



■ ホワイト ペーパー

# Zscaler Digital Experience (ZDX) が もたらす経済的効果の試算

## 本書の要旨

現在のような競争の激しいビジネスの世界においては、従業員の満足度と生産性の維持が不可欠です。そのためには、適切なテクノロジー戦略を通じて、エンドユーザーのフラストレーションを最小限に抑え、効果的にコラボレーションしながら、できるだけ高い頻度で「ディープワーク（非常に生産性の高いフロー状態での仕事）」ができるような環境を整える必要があります。こうした戦略によって、広範な市場の状況に左右されることなく、従業員の定着率改善、ビジネスの成長、収益率の向上、組織のレジリエンス強化を実現できます。

テクノロジーは、ビジネスの中核となるプロセスや重要なオペレーションといっそう密接な関係を持つ存在になっています。アプリケーションにダウンタイムが発生しても、ひと昔前なら煩わしい思いをするだけだったかもしれませんが、現在では直ちに生産性に悪影響を及ぼし、損失を生みかねません。そこで、ビジネスの総合的な健全性を維持するうえで不可欠になるのが、ネットワークチームやサービスデスクチームの生産性の最大化です。これは、ハイブリッドワークやリモートワークの従業員が他のメンバーとのつながりや連携、生産性を高めるその他のあらゆる側面で

テクノロジーに依存している現代の職場では特に重要です。そして、組織が生成 AI のような新しいツールを導入し、日常のワークフローに組み込むようになるにつれ、その重要性は高まる一方となるでしょう。

Zscaler Digital Experience (ZDX) は、機械学習 (ML) と人工知能 (AI) を使用して根本原因分析を自動化する、デジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションです。これにより、ネットワーク チームやサービスデスクチームは、エンドユーザーのエクスペリエンスに関するグローバルな可視性を維持して、パフォーマンスに影響を与える問題の根本原因を速やかに特定し、ネットワーク、アプリケーション、デバイス、そして組織の境界外や管理外のリソースに至るまでのパフォーマンスについて、詳細なインサイトを得ることができます。

ZDX は、複数の診断ツールを組み合わせる高コストなアプローチから、オールインワンのアプローチへの移行を可能にしてくれる包括的なソリューションです。自動化によって問題の診断を迅速化し、エンドユーザーとサポート チームの時間を節約します。生産性が高まり、双方の業務時間の浪費を抑えられるということです。

### ZDX のメリットの概要 \*



**コスト削減**  
**740 万ドル**  
年間削減額

**330%**  
3 年間の ROI



**生産性の向上**  
**20%**  
ダウンタイムによる時間的損失の減少

**450 万ドル**  
生産性の向上によるメリットの  
年間相当額



**運用の効率化**  
**52%**  
MTTR の短縮率

**400 万ドル**  
IT 効率の向上によるメリット

\* 当ホワイトペーパーに記載されているデータ、計算、仮定はすべて、Zscaler のお客様の実際の運用環境で確認された内容に基づいています。

このホワイトペーパーでは、ZDXの導入に関連するコストとメリットについて見ていきます。特に、以下の点に注目していきます。

- **従業員の生産性。** アプリケーションやネットワークのパフォーマンスの低下またはダウンタイムによって失われている従業員の時間は、現在、1年あたりどの程度か。
- **ITのサポートおよび運用のコスト。** 従業員に影響を与えるインシデントの現在の平均解決時間(MTTR)、インシデント1件にかかっているコストはどの程度か。また、レベル2またはレベル3のサポート技術者へのエスカレーションが必要な場合、コスト面にはどのような影響が出るか。
- **ネットワーク、アプリケーション、デバイスのパフォーマンス モニタリングツール。** 包括的なアプローチを採用することで、機能の重複したポイント ソリューションをどの程度リプレースでき、どのようなライセンス費用を削減できるか。また、運用の合理化によってITチームの効率がどの程度向上するか。

