

>>

ITシステム運用管理 における課題調査

<<



調査概要	03
調査方法	04
回答者属性	05
調査結果	
1. 調査結果要約	07
2. 運用管理業務における課題	09
3. 運用管理ソフトウェアについて	16

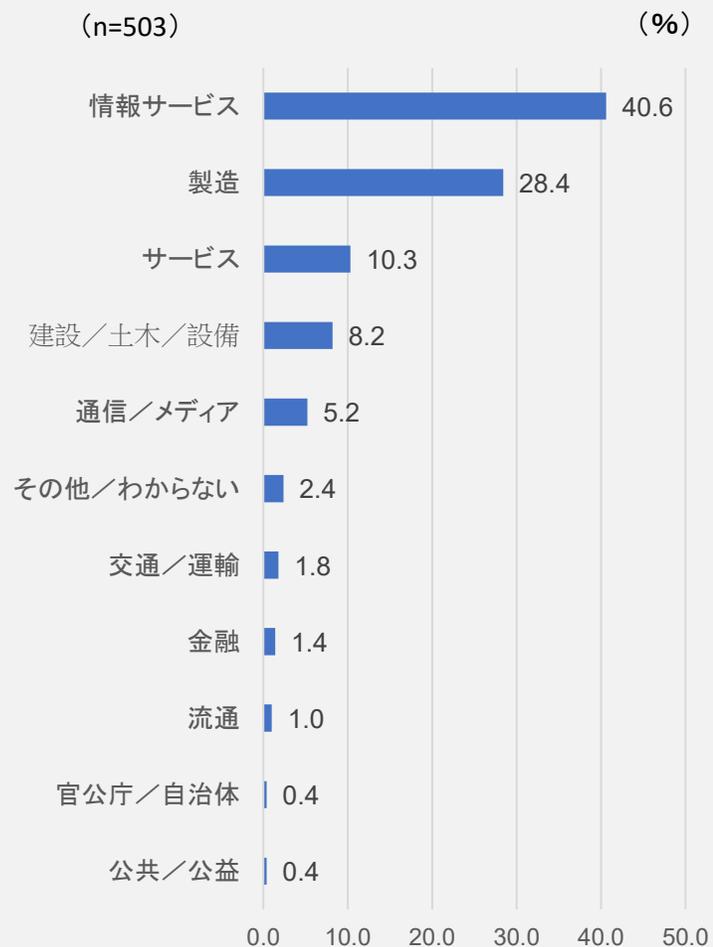
「ITシステム運用管理における課題調査」は各企業のITシステム運用管理担当者を対象に、運用管理における課題や利用ツールなどについてお聞きしたもので、今回が弊社にとって初の調査となります。「自社のITシステム運用管理が正しいのかわからない」「他社がどのような課題を抱えているのか知りたい」という方は、ぜひご参考にさせていただければと思います。

本調査の実施にあたり、アンケートにご回答いただいた皆様に深く感謝いたします。
ご協力ありがとうございました。

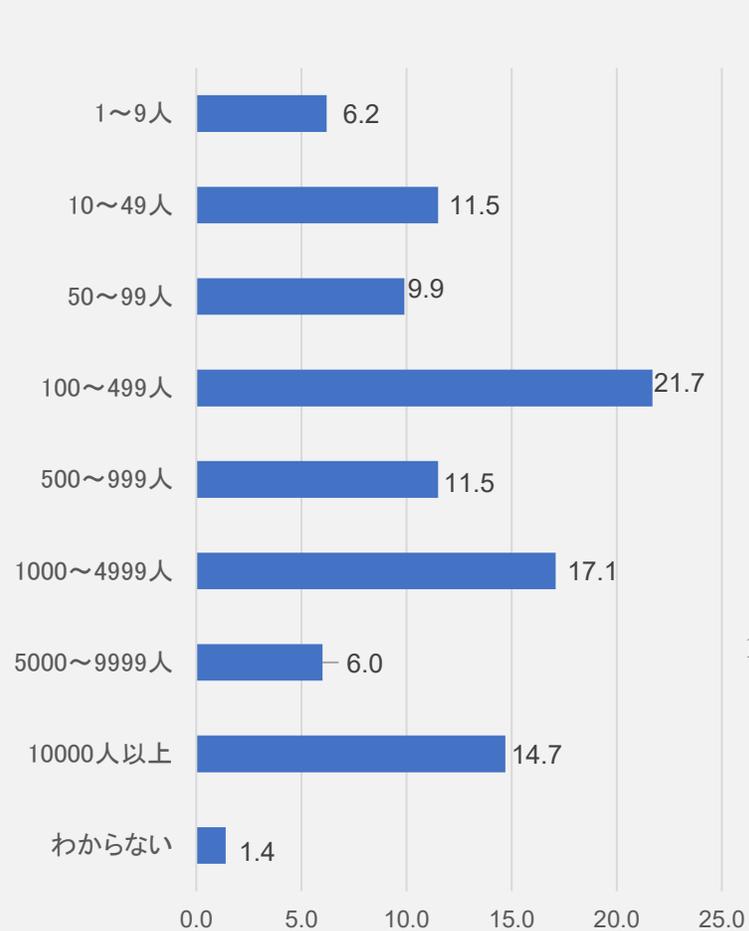
- 本アンケート調査は、株式会社アトミテックが、ITシステム運用管理担当者を支援することを目的として、自主的な活動として行っているものです。
- 本アンケート調査の生データは提供いたしかねます。
- 本報告書の著作権は株式会社アトミテックが保有します。
- 内容の一部を転載・引用される場合には、出所として弊社名称「株式会社アトミテック」および調査の名称「ITシステム運用管理における課題調査」を併記した上で、弊社までお知らせ下さい。
(電子メール宛先: hsd-sales@atomitech.jp)
- 以下の行為はご遠慮ください。
 - データの一部または全部を改変すること
 - 本報告書を販売・出版すること
 - 出所を明記せずに転載・引用を行うこと

