



ホワイトペーパー

2010年5月

ビジネスアプリケーション対応 スマートフォンを企業 に導入するためのガイド

J.Gold Associates 社 ホワイトペーパー

「この2、3年の間にビジネスシーンにおけるスマートフォンの利用度が劇的に高くなっています。この勢いはしばらく衰えることはないでしょう。今後2年の間にナレッジワーカーの85%以上がスマートフォンを所有するものと思われます。これまでは企業のIT部門が標準的な機器を選定し、配布してきましたが、現在ではエンドユーザーのニーズや消費者の動向などが機器選択の大きな要因となっています。また、自身で購入した端末を仕事に利用しているエンドユーザーの意見も無視できません。総所有コスト(TCO)を抑えながら、会社の情報資産の安全性を確保して法規制を遵守していくには、アプリケーション対応の様々なスマートフォン端末を配布するための確固とした戦略が不可欠です」





目次

| | |
|------------------------------------|---|
| はじめに..... | 2 |
| ユーザーは何を必要としているのか..... | 2 |
| 図 1: モバイル アプリケーションの選定における影響力 | 3 |
| エンドユーザーの分類..... | 3 |
| 企業で使用する端末の許容範囲が広がる..... | 4 |
| 企業でスマートフォンを配布する場合のチェックリスト | 5 |
| 主な選択条件..... | 6 |
| 図 2: 優先順位の高い問題 (業種別) | 6 |
| 結論..... | 7 |



はじめに

この2、3年の間にビジネスシーンにおけるスマートフォンの利用度が劇的に高くなっています。この勢いはしばらく衰えることはないでしょう。端末利用のコストが下がり、端末の選択肢も増え、高速で信頼性の高いネットワークが利用できる現状を見ると、今後2年の間にナレッジワーカーの85%以上がスマートフォンを所有するものと思われます。また、ビジネス向け携帯端末の平均寿命は約18か月のため、来年は第2世代あるいは第3世代以降のスマートフォンを利用するユーザーが増えることでしょう。

スマートフォンのメリットを認める企業も増えていきます。モバイル環境で仕事を行う社員が増える中で、優れた通信機能と生産性を備え、企業アプリケーション(メール、CRM、ERP、SFAなど)にもアクセスできるスマートフォンは魅力的な存在です。これまでは企業のIT部門が標準的な機器を選定し、配布してきましたが、現在ではエンドユーザーのニーズや消費者の動向などが機器選択の大きな要因となっています。また、自身で購入した端末を仕事に利用しているエンドユーザーの意見も無視できません。エンドユーザーのコミュニケーションと生産性を向上させるには、多種多様なスマートフォンに対応した環境を構築し、従業員の意見を採り入れながら最新の端末を導入していく必要があります。

このような変化に対応するためには、効率の良い方法でスマートフォンを選定し、配備・管理する必要があります。エンドユーザーが購入し、使用料金を支払っている個人所有の端末の使用を許可する企業も増えていますが、総所有コスト(TCO)を抑えながら、会社の情報資産の安全性を確保して法規制を遵守していくには、アプリケーション対応の様々なスマートフォン端末を配布するための確固とした戦略が不可欠です。

