

急上昇するクラウドへの期待：

障壁を乗り越えてクラウドの 価値を最大化する



クラウドの成果に関する調査2020： エグゼクティブ・サマリー

近年、グローバル経済の急激な変化に伴い、柔軟性、効率性、革新力の向上が企業の喫緊の課題となっています。その中でも最も重視されているのがクラウドの取り組みです。

多くの企業が、クラウドファーストに速やかに移行することがデジタルトランスフォーメーション（DX）を成功させるための重要な要素であることを認識しており、クラウド移行を急速に進めています。すでに企業の90%以上が何らかの形でクラウドを活用しており、業界を牽引するであろう未来のリーダー企業のクラウド導入率は80%以上に達すると予想されます¹。

そのような背景の中で、2020年のパンデミックは発生しました。

COVID-19（新型コロナウイルス感染症）のパンデミックを機に、エンドツーエンドのデジタルトランスフォーメーションを実現するために、あらゆる企業がクラウド活用を劇的に加速する必要に迫られており、企業のデジタルトランスフォーメーションは新たな転換点を迎えています。

つまり、クラウド活用は従来のような選択肢のひとつではなく、企業にとって回避することができない必須課題に変わったということです。

もちろん、必須課題になったと言ってもクラウド移行を成功させることは容易でないことになりありません。実際、クラウドファーストの過程で多くの企業が障壁に直面しています。クラウド移行には戦略、テクノロジー、スキル開発、ビジネスプロセス、組織設計の再考など、さまざまな側面を考慮する必要があるため、デジタルトランスフォーメーションによる恩恵を享受するまでの道のりは非常に複雑です。

アクセンチュアはクラウド移行によって創出されたビジネス価値を調査した最新レポート（調査の概要は巻末の「本調査について」を参照）にて、現在、企業がクラウド移行によるビジネス価値をどの程度実現しているかを明らかにしています。

最新調査は企業のクラウドの取り組みに警鐘を鳴らす結果となりました。2018年後半に実施した調査では「クラウドへの投資で期待される価値を十分に生み出している」と回答した企業は35%でした²。

ほぼ2年後となる2020年の調査結果は次のようになりました。

- 「期待通りの成果を完全に達成している」と回答した企業の大幅な増加は見られず、37%に留まっています。
- クラウドを大規模に導入している企業も苦戦しており、半数以上（52%）の企業が「期待通りの成果を完全には達成していない」と回答しています。
- 「クラウド移行による現在の成果に大変満足している」と回答した企業の割合は45%と、2018年調査の44%と比べても微増にとどまりました。
- また、「クラウドに移行したことで、必要な時に期待通りの価値を提供できると確信している」と確信している企業は29%にすぎません。
- 今回の調査では、クラウド移行の課題と成果に対する認識が、CEOと他の経営層との間で全く異なっている傾向も明らかになりました。
- また、クラウド移行の過程では常に4社のうち1社の割合で、予期しない問題に直面している現状も示されています。

これらの結果は、企業は長年クラウド戦略に投資しているにもかかわらず、クラウドによって得られる価値を最大限享受することは依然として困難な課題であることを示唆しています。クラウドによる価値を最大化するために、企業は何をすべきなのでしょうか。

多くの企業が幅広い業務領域でクラウド活用を進めているものの、調査対象企業のおよそ3分の2が「期待通りの成果を完全には達成していない」と感じています。



なぜ、企業はクラウドを活用すべきなのか？

クラウド移行における複雑な課題を克服する方法を探る前に、ビジネス上の必要条件を明確にしておくことが重要です。幸いなことに、経営層の多くが「木を見て森を見ず」という状態に陥ることなく総体的な視野を持ち続けており、ほぼすべての企業がコスト効率の改善、サービス水準の向上、市場投入までの時間短縮、ビジネスモデルの再構築、レジリエンスの向上など、さまざまな成果を達成するためにクラウド移行が有効な手段であることを認識しています。調査では、ほとんど（平均83%）の企業が期待通りの成果を「完全に」、あるいは「概ね」達成していると回答しており、2018年調査の78%をわずかながら上回っています。図1はクラウドがもたらした成果ごとの達成度合いを示しています。クラウド移行により達成された成果としては「市場投入までの時間短縮」が最も多く（40%）、「サービス水準の向上」は最も少ない（32%）結果となりました。

