



依頼元: マイクロソフト

作成者:

Cushing Anderson
Matthew Marden
Randy Perry

2015 年 11 月

主なビジネス バリュー

サーバー/データベース/
アプリケーション
チームの生産性が向上

17%

計画外ダウンタイムを
回避

56%

アプリケーションの
市場投入が
スピードアップ

58%

新入社員が独り立ち
するまでの期間を短縮

39%

IT 認定資格の ビジネス バリュー

要旨

わずか 20 ～ 30 年の間に、情報技術 (IT) はバック オフィスからフロント オフィスへと広がり、今ではビジネスでもプライベートでもほぼあらゆる場面に、まったく違和感なく溶け込む存在となっています。モバイルやソーシャル ビジネス、クラウド、ビッグ データ分析 (BDA) といった新たなテクノロジーの登場が追い風となって、企業が導入するテクノロジーおよびプロセスは顧客や市場ときわめて密接に結びつくようになり、社内の業務活動と外部エコシステムとの境界は急速になくなりつつあります。企業のリーダーたちは、各種のデジタル テクノロジーを導入すると共に、組織体制や業務プロセス、ビジネス モデルを刷新し、ビジネスの運営と成長のための新たな手段を生み出すことで、ビジネス改革を実現するよう迫られているのです。

こうした企業のニーズに呼応して、IT 部門に対してはシステム回復性の強化やイノベーションの推進、IT コストの最適化などについて、短期間で成果を上げることがますます求められるようになりました。

世間では、企業のニーズを満たすうえで重要なのはハードウェアのアップグレードや新しいソフトウェアの実装であるという考え方が一般的かもしれませんが。しかし、IDC ではかねてから、従業員のスキルを向上させ、適切な認定を取得させることこそが、IT システムの信頼性強化や組織全体の生産性向上につながり、IT 運用における最も持続性の高いパフォーマンス向上を実現すると主張してきました。また、IT 部門がチームに十分なトレーニングを提供し、認定資格の取得を促すことで、社内の IT 運用体制が改善され、さらなるメリットを得られると考えています。

IT 担当者がトレーニングを受け、認定資格を取得することで、自身の生産性と IT 運用にどれほどの成果が生まれるのかを測定するために、IDC は 8 つの組織を対象に聞き取り調査を実施しました。いずれの組織にもさまざまな IT 関連の認定資格を取得した IT 担当者が在籍しており、次に挙げるような強力なビジネス バリューが実現されています。

- » **IT 担当者の業務効率化:** IT 担当者は認定を取得することで、テクノロジーに関する知識と理解が深まり、時間の節約や生産性の向上を達成できます。
- » **IT 運用の改善:** 認定資格を持つ担当者が開発やサポートに携わることで、ユーザーと顧客にすばやくアプリケーションを提供できるようになります。また、こうしたアプリケーションに計画外のダウンタイムが発生する頻度を抑えられます。
- » **新入社員の生産性向上:** 新しい従業員が認定資格を取得していると、短い期間のうちに最大限の生産性を発揮して独り立ちできるようになり、多くの場合在職期間も長くなります。
- » **従業員の昇進:** 認定資格を持つ担当者は、より責任ある業務を任されることが多く、昇進のチャンスに恵まれるため、給与額も平均的に高い傾向があります。

組織の IT ニーズの現状

デジタル改革によってビジネスや成果の定義が変化するのに伴い、IT 部門を取り巻く環境も急速に変わりつつあります。今日の IT 部門には、次のような要求に応えることが求められています。

- » **迅速な価値の実現:** IT の効果は、競争上の差別化要因や戦略的な資産だと言ってもよいでしょう。機動的な IT 環境を備えることで、市場の変化にすばやく対応できるようになります。
- » **システムの回復性の強化:** 障害が発生した場合、IT 部門はワークロードをリダイレクトして長時間のシステム停止を避けると共に、最小限の時間でサービス レベルを回復する必要があります。
- » **IT 担当者によるイノベーションへの取り組みの強化:** メンテナンスの手間が掛からず、信頼性に優れたシステムを構築することで、運用の改善およびイノベーションの促進が図れるようになります。
- » **IT コストおよび人員コストの最適化:** 物理インフラストラクチャの使用状況を常にモニタリングすると共に、担当者の生産性を最大限に高めることにより、IT を通じてさらなる価値をもたらすことができます。

