

# ソフトウェアメトリックス調査(運用調査)2017 調査票

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

## 【本調査の目的】

運用調査の目的は IT 運用コストのベンチマークを形成していくことであり、運用調査を通じて、比較する土俵としての標準モデルや評価指標を確立することです。

## 【お願い】

本調査では、可能な限り対象組織の IT 活用の中で整合の取れた金額や数量をお答えいただくことを期待しております。例えばグループ企業の場合は、グループ全体で保有する機器、要員、コスト等であり、独立企業の場合は、企業全体での機器、要員、コスト等になります。特にグループ企業の子会社の場合、この判断が難しくなりますが、可能であればグループ全体を見た数量を、困難であれば貴社の所掌する範囲の中で整合の取れた数量をご回答いただきますと幸いです。

また、このような主旨で回答いただけるご担当に調査票を回付いただきますよう、よろしくお願いいたします。

## 【本調査にご協力いただくにあたって】

(1) 本調査は、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)が調査を実施しています。ご回答いただいた情報は機密を厳守し、統計的に処理した調査結果を公表します。個票データが会社名およびご回答者名とリンクして開示されることは一切ございません。

(2) 調査は1社1回答(総数・総額)でお願いいたします。

(3) 回答方法について

➤ メールでお願いしている方

◇ ([swm-juas@juas.or.jp](mailto:swm-juas@juas.or.jp))宛にメールにてお送りください。Excelファイル(回答表)は下記からもダウンロード可能です。

◇ <http://www.juas.or.jp/servey/swm17/index.html>

➤ 書面でお願いしている方

◇ 上記同様 Excelファイル(回答表)をメールでお送りいただくか、同封の返信用封筒に入れて投函ください。

**回答期限 Excelの場合:2016年12月7日(水) 封書の場合:2016年12月7日(水)投函**

(4) 本調査に関してご不明な点がございましたら、以下までお問い合わせをお願い申し上げます。

一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)担当:五十井(いかい)(03-3249-4102/swm-juas@juas.or.jp)

## ■0 ご回答者の情報

### Q0 ご回答者のご連絡先

ご記入いただいた個人情報は、本調査に関するお問合せや報告書のご送付のため、また次年度の調査依頼にのみ利用いたします。またJUASの各種案内(ご希望者のみ)のために利用いたします。上記利用目的達成のため一部業務を委託する場合があります。以上にご同意いただける場合は、下記にご記入をお願いいたします。

お問合せ先:個人情報保護管理者 一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 事務局長 (03-3249-4101)

フリガナ	
貴社名	
ご所属部署 お役職	
お名前	
住所(報告書送付先)	〒
E-mail	
ご案内 ○をご記入ください	※ご希望の方には、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)からのご案内をお送りしますので、以下に○をご記入ください 1. ソフトウェアメトリックス調査報告会(2017年4月19日開催予定)の案内を希望する 2. JUASからのイベント、セミナー、研究報告書等の案内を希望する

注:上記御住所・事業部宛てに報告書をお送りします。

■1 企業プロフィール

Q1.1 回答の前提となる対象組織を一つ選択してください(どの範囲に対して回答されますか)。

1. 貴グループ
2. 貴社(単体)
3. その他(拠点、部門等) (具体的に教えてください: \_\_\_\_\_ )

Q1.2 回答の前提となる対象組織の業種(複数の事業を行っている場合は、主となる業種)は次のどれに該当しますか。あてはまる業種の「番号」を以下からご記入ください。

業種番号		
1. 食料品、飲料・たばこ・飼料製造業	10. 情報通信機械器具製造業	19. 情報サービス業
2. 繊維工業	11. 輸送用機械器具製造業	20. 宿泊、飲食、旅行サービス業
3. パルプ・紙・紙加工品製造業	12. その他機械器具製造業	21. 運輸業・郵便業
4. 化学工業	13. その他の製造業	22. 卸売業
5. 石油・石炭・プラスチック製品製造業	14. 農林漁業・同協同組合、鉱業	23. 小売業
6. 窯業・土石製品製造業	15. 建設業	24. 金融業・保険業
7. 鉄鋼業	16. 電気・ガス・熱供給・水道業	25. 医療業
8. 非鉄金属・金属製品製造業	17. 映像・音声情報制作・放送・通信業	26. 教育、学習支援
9. 電気機械器具製造業	18. 新聞・出版業	27. その他の非製造業

Q1.3 回答の前提となる対象組織の2015年度の「年間売上高」を概算でお答えください。  
 ※銀行は経常収益高、保険は収入保険料又は正味保険料、証券は営業収入高を基準とします。

