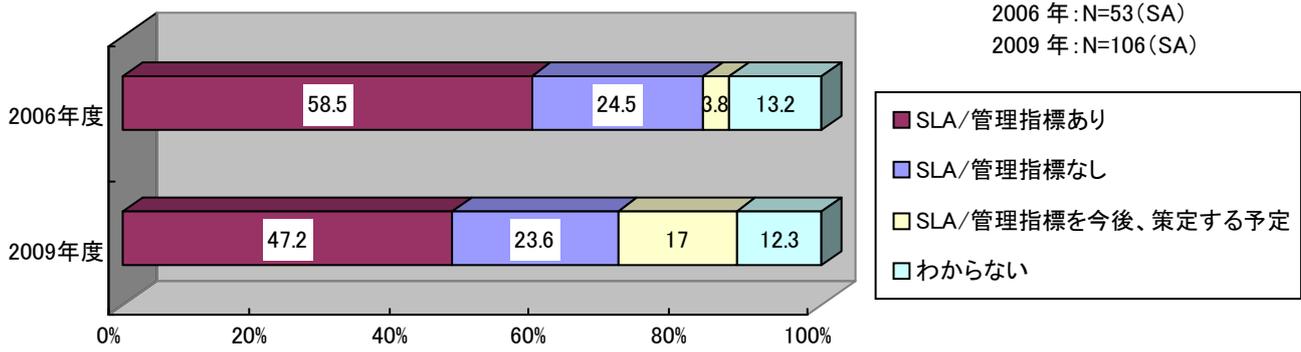
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		51	52.9	27.5	3.9	15.7
2009年度(今回)調査・全体		106	50.9	25.5	14.2	9.4
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	33.3	33.3	16.7	16.7
	製造業	25	52.0	24.0	12.0	12.0
	電力・ガス・水道	3	-	66.7	-	33.3
	IT サービス・通信・メディア	29	55.2	17.2	17.2	10.3
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	-	50.0	50.0	-
	流通(卸売・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)

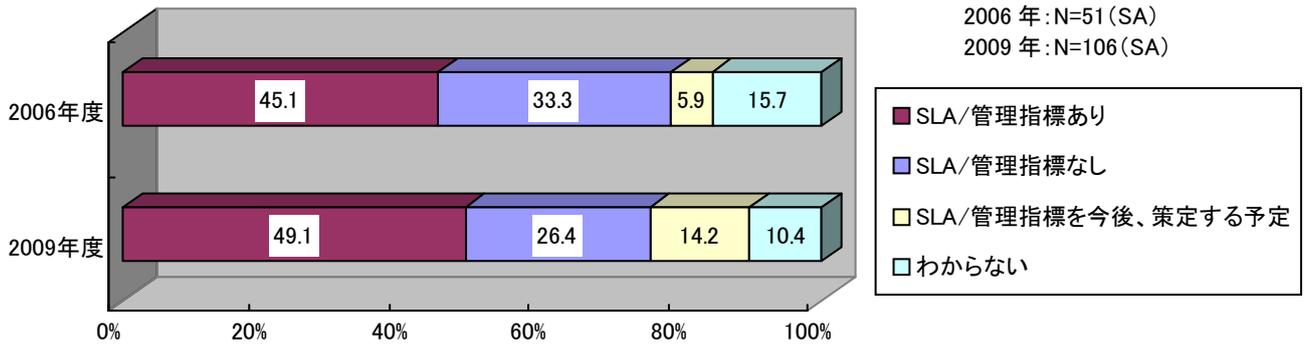
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		53	58.5	24.5	3.8	13.2
2009年度(今回)調査・全体		106	47.2	23.6	17.0	12.3
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	33.3	33.3	16.7	16.7
	製造業	25	44.0	20.0	24.0	12.0
	電力・ガス・水道	3	33.3	66.7	-	-
	IT サービス・通信・メディア	29	48.3	13.8	17.2	20.7
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	-	50.0	50.0	-
	流通(卸売・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)

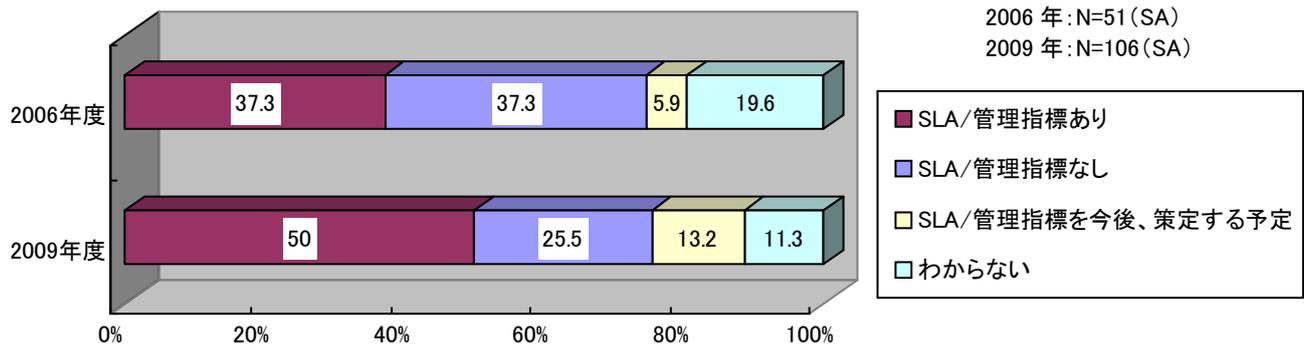
区分		(N)	あり	なし	今後、策定する予定	不明
2006年度(前回)調査・全体		51	45.1	33.3	5.9	15.7
2009年度(今回)調査・全体		106	49.1	26.4	14.2	10.4
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-
	建設業	6	16.7	50.0	16.7	16.7
	製造業	25	52.0	24.0	12.0	12.0
	電力・ガス・水道	3	33.3	66.7	-	-
	IT サービス・通信・メディア	29	48.3	20.7	17.2	13.8
	運輸	5	80.0	-	-	20.0
	不動産	2	-	50.0	50.0	-
	流通(卸売・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

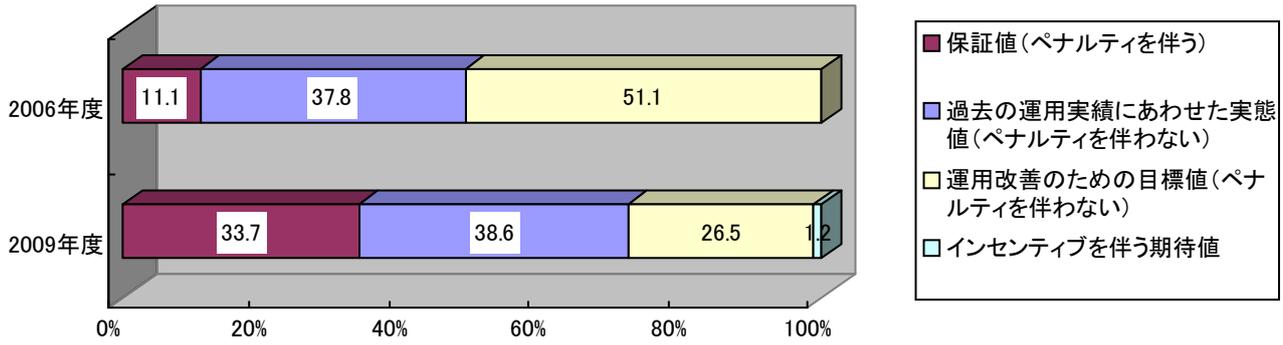
【実数ベース】

(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	-	-

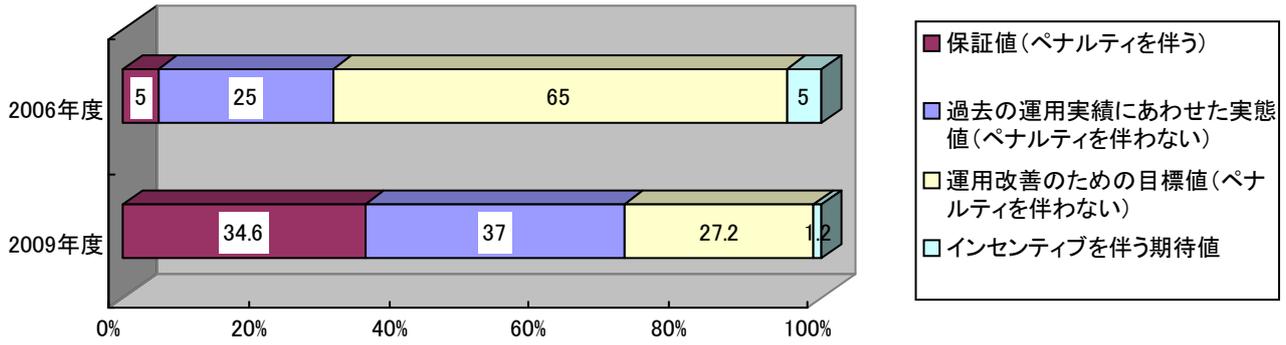
【実数ベース】

(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	-	-	-	-	-	

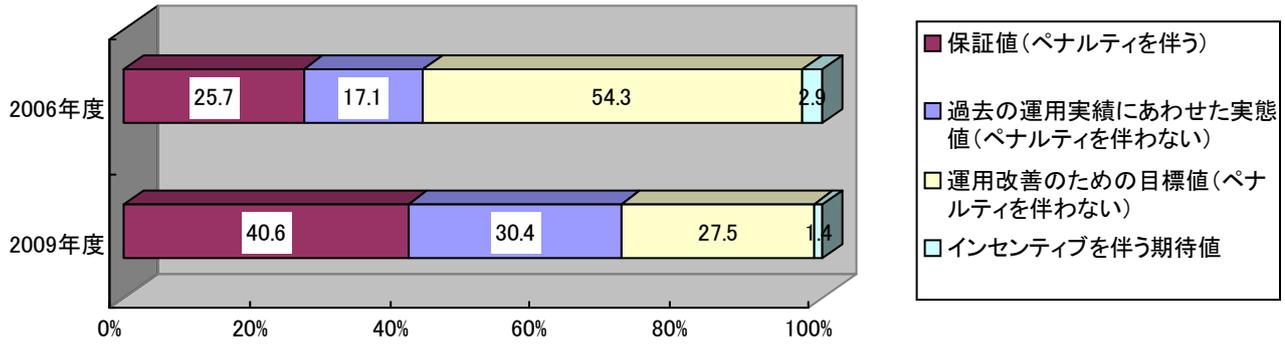
【実数ベース】

(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	-	-	-	-	-

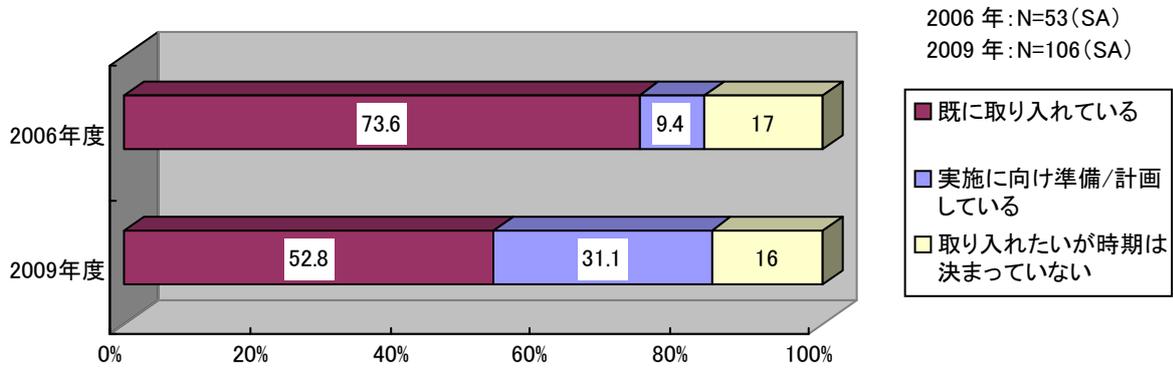
【実数ベース】

(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	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	-

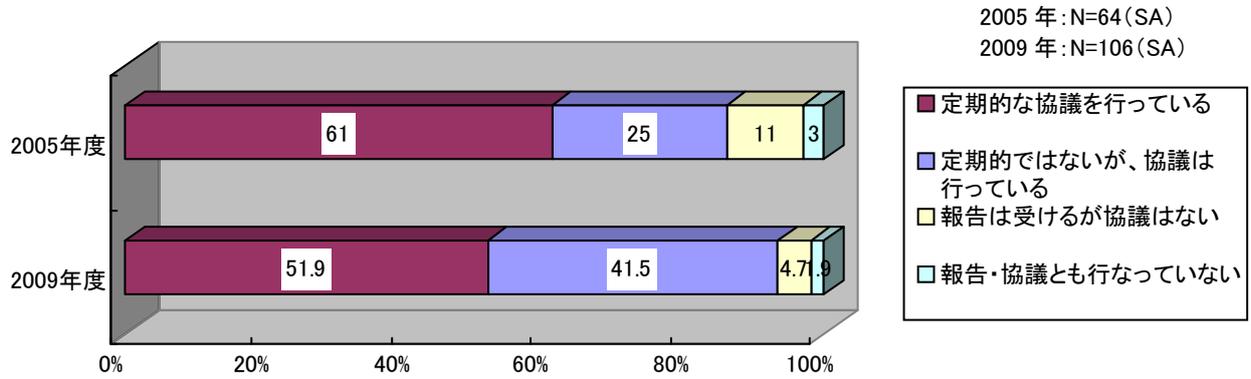
【実数ベース】

(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	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	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)