「Cienaでは、ユーザーのパフォーマンス問題を解決する出発点としてZDXを使用しており、95%の確率で根本原因を特定できるようになりました」

**Ed Degrange 氏**

Ciena、サイバーセキュリティ オペレーション&プログラム ディレクター

## Zscaler Digital Experience により削減されるコスト

カテゴリー	平均的な定量的メリット	平均的な年間価値の試算額
ユーザーの生産性の純増	ZDXを使用しない場合に発生するユーザー1人あたり3分の非生産的な時間を20%抑制(1時間あたりの給与額を38.20ドルと仮定)	4,469,400ドル
L1のサポートコストの削減	ZDXを使用しない場合にインシデントの解決に要する時間(平均7分)を25%短縮	26,695ドル
L2のサポートコストの削減	ZDXを使用しない場合にインシデントの解決に要する時間(平均120分)を45%短縮	897,960ドル
L3のサポートコストの削減	ZDXを使用しない場合にインシデントの解決に要する時間(平均360分)を50%短縮	3,089,116ドル
ツールの統合によるコスト削減	ネットワーク、アプリケーション、デバイスのパフォーマンス モニタリングツールに要するユーザー1人あたりのコストの抑制	1,198,000ドル
<b>Zscaler Digital Experience から得られるメリットの合計</b>	<b>年間 740 万ドル</b>	

## 優れたエンド ユーザー エクスペリエンスがもたらすビジネス上の価値

2021年と2022年の記録的な離職率の高さはある程度落ち着いたものの<sup>1</sup>、「Great Resignation (大量離職)」と呼ばれたこの社会現象からビジネスリーダーが得た教訓は、今でも非常に重要です。ほとんどの業界においても、高いパフォーマンスを発揮する従業員こそが、収益性、事業の成長、ビジネスの成功を支える原動力となっていることは言うまでもありません。離職防止や新規採用など、人材に関する問題は、今後も長きにわたってCEOのビジネス戦略上、最も重要な領域の1つとなるでしょう。<sup>2</sup>

事実、最近アクセンチュアが実施した調査によると、データ、テクノロジー、人材の可能性を最大限に引き出すことをビジネス戦略の中核に据えた組織は、そうでない組織と比較して、トップ パフォーマーの生産性が11%高くなっていました。また、このグループでは、次世代のスキル開発 (新技術のトレーニングを含む) に投資する組織の割合は2倍、効果的な人員計画の推進にあたって自動化を活用する組織の割合も平均よりも高くなっています。<sup>3</sup>

高い業績を残している組織ほど、従業員への優れたデジタル エクスペリエンスの提供に投資している傾向も高くなります。現在、人々は中心的な業務を遂行するにあたり、かつてないほどテクノロジーに依存しています。過去のどの時点を振り返っても、Slack や Zoom などのデジタル チャネルを介して同僚とコミュニケーションを取る人の割合がここまで多くなったことはありません。ダウンタイムが発生すれば、直ちにははっきりとした生産性低下が起こるうえ、フラストレーションや苛立ちにもつながります。

調査によると、すべての参加者が以下の条件のもとでハイブリッド会議に参加できる場合、従業員の満足度が高くなります。

- 1 お互いの顔がはっきり見え、声がクリアに聞こえる
- 2 会議中に共有されたコンテンツを簡単に操作できる
- 3 さまざまな OS やデバイスからシームレスに参加できる<sup>4</sup>

ビジネスリーダーは、こうした業務環境におけるエクスペリエンスの重要性の高さを理解しているものの、その実現に関しては、多くの組織で依然として不十分なのが現状です。Gartner の調査によると、業務環境におけるエクスペリエンスに完全に満足している従業員はわずか13%で、ネガティブな評価の理由の多くは、ツールやシステムのパフォーマンスが不十分なことに対する継続的なフラストレーションなどといった感情的なものでした。<sup>5</sup>

そこで、組織や人事のリーダーは、業務環境におけるシームレスで摩擦のないデジタル エクスペリエンスをどのようにして実現、サポートしていくかを慎重に検討しなければなりません。業務上のデジタル エクスペリエンスの質は、短期的には従業員の満足度に、中期的には従業員の定着率に影響し、長期的には優秀な人材を獲得するための組織の評判や能力に関わってきます。通常、退職した人員の補充には、1人あたりの年間給与額の1.5倍から2倍のコストがかかり、これはインフレとともにさらに増加する可能性もあります。<sup>6</sup>業務環境におけるデジタル エクスペリエンスの質の低さは、人材の確保や維持に関わるリスクであり、多くの組織にとって死活問題となるのです。

<sup>1</sup> 出典：米国労働統計局、Job Openings and Labor Turnover News Release、2023年2月

<sup>2</sup> 出典：「CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022-23」、Gartner Insights、2022年4月