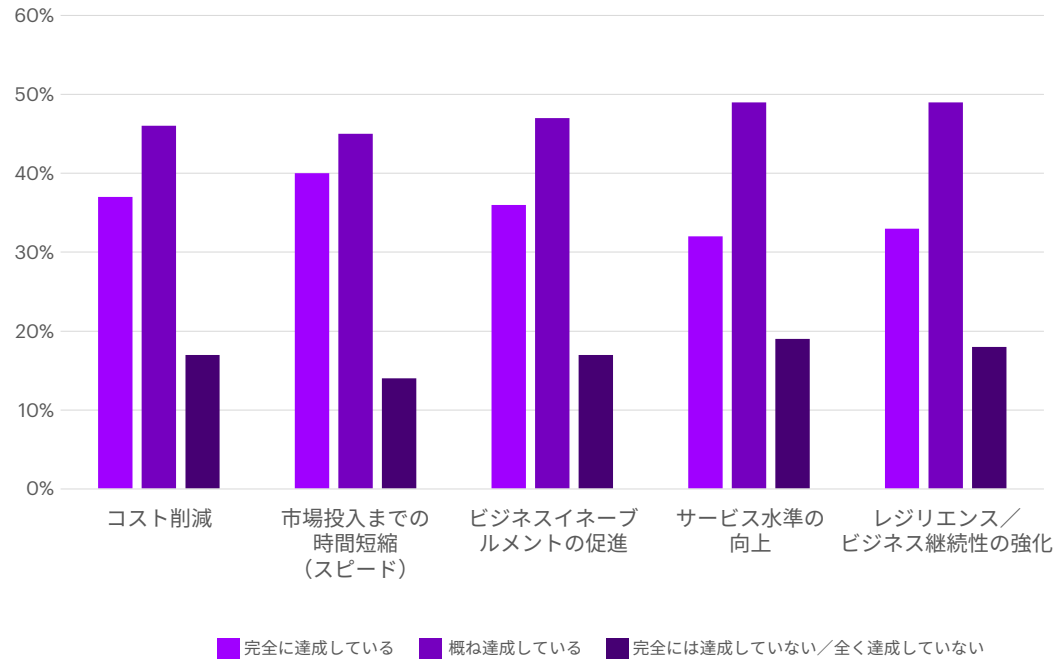


図1：クラウド移行による成果種別ごとの達成度合い

事業の不確実性およびリスクと持続可能性：

クラウド移行がビジネス価値に与える影響は確かな事実ですが、事業の不確実性およびリスクの緩和、持続可能性の促進など、さらに幅広い領域でもクラウドが価値の源泉となり得ているかという観点で見てみましょう（図2）。「事業のリスク緩和と持続可能性を推進する手段として、クラウド移行はどの程度有効か」という問いでは、次のような結果が得られました。

80%の経営層が、事業の不確実性とリスクを緩和させる手段としてクラウド移行の有効性を「非常に」あるいは「ある程度は」信用していると回答しています。

87%の経営層が、事業の持続可能性を促進する重要な要素としてクラウド移行の有効性を「非常に」あるいは「ある程度は」信用していると回答しています。

全体的に、CEOはクラウド移行の効果を「非常に」信用しているという傾向が高く、改善効果への期待も「不確実性とリスクの緩和」が49%、「持続可能性の促進」が66%といずれも高い期待値を示しています。一方、COOは「ある程度は」信用しているという傾向が高くなっており、リスク緩和（34%）と持続可能性の促進（28%）に対する期待値はいずれも低く、CEOに比べるとクラウド移行の有効性にやや懐疑的であることがうかがえます。

