

「ゼロ情シス」「一人情シス」 企業における IT 管理の実態

株式会社クロスフィールド

橋本 哲也

クロスフィールド レポート TOP ページへ

<http://www.crossfields.co.jp/reports/index.html>

1. はじめに

昨今、企業経営に大きく影響を与えるITですが、企業におけるIT管理の方法は、その企業の内部環境や外部環境により千差万別です。

筆者の経験上、従業員規模100人未満の中小企業では積極的にIT管理を行う企業は少なく、どちらかと言うと、IT管理は本業の片手間で済む仕事、と位置付けられ重要視されていない傾向があります。

そのような企業においては、自社にITの専任部門を持たず、都度適切な担当者がITの対応をしている「ゼロ情シス」や特定の担当者1名で対応している「一人情シス」体制が当たり前となっています。

そこで本書では、「ゼロ情シス」「一人情シス」企業におけるIT管理の実態を、筆者のプロジェクト現場での実体験や2016年度中小企業白書(※)を参考に紹介し、抱えるリスクや今後の取り組みについて考察していきます。

自社にITの専任部門がない中小企業の経営者や、本業の傍らIT管理業務を兼任している担当者の方には、是非ご一読いただければと思います。

※中小企業の育成・発展を支援する経済産業省の外局として設置された中小企業庁が毎年発行している白書。中小企業基本法の規定に基づいて中小企業の動向等を国会に報告する目的で作成している。

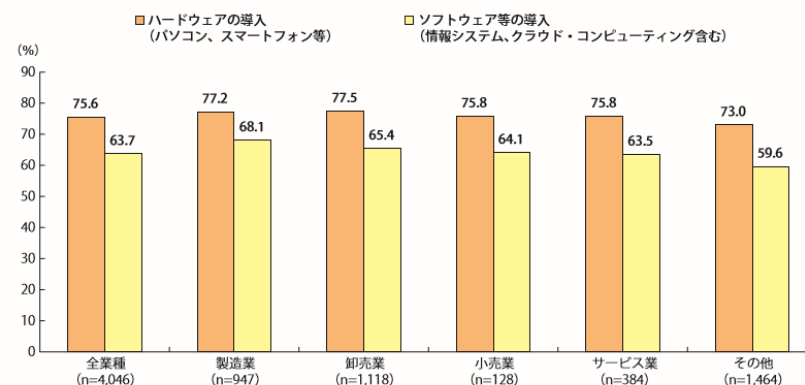
2. IT管理の実状

2.1 IT導入状況

中小企業のIT導入状況は、図1からわかるように、ハードウェアについては75%以上、ソフトウェアについても63%以上となっています。

昨今は、中小企業においてもITを活用して業務効率や営業効率の向上、コミュニケーションのスピード化、セキュリティ向上といった環境整備を積極的に行うようになってきていると言えるでしょう。

図1 業種別に見たIT導入状況(出典:2016年度 中小企業白書)

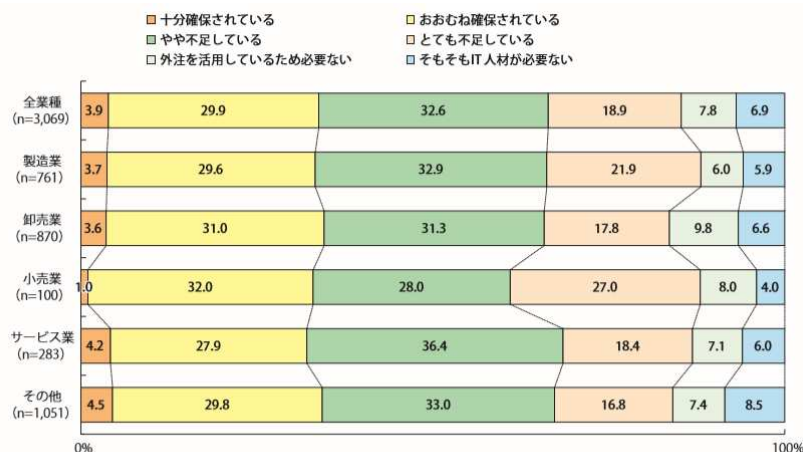


資料: 中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)
(注) 複数回答のため、合計は必ずしも100%にはならない。

2.2 IT 人材充足度

中小企業における IT 人材充足度については、図 2 からわかるように、いずれの業種においても「十分確保されている」、「おおむね確保されている」と回答した企業は 33~34%程度しかおらず、多くの中小企業が人材不足を感じていると言えるでしょう。

