

# モバイル・ファースト: モバイル・テクノロジーをリードする 組織のベスト・プラクティス

モバイル・インフラストラクチャーに関する  
IBM Global IT Study からの知見



「モバイル・ファースト: モバイル・テクノロジーをリードする組織のベスト・プラクティス」は、モバイルへの変革的な移行に対応するための企業のアプローチに関する IBM の調査結果です。この情報は、7 カ国、361 名の IT 部門の責任者を対象として 2013 年初めに IBM が実施したグローバル調査に基づいています。

調査対象者は無作為に抽出後選別され、母集団は組織のモバイル IT 戦略に責任あるいは影響を持つ IT 部門の責任者で構成されています。回答者は、従業員の少なくとも一部がモバイル・デバイスを使用して企業ネットワークにアクセスしている従業員数 1,000 人以上の企業の方々です。国、業界、および参加者の役職は以下に示すとおりです。

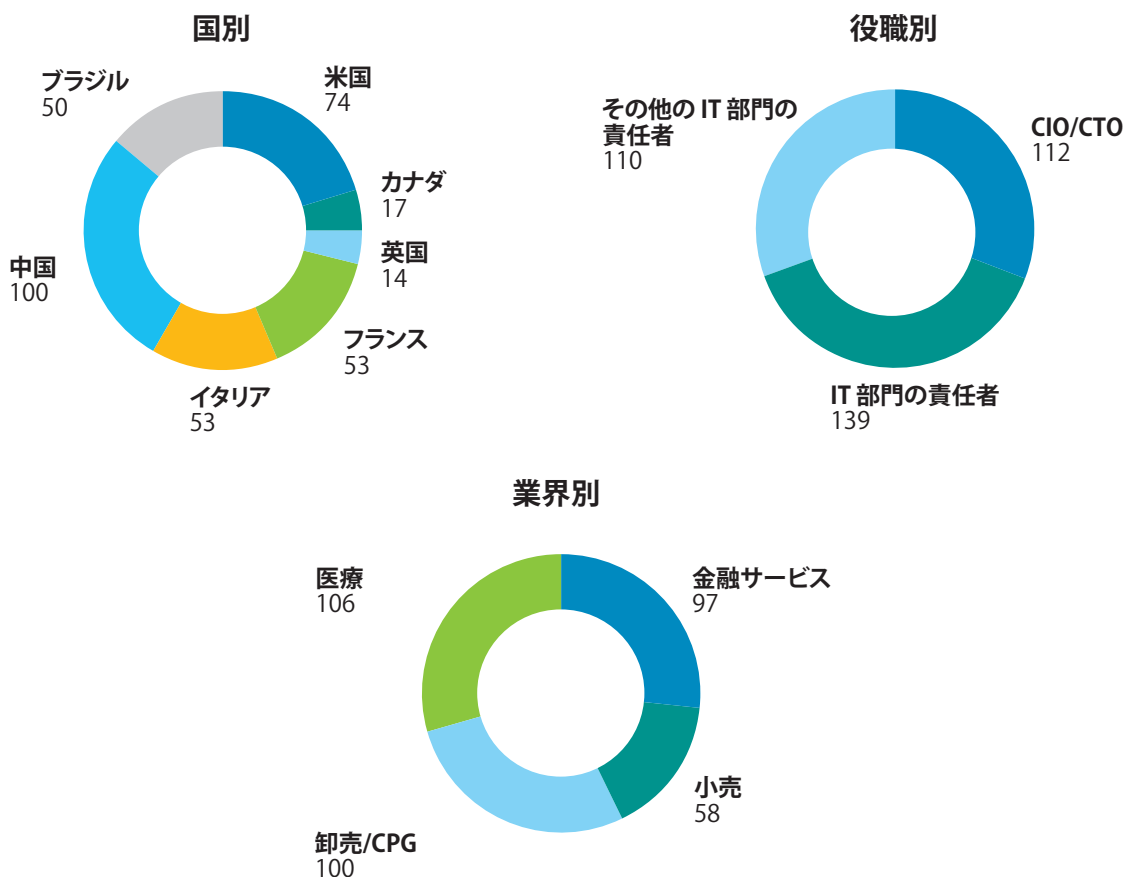
調査にご参加いただいたすべての皆さまに対し、貴重なお時間を賜りましたことを感謝致します。

調査からのデータは、企業における「モバイル戦略」と「モバイル・テクノロジーの採用」に関して、各組織の成熟度を評価し分類するために設計された IBM モデルに適用させていただいています。

この調査レポートでは、その分析結果として「モバイル・インフラストラクチャー成熟度モデル」を定義するとともに、成熟度が十分でない組織の改善と推進を支援するために、モバイル・テクノロジーをリードする組織のベスト・プラクティスと特徴を文書化しています。調査レポートは IBM とともに以下の IDC のアナリストの方々によって作成されています。

Stephen D. Drake, プログラム VP, モビリティ & テレコム

Rebecca Segal, VP, グローバル・サービス・マーケット & トレンド



「モバイル・インフラストラクチャーに関する IBM Global IT Study」では、361 名の IT 部門の責任者の方々を対象に、ビジネス面およびテクノロジー面におけるモバイルの優先度について調査を行いました。

## 目次

- 3 概要
- 4 モバイル・インフラストラクチャー成熟度モデルの定義
- 6 モバイル・テクノロジーをリードする組織が実現しているメリットとは
- 7 モバイル・テクノロジーをリードする組織と他の組織との違いとは
- 8 ベスト・プラクティス: モバイル開発の計画と、戦略とポリシーの確立
- 9 ベスト・プラクティス: 企業全体でモバイルを統合
- 10 ベスト・プラクティス: エンタープライズ・インフラストラクチャーのアクセスとパフォーマンスを最適化
- 11 ベスト・プラクティス: モバイル環境のセキュリティと効率の管理
- 12 IT サービス・プロバイダーに対する高い期待
- 13 まとめと推奨事項: モバイル・テクノロジーをリードする組織になるために
- 15 IBM をお勧めする理由

## 概要

IT 業界において、15 年から 20 年ごとに出現する変革的な移行が今現在生じています。インターネットや e-ビジネスへの移行とは異なり、モバイルへの移行は、人々の働き方や企業のビジネスのやり方を劇的に変えつつあります。従来の移行と同様に、IT 部門は新たな破壊的テクノロジーに対応するために、リソースとインフラストラクチャーを効果的に管理するよう要求されています。