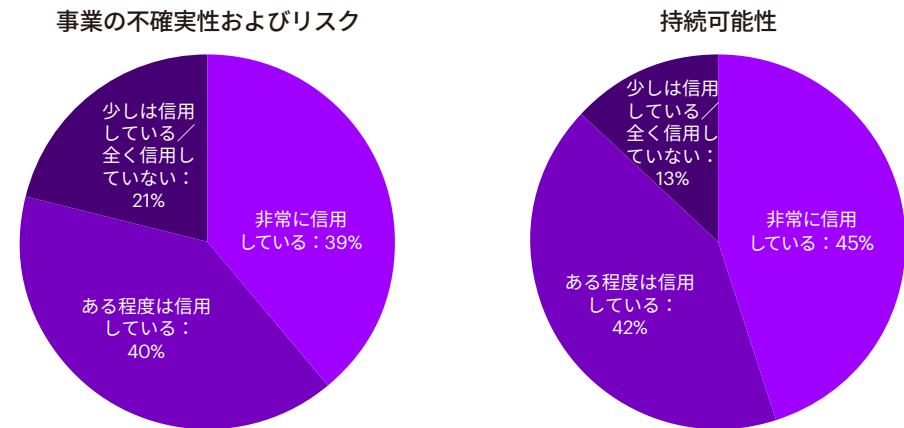


図2：「事業の不確実性およびリスクの緩和」「持続可能性の促進」におけるクラウド移行の有効性の認識度合い

クラウド移行を成功させているハイパーフォーマー企業

クラウド移行の障壁はすべての企業において課題となっており、一部の企業ではより大きな打撃を受けています。そのような中で、障壁を乗り越えてクラウドの価値を最大限まで引き出して大きな成果を達成している企業も存在しており、それらのハイパーフォーマー企業には次のような特徴があります。

特徴の1つ目はクラウドの導入規模が大きい点です。 今回の調査結果から、クラウドの導入に熱心な企業ほど高い成果を達成しているという重要なインサイト（洞察）が得られました。クラウドを大規模に導入している企業では46%が「期待通りの成果を完全に達成している」と回答しているのに対し、同様の回答をした企業の割合は、クラウドの導入が中規模であった企業では36%、導入が小規模であった企業では28%でした（表1）³。

クラウドの導入が大規模であった企業と小規模であった企業を比較して見ると「レジリエンス／ビジネス継続性の強化」（高44%：低22%）、「サービス水準の向上」（高47%：低26%）、「市場投入までの時間短縮」（高52%：低33%）のいずれも導入が大規模であった企業が大きく上回っています。興味深い点は「コスト削減」（高44%：低32%）については導入率による変動が最も小さいという点で、その差はわずか12%でした。また、導入が中規模であった企業は最も大きい平均改善率を示しており、2018年調査の29%から2020年調査では36%に増加しています。導入が小規模であった企業では2018年調査比2%の増加にとどまっており、導入が大規模であった企業では変化が見られませんでした。

クラウドの導入が大規模であった企業の46%が「期待通りの成果を完全に達成している」と回答しているのに対し、導入が小規模であった企業では28%に留まっています。

完全に達成された成果	全体	導入が小規模であった企業	導入が中規模であった企業	導入が大規模であった企業
コスト削減	37%	32%	36%	44%
市場投入までの時間短縮（スピード）	40%	33%	39%	52%
ビジネスイネーブルメントの促進	36%	27%	36%	43%
サービス水準の向上	37%	26%	37%	47%
レジリエンス／ビジネス継続性の強化	33%	22%	32%	44%
平均	37%	28%	36%	46%

表1：クラウドの導入規模別の「完全に達成された成果」の割合

クラウドの導入が大規模であった企業であっても、平均的な達成率は上昇しているもののささやかな伸長にすぎず、半数以上（52%）の企業が期待通りの成果を達成できていません。導入が大規模であった企業の多くは学習曲線を利用してより多くの価値を実現しているように見えますが、さらに多くのビジネスクリティカルなアプリケーションやデータのクラウド移行を進めるにつれて、価値実現への道りは一層険しくなっていきます。また、クラウドファーストの考え方に合わないレガシーのプロセス、人材、組織設計などの負荷が価値実現を妨げる可能性もあります。

「クラウド移行による成果に大変満足している」と回答した割合は、クラウドの導入が大規模であった企業で55%、導入が中規模であった企業では43%、導入が小規模であった企業では35%となっており（図3）、いずれも2018年調査と比べると2~3%程度上昇しています。また、導入が大規模であった企業の達成した成果に対する満足度は「市場投入までの時間短縮」（63%）、「ビジネスのイネーブルメントの促進」（60%）が最も高く、「コスト削減」（47%）が最も低い結果となりました。