図 2 業種別に見た IT 人材の充足度（出典：2016 年度 中小企業白書）



資料：中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」（2015年12月、(株)帝国データバンク）
 (注) IT投資を行っている企業を集計している。

筆者の経験上も、従業員規模 100 人未満の中小企業においては、総務部や経理部内に IT 担当を置いているケースをよく見かけます。そのほとんどが本業の傍ら IT 管理業務を兼任する「ゼロ情シス」であり、専任者がいたとしても 1 名の「一人情シス」体制となっています。

さらに、このような IT 担当者は、他の人より比較的パソコンやインターネットに詳しいと言う理由だけで任命されているケースがほとんどでないかと感じています。

2.3 「ゼロ情シス」、「一人情シス」のリスク

「ゼロ情シス」、「一人情シス」企業は、専任の IT 管理部門を持つ企業に比べると、IT 担当者がカバーする業務範囲は限定され、なおかつ作業の質についても決して高いとは言えません。このような体制の下で IT 管理を続けると、セキュリティ事故や、突然会社の IT 機能が停止してしまう等のリスクを孕んでいることを企業は認識しておくべきです。

全ての企業に当てはまるわけではないですが、非常に簡単な例を以下に紹介します。

◇ハードウェアトラブル

「ゼロ情シス」、「一人情シス」企業においては、PC サーバをファイルサーバなどの用途で安価に購入していることがよくあります。

そのような PC サーバは、物理的なセキュリティ対策（倒壊防止、落下物防止、ロック施設、等）を何も施さない状態で事務所の片隅に置かれ、いつのまにか保守期間が終了しているようなケースが多々見られます。PC サーバも老朽化は進むた

め、ある日突然動かなくなり、データ消失するリスクがあります。
ハードウェア保守期限管理や定期的なシステム再起動、データバックアップ等の保守/運用を行うことによりこれらのリスクに対応することは出来ますが、兼任のIT 担当者や一人情シスの体制では、これらの管理業務を十分に行うことは必ずしも容易ではありません。

◇ソフトウェアトラブル

「ゼロ情シス」、「一人情シス」企業においては、サーバ内のソフトウェアが購入時のままとったケースもよく見受けられます。例えば 2017 年 7 月現在において、既にサポートが終了（2014 年 4 月終了）している Windows XP を利用し続けている中小企業は皆無ではありません。そもそもパソコン・サーバにどのような OS が入っているかなど、IT 管理兼任者が気にも留めていない場合も少なくなく、自社に Windows XP が搭載されたパソコンが存在することすら気づいていないケースもあります。

サポート期間切れの OS やアプリケーションは、多くのセキュリティホールが発生しウィルス感染する確率が高くなります。ウィルス感染したパソコンを利用することで自社だけでなく取引先の重要情報も漏洩させてしまい、取引先にも多大な損害を与え企業経営を揺るがすほどの損失に繋がる可能性もあります。しかし、これは IT 管理部門がセキュリティ対策を行うことで回避できるリスクです。

◇IT 管理兼任者の退職

IT 管理兼任者は、本業を行う傍らで IT 管理業務を行わなければなりません。本業が忙しくない時期であれば、問題なく社員からの「PC の調子が悪い」「システムの処理が遅い」「メールが繋がらない」といったヘルプ要請にも対応できますが、いざ繁忙期に入ると、当然ながら自分の業務を優先するため、IT 管理業務が疎かになります。それが企業によっては対応が悪いと評価されることもあります。前述の通り、IT 管理兼任者の多くは自ら進んで IT 管理業務を兼任しているわけではないため、元々高くないモチベーションはさらに下がり最悪退職にまで至ってしまうことが起こり得ます。

◇IT 管理業務の停止

前述のように IT 管理兼任者が退職してしまった場合、引継ぎが十分にされていないことが多く、後任者は何もわからないまま突然 IT 管理業務を行うこととなります。そのため、暫くの間は社内からの問い合わせに正確に対応できず、またハードウェア/ソフトウェアを含めた IT 管理も全くされていない状態となります。すなわち、会社として IT 管理業務が一時的に停止している状態になってしまいます。また、現在の日本は超高齢化社会を迎えており、企業の IT 部門も同様の問題を抱えています。日本情報システム・ユーザー協会による IT 部門の年齢構成比の調査によると、過半数以上の企業が 40 代以上の層が多いシニア中心型であるという結果が出ています。「ゼロ情シス」、「一人情シス」企業においても担当者が将来定年退職を迎えるケースが珍しくなくなり、出来るだけ早く後任者対策を講じないと、上記のような IT 管理業務の停止に繋がってしまいます。

