

アプリケーション・  
エコノミーの時代に  
生き残り、  
成功を収めるには



# アプリケーション・エコノミーの時代に 生き残り、成功を収めるには

## 概要

現在はアプリケーション・エコノミーの時代です。小売、ニュース、エンターテイメント、金融、教育、行政、通信などあらゆることが、インターネットに接続されモバイルを使用するアプリケーション中心の環境によって動かされており、顧客が企業ブランドを目にしたり企業とやり取りするときも、人を介して行うのではなくソフトウェア・アプリケーションを通じて行なうことが非常に多くなっています。この新しい現実において成功を収めるには、顧客やスタッフを引き付ける優れたユーザ・エクスペリエンスを開発し提供することが 最優先事項です。そしてそれを可能にするのがソフトウェアなのです。

CA Technologiesは調査会社のVanson Bourneに委託して、世界の企業の幹部1,425人を対象にアンケート調査を行いました。5部からなるシリーズの1つめのレポートでは、世界の企業がアプリケーション・エコノミーの課題にどのように対応しているか、どのようなビジネス上の成果が得られているか、この新しい現実の中で競争力を保つにはどうすべきかに焦点を当てています。

アプリケーション・エコノミーの影響については、すでに認識が進んでいることは間違ひありません。調査対象の全企業の半数が、所属する業界はアプリケーション・エコノミーによって「かなり」または「大いに」混乱していると答えており、44%がこの影響をすでに所属企業で経験しているとしています。これを踏まえると、現在JPMorgan ChaseがGoogleよりも多くのソフトウェア開発者を抱え、Microsoftよりも多くの技術を有していることも不思議ではありません。<sup>1</sup>



予算の制約とセキュリティ上の懸念を筆頭に多くの課題がある中、企業は手をこまねいているわけではありません。アプリケーション・エコノミーの加速がもたらす急速な進展にすばやく対応しようと、企業は以下のことを行っています。

- 投資額を増加(平均25%)
- ソフトウェアの開発を社内に戻す  
(33%から44%に増加)
- ソフトウェア・メーカーを買収し重要な技術を獲得(52%が  
ソフトウェア・メーカーをすでに買収したか、来年買収を予定)

これらの戦略を効果的に実行できる企業は、大きな見返りを得られるでしょう。この調査では、アプリケーション・エコノミーにおける「先進企業」について明らかになりました。これらの企業は以下のようない点で、「後進企業」よりはるかに高い成果を上げています。

- 2倍以上の企業で収入が増加
- 68%多くの企業で利益率が向上
- 50%多くの企業で、新規の製品とサービスから発生する取引が増加

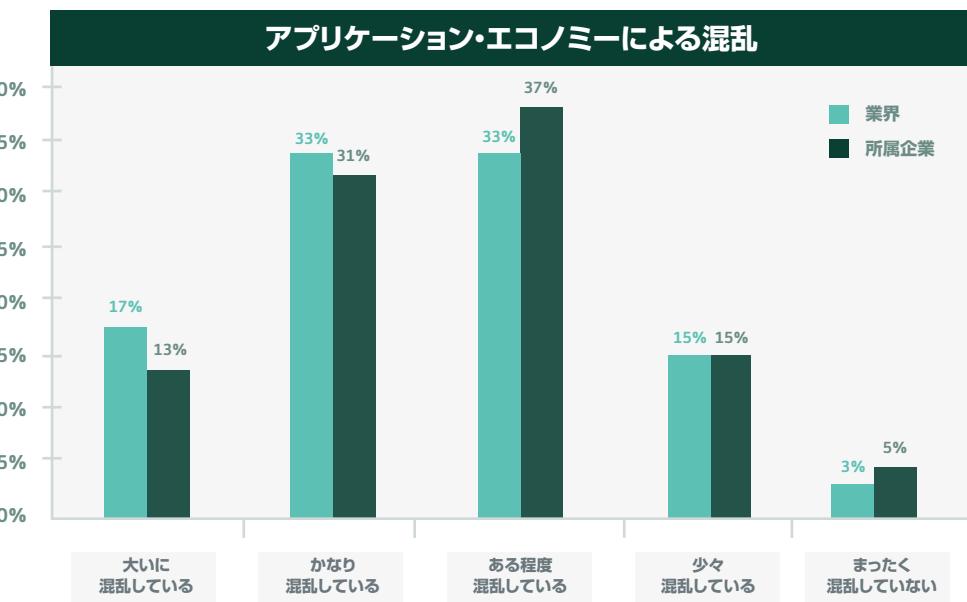
このレポートは、アプリケーション・エコノミーで成果を上げるために確立すべき戦略について理解し、必要な行動をとるために役立ちます。後続のレポートでは必要なコア・テクノロジやベストプラクティス(迅速なアプリケーション開発のためのDevOps、エンタープライズ・モビリティ、セキュリティ、サービスの管理とデリバリーへの新しいアプローチ)の導入を取り巻く課題について考察します。

