



ホワイトペーパー

IT サポートとセキュリティパフォーマンス: CompTIA 認定資格が組織のパフォーマンスに与える影響

提供: CompTIA
クッシング・アンダーソン
2014年12月

このホワイトペーパーでは

事業運営を成功させる上で、情報技術（IT）の必要性はますます高まっています。ITサポートやITセキュリティといったIT部門のパフォーマンスを維持し、増大させていくことは、すべてのCIOやITリーダーにとって重要な目標なのです。しかし、限られた予算や時間といった恒常的なプレッシャーにより、ITリーダーは求められるスキルを発揮できないスタッフを雇用したり、継続的トレーニングを諦めてしまおうとする可能性があります。認定資格を持った志願者を採用する価値はあるのだろうかと疑問を持つのです。自分のスタッフは既に必要なスキルを身に付けていると信じ、継続的トレーニングの価値に疑義を抱きます。しかしながら、新たな調査では、CompTIA A+あるいはSecurity+のような業界に関連した認定資格を持つ志願者やスタッフは、より自信と知識があり、認定資格を持たないスタッフに比べてよいパフォーマンスをすることがわかっています。そしてそのパフォーマンスは、新入社員の能力向上を早めるという利点があるだけでなく、何年にもわたる経験を伴ったITプロフェッショナルとしてのより高度なレベルの知識を反映するものなのです。

状況概要

パフォーマンス: 精度、完成度、コストおよびスピードに関するの周知標準に照らして計測されるタスクの達成度。パフォーマンスは任務の達成でもあります。

あらゆる規模の会社が、主要サービスを提供し、重要なインフラとツールを維持し、生命線となる事業システムと情報を守るためにIT部門に依存しています。実際、IT部門のパフォーマンスが企業の成功に必須となることもしばしばです。IT部門のパフォーマンス、あるいはITスタッフがその役割をいかに果たすかは、多くの要素に拠っています。その中には、効果的準備、質の高いシステム検証、そしてタスクの適正な実行などがあります。2014年夏に行われた、ITセキュリティとITサポート機能に焦点を当てた調査では、IDCが得た知見として以下がありました：

- **認定資格のための準備は自信につながる：**しっかりとトレーニングを受けたITプロフェッショナルは、身に付けたスキルは、任務を果たすのに適正かつ有用であるという自信をより強く持っています。
- **認証は知識レベルの証明：**認定されている従業員は、トレーニングを受けていない従業員に比べて、より高いレベルでの実践において信頼がおけるだけでなく、専門分野に関してより多くの知識を持っています。
- **実行（エクスキュージョン）は重要なビジネスアクティビティの遂行：**認定資格を持った従業員は与えられたタスクをより一貫性をもって実行すると期待され、それによってITの信頼性と部門全体の実践力が高まります。

この3つのエリアすべてにおいて、CompTIA認定資格の活用がITの結果を向上させ、IT部門従業員の能力をさらに向上させるのです。

準備が自信につながる

ITプロフェッショナルが自らの能力に自信があれば、先のことを考え、率先して課題を想定し、パフォー

マンスに影響が出る前に問題を解決する志向が強まります。適確なスキルを持つことで、ITプロフェッショナルはITセキュリティの担当であろうとITサポートの担当であろうと、与えられた責任を果たすことができる自信を抱くことができるのです。専門分野の知識を誠実に獲得することにより、ITセキュリティとサポートのプロフェッショナルは、担当するタスクを行うにあたっての自らの能力に自信を強めていきます。