3. 「ゼロ情シス」「一人情シス」体制となってしまう理由

それでは、なぜ専任の IT 管理部門を設置せず「ゼロ情シス」「一人情シス」体制で IT 管理をしている企業があるのでしょうか。その原因・理由について考えてみましょう。

3.1 経営者の IT 投資意識が低い

中小企業にとって IT 投資がどれくらい重要視されているか、中小企業庁が調査したところ、約 4 割の企業が「IT 投資は重要でない」と答えたことから、経営者の IT 投資への意識は決して高いとは言えません。

IT 投資意識が低い理由として考えられるのは、IT 投資をしても、それほど効果が得られないと感じているからではないでしょうか。

中小企業が IT 導入する目的は、現場で発生する業務煩雑化や業務量増大等の業務課題を解消すること、すなわち、業務プロセス効率化と工数削減をするための IT 導入が大半です。現場レベルでは IT 導入効果を実感することができますが、経営者の視点で見ると業務プロセス効率化や工数削減は経営数値に現れにくく、IT 導入効果を正確に評価することは困難です。そのため、経営者は IT 導入による効果をあまり実感することができないのではないかと推察できます。

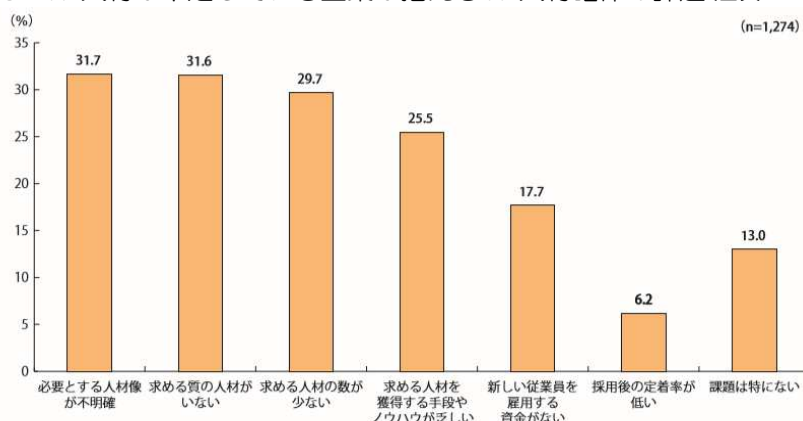
また、一般的に「IT 管理部門」はコストセンターとして位置づけられます。そのため、中小企業の経営者は、なるべくコストを抑えるために最小限の IT 導入で済ませようとしています。これでは IT 投資本来の効果を得ることはできません。

3.2 IT 人材不足

健全な IT 投資を検討している企業の経営者であれば、当然 IT 人材の手当を考えますが、その為の課題は少なくありません。

図3は IT 人材が不足している企業が抱える IT 人材確保の課題です。「求める質の人材がない」、「求める人材の数が少ない」の課題が多いことから、企業は IT 人材を雇いたくても、質・量の両面で必要な人材がほとんどいないため、新たな IT 人材を雇うことができないのが実状です。

図3 IT 人材が不足している企業が抱える IT 人材確保の課題(出典:2016 年度 中小企業白書)



資料：中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)

