

アフターコロナのデジタルビジネスを見据えた レジリエンスの高いWebインフラストラクチャの構築

IDC INFOBRIEF | 2020年7月



デジタルエコノミーにおけるCEOの新たな課題：信頼とレジリエンス (困難を克服し回復させる能力)

IDCが実施した「Asia/Pacific CEO Priorities Survey 2020 (アジア太平洋地域におけるCEO優先事項に関する調査)」では、企業の全体的なビジネス構想の中で最も重要度が高い項目は「信頼の醸成」「新しい価値の定義」「信頼性の高いデジタルサービスの確立」の3つとしている。

これらのCEO優先事項は、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大防止のために事業の一時的な閉鎖を余儀なくされる状況を背景に、厳しい現実を示している。**クラウド時代を迎えた今、社内外のステークホルダーと信頼関係を構築し、ビジネスに混乱が生じても組織として強いレジリエンスを示す企業には、明らかな優位性がある。**

アジア太平洋地域の各国政府がCOVID-19の拡大防止のために全力で取り組んだ結果、デジタル化が促進されている。オンラインショッピングからオンライン学習、Webinar、バーチャルイベントに至るまで、デジタルによる相互接続状態は、これまで以上に重要になっている。デジタル接続は、もはや選択肢の一つではなく、ビジネスの存続成功に密接に結び付いている。

従業員、学生、その他の労働者が一斉に自宅に活動の場所を移したのは前例のない事態であり、セキュリティやネットワークに大きな影響を与える。たとえば、Webパフォーマンスの低下、アプリケーションの利用不可、ネットワークが保護されていないなどの悪条件によって、デジタルの信頼が左右される。つまり、それによって収益や顧客を維持できるか、失うかの分かれ目となる。

アジア太平洋地域のCEOが回答した戦略的ビジネス優先事項

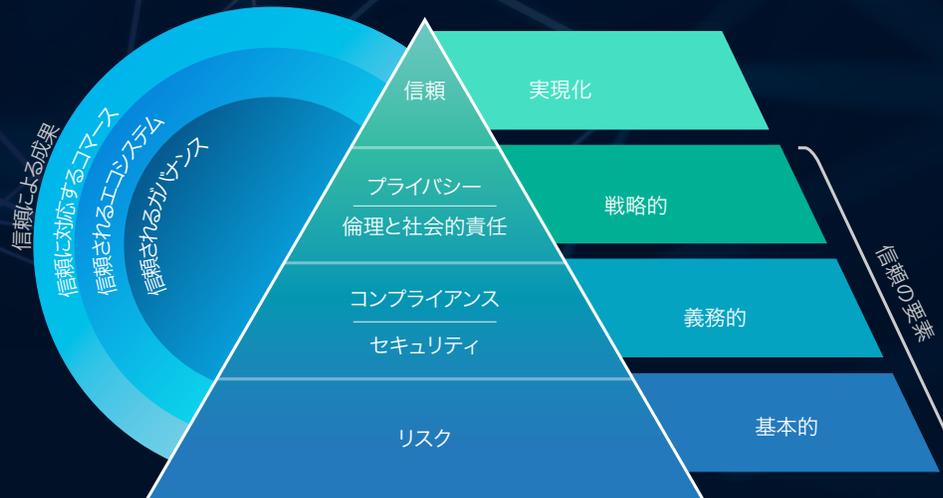


戦略的ビジネスの優先度：
1—最も重要度が低い
5—最も重要度が高い

Source: IDC's Asia/Pacific CEO Priorities Survey, 2020年1月~2月 (N=80)



信頼とは、組織を脅威から守るため、リスク、コンプライアンス、プライバシーを含む議論が行われるようレベルを引き上げることである。信頼とは、収益を最大化し、収益/支出/株主価値への明確なインパクトを生み出すことである。