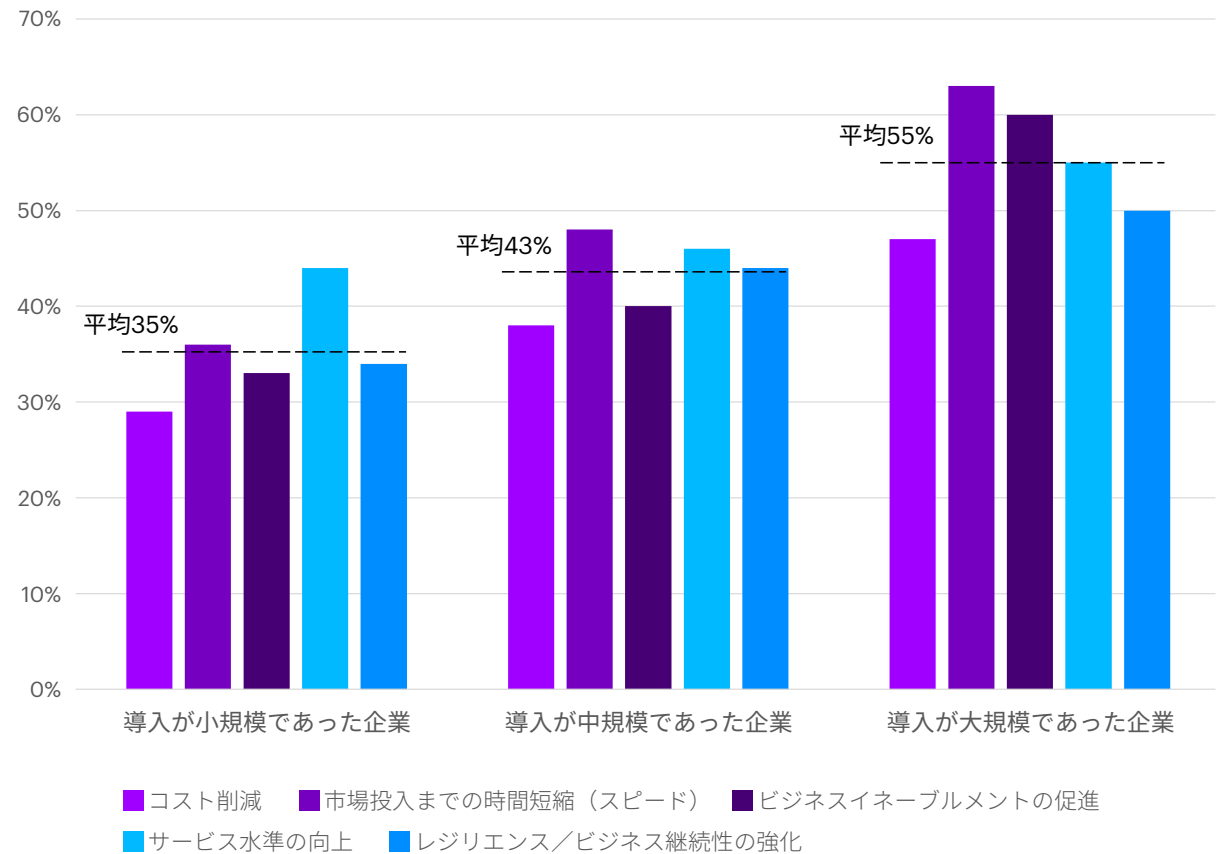


図3：クラウドの導入規模別の達成した成果に対する満足度合い

特徴の2つ目はマネージドサービスを活用している点です。平均的にクラウド移行の成果を完全に達成している企業では、サードパーティが提供するマネージドサービスを広範な業務運用領域で採用している企業の割合（48%）が、その他の企業（35%）と比べて高くなっています。広範な業務運用領域でマネージドサービスを採用する効果は「サービス水準の向上」が最も高く、次に「市場投入までの時間短縮」、「コスト削減」が続きます（図4）。また導入規模が大きい企業ほど、クラウド移行による価値を引き出すために、先行してパートナーとの連携を強化する傾向が見られます。クラウドの導入が大規模であった企業の29%が「広範な業務運用領域でクラウドマネージドサービスを採用している」と回答しており、この回答率は導入が中規模であった企業（10%）の約3倍、導入が小規模であった企業（3%）の約10倍に相当します。