(注)1. 複数回答のため、合計は必ずしも100%にはならない。

2. IT 投資を行っており、「IT 人材が「やや不足している」、「とても不足している」と回答した企業を集計している。

外部からの IT 人材の確保が難しいとなると、社内で後任者を育成しなければなりません。しかし、「ゼロ情シス」「一人情シス」体制の企業では、教育の時間が取れない

い、教育ノウハウがない、といった課題も数多くあり、社内での人材育成も難しい状態です。

4. 「ゼロ情シス」「一人情シス」企業が上手にIT管理を行うためには

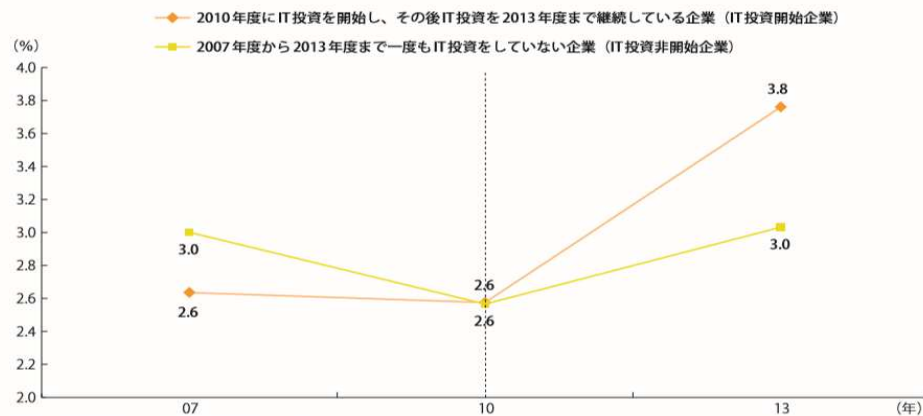
4.1 経営者の意識改革

ITは、単にコスト削減・業務効率化・省力化ツールではなく、企業が成長していくための戦略ツール（手段）です。経営者は、ITを定常的なコストではなく、企業を成長・発展させるための投資と考えることが重要です。

売上高経常利益率に注目して、IT投資実施前後の売上高経常利益率の変化を時系列で見てください。

図4は、2007年度から2009年度まではIT投資を行わず2010年度にIT投資を開始しその後2013年度まで継続して投資を行っている企業（以下、IT投資開始企業）と、2007年度から2013年度まで一度もIT投資を行っていない企業（以下、IT投資非開始企業）のそれぞれの売上高経常利益率の推移を示したものです。IT投資開始企業は、投資を開始する以前の2007年度は売上高経常利益率がIT投資非開始企業を下回っています。しかし、2010年度以降、IT投資非開始企業の売上高経常利益率は2007年度から2013年度にかけて微増しているのに対し、IT投資開始企業の売上高経常利益率は投資開始前の2007年度に比べて大きく伸ばしています。この結果より、IT投資開始企業が売上高経常利益率を伸ばすことができたのは、2010年度からIT投資を開始することで業務効率化や売上の拡大を行い、収益力を向上させることで利益率もアップしたことによるものと考えられます。

図4 IT投資開始企業とIT投資非開始企業の売上高経常利益率（出典：2016年度 中小企業白書）



資料：経済産業省「企業活動基本調査」再編加工
 (注)1. 売上高経常利益率=経常利益/売上高で計算している。
 2. 2007年度から2013年度まで連続して回答している中小企業を集計している。

IT投資が企業の利益率向上に繋がることは調査結果からも裏付けされており、ITをいかに上手く活用するかが企業成長の鍵になります。そしてITを利活用するためには、IT人材への投資も欠かせません。

IT投資本来の効果を享受できるようIT担当がやるべきミッションを明確に定義し、経営者はそれを実現するための体制を整える努力をする必要があります。

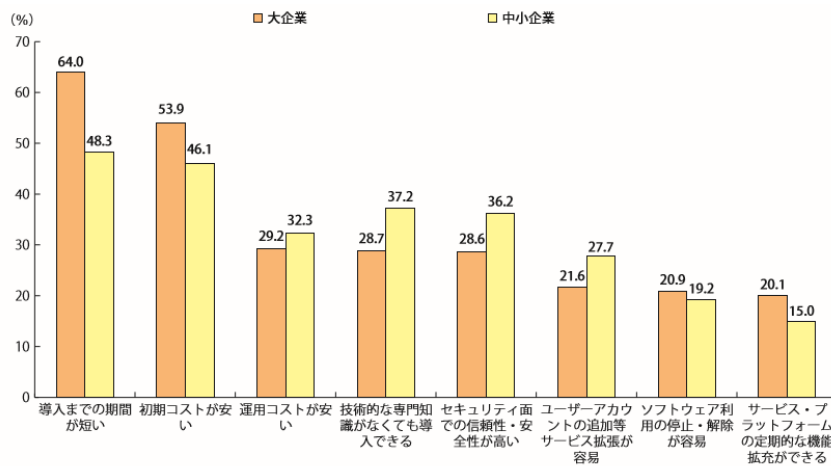
理想は IT 人材を十分確保し、専任の「IT 管理部門」を自社内に設置することですが、従業員規模 100 人未満の中小企業にとっては経済的な問題や、先に述べた IT 人材不足等の問題があります。そのような問題を解決する手段として、昨今では様々な外部サービスがあるので、それらを組み合わせて自社にとって最適な体制を整えることも可能です。
代表的な外部サービスの例として「クラウドコンピューティング」と「外部リソース」の利用についてご紹介します。