IT 組織は、この破壊を受け入れるとともに、課題に今すぐ対処することが重要です。さもなくば、企業評価に損害を与えるデータ漏えいなどのリスクにさらされたり、モバイルに精通したライバル企業に市場シェアを奪われたり、あるいはモバイルのトラフィックやトランザクション、および管理されていないモバイル・デバイスによってインフラストラクチャーに過度の負担がかかたりすることになります。

今日、個人の所有するモバイル・デバイスを業務に利用するエンドユーザーがますます増加しています。IDC は 2016 年までに従業員が所有するスマートフォン、タブレット、および PC の業務利用が 20 億台から 52.5 億台以上に増加すると予測しています。これらのユーザーは、企業のデータベースやアプリケーションにシームレスかつ安全にアクセスできるように IT がサポートすることを期待しています。これにより、企業のネットワークに新たな要求が生じているほか、企業の顧客データや従業員データ、およびまさにそのブランドまでもがリスクにさらされています。

顧客サービス、販売、およびマーケティングのようなビジネス機能は、新たな構想を推進し、顧客との対話を改善するためにモバイル・プラットフォームを活用しています。モバイル構想は、これらの機能の継続的な成長と発展に不可欠であり、基礎をなすインフラストラクチャーへのニーズが拡大し続けるのに伴い、ビジネス・スポンサーも IT によるサポートを期待しています。また、IT リーダーは、生産性や成長に関するモバイル構想に不可欠な情報に対するアクセスの拡大と、モバイルがもたらすおそれのあるデータやプライバシーに対する極めて現実的な脅威との間で、最善のバランスを取るための方法を迅速に決定する必要があります。

モバイルによる対話や取り引きは、コンテキストに特化した大量の新しいデータを生み出しています。企業はそれらのデータを利用することによって、より優れた製品とサービスの提供や、顧客エンゲージメント (顧客とのつながり) による利益の向上につながる洞察を引き出すことができます。時と場所を問わず、事実上リアルタイムの対応を実現するには、モバイルによる商取引を可能にする必要があります。そのトランザクションのボリュームと速度により、モバイル・エンタープライズをサポートしてセキュリティ保護するためには、堅固な IT インフラストラクチャーが必要になります。

モバイルのサポートはリスクもリターンも高いため、モバイル IT インフラストラクチャーの戦略、統合、管理は、企業の財政的な成功または失敗に大きな影響を及ぼすおそれがあります。モバイルをサポートするために企業が実施している IT 戦略および実装しているテクノロジーのベスト・プラクティスをより明確に理解するため、IBM は 361 名の IT 部門の責任者を対象にグローバルな定量調査を実施しました。この調査により、自己報告されたモバイル IT 成熟度のレベルが全体的に極めて低いことが明らかになりました。

一方で、モバイル・テクノロジー構想を優先し、さらにモバイル戦略を IT 部門としてだけでなく全社的に実施している組織は、収益の増加や IT の有効性向上の可能性が高いといえます。このような組織は、モバイルによる生産性の向上を維持しつつ、エンドユーザーによるモバイル・デバイス、アプリケーション、企業データの使用を管理しています。また、モバイルによって顧客やパートナーとの対話を強化し、マーケティング、販売、顧客サービス、その他の部門の重要な構想を支えています。

このようなモバイルの先端を行く組織（この資料では「モバイル・テクノロジーをリードする組織」と呼びます）は、モバイルに直接関連する項目をはじめとする多数のビジネス評価項目に関して、同業他社よりも格段に優位に立っています。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、10% 以上の収益成長率および IT 予算増加率が同業他社の 2 倍になっています。さらに、この調査により、モバイル・テクノロジーをリードする組織はモバイル・テクノロジーの高度な利用によって、顧客満足度の向上、顧客との対話の強化、従業員の生産性向上、販売増加を実現していることがわかっています。この資料は、モバイルがもたらし得るメリットを実現できるようにモバイル成熟度の向上を求める組織に対して、アドバイスを提供します。

## モバイル・インフラストラクチャー成熟度モデルの定義

企業においてモバイルへの対処は急務であるにもかかわらず、IBM が IT 部門の責任者の方々に行った調査によると、多数のモバイル構想を優先し、かつ戦略上の必須事項としてモバイルを扱っている企業は全体のわずか 20% であることが明らかになりました。図 1 に示すように、IBM はこのデータを使用して、「重要なモバイル・テクノロジー・プロジェクトが組織内でどの程度優先され、進行しているか」および「モバイルがどの程度戦略的構想として扱われているか」という 2 つの次元に基づいて「モバイル・インフラストラクチャー成熟度モデル」を作成しました。

両方の次元に関して、自己評価が平均を大幅に上回った組織を「モバイル・テクノロジーをリードする組織」と見なします。これらの組織は、モバイルを自社にとって極めて戦略的な課題であり、かつ優先事項であると見なしています。これらの組織は競合他社を引き離しており、収益の増加や業績の向上で測定されるような実質的なビジネス・メリットを獲得しています。

IBM が特定したモバイル・インフラストラクチャー成熟度の 4 つの段階は以下のとおりです。

**評価段階にある組織:** これらの組織は、モバイルの採用に関して極めて初期の段階にあり、モバイルに関する明確な戦略は、部門レベルにおいても定義されていません。モバイル対応 IT インフラストラクチャーに対して暫定的な対応を行い、進行中のモバイル・テクノロジー構想はあるとしてもごくわずかです。

**試験的实施段階にある組織:** これらの組織はモバイルを優先事項と認識し、多数のモバイル・プロジェクトに着手しています。しかし、プロジェクトを事業単位または部門レベルで実施し、モバイル対応インフラストラクチャーに対し、より慎重なアプローチを取っています。これらの組織では、モバイル・プロジェクトに対する IT 要件がエンタープライズ・モバイル・インフラストラクチャー戦略として 1 つに統合されていません。

