

2019年レポート

# 2019年 Office 365移行に 関する調査

TechValidateとZscaler™による調査



# 目次

## 概要

この調査について .....	3
調査対象者の統計データ .....	4
主な調査結果 .....	5
企業が Office 365 を採用する理由 .....	6

## IT とネットワーキング

導入コスト .....	7
アップグレードの要件 .....	8
ネットワークの問題 .....	9
帯域幅の問題 .....	10

## ユーザエクスペリエンス

コラボレーションのパフォーマンス .....	11
パフォーマンス向上の取り組み .....	12

5つの提案 .....	13
-------------	----

## この調査について

TechValidate は Zscaler の依頼を受けて、Office 365 を導入した米国およびヨーロッパの 250 の組織を対象に調査を実施しました。

Microsoft が 2011 年 6 月 28 日に発表した Office 365 は、2019 年 4 月現在でユーザ数が 1 億 8,000 万人に達し、最も人気のあるビジネス SaaS プラットフォームの 1 つになりつつあります<sup>1</sup>。発売以来、Office 365 に関する多くの書籍が出版され、数え切れないほどの専用の Web サイトが登場し、ケーススタディ、導入ガイド、多数の記事や論文が発表されました。しかしながら、多くの組織は、Office 365 導入のベストプラクティスを見つけるのに苦労しているのではないかと我々は考えました。今回の調査の結果は、それを裏付けるものであっただけでなく、ネットワークの輻輳、管理の複雑さ、アップグレードコストなどの具体的な問題も浮き彫りにするものとなりました。

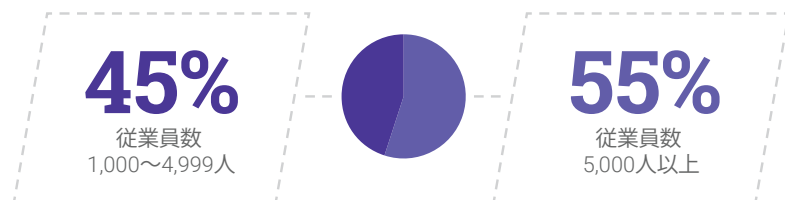
同様の問題に直面している組織は少なくありません。そのような組織にこの調査結果を有効活用していただくため、本レポートでは、調査で得られたデータだけでなく、移行の課題が解決されない理由についても考察し、Microsoft が提案しそれらの課題解決が実証されている、導入に関する推奨事項と解決策も紹介します。

<sup>1</sup> Redmond, Tony 著、「Office 365 Reaches 180 Million Monthly Active Users (Office 365 の月間アクティブユーザ数が 1 億 8000 万人に)」、Office365ITpros.com、2019 年 4 月 25 日 (2019 年 6 月 3 日に取得)。

## 調査対象：北米とヨーロッパの多業種の企業250社

Microsoft Office 365 は、あらゆる業種の企業、政府機関、あらゆるレベルの教育機関、医療機関などに導入されています。今回の調査は、複数の国のさまざまな業種の上級管理職、実務担当者、さらには、さまざまなレベルの IT 担当者を対象に実施されました。また、Office 365 の実務に対する影響を視点の異なる複数の対象者から聞き取ることのみを目的として実施されています。