Source: IDC's Trust Framework

企業への新たな圧力: リモートワーク



リモートワークへの移行を余儀なくされ、オフィス環境が自宅まで拡張された結果、ワークフロムホーム(WFH)の文化を持たない企業を中心に、いくつかの問題が生じている。

IDCがアジア太平洋地域で行った調査では、WFHを巡る懸念と課題に関する最重要事項は従業員の生産性であり、その他に、サイバーセキュリティへの懸念、さらに、電子メール、ファイル同期、共有などの基本的なアプリケーションやコラボレーションツールへの従業員のアクセス確保が挙げられている。

今日の常時接続の世界で、従業員エンゲージメントおよび顧客、ベンダー、サプライヤーとのつながりを保ちながらビジネスニーズに対応することは、あらゆる企業にとって差し迫った課題である。

従業員が在宅勤務する場合、それぞれの職務に応じたリモートアクセスが要求される。ITスタッフの場合は、ITシステムにアクセスしてスムーズに業務を遂行できるセキュアな広帯域ネットワーク接続が必要である。その他のリモートワーカーも、オフィスにいるときと同じように社内アプリケーション、オンラインツール、ファイル、会議プラットフォームを利用できる、セキュアアクセスが必要である。

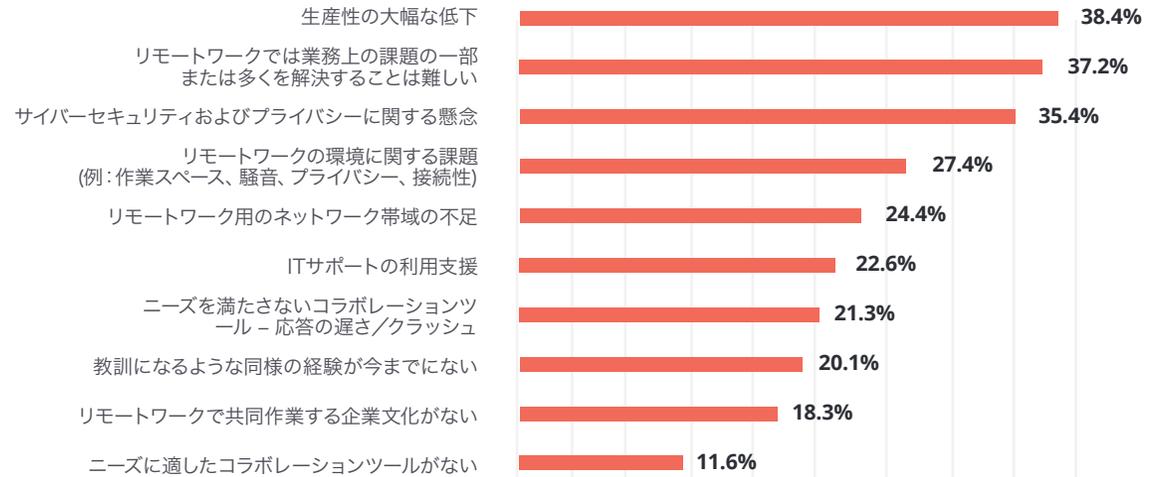
IDCが実施したCOVID-19の影響に関する調査では、アジア太平洋地域の従業員の60%が、1日の30%を有効に使うには、リモートアクセスが必要であると回答している。ところが、リモートアクセスを導入しているのは49%にすぎない。

地域全体では、台湾、日本、韓国がリモートアクセスを利用する回答者の割合が最も低く、タイや香港の同業他社と比較しても低い結果であった。一般的にはセキュリティが主な懸念として挙げられているが、日本と韓国がリモートワークの活用に消極的なのは、主に企業文化によるものである。