調査方法	WEBによるアンケート
調査対象	ITシステムの運用管理担当者
サンプル数	503サンプル
調査期間	2025年3月

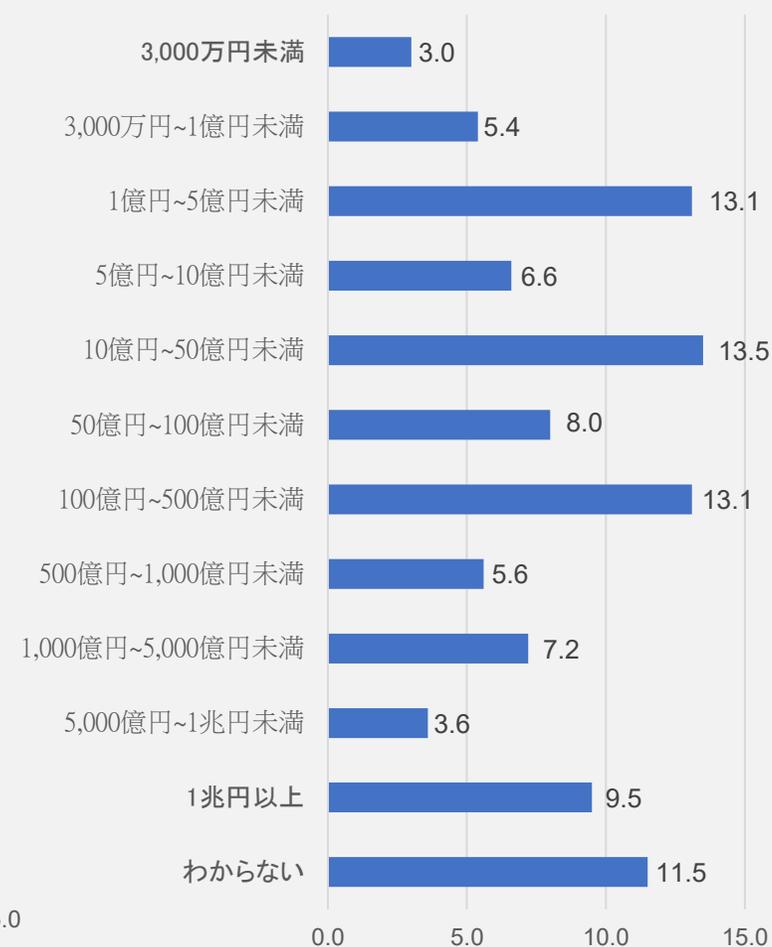
業種



従業員数



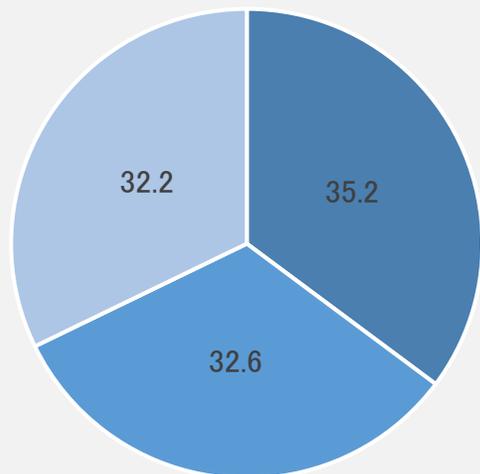
売上規模



ITシステムの環境

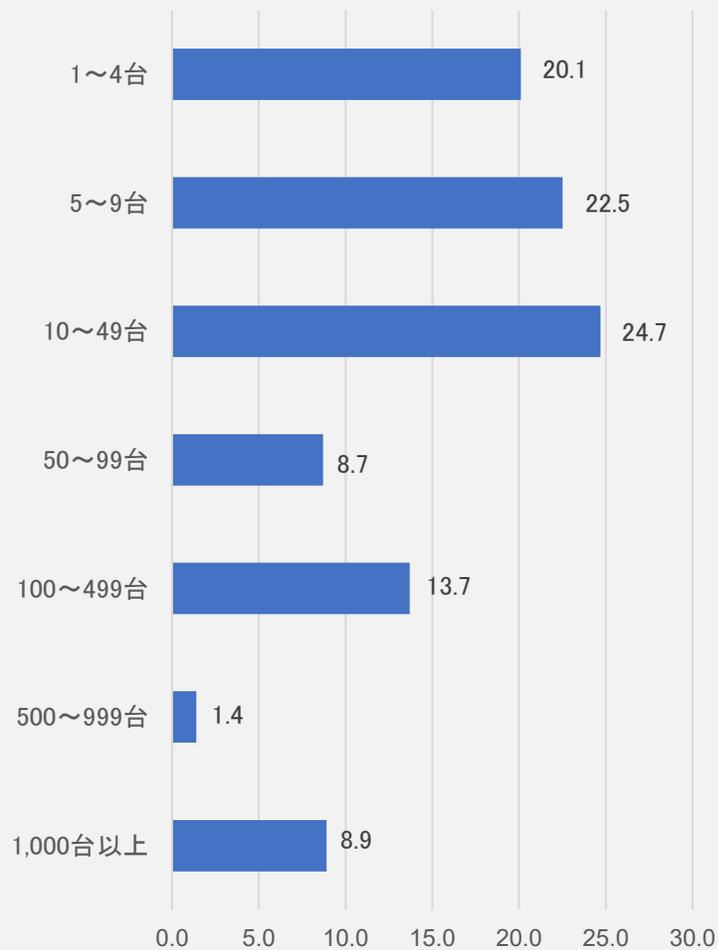
(n=503)

(%)

