

情シス業務効率化の手引き書

この資料は・・・

情シス部門の現状から情シス業務の効率化させたい業務ランキング、更にはその業務の効率化方法まで一つにまとめた**情シス業務効率化の手引書**です。

情シス業務のお困りごとがあった際にいつでも本資料に戻ってくる、この資料がそんな存在になれば幸いです。

こんな方へおすすめの資料です

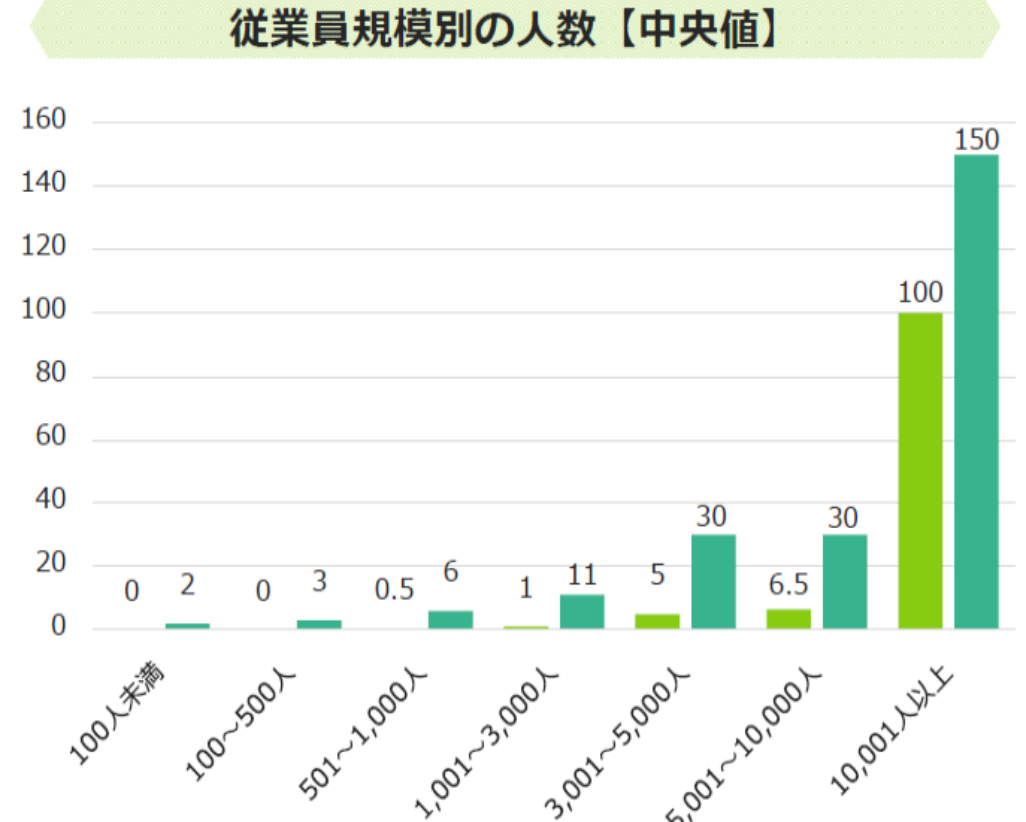
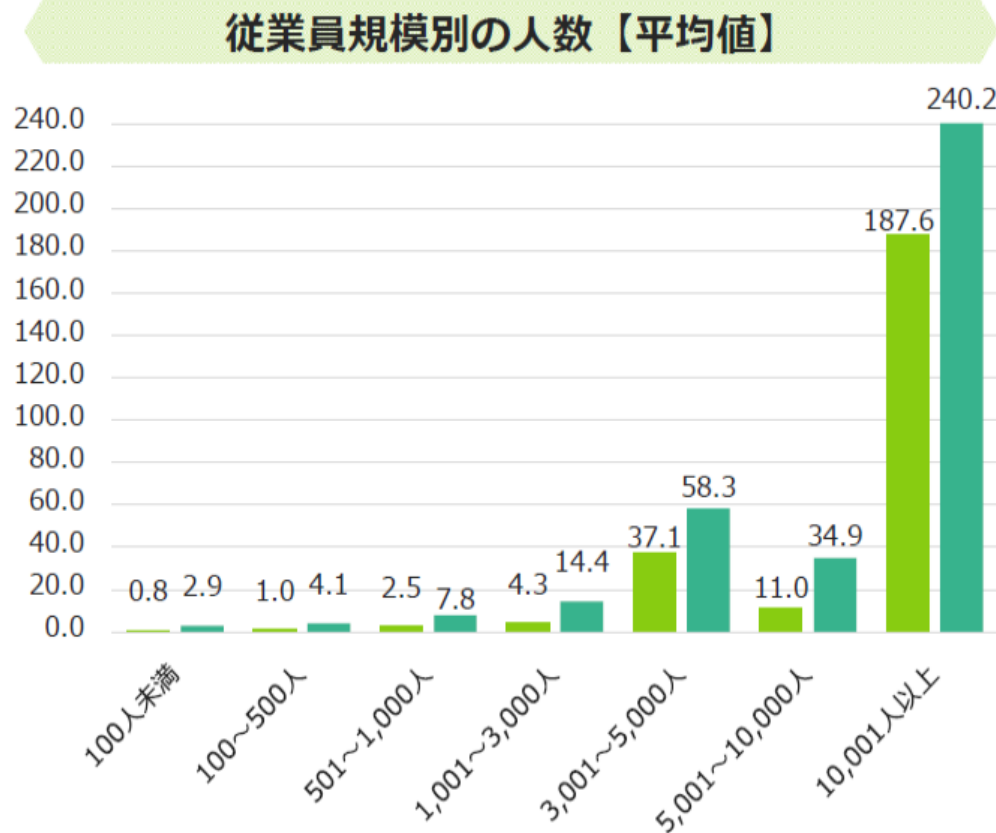
- ▶ 情シス部門の現状を知っておきたい情シス担当者
- ▶ 日々の運用管理業務が忙しく、本来すべき仕事に人手を割けない方
- ▶ システム担当者として、業務改善をどう進めていくべきか分からない方

