



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,  
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

# デジタルトランス フォーメーション を実現した企業 のモダンなITAM

EMA eブック2022年11月  
Valerie O'Connell

Ivanti向けに作成

**ivanti**

# 目次 調査 結果

- 1 モダンなITAMが求められる最新のビジネス
- 2 ITAM/ITの関係
- 2 ITサービスの品質と予算
- 3 デジタルトランスフォーメーションの要因
- 4 ITAMの変曲点
- 5 **ビジネスに価値をもたらすITAM**
- 5 ITAMの効果を測るビジネス指標
- 6 効果的なセキュリティは効果的なITAMから始まる
- 8 クラウド、ITAM、FinOps
- 10 従業員体験に影響するITAM
- 11 資産情報の利用の多様化
- 12 **今後の展望**
- 12 監査だけに留まらない-網羅的な資産管理
- 13 インテリジェント自動化
- 16 **EMAの視点**

# モダンなITAMが求められる 最新のビジネス

複雑性が低い時代に設計されたITAMのアプローチやツールを信頼することはできません

IT資産データと情報の正確性は、ビジネス主導のITサービス提供で卓越性を発揮するための基盤です。さらに、この事実は、ハイブリッド化が進む複雑な環境や、変化が続く中で、深刻化しています。

デジタルトランスフォーメーションは最新の課題を提起し、データ主導のデジタル企業におけるIT資産の管理で新しい可能性を提供します。

AIOps、ML、アナリティクス、自動化は、全社的な取り組み、効率性、イノベーションで職務横断的なワークフローと境界線を再形成します。

どこでも働けるということは、資産があらゆる場所に存在するということを意味します。

「IT資産」の定義は、十分に確立された分野以外でも、クラウド、ハイブリッド型の労働環境、IoT、エッジ、新しい企業資産全体で拡大しています。

ビジネスイノベーションと技術イネーブルメントという不安定な環境は、資産管理チームに新たな課題と機会をもたらします。この独立した調査は世界のITリーダー250人を対象とし、現在の資産管理機能と、近い将来どのように進化する可能性が高いのかについて詳しく回答してもらいました。このIT横断的な見解は次のような問題を提起します。

デジタルトランスフォーメーションされた企業において、効果的な最新のIT資産管理の要素は何であるか？

上位の回答は次のとおりです：  
ITAM情報が完全に正確、最新であれば、ビジネスとビジネスを支えるITAMチームにとって好ましい影響がある。IT品質のレベルが上がり、予算と企業内でのITAMの位置付けが高まるという利点が生まれる。

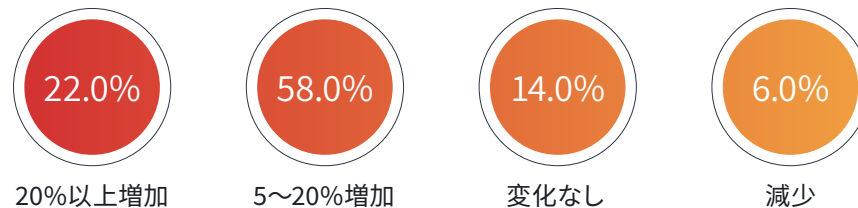
# ITAM/ITの関係

## ITサービスの品質と予算

グローバルパネリストは、ITが組織に提供するサービスの全体的な品質を評価しました。評価は次のとおりです。



また、昨年度から今年度にかけて、ITの年間予算の変化について、次の選択肢から回答しました。



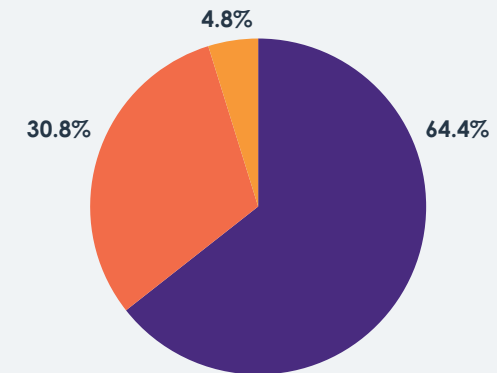
ITサービスの品質を「優良」と評価した回答者は、最高レベルで予算が増加したと述べました。優良カテゴリの3分の1において予算が20%以上増加しました。それに対して、ITサービスの質が平均だった回答者ではわずか10分の1でした。

ITサービスの品質と予算の増加にある強い相関関係は納得できます。高い価値が提供されると、予算という報酬が得られます。そして、その予算によって、生産的な相互関係のサイクルでサービス品質を改善する投資が可能になります。

IT部門は、ますます、その予算の使用のビジネス上の影響に説明責任を負っています。予算が20%以上増加した企業の76%は、ITが投資のビジネス上の影響に責任を持つことを確信しています。

