

第2回年次レポート



IT

最新事情

全世界2,200人以上の
IT部門のリーダーを対象
にした調査変革を後押し
する新たな視点と、
ITの最新動向



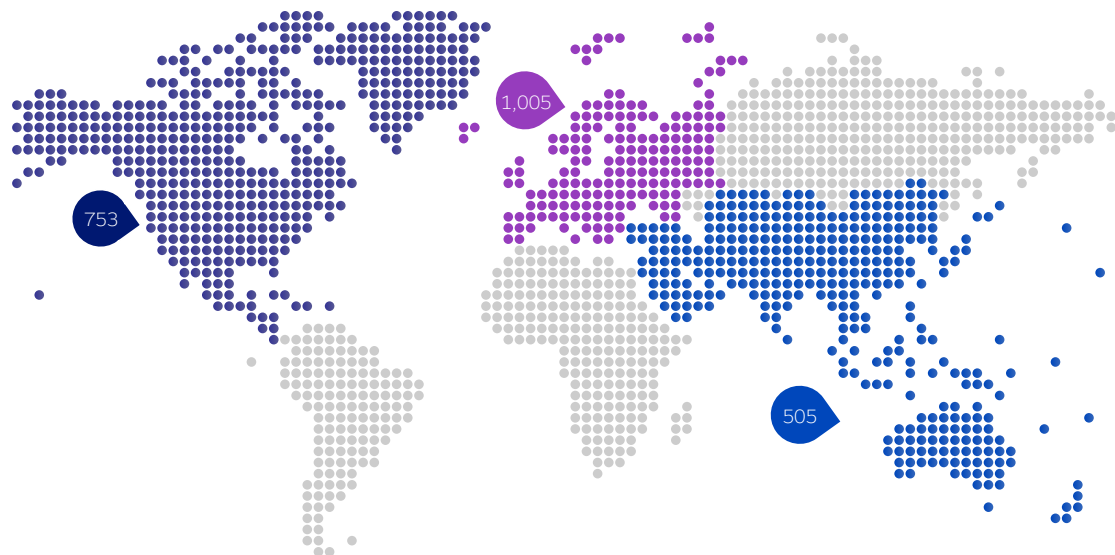
このレポートについて


2回目となった年次レポート『IT最新事情』の発行にあたり、Salesforce Researchは、全世界2,200人以上のIT部門のリーダーを対象にアンケートを実施し、次のことを調査しました。

- 顧客主導の時代におけるIT部門の役割の変化
- 人工知能(AI)などのテクノロジーがビジネスの発展にどのように役立っているか
- トップクラスのIT部門は何が違うのか

このレポートでは、自社のITパフォーマンスと、他社と比較した場合の自社のパフォーマンスを「すぐれている」と評価したIT部門を、パフォーマンスの高いIT部門と定義しました。詳細なパフォーマンス情報については、3ページを参照してください。

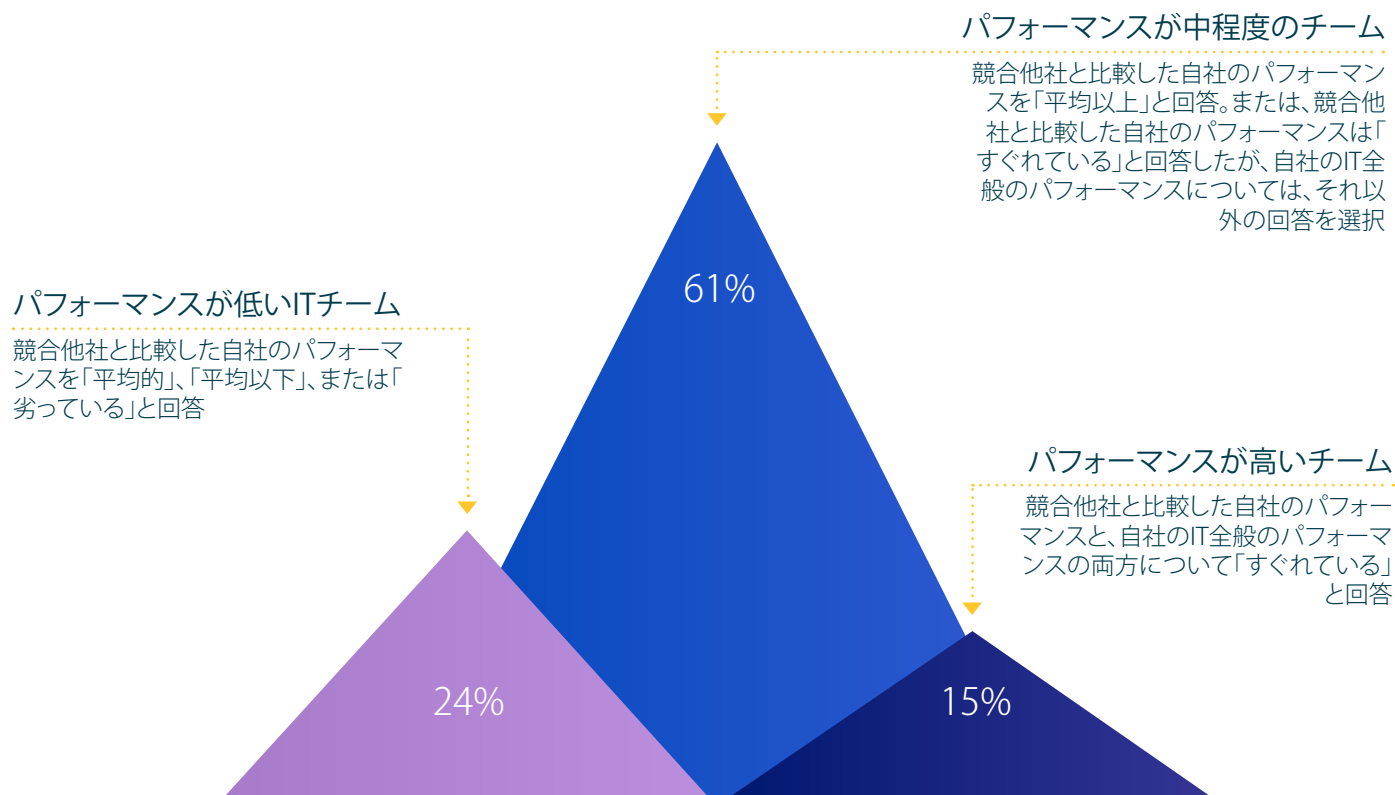
このレポートは、2017年1月から2月に実施されたブラインド調査の結果を基に作成されました。米国、カナダ、英国/アイルランド、フランス、ドイツ、オランダ、日本、オーストラリア/ニュージーランドでフルタイムで働くIT部門のリーダー2,263人（Salesforceユーザ以外も含む）から回答を得ており、回答者はすべて、他社に所属しています。四捨五入の関係上、このレポートで示す比率の合計が100%にならない場合があります。また、比較用の計算を行う際には、四捨五入前の数値を使用しています。



 Salesforce Researchは、データにもとづくインサイトを提供することで、顧客の成功を後押しするための新たなアプローチを提案しています。レポートはすべて salesforce.com/research で入手できます。

ITパフォーマンスカテゴリーの内訳

パフォーマンスの高いIT部門は調査対象全体の15%です。調査内訳の詳細は、46ページを参照してください。



はじめに: 顧客主導の時代に突入したIT	6
01 消えつつあるIT部門と事業部門の境目	9
02 イノベーションの推進が成功のカギ	13
03 スピードとの戦いに挑むIT部門	19
04 人工知能(AI)ブームに備える - IT部門の現況	22
まとめ: トップクラスのITチームの優先課題	25
国別の統計データ	26
付録	35
調査内訳	46

摘要

4つのポイント

多くの企業が顧客中心モデルへの移行を進める中、IT部門は岐路に立たされています。営業や顧客サービス、マーケティングなどの事業部門は、戦略的パートナーという位置付けでITチームに大きな期待を寄せています。

一方でIT部門は、デジタル変革へのシフトとカスタマーエクスペリエンス関連の取り組みをなんとか両立し、より深いレベルのエンゲージメントやつながり、革新の実現に向け努力しています。

01 | 消えつつあるIT部門と事業部門の境目

(9ページを参照)

多くのIT部門のリーダーが、IT部門の役割は過去に例を見ないほど大きく変化していると考えています。IT部門は、インフラストラクチャの管理を担うコストセンターという位置付けから、価値重視のサービスを提供し、ビジネスに変革をもたらす存在へと変わりつつあります。ビジネスの成功を推進する中核として、現在のIT部門は各事業部門と連携し、統合されたデータソースと新しい機能を駆使して、最適なエクスペリエンスを提供する役割を担っています。

02 | イノベーションの推進が成功のカギ

(13ページを参照)

IT部門のリーダーが毎日のように革新と「滞りのない業務遂行」のせめぎ合いに苦しんでいる状況にも関わらず、企業では革新的な技術が求められており、その期待は刻一刻と高まっています。トップIT部門の多くは、差別化のための革新のみならず、業界を大きく変えるようなイノベーションが最重要課題であると答えています。その一方で、テクノロジー部門のリーダーたちは、ITのほぼすべての分野で深刻なスキルギャップに直面しています。

03 | スピードとの戦いに挑むIT部門

(19ページを参照)

スピードはIT部門にとっての重要要素であり、しばしば最優先事項や重要業績評価指標、課題として取り上げられます。IT部門のリーダーたちは今、スピードアップを目指してコーディングの手間が少ないローコードソリューションの導入を検討していますが（パフォーマンスの高いチームほどその傾向が強い）、セキュリティ上の懸念や不十分なガバナンス、トレーニング不足などの理由から、未だビジネスユーザーに開発を委ねられないでいます。それでもIT部門のリーダーたちの多くは、たとえ制限付きだとしてもビジネスユーザーによるアプリケーション構築を可能にしようと考えています。

04 | 人工知能(AI)ブームに備える - IT部門の現況

(22ページを参照)

顧客も従業員も、インテリジェントテクノロジーがもたらす効果に大きな期待を寄せています。しかし、AI関連技術の変革についての切迫感、つまり準備態勢はIT部門によって差があり、パフォーマンスの高いチームは、パフォーマンスの低いチームよりも早期にこうした技術を活用し、企業全体で利用しようとする傾向があります。営業部門は、AIの導入に関してさらに意欲的です。AI関連技術がもたらす効果の大きさを考慮すると、IT部門も営業部門と同じレベルにまで意識を引き上げる必要があるでしょう。

はじめに 顧客主導の時代に突入したIT

ITは今、顧客のニーズの変化を受け、新たな時代を迎えています。消費者の70%は、テクノロジーの進化によってどこでも簡単にサービスや商品を購入できるようになったと回答し、また消費者の58%は企業の顧客対応に対して求めるものが大きく変わったと答えています。¹このような変化を受け、ITは顧客対応の技術を向上するだけでなく、変革していく必要に迫られています。過去1年以内に行った営業、サービス、マーケティング分野の関連調査では、顧客の要望が変化するにつれ、市場の競争状況も大きく変化していることが分かりました。²

パフォーマンスの高いIT部門のリーダーの93%が、カスタマーエクスペリエンス向上させるうえでITが最も重要な役割を果たしていると認識しているのに対し、パフォーマンスの低いチームでそのように回答したのは64%でした。

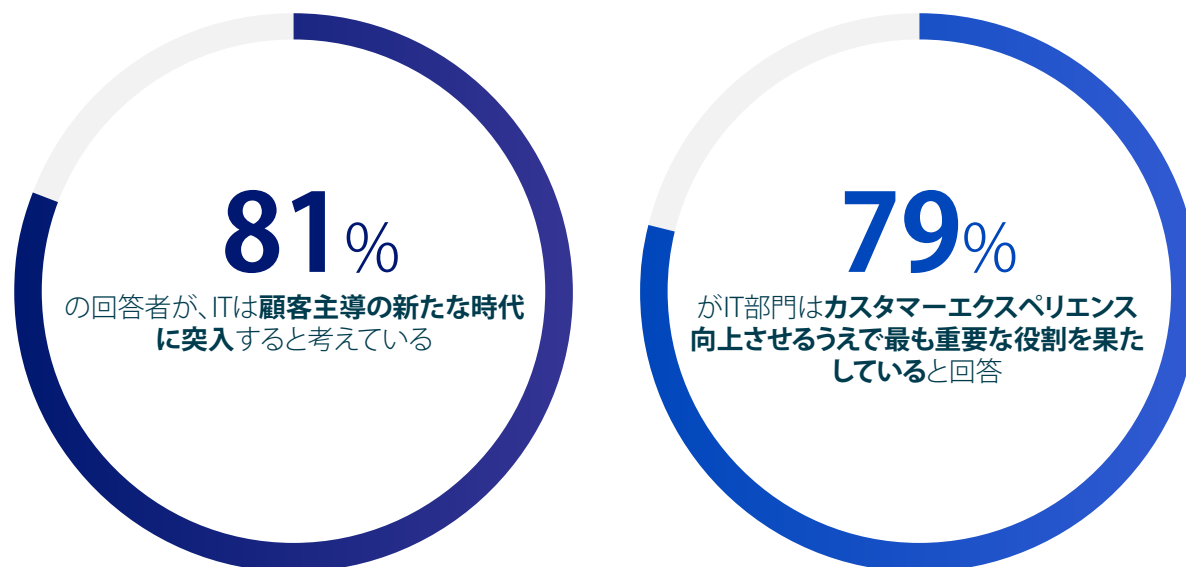
ITには、すぐれたカスタマーエクスペリエンスを実現する力があります。IT部門は、他の事業部門の重要なパートナーなのです。ITという基盤がなくては、各事業部門のカスタマーエクスペリエンスを向上させることは不可能です。