01		情シス部門の現状		05
02		情シス業務の進め方	...	13
03		今後強化すべきこと		25
04		弊社紹介		32

01 | 情シス部門の現状

Q.お勤めの企業の情シス担当の人数を教えてください（2024年8月現在）

■ 正社員以外 ■ 正社員

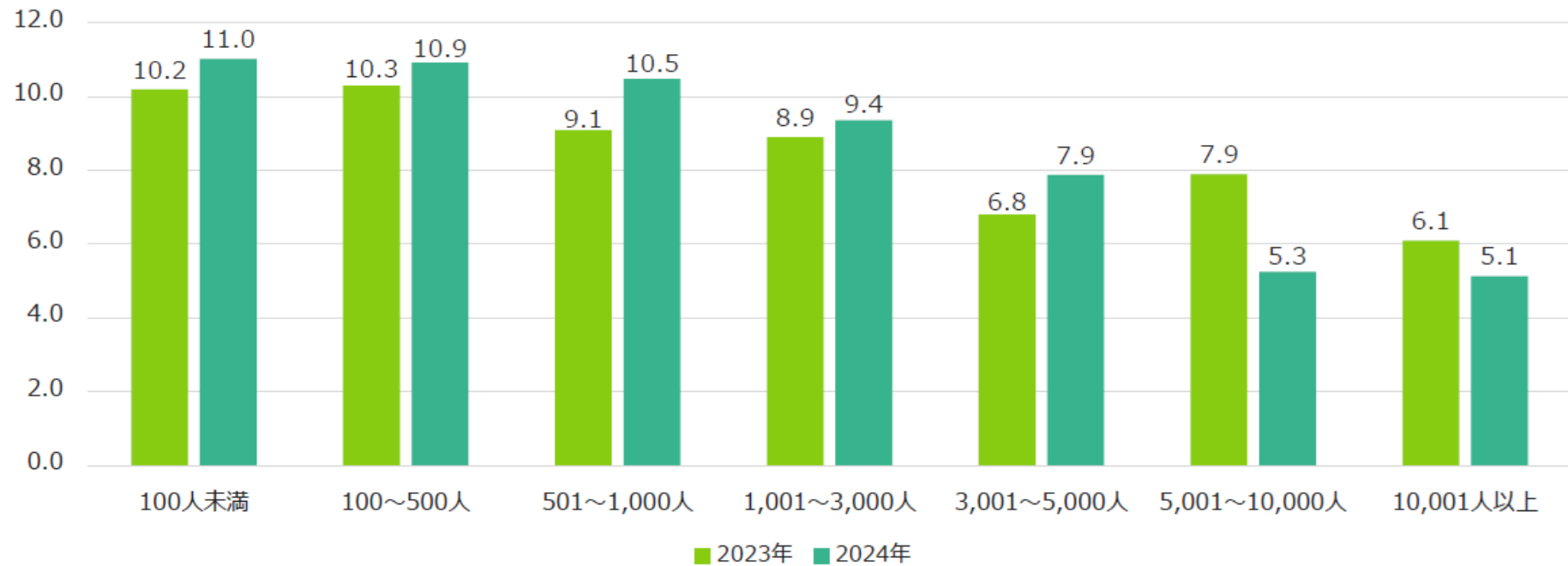


（参考）株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

中小企業では10名以下のところが多いのが分かる

Q.ご自身の業務範囲に含まれるものを、すべてお答えください（複数回答可）

1人当たりの担当業務数【平均値】（昨年との比較）



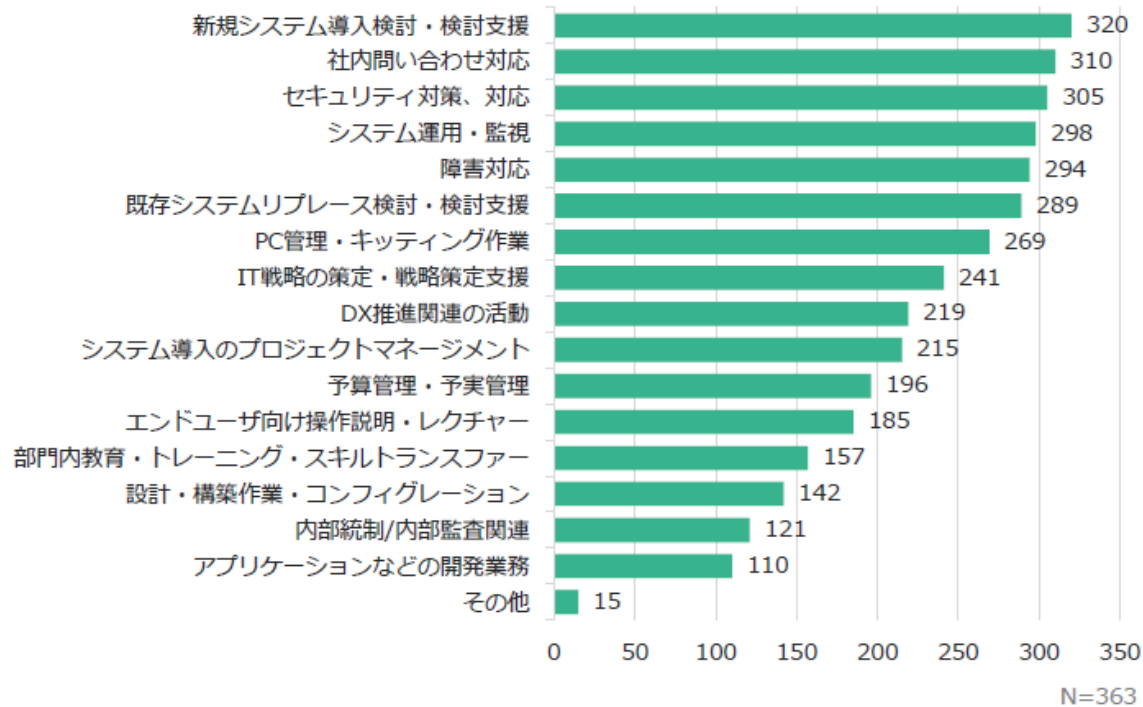
2023年 : N=359 2024年 : N=363

（参考）株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

担当業務を10近く抱えている人が多いのが分かる

Q.ご自身の業務範囲に含まれるものをすべてお答えください（情シス担当者へアンケート）

担当業務



役職別

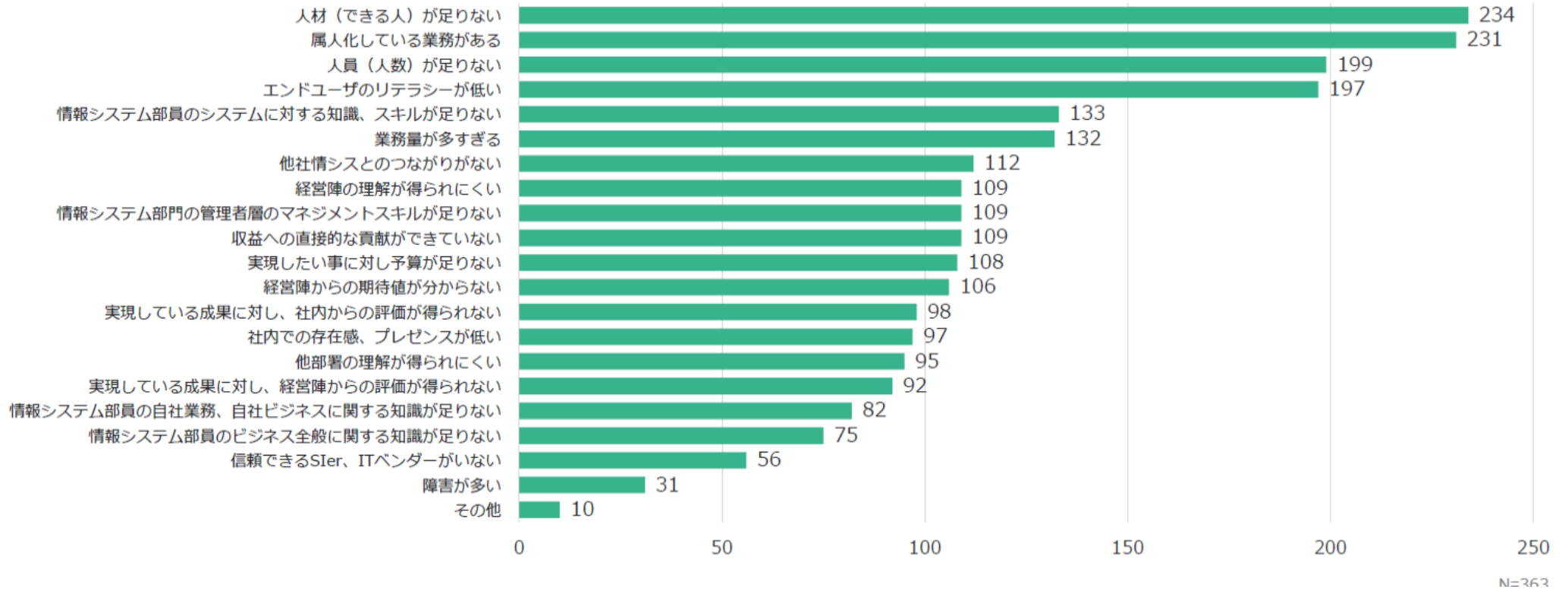
	一般社員 (N=77)	係長・主任クラス (N=82)	課長クラス (N=125)	部長クラス (N=68)
1位	システム運用・監視 (87.0%)	社内問い合わせ対応 (96.3%)	セキュリティ対策、 対応 (92.8%)	新規システム導入検討・ 検討支援 (89.7%)
2位	社内問い合わせ対応 (85.7%)	新規システム 導入検討・検討支援 (95.1%)	・新規システム 導入検討・検討支援 (86.4%)	IT戦略の策定・ 戦略策定支援 (88.2%)
3位	新規システム 導入検討・検討支援 (81.8%)	システム運用・監視 (87.8%)	・既存システムリブ レース検討・検討 支援 (86.4%) ※同率で2位	セキュリティ対策、対応 (77.9%)
4位	・PC管理・ キitting作業 (79.2%)	障害対応 (84.1%)	・システム運用・監視 (85.6%)	既存システムリブレース 検討・検討支援 (76.5%)
5位	・障害対応 (79.2%) ※同率で4位	セキュリティ対策、 対応 (82.9%)	・社内問い合わせ対応 (85.6%) ・障害対 (85.6%) ※同率で4位	・DX推進関連の活動 (75.0%) ・社内問い合わせ対応 (75.0%) ※同率で5位