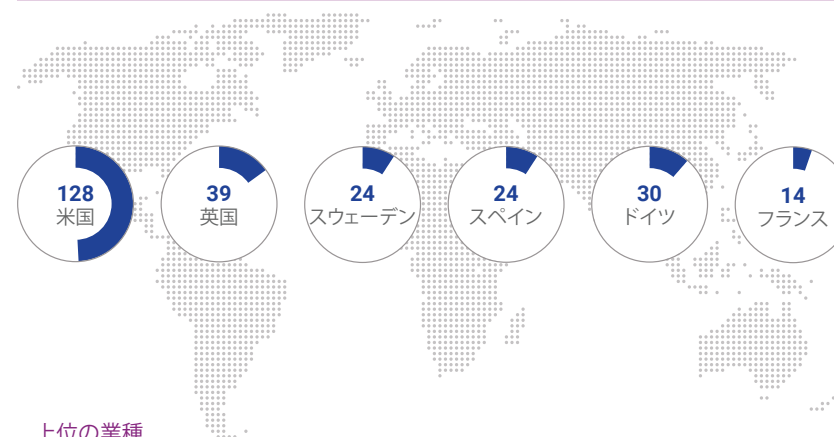
### 会社の規模



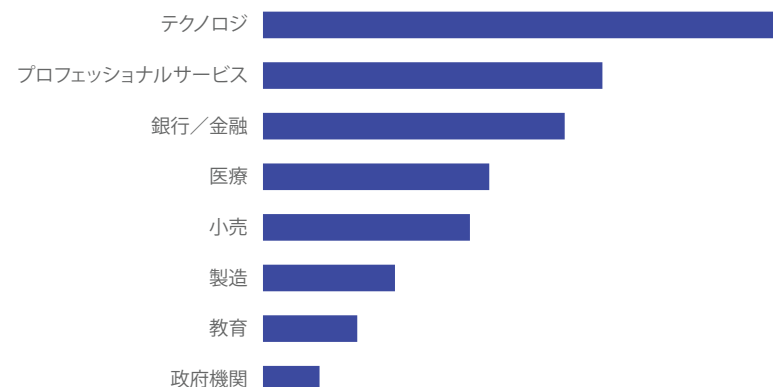
### 調査対象者の役職



### 国



### 上位の業種





# 組織の大きな期待に対して、まだ十分な成果を上げられていない

企業はどのような理由で Office 365 に移行し、移行にあたってどのような問題に直面したのでしょうか？調査によって、明らかになった事。

## 1 組織は複雑さを軽減したいと考えている ...

これは、誰もが抱える課題であり、IT 部門やビジネス部門のリーダーは、ユーザが業務に必要なあらゆるツールにアクセスできるようにすることで、より良いビジネスでの成果を達成したいと考えています。クラウドアプリは、その期待を現実のものにし、アプリケーション管理の多くの難題を軽減します。

## ... しかしながら、必ずしもそれが保証されているわけではない

Office 365 は組織にとって多くのメリットがあり、多くの管理作業が自動化されます。しかしながら、トラフィックと帯域幅使用の増加に対応する手段としてセキュリティアプライアンスの増設を選択した組織では、管理がさらに複雑化し、IT ヘルプデスクへの問い合わせが増加しています。

## 2 組織はコスト削減を期待している ...

多くの企業は、Office 365 などのクラウドベースのアプリケーションやサービスへと移行により、サーバのオーバーヘッドの削減、管理コストの削減、ハードウェアのアップグレードやソフトウェアのコストの削減が可能になると考えています。

## ... ところが、コストの問題は一向に解消されない

Office 365 によって帯域幅の使用量が増加し、そのネットワーク接続によってリソースが大量に使用されることについて、よく知られています。組織は通常、他の SaaS アプリケーションの場合と同様に Office 365 の準備を進めます。具体的には帯域幅の増加と、ファイアウォールのアップグレードを実施します。ところが、Office 365 は他の SaaS アプリとは異なり、調査対象企業のほとんどは予想よりコストが高かったと回答しています。回答者の 40%は、アップグレード費用が想定よりも 50%以上高くなったと回答しています。

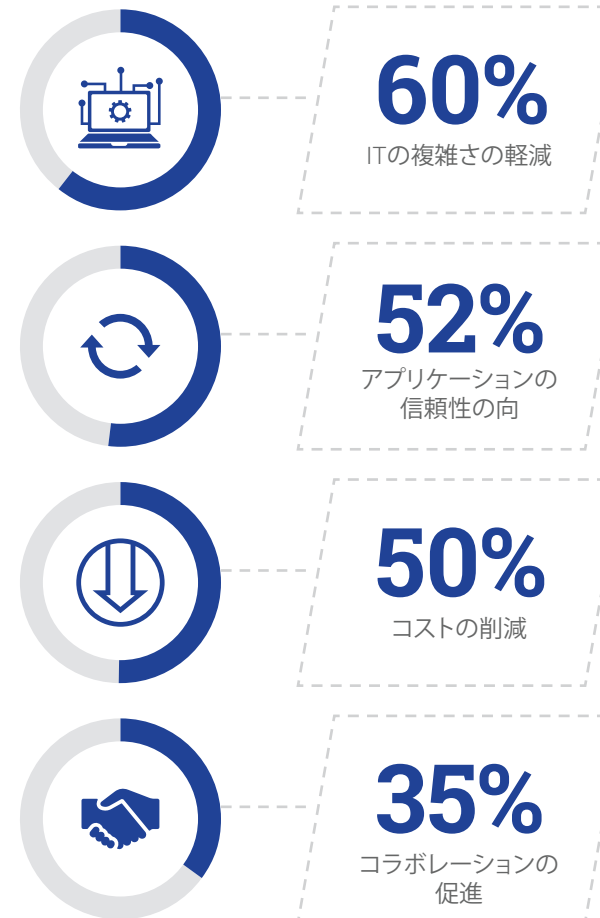
# ほとんどの組織が、Office 365 に移行した理由として、複雑さの軽減、アプリケーションの信頼性の向上、コストの削減を挙げている