## なぜ今、すべてのビジネスがソフトウェア・ビジネスになったのか

回答者への最初の質問では、所属企業や業界がアプリケーション・エコノミーによってどの程度混乱しているかを評価してもらいました。回答者の半数が、業界が「かなり」あるいは「大いに」混乱していると回答し、44%がすでに所属企業でもこの影響を経験していると回答しています(図1参照)。

図1

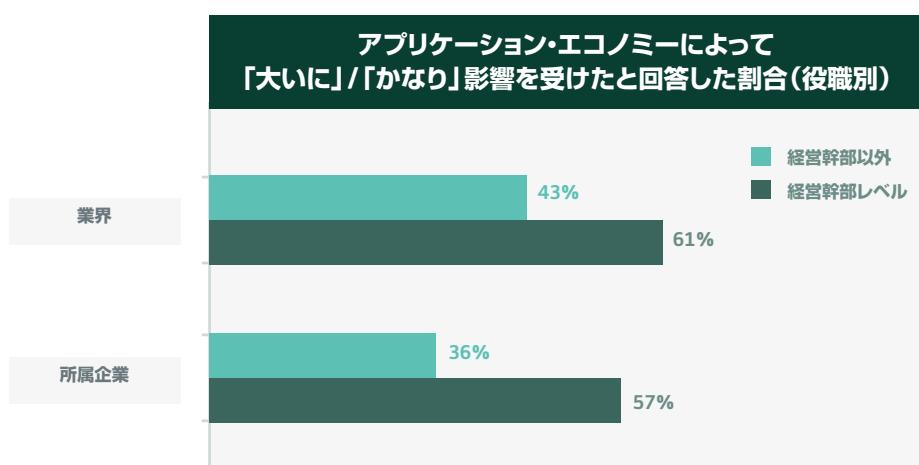
この新しいアプリケーション・エコノミーによって所属企業または業界はどの程度混乱していますか?  
回答合計数: 1,425人



アプリケーション・エコノミーの影響は、経営幹部の方がより強く認識しています。業界と所属企業の両方で「かなり」または「大いに」混乱していると回答している割合は、経営幹部レベル(CEO、CIO、CMO、CFOなど)の方が、その他の回答者よりもずっと多くなっています(図2参照)。

図2

この新しいアプリケーション・エコノミーによって所属企業または業界はどの程度混乱していますか?  
合計回答数: 経営幹部レベル 525人、経営幹部以外 900人



これはそれほど意外なことではありません。アプリケーション・エコノミーがもたらす混乱は根本的な部分で企業に影響を及ぼすことが多く、企業の戦略を形作り新しい方向に導く上で最終的な責任を負っているのは経営幹部だからです。

特に事業部門の幹部は重圧を感じています。調査では、新規のアプリケーションやサービスを以前より短い期間でリリースしなければならないという必要性に迫られているかどうか、質問しました。これには圧倒的多数の94%が「はい」と答えました。その理由は顧客の要求によるもの(60%)、または競合他社の動向によるもの(60%)、あるいは収益の減少によるもの(19%)でした。

**新規アプリケーションを以前より短期間でリリースしなければならないという必要性に迫られていますか、またその理由は何ですか?**

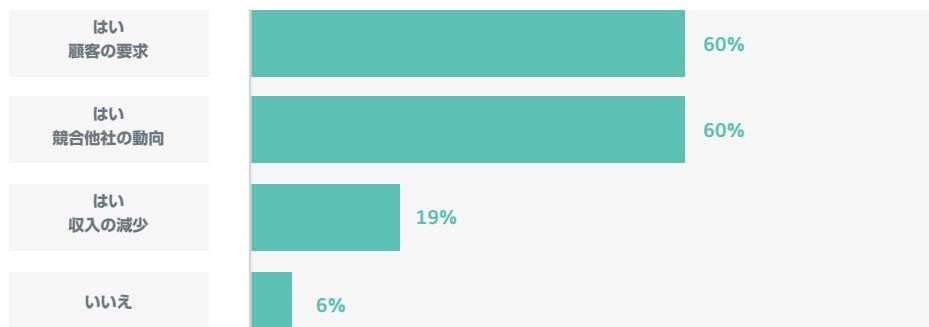


図3

新規のアプリケーションやサービスを以前より短い期間でリリースしなければならないという必要性に迫られていますか?