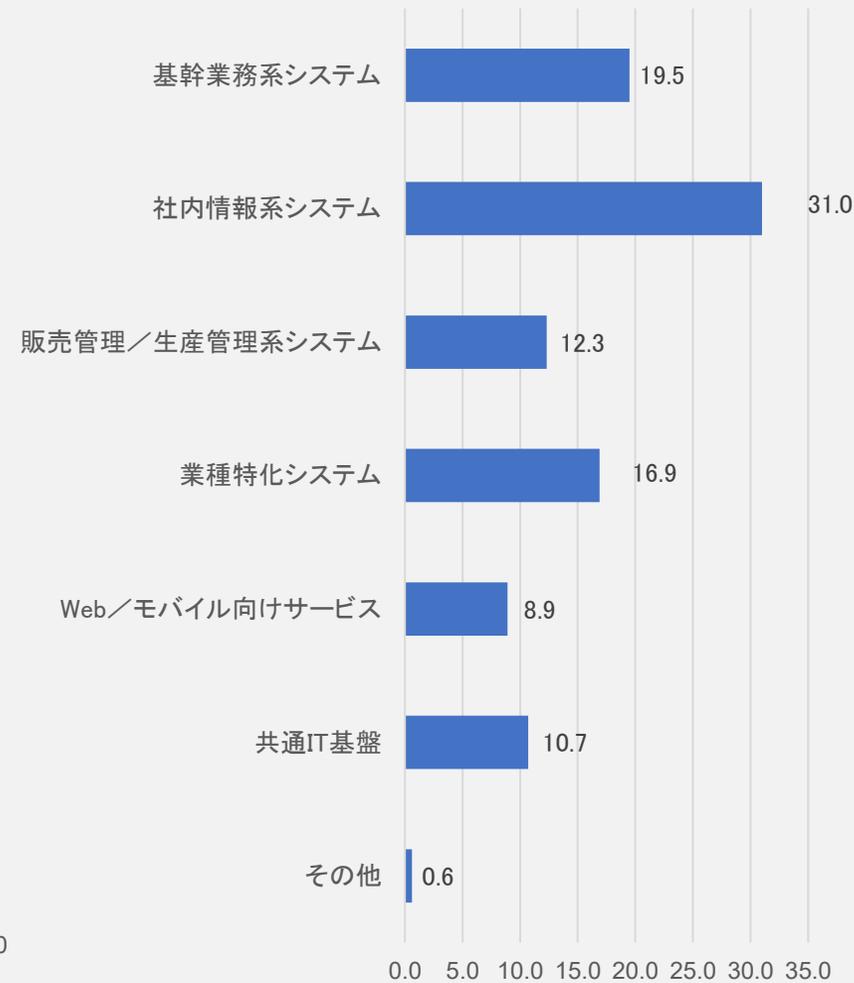


- オンプレミス環境
- パブリッククラウドサービス環境
- マルチクラウド/ハイブリッド環境

ITシステムの規模



ITシステムの用途



1. 調査結果要約

変革期を迎えるITシステム運用管理：初の調査で明らかになった課題とAI活用の実態

株式会社アトミテックは、ITシステム運用管理の現状と課題を明らかにするため、運用管理担当者を対象とした初の自主調査「ITシステム運用管理における課題調査」を実施しました。本調査では、9割以上の担当者が運用管理業務において何らかの課題を感じていることが明らかになり、その中でも「人員不足」（51.3%）と「スキル不足」（44.5%）といった人的リソースに関する課題が上位を占めました。また、「運用管理コスト削減」（38.2%）や「セキュリティ／リスク管理」（33.2%）も重要な課題として認識されています。

特筆すべきは、75.0%の担当者が運用管理業務にAIを活用しているという結果です。具体的な活用内容としては、「インシデントの自動分類・振り分け」（32.4%）、「障害原因の分析・特定」（29.8%）、「異常検知・予兆検知」（27.4%）が多く挙げられました。さらに、87.3%の担当者がAI活用による効果に期待しており、具体的な内容としては、「人的ミスの削減」（58.8%）や「対応時間の短縮」（52.1%）が上位を占めています。

一方で、AI導入にあたっては88.1%が障壁や課題を感じており、「AIの判断の信頼性に不安がある」（36.8%）、「効果の測定が難しい」（36.0%）、「AIの導入・運用コストが高い」（34.2%）などが主な理由として挙げられました。この背景には、AIの判断根拠が不明瞭な「ブラックボックス問題」も影響していると考えられます。

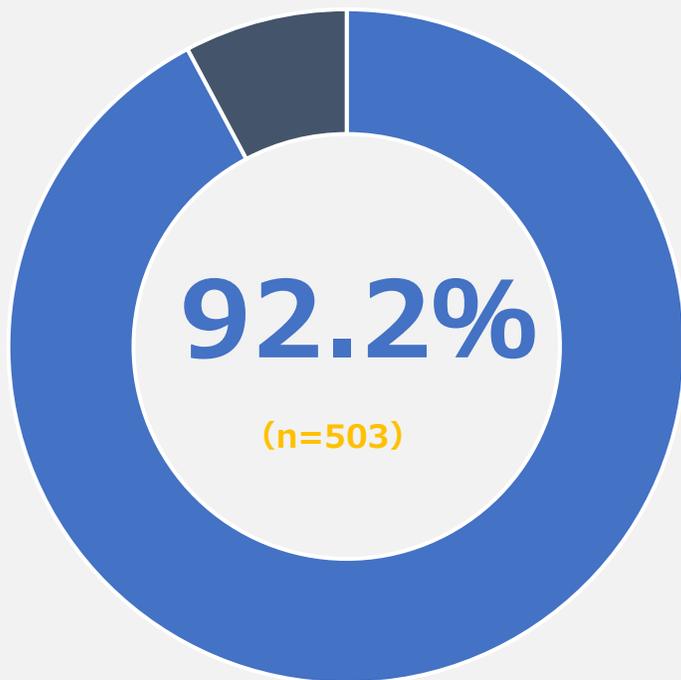
また、運用管理コストへの意識も高く、57.1%の担当者が運用管理ソフトウェアのライセンス費用のコスト削減を求められています。ベンダーから得たい情報として、「価格情報」（43.1%）や「コスト削減事例」（40.8%）への関心が高いことも明らかになりました。