兆		億円
---	--	----

Q1.4 回答の前提となる対象組織の2015年度末時点の「従業員数」を概算でご記入ください。

従業員数:	人
-------	---

【ご注意いただきたい事項】

本調査で想定する運用コスト体系

運用コスト	運用・保守役務系コスト	運用役務コスト ①管理・統制 ②運用・補修 ③定常運用 ④ヘルプデスク	■2に該当
		保守コスト	
		業務支援等コスト(注1)	(調査対象外)
運用コスト	運用設備系コスト	ハードウェア製品保守コスト	■3に該当
		ソフトウェア製品保守コスト	
		リース・レンタル料(設備・ハードウェア・ソフトウェア等)	
		通信・回線費	
		外部サービス利用料(ハウジング、ホスティング、クラウド利用料等)	
		データセンター費用(自社、外部)	
		その他	

一般に曖昧とされる「運用・補修」と「保守」について、本調査では以下の通りとしますので、ご注意ください。

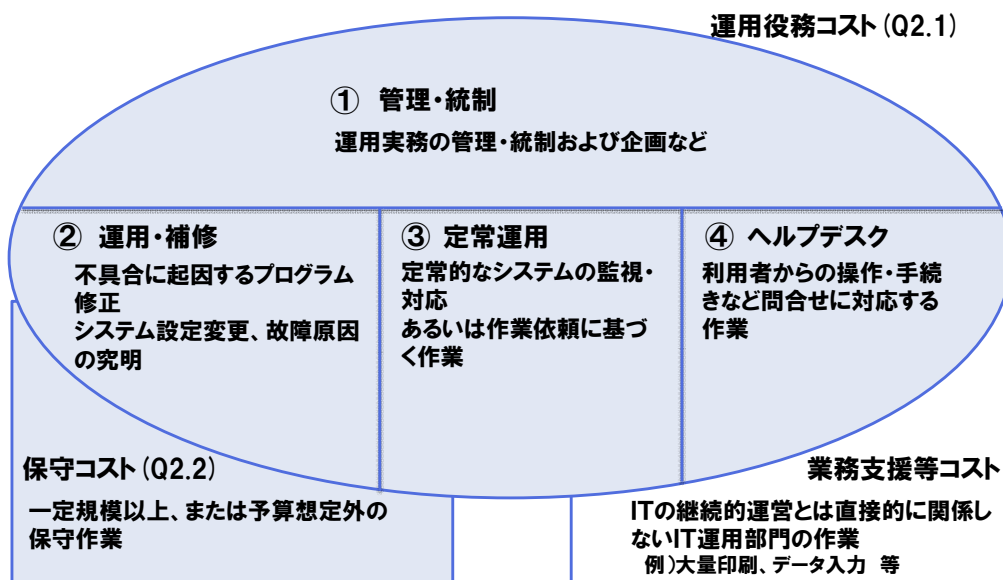
運用・補修: 不具合を解消するためのプログラムの修正や資産計上が不要な小規模な設定変更

保守: 一定規模以上、または予算想定外の保守作業

注1: 業務支援等コストの扱いについて

大量の請求書印刷・発送業務やデータ入力など、業務部門の支援に該当するものは今回の調査の対象外です。(運用業務はシステムの機能・性能を維持するもので、これらは範疇外とします)

■2 運用・保守役務系コスト



運用・保守役務系コストモデル

Q2.1 運用役務コストについて、お答えください。

運用役務(社内・外部委託を含む労務費用)コスト(単位:百万円)について、お答えください。その内容については2016年度の年間予算あるいは2015年度の実績ベースでご記入ください。(詳細不明の場合は、単価×人数などの「概算」でご記入ください)

コスト項目	内容	運用役務系コスト	
		A.指揮命令下のもの 従業員(社員、派遣、契約社員等)	B.指揮命令下でないもの 請負・準委任等
① 管理・統制	運用実務の管理・統制および企画など 例)サービスレベル管理 構成管理、セキュリティ管理 課金管理、性能管理など	( )百万円	(注1) ( )百万円
② 運用・補修	不具合に起因するプログラム修正 システム設定変更、故障原因の究明 (資産計上しないもの) 例)バグ対応、故障原因の究明	( )百万円	(注1) ( )百万円
③ 定常運用	定常的なシステムの監視・対応 あるいは作業依頼に基づく作業 例)システム監視・定常的な対応 手順に基づく作業など	( )百万円	(注1) ( )百万円
④ ヘルプデスク	利用者からの操作・手続きなど 問合せに対応する作業	( )百万円	(注1) ( )百万円
運用役務コスト 合計 (①～④の分計が困難な場合には合計額を記入願います)		( )百万円	(注1) ( )百万円