こうした要求を満たすにあたり、テクニカル インフラストラクチャが重要なのはもちろんですが、同じくらい大切になるのが、一流の IT 部門と高いスキルを備えた IT チームを実現するための適切な管理手順を確立することです。スキルの高い IT チームを作り上げるには、IT を活用した業務環境で役に立つ人材、スキル、技量がなければなりません。物理的な IT インフラストラクチャと同様に、IT 部門を目的に合わせて綿密に編成すること、各 IT 担当者が役割に応じた適切なスキルを身に付けておくことが必要となります。

革新的なインフラストラクチャ、IT 管理プロセス、IT 部門が揃わなければ、企業への IT の導入にはリスクが付きまとい、メリットを得られないばかりか、最悪の場合は業務システムの信頼性が失われます。

一流の IT 部門では、システム回復性を高め、価値とイノベーションを促進し、IT 部門および担当者につわるコストを最適化するために、IT 関連の認定資格など、効果的なトレーニングと能力開発プログラムを活用して、従業員のスキルを最大限に向上させるべく努力することが求められます。

マイクロソフトの IT 認定プログラム

マイクロソフトの認定プログラムは、サーバー、データベース、開発者、オペレーティング システム、Office アプリケーションといった、企業における重要なテクノロジー分野をすべて網羅しています。マイクロソフトの認定プログラムは、従業員および雇用主の皆様が最大限に活用できるように、従業員のキャリアのさまざまな段階に応じ、従業員と雇用主の両方に役立つように構成されています。

- » **就職を支援:** 新卒の社会人や IT 業界未経験の方のために、入門～中級レベルの認定資格を用意しています。マイクロソフト テクノロジ アソシエイト (MTA) は、テクノロジー分野でのキャリア構築を目指す人を対象とした入門レベルのマイクロソフト認定資格です。MTA 認定では、技術に関する基本的なコンセプトを幅広く取り扱うと共に、IT インフラストラクチャ、データベース、開発者の 3 つの分野について、技術に関する主要な知識の評価および検証を行います。また、マイクロソフト オフィス スペシャリスト (MOS) は、Word、SharePoint、Access といった Microsoft Office アプリケーションを十分に使いこなせることを証明するための認定資格です。
- » **スキルアップを支援:** 認定資格、トレーニング、実務経験は、より高い役職の候補者を選定するときに最も重視される 4 つの特性のうちの 3 つに当たります。マイクロソフト認定ソリューション アソシエイト (MCSA)、マイクロソフト認定ソリューション エキスパート (MCSE)、マイクロソフト認定ソリューション デベロッパー (MCSD) はいずれも、Windows Server や SQL Server といった特定のマイクロソフト テクノロジを使いこなす能力のほか、プライベート クラウド、コミュニケーション、ビジネス インテリジェンスなどのさまざまなテクノロジーを駆使して革新的なソリューションを構築する能力について、より複雑な能力レベルの段階を証明するための認定資格です。
- » **昇進を支援:** マイクロソフトのすべての認定資格は、従業員のプロフェッショナルとしての意識および技量を証明するものであり、昇進などのチャンスが巡ってきたときに他の候補者と差を付けることができます。

IT 認定資格のビジネス バリュー

調査対象の詳細

IDC は、IT 関連の認定資格を取得した IT 担当者が 25 人以上在籍している 8 つの組織の IT マネージャーに聞き取り調査を実施しました。調査では、IT 関連の認定資格が IT 担当者と IT 部門に与える影響について、量的および定性的な質問を行っています。今回対象となったのは、平均 59,400 人の従業員を抱える大企業です (表 1 を参照)。聞き取り調査は 8 回とも米国内を拠点とする IT マネージャーとの間で実施されましたが、調査した 8 社のうち 4 社は米国以外の市場でも確固たるビジネス基盤を築いており、3 社についてはワールドワイドに事業を展開しています。

調査対象の組織では、平均 436 人の IT 担当者が IT 関連の認定資格を 1 つ以上保有しており、資格保有者は平均して 3 件の資格を取得しています。ベンダーについて聞いたところ、調査対象の組織では、マイクロソフトと Cisco の認定取得者がいる割合が最も多く (7 社)、続いて Oracle と IBM の認定取得者が多い (5 社) という結果になりました。