本調査は、ITシステム運用管理の現場が、人的課題やコスト圧力に直面しながらも、AIをはじめとする新しい技術の活用に大きな期待を寄せている現状を示唆しています。この調査結果が、運用管理に携わる方々や、ソリューションを提供するSIerの皆様にとって、今後の戦略を検討する上で重要な示唆となれば幸いです。

2.運用管理業務における課題

運用管理業務で何らかの課題を感じている担当者は92.2%と、ほとんどの担当者が課題を感じているという結果となった。課題の内容としては、「人員不足」が51.3%、「スキル不足」が44.5%と人的リソース関連の課題が上位を占めた。次いで「運用管理コスト削減」（38.2%）、「セキュリティ／リスク管理」（33.2%）が続いている。

運用管理業務で何らかの課題を感じている

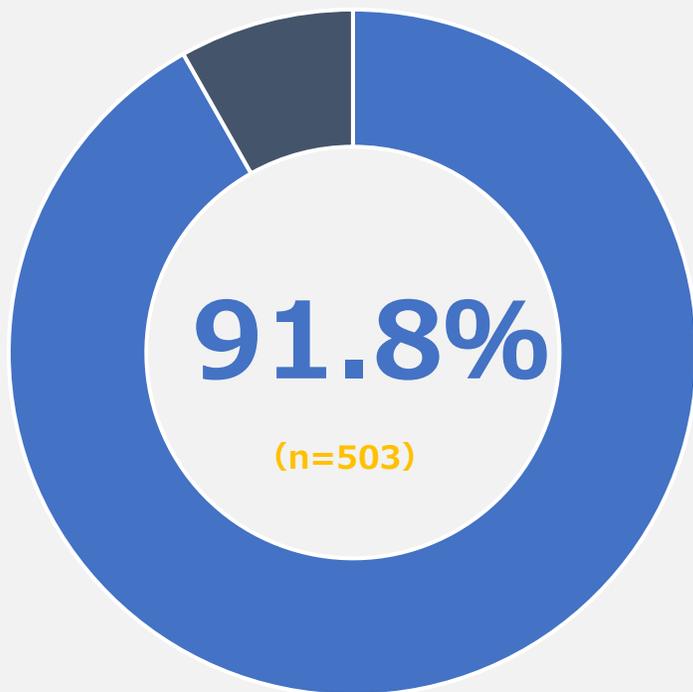


課題の内容

順位	課題の内容	(%)
1位	運用部門の人員不足	51.3
2位	スキル不足	44.5
3位	運用管理コスト削減	38.2
4位	セキュリティ／リスク管理	33.2
5位	運用の自動化	31.0
6位	ノウハウやナレッジの共有	31.0
7位	属人化	30.0

運用管理業務の課題として挙げられていた「人員不足」や「スキル不足」に関連し、人材確保・育成における課題について尋ねてみたところ、91.8%が何らかの課題があると回答。具体的な内容としては、「育成のための時間・資金が不足」が56.9%、「必要なスキルを持つ人材の採用が困難」が55.1%という結果となった。人材の採用・育成ともに困難な状況にあることがうかがえる。

人材確保・育成における課題がある



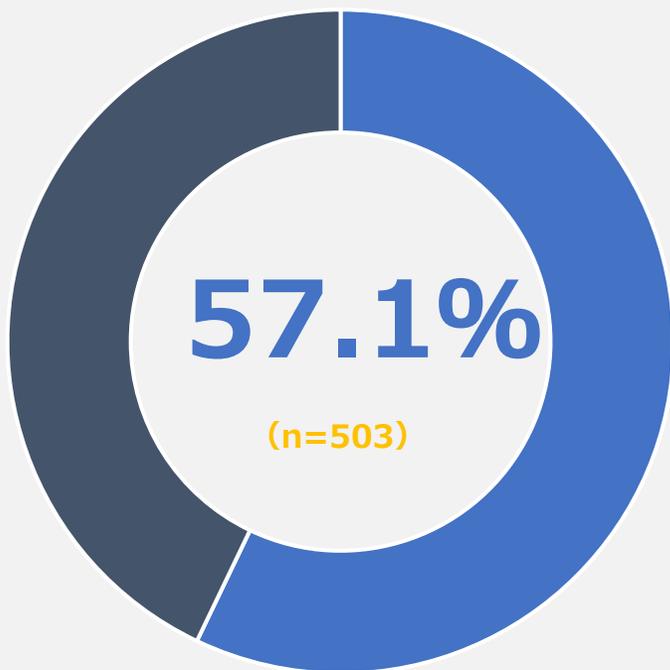
課題の内容

(%)

1位	育成のための時間・資金が不足	56.9
2位	必要なスキルを持つ人材の採用が困難	55.1
3位	人材の定着率が低い	34.8
4位	ベテラン社員の技術継承が進まない	32.6
5位	教育プログラムが不十分	15.5

運用管理業務の課題のひとつとして挙げられていた「運用管理コスト削減」だが、「運用管理ソフトウェアのライセンス費用のコスト削減」についても、「求められている」と回答したのが57%。ベンダーから運用管理ソフトウェアについて得たい情報としても、「価格情報」（43.1%）、「コスト削減事例」（40.8%）が上位に入るなど、コスト削減への意識が高いことが明らかとなった。