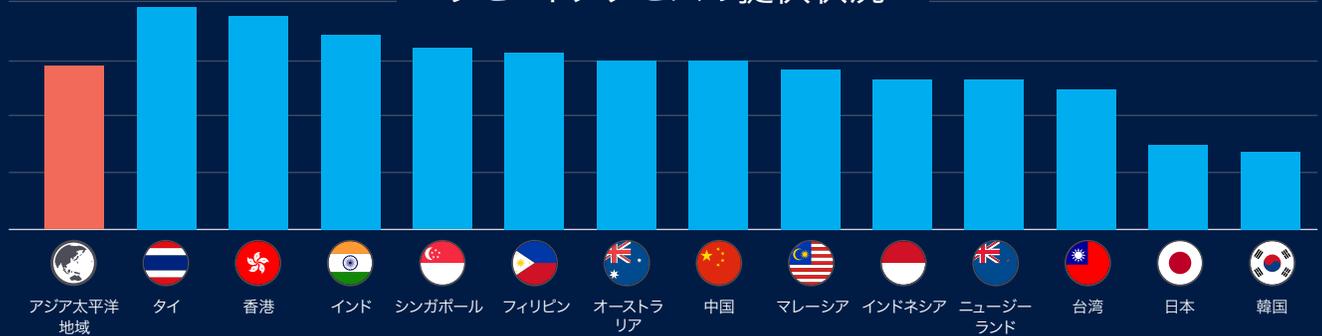


リモートワーカーの生産性、サイバーセキュリティ、プライバシーが最大の懸念として挙げられている。リモートワークは、安全な方法でアクセスを提供する必要があるため、重大な課題となっている。

リモートワークに関する主な懸念事項



リモートアクセスの提供状況



Source: IDC Future of Work Employee Study 2020

従業員の生産性向上に欠かせないリモートアクセス

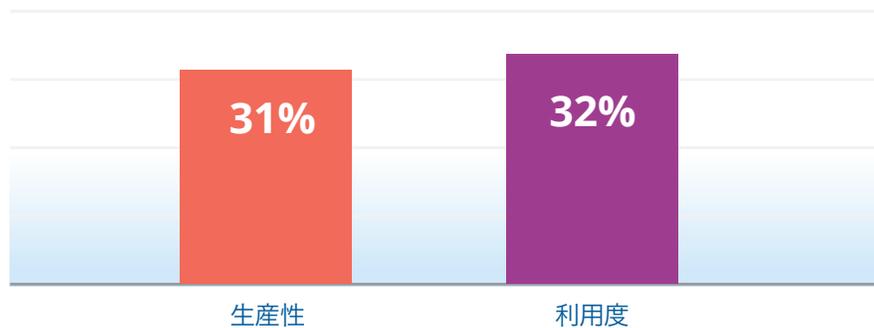
従業員の生産性を維持する上で、リモートアクセス技術が重要な役割を果たすことは、アジア太平洋地域におけるIDC調査で裏付けられている。不確実な時期でも企業が正常にビジネスを遂行する上で、極めて重要な要素となっている。

かつて、リモートアクセスへの要求レベルが低かった市場では、リモートアクセスが使われるようになると生産性が飛躍的に高まることも明らかになっている。つまり、必要なキャパシティを備えたインフラストラクチャが存在すれば、リモートアクセスの増加によって、全体の生産性が著しく向上する可能性があることを示している。

日本では、リモートワーク（テレワーク）の概念が企業文化の一部とはなっておらず、オフィスに物理的に存在することがより影響力を持つと考えられがちであるが、それがなぜ効率の向上に結び付くかは明らかではない。

IDCの調査結果から分かるように、セキュアなリモートアクセスの増加は企業に大きなメリットをもたらす。日本では回答者のほぼ3分の1（31%）が、リモートアクセスによる生産性の向上を指摘している。