<sup>3</sup> 出典：アクセンチュアによる調査レポート「The CHRO as a growth executive」、2023年1月

<sup>4</sup> 出典：「Three-Quarters of Digital Workers Want to Participate in Creating their Hybrid Work Model, According to Gartner」、Gartner Newsroom、2023年5月

<sup>5</sup> 出典：Gartner for HR、「Identifying and Managing Moments That Matter to Employees」、2019年

<sup>6</sup> 「This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion」、Gallup Workplace、2019年3月

## Zscaler Digital Experience (ZDX) について

ZDX のようなデジタル エクスペリエンス モニタリング プラットフォームを導入すると、このようなリスクを軽減できます。ZDX は、組織内のすべてのユーザーのデジタル エクスペリエンスを分析、比較、評価できるクラウド配信サービスです。環境外や管理外のものも含めたデバイス、ネットワーク、アプリ全体の可視性を高め、ユーザーが気付く前に問題を検出し、根本原因をすばやく特定することで、すべての場所、デバイス、アプリで優れたユーザー エクスペリエンスを担保できます。問題の特定と解決をはるかに簡単にできるため、ネットワーク チームやサービス デスク チームの業務上のエクスペリエンスも改善することが可能です。また、ユーザーとアプリ間の接続パス全体をエンドツーエンドで一元的に把握できるため、モニタリング スタックを簡素化できます。

ZDX は世界最大の Any-to-Any セキュリティ クラウド プラットフォームである Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE) の一部です。Zscaler のプラットフォームは、ユーザー、IoT/OT デバイス、ワークロード、企業間の通信に対応しており、1 日あたり 3,000 億件を超えるトランザクションを処理しています。ユーザーとワークロードが Zscaler Zero Trust Exchange を介して接続すると、各ユーザーのマシンからデバイス情報、ネットワークに関するホップ単位の統計情報、アプリケーションのパフォーマンス データが常に自動的に収集されます。ZDX は、こうした情報を ML および AI と併せて活用することで、ネットワーク チームやサービス デスク チームによるパフォーマンスの問題の特定および修正を支援します。これにより、IT 部門は先回りの対応を行えるようになり、エンド ユーザーが気付く前に問題を解決できます。

ZDX を導入した組織は、このソリューションのビジネス上の価値を定量的にも定性的にも実感できます。

定量化可能な要素は、直接的なコスト削減、運用効率の向上、エンド ユーザーのエクスペリエンスの改善などです。ユーザー エクスペリエンスの向上も、生産性に対して測定可能な効果を持ちます。一方、従業員満足度の向上や重要なビジネス ワークフローのレジリエンス向上などといった間接的なメリットもあります。

このホワイトペーパーの後半では、従業員の生産性の低下、テクニカル サポートのエスカレーション、インシデント解決の長期化に関連するコストの一般的な例を紹介していきます。こうしたコストはすべて、ZDX を導入することで削減可能です。また、ネットワーク、アプリケーション、デバイスのパフォーマンス モニタリング ツールの機能を単一のプラットフォームに統合することで、関連するコストを削減する方法についても検討していきます。これらを組み合わせ、ZDX のようなデジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションを導入することで実現可能なビジネス価値や削減できるコストの総額を試算します。

「インシデントが発生すると、ZDX は問題がどこで発生しているかを知らせてくれるため、極めて迅速に原因を究明できます。これにより、ユーザー エクスペリエンスが大幅に向上します。MTTR は状況次第ですが、以前は状況の把握とインシデントの対応に 8 時間かかっていたところが、現在では約 15 分にまで短縮されています。劇的な改善です」

**JEREMY BAUER 氏**

Molson Coors、CISO

## コストとメリットの検討

多くの組織では、デジタル エクスペリエンス モニタリング ツールの展開と管理に伴い、大きく分けて 4 種類のコストが発生します。

ZDX の導入が組織に与える財務上の影響を総合的に試算するには、各区分におけるコストを検討、評価しなければなりません。

### ライセンス



ユーザー数に応じてソフトウェア ベンダーに支払う費用の年間額です。複数のポイント製品ではなく単一ベンダーのソリューションを選択することで削減、集約できます。

### ハードウェア



展開が必要なアプライアンスの初期費用、メンテナンス費用（接続の維持、定期的な更新、アプライアンスのパフォーマンスの保障にかかる人件費など）に加え、電力や冷却など、データセンターに関連する費用を含みます。