合計回答数: 711人(事業部門の回答者のみ)

ますます多くの顧客が、電話や店舗など実際の人を介してではなく、アプリケーションを通じて製品、サービス、サポートにアクセスすることを好むようになっています。顧客がそれを求め、競合他社はその対応を進めています。その結果、51%の回答者が過去1年間に4つ以上の外部の顧客用アプリケーションをリリースし、56%が4つ以上の社内向けアプリケーションを開発したと回答しています。

今日の企業はかなりの程度までソフトウェア・ビジネスになっています。自動車メーカーはスタイルや馬力よりアプリケーションや接続性を宣伝するが多く、ダウンロードで簡単に主要な機能を更新できるものもあります。ソフトウェアの仕事数はこの5年間に、小売(98%)、金融業(72%)、医療(40%)などの業種で飛躍的に増加しました。<sup>2</sup>

これは企業にとって重大な影響があります。適切な投資を行い、技術系の優秀な人材を確保し、やる気を引き出し、引き止めるにはどうすべきか対応する必要があります。簡単なことではありません。次のセクションでは、企業がアプリケーション・エコノミーへの対応を効果的に行えているかどうか、また、克服しようと取り組んでいる問題点について見ていきます。

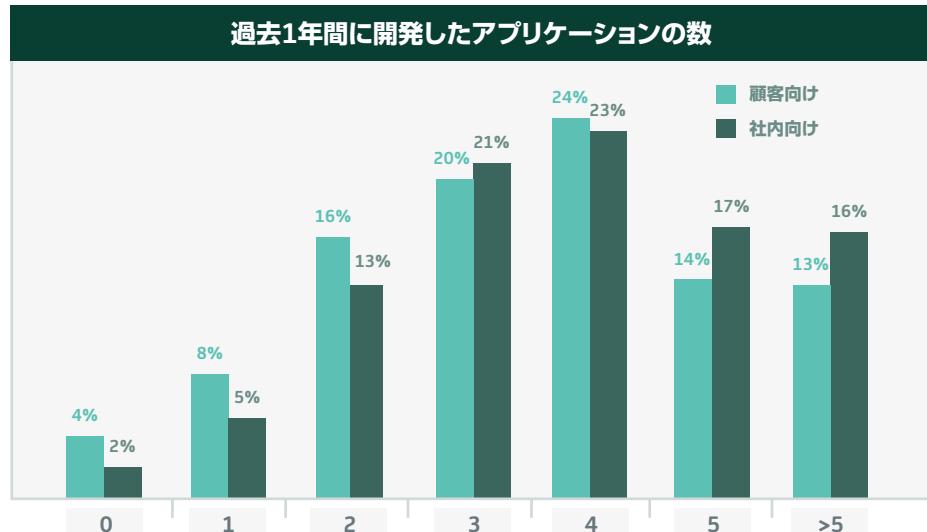


図4

過去1年間で、所属企業で開発したアプリケーションの数はいくつですか? 合計回答数: 1,425人

## 課題は 簡単ではない

アプリケーション・エコノミーの課題への対応能力について、企業の評価は分かれました。50%が所属企業の対応は「かなり」/「大いに」効果的であると答え、その他の50%は「ある程度」または「少々」効果的、あるいは「まったく効果的でない」と答えました。

