

## CompTIA RESEARCH & MARKET INTELLIGENCE

EXECUTIVE SUMMARIES OF KEY TOPICS 2011-2012



### 目次

2012 展望：テクノロジーに関する年間予測

ヘルスケア市場でみられるモバイルテクノロジーの機会

クロステクノロジーの連携にはユニファイドコミュニケーションの導入が必要

テクノロジー革新は、新たなセキュリティリスクをもたらす

マネージドサービスのトレンド

一層の効率化を探求する企業に応え、勢いを増すマネージドプリントサービス

本格的なクラウドコンピューティングの導入がビジネスモデルに変化をもたらす

中小企業（SMB）のテクノロジー活用の増加に伴い、増加するビジネス機会

IT チャネルプログラムにおける現状

IT スキルギャップが、企業にますます影響を与えている

ソーシャルテクノロジーが企業にもたらす新たなビジネス機会

教育市場における IT の影響を評価

デバイスの多様化、仕事環境の変化から求められるエンタープライズモビリティの管理

## 2012 展望：テクノロジーに関する 年間予測



CompTIA の調査「IT Industry Business Confidence Index (IT 業界ビジネス信頼感指数)」では 2012 年は常に不活発な状態で、経費回復のペースへの懸念が反映されていました。しかしあるコンポーネントにおいて、2011 年度データと比較したところ、3.8 ポイントの上昇 (100 ポイントのスケール) が予測されました。これは業界成長にどのような影響をもたらしたのでしょうか。

2012 年 CompTIA は、ワールドワイドの IT 業界の成長率を 4.5%、上昇期待値を 7.6%と予測しています。US に焦点を置いてみるとそれぞれ、4.0%、6.9%です。

その他の業界セクターの米国 GDP 期待値および成長予測と比較すると、IT 業界は見通しが良いことが分かります。

また IT 業界のエグゼクティブ層は、IT サービスおよびソフトウェアのカテゴリにおいて最も楽観的であることがデータからわかっています。

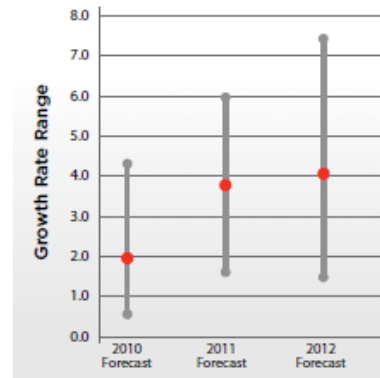
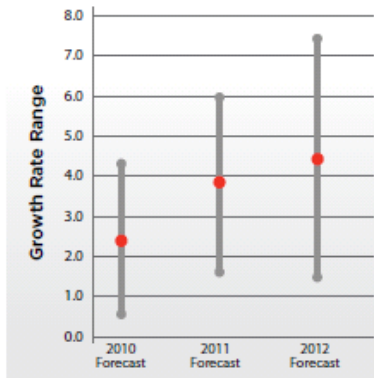
### CompTIA調査によるIT業界の成長率予測

#### グローバル：IT業界の収益予測

2012 楽観予測	: 7.6%
2012 悲観予測	: 1.5%
2012 中間値	: 4.5%

#### 米国：IT業界の収益予測

2012 楽観予測	: 6.9%
2012 悲観予測	: 1.1%
2012 中間値	: 4.0%



Source: CompTIA IT Industry Outlook 2012  
Base: 500 U.S. IT firms

また、トレンドの数においては、2012 年は IT 業界や経済全体に記録を残すこととなるでしょう。マクロレベルでみると、仲介機能の排除やオートメーションが新分野に達することで、複雑性が軽減され、効率面で改善されるでしょう。多くの組織がこうした技術革新の恩恵を受ける中、導入に遅れを取る組織も現れ、結果としてデジタルデバイド (情報格差) が顕著になるでしょう。

2012 年のテクノロジー展望は、今後の推進力や継続力となります。クラウドコンピューティング、モビリティ、ソーシャルコミュニケーションやコラボレーションテクノロジーは、より高性能かつビジネスでの適用が可能となり、複雑性を増すでしょう。またコネクティビティの広がりやスマートデバイスの使用が標準となることからビッグデータがさらに注目されるでしょう。

チャネル面では、IT に対する Everything as a service のアプローチが、新しいビジネスモデルや製品、またパートナーリレーションを探求する企業の後押しをするでしょう。取引製品・サービスセールスから、経常収益モデルへのシフトなどの事業変革も一部には有利に働くことが予測されています。

CompTIA の IT Industry Outlook 2012 は、米国にある 500 の IT 企業を対象に実施された調査の結果です。詳細な報告書は、CompTIA メンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

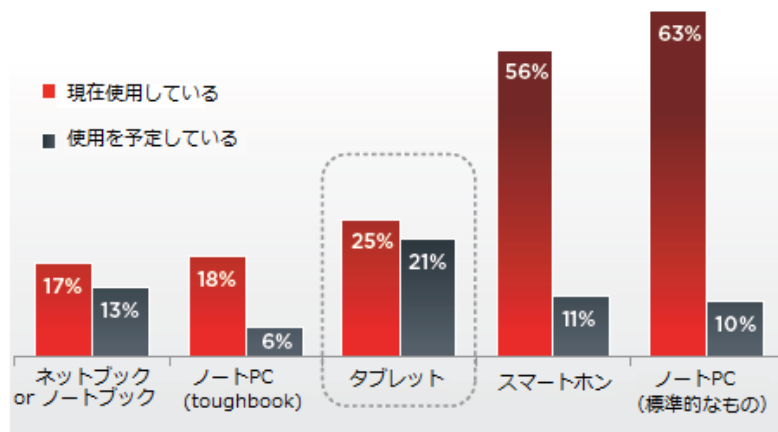
## ヘルスケア市場でみられるモバイル テクノロジーの機会



医療業務におけるモバイルテクノロジーの受け入れが拡大していることから、モバイルヘルス（mHealth）のより現実的な適応が進んでいます。しかしその利点を完全に理解するには数多くの課題に取り組む必要があるようです。