生産性とリモートアクセスの利用度の比較



従業員のパフォーマンス向上

接続性、インターネットに接続するデバイス、オンラインツールは、いずれも従業員の生産性を高める。

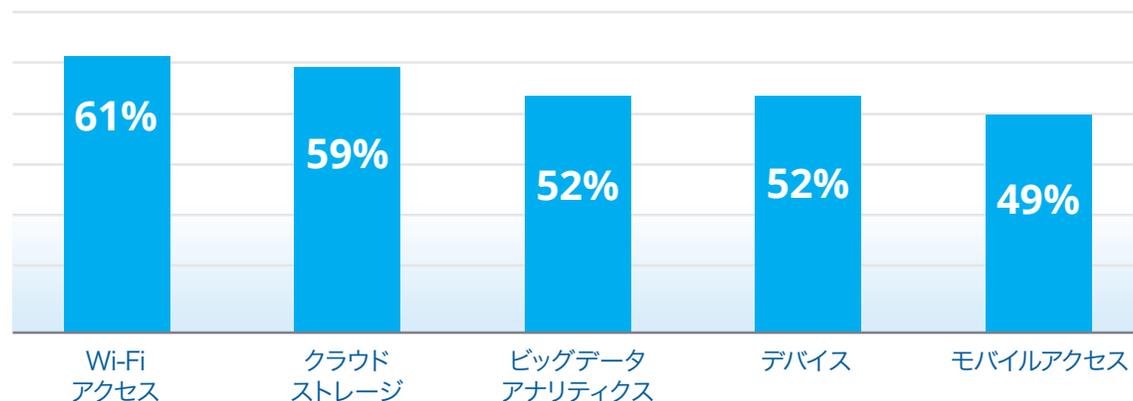
日本では生産性にプラスの作用をもたらす要因として、接続性とクラウドストレージが上位に挙げられている。

従業員がオフィスで長い時間を費やしている主な理由は、日本の企業文化である。リモートアクセスを利用する回答者のパーセンテージがアジア太平洋地域の他の市場と比べて低い理由は、これによって説明される。

日本の高齢化に関しては、より多くの高齢の働き手が自宅で就業することでビジネスに貢献し続けられるようリモートアクセスを積極的に活用するという動きが、COVID-19の発生以前から明確に存在している。

オンラインツール/サービスへのセキュアアクセスの実現は、パンデミックの間だけでなく、COVID-19後の状況においても重要な課題となるであろう。

生産性を向上させる技術トップ5



Source: IDC Future of Work Employee Study 2020

従業員のコミュニケーションに関する主な課題

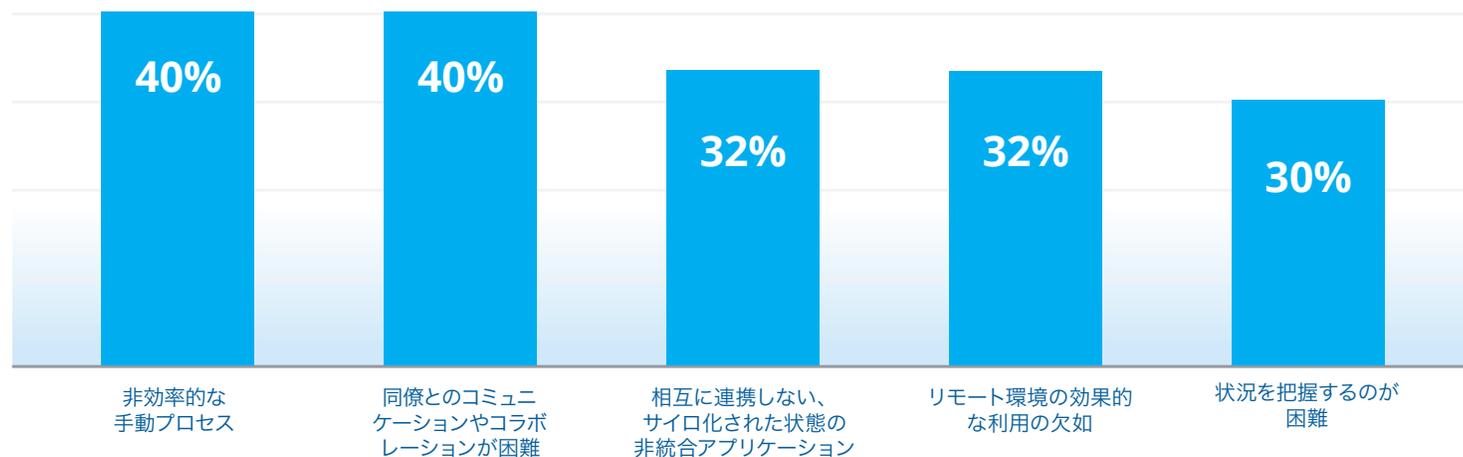
さらに、IDCの調査により、企業が従業員の生産性向上を目指す上で対処すべきいくつかの課題が明らかになった。