予算は、ITサービスの品質とビジネス上の影響によってもたらされる

次のうち、IT分野の責任について最も適切に説明しているのはどれですか？



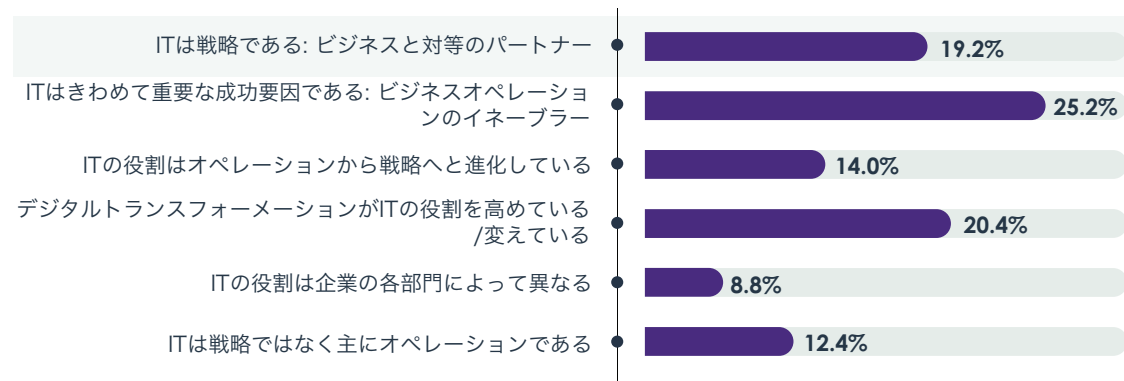
- ITは、ますます、投資のビジネス上の影響に責任を負っている
- ITは、提供するサービスのパフォーマンスと可用性にのみ責任を負っている
- ITは予算内で業務を遂行するが、予算の使い方に制限はない

ITAMのデータの正確さは、提供されるITサービスの品質に強く相関していることが判明したのです。このような関係の理由は数多くありますが、最も基本的なことは、資産の可視化が、ITサービスのコンポーネントを提供、保護、制御、最適化する能力の基礎となるということです。パフォーマンス、コスト、セキュリティは、ITAM情報の完全性と正確性に基づいています。

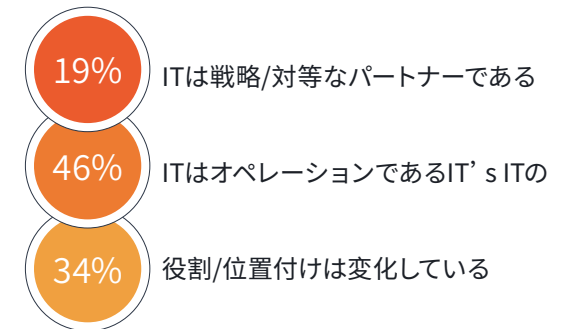
## デジタルトランスフォーメーションの要因

### ITとビジネス

驚くことに、ITとITがサービスを提供するビジネスが対等であることはほとんどありません。「組織におけるITの状態を最も適切に説明しているのはどれですか」という質問に対して、このパネルのITリーダーたちの回答は、IT分野全体を対象にした他のEMAの調査活動と非常に一致していました。



現在、ITがビジネスと対等な戦略的パートナーであると考えている回答者の割合は19%と驚くほど少ないものの、ITの役割はオペレーションから戦略へと進化していると考えている回答者(14%)、デジタルトランスフォーメーションによってITの役割が高まると考えている回答者(20%)を合わせると34%であり、やや高めの数値になっています。現在の内訳は次のとおりです。



### ITAMとIT

さらに、デジタルトランスフォーメーションは、ITAMチームの組織の役割に、良くも悪くも、直接影響します。この違いはITAM成熟度のレベルです。「組織のITAMの役割に対するデジタル変革の取り組みの影響を最も適切に特徴付けるのはどれですか」という質問では、ほとんど均等に回答が分かれました。

ITへの信頼が高まり、ITAMの役割と影響が高まった

イノベーションの範囲と速度によって、ツールの数と種類が増えた

片方のグループでは、デジタルトランスフォーメーションは進歩のための好ましい推進力と見なされ、他方のグループでは、複雑化の原因という負の影響が見られました。

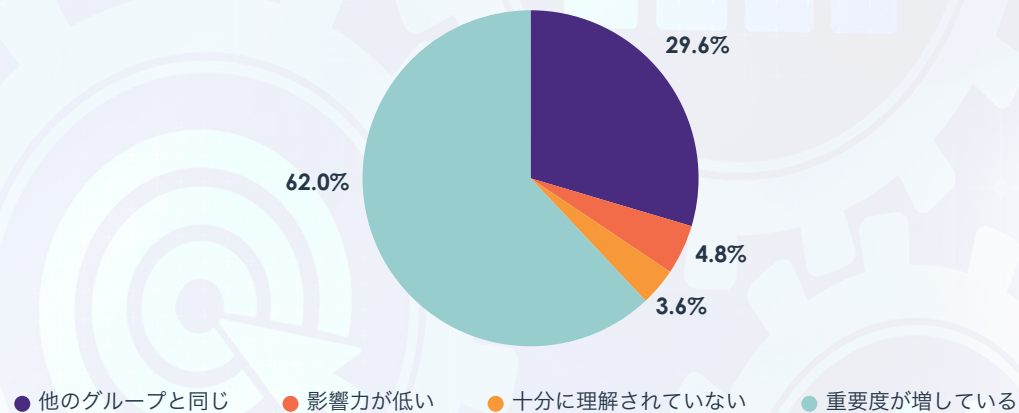
この違いは何でしょうか。2つのグループの違いは、一貫して、ITAM成熟度のレベルでした。ITAM成熟度が平均的な組織では、デジタルトランスフォーメーションによって、変化と複雑さという別の波として押し寄せました。非常に対照的に、ITAM成熟度が高い組織では、アジリティと効果をもたらし、変化し続けるビジネスの要求に対応できました。

