

Businesses at Work

powered by **okta**

2021

Okta Inc.

okta.com

press@okta.com



目次

3	はじめに
4	主要な調査結果のまとめ
6	Okta による本レポートの作成方法
7	Apps at Work: 2020 年に最も人気のある業務アプリ
10	プラットフォーム効果
14	アプリの導入数
18	Developers at Work: デジタルエクスペリエンスの構築における最も人気のあるツール
26	リモートワーク: 成功を収めたツールと消費者に選ばれるアプリ
35	Security at Work: 今日の安全チェックリストに含まれるものは、マスク、手指消毒剤、そしてより強力な認証要素
38	われわれの中に潜む多くの偽物
41	前を向いて前進

第7回「Businesses at Work」レポートへようこそ。ここでは、現代の組織や個人の働き方を深く考察し、従業員や顧客が生産性を上げるために使用するアプリケーションやサービスを探ります。

新型コロナウイルスの感染拡大が世界的懸念となった今年、世界は変化の波にさらされました。私たちがこの危機的状況乗り越えるために頼ったのは、テクノロジーでした。社員は自宅の装備を整えるために奔走し、企業は大慌てでリモートワークをサポートし、組織は顧客向けの新しいオンラインエクスペリエンスを急いで開発しました。感染拡大が加速化するにつれ、かつては「アーリーアダプター」しか選ばなかったような技術ソリューションが、あらゆる業種の企業、さらにはすべての人々にとってのサバイバルツールとなりました。

私たちはこの前例のないレンズを通して、Okta の 9,400 以上の顧客と、6,500 を超えるクラウド、モバイル、Web アプリ、IT インフラストラクチャのプロバイダーと統合している Okta Integration Network (OIN) からのデータを見えています。

上位に入った業務アプリの大幅な刷新はリモートワークの必要性を明確に示しています。コラボレーション、セキュリティ、従業員のエンゲージメント、そして十分な装備のホームオフィスが台頭したのです。今年、最も急成長した業務アプリには、Amazon Business と、Miro、Figma、monday.com などのホットなコラボレーションツールが加わりました。また、Fortinet FortiGate や Palo Alto Networks GlobalProtect などの次世代セキュリティツールによるリモートワークの保護にもすばやく取り組んでいることが見受けられます。さらに人事チームは、既存のリソースを補完するために、Culture Amp や Lattice などの従業員エンゲージメントツールへの投資も増やしています。



Apps at Work: 2020 年に最も人気のある業務アプリ

最も人気のある業務アプリとサービスを顧客数で見ると、Amazon Web Services (AWS) が第 2 位に急上昇し、Zoom や DocuSign などのコラボレーションツールが大きく伸びています。KnowBe4 と Palo Alto Networks GlobalProtect というセキュリティ関連アプリが今回初めて、最も人気のある業務アプリの 15 位内を獲得しています。

アプリの使用状況は地域によって異なります。AWS と Atlassian Product Suite は、北米よりもヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA)、アジア太平洋 (APAC) 地域で高いランクに位置しています。

また、コロナ禍の最初の数か月で、ほとんどのアプリの月間のユニークユーザー数が伸び悩む中、Zoom と Palo Alto Networks GlobalProtect が躍進しました。

[詳しいデータを見る](#)

プラットフォーム効果

次に、プラットフォーム効果について見てみます。プラットフォーム効果とは、企業の運用テクノロジーの不可欠な部分となる特定のアプリが、長期にわたり力を持ち続ける傾向にあることを意味します。2015 年の最初のレポート以来、Microsoft 365、Salesforce、Google Workspace (旧 G Suite) の 3 つは常に 4 位圏内を保持しています。ネットワーク効果は、これらのプラットフォームの定着度をさらに増幅しています。

[詳しいデータを見る](#)

最も急成長した業務アプリ

今回のレポートで初めて、最も急成長した業務アプリのトップ 10 の 90% が新しく入れ替わりました。リモートワークに対応する必要がある企業は、自宅のワークスペースや仮想コラボレーションをサポートする必要があり、これらのアプリはその手助けとなりました。Amazon Business はオンラインストアへのすばやいアクセスと購買を実現していますが、前年比 341% という驚くべき成長率でトップに踊り出しています。その後には、コラボレーションツールの Miro、Figma、monday.com が続きます。

また、今回初めて、最も急成長した業務アプリのランキングの中に 4 つのセキュリティツールがランクインしたほか、2016 年以来初めて人事中心型ツールがランクインしています。この他に 2016 年以来初となるものはあるでしょうか。Zoom は世界的に見ると、最も急成長した業務アプリには入りません。ただし、EMEA においては第 1 位の成長率です。AWS は APAC において最も急成長しています。

ホットなアプリは何でしょうか。この 1 年間で新規株式公開 (IPO) または直接上場 (DPO) した企業によるアプリを見ると、Jamf Pro、Asana、Snowflake が最も多くの顧客を獲得し、Sprout Social は IPO 後の成長率が最も大きくなっています。

[詳しいデータを見る](#)

アプリの導入数

顧客あたり平均 88 個のアプリを導入している状況をさらに掘り下げると、次のような興味深い点が見えてきます。

- ・大企業の顧客は平均 175 個のアプリを導入し、小規模企業では平均 73 個を導入しています。
- ・テクノロジー企業が導入するアプリ数が最も多く、平均で 155 個になります。
- ・過去 4 年間で、平均アプリ導入数の増加が最も大きかったのは政府部門の 140% で、過去 1 年だけで 43% も跳ね上がっています。

Microsoft 365 を使用している Okta のお客様は、引き続きベストオブブリードのアプリに投資しています。過去 5 年間で、ベストオブブリードアプリを同時に導入しているお客様の数は、7% 増加しています。Okta で Microsoft 365 を使うお客様のうち、約 10% は 6 個以上のベストオブブリードアプリを導入しています。Microsoft Teams と OneDrive が Microsoft 365 Basic Business サブスクリプションの標準になる中で、Okta で Microsoft 365 を使うお客様はベストオブブリードアプリにも投資しています。

42%

の Okta で Microsoft 365 を使うお客様が、Zoom も導入

32%

が、Slack も導入

26%

が、Box も導入

それと同時に、これらのお客様はダブルバンドルでもあります。Okta で Microsoft 365 を使うお客様の 36% 以上が Google Workspace も導入しているのです。

[詳しいデータを見る](#)



Developers at Work: デジタルエクスペリエンスの構築で最も人気のあるツール

今年、Okta は、近年 Twilio が買収したカスタマーデータプラットフォーム (CDP) である Segment と協力して、カスタマージャーニーに関するさらに深い洞察を提供できるようになりました。私たちは企業が顧客エンゲージメント推進のためにデータをどこに集約しているかを見ています。それによると、JavaScript が最も広く使用されたデータソースでした。Segment のデータを見ると、会社の規模が、組織全体で顧客データを受け取るアプリ数に影響を与えていることがわかります。大企業が使用するアプリ数は 14 個で、中小規模企業ではやや少なく 9 個でした。Segment のプラットフォームで採用されているアプリのタイプを詳しく見ると、SaaS 市場がどのように進化しているのか綿密に確認できます。分析アプリは Segment プラットフォーム上のカテゴリで第 1 位のままですが、デジタル広告が第 2 位に浮上しています。

Okta のデータによると、規模に関係なく、どの企業もだいたい同じようなペースで、平均 4 つのアプリで、顧客対応アプリを構築していることを示しています。また、開発者に最も人気のある SDK ツールは JavaScript で、SDK ツールを使用する顧客の 63% がこれを使用しており、その割合は昨年の 24% から大きく跳ね上がっています。開発者は最もホットなアプリを構築するためにディープなツールボックスを必要としています。最も人気のある開発者ツールの 1 位は Atlassian Product Suite で、Sentry と Atlassian Opsgenie もランクインしています。

Okta の顧客アイデンティティとアクセス管理 (CIAM) のお客様は、エンドユーザー向けにセキュリティ保護機能を追加し続けているため、導入が容易な SMS は最も人気のある選択肢となり、過去 2 年間で 8% 伸びています。この 2 年間で、より強力な認証要素である Okta Verify (プッシュ通知を持つ Okta Verify を含む) は、15% 増大しました。

[詳しいデータを見る](#)

リモートワーク：勝者と顧客の選択

リモートワークスタックでは、特定のニーズに対して顧客が圧倒的に選択しているトップツールを紹介しています。例えば、プロジェクト管理には Smartsheet、ワイヤーフレームには Lucidchart、ホワイトボードには Miro が選ばれています。ビデオ会議では、トップツールである Zoom が 3 月から 10 月にかけて 45% 以上増大しました。人事関連では、従業員エンゲージメントツールが特に大きく伸びています。この 1 年で Culture Amp が 75% 伸び、Lattice は初めて人事トップツールに仲間入りしました。

コロナ禍で企業がリモートの従業員をサポートする必要が生じたため、Palo Alto Networks GlobalProtect は 2 月末以降 50% の増加を見せ、最も急成長したセキュリティツールの 1 つになっています。人中心のツールに目を向けると、セキュリティ意識向上トレーニングツールの KnowBe4 は、2020 年初頭から 46% 増加しています。個人向けアプリの使用に視野を広げてみると、上位にあるほとんどのホテルや宿泊アプリについては、わずかな増加率に留まるか、マイナスが測定されています。ただし、2 つだけ例外があります。

- ・ Airbnb は前年比で約 11% 増加、このうち 2 月末以降に 3% 増加しています。
- ・ Disneyland Resort ホテルは前年比 14% 増加、2 月末以降で約 6% 増加しています。

ヘルス & ウェルネス分野では、上位のエクササイズアプリが、コロナ禍の期間中よりも 1 月に伸びています。さらに、この難局において、930,000 人を超えるユーザーが Apps for Good を導入したことをご報告いたします。

[詳しいデータを見る](#)

Security at Work: 今日の安全チェックリストに含まれるものは、マスク、手指消毒剤、そしてより強力な認証要素です。

従来の脆弱な認証形式 (単純な 2 要素認証方法) と比較して、より確実性の高い認証要素が増加しています。Okta Verify (プッシュ通知を持つ Okta Verify を含む) の使用増加が見られ、昨年の 78% から現在は 82% に伸びています。Okta Verify による認証数は、2 月から 10 月の間に 184% 増加しました。

また、より弱い認証要素は 2 年前から減少しています。SMS を使用する Okta のお客様の割合は 53% から 49% に減少し、セキュリティ質問を使用する割合も 18% から 15% に減少しています。

[詳しいデータを見る](#)

周囲に潜む多くの偽物

Okta の ThreatInsight データを見ると、過去 6 か月間に認証数は着実に増えているものの、夏の終わりから秋にかけて、脅威の検出数が全体的に大きく増大しています。最も標的とされた業界は、皆さんの予想外かもしれませんが。あらゆる業界の中で、認証数と比較した脅威検出数の割合が最も高かったのは教育分野でした。数で言えば、金融と銀行の 2 倍以上、ヘルスケアと製薬の 5 倍以上です。

[詳しいデータを見る](#)

Okta による本レポートの作成方法

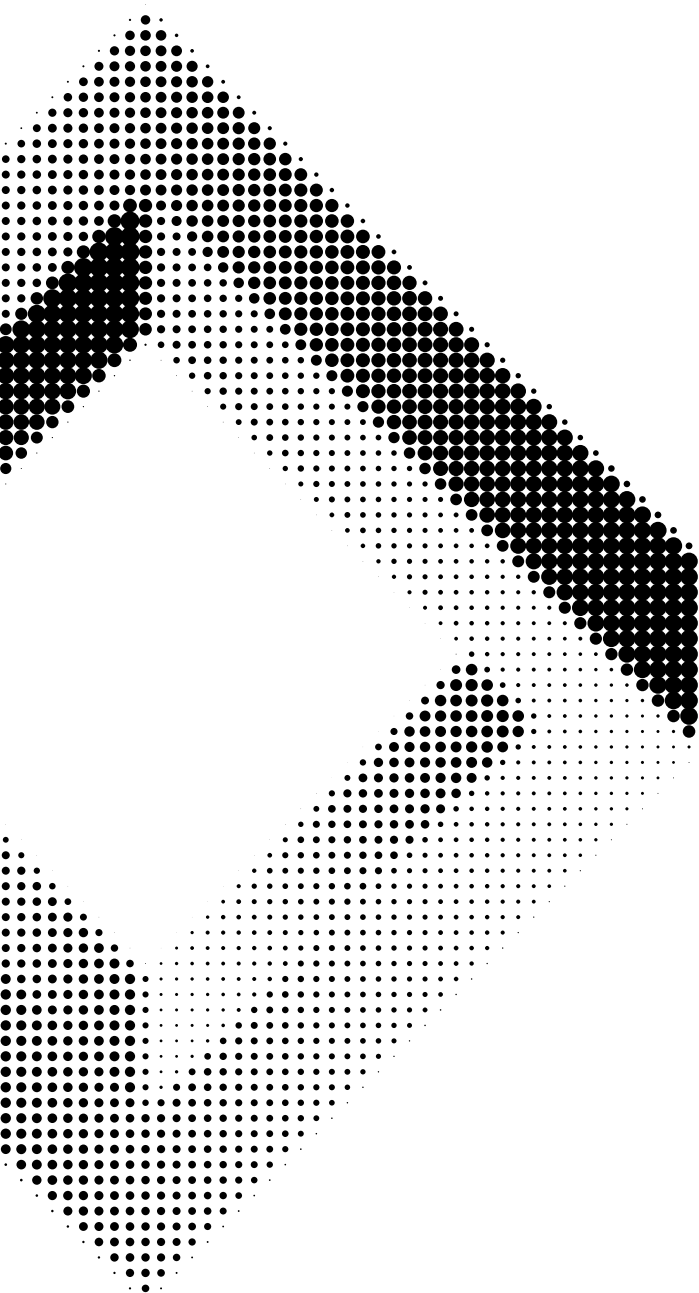
Businesses at Work レポートの作成にあたっては、Okta のお客様からのデータに基づいています。Okta では、数千の企業、アプリケーション、IT インフラストラクチャ統合のネットワーク、世界各国で毎日行われている数百万の認証と認可から集めた Okta のお客様のデータを匿名化しています。当社のお客様とその従業員、請負業者、パートナー、顧客は、Okta を使用してデバイス、Web サイト、アプリ、サービスにログインし、セキュリティ機能を活用して機密データを保護しています。お客様はすべての主要産業に広がり、規模も小規模企業から、数十万の従業員や数百万の顧客を抱える世界最大規模の組織までさまざまです。

本レポートをお読みの際には、このデータが Okta のお客様、OIN を通して接続されるアプリケーションや統合、ユーザーが Okta のサービスを通してこれらのツールにアクセスする方法を表していることを念頭に置いてください。このレポート全体で使用されている「アプリ」と「ツール」という用語は、OIN を通して使用できるアプリケーション、サービス、統合を指しています。Okta で Microsoft 365 を使うお客様に関して示した傾向は、Okta を使用していない Microsoft 365 のお客様 (Azure Active Directory や、強力なアプリ間統合がサポートされていないその他のアイデンティティプラットフォームを使用しているユーザー) のものとは異なる可能性があります。