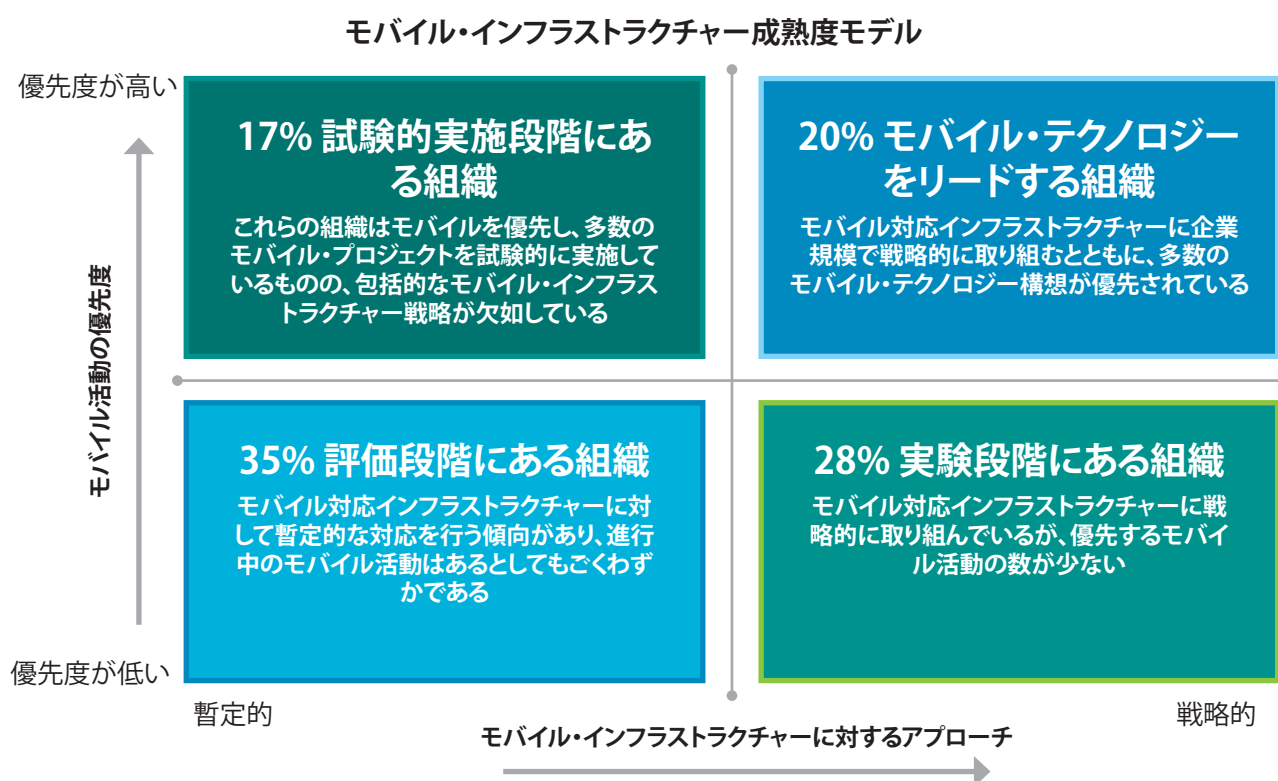


図 1: IBM は、「モバイルがどの程度優先事項と見なされているか」および「モバイルがどの程度戦略的構想として扱われているか」という 2 つの次元に基づいて、「モバイル・インフラストラクチャー成熟度モデル」を定義しました。

**実験段階にある組織:** これらの組織は、限られた数のモバイル・テクノロジー構想を評価または実施しています。モバイル・ポリシーを確立している可能性が高いものの、ROI (投資収益率) が明確に実証されるまでモバイルのテクノロジーやサービスの実装に対して慎重な姿勢を示す傾向があります。

**モバイル・テクノロジーをリードする組織:** これらの組織は、モバイル対応 IT インフラストラクチャーに企業規模で戦略的に取り組むとともに、多数のモバイル・テクノロジー構想を進めています。そして、それらの構想が組織全体で適切に統合されています。

## モバイル・テクノロジーをリードする組織が実現しているメリットとは

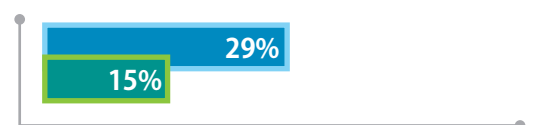
今日、モバイル・テクノロジーをリードする組織では従業員の3分の1近くがモバイル・デバイスからエンタープライズ・アプリケーションおよびデータにアクセスして作業（あるいは作業の一部）を遂行しており、今後半年の間に従業員のほぼ半数が同様の利用形態になると考えられます。これは他のグループよりもはるかに高い割合です。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイルを戦略構想として早期に採用することにより、サービス提供、効率性、および全般的な業績という重要な領域において、同業他社よりもはるかに高いパフォーマンスを示しています。

モバイル・テクノロジーをリードする組織は、業界における全般的な自社の位置付けを問われた際に、他の組織の2倍の頻度で自社が同業他社よりも優位に立っていると見なす傾向にありました（図2を参照）。さらに、モバイル・テクノロジーをリードする組織では、特にモバイルの機能とサービスに関し、重要なビジネス目標を実現しているとして自社を好意的に評価する傾向が顕著に見られます。

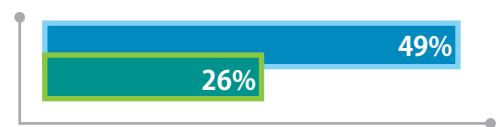
モバイル・テクノロジーをリードする組織は、他の回答者の2倍の割合でIT予算が10%以上増加しています。

図3に示すように、モバイル・テクノロジーをリードする組織では、モバイルは「主に生産性向上ツール」としての位置づけから「顧客とつながり、対話するためのプラットフォーム」へと移行しています。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイルを通して顧客との対話の強化や改善において目標実現している割合が他の回答者に比べて4倍も高いほか、同程度の割合で収益の増加、生産性の向上、顧客サービスや顧客満足度の向上に関する目標を実現しています。他のグループでは、極めて低い割合（概して10%程度）の回答者がモバイルへの投資によって同様の成果を実現しています。

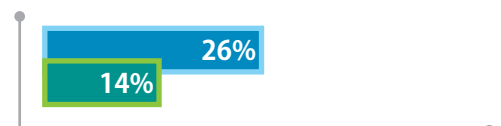
### 前の年に比べてIT予算が10%以上増加



### 同業他社と比べて業績が良い



### 前の年に比べて収益が10%以上増加



■ モバイル・テクノロジーをリードする組織  
■ 他のすべての組織

図2: モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイルを戦略構想として早期に採用することにより、同業他社を大幅に上回るメリットを経験しています。