モバイルテクノロジーがユーザーフレンドリーに、さらに手軽で高性能になったことで、ヘルスケアプロバイダーを含め、業界では関連ビジネスへの期待が高まっています。新技術を取り入れたデバイス、フォームファクター、アプリケーション、コネクティビティにおける変化で、医師はより良いケアを患者に提供すると同時に、効率性の向上やコスト削減にも貢献が可能となります。

医療関係者によるモバイルデバイス使用



Source: CompTIA's 3rd Annual Healthcare IT Insights & Opportunities study  
Base: 317 U.S. healthcare practices

ノートPC、ノートブック、スマートフォンなどのモバイルデバイスは、ヘルスケアの現場に定着しているようです。また今後の導入には、スマートフォンが動力源となるデジタル聴診器などのタブレットおよびモバイル周辺機器が含まれます。

電子カルテシステム（EMR: Electronic Medical Records）への遷移は、勢いを増していますが、同システムの有意義な使用と有効性を最大限に引き出すには、ヘルスケアプロバイダーはあるモビリティ要件に取り組む必要があるようです。

例えば、臨床決定サポート技術、電子処方箋、医師向けのコンピュータオーダーエントリーシステム（CPOE）のような使用基準は、ポイントオブケアで最適に達成することができます。また回診にあたる医師や複数の施設で働く専門医においては、患者の医療履歴、アレルギー記録、推奨治療などをリアルタイムでアクセスできることは適切な治療を提供する上で不可欠となります。

EMRシステムを使用している約3分の1の診療所が、EMRレコードのアクセスにスマートフォンまたはタブレットが使用しています。また、使用していない医師も、5人に一人が今後12ヶ月以内に導入予定としています。ヘルスケアプロフェッショナルは、モバイルEMRソリューションに対し、より良いユーザー経験、相互運用、スピードを求めています。当然、強固なセキュリティおよびデータプライバシーは前提条件となります。この問題はmHealthイニシアチブの主な課題と成り得ます。

CompTIAの「3rd Annual Healthcare IT Insights and Opportunities（第3回ヘルスケアITの洞察と機会）」は、350の米国の医師、看護師、ヘルスケアアドミニストレーターおよび、400のヘルスケアでビジネスを展開するITソリューションプロバイダーの意見調査から作成されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

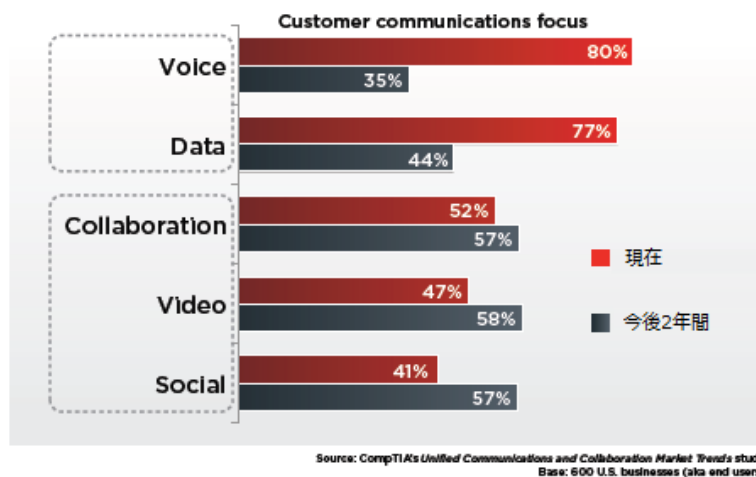
クロステクノロジーの連携には  
ユニファイドコミュニケーションの導入が必要



企業は、モビリティ、クラウド、ソーシャルツールの戦略を立てるなか、彼らのテクノロジー投資を効果的に結び付け、社員も共に働けるような共通のテーマを探しています。ユニファイドコミュニケーション (UC) は、このような問題に望ましい解決策といえるでしょう。IDCは、2012年ワールドワイドでみたUC市場は、27.3ビリオン (273億ドル) になると予測しています (機器、ソフトウェア、サービスが含まれる)。

CompTIAでは、2011年にUC分野に関する調査を発表しています。調査では、企業はUCの投資を見込んでいる一方 (49%の企業が、UC投資は他のIT支出を上回ると回答)、包括的なコンセプトを定義づける必要があるとしています (80%のチャネルパートナーが、UCをさらに明確にすることで、販売やマーケティングプロセスを向上させると回答)。しかし、基本要素は明確のようで、今後2年間の顧客重視 (customer focus) において予測できる変化に、「新しいテクノロジーへのシフト」「数あるコミュニケーション戦略における両立」が見受けられます。

## UCの進化: 音声からエンハンスドコミュニケーションへ



総合的ソリューションを形づくるため多様のツールを使用する機会が存在すると同時に、そうしたソリューションを用いることでコラボレーションの向上にもつながります。調査では、UCソリューションプロバイダーの59%が、「社員の生産性と効率性の向上」に対する顧客需要があると答え、市場の主な推進力として捉えています。それらの向上には、各ツールの利点を最大限に利用するだけでなく、特定のソリューションに特定のツールや機能を効果的に使うノウハウも必要となります。ソリューションプロバイダーは、そうした知識の共有および、それに続く実施の両方において精通している必要があります。

CompTIAの2012 UC調査では、ビデオ会議システムの推進力や、UC戦略とモビリティ、クラウド、ソーシャルツールの導入との相関関係などの分野における傾向を取り上げていく予定です。UCの実施面では、ソリューションにおける複雑性や、ROI算定が困難であることなど多くの課題が存在します。調査ではこうした課題に対する理解や、UCソリューションを扱う企業へのガイダンスを探求していきます。