ユーザーは何を必要としているのか

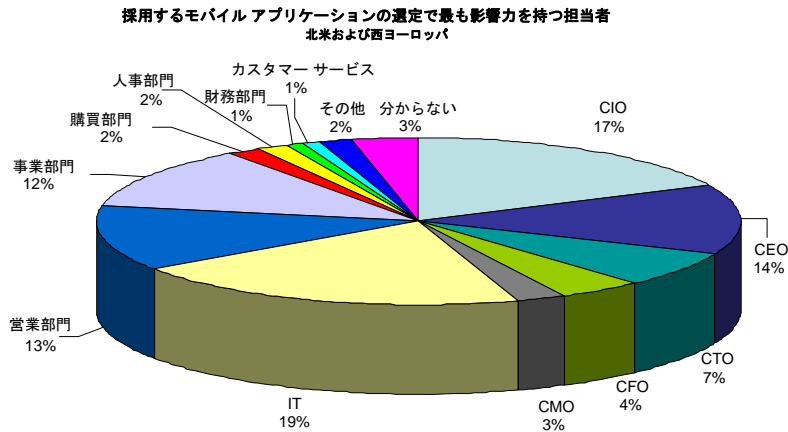
多くの企業は、従業員が使用する端末を限定し、特定の端末だけを使用させています。これまでは、強固なセキュリティ機能を搭載し、管理しやすいBlackBerryが選ばれていました。しかし、多くのユーザーは最新の機能を搭載した一般消費者向けのスマートフォン端末に魅力を感じています。その中心となっているのはApple iPhoneですが、Google Androidなどの対抗製品もビジネス用端末の一つとしてユーザーの選択肢に入っています。しかし、特定の端末がすべてのユーザーの用途やニーズに合うわけではありません。従業員をいくつかのクラスに分け、各クラスで最適な端末の種類とサービスを定めるのが適切な方法といえます。

我々の調査結果によると、モバイルビジネスアプリケーションの選定に関わる関係者が大きく変化しています。また、IT部門の影響力も低下しています(図1を参照)。この結果は、IT部門だけの意見ではなく、多くのユーザーの意見を反映させる傾向をよく表しています。



ビジネスアプリケーション対応スマートフォンを企業に導入するためのガイド

図 1: モバイルアプリケーションの選定における影響力



Copyright 2010 J.Gold Associates, LLC.

エンドユーザーの分類

このような状況の中では、多様なオプションに対応しながらも、費用を抑え、データ資産のセキュリティを維持する方法を見つける必要があります。この問題を解決するために、まず、従業員を次のような5つの基本的なクラスに分類してみましょう。

- 役員クラス。このクラスのユーザーは特定の端末や端末の種類について自分の好みを主張する傾向があります。会社の上層部のため、IT 部門も簡単に断ることはできません。思いつきであっても意見を尊重し、端末の選択を検討しなければなりません。このクラスのユーザーは、コミュニケーションや事務処理が主な目的ですが、社内の多くのシステムにアクセスする必要があります。また、最高レベルの機密データも取り扱うため、情報漏えいから端末を保護することが絶対条件となります。
- パワーユーザー。通常、このクラスのユーザーは殆どの仕事を自分の端末で行っています。1 日の仕事の半分以上をスマートフォン端末で行うことも珍しくありません。業界や会社にもよりますが、このクラスのユーザーは従業員全体の 25% から 75% を占めています。このような端末に対しては最高水準のサポートが必要です。重要な業務で使用している端末に十分なサポートを行わないと、ユーザーの生産性が低下し、収益に悪影響を及ぼします。このような端末は使用頻度が非常に高いため、端末内の情報を保護し、データ資産の漏えいと消失を防ぐ必要があります。
- 専門作業を行うユーザー。一般に、このクラスの従業員は自身の作業 (配送、在庫管理、検査、小売など) に専用の機器を使用します。機器の選択は会社側で行い、ユーザーの好みによって決まることはありません。会社が作業に最適な機器を選択し、最適なアプリケーションを用意するので、管理は簡単です。このような端末には専用のアプリケーションがインストールされ、社内のすべてのシステムに接続する必要はありません。



ビジネスアプリケーション対応スマートフォンを企業に導入するためのガイド

- モバイルの利用度が少ないユーザー。このクラスのユーザーは、前述のクラスよりもモバイル環境の利用度が低くなります。スマートフォンの利用時間は全体の 15% から 30% 程度です。会社のシステムにアクセスする必要はありません。メール、スケジュール管理、経費管理など、特定のアプリケーションを利用するだけです。このクラスの場合、IT 部門は使用可能なアプリケーションの数と必要な専用サービスを制限できます。しかし、対策を講じる必要がないわけではありません。データの消失を防ぎ、コストを最小限に抑えるために、このクラスのユーザーと端末を適切に保護し、管理する必要があります。
- モバイルを殆ど利用しないユーザー。このクラスのユーザーがモバイル環境を利用する時間は全体の 15% 未満です。スマートフォンのデータ通信機能よりも音声通話をよく利用します。このクラスの場合でも、基本的なコミュニケーション機能 (メールや IM) は提供する必要があります。このクラスのユーザーが使用する端末の種類は多岐にわたりますが、大半は個人所有の端末です。アプリケーションの数と種類、接続オプションを制限することで、コストを最小限に抑え、セキュリティ リスクを未然に防ぐことができます。