## ITAMの変曲点

この変化の期間は、ITAMチームにとって潜在的な変曲点となります。つまり、機能を推進し、ビジネス価値の基盤に対する影響を拡大する機会なのです。これまで、ITAMは、IT全体で名目上の同業者と同等の影響力や組織的な地位を得てきませんでした。

しかし、質問の回答で示されているように、ITAMの運勢は上昇傾向にあるのかもしれない。

企業での影響について、次のうち、DevOps、IT サービス、NetOps、FinOps などの他の IT グループと比較して、資産管理チームを最も適切に特徴付けるのはどれですか？



一見すると、ITAMの専門家は、70%の大多数がITAMをITの他の分野と同等だと見なしていないことに落胆するかもしれません。望みは、格差は確かに存在するものの、変化は十分に進行しているということです。回答者の62%において、ITAMの重要度が増えています。その成長のスピードとレベルは、ITAMがビジネスにもたらす価値、つまりビジネスにとって価値のある方法で提供されるかどうか直接影响到っています。

組織構造は、ITAMの組織的な位置付けを反映し、それに影響を及ぼします。CIOまたはCISO直属のITAMチームの31%が、ITマネージャー直属の22%よりも、すべての有効性指標で有意に高いパフォーマンスを示しました。他のグループでは明確な相関関係は見られず、38%がIT部長/役員の直属、9%が財務部長の直属でした。



# ビジネスに価値をもたらすITAM

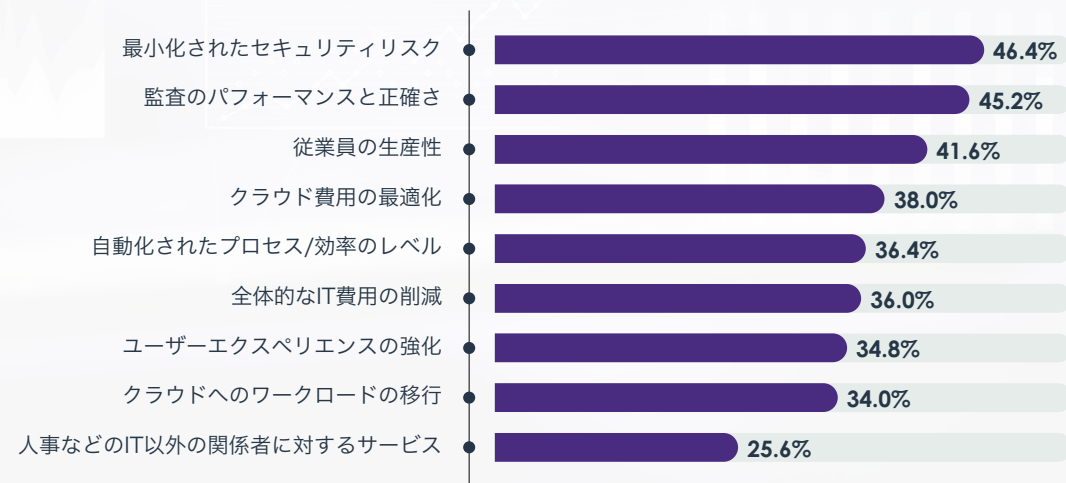
## ITAMの効果を測るビジネス指標

ITAMの効果は、ますます、ビジネス指標で測定されています。この事実は、ITAMチームにとって朗報です。つまり、その機能が業績における重要な成功要因として認識され、評価されていることを意味します。

ITAMの成功を測定するために使用された上位のビジネス指標は、次のビジネス上の最も重要な関心事全般と、特に経営陣のイニシアチブを反映しています。

- セキュリティ
- クラウド (移行と費用)
- 従業員の生産性/体験
- コスト回避、コスト削減

### ITAMプログラムの成功を測定するために使用されているビジネス指標はどれですか？



# 効果的なセキュリティは効果的なITAMから始まる

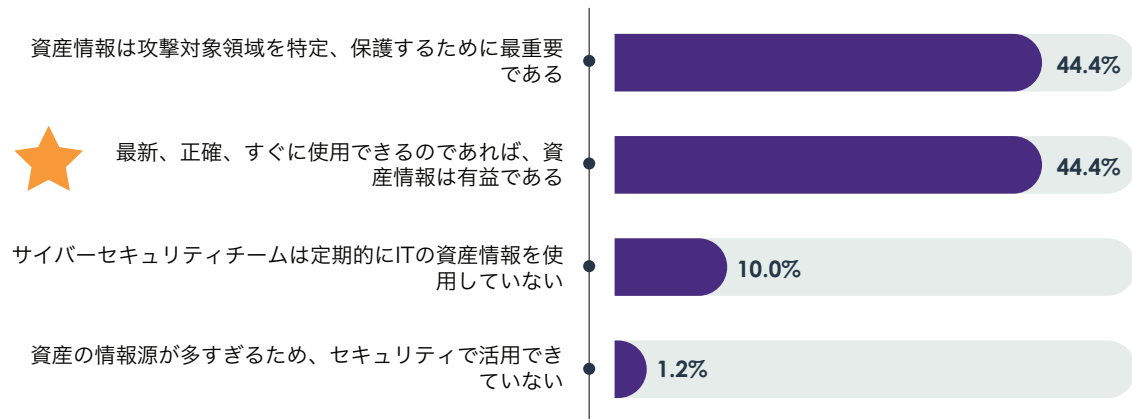
## ITAMに対するサイバーセキュリティチームの視点

セキュリティとリスクというテーマは、あらゆる業種や職種で、ITリーダーの最上位の懸案事項、課題、優先度です。セキュリティがITAMでも最優先事項であるのは当然です。ITAMの最優先事項とビジネスへの影響が大きいITAMの用途の両方で、「セキュリティ」が1位となりました。