毎年、アプリの人気度を次の 2 種類の方法で確認しています。1 つ目はアプリを導入した顧客数、2 つ目はアクティブなユニークユーザー数です。後者は、過去 30 日以内に Okta 経由でアプリに 1 回以上ログインしたユーザーとして定義されています。

データの標準化には慎重を期しています。特に注記のない限り、本レポートは 2019 年 11 月 1 日から 2020 年 10 月 31 日までのデータを表し、分析しています。「今年」、「現在」、「2020 年 (内)」と言及しているのはこの期間です。同様に、「昨年」または「2019 年 (内)」と言及している場合は、2018 年 11 月 1 日から 2019 年 10 月 31 日までのデータを指します。「2018」は、それぞれの年の同期間を指します。企業規模について言及する場合、Okta では従業員数が 1,999 人以下の企業を「小 (規模) 企業」、2,000 人以上の企業を「大 (規模) 企業」という用語で表します。

特に指定のない限り、本レポートに含まれるデータは、Okta Integration Network を通して 1 つ以上のアプリを導入済みの Okta のお客様に限定されます。また、特に注記のない限り、本レポートは企業での使用を目的として導入されたアプリを考察対象としています。



Apps at Work: 2020 年に最も人気のある業務アプリ

リモートワークとセキュリティ関連ツールに追い風

上位ランクには驚くような変化が見られました。クラウドプラットフォームのAWSは5年前の6位から着実に順位を上げ、今年は顧客数で2番目に人気のあるアプリになりました。ZoomやDocuSignなどのコラボレーション対応ツールも、大きく順位を上げています。

さらに、2つのセキュリティ集中型アプリが初めて、最も人気のある業務アプリの15位内に食い込みました。KnowBe4は、急成長アプリとして3年を経た後、顧客数で最も人気のあるアプリに仲間入りし、Palo Alto Networks GlobalProtectはアクティブなユニークユーザー数で最も人気のある業務アプリの1つになりました。ランクイン、おめでとうございます。

お客様はこの困難な年を乗り切るために必要なツールに投資を行ってきました。顧客数で最も人気のある業務アプリを見ると、コラボレーションとセキュリティのツールが大きく伸びています。

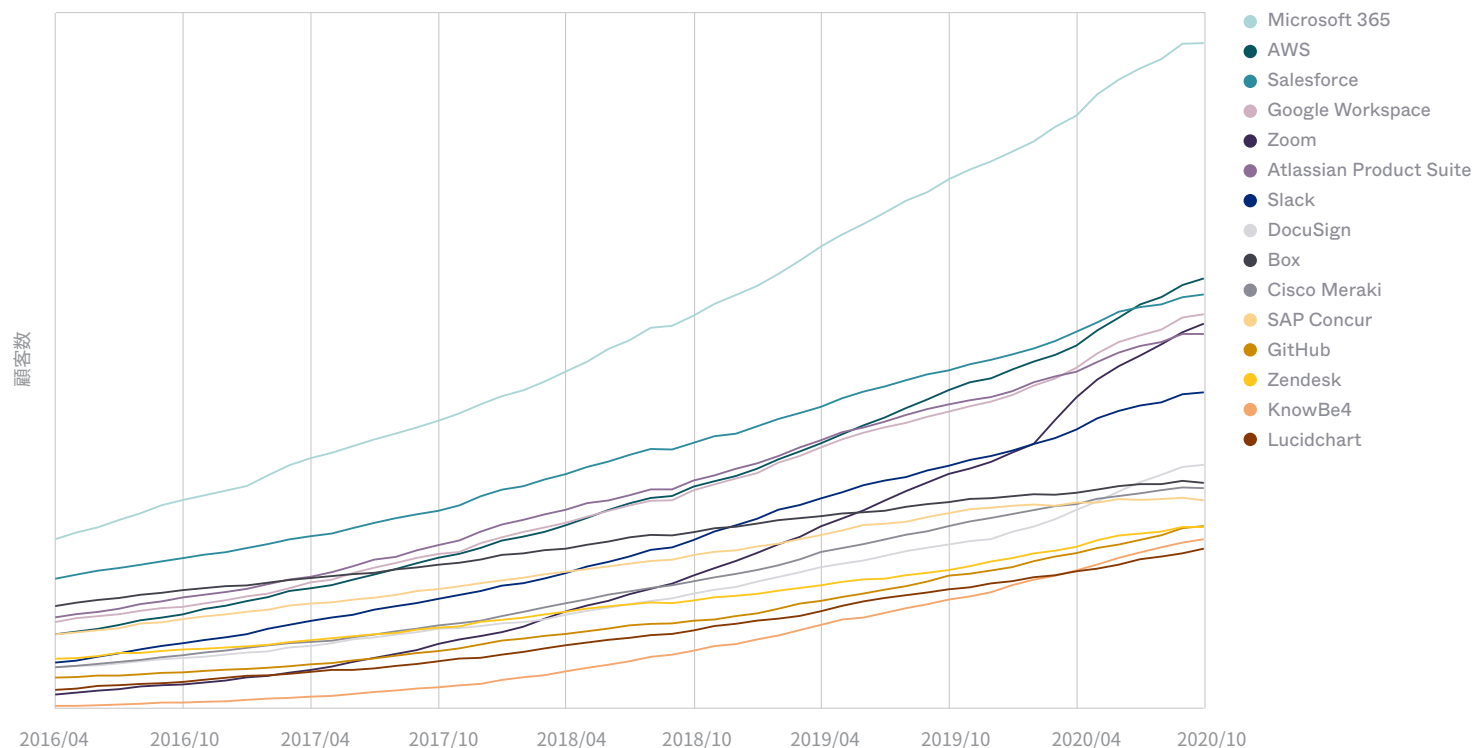
Microsoft 365は引き続き1位の座にありますが、ランク全体を見ると大きな変化が生じています。前年比35%の伸びを見

せたAWSが2位に躍進しましたが、この2位の座は、2015年のレポート開始以来ずっとSalesforceが占めてきたものです。Salesforceは今回3位になりました。Google Workspaceは引き続き4位を獲得しましたが、その下の順位を見ると順位が大きく入れ替わっています。

世界的なリモートワークへの移行を一因として、前年比64%の成長を遂げたZoomが、着実に成長しているSlackとAtlassian Product Suiteを追い抜き5位に入っています。特に、顧客数で最も人気のある業務アプリにZoomが出現してからわずか3年しか経っていないことを考えると、これは印象的な現象です。あらゆる場所でドキュメントのデジタル署名が必要になったことから、DocuSignが3つ順位を上げて8位に躍進しています。そして、セキュリティ意識向上トレーニングを提供するKnowBe4が14位に登場しました。

注: Atlassian Product Suiteには、Trello、Confluence、Jira、Bitbucketが含まれるようになりました。これらはAtlassian Accessへのサブスクリプションによってまとめて頻繁にアクセスされます。

顧客数による最も人気のある業務アプリ



アプリが世界を動かす

最も人気のある業務アプリを地域別に分析すると、著しい違いがわかります。上位のランクでは、世界ランクで新たに2位を獲得したAWSは、EMEAとAPACでの高い伸びに牽引されています。これらの地域では2020年4月以来25%を超える伸びを見せていますが、同じ時期に北米では16%の伸びに留まっています。

多くのアプリにとって、北米での人気度はグラフの順位を上げる推進力になっています。SalesforceとZoomの世界ランクは北米での人気度に支えられています。それぞれの順位はAPACで2つ、EMEAでは3つ低くなっています。

ただし、北米以外にスイートスポットを持つアプリもいくつかあります。Atlassian Product Suite (本社はオーストラリア、シドニー) は世界ランクと北米の順位では6位ですが、EMEAとAPACでは、SalesforceやGoogle Workspaceなどの人気ツールを押しつけて3位に食い込んでいます。これ以外に、EMEA

で北米よりも高い順位を獲得している例には、Slack (1つ上の順位)、Zendesk (6つ上の順位)、GitHub (4つ上の順位) があります。

世界ランクに登場していないアプリが、地域別でランクインしている場合もあります。ソーシャルメディア大手のTwitterは2017年に世界ランク上位から姿を消しましたが、EMEAでは、Twitterはまだ15位以内に留まっています。2018年に急成長業務アプリの1位であったJamf Proは、2020年に到るまで急成長を繰り返し、EMEAの15位以内に姿を見せています。さらに、APACでは導入顧客数で、ServiceNow (IT サービス管理サポート)、Mimecast (Eメールセキュリティ)、Xero (スモールビジネス会計、本社はニュージーランド、ウェリントン)、Palo Alto Networks GlobalProtect (ネットワークセキュリティ) が、15位以内に入っています。

顧客数の地域別で最も人気のある業務アプリ

▲ 全世界より増

▼ 全世界より減

全世界	北米	EMEA	APAC
1 Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365
2 AWS	Salesforce ▲	AWS	AWS
3 Salesforce	AWS ▼	Atlassian Product Suite ▲	Atlassian Product Suite ▲
4 Google Workspace	Zoom ▲	Google Workspace	Salesforce ▼
5 Zoom	Google Workspace ▼	Salesforce ▼	Google Workspace ▼
6 Atlassian Product Suite	Atlassian Product Suite	Slack ▲	Zoom ▼
7 Slack	Slack	Zoom ▼	Slack
8 DocuSign	DocuSign	Zendesk ▲	DocuSign
9 Box	Box	GitHub ▲	Mimecast ▲
10 Cisco Meraki	Cisco Meraki	DocuSign ▼	ServiceNow ▲
11 SAP Concur	SAP Concur	Cisco Meraki ▼	Xero ▲
12 GitHub	KnowBe4 ▲	Box ▼	Zendesk ▲
13 Zendesk	GitHub ▼	Twitter ▲	Palo Alto Networks GlobalProtect ▲
14 KnowBe4	Zendesk ▼	Jamf Pro ▲	Box ▼
15 Lucidchart	Lucidchart	Lucidchart	Cisco Meraki ▼

世界が4月に激変した時に、アプリの使用も変わりました

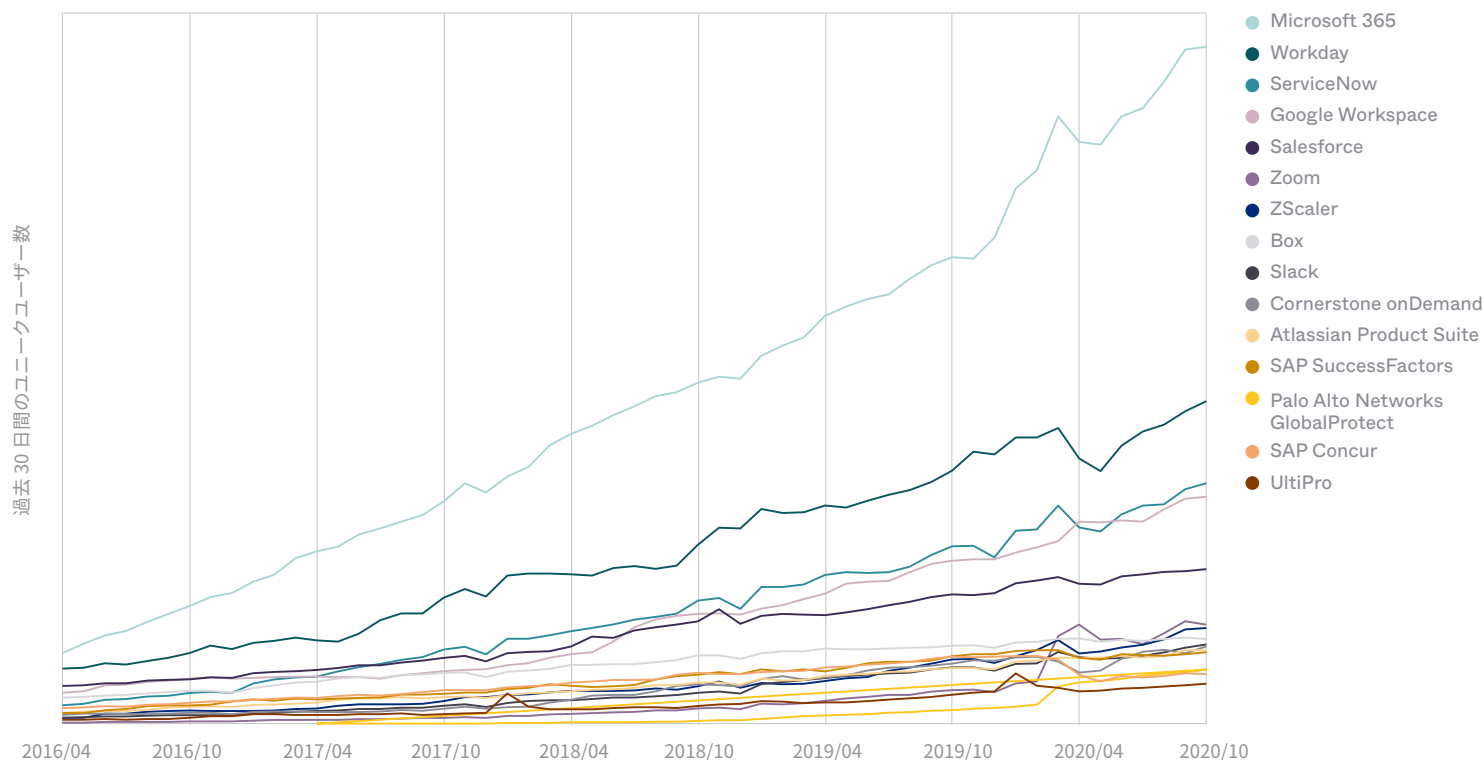
アクティブなユニークユーザー数による人気度は、組織全体で最も多くのユーザーが採用しているアプリを調べています。毎年このグラフは、冬の休暇期間にユーザーがログオフすることによる季節的な落ち込みが見られますが、今年の順位には、隔離や外出禁止による劇的な影響も見取れます。2020年3月半ばからの9週間において、米国全体で**3,800万人を超える人々の失業手当の申請が行われました**。あらゆる業界で従業員の一時帰休や解雇が行われ、アプリの使用データもその影響を受けています。例えば、上位アプリを見てみると、OktaでMicrosoft 365を使うお客様の57%は、4月にユニークユーザー数が減少しています。

Microsoft 365、Workday、ServiceNow、Salesforce、Zscaler、Cornerstone OnDemand、Slackといった多くの上位アプリは、2020年3月31日以降、ユーザーのアクティビティが目立って落ち込んでいますが、すべて5月末に転換点を迎えています。7月末には、Microsoft 365、Salesforce、Cornerstone OnDemandの月間ユニークユーザー数は同レベル、またはそれを上回るまでの回復を見せており、8月末にはWorkday、ServiceNow、Zscalerも同じように回復しています。Slackの回復は9月末でした。