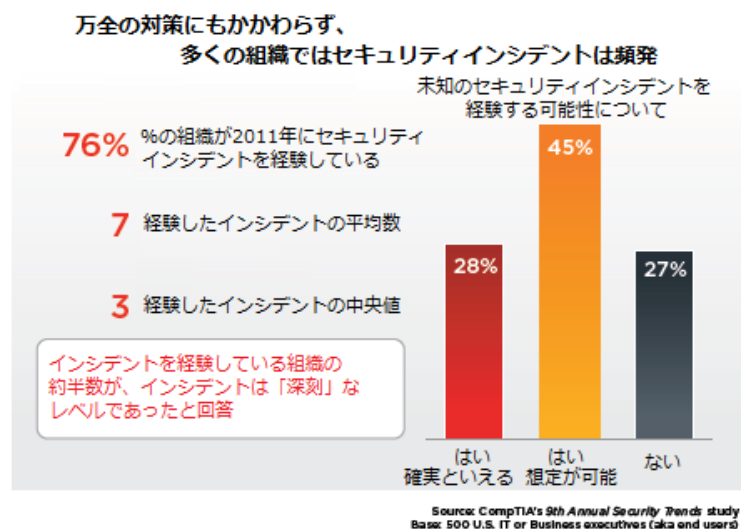
CompTIAの2011「Unified Communication and Collaboration Market Trends (ユニファイドコミュニケーションと関連市場の動向)」調査は、米国にある600のエンドユーザー企業および300のチャネル企業へのアンケートをもとに開発されました。2011年3月の集計となります。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

テクノロジー革新は、新たなセキュリティ  
リスクをもたらす



今日のITトレンドであるモビリティ、クラウドコンピューティング、ソーシャルソリューション、ビッグデータは避けて通ることができず、企業の取り組みはもはや不可欠なものとなるでしょう。しかし、それぞれのトレンドのあらゆる方面にビジネス機会がある一方で、サイバーセキュリティ問題には新たなリスクをもたらしていることも事実です。

**モビリティ** - 数字がこのトレンドを明確に表しています。2011年ワールドワイドにおけるモバイルデバイスの売上がPCの売り上げを初めて上回る年となりました。しかし、包括的なモバイルデバイスマネジメントおよびセキュリティ戦略を実施している組織は多くはありません。最も一般的な予備対策は、パスワードの使用で、76%が会社のモバイルデバイスの使用を義務付けています。その他データの暗号化やリモートデータワイピング機能といった対策を取っている企業は半数以下にとどまっています。



**クラウドコンピューティング** - 組織では世論動向をうかがいつつ、低リスクのクラウドコンピューティング利用から、ミッションクリティカルな使用にシフト。そうしたことからセキュリティがより緊急を要する問題となるでしょう。CompTIAの調査では、クラウドプロバイダーのシステムダウンタイム、データ移行時のデータ露出、クラウドデータセンターの物理的セキュリティ、複数のテナント環境におけるデータの隔離が強い懸念項目としてあがっています。こうしたセキュリティ懸念が明らかである一方、クラウドサービスプロバイダーのセキュリティポリシー、手順、機能を厳密に調査する組織はわずか29%という結果も出ています。

**ソーシャルソリューション** - ソーシャルテクノロジーは驚くような速さで進化しています。セキュリティ脅威レベルは予測不能なほどシビアなものではありませんが、それも時間の問題でしょう。ITビジネスエグゼクティブの87%が、ソーシャルエンジニアリングやフィッシング/スピアフィッシングを「深刻」または「注意が必要」な懸念として捉えています。またほぼ同数が、ソーシャルネットワーキングに関連するリスクが上昇傾向にあると回答しています。

**ビッグデータ** - 今日、組織が生み出すデータ量の増大に伴い、データロスや漏洩といった脅威が増加しています。CompTIA調査では、約半数の組織が故意によるデータロス/漏洩を経験していることがわかりました。それらデータには、機密レベルの財務データ (65%) が上位にあがっています。また、移動データ (例: 非暗号化されたメール) は、強い懸念事項としてあがっています。

CompTIAの「9th Annual Information Security Trends (第9回情報セキュリティトレンド)」調査は、セキュリティ管理に携わる500名のエグゼクティブ、およびブラジル、インド、日本、南アフリカ、UKから集められたマネージャ職683名の意見が集計されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開されています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

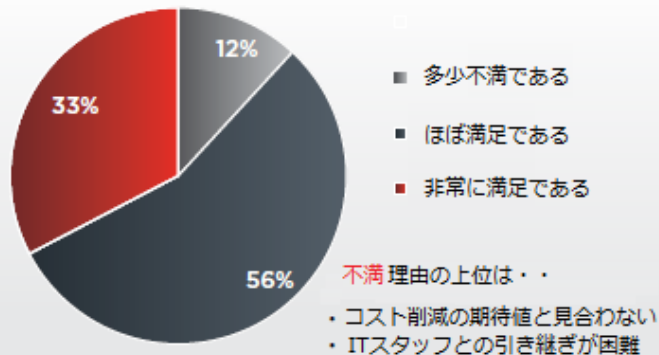
## マネージドサービスの トレンド



多くのITチャネル企業にとって、マネージドサービスは経常収益の大きな機会となりました。また、このビジネスモデルにより、財政難にある顧客は設備投資としてのIT投資をより予測可能な運営費にシフトすることが可能となったのです。CompTIAの調査「Trends in Managed Services (マネージドサービスのトレンド)」では、ユーザー（導入）とチャネル企業（販売）の双方におけるマネージドサービスの成長率が今後2年間に急速に成長することがわかっています。

750のエンドユーザーおよびチャネルパートナーを対象とした調査では、マネージドサービスに存在する数多くのビジネス機会や課題が浮き彫りになりました。マネージドサービスを提供するチャネルの約半数は、過去12ヶ月において、マネージドサービスからの収益が全体の50%から75%を占めていることが報告されています。また、チャネルとエンドユーザーのマネージドサービスへの計画投資は増加傾向にあることがわかっています。ユーザー組織10社のうち、約7組織の割合において、一部分またはすべてのテクノロジーニーズをマネージドサービスプロバイダー (MSP) に依頼実施しています。自社で対応するとした組織は29%に留まりました。また、MSPを使う組織のうちの62%が、今後2年間におけるマネージドサービスに対するIT投資費を増加させる予定と回答しました。

現状のマネージドサービスにおける  
エンドユーザーの満足度レベル



Source: CompTIA's Trends in Managed Services study  
Base: 273 managed services users

MSPにサービス依存するエンドユーザーにおいては、彼らがアウトソースするITサービスの年間コスト削減を達成しています。マネージドサービスのユーザー企業の46%が、「マネージドサービスへのシフトでIT支出を25%以上削減」13%の企業が「MSPにIT機能を移行したことで50%以上抑えることができた」と報告しています。