理由は明白です。IT資産の保護は、保護する必要がある対象を知ることから始まります。何がどこにあるのか。資産の可視性は、セキュリティおよびリスク管理の絶対的な基盤です。論理的に、ITAM情報は、サイバーセキュリティ活動の基本です。しかし、現場からの結果は、それほど決定的なものではありません。

回答者の半数以上が、資産情報は、組織のサイバーセキュリティチームにとって、本来あるべき姿ほど有用ではないと回答しています。この違いは正確性です。

### 企業のサイバーセキュリティチームは資産情報をどのように評価していますか。

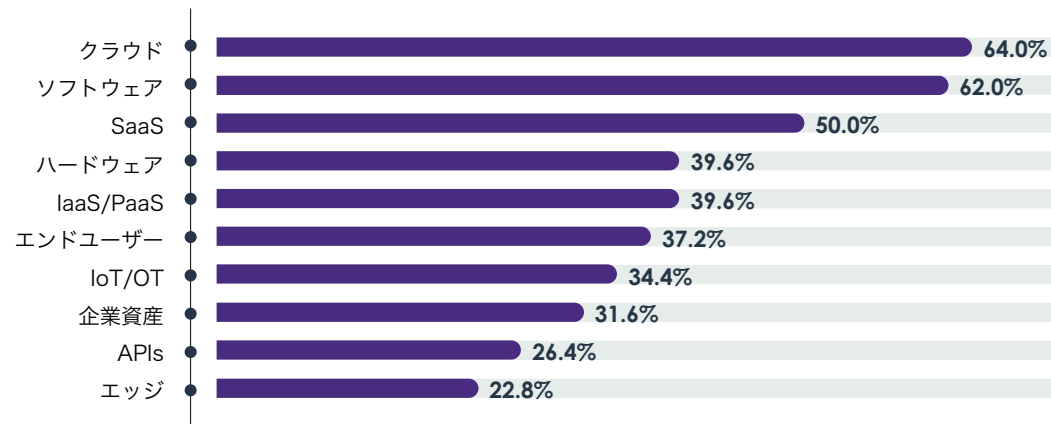




## セキュリティチームにとって最も関心のある資産情報

Security teams that use asset information as a critical factor in identifying and protecting 攻撃対象領域の特定と保護に資産情報を重要な要素として使用しているセキュリティチームは、ITAMの成熟度、自動化、データの正確性が最高レベルの組織に見られます。ITAM機能の成熟度が低い組織では、セキュリティ活動の基盤として、ITAMの潜在的な能力が発揮されていません。

セキュリティチームにとって最も関心のある資産情報の分野はどれですか？



セキュリティチームにとって最も関心のある資産情報の分野は、クラウド、ソフトウェア、SaaSです。しかし、それだけではありません。関心の範囲は広く、資産の種類と使用が急増するにつれて、企業全体で関心が高まっています。



# クラウド、ITAM、FinOps

## クラウドの課題と無駄な費用

クラウドは、速度と規模でビジネスイノベーションの可能性を広げますが、このような利点には課題がつきまとっています。実際、「クラウド」は、高品質の IT サービスを提供する上でも、ITAMチームの効果においても、最大の課題となっています。注記:サイロは、卓越性を阻害する別の共通する要因です。\*

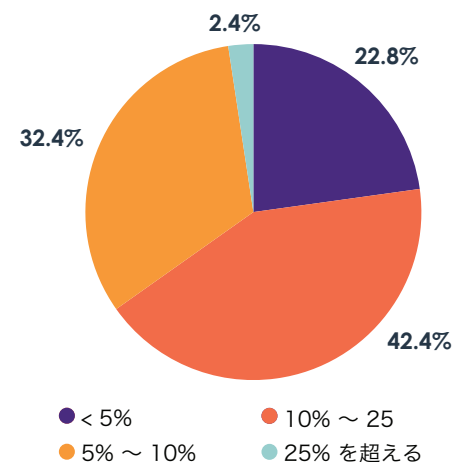
高品質のIT サービスを提供するうえでの最大の課題は何ですか?

- ① クラウド: 可視性と分離したオペレーション
- ② ギャップを埋めるための人材の不足化または自動化
- ③ 統合された情報に対するエンドツーエンドの可視性におけるギャップ
- ④ レガシーシステム
- ⑤ 検出とビジネスコンテキストマッピング
- ⑥ サイロ化されたシステムとツール\*

ITAMチームにとっての最大の課題は何ですか?