高い投資対効果（特に顧客サービスの向上や顧客との対話の改善）は、モバイル・ソリューションの導入に対して早期に戦略的な取り組みを行った組織にもたらされる典型的なメリットです。従業員が使用するツールは使いやすく改善され、充実した情報をよりタイムリーにお客様に提供し、画期的な方法でお

### モバイルによって最大のメリットを実現しているのはどの領域ですか。

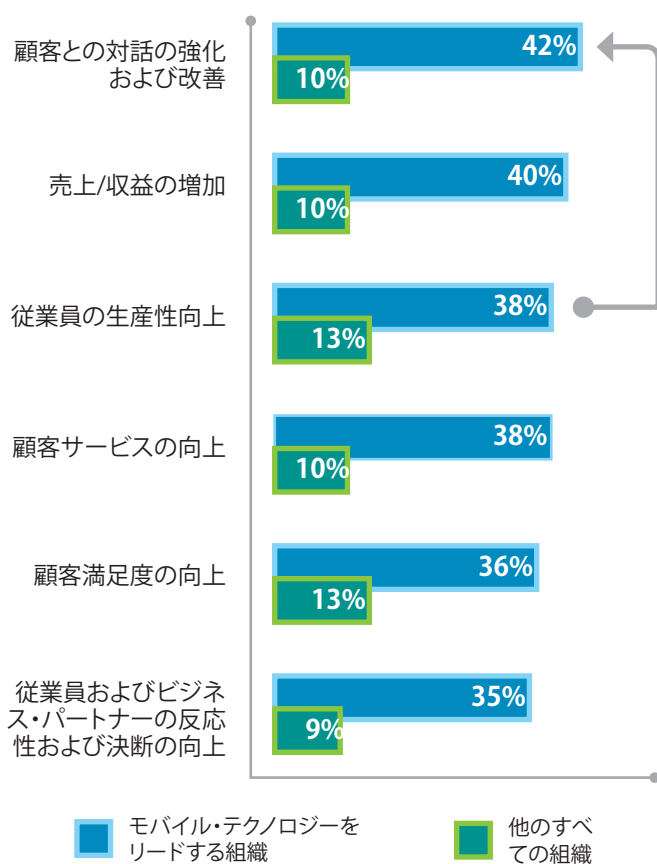


図 3: モバイル・テクノロジーをリードする組織の企業では、モバイルは「生産性向上ツール」から「関係のシステム」へといち早く変化しています

お客様とのコミュニケーションを実現します。顧客の取引は、より迅速、詳細、かつ正確に遂行され、顧客や見込み客とのコミュニケーションが深まります。

### モバイル・テクノロジーをリードする組織と他の組織との違いとは

モバイル・テクノロジーをリードする組織は、計画、実施、管理に対して戦略的なアプローチを取っているため、モバイル・プログラムの展開においてははるかに先に進んでいます。モバイル・テクノロジーをリードする組織のアプローチ:

- **計画:** モバイル開発および、戦略と優先事項を確立するための計画。これらの組織は、モバイルのビジネス・ケースを作成するほか、ロードマップとユース・ケースを作成する。
- **統合:** 単発ではなく企業全体のモバイルの統合、モバイル戦略、モバイル・チャンネルを通して収益化を図るために重要なアプリケーション間の連携を構築する。
- **最適化:** モバイル・インフラストラクチャーのアクセスとパフォーマンスの最適化。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイルへの移行によって生じるアクセス、ワークロード、ボリューム、速度の増加に対応するため、ネットワークを設計あるいは再設計する。
- **管理:** モバイルのセキュリティと効率の管理。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、個人所有デバイスの業務利用 (bring your own device: 以下 BYOD) の採用の増加、新規デバイスに対するコンプライアンスとポリシーの管理、あるいはモバイル・アプリケーションへのアクセスなどのさまざまな要因によって、モバイル・エンタープライズを管理し保護するためのバランスのとれた積極的な取り組みを行う。

## ベスト・プラクティス: モバイル開発の計画と、戦略とポリシーの確立

図4に示すように、モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイルの開発および展開の計画に関して、調査に回答している他の企業よりもはるかに高い頻度で5つの重要な活動に取り組んでいます。具体的には以下のとおりです。

- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、他のIT組織の2倍以上の割合でモバイル・セキュリティー・ポリシーを確立しています。これには多くの場合、不注意による個人データ、顧客データ、またはビジネス・データの漏えいによって生じるおそれのある従業員自身や組織に対する潜在的な脅威について、従業員の認識を高めることも含まれます。また、データ・バックアップ、データ・アクセス、さらにデバイス監視に関しても、組織を保護しつつモバイル・デバイスやモバイル・アプリケーションのユーザビリティとパフォーマンスのメリットを損なわないポリシーの作成も含まれます。IDCの調査により、多くの企業が従業員の要求に応じてBYODを採用している一方で、それらのデバイスを安全に使用するための具体的なポリシーを整備していないことが明らかになっています。
- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイル・インフラストラクチャーの強化を計画している可能性が他の組織の5倍です。ITはロードマップや影響評価といったツールを使用して、ビジネス・ケースを作成し、急速に発展しつつあるモバイル・インフラストラクチャーの設計と開発に積極的に取り組んでいます。
- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイル・アプリケーション戦略を策定し、改善している可能性が他のIT組織のほぼ4倍です。さらには、他のIT組織の4倍から5倍の割合で、従業員および顧客向けのモバイル・アプリケーションを開発しています。それらはEメールや予定表ツールにとどまらず、営業支援システムやフィールド・