エンドユーザーがマネージドサービスを取り入れる半面、その利用者数は比較的低いことから、MSPにとってはさらなるサービスを提供する新しい機会が存在しています。言い換えると、一部分のIT機能をMSPにアウトソースするエンドユーザーは数多くいても、大部分のIT機能においては組織内で対応されていることを意味しています。

チャネルの視点からみると、MSP市場への参入機会はいまだ拡大しています。マネージドサービスを提供している企業10社のうち4社が、ハイブリットビジネスの運営をおこなっています。ハイブリットビジネスには、従来のIT製品とサービス提供をあわせた複数のマネージドサービス（通常全体の収益のうち半分以下を占めるもの）が含まれます。

CompTIAのTrends in Managed Servicesは、米国のエンドユーザー企業400と、IT企業364（チャネル）を対象にしたアンケートをもとに実施されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

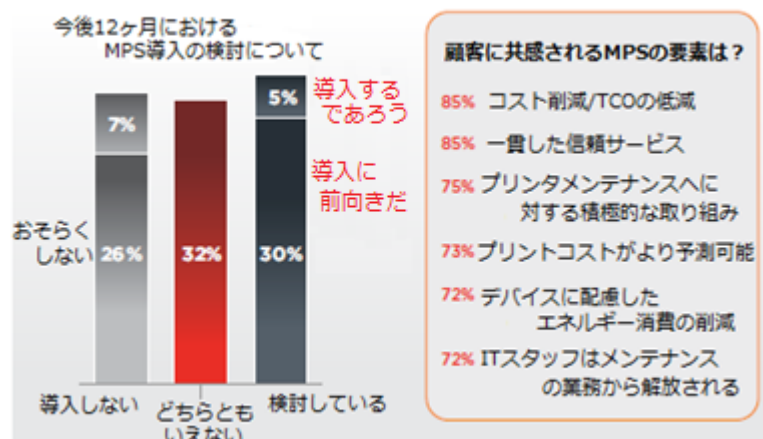
一層の効率化を追求する企業に応え、  
勢いを増すマネージドプリントサービス



今日のオフィス環境において、プリンティングは日々のオフィス業務に組み込まれています。CompTIA実施調査の「Examining the Print and Document Management Market (プリント&ドキュメントマネージメント市場調査)」に参加した企業5社のうち4社が、ペーパーレスオフィスへの移行は優先される事項と回答しています。また同調査では、企業は、今後2年間におけるプリンティングのレベル(量)や費用を、「増加」もしくは「前年度並み」と予測していることがわかりました。ドキュメントマネージメントや関連コストの特徴からみると、企業がより高い効率性と生産性を達成する上で重要となる注目すべき分野であることがわかります。

ユーザーはプリント機能に関して非常に高い満足度を表していますが、明らかな改善の余地も存在しています。全体に、回答者の3分の2が、プリント&ドキュメントマネージメントデバイスのメンテナンス方法に改善を求める声があがっています。ユーザーは、信頼性の向上、総所有コスト(TCO)の低減、機能性の向上、メンテナンスの容易性を求めています。またこうしたニーズが、マネージドプリントサービス(MPS)のコンセプトとなる基盤を築きました。

## マネージドプリント市場における可能性とデマンド



Source: CompTIA's Examining the Print and Document Management Market study  
Base: 239 U.S. IT and Business Executives (aka end users) not currently using managed print services

### マネージドプリントサービス

の導入は、企業の規模に相関しています。より規模の大きな企業は、小企業と比較して、MPSに強い興味を示していることから、より複雑で複合的なプリント機能に対する興味がかがええます。マネージドプリントサービスを利用していないユーザー間では、35%が今後12ヶ月におけるMPSの導入を検討していることがわかりました。

CompTIAの調査では、タブレットのような新しい技術の積極的な導入が、ペーパーレスオフィスを後押しする要素であることがわかっていますが、ドキュメントマネージメントの正式なプロセス(ポリシー)の需要も存在します。調査では、50%をやや下回る割合の企業が、正式なドキュメントリテンション(文章保存)ポリシーがないことがわかっています。またこうした現状は中小規模の企業に多く見受けられます。

CompTIAの調査は、プリント&ドキュメントマネージメントに関わるITビジネスエグゼクティブ400名(エンドユーザー)と、現在マネージドプリントサービスに携わる企業および今後市場への参入を検討している企業400社にそれぞれ実施したオンラインアンケートをもとに作成されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

本格的なクラウドコンピューティングの導入が  
ビジネスモデルに変化をもたらす



CompTIAが初めて実施したクラウドコンピューティング調査では、多くの企業がこの技術に対応すべく戦略を模索している段階で、エンドユーザーやチャネル企業の双方から一定の投資や資金が存在しました。「2<sup>nd</sup> Annual Trends in Cloud Computing (第2回クラウドコンピューティングのトレンド)」調査では、クラウドコンピューティングに対する戸惑いが消え、企業は素早く「模索」の段階から、「活用」という段階に移行していることがわかりました。この調査では、今日のクラウド市場の状況を理解するための基本概念を提供しています。

まず、エンドユーザーはより複雑なクラウドコンピューティングの使用へとシフトしています。クラウドソリューションに対する理解と認識は、過去1年で劇的に上昇しました。調査参加者の72%が、近年クラウドに対する見解は一年前と比較してより前向きなものに感じると回答しています。クラウドがどのように機能し、ビジネスにどのような効果をもたらすかといった新たな認識とともに、企業はシンプルなSaaS (Software as a Service) という枠を超え、新たなキャパビリティを作るためにクラウドを利用しています。現在、IaaS

(Infrastructure as a Service) やPaaS (Platform as a Service) は企業の32%が利用していますが、今後の利用を検討しているという企業は36%であるため、多くの企業がクラウドでのアプリケーション開発を着手する動きがみられます。また、企業がクラウドサービスと、従来のツールとのベストミックスに取り組んでいることから、サービスプロバイダーにとってはインテグレーション、セキュリティ、ネットワーク面で支援の機会が存在します。