※ 経営層クラス及び専門クラスは回答数が少ないため、表から除外

（参考）株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

役職によって担当業務が大きく変わっている

Q.お勤めの企業の“情報システム部門”の課題を教えてください（複数回答可）



（参考）株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

「人材が足りない」が1位に、続いて「属人化している業務がある」が続く

Q.お勤めの企業の“情報システム部門”の課題を教えてください（複数回答可）

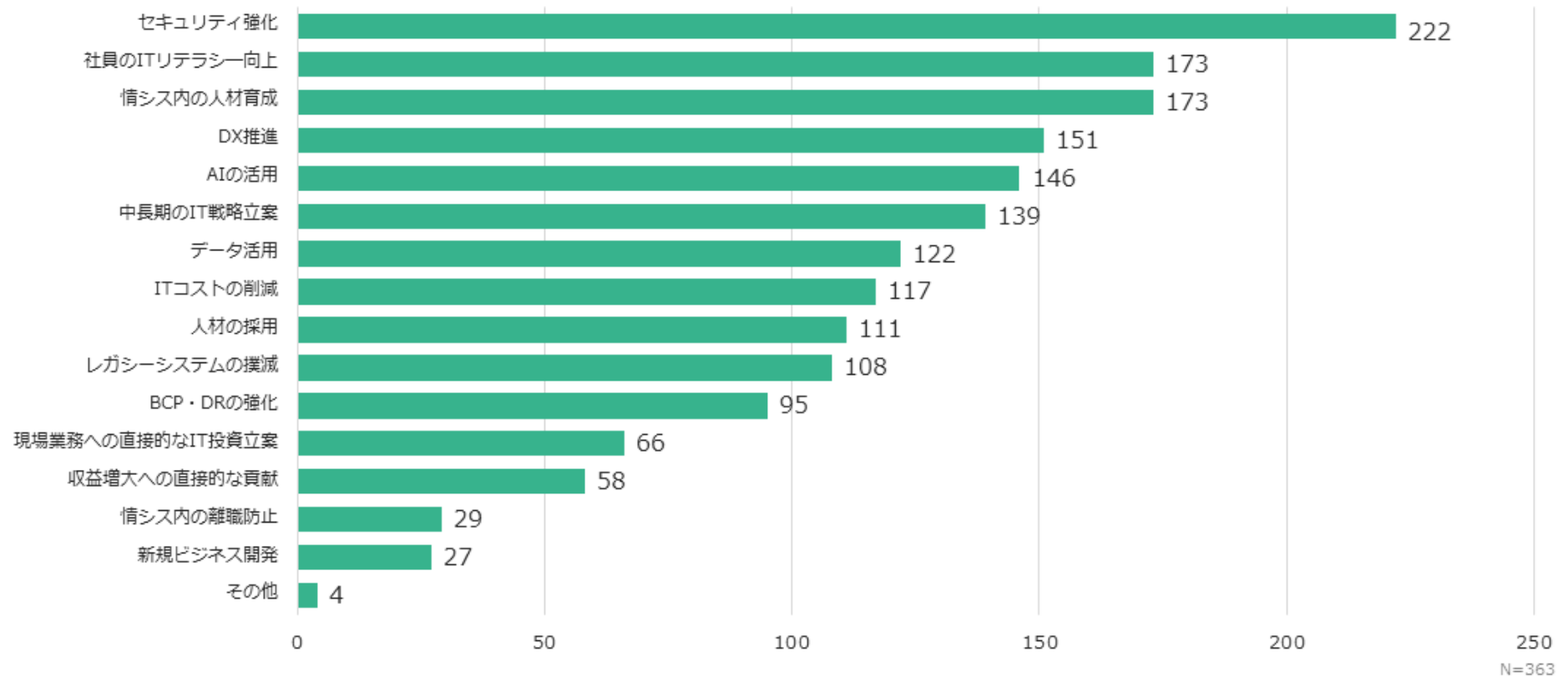
	2023年	2024年
1位	属人化している業務がある	人材（できる人）が足りない
2位	人材（できる人）が足りない	属人化している業務がある
3位	人員（人数）が足りない	人員（人数）が足りない
4位	情報システム部員のシステムに対する知識、スキルが足りない	エンドユーザのリテラシーが低い ※
5位	業務量が多すぎる	情報システム部員のシステムに対する知識、スキルが足りない
6位	収益への直接的な貢献ができていない	業務量が多すぎる
7位	他社情シスとのつながりがない	他社情シスとのつながりがない
8位	経営陣からの期待値が分からない	経営陣からの理解が得られない ※

※ 2024年より新設の選択肢 2023年：N=359 2024年：N=363

（参考）株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

