

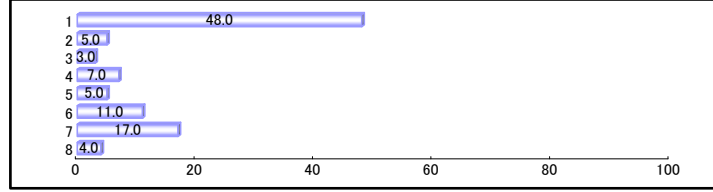
□調査名
「ICTオペレーション業務の信頼性マネジメントに関する調査」
□調査期間
2005.5.9～7.11
□回答数
100s

■単純集計表

A. [プロフィール]

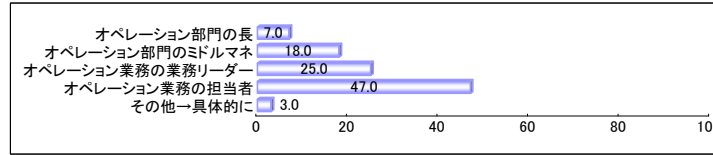
あなたご自身、およびあなたが属する組織・部門についておうかがいします。該当する番号を選んでください。A1. あなたが属するオペレーション部門のタイプをお答えください。

	%	回答数
BASE	100.0	100
1 ISP(インターネット通信サービス)部門	48.0	48
2 SOC(セキュリティ監視サービス)部門	5.0	5
3 ASP(情報処理サービス)部門	3.0	3
4 電気通信サービス事業者の上記以外のオペレーション部門	7.0	7
5 DC(データセンターサービス)	5.0	5
6 情報システム運用サービス事業者	11.0	11
7 企業・機関の情報システム運用部門(グループ企業へのシェアードサービス)	17.0	17
8 その他→具体的に	4.0	4



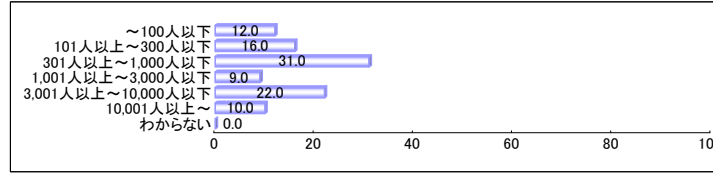
A2. あなたの職種をお聞かせください。

	%	回答数
BASE	100.0	100
オペレーション部門の長	7.0	7
オペレーション部門のミドルマネジャー、管理担当者	18.0	18
オペレーション業務の業務リーダー	25.0	25
オペレーション業務の担当者	47.0	47
その他→具体的に	3.0	3



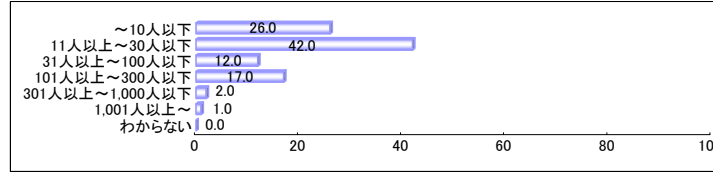
A3. あなたの会社の従業員数をお答えください。

	%	回答数
BASE	100.0	100
～100人以下	12.0	12
101人以上～300人以下	16.0	16
301人以上～1,000人以下	31.0	31
1,001人以上～3,000人以下	9.0	9
3,001人以上～10,000人以下	22.0	22
10,001人以上～	10.0	10
わからない	0.0	0



A4. あなたが属するオペレーション部門の従業員(派遣者等を含む)の規模をお答えください。

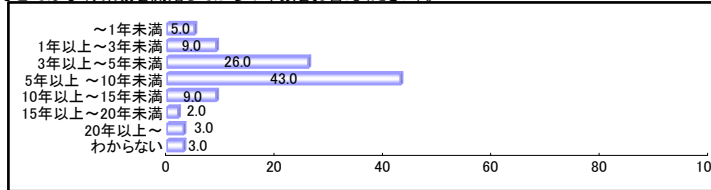
	%	回答数
BASE	100.0	100
～10人以下	26.0	26
11人以上～30人以下	42.0	42
31人以上～100人以下	12.0	12
101人以上～300人以下	17.0	17
301人以上～1,000人以下	2.0	2
1,001人以上～	1.0	1
わからない	0.0	0



■単純集計表

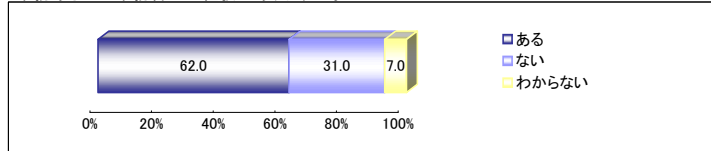
A5. あなたが属するオペレーション部門が設立されてからの年数をお聞かせください(名称変更などではなく、業務を開始してからの年数をお答えください)。

	%	回答数
BASE	100.0	100
～1年未満	5.0	5
1年以上～3年未満	9.0	9
3年以上～5年未満	26.0	26
5年以上～10年未満	43.0	43
10年以上～15年未満	9.0	9
15年以上～20年未満	2.0	2
20年以上～	3.0	3
わからない	3.0	3



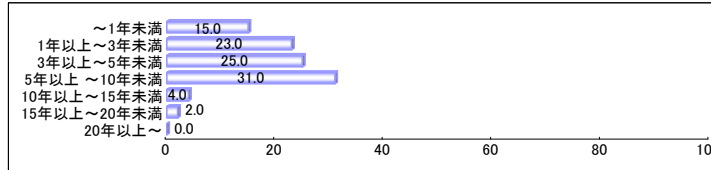
A6. あなたが属するオペレーション部門の長(センター長、部長等)は、当該オペレーション実務の業務あるいは業務管理の経験がありますか。