- ① クラウド
- ② 急速なペースの変化
- ③ 予算
- ④ 監査活動とリスクの増大
- ⑤ ITAM機能が高く評価されない
- ⑥ サイロ化されたツールと機能\*

数分で作成され破棄されるリソースや、有料で数日間放置されるリソースなど、さまざまな領域でクラウドの課題が発生しています。可視性は、オペレーションの課題であり、財務的な課題でもあります。「パブリッククラウドとプライベートクラウドのリソース (アプリケーション、インスタンス、インフラストラクチャ) を部門やユーザー間で利用する際に、どの程度の無駄が生じているのかを試算できますか」という質問に対して、「無駄が多い」という回答が圧倒的に多く見られました。ここでも、ITAMの成熟度がクラウドの無駄5%未満という回答に強く関連しています。回答者の大多数が、クラウドの無駄は、クラウド費用全体の5%~25%だと推計しました。**FinOps に入ります。**



## FinOpsとITAM

FinOpsは主流で、ほとんどの組織に高い価値を付加しています。回答者のうち、組織を「初期」または「開始直後」と考えているのはわずか11%です。2%という困惑するような割合が「該当しない」と回答しています。FinOpsは、クラウドの費用に必要な管理と理解を提供していますが、通常、ほとんどすべての組織でITAMチームから切り離されています。

今回の調査では、回答者の12%が、現在、FinOpsを他のチームと統合する動きが活発であると指摘しています。FinOpsとITAMの連携の強化は、ほとんどの組織で予測されている方向性です。FinOpsとITAMの長期的な関係はどのようになる可能性が高いかという質問に対して、「FinOpsとITAMは根本的に異なる」という回答は12%にとどまりました。両者は別々であり続けるだろう」。88%という大多数の回答者が、合併した組織でも別組織でも、この2つの機能は、全社的なプラットフォームで使用するために標準化された専用ツールに基づいて統合されると考えています。

一方、FinOpsチームは、ITAMチームに直接利益をもたらすことができる専門的な知識を提供します。「ITAMを補完するFinOpsが対処すべき課題は何ですか」という質問に対する最も多かった回答は次のとおりです。

1

クラウドインスタンスで使用されるソフトウェアは、クラウドの支払いの一部としてライセンスが提供されている場合とそうではない場合があり、ソフトウェアライセンスのコンプライアンスを追跡および管理することが困難である

2

クラウドサービスは、必ずしも、すぐに特定できる資産から構成されているわけではない

3

クラウドで作成される仮想IT資産の数が多い

4

ソフトウェアライセンスモデルがクラウド環境とオンプレミス環境で異なる可能性がある

5

複数のクラウドを使用すると、どのクラウドが使用されているのかを包括に捉えることが難しい

6

仮想クラウド資産は急速に作成して破棄できる

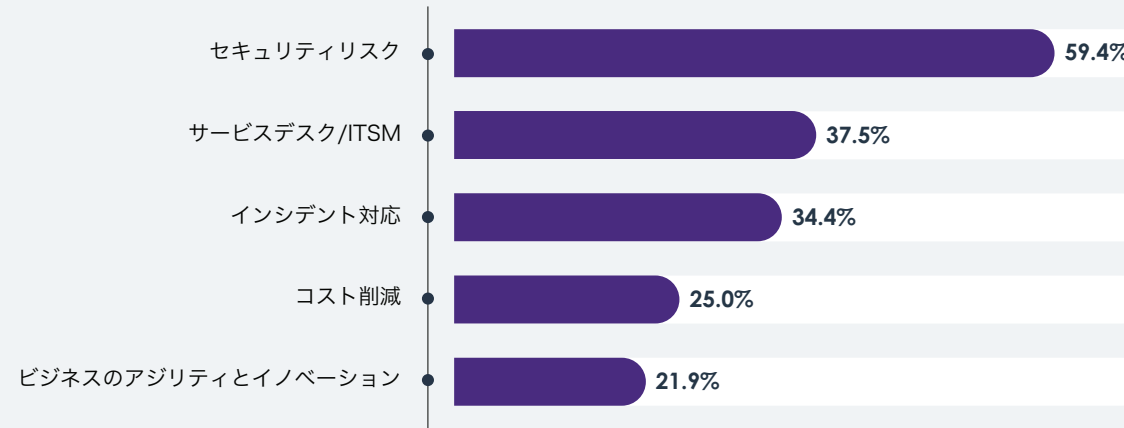
## 従業員体験に影響するITAM

どこでも働けるということは、資産がどこにでも存在しているということであり、世界中のすべての地点でITAMの課題が生じているということです。同時に、ITAMチームがビジネス価値を提供する機会も高まります。従業員の生産性は、使用されているシステムでのエクスペリエンスによって左右されます。「どこでも」という孤立した労働環境では、ツールやシステムの動作に問題が生じたときに、生産性の命綱となるのがITSMチームです。

CxOは、サービスチームが従業員にサービスを提供できるようにするために、ITAMが重要な役割を担っていることを認識しています。実際、経営陣の回答者は、IT資産情報の用途で最も影響が大きい項目について、セキュリティとリスクに次いで、サービスデスク/ITSMを挙げています。なすすべもなく、サービスデスク担当者の対応を待っていた経験があれば、迅速、正確、かつ完全な資産情報が問題の特定と解決を左右する違いを理解することができます。

ITAMは、従業員エクスペリエンスの可視化を強化するだけでなく、従業員エクスペリエンスの理解も可能にします。使用パターン、パフォーマンス、ライセンス、保証に関する知識はすべて、エンドユーザーエクスペリエンスの効果的な管理で有益です。従業員が見ているのはサービスデスクですが、ITAMはそのサービスの動力源です。

IT資産情報の用途のうち、組織に最も大きい影響を与えるのはどれですか？



## 資産情報の利用の多様化

When IT asset information is accurate, IT 資産情報が正確、完全で、情報へのアクセスが可能であれば、多くのグループによって広く利用されるようになります。これらの要素のいずれかが欠けている場合、情報を必要とするグループが独自の資産管理システムを構築することになります。