表 1

聞き取り調査を行った組織の人員構成

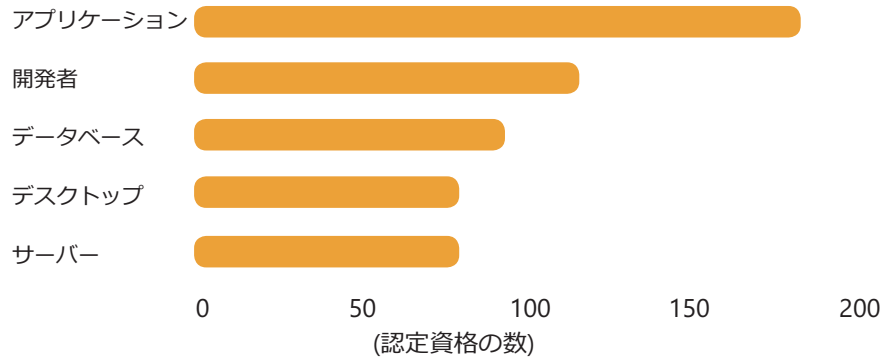
	平均	範囲
従業員数	59,400	1,700 ~ 305,000
認定資格を保有する IT 担当者の数	436	25 ~ 1,700*
認定資格を保有する IT 担当者の割合	43%*	30 ~ 100%*
認定資格保有者の平均認定取得数	3	1 ~ 4
IT サービスのユーザー数	46,200	1,100 ~ 106,800
業界	ヘルスケア、製造 (航空宇宙、エレクトロニクス)、プロフェッショナルサービス、小売、運輸	

* 聞き取り調査を行った IT マネージャーが把握できている範囲での IT 担当者数
調査元: IDC、2015 年

図 1 に、調査対象組織の担当者が取得した、IT に関する認定資格の平均数の分布を示します。

図 1

IT 認定資格の取得数、対象分野別



ビジネス バリューの分析

調査した組織からは、従業員による IT 関連資格の取得を支援すべき理由や、認定資格を持った IT 担当者が求められる理由をいくつも聞くことができました。ただし本質的な価値は、デジタル改革に伴うさまざまな課題が発生した場合に、認定資格を持つ従業員であればより的確な対応策を取れるという点にあります。あるソフトウェア企業の IT ディレクターは、こう説明します。「当社は従業員の資格取得を奨励し、報酬を用意しています。資格取得を企業戦略の一部として位置付けているのです。画期的なテクノロジーをスピーディに生み出すには、継続的なトレーニングが必要になります。IT の認定資格を持った従業員はより高い能力を備えているため、安心して仕事を任せることができます」

対象の各組織は、認定資格を取得した IT チームのメンバーが所属していることにより、さまざまな分野で強力なビジネス バリューが実現されていると回答しました。

- » **IT 担当者の業務効率が改善:** 認定資格を持つ IT 担当者はそうでない担当者とは比べ、効率的かつ効果的に業務に対応できます。こうした効率化によって浮いた時間を活用して、IT のイノベーションやビジネスのサポートに取り組みます。さらに、認定資格を持つ担当者は、より難しい問題への対応や、認定資格を持たない IT 担当者の監督役を任されることも多くなります。
- » **可用性が向上し、リスクを軽減:** 適切な知識とスキルを備えた IT 担当者は問題点を的確に見極め、必要な手順を踏んで、最小限の時間で問題を解決できます。そのため、認定資格を持つ IT 担当者が在籍しているとシステムの回復性が向上します。

認定資格を持つ
IT 担当者が
在籍していると
システムの
回復性が
向上します。

- » **ビジネスの機動力が向上:** 認定資格を持つチーム メンバーがいれば、IT 部門の機動力が向上し、よりパフォーマンスに優れたアプリケーションやサービスを、より短い時間で提供できるようになります。
- » **生産性向上とコスト削減を達成:** 認定資格を取得している従業員は、入社直後から独り立ちできると共に、より長い期間その組織に在籍する傾向があります。その結果、調査対象の組織では、新規採用にかかるコストが削減され、従業員の離職に伴う業務の中断が最小限に抑えられていました。

IT 担当者の業務効率

多くの IT 部門では、IT チーム内に認定資格の保有者がいることで組織にもたらされる多くのメリットを実感しています。調査対象の組織からの回答によると、認定資格を持つチーム メンバーは他のメンバーよりも生産性が高く、より複雑な問題に効率的に対処できるほか、認定資格を持たない担当者の仕事をサポートし、監督することができます。これは、データセンター インフラストラクチャに関する日常業務、データベースの運用、アプリケーション開発の取り組みに対し、IT 部門の担当者が費やすべき時間が短くなるということを意味しています。表 2 は、調査対象の 8 つの組織において、こうした IT 担当者が効率性の向上にどれだけ貢献しているかを示したものです。IDC の試算によると、中核的な IT 活動を担当するチームに認定資格の保有者が含まれている場合、生産性が 20% 近く向上します。