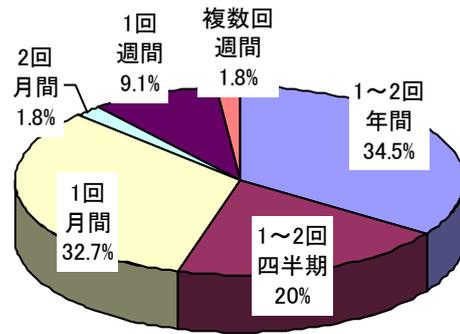
区分		(N)	定期的に 協議している	定期的ではない が協議している	報告は受けるが 協議の場はない	報告・協議とも なし
2009年度(今回)調査・全体		106	55	44	5	2
業種	農林水産業・鉱業	1	1	-	-	-
	建設業	6	4	1	1	-
	製造業	25	12	11	2	-
	電力・ガス・水道	3	1	2	-	-
	ITサービス・通信・メディア	29	15	12	1	1
	運輸	5	1	4	-	-
	不動産	2	1	1	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	8	4	3	-	1
	金融・保険・リース	15	8	6	1	-
	その他のサービス	10	7	3	-	-
上記以外の業種	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/SIer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	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】

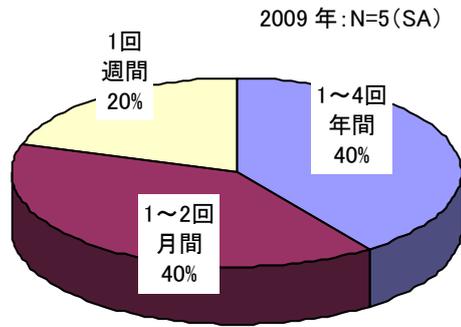
(単位:件、SA)

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年間	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】

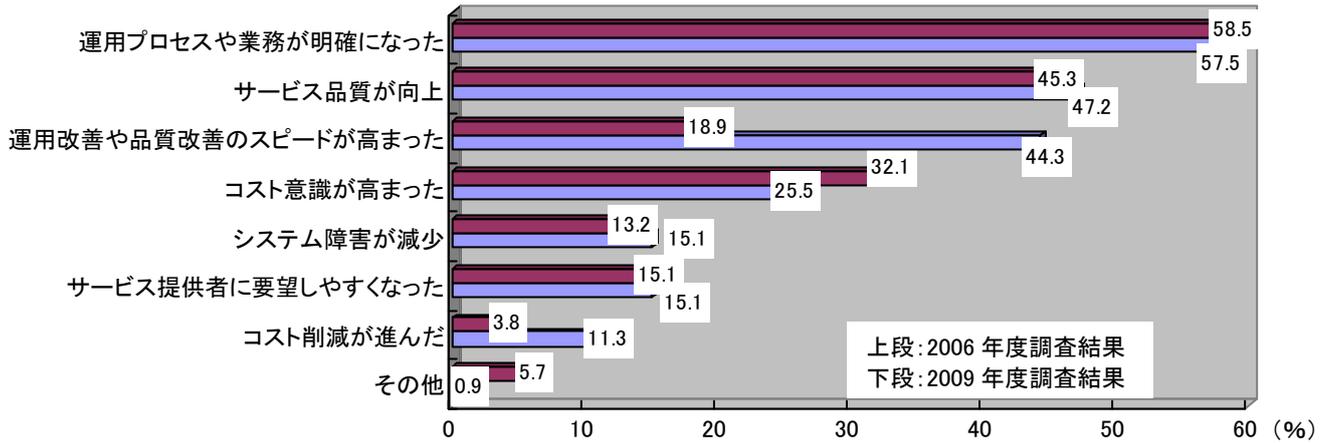
(単位:件、SA)

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	5.7
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
	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
	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
	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
	情報子会社に委託	46	50.0	54.3	52.2	23.9	13.0	15.2	15.2
	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
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
	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)

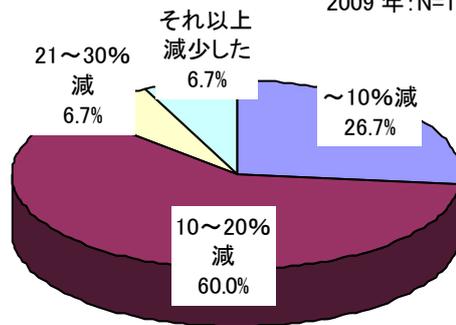
区分	(N)	運用プロセスや業務が明確になった	サービス品質が向上	運用改善や品質改善のスピードが高まった	コスト意識が高まった	システム障害が減少	サービス提供者に要望しやすくなった	コスト削減が進んだ	その他
2009年度(今回)調査・全体	106	61	50	47	27	16	16	12	1
業種	農林水産業・鉱業	1	1	1	-	-	-	-	-
	建設業	6	5	4	3	1	-	1	-
	製造業	25	16	12	12	6	2	4	2
	電力・ガス・水道	3	1	-	2	1	-	-	-
	IT サービス・通信・メディア	29	14	10	15	12	6	5	4
	運輸	5	1	1	2	2	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
予算規模 1年間	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)

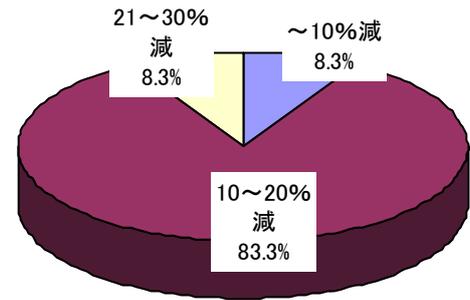
区分		(N)	1~10% 減少した	10~20% 減少した	21~30% 減少した	それ以上 減少した
2009年度(今回)調査・全体		15	4	9	1	1
業種	農林水産業・鉱業	-	-	-	-	-
	建設業	-	-	-	-	-
	製造業	2	-	2	-	-
	電力・ガス・水道	-	-	-	-	-
	ITサービス・通信・メディア	6	2	4	-	-
	運輸	-	-	-	-	-
	不動産	-	-	-	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	-	-	-	-	-
	金融・保険・リース	3	2	1	-	-
	その他のサービス	2	-	2	-	-
上記以外の業種	2	-	-	1	1	
従業員数	5000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】

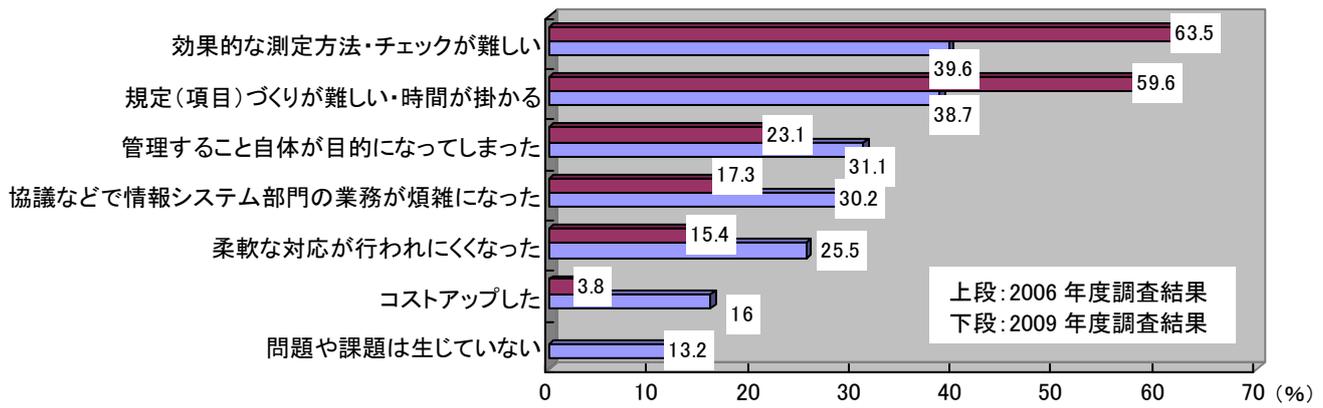
(単位:件、SA)

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】

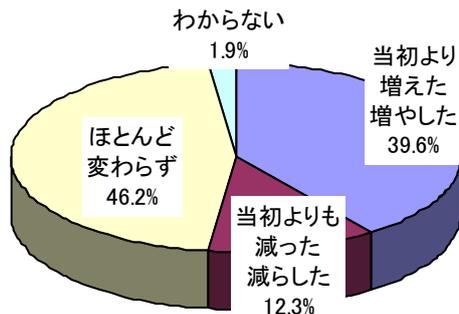
(単位: 件、MA)

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】

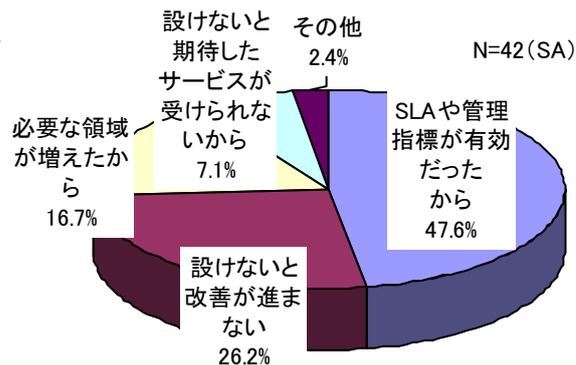
(単位:件、SA)

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】

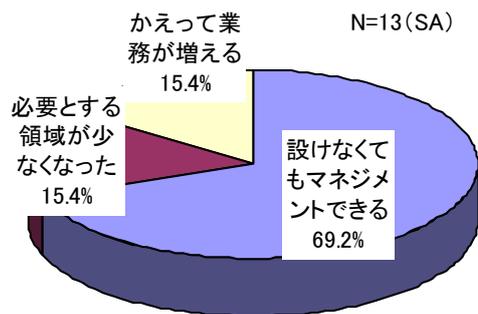
(単位:件、SA)

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	-	-	-	

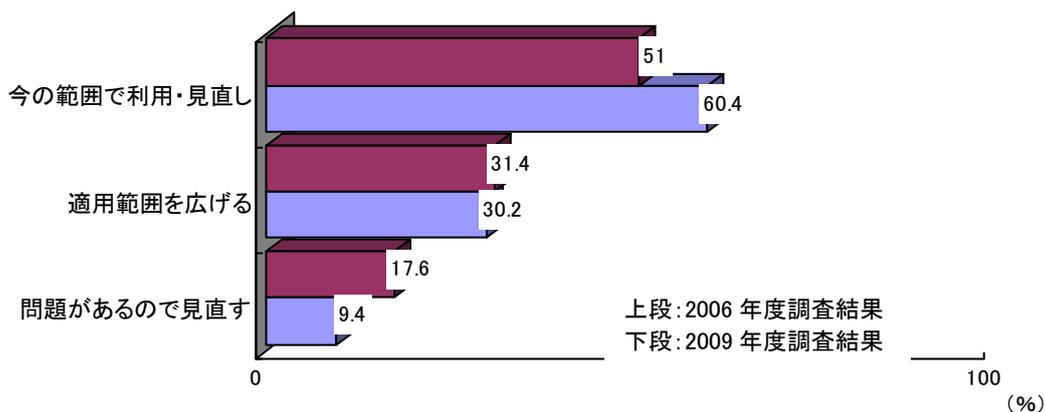
【実数ベース】

(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 10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)

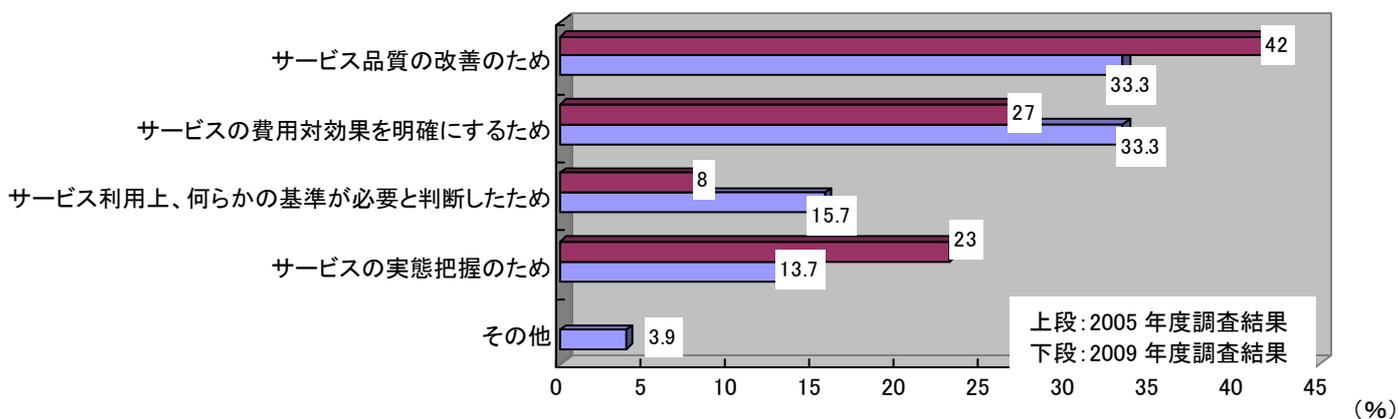
区分		(N)	現行の設定の範囲内での利用/見直しを進めていく	効果が表れているので、適用エリアを広げていく	現行設定では問題があるため、見直しを進めていく	その他
2009年度(今回)調査・全体		106	64	32	10	-
業種	農林水産業・鉱業	1	1	-	-	-
	建設業	6	3	2	1	-
	製造業	25	12	12	1	-
	電力・ガス・水道	3	2	-	1	-
	ITサービス・通信・メディア	29	19	8	2	-
	運輸	5	2	1	2	-
	不動産	2	1	1	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	8	6	2	-	-
	金融・保険・リース	15	9	4	2	-
	その他のサービス	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	-	-	-	