クラウドトランスフォーメーションに着手しようとする組織の多くが、その第一歩として、Office 365の導入を選択します。組織のほぼ全員が何らかの形で利用するアプリケーションスイートであることから多くのメリットがあると考えられ、それが検討のきっかけとなっています。

- アプリケーションのメンテナンスやアップグレードのコストを削減可能
- ソフトウェアの信頼性と可用性に対する責任がMicrosoftに移譲される

Office 365の最終的な設計目標は、ユーザの作業生産性向上と、コラボレーションの推進です。Office 365によって、効率化とスピード化につながる新しい働き方が可能になり、これらすべてによって、組織のイノベーションが推進され、競争力が向上します。

Office 365への移行の主な理由として、該当するものをすべて選択してください

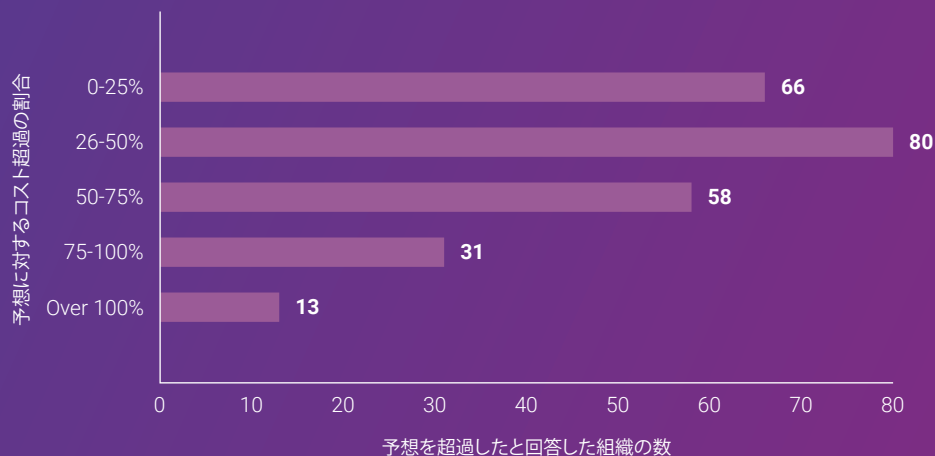


## 導入コストが想定より高い

回答者の4分の3近くが、導入コストが想定していたものより25%以上高くなったと回答し、40%は、超過の割合がさらに高いと回答。

綿密な計画を立てたにもかかわらず、多くの組織で Office 365 の実際の導入コストが予想よりもかなり高くなったことがわかりました。これは、組織がネットワークインフラをアップグレードしたり、ゲートウェイ機器に投資したりしたことに起因します。

Office 365の実際の導入コストは予想したコストよりどれ位多くなりましたか？



今回の調査の結果では、ヨーロッパの方が米国より超過の割合が高く、その理由は、ヨーロッパの組織がゲートウェイと支社の両方でアップグレードを積極的に進めたためと考えられます。