	%	回答数
BASE	100.0	100
ある	62.0	62
ない	31.0	31
わからない	7.0	7



A7. あなた自身の当該オペレーション業務の経験年数をお聞かせください。

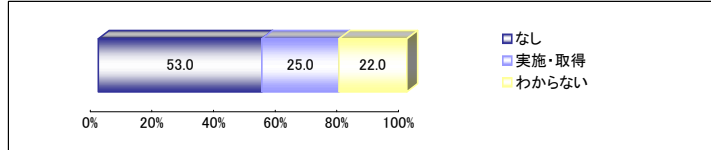
	%	回答数
BASE	100.0	100
～1年未満	15.0	15
1年以上～3年未満	23.0	23
3年以上～5年未満	25.0	25
5年以上～10年未満	31.0	31
10年以上～15年未満	4.0	4
15年以上～20年未満	2.0	2
20年以上～	0.0	0



A8. あなたの部門、組織で取り入れているマネジメント制度について、実施の有無をお答えください。それぞれ該当する項目を選択してください。

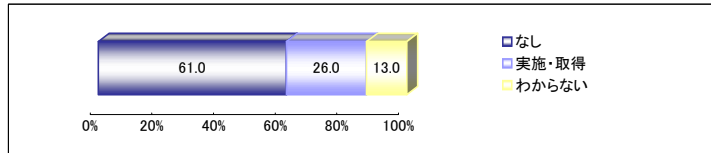
1) QCサークル等QC活動

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	53.0	53
実施・取得	25.0	25
わからない	22.0	22



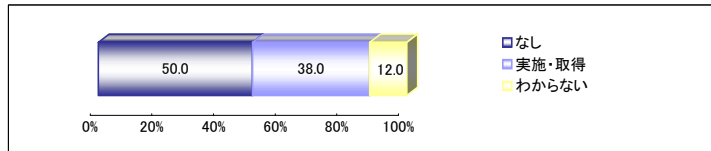
2) ISO9000シリーズ

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	61.0	61
実施・取得	26.0	26
わからない	13.0	13



3) ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)/BS7799

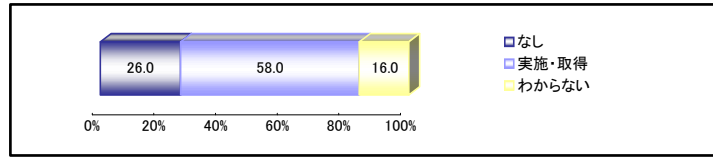
	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	50.0	50
実施・取得	38.0	38
わからない	12.0	12



■単純集計表

4) 目標管理制度

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	26.0	26
実施・取得	58.0	58
わからない	16.0	16

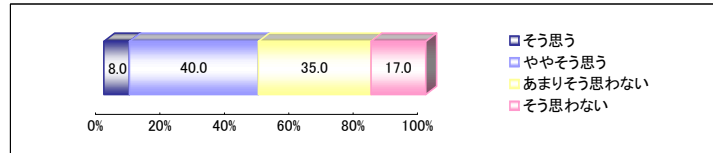


B. [オペレーションと業務管理]

あなたの業務グループ、部門は、以下のそれぞれの項目にどの程度当てはまりますか。各項目に該当すると思われる程度を次のような目安で、それぞれ該当する項目を選択してください。[1: そう思う、2: ややそう思う、3: あまりそう思わない、4: そう思わない]B1.

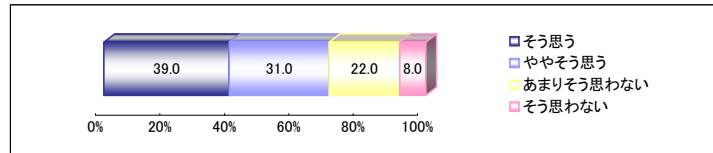
1) 直面する状況や問題点・課題は毎日同じようなものである。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	8.0	8
ややそう思う	40.0	40
あまりそう思わない	35.0	35
そう思わない	17.0	17



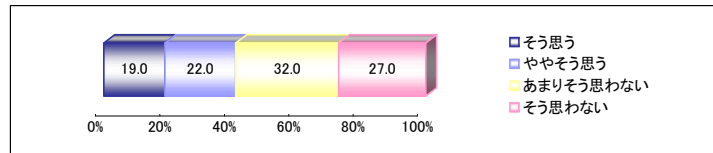
2) 担当者は業務遂行に当たって、特定の手続きを遵守するよう求められる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	39.0	39
ややそう思う	31.0	31
あまりそう思わない	22.0	22
そう思わない	8.0	8



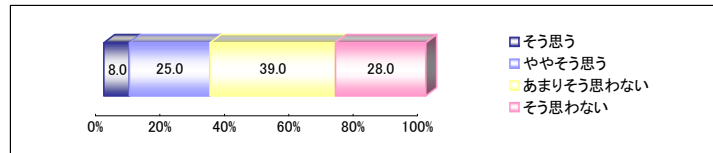
3) 時間、コスト、品質について、担当者に厳しいノルマが課せられる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	19.0	19
ややそう思う	22.0	22
あまりそう思わない	32.0	32
そう思わない	27.0	27



4) 担当者はノルマの達成に追われて、しばしば安易な方法を取ろうとする。

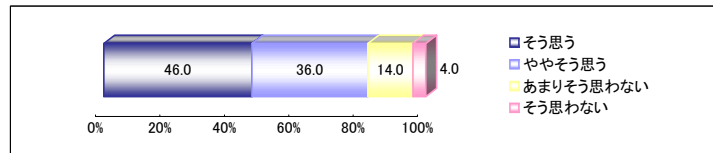
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	8.0	8
ややそう思う	25.0	25
あまりそう思わない	39.0	39
そう思わない	28.0	28



B2.