### モバイル・インフラストラクチャー計画構想

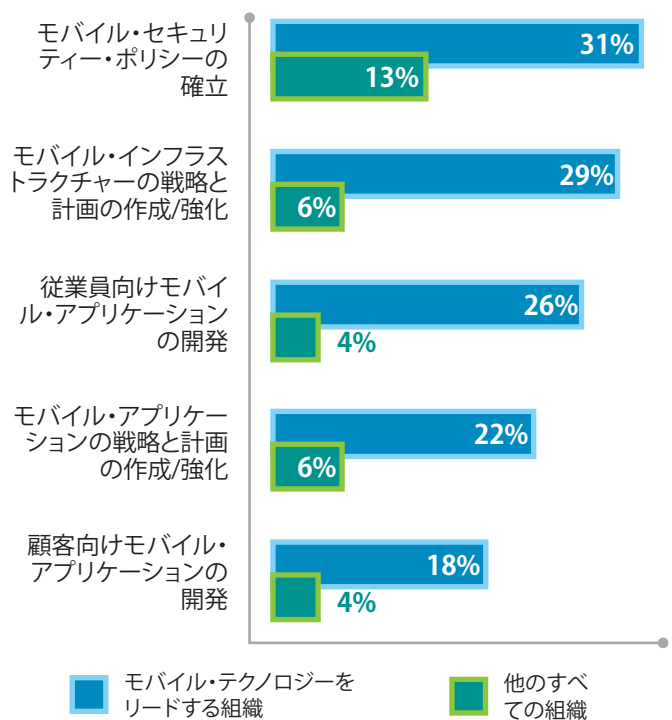


図4: モバイル・テクノロジーをリードする組織は、ポリシーの確立、インフラストラクチャーの改善計画、およびアプリケーションの開発に積極的に取り組んでいます。

サービス、POSなどの重要なビジネス・プロセスに及んでいます。また、モバイル・テクノロジーをリードする組織は、ITをマーケティング、販売、事業部門のリーダーと結び付けて、顧客との対話を強化し顧客サービスを向上させるアプリケーションを開発、テストしています。



## ベスト・プラクティス: 企業全体でモバイルを統合

モバイル・テクノロジーをリードする組織は、他の IT 組織に比べて、全社的なモバイルの統合が進んでいます (図 5 参照)。これらの組織は、以下のようなモバイルと他の主要な IT システムとの戦略的な接続を可能にする重要な活動に取り組んでいます。

- 他の IT 組織ではわずか 5% であるのに比べて、モバイル・テクノロジーをリードする組織では 3 分の 1 を優に超える組織がモバイル・アプリケーションと他のアプリケーションまたはバックエンド・システムとの統合に積極的に取り組んでいます。これらの組織は、モバイルを重要な機能 (モバイル・コマース、ビジネス分析、請求および支払システム、コラボレーションのためのソーシャル・プラットフォームなど) に接続することによって、モバイルによるアクセスを実現しています。こういった戦略は、従業員と顧客が自身の選択するデバイスを使用して、場所や時間を問わず、互いにあるいは企業と対話できるようにすることで、重要な目標である企業の効率向上を推進しています。
- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイル向けのユニファイド・コミュニケーション (UC) を開発、提供、強化している可能性が 5 倍です。これにより、モバイル・デバイス上でさまざまなコミュニケーション・ツールおよびコラボレーション・ツール (インスタント・メッセージ、連絡先に統合されたプレゼンス機能と音声機能、E メール、その他のアプリケーション) への高品質なユーザー・アクセスが可能になります。

## モバイル・インフラストラクチャー統合構想

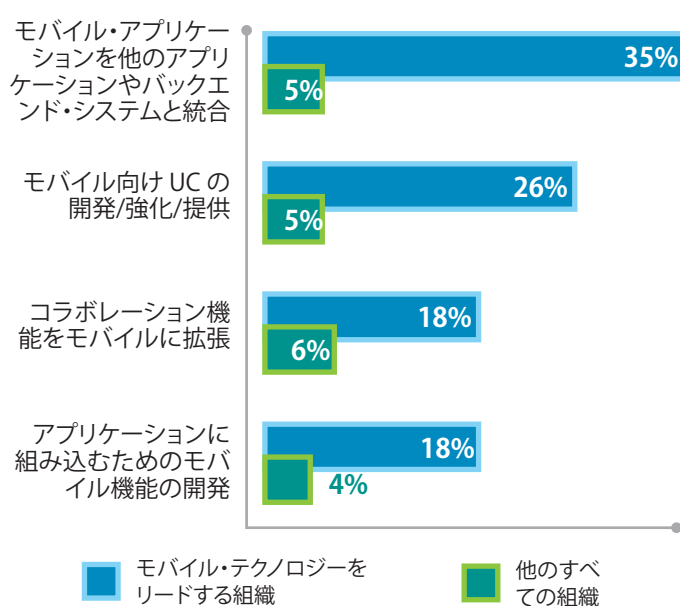


図 5: モバイルを単発のプロジェクトあるいは部門ごとの孤立したプロジェクトとして扱うのではなく、企業全体で統合している点が、モバイル・テクノロジーをリードする組織の際立った特徴です。

図 3 で説明したように、これらの活動により、モバイル・テクノロジーをリードする組織が支える企業は、モバイルがもたらす大きなビジネス・メリットを得ることができます。例えば、保険会社では、モバイル・セルフサービスなどのアプリケーションによってヘルプデスク要請を減らすことで生産性が向上しています。同様に、公益事業会社や物流会社では、現場作業員向けのモバイル・アプリケーションによって応答時間が飛躍的に改善されています。

### ベスト・プラクティス: エンタープライズ・インフラストラクチャーのアクセスとパフォーマンスを最適化

企業は、そのエンタープライズ・ネットワークがモバイルを利用する従業員、顧客、パートナーの求める処理能力に対応できない場合、モバイル目標を実現することができません。ネットワークの保護および最適化、デスクトップと関連アプリケーションの仮想化によるモバイル・ユーザーのサポート、クラウド・デリバリー・モデルの活用は、コスト削減および IT とビジネス・プロセスの効率の向上を促進し、モバイル戦略をさらなる成功へと導く重要なタスクおよびプログラムです。

モバイル・テクノロジーをリードする組織は、IT とビジネスの目標をサポートするための既存インフラストラクチャーを最適化する以下のような重要な活動に、他の組織よりはるかに高い割合で取り組んでいます。

- 他の IT 組織がわずか 17% であるのに比べて、モバイル・テクノロジーをリードする組織では 40% 以上がネットワーク・インフラストラクチャーを保護しています。モバイル・テクノロジーをリードする組織は、悪質な侵入を防止しつつ、企業ネットワークへの安全なワイヤレス・アクセスを提供するという課題に特に重点的に取り組んでいます。
- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、他の IT 組織の 2 倍を超える割合で、モバイルのためにネットワーク・インフラストラクチャーのパフォーマンスを強化しています。