「多数の異なるグループがIT資産情報を利用しています。独自の資産管理ツールとプロセスを所有しているのはどのグループですか」という質問では、次のカテゴリがありました。

### 圧倒的に多かった回答

- » ITAM(ハードウェアとソフトウェア)

### 最も多かった回答

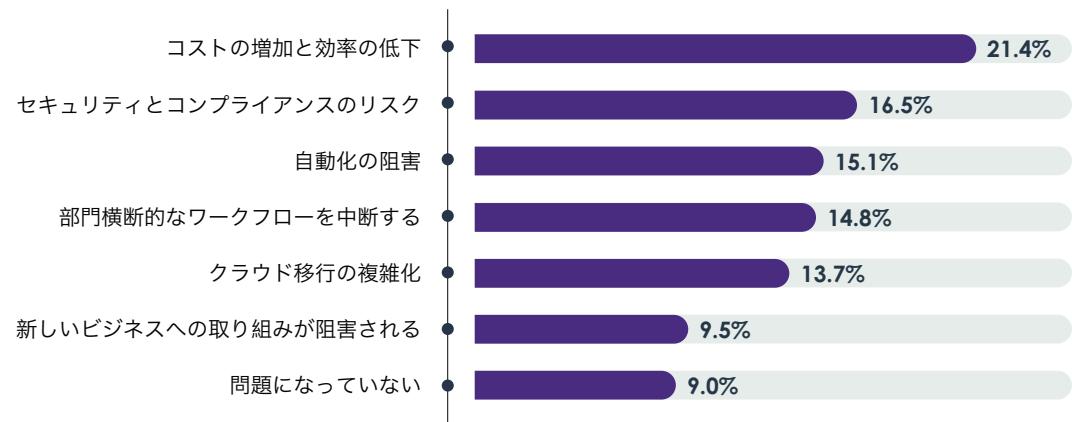
- » IT財務
- » ITSM(サービス管理)
- » クラウドCoE/オペレーション

### 多かった回答

- » 人事
- » SAM(ソフトウェア)
- » 調達
- » ITOps

当然のことながら、これらのさまざまな資産管理システムの情報は、相互に一致する場合がありますが、ほとんどの場合は一致していないと考えられます。部門や地域レベルでは、その不一致は偶発的である可能性があります。しかし、この差異は、自動化や部門横断的なワークフローなど、企業の取り組みに決定的な影響を及ぼします。

不完全、サイロ化、矛盾、または不十分な資産情報がどのような影響を及ぼしていますか? (上位 2 項目を選択してください)



専門の部門が資産情報に対する特別な要件を提示するのは合理的です。矛盾するデータのシステムが競合し、ビジネスイノベーションを阻害するのは合理的ではありません。

実際、各グループのニーズが完全に異なっているため、別のシステムが必要だと考えているのは、回答者の32%にとどまります。圧倒的多数が、特殊なニーズの正当性は認めつつも、共有ITAMシステム/プラットフォームで合理化され、充実したデータを活用したコラボレーションが理想的だと回答しました。調査パネルの80%が、プラットフォーム導入の成功のための重要な要因の1つとして「統合のしやすさ」を挙げました。

# 今後の展望

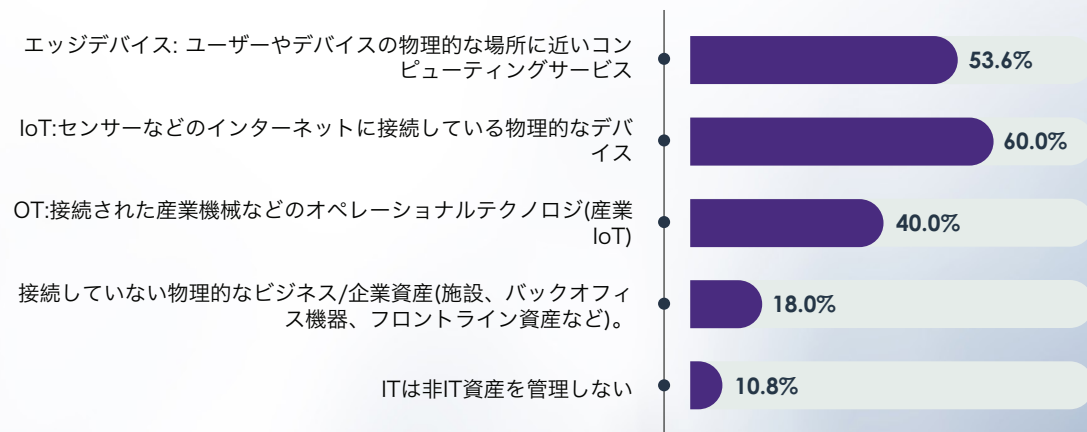
## 監査だけに留まらない-網羅的な資産管理

時代の兆しは、現代のITAMに関する研究論文は、監査についてまったく言及せずに結論が出かねないという事実です。もちろん、監査の準備と防御は、ITAMの主要な機能であることに変わりありません。実際、監査の頻度も厳しさも増しています。しかし、デジタル変革とグローバルな事象が相まって、ITAMはコスト削減の型からITのビジネスパートナーという領域に脱皮しつつあります。