表 2

調査対象組織の IT 担当者の生産性に対する全体的な影響

FTE 数	認定資格なし	認定資格あり	差異	改善率
サーバー チーム	78	66	12	15
データベース チーム	63	47	16	26
アプリケーション 開発チーム	93	82	12	12
合計	233	194	39	17

調査元: IDC、2015 年

調査対象の組織では、高い効率性を生み出す認定資格を持った IT 担当者がいることの有利性を認めています。

- » **テクノロジーの発展状況と優先度を的確に理解:** 認定資格の保有者は、複雑かつ進化を続けるテクノロジーに対応するための知識を持ち、トレーニングを受けています。ある小売企業の IT マネージャーは、こう話します。「何より大切なのが、知識と自信を身に付けていることです。認定資格の保有者はテ

「(認定資格を持つ担当者は) セキュリティの問題やテクノロジーに対して高い意識を持っています」- 小売企業の IT マネージャー

「(認定資格を持つ担当者は) よりレベルの高いサポートを提供します」- テクノロジー企業の IT マネージャー

クノロジのコンセプトをしっかりと理解しています。また、近年ではセキュリティ テクノロジの重要性が高まってきました。数年前はあまり注目されていなかった技術です。学習と試験を通じ、認定を取得した経験のある担当者は、セキュリティの問題やテクノロジーに対して高い意識を持っています」

- » **より複雑な問題にも対処可能:** 認定資格を持つ IT チームのメンバーは、IT 運用に欠かすことのできない、より難しい仕事を任されることが多くなります。あるテクノロジー企業の IT マネージャーは、次のように説明しています。「サーバー管理に関して言えば、当社は階層的なアプローチを採用しています。最も重要なタスクは、認定資格を持つチーム メンバーに割り当てます。認定資格の保有者は、資格を持たないチーム メンバーと比べて仕事が進むだけでなく、よりレベルの高いサポートを提供するからです」
- » **認定資格を持たないチーム メンバーを支援:** 認定資格を持つ IT チームのメンバーは、認定資格を持たないメンバーや準社員をサポートし、仕事の質を高めたり、貴重なアドバイスを与えたりできます。ある多国籍企業の IT マネージャーは次のように述べています。「あまり複雑でないアプリケーションの開発は、IT の認定資格を持たない担当者に割り当てています。その後 IT 認定資格を持つ担当者が (そうした) アプリケーションのテストと承認を行ってから、リリースされます」

リスクの軽減と可用性向上

認定資格を持つ
担当者が
サーバーと
アプリケーション
のサポートを行う
と、計画外ダウン
タイムによる
ユーザーへの
影響を 56%
軽減できます。

認定資格を持つ IT 担当者がサポートに関わると、アプリケーションやシステムのパフォーマンスが向上し、計画外ダウンタイムの発生頻度が減少します。調査の回答者たちは、認定資格を持つチーム メンバーには、深い知識とその知識を応用する能力があるため、計画外のシステム停止の発生頻度や、停止時間を抑えることができると述べました。あるテクノロジー企業の IT マネージャーは、こう説明します。「深い知識があるので、どんな問題が起こっても対処できます。そのため、自信を持って手際良く問題に対応し、系統立てながら整然と解決できるのです」。その結果、この企業では計画外ダウンタイムの発生頻度が減少すると共に、より短い時間でシステム停止を解決し、ユーザーへのインパクトを軽減できるようになりました。認定資格を持つ担当者がサーバーとアプリケーションのサポートを行うと、認定資格のない IT 担当者に比べ、計画外ダウンタイムによるユーザーへの影響を 56% 軽減できます (表 3 を参照)。

表 3

サーバー関連の計画外ダウンタイム

	認定資格なし	認定資格あり	差異	改善率
計画外ダウンタイムの年間発生回数	90	74	16	15
平均修復時間 (MTTR)	3.4	2.3	1.1	26
生産性への影響度の平均 (%)	32	25	7	22
サーバー関連の計画外ダウンタイムが 1 人あたりに影響する年間の時間数	1.1	0.5	0.6	56