1) 成功よりも失敗に注目する。

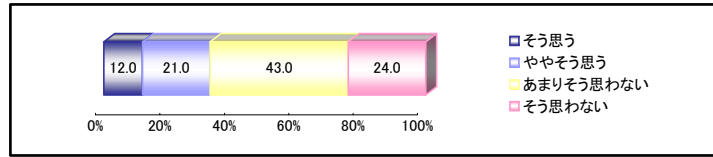
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	46.0	46
ややそう思う	36.0	36
あまりそう思わない	14.0	14
そう思わない	4.0	4



■単純集計表

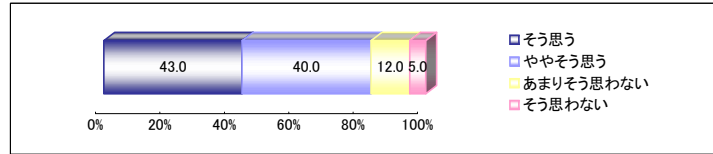
2) 間一髪で事故を免れた場合、それを障害を避ける能力の証拠と見なす。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	12.0	12
ややそう思う	21.0	21
あまりそう思わない	43.0	43
そう思わない	24.0	24



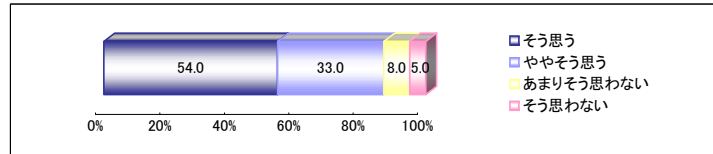
3) 間一髪で事故を免れた場合、潜在的危険性を示唆する一種の失敗と捉える。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	43.0	43
ややそう思う	40.0	40
あまりそう思わない	12.0	12
そう思わない	5.0	5



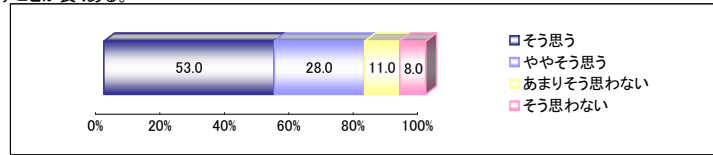
4) 間一髪で事故を免れた場合、そこから教訓を得ようとする。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	54.0	54
ややそう思う	33.0	33
あまりそう思わない	8.0	8
そう思わない	5.0	5



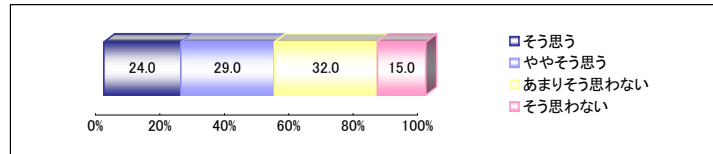
5) 間一髪で事故を免れた場合、その新たな経験と深まった理解を反映するように、手順を見直すことが良くある。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	53.0	53
ややそう思う	28.0	28
あまりそう思わない	11.0	11
そう思わない	8.0	8



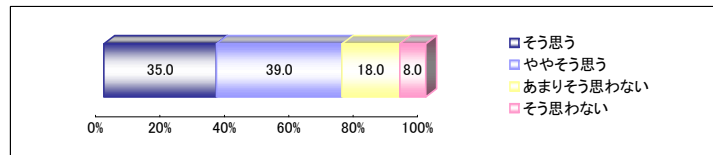
6) どのような過失でも隠すことが出来ない雰囲気がある。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	24.0	24
ややそう思う	29.0	29
あまりそう思わない	32.0	32
そう思わない	15.0	15



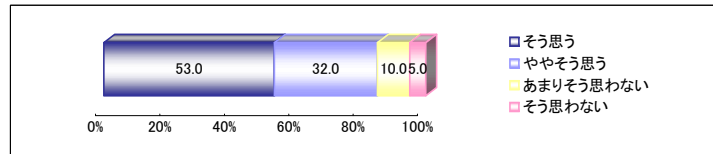
7) 重大なミスを行った者は、他人に気付かれていなくても進んで申し出る。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	35.0	35
ややそう思う	39.0	39
あまりそう思わない	18.0	18
そう思わない	8.0	8



8) 管理者は悪い知らせも隠さず報告するよう求める。

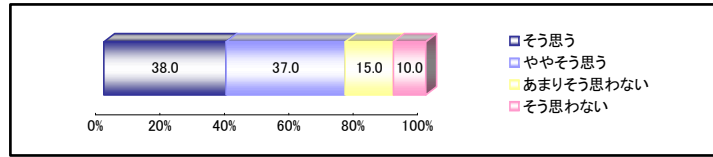
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	53.0	53
ややそう思う	32.0	32
あまりそう思わない	10.0	10
そう思わない	5.0	5



■単純集計表

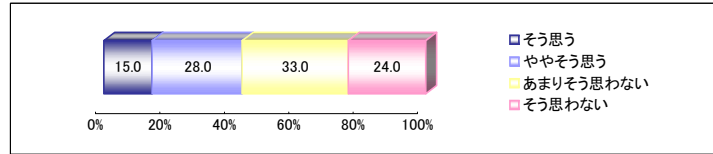
9) 部下が問題について上司に遠慮なく相談できる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	38.0	38
ややそう思う	37.0	37
あまりそう思わない	15.0	15
そう思わない	10.0	10



10) 問題、ミス、過失、失敗などを発見した担当者は評価される。

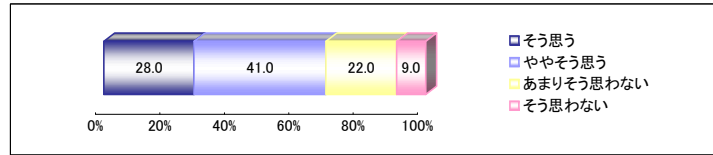
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	15.0	15
ややそう思う	28.0	28
あまりそう思わない	33.0	33
そう思わない	24.0	24



B3.