¹『State of the Connected Customer』(2016年10月、Salesforce Research発行)

²『マーケティング最新事情』、『セールス最新事情』、『カスタマーサービス最新事情』(2016-2017年、Salesforce Research発行)

カスタマーエクスペリエンスの向上を目指して大きな一歩を踏み出したIT

営業、サービス、マーケティングなどの事業部門がカスタマーエクスペリエンスの向上に向けて尽力する一方、ITチームも運用方針が「顧客中心」へと変化していることを痛感しています。



はじめに

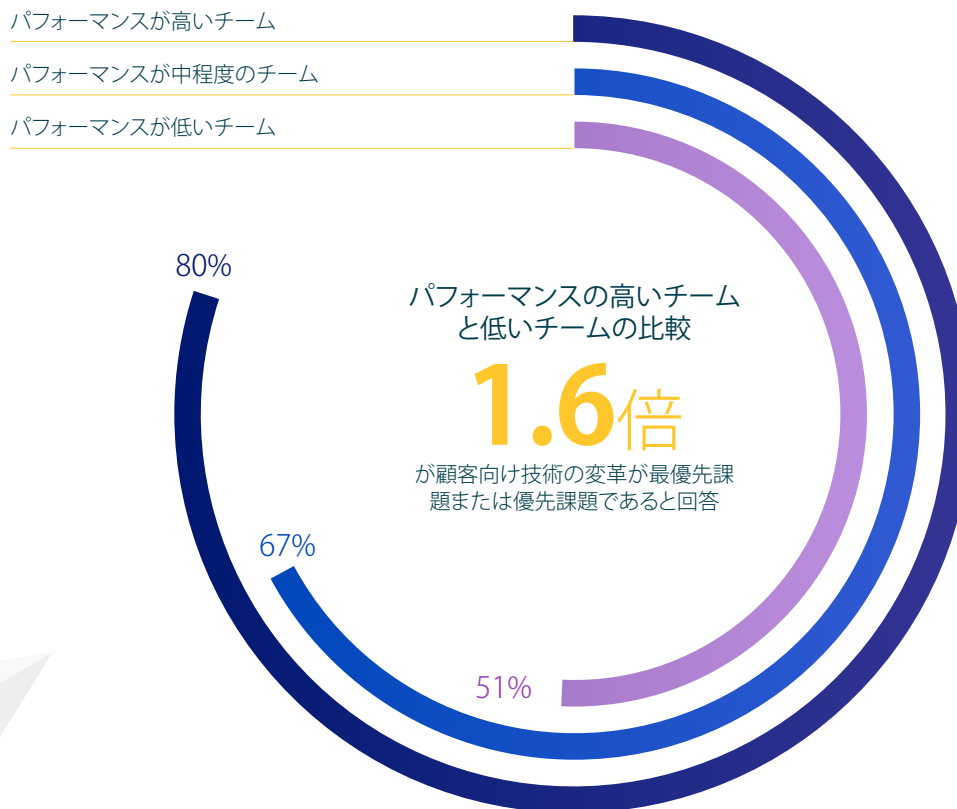
顧客主導の時代に入ってきたIT

IT部門は舞台裏の仕事が多く行っていますが、その成果は、データ管理の向上や積極的な顧客エンゲージメントを可能にするなど、顧客対応の最前線に関わっています。顧客向け技術の向上だけで満足するIT部門もありますが、パフォーマンスの高いチームは技術変革に強い関心を示しています。つまり、新機能の導入やシステムの徹底的な整備、レコードシステムとエンゲージメントシステムの接続などに積極的です。

IT部門の81% (2016年の75%から上昇) がデジタル変革において企業を先導しています。パフォーマンスの高いチームは、パフォーマンスの低いチームの2.8倍の割合で、顧客向け技術の変革が最重要課題であると回答しています。

トップクラスのIT部門は顧客向け技術の変革を重視している

一般に、顧客と企業の最初の接触はWebやモバイルなど何らかのテクノロジーを介して行われます。トップクラスのIT部門は最上のエクスペリエンスを提供するため、技術変革に重点的に取り組んでいます。



コラム

従業員向けテクノロジーの優先順位の上昇

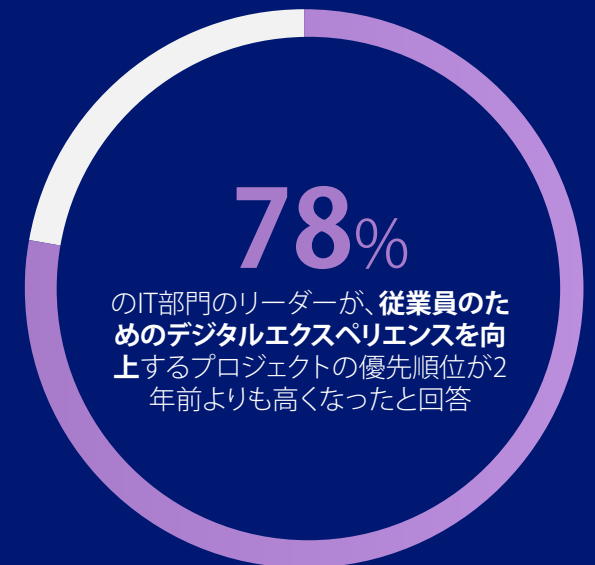
大きな期待を抱いているのは顧客だけではなくありません。消費者と同様に、従業員も、モバイルファーストで、つながることができる、パーソナライズされたエクスペリエンスを職場に求め始めています。**71%の従業員が、プライベートの時間に利用しているテクノロジーと同レベルのテクノロジーを職場にも求めています。**³

ほとんどのIT部門が従業員の満足度スコアは重要な成功指標であると述べています。また、ITチームはこの2年間で従業員エクスペリエンスの重要性がますます高まっていることを実感しています。

この傾向はトップクラスのIT部門では特に顕著にあらわれています。パフォーマンスの高いチームは、パフォーマンスの低いチームの2.8倍の割合で、従業員のデジタルエクスペリエンスに関するプロジェクトの優先順位が2年前よりも高くなったという項目に「非常に当てはまる」と回答しています。

従業員満足度のKPIとしての重要性が高まっている

ほとんどのチームが成功を測定する際に従業員満足度スコアを考慮しています。また、その視線は自分たちのチームの満足度より先に向けられており、企業の全従業員のデジタルエクスペリエンスの向上を目指しています。



³ 「State of the Connected Customer」調査 (2016年6月、Salesforce Research)。
『State of the Connected Customer』レポートにデータが記載されているとは限りません。

01 消えつつあるIT部門と事業部門の境目

顧客主導の時代に入り、もはやIT部門の活動をビジネス戦略やその実行から切り離して考えることはできなくなりました。IT部門はビジネスの成功を推進する中枢となり、事業部門が顧客データをどのように活用し、部門をまたぐプロセス（サービスチームのアップセルや、営業とマーケティングのコラボレーションなど）をどのように合理化するかにおいて重要な役割を担います。

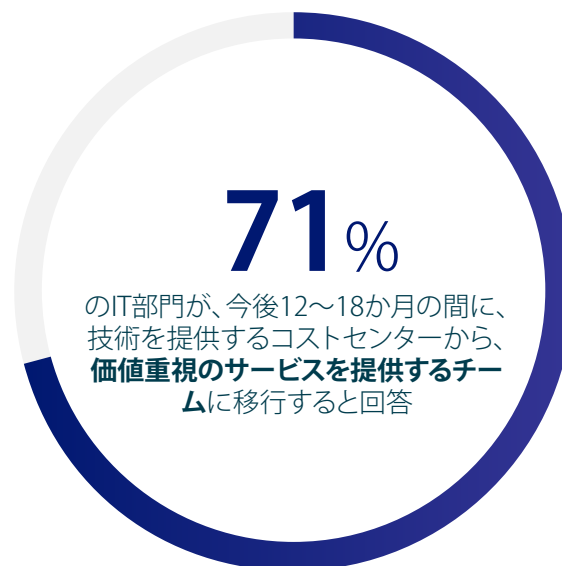
それに伴い、CIOの役割もビジネスリーダーへと根本的に変わりつつあります。

75%の技術リーダーが、IT部門の役割は過去に例を見ないほど大きく変化していると回答しました。

IT部門はこれまでコストセンターとして見られていましたが、今は価値を重視したサービスを提供するチームへと変わろうとしています。つまり、インフラストラクチャのメンテナンスを担当する古いタイプのIT部門ではなくなり、ビジネスに競争上の優位をもたらす革新的な役割を果たすIT部門を目指すようになったのです。74%のIT部門リーダーは、連携している事業部門チームがIT部門をビジネス成功の推進者として見ていると回答しています。

IT部門が企業戦略の舞台の中央に立つ

IT部門はコストセンターという位置付けから、価値重視のサービスを提供するチームへと形を変え、顧客中心の戦略を実行する事業部門の重要なパートナーになっているという項目に、多くの回答者が同意しています。



価値重視のサービスを提供できない理由 - ITの変化を阻む課題

- 1 古いインフラストラクチャとプラットフォーム
- 2 価値を重視したサービスを提供するためのスキルと専門知識が不足している

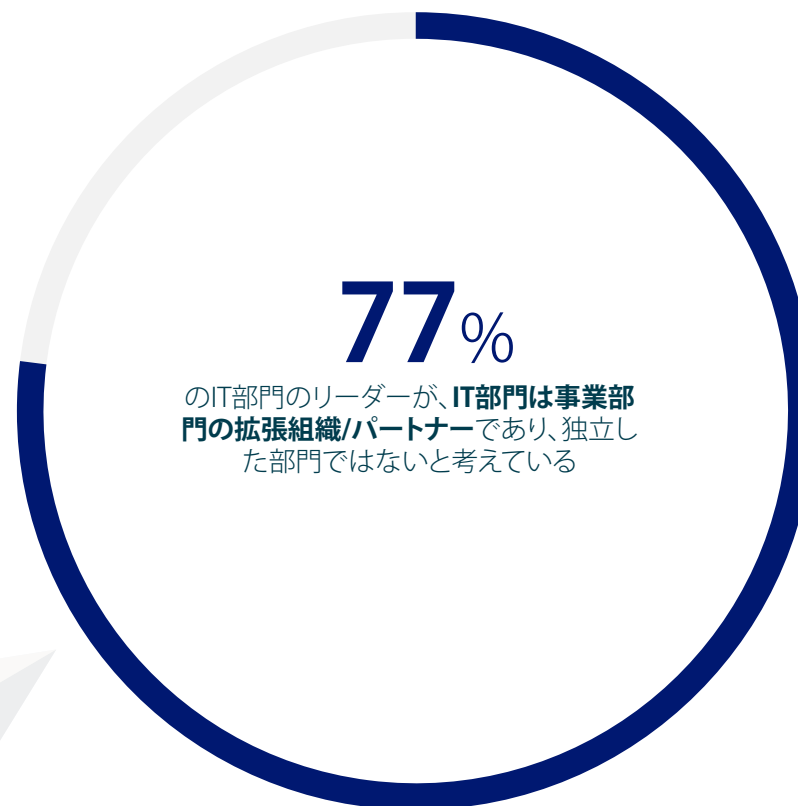
01 消えつつあるIT部門と事業部門の境目

IT部門がサービス提供の成功を測る主な方法のひとつに、企業の満足度スコアにもとづく測定方法があります。74%のIT部門のリーダーが企業の満足度スコアを主要な重要業績評価指標 (KPI) であると考えているのに対し、IT部門は顧客向けビジネスの取り組みを平均で56%しか達成できていません。つまり、IT部門は任された業務の半分近くを実現できていないことになります。

ビジネスに最大の効果をもたらすプロジェクトを特定し、優先順位を付けるため、IT部門は組織内の全部門との連携に努めています。**IT部門の67%が他部門との連携強化が優先課題であると回答しています。**これは、セキュリティポリシーとその実践の強化に次いで、同カテゴリで2番目に多い回答でした。