注1:クラウド業者への委託コストは除外願います。(Q3.1「外部サービス利用料」にご記入ください)

Q2.2 保守コスト

保守コスト(単位:百万円)について、お答えください。その内容については2016年度の年間予算あるいは2015年度の実績ベースでご記入ください。(詳細不明の場合は、単価×人数などの「概算」でご記入ください)

コスト項目	内容	金額(百万円)
保守コスト	一定規模以上、または予算想定外の保守作業	( )百万円

Q2.3 運用役務コストが高くなることに関する貴社の特性や課題がありましたら、お答えください。

コスト項目	特性・課題等
① 管理・統制	
② 運用・補修	
③ 定常運用	
④ ヘルプデスク	

例:複雑性、難度が高い、法律等の規制が厳しい、作業量が多い、高スキル者の手配、リスクが大きい 等

Q2.4 運用役務コストが低くなることに関する貴社の特性や工夫等がありましたら、お答えください。

コスト項目	特性・工夫等
① 管理・統制	
② 運用・補修	
③ 定常運用	
④ ヘルプデスク	

例:簡易化できている、変化が少ない、成熟度が高い、競争原理が働いている、熟練者を手配できている、リスクが小さい、リスクは別に見ている 等

Q2.5 運用役務の管理指標についてお答えください。

運用役務コストの各コスト項目の管理指標候補について、2016年度の計画値あるいは2015年度の実績値をご記入ください。さらに、定量的な見積りや定量管理をするにあたり、指標として採用可能な項目に「○」を付けてください。

注)本調査の重要な調査項目ですので、できる限りご記入いただきたくお願いします。

コスト項目	管理指標名	A.指標の実績値 (2016年度計画値 あるいは2015年度の実績値)	B.指標として採用可能か (○:採用できる ×:採用できない)
①管理・統制	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.その他(具体的に: )		
②運用・補修	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.障害件数(年間)		
	4.補修対象システム件数(年間)		
	5.本番移行システム件数(年間)		
	6.作業依頼件数(年間)		
	7.その他(具体的に: )		
③定常運用	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.障害件数(年間)		
	4.監視センターコール数(年間)		
	5.作業依頼件数(年間)		
	6.インシデント件数(年間)		
	7.その他(具体的に: )		
④ヘルプ デスク	1.稼働工数(人月/年)		
	2.担当者の人数		
	3.問い合わせ数(年間)		
	4.その他(具体的に: )		

Q2.6 上記で回答いただいた、運用・保守役務系コストには、社内人件費を含めていますか。一つ選択してください。

- 1.すべて含めた
- 2.一部含めた
- 3.含めていない

### ■3 運用設備系コストと設備規模

貴社における運用コストのうち、運用役務系コスト以外の施設・設備やHW、SW等に関するコストと設備規模についてお答えください。

Q3.1 運用設備系コストについて、お答えください。

運用設備系コスト(単位:百万円)として、合計金額およびそれぞれの内訳について、2016年度の年間予算または2015年度の実績ベースでご記入ください。内訳費用の総計が運用設備系コストの合計にあたるものと想定しております。

合計金額(運用設備系コスト)		金額
		( )百万円
内 訳	①ハードウェア製品保守コスト	( )百万円
	②ソフトウェア製品保守コスト	( )百万円
	③リース・レンタル料(設備・ハードウェア・ソフトウェア等)	( )百万円
	④通信・回線費	( )百万円
	⑤外部サービス利用料(ハウジング、ホスティング、クラウド利用料等)	( )百万円
	⑥データセンター費用(自社、外部)	( )百万円
	⑦その他(具体的内容: )	( )百万円

Q3.2 IT運用で管理している機器の台数について、以下にお答えください。

(1) PC、モバイル機器の台数

1.PC (ノート、デスクトップ合計)		台
2.タブレット		台
3.スマートフォン		台
4.携帯電話、PHS		台

(2) ホスト、サーバ台数(物理台数ではなく「論理台数」を概算でお答えください)

1.汎用 OS(Unix、Linux、Windows)搭載サーバ台数		台
2.メインフレーム台数(注1)		台

注1: 汎用大型コンピュータ

(3) データセンター関連

1.設置面積		m <sup>2</sup>
2.ラック数(本数)		本

#### ■4 システム運用のマネジメント

基幹系など、重要なシステムを対象としてお答えください。

Q4.1 システム運用に係わるリスクの認識・評価は十分ですか。一つ選択してください。

- 1.システム運用時に懸念されるリスクの認識・評価は十分行き、適切な対策を講じている。
- 2.システム運用時に懸念されるリスクの認識はされているが、十分な対策にはなっていない。
- 3.システム運用時に懸念されるリスクの認識はされているが、対策の必要性を感じていない。
- 4.システム運用時に懸念されるリスクの認識・評価する必要性はない。