### モバイル・インフラストラクチャー最適化構想

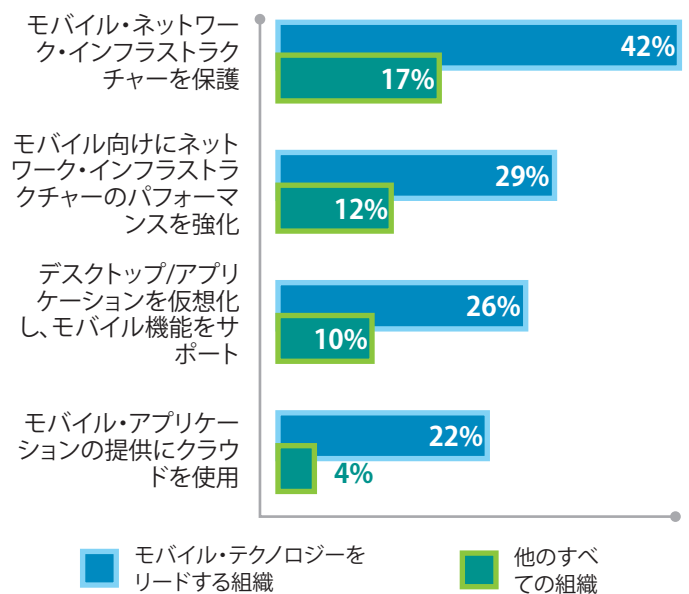


図 6: モバイル・テクノロジーをリードする組織は、ネットワークのセキュリティとパフォーマンスの最適化に取り組むとともに、仮想化やクラウドを利用して既存のエンドユーザー・アプリケーションをモバイル・ユーザー向けに最適化し、新しいモバイル機能の開発を迅速化しています。

これらの組織は、モバイルを利用する従業員、顧客、パートナーからのアクセスによるトラフィック量の増加に対応できるように、コアとなるネットワーク・インフラストラクチャーを設計あるいは再設計する作業を行っています。

- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイル・ユーザーをサポートするために、はるかに高い割合でデスクトップとアプリケーションを仮想化しているほか、他の IT 組織の 5 倍の割合でモバイル・アプリケーションの提供にクラウドを使用しています。これらの組織は、クラウドとモバイルに密接な関係があることを認識しています。例えば、クラウドは、マーケティング戦略や季節的需要によってボリュームが急増する可能性のあるモバイル・コマースのようなワークロードに、柔軟性とオンデマンドのスケーラビリティをもたらします。

モバイル・デバイスとアプリケーションの管理に関して、クラウドは、急増するデバイスやアプリケーションの管理に必要とされる新しい機能を導入するための負担を軽減するために役立ちます。クラウド・コンピューティングはまた、その高いスケーラビリティにより、モバイル・アプリケーションを開発し導入するための初期投資も軽減します。IDC の調査により、モバイルの開発、導入、テストにクラウド・プラットフォーム (PaaS: Platform as a Service) を使用する顕著な傾向がますます進みつつあることが確認されています。

### ベスト・プラクティス: モバイル環境のセキュリティと効率の管理

モバイル・テクノロジーをリードする組織は、エンドツーエンドのモバイル環境のセキュリティと効率の管理をはるかに積極的に行っています。これらの組織は、モバイル・データを保護し、モバイルのデバイス、アプリケーション、プラットフォーム、通信費を戦略的に管理するための数多くの構想に取り組んでいます (図 7 参照)。

これらのすべての領域において、モバイル・テクノロジーをリードする組織は高い頻度で IT サービス会社との提携を行っています。モバイルは、従業員、顧客、パートナー、ビジネスそのものに多大なメリットをもたらす一方で、IT 組織の業務を著しく複雑化することは間違いありません。多くの組織はモバイル環境をより適切に管理できるように、必要なスキルと速度をもたらす外部の IT サービス会社を利用して自社の能力を強化しようとしています。

### モバイル環境管理構想

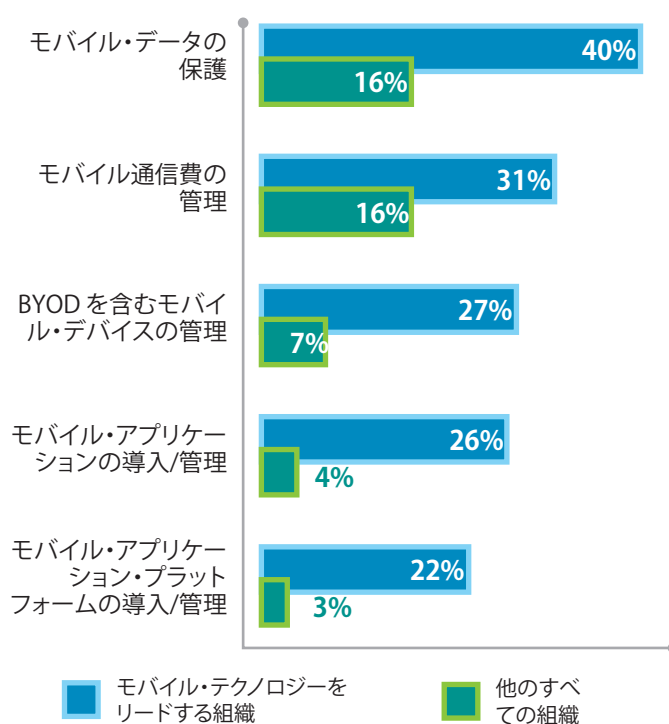


図 7: モバイル・テクノロジーをリードする組織が他の IT 組織と異なる点は、モバイル環境の管理に対してエンドツーエンドのアプローチを取っていることです。

この調査により、モバイル・テクノロジーをリードする組織は、他の回答者よりも高い頻度で外部の IT サービス会社を利用していること、そして 86% はモバイル目標をより適切に実現するために外部のサービス・パートナーが有用であると考えていることが明らかになりました。