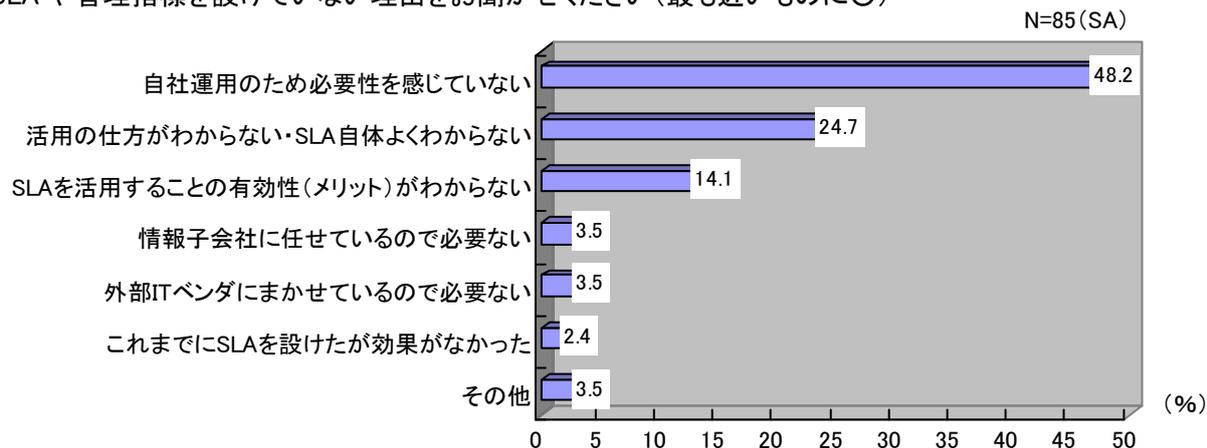
【実数ベース】

(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	2.4
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	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	-	-	-	12.5
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	6.3
	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	3.0
	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	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	-	4.5
	1億円未満~1,000万円	34	47.1	29.4	14.7	-	2.9	-	5.9
	1,000万円未満	21	57.1	33.3	4.8	-	-	4.8	-

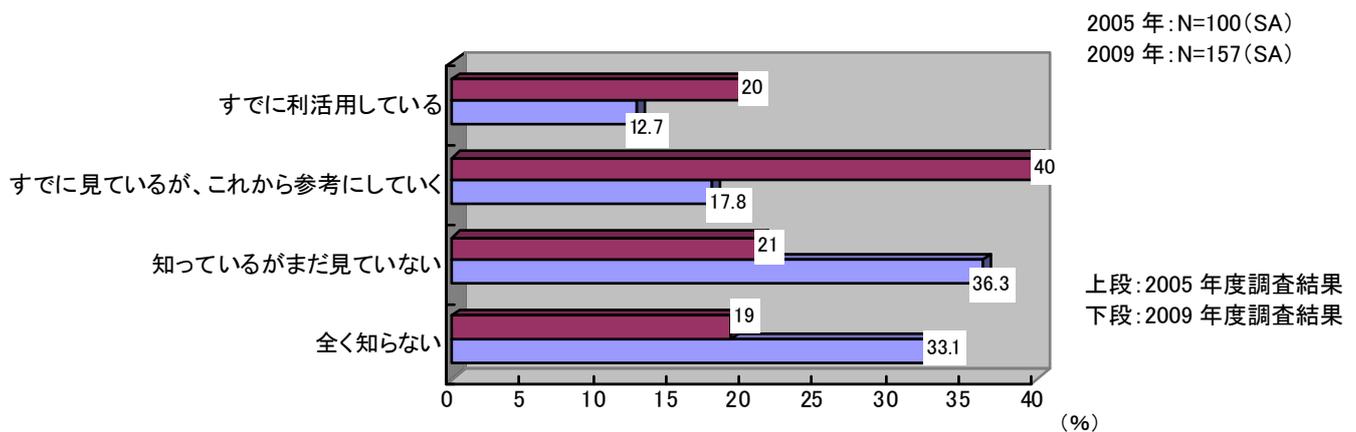
【実数ベース】

(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
	電力・ガス・水道	1	-	-	1	-	-	-
	ITサービス・通信・メディア	13	7	2	3	-	-	-
	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	-	-	-
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	-
	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	-	-
	500億円未満~100億円	32	16	9	4	-	-	1
	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
	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
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	-
	1億円未満~1,000万円	34	16	10	5	-	1	-
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

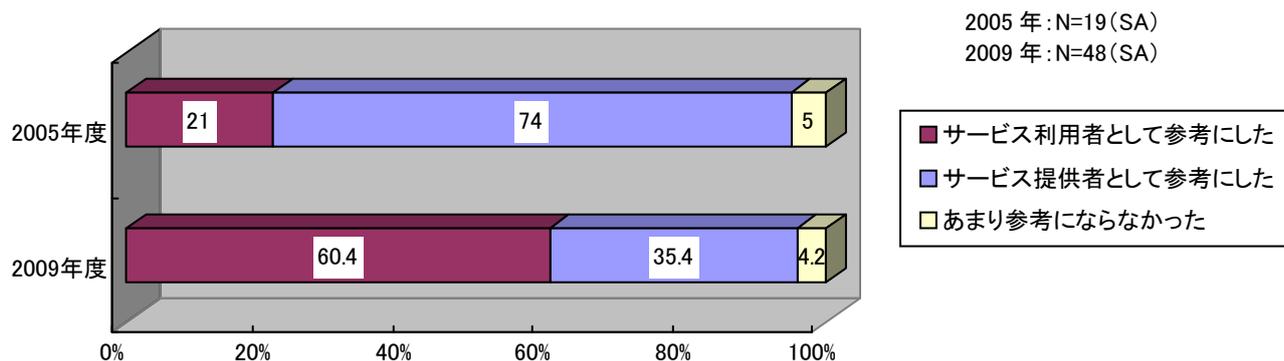
【実数ベース】

(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)

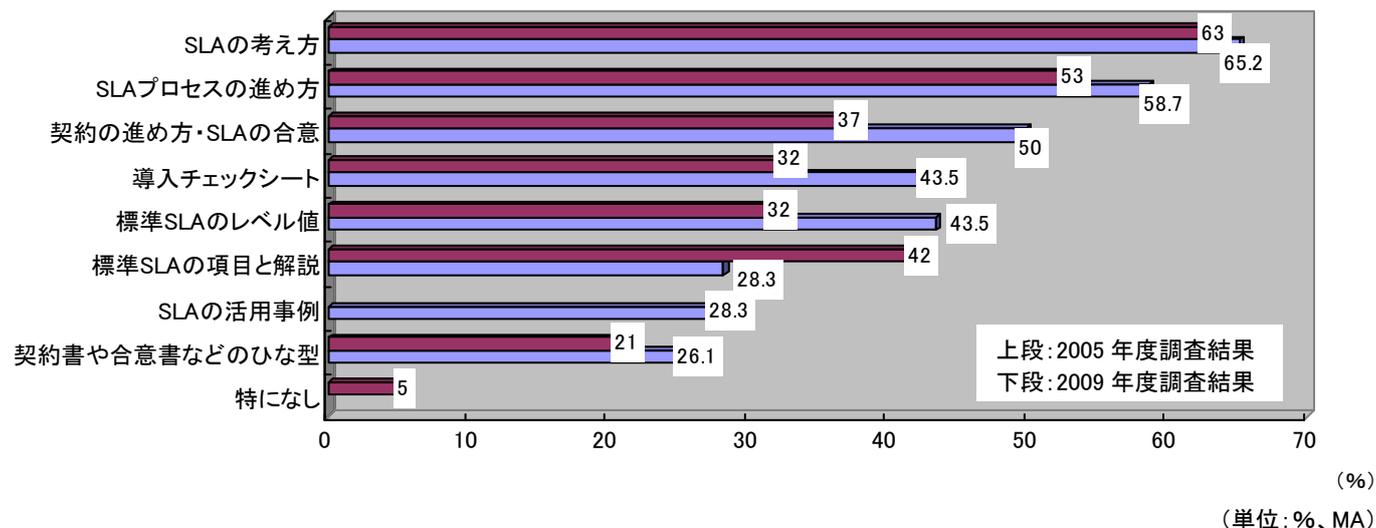
区分		(N)	サービス利用者 として参考にした	サービス提供者 として参考にした	あまり 参考にならなかった
2009年度(今回)調査・全体		48	29	17	2
業種	農林水産業・鉱業	1	1	-	-
	建設業	3	1	2	-
	製造業	15	11	3	1
	電力・ガス・水道	1	-	1	-
	ITサービス・通信・メディア	10	3	6	1
	運輸	-	-	-	-
	不動産	1	-	1	-
	流通(卸売・小売・飲食)	4	3	1	-
	金融・保険・リース	8	6	2	-
	その他のサービス	5	4	1	-
	上記以外の業種	-	-	-	-
従業員数	5000名以上	26	17	9	-
	4999~1000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/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	-	-	

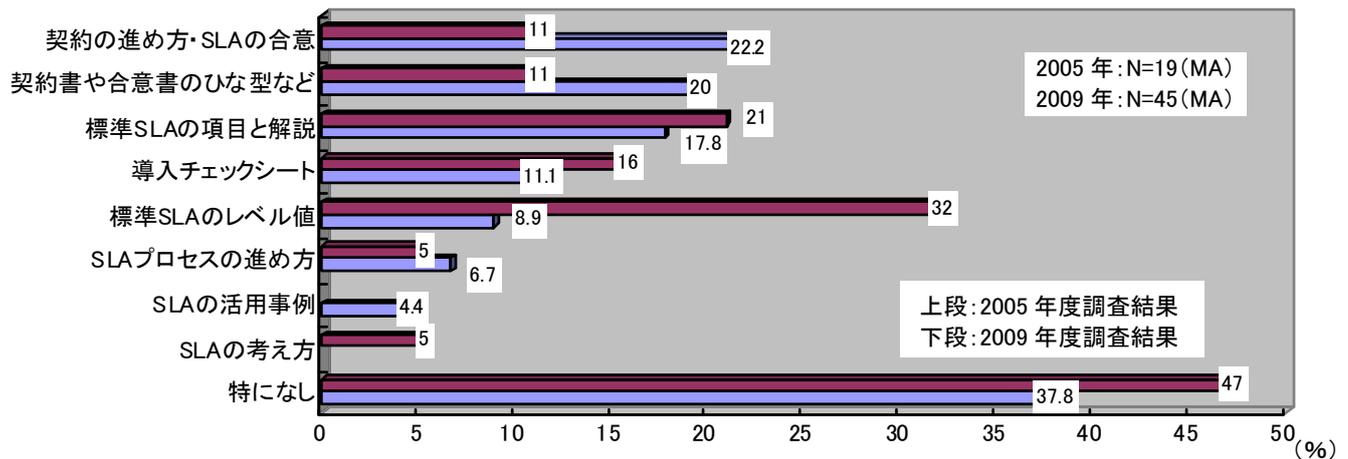
【実数ベース】

(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

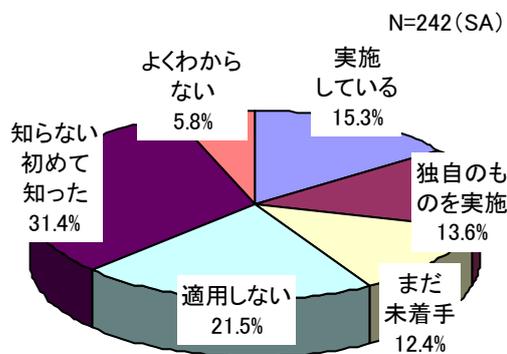
【実数ベース】

(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/SIer 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)

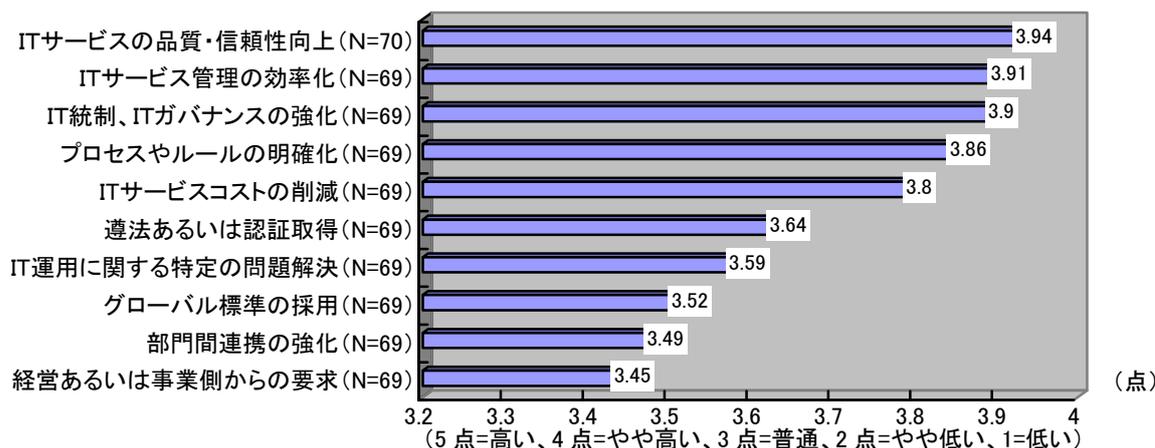
区分	(N)	ITILに基いたサービスマネジメントを実施している	ITILを参考にしつつ、独自のITサービスマネジメントを実施している	ITILの適用を考えているが、まだ着手できていない	ITILの適用は考えていない	ITILについて知らない	ITIL関連の対応でないのでよくわからない
2009年度(今回)調査・全体	242	15.3	13.6	12.4	21.5	31.4	5.8
業種	農林水産業・鉱業	2	50.0	-	-	50.0	-
	建設業	18	5.6	22.2	11.1	22.2	33.3
	製造業	78	14.1	7.7	15.4	24.4	37.2
	電力・ガス・水道	4	50.0	-	-	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)