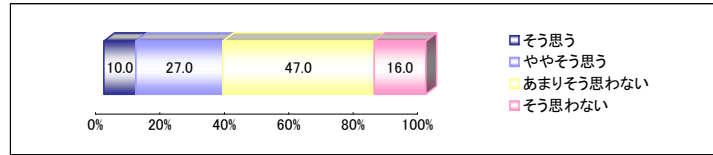
1) 業務において、何にでも疑問を抱くことが奨励されている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	28.0	28
ややそう思う	41.0	41
あまりそう思わない	22.0	22
そう思わない	9.0	9



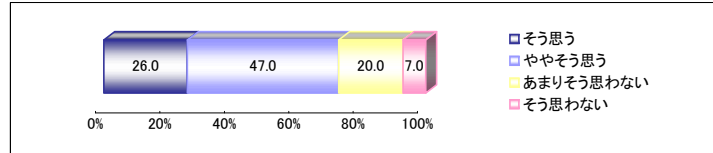
2) 現状に満足する傾向が強い。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	10.0	10
ややそう思う	27.0	27
あまりそう思わない	47.0	47
そう思わない	16.0	16



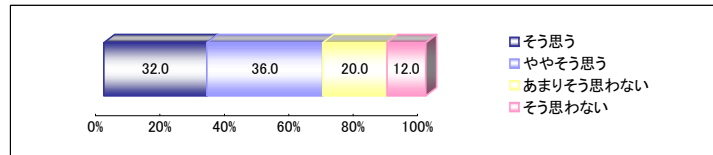
3) 厄介な問題でも自由に提起することができる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	26.0	26
ややそう思う	47.0	47
あまりそう思わない	20.0	20
そう思わない	7.0	7



4) 問題が発生したとき、徹底的に分析して本質の把握に努める。

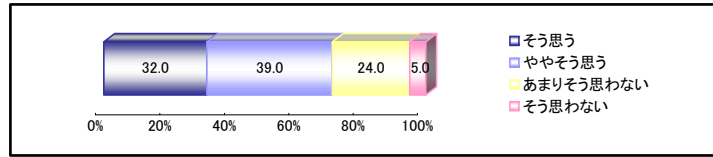
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	32.0	32
ややそう思う	36.0	36
あまりそう思わない	20.0	20
そう思わない	12.0	12



■単純集計表

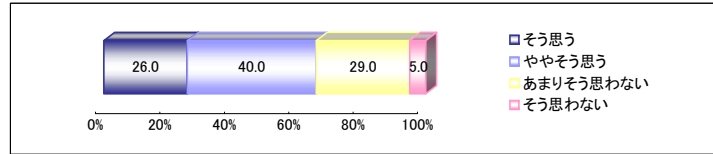
5) 多様な意見の表明が奨励されている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	32.0	32
ややそう思う	39.0	39
あまりそう思わない	24.0	24
そう思わない	5.0	5



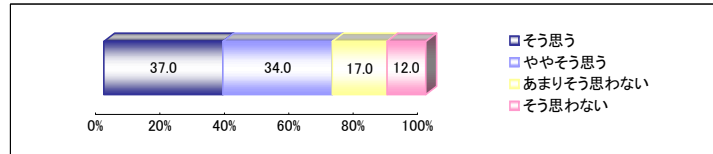
6) お互いの意見を尊重し、注意深く耳を傾ける。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	26.0	26
ややそう思う	40.0	40
あまりそう思わない	29.0	29
そう思わない	5.0	5



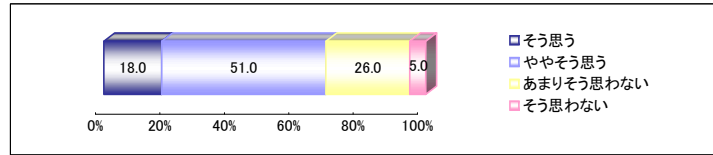
7) ミスなどを届け出て作業を中断させたとしても、非難されることはない。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	37.0	37
ややそう思う	34.0	34
あまりそう思わない	17.0	17
そう思わない	12.0	12



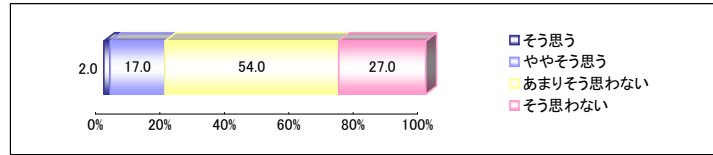
8) 不測の事態がおきたとき、自分の観点を重視して分析する。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	18.0	18
ややそう思う	51.0	51
あまりそう思わない	26.0	26
そう思わない	5.0	5



9) 疑い深い人を遠ざける傾向がある。

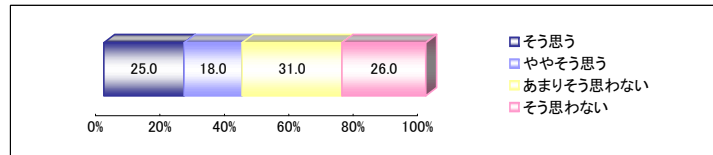
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	2.0	2
ややそう思う	17.0	17
あまりそう思わない	54.0	54
そう思わない	27.0	27



B4.