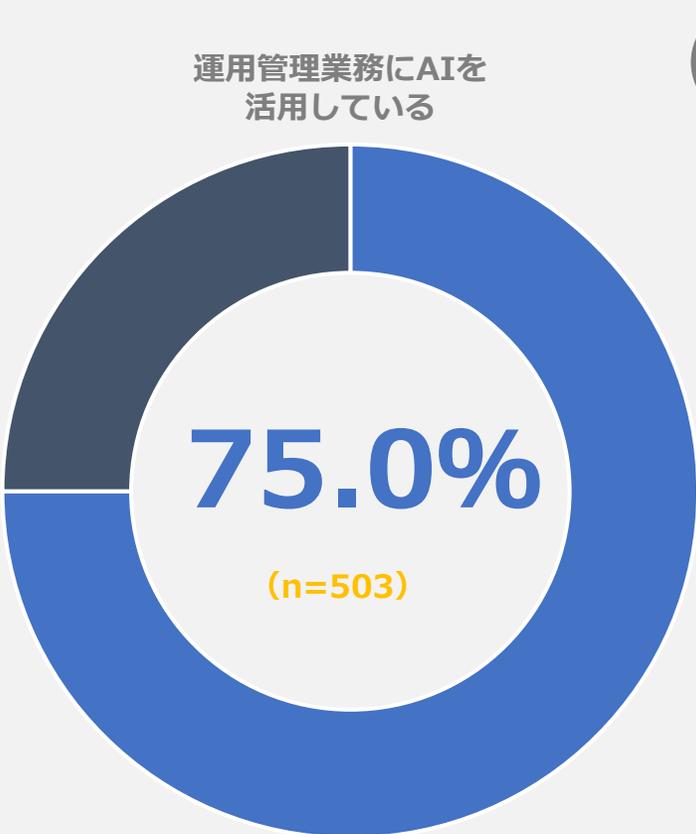
運用管理ソフトウェアのライセンス費用
のコスト削減が求められている



ベンダーから得たい情報

1位	価格情報	43.1
2位	コスト削減事例	40.8
3位	既存製品の新機能について	39.2
4位	新製品について	36.0
5位	同業他社での使用事例	34.8
6位	セミナーやイベントのお知らせ	30.6
7位	製品間の比較情報	24.9

「運用管理業務にAIを活用している」との回答は75.0%を占めた。具体的な活用内容としては、「インシデントの自動分類・振り分け」、「障害原因の分析・特定」、「異常検知・予兆検知」が多かった。一方、「まだ検討中の段階である」という回答は11.5%、「活用していない」が25.0%となっている。

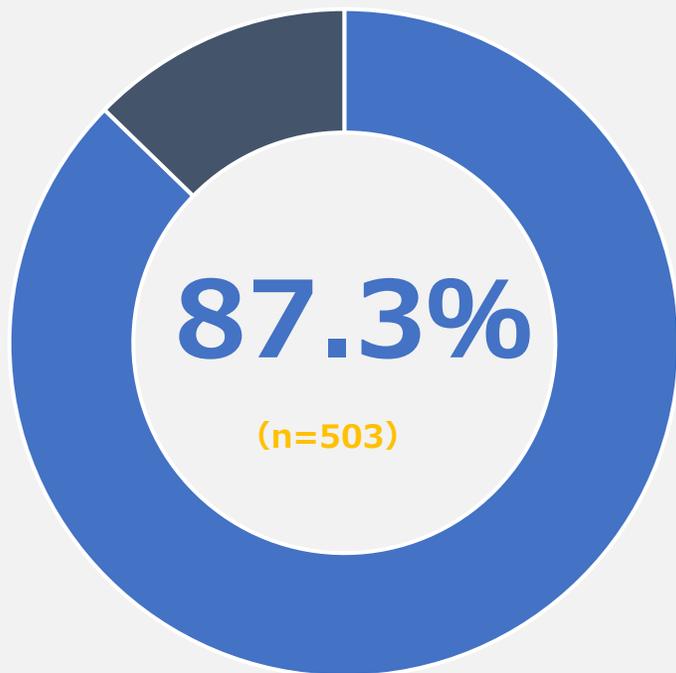


活用の内容

		(%)
1位	インシデントの自動分類・振り分け	32.4
2位	障害原因の分析・特定	29.8
3位	異常検知・予兆検知	27.4
4位	復旧手順の提案	20.3
5位	キャパシティ予測	20.1
6位	作業負荷予測	18.5
7位	チャットボットによる問い合わせ対応	15.1

87.3%の担当者がAI活用により何らかの効果を得られることを期待している。半数以上が「人的ミスの削減」（58.8%）、「対応時間の短縮」（52.1%）を期待していると回答した。一方、「特に期待していない」という回答は12.7%だった。

AI活用による効果に期待している

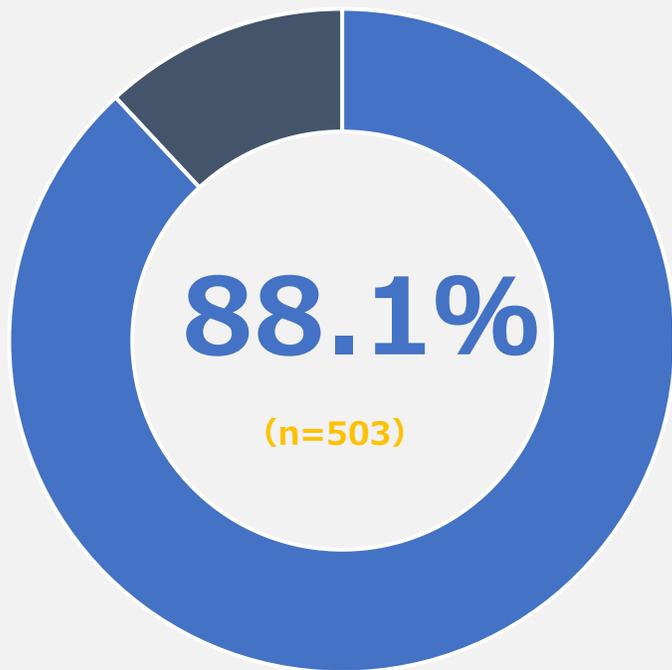


期待の内容

		(%)
1位	人的ミスの削減	58.8
2位	対応時間の短縮	52.1
3位	障害の早期発見・予防	45.9
4位	作業の属人化解消	39.4
5位	運用コストの削減	34.6

AI導入にあたっては、88.1%が障壁や課題があると回答。具体的には、「AIの判断の信頼性に不安がある」（36.8%）、「効果の測定が難しい」（36.0%）、「AIの導入・運用コストが高い」（34.2%）などが挙げられた。AIの判断の根拠が分からず、その思考プロセスや仕組みが理解しづらい「ブラックボックス問題」が導入の障壁となっていることが伺える。