Q4.2 サービスレベルの管理は十分ですか。一つ選択してください。

- 1.SLA(SLA Service Level Agreement)があり、実運用に適用し定期的に見直している。
- 2.SLA があり実運用に適用しているが見直しはしていない。
- 3.SLA はないが、システム稼働率など実質的なサービスレベルを管理している。
- 4.SLA がない、かつ システム稼働率など実質的なサービスレベルを管理していない。

Q4.3 オペレーション(運行作業)の統制・管理は十分ですか。一つ選択してください。

- 1.オペレーションは手順書あるいは指示書に基づいて実施され、かつ、その実施状況を確認・管理(作業記録簿の確認など)している。
- 2.オペレーションは手順書あるいは指示書に基づいて実施されているが、その実施状況は確認・管理していない。
- 3.オペレーションの手順書、指示書はないが、作業の実施状況を管理している。
- 4.オペレーションの手順書、指示書はなく、その実施状況も管理していない。

Q4.4 システム運用マネジメントのフレームワーク(ITIL 等)を使っていますか。

- 1.システム運用マネジメントのフレームワークを導入している。  
(具体的なフレームワーク名を教えてください: )
2. システム運用マネジメントのフレームワークは導入していない、または未検討である。

## ■5 運用コストの適正化実施状況

Q5.1 運用費用の適正化についての取り組み状況を下記選択肢よりご回答ください。

1. 実施済・効果あり
2. 実施済・効果不明
3. 実施中
4. 検討中・未検討

区分	施策	対策事項	回答
1	調達 最適化	IT 調達の専門部隊の設置・IT 調達部隊の集約化	
2		ベンダーに対する交渉力の強化(社内教育や外部人材雇用など)	
3		集中購買による価格交渉力の強化	
4		相見積の徹底	
5		その他(具体的に: )	
6	集約化	インフラ(サーバ、ストレージ、DB など)の少数集約化	
7		各地域・各子会社・各部署に散らばる運用人材の集約化	
8		各地域・各子会社・各部署の共通システム(電子メール、会計システムなど)の集約化	
9		各地域・各子会社・各部署に存在する IT 部門(IT 関連管理部門)の集約化	
10		その他(具体的に: )	
11	低価な 代替手段 の活用	仮想化技術(サーバ、ストレージ、ネットワークなど)の採用	
12		オープンソースソフトウェア(DB、運用管理ツール、アプリケーションなど)の採用	
13		パブリック・クラウドサービスの採用	
14		サード・パーティ保守サービスの採用	
15		運用サービスの内製化	
16		運用サービスの外部委託	
17		運用のオフショア・ニアショアサービスの採用	
18		その他(具体的に: )	
19	標準化、 自動化	インフラアーキテクチャーの標準化	
20		運用プロセスの標準化・重複プロセスの簡素化	
21		一部運用プロセスの自動化	
22		運用作業の平準化(繁忙期と閑散期の差を縮小)	
23		その他(具体的に: )	
24	変動費化	従量課金のパブリック・クラウドサービスの採用	
25		従量課金のアウトソーシングサービスの採用	
26		その他(具体的に: )	
27	SLA 最適化	システムの SLA に応じた運用・製品保守サービス品質の差別化(外部委託)	
28		システムの SLA に応じた運用・製品保守サービス品質の差別化(社内運用)	
29		その他(具体的に: )	
30	システム 資産の 棚卸	システム資産の廃棄	
31		システム資産の改善(過剰リソースの排除、脆弱性の強化など)	
32		製品保守契約の棚卸 (利用頻度の少ない製品の保守解除、安定稼働製品の保守見直しなど)	
33		その他(具体的に: )	

■6 今後の課題について

Q6.1 今後改善すべき課題について優先順位を記入し(1~8)、その内容を具体的にご記入ください。

	順位	具体例(自由記述)
1 運用コストの削減		
2 運用品質の向上		
3 IoT など新技術への取り組み		
4 ビジネスのグローバル展開に伴う取り組み		
5 セキュリティ確保		
6 広域災害等に備えた BCP の策定		
7 IT人材の確保/育成		
8 その他		

■7 その他

Q7.1 IT 運用に関する貴社の特徴的な取り組みについてご紹介ください。

Q7.2 今後、調査をしてほしい項目、指標などがございましたらご記入ください。

Q7.3 今回の調査内容で不明点や回答困難な事項がございましたら、ご記入ください。

質問は以上で終了です。ご協力誠に有り難うございました。