日本の企業では、非効率的な手動プロセスが課題のトップに挙げられている。社内コミュニケーションやコラボレーションの難しさがこれに続き、3番目にサイロ化されたアプリケーションが挙げられた。

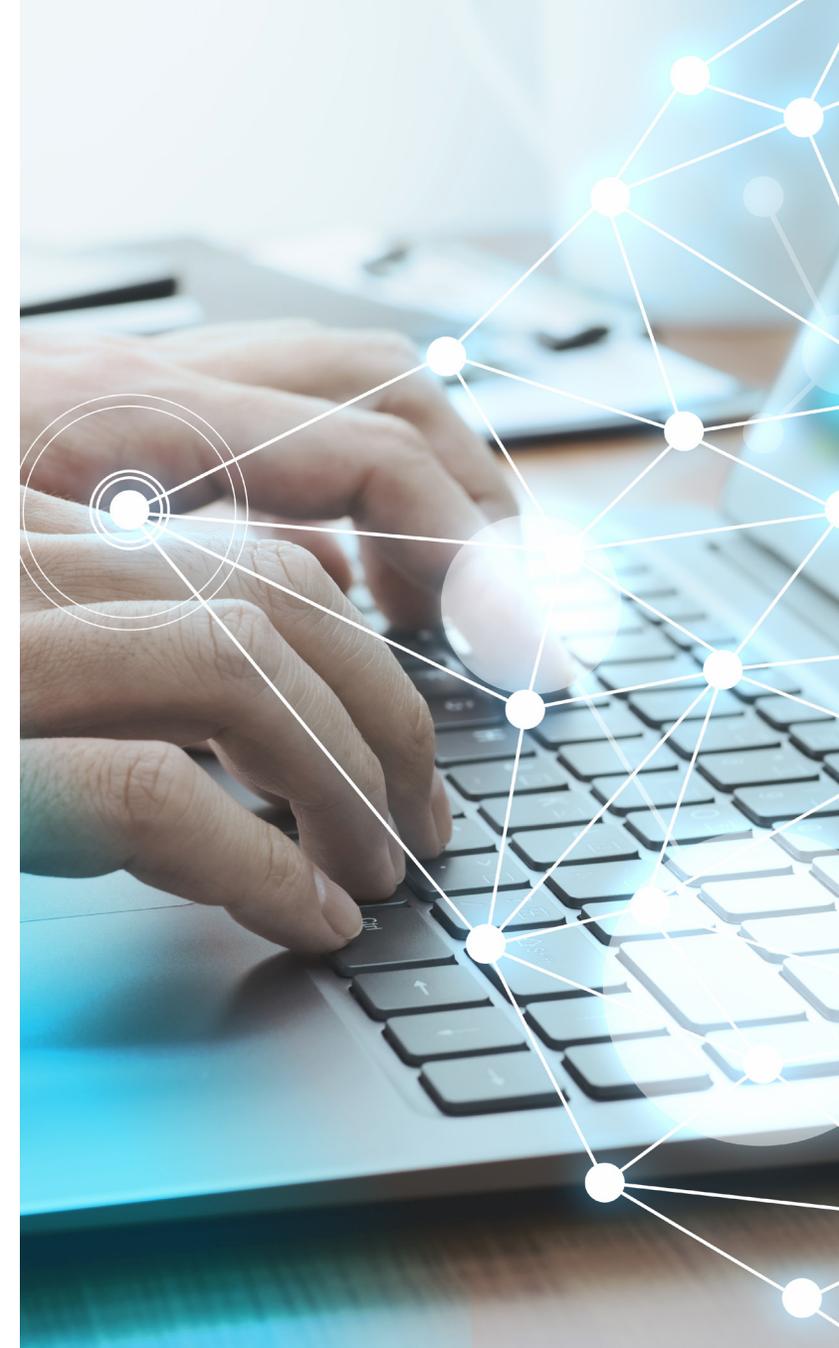
コミュニケーションやコラボレーションの欠如、手動プロセス、業務状況に関する可視性の欠如など、どのような問題があったとしても、パフォーマンスとセキュリティを維持した上で、迅速かつ安全でシームレスなアプリケーションへのアクセスを確保することは急務となっている。