**ZDX のような SaaS ベースのソリューションの場合、ハードウェアの費用は一切かかりません。**

### 人件費および管理



デジタル エクスペリエンス モニタリングやトラブルシューティングに関わる人件費は、特に、大規模な組織でこうしたプロセスを継続的に実行している場合、莫大なものになります。ZDX のようなソリューションによって、従来高い専門性を必要としていたタスクを専門性の高くない従業員でも対応できるようしたり、ネットワーク チームやサービス デスク チームがインシデント解決に費やす全体的な時間を効果的に削減したりできれば、このコストは大幅に削減可能です。

### 展開



ソフトウェアの展開に伴って生じる人件費やプロフェッショナル サービスの費用などです。すでに Zscaler が導入されている状態で ZDX を追加する場合は、サービスを有効化するだけで済むため、労力はかかりません。

**Zscaler の既存のお客様は、最小限のコストで ZDX を展開できます。**

高パフォーマンスのデジタル エクスペリエンス モニタリングソリューションを導入することで、ネットワークチームやサービス デスクチームのみにとどまらない、はるかに広い領域にわたるコスト削減につながります。このホワイトペーパーでは、以下の3つの領域について見ていきます。

- **エンドユーザー エクスペリエンス。**業務の遂行に必要なアプリケーションへのアクセストラブルが発生するたびに、経営幹部から現場担当者まで組織のすべての従業員が、ビジネス上の価値の創出に使えたはずの時間を無駄にすることになります。
- **運用効率。**ZDX を導入することで、サービス デスク、ネットワーク、IT 運用の各チームの作業効率や生産性を向上させることができます。具体的には以下のとおりです。
  - アラート疲れの軽減
  - インシデント解決プロセスの加速
  - シニア サービス スペシャリストへのエスカレーション数の削減
  - 全般的な効率向上およびキャパシティー最適化
  - 最小限のサポート体制でのユーザーのニーズへの対応能力の向上
- **テクノロジー コストの削減。**満足な統合がなされていない、または複数のダッシュボード間を移動せざるを得なくなるようなポイント ソリューションを排除すると、直ちにコストを削減できるほか、使いやすさの改善につながる可能性があります。

このホワイトペーパーの残りのセクションでは、お客様の実際の環境におけるコストとメリットの例を詳しく見ていきます。

## コストの最適化：従業員の生産性

現在の環境では、テクノロジーのパフォーマンスと従業員の生産性は密接に絡み合っています。顧客向けのサービスを手掛ける開発チーム、ビジネスを成功に導く経営幹部、治療成果の改善や救命を担う医療関係者など、どのような職種においても、高い可用性を誇り、接続された、パフォーマンスに信頼のおけるITシステムなくして業務を遂行することはできません。

固定給にせよ時間給にせよ、ダウンタイムが発生し、サービスが復旧するまで待機することになれば、人件費が無駄になってしまいます。組織規模で見れば、こうしたコストも短時間で大きなものになり、ビジネス上無視できない損失になります。

例としてある大企業を考えてみましょう。従業員数は45,000人とします。この会社では多数のインシデントが発生し、原因究明や復旧にも時間がかかっています。各ユーザーが1日あたり3分を失うとすると、合計でフルタイムの従業員281人相当、年間585,000時間分の損失が生まれることになります。

Zscalerの平均的なお客様は、ZDXを導入することで**インシデントの10%を先回りで防止し、インシデントの解決時間を平均約40%短縮**しています。例として考えた組織でこれと同じことを実現できれば、**生産性の低下やダウンタイムを20%抑制**できます。

例に挙げた従業員 45,000 人の組織で、時間あたりの給与を米国の平均額とし、手当や福利厚生が付くと仮定すると、1時間あたりの人件費の合計は 38.20 ドルとなります。<sup>7</sup> 各従業員に 1日あたり 3 分の生産性の損失が起これたとすると、ZDX を導入することで年間 440 万ドル以上を節約できることとなります。

### ZDX による生産性の向上

従業員数	45,000 人
従業員 1 人あたりの 1 日の非生産的な時間の平均	3 分
1 時間あたりの人件費の平均	38.20 ドル
生産性が損なわれることで生じる年間の損失の平均 (年間の営業日数を 260 日と仮定)	22,347,000 ドル
ZDX による改善	20%
ZDX から得られる 1 年あたりのメリット	4,469,400 ドル

少しシナリオを変えて考えましょう。ZDX を使用せず、各従業員に 1日あたり 6 分間の生産性の損失が起これるとします。このシナリオでは、ZDX を導入することで年間 890 万ドル以上に相当する生産性の改善を見込めます。