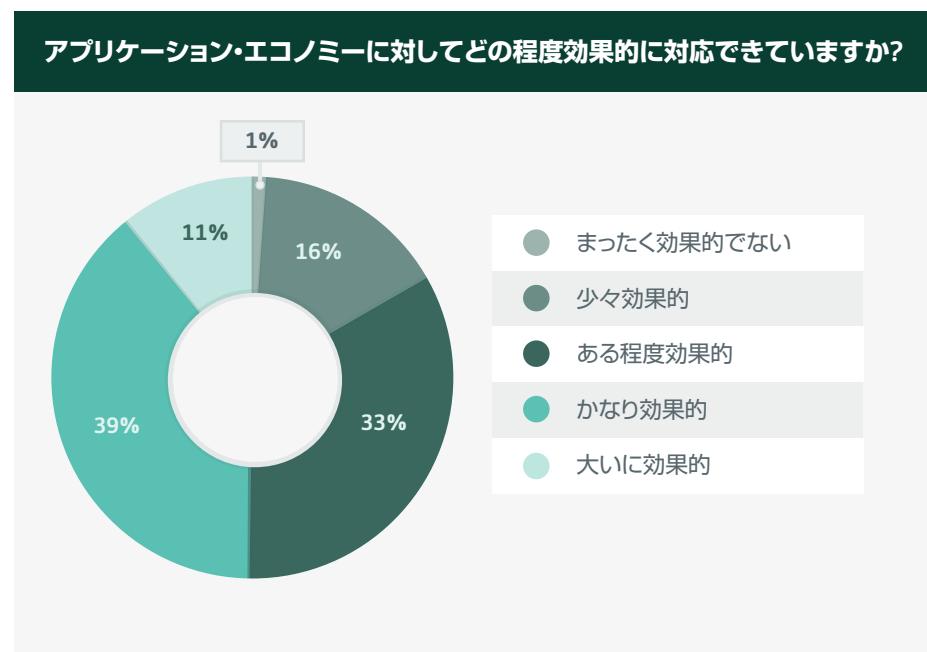


図5

所属企業では、アプリケーション・エコノミーがもたらす業界の混乱にどの程度効果的に対応できていますか? 合計回答数: 1,425人

全企業のうち半数がアプリケーション・エコノミーに効果的に対応できていないと認めていることからも、企業が直面している主な障害や課題を見ておくことは重要です(図6参照)。

## アプリケーション・エコノミーにおける成功への障害

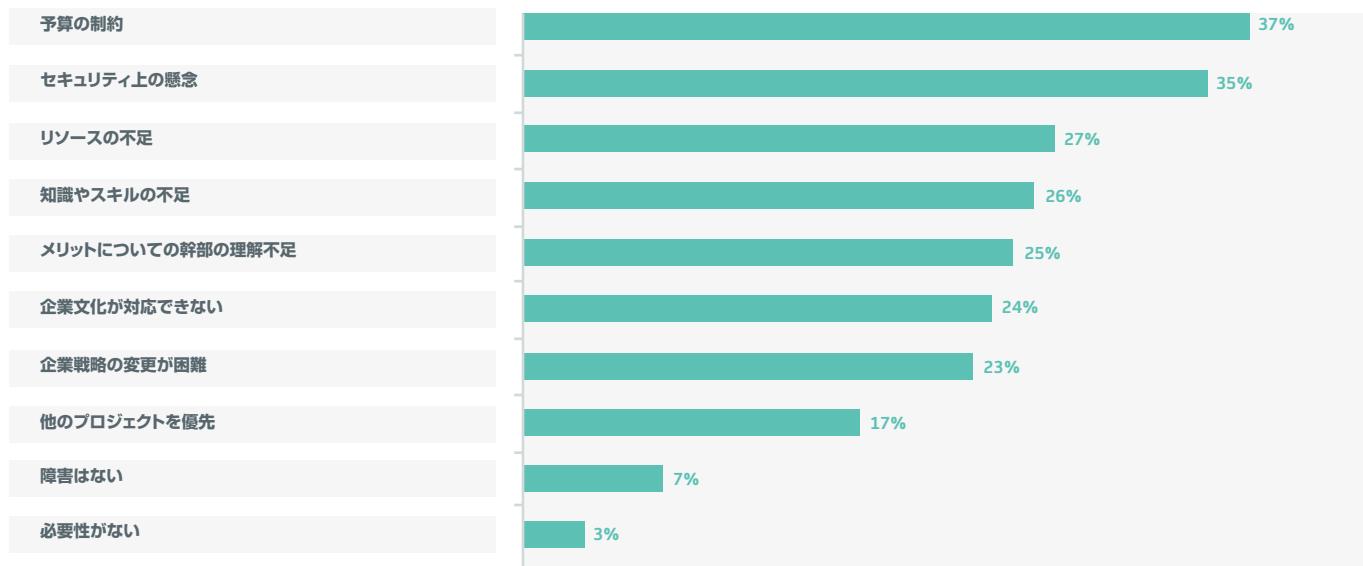


図6 アプリケーション・エコノミーに効果的に対応し、ソフトウェア/アプリケーションの開発に熟練する上で最大の障害は何ですか? 合計回答数: 1,425人

障害は数も種類も多く、7つの異なる課題がそれぞれ回答の5分の1に達しています。最も多いのは予算の制約で、その次がリソースの不足、これらはどちらも「維持管理」を続けながら革新技術に投資しなければならないという、以前からの課題と同じです。これに関連して4番めの障害である知識/スキルの不足は、技術系ではない企業にとってスキルを入れ替えてソフトウェアに対応した企業になることは難しいことを示しています。企業文化や企業戦略の変更、経営幹部の支援の不足など、組織上の問題もあります。