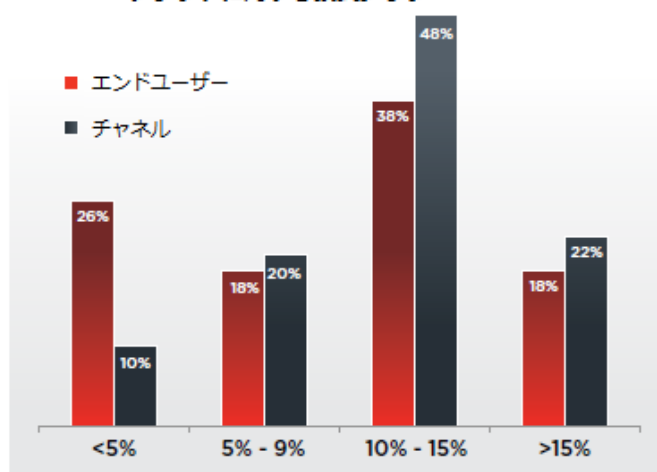
ソリューションプロバイダーは、クラウドに関連したソリューションやサービスの提供をすることから、ビジネスでの変化を見ることとなります。クラウドと関連性を持たないチャネル企業の割合は40%から13%へと減少し、ビジネスモデルはテクニカル変遷ともいえる移行を遂げつつあります。これらの企業は、セールスや報酬モデルという課題に直面しました。また、43%がクラウドの成長スピードにあわせ社員教育を実施するため投資を行っています。また、ベンダーとの関係性にも変化が見られ、チャネル企業10社のうち4社が、1社から4社のベンダーとクラウド関連のプログラムを目的としたパートナーリングを結んでいます。こうしたクラウドに関する課題に取り組むことで、収益やサービス機会の増加が期待されています。

最終的に、エンドユーザーおよびチャネル企業の双方においてクラウドのさらなる取り組みに、より多額の投資を行うこととなるでしょう。多くの企業が相当な増加を予定していて、クラウドソリューションから、トレーニングの実施など広範囲に及ぶものなる可能性があります。これは、クラウドコンピューティングがIT業界における主要トピックとしてあり続けること、クラウドを取り巻く機会が非常に重要であることを意味しています。

最終的に、エンドユーザーおよびチャネル企業の双方においてクラウドのさらなる取り組みに、より多額の投資を行うこととなるでしょう。多くの企業が相当な増加を予定していて、クラウドソリューションから、トレーニングの実施など広範囲に及ぶものなる可能性があります。これは、クラウドコンピューティングがIT業界における主要トピックとしてあり続けること、クラウドを取り巻く機会が非常に重要であることを意味しています。

CompTIAの2nd Annual Trends in Cloud Computing調査は、USの500のエンドユーザー、400のチャネル企業を対象に実施したアンケートをもとに開発しました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

クラウドに対する投資プラン



Source: CompTIA's 2nd Annual Trends in Cloud Computing study  
Base: 375 U.S. businesses (aka end users) currently using cloud and 281 channel firms currently using cloud



中小企業（SMB）のテクノロジー活用の増加に伴い、増加するビジネス機会



中小企業は、米国経済の重要セグメントを形成しています。600万の雇用企業の99.7%を構成し、農業を除いた民間のGDPの半分以上を占めています（連邦小企業庁アドボカシー室データ）。これら企業は、資本へのアクセスは限られていますが、自身のキャパビリティを高めるための手段として、しばしテクノロジーに備えた支出が優先されます。CompTIAの「3rd Annual Small and Medium Business Technology Adoption Trends (第3回SMBテクノロジー導入トレンド)」調査のデータは、SMBのIT購入プロセスを適切にナビゲートするための見解となるでしょう。

最初に、調査ではほとんどのSMBが今年のIT予算の増加を予定していることがわかりました。多くの企業は、大幅な増加を計画していることから、景気低迷時に延期されていた大きなアップグレードやサービスの購入を示しています。企業がこのような支出計画をしているため、ソリューションプロバイダーには、SMBの購入計画支援を行う機会が存在しています。

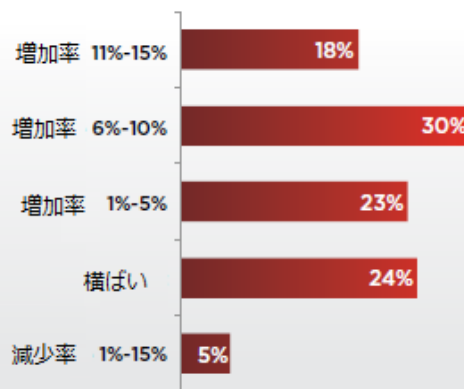
ソリューションプロバイダーは、ITのアウトソースを推奨する機会となるでしょう。中小企業では、社内のIT部門や、IT経験を持つ社員に依存してITサポートをインターナル

で対応するところがほとんどです。多くのSMBはマネージドサービスに精通していますが、彼らのITインフラのどの部分がアウトソース化されるべきなのかが不確実であるようです。詳細なビジネス分析や明確なROI記述が、小規模の企業がITのアウトソースの価値をより良く理解する上で有益となるでしょう。

最後に、中小企業に導入されている振興技術は何であるのかを理解することが重要です。ビジネス分析（38%）、ソーシャルメディア（35%）が現在使用されている技術で最も一般的であるなか、クラウドコンピューティング（35%）やモバイルソリューション（35%）が将来活用を計画している技術としてあがっています。一方で、仮想化、ユニファイドコミュニケーションやグリーンITの分野においては精通度の低さが見られました。SMBはこれら分野においても理解を広げることで、一連の利用可能なテクノロジーソリューションの理解が得られるでしょう。

CompTIAの3rd Annual Small and Medium Business Technology Adoption Trendsは、米国の600の中小企業からのアンケート結果をもとに開発されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

IT予算で予測される変化



Source: CompTIA's 3rd Annual Small and Medium Business Technology Adoption Trends study  
Base: 602 U.S. small and medium businesses