事業部門の拡張組織として機能し始めたIT部門

顧客主導の時代に成功を収めるために、IT部門は事業部門と連携し一体となって活動することで、各種の取り組みを推進しています。



01 消えつつあるIT部門と事業部門の境目

企業内にどれだけ多くの事業部門があろうと、顧客は企業を1つの組織としか見ていません。営業からサービス、マーケティングまで、顧客はすべてのやりとりに一貫性を求めています。だからこそ、IT部門は顧客データを信頼できる唯一の情報源として統合しなければならないのです。**61%のIT部門のリーダーは、顧客情報の一元管理を今後12~18か月の間の優先課題であると回答しています。パフォーマンスの高いチームは、パフォーマンスの低いチームの3.2倍の割合で、これを最優先課題であると回答しました。**

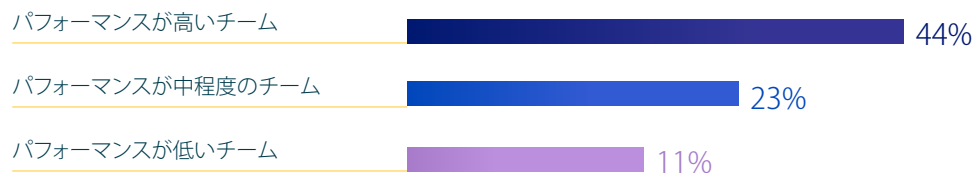
また、パフォーマンスの高いIT部門は、低いIT部門に比べて少なくとも3.6倍の割合で、サービスやマーケティング、営業と強力な連携関係を築いていると回答しています。

事業部門の垣根を越えた優先課題に関する意識統一がITを躍進させる

優先課題に関する部門間の意識統一については、パフォーマンスの高いチームと低いチームの間に大きな差があります。また、トップクラスのIT部門のリーダーにも事業部門のパートナーとの意識統一をさらに向上する余地が残っています。

事業部門の垣根を越えた優先課題に関する意識統一がうまくいっていると回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



4.0倍
の割合

コラム

顧客情報の一元管理を阻むもの

顧客情報の一元管理が優先課題であると多くのIT部門のリーダーが考えているにもかかわらず、**データソースの75%以上を統合したという回答は29%しかありませんでした。**

これは、顧客データが分散しやすいことが原因だと思われます。データが複数のレガシーシステムに保存され、統一したセキュリティモデルがない状況では、一貫した方法で可視性を得ることは困難です。

顧客情報の一元管理を阻む上位要因は、セキュリティやプライバシーに関する懸念、統合が難しいレガシーシステム、データの格納場所に対する可視性の欠如です。平均で、直接管理していない企業のテクノロジーが42%あるとITリーダーたちは回答しています。IT部門の管理下でないテクノロジーが、データの可視性を阻む大きな要因になっています。

セキュリティポリシーとその実践の強化は依然として今後12~18か月の間のIT部門の最優先課題として挙げられています。顧客の信頼を勝ち取り、深い関係を築くための基本ですので、当然の回答でしょう。

IT部門を阻むデータの可視性の欠如

データをまとめて顧客情報を一元管理する取り組みを阻害するのは、統合が難しいレガシーシステムとデータの可視性の欠如です。

顧客情報を一元管理するためのデータソース統合を阻害する上位要因*

- 1 セキュリティおよびプライバシーに関する懸念
- 2 統合の難しいレガシーシステム
- 3 データの格納場所の可視性の欠如

* 回答の一部より。

02 イノベーションの推進が成功のカギ

IT部門がビジネス価値をより重視するようになった今、イノベーションがIT部門長の最重要課題となったのは当然のことです。しかし、65%のIT部門が、競合との差別化に向けたイノベーションを重要視する中、**ビジネス面でのイノベーションが、ITの戦略目標を達成するうえでの最大課題となっています。**

IT部門のリーダーが毎日のように革新と「滞りのない業務遂行」のせめぎ合いに苦しんでいる状況にも関わらず、企業では他社と一線を画す優れた機能が求められており、その期待は刻一刻と高まっています。消費者の57%は、革新的な企業からモノやサービスの提供を受けることを絶対不可欠または非常に重要であると考えています。⁴

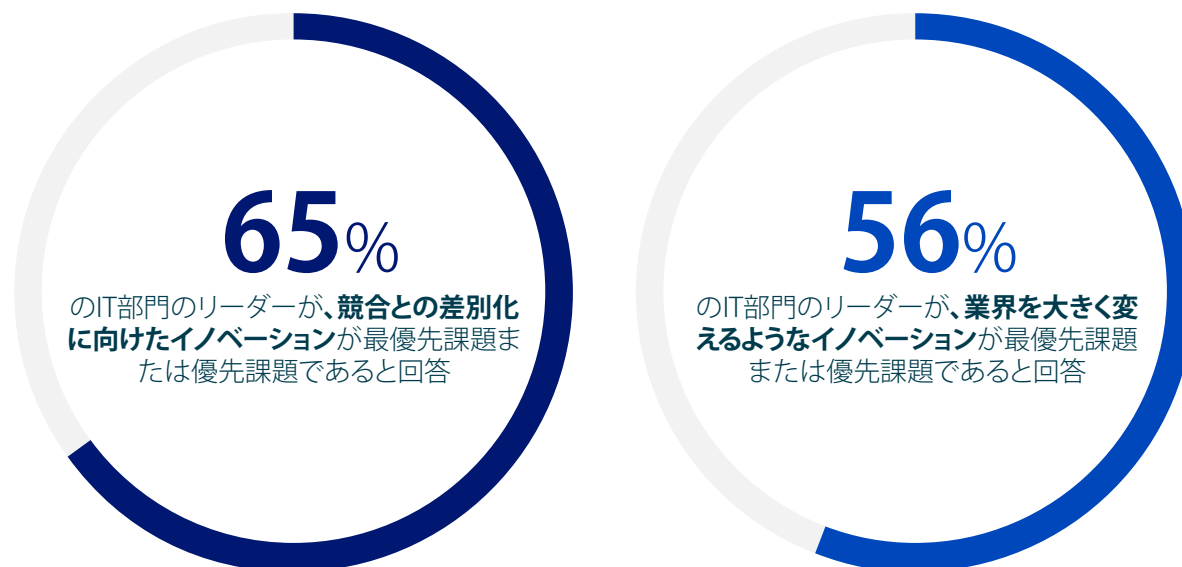
トップクラスのチームは、イノベーションによって業界に変化をもたらし、既成概念の枠を超えて抜本的な解決策を見出すことがさらに重要だと述べています。

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較

3.5倍が業界を大きく変えるようなイノベーションが最優先課題であると回答

競合に勝つためにはイノベーションが必要

大半の消費者が革新的な企業からモノやサービスの提供を受けたいと考えるようになった現在、IT部門もイノベーションを推進する力こそが競合に勝つためのカギだと考えています。



65%
のIT部門のリーダーが、**競合との差別化に向けたイノベーション**が最優先課題または優先課題であると回答

56%
のIT部門のリーダーが、**業界を大きく変えるようなイノベーション**が最優先課題または優先課題であると回答

⁴ 「State of the Connected Customer」(2016年10月、Salesforce Research発行)

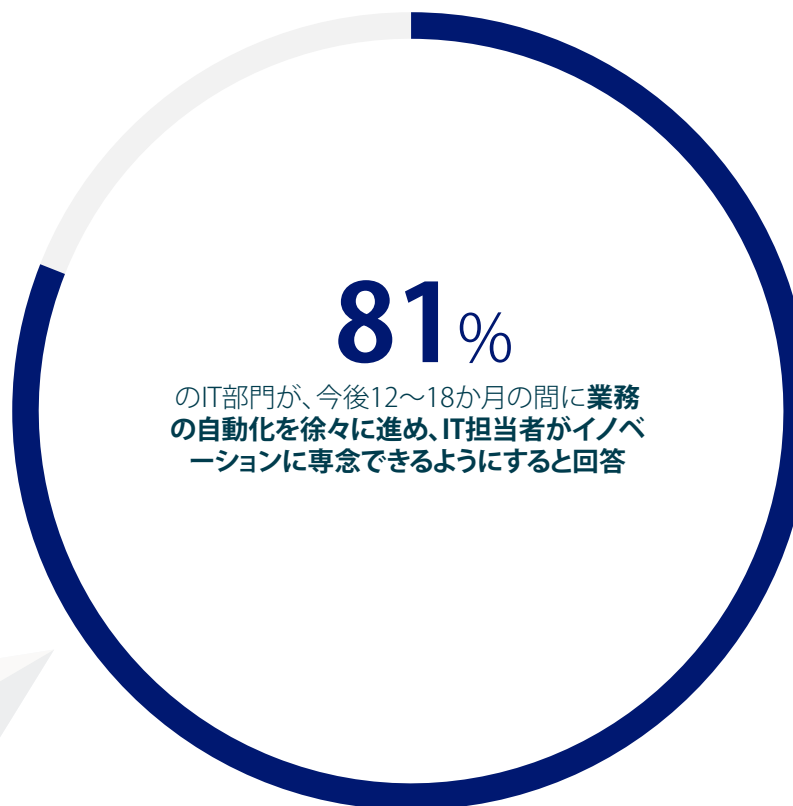
02 イノベーションの推進が成功のカギ

イノベーションが重要視されるようになった昨今でも、IT部門のリーダーたちは未だに「滞りのない業務遂行」に多くの時間を費やしており（平均で作業時間全体の54%）、その多くは日常業務を自動化することによって、イノベーションのための作業時間を確保しようとしています。

古いテクノロジーと深刻なスキルギャップもまた、IT革新のマイナス要因となっています（詳細は18ページを参照）。**IT部門のリーダーの半数以上（52%）が、古いテクノロジーが戦略的目標の達成を阻む大きな障害であると回答しています。**

イノベーションのための時間を捻出するIT部門

IT部門のリーダーたちは、イノベーションに費やせる時間が不足していると認識しています。多くの企業は、基本的な業務を自動化するシステムやプロセスを作ることによって、イノベーションのための時間を捻出しています。



02 イノベーションの推進が成功のカギ

現在、IT部門のリーダーたちは古いテクノロジーと格闘していますが、それと同時に、近い将来ビジネスを変革させる可能性のあるテクノロジーにも目を向けています。2020年までに、クラウドコンピューティング、AI、そして顧客向けのモバイルテクノロジーという3大テクノロジーがビジネスに大きな変革をもたらすのではないかと考えられています。

クラウドコンピューティングに照準を定めた83%のITリーダーたちは、5年前に比べてクラウドセキュリティに対する十分な知識が持てるようになったと回答しています。さらに65%の回答者は、今後12~18か月の間にクラウドに保管するデータの量を増やすことを考えています。

ビジネスを刷新する可能性が高いテクノロジーはクラウド、AI、モバイル

2020年までに、クラウドコンピューティング、人工知能(AI)、そして顧客向けのモバイルテクノロジーという3大テクノロジーがビジネスに大きな変革をもたらすのではないかと考えられています。

2020年までにビジネスに変革をもたらすと考えられている主要テクノロジー*

- 1 クラウドコンピューティング
- 2 人工知能(AI)
- 3 顧客向けのモバイルテクノロジー

* 回答の一部より。すべてのリストについては43ページを参照してください。

02 イノベーションの推進が成功のカギ

IT部門が優れたサービスを提供するためには、まず事業部門のニーズを深く理解する必要があります。IT部門の見解によると、パートナーである事業部門は次の領域で役立つテクノロジーを重要視しています。

- ・インテリジェンス
- ・スピード
- ・機動性(17ページを参照)

トップクラスのIT部門は、事業部門のニーズがいまやクラウドの枠を越えはじめていることを理解しています。こうしたトップクラスのチームは、IoTやAI、ローコード開発など、さらに新しいテクノロジー分野に高い興味を示しています。