トップ3位の内容は変わらないものの、「人材（できる人）が足りない」がTOPに

Q. 今後強化すべき、したいと考えている点



(参考) 株式会社インターネットイニシアチブ 全国情シス実態調査2024

今後強化すべきことの1位は「セキュリティ強化」
次いで、「社員のITリテラシー向上」と「情シス内の人材育成」が同数で続く

調査結果のまとめ

会社の規模が大きい会社ほど情シス1人が抱える業務量は多くなっている

役職によっても担当業務が異なり、一般職員、係長・主任クラスだと日常的な情シス業務が多い

情シス部門の課題としては、2023年から引き続き、人手不足や情シス担当者が少ないからこそその悩みが上位にきている

今後強化していきたいところは「セキュリティの強化」が1位

02 | 情シス業務の進め方

ここからは各情シス業務の進め方の手順やステップ、効率的に進める方法を詳しく紹介していきます。

01

既存システム
リプレイス検討・
検討支援

02

システム
運用・監視

03

セキュリティ
対策・対応

04

新規システム
導入検討・
検討支援

05

社内問い合わせ
対応

06

IT戦略の策定・
戦略策定支援

07

DX推進関連の活動

08

PC管理
キitting作業

09

アプリケーション
などの
開発業務

10

内部統制
内部監査関連

① 既存システムリプレイス検討・検討支援

ステップ

1. プロジェクトチームを立ち上げる
2. 要件を洗い出して整理する
3. リプレイスを委託するベンダーの選定を行う
4. 移行計画を立てて予算を確保する
5. 移行データを準備する
6. 移行のリハーサルを行う