この期間に目を引くのは2つのツールの躍進です。Zoomは、2019年に初めてユニークユーザー数でアプリの上位にランク入りしたばかりですが、今回の調査期間に6位まで上昇しました。4月に臨時で **Businesses at Work (from Home) レポート** を作成した際、3月に企業および個人ユーザー数が著しく増加したアプリに注目しましたが、Zoomはユニークユーザー数で最も急成長したアプリでした。夏にかけてユニークユーザー数はわずかに落ち込んだものの、9月末にはこれまで以上の増加を示しました。これはZoomが**遠隔教育を支援する取り組み**を強化したことと関係しているようです。

Palo Alto Networks GlobalProtectも伸びています。各企業がセキュアなリモートアクセスによってリモートワークを急遽サポートする中、このアプリは初めてユニークユーザー数で上位ランク入りを果たしました。4月の臨時レポートでは、ユニークユーザー数で2番目に急成長したツールでした。GlobalProtectの使用は、3月下旬には28日前と比べて230%超となり、その後も伸び続けています。

月間のアクティブなユニークユーザー数で最も人気のある業務アプリ

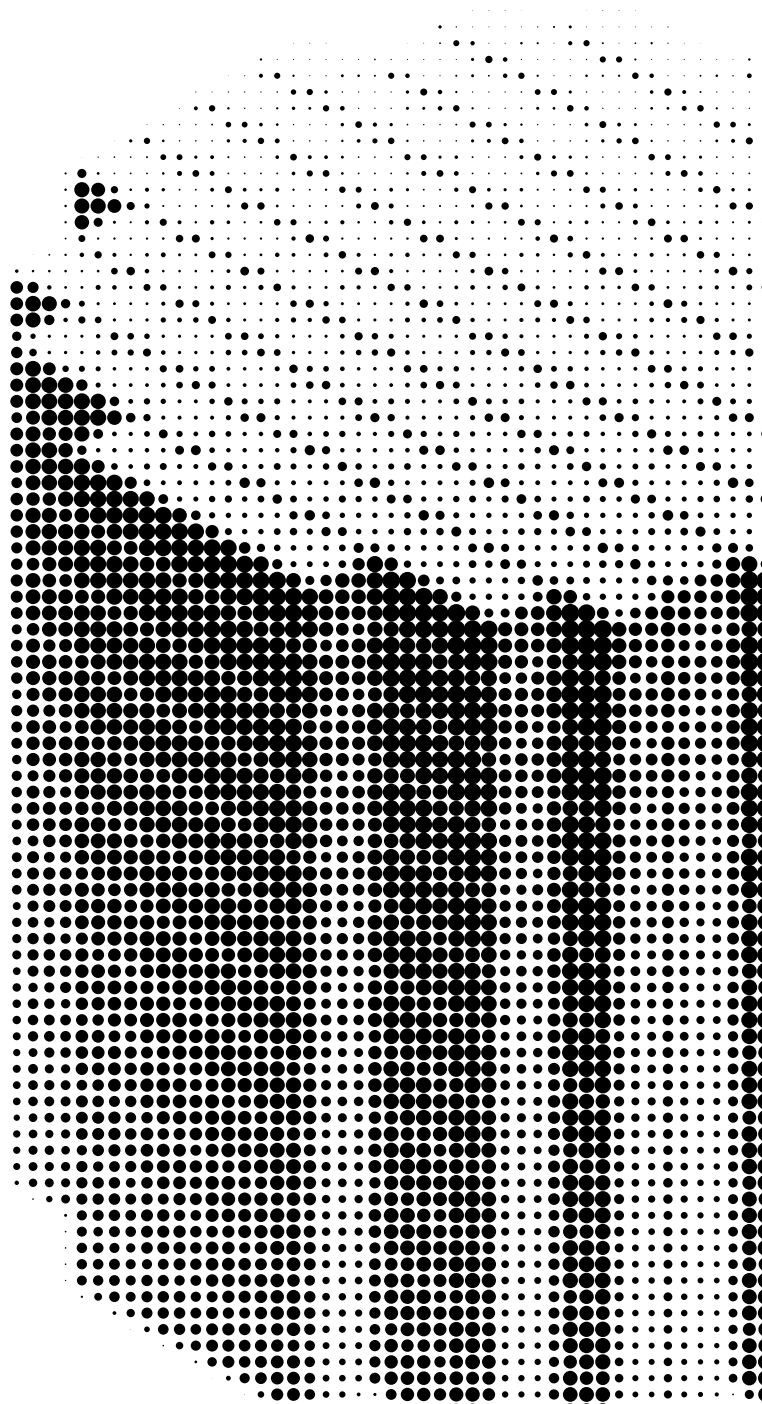


プラットフォーム効果

アプリが上位の足場を確保する

Okta が接続する一部のアプリはそれ自体がプラットフォームとして機能します。特定の機能範囲を越えて、企業はこれらのプラットフォーム上で構築を行い、他のシステムと機能を統合し、そのプラットフォームの基盤テクノロジーを企業独自のアプリスタックに組み込むこともできます。これらのプラットフォームは企業の運用テクノロジーのコアで不可欠な部分となり、その置き換えは高コストで面倒なものになると考えられます。企業の業務と強く結び付くため、長期にわたって力を維持することになります。

弊社のお客様のアプリ使用におけるプラットフォームの順位はどのようになっているのでしょうか。2015 年の最初のレポート以来、Microsoft 365、Salesforce、Google Workspace の 3 つは常に 4 位圏内を保持しています。1 ～ 2 回りブランドしたものもありますが、私たちのデスクトップや日常業務に埋め込まれています。2015 年以降、AWS は顧客数で世界ランクが 6 位から 2 位に上昇しています。顧客数で世界ランクが 6 位の Atlassian は、開発者向けの広汎なプラットフォームを構築しています。ネットワーク効果はこれらのプラットフォームが維持する力を増幅させ、進化する問題を解決するために新しいテクノロジーを採用および統合することを容易にしています。



最も急成長した業務アプリ

リモートワークをサポートするツールに企業が群がる

今年はとても多くの理由で異常な年でしたが、そのことは最も急成長した業務アプリランクの記録的な入れ替わりにも影響しました。今回初めて、トップ 10 入りした最も急成長したアプリの 90% が新しく入れ替わりました。

何年も爆発的な成長率を維持することは困難なので、頻繁な入れ替わりは常に予想していますが、今回は顧客の採用するアプリのタイプに変化が見られます。昨年は、コラボレーションアプリが、データ集中型またはセキュリティ集中型ツールに置き換えられたことに注目しました。今年、企業はリモートワークに対応する必要に迫られました。つまり、自宅のワークスペースや仮想コラボレーションをサポートし、従業員が相互に離れて行う業務がうまく進むよう手助けする必要が生じたのです。

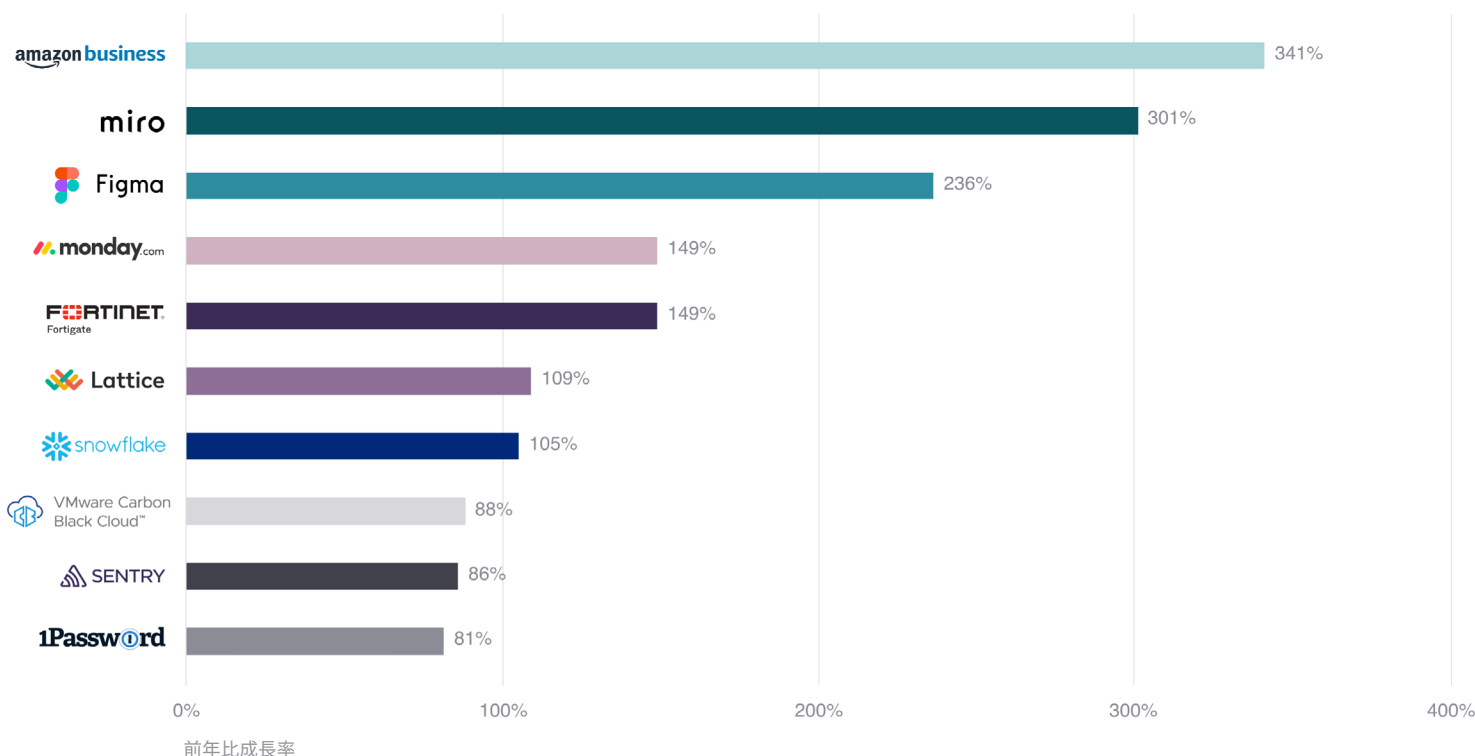
急成長のランクにコラボレーションツールが再び加わる一方、企業はセキュリティツールにも投資を続けています。今回初め

て、セキュリティツールがトップ 10 のうち 4 つを占めています。

急成長アプリの 1 位は Amazon Business で、ショッピング中心型ツールがランク入りしたのも初めてです。この春、世界中の従業員が一斉に、台所用ツールが仕事用の椅子に向かないことに気付きました。このため組織は競って人間工学のチュートリアルに乗り出し、スタンドアップデスクや高画質 Web カメラのオンライン企業ストアを構築しました。Amazon Business は、すでに個人ユースの Amazon で快適にショッピングしていた従業員に即時の解決策を提供しました。これにより、昨年 Amazon Business アプリは 341% の成長を遂げました。

Amazon Business と共に、3 つのホットなコラボレーションツールが脚光を浴びています。第 2 位の Miro は、チーム向けにホワイトボード機能を提供するアプリで、301% の成長を遂げ、ユニークユーザー数では前年比で 449% 伸びています。3

最も急成長した業務アプリ



位の Figma は、インターフェイス設計とプロトタイピングのソフトウェアで、これも仮想のホワイトボードやプレゼンテーションツールを必要とするリモートワーカーに採用されました。2019 年に Figma は、Forbes による最新の **Next Billion-Dollar Startups** リストに、25 社の 1 つとして掲載されました。Miro と Figma はどちらも 2020 年 4 月に 5,000 万ドルの資金を調達しています (Miro は **シリーズ B**、Figma は **シリーズ D**)。そして、4 位のプロジェクト管理ツール monday.com は、リモートワーカーにプロジェクト管理のためのコラボレーション方法を提供しています。

急成長するセキュリティツールはあらゆる保護を提供しています。急成長アプリ 5 位の Fortinet FortiGate は、次世代ファイアウォールを提供します。急成長アプリ 8 位の VMware Carbon Black は、クラウドネイティブなエンドポイントとワークロード保護を提供します。9 位の Sentry は、アプリケーションのモニタリングを提供します。10 位の 1Password は、消費者のパスワード管理を支援します。

従業員のリモートワークが進む中、人事部門は追加のサポートを提供しています。急成長アプリの 6 位は Lattice で、管理者

がどこからでもチームを育成し、従業員エンゲージメントを維持できるようにする人事管理プラットフォームです。従業員による組織文化をサポートするアプリが急成長アプリにランクインしたことは注目に値します。このカテゴリに人事関連ツールが前回姿を見せたのは、2016 年の BambooHR です。

最後に、2019 年の急成長アプリ 1 位であったデータウェアハウジングプロバイダーの Snowflake が今回もランクインしました。前年比 105% の伸びで、2020 年は 7 位を獲得しています。再度のランクインおめでとうございます。

今回見当たらないのは何のアプリでしょうか。2016 年に急成長アプリの 1 位を獲得して以来、4 年間前例のない総数でリスト内の地位を維持してきた Zoom が、今回トップ 10 のリストに入りませんでした。前年比は 64% で、急成長アプリのランクでは 15 位となりました。(コロナ禍であっても、急成長アプリが大きな成長の達成を持続するのは困難なのです。) ただし地域別に分析してみると、Zoom は EMEA では依然として急成長アプリにランクインしています。

最も急成長した業務アプリ (地域別)

地域	顧客数	ユニークユーザー数
北米	Amazon Business 346%	Amazon Business 2,143%
EMEA	Zoom 86%	Zoom 227%
APAC	AWS 49%	AWS 86%