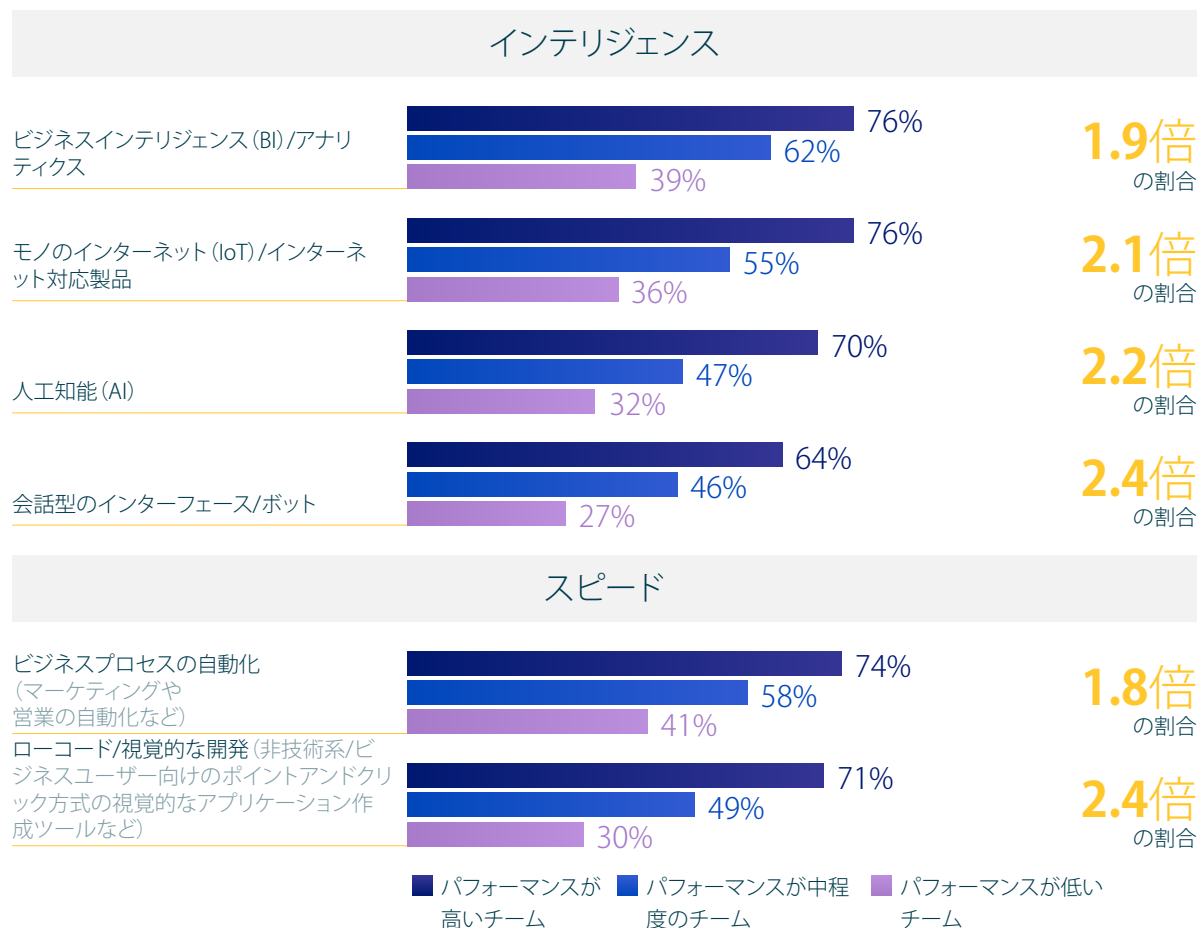
AIは比較的新しいテクノロジーですが、トップクラスのIT部門では、クラウドコンピューティングを重要視していた人数とほぼ同数の人々がAIを最優先課題または優先課題と回答しています。AIは今、パフォーマンスの高いチームで注目を浴びています。

事業部門はインテリジェンス、スピード、機動性に関するテクノロジーを求めている

AIやローコード開発などインパクトの大きいテクノロジーに関して、パフォーマンスの高いチームと低いチームの間に大きな差が見られました。17ページに続きます。

次のテクノロジーを事業部門が最優先課題または優先課題と捉えていると回答したITリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



02 イノベーションの推進が成功のカギ

インテリジェンスやスピードを重視しつつ、顧客の期待に付いていくための機動性の向上を事業部門はIT部門に求めています。

トップクラスのIT部門は従業員と顧客向けのモバイルテクノロジーや、リアルタイムのコミュニケーションに役立つコラボレーションテクノロジーに一層高い興味を持っています。

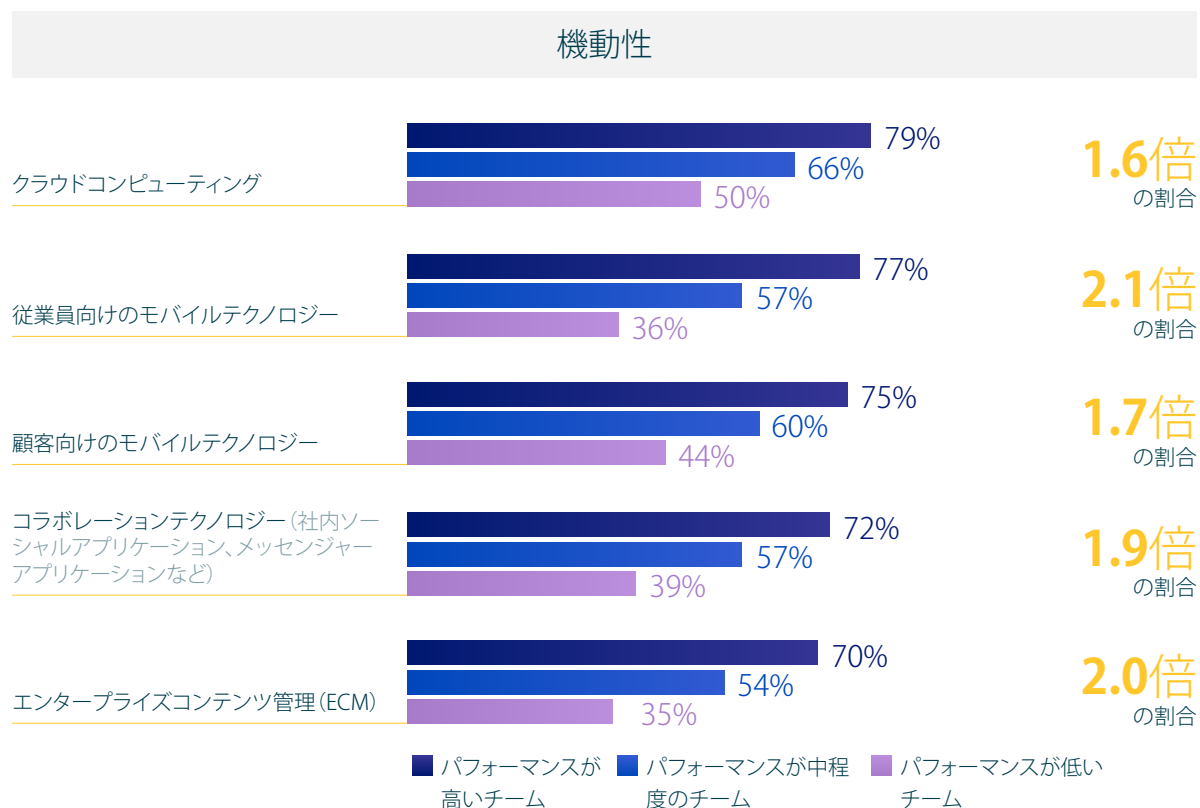
今までよりもスマートなエクスペリエンスをより短時間で顧客と従業員に提供することを、企業はIT部門に求めています。

事業部門はインテリジェンス、スピード、機動性に関するテクノロジーを求めている (続き)

クラウド、モバイル、アナリティクスなどのコアテクノロジーは依然としてすべてのチームの優先課題です。

次のテクノロジーを事業部門が最優先課題または優先課題と捉えていると回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較



コラム

いつの時代もIT部門を悩ませる深刻なスキルギャップ

IT部門はほぼすべての分野で深刻なスキルギャップに直面しています。スキルギャップは革新の障害になるだけでなく、日常的に発生するビジネスの要求に応えることも困難にしています。

特にモバイル開発とセキュリティの分野で顕著な現在のギャップは、IT部門にとって頭の痛い問題になっています。今後、状況はさらに悪化すると予測され、全面的にスキルギャップが拡大すると考えられています。

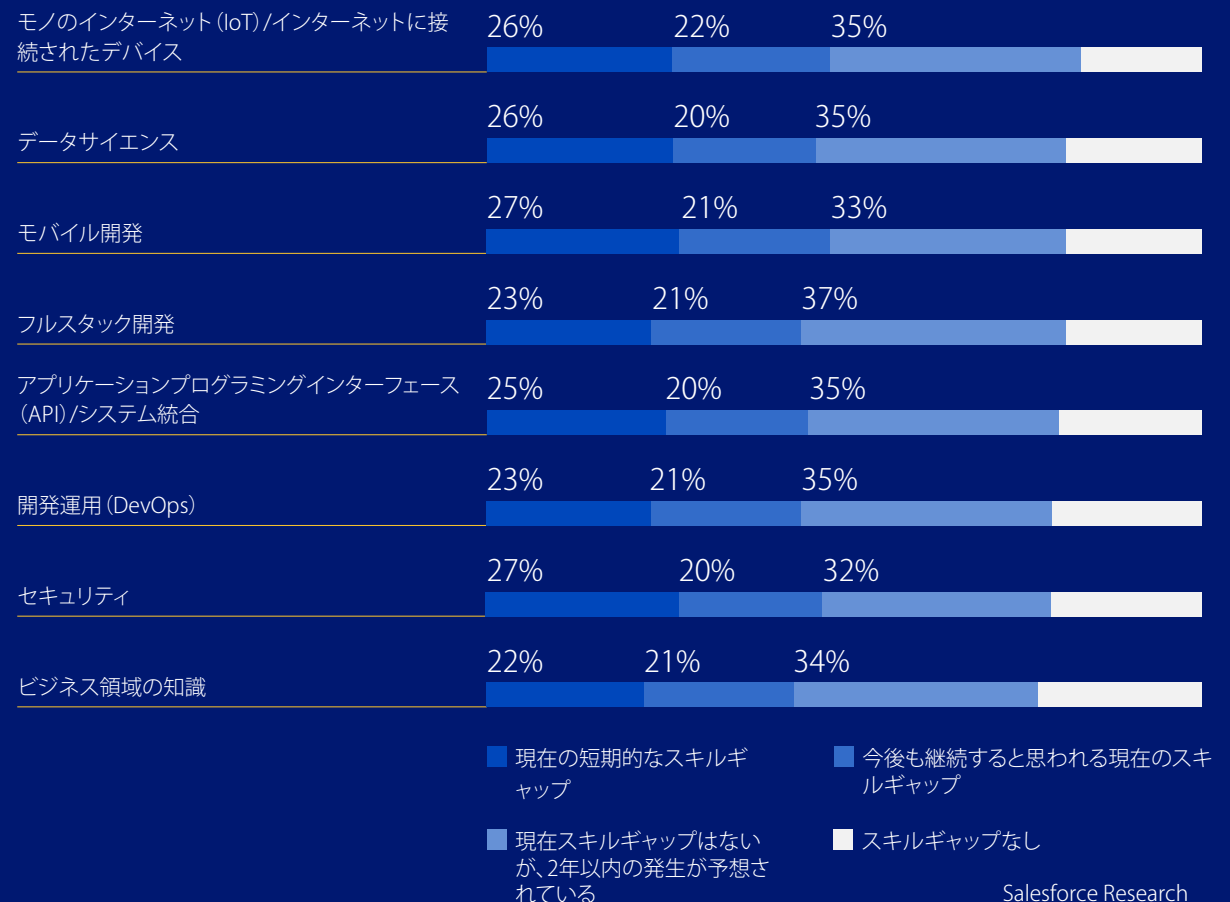
今後2年間でフルスタック開発やIoT、データサイエンス、モバイルなどの分野でスキルギャップが拡大し、IT部門のリーダーたちをさらに悩ませるでしょう。AIやインターネットに接続されたデバイスの急速な普及に伴いIoTやデータサイエンス関連のスキルギャップが生まれると同時に、モバイルが当たり前となる時代にはモバイルスキルの遅れが予想されます。

「スキルギャップはない」という回答が一番多かった分野でもその割合は低く、ビジネス領域の知識ギャップはないと回答したのはたった22%です。

IT部門のリーダーが直面するスキルギャップ

ITリーダーたちはスキルギャップ対策にすでに着手しています。今後2年間でギャップは広がるばかりだというのが大方の予想です。

すでにスキルギャップが生じている、または今後スキルギャップが生じるだろうと回答したITチームの割合



03 スピードとの戦いに挑むIT部門

IT部門では常にスピードの話題が飛び交っています。スピードは最優先課題（開発サイクルの短縮）やKPI（アプリケーション/プロジェクトの提供までのスピード）として挙げられていますが、IT部門がプロジェクトを速やかに完了させるのは非常に難しいと考えられています。IT部門は何とか開発のスピードを上げ、より短い時間で提供しようとしています。実現はできていません。

1か月以内にビジネス要件に応じてアプリケーションの設計やプロトタイプ作成を行えるIT部門のリーダーはたった45%で、アプリケーションを1か月以内に展開できているITリーダーは47%でした。数年前までこのような時間設定は高すぎる目標と考えられていましたが、高まり続ける顧客の期待に応えるためにIT部門が達成しなければならない目標になりつつあります。

スピードの向上は優先課題

開発と提供のスピードは優先課題や重要なKPIとなっていますが、戦略的目標の達成において、プロジェクトの完了スピードが2番目に難しい問題であるとIT部門は回答しています。