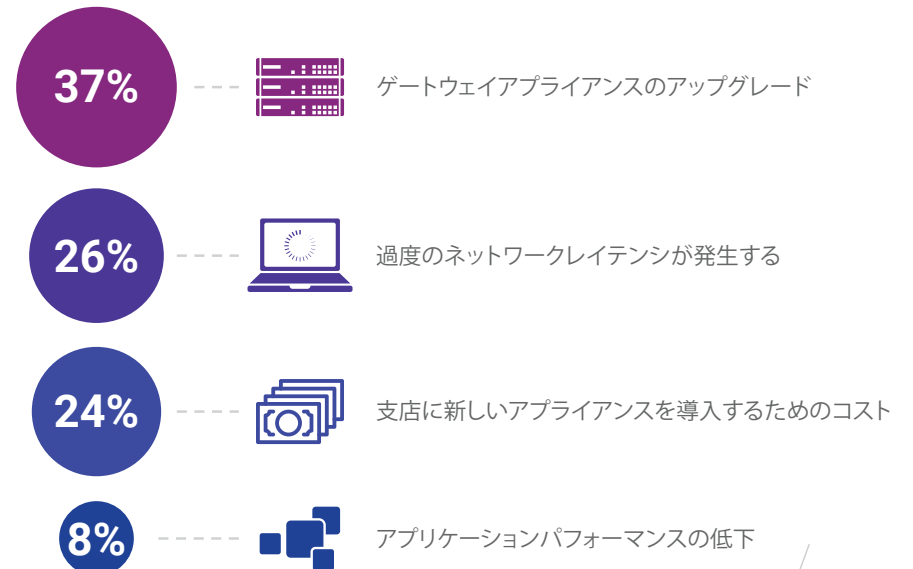
## Office 365導入を遅らせる要因はインフラのアップグレード

調査対象者の40%近くが、ゲートウェイアプライアンスのアップグレードを、Office 365の導入が遅れた最大の原因として回答。

新しいアプライアンスへの投資は、コストの大幅な上昇に直結するだけでなく、多くの組織においてOffice 365の導入を遅らせる要因にもなっています。ゲートウェイや支社で想定外の追加アップグレードが必要になり、結果として導入の遅れにつながります。これは、Office 365では1ユーザあたり10以上の接続が継続して発生するため、新たにアップグレードした機器であっても、Office 365のアプリケーションやサービスの使用増ですぐにパワー不足に陥ることになることに起因します。

レイテンシは、PoCの後に直面するもう1つの課題であり、ITチームは一端立ち止まって戦略を再評価する必要があります。従来の方法でユーザをアプリケーションに接続する手法は、SaaS、特にリモートユーザや支社のユーザにとって効果的とはいえません。中央のデータセンタを経由したトラフィックのバックホールにより、ユーザエクスペリエンスは低下します。また、インターネットに直接接続すれば、ユーザエクスペリエンスは向上するものの、セキュリティの問題が発生します。

Office 365導入の遅延につながった最大の要因は何ですか？





## IT部門では、Office 365に関連するネットワークの問題が頻繁に発生している

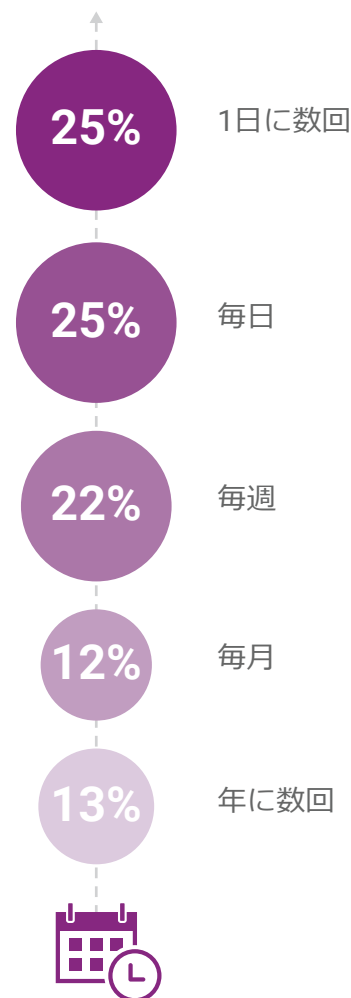
回答者の半数以上が、少なくとも1日に1度はOffice 365に関するネットワークパフォーマンスの問題が発生していると回答。

ネットワークの問題の発生頻度は、今回の調査で明らかになった問題の1つです。Office 365関連のチケットをIT部門が毎日受け取るようになったとすれば、導入に何らかの問題が発生しているのは明らかです。今回の調査で、IT部門のヘルプデスクが次のようなさまざまな問題の対応に追われていることがわかりました。

- ユーザエクスペリエンスの低下
- 接続の切断
- OneDriveとの同期の遅さ
- SharePointのレスポンスの遅延

ネットワークの問題が発生する理由の1つとして、Office 365によってネットワーク使用率が大幅に上昇することが挙げられます。そのため、ファイアウォールをアップグレードしたとしても、急増するOffice 365トラフィックを遅延なく処理することはできません。