2番めの障害であるセキュリティ上の懸念については詳細な検討が必要です。セキュリティはなぜそれほど大きな問題なのでしょうか。まず、増え続ける多数のモバイル・タッチポイントでIDと重要なデータを保護する安全な環境を提供することは簡単ではありません。実際、回答者は「モバイル顧客のエクスペリエンスの改善」を、「データ漏えい」に対する保護に続く、2番めに優先すべきセキュリティ上の

課題としてあげています。もう1つの課題は、企業のアプリケーションへのアクセスを拡大しながら、顧客やパートナーが利用できるAPIを保護することです。これはますます重要性を増しています。調査では79%の回答者が顧客、サプライヤ、パートナーにAPIへのアクセスを許可しています。アプリケーション・エコノミーでは、セキュリティはビジネスを制限するものではなく推進するものでなければなりません。

次のセクションでは、アプリケーション・エコノミーで成功を収めるために、こうした障害に対して企業がどのような対応を行っているか見ていきます。

## 企業がとる意外な対応

アプリケーション・エコノミーの課題に効果的に対応できていないと答えた企業に、投資を増やしているかどうか、増やしている場合はどの程度増やしているかを尋ねました(図7参照)。

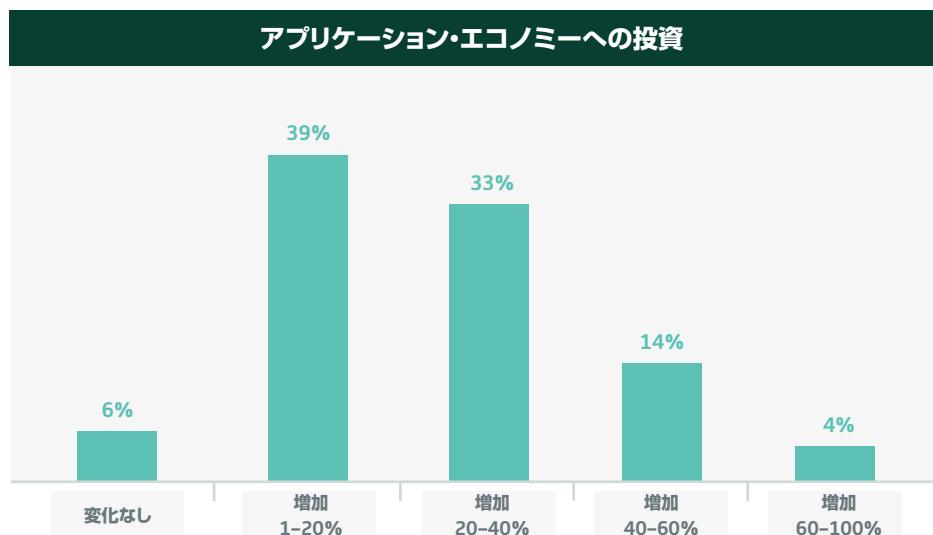


図7

アプリケーション・エコノミーにもっと効果的に対応するために、今後5年間でどのように投資額を変更する予定ですか? 合計回答数: 682人

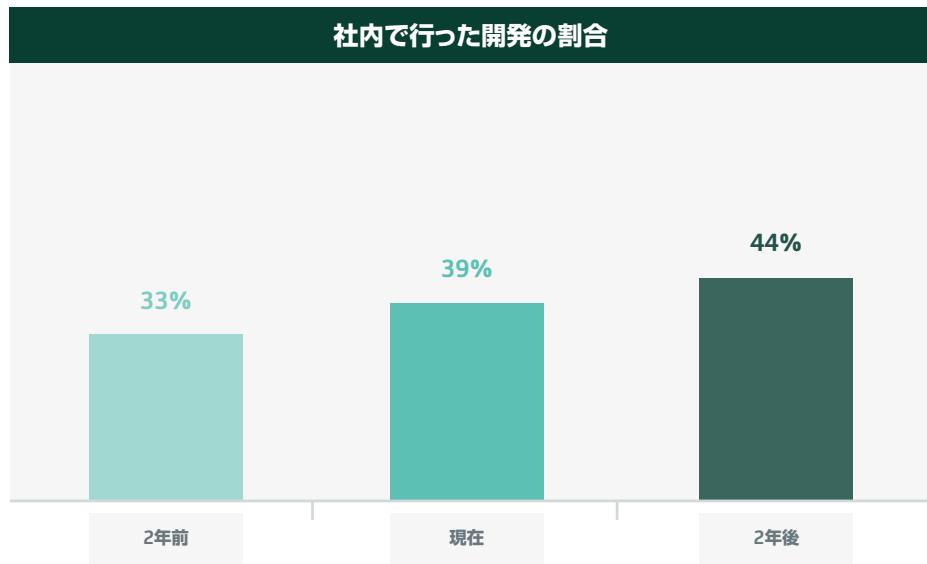
全体の投資増額の割合は25%で、3社に1社が今後投資を30%以上増額する予定です。予算の制約は引き続き課題である一方、企業は成功のために新しい人材とツールに投資する必要性を認識しつつあります。