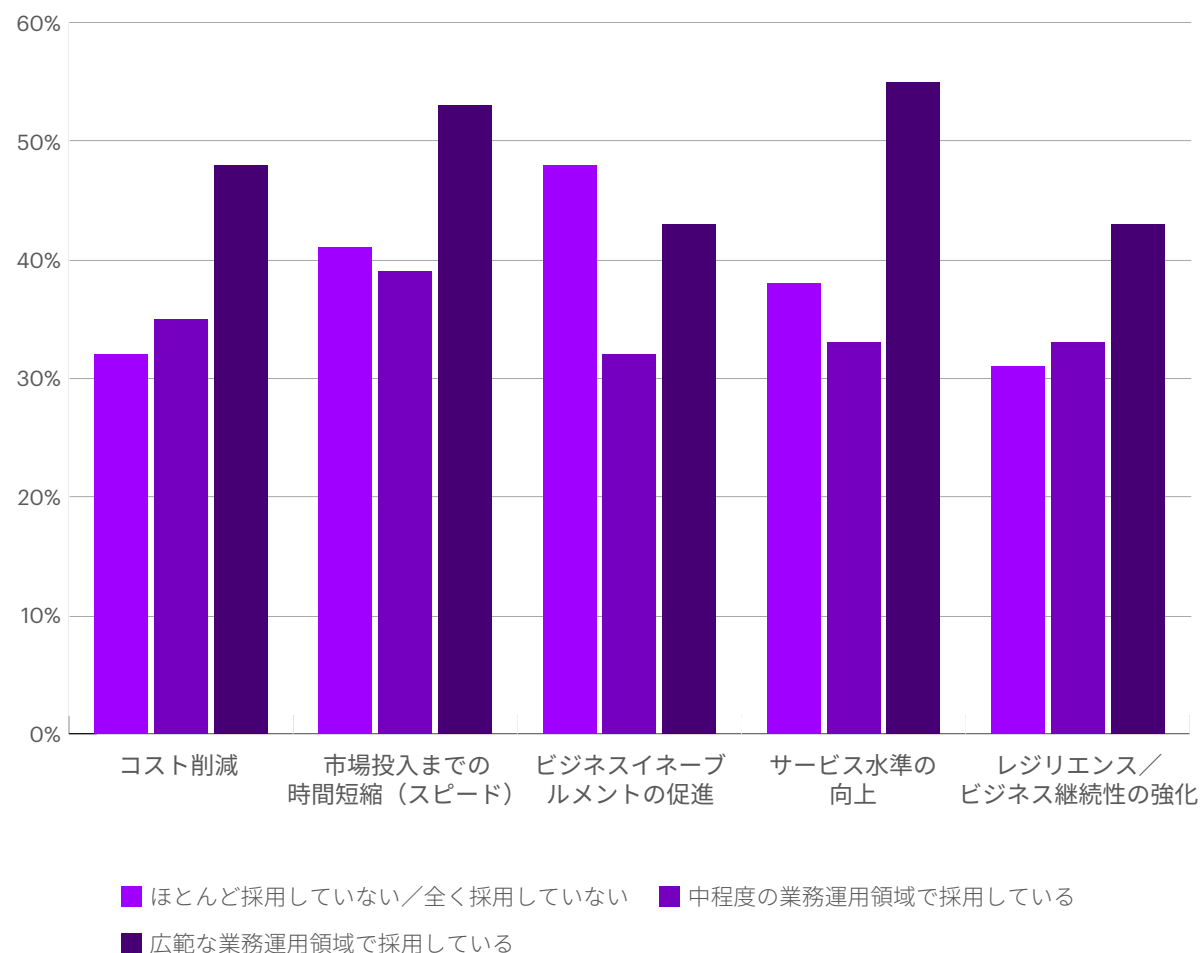


図4：サードパーティが提供するマネージドサービスの採用率別の「完全に達成された成果」の割合

特徴の3つ目は大規模企業であるという点です。

クラウドの導入規模と同様、企業規模も、クラウド移行の成果を完全に達成するために重要な影響を与えていることが分かります（表2）。平均的に見ても、大規模企業ほどクラウド移行による価値を最大限に実現できると考える経営層が多い傾向が見られます。「期待通りのクラウド移行の成果を完全に達成している」と回答した割合は、収益が100億ドルを超える大規模企業が41%であるのに対し、収益が10億～50億ドルの小規模企業は35%です。達成項目別に見ると「市場投入までの時間短縮」（大52%：小38%）と「コスト削減」（大45%：小36%）で、両企業群の間の差は明らかです。

サードパーティが提供するマネージドサービスを「広範な」業務運用領域で採用している企業の48%がクラウド移行の成果を完全に達成していると回答している一方で、その他の企業は35%にとどまっています。

完全に達成された成果	全体	10億～50億ドル	50億～100億ドル	100億ドル超
コスト削減	37%	36%	35%	45%
市場投入までの時間短縮（スピード）	40%	38%	38%	52%
ビジネスイネーブルメントの促進	36%	35%	36%	39%
サービス水準の向上	37%	40%	37%	33%
レジリエンス／ビジネス継続性の強化	33%	28%	37%	35%
平均	37%	35%	37%	41%