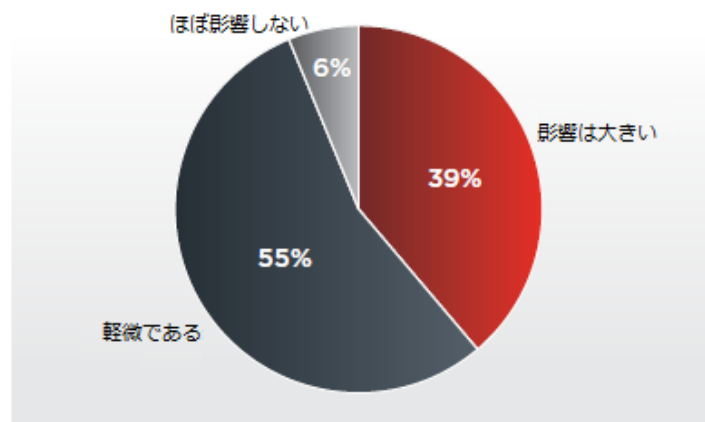
## ITチャンネルプログラムにおける現状



ITベンダーとそのチャンネルパートナーは、継続的なケア、双方の意見交換、明確なコミュニケーションを必要とする多面的なビジネス関係を築いています。こうした関係性にあるパートナープログラムがうまく機能した時、ベンダーとチャンネルは、収益、プロフィット目標の達成に向かうことができます。一方で、コミュニケーションの支障によりパートナープログラムが機能しない場合は双方が苦しむ結果となります。

ビジネスモデルの変化、主にクラウドや経常収益モデルへの遷移により、多くのチャンネル企業は利用できる選択肢を比較評価し、彼らの競争力を上げるための教育やトレーニングを探求しています。このような状況において、どのベンダーがどのようなパートナーシップを実施しているかは非常に重要な要素となります。クラウド、専門分野、新しいテクノロジー、新しい収益モデルに関連したツールやリソースを備えるパートナープログラムの開発は、チャンネル企業の最終目標に大きな影響を与え、ソリューションプロバイダーにとって彼らのニーズに応える特定のITベンダーに対する信頼性の確立へとつながります。

### 今後12ヶ月において、クラウドコンピューティングがパートナープログラムに与える影響について



Source: CompTIA's State of IT Channel Programs study  
Base: 400 U.S. IT firms involved in channel programs

こうした問題を調べるため、CompTIAは2011年にベンダーチャンネルパートナープログラムのトレンドに関する調査を発表しました。400以上のITソリューションプロバイダー、VAR（付加価値再販業者）、マネージドサービスプロバイダーを調査対象とし、パートナープログラムの参加、満足度レベル、チャンネルの視点からみた全体の効果について聞きました。調査では、チャンネル企業がパートナープログラムに参加する主な理由の一つに「ベンダーとのビジネスのしやすさ」をあげていました。それは、調査結果にもみられます。ベンダーパートナーとのコミュニケーション障害は、製品購入前後のテクニカルサポートが迅速に求められることから、ソリューションプロバイダーにとって常にあがる不満のひとつとなっています。

クラウドへの遷移が本格化するにつれ、コミュニケーションはさらに重要性を増しています。CompTIAの「2nd Annual Channel Partner Program Trends（第2回チャンネルパートナープログラムのトレンド）」調査の焦点は、ベンダーとパートナーのコミュニケーションのあらゆる側面の調査でしたが、2012年の調査では、チャンネル企業がベンダーと情報交換する上で影響を与えているソーシャルメディアの使用などを含む、効果的/非効果的なツールやメソッドに焦点が当てられます。

CompTIAでは、IT業界のチャンネルエグゼクティブらとのインタビューを行うことでチャンネルプログラムおよびトレンドベンダーの見解を伺い、2012年の調査の補助資料として活用しました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

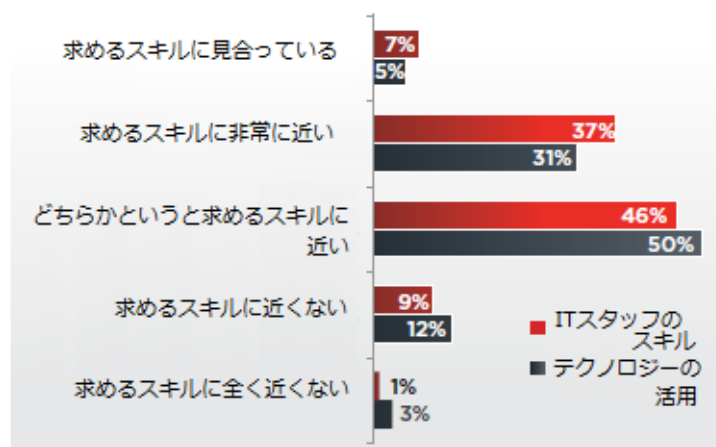
ITスキルギャップが、  
企業にますます影響を与えている



社員が保有するスキルレベルおよび専門知識レベルに十分に満足している企業を探すのは容易ではありません。社員に求められるニーズに対して、今日の厳しい競争環境や、変化を続けるテクノロジーを効率よくサポートするための技術を比較し評価すると、残念ながらITスキルギャップは存在してしまうのです。

CompTIAの「State of the IT Skills Gap (ITスキルギャップの現状)」調査データが示すように、雇用企業の多く(93%)が、全体におけるスキルギャップ(=社員が実際に保有するスキルレベルと求められるスキルレベルの「差」)を示しています。残念なことに、10社のうち6社の割合で、社員のスキルレベルは求められるスキルレベルに「近くない」または「どちらかというに近い」と回答しています。結果として、ITスキルにおけるギャップは、企業がテクノロジーを最大限に活用する上で妨げると同時に、ビジネスにおいても障害となっている可能性が考えられます。

### 多くの企業が「テクノロジーの活用」「ITスタッフのスキル」の向上を求めている



Source: CompTIA's IT Skills Gap study  
Base: 500 U.S. IT and Business Executives

さらに、ITスキル不足により影響を受けている可能性のあるビジネス分野を、一つ以上あげている企業が80%と大半を占めていました。彼らがあげている分野の上位には、スタッフの生産性(41%)、顧客サービス/顧客エンゲージメント(32%)、セキュリティ(31%)があります。また、スキルギャップは特に、ITビジネスサービス市場への参入スピード(34%)にも影響を及ぼしていることがわかりました。