また調査では、企業はITの主要領域のアウトソーシングというこれまでのトレンドに逆行し、ソフトウェア開発を社内に戻そうとしていることも明らかになりました。ITの意思決定者に現在、過去、将来におけるアプリケーションの社内開発の割合について尋ねました。4年間という期間で見ると、ソフトウェアの社内開発の割合は33%から44%へと11%増加しています(図8参照)。

図8

現在、過去、将来において、企業のアプリケーション開発を社内で行う(行った)割合はどのくらいですか?

合計回答数: 714 (IT回答者のみ)

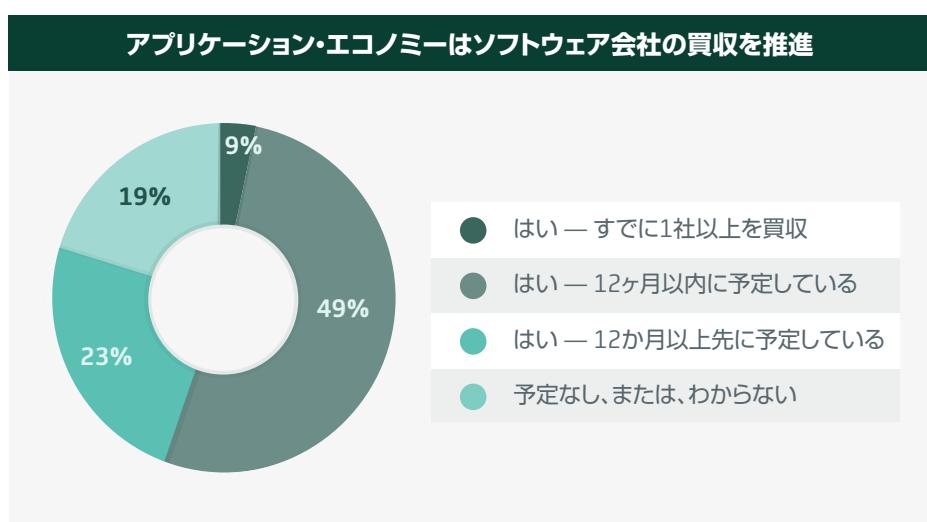


ソフトウェア開発を社内に戻すという動きは、こうしたスキルが企業のDNAの中核となるべきだという認識があることを示します。しかし、アプリケーションのフットプリントを拡張する必要性があるため、スキルを有機的に向上させるには時間がかかる場合もあります。こうした課題が浮上する中、企業は人材と技術を獲得するために、ソフトウェア会社の買収へと動いています。

調査では回答者に、アプリケーション開発能力を高めるために、所属企業が何らかの買収を行った(行う予定である)かどうか尋ねました。

図9

所属企業はアプリケーション開発能力を高めるために、何らかの買収を行いましたか(行う予定ですか)? 合計回答数: 1,425人



52%もの企業がソフトウェア会社の買収をすでに行ったか、今後12か月以内に買収を予定しています(図9参照)。予定していないと答えたのは19%だけでした。これは驚くべき数字です。すべてのビジネスがソフトウェア・ビジネスになっていることを示すのに、これ以上の証拠はないでしょう。

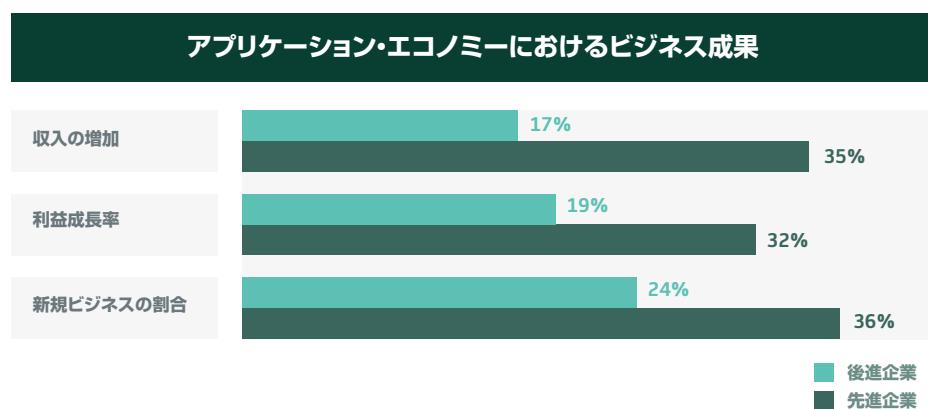
主要な企業がアプリケーション・エコノミーで成果を上げるためにとっている対策のいくつかは、他の企業が何をすべきかの参考になるでしょう。