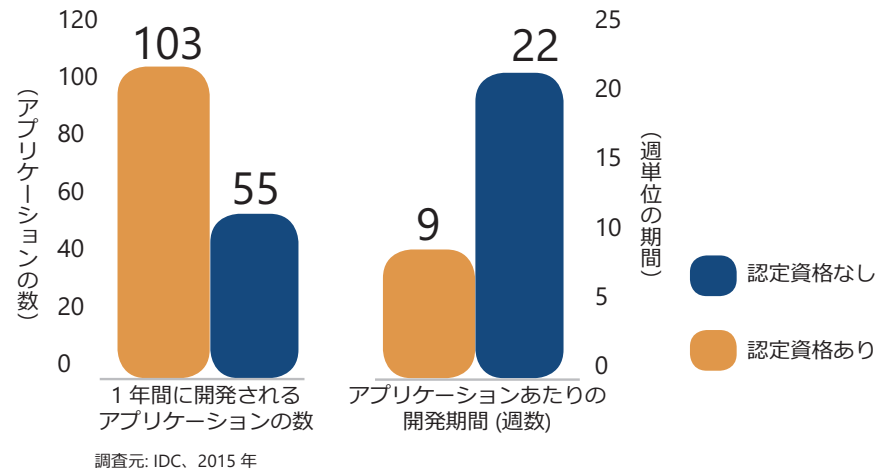
調査元: IDC、2015 年

ビジネスの機動力

認定資格を持つ IT チームのメンバーがいると、IT 部門の機動力が向上し、サポート先の事業部からの要求にすばやく応えられるようになります。特にビジネス アプリケーションを活用してユーザーや顧客にサポートを提供する能力については、そのメリットが顕著に表れます。調査対象組織の IT マネージャーによると、認定資格を持つアプリケーション開発者は、他の開発者と比べて生産性では 90% 近く、効率性では約 60% 勝っています。ある運輸関連企業の IT マネージャーは、認定資格を持つ 1 人のアプリケーション開発者が自社で目覚ましい働きを見せていると述べました。「当社にいる認定資格を持った 1 人の開発者は、認定資格を持たない 5 人の開発者が作成したアプリケーションのレビューから完成までを一手に引き受けています。それだけでなく、自分自身でも多数のアプリケーションを完璧に作り上げているのです」。このことは、認定資格を持つアプリケーション開発者が、新たなアプリケーションや機能の開発期間の短縮に貢献し、サービスの提供を早めると共に、認定資格を持たない開発者と比べて、アプリケーション ユーザーが必要とするツールを迅速に提供できることを意味します (図 2 を参照)。

図 2

アプリケーション開発チームの業務効率

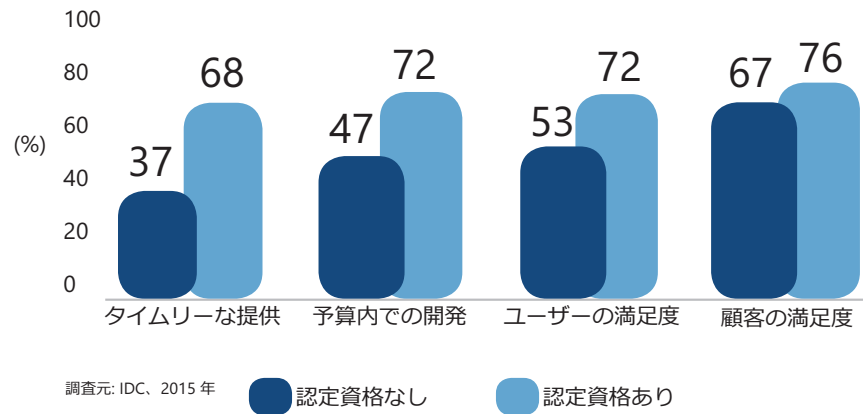


こうした業務の効率性にとどまらず、調査した組織によれば、チームに認定資格の保有者がいると、アプリケーションへの満足度など、アプリケーション開発プロセスのあらゆる面が改善されます (図 3 を参照)。認定資格を取得したチームメンバーが関与することで、特に次のような成果が達成されていました。

- » **アプリケーションのタイムリーな提供を実現:** 調査対象の組織の多くは、認定資格の保有者の働きが、新しいアプリケーションのタイムリーな提供に貢献していると回答しました。つまり、ユーザーや顧客が必要とするタイミングでアプリケーションを利用できるようになるということであり、アプリケーション自体の価値はもとより、アプリケーション開発チームの働きに対する評価も高まります。
- » **より多くのアプリケーションを予算内で提供:** 認定資格を持つ担当者は予算内でアプリケーションを提供できる確率が格段に高いと、調査対象の組織の多くが回答しています。浮いたコストや担当者の時間を再投資すれば、他のアプリケーションやサービスを提供したり、他の分野の IT イノベーションをサポートしたりといったことが可能です。
- » **ユーザー満足度が向上:** IT マネージャーたちは、認定資格を持つチームメンバーがアプリケーションの開発に関わると、社内ユーザーと顧客の両方の満足度が向上すると答えました。アプリケーションへの満足度が向上すれば、従業員の生産性向上や、売り上げの拡大にもつながる可能性があります。