- モバイル・テクノロジーをリードする組織の 40% はモバイル・データを保護するための構想を構築しており、半数以上が外部の IT サービス会社と提携してモバイル・データを保護しています。従業員や顧客のデータの安全性とセキュリティを確保し、業界や政府による数多くの標準、規制、方針に確実に準拠することは簡単ではなく、多くの IT 組織の知識や技能を超えている可能性があります。従業員が所有するデバイスのセキュリティはさらに複雑で、エンドユーザーのプライバシーを維持し、企業資産のみを管理しつつ、企業のアプリケーション、データ、コンテンツを保護するには、アプリケーションのラッピングやコンテナリゼーションといった新たな技術に関する専門知識が必要になります。
- 調査結果は、モバイル・テクノロジーをリードする組織の 27% が BYOD を含めてモバイル・デバイスを管理しているのに対して、他の IT 組織では 7% のみであることを示しています。モバイル・デバイスの管理は、調査に参加したすべての組織がサービス・プロバイダーからある程度の支援を受けているもう 1 つの領域です。モバイル・テクノロジーをリードする組織は 33%、他の IT 組織は 17% の割合で、モバイル・デバイスの管理を外部委託しています。
- モバイル・テクノロジーをリードする組織は、モバイル・アプリケーションおよびモバイル・アプリケーション・プラットフォームの導入と管理に関して、他の IT 組織の先を進んでいます。これには、モバイル・オペレーティング・システムの急速な変化や堅固なセキュリティ標準に対処すること、および顧客プロセスをサポートすることが含まれます。モバイル・テクノロジーをリードする組織の約半数は、アプリケーションやアプリケーション・プラットフォームの戦略策定、計画から、開発、導入、管理に至るまで、モバイル・アプリケーション・ライフサイクル全体の管理を支援する IT サービス・プロバイダーと協働しています。

## IT サービス・プロバイダーに対する高い期待

モバイル・テクノロジーをリードする組織の大多数が、モバイル目標の実現に IT サービス・プロバイダーが有用であると考えています。そのため、サービス・プロバイダーがもたらすべき特定のメリットについて、これらの組織が他の組織よりもはるかに高い期待を抱いているのも当然のことと思われます。図 8 に示すように、これらの組織の 65% がサービス・プロバイダーの支援によるセキュリティの強化を期待しているのに対して、他の回答者では 45% のみです。

## 「外部のパートナーは、幅広い経験と知識で私たちに支援しています」

— CTO、業務部門、旅行/運輸

半数を超える組織が外部のプロバイダーに対し、社内スタッフへの知識の移転や、モバイルと他のシステムとの統合、および急速に発展するモバイル・テクノロジーに応じて自社の環境を最新の状態を維持することをメリットとして強く求め、期待しています。また、半数を超える組織が、外部サービス・プロバイダーの支援により競争上の優位性を実現できることを期待しています。これらのことは、モバイル・テクノロジーをリードする組織がモバイルへの投資を自社が業界最高レベルのパフォーマンスを維持し、さらに高めるための手段と見なしていることを明確に示しています。

調査結果は、モバイル・テクノロジーをリードする組織は、外部のパートナーがもたらすスキルに関しても他の組織よりも高い期待を抱いていることを示しています。これらの組織は、

## モバイル活動に外部の IT サービス・プロバイダーを使用するメリット

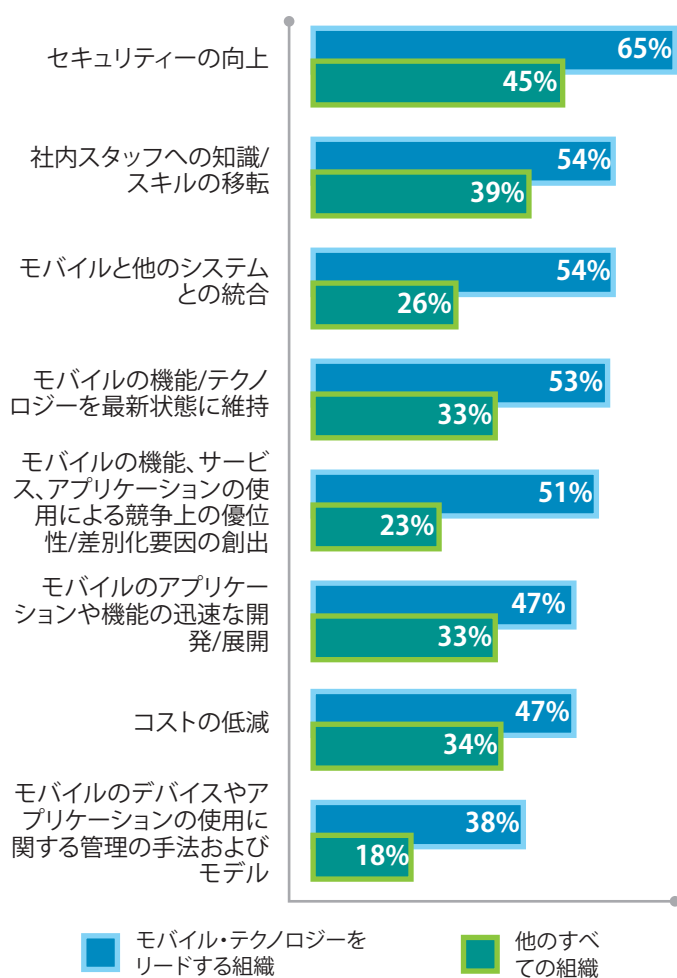


図 8: モバイル・テクノロジーをリードする組織は、外部サービス・プロバイダーとの提携によって実現するはずのメリットについて、高い期待を抱いています。

強固なセキュリティ経験を期待するだけでなく、業界に関する専門知識を極めて高く評価します。これは、成長戦略計画をサポートするために顧客対応のモバイル・アプリケーションを開発する際の重要な要素です。サービス・プロバイダーはさらに、モバイルをバックオフィス・システムやビジネス分析、オンライン・コマース、ソーシャル・プラットフォームと統合するために必要なスキルを備えていることを期待されています。最終的に、モバイルおよび従来のすべてのプラットフォームにわたって従業員と顧客に一貫性のある経験を提供する必要があります。

モバイル・テクノロジーをリードする組織の大多数が現在 2 社以上の外部サービス・プロバイダーを使用している一方で、71% は、調査の対象となったモバイル・インフラストラクチャー・サービスの全範囲を 1 社で提供できる外部プロバイダーの重要性を強く確信しています。多数のモバイル要件に対処し、管理する必要性を考えると、モバイル・テクノロジーをリードする組織が自社のワークスペース、モバイル・アプリケーション、モバイル・インフラストラクチャーのあらゆるニーズに対処できる単一のプロバイダーとの連携を望むのは当然のことといえます。ネットワーク・インフラストラクチャーから音声サービス、業界固有のモバイル・アプリケーションに至るまで、すべてに対して最高のスキルを 1 社で提供できるプロバイダーを見つけることは非現実的かもしれませんが、主要な統合事業者は 1 社ですべての窓口を一元化することによって責任追及を減らし、IT リーダーの負担を軽減します。