最後のセクションでは、「先進企業」と「後進企業」の対応の違いについて見ていきます。

## アプリケーション・エコノミーで成功を収めるための青写真

いくつかの主要な質問への回答に基づき(詳細は「調査方法」セクションを参照)、アプリケーション・エコノミーにおける「先進企業」と「後進企業」について定義し、記入していただいたビジネス成果について検証しました。

全体として、先進企業は検証したビジネス基準のすべてにおいて、かなりの割合で後進企業よりも高い成果を上げています(図10参照)。



先進企業では(後進企業と比較すると)2倍以上の企業で収入が増加し、68%多くの企業で利益率が向上し、50%多くの企業で新規の製品とサービスから発生する取引が増加しています。

明らかに先進企業の方が適切な対応をとっているといえます。この調査では、ソフトウェア主導のビジネスとして成功を収めるために必要な、数多くのテクノロジとプロセスを幅広く検証しました。そのため主要な質問への先進企業の回答に基づいて、アプリケーション・エコノミーで成功するための推奨事項とベストプラクティスを確立することができました。

**先進企業はDevOpsを導入**し、実績ある高品質なアプリケーションのデリバリが加速しています。先進企業の約半数(49%)がDevOpsを導入済みで、これに対し後進企業ではわずか6%しか導入していません。また、先進企業はDevOpsの成功の評価として、外部の指標(収入や顧客エクスペリエンスなど)を多く使用しています。58%の先進企業が外部の指標を使用していますが、後進企業では26%のみです。

#### 教訓1

この新しいアプリケーション主導エコノミーで成功を収めるには、社内でDevOpsをベストプラクティスにすることが必要です。

**先進企業ではセキュリティをビジネス・イネーブラとして使用**する割合が、単なるアクセスの規制方法としてのみ使用する割合より高いです。先進企業の47%が(後進企業ではわずか18%)、セキュリティによって可能になった新規サービスからの収入が増加したと答え、54%がセキュリティへの取り組みによってアプリケーションやサービスを使用する顧客数が増加したと答えています(後進企業では20%)。アプリケーション・エコシステム全体を有効にするために、93%の先進企業がAPIへのオーブン・アクセスを可能にしていますが、後進企業ではオーブン・アクセスを可能にしている企業は49%だけです。これを行うにはセキュリティが懸念事項となることがよくありますが、先進企業は最新のツールを使用すればAPIへのアクセスを保護できることを理解しています。

#### 教訓2

アプリケーション・エコノミーで新しいビジネス・チャンスを追求するには、ビジネスを保護するだけでなく、ビジネスを推進するセキュリティが必要です。

**先進企業はITをビジネスとして管理**しており、全体的なITパフォーマンスも良好であると答えました。先進企業はソフトウェア・ツールを使用してITをビジネスとして管理することが多く、43%がKPIをビジネス部門と共有し(後進企業では6%)、50%がITへの投資の変化を数値化しています(後進企業では12%)。また、53%がIT部門はKPIを獲得しているかどうかを数値化しています(後進企業では20%)。結果として、先進企業の事業部門の幹部のうち42%が、IT部門のビジネス・ニーズを理解する能力について「完全に満足している」と答えています(後進企業では6%)。

#### 教訓3

新しいアプリケーション・エコノミーで成功を収めるには、企業はITに対して戦略的アプローチを取り、整合性のあるビジネス指標に従ってITを管理する必要があります。

**先進企業はモビリティに対して企業全体でのアプローチを採用**しており、モビリティ・アプリケーションからサービスまで、消費者の満足度のレベルが向上し、製品化までの期間が短縮されたと回答しています。先進企業の67%はモビリティにサイロ的にアプローチするのではなく、エンタープライズ・モビリティを採用しています(後進企業では14%)。先進企業の52%がモビリティへの取り組みによって顧客満足度が改善し(後進企業では21%)、53%が製品化までの期間を短縮できたとしています(後進企業では16%)。