AI導入に障壁や課題がある



障壁・課題の内容

順位	障壁・課題の内容	割合 (%)
1位	AIの判断の信頼性に不安がある	36.8
2位	効果の測定が難しい	36.0
3位	AIの導入・運用コストが高い	34.2
4位	データの収集・整備が不十分	33.2
5位	利用に必要なスキルが不足している	27.0
6位	プライバシー・セキュリティの懸念	24.1
7位	既存システムとの統合が困難	20.9

3.運用管理ソフトウェアについて

一般に運用管理ソフトウェアは一度導入すると長く使い続けるものだとされているが、入れ替え頻度については、「3年に1回以上」が21.5%を占め、最多となった。次いで「2年に1回以上」の15.7%、「5年に1回以上」の13.5%が続いた。1~3年で45.9%、1~5年で59.4%が入れ替えを検討していることになる。その一方、「頻度は決まっていない」という回答も37.2%あった。

運用管理ソフトウェアの入れ替え頻度

(n=503)

(%)

■ 1年に1回以上 ■ 2年に1回以上 ■ 3年に1回以上 ■ 5年に1回以上 ■ 7年に1回以上 ■ 頻度は決まっていない

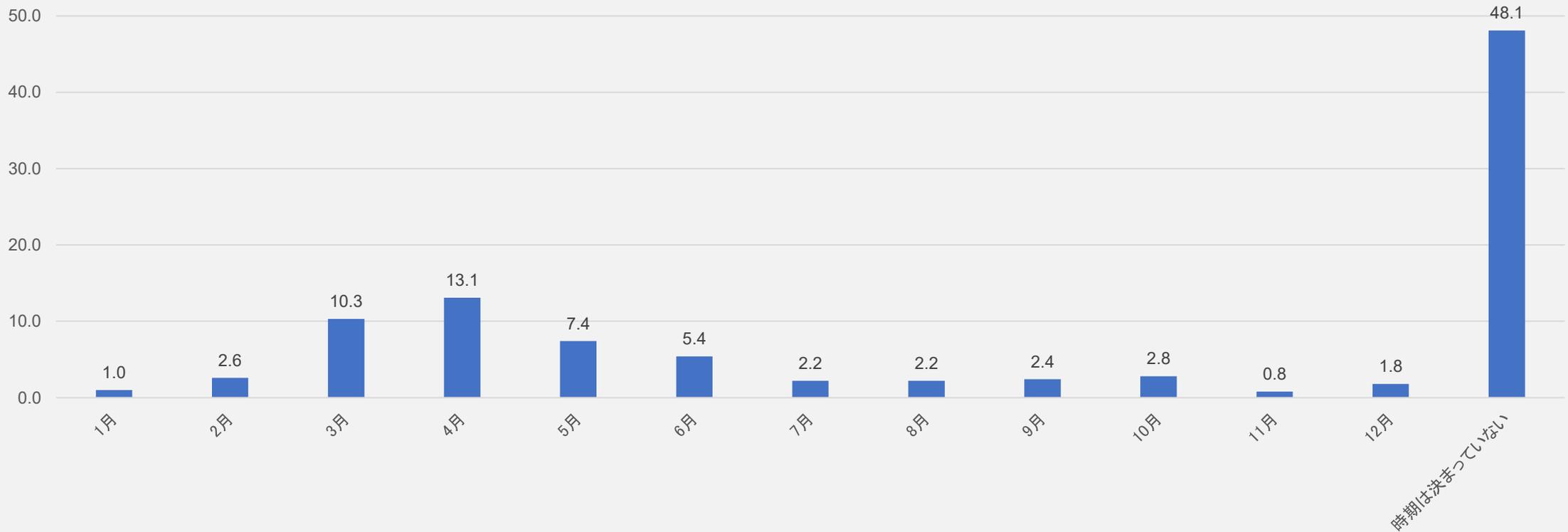


運用管理ソフトウェアの入れ替えを検討する月については、「時期は決まっていない」が最多の48.1%だった。年度始まりの企業が多い4月が13.1%、年度末の3月が10.3%と続いた。11月（0.8%）や1月（1.0%）に検討するケースは少ない結果となっている。

運用管理ソフトウェアの入れ替え検討月

(n=503)

(%)



新規運用管理ソフトウェアの導入検討期間

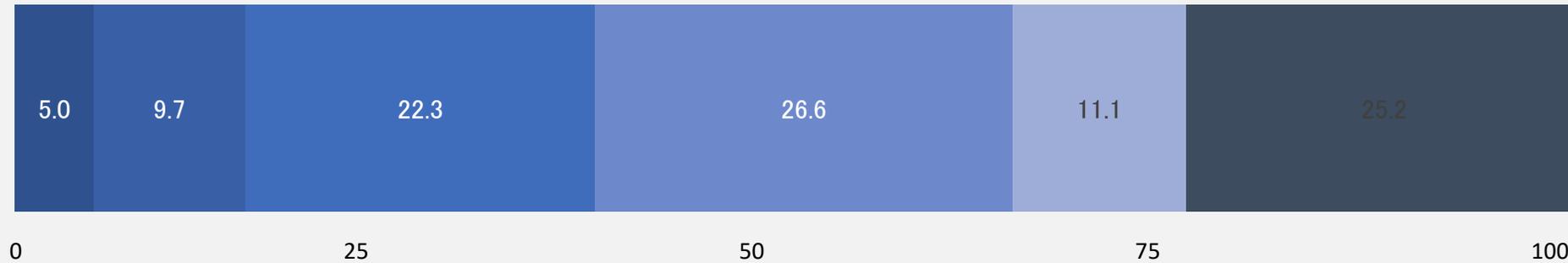
運用管理ソフトウェアの新規導入を検討する期間については、「半年以内」が最多の26.6%、次いで「3か月以内」の22.3%が続いた。1~6か月以内では63.6%と過半数を超えている。一方、「1年以上」（11.1%）かけるという回答もあった。

