

2017 年 2 月 1 日

高度なアジャイルと DevOps の導入によって 最大限のメリットを享受している企業はわずか三分の一

～CA Technologies の調査結果から、これらのテクノロジーの採用が顧客満足度と従業員の
エンゲージメント向上に寄与していることが明らかに～

(本資料は、[2017 年 1 月 11 日に米 CA が発表した情報の抄訳です](#))

(2017 年 1 月 11 日、ニューヨーク発)

CA Technologies (本社: 米国ニューヨーク州アイランディア市、CEO: マイケル・グレゴア) は本日、アジャイルまたは DevOps を高度に活用しているユーザー企業は、顧客満足度と従業員生産性を向上させているという世界規模で実施された調査結果を発表しました。[Accelerating Velocity and Customer Value with Agile and DevOps](#) と題した本調査は、2016 年 5 から 6 月にかけて Coleman Parkes Research 社によって実施され、日本を含む 21 ヶ国 10 業界の IT および事業のエグゼクティブ 1,770 名に対して行われました。

この調査によると、顧客満足度とブランドロイヤルティを求める今日の熾烈な競争環境において、アジャイルと DevOps が顧客と従業員の満足度を高める役割を果たしています。世界全体では、顧客満足度を最大 52%、従業員生産性を最大 50% 向上させていることが明らかになりました。

幸せな従業員が幸せな顧客を生み出す

この調査結果は、アジャイルと DevOps を同時に活用することで企業は従業員の作業環境を改善でき、従業員の確保と定着に 30% の優位性があることも示しています。同時に活用することは、IT 業界における人材不足や、優良な従業員の離職を阻止するためのコストを考慮したとき、非常に大きなメリットとなることが明らかになりました。全体として、アジャイルの実装に DevOps を加えた回答企業の 74% が、従業員の確保と定着が改善したと報告しています。アジャイルのみを利用しているユーザーの場合は 57% でした。アジャイルと DevOps の両手法を組み合わせた場合、アジャイルのみを活用している場合と比べて、従業員の生産性が 45% 向上したことも報告されています。さらに、DevOps をアジャイルの作業環境に追加した場合には、以下の結果が報告されています。

- ・ 顧客満足度がさらに 29% 向上
- ・ アジャイルと DevOps を組み合わせたユーザーの 78% が顧客エクスペリエンスの向上、一方でアジャイルのみのユーザーでは 58% の向上

業績の向上

アジャイルと DevOps がデジタル・トランスフォーメーションの成功に欠かせないものであると認識するエグゼクティブが 81% に及ぶ点から、本調査は、アジャイルと DevOps 両手法の導入によって業績が大きく向上したこと、そしてよりポジティブな影響が得られたことを明らかにしています。アジャイルの手法のみを活用している企業に比べ、アジャイルと DevOps をともに採用している企業からメリットが幅広く報告されました。

- ・ 新規事業の成長率が 63%以上改善
- ・ 上記に加えて運用効率が 41%改善
- ・ アジャイルのみの改善効果に比べ、さらに 65%の IT 関連コストが改善

CA Technologies Continuous Delivery 担当 ゼネラル・マネージャ Jeff Scheaffer

我々は、開発で活用しているテクノロジーやツールをビジネス上の成果に直結させようとしています。

DevOps というパラダイムをアジャイル手法と組み合わせることで、あらゆる規模の企業は従業員の生産性と満足度を向上させ、そのことが顧客基盤の強化につながり、企業の競争優位を実現します。

IT を超えることが必要とされる理由

調査結果から、9 割以上の企業がこれらのプラクティスを“ある程度”活用している一方で、企業全体にアジャイル、DevOps のいずれかを導入している企業はわずか 3 分の 1 にとどまっているという「成熟度の格差」が依然として存在します。先進的にプラクティスを導入することは、IT の権限を大きく超えます。これらのプラクティスを企業全体で活用している回答企業から幅広いメリットが報告されました。

- ・ 高度なアジャイルユーザーの意思決定に要する時間(新しい機会を活用するまでの時間)が 40%向上、一方でベーシックユーザーの場合は 33%の向上
- ・ 高度な DevOps ユーザーの場合、市場化期間が 42%向上、一方でベーシックユーザーの場合は 24%の向上
- ・ 高度なアジャイルの採用社の 88%、高度な DevOps ユーザーの 87%が顧客体験を向上

CA Technologies アジャイルマネジメント担当 ゼネラル・マネージャ Angela Tucci

今日の厳しい競争市場では、企業はアジャイルと DevOps の活用を拡大させ、企業全体にこれを展開するための体制を整える必要があります。その結果、統合されたアプローチを採用することでサイクルタイムが短縮され、戦略とその実行の整合性がとられ、最終的には顧客の利益につながるのです。

参考資料

- ・ [*Agile and DevOps: Accelerating Digital Transformation Results Infographic*](#)
- ・ [*Digitally Remastered: Building Software into your Business DNA*](#)
- ・ [*DevOps for Digital Leaders: Reignite Business with a Modern DevOps-Enabled*](#)
- ・ [*A CIO's Guide: Five Steps to Business Agility*](#)

調査方法論

本調査は 2016 年 5～6 月にかけて Coleman Parkes Research 社によって実施され、21 ヶ国 10 業界の IT および事業のエグゼクティブ 1,770 名に対して行われました。Coleman Parkes Research 社は 2000 年に創設され、世界規模で行動重視のマーケティング調査を行っています。同社は、IT、技術、および通信関連の調査にフォーカスした BtoB 調査を専門としながら、すべての市場にわたり完全な調査並びにコンサルティング・サービスを提供しています。詳細については www.coleman-parkes.co.uk をご覧ください。

CA Technologies について

CA Technologies (NASDAQ: CA) は、ビジネスの変革を推進するソフトウェアを提供し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスをつかめるよう支援します。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・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。CA Technologies の詳しい情報については、<<http://www.ca.com/us.html>>(米 CA Technologies)、<<http://www.ca.com/jp>> (日本)をご覧ください。また、ツイッターについては、https://twitter.com/ca_japan をご覧ください。

***本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。**

この件に関する報道機関からのお問い合わせ先:

CA Technologies
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9階
コーポレート・コミュニケーション部
TEL: 03-6272-8110 FAX: 03-6272-8115
e-mail: CA@pr-tocs.co.jp