表2：収益による企業規模別の「完全に達成された成果」の割合

特徴の4つ目はアメリカ大陸を拠点としている点です。企業のクラウド導入はすべての地域で進められていますが、成果の達成状況は地域によって大きく異なっています。クラウドの導入が大規模であった企業はラテンアメリカ（27%）と北アメリカ（20%）が占めています。同様に、平均でもラテンアメリカでは41%、北アメリカでは42%の企業が期待通りの成果を完全に達成していると回答しています（表3）。同様の回答をした他の地域はアジア太平洋地域では35%、欧州では33%で、現時点ではアメリカ大陸を拠点とする企業に後れをとっている状況です。

言うまでもなく、ラテンアメリカと北アメリカではクラウド移行の成果に対する満足度も他の地域より高く、いずれも平均48%にのぼります（表4）。しかし、満足度に関しては達成度からの予測に反し、アジア太平洋（43%）と欧州（42%）でも高めの結果を示しています。

完全に達成された成果	全体	北米	ヨーロッパ	アジア太平洋	中南米
コスト削減	37%	43%	33%	39%	36%
市場投入までの時間短縮（スピード）	40%	46%	36%	38%	47%
ビジネスイネーブルメントの促進	36%	40%	33%	35%	38%
サービス水準の向上	37%	43%	34%	34%	41%
レジリエンス／ビジネス継続性の強化	33%	36%	31%	28%	41%
平均	37%	42%	33%	35%	41%

表3：地域別の「完全に達成された成果」の割合

大変満足している	全体	北アメリカ	欧州	アジア太平洋	ラテンアメリカ
コスト削減	38%	40%	34%	44%	40%
市場投入までの時間短縮（スピード）	50%	53%	46%	44%	62%
ビジネスイネーブルメントの促進	43%	47%	43%	37%	43%
サービス水準の向上	48%	53%	44%	45%	51%
レジリエンス／ビジネス継続性の強化	44%	45%	43%	45%	43%
平均	45%	48%	42%	43%	48%

表4：完全に達成された成果に対して「大変満足している」と回答した地域別の企業の割合

クラウド移行の障壁を理解する

これらの特徴を備えたハイパフォーマー企業に限らず、すべての企業がより多くのクラウドの価値を実現できる可能性があります。クラウド移行を成功させるためには、まず、目前に立ちはだかる障壁を特定することが重要になります。

本調査では、調査対象企業にクラウド移行におけるアジェンダ推進と目標達成のための取り組みを阻む障壁の特定と順位付けを依頼しました。

あらゆるクラウドの導入規模およびモデルを対象とし、各企業が挙げた上位3位までの障壁の中で最も多かった回答は「セキュリティとコンプライアンスのリスク」(46%)です。これは2018年調査と同様に第1位の障壁としても最も多く(21%)挙がっています。

次いで「レガシーのインフラストラクチャおよびアプリケーション」と「IT部門とビジネス部門の連携不足」がいずれも40%で2番目に多く挙がっています。特筆すべきは、全体の3分の1以上(36%)の企業が、これら3つの問題すべてを上位3位までの障壁として挙げている点です(図4)。この結果は、これら3つの障壁について慎重に検討する必要があるということを示唆しています。