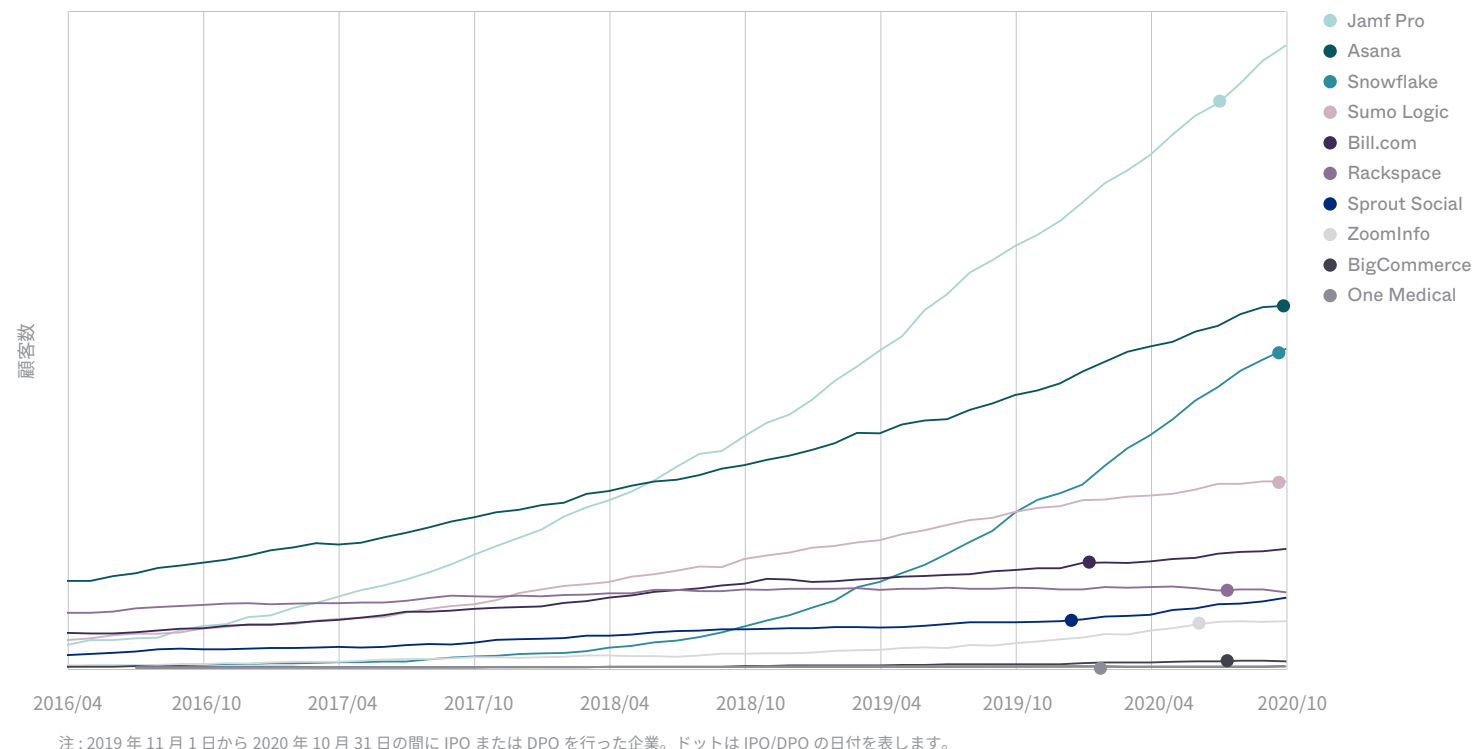
イノベーションの心臓部、サンフランシスコ (そして、シリコンバレー)

リモートワークへの移行が、世界中の人材を有効活用できる好機をもたらしています。とはいえ、本社の荷造りを始めるには時期尚早かもしれません。今年最も急成長したアプリのうち4つが、サンフランシスコに本拠を置いています。地元のよしみとして、Figma、Miro、Lattice、Sentry にはエールを送りたいと思います。また、Fortinet と Snowflake はシリコンバレーを拠点とする同胞です。西海岸ではシアトル拠点の Amazon と提携し、東海岸を代表するのはマサチューセッツ州ウォルサム拠点の VMware Carbon Black です。そこに、カナダのトロントを拠点とする 1Password や、イスラエルのテルアビブを拠点とする monday.com が、国際色を加えています。

アプリリーダーへの旅路における晴れ舞台を目にすることは弊社の楽しみです。株式公開は重要な節目の一つであり、喜ばしいのはもちろんですが、このご時世、公開市場への参入を果たしたこれらのアプリに対しソーシャルディスタンスを保ったうえでエールを送ることをもって、大々的な祝福は控えたいと思います。

この1年、いくつかの注目すべき新規株式公開 (IPO) が実施されました。その中には、2017年の最も急成長したアプリとなった Jamf Pro の親会社である Jamf や、2019年の同アプリである Snowflake の IPO も含まれます。9件の IPO と1件の直接上場 (DPO) した Asana は、幅広いツールを代表するものです。例えば、エンドポイント保護、プロジェクト管理、クラウドコンピューティングとデータ分析、開発者ツール、クラウドベースの決済、ソーシャルメディア、e コマース、ビジネスデータベース、医療提供者向けツールなどです。市場で波乱に見舞われたツールもあったようですが、これらのツールはおおむね OIN 内で順風満帆な門出を果たしました。例えば、Sprout Social は IPO 後、50% という最大の成長率を達成。また、Bill.com は 19%、Jamf Pro は 10%、Snowflake は 3% と、それぞれ IPO 後に Okta での顧客基盤を成長させています。9月の Asana による DPO と Sumo Logic による IPO はごく最近行われたことから、顕著な成長はまだ見られません。

過去1年間における IPO/DPO 企業の上位アプリ



アプリの導入数

あらゆる企業や業界でアプリの導入が拡大

お客様あたりの平均アプリ導入数は、過去4年間で22%の複合増加率を示し、企業や業界の規模にかかわらず右肩上がりでしたが、今年は88個と横這いとなっています。

それを企業規模ごとに分類してみると、お客様の規模が大きいほど多くのアプリを採用する傾向にあることがわかりました。2,000人以上の従業員を抱える大企業の場合、1社あたりの平均アプリ導入数が175個であるのに対し、従業員数が1,999人以下の小規模企業では73個です。

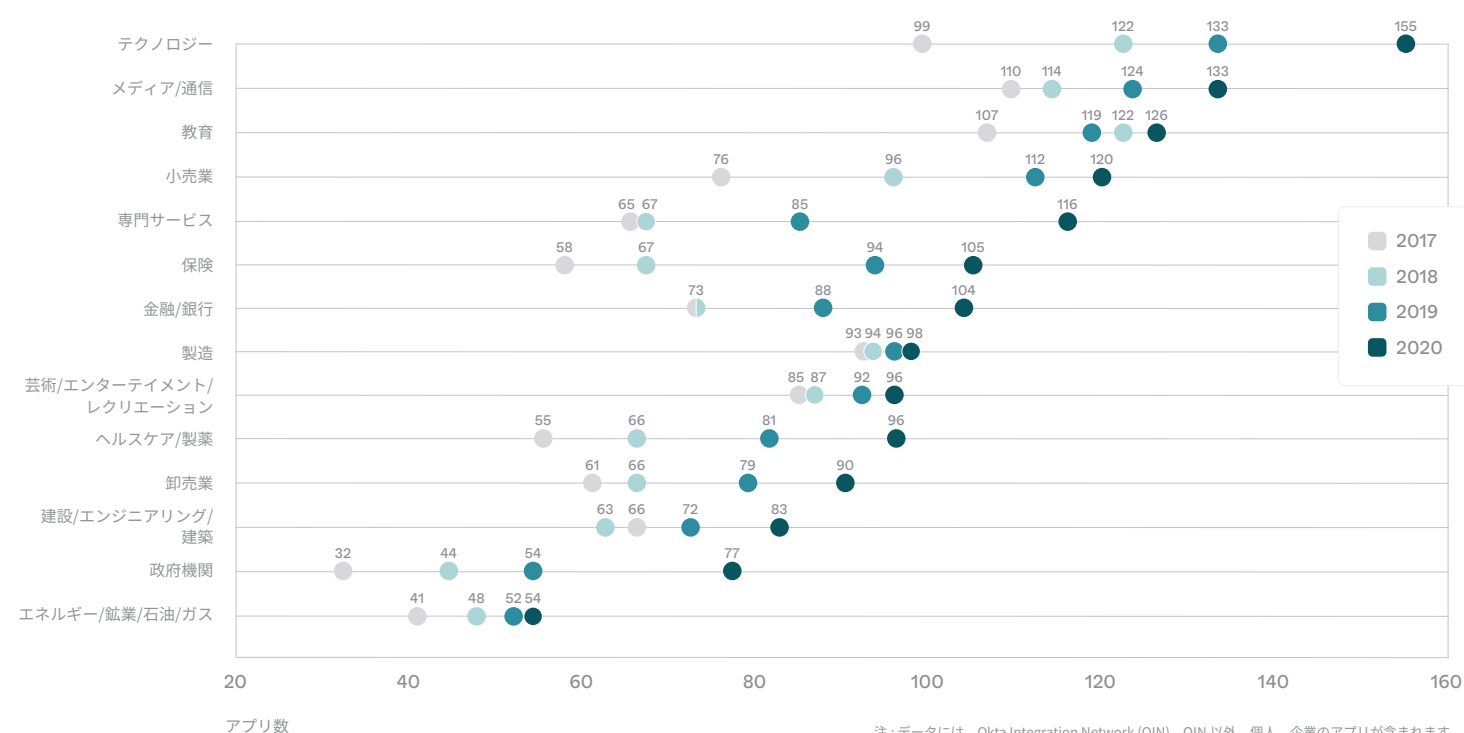
新規のお客様ほど、OINを通じて導入するアプリ数が初めは少なく、徐々に追加する傾向にあります。Oktaの利用期間が1年未満のお客様の平均アプリ導入数は23個ですが、この数は

1～2年で55個、2～4年で101個と増えていきます。今年、Oktaを4年以上利用しているお客様の平均アプリ導入数は207個で、前年比9%増となっています。お客様の10%を占める大規模導入層では、199個以上のアプリを導入しています。

一方、アプリの導入状況を業界ごとに切り分けると、大規模導入層には当然ながらテクノロジー企業が見られます。これらの企業は、使用しているツールに傾注するだけでなく、ツールの構築にも積極的です。過去3年間、その平均アプリ導入数は99個から155個と57%増加し、この1年間で17%増えています。

さらに他の部門でも平均アプリ導入数に大幅な増加が見られ

顧客あたりの平均アプリ導入数 (業界ごと)



注：データには、Okta Integration Network (OIN)、OIN 以外、個人、企業のアプリが含まれます。
注：すべての業界が表されているわけではありません。

ました。過去4年間で、平均アプリ導入数の増加が最も大きかったのは政府部門の140%で、過去1年だけで43%も跳ね上がっています。これは、全部門含めて過去1年間で最大の増加率です。リモートワークへの移行が政府機関による幅広いアプリやツールの導入に拍車をかけましたが、それらは以前(完全に不要ではないにせよ)かなり優先度の低かったものです。米国労働省労働統計局が毎月実施する人口動態調査では、公共部門における従業員のリモートワークの割合が平均より高いことが明らかとなりました。公務員のリモートワークの割合は、5月の57%から徐々に低下して9月には34%になったのに対し、経済全体では、5月の35%から9月には23%にまで低下しています。

アプリの導入における教育部門の順位は、より穏やかな増加ながらも高い位置につけています。その平均アプリ導入数の傾向線はここ数年上昇傾向にありましたが、2019年はお客様あたりの平均導入数が119個へと落ち込みました。しかし、2020年には前年比で6%増加し、リモート学習の推進がその理由として考えられます。

他にも、今年の平均アプリ導入数で大幅な増加が見られる業界には、専門的サービス(36%増)、ヘルスケア・製薬(19%増)、金融・銀行(18%増)などがあります。また小売業については、過去1年間は7%増ですが、過去4年間で見ると58%の増加となっています。



お客様の間でベストオブブリードのルールが浸透

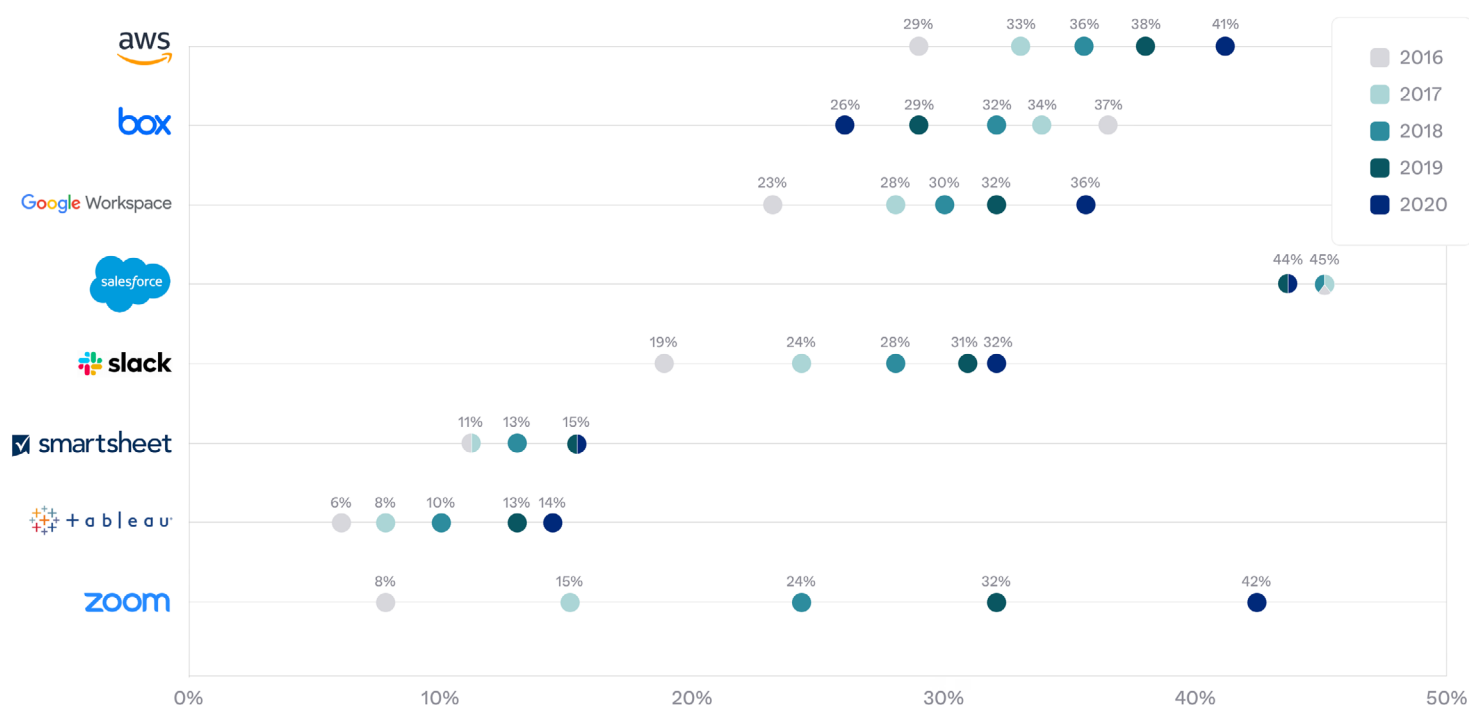
従業員がリモートワークに慣れるには、安定的にネットワークに接続して生産性を維持できる、最善のツールを備えた環境が不可欠です。共通のプラットフォーム上で同僚、顧客、パートナー、ベンダー、その他の人々とやり取りするうえで、多くの企業にとって「必要十分な」ソリューションでは実際のところ必要十分とは言えないと、弊社は考えています。なぜなら、「汎用型のソリューション」は決して汎用とは言い難いためです。

Okta は過去数年間にわたり、弊社ネットワークで最も人気のある業務アプリである Microsoft 365 スイートに投資しているお客様が、自社のすべてのニーズを満たすソリューションだと感じているかどうかを見てきました。また、Microsoft 365 を導入することで、お客様が Microsoft 環境にのみコミットしているのかどうかについても見てきました。この2つの疑問に対する答えは明らかに「No」です。Microsoft 365 スイートは、基本的な個人の生産性、コミュニケーション、コラボレーション、コンテンツ管理ツールを提供していますが、Okta で Microsoft 365 を使うお客様は、多くのベストオブブリードアプリへの投資を続けています。そして、CRM ソフトウェアやプロジェクト管理ツール、データ可視化ソフトウェアやクラウドプラットフォームが必要な時にも、ベストオブブリードのオプションを模索しています。しかも、このように Microsoft 365 を利用しながらベストオブブリードのアプリを1つ以上導入している Okta の Microsoft 365 のお客様数は、過去5年間で7%増加しています。