従業員数	45,000 人
従業員 1 人あたりの 1 日の非生産的な時間の平均	6 分
1 時間あたりの人件費の平均	38.20 ドル
生産性が損なわれることで生じる年間の損失の平均 (年間の営業日数を 260 日と仮定)	44,694,000 ドル
ZDX による改善	20%
ZDX から得られる 1 年あたりのメリット	8,938,800 ドル

さらにもう 1 つ別のシナリオを考えてみます。組織の経営陣が 1日に 10 分間のダウンタイムを経験しているとしましょう。経営陣は、組織の総ユーザーベースのわずか 5% に過ぎませんが、給与は平均よりはるかに高く、平均で年間 145,000 ドル、1時間あたり 72.50 ドルです。

経営幹部の人数	2,250 名
従業員 1 人あたりの 1 日の非生産的な時間の平均	10 分
1 時間あたりの人件費の平均	72.50 ドル
経営幹部の生産性が損なわれることで生じる年間の損失の平均 (年間の営業日数を 260 日と仮定)	7,068,750 ドル
ZDX による改善	20%
ZDX から得られる 1 年あたりのメリット (経営幹部の生産性改善によるもの)	1,413,750 ドル

<sup>7</sup> 出典：米国労働統計局、Employer Costs for Employee Compensation Summary、2023 年 3 月

これに加え、組織の残りの従業員の生産性の損失も考慮する必要があります。この従業員の給与額は全米平均に即したものとします。経営陣と一般従業員を合わせて考えると、ダウンタイムを大幅に削減できる ZDX のようなデジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションの導入により、年間 1,550 万ドル以上に相当する生産性の改善を見込めることが分かります。

従業員数	42,750 名
従業員 1 人あたりの 1 日の非生産的な時間の平均	10 分
1 時間あたりの人件費の平均	38.20 ドル
従業員の生産性が損なわれることで生じる年間の損失の平均 (年間の営業日数を 260 日と仮定)	70,765,500 ドル
ZDX による改善	20%
ZDX から得られる 1 年あたりのメリット (従業員の生産性改善によるもの)	14,153,100 ドル
ZDX から得られる 1 年あたりのメリットの合計	15,566,850 ドル

<b>シナリオ A</b>	<b>シナリオ B</b>	<b>シナリオ C</b>
<p><b>440 万ドル</b> (1 年あたり)</p> <p><b>~ 281 FTE</b> 年間 58.5 万時間</p> <p>45,000 人のユーザーが 1 日あたり <b>3 分</b>の生産的な 時間を失っていると仮定</p> <p> <b>Zscaler により</b> <b>20% 改善</b></p>	<p><b>890 万ドル</b> (1 年あたり)</p> <p><b>~ 562 FTE</b> 年間 110 万時間</p> <p>45,000 人のユーザーが 1 日あたり <b>6 分</b>の生産的な 時間を失っていると仮定</p> <p> <b>Zscaler により</b> <b>20% 改善</b></p>	<p><b>1,550 万ドル</b> (1 年あたり)</p> <p><b>~ 938 FTE</b> 年間 190 万時間</p> <p>45,000 人のユーザーが 1 日あたり <b>10 分</b>の生産的な 時間を失っていると仮定</p> <p> <b>Zscaler により</b> <b>20% 改善</b></p>

## コストの最適化：運用効率

ネットワークチームやサービスデスクチームが処理しなければならないインシデントは、本質的にはすべて、組織にとってコストとなります。このコストには、比較的試算のしやすい人件費も含まれます。より詳細に見ていくと、その他にも機会損失によるコストも発生します。職位の高い高度なスキルを持つ従業員が、インシデント対応に時間を費やさざるを得なくなることで、ビジネスにとって戦略的価値のある取り組みの促進に時間を割けなくなるためです。当然ながら、こうしたコストは会社にとって重要なものですが、インシデントがコスト面に及ぼす影響の範囲や大きさを試算することは容易ではありません。

**ZDX を利用することで、すべてのサービスデスクおよびサポート担当者が、ほとんどの問題の根本原因を即座に把握できるようになります。**

今回の分析では、ZDX の導入がネットワークチームやサービスデスクチームの生産性に与え得る影響について、定量化しやすい部分に絞って見ていきます。このセクションでは、サポート エスカレーションの減少とインシデントの平均解決時間 (MTTR) の改善による財務上の影響について考えます。