御社のIT部門では、Office 365に関連するネットワークパフォーマンスの問題がどの位の頻度で発生していますか？



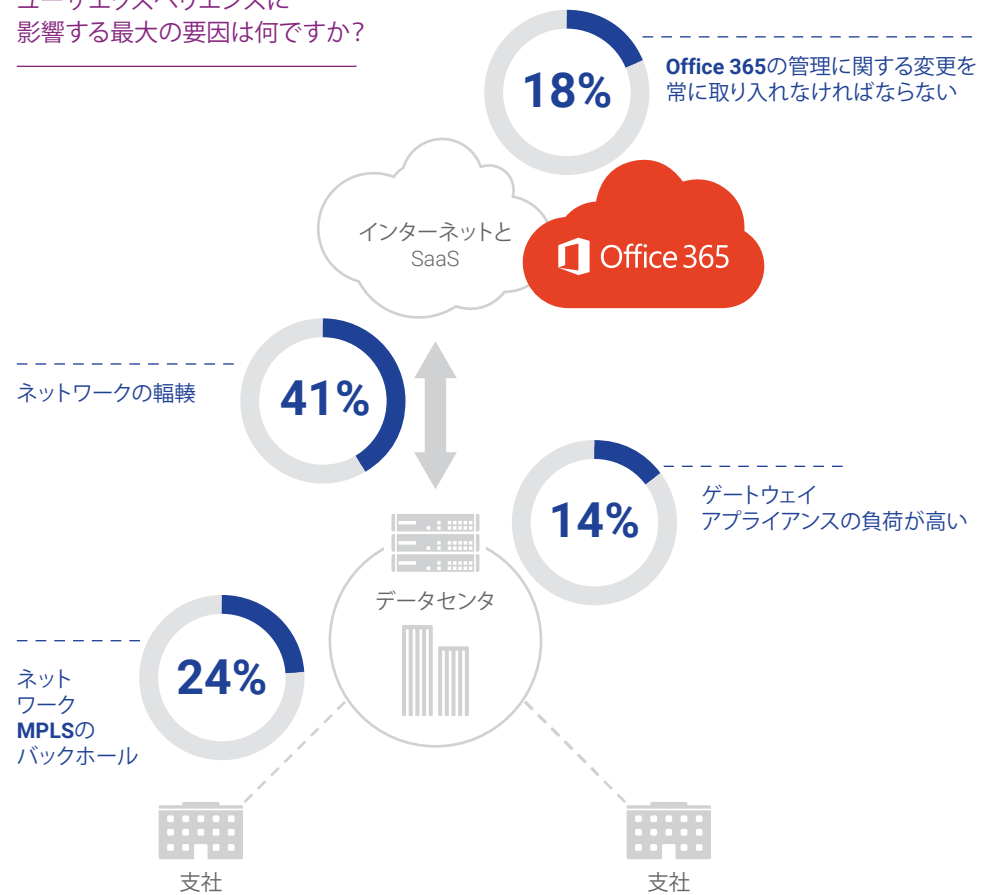
# ネットワークの輻輳がユーザエクスペリエンスに影響を与える

調査対象の40%が、ネットワークの輻輳がOffice 365のユーザエクスペリエンスに影響する主な要因であると回答。

ネットワークの輻輳は、Office 365を導入している組織の多くが直面する問題ではありますが、その理由は多種多様です。たとえば、Office 365によって発生するトラフィック量によって、トラフィックのルーティングや処理の方法にこれまでとは異なる考え方が必要になります。

多くの組織が、Office 365アプリのトラフィックと他のネットワークトラフィックを混在させています。Office 365のトラフィックをできるだけ迅速にMicrosoftのクラウドに送られるようにするようMicrosoftが推奨しているため、Office 365のトラフィックを他の重要度の低いトラフィックよりも優先させることが重要です。このOffice 365のトラフィックがMicrosoftに直接送信されるようにすれば、内部ネットワークの輻輳を最小限にとどめることもできます。

ユーザエクスペリエンスに影響する最大の要因は何ですか？



米国とヨーロッパのどちらの組織においてもネットワークの輻輳が1位でしたが、米国では管理の問題が2位にだったのに対し、ヨーロッパではMPLSバックホールが2位になりました。