1) 業務全体の状況を監視する人間が常駐している。

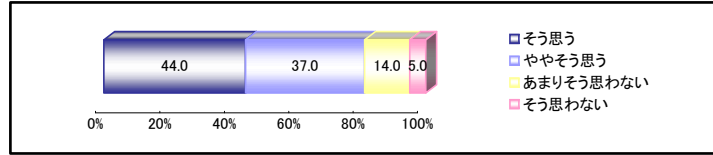
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	25.0	25
ややそう思う	18.0	18
あまりそう思わない	31.0	31
そう思わない	26.0	26



■単純集計表

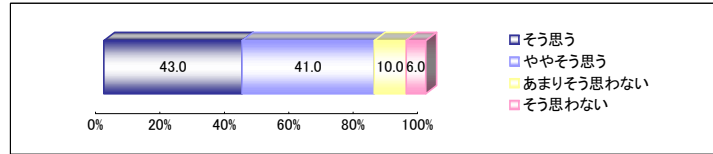
2) 問題が発生した場合、特に現場の人間が対応策の決定権者にいつでもコンタクトできる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	44.0	44
ややそう思う	37.0	37
あまりそう思わない	14.0	14
そう思わない	5.0	5



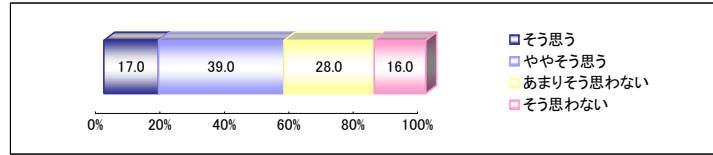
3) 管理者が必要に応じてすぐに動くことができる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	43.0	43
ややそう思う	41.0	41
あまりそう思わない	10.0	10
そう思わない	6.0	6



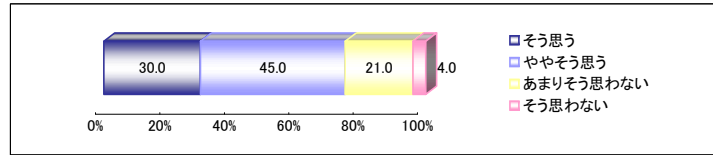
4) 異なった部門で、普段から接触する機会を十分持ち、明確な状況把握に努めている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	17.0	17
ややそう思う	39.0	39
あまりそう思わない	28.0	28
そう思わない	16.0	16



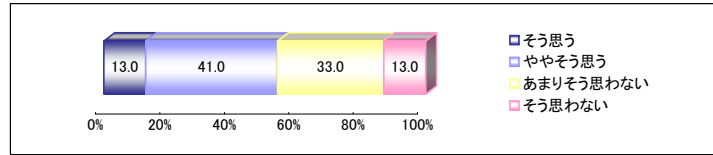
5) 問題が生じている事柄について、担当者は常に情報共有するようにしている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	30.0	30
ややそう思う	45.0	45
あまりそう思わない	21.0	21
そう思わない	4.0	4



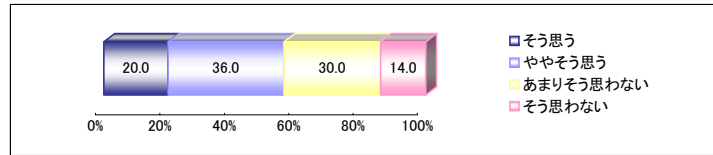
6) メンバーは自分の職務範囲を超えて広くオペレーションに精通している。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	13.0	13
ややそう思う	41.0	41
あまりそう思わない	33.0	33
そう思わない	13.0	13



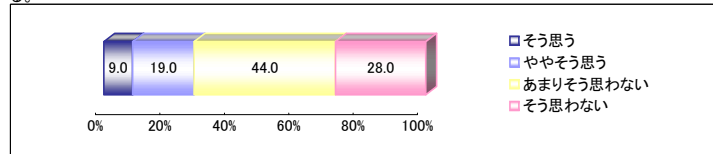
7) 不測の事態が発生したとき、すぐに必要な人的資源を手当てできる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	20.0	20
ややそう思う	36.0	36
あまりそう思わない	30.0	30
そう思わない	14.0	14



8) 例外的に発生しうる事象があらかじめリストアップされ、対応方法とともに部門で共有されている。

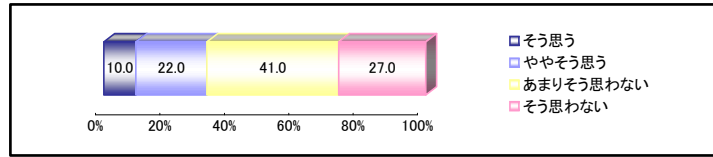
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	9.0	9
ややそう思う	19.0	19
あまりそう思わない	44.0	44
そう思わない	28.0	28



■単純集計表

9) 管理者は絶えず仕事の負担に気を配り、きつくなれば直ちに応援を確保することができる。

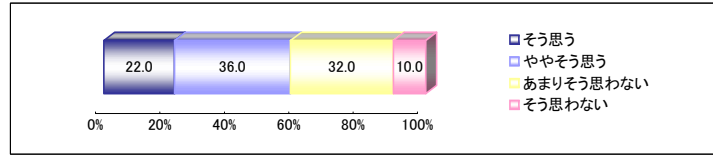
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	10.0	10
ややそう思う	22.0	22
あまりそう思わない	41.0	41
そう思わない	27.0	27



B5.

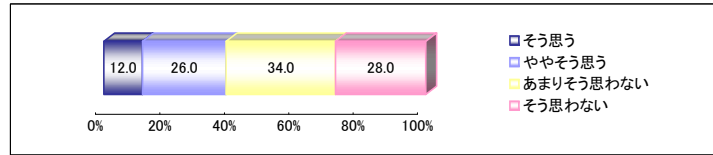
1) 業務にかかわる状況を予測することが重要視される。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	22.0	22
ややそう思う	36.0	36
あまりそう思わない	32.0	32
そう思わない	10.0	10



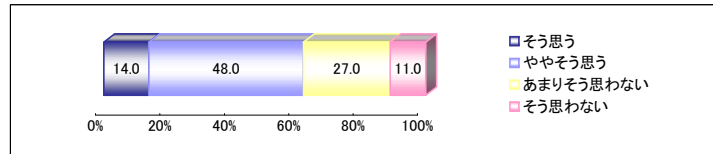
2) 業務に必要な教育訓練に、資源が継続的に投入されている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	12.0	12
ややそう思う	26.0	26
あまりそう思わない	34.0	34
そう思わない	28.0	28