ZDX を利用することで、すべてのサービスデスクおよびサポート担当者が、ほとんどの問題の根本原因を即座に把握できるようになります。ZDX による可視性がなければ、L1 のサポート技術者が解決できる問題はごく単純なものに限られ、対応できるサービスリクエストもごく基本的なものだけになってしまいます。定型的でない場合や、高度なトラブルシューティングのノウハウが必要な場合は、L2 または L3 の技術者にエスカレーションする必要があります。これには時間がかかります。最終的な解決に至るまでにチケットが複数のチームに回されることになれば、調査が長引くためです。問題を報告したユーザーが速やかに回答を得る方法はありません。

ZDX で根本原因分析を自動化すれば、問題の原因を速やかに特定することができます。これによって、チケットを適切な担当者に直接割り当てて解決できるようになり、解決までの時間が短縮されるだけでなく、より効率的なリソース配分が可能になります。L1 および L2 の技術者が解決できる問題が増えることで、職位の高い経験豊富な担当者が事前予防的な対応に多くの時間を割けるようになります。受動的にサポートチケットに対応するのではなく、問題の発生を未然に防ぎ、環境内でのパフォーマンスを向上させることができるのです。さらに、サービスデスクチームやネットワークチームのあらゆるレベルのメンバーが、手動でのデータの関連付けを通じたトラブルシューティングに費やす時間を短縮できれば、価値の高いプロジェクトにより多くのリソースを割けるようになり、組織のイノベーションを加速できます。

インシデント対応にかかる人件費は、L1 から L2、L2 から L3 へとエスカレーションされるごとに高くなります。米国では、L1 の IT サポートの 1 時間あたりの給与額は 12 ドルから 25 ドルですが、L2 では 25 ドルから 35 ドル、L3 のサポート エンジニアの時給は 45 ドルを超えることもあります。<sup>8</sup>

ZDX を導入することで **L1 および L2 でのインシデント解決率が平均 15% 向上**します。従業員 45,000 名の組織全体では、L1 から L2 へのエスカレーションは年間約 5,164 件、L2 以上へのエスカレーションは 1,781 件減少します。さらに、エンドユーザーに影響を与える前にパフォーマンスの問題を軽減し、起こり得る状況について従業員にあらかじめ通知できるため **平均約 15% のインシデントが完全に防止**されます。

<sup>8</sup> 出典：Payscale.com、Average Information Technology (IT) Support Specialist Salaries

こうした改善によって、前のセクションで検討した従業員 45,000 名の組織でどのような効果が出るかを詳しく見ていきましょう。

プロアクティブなチケット解決	ZDX を使用しない場合	増減	ZDX を使用した場合	影響
年間のチケット件数	90,000 件	15%	76,500 件	13,500 件の減少

各レベルにおけるインシデント解決率の改善				
レベル 1	インシデントの 45% が L1 で解決	+15%	インシデントの 52% が L1 で解決	L1 で解決したチケットが 5,164 件増加
レベル 2	インシデントの 30% が L2 で解決	+15%	インシデントの 35% が L2 で解決	L2 で解決したチケットが 1,781 件増加

この組織が ZDX を導入することで節約できる人件費を計算するには、MTTR の短縮に着目し、それがサポートチームの運用効率にどのように影響するかを調べる必要があります。前提は以下のとおりです。

- L1 の人件費：12.83 ドル / 時間
- L2 の人件費：26.39 ドル / 時間
- L3 の人件費：39.71 / 時間

インシデント解決時間の短縮率として、Zscaler の顧客ベース全体で一般的な数字を想定すると、IT 関連の人件費に関して、年間 120 万ドルを超える節約につながる事が分かります。

### MTTR の短縮

	ZDX を使用しない場合	減少	ZDX を使用した場合	時間の節約	人件費の節約
レベル 1	解決まで平均 7 分	25%	解決まで平均 5.3 分	1.8 分 / インシデント	26,695 ドル
レベル 2	解決まで平均 120 分	45%	解決まで平均 66 分	54 分 / インシデント	897,960 ドル
レベル 3	解決まで平均 360 分	50%	解決まで平均 180 分	180 分 / インシデント	3,089,116 ドル
IT 関連の人件費	8,280,478 ドル	52%	4,266,707 ドル	---	4,013,771 ドル