図 3

アプリケーション開発チームのパフォーマンス KPI



生産性とコスト

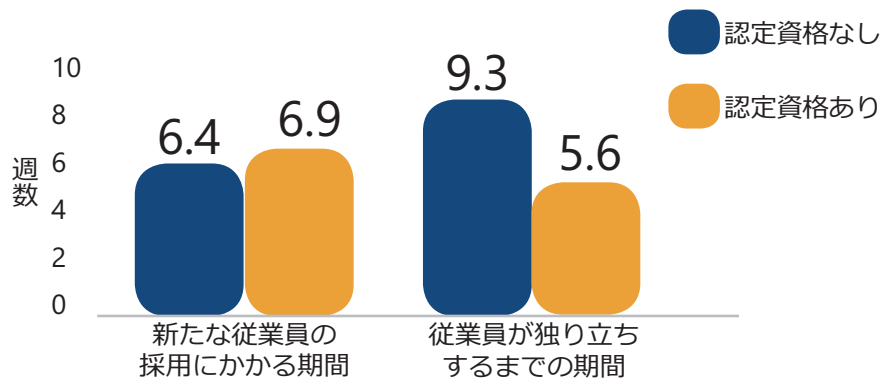
認定資格が IT 担当者のパフォーマンスおよび IT 運用に及ぼす影響以外に、調査した組織からは、認定資格を持つ入社希望者を採用すると、コスト削減、採用業務の短縮、生産性向上にきわめて役立つことが報告されています (図 4 を参照)。具体的には、次のようなメリットがあります。

- » **優れた生産性:** 認定資格を持った新しい従業員が入社すると、仕事ができるようになるのが格段に早く、認定資格を持たない従業員と比べて 1 か月も早く独り立ちできます。運輸関連企業の IT マネージャーは次のようにコメントしました。「認定資格は、入社直後から生産性の向上に貢献します。また個人的に、仕事へのやる気も高まるように感じています」
- » **平均在籍期間の長さ:** 認定資格を持つ IT チームのメンバーは、他社にとっても魅力的な従業員候補です。複数の組織がそのことを認めている一方で、調査した組織の認定資格保有者の平均在籍期間は、他と比較して 15% 長いことがわかりました。これについて多国籍企業の IT マネージャーはこう述べています。「認定資格を持つ従業員が、一般的に在籍期間が長いのは確実です。仕事の質が高く、対象分野への豊富な知見を備えているだけでなく、従業員としての満足度も高いのです」
- » **採用コストの削減:** 調査した組織によると、新しい従業員を採用するたびに、ハード コスト (広告費、求人費用など) や従業員の作業時間 (人事や事業部) など、かなりのコストが発生します。そのため、従業員の在籍期間が長くなるほど、こうした採用にかかるコストの発生頻度が抑えられ、組織にとってメリットになります。

- » **採用にかかる期間:** 認定資格の保有者を採用する場合、採用にかかる期間が短くて済むかどうかについては、調査した組織によって意見が分かれました。調査の回答を平均すると、資格保有者の採用には 8% 長く時間がかかっています。これはおそらく、資格保有者が採用されるのは、責任の大きいポジションが多いためだと考えられます。一方、資格保有者の採用は通常よりも短い期間で済むと答えた組織もあります。この理由を、ソフトウェア企業の IT ディレクターは次のように説明しました。「認定資格を基準にすれば、候補者をふるいにかけるのが容易になり、適切な候補者をすばやく絞り込めるため、採用期間を短縮することができます」

図 4

従業員の採用および在籍期間に 認定資格がもたらす影響



従業員の昇進

認定資格を持つ IT チームのメンバーを採用することにより、生産性およびコストの面で、雇用主がメリットを得られるのはこれまでご説明したとおりです。一方、調査対象組織の回答から、認定資格の取得は従業員にとってもメリットがあり、報酬面とキャリアアップ面の両方で有益だということわかりました。

- » **より責任ある仕事を担当:** 複数の組織のマネージャーが、認定資格を取得している IT チームのメンバーには、認定資格のないメンバーよりも責任ある仕事を任せると回答しました。また、認定資格を持たないメンバーの管理や監督を任せると述べています。
- » **昇進チャンスが増加:** こうした責任の大きい仕事をすることで、組織内での昇進のチャンスも増えていきます。さらに、調査対象の IT マネージャーたちは、認定資格を取得するのはキャリアアップしようという従業員の意志の表れだと考えていました。ある病院の IT マネージャーは次のように話しています。「認定資格は職員のモチベーションを高めるツールであり、自信と技量の向上につながります。職員たちは、昇給や昇格などを目指すのであれば、認定資格の取得が必須となることを知っています」