76%

のIT部門のリーダーが、**アプリケーション/プロジェクトの提供スピード**が不可欠または非常に重要なKPIであると回答

67%

のIT部門のリーダーが、**開発サイクルのスピードの向上**が最優先課題または優先課題であると回答



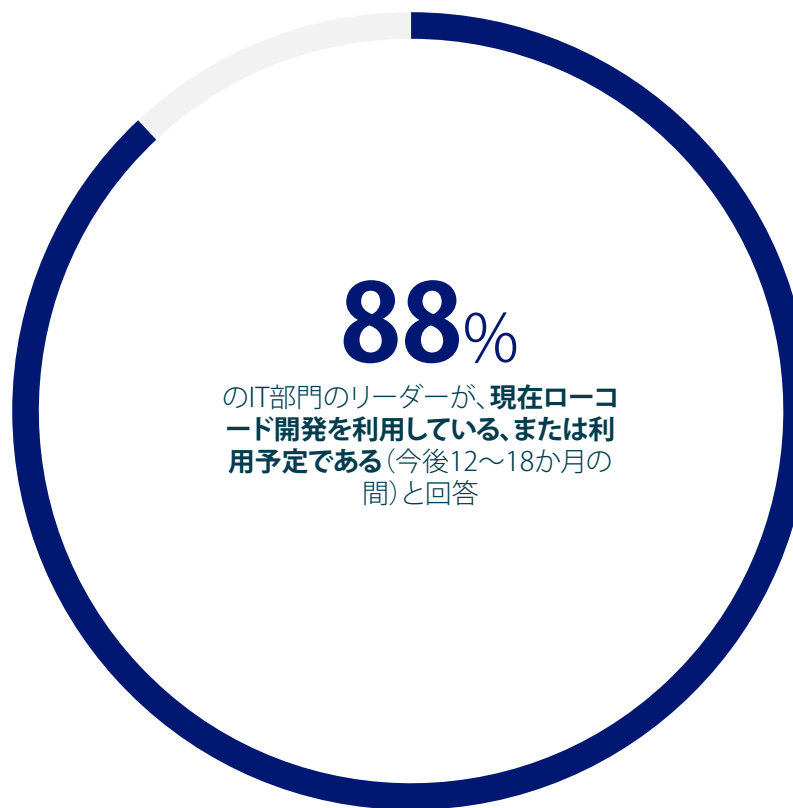
03 スピードとの戦いに挑むIT部門

スピードを要求される状況から、時間やリソースを要するフルスタック開発を増やそうと考えているIT部門は少数派です(今後12~18か月の間で49%)。多くのチームはローコードソリューションの利用を模索しています。IT部門のリーダーの10人中約9人(88%)はすでにローコードソリューションを利用している、または今後12~18か月の間に利用する予定であると回答しています。⁵ローコード開発はスピード面だけでなく生産性の向上にも役立つため、技術スタッフを戦略的な取り組みや革新のための作業に集中させることができると、IT部門のリーダーは考えています。

パフォーマンスの高いIT部門は開発ライフサイクルの短縮の重要性を特に理解しており、今後12~18か月の間の最優先課題であると2.9倍の割合で回答しています。

ローコードが開発者の負担を軽減する

IT部門のリーダーたちは、技術スタッフをより戦略的な取り組みや革新のための作業に集中させるための手段としてローコード開発を捉えています。



⁵『Low-Code Snapshot Survey』(2017年2月、Salesforce Research発行)

コラム

シチズンデベロッパーに対する期待の高まり

生産性向上と開発促進の手段として、多くのIT部門は非開発者、つまりシチズンデベロッパーによる開発（IT部門が許可する開発環境で、ビジネスユーザーがアプリケーションを作成すること）を検討はじめています。しかし、シチズンデベロッパーの潜在能力を最大限に引き出すためには、まずさまざまな問題を解決しなければなりません。IT部門のリーダーたちは、ITのガバナンスやビジネスユーザーや非開発者に対する研修プログラムについて、懸念を示しています。非開発者によるアプリケーション構築のための「ITガバナンスプロセスを確立済み」という記述に「非常に当てはまる」と回答したのはわずか24%。「十分な研修プログラムがある」という記述に「非常に当てはまる」と回答したのは29%でした。⁶

それでもIT部門のリーダーの多くは、たとえ制限付きだとしてもビジネスユーザーにアプリケーション構築の機会を与えようとしています。

74%のIT部門のリーダーが、今後12～18か月の間にアプリケーションの構築責任の一部をビジネスユーザーに徐々に移す計画であると回答しました。

スピード向上の手段として検討されているシチズン開発

IT部門のリーダーは、スタッフの生産性向上と開発スピード向上の手段として、シチズンデベロッパーに期待を寄せています。

ビジネスユーザーにアプリケーション構築ツールを提供することによって得られる主なメリット*

- 1 既存ITスタッフの生産性向上
- 2 開発スピードの向上
- 3 従来とは違う形で、IT部門と各事業部門が連携できる
- 4 技術スタッフがより複雑なタスクや取り組みに専念できる
- 5 ビジネス要件を技術面に反映しやすくなる

* 回答の一部より。

04 人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

顧客も、企業に勤める従業員も、AIがもたらす効果に大きな期待を寄せています。法人購入者の4分の3（および消費者の51%）は、2020年には企業が顧客のニーズを予測し、顧客の先手を打って商品を提案するようになると予測しています。企業従業員の65%は、2020年までに、AIによる業務自動化や業務支援によって、職場における自身の働き方が大きく、またはある程度変化すると考えています。⁷

AIへの関心が急速に高まっていることを認識しつつも、多くのIT部門はAI導入に際して企業内でどのような役割を担えばいいのかを、明確に把握できていません。AIに関して、包括的な技術計画を策定済みと答えたIT部門のリーダーはわずか20%で、包括的なビジネス計画を策定済みと答えたIT部門のリーダーは23%でした。

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較

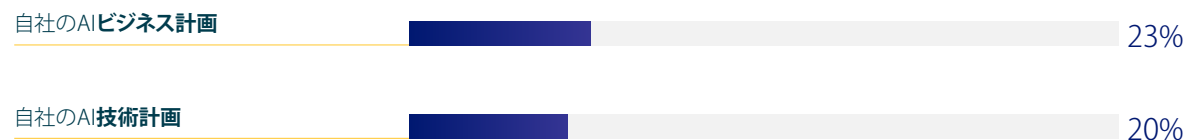
2.9倍が新興テクノロジーを利用するための包括的なビジネス戦略計画があるという記述に対し「非常に当てはまる」と回答

⁷ 「State of the Connected Customer」(2016年10月、Salesforce Research発行)

需要の高まりに応え、AI導入計画に着手するITチーム

AIへの関心や需要が日増しに高まる中、IT部門はAIの導入に向けて計画を策定し始めています。多くのIT部門はAI計画を積極的に策定している一方、今後の包括的な方針を描けているチームは4分の1未満に留まっています。

AIに関する以下の計画を包括的に策定済みと回答したIT部門のリーダーの割合



04 人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

多くのIT部門は、今後12～18か月の間に、AIを部署レベルで導入する予定であると回答しています。こうした戦略があれば、企業全体にAIを導入する前に、一部の部署でAIの有効性を確かめることができます。たとえば、営業部の顧客関係管理システムでAIコンポーネントをテストした後、AIを他の事業部門に導入するといったことも可能です。

営業、サービス、マーケティングリーダーシップに関する別の調査では、企業のAI戦略に欠かせない、または非常に重要なデータソースとして、CRMシステム、データウェアハウス、ソーシャルプラットフォームの3つが挙げられました。ただし、導入を成功させる自信があるという回答は少なく、**AIビジネス戦略を実行するためのスキルセットを従業員が十分に備えていると確信している回答者は、わずか25%でした。**⁸

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較

1.9倍がAIを企業全体に導入している、または今後12～18か月で企業全体に導入する予定であると回答

実行に移され始めたAI計画

AIを利用している、または試験的に利用していると回答したITリーダーのうち、AIを部署レベルで導入しているまたは今後12～18か月の間に導入すると回答したのは37%でした。

AIを利用中またはAIの利用を計画中の企業が、今後18か月で予定している導入の範囲



⁸『AI Snapshot Survey』(2017年2月、Salesforce Research発行)

04 人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

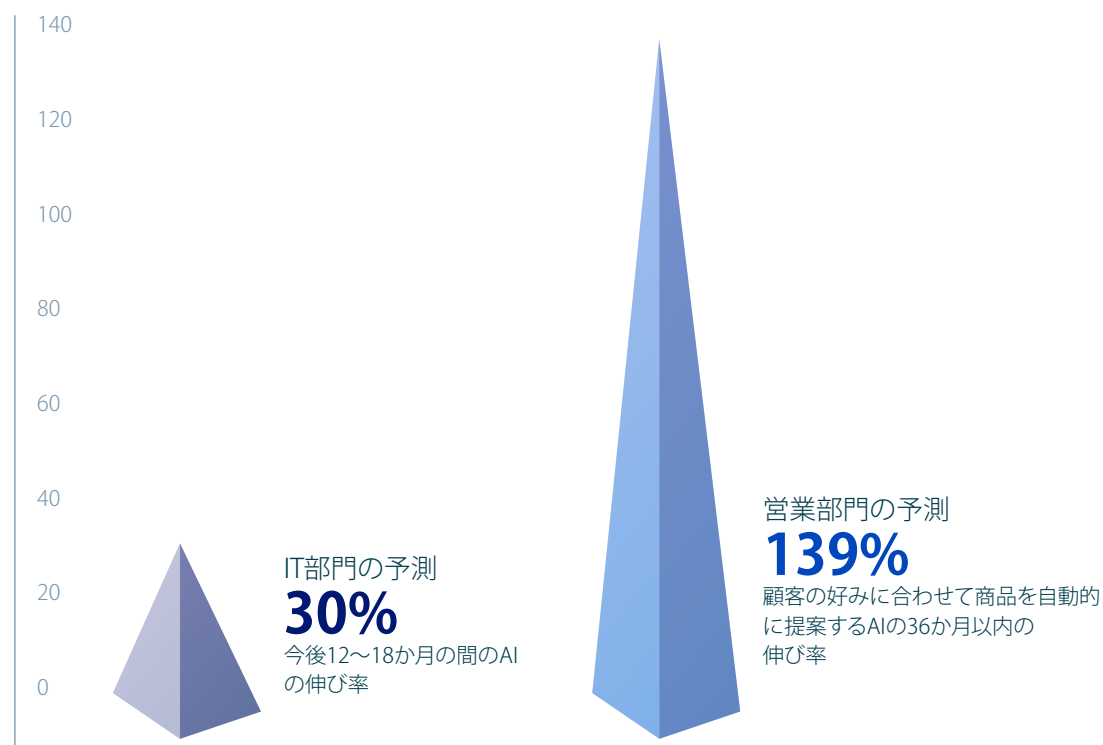
上記の事情から、多くのIT部門は、今後12~18か月の間にAIの利用が30%増加すると予測しています。しかしITのパートナーである一部の事業部門は、AIの利用にさらに積極的であり、たとえば、営業部門はIT部門より意欲的にAIを導入したいと考えています。インテリジェントテクノロジーがもたらす効果の大きさを考慮すると、IT部門も営業部門と同じレベルにまで意識を引き上げる必要があるでしょう。

両者の伸び率予測の差が意味するのは、インテリジェンス時代が変わろうとしている今、IT部門は今まで以上に事業部門と意識統一を図る必要があるということです。

IT部門と営業部門は近い将来のAIの増加を予測している

企業全体での広域なAI活用を考えているIT部門は、今後AIの利用が30%拡大すると予測しています。部署内でのAI利用について営業部門はさらに強気な見方をしており、IT部門との意識統一の必要性が浮き彫りになりました。