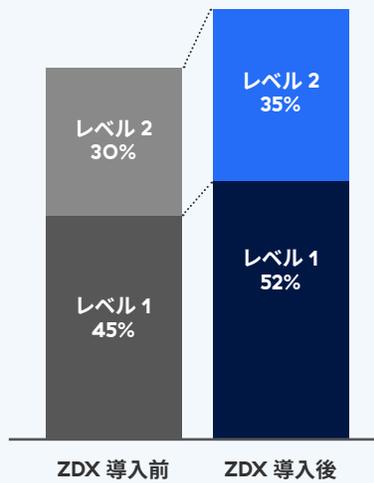
**プロアクティブな  
インシデント対応**  
[年間インシデント件数]



- 影響が出る前にエンドユーザーのパフォーマンス問題を特定し、あらかじめ通知やガイダンスを実施
- Zscaler Digital Experience でインシデントの 15% (チケット件数) を未然に防止
- 年間のインシデント チケットが 13,500 件減少



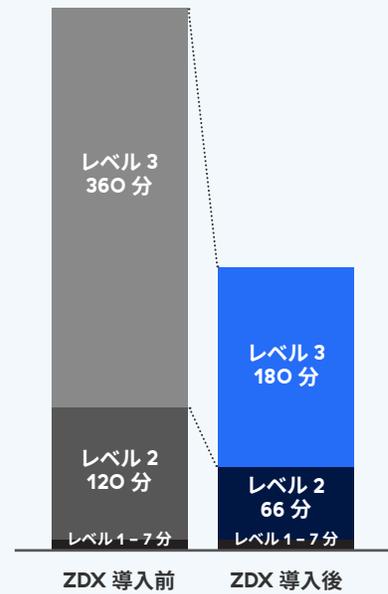
**サポート エスカレーションを  
最小限に抑制**  
[解決されたインシデントの割合]



- 根本原因の速やかな特定と、適切な解決担当者への割り当て
- L2 で解決できる L1 および L2 のインシデント割合が向上
  - L1 から L2 にエスカレーションされるインシデントが 5,164 件減少 (↓15%)
  - L2 から L3 にエスカレーションされるインシデントが 1,781 件減少 (↓15%)



**インシデントの  
解決を迅速化**  
[各レベルでのインシデント  
1 件あたりの解決時間]



- 問題の特定および関連付けの迅速化による IT の運用の負担軽減
- L1 ~ L3 のインシデントの MTTR が 25% 改善
  - L1~L3のITサポートチームの時間を 113,905 時間節約

## コストの最適化：ネットワーク、アプリケーション、デバイスのパフォーマンス モニタリングツール

ZDX のような総合ソリューションを導入する最大のメリットのひとつとして、複数のポイントソリューションを単一のプラットフォームに置き換え、一元化されたダッシュボードで複数の領域にまたがる可視性を得られることが挙げられます。

近年、多くの組織が、サイバーセキュリティ、ハードウェア、ネットワーク、IT 運用スタックといった領域全体にわたり、これまで以上に多くのポイントソリューションを導入しています。調査の結果、導入するソリューションの数を増やしていくと、コストの面でも有効性の面でも、あるポイントを境に収穫逡減の

原理が働くことが分かっています。事実、デジタルエクスペリエンス モニタリングに関しては、さまざまなツールを寄せ集めても、十分な統合がなされていなければ、そのパフォーマンスは単一の統合プラットフォームに大きく劣ります。

削減できるコストはどのようなツールを置き換えるかによって異なりますが、特に、大規模な組織では年間数十万ドルを超える可能性があります。

この効果について、組織規模で見てみましょう。

### モニタリング ツールのコストの削減

ソリューション		ZDX を使用しない場合の 1年あたりのコスト	削減できる 1年あたりのコスト
ネットワーク パフォーマンス モニタリングツール	ネットワーク モニタリングツール (ユーザー 1 人あたり 年間 6.56 ドル、45,000 ユーザーの場合)	295,000 ドル	295,000 ドル
アプリケーション パフォー マンス モニタリングツール	アプリケーション モニタリングツール (ユーザー 1 人あ たり年間 7.51 ドル、45,000 ユーザーの場合)	338,000 ドル	338,000 ドル
デバイス パフォーマンス モ ニタリングツール	デバイス モニタリングツール (ユーザー 1 人あたり年 間 12.56 ドル、45,000 ユーザーの場合)	565,000 ドル	565,000 ドル
1年あたりのコストおよびメリットの合計		1,198,000 ドル	1,198,000 ドル