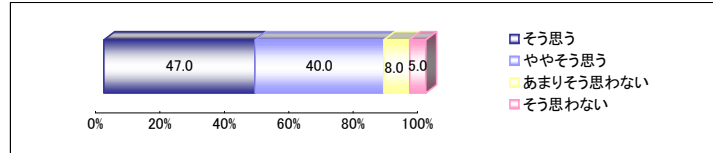
3) 自分の職務について十分に経験を積んでいる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	14.0	14
ややそう思う	48.0	48
あまりそう思わない	27.0	27
そう思わない	11.0	11



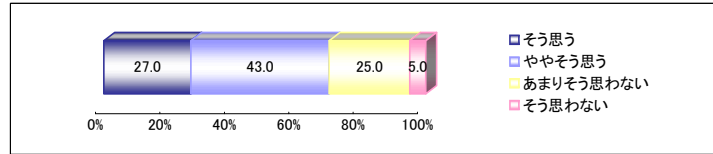
4) 障害発生の防止のためにコストをかける必要があると感じている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	47.0	47
ややそう思う	40.0	40
あまりそう思わない	8.0	8
そう思わない	5.0	5



5) 自分の能力を超えた職務への挑戦が奨励される。

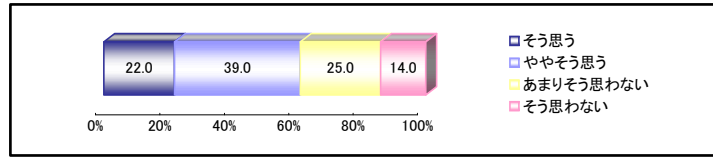
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	27.0	27
ややそう思う	43.0	43
あまりそう思わない	25.0	25
そう思わない	5.0	5



■単純集計表

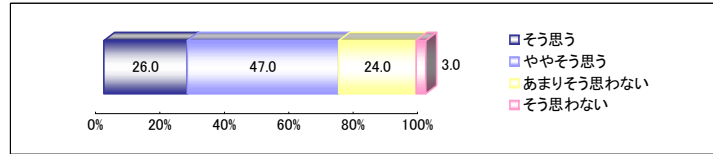
6) 担当者は非公式に良く集まり、問題の解決策を話し合う。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	22.0	22
ややそう思う	39.0	39
あまりそう思わない	25.0	25
そう思わない	14.0	14



7) 担当者間に信頼関係が築かれている。

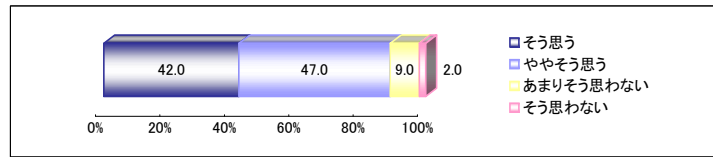
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	26.0	26
ややそう思う	47.0	47
あまりそう思わない	24.0	24
そう思わない	3.0	3



B6.

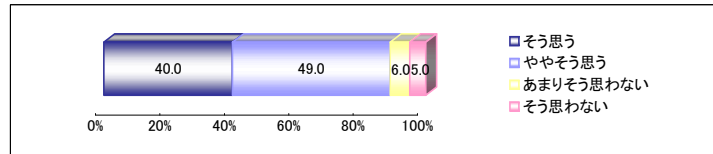
1) 担当者にはよりよい仕事をしようという使命感がある。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	42.0	42
ややそう思う	47.0	47
あまりそう思わない	9.0	9
そう思わない	2.0	2



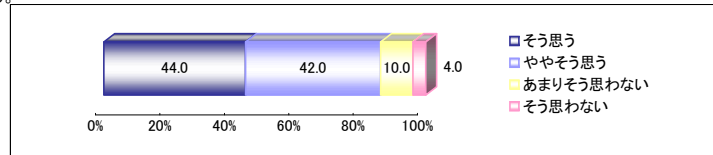
2) 担当者はお互いの職務の専門性を尊重している。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	40.0	40
ややそう思う	49.0	49
あまりそう思わない	6.0	6
そう思わない	5.0	5



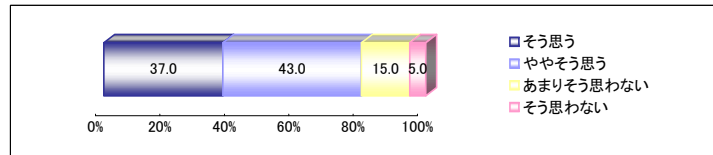
3) 不測の事態が起きたとき、それに適する専門知識を持っているのは誰か互いにわかっている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	44.0	44
ややそう思う	42.0	42
あまりそう思わない	10.0	10
そう思わない	4.0	4



4) 地位よりも専門知識や経験が重視される。

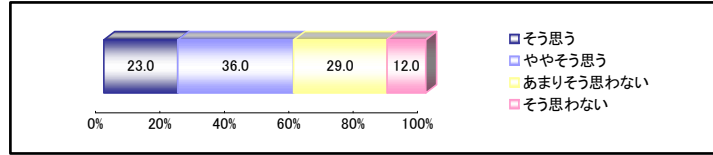
	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	37.0	37
ややそう思う	43.0	43
あまりそう思わない	15.0	15
そう思わない	5.0	5



■単純集計表

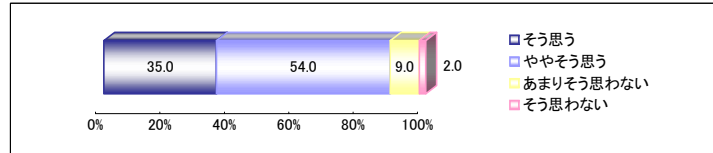
5) 不測の事態が起きたとき、地位に関係なくもっともふさわしい人間が意思決定を行う。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	23.0	23
ややそう思う	36.0	36
あまりそう思わない	29.0	29
そう思わない	12.0	12