## Office 365のコラボレーションツールに対する不満が増加

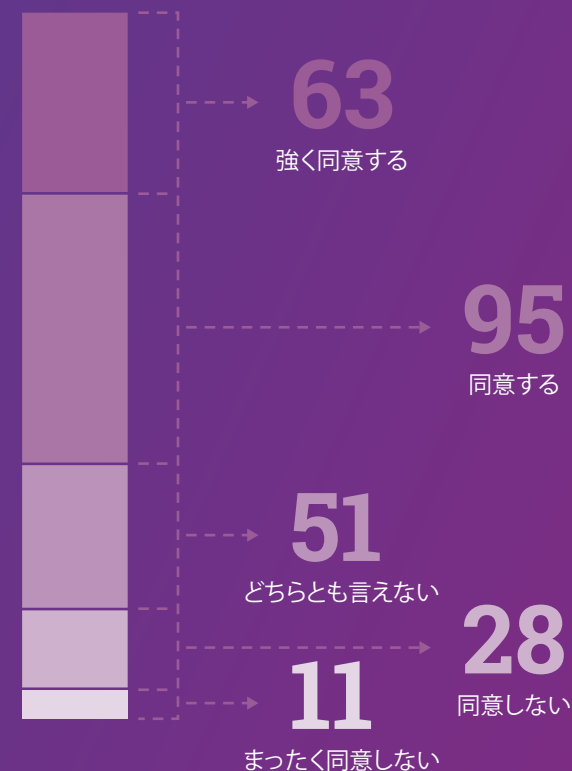
63%が、ネットワークパフォーマンスの問題が、Office 365のコラボレーションの阻害要因になっていると回答。

コラボレーションと生産性は Office 365 増加の重要なメリットであるため、移行にあたっては、ユーザエクスペリエンスの重要性を十分に理解することが極めて大切です。

多くのユーザ、特に支社のユーザの場合は、動画品質の悪さ、ネットワーク接続の切断、ファイル共有の遅さをあげています。支社のユーザのトラフィックが地域のデータセンタにルーティングされ、Microsoft のクラウドに到達するまでに何千キロも移動しなければならないことが根本的な原因です。

Office 365 はできるだけユーザに近い場所に置くよう設計されていますが、従来型ネットワークでは、そのメリットを活かすことはできません。

「ネットワークパフォーマンスの問題が、Office 365のコラボレーションの阻害要因になっている」という意見に同意しますか？



ヨーロッパでは、コラボレーションに対する不満が大きく、回答者の30%以上が強く同意すると回答しました。

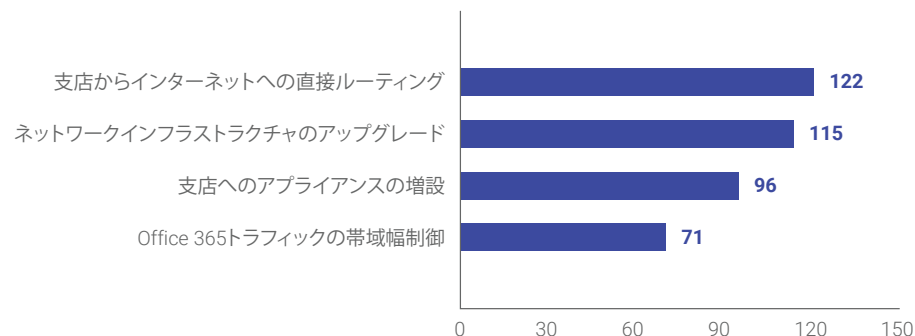
## 多くの調査対象者がパフォーマンス向上の方法を検討

ハブ&スポーク型のネットワークのさらなる構築を進める企業がある一方で、新しいアプローチを検討している企業も存在します。

企業は、Office 365 のためにネットワークの変更が必要であることを理解しており、パフォーマンスを向上させる方法を検討しています。

最も一般的なのは、インターネットに直接接続することでパフォーマンスの問題を解決することであり、Microsoft もこの方法を推奨しています。そして、多くの企業は、インターネットに直接接続するトラフィックの保護のために各支店にセキュリティアプライアンスを増設します。これは、追加コストがかかるだけでなく、アプライアンスを管理し、Microsoft から定期的送信される URL や IP のアップデートの反映を IT 部門で対応しなければならぬという新たな問題につながります。

組織はどのような方法でパフォーマンスを向上させようとしているか





## 5つの提案

### 1 MPLS と WAN の戦略を見直す

MPLSを使って支社のトラフィックをルーティングしていますか？このバックホールの環境では、Skypeなどのレイテンシが重要なアプリケーションや、ファイル共有などの大量の帯域幅を必要とする処理では、パフォーマンス低下の大きな要因となります。インターネットへの出口となる場所は、いくつ存在していますか？Microsoftは、世界中に数十の「入口」となる場所を提供しています。世界中のユーザがそれぞれに確実にアクセスできるようにすることが重要です。