多くの組織において、戦略的優先事項は、ITスキルのニーズに一致しています。必要とされるスキルには、コアとなるIT優先事項や、振興分野における長期的な優先事項が反映されています。調査参加の回答者は、今日のデジタル経済で不可欠であるハードウェア、ソフトウェア、ITサポートなど、いわゆるITの基礎と呼ばれるスキルの重要性を多くあげています。

#### ITスキルの優先事項の上位(回答率70%以上)

- ・ ネットワーク/インフラストラクチャ
- ・ サーバー/データセンターマネジメント
- ・ ストレージ/データバックアップ
- ・ サイバーセキュリティ
- ・ データベース/情報マネージメント
- ・ ヘルプデスク/ITサポート
- ・ テレコミュニケーション/ユニファイドコミュニケーション
- ・ プリンタ、コピー機、複合機
- ・ データ分析/ビジネスインテリジェンス
- ・ ウェブデザインと開発
- ・ 顧客リレーションマネージメント

CompTIAのState of the IT Skills Gap調査は、米国のITビジネスマネージャ502名および、カナダ、日本、南アフリカ、イギリスのマネージャ500名以上に対して実施したアンケート結果をもとに開発されました。すべてのデータは2011年12月から2012年1月に集計されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

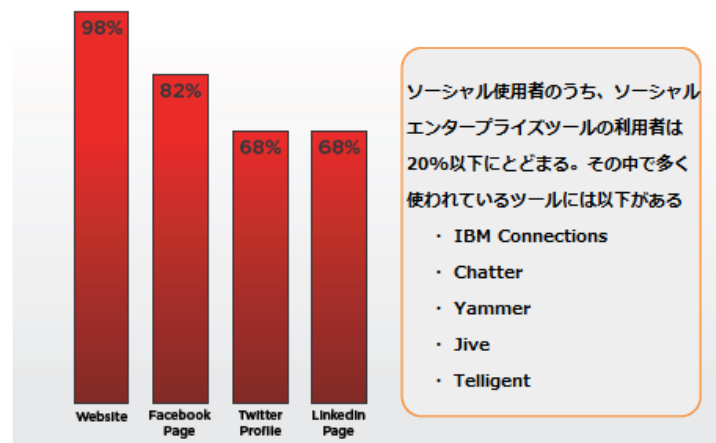
## ソーシャルテクノロジーが企業にもたらす 新たなビジネス機会



ソーシャルネットワークは、インターネットの姿を変えました。今まさに、そうした遷移を後押ししたテクノロジーや取り組みは、エンタープライズ市場に突入しようとしています。あるデータでは、エンタープライズにおけるソーシャル導入は、個人の導入より数年遅れることが予測されています。また多くの企業では、ソーシャルテクノロジーとビジネスの関連付けに抵抗があるようです。しかし、一方ではソーシャルデータやコミュニケーションは価値を提供するだけではなく、ビジネスをする上で新たな形につながると考える企業も少なくはありません。

CompTIAの「Social Business: Trends and Opportunities (ソーシャルビジネスのトレンドと機会)」調査では、ソーシャルツールの導入と使用について、二つのカテゴリに分け調査を行いました。まず一つ目は、Facebook、Twitter、LinkedInなどのソーシャルメディアです。これらは現在多くの企業で導入されているものです。二つ目のカテゴリは、ソーシャルエンタープライズツールで、Chatter、Yammer、IBM Connectionsなどのインターネットツールです。これらツールは、ソーシャルの取り組み（ビヘイビア）を、エンタープライズに誘導し、ソーシャルデータをその他のビジネスツールやプロセスに取り込むことを目的としています。

### ソーシャル利用者間のツール使用について



Source: CompTIA's Social Business: Trends and Opportunities study  
Base: 241 U.S. companies using social tools

企業におけるソーシャルメディアの一般的な使用例としてマーケティングがあります。調査対象となっている企業の93%がソーシャルメディアを使う目的に「マーケティング」を第一にあげました。しかし、「顧客とのコミュニケーション」(90%)と続き、2番目の理由としてあがっています。企業がよりソーシャルの在り方に順応するにつれ、多くのビジネス機会につながるソーシャルメディア活用ができるようになるでしょう。

現在ソーシャルエンタープライズツールの導入はさほど高いレベルではないものの、急速な伸びも予測されています。Forrester社では、ソーシャルエンタープライズソフトウェアの市場は2016年までにグローバルで\$6.4ミリオン(640万ドル)に達するであろうと予測しています。これらツールは、社員(ワークフォース)の連携を改善する役割を果たし、ソーシャルストリームの分析は一般的なデータよりもより豊かつ質の高い情報を引き出すことが可能なため、将来の企業戦略において非常に貴重なものとなるはず です。

ソーシャルメディアは、マーケティング部門と関連されがちですが、ソーシャルメディアとのインターフェースに使用される技術は、IT部門とのつながりも強くします。30%の企業では、ソーシャルアクティビティの管理者はIT部門であると回答し、それはソーシャルポリシーが作られる上で一番関与している部門でもありました(64%)。IT部門とソリューションプロバイダーは、セキュリティ教育やソーシャル分析といったトピックに取り組むことで、ソーシャルの取り組みを牽引することができます。

CompTIAのSocial Business: Trends and Opportunities調査は、USのエンドユーザー企業400社を対象としたアンケート結果にもとづきます。データは2012年1月に集計されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

## 教育市場におけるITの影響を評価



学校や教育の場面におけるテクノロジーの影響は非常に大きく、学生の学び方や、教師の教え方、また効率的かつ効果的な学習方法に変化をもたらしています。またクラスルームでその使用が広がるタブレットPC、インタラクティブホワイトボード、ワイヤレスソリューションなどのテクノロジーとともに、教育市場のIT依存は、今後もさらに拡大するでしょう。それは、ITベンダーやチャネルにとっても大きなビジネス機会となり得ます。

CompTIAの調査「IT Opportunities in the Education Market (ITが教育市場に与える影響)」は、教育市場におけるテクノロジーの活用、消費、購入計画に関する洞察を提供しています。調査は、小学校から高等教育機関までのテクノロジー使用に関する意思決定者および影響者に実施したアンケートにもとづきます。