ポイント

ベンダー先を決めて、スケジュールを立てて行う

②システム運用・監視

効率化の方法

①システム運用をアウトソーシング

～選び方～

- 信頼性の高いアウトソース先の選定
- サービス内容の比較
- 契約内容の確認

②システム運用の自動化

- タスクの明確化と標準化
- スクリプト作成（Bash、Pythonなど）
- 構成管理ツールの導入（Ansible、Terraform）
- CI/CDツールの活用（Jenkins、GitLab CI/CD）
- 監視とアラートの自動化（Zabbix、Prometheus）



③セキュリティ対策・対応



効率化の方法

- セキュリティコンサルに相談する
- 情報セキュリティを外注する
- セキュリティツールの最適化
- 日々のセキュリティ情報のチェック

時短でセキュリティ情報をチェックしたい方は

セキュリティ特化型メディア「[セキュリティNOW!](#)」をご活用ください。

毎日更新、
必要なニュースだけをあなたに



セキュリティ **NOW!**



セキュリティNOW!

④ 新規システム導入検討・検討支援

ステップ

1. プロジェクト管理ツールの導入
2. 情報共有の徹底
3. 予算管理の徹底
4. スケジュール管理
5. チームメンバーの管理
6. 期待レベルの品質・成果の提供
7. リスクヘッジ対策



ポイント
ITコンサルを利用する

⑤ 社内問い合わせ対応

効率化の方法

1. 問い合わせ方法の周知

<具体的アクション>

① 全社メール配信 ② 社内ポータル掲載 ③ 説明会の開催

2. 社内FAQ/社内チャットボットの活用

<具体的アクション>

① FAQ作成 ② チャットボット導入

3. マニュアル作成

<具体的アクション>

① 作成の優先順位を決定 ② テンプレートを統一 ③ 共有方法の決定 ④ フィードバックを反映

4. 問い合わせ管理による分担や抜け漏れの防止

<具体的アクション>

① 問い合わせ管理システムの導入 ② 問い合わせの記録 ③ 担当者の割り振り ④ 定期的なレビュー

5. 返信テンプレートの活用

<具体的アクション>

① テンプレートの作成 ② ツールで管理 ③ テンプレートの改善 ④ チームへの共有



⑥IT戦略の策定・戦略策定支援

ステップ



1. 中長期的なビジョンの設定
2. 現状・課題の分析
3. 課題の解決策の立案
4. システム・ベンダーの比較・検討
5. システム導入
6. 効果検証

ポイント

- ①ITコンサルを利用する
- ②Sierにサポートしてもらう

⑦DX推進関連の活動



ステップ

1. 現状の課題の洗い出し
2. 課題解決方法の決定
3. 自社内で進めるか他社に委託するか決定する
4. 短期課題・中長期課題・長期課題の設定
5. 本導入

⑧PC管理・キッティング作業



効率化の方法

1. 利用目的を明確にする

PCの利用目的や必要な設定をあらかじめ整理。

2. 展開手法を検討する

集中展開、分散展開、リモート展開のどれが最適かを定める。

3. 正確な手順や初期設定を準備する

必要なソフトや設定を事前にリストアップし、手順を標準化。

4. MDM（モバイルデバイス管理）の活用

Intuneなどの管理ツールを使って設定やソフト配布を効率化。

5. 効率的なアウトソーシングの活用

専門知識を持つ業者に作業を依頼して負担を軽減。

⑨アプリケーションなどの開発業務

開発の流れ

企画立案

要件定義

詳細設計

開発

テスト

リリース

開発の方法

1. スクラッチ開発（フルコード開発）

- 適している場面: 複雑なシステムやユニークな機能が必要な場合。
- メリット: 完全な自由度を持ってシステム設計・開発が可能。
- デメリット: 開発に時間とコストがかかる。

2. スクラッチ開発（フルコード開発）

- 適している場面: ビジネスアプリケーションの開発や、中小規模のシステム。
- メリット: 開発スピードが速く、ビジネス部門の担当者でも開発に参加できる。
- デメリット: カスタマイズに限界があり、特殊な要件に対応しきれない場合がある。

3. ノーコード開発

- 適している場面: シンプルなウェブアプリケーションや業務プロセスの自動化。
- メリット: 開発のハードルが非常に低く、誰でも簡単にアプリを作成できる。
- デメリット: 複雑な機能や独自の要件には対応できない。