### 2 Office 365 トラフィックをインターネットに直接ルーティングする

Office 365 トラフィックをインターネットに直接接続するネットワークへと移行することで WAN コストを削減できます。大規模な分散型企業であれば、年間数百万ドルのコストを削減できます。ゲートウェイアプライアンスを頻繁にアップグレードしてインターネットトラフィックの増加に対処する必要がなくなり、多額の設備投資は不要になります。オンプレミスのアプライアンスの運用コストも大幅に削減できます。また、トラフィックのバックホールが少なくなるため、MPLS のコストも削減できます。

### 3 プロキシとファイアウォールをシンプルにする

すべての支店のすべてのアプライアンスをアップデートし、ポリシーを管理することは用意ではありません。たった1度のアップデートが抜けたために Office 365 にアクセスできなくなる可能性もあります。

組織全体のファイアウォールとプロキシの設定を自動化することを推奨します。優れたクラウドセキュリティゲートウェイであれば、ワンクリックでこれらの管理を自動化し、ユーザを目的のアプリケーションに安全に接続させることが可能です。また、可視化された一元的な制御によって、ユーザのアプリケーションへのアクセスを管理できます。

### 4 SD-WANを検討する

SD-WANは、リモート接続を簡素化し、支店をインターネットや本社に効率的に接続します。SD-WANによって、低コストのプロードバンド接続を使ってインターネットトラフィックを送信し、MPLSリンクをデータセンタへのトラフィック用に確保できるため、ネットワークのコストを削減できます。

## 5つの提案

### 5 セキュリティを再考する

トラフィックをインターネットに直接ルーティングすることを決断した場合、ゲートウェイの大幅な増設が必要です。その結果、各支店がそれぞれゲートウェイ持つようになります。そこで、本社のゲートウェイをすべての支社にそのままコピーすることが正しい方法なのでしょうか。あるいは、クラウドとモビリティの時代に合わせてセキュリティを見直すべきではないのでしょうか。

Zscaler クラウドセキュリティプラットフォームを採用することで、高速かつセキュアな接続が実現し、すべてのインターネットトラフィックが保護されます。Zscaler は、セキュリティスタック全体をクラウドサービスとして提供しており、ポリシーを常にユーザに適用することで、支社、自宅、あるいは移動中の場所から接続する場合であっても、確実にユーザのセキュリティを保証します。

Office 365 のトラフィックは、ワンクリック操作によって、Office 365 の接続要件の構成が自動的に完了します。Microsoft とのコンプライアンスに基づき、Office 365 のトラフィックの検査は省略され、それ以外のすべてのインターネットトラフィックを検査することで、ユーザとデータを保護します。

### Zscaler for Office 365 のようなメリット

- Office 365 トラフィックを特定し、きめ細かい帯域幅制御を設定
- ローカルからインターネットに直接接続することで、Microsoft への最速パスを実現
- VPN ヘアピンを使うことなく、リモートユーザが Microsoft に直接アクセス可能
- すべてのルール、IP、URL を自動更新
- ローカルで高速な DNS を確立し、ネットワークホップ数を削減
- セキュアなローカルブレイクアウトを実施し、データセンタへのトラフィックのみをバックホール



Zscalerのグローバルクラウドは100以上のデータセンタに分散しており、世界中の主要データセンタがMicrosoftとピアリングされています。接続する場所に関係なく、Office 365への高速な接続をローカルから提供します。

# Zscalerは、Office 365の移行を簡素化します。

- ・ ワンクリックの導入で、構成と管理を簡素化
- ・ セキュアローカルインターネットブレイクアウトによって、高速のユーザエクスペリエンスを提供
- ・ SD-WANの導入環境を保護し、MPLSコストを最小化
- ・ 帯域幅の制御によって、Office 365トラフィックを優先
- ・ ほとんどの主要拠点でのOffice 365のピアリングを1~2マイクロ秒のラウンドトリップ時間で実現
- ・ ローカルの高速なDNSによりネットワークホップ数を削減

Zscaler はこれまでに、700 を超える組織の Office 365 への移行を支援し、成功させてきました。Zscaler の活用こそが、Office 365 への移行を成功させる近道です。

[zscaler.com/office-365](https://zscaler.com/office-365)