既存のプロセスのデジタル化を検討していない企業や、従業員に安全なリモートアクセスを提供することを優先していない企業は、競合他社に後れを取るリスクがある。

コミュニケーションに関する主な課題



Source: IDC Future of Work Employee Study 2020



クラウドを利用した新しいリモートワークフォースへの準備

現在のさまざまな事象から、リモートワークとデジタルコマースがビジネスの存続に不可欠であることが明らかである。

企業間取引は、可能な限りオンラインのデジタル形式で実行する必要がある。こうした取り組みを支える従業員のチームは、リモートから業務をこなさなければならない。

したがって、企業のデジタルストアフロントとなる（多くの場合、Webサイト）と、ビジネスフロントとなる従業員の自宅からのリモートアクセスの両方が常に利用可能で保護されていることが重要である。

COVID-19によって生じた課題を考えると、企業が旧態依然の働き方に戻ることはないであろう。今後は、可用性とセキュリティを確保するツールに加え、リモートアクセス機能が将来のあらゆるビジネスにおいて不可欠な要素となる。

レジリエンスの高いWebインフラストラクチャを確保することは、現在も、今後も、極めて重要な要素となるであろう。

自己発見につながる質問

IT責任者が自社における働き方の未来（Future of Workstyle）への準備を進める際、検討すべきチェックリストを以下に示す。



アクセス

- ・ リモートアクセスは、セキュリティ上の重大な懸念事項か？
- ・ 企業ファイアウォールに新たなセキュリティホールが露出する懸念があるか？
- ・ 使い慣れたシングルサインオン技術を用いる攻撃への防御に役立つ認証ソリューションが必要か？



拡張性

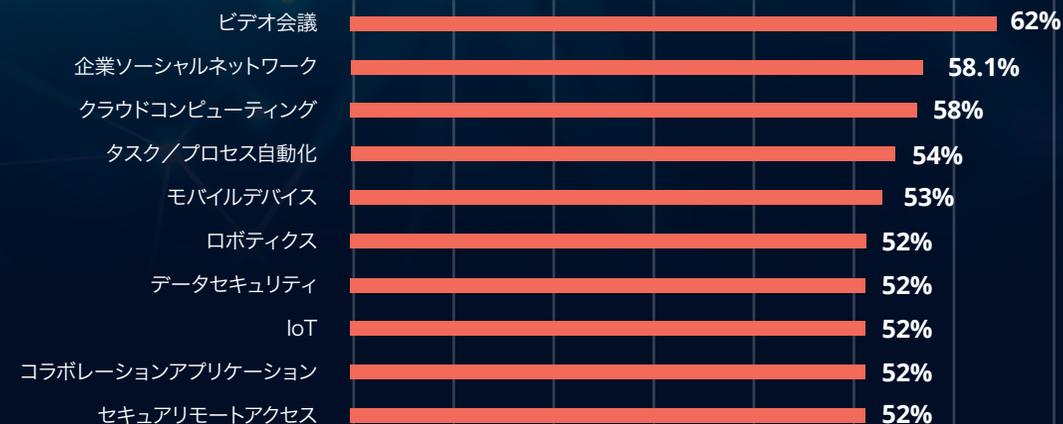
- ・ マルチクラウドの導入に関して、セキュリティ、パフォーマンス、信頼性に懸念があるか？
- ・ すべてのクラウドに対し、同じセキュリティポリシーを一貫して実施する必要があるか？
- ・ 地理的にも容量的にも拡張できるソリューションが必要であるか？