フランスで名称の使用が厳しく制限されている「シャンパン」や「コニャック」のように、弊社では「ベストオブブリード」という言葉の重みを軽視せず区別して用いています。ベストオブブリードのアプリとは、提供する独立した機能のカテゴリで優位を占めるアプリのことです。今年、ベストオブブリードツールの常連である Salesforce、AWS、Box、Slack、Zoom に加えて、プロジェクト管理ツールの Smartsheet やデータ可視化ツールの Tableau (それぞれ、Microsoft Project と Power BI の競合製品) が仲間入りしています。

また、Microsoft 365 Business Basic のサブスクリプションには標準で、Microsoft Teams が付いていますが、ビデオ会議やビデオクラス、ビデオ飲み会を取り入れる世界的な流れを受け、企業での Zoom 利用が広がっています。Okta で Microsoft 365 を使うお客様の42%以上が、Zoom も導入するようになっていますが、これは前年比で10%以上伸びています。(過去4年間で見ると、35% 近くの増加) さらにチャットでは、Slack も会話オプションの1つとなっています。増加ペースは落ちたものの、Okta で Microsoft 365 を使うお客様の32% 近くが Slack も導入しています。他にも、その大半が OneDrive (Microsoft 365 の最も基本的なバンドルにも含まれている標準機能) を利用できる環境にありながら、26% が Box も導入しています。

徐々にベストオブブリードのアプリを追加している Okta で Microsoft 365 を使うお客様



注: 2019年11月1日～2020年10月31日のデータ。

注: Salesforce の 2016 ～ 2018 年のデータはレポート時において同じ。
2019 年と 2020 年のデータポイントも同じ。

注: Smartsheet の 2016 年と 2017 年のデータはレポート時において同じ。
2019 年と 2020 年のデータポイントも同じ。

4 月には、Goldman Sachs が、**2020 年の企業の支出削減規模が 33% に上る**と予測したほか、秋までには JP Morgan が、**世界の企業利益が 33% 失われた**とする調査結果を発表しています。多くの企業がいくつかのベストオブブリードアプリにコストをかける反面、重複が明らかな部分については予算の緊縮に転じる可能性があるかもしれません。しかし、Okta で Microsoft 365 を使うお客様のうち、36% が現在 Google Workspace も導入しており、過去 3 年間で最大の伸びを見せています。生産性の向上における上位コラボレーションツールの重要性がかつてないほど高まっていると言えるでしょう。

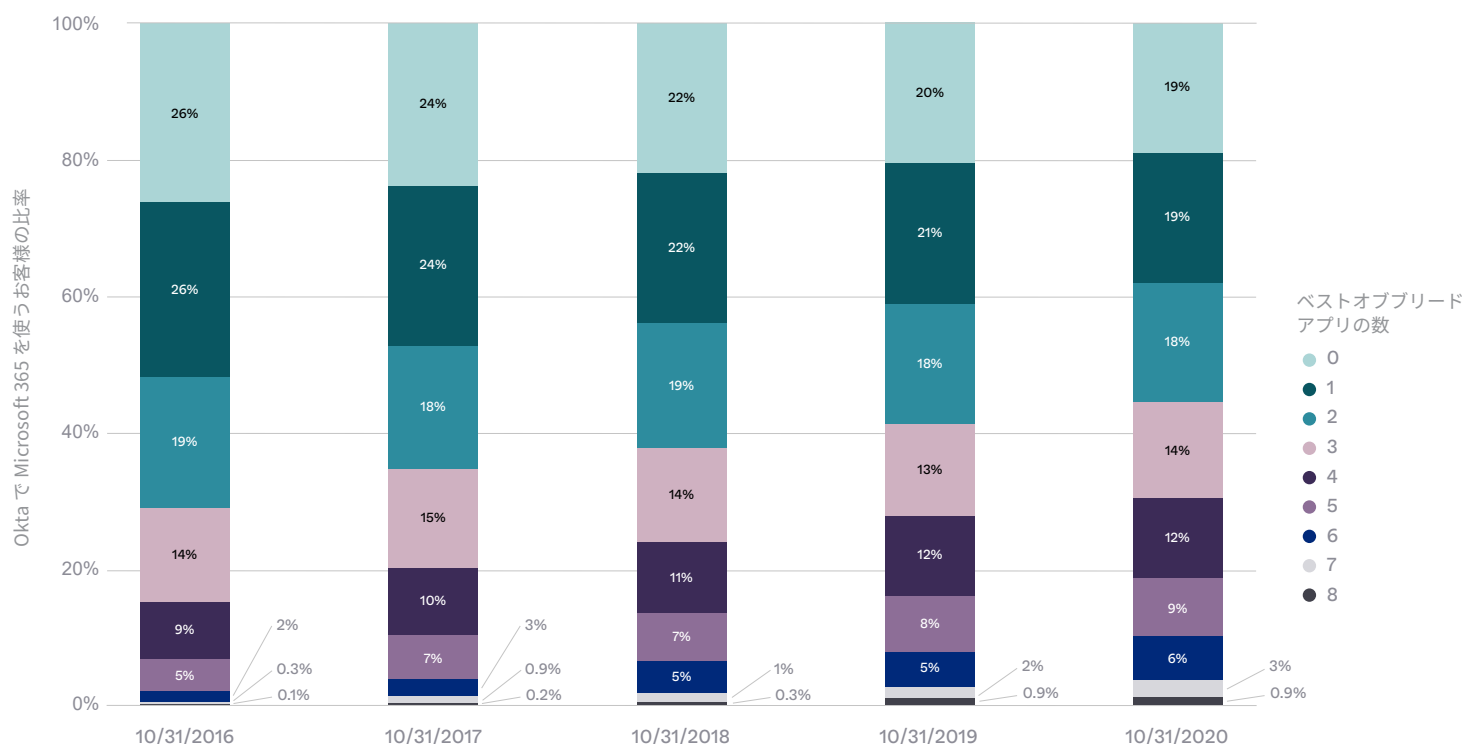
企業が「Microsoft ショップ」としてロックインを選択するという考え方も、ますます薄れてきています。Okta で Microsoft 365 を使うお客様のうち、44% が Salesforce、41% が AWS、15% が Smartsheet、14% が Tableau を導入しています。

今年は 8 種類のアプリに注目が集まり、企業の 81% が Microsoft 365 スイートを、1 つ以上のベストオブブリードツールで補完していることがわかりました。6 種類以上のアプリを導入している顧客の割合は、10% 近くに上ります。これらの数字は、前年比で堅調な伸びを見せています。厳しい 1 年であっても (あるいは、だからこそかもしれませんが)、お客様は従来のソフトウェアスイートよりも機能性を優先させています。



Okta で Microsoft 365 を
使うお客様のうち、
36% が現在 Google
Workspace も導入して
おり、過去 3 年間で
最大の伸びを見せてい
ます。

Microsoft 365 とベストオブブリードアプリを併用している Okta のお客様





Developers at Work: デジタル エクスペリエンスの構築における 最も人気のあるツール

新型コロナ関連のテクノロジー導入において、第1段階はリモートワークのサポートであり、第2段階はデジタルトランスフォーメーションのプロジェクトやイニシアチブを加速することでした。消費者が大切な人々とつながったり、預金したり、ワークアウトを記録したり、食料品を注文したり、ショッピングしたりする際、消費者と企業の間で交わされるほぼすべてのやり取りが、今やオンラインで行われるようになっていきます。これにより企業は、摩擦のない、シームレスでパーソナライズされた、心地よいデジタルエクスペリエンスの構築にますます投資するようになりました。

Okta では、従業員向けのアイデンティティ管理製品に加えて、企業の顧客向けにシームレスなデジタルエクスペリエンスを提供する企業顧客向けのアイデンティティとアクセス管理 (CIAM) ソリューションを提供しています。これは Okta にとって重要な成長領域です。このセクションでは、CIAM がいかに最新の顧客エクスペリエンスを実現するかについて、多面的に切り込みたいと思います。

今年弊社は、近年 Twilio に買収された顧客データプラットフォーム (CDP) である Segment と協力して、顧客ジャーニーに関するさらに深い洞察を提供できるようになりました。20,000 社を超える企業が、Segment を利用して多数の異なる顧客タッチポイントから顧客データを収集し、一元管理するだけでなく、そのデータのダウンストリームを 300 以上の SaaS ツールに送信しています。



CIAM の表と裏に注目する Okta と Segment

この激動の 1 年には、多くの企業が予算の緊縮とコスト削減を余儀なくされたことが予想されます。Gartner は、アプリケーションのコンサルティング、実装、管理サービスが、4,260 億ドル規模の市場になるとしながらも、「2020 年、5% の長期 CAGR (複合年間成長率) は、コロナ禍とそれに続く景気後退による -9% もの急落を受けて中断される」と予測していました。

¹ とはいえ同社は、「2024 年にかけて、企業はデジタルビジネスストランスフォーメーション計画を少なくとも 5 年前倒しすることで、俊敏性とデジタルタッチポイントに焦点を定め、ポストコロナの世界で生き残り成功を図るだろう」とも予測しています。² その証拠は、Okta の顧客が CIAM アプリの構築に際し投資を拡大していることから明らかです。

まず弊社が考えた質問は、「企業規模と企業で構築されているアプリの数に関係があるのか」ということでした。Okta のデータは、企業規模に関係なく、どの企業もおおよそ同様のペースで顧客向けアプリを構築していることを示しています。

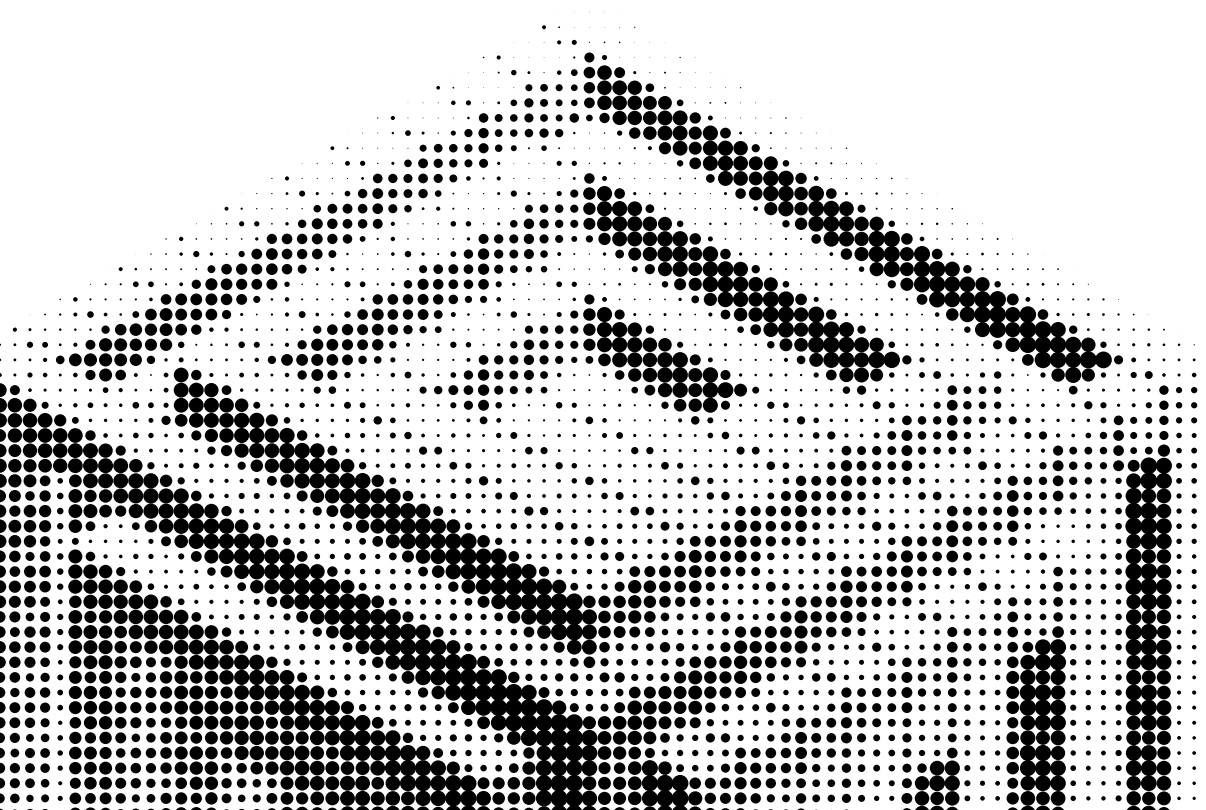
Okta の CIAM ソリューションの顧客が構築している顧客向けアプリの数は平均 4 個で、それを企業規模で切り分けると、大企業は平均 6 個、小規模企業は平均 4 個となりました。これは、規模にかかわらずどの企業も等しく、顧客にシームレスな体験を確実に提供することに重きを置いているということを意味します。この期間にデジタルトランスフォーメーションが本当に加速されたなら、今後数か月以内にあらゆる分野で平均アプリ数が増加することが期待できます。



Okta のデータは、
企業規模に関係なく、
どの企業もおおよそ
同様のペースで顧客
向けアプリを構築して
いることを示してい
ます。

[1] Gartner, 「Forecast Analysis: Application Services, Worldwide」、Colleen Graham, Susan Tan, Neil Barton, Jaideep Thyagarajan, Susanne Matson 共著、2020 年 9 月 8 日。

[2] Gartner, 「Forecast Analysis: Application Services, Worldwide」、Colleen Graham, Susan Tan, Neil Barton, Jaideep Thyagarajan, Susanne Matson 共著、2020 年 9 月 8 日。



