

2023年CIOの現状に関する調査

# かつてないほど拡大するCIOの役割

現代化と変革が引き続き重視されているなか、リーダーとしてのCIOの立場が成熟し、IT以外の領域でも組織に影響を与えています。

**パンデミック以前から**、Sunbelt Rentals社は将来のビジネスの土台となる5つの重要なデジタルプラットフォームの構築と導入に急速に取り組んでいました。オムニチャネルEコマース、ダイナミックな価格設定、サービスおよびメンテナンス、サプライチェーン、倉庫管理のためのそれらのプラットフォームの導入が完了した現在、IT部門はそのデジタルの土台を稼働させて広く利用されるようにし、競争上の優位性をもたらすことに注力しています。

世界的な備品レンタル企業であるSunbelt Rentals社の最高デジタル・テクノロジー責任者を務めるJP Saini氏は、次のように述べています。「今年、弊社は従業員向けのプラットフォームと顧客向けのプラットフォームを稼働させ、利用を促進することに注力しています。大規模に事業を行おうとしている企業は、シェアが100%でないかぎり、継続的なイノベーションと価値創造という課題に向き合わなければなりません。弊社は文化的変革を促し、プラットフォームを導入するだけでなく収益化する必要があります」

2023年CIOの現状に関する調査でインタビューを受けたITリーダーは、昨年と同様、基本業務や変革業務をたっぷりと抱えており、デジタルオペレーションをシームレスに行えるようにすることに力を注いでいます。パンデミックが一因となって、デジタルトラ

ンスフォーメーションとテクノロジーへの投資が加速し、複数年サイクルで行われるようになりましたが、そのためにはすべてのものが機能して期待どおりのROIをもたらしていることをITリーダーが積極的かつ継続的に監視しなければなりません。これまでとは異なり、ITリーダーは山積する機能的業務や変革業務にかかりっきりになっているわけではありません。CIOはマネジメントやビジネスに関する専門知識を日常的に求められており、新たな領域を自分のものにして、卓越した上級戦略パートナーとして成熟しつつあります。

Saini氏はこのように述べています。「ビジネスリーダーの考え方で業務を行わなければ、ビジネスを変革し、競争上の優位性を維持することは困難です。ビジネスを次の段階に進めるにあたり、同僚は**以前よりも**ITリーダーに注目しています」

837人のITリーダーと201人のLOB担当者が参加した2023年CIOの現状に関する調査によると、参加者の多く（45%）は自身を変革的なCIOであると見なしており、自身は戦略的であると答えた人は32%、機能的であると答えた人は23%でした。しかし、2022年と同様、ITリーダーは今年も機能的な活動と変革的な活動に多くの時間を費やしています。

83%のITリーダーは変革業務が自身の業務のかなりの部分を占めていると答えており、それにはIT戦略とビジネス目標の整合（38%）、インフラストラクチャとアプリケーションの現代化（35%）、IT／ビジネスパートナーシップの強化（31%）、変革活動の監督（28%）が含まれています。CEOはIT計画と戦略的ビジネス目標の整合やデジタルインフラストラクチャの調整を重視して指令を出しており、自社のCEOからITとビジネスのコラボレーションを強化するタスクを課されていると答えた回答者の割合は約3分の1（30%）、ITとデータセキュリティをアップグレードして

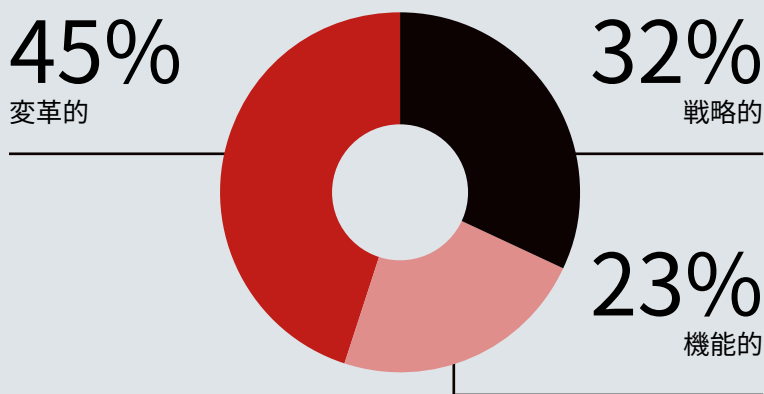
## 「ビジネスを次の段階に進めるにあたり、同僚は以前よりもITリーダーに注目しています」