準備とITセキュリティ

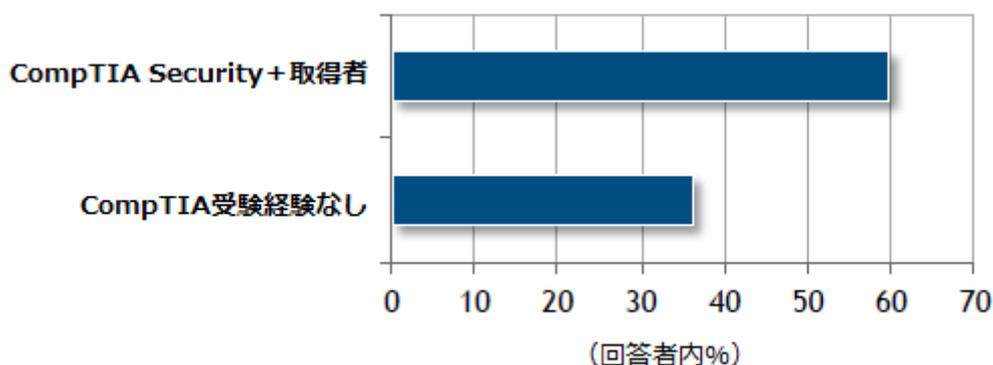
セキュリティ基準の構築と維持、規制準拠、そしてセキュリティインシデントの調査といった、主要なセキュリティ・タスクに関して、認定資格を取得するITセキュリティのプロフェッショナルが、自らの仕事に必要な知識とスキルを備えていると思う傾向は85%高くなっています（図1参照）。この自信があるからこそ、このようなプロフェッショナルは適切にリスクを評価し、侵入措置のための設計・実行し、ポリシーの脆弱性を是正できるのです。

「認定者」であること、そしてトレーニングを受けていることは、どちらもITセキュリティに自信を持つ上で必要な要素です。従業員にとって、トレーニングを受けたり、あるいは他の方法で認定資格に備えることは、自らの能力に顕著な形で安心と自信を与えるものなのです。

図1

ITセキュリティの専門知識についての自信

Q：全般的に、ITセキュリティに関するご自身の能力を業務責任と照らしてどのように評価しますか？



注：データは「自分が必要なレベルに合致、または非常に近い」と答えた回答者の割合

出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

準備とITサポート

サポートのタスクは難しく思えます。PC/ノートのアップグレード、PCのバックアップ、そしてネットワーク接続性のタスクといった、ITサポートチームが行う重要なタスクにおいては、認定資格を取得したITプロフェッショナルとそうでない者はそれぞれのスキルにほぼ同様の自信を持っています。しかしここでも前述の通り、自信は能力と一致するわけではありません。

認証によって知識を証明する

10代の子供を持つ親はだれもが知っているように、自信そのものは能力を意味するものではありません。ITマネージャーやCIOは、自分のスタッフが、英断、あるいは必要なタスクを適確に行うに必要な知識や洞

察力を持っていることを確実にしなくてはなりません。ITスタッフが成功するために必要な知識を持っていることを確実化するため、ITリーダーの中には、認定資格に基づく認証された知識をその判断の根拠とする人たちもいます。認定資格を持っている人といない人の、専門分野についての知識の差は顕著なものです。