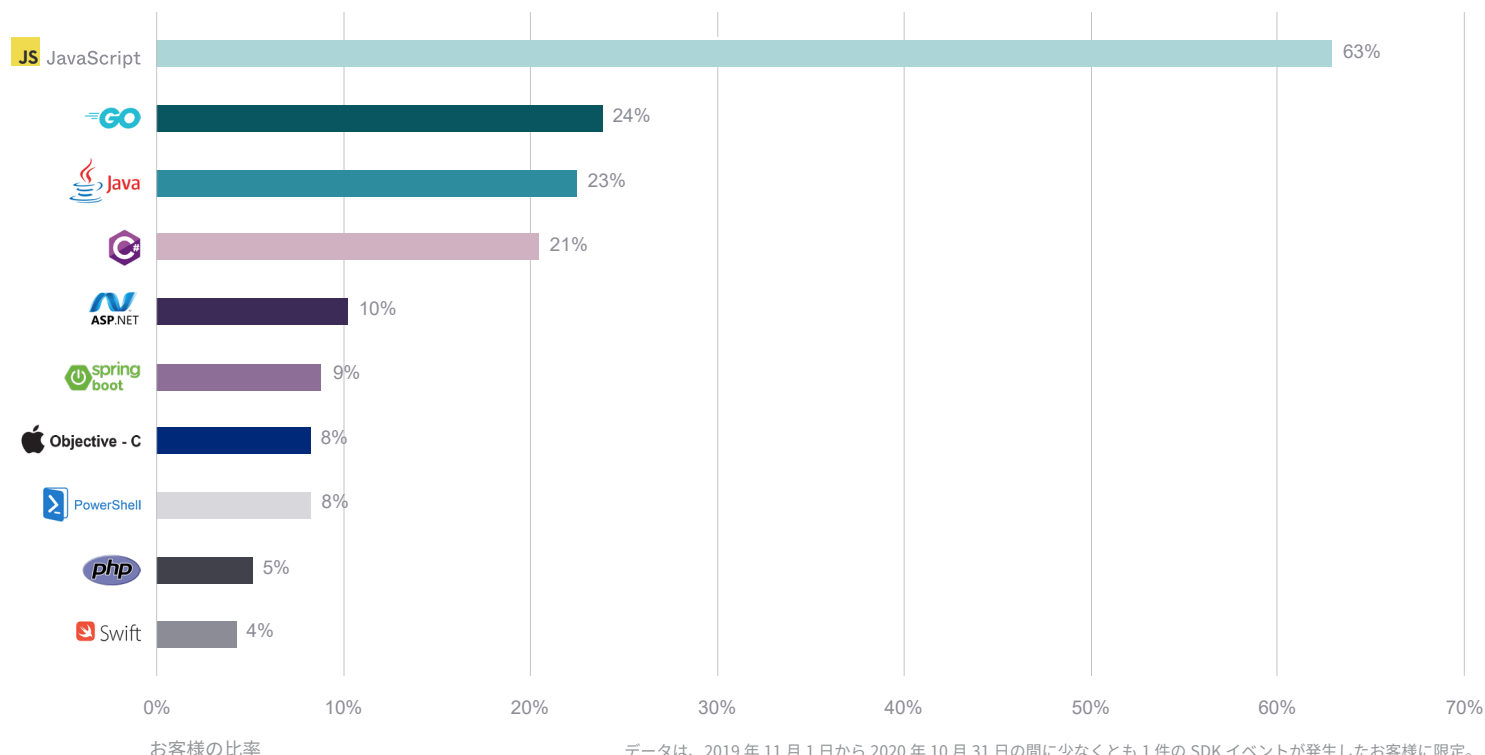
次に、このようなカスタマーエクスペリエンスを実現するテクノロジーの選択肢とエコシステムを理解するためのデータについて考察したいと思います。Okta が注目しているのは、企業での顧客向けアプリの構築方法 (使用されているプログラミング言語や環境) ですが、Segment には、Okta が顧客データの発生源や送信先をカスタマーエクスペリエンスの一環として把握できるようにするためにご協力いただいています。それでは詳しく見てみましょう。

Okta の最も人気のある SDK ツールは、開発者がアプリケーションの構築に使用しているテクノロジースタックを代表するものです。これらのツールは、Okta がサポートする幅広い環境とより深い統合機能を反映しており、今年は JavaScript がトップに躍り出ました。SDK ツールを利用中のお客様の 63% が JavaScript を使用するようになり、昨年の 24% から大きな飛躍を見せました。この 1 年間で、エンタープライズ界での王者である Java の使用率が、SDK の利用において 27% から 23% へと落ち込み、より多くの開発作業をフロントエンドへ移行する業界規模のトレンドを映し出しています。Go の使用率は、昨年の 11% から今年は 24% 近くまで上昇しました。また予想どおり、多くの企業が Windows を使用し、C# での開発を行っています。



SDK ツールを利用中の
お客様の 63% が
JavaScript を使用する
ようになり、昨年の
24% から大きな飛躍を
見せました。

SDK ツールを利用している Okta のお客様





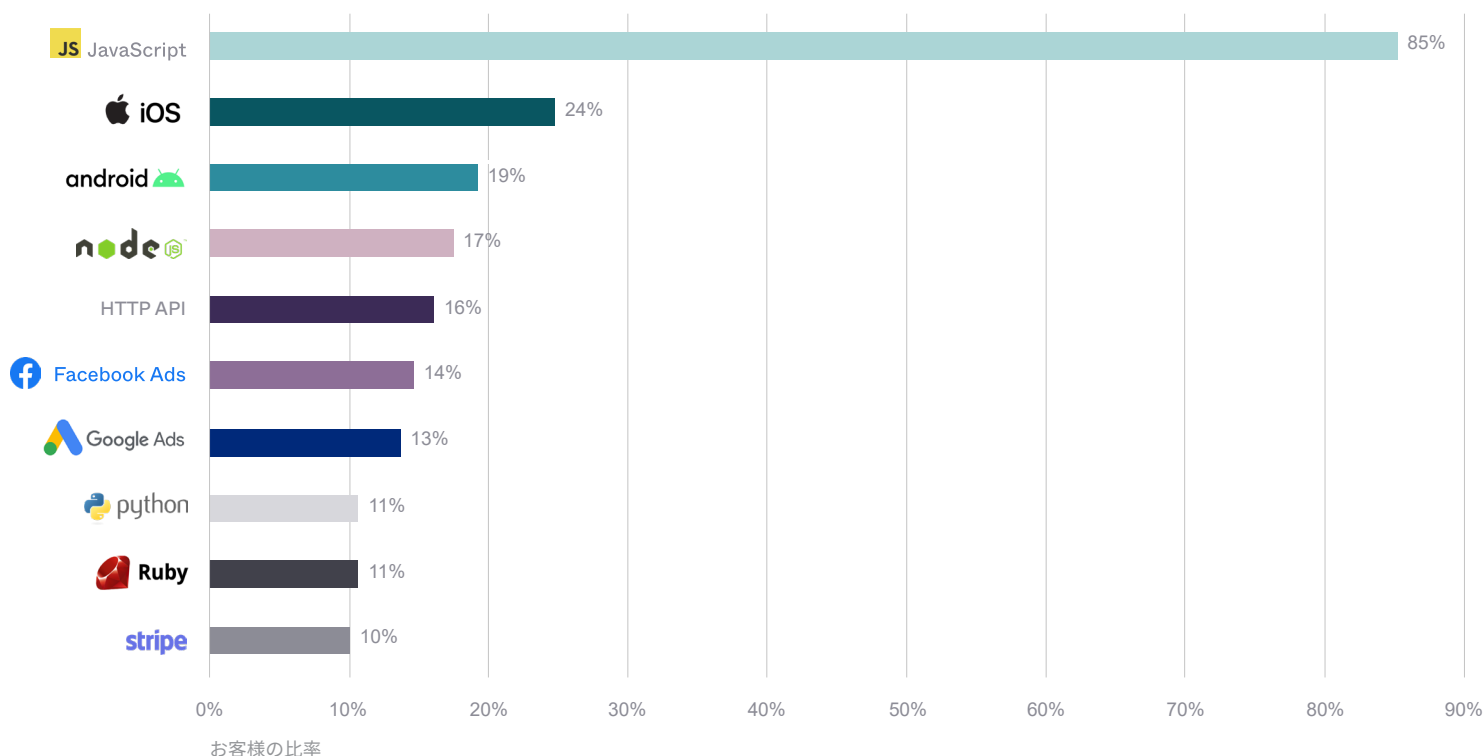
最も人気のあるデータソースのランキングで、2位には Android が、3位には僅差で iOS がついています。これらの上位組は、ますますモバイル中心へと進む世界でのお客様の行動を反映したものです。

Segment の CDP に送信されるデータの最も人気のあるソースに目を移すと、企業が顧客エンゲージメントを促進するためにどこからデータを収集しているかをうかがうことができます。

今年、Okta のランキングで最も人気のある SDK ツールに位置付けられた JavaScript は、Segment でも最も人気のあるデータソースであることが確認されています。これは、JavaScript タグがデータ収集手段としていたる所で使用されていることを考えれば、当然と言えます。そして2位には Android が、3位には僅差で iOS がつけ、どちらのデータソースもアプリ内のユーザー行動データの収集に使用されています。これらの上位組は、モバイル中心への移行がますます進む世界でのお客様の行動を反映しています (例えば、米国では成人人口の 81% がスマートフォンを所有しています)。

最後に、サーバー側のデータソースで見られた躍進にも注目してみましょう。Node.js、Python、Ruby がデータソースのトップ 10 に入りました。このことから、CDP がマーケティングチームや製品チームにクライアント側の行動データの収集で利用されているだけでなく、開発チームやエンジニアリングチームにも技術的な業務で利用されていることがわかります。

Segment の顧客間で最も人気のある CDP のソース



開発者がツールボックスを拡大して最高のユーザーエクスペリエンスを構築

開発者は、素早く、そして効率的に行動することを期待される一方で、最もホットなアプリを構築するためのディープなツールボックスを必要としています。

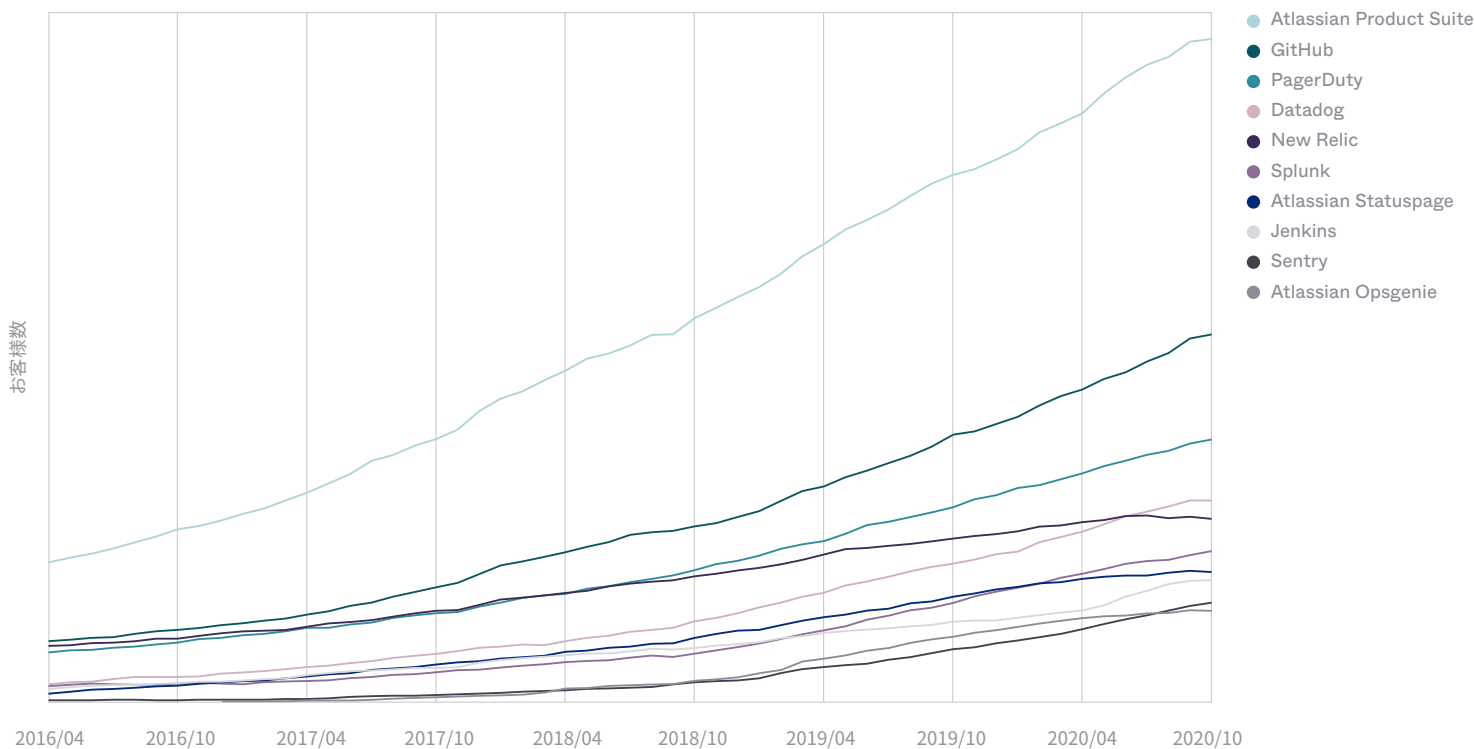
今年、Okta の開発者ツールのトップランキングに、新たに 2 つの開発者ツール (Sentry と Atlassian Opsgenie) を迎えました。これらがトップ 10 入りしたことは、Sentry が 2020 年に前年比 86% の成長を遂げ、最も急成長したアプリランキングの 9 位となったことや、Opsgenie が 2019 年に前年比 194% の成長を遂げ、同ランキングの 2 位となったことに注目されていた方なら、納得がいくはずです。

また、開発者ツールの上位 3 位は、前回の地位を守りました。Atlassian Product Suite (開発者ツールとしてのランクに、お客様による Jira、Bitbucket、Fisheye の導入を含む) は、引き続き 1 位の座を堅持しています。Atlassian Product Suite でのこれらのツールの導入は、過去 4 年間で 283% 以上増加しました。GitHub と PagerDuty も、それぞれ 2 位と 3 位の座をしっかりと守りました。

しかし、トップ 3 以外では大きな動きが見られます。監視、セキュリティ、分析プラットフォームである Datadog は、今年、アプリケーションパフォーマンス監視 (APM) ツールの New Relic を大きく抜いて 4 位の座を奪いました。また、APM ツールの Splunk は、昨年の最も急成長したアプリで前年比 102% の成長を遂げ 4 位となりましたが、今年は Atlassian のインシデント通知ツールである Statuspage を抜いて 6 位となっています。オープンソースのオートメーションサーバーである Jenkins の導入は、過去 1 年間で 51% 増加しました。

Segment のデータを見ると、組織全体から顧客データが送信されるアプリの数に企業規模が影響を及ぼすことがわかります。データの送信先の増加はお客様の規模にかかわらず見られますが、大企業が使用している送信先アプリの平均数が 14 個であるのに対し、SMB が使用しているのはより少ない 9 個です。大企業におけるテクノロジースタックの増加と導入を小規模企業と比較して考えると、このトレンドは年々増していくように思われます。

Okta のお客様間で最も人気のある開発者ツール



Segment では、全体として、企業が Segment の CDP に接続するアプリの平均数が、昨年の 8 個から 11 個に増えたことを確認しています。コロナ禍を背景に企業がさらにデジタルオペレーションの採用を進める中、そのテクノロジースタックに加えられるソフトウェアの数も増加の一途をたどっています。

Segment の CDP で採用されているアプリのタイプを詳しく見ると、SaaS 市場の進化の様子を綿密に確認できます。

分析アプリは、Segment プラットフォーム上のカテゴリで引き続き 1 位に留まっています。2020 年はより多くのお客様がデジタルエクスペリエンスへと移行していることから、マーケティングテクノロジーの導入で二次効果が生じ、分析アプリの採用を進める企業が増えてきたためです。

それと同時に、今年はデジタル広告ツールが昨年同期の 3 位から 2 位に浮上しています。これは、Segment の COVID Tech Stacks Report で発表された「企業は消費者行動に見合う広告ツールにすべてを賭けるだろう」とする仮説を裏付けるものと言えるでしょう。³