部署別の今後12~36か月の間に予測されるAI利用の伸び率*

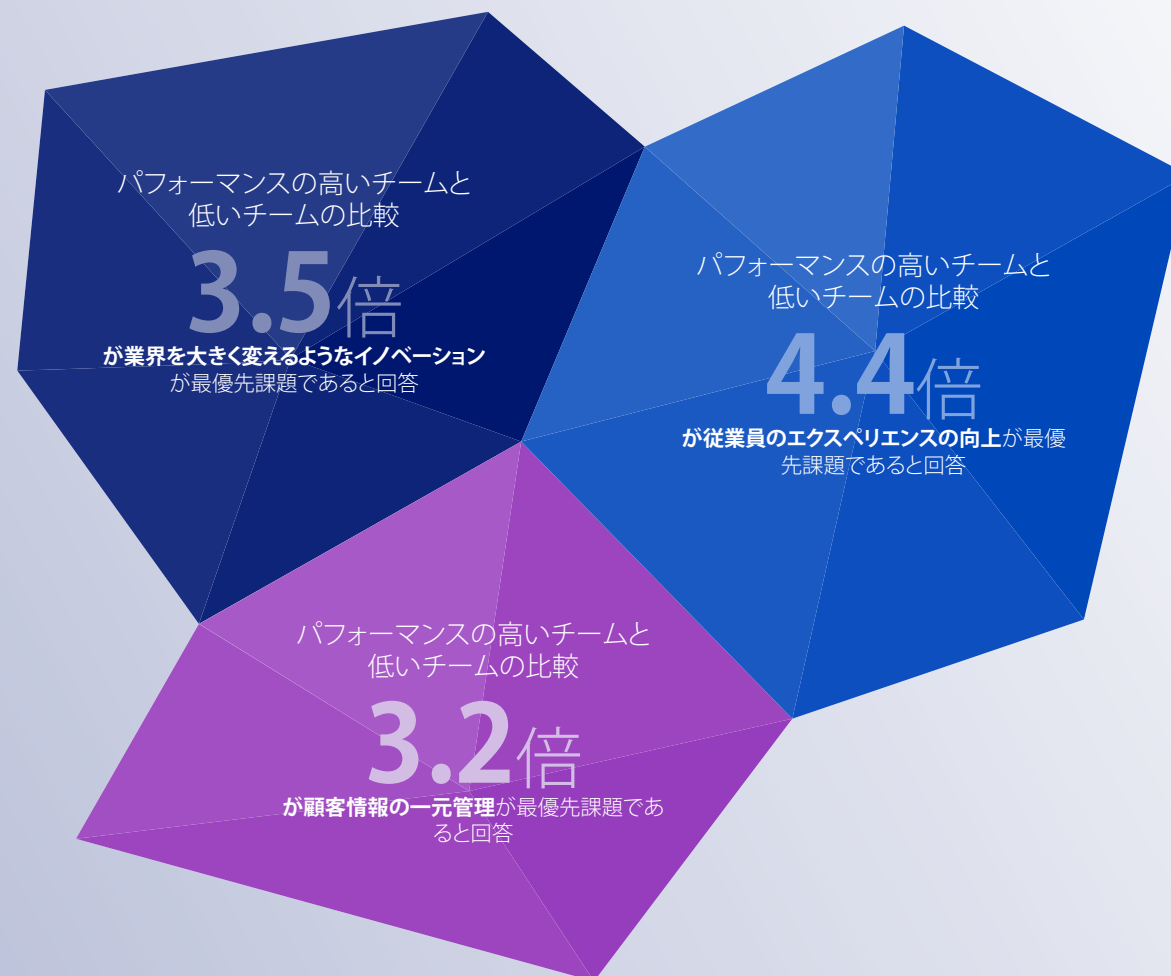


まとめ

トップクラスのIT部門の優先課題

このレポートではパフォーマンスの高いIT部門が他のチームとどのように違うかについてスポットを当てて説明しました。

調査結果から、トップクラスのIT部門には、業界を大きく変えるようなイノベーション、顧客情報の一元管理、従業員のエクスペリエンスの向上という3つの重要な優先課題があり、それぞれが重なり合っていることがわかりました。



国別の統計データ

国別の統計データ

アメリカ (500人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

91% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると考えている回答者の割合

87% 今後12～18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入すると考えている回答者の割合

87% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

75% 今後12～18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

84% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門ではないと考えている回答者の割合

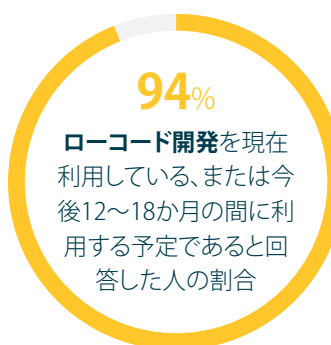
74% IT部門の事業部門との連携が、今後12～18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

89% 今後12～18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベーションに専念できるようにすると回答した人の割合

69% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12～18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



81% アプリケーション/プロジェクトの提供スピードが不可欠または非常に重要なKPIであると回答した人の割合

71% 開発サイクルのスピード向上が、今後12～18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

59% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビジネスに与えると考えている回答者の割合

34% 今後12～18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合 (61%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

カナダ (253人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

79% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると考えている回答者の割合

79% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入すると考えている回答者の割合

77% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

66% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

79% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門ではないと考えている回答者の割合

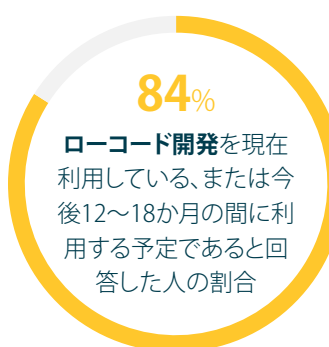
56% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

85% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベーションに専念できるようにすると回答した人の割合

60% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



79% アプリケーション/プロジェクトの提供スピードが不可欠または非常に重要なKPIであると回答した人の割合

63% 開発サイクルのスピード向上が、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

47% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビジネスに与えると考えている回答者の割合

33% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合 (51%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

フランス (250人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

79% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると考えている回答者の割合

79% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入すると考えている回答者の割合

75% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

62% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

75% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門ではないと考えている回答者の割合

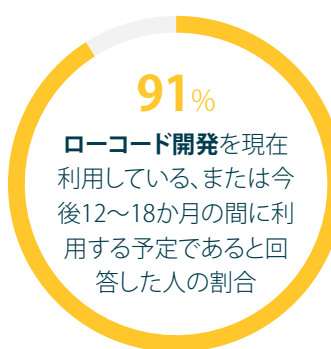
62% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

80% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベーションに専念できるようにすると回答した人の割合

60% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



68% アプリケーション/プロジェクトの提供スピードが不可欠または非常に重要なKPIであると回答した人の割合

68% 開発サイクルのスピード向上が、今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

51% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビジネスに与えると考えている回答者の割合

33% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合 (57%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

ドイツ (254人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

81% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると
考えている回答者の割合

75% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入す
ると考えている回答者の割合

77% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重
要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

74% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値
重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

66% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門
ではないと考えている回答者の割合

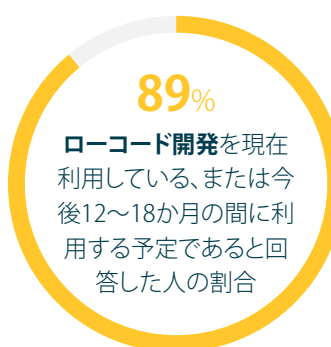
67% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優
先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

76% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベー
ションに専念できるようにすると回答した人の割合

70% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の
間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



77% アプリケーション/プロジェクトの提供ス
ピードが不可欠または非常に重要な
KPIであると回答した人の割合

70% 開発サイクルのスピード向上が、今後
12~18か月の間の最優先課題または
優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

60% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビ
ジネスに与えると考えている回答者の割合

41% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合
(59%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

オランダ (250人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

82% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると
考えている回答者の割合

84% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入す
ると考えている回答者の割合

83% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重
要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

85% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値
重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

83% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門
ではないと考えている回答者の割合

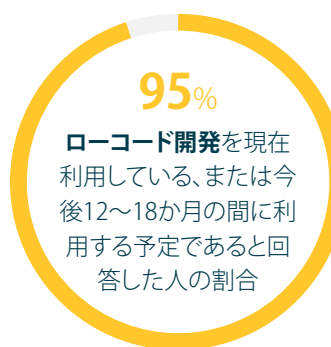
80% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優
先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

85% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベ
ーションに専念できるようにすると回答した人の割合

79% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の
間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



74% アプリケーション/プロジェクトの提供ス
ピードが不可欠または非常に重要な
KPIであると回答した人の割合

77% 開発サイクルのスピード向上が、今後
12~18か月の間の最優先課題または
優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

78% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビ
ジネスに与えると考えている回答者の割合

12% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合
(86%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

イギリス、アイルランド (251人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

85% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると
考えている回答者の割合

85% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入す
ると考えている回答者の割合

81% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重
要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

71% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値
重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

77% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門
ではないと考えている回答者の割合

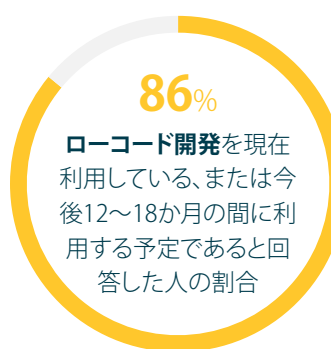
63% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優
先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

81% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベ
ーションに専念できるようにすると回答した人の割合

56% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の
間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



77% アプリケーション/プロジェクトの提供ス
ピードが不可欠または非常に重要な
KPIであると回答した人の割合

64% 開発サイクルのスピード向上が、今後
12~18か月の間の最優先課題または
優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

47% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビ
ジネスに与えると考えている回答者の割合

35% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合
(51%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

オーストラリア、ニュージーランド(250人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

81% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると
考えている回答者の割合

84% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入す
ると考えている回答者の割合

80% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重
要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

75% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値
重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

78% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門
ではないと考えている回答者の割合

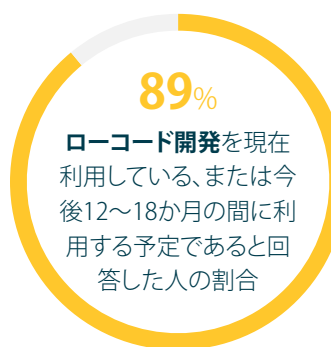
69% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優
先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

81% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベ
ーションに専念できるようにすると回答した人の割合

70% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の
間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



75% アプリケーション/プロジェクトの提供ス
ピードが不可欠または非常に重要な
KPIであると回答した人の割合

64% 開発サイクルのスピード向上が、今後
12~18か月の間の最優先課題または
優先課題であると回答した人の割合

人工知能(AI) ブームに備える - IT部門の現況

65% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビ
ジネスに与えると考えている回答者の割合

17% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合
(75%が現在AIを利用と回答)

国別の統計データ

日本 (255人のIT専門家)

顧客主導の時代に突入したIT

62% デジタル変革において企業を先導しているのはIT部門であると
考えている回答者の割合

70% 今後12~18か月の間に、ITは顧客主導の新たな時代に突入す
ると考えている回答者の割合

65% IT部門はカスタマーエクスペリエンスを向上させるうえで最も重
要な役割を果たしていると考えている回答者の割合

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

56% 今後12~18か月の間に、IT部門は技術を提供するコストセンターから、価値
重視のサービスを提供するチームに移行すると考えている回答者の割合

64% IT部門は事業部門の拡張組織/パートナーであり、独立した部門
ではないと考えている回答者の割合

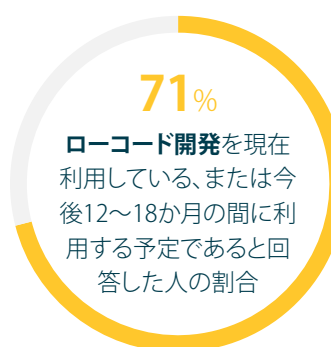
57% IT部門の事業部門との連携が、今後12~18か月の間の最優
先課題または優先課題であると回答した人の割合

イノベーションの推進が成功のカギ

62% 今後12~18か月の間に業務の自動化を徐々に進め、IT担当者がイノベー
ションに専念できるようにすると回答した人の割合

54% 競合との差別化に向けたイノベーションが、今後12~18か月の
間の最優先課題または優先課題であると回答した人の割合

スピードとの戦いに挑むIT部門



72% アプリケーション/プロジェクトの提供ス
ピードが不可欠または非常に重要な
KPIであると回答した人の割合

55% 開発サイクルのスピード向上が、今後
12~18か月の間の最優先課題または
優先課題であると回答した人の割合

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

46% 2020年までに人工知能は変革をもたらすような大きなインパクトをビ
ジネスに与えると考えている回答者の割合

44% 今後12~18か月の間に人工知能の利用が伸びると考えている回答者の割合
(45%が現在AIを利用と回答)

付録

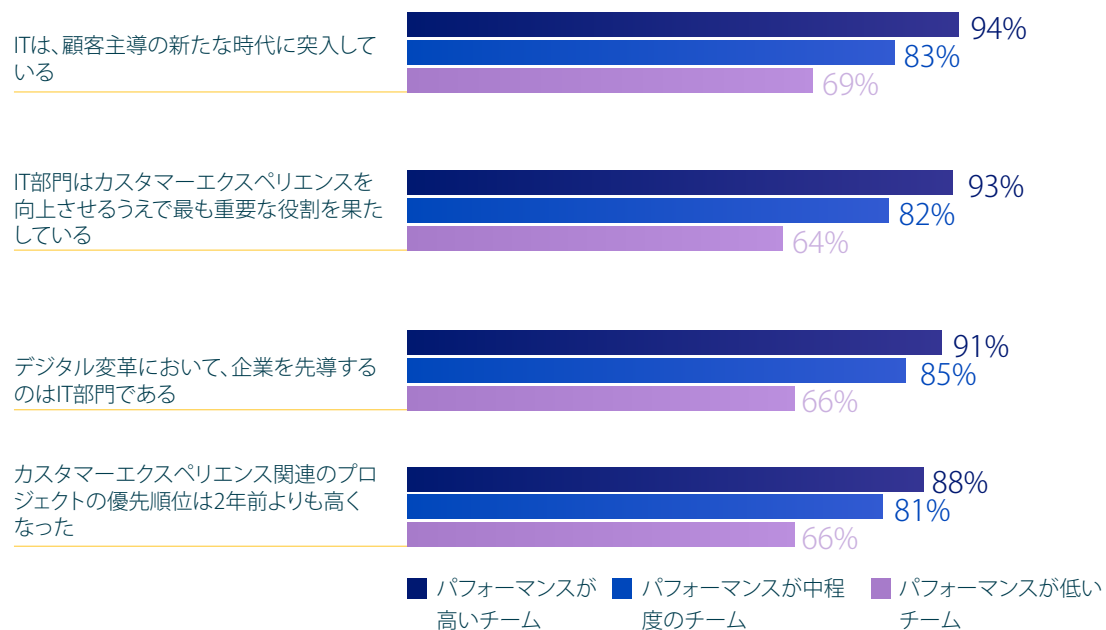
付録

顧客主導の時代に突入したIT

大半のIT部門のリーダー(84%)は、顧客の期待が変化していることを十分に理解していますが、パフォーマンスの低いチームは、自ら主導権を握って自社の顧客の変化を把握することができていません。トップクラスのIT部門は、パフォーマンスの低いチームの1.4倍の割合で、「IT部門は、カスタマーエクスペリエンス向上の取り組みにおいて最も重要な役割を果たし、デジタル変革において企業を先導している」と回答しています。