**JP Saini氏**（Sunbelt Rentals社  
最高デジタル・テクノロジー責任者）

コーポレートリスクを軽減する必要があると答えた回答者の割合は29%でした。

このようなタスクに対応しながらも、84%の回答者はCIOの業務内容の大部分が通常の機能的業務で占められていると述べています。ITリーダーは業務時間のかなりの部分をセキュリティマネジメント（47%）、ITオペレーションとシステムパフォーマンスの改善（40%）、コストコントロールと費用管理（28%）に費やしています。先に述べたとおり、ビジネスストラテジストとしての役割はそれほど重視されておらず、そのように答えた回答者の割合は61%で、2022年とあまり変わりません。

### CIOは自身をどのように見なしているか



ITリーダーは深く幅広い職責を与えられ、ビジネスイノベーションとオペレーショナルエクセレンスの最適なバランスを実現する方法を模索し続けており、調査回答者の約4分の3（74%）がこれを課題としてあげています。MSC Industrial Supply Co.社の上級副社長兼最高デジタル情報責任者であるJohn Hill氏は、このように述べています。「変革業務、リエンジニアリング業務、バニラデータ、高度な分析業務があり、息つく暇もありません。依然としてセキュリティも重要で、コンプラ

「イアンスや、お客様とのデジタルエンゲージメントもあります。私の役割は拡大して、今では単純なテクノロジー業務ではなく、ビジネスに影響を及ぼす業務を司る、不可欠な役割になっています」

# 85%

のCIOが、自身はチェンジメーカーとしてますますビジネス戦略とテクノロジー戦略を主導するようになってきていると回答

は経済状況が不安定であるため、それに拍車がかかっています。調査に参加したITリーダーの77%は、現在の経済状況が原因で自身の役割が増大しており、それが続く可能性が高いと考えています。

CIOの業務では引き続きデジタルやイノベーションに重点が置かれる傾向があり、85%のITリーダーがそのように回答しています。調査に回答したITリーダーの

## インフルエンサーとしてのCIO

CIOという役割には拡大する性質があり、ビジネスとも深く結びついているため、戦略アドバイザーやコンサルティングリソースとしてのCIOの存在感が高まりました。パンデミック後、CIOは幹部クラスの高度な役割を果たし続けており、昨今で

84%は、ビジネス部門の最高責任者よりもCIOの方がデジタルトランスフォーメーション戦略をリードする業務に深く関与していると述べています。回答者の55%によると、CIOの大きな役割には、先を見越してビジネ

ス機会を見出し、テクノロジーやプロバイダーの選択に関する提案を行うことも含まれています。それどころか、23%のITリーダーはビジネス部門が同様の選択をするのを支援するアドバイザーとしての役割を担っています。ビジネスにおけるCIOの影響力が高まっている証拠は他にもあり、今年の調査に回答したITリーダーの85%がCIOは今やチェンジメーカーと見なされていると回答しており、昨年の84%からわずかに増加しています。

CIOは、収益創出戦略の監督など、従来のITの領域を超えた責任を引き受け続けています。68%のITリーダーは収益に関する何らかの責任を負っていることを認めており、この割合は昨年の65%から増加しました。このような新しい職責を与えられ、新たな収益創出能力の開発を担うチームの管理を行っているITリーダーの割合は44%、そのようなチームの一員としての役割を果たしているITリーダーの割合は約4分の1（25%）です。CIOは、会社をより収益重視の組織にするために、ビジネスプロセスとITプロセスの自動化（47%）、新しい製品やサービスの開発（40%）、データの可用性の強化（34%）に取り組んでいます。

たとえば、調査・コミュニケーション・広報代理業者であるGlobal Strategy Group (GSG) 社では、Andrew Ho氏がIT以外の領域でも権限を与えられ、オフィスサービスの監督を行うようになってきました。上級副社長兼テクノロジーおよびオフィスサービス責任者であるHo氏は、今ではテクノロジーが最先端のオフィススペースの開発と強く結びついているため、そのように権限が拡大するのは当然だ