効率化の方法

- ・ 開発に参加する人への教育
- ・ 無駄な工程の排除
- ・ 開発ツールの導入
- ・ ノーコードツールの活用



⑩内部統制・内部監査関連

監査のポイントチェックリスト

☑当該部門の責任者・監督者に聞く。

☑質問は、5W1Hと「見せてください」で進める。

「When : いつ」「Where : どこで」「Who : だれが」
「What : 何を」「Why : なぜ」「How : どのように」

☑活動の実施状況のチェックは、3例をチェックしてみる。（1例のみのチェックは危険）

☑帳票・議事録を基に、決裁者、責任・権限を確認する。（事例のタイトル、資料名、記録名なども記録する）

☑管理者から説明を受け、担当者の作業の実態を監察した具体的事実を基に、改善すべき点を書く。

☑良かった部門の事例があれば、推奨事項として記録する。

☑社内であっても、中途半端な監査、応答にならないように、双方が誠心誠意対応する。

☑効果的な監査を行う観点から、監査員は「後工程はお客様」の立場で監査する。

☑改善の場合、指摘だけに終わらず、改善提案、参考になる他部門の情報があれば提案する。

☑監査員は、監査に協力してくれた被監査部門に対しての感謝の気持ちを忘れない。

☑監査は決められた時間通りに実施する。



03 | 今後強化すべき5つのこと

ここからは今後強化すべき5つのことについて詳しく紹介していきます。

01

セキュリティ強化

02

社員の
ITリテラシー向上

03

情シス内の
人材育成

04

DX推進

05

AIの活用

1. セキュリティ強化

①セキュリティコンサルに相談

- サイバーセキュリティコンサルティング
- セキュリティ・カウンセリングサービス
- セキュリティ課題の分析サポート無料相談会

お悩みに合わせて専門家に相談するのが良いでしょう。

②情報セキュリティを外注する

外注するメリットとしては、以下が挙げられます。

- 担当者の負担軽減
- 空いたリソースを活用して、業務改善や新システムの導入、DX推進など、他の業務に注力できること

また、委託先企業の情報セキュリティ対策の実施状況を把握すること、リスクに応じて必要かつ適切な措置を講じることも確認した上で検討するのが良いでしょう。

③セキュリティツールの最適化

セキュリティ対策には、技術的対策、物理的対策、人的対策の3つの種類があります。

セキュリティツールを選ぶ際は、必要な機能や使いやすさ、サポートの有無などを参考にすると良いでしょう。

2. 社員のITリテラシー向上

①研修を受ける

- 研修サービスを利用する
- 入社時に基本的なITリテラシーを盛り込んだ研修を行う
- IT聞きやシステムを新規導入する際に利用する部署単位で研修を行う

このように適切なタイミングで研修を実施することで、業務の効率化やスムーズなシステム導入に繋げることが大切です。

②資格を取得する

- ITパスポート
- 情報セキュリティマネジメント試験
- 基本情報技術者試験
- MOS（マイクロ・オフィス・スペシャリスト資格）など

上記のようなITに関する知識やスキルを体系的に身につけ、業務の幅を広げることができると良いでしょう。

3. 情シス内の人材育成

① コンサルティングの活用

最新知識の活用：技術トレンドやベストプラクティスに基づいたアドバイス

客観的な視点：社内では気づきにくい問題点の発見

戦略的アプローチ：中長期的なIT戦略の立案支援

効率的な問題解決：豊富な経験を基にした迅速な解決策の提示

このようにコンサルティングを活用することで、より効果的なIT導入や運用が可能になり、組織全体の成長に繋げる手助けになるでしょう。

② とにかく学び続ける必要がある

IT関連の技術は年々発展しているため、10年前とは機能や利便さ、必要なコストなどが大きく変化しています。

時代の変化に対しての適応していくノウハウが非常に重要で、情シスは最新の技術やトレンドを学び続けなければならない、常に知識のアップデートが求められています。

4. DX推進

① デジタル化と最新のITツール活用促進

【デジタル化】
紙媒体で管理していた書類などのデジタルデータ化

【最新ITツールの活用】
自社の業務に適した最新のシステムやITツールを選定・テスト・導入

② 既存業務の見直し

- 現状どのように業務をおこなっているかを洗い出し、抱えている課題や改善点を抽出
- 業務改善とは異なり、紙で保存していた書類をエクセルに入力するといったことでなく、そもそもその仕事が必要なのかを考える
- 単に既存の業務をIT化するのではなく、業務プロセスの改善と合わせて行う