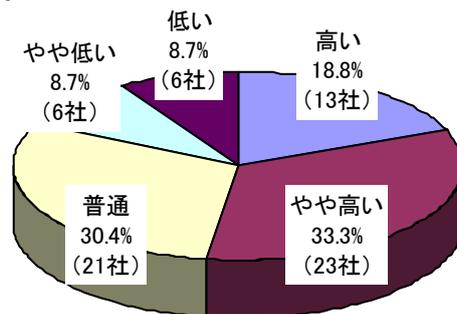


区分	(N)	信頼性向上	ITサービスの品質・効率化	IT統制、ITガバナンスの強化	プロセス、ルールの明確化	ITサービスコストの削減	得	遵法あるいは認証取得	IT運用に関する特定の問題解決	グローバル標準の採用	部門間連携の強化	経営あるいは事業側からの要求
		(N)	70	69	69	69	69	69	69	69	69	69
2009 年度(今回)調査・全体												
業種	農林水産業・鉱業	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
	建設業	4.20	4.20	4.20	4.40	4.20	4.00	3.60	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

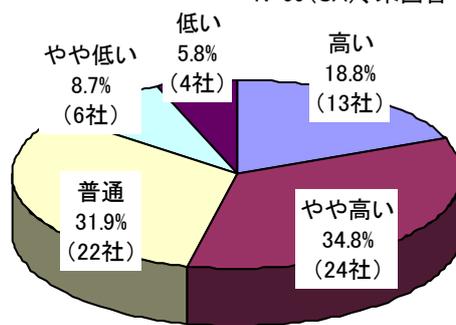
【実数ベース】

(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

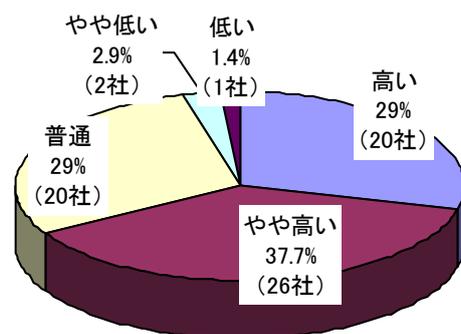
【実数ベース】

(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	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 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

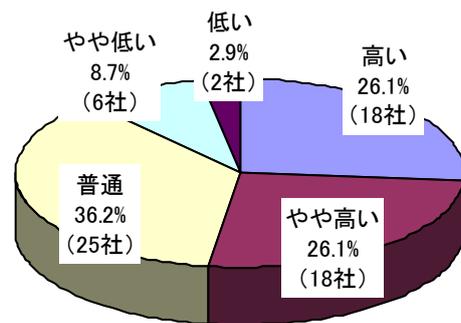
【実数ベース】

(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 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

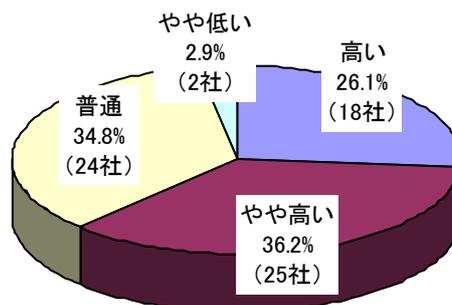
【実数ベース】

(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	-	-	-

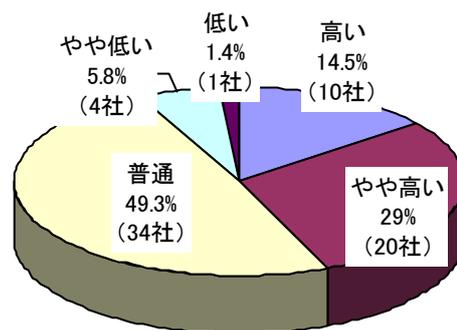
【実数ベース】

(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)

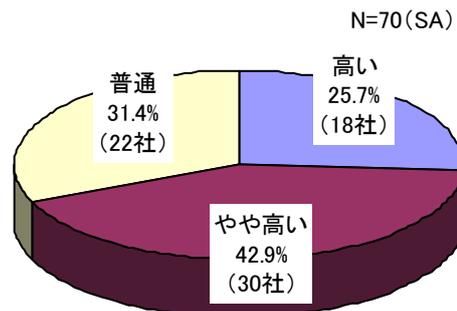
区分		(N)	高い	やや高い	普通	やや低い	低い
2009 年度(今回)調査・全体		69	14.5	29.0	49.3	5.8	1.4
業種	農林水産業・鉱業	1	-	100.0	-	-	-
	建設業	5	20.0	40.0	20.0	20.0	-
	製造業	17	23.5	23.5	47.1	-	5.9
	電力・ガス・水道	2	-	-	50.0	50.0	-
	IT サービス・通信・メディア	25	8.0	48.0	40.0	4	-
	運輸	3	-	-	100.0	-	-
	不動産	1	-	-	100.0	-	-
	流通(卸売・小売・飲食)	6	16.7	16.7	50.0	16.7	-
	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	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	-	-	-

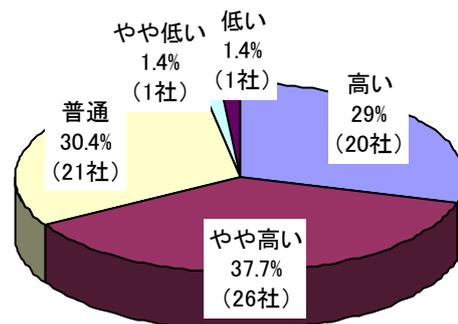
【実数ベース】

(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	-	-	-

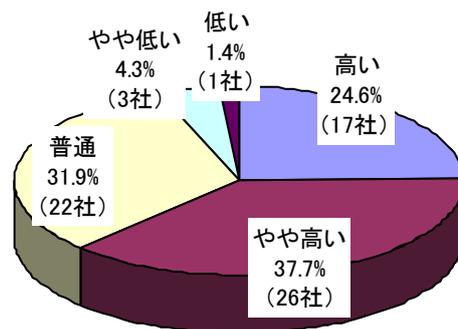
【実数ベース】

(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/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	-	-

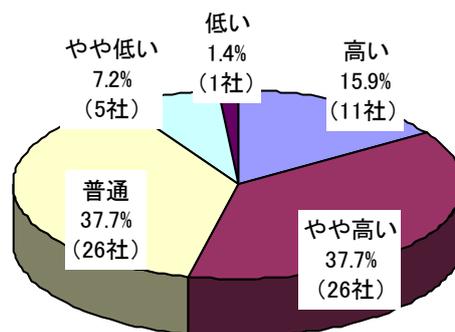
【実数ベース】

(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	-	-

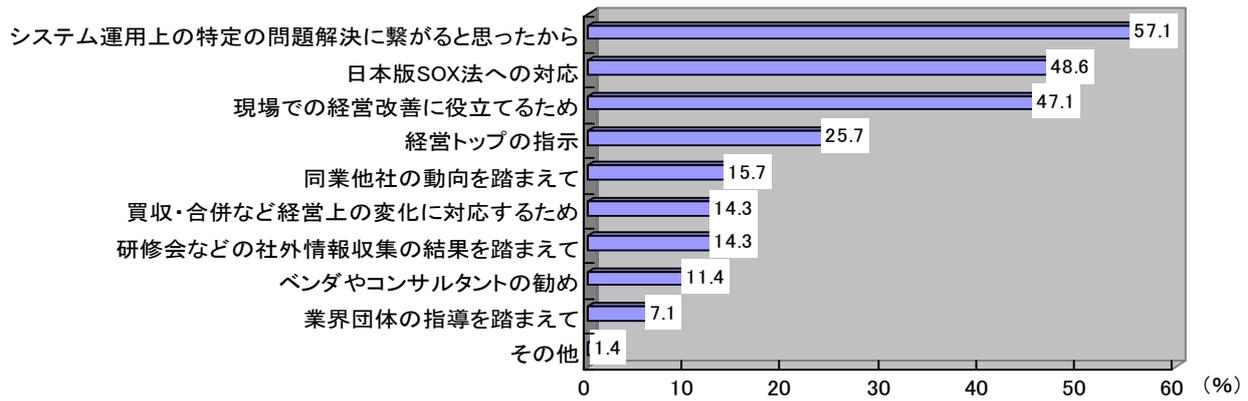
【実数ベース】

(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
	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
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

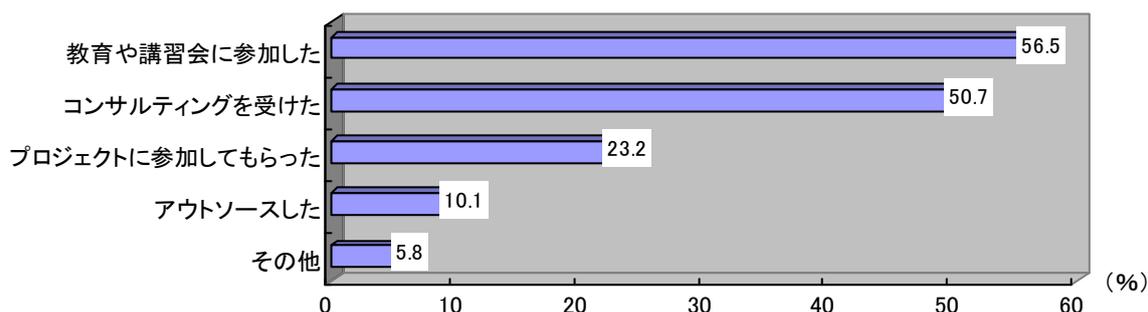
【実数ベース】

(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】

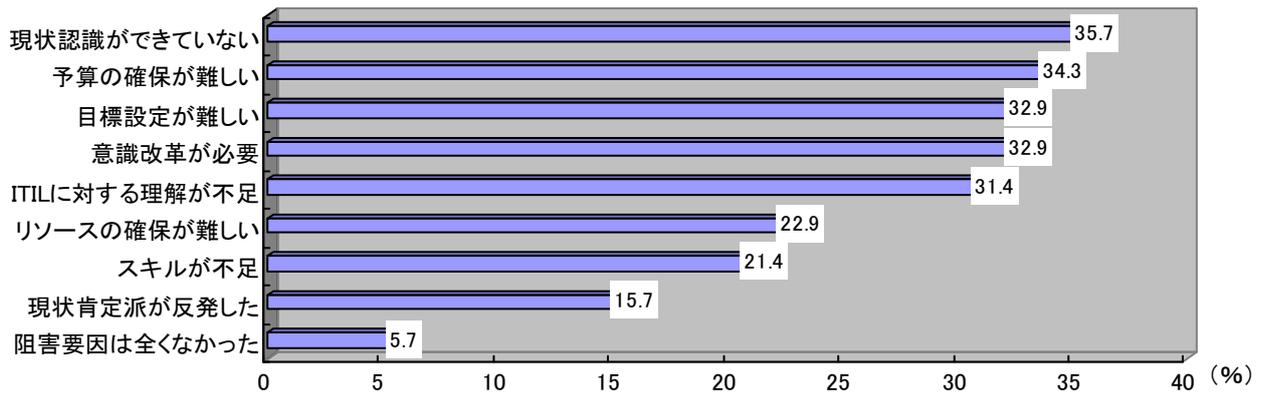
(単位:件、MA)

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】

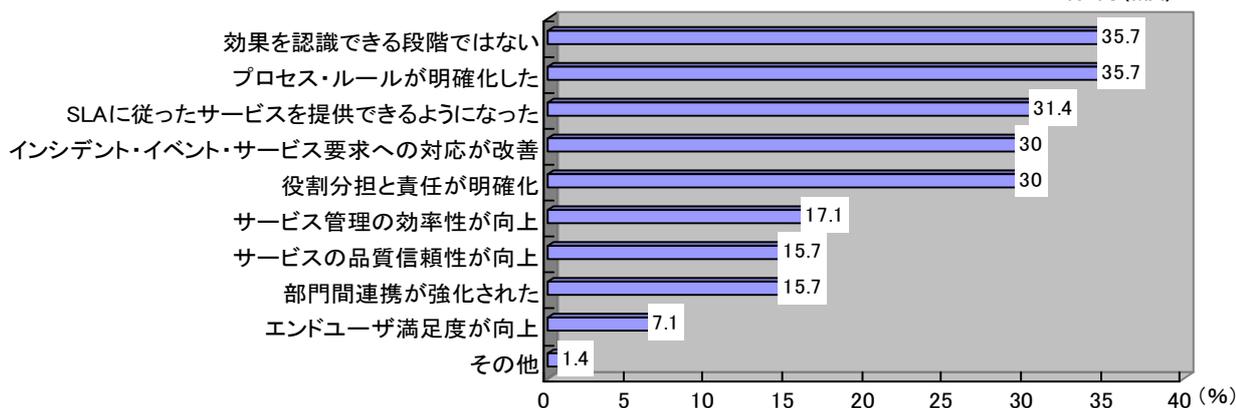
(単位:件、MA)