ITAMは、ビジネス価値、つまり資産の事実というビジネスのコンテキストを重視しながら拡大しています。たとえば、ソフトウェアの使用と費用の最適化に関しては、従来の「ソフトウェアコスト」や「予算」を差し置いて、「ビジネスにとっての価値」が最も考慮される要因となっています。

また、エッジ、IoT、API、コンテナ、ITが管理する非IT資産など、考慮すべき新たな資産タイプによって、その範囲は広がっています。

### 組織でITが管理している非IT資産(ビジネスが所有し、ITが管理している資産)はどれですか？



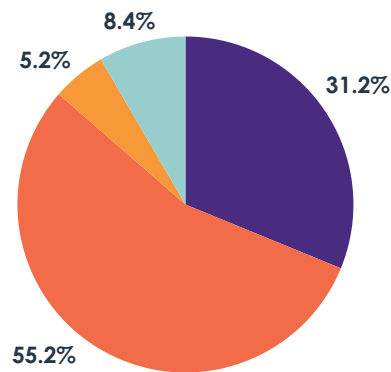
ビジネスと技術の革新が進むにつれ、IT「資産」の意味そのものも再定義されつつあります。

# インテリジェント自動化

## 資産ツールの統合

最も先進的な組織では、ITAMの将来が着実に進んでいます。グローバルな事象によって、自動化やAI/MLへの取り組み、クラウドへの移行が急ピッチで進められたことで、デジタル変革が一気に加速しました。ビジネスの基盤としてITへの信頼が高まる中、変化の範囲とペースを理解するためのインテリジェントな自動化が求められています。企業にとって、自動化を妨げるサイロを抱える余裕はもうありません。

最初のステップはツールの統合です。「資産関連のツールを統合する取り組みがありますか」という質問では、86%が「はい」、8%が「いいえ。しかしそのようなツールが必要だ」と回答しました。「いいえ」とだけ回答したのは、わずか5%でした。



- はい。多数の重複を解消している
- はい。資産の可視性、ワークフロー、自動化を統合するプラットフォームを使用している
- いいえ
- いいえ。しかしそのようなツールが必要だ



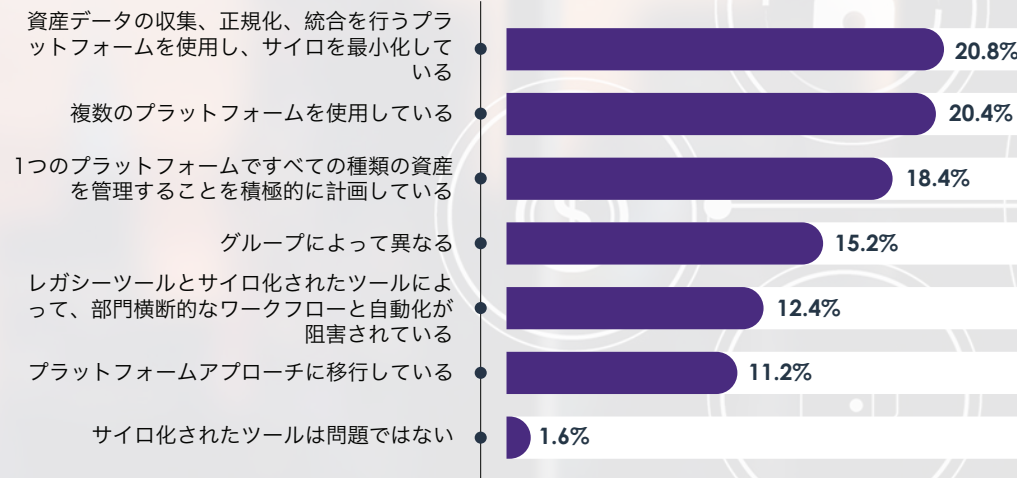
資産ツールを統合し、資産の可視性を統一するための取り組みにおいて、プラットフォームの利用は重要な役割を担っています。



## ベストプラクティスとしてプラットフォームを利用する

資産データを収集、正規化、統合するプラットフォームは、サイロの影響を最小限に抑え、部門横断的なワークフローを含むインテリジェントな自動化を実現するための道を切り開きます。この調査パネルでは、プラットフォームの利用がツールの中心的なトピックであり、71%がどこかの段階でプラットフォームを導入しています。パフォーマンスが高く、将来を見据えた回答者の18%は、1つのプラットフォームですべての種類の資産を管理することを計画しています。

### 次のうち、企業のITAMツールの状態を最も適切に説明しているのはどれですか？



プラットフォームの利用とITサービスの品質、予算の増加、資産の正確さ、自動化の度合い、ITAMチームの組織的な位置付けとの間には鉄壁の相関関係が存在する



## 資産管理の自動化

資産管理の自動化は、資産が存在するあらゆる場所で行われます。「組織では、どの資産関連機能がAI/MLや自動化を利用していますか」という質問に対して、最も多かった3つの回答は次のとおりです。