③ 必要な人材の確保・育成

自社のシステムや業務をよく理解した上で、現場のDXを主導し、業務プロセスのシステム化やIT化を進められる人材は不可欠です。さらに、既存のレガシーシステムを把握して、どれを残してどれを廃棄するか仕分けた上で全体を再構築できる人材も必要になります。

そのため自社の情シスの育成も続けつつも、キャリア採用やヘッドハンティングなどによる外部調達も視野に入れる必要があるでしょう。

5. AIの活用

① 問い合わせ対応

「PCが動かない」「ネットワークが繋がらない」といったユーザーからの定型的な問い合わせから、複雑なシステム障害の課題に対して、生成AIを活用することで自動対応が可能になります。

例としてPCなどのトラブル、プリンタ設定、よくある問い合わせを自動回答することが可能で、さらにAIチャットボットを活用すれば、ユーザーとのスムーズなコミュニケーションが可能です。

② 障害対応

ネットワーク遅延、サーバダウン、セキュリティインシデント対応などの課題に対しては、生成AIによる自動化が効果的です。

例として、システムログを常時監視し、異常を検知したらAIが自動で原因を特定、最適な解決策を提案することが可能です。

04 | 弊社紹介

会社名	株式会社 SMSデータテック	設立年月日	2001年6月27日
資本金	3,250万円	従業員数	563名（2024年現在）
代表者	松原 哲朗		
本社所在地	〒104-0043 東京都中央区湊3-5-10 VORT新富町3F		
事業内容	ITコンサルティング事業 エンジニアリング（システム開発）事業 IT運用管理（システム運用）事業 セキュリティ事業 教育事業 最先端技術開発事業		
事業拠点	本社 （東京都中央区湊3-5-10 VORT新富町 3F・7F） 本社第二ビル （東京都中央区入船2-7-4 政光ビル 2F） 関西事務所 （大阪府大阪市中央区内本町1-2-15 谷四スクエアビル 5F-4） 中部事務所 （愛知県名古屋市中区錦2-5-5 八木兵伝馬町ビル 3F）		

SMSデータテックでは、
ITのあらゆるお困りごとを解決するソリューションを展開しております。

- ▶ ITコンサルティング
- ▶ IT運用サービス
- ▶ ハイブリッド&マルチクラウド
- ▶ データサイエンス事業
- ▶ システム開発
- ▶ 自動化ソリューション
- ▶ ITセキュリティ
- ▶ 教育事業

サービスサイトはこちら



<https://www.sms-datatech.co.jp/products/>

SMSデータテックでは、情シス部門の方向けのサービスとして
「テックオンデマンド」サービスを展開しています。



SDTデータテックのソリューションは、多くのお客様にご利用いただいております

EY Japan株式会社
 社会福祉法人全国社会福祉協議会
 パナソニックソリューションテクノロジー株式会社
 株式会社NTTデータ
 株式会社NTTデータSMS
 株式会社NTTデータビジネスシステムズ
 株式会社NTTデータイントラマート
 株式会社NTTデータフロンティア
 株式会社NTTデータフィナンテクノロジー
 NTTデータカスタマサービス株式会社
 NTTデータ先端技術株式会社
 株式会社NTTデータ北陸
 NTTコミュニケーションズ株式会社
 NTTコムエンジニアリング株式会社
 NTTコムソリューションズ株式会社
 NTTデータルウィーブ株式会社
 NTTデータシステム技術株式会社

株式会社NTTファシリティーズ
 ソフトバンク株式会社
 ソニー株式会社
 東京ガス株式会社
 SBIホールディングス株式会社
 株式会社ダイヤモンド社
 株式会社JVCケンウッド
 日立ジョンソンコントロールズ空調株式会社
 エクシオグループ株式会社
 株式会社トランザクションメディアネットワークス
 株式会社AXES
 株式会社インターネットイニシアティブ
 株式会社NSD
 富士通株式会社
 株式会社富士通エフサス
 富士通Japan株式会社
 株式会社NTTドコモ

株式会社電通国際情報サービス
 株式会社DTS
 インフォコム株式会社
 株式会社インテック
 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
 CTCテクノロジー株式会社
 TIS株式会社
 SCSK株式会社
 日本ビジネスシステムズ株式会社
 エス・ビー・システムズ株式会社
 株式会社フォーカスシステムズ
 NTTレゾナント株式会社
 株式会社NTTデータユニバーシティ
 NTTインターネット株式会社
 株式会社グルメリカ
 凸版印刷株式会社
 グローブライド株式会社(順不同)

IT業務でお困りの方は
ぜひ当社SMSデータテックまでお問い合わせください

お問い合わせ



<https://www.sms-datatech.co.jp/contact>

その他の資料



<https://www.sms-datatech.co.jp/download-file/>