- » **給与が向上:** 従業員にとって、認定資格がもたらす最大のメリットは、おそらく給与の向上ではないでしょうか。調査対象の組織によると、認定資格を持つ担当者に支払われる給与額は、そうでない担当者と比較して、平均 15% 高くなっています。資格保有者の給与が高い理由としては、従業員が高いスキルと豊富な知識を備えていること、管理職となっているケースが多いことに加え、資格保有者は昇進してキャリア アップしやすいという点が考えられます。

課題とビジネス チャンス

ビジネス部門や IT 部門のリーダーは自社ビジネスに変革を起こす必要があるため、IT 部門および IT 担当者は特に、新たなテクノロジーを早急に導入すること、そして組織体制や業務プロセス、ビジネス モデルを刷新することを今後ますます迫られるようになるでしょう。従業員のトレーニングを十分に行わない限り、厳しい結果になることは避けられない状況です。

IT 部門レベルで見ると、ビジネス要件を常に満たすことができなければ、競争や市場のプレッシャーに対する企業の適応力を低下させてしまう可能性があります。また、従業員レベルで見ると、トレーニングを受けられない従業員は適切なツールもなしに業務をこなさなければならず、従業員の才能や潜在能力を組織が軽んじているのではないかと従業員は不満を抱えることになります。その結果、全般的なパフォーマンスと効率が下がるだけでなく、成功へのモチベーションが低下し、従業員が転職に走る危険性が高まります。

一方、IDC の調査によれば、適切なトレーニングと認定プログラムを活用すると、業務のパフォーマンスを高めることができます。十分にトレーニングを受けた IT 担当者は、テクノロジーの発展状況と優先度を的確に理解し、セキュリティの問題やテクノロジーに対して高い意識を持っています。このことが、ますます複雑になるタスクや職務を対処する能力を向上させるのです。

適切なトレーニングを行っている IT 部門は、そうでない IT 部門と比較して、特に次の点で優れた成果を上げることができます。

- » **IT 担当者の業務効率:** サーバー、データベース、アプリケーション開発の各チームで、業務効率が平均 17% 向上しています。
- » **可用性の向上とリスクの軽減:** 認定資格を持つ IT 担当者が所属していると、計画外ダウンタイムが 15% 減少、平均修復時間 (MTTR) が 26% 短縮、サーバー管理に関連した計画外ダウンタイムが 50% 以上削減されます。
- » **ビジネスの機動力:** 認定資格を持つ従業員が年間に開発するアプリケーション数は約 2 倍に上ります。各アプリケーションの開発期間は半分未満に抑え、期限や予算の条件を満たしながらアプリケーションを提供します。

- » **生産性とコスト:** 認定資格を持って入社した従業員は、認定資格のない新人と比べ、1 か月も早く独り立ちが可能です (また、認定資格を持つ新入社員は採用コストが少なく済み、認定資格のない IT 担当者と比べて組織への在籍期間が長い傾向にあります)。

まとめと結論

IDC ではかねてから、従業員のスキルを向上させ、適切な認定を取得させることこそが、IT システムの信頼性強化や組織全体の生産性向上につながり、IT 運用における最も持続性の高いパフォーマンス向上を実現すると主張してきました。また、IT 部門がチームに十分なトレーニングを提供し、認定資格の取得を促すことで、社内の運営体制が改善され、さらなるメリットを得られると考えています。

IT 担当者と IT 部門全体がテクノロジー環境の急速な変化に常に対応できる状態にいるには、継続的なトレーニングと認定資格の取得が不可欠です。IT 部門がビジネス要件の変化に適用していても、効率や生産性を向上させイノベーションを生み出すという組織のニーズと、スキルを磨いてそれを証明したいという個人のニーズの両方を満たすうえで、トレーニングと認定資格が確かなメソッドとなることには変わりありません。IT 部門のリーダーは、部門の成功を確かなものにするために、次の点を心掛ける必要があります。