新規運用管理ソフトウェアの導入検討期間

(n=503)

(%)

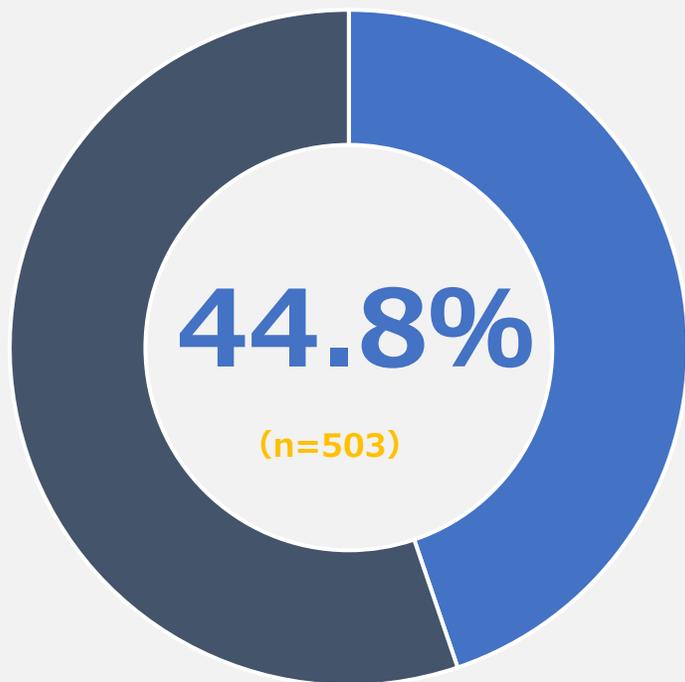
■ 1か月以内 ■ 2か月以内 ■ 3か月以内 ■ 半年以内 ■ 1年以上 ■ わからない



半年以内が63.6%

運用管理ソフトウェアの導入にあたり、「自社での選定」は44.8%。「ベンダー/SIerに勧められた」(31.0%)、「他社やグループ会社が使用していたので導入」(22.9%)より多いという結果となった。導入経緯としては、「システム更改」(28.4%)、「クラウド移行」(25.5%)、「新システム導入」(23.9%)が多く挙がっている。「コスト削減をしたかったから」は20.6%という結果だった。

自社で探して選定して導入した



導入経緯

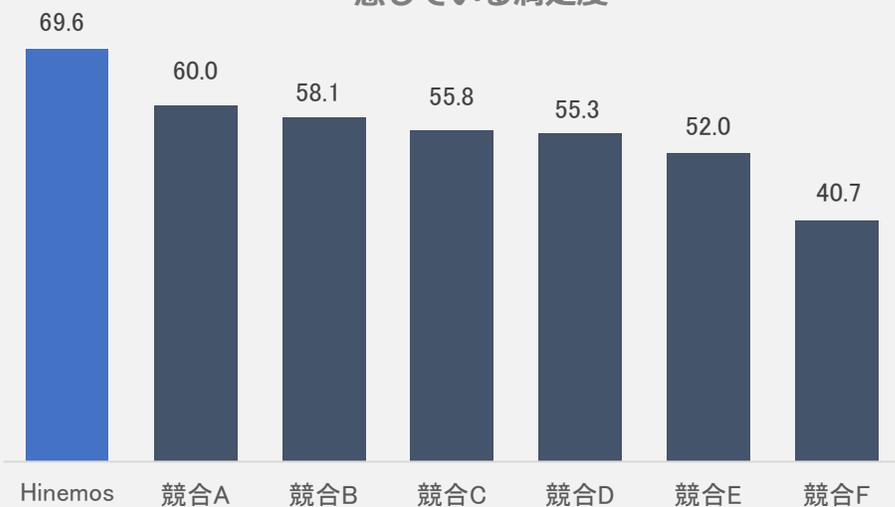
(%)

1位	システム更改	28.4
2位	クラウド移行	25.5
3位	新しいシステムを導入したから	23.9
4位	コスト削減をしたかったから	20.6
5位	既に他システムで使用していたから	19.0
6位	以前使用ソフトウェアのサポート期限切れ	17.1
7位	以前使用ソフトウェアの値上げ	13.2

各運用管理ソフトウェアの利用者に対し、満足度を聞いたところ、株式会社アトミテックが開発・営業を担当している「Hinemos」の満足度が69.6%と、1位となった。具体的に評価できる点としては、「サポートが充実している」、「運用操作が簡単」（いずれも34.8%）、「導入が簡単」、「価格/コストが安い」（いずれも30.4%）など、運用管理担当者の作業負担を下げ、コスト削減につながっている点が評価されている。