次の記述に対し、「非常に当てはまる」または「当てはまる」と回答したITリーダーの割合

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較



1.4倍
の割合

1.4倍
の割合

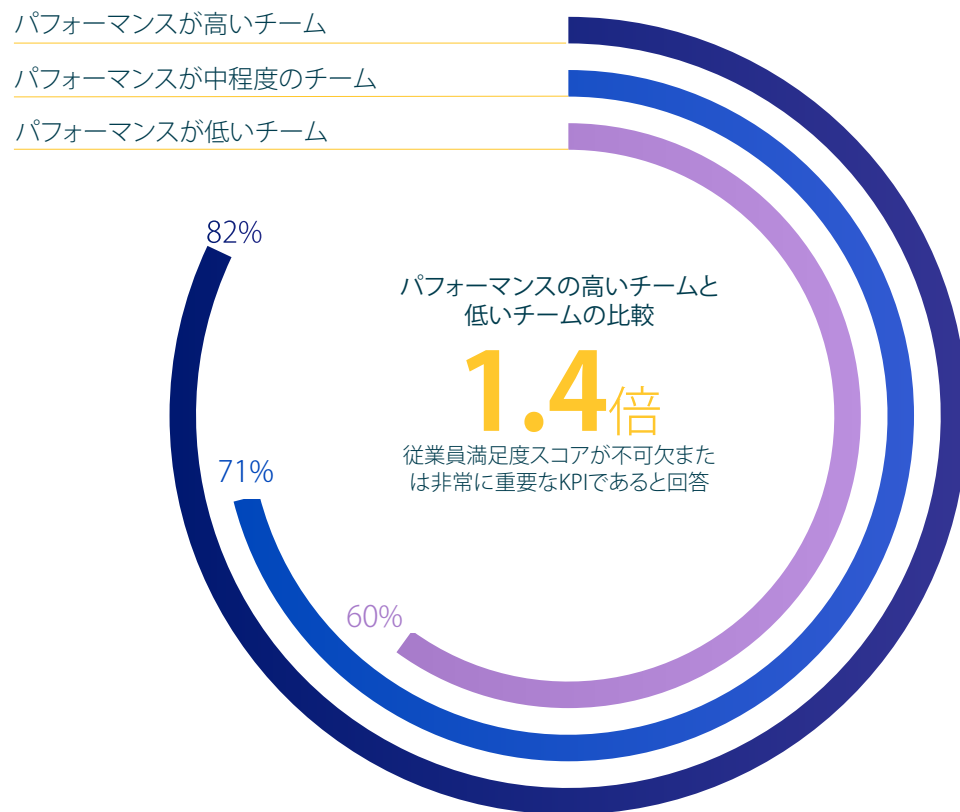
1.4倍
の割合

1.3倍
の割合

付録

顧客主導の時代に突入したIT

パフォーマンスの高いチームは成功は社内から始まることを理解しています。パフォーマンスの高いIT部門は、低いチームの1.4倍の割合で、従業員満足度スコアが不可欠または非常に重要なKPIであると回答しました。



付録

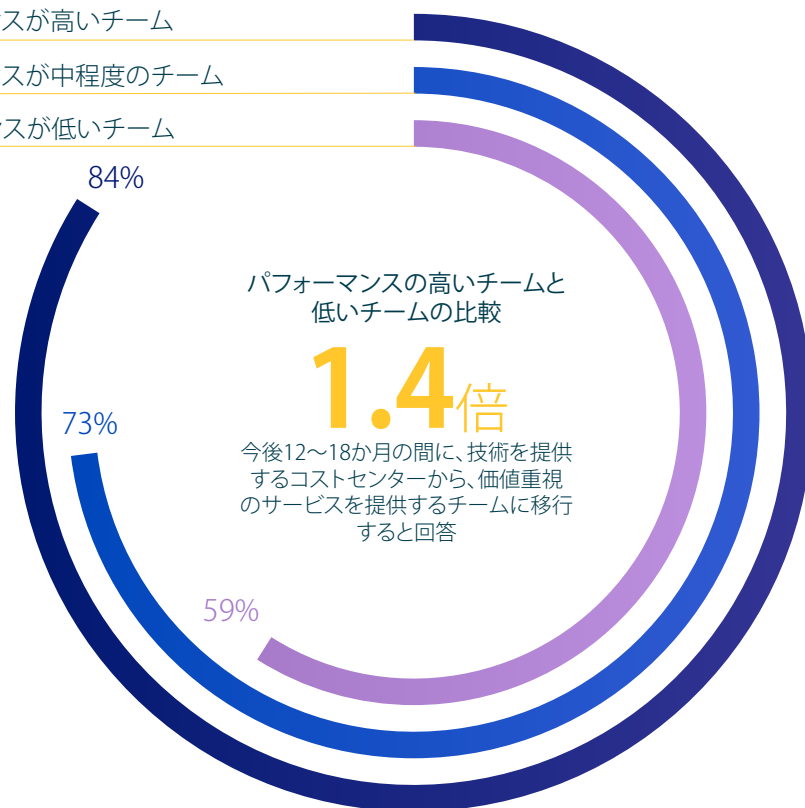
消えつつあるIT部門と事業部門の境目

古いインフラストラクチャとプラットフォームは、ITが技術を提供するコストセンターから、価値重視のサービスを提供するチームに移行するうえでの最大の難問になっています。トップクラスのIT部門は、パフォーマンスの低いチームの1.4倍の割合で、今後12～18か月の間に移行を実施すると回答しました。

パフォーマンスが高いチーム

パフォーマンスが中程度のチーム

パフォーマンスが低いチーム



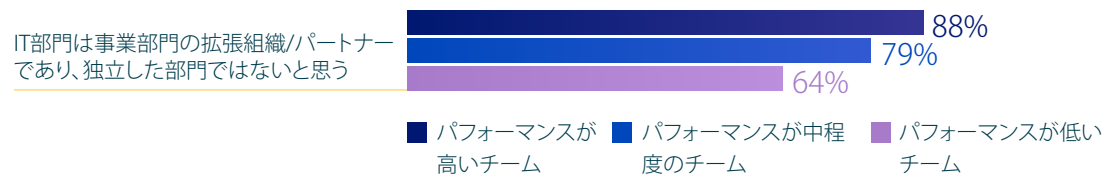
付録

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

IT戦略の成功の鍵を握るのは意識合わせと連携です。パフォーマンスの高いIT部門は、低いチームの1.9倍の割合で、事業部門との意識合わせについて「すぐれている」または「平均以上」と回答しました。

次の記述に対し、「非常に当てはまる」または「当てはまる」と回答したIT部門のリーダーの割合

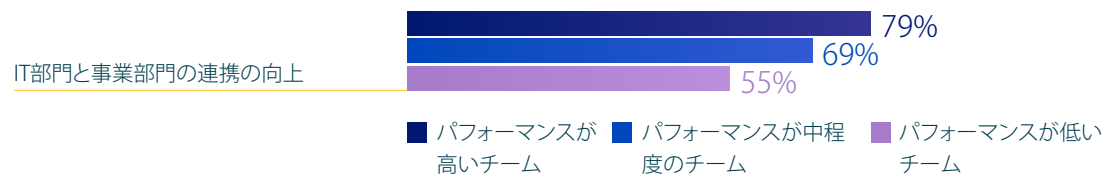
パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.4倍
の割合

次の内容が最優先課題または優先課題と回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.4倍
の割合

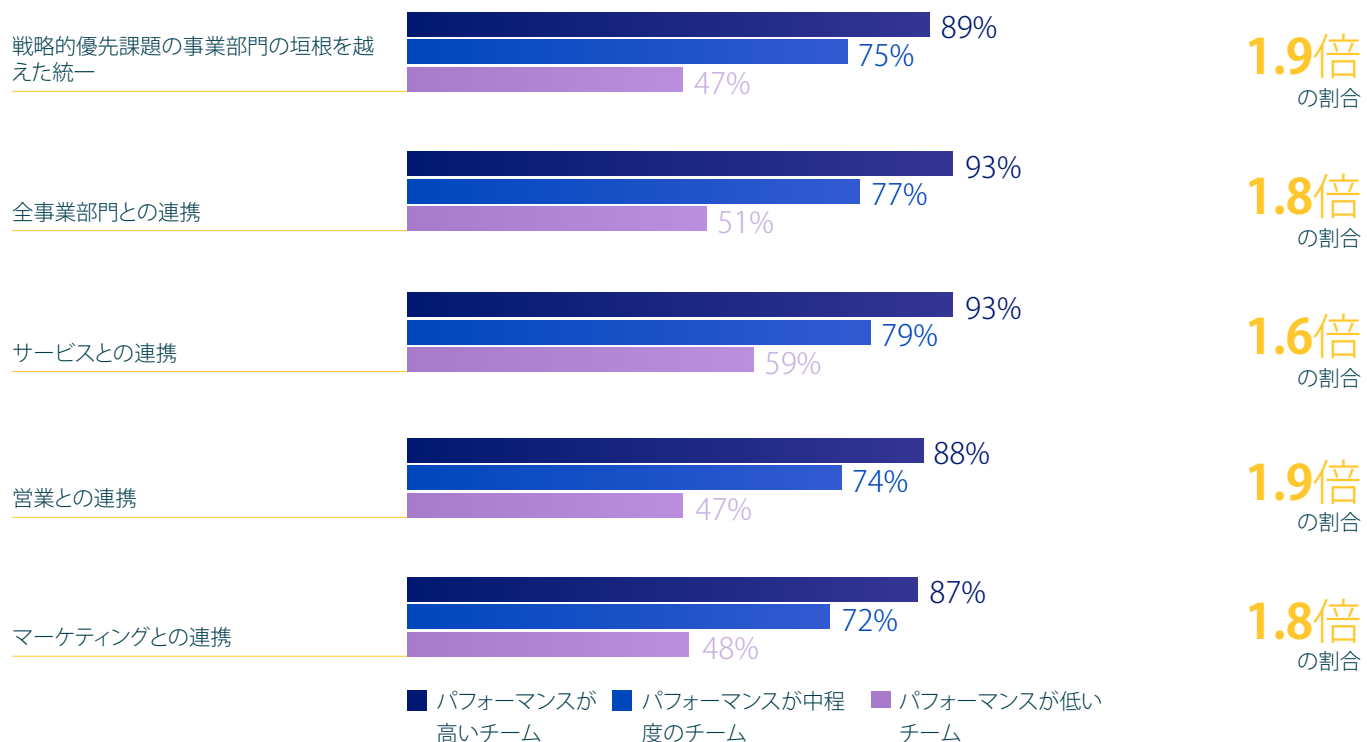
付録

消えつつあるIT部門と事業部門の境目

トップクラスのIT部門は連携の重要性を理解しています。パフォーマンスの高いIT部門は、サービスや営業、マーケティングとより強い連携関係を築いています。

連携関係や意識合わせについて「すぐれている」または「平均以上」と評価したITリーダーの割合

パフォーマンスの高いチームと低いチームの比較



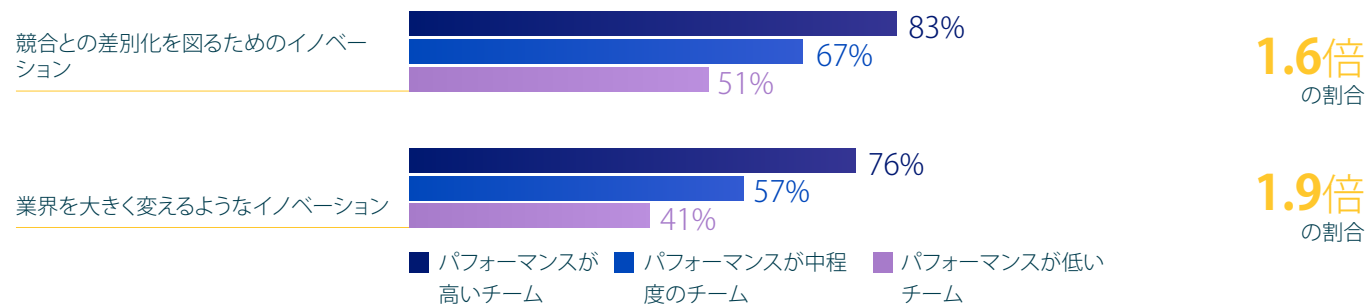
付録

イノベーションの推進が成功のカギ

イノベーションは重要です。パフォーマンスの高いIT部門は低いチームよりも高い割合で、競争上の差別化を図り、業界に大きな変化をもたらすために革新を進めています。

以下の取り組みが今後12~18か月の間の最優先課題または優先課題と回答したITリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