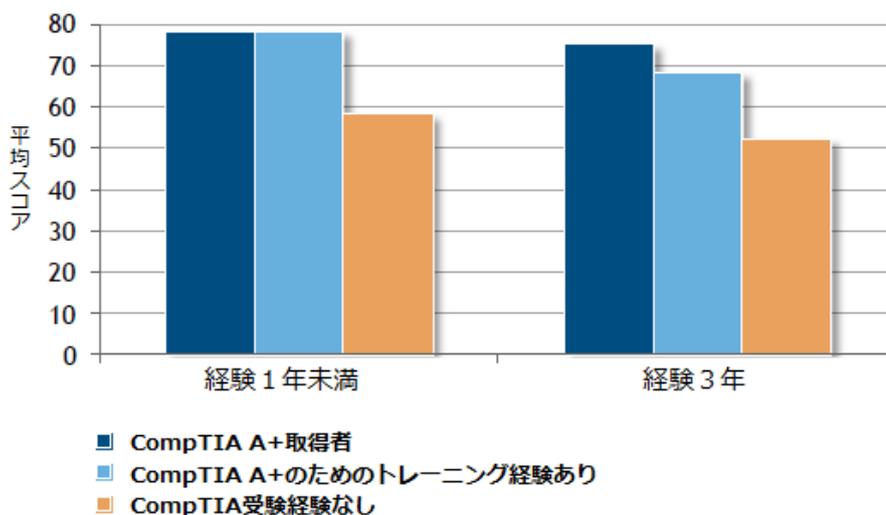
ITサポートにおける専門知識

サポート関連活動において、CompTIA A+認定資格を有するサポートスタッフがコアとなる専門知識を持っている割合は、認定を受けていないスタッフより37%高くなっています。しかし、これは単に自慢する権利があるということではありません；この差はIT部門にとって、新規採用者と中堅スタッフ両者について意味を持つものです（図2参照）。

サポートの専門知識におけるこの差は、新規採用者にとっては能力を高め、新たなポジションで習熟度をより速く上げることを可能にします：A+の認定を受け、1～3年の経験を持つサポートプロフェッショナルは、同様の経験があってもCompTIA認定資格を持たないに比べて、専門知識が40%多いことがわかっています。実際、**CompTIA A+を保有し、経験が1年未満のサポートスタッフは、3年の経験があっても認定資格を持たないスタッフより52%多くのコアとなる専門知識を持っているのです。**

図2

ITサポートの専門的知識



出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

専門知識は定着します：**サポート経験が10年を超えたあとも、CompTIA A+認定資格を持つITスタッフは、同様の経験があってもCompTIA認定資格を持たない人に比べて、コアとなる専門知識を25%多く持っています。**これは、CompTIA A+認定資格のための準備や取得に直接帰するものだと考えられます。

この知識を利点として持つことで、認定資格を持つサポートスタッフは環境を理解し、資格を持たないスタッフに比べて、より明確に課題や機会を伝え、より迅速に付加価値を生むことができます。

ITセキュリティにおける専門知識

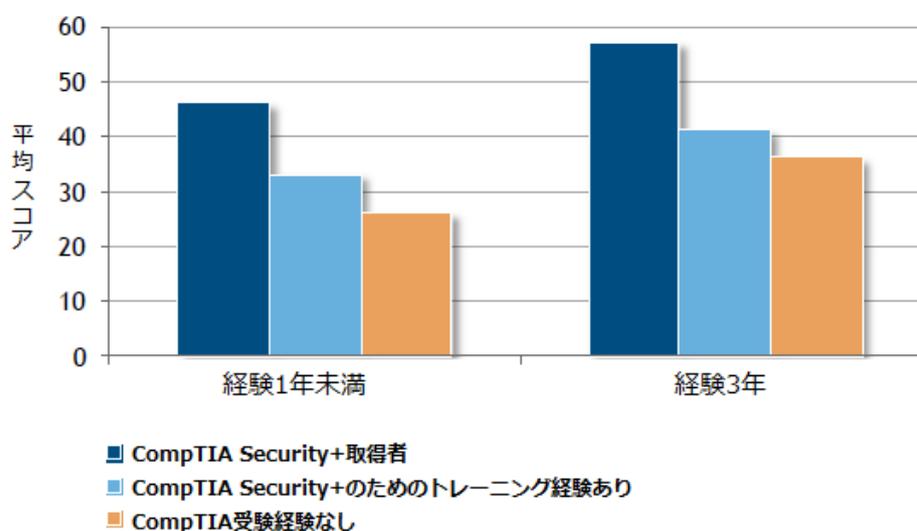
ITセキュリティ関連活動においても、同種の専門知識差が認められます。認定資格の取得のために2週間かけて準備したITセキュリティスタッフは、CompTIA Security+認定資格を持たないスタッフに比べ

て、コアとなる専門知識を25%多く持っていることがわかりました。

サポートスタッフの場合と同様に、これにより、新規採用セキュリティ従業員が、より迅速に業務習熟度を挙げられることもわかりました：Security+認定資格を保有し、1～3年の経験を持つセキュリティプロフェッショナルは、同様の経験を持っていてもCompTIA Security+認定資格を持たない人に比べて58%多くの専門知識を持っています（図3参照）。そしてCompTIA Security+認定資格を保有する経験1年未満のスタッフは、3年の経験を持つ未認定のスタッフより専門ドメイン知識を24%多く持っているのです。