# 68%

のCIOが、自身の職責には収益創出戦略の策定が含まれていると回答

と述べています。また、GSGは今年の主要優先課題の一つとして従業員のエンゲージメントの改善を掲げており、Ho氏が両部門を監督することは、同氏のチームがそれを進展させるために役立っています。Ho氏はこのように述べています。「弊社には現在、没入感のあるフルオーディオビジュアル機能とオフィスのキャパシティ管理に役立つホテリングテクノロジーを備えたZoom Roomsがあります。設備とテクノロジーの境界があいまいになっているため、今ではそのすべてがITに分類されているのです」

## テクノロジーとビジネスに関する最も重要な取り組み

GSG社にとっても、Sunbelt Rentals社にとっても、従業員のエクスペリエンスを強化することは重要です。GSG社は、オフィス間のコミュニケーションから、Slackメッセージ、必要とされることの多い文書（従業員向けハンドブックなど）まであらゆるものをキュレートし、滞りや生産性の低下を生じさせることなく簡単に必要なものを見つけられるよう設計された現代的なイントラネットを構築するプロジェクトに優先的に取り組んでいます。一方、Sunbelt Rentals社はコラボレーションテクノロジーやゼロトラストテクノロジーに投資し、ハイブリッドモデルで従業員が連携する方法を効率化しようとしています。Saini氏は次のように述べています。「最高の生産性とコラボレーションを実現しなければ、創出した利益が失われてしまいます。従業員のエンゲージメントを高め、苦勞することなく（新しいワークフローを）受け入れられるようにするために、障壁を低くする必

今年の調査によると、IT投資を最も促しているテクノロジー戦略はセキュリティとリスク管理です。

「脅威情勢が進化し続けているため、いつもセキュリティのことを考えていて、夜も眠れません」

Kevin Gray氏（カリフォルニア州バーバンク市CIO）

要があります」

今年のCIOの現状に関する調査によると、回答者の大多数は従業員の生産性を高めることはビジネス上の最重要事項ではないと考えており、これについて言及したITリーダーはわずか4分の1、これをテクノロジー上の優先事項と位置付けている回答者は全体の12%でした。それに対して、今年約半数（45%）のITリーダーが最優先事項として業務効率を向上させる必要があることを訴えています。オートメーションやインテグレーションといった方策によって既存のビジネスプロセスを変革することは優先事項の第3位であり、38%の回答者がこれに言及しています。また、サイバーセキュリティは依然として重要かつ継続的な懸念事項とされており、44%のITリーダーが年間を通じてセキュリティの強化に尽力しています。このような優先事項に沿って、38%のITリーダーはセキュリティ



### CIOは次の領域に投資しています

- データ／ビジネス分析 (34%)
- アプリケーション／レガシーシステムの現代化 (28%)
- 機械学習／人工知能 (26%)

テクノロジーとリスク管理テクノロジーが最も重要なIT投資であると回答しています。

カリフォルニア州バーバンク市のCIOであるKevin Gray氏は、このように述べています。「脅威情勢が進化し続けているため、いつもセキュリティのことを考えていて、夜も眠れません。私たちは総合的な視点からサイバーセキュリティに取り組み、たくさんの研修を行って脅威と防御方法について従業員に十分な知識を与え続けています」

セキュリティに加え、ITリーダーはデータ／ビジネス分析 (34%)、アプリケーション／レガシーシステムの現代化 (28%)、機械学習／人工知能 (26%) に予算を割り当てようとしています。CEOはカスタマーエクスペリエンスをビジネス上の重要事項として重視していますが、実際に対応しているCIOは顧客のニーズと行動の分析 (45%)、新しい方法での製品やサービスの提供 (42%)、需要の変化に対する製品とサービスの適応 (40%) によってカスタマーエクスペリエンスを向上させる取り組みを支持しています。調査に参加したITリーダーの約半数 (49%) は、目下の経済状況がカスタマーエクスペリエンスに

関する取り組みを推進する大きな要因になっていると述べています。

バーバンク市では、交通安全システムや市内のホームレスの減少を後押しするシステムなど、2023年に計画されているほとんどの新しい取り組みにおいてデータとアナリティクスが土台となっています。たとえば、IoTセンサー、データ、アナリティクスを組み合わせれば、交通渋滞や問題のある交差点を特定し、事故や歩行者の怪我を減らすための変更役に役立てることが出来ます。また、データとGPS位置信号を利用する縁石管理システムを他のコアエンタープライズシステムとも統合することにより、同市の近隣地域や道に詳しくない人を空きのある駐車場にガイドし、交通量や事故を最小限に抑える取り組みも進められています。Gray氏は次のように述べています。「私たちの戦略的な取り組みは、年ごとに大きく変わることはありません。大体はデータ、アナリティクス、テクノロジーを活用して、インフラストラクチャを設計、構築し、交通事故による死傷者を減らすことを目指しています」