ユーザークラスを定義すると、各クラスで使用可能なアプリケーションやサービスの種類を決めることができます。また、端末の種類や社内システムへの接続に関する社内規定を策定できます。個人所有の端末を許可するユーザーと会社の端末に限定するユーザーを選択し、両者に管理規定とセキュリティ ガイドラインを策定することもできます。また、これらのガイドラインから具体的な社内システムを構築したり、戦略を立てることも可能です。

企業で使用する端末の許容範囲が広がる

個人所有端末を業務に利用することを認める企業が増えているため、従来の IT 部門による管理方法は時代遅れになってきています。企業は、混乱が生じない限り、様々な利用形態を網羅するように所有と選択基準の許容範囲を広げているようです。これまでの IT 部門は、ユーザーグループを標準化してサポート体制を整えていましたが、このような体制では 2、3 か月ごとに新機種が登場し、価格が低下していく変化の激しい市場には対応できません。我々の予測では、今後 2、3 年の間に 50% の企業が個人所有端末の使用を許可するでしょう。このような端末を厳密に管理することは容易ではありません。

企業で使用するスマートフォンの選択と配布では、IT 部門は自身の役割を変える必要があります。標準化を進めるのではなく、スマートフォンの購入と社内での利用に関して明確に定義されたガイドラインを策定する必要があります。ガイドラインでは次のような項目を定義します。

- どのクラスのユーザーがどの種類の端末を使用するのか。
- 端末の種類とユーザーのクラスで使用可能なアプリケーションは何か。
- 端末をどのように保護し、データ資産の漏えいと紛失を防ぐのか。



ビジネスアプリケーション対応スマートフォンを企業に導入するためのガイド

- どのようなユーザーに個人所有の端末を許可するのか。企業所有の端末を使用するユーザーの条件は何か。
- 各ユーザークラスで端末をどのように準備し、管理するのか。
- ユーザーが企業の利用規定に違反した場合に、どのような制裁を科すのか。

提供するサービスごとに端末タイプのマトリックスを作成すると、混乱が生じる可能性を排除できるだけでなく、新しい機種が登場したときにエンドユーザーがすぐに機種を選択できるようになります。

特定の端末やユーザークラスを対象から除外した場合の機会費用も評価する必要があります。間違った機種を割り当てたり、特定の端末や特定のクラスのユーザーを対象外すると、企業全体に重大な被害をもたらす場合があります。使いやすいスマートフォンや個人所有の端末を許可する場合には、この点について十分に検討する必要があります。

企業でスマートフォンを配布する場合のチェックリスト

一般に、一般消費者向けのスマートフォンを提供するベンダーのツールでは、企業ユーザー向けの準備、データ保護、管理やサポートを十分に行うことはできません。選択した端末の機能を強化したり、新たな機能を追加する他社製のツールが別途必要になります。このため、実装に手間やコストがかかることがあります。しかし、安全性を維持し、増え続ける様々な規制や法令を遵守するには、このようなツールが必要になります。

モバイル インフラや標準的なスマートフォン端末のツールに追加する機能を検討するときに、一般消費者向けの端末にはない重要な機能が何か考える必要があります。次のことを行うには、購入した端末のセキュリティと管理機能を補足または強化する必要があります。

- 大規模な配布。無線 (OTA) で機能するプロビジョニング・ツールが必要です。
- 重要なデータ資産の保護。堅牢な「デジタル金庫」を端末上に用意する必要があります。
- 盗難防止。管理しやすい端末のロック機能を有効にする必要があります。
- ユーザーと端末のポリシー。簡単に作成し、端末に適用できるポリシーが必要です。このポリシーで、使用可能なアプリケーションや無効にする機能を定義します。
- レポートと解析。端末の状態や使用状況に関する情報を提供します。