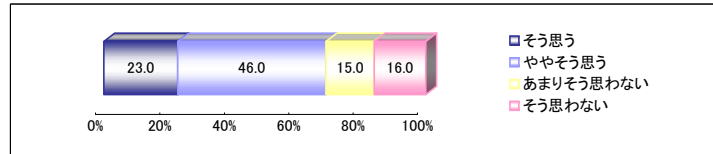
6) 担当者は、問題を解決するまで責任を放棄しない。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	35.0	35
ややそう思う	54.0	54
あまりそう思わない	9.0	9
そう思わない	2.0	2



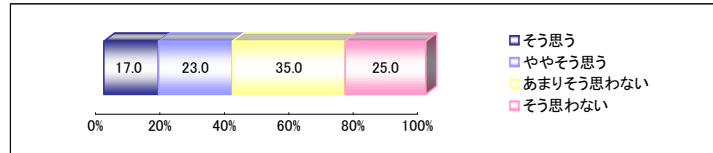
7) 問題が発生し、対処法がわからない場合、専門家の助力を容易に得られる。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	23.0	23
ややそう思う	46.0	46
あまりそう思わない	15.0	15
そう思わない	16.0	16



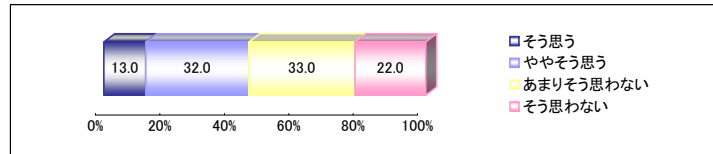
8) 業務処理の進捗と品質を把握するためのプロセス管理の仕組みがある。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	17.0	17
ややそう思う	23.0	23
あまりそう思わない	35.0	35
そう思わない	25.0	25



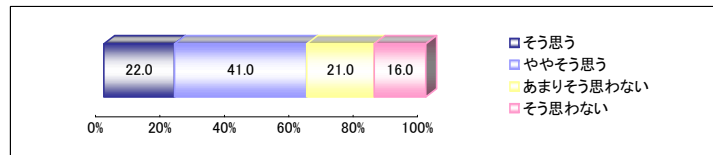
9) 部門間協働を促進する使命感を共有している。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	13.0	13
ややそう思う	32.0	32
あまりそう思わない	33.0	33
そう思わない	22.0	22



10) 障害の発生を防ぐためにコストをかけている。

	%	回答数
BASE	100.0	100
そう思う	22.0	22
ややそう思う	41.0	41
あまりそう思わない	21.0	21
そう思わない	16.0	16



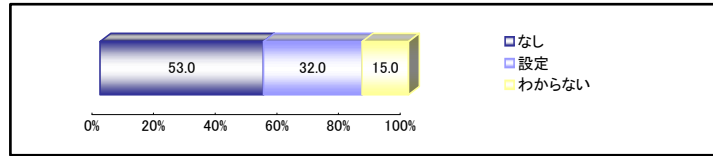
■単純集計表

C. [オペレーション業務の計画目標設定]

あなたの業務グループ、部門の業務計画(目標管理シートなど)として設定されている指標・項目をお答えください。それぞれ該当する項目を選択してください。

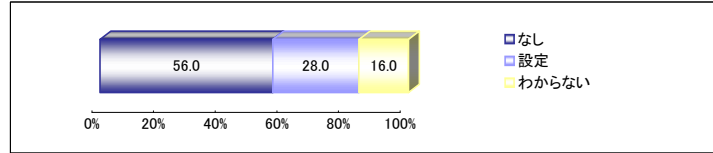
1) 売上/作業高

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	53.0	53
設定	32.0	32
わからない	15.0	15



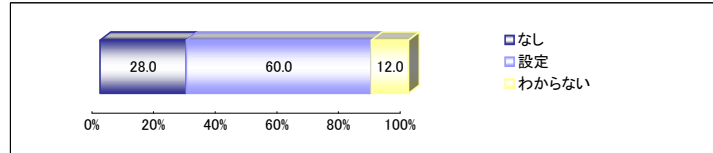
2) 利益(営業利益、貢献利益等)

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	56.0	56
設定	28.0	28
わからない	16.0	16



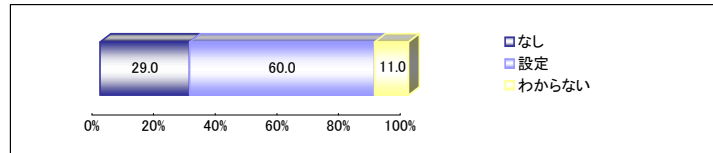
3) 経費・コスト

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	28.0	28
設定	60.0	60
わからない	12.0	12



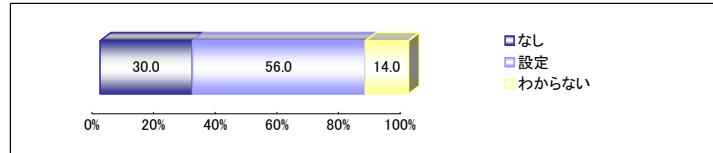
4) 不良・障害頻度

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	29.0	29
設定	60.0	60
わからない	11.0	11



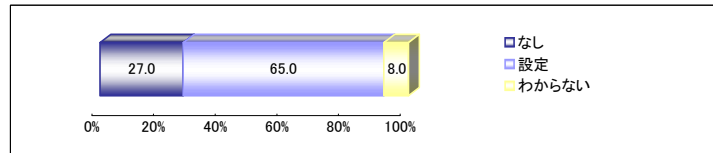
5) 業務・サービス品質の遵守率

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	30.0	30
設定	56.0	56
わからない	14.0	14