### CIOが選ぶ、 カスタマーエクスペリエンスの 向上を目的とした テクノロジーの活用法トップ3

1. 顧客のニーズと行動の分析
2. 新しい方法での製品やサービスの提供
3. 需要の変化に対する製品とサービスの適応

# 85%

のITリーダーは、  
自身の組織におけるITスキル  
不足を補う取り組みを  
拡大または維持しています。

## 持続的な人材不足

全体として、組織は今なお重要分野の熟練した人材を見つけることに苦労していますが、今年以前ほど人材獲得戦略に重きが置かれていませんでした。実際の調査結果によると、人材の獲得と保持のための戦略を改善することは、IT投資を促進する極めて重要なビジネス上の取り組みのトップ10にさえ入っておらず、これを上げた回答者の割合はわずか17%でした。一方、経済関連の課題が原因で、組織はより創造的かつ積極的に人材獲得活動に取り組む必要があることが浮き彫りになりつつあります。41%のITリーダーは外的な懸念があるため方策を拡大していると答え、44%はこれまでと同じ取り組みを続けると答えています。優れたIT技術者を見つけることの優先度が以前より下がっていると答えた人の割合はわずか10%でした。

深刻なスキル不足を補うための計画の一環として、IT部門は現代化と変革に関連する分野に狙いを定めており、最も必要があるのはテクノロジーの統合／導入（42%）、ITクラウドアーキテクチャ（40%）、リスク／セキュリティ管理（36%）です。ITリーダーは、ブ

ロックチェーン（22%）、サイバーセキュリティ（22%）、データサイエンス／アナリティクス（22%）といった最先端テクノロジー分野の資格のある専門家を見つけることは困難であると予測しています。また、重要なプロジェクトに人材を配置する際に、AI／MLやロボティックプロセスオートメーションなどの最先端の能力を確保することは困難であると考えられています。

Hartford社は、人材獲得戦略の強化と社内従業員の能力向上に注力しているそのような企業の一つです。この保険会社でCIOを務めるDeepa Soni氏によると、同社は獲得する人材を増やすにあたり、よりインクルーシブで従業員が入りたくなる職場環境を築くことに取り組みました。最も求められているのは、データアナリティクス、データサイエンス、クラウドエンジニアリングを熟知している従業員や志願者です。また、同社のIT組織はエンジニアリングを重視する傾向があるため、ソフトウェアエンジニアやアジャイルな手法に精通している人材が新規雇用リストの上位に位置付けられています。「戦略の転換を踏まえ、弊社はチームのグレードアップに取り組んでおり、クラウドテクノロジーに関する認定を保有している人材を求めています」とSoni氏は述べています。

ITリーダーは、たくさんのテクノロジースキルだけでなく、基本的なソフトスキルやビジネスに対する理解力のあるプロフェッショナルを欲しています。ITリーダーが求めているのは主に、プロジェクト管理（31%）、変更管理（29%）、戦略構築／デジタルビジネスプランの策定（25%）といった領域のスキル

です。ビジネスリレーションシップマネジメントのスキルも需要があり、回答者の4分の1がこれを取り上げています。

CIOは何年もの間、ITを稼働させたり現代化したりすることに取り組んできましたが、現在はビジネスストラテジストとしての活動への揺り戻しが起こっており、デジタルイノベーションの舵取りをする能力や組織の変革を推進する能力が高まっています。GSG社の

Ho氏は次のように述べています。「私たちの仕事は、テクノロジーを利用して、ビジネスを変革し、維持することです。これは微塵も変わりません。パンデミックが発生したことにより、誰も予想しなかった形でビジネスが変化する世界でビジネスを動かし続けることの重要性が明らかになりました。今では、私たちの役割に対する他者の認識が、以前から私たち自身が抱いてきた認識と一致しています」

### 調査について

今回で22回目となる毎年恒例のCIOの現状に関する調査は、CIOの役割に関する最新のパラメーターとその経時的な変化を把握することを目的として、オンラインで実施されました。回答者の適格要件は、自身を自社または社内部門のIT責任者であると見なしていることです。調査結果は、837人の適格なIT責任者と201人のLOB担当者から得た回答に基づいています。この調査は全世界で実施され、回答の地域別内訳は北米が44%、欧州・中東・アフリカが24%、アジア太平洋が30%でした。