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】

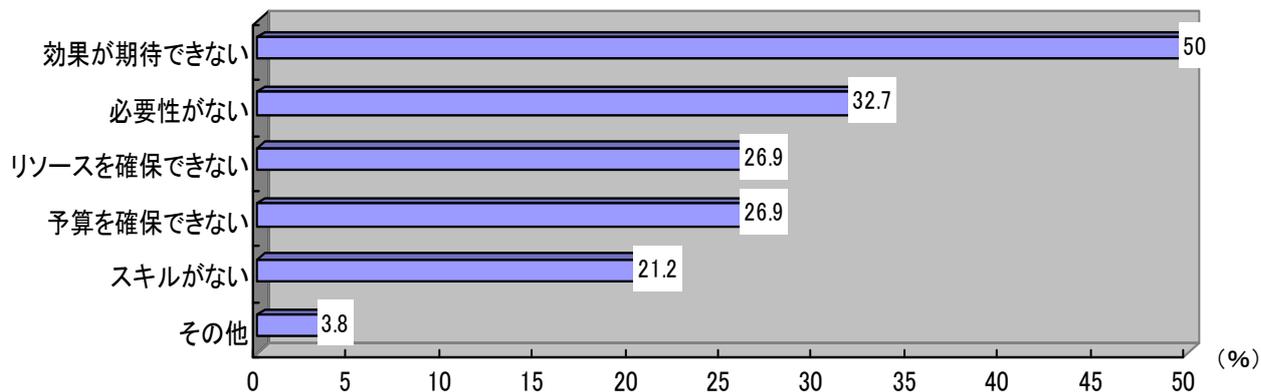
(単位:件、MA)

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)

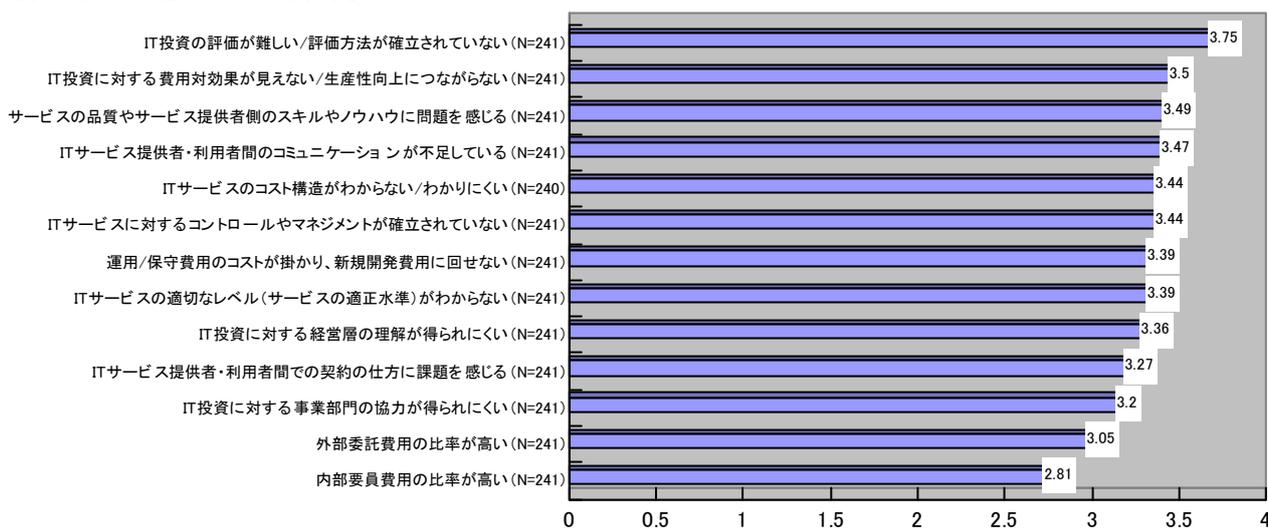
区分		(N)	効果が期待できない	必要性がない	リソースを確保できない	予算を確保できない	スキルがない	その他
2009 年度(今回)調査・全体		52	50.0	32.7	26.9	26.9	21.2	3.8
業種	農林水産業・鉱業	1	100.0	-	-	-	100.0	-
	建設業	4	-	25.0	75.0	25.0	-	-
	製造業	19	52.6	26.3	21.1	31.6	26.3	-
	電力・ガス・水道	1	100.0	-	-	-	-	-
	IT サービス・通信・メディア	3	33.3	100.0	-	-	-	-
	運輸	2	50.0	50.0	100.0	50.0	50.0	-
	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)

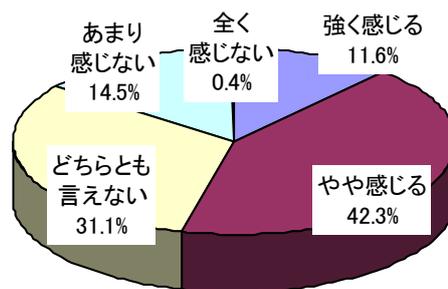


(点)

(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
		241	241	241	241	240	241	241	241	241	241	241	241	241
2009年度(今回)調査・全体		3.75	3.50	3.49	3.47	3.44	3.44	3.39	3.39	3.36	3.27	3.20	3.05	2.81
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 10年間	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	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

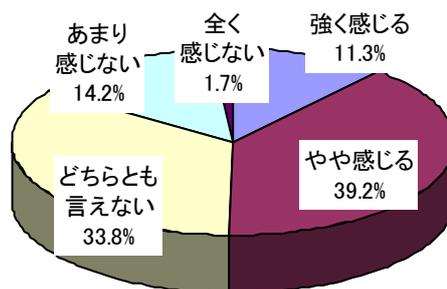
【実数ベース】

(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

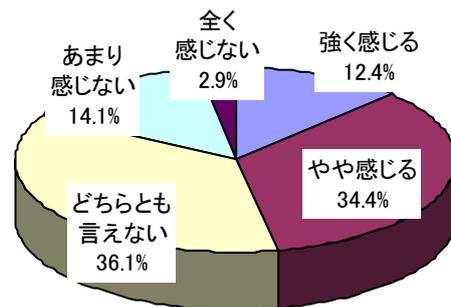
【実数ベース】

(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

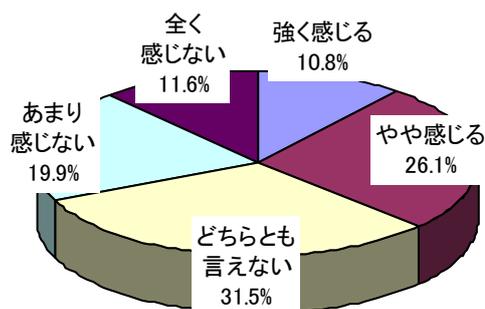
【実数ベース】

(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

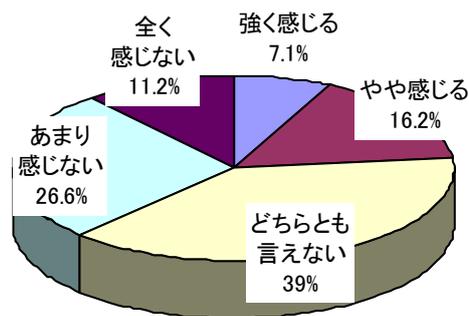
【実数ベース】

(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

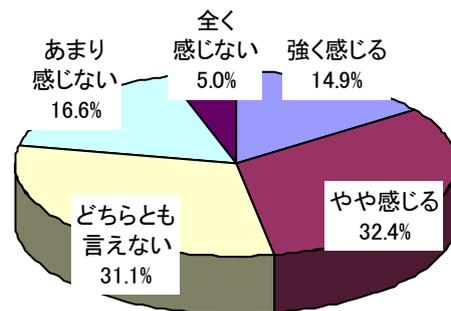
【実数ベース】

(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

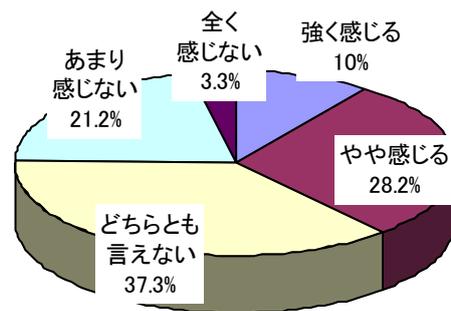
【実数ベース】

(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
	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	7
	管理指標あり	33	4	12	9	7	1
	予定がある	51	9	17	17	7	1
	今後も設けない	84	13	26	29	13	3

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

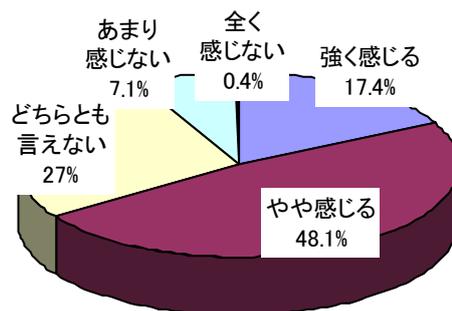
【実数ベース】

(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

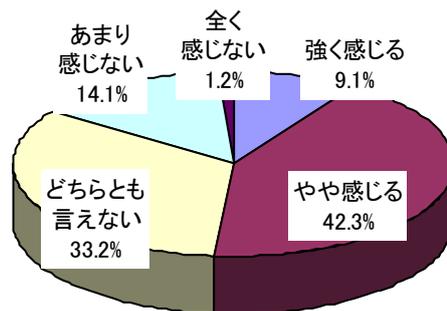
【実数ベース】

(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

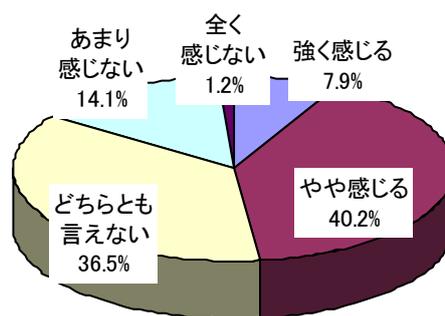
【実数ベース】

(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	どちらともいえない	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 IT年間	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の	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

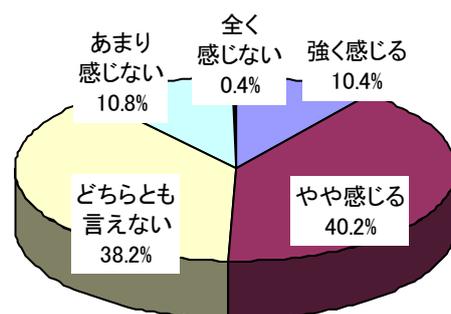
【実数ベース】

(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	どちらとも言えない	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

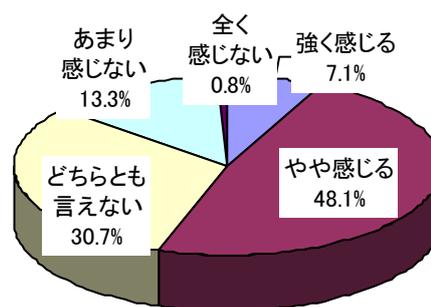
【実数ベース】

(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)

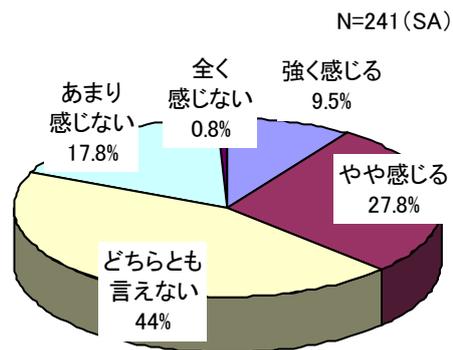
区分		(N)	課題意識の感じ方				
			強く感じる	やや感じる	どちらともいえない	あまり感じない	まったく感じない
全体		241	7.1	48.1	30.7	13.3	0.8
業種	農林水産業・鉱業	2	-	-	100.0	-	-
	建設業	18	5.6	50.0	27.8	16.7	-
	製造業	78	9.0	55.1	28.2	6.4	1.3
	電力・ガス・水道	4	-	25.0	25.0	50.0	-
	IT サービス・通信・メディア	49	8.2	44.9	22.4	22.4	2.0
	運輸	11	9.1	54.5	27.3	9.1	-
	不動産	6	-	33.3	50.0	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	どちらとも言えない	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)

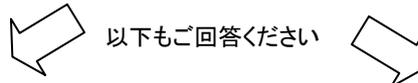
区分		(N)	課題意識の感じ方				
			強く感じる	やや感じる	どちらともいえない	あまり感じない	まったく感じない
全体		241	23	67	106	43	2
業種	農林水産業・鉱業	2	-	1	1	-	-
	建設業	18	1	7	4	6	-
	製造業	78	12	19	37	10	-
	電力・ガス・水道	4	-	1	1	2	-
	IT サービス・通信・メディア	49	6	13	17	11	2
	運輸	11	-	2	7	2	-
	不動産	6	-	1	4	1	-
	流通(卸売・小売・飲食)	27	1	11	9	6	-
	金融・保険・リース	22	1	7	13	1	-
	その他のサービス	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)