Hinemosの評価できる点

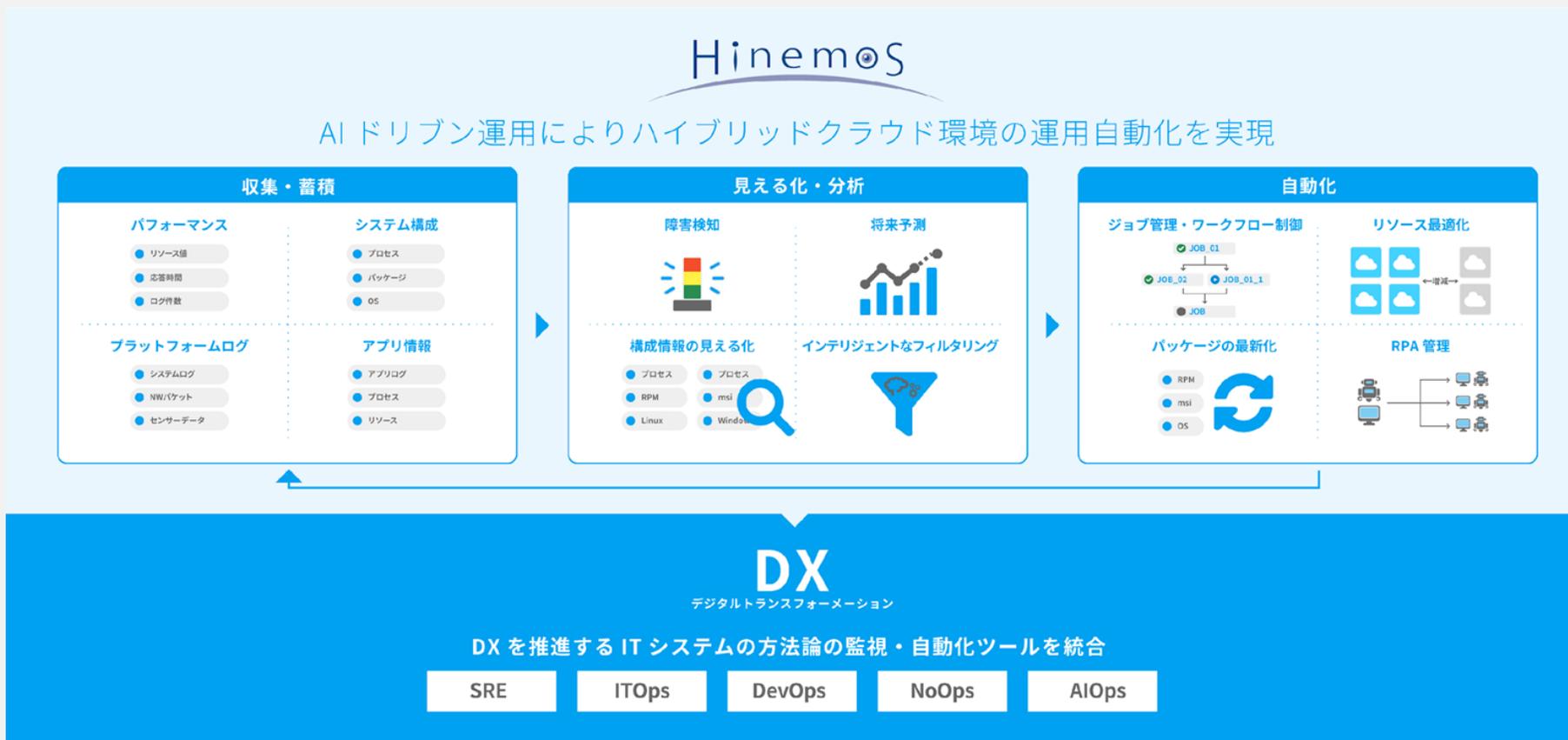
各ソフトウェアの利用者が
感じている満足度



順位	評価点	割合 (%)
1位	サポートが充実している	34.8
1位	運用操作が簡単	34.8
3位	導入が簡単	30.4
3位	価格/コストが安い	30.4
5位	クラウド環境を管理しやすい	26.1
5位	機能が豊富	26.1
7位	日本語対応がしっかりしている	17.4
7位	大規模システムを管理しやすい	17.4

「Hinemos」は、NTTデータが開発し、NTTデータ先端技術がプロダクトオーナーとして運営している、国産の統合運用管理ソフトウェアです。株式会社アトミテックがHinemosの開発・営業を担当しています。

統合運用管理ツールを選ぶ際、「使いやすさ」「機能の充実度」「コストパフォーマンス」のバランスは非常に重要です。Hinemosは、ジョブ管理とサーバ監視の機能を統合し、システム全体の運用を一元化できる国産の統合運用管理ツールです。さらに、ハイブリッドクラウド対応、直感的なUI、日本特有の運用要件への最適化など、多くの強みを備えています。



Hinemos

Collection

収集・蓄積

サーバ・NW 機器のパフォーマンス情報、システムのインフラ情報など、多種多様な情報を収集・管理します。

Monitoring

監視・性能

システム運用状況の効率的な監視・視覚化、異常検知をします。

Automation

自動化

ジョブ・ワークフロー、サーバリソース、パッケージ構成、RPAの様々な自動化を集約管理します。

Common/Basic

リポジトリ

システム構成をノードとスコープで定義し、各ノードのデバイス情報、パッケージ等の取得・履歴管理が可能です。

アカウント

各アカウントごとにロール（役割）を指定し、オブジェクト権限とシステム権限で参照・操作は範囲を制御します。

通知

監視やジョブの実行結果に応じて通知し、また瞬間的な異常やメッセージラッシュにおける通知抑制も可能です。

カレンダー

監視やジョブを実行する日、実行しない日や、GW等における振替実行の定義可能です。

エンタープライズ

マップやレポート、設定エクセル編集機能など、エンタープライズ運用をサポートする様々な機能を提供します。

Cloud

クラウド管理

クラウドの特徴をカバーする専用機能を提供します。

High Availability

ミッションクリティカル

通常のOS2台だけでHinemos マネージャを多重化をソフトウェアの機能として提供します。

IT Service Management

Hinemos インシデントダッシュボード

インシデントの起票から調査、対応、クローズまでの管理を、軽量かつ使い慣れたExcelライクなUIにて実現します。

Intelligent

Hinemos メッセージフィルタ

ルールエンジンを活用したインテリジェントなアラートと自動化します。

Security

Hinemos セキュリティ ネットワーク診断オプション

ネットワークシステム（ネットワーク機器、サーバー）を検査し、セキュリティの脆弱性を洗い出します。

Hinemos セキュリティ アプリケーション診断オプション

HTTP/HTTPS通信が可能なインターネットに公開されているWebサイトを検査し、セキュリティの脆弱性を洗い出します。

Hinemos セキュリティ 情報配信オプション

脆弱性情報に関する情報収集業務を支援します。

Migration

Hinemos Migration Assistant

他運用管理製品からHinemosへの製品移行を、専門知識が無くても簡易に行えるように支援します。

お問い合わせはこちら

ご質問・ご相談があれば下記よりお問い合わせ下さい。

Hinemosポータルサイト

URL <https://www.hinemos.info/contact>



ご連絡待ってるもに！



ご相談フォーム