上位3つの障壁

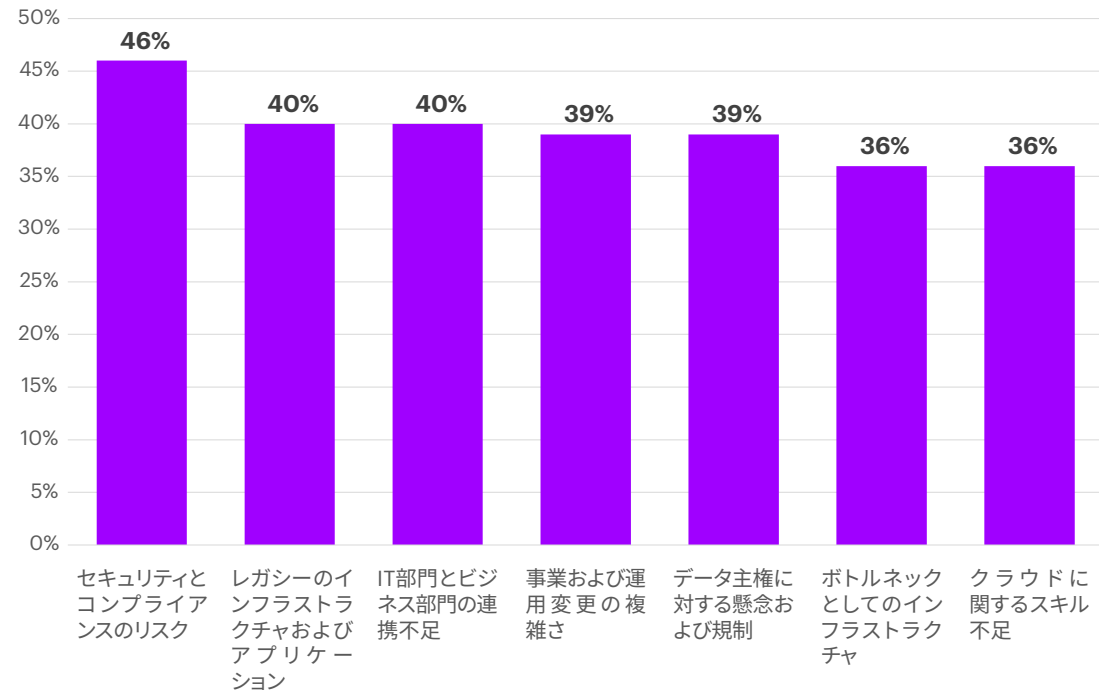


図4：上位3位までに挙げられたクラウド移行における障壁

クラウドの導入規模別に障壁として挙げられた項目（表5）を詳しく見てみると、導入が小規模であった企業では「クラウドに関するスキル不足」「セキュリティ」「データ主権」、導入が中規模であった企業では「セキュリティ」「レガシーのインフラストラクチャおよびアプリケーション」「IT部門とビジネス部門の連携不足」、導入が大規模であった企業では「セキュリティ」「事業および運用変更の複雑さ」「IT部門とビジネス部門の連携不足」がそれぞれ上位の障壁として懸念されていることが分かります。

順位	導入が小規模であった企業	導入が中規模であった企業	導入が大規模であった企業
1.	クラウドに関するスキル不足 (46%)	セキュリティ (45%)	セキュリティ (52%)
2.	セキュリティ (45%)	レガシーのインフラストラクチャおよびアプリケーション (43%)	事業および運用変更の複雑さ (48%)
3.	データ主権 (43%)	IT部門とビジネス部門の連携不足 (40%)	IT部門とビジネス部門の連携不足 (43%)

表5：上位3位までに挙げられたクラウド移行における障壁のクラウド導入規模別の割合

「セキュリティ」はすべての企業に一定のレベルで共通する課題ですが、「クラウドに関するスキル不足」（導入が小規模であった企業46%、中規模であった企業36%、大規模であった企業30%）は、クラウドの導入規模の拡大、より優れた人材の登用、人材開発の強化などの施策を打つことで低減できる課題です。しかし、導入が大規模であった企業でも10社のうち3社が最大の障壁であると考えており、CEOの54%が「クラウドに関するスキル不足」を上位3つの障壁の中の第1位に挙げていることから、その実現には困難が伴うことがうかがえます。

最も懸念される障壁は「IT部門とビジネス部門の連携不足」でしょう。「企業内のクラウド導入規模が大きくなるとともにこの問題も増加する」と回答する企業の割合も多い傾向にあります（導入が小規模であった企業38%、中規模であった企業40%、大規模であった企業43%）。IT部門とビジネス部門の連携はクラウド移行を成功させるための基本要件ですが、多くの企業が頭を抱えている状況にあることが分かります。またこの課題は、クラウド移行の潜在的な価値に対する最も破壊的な障壁となる可能性があります。企業がクラウド移行による価値を引き出すためには、複雑さの程度に応じて目標および戦略と適用領域の整合性を調整することが重要です。また、CIOの46%が「IT部門とビジネス部門の連携不足」が最大の障壁だと考えているのに対し、同様に考えているCEOは29%であるという点にも注目すべきでしょう。

何を最大の障壁と捉えるかは役職によって異なり、CEOとCIOがそれぞれ最も多く挙げた上位3位までの障壁に共通する項目がないという結果でした。この結果は、職責がクラウド移行の障壁に対する認識に影響を及ぼすことを明示しています。

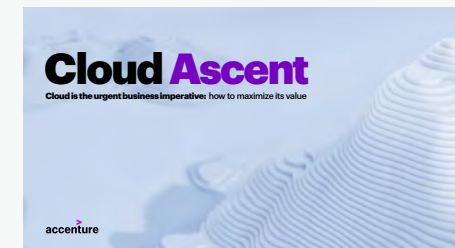
何を最大の障壁と捉えるかは役職によって異なります。実際に、CEOとCIOがそれぞれ最も多く挙げた上位3位までの障壁に共通する項目はありませんでした。