6) 業務・サービス品質の改善

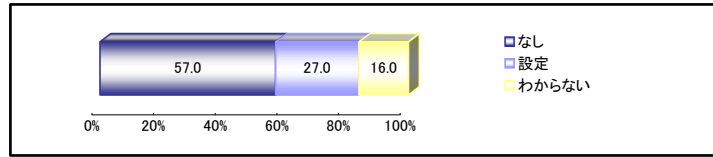
	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	27.0	27
設定	65.0	65
わからない	8.0	8



■単純集計表

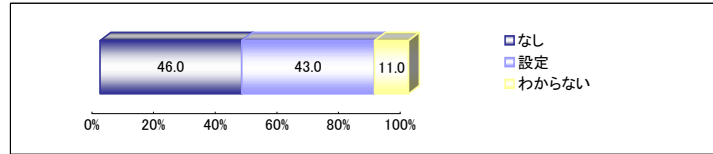
7) 顧客・利用者満足度

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	57.0	57
設定	27.0	27
わからない	16.0	16



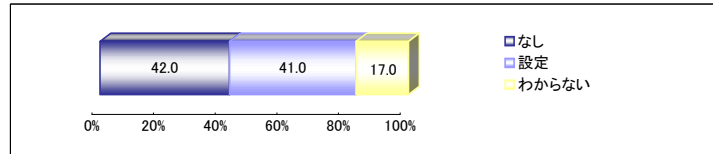
8) 知識情報の蓄積に関する事項

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	46.0	46
設定	43.0	43
わからない	11.0	11



9) 人材育成に関する事項

	%	回答数
BASE	100.0	100
なし	42.0	42
設定	41.0	41
わからない	17.0	17

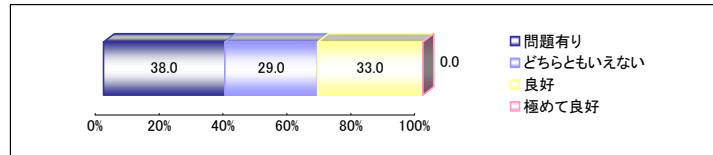


D. [オペレーション業務の成果]

あなたの業務グループ、部門の業務の成果について、あなたの評価をお答えください。各項目に該当すると思われる程度を次のような目安で、それぞれ該当する項目を選択してください。[1:問題有り、2:どちらともいえない、3:良好、4:極めて良好]

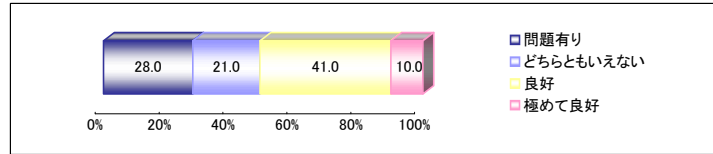
1) 業務の効率に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	38.0	38
どちらともいえない	29.0	29
良好	33.0	33
極めて良好	0.0	0



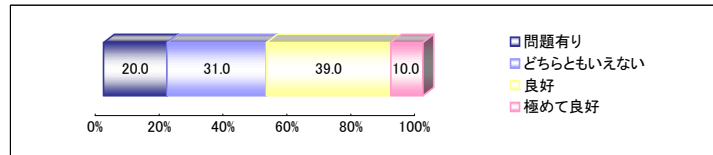
2) 業務の品質(質の高さ)に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	28.0	28
どちらともいえない	21.0	21
良好	41.0	41
極めて良好	10.0	10



3) 業務の品質(不良の発生率)に関して

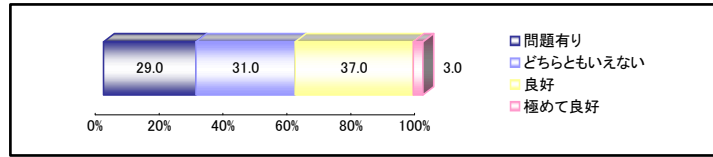
	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	20.0	20
どちらともいえない	31.0	31
良好	39.0	39
極めて良好	10.0	10



■単純集計表

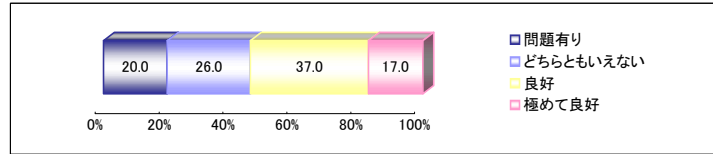
4) 業務のスピードに関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	29.0	29
どちらともいえない	31.0	31
良好	37.0	37
極めて良好	3.0	3



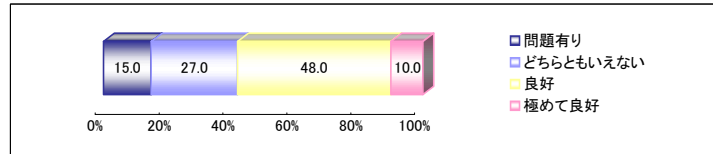
5) 決定的障害の発生頻度に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	20.0	20
どちらともいえない	26.0	26
良好	37.0	37
極めて良好	17.0	17



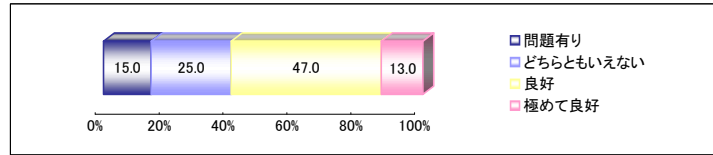
6) 障害回復時間(MTTR)に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	15.0	15
どちらともいえない	27.0	27
良好	48.0	48
極めて良好	10.0	10



7) サービスレベル基準遵守率に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	15.0	15
どちらともいえない	25.0	25
良好	47.0	47
極めて良好	13.0	13



8) サービス提供先の満足度に関して

	%	回答数
BASE	100.0	100
問題有り	18.0	18
どちらともいえない	39.0	39
良好	37.0	37
極めて良好	6.0	6