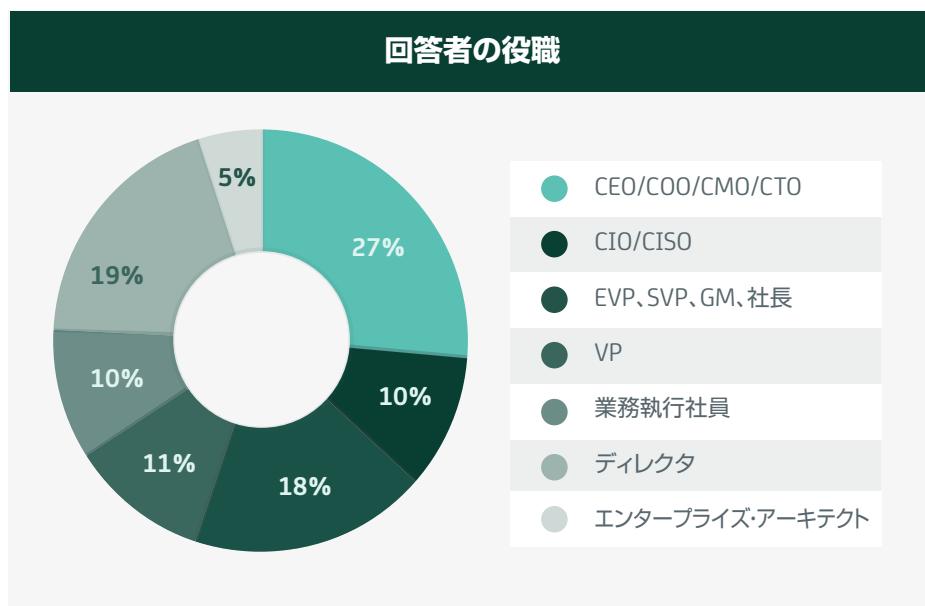
#### 教訓4

アプリケーション・エコノミーの課題に対応するには、バラバラのプロジェクトとしてではなく、長期的、全社的な戦略でモビリティにアプローチすることが必要です。

先進企業から得られたこのようなベストプラクティスや教訓に従えば、今後のステップへの青写真を描くことができ、アプリケーション・エコノミーで遅れを取らないための行動計画を作成することができます。このレポート・シリーズでは今後、上記に示した主要な領域についてさらに詳細に説明し、企業のビジネスとIT戦略を進化させるためのさらなる手引きを示していきます。

## 調査方法

この国際的な調査は、収入が5億ドル以上の企業のIT部門および事業部門の幹部を対象に、2014年7月～8月にオンラインでVanson Bourneによって実施されました。回答者の役職は以下のとおりです。



この調査は金融、医療、小売、通信、マスコミ/エンターテイメントの5つの業種にわたって行われました。

調査対象となったのは、米国、カナダ、ブラジル、英国、フランス、ドイツ、イタリア、スイス、スペイン、オーストラリア、中国、インド、日本の13か国です。

調査にある「先進企業」と「後進企業」は、次の点によって決定しました。

- **先進企業(全体の24%):**
  - アプリケーション・エコノミーの課題に「大いに」/「かなり」効果的に対応できている
  - 昨年、4つ以上の顧客向けアプリケーションをリリースした
  - ソフトウェア会社の買収をすでに1度以上行ったか、今後12か月間に買う予定である
- **後進企業(全体の16%):**
  - アプリケーション・エコノミーの課題への対応が「まったく効果的でない」か、「少々」/「ある程度」に効果的である
  - 過去1年間に開発した顧客向けアプリケーションが3つ以下である
  - ソフトウェア会社の買収は行っておらず、今後1年間で買収の予定はない

## 詳細情報

この調査報告書、最新のニュース、アプリケーション・エコノミーについての調査に関する詳細については、[ca.com/rewrite](http://ca.com/rewrite)をご覧ください。

## CA Technologiesについて

CA Technologies(NASDAQ: CA)は変革を推進するソフトウェアを開発し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネスチャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまでCAは世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドとパブリック・クラウド、分散環境とメインフレーム環境にわたって、生活、取引、通信の方法に変化をもたらしています。詳細については[ca.com](http://ca.com)をご覧ください。

<sup>1</sup>Anish Bhimani、[http://www.ini.cmu.edu/news/2013/05/speaker\\_bhimani.html](http://www.ini.cmu.edu/news/2013/05/speaker_bhimani.html)

<sup>2</sup>Burning Glass Technology、<http://www.burning-glass.com/research/software-is-everywhere/>

Copyright © 2014 CA. All rights reserved. 本書に記載のすべての商標、商号、サービスマーク、ロゴは、該当する各社に帰属しています。