図3

ITセキュリティの専門知識



出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

ITサポートの結果と同様、ITセキュリティの知識は定着します：CompTIA Security+認定資格を保有し、セキュリティ経験が10年を超えるITスタッフは、同様の経験があってもCompTIA認定資格を持たない人に比べて、コアとなる専門知識を20%多く持っています。これはCompTIA A+認定資格取得のための準備や取得に直接帰するものだと考えられます。

この知識を利点として持つことで、認定資格を有するセキュリティスタッフは環境を理解し、認定資格を持たないスタッフに比べて、より明確に課題や機会を伝え、一般的にはより迅速に付加価値を生むことができます。

認定資格は信頼のおける実行につながる

CompTIA認定資格を保有するITサポート従業員は、CompTIA認定資格を持たない従業員に比べ、業務全般においてより高いレベルのパフォーマンスを提供しています。ここでは、ITサポート業務の役割と、特定の客観的に計測可能なタスクに注目し、ITプロフェッショナルについて、トレーニングの有無、認定資格の有無における比較を行いました（表1参照）。我々が考察したタスクのうち、いくつか際立ったものがありました：

- PC/ノートブックの自動パッチ/アップデート管理の設定
- PC/ノートブックの継続的バックアップ設定

- ネットワークデバイス機能不良、4時間以内に切り離し、または修理が行われた
- デバイスマネジャーで実行されたOS管理アクティビティ
- ネットワークデバイスの2時間以内のデプロイ

これらや他のタスクにおいて、CompTIA A+認定資格を保有するITスタッフは、CompTIA認定資格の取得のための準備をしていないスタッフに比べ、9~30%高いパフォーマンスを示しました。また、他の質問を通して、彼らは業務のためのトレーニングを受けていることが確認できています。

表1

サポート業務にみられるパフォーマンス比較: A+認定者 vs. トレーニングのないIT従業員

| 測定基準 (割合) | CompTIA認定あり | トレーニングなし | %差異 |
|--------------------------------------|-------------|----------|-----|
| PC/ノートブックの自動パッチ/アップデート管理の設定 | 74 | 57 | 30 |
| PC/ノートブックの継続的バックアップ設定 | 47 | 38 | 24 |
| ネットワークデバイス機能不良、4時間以内に切り離し、または修理が行われた | 69 | 57 | 21 |
| デバイスマネジャーで実行されたOS管理アクティビティ | 55 | 47 | 17 |
| ネットワークデバイスの2時間以内のデプロイ | 36 | 33 | 9 |
| n = | 893 | 168 | |

注：回答者は、各業務に直接責任を負っていると自己申告しています。業務によって回答者数は異なります。「トレーニングなし」の従業員はCompTIA認定資格取得のための準備をしていない、もしくは取得をしていませんが、その役割に関する他のトレーニングを受けています。

出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

ITセキュリティの分野において認定資格がパフォーマンスに影響を与えるかということも見極めるため、同様の分析を行いました。CompTIA認定資格を持つITセキュリティ従業員は、CompTIA認定資格を持たない従業員に比べてより高いパフォーマンスを活動全般において供していることがわかりました。我々が考察したタスクのうち、いくつか際立ったものがありました：

- 認識してから24時間以内に診断・対応されたセキュリティ攻撃
- ネットワークリソースにアクセスするための「シングルサインオン (SSO)」使用
- ワイヤレスネットワークあるいはモバイルデバイスの脆弱性
- セキュリティポリシーを遵守したPC、ノート、およびモバイルデバイス
- 基本的なフォレンジック手順を使用して調査/診断されたセキュリティインシデント
- ネットワークリソースへの安全なアクセスを持つPC、ノート、およびモバイルデバイス

これらや他のタスクにおいて、CompTIA Security+認定資格を保有するITスタッフは、CompTIA認定資格の取得のための準備をしていなかったスタッフに比べ、9~53%高いパフォーマンスを示しました。