4.2 クラウドコンピューティングの利用

クラウドコンピューティングの特徴は、従来のように自社でハードウェアやソフトウェア等の IT 資産を所有することなく、インターネットにさえ繋がっていれば同等の IT サービスを利用でき、かつ管理担当者は IT に関する専門的な知識がなくても簡単に管理できることです。そのため、専任の IT 管理部門がない企業でも安価で簡単に IT 導入・運用が可能となります。

図5はクラウドコンピューティングのメリットを企業規模別に示したものです。注目すべきは、「運用コストが安い」、「技術的な専門知識がなくても導入できる」、「セキュリティ面での信頼性・安全性が高い」という回答が、大企業より中小企業の方が上回っている点です。これは中小企業が IT 人材不足や経済的な課題をクリアできる IT 導入(管理)をより重視しているためで、クラウドコンピューティングは、そのような中小企業の要求に非常に適していると言えるでしょう。

図5 規模別に見たクラウドコンピューティングのメリット(出典:2016年度 中小企業白書)



資料：経済産業省「平成26年情報処理実態調査」再編加工
(注)1.「その他」の回答は表示していない。
2. 複数回答のため、合計は必ずしも100%にはならない。

ただし、クラウドコンピューティングを利用する上で注意しなければならないのは、サービス提供ベンダのサポート範囲を事前に明確化しておくことです。例えば、IaaSなどのサービスは、仮想サーバやネットワークなどのインフラをインターネット上のサービスとして提供してくれますが、設計や設定などはユーザー自身が行わなければならない。これでは専任の IT 管理部門がない企業にとってはクラウドコンピューティングを利用するメリットが半減してしまいます。そのため、サービス内容とベンダサポート範囲が自社の置かれた状況に合っているか、しっかりと精査し

てクラウドコンピューティングを利用することをお勧めします。

4.3 外部リソースの利用

外部リソースとは、IT コンサルやシステムベンダ、その他アウトソーサー企業を指します。これらの企業は昨今数多く存在し、サービス提供の領域も多岐に渡ります。

外部リソースを利用する一番のメリットは、特定の領域で必要な期間のみピンポイントでIT 人材を補えることです。これにより社内でIT 人材を育成、もしくは中途採用に費やす手間やコストを抑えることができます。また、その領域のスペシャリストがIT 業務を実施することによって、会社として質の高いIT 管理ができます。外部リソースの利用は、特定の業務領域のみでも可能ですが、企画から実運用までのIT 管理業務を一挙に任せることも可能です。

ただし、注意しなければならないのは、外部リソースを全面的に信頼し、自社のIT 管理業務を全て丸投げしてしまわないことです。

外部リソースに全てを丸投げしてしまうと、自社にノウハウが蓄積されず、要所々々で会社としての判断ができなくなってしまいます。その結果、外部リソースに言われるがままサービスやシステムを導入してしまい、無駄なIT 投資に繋がる危険性があります。外部リソースの言い成りにならないよう、外部リソースを管理・評価する人員を必ず自社に置き、定期的に報告させることが重要です。

外部リソースからの情報を元に経営者や社内のIT 管理者が判断・評価する等、判断業務は社内に残しつつ、外部リソースを活用することをお勧めします。

5. おわりに

IT 投資は企業経営に大きく影響を与える要因の一つです。企業をより大きく成長させるためには、経営者はIT 投資の重要性を認識し、IT 投資本来の効果を享受できるようIT 人材への投資をもっと積極的に行うべきです。

企業規模によっては必ず専任の「IT 管理部門」を設置する必要はありませんが、IT 投資管理、企画、契約管理、機器管理、システム導入・運用、情報収集、等の多岐に渡るIT 管理業務を健全に行うためには、従業員 100 人未満の中小企業でも最低 1 名は専任のIT 担当が必要であると筆者は考えます。

ただしIT 担当が全てのIT 管理業務を実施する必要はありません。自社のビジネスモデルや経済的な面を踏まえ、クラウドコンピューティングや外部リソースなどの外部サービスを取捨選択し組み合わせて、自社にとって最適で身の丈にあった管理体制を整えIT 管理をすることをお勧めします。

「ゼロ情シス」企業は、まずは 1 名の専任IT 担当を設置するところから、「一人情シス」企業は、自社のIT 管理業務を整理し社内で行うべき業務と外出しできる業務を判別するところから始めてみては如何でしょうか。