Webアプリケーションの可用性

- ・ Webアプリケーションは、トラフィックの急増、ネットワークの遅延、サーバーの障害などによる停止やダウンタイムの影響を受けやすいか？
- ・ 現在のソリューションは、ビジネスおよびミッションクリティカルなアプリケーションを高いパフォーマンスと可用性を備えた状態で、パブリックインターネット上に安全に提供が可能か？
- ・ Webアプリケーションのパフォーマンスと可用性に関する目標があり、エンドユーザーエクスペリエンスを監視、報告するためのツールが必要か？

主なテクノロジー投資分野



Source: IDC COVID Wave 3, May 2020

レジリエンスに優れたデジタルビジネスへの次なるステップ

事業継続はビジネスの最優先事項である。これは、遠隔地にいる従業員、ITシステムや重要なビジネスラインのサポートを受けながら、インターネットやモバイルデバイスを介してオンラインでのビジネス遂行を優先することである。

IDCの提言



この新しいビジネス環境におけるビジネスのレジリエンスとは何を意味するか、再評価すべきである。

事業継続計画の中心は、システムの可用性と信頼性を確保することであり、これには顧客向けシステムおよびバックエンドシステムが含まれる。さらに、IT部門はこれらのシステムをリモートでサポート可能でなければならない。

IDCは、2022年までに、上場企業の50%が事業計画と四半期報告書にサイバーリスクモニタリングを盛り込むと予測している。この予測と現在のCOVID-19の状況は、レジリエンスに優れたWebとリモートアクセスのインフラの提供に対し、経営陣から強力な支持を得るために役立つ。良く練られた計画であれば、資金調達への懸念は低く抑えられる。



目まぐるしく変化する今日のデジタル環境に対峙するため、クラウドを確実に提供できるパートナーが必要である。

今後のITアーキテクチャにおいて、クラウドコンピューティングはかつてないほど重要な要素になる。クラウドによってインフラストラクチャのサポートに関する多くの問題が取り除かれ、企業が本来のビジネスに専念することが可能になる。



最適なパートナーを選ぶべきである。
クラウドやWeb資産の保護に関する専門知識と実績のあるパートナーを探すべきである。



セキュリティとシンプルさを追求すべきである。リモートアクセスは、可能な限り早期に、かつ現時点で可能な限り完全に対処しなければ、潜在的なサイバーリスクを大幅に増やす結果となる。同様に、複雑で使いにくいセキュリティシステムは、従業員の生産性に著しい悪影響を及ぼすため、明解で使いやすく、しかも安全なソリューションに置き換える必要がある。クラウドやWeb資産の保護に熟達したパートナーを選ぶ必要がある。



レジリエンスの高いWebインフラストラクチャ向けのクラウド技術の評価すべきである。クラウドプロバイダーがインフラストラクチャ関連の問題や懸念事項の解決を支援してくれる場合があるが、従業員と顧客のクラウドへのアクセスを保護することは依然として必要である。つまり、単にアクセスや可用性だけでなく、セキュリティを確保することである。デジタルビジネスは今や決定的に重要であるため、クラウドアプリケーションの即応性を保証するソリューションを企業のレジリエンス戦略に組み込む必要がある。