- » **一貫性のあるトレーニングの実施:** IT 担当者のスキルを維持するための計画を作成し、常に先回りして対処します。能力開発プログラムの目的を明確にすると、従業員の参加率が高まり、進み具合も早まります。トレーニング環境の品質を一貫して保つことで、すべての IT 担当者が質の高いサービスを提供し、各自の役割を適切に果たせるようになります。
- » **実践的なトレーニングの実施:** E ラーニング コースおよび電子パフォーマンス サポート モジュールを活用し、すべての IT 担当者に対して、質の高いトレーニング プログラムを効率的かつ手軽に提供します。ベンダーが提供する E ラーニング コースや、ライブのトレーニング イベントをうまく活用しましょう。従業員 1 人ひとりのトレーニング計画を立てると、従業員ごとにそのトレーニング プログラムまたはコースが必要かどうかを簡単に判断できます。
- » **認定資格の活用:** IT を担当する従業員のスキルアップ状況を確認するには、認定資格がきわめて役立ちます。認定資格は技術者としての知見の深さを証明するだけでなく、その IT 担当者が複雑化する業務に耐えられる能力を身に付け、準備が整っていることを表すのです。従業員の能力を最大限に高めるうえで、認定資格の取得と維持はきわめて効果的な手段だと言えます。

強力なトレーニングと認定プログラムは IT 担当者の生産性に好影響をもたらします。その効果をもう一度お伝えしておきましょう。IT チームの業務効率が 17% 向上し、システム停止の平均修復時間が 26% 短縮されるほか、新たなアプリケーションの開発期間を 50% 以上短縮できます。さらに、認定資格を持って入社した従業員は、認定資格のない新人と比べて 1 か月早く独りで仕事がこなせるようになります。企業にとっては、こうしたメリットが実現されることで、デジタル エンタープライズへの転換に大きく役立つでしょう。

付録

本プロジェクトでは分析の基準として、IDC の標準的なビジネス バリュー評価方式を活用しています。IT 関連の認定資格を持つ IT 担当者の在籍する組織を対象に聞き取り調査を行い、その中で収集したデータを基にビジネス バリューを評価しました。IDC は次に示す手順に従って、メリットと投資コストを算出しています。

- » IT コスト (人員、ハードウェア、ソフトウェア、メンテナンス、IT サポート) の低減、ユーザーの生産性向上、ビジネスへの影響による、経費の削減効果を評価
- » 従業員による IT 関連の認定資格取得を支援するための投資額を算定

IDC は経済的な効果を算出するにあたり、いくつかの前提条件を適用しています。主な条件は次のとおりです。

- » 時間値を調整済み給与 (メリットおよびオーバーヘッド分として給与に 28% を上乗せ) と乗算することで、効率性およびマネージャーの生産性向上に伴うコスト削減効果を数値化
- » ダウンタイムの時間数に、影響を受けるユーザー数を乗算した積として、ダウンタイムの価値を算出
- » エンドユーザーの生産性低下および売り上げの減少を基に、計画外ダウンタイムの影響を数値化
- » ダウンタイムに、調整済み給与を乗算した積として、生産性の低下を数値化

ダウンタイムのすべての時間が生産性および売上高の低下につながるわけではないため、IDC は結果の一部のみをコスト削減の要因として採用しています。IDC は評価の一環として、生産性向上によるコスト削減効果を算出するうえでダウンタイムの時間数をどれくらいの割合で使用するかについても各企業に質問しました。

注: 本ドキュメント内のすべての数値は端数を処理しているため、実際の数値とは異なる場合があります。

IDC グローバル本社

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

著作権情報

IDC の情報およびデータの外部への公開 — IDC のいずれかの情報を、広告、プレス リリース、販促資料等に使用する場合は、IDC の適切なバイス プレジデントまたはカントリー マネージャーから事前に書面を通じて承認を得る必要があります。当該承認申請には必ず、公開予定のドキュメントの草案を添付してください。IDC は理由の如何を問わず、外部利用の承認を拒否する権利を留保します。

Copyright 2015 IDC. 書面による許可を得ずに複製することは一切禁止されています。

IDC について

International Data Corporation (IDC) は、情報技術市場、通信市場、コンシューマー テクノロジー市場に特化したマーケット インテリジェンスやアドバイザリ サービスの提供と、各種イベントの運営を手掛ける世界的なプロバイダーです。IT プロフェッショナル、企業の経営幹部、投資家コミュニティの皆様が、テクノロジーの購入やビジネス戦略に関して事実に基づいた意思決定を下せるように、ご支援しています。現在 1,100 人を上回るアナリストが在籍しており、テクノロジーおよび業界の市場機会や動向に関する専門的な情報を世界規模、地域別、国別に世界 110 か国以上で提供しています。50 年間にわたり、戦略的な知見を提供することで、お客様の重要な事業目標の達成を後押ししてきました。IDC は、テクノロジー関連メディア、調査会社、イベント運営会社として世界をリードする IDG の子会社です。