最終的に、大まかに「顧客エンゲージメントツール」として分類できるツールの導入が増えています。Segment のデータから、カスタマーサクセスツールや、電子メールマーケティング

ツール、ヒートマップ/記録ツールはどれも、18 ～ 25% の地域で導入が拡大していることがわかりますが、これは、不確実な経済状況にもかかわらず、多くの企業で引き続きデジタルエンゲージメント活動やデジタルトランスフォーメーション活動の受け入れが進んでいることを示すものです。

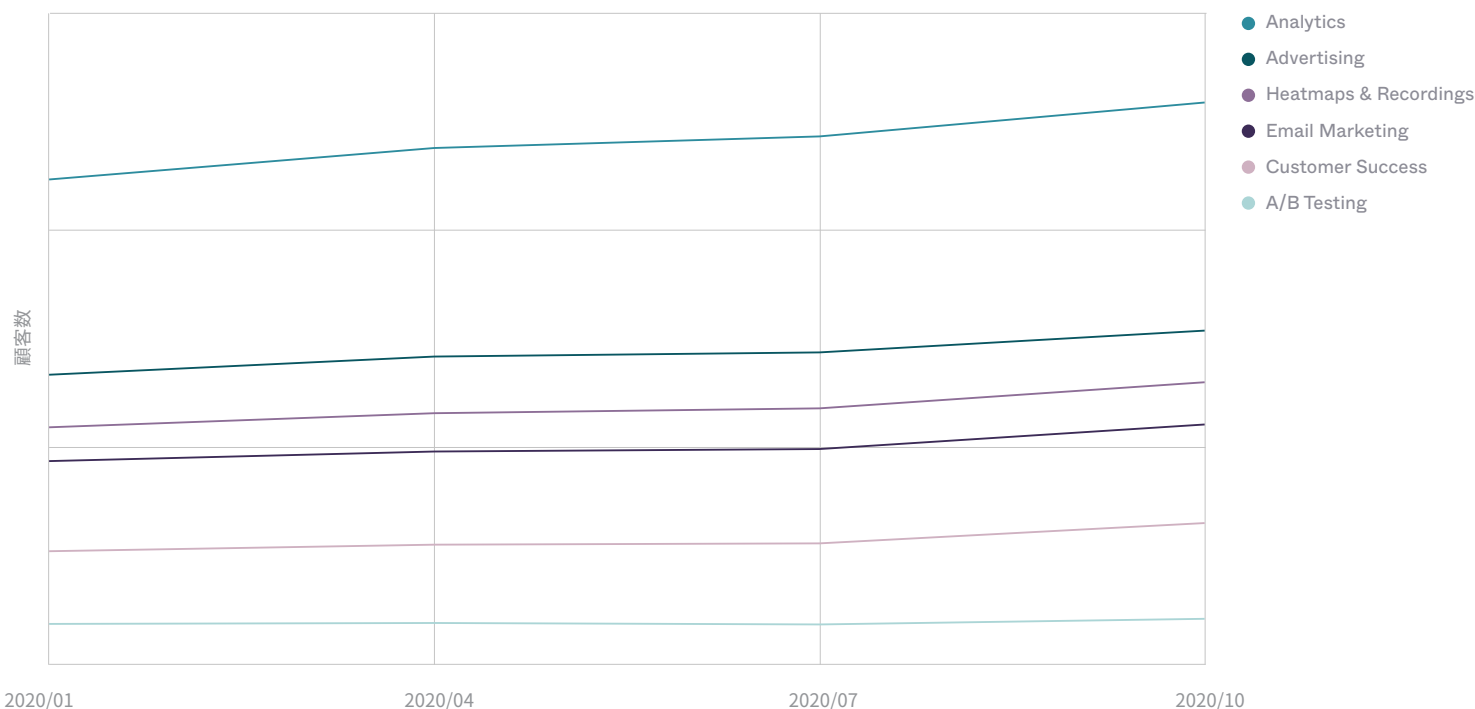
Segment の顧客データの送信先アプリの平均数

送信先の平均数	11
第 1 四分位数	5
中央値	5
第 3 四分位数	15

注：2019 年 11 月 1 日～2020 年 10 月 31 日のデータ。

[3] Segment、「How COVID-19 is Impacting Tech Stacks [According to Our Data]」、2020 年 6 月 10 日。

Segment の顧客間で最も人気のある顧客データの送信先



セキュリティ攻撃が増加の一途をたどる中、CIAM のお客様は導入しやすい認証要素に注目

Forrester のレポートによると、ソフトウェアの脆弱性や Web アプリケーションが悪用され、盗まれたログイン情報や暗号化キーが使用される「クレデンシャルスタッフィング」が、2020 年のアプリケーション攻撃ベクトルのトップとなり、外部からの攻撃の 27% を占めているということです。⁴ Okta の CIAM のお客様の多くが、多要素認証 (MFA) によってエンドユーザーのセキュリティ保護を強化しています。

Okta の CIAM のお客様にはさまざまなユースケースがあり、認証要素の選択に影響を及ぼしています。B2C 関係の場合、企業は電子メールや SMS といったより身近な認証要素を選択するのが一般的ですが、それらは本質的に弱い認証要素です。一方、B2B 関係の場合、より高度なセキュリティが求められます。

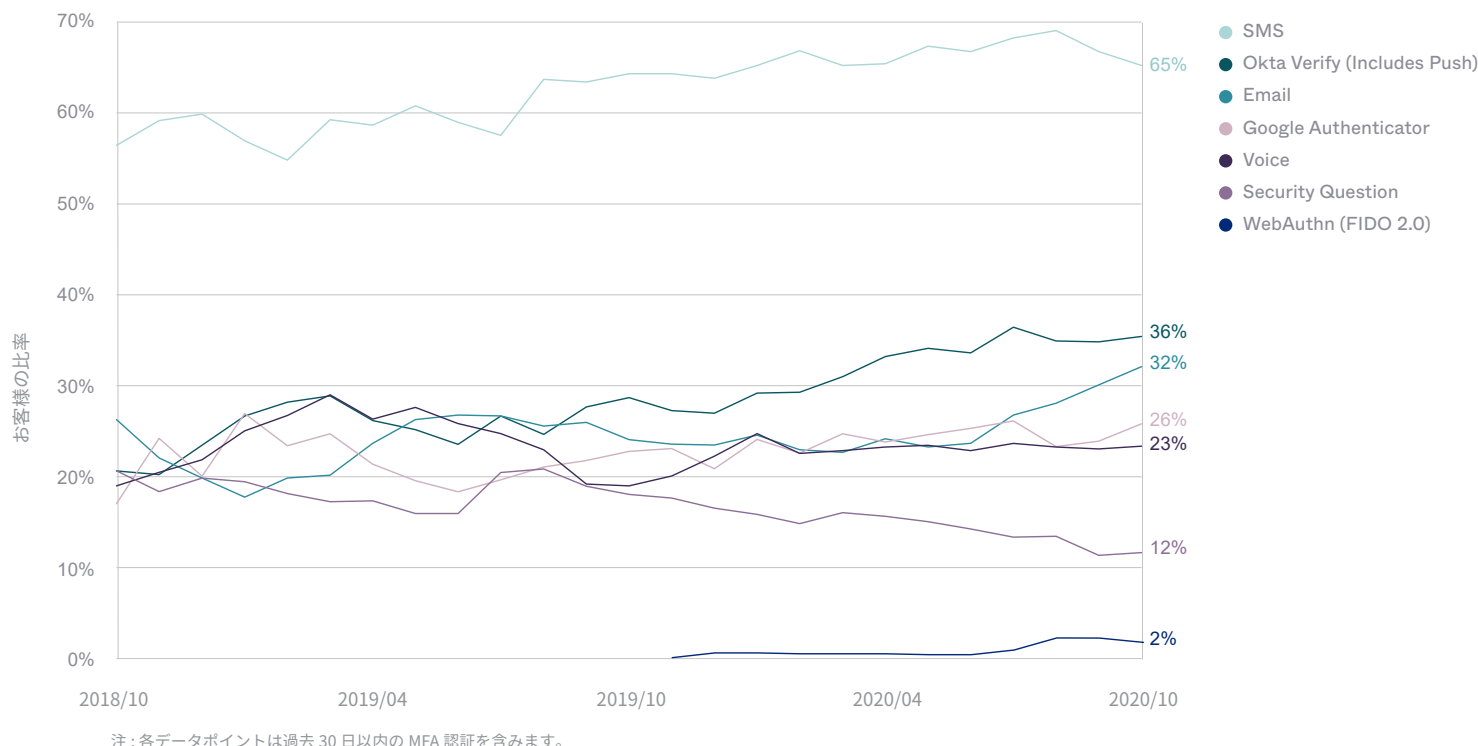
SMS が引き続き最も人気のある選択肢となっていますが、その理由は、SMS が B2C のエンドユーザーにとって最も展開し

やすく身近な認証要素の 1 つだからです。この 2 年間に、CIAM のお客様全体で SMS の採用率が 9% 増加しました。MFA による認証の総数を見ると、SMS が最も人気のある選択肢として群を抜いており、その数は 2 位の Okta Verify による認証の 8 倍に上ります。SMS の採用率は前年比で 226% 増加していることがわかります。

Okta の CIAM のお客様の間で最も人気のある認証要素の 2 位につけているのは、Okta Verify です (プッシュ通知を持つ Okta Verify を含む)。その採用率は過去 2 年間で 15% 伸びています。Okta Verify (プッシュ通知を持つ Okta Verify を含む) を使用した MFA による認証の総数は、前年比で 266% 増となりました。B2B のお客様の間では、このより強力な認証要素が選ばれる傾向にあります。

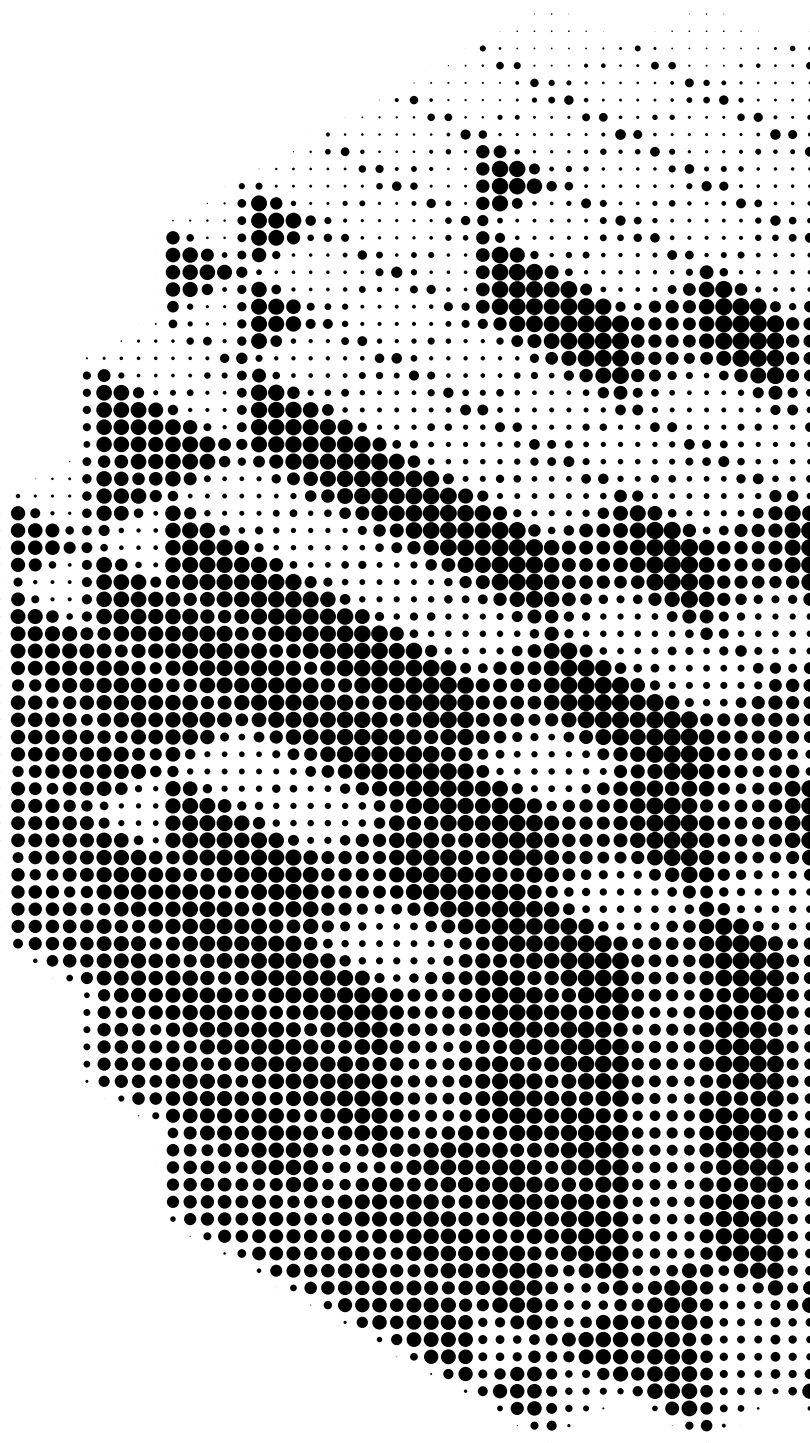
[4] Forrester, 「The State of Application Security, 2020」、2020 年 5 月 4 日。

Okta の CIAM のお客様による認証要素の導入状況



電子メールを MFA の認証要素として導入するお客様の割合が全体的に増えていることがわかります。このより弱い認証要素の採用率は、過去 2 年間で 26% から 32% と、6% の増加となりました。直近の増加 (7 月初めから 11 月末までの間の 8%) は、企業がカスタマーエクスペリエンスの向上に向けたパスワードレス化の手段として電子メールによる MFA の導入を進めている可能性を示唆するものです。あるいは、摩擦の少ないセキュリティを追加するために、ユーザー名とパスワードによる認証に電子メールによる MFA を加えている可能性も考えられます。例えば、Google Nest では、2 要素認証への登録が済んでいない顧客に対し、**電子メールでの ID 確認**を求めるようになりました。認証全体をもう一度目を向けると、5 月と 6 月に電子メールによる認証数が落ち込んだ後、4 か月間にわたって急増しているのが見て取れます。この落ち込みは、当社が確認した**脅威の検出数**における 5 月/6 月の減少と、それに続く同時期の全体的な増加とほぼ並行するものです。

もう 1 つのより弱い認証要素であるセキュリティ質問の採用率は、過去 2 年間で 9% 減少しましたが、その導入の容易さから、まだ完全に使われなくなったわけではありません。認証の総数を見ると、その採用率は 2019 年 8 月がピークで、その後 82% 減少したことがわかります。当社としては、セキュリティ質問を使わない傾向が今後も続くことを期待しています。