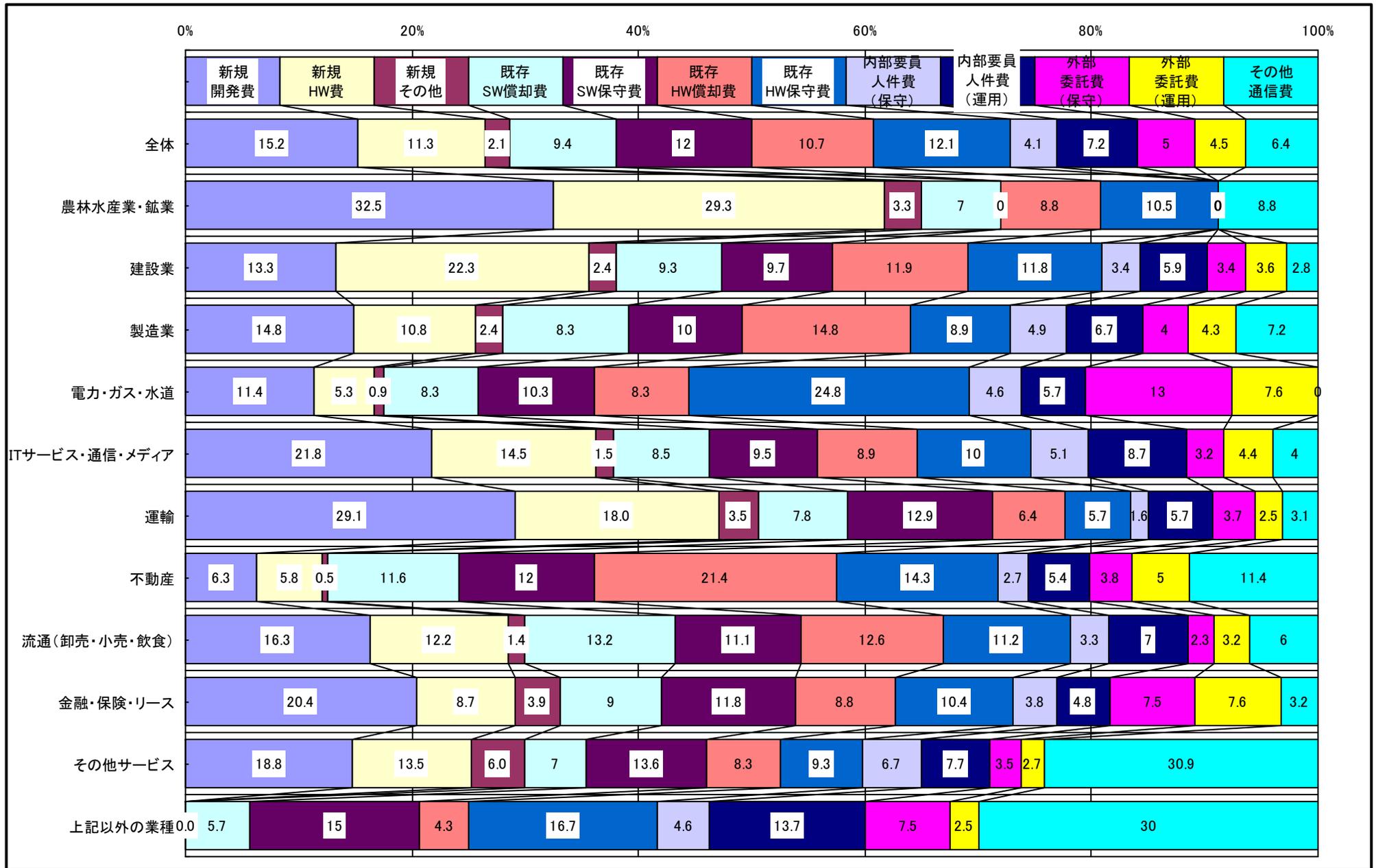
(%)

		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

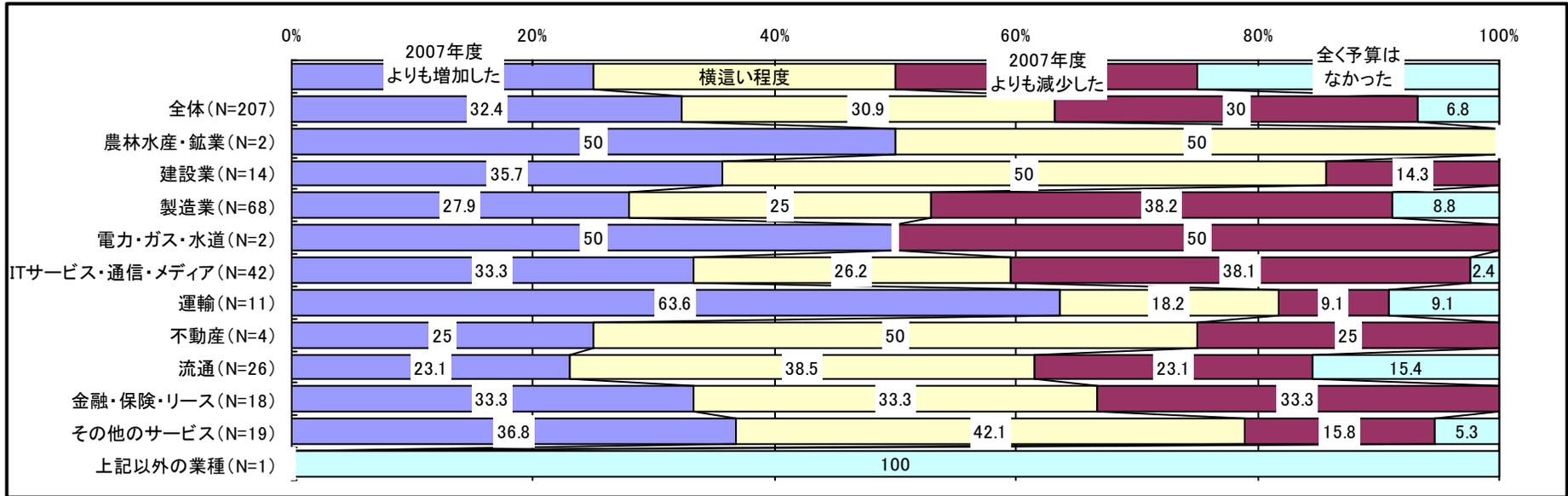
(注)「N」は有効回答数(0を含む)、「未」は未回答およびわからない・不明といった回答がなかったもの、「外」は回答対象外者数を含む

(*) 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

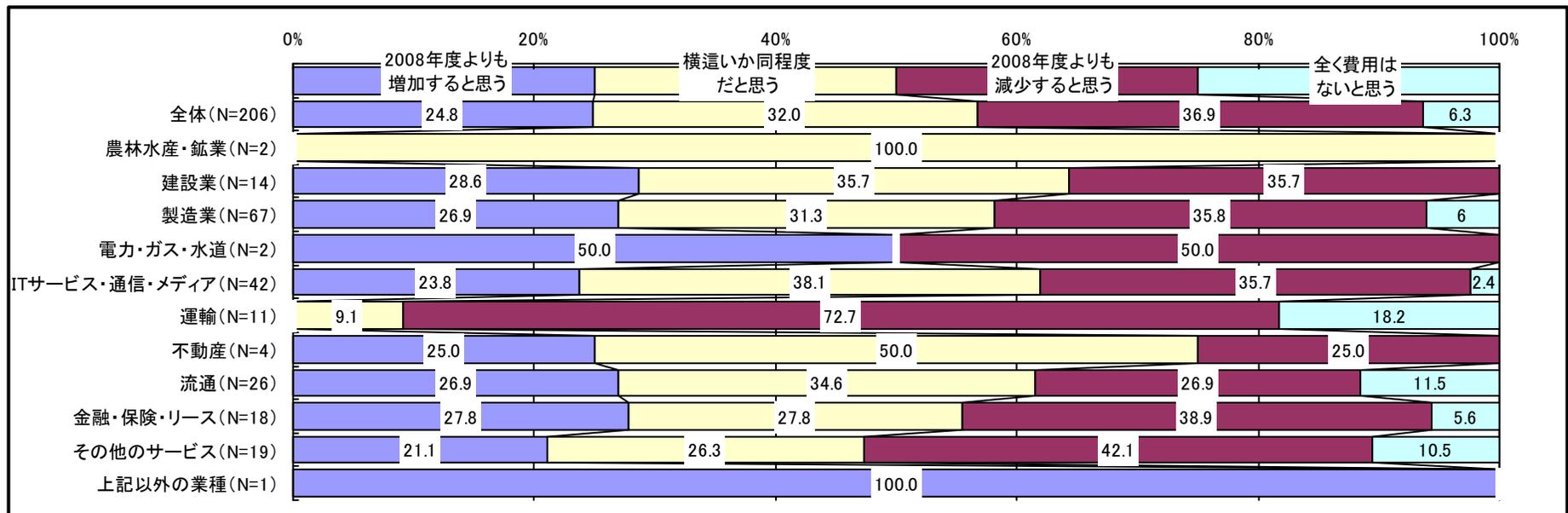
40(図). 情報システム総費用のセグメント別内訳(構成比)



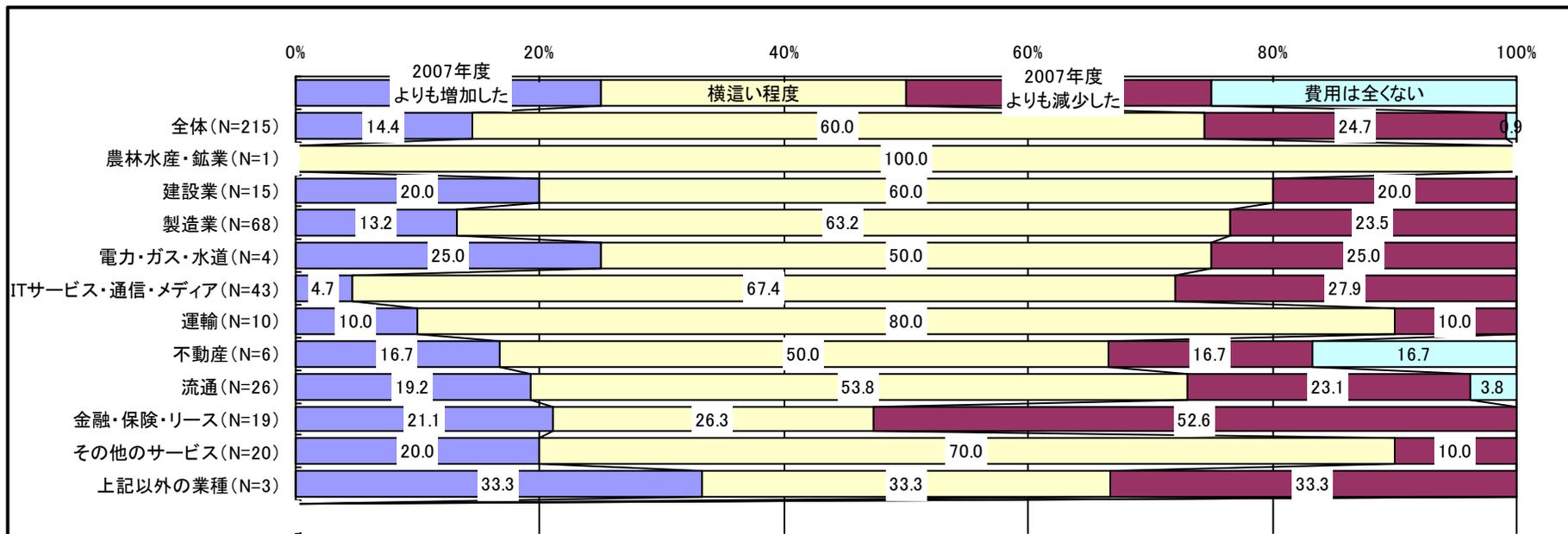
41-1 新規システム投資の傾向(2008 年度実績)



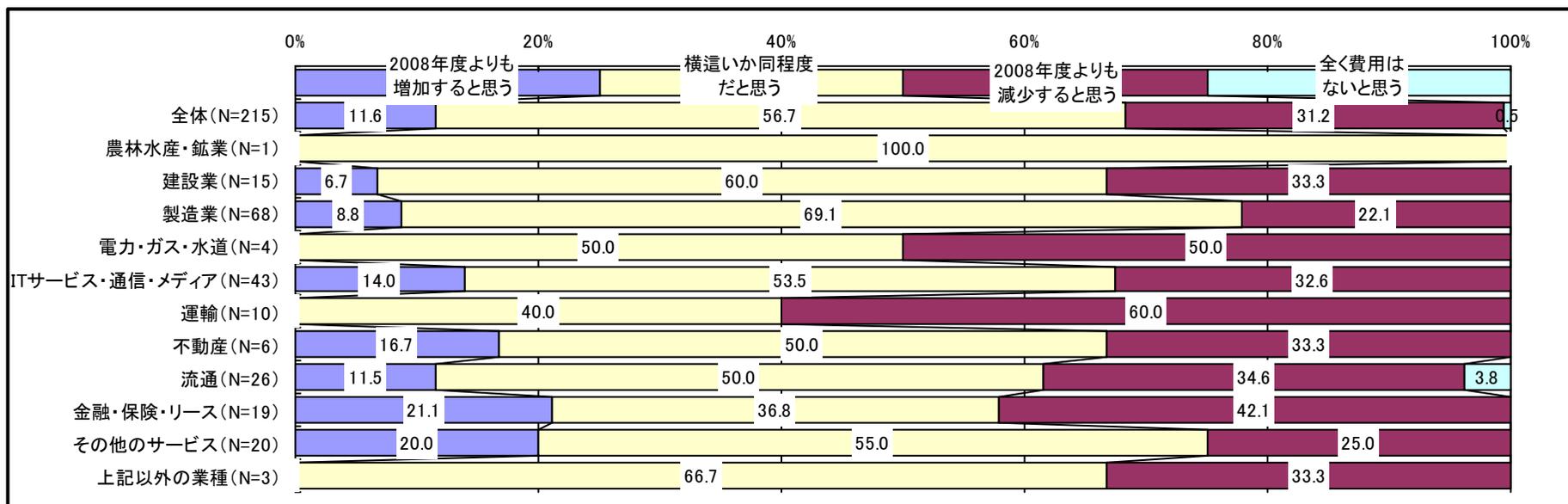
41-2 新規システム投資の傾向(2009 年度見込)



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)