- ① クラウド
- ② セキュリティ
- ③ ITSM チケットおよびサービス

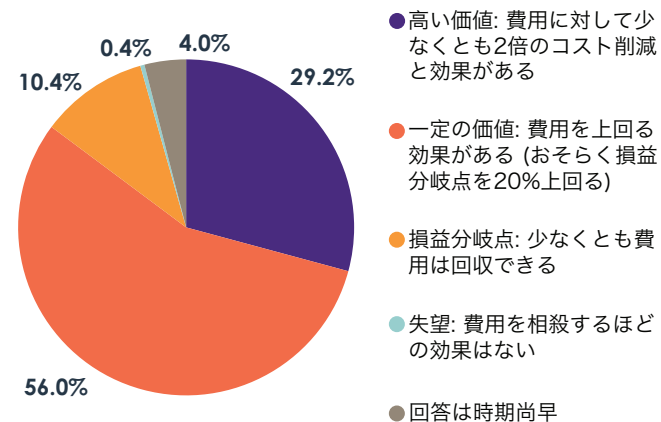
回答は次の順になりました。

- ・ 人事従業員オンボーディング/オフボーディング
- ・ 構成管理
- ・ 監査への対応と防御
- ・ 施設
- ・ 検出
- ・ 依存度のマッピング
- ・ CMDB 更新

「資産管理プログラムにおける自動化の活用はどのように特徴付けられますか」という質問では、自動化に関する回答が多くなりました。

- ・ 43%: AI/ML やワークフロープラットフォームで支えられた高度なプロセスの自動化を実現している
- ・ 27%: 自動化はますます資産管理の効果を高めているが、まだ新しい
- ・ 30%: ツール、チーム、ポリシーが部門横断的なプロセスの自動化を制限している

価値という点では、資産管理の自動化に対する投資が有効なのはほぼ確実です。「コスト面では、資産管理 AI や自動化への投資がどのような価値を創出していますか」という質問では、回答者の 85% が自動化と AI の投資を収益性の高い事業と評価し、さらに 10% が少なくとも損益分岐点には達すると考えています。0.4% の回答者が「効果が費用を上回らない」と失望し、4% が「時期尚早」だと回答しました。



技術に関しては、回答者の5人に4人が、現在のITAMシステムに追加するか、完全に置き換えるかのいずれかを計画しています。v

# EMAの視点

この調査は、複雑性が低い時代に設計されたITAMのアプローチやツールを信頼することはできないという前提に基づいています。実際、5社中4社が、今後12～18か月の間にITAMシステムを変更することを積極的に計画しています。ほとんど組織がすでにシステムをアップグレードし、組織の変更も行っています。

今日の効果的な資産管理はビジネスと連携した機能であり、全社的なプラットフォーム上でインテリジェントに自動化されたプロセスが実行されます。統合されたプラットフォームは、ビジネスアジリティ、自動化の取り組み、そして変化する要件への継続的な適応能力を実現するためのアプローチとして選ばれています。

新しい資産の種類や新しい資産情報の使用方法を包含するようにITAMの役割が拡大しているため、このような変化し続ける要件には、技術的な要素と組織的な要素があります。資産を特定、保護する組織の能力にとって正確なITAMデータが重要な役割を果たすという意味で、セキュリティは新しい用途の1つです。そのデータは、今やセキュリティとIT運用の健全性のあらゆる側面で基本となっています。

資産の可視化は、ITにとって重要な課題です。次のステップは、IT資産全体を完全に把握することです。IT環境を完全に管理することは、IT資産の場所、使用状況、現在のステータス、パフォーマンス、ライセンス、保証など、IT資産に関するすべての情報を常に把握することを意味します。

IT資産のビジネスコンテキストを理解することで、最新のITAMは企業全体のより多くの機能に新しい価値をもたらすことができます。より多くの関係者がもっと利用することで、自動化や人員の予算が増え、企業の序列におけるITAMチームの役割も高まります。

ITAMのポリシー、プロセス、技術によって、正確、完全、最新、アクセス可能な情報さえ提供されるならば、デジタル変革された企業において、ITAMチームの運命はITの運命とともに上昇し続けるでしょう。このレベルの資産情報は、使用、評価、資金提供されます。また、すべての資産のライフサイクル全体の管理を自動化し、実行するためには、人材と技術に対して継続的に投資する必要があります。

ITAMチームにはさまざまな方法を選ぶことができますが、立ち止まることは選択肢ではありません。



## Enterprise Management Associates, Inc.について

1996年に創立したEnterprise Management Associates (EMA)は、業界をリードするアナリスト企業であり、ITとデータ管理テクノロジーの全容を通じた深いインサイトを提供いたします。EMAのアナリストは実践的な経験、業界のベストプラクティスへのインサイトと現在や将来のベンダーソリューションの深い知識を独自に組み合わせることで、EMAのクライアントが目標を達成するお手伝いを行います。EMAの調査、分析やビジネスユーザー企業ライン、ITプロフェッショナルやITベンダー向けのコンサルティングサービスの詳細は [www.enterprisemanagement.com](http://www.enterprisemanagement.com) でご覧になれます。Twitter または LinkedIn でも EMA をフォローできます。

本報告書の全体または一部は、Enterprise Management Associates, Inc.からの文面による事前の許可なしで複写、複製、検索システムに保存または再送信してはなりません。本書の中での意見および見積もりは本日現在の当社の判断を構成しており、予告なしで変更される可能性があります。本書内で言及された商品名は、各企業の商標および/または登録商標である可能性があります。“EMA”および“Enterprise Management Associates”は、Enterprise Management Associates, Inc.の米国およびその他諸国での登録商標です。

©2022 Enterprise Management Associates, Inc. 無断転載、複製を禁止します。EMA™、ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES®、およびメビウスのシンボルは、Enterprise Management Associate, Inc.の登録商標またはコモンローにおける商標です。