期待通りのクラウド移行による成果を達成する

クラウドファーストに移行することはデジタルトランスフォーメーションに不可欠な要素です。クラウドの可能性を最大限に引き出すためには、働き方の根本的な見直しや、新たな運用モデルへの移行、新たな役割やスキルのあり方の定義がカギとなります。本レポートでは、主な対策として以下の4つを推奨しています。

- ▶ **ビジネス価値を中心に据えた戦略**：社内の意思決定者と連携しながら、広範なビジネスケースに基づいて最適なクラウド戦略を策定し、収益増とコスト効率化の機会を特定することが肝要です。
- ▶ **従業員や企業文化のチェンジマネジメント**：新しい運用モデルに加え、スキル向上や人材育成のプログラムを行うことにより、従業員の働き方を変革し、急速に変化するニーズに対する対応力を強化することが欠かせません。
- ▶ **データとAI**：クラウドデータモデルを構築することで、レガシーシステムに蓄積された業界や業務に関するデータや知見を活用することが重要になります。
- ▶ **成功に向けたパートナーとの連携**：戦略パートナーのスキルや経験を活用して、自社組織の機能を強化することが不可欠です。クラウドサービスは、コスト効率を維持しつつ、適切なスキルを構築したい企業にとっては、有効な選択肢の一つとなります。

クラウドの価値を最大化する方法の詳細については、アクセントチュアの調査レポート「クラウドは企業の喫緊の必須課題：クラウドの価値を最大化する方法」をご覧ください。



参考資料

- 1 Everest Group Research, “Business Transformation through Multi-cloud” https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-111/Accenture-Business-Transformation-through-Multi-cloud.pdf#zoom=50
- 2 Cloud Outcomes: Expectation vs. Reality. <https://www.accenture.com/us-en/insights/cloud/cloud-outcomes-perspective>
- 3 High Adopters (≥75% workloads in cloud); Moderate Adopters (31-74% workloads in cloud); Low Adopters (≤30% workloads in the cloud)

アクセンチュア クラウド ファースト (Accenture Cloud First)

アクセンチュア クラウド ファースト (Accenture Cloud First) は、フルスタックでクラウドサービスを提供するマルチサービス組織です。あらゆる業界のお客様がクラウドを前提に事業運営を行う「クラウドファースト企業」となり、デジタル変革に向けて圧倒的なスピードと規模でクラウドの価値を享受できるよう支援します。7万名ものクラウドの専門家を擁するアクセンチュア クラウドファーストでは、今後3年間で30億ドルを投資して幅広いクラウドの専門知識、業界固有のクラウドソリューション、エコシステムパートナーと連携し、より大きな価値の実現を目指す企業と共に迅速かつ大規模に革新的なデジタル変革を実現していきます。

ウェブサイトを見る：<https://www.accenture.com/jp-ja/services/cloud-index>

アクセンチュアについて

アクセンチュアは、デジタル、クラウドおよびセキュリティ領域において卓越した能力で世界をリードするプロフェッショナルサービス企業です。40を超える業界の比類なき知見、経験と専門スキルを組み合わせ、ストラテジー&コンサルティング、インタラクティブ、テクノロジー、オペレーションズサービスを、世界最大の先端テクノロジーセンターとインテリジェントオペレーションセンターのネットワークを活用して提供しています。アクセンチュアは51万4,000人の社員が、世界120カ国以上のお客様に対してサービスを提供しています。アクセンチュアは、変化がもたらす力を受け入れ、お客様、社員、株主、パートナー企業や社会へのさらなる価値を創出します。

アクセンチュアの詳細はwww.accenture.comを、
アクセンチュア株式会社の詳細はwww.accenture.com/jpをご覧ください。

本調査について

アクセンチュアは、クラウド移行によってもたらされるビジネス価値に対する期待と、クラウド移行による成果に関する現在の企業の達成度と満足度について理解するために、世界17か国11業種で年間収益が10億ドル以上の企業750社の上級役職者（CEO、COO、CFO、事業分野EVP/VP）およびIT 担当役員（CIO、CTO、IT担当VP/取締役、クラウド担当VP/取締役）を対象に、2020年7月～8月の期間でブラインド調査を実施しました。

詳細については、www.accenture.com/researchをご覧ください。