## 市場動向の考察

市場動向に関するリサーチは、マーケターが既存顧客と潜在顧客についての理解を深め、質の高いつながりを構築するために**極めて有益**な手段です。Foundryは、テクノロジーバイヤーとベンダーの懸け橋を築く方法の一つとして、こうしたリサーチを重視しています。弊社は世界中の極めて重要なテクノロジーバイヤーやインフルエンサーと直接的な関係があるため、あらゆる顧客マーケティングにおいて貴重な情報をまとめ、価値あるリサーチ成果を生み出すことができます。弊社はこうしたリサーチを通じてアナリティクス、クラウド、IoT、セキュリティなどの特定のテクノロジーに関するお客様の考え方や課題を探り、IT購買プロセスにおける役割の変化を調べることにより、機会を見出すために必要な情報をテクノロジーマーケターに提供しています。

どのようなリサーチの実施が可能か、については、[FoundryCo.com/tools-for-marketers](https://foundryco.com/tools-for-marketers)でご確認いただけます。こちらに掲載されている調査のいずれかについて、詳細な結果の提示をお求めの場合は、Foundryの営業責任者にお尋ねいただくか、もしくは[FoundryCo.com/contact-us](https://foundryco.com/contact-us)からお問い合わせください。

### 購買プロセス

Foundryは毎年、エンタープライズのIT購買プロセスを詳しく調査し、誰が関与しているのか、誰が意思決定に影響を与えているのか、購買担当者は購買プロセス全体を通じてどのようなソースからテクノロジーに関する最新情報を得ているのか、購買担当者は提携しているベンダーとどのように関わることを望んでいるのか、を調査の上、報告しています。詳しくは、[FoundryCo.com/customerjourney](https://foundryco.com/customerjourney)をご覧ください。

#### 購買プロセスに関するリサーチ内容

- テクノロジーに関する意思決定者の役割と影響力
- カスタマーエンゲージメント

### テクノロジーに関する知見

Foundryは毎年、お客様が重視しているテクノロジーについて調査し、ビジネス上の課題、原動力、エンタープライズ内での利用状況を把握しています。このような調査は、顧客が何を重視しているか、市場がどこに向かっていくかをITマーケターが理解できるようにするために考案されています。

#### 役割と優先事項に関するリサーチ内容

- CIOを対象としたテクノロジーに関する調査：テクノロジーの優先事項
- CIOの現状

#### 特定のテクノロジーに関するリサーチ内容

- データおよびアナリティクス
- クラウドコンピューティング
- デジタルビジネス
- セキュリティの優先事項

## Stay in touch with us

Email: Sign up for Foundry's newsletters and receive media and marketing trends as well as our proprietary research, product and event information direct to your inbox. Go to [FoundryCo.com/newsletter](https://foundryco.com/newsletter).

Twitter: To get results from Foundry research when it's released, or any other news, follow us on Twitter: [@FoundryIDG](https://twitter.com/FoundryIDG)

LinkedIn: For research, services and events announcements, visit us on LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/foundryidg/>

Find it all on [FoundryCo.com](https://foundryco.com)

## Foundry (ファウンドリー)のご案内

弊社Foundryのビジョンは、テクノロジーを正しく活用することで世界をより良い場所にすることです。なぜなら、テクノロジーが適切に使われることは、世の中の善のために良い力となると信じているからです。

Foundry (an IDG, Inc. company) は、信頼されるVoiceとして、知識やエンゲージメント、そしてテクノロジーやセキュリティに関する意思決定をする人たちのコミュニティとの関係を深める、品質の高いコンテンツを提供しています。こうしたコンテンツを配信する弊社メディアブランドであるCIO®, Computerworld®, CSO®, InfoWorld®, Macworld®, NetworkWorld®, PCWorld®そしてTech Hiveは、最も影響力のあるテックバイヤーを対象に、進化するテクノロジー業界の最新情報を提供しています。

こうした信頼されたブランドと、弊社のグローバル規模のデータインテリジェンスプラットフォームを使い、市場の動向から購買意欲を特定、活性化することでお客様の成功をサポート致します。また、マーケティングサービスとしては、ビデオ、モバイル、ソーシャル、デジタルなど、様々なメディアでマーケティングに特化したコンテンツも作成しています。