表2

セキュリティ業務にみられるパフォーマンス比較: Security+認定者 vs. トレーニングのないIT従業員

| 測定基準 (割合) | CompTIA認定あり | トレーニングなし | %差異 |
|--|-------------|----------|-----|
| 認識してから24時間以内に診断・対応されたセキュリティ攻撃 | 66 | 43 | 53 |
| ネットワークリソースにアクセスするための「シングルサインオン (SSO)」使用 | 62 | 43 | 44 |
| ワイヤレスネットワークあるいはモバイルデバイスの脆弱性 | 43 | 30 | 43 |
| セキュリティポリシーを遵守したPC、ノート、およびモバイルデバイス | 86 | 74 | 16 |
| 基本的なフォレンジック手順を使用して調査/診断されたセキュリティインシデント | 59 | 51 | 16 |
| ネットワークリソースへの安全なアクセスを持つPC、ノート、およびモバイルデバイス | 81 | 74 | 9 |
| n = | 893 | 168 | |

注：回答者は、各業務に直接責任を負っていると自己申告しています。業務によって回答者数は異なります。「トレーニングなし」の従業員はCompTIA認定資格取得のための準備をしていない、もしくは取得をしていませんが、その役割に関する他のトレーニングを受けています。

出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

認定資格取得後もトレーニングは終わらない

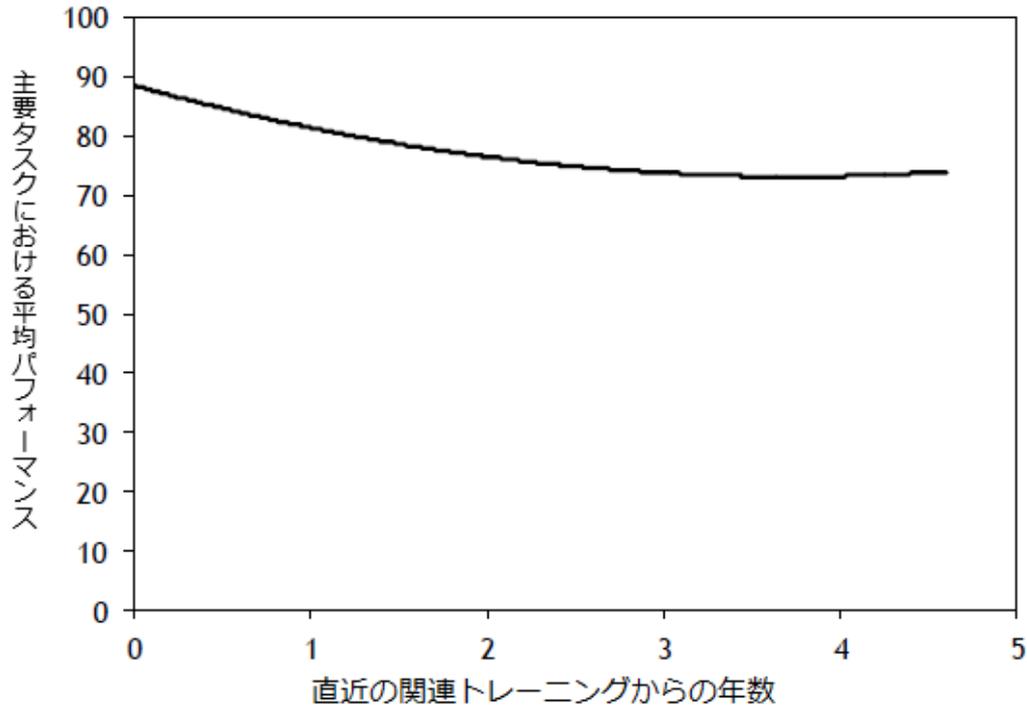
残念なことに、十分かつ継続的なトレーニングがなければ組織のパフォーマンスは時とともに下がっていきます。直近のトレーニングから時間が経てば経つほど、主要タスクのパフォーマンスは次第に下がっていくことがわかりました。ここで調査した項目において、**パフォーマンスは継続的なトレーニングがないと、4年間で最大25%低減しています。**このことはIT部門のパフォーマンスとビジネスパフォーマンスを危機にさらすことになるのです。