また、端末やツールを検討する場合には、次の点について確認する必要があります。

- 端末が法令 (SOX、HIPAA など) に対応しているかどうか。
- IT 部門が設定したポリシーや機能をユーザーが無効にできるかどうか。
- 端末の変更でインフラやツールの変更が必要になるかどうか。



ビジネスアプリケーション対応スマートフォンを企業に導入するためのガイド

- 1つの管理ツールで人気のある複数の端末を管理できるかどうか。
- コンプライアンスとレポート機能をどのように管理するか。
- スマートフォンの使用状況について、どの統計情報またはレポートが利用できるのか。
- 補助ツールは既存のITインフラに簡単に統合できるのか。

主な選択条件

端末や他社製の機能強化ツールを選択する前に、重要な選択基準を表にまとめておく必要があります。多くの場合、次の5つの基準で適切な選択を行うことができます。

- 端末の多様性。何種類の端末を使用するのか。エンドユーザーがスマートフォンの新機種を求める頻度はどのくらいか。
- アプリケーションの多様性。メールや事務処理以外に何種類のアプリケーションが必要か。また、どのクラスのユーザーに配布するのか。
- セキュリティとコンプライアンス。ビジネス活動(スマートフォンの使用を含む)で厳守しなければならない法規制は何か。
- ポリシーの管理と施行。エンドユーザーによるアプリケーションの実行と端末の利用方法を制限する重要性はどの程度か。
- 端末の管理とレポート。新規または更新されたアプリケーションをどのように端末に準備するのか。コスト管理とコンプライアンスで、どのようなレポートが必要か(たとえば、コスト管理ではデータの使用量、コンプライアンスでは、ローカルでアクセスおよび保存されたデータの種類)。

殆どの企業がこれらの領域での何らかの対策を必要としています。以下の表では、一般に優先順位が高いと思われる項目を業種ごとにまとめました。企業ごとに条件は異なります。この表は、組織の要件に合わせて修正が必要になります。

図 2: 優先順位の高い問題 (業種別)

| | 端末 | アプリ | セキュリティ | ポリシー | 管理 |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 金融/銀行 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 製造業 | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 小売業 | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 医療 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 政府機関 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| サービス | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 輸送 | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 通信 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 公共事業 | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 教育 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |

Copyright 2010 J.Gold Associates, LLC.



結論

企業の大半は、個人所有の端末から社内システムへの接続を許可するなど、スマートフォン環境に柔軟な対応をせざるを得なくなります。会社で選定した端末以外にもユーザーが選択した端末を許可することの悪影響を十分に理解している企業は殆どありません。実際に導入する前に、スマートフォンの選択に見られる傾向が会社の運営やインフラにもたらす影響をよく検討すべきです。このような端末にはセキュリティ上の問題や管理面での不都合があります。一般消費者向けの端末に付属のツールでは、これらの問題は解決できません。問題解決には別のツールが必要です。

しかし、携帯端末は、モバイル環境で働く従業員の生産性を向上させることは間違いありません。一方、様々な端末を許可すれば、会社のインフラ管理が複雑になるのも確かです。企業は、所有コストを最低限に抑えながらエンドユーザーの生産性を最大にする戦略を立てる必要があります。エンドユーザー任せにすることで起こり得る問題を十分に把握せず、課題を明らかにしないまま導入に踏み切ると、本来期待していたエンドユーザーの生産性や収益源は達成されず、コストが大幅に増加する結果になる可能性があります。

J.Gold Associates について

J.Gold Associates は、コンピュータテクノロジー業界の動向と市場性について優れた分析を行う企業で、テクノロジー分野での豊富な経験と知識を生かし、サービスを提供しています。J.Gold Associates は、戦略的なコンサルティングや共同の研究調査を行い、製品投入やマーケティング戦略の向上に不可欠なテクノロジーの選択に関して重要な助言を行っています。



J.Gold Associates, LLC
6 Valentine Road
Northborough, MA 01532 USA
+1 508 393 5294
www.jgoldassociates.com