当然ながら、回答者は「学生の成績の向上」をテクノロジー導入における最優先項目としてあげていました。それを主な理由としてあげたのは、調査対象者であるK-12（幼稚園を含む高等教育を修了するまでの13年間）教育者および、高等教育で、共に約半数にあたる55%が回答していました。

学校でのテクノロジーの影響は全体的に好意的にとらえられていることがわかりました。ほぼ23%が、学校でのテクノロジー利用は、3年前と比較して生徒の生産性に向上がみられると回答しています。また、学生の学習に与える影響について聞いたところ、59%が良い影響を与えている、19%が非常に良い影響を与えていると回答しました。

しかし、学校では導入に際しコスト面における課題に直面していることも事実です。4分の3の回答者は、予算削減が、新しいテクノロジー購入をする上で障害となっているとしています。これは、K-12のカテゴリでは59%が、高等学校では57%が指摘している問題です。

また、ITセキュリティ問題も懸念事項としてあがっています。それには、ソーシャルネットワークを通じたオンライン上の「いじめ」(16%)があり、過去12ヶ月における大きな懸念事項として指摘されています。

CompTIAのIT Opportunities in the Education Market調査は、米国の小中高の講師およびスタッフ353名、高等教育の従業員147名が対象となり実施されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開されています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。

## テクノロジー導入を行う主な目的は？

学生の学習の向上	56%
時間の短縮/生産性の向上	44%
オンライン学習/インストラクション	37%
学習状況を把握するためリアルタイムな情報アクセスが可能	28%
他社とのドキュメントの協同制作が可能（両親、他学校の生徒を含む）	25%
リモートでの情報アクセスが可能	25%
密な学習促進が可能となるEラーニングの利用	24%
知識マネージメント	17%
様々なプロセスの自動化	14%
多量情報の処理	12%

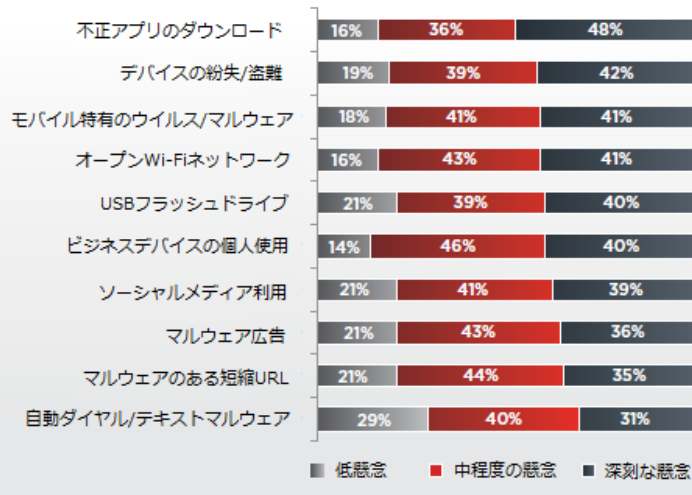
デバイスの多様化、仕事環境の変化から  
求められるエンタープライズモビリティの管理



以前はラップトップが多くの企業に浸透していましたが、今ではスマートホンやタブレットの波が消費者市場からエンタープライズに押し寄せ、企業デバイスやデータの管理をさらに複雑にしています。また、社員らはこうしたデバイスを勤務時間や場所を問わずより柔軟に活用することが可能となっています。企業は、こうした変化から生じた生産性の向上を認識しています。CompTIAの「Trends in Enterprise Mobility (エンタープライズモビリティの動向)」調査では、モバイルの取り組みに関連した現状や問題を検証しています。

企業がモバイル戦略を立てる際、企業デバイスやデータの使用に関するポリシーにおいても整備する必要があります。調査に参加した企業においては、組織に正式なモビリティポリシーが存在すると回答したのはわずか22%でした。この数字は、規模の大きな企業においては高いことから（42%）、中小規模の企業でのポリシー策定に何らかの教育や支援が必要なのがわかります。またポリシー策定の際には、モビリティに関連するすべての項目が含まれるべきです。それには、モバイルデバイス（紛失時の手順を含む）、モバイルアプリケーション（ビジネス使用ができる承認アプリケーションであるか）、モバイル環境でのデータ（公共Wi-Fiネットワーク使用時のポリシー）などが含まれます。

## モバイルセキュリティの懸念事項



Source: CompTIA's 9th Annual Security Trends study  
Base: 500 U.S. businesses (aka end users) in a variety of industries

ポリシーが企業デバイスの使用について定める一方、企業はどのようなデバイスを提供しているかという疑問もあがります。以前より社員がよりスマートホンやタブレットの使用に慣れ親しんでいることから、企業はこれらツールにおいてより生産的に対応が可能となるタスクがあると考えます。スマートホンは第一のコミュニケーションデバイスとして捉えられ、エンドユーザーの84%が外出時における軽量の仕事にスマートホンを使用すると回答しています。タブレットを使う社員においては幅広い使用を好むことから、今後スリーデバイス戦略（PC、スマートホン、タブレット）は多くの選択肢を必要とするビジネスマンにとって標準となるかもしれません。

モビリティに対しどのようなアプローチを実施しようと、セキュリティが主要な懸念事項であることはいうまでもありません。調査では、IT部門に勤務する回答者の70%が、モバイルデバイスのセキュリティを、モビリティ戦略を立てる上で最も配慮しなければいけないリスクとしてあげています。モビリティポリシーに関しては研究すべき分野が多く存在すると同時に、保護されなければならない分野も多く存在します。企業はこうした複雑な問題に対応するため、キュレーテッドアプリストアや、モバイル仮想化などのプラクティスを取り込んだ外部からの支援を必要とするかもしれません。

CompTIAのTrends in Enterprise Mobility調査は、米国のITプロフェッショナル500名を対象としたオンラインサーベイがもととなり、データは2011年11月に集計されました。詳細な報告書は、CompTIAメンバーに公開しています。詳細は、[info\\_jp@comptia.org](mailto:info_jp@comptia.org) までご連絡ください。