たとえばITサポートにおいて、前述と同様の項目を調査してみると、個々のタスクにおけるパフォーマンスは4年間で10~23%低減していることがわかりました。「PC/ノートブックの自動パッチ/アップデート管理の設定」の割合は、トレーニングをしなければ4年間で23%下がります。全タスクを通して、ITサポートのパフォーマンスは、トレーニングをしなければ4年間で15%下がっています（図4参照）。さらに以下がわかりました：

- 「エンタープライズPC/ノートの継続的バックアップの設定」は、トレーニングをしなければ4年間で10%減
- 「4時間以内でのPC/ノートのハードウェア修理、あるいは機能不良における修理/交換」は、トレーニングをしなければ4年間で20%減
- 「自動ツール/プロセスを使用した新しいPC/ノートのセットアップに必要となった時間効率」は、トレーニングをしなければ4年間で10%減
- 「2時間以内にデプロイされた新たなネットワークデバイス」は、トレーニングをしなければ4年間でほぼ20%減

図4

経時的ITサポートのパフォーマンス



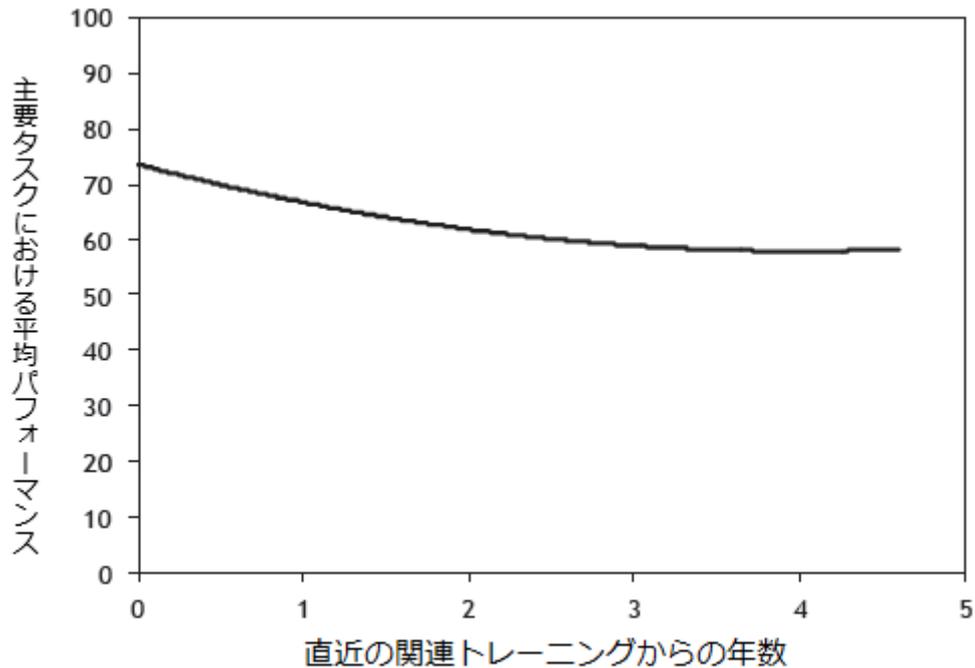
出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

ITセキュリティにおいて、前述と同様の調査をしてみると、個々のタスクにおけるパフォーマンスは4年間で10～25%低減していることがわかりました。「デバイスレベルのパスワードで保護されているエンタープライズPC、ノート、およびモバイルデバイス」の割合は、トレーニングをしなければ4年間で25%下がります。全タスクを通して、**ITセキュリティ関連タスクのパフォーマンスは、トレーニングをしなければ4年間で平均15%下がっています**（図5参照）。さらに以下がわかりました：