### 要約と推奨事項: モバイル・テクノロジーをリードする組織になるために

モバイルを「優先事項」「戦略的な課題」として扱う IT 組織は、モバイルのメリットを享受している可能性はるかに高くなっています。これらの組織は、モバイルによる生産性の向上を維持しつつ、エンドユーザーによるモバイル・デバイス、アプリケーション、および企業データの使用を効果的に管理します。さらに、顧客やパートナーとの対話の強化と改善に努めているマーケティング、販売、顧客サービス、その他の部門の重要な構想を支えています。

---

## モバイル・テクノロジーをリードする組織では、モバイルを「生産性向上ツール」としてではなく、「顧客エンゲージメント (顧客とのつながり) のためのプラットフォーム」として使用するように移行しています。

---

モバイル・テクノロジーをリードする組織が調査対象に占める割合はわずか 20% で、これらの組織はモバイル展開において多くの IT 組織を大きく引き離しています。以下の手順は、評価段階、試験的实施段階、実験段階にある組織がモバイル・テクノロジーをリードする組織となるために役立ちます。

- まずはモバイルを既に使用している部門の要件を評価します。これにより組織のニーズを理解できます。また、より厳重なセキュリティ・ガイドラインの適用を必要とするエリアを特定するためにも役立ちます。各サービス対象者層の代表者との 1 日ワークショップを開催することは、モバイル・プログラムを開始し、統一された戦略的なアプローチに関して一定の合意を得るための良い方法です。
- 初期評価により、誰がどのデバイスを何の目的で使用しているかについて明確に理解できるはずですが、企業が提供したデバイスを監査し、それらのデバイスがまだ積極的に使用されているか、また、それらのデバイスを企業計画に残すことにビジネス上の理由があるかどうかを確認します。

モバイル人口の拡大という目標に焦点を合わせて、既存の BYOD 構想を評価します。まずは、サポートするデバイスとプラットフォームを決定します。続いて、実効性およびそれらのデバイスの管理とセキュリティを確保するためのポリシーを構築するプロセスに着手します。これは戦略ではなく、制御を回復し、今後のモバイル・アプリケーションの使用可能化に向けて戦略を構築するプロセスに着手するために必要な初期手順です。

- すべてのエンドユーザー、事業部門のリーダー、機能部門の管理者がモバイルによってもたらされる可能性のあるメリットと脅威を確実に理解するための重要な最初の手順として、教育を実施します。例えば、エンドユーザーがエンタープライズ・ネットワークへのアクセスに使用するモバイル・デバイスには、インストールされている可能性があるモバイル・アプリケーションはまさに何万通りも考えられます。このようなエンドユーザーはおそらく、それらのアプリケーションが組織にもたらしかねない潜在的な脅威にまったく気付いていません。
- 初期評価の支援やワークショップの開催に客観的な IT サービス・プロバイダーを使用することで、従業員の関心を引くとともに、企業の各所で進行中のさまざまなモバイルのプロジェクトや活動に対する認識を高めることができます。外部のプロバイダーは、モバイル戦略へのフォーカスやスピードと同様にスキルをもたらします。また、優れた「主契約業者」は、最良のインフラストラクチャーの構築と最適化、最良のアプリケーションの開発と統合、さらには変更管理や文化的変革の支援など、モバイル・プログラムの成功に必要な専門知識をもたらします。

## IBM の支援方法

今日、IBM は企業がモバイル・テクノロジーによって可能になる新たなビジネス機会を活用できるように、世界各地でモバイル IT インフラストラクチャーの計画、統合、最適化、管理を支援しています。

IBM のお客様は、統合された IBM MobileFirst ソリューション・ポートフォリオに支えられ、新規のあるいは拡大するモバイル構想の要件に対応した先進のサービスとソフトウェアを使用しています。このポートフォリオは、IT とコミュニケーション・ネットワークの設計、セキュリティ、デバイスやアプリケーション・プラットフォームの管理にコンサルティングとプロジェクト・ベースのマネージド・テクノロジー・サービスを活用します。

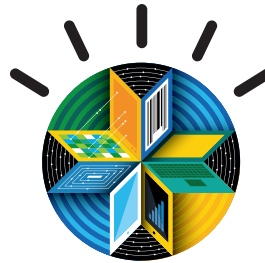
専門のモバイル・スキルや、IBM が管理するテクノロジー・リソース、クラウド・コンピューティング環境を利用できるため、お客様はモバイル・プロジェクトを速やかに軌道に乗せ、規模を容易に拡大縮小することができます。これにより、より生産性の高いワークスペースを効率的に作成できるとともに、顧客とより効果的に関わり合うことができます。

エンタープライズ・モバイル・ソリューションは多数の可動部分を含んでいるため複雑です。特に、複数の地域やユーザー・タイプにまたがるマルチベンダー・デバイス・プラットフォームの管理に悩まされている場合には、拡大し続けるモバイル・ニーズを継続的にサポートできるテクノロジー・パートナーが必要です。IBM との提携は、お客様がそうした複雑な環境の管理に着手して、モバイル・テクノロジーをリードする組織になるために役立ちます。

## 詳細情報

モバイル IT インフラストラクチャーに関して IBM がお客様にどのような支援を提供できるかについて、詳細は IBM 担当員にお問い合わせいただくか、または次の Web サイトをご覧ください。

[ibm.com/services/jp/ja/it-services/mobility-services.html](https://ibm.com/services/jp/ja/it-services/mobility-services.html)



**IBM**

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM のホーム・ページは以下をご覧ください。

**ibm.com**

IBM、IBM ロゴ、および [ibm.com](http://ibm.com) は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。

本資料は最初の発行日の時点で得られるものであり、随時、IBM によって変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。お客様は自己の責任で関連法規を遵守しなければならないものとします。

IBM は法律上の助言を提供するとはいたしません。また、IBM のサービスまたは製品が、お客様がいかなる法規も遵守されていることの裏付けとなると表明するものでも、保証するものでもありません。

© Copyright IBM Corporation 2013



Please Recycle