付録

イノベーションの推進が成功のカギ

IT部門のリーダーたちは自動化に期待しています。効率を上げ、革新のための作業にチームが多くの時間を割けるように、IT部門のリーダーたちは自動化を促進しています。

次の記述に対し、「非常に当てはまる」または「当てはまる」と回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.3倍
の割合

次のKPIが不可欠または非常に重要なKPIであると回答したIT部門のリーダーの割合

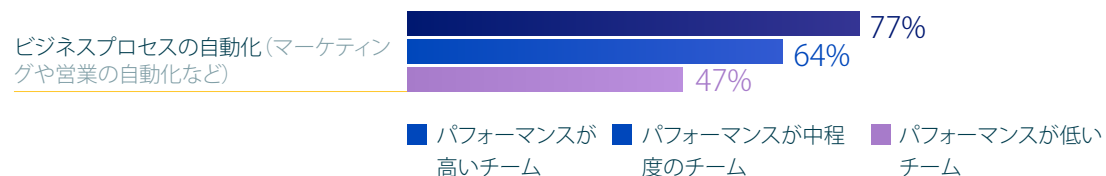
パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.5倍
の割合

次の技術計画の大半または全体を策定済みと回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



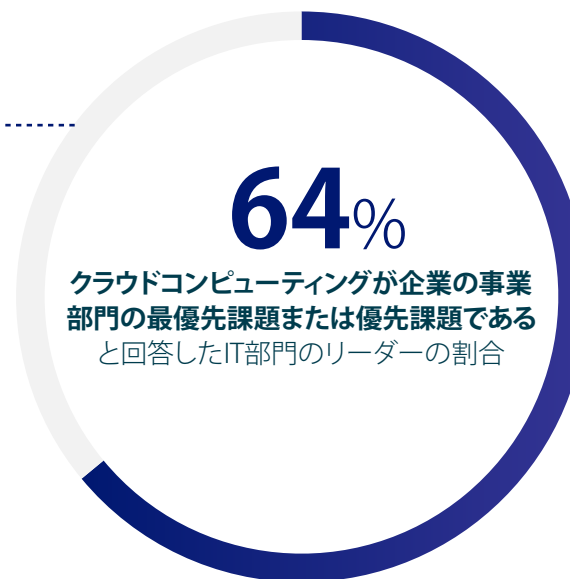
1.6倍
の割合

付録

イノベーションの推進が成功のカギ

IT部門のリーダーたちは、2020年までにクラウドコンピューティングがビジネスやシステムの運用に最大の変革をもたらすと考えています。IT部門のリーダーの64%は、事業部門がクラウドコンピューティングを最重要テクノロジーだと位置付けていると回答しましたが、クラウドコンピューティング導入に向けて包括的な計画を策定できているのはたった31%でした。

2020年までにビジネスや運用に変革をもたらすと考えられているテクノロジー



クラウドコンピューティングに関する計画の大半または全体を策定済みと回答したIT部門のリーダーの割合



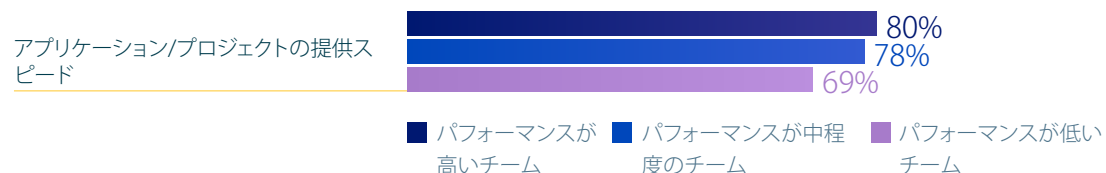
付録

スピードとの戦いに挑むIT部門

全体的に、IT部門のリーダーたちはプロジェクトを適時に提供できないことが企業の利益に与える影響を理解しています。IT部門は迅速なプロジェクトの提供に苦心しており、戦略目標の達成を阻む2番目に大きな問題だと捉えています。またパフォーマンスの低いチームは、事業部門がローコード開発に対して強い要望を抱いていないと回答しました。

次のKPIが不可欠または非常に重要なKPIであると回答したITリーダーの割合

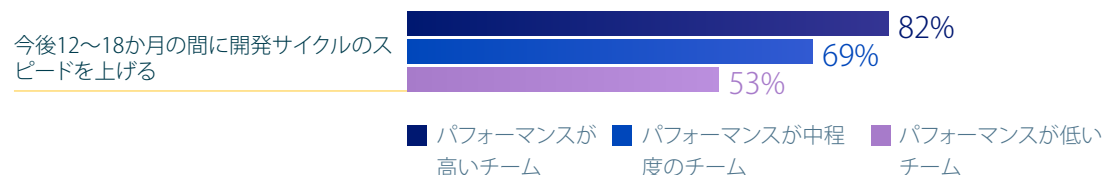
パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.2倍
の割合

次の内容を最優先課題または優先課題と回答したITリーダーの割合

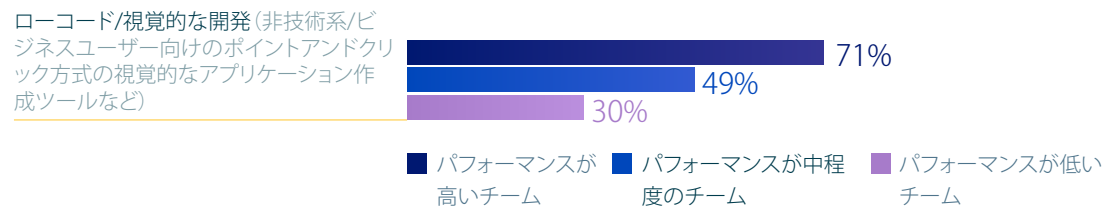
パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



1.3倍
の割合

事業部門が次の内容を最優先課題または優先課題と考えていると回答したITリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



2.4倍
の割合

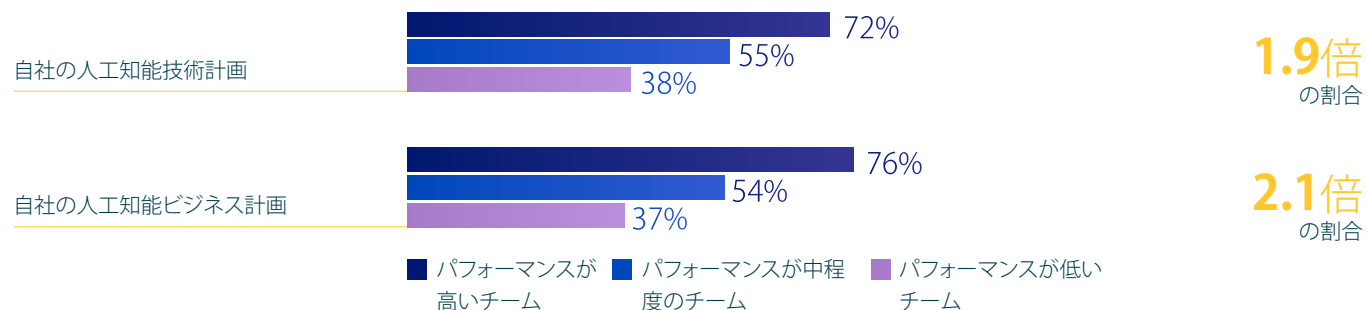
付録

人工知能 (AI) ブームに備える - IT部門の現況

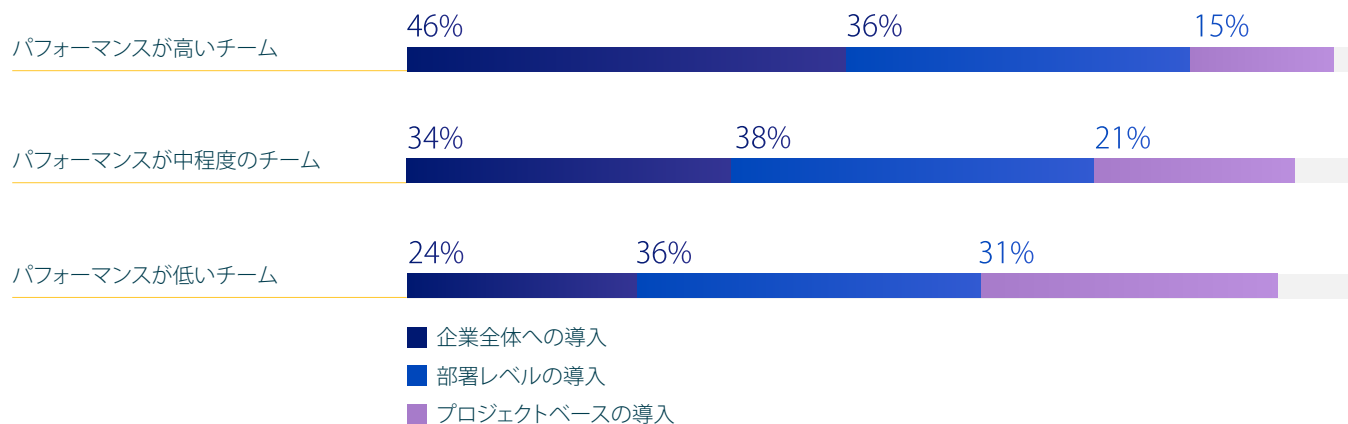
AIの計画を策定している割合が多いのはトップクラスのIT部門です。今後18か月の間に企業全体または部署レベルでのAI利用を考えている割合が多いのはパフォーマンスの高いチームです。

人工知能に関する計画の大半または全体を策定済みと回答したIT部門のリーダーの割合

パフォーマンスの高いチーム
と低いチームの比較



人工知能を利用中または利用を計画中の企業が、今後18か月で予定している導入の範囲



アンケート回答者の内訳

アンケート回答者の内訳

業種

ハイテク	26%
製造、卸売	13%
金融サービス	11%
消費財、小売	10%
プロフェッショナルサービス	7%
医療、ライフサイエンス	6%
エンジニアリング、建設、不動産	6%
通信	5%
教育	3%
エネルギー	3%
公共機関	3%
自動車	3%
メディア、エンターテインメント	2%
接客、宿泊、旅行、運輸	2%
農業、鉱業	1%
その他	1%

企業規模

小規模(従業員1~100人)	17%
中規模(従業員101~3,500人)	67%
大規模(従業員3,501人以上)	16%

世代

ベビーブーマー、伝統主義者世代	10%
X世代	51%
ミレニアル世代	39%

国

アメリカ	22%
イギリス、アイルランド	11%
ドイツ	11%
カナダ	11%
フランス	11%
日本	11%
オランダ	11%
オーストラリア、ニュージーランド	11%

地域

ヨーロッパ、中東、アフリカ	44%
北アメリカ	33%
アジア太平洋	22%

開発しているアプリケーション

従業員向け生産性向上アプリケーション	40%
パートナー向け生産性向上アプリケーション	27%
顧客向け商用アプリケーション	33%

アプリケーション開発環境*

社内、ライセンスを受けたテクノロジープラットフォーム	78%
社内、オープンソースツール	46%
サービスプロバイダー、パートナーへのアウトソーシング	41%
社内、ライセンスなしテクノロジー	4%

ITチーム内での役割

マネージャーなどの管理職、またはそれに準ずる役職	38%
技術部門のSVPまたはVP、またはそれに準ずる役職	11%
CIO、CDO、CTO、またはその他の技術部門の幹部	33%
CEO、オーナー、またはそれに準ずる役職	17%

監督している部門*

ソフトウェア/アプリケーション開発	56%
ソフトウェア/アプリケーションテスト	47%
ネットワークエンジニアリング/管理	40%
開発業務	40%
セキュリティ	38%
システム管理者	36%
システム分析	35%
製品管理	33%
ビジネス分析	31%
エンタープライズアーキテクチャ	25%

*複数回答の質問。



レポートはすべて salesforce.com/research で入手できます。