- 「アクセスコントロールに向けた業界セキュリティポリシーに遵守しているエンタープライズPC、ノート、およびモバイルデバイス」の割合は、トレーニングをしなければ4年間で10%減
- 「基本的なフォレンジック手順を使用して調査/診断されたセキュリティインシデント」の割合は、トレーニングをしなければ4年間で20%減
- 「企業ポリシー遵守のネットワーク/システムのパスワードを持つエンタープライズユーザー」の割合は、トレーニングをしなければ4年間で10%減

図5

経時的ITセキュリティのパフォーマンス



出典：IDC/CompTIAのサポートおよびセキュリティパフォーマンス調査[2014]

準備、認証、そして継続的スキル向上

CompTIA Security+やA+のような、適切に開発された認定資格を通じてスキルを証明することにより、雇用者も従業員もビジネスの成功において重要度を増しているITに必要不可欠な知識、自信、そして継続的パフォーマンスを身に着けることができます。CompTIAは非営利の業界団体であり、関連するIT認定資格によってITプロフェッショナルおよびITチャネルについてのグローバルな関心を促進しています。その関連するトレーニングポートフォリオには、サポート、セキュリティ、クラウド、ネットワークング、その他幅広いトピックが含まれています。ITプロフェッショナルに対し、自信を持ってキャリアを開始し、維持していくための認証された知識と継続的なキャリア進展を提供します。

結論

ITシステムのビジネス運営に対する重要度が増すにつれ、IT部門のパフォーマンスは全体的なITの成功にますます不可欠なものとなっています。ですからITマネジャーは、ITサポートとITセキュリティのスタッフを含むそのすべてのITリソースのパフォーマンスを最大化しなければなりません。

そのパフォーマンスに重要なコンポーネンツとして、スキルを持った志願者を採用すること、そしてスタッフの適切なトレーニングの受講があります。今回の調査では、CompTIA認定資格の準備をし取得することにより、ITスタッフが与えられた責務を行い、より高度なレベルで重要なITサポートおよびITセキュリティ活動を行うための専門知識と自信を高めることがわかりました。

認定資格に加え、継続的トレーニングは高いパフォーマンスを維持するために欠かせません。組織は従業員に対して継続的トレーニングを実施して、彼らが最高レベルのパフォーマンスを確実に維持するよう努

めなければなりません。

IDCが考えるITリーダーの任務とは：

- ・ 主要な任務に対して証明・認定されたスキルを持つ、スタッフを雇用すること
- ・ 関連する継続的トレーニングを全スタッフに提供すること
- ・ 主要な指標におけるパフォーマンスレベルをモニターし、低減しているパフォーマンスに素早く対処すること

CompTIA認定資格の取得は、ITスタッフの重要なITサポートやITセキュリティ活動において、より高いパフォーマンスの向上につながります。

IDCについて

International Data Corporation (IDC)は、情報技術、テレコム、コンシューマーテクノロジー市場に関する市場戦略情報、アドバイザリー・サービス、そしてイベントを提供する随一のグローバルプロバイダです。IDCはITプロフェッショナル、ビジネスエグゼクティブ、投資コミュニティが技術購入やビジネス戦略においてファクトベースの決定を行うサポートをします。1,100人を超えるIDC分析官が世界中で110を超える国において、技術と業界における機会に関するグローバル、リージョナル、そしてローカルレベルでの専門知識を提供しています。50年の間、IDCは戦略的インサイトを提供することにより、クライアントの主要ビジネス目標達成を助けてきました。IDCは、技術メディア、研究、そしてイベントの世界トップ企業であるIDGの子会社です。

グローバル本部

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

著作権表示

IDC情報およびデータの外部公開 - IDC情報を広告、プレスリリース、または販促資料に使用する際は、適正なIDCパイスプレジデントまたはカントリーマネジャーの文書による事前承認を必要とします。承認申請の際には、使用予定文書の草案を添付しなければなりません。IDCはいかなる理由をもってしても、外部使用承認を拒否する権利を有します。

著作権 2014IDC。書面による許諾なしの再使用を固く禁じます。