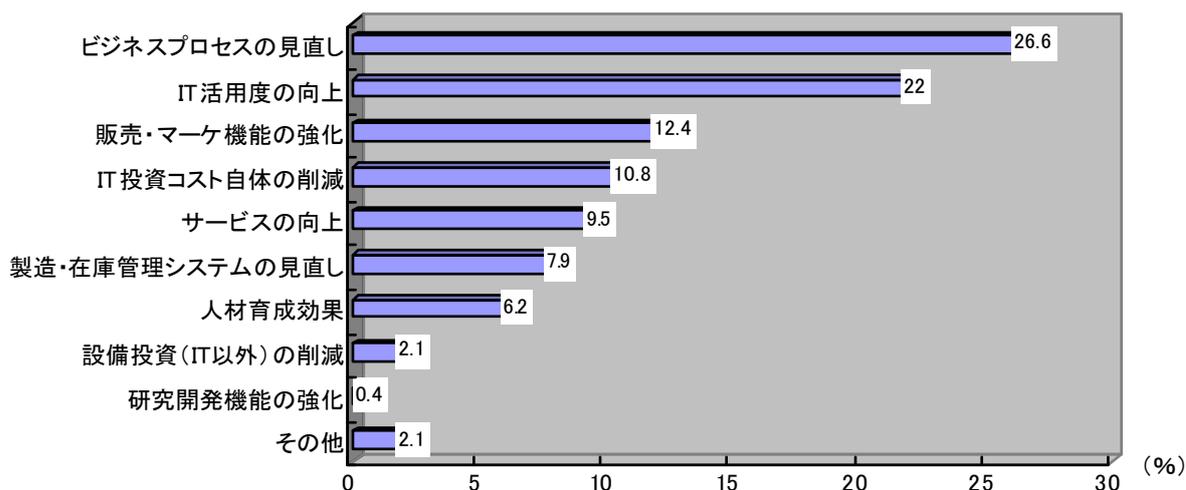


42-2 既存システムにおける運用保守関連費用(2009 年度見込)



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	-

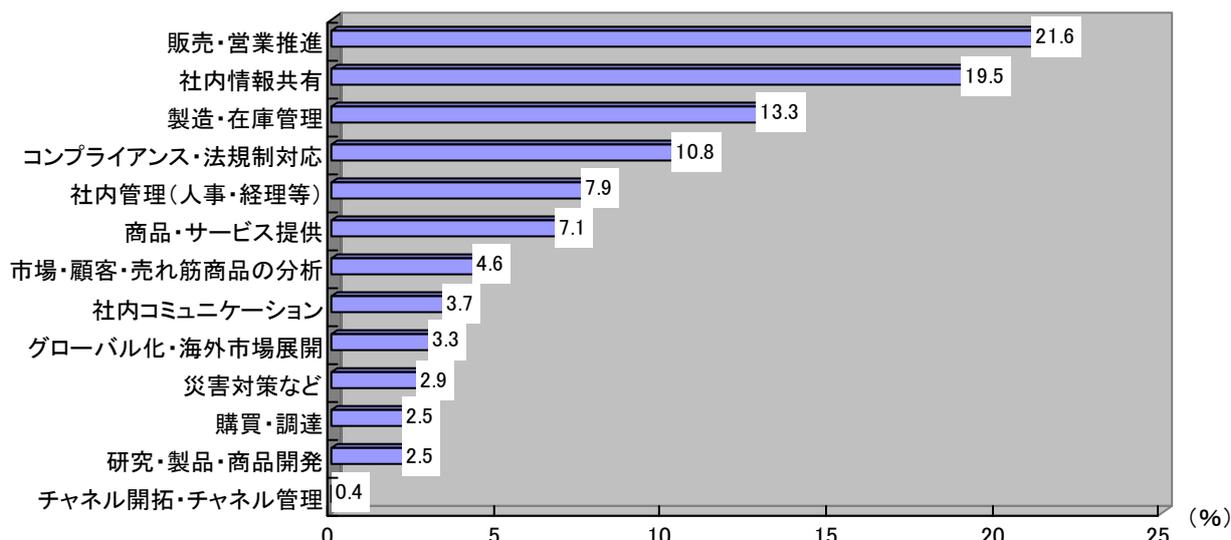
【実数ベース】

(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	-	-				

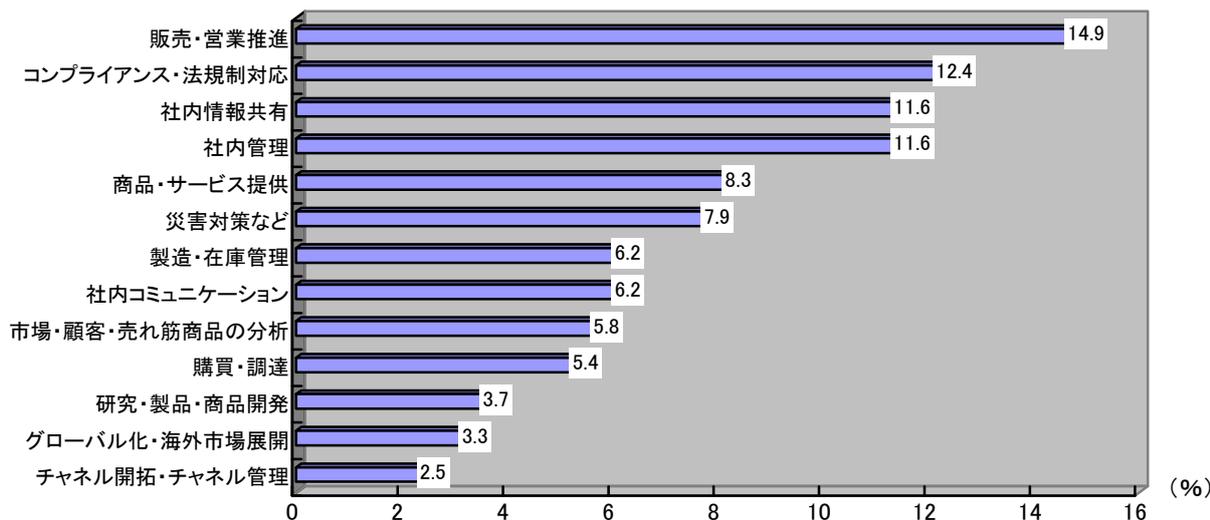
【実数ベース】

(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)

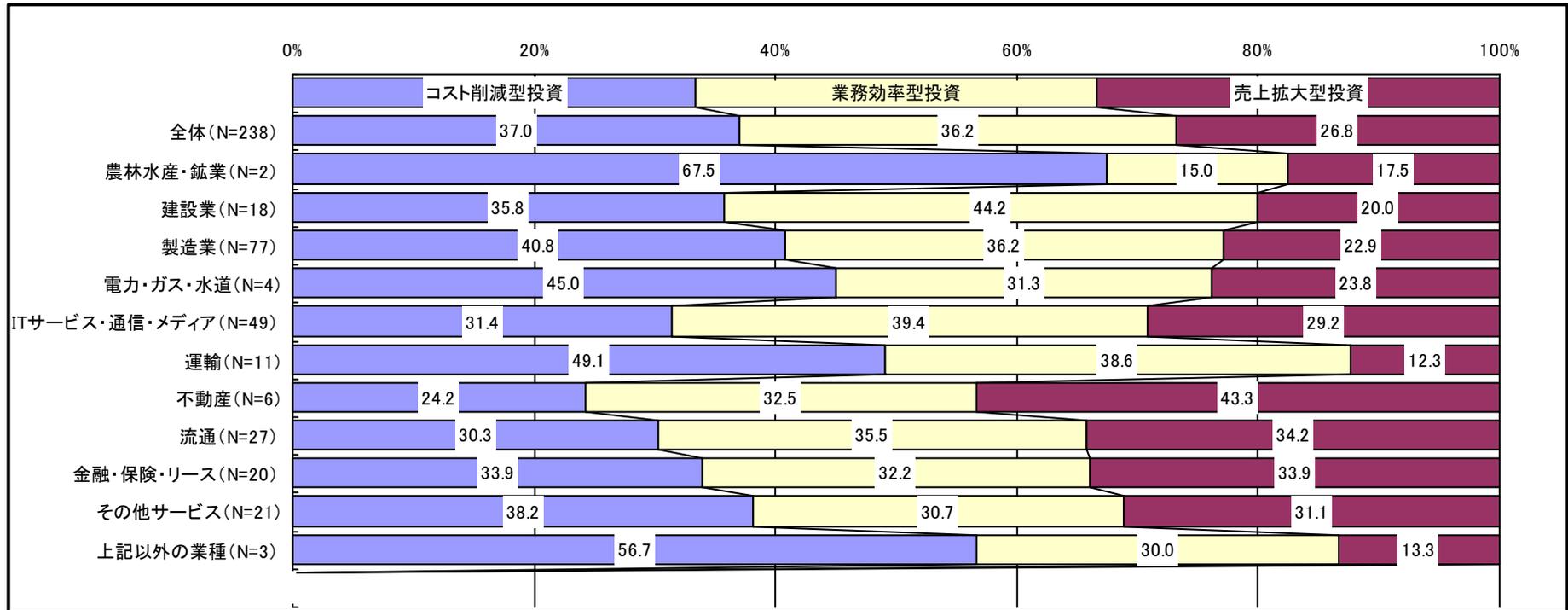
区分	(N)	販売・営業推進	法規制対応	コンプライアンス・	社内情報共有	社内管理 (人事、経理等)	商品・サービス提供	災害対策など	製造・在庫管理	社内コミュニケーション	市場・顧客・売れ筋商品の分析	購買・調達	研究・製品・商品開発	市場展開	グローバル化・海外	チャンネル開拓・チャンネル管理
		全体	241	14.9	12.4	11.6	11.6	8.3	7.9	6.2	6.2	5.8	5.4	3.7	3.3	2.5
業種	農林水産業・鉱業	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-
	建設業	18	27.8	11.1	11.1	16.7	16.7	11.1	-	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】

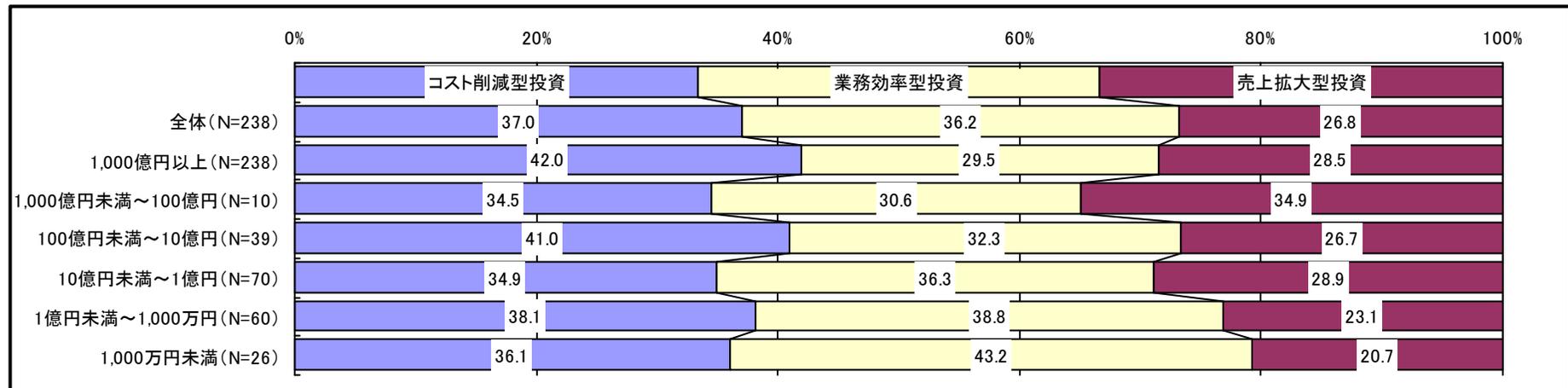
(単位:件、SA)

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・チャンネル管理	チャンネル開拓
		全体	241	36	30	28	28	20	19	15	15	14	13	9	8
業種	農林水産業・鉱業	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
	建設業	18	5	2	2	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

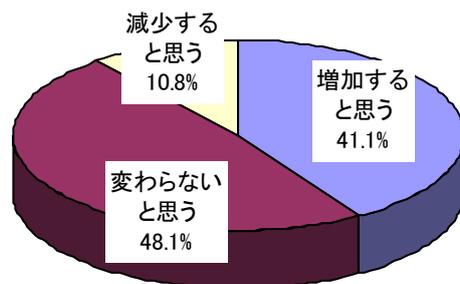
45-1 IT投資の類型別予算比率(2009年度・業種別傾向)



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

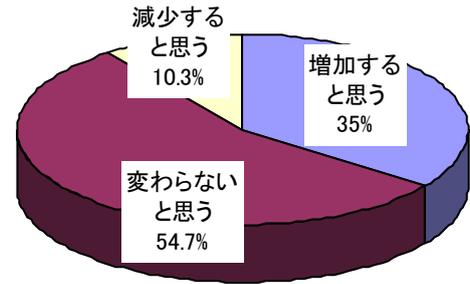
【実数ベース】

(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)

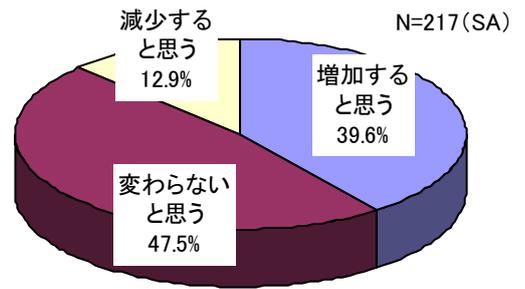
区分		(N)	増加すると思う	変わらないと思う	減少すると思う
全体		234	35.0	54.7	10.3
業種	農林水産業・鉱業	1	-	100.0	-
	建設業	18	33.3	61.1	5.6
	製造業	76	40.8	50.0	9.2
	電力・ガス・水道	4	25.0	75.0	-
	ITサービス・通信・メディア	49	32.7	53.1	14.3
	運輸	11	27.3	63.6	9.1
	不動産	6	33.3	50.0	16.7
	流通(卸売・小売・飲食)	27	29.6	63.0	7.4
	金融・保険・リース	18	44.4	38.9	16.7
	その他のサービス	21	33.3	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	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
有無のSLA	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)