## ZDX による効率化：ツールの統合



デバイス、ネットワーク、アプリケーションのパフォーマンスをモニタリングするソリューションを 10 ~ 40 種類使用。各ソリューションが対応しているのはエンド ユーザーのデジタル エクスペリエンスの一部のみのため、複雑な統合作業や手動での管理が必要。

業界最高のソリューションである ZDX に統合

複数のベンダーを利用する環境では自ずと管理が複雑になるため、水面下ではコストが増大し、多くの場合、それはすぐに目に見えるものになります。こうした目に見えるコストには、各ソリューションのライセンス費用やサブスクリプション費用、サポート費用などがあります。しかし、複数のツールを使用してデジタル エクスペリエンスをモニタリングするために、IT チームは各ポイント ソリューションのトレーニングを受けなければなりません。統合作業や統合の維持、ベンダー間の関係の管理にも多くの時間と労力を費やす必要が出てきます。調達プロセスが複雑化したり、SLA の管理が難しくなったりするほか、単価を把握しにくくなります。

## ZDX による効率化：複数のベンダーの管理にかかるコスト



## Zscaler Digital Experience (ZDX) によってネットワーク チームおよびサービス デスク チームのパフォーマンスを高め従業員の生産性および満足度の向上を実現

信頼できる一元的な情報源、そして、あらゆるデバイス、アプリケーション、ネットワークのパフォーマンス上の問題を解決する起点としてのソリューションが求められていますが、これは技術的な問題として捉えられがちです。この考え方は間違いではありませんが、接続環境やネットワークのパフォーマンスは、IT 部門だけでなく、ビジネス全体に関係する問題です。

意思決定者がさまざまなデジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションのメリットとデメリットを検討する際、最初に比較対象となりがちなのがライセンス費用です。ライセンス費用は、重要でないわけではありませんが、ネットワーク、デバイス、アプリケーションのモニタリング ツールセットに関連するコストの全体像を考えれば、氷山の一角に過ぎません。複数のポイント ソリューションを ZDX のような単一のプラットフォームに統合することで、ソフトウェアの費用を削減できるのはもちろんですが、そのソリューションを導入することで従業員の生産性に測定可能な影響をもたらすとすれば、より大きくスピーディーな投資効果を得られます。

質の低いデジタル エクスペリエンスによって生じるコストのうち最も大きなものは、測定不能な性質を持っています。具体的には、環境に対する不満によって優秀な従業員が離職することに伴うイノベーション力の低下、シームレスな接続を通じたリアルタイムでのコラボレーションから生まれるシナジーの喪失です。コスト効率の高い方法でこうした損失を回避できる競合他社に後塵を拝す結果にもつながります。現在の不安定な経済情勢と日々競争が激化するビジネス環境において、このようなマイナス要因はビジネスにとって致命的です。

デジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションへの投資を決定するにあたっては、直接的なコストと間接的なコストの両方を考慮に入れ、定量化しにくいリスクや潜在的な損失についても慎重に検討する必要があります。可視性を高めてインシデント解決時間を短縮できれば、サポート コストや運用コストを削減できるほか、ビジネス リーダーは、優秀な従業員が常に優れたパフォーマンスを発揮し続けられるような環境を確保できているという自信を得られるでしょう。



### Zscaler について

Zscaler (NASDAQ: ZS) は、より効率的で、俊敏性や回復性に優れたセキュアなデジタル トランスフォーメーションを加速しています。Zscaler Zero Trust Exchange は、ユーザー、デバイス、アプリケーションをどこからでも安全に接続させることで、数多くのお客様をサイバー攻撃や情報漏洩から保護しています。世界 150 拠点以上のデータセンターに分散された SASE ベースの Zero Trust Exchange は、世界最大のインライン型クラウド セキュリティプラットフォームです。詳細は、[zscaler.jp](https://zscaler.jp) をご覧いただくか、Twitter で [@zscaler](https://twitter.com/zscaler) をフォローしてください。

© 2024 Zscaler, Inc. All rights reserved. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience, ZDX™, および [zscaler.jp/legal/trademarks](https://zscaler.jp/legal/trademarks) に記載されたその他の商標は、米国および/または各国の Zscaler, Inc. における (i) 登録商標またはサービスマーク、または (ii) 商標またはサービスマークです。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。