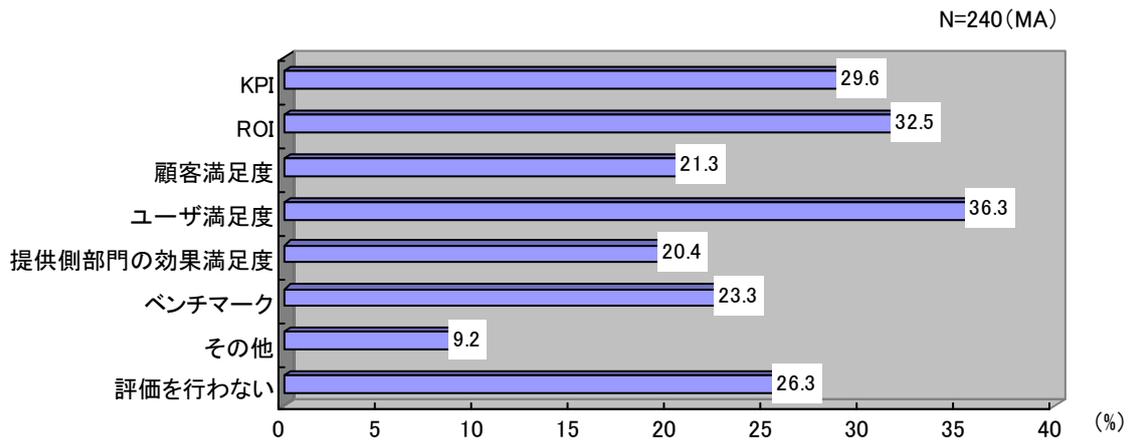
区分		(N)	増加すると思う	変わらないと思う	減少すると思う
全体		217	39.6	47.5	12.9
業種	農林水産業・鉱業	1	-	100	-
	建設業	17	17.6	76.5	5.9
	製造業	71	43.7	47.9	8.5
	電力・ガス・水道	4	25.0	50.0	25.0
	IT・サービス・通信・メディア	44	36.4	43.2	20.5
	運輸	7	57.1	14.3	28.6
	不動産	6	50.0	33.3	16.7
	流通(卸売・小売・飲食)	26	46.2	38.5	15.4
	金融・保険・リース	18	44.4	44.4	11.1
	その他のサービス	21	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)



(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

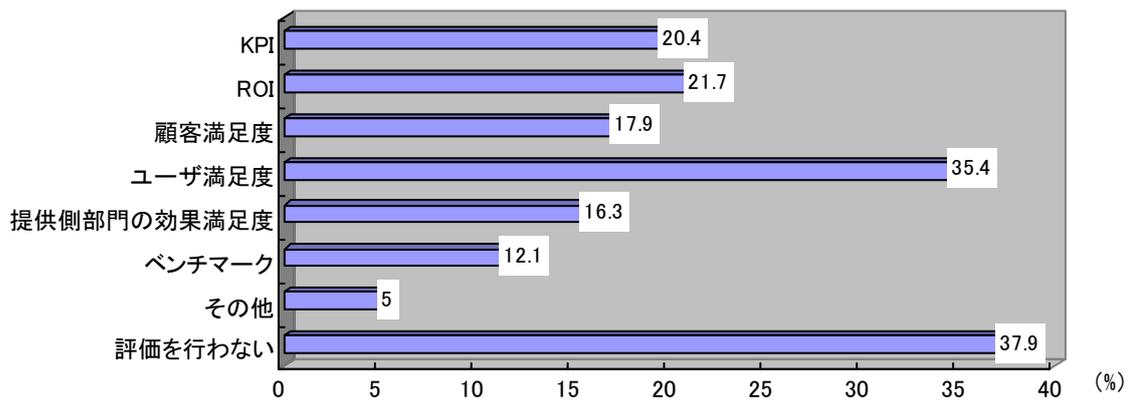
【実数ベース】

(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)

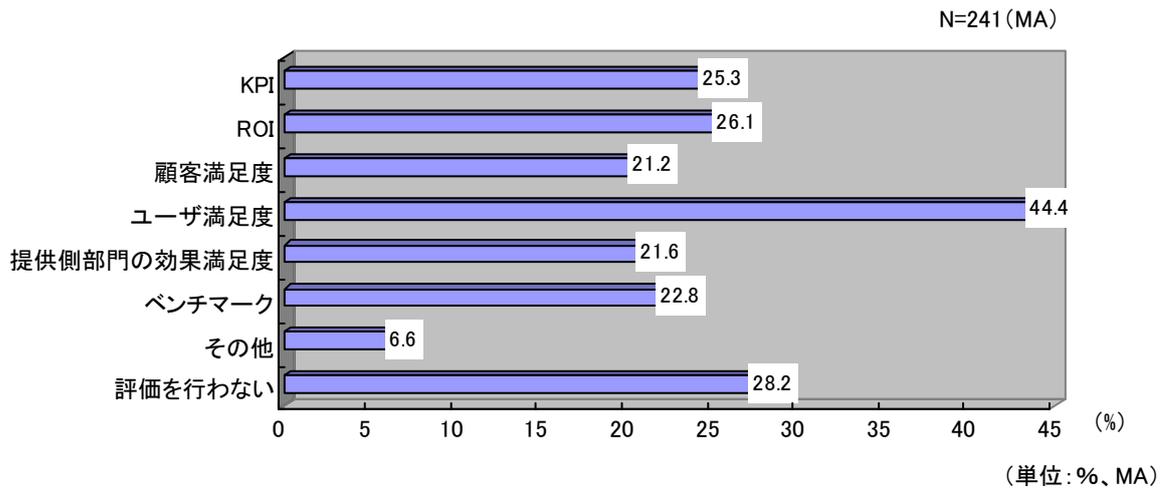
区分	(N)	KPI	ROI	顧客満足度	ユーザ満足度	提供側部門の 効果満足度	ベンチマーク	その他	評価を行わない	
全体	240	20.4	21.7	17.9	35.4	16.3	12.1	5.0	37.9	
業種	農林水産業・鉱業	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0	
	建設業	18	16.7	11.1	11.1	27.8	16.7	11.1	38.9	
	製造業	78	16.7	19.2	16.7	30.8	14.1	11.5	37.2	
	電力・ガス・水道	4	50.0	25.0	25.0	75.0	25.0	25.0	25.0	
	IT・サービス・通信・メディア	49	22.4	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

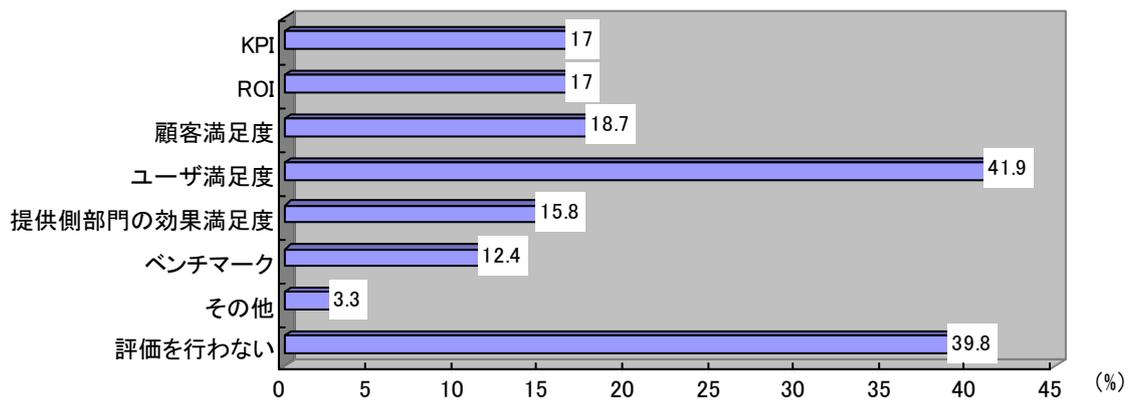
【実数ベース】

(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	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)

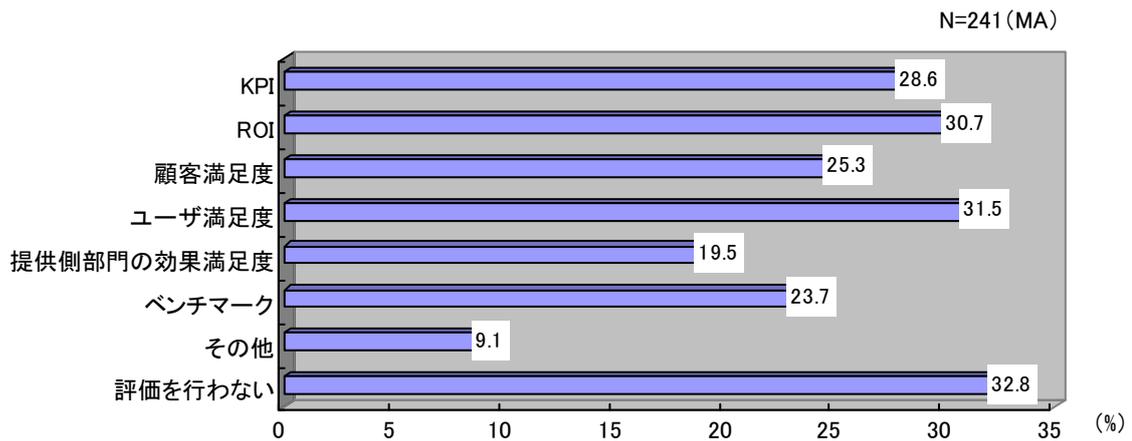
区分	(N)	KPI	ROI	顧客満足度	ユーザ満足度	提供側部門の効果満足度	ベンチマーク	その他	評価を行わない	
全体	241	17.0	17.0	18.7	41.9	15.8	12.4	3.3	39.8	
業種	農林水産業・鉱業	2	-	-	-	-	-	-	100	
	建設業	18	11.1	5.6	11.1	16.7	16.7	-	38.9	
	製造業	78	16.7	14.1	20.5	39.7	12.8	9.0	38.5	
	電力・ガス・水道	4	50.0	25.0	25.0	75.0	25.0	25.0	25.0	
	IT サービス・通信・メディア	49	14.3	18.4	22.4	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

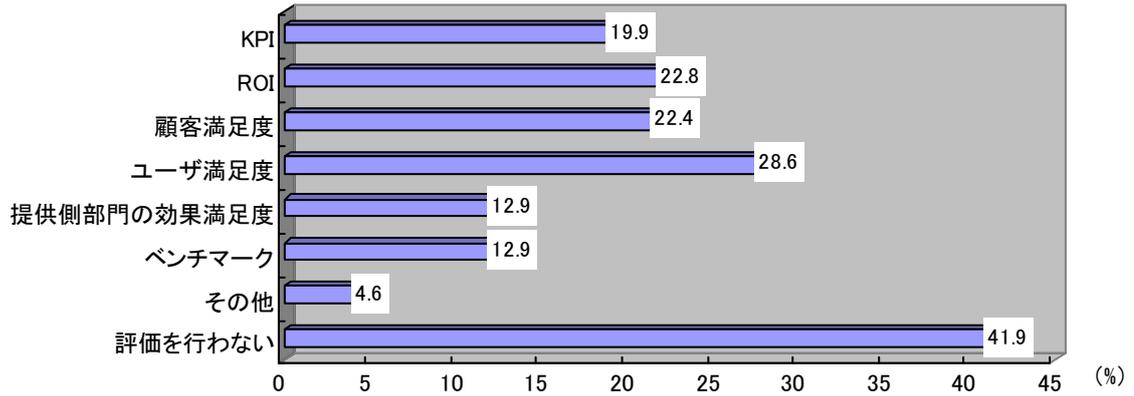
【実数ベース】

(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	6.1	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	7.4	37.0
	金融・保険・リース	22	50.0	40.9	36.4	40.9	18.2	31.8	4.5	45.5
	その他のサービス	21	28.6	28.6	28.6	33.3	19.0	14.3	4.8	28.6
上記以外の業種	3	-	-	-	-	-	-	-	100	
従業員数	5000名以上	60	36.7	36.7	28.3	31.7	21.7	20	13.3	33.3
	4999~1000名	67	26.9	25.4	22.4	35.8	13.4	13.4	3.0	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	2.0	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	11.5	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	4.3	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	3.1	46.2
	100億円未満~10億円	44	9.1	4.5	13.6	18.2	6.8	2.3	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	4.3	41.7
	情報子会社に委託	58	36.2	32.8	36.2	34.5	25.9	19.0	13.8	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	5.3	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	30.0
	1,000億円未満~100億円	27	40.7	37.0	37.0	44.4	33.3	22.2	11.1	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	4.3	35.7
	1億円未満~1,000万円	60	5.0	10.0	16.7	25.0	10.0	10.0	1.7	53.3
1,000万円未満	26	-	7.7	15.4	11.5	3.8	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	11.0	28.8
	管理指標あり	33	24.2	36.4	30.3	30.3	15.2	30.3	3.0	30.3
	予定がある	50	16.0	24.0	20.0	26.0	6.0	16.0	2.0	36.0
	今後も設けない	85	3.5	5.9	12.9	21.2	4.7	4.7	1.2	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