リモートワーク：成功を収めたツールと消費者に選ばれるアプリ

カテゴリ別の最も人気のあるアプリ

ユーザーエクスペリエンスは、従業員向けアプリにとっても重要な要素です。当社の各カテゴリで最も人気のあるツールはどれも、コロナ禍において素晴らしいデジタルエクスペリエンスを提供し、結果的に成功を収めています。

当社ではそのデータを掘り下げ、2通りの方法でカテゴリを分類しています。従業員を焦点とするカテゴリ（コラボレーションアプリ、開発者ツール、人事用プラットフォーム、ビデオ会議アプリなど）で注目するのは、特に企業での使用を目的として全社規模で導入されたツールです。

とはいえ、われわれの仕事生活と私生活が交差する領域は拡大する一方です。旅行、ヘルス & ウェルネス、慈善活動などの特定のカテゴリでは、視野を広げて、IT チームから割り当てられるアプリの他に従業員が個人的に導入するアプリも考慮しています。

ビジネスの管理：全社規模で導入されたアプリ

2020 年春、コロナ禍の急速な拡大に伴い、かつてない規模で **世界人口の半数に当たる約 40 億の人々がロックダウンを余儀なくされた**ことから、多くの企業が従業員のリモートワークを可能にする新たなツールを急いで導入しました。あらゆるサイズ、特徴、使い心地のコラボレーションツールが提供されていますが、選択肢が多すぎると手に負えなくなってしまうこともあります。Okta のお客様は、個々のコラボレーションニーズに対してどのツールを選択しているのでしょうか。それらのツールは、それぞれの特定機能に対して容易に最上位を獲得できるものばかりです。今年は、新しい働き方をサポートするうえで誰が必要とする最新のテクノロジースタックが台頭しました。

リモートワークに対応するテクノロジースタック

プロジェクトマネジメント
Project Management



ファイル共有
File Sharing



ビデオ会議
Video Conferencing



電子署名
Electronic Signatures



調査
Surveying



メッセージング
Messaging



ワイヤーフレーム
Wireframing



ホワイトボード
Whiteboarding



ノート記録
Note Taking



従業員エンゲージメント
Employee Engagement



Okta のリモートワークスタックの注目ポイント：

- ・プロジェクト管理アプリである Smartsheet の導入が、過去 3 年間で 170% 増加しました。直近の競合アプリである Asana の約 1.5 倍に上る Okta のお客様数を有しています。
- ・最上位のファイル共有アプリは、Box です。直近の競合アプリである Dropbox よりも 59% 多く Okta のお客様を有しています。
- ・DocuSign は、電子署名機能を提供する最も人気のあるアプリの中で群を抜いています。導入数は過去 3 年間で 208%、過去 1 年だけで 49% 近く増加しましたが、これは電子署名があらゆる種類のトランザクションを完了するうえで不可欠な要素となっているためです。2 位の Adobe Document Cloud に対し、DocuSign が有する Okta のお客様数は 7 倍以上です。
- ・最上位の調査ツールである SurveyMonkey は、2020 年 2 月から約 13% 増加しました。これは企業が従業員のリモートワークに必要なものを早急に把握しようとしたためです。2 位の Typeform に対し、SurveyMonkey が有する Okta のお客様数は 3 倍以上です。
- ・Slack は、明らかに最上位のメッセージングツールとして位置付けられており、過去 3 年間で約 190% 増加しています。メッセージングアプリとしては 2 番目に人気のある Facebook の Workplace に対し、Slack が有する Okta の顧客数は 10 倍以上です。
- ・Lucidchart は、図表とワイヤーフレーム作成機能を提供するアプリの中で群を抜いています。過去 3 年間で 239% 増加し、ユニークユーザー数で過去 2 年間最上位のアプリの 1 つとしてランクインしています。Lucidchart が有する Okta のお客様数は、競合アプリの InVision の約 3 倍、最も急成長したアプリの 3 位となった Figma の 4 倍に上ります。
- ・最も人気のあるノート作成アプリである Evernote は、人気の盛衰を経験し、現在は 3 年前に Evernote が有していた Okta のお客様数と同じ水準となっています。当社では、ランクを急上昇させている競合アプリの Notion の動向に今後注目する予定です。



Slack は、明らかに最上位のメッセージングツールとして位置付けられており、過去 3 年間で約 190% 増加しています。メッセージングアプリとしては 2 番目に人気のある Facebook の Workplace に対し、Slack が有する Okta のお客様数は 10 倍以上です。

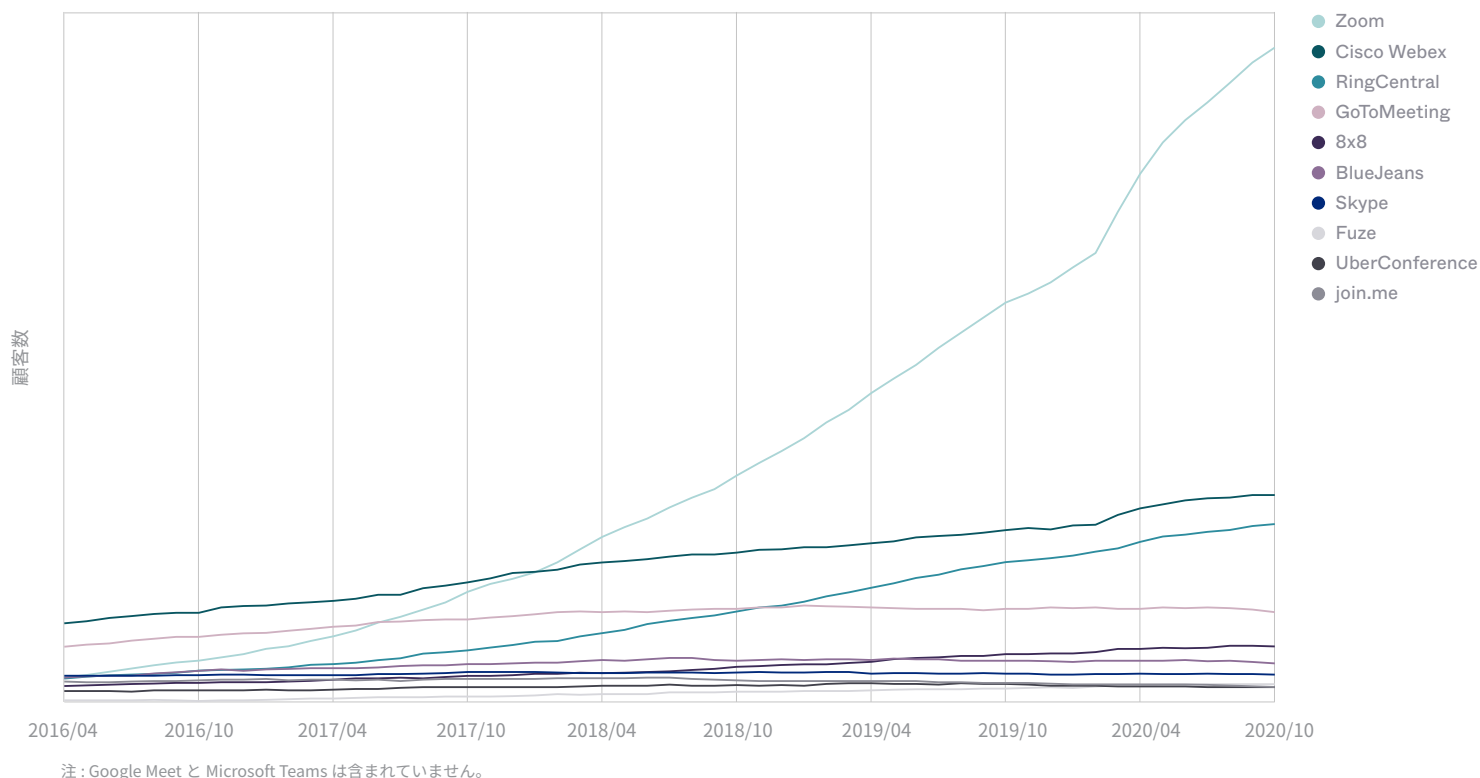
当社が春に実施した臨時レポート「**Businesses at Work (from Home)**」で詳しく説明しているように、世界中でのコロナウイルスによるロックダウンで、ビデオ会議アプリの利用が急増しています。顧客数を見ると、Zoom と Cisco Webex のどちらも、2 月～3 月の間で大きく状況が変化しているのがわかります。Zoom の展開は 3 月～10 月の間で 45% 超拡大しているのに対し、同じ期間での Webex の拡大は 15%、RingCentral は 18% です。2020 年は、「Zoom の名前が多くの人に知られるようになった年」として歴史に刻まれることになるでしょう。このアプリはこの年初めて、多くの人々の日々の生活の一部となりました。昼間の Zoom 会議や Zoom 授業の後には、夜の Zoom 飲み会や Zoom 食事会が続き、「ビデオ会議疲れ」が社会現象となりました。

競合アプリの顧客数と使用している個々のユーザー数を対比させるとおもしろいでしょう。2018 年 2 月時点で、Zoom には Webex より多くの顧客がいました。2020 年 3 月まで、使用している個々ユーザーの数は Webex の方が勝っていましたが、この時点で Zoom の個々のユーザー数が急激に増え、Webex を超えてさらに伸び続けました。



2020 年は、「Zoom の名前が多くの人に知られるようになった年」として歴史に刻まれることになるでしょう。このアプリはこの年初めて、多くの人々の日々の生活の一部となりました。

最も人気のあるビデオ会議アプリ



この年はリモートワークが劇的に増加しましたが、当社は今後の仕事は動的になると考えています。これは、さまざまな場所に分散したグローバルな従業員にも当てはまり、自分が望んだ場所で、望んだ時間に、望んだように働くようになります。Gartner は、「大企業の従業員の 48% は、コロナ禍の終息後、少なくともときどきはリモートワークを取り入れるだろう。これはコロナ禍以前に少なくともときどきリモートワークを行っていた従業員より 30% 以上の大幅増加となる」と予測しています。⁵ 人事部門では、管理者とチームを結び付け、分散した従業員をサポートし、すべての従業員が高く評価されていると感じることができるようにするため、これまで以上に堅牢なツールセットが必要となります。

取締役会で人事ツールの需要が高まっている中、従業員エンゲージメントツールは特に大きく伸びています。Culture Amp はこの 1 年で 75% 増加し、SAP SuccessFactors 他 2 製品を抜いて 4 位となりました。前年比 109% で 6 番目の増加率の Lattice は、初めて上位人事ツールに仲間入りし、またたく間に 7 位まで上がってきました。

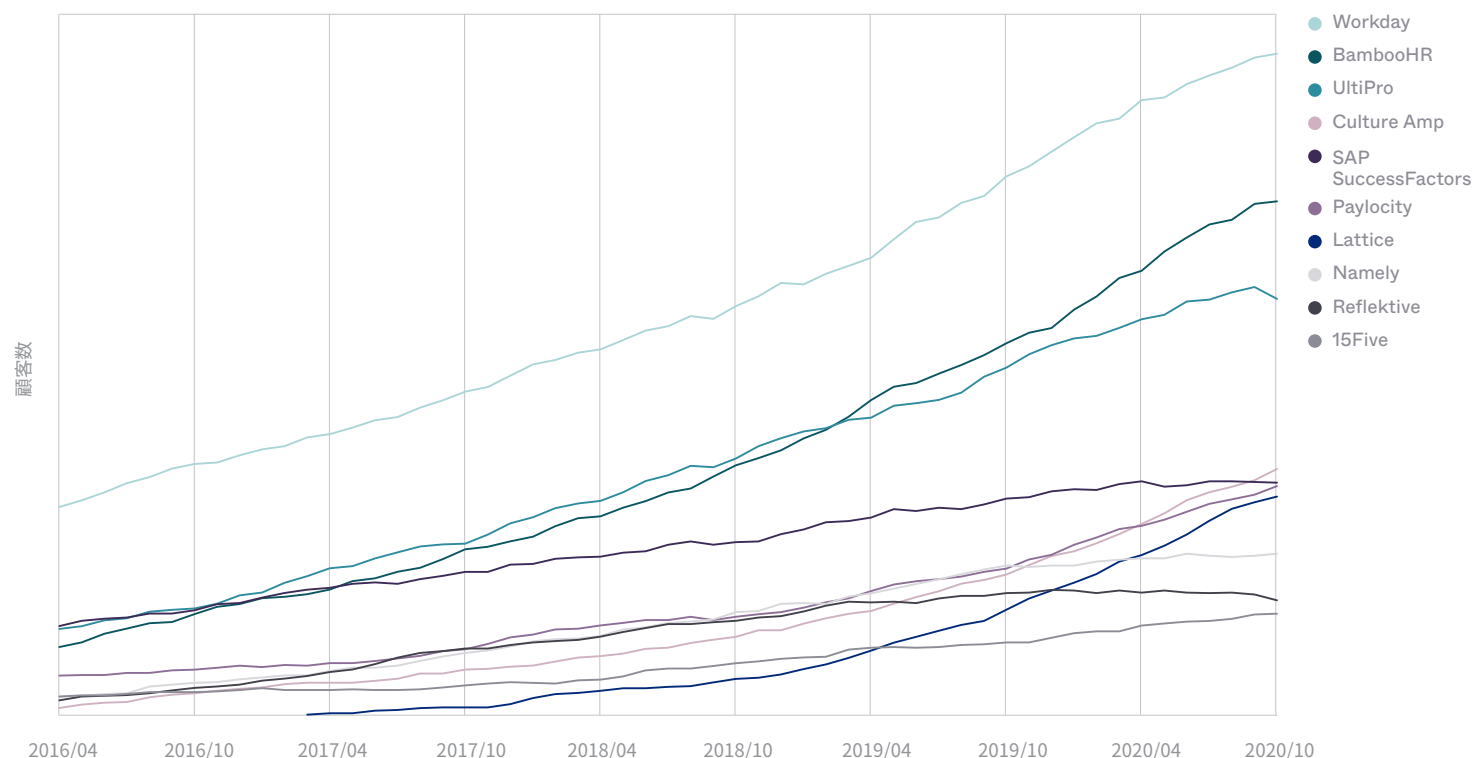
大規模なエンドツーエンドの人事ツールは、絶え間なく新しい顧客を引き付けています。トップに君臨しているアプリ Workday は、前年比 23% の増加で、人事ツールの中でしっかりと首位を維持しています。2 位の BambooHR は、さらに大きく (38%) 増加しています。



Gartner は、大企業の従業員の 48% が、コロナ禍の終息後、少なくともときどきは、リモートで仕事をするようになると予測しています。

[5] Gartner, 「9 Predictions for the Post-COVID Future of Work」、2020 年 5 月 14 日。

最も人気のある人事ツール



分散している従業員に対応する必要性が急速に高まっており、企業は、Palo Alto Networks GlobalProtect などのセキュアリモートアクセスソリューション、ここで数多く示されているような VPN、Zscaler などのスタンドアロンのゼロトラストネットワークアクセス (ZTNA) ソリューションといった方法でこれに取り組んでいます。組織は「初期消火」の状況を脱して長期的な戦略に取り組んでおり、来年、どの製品が成功を収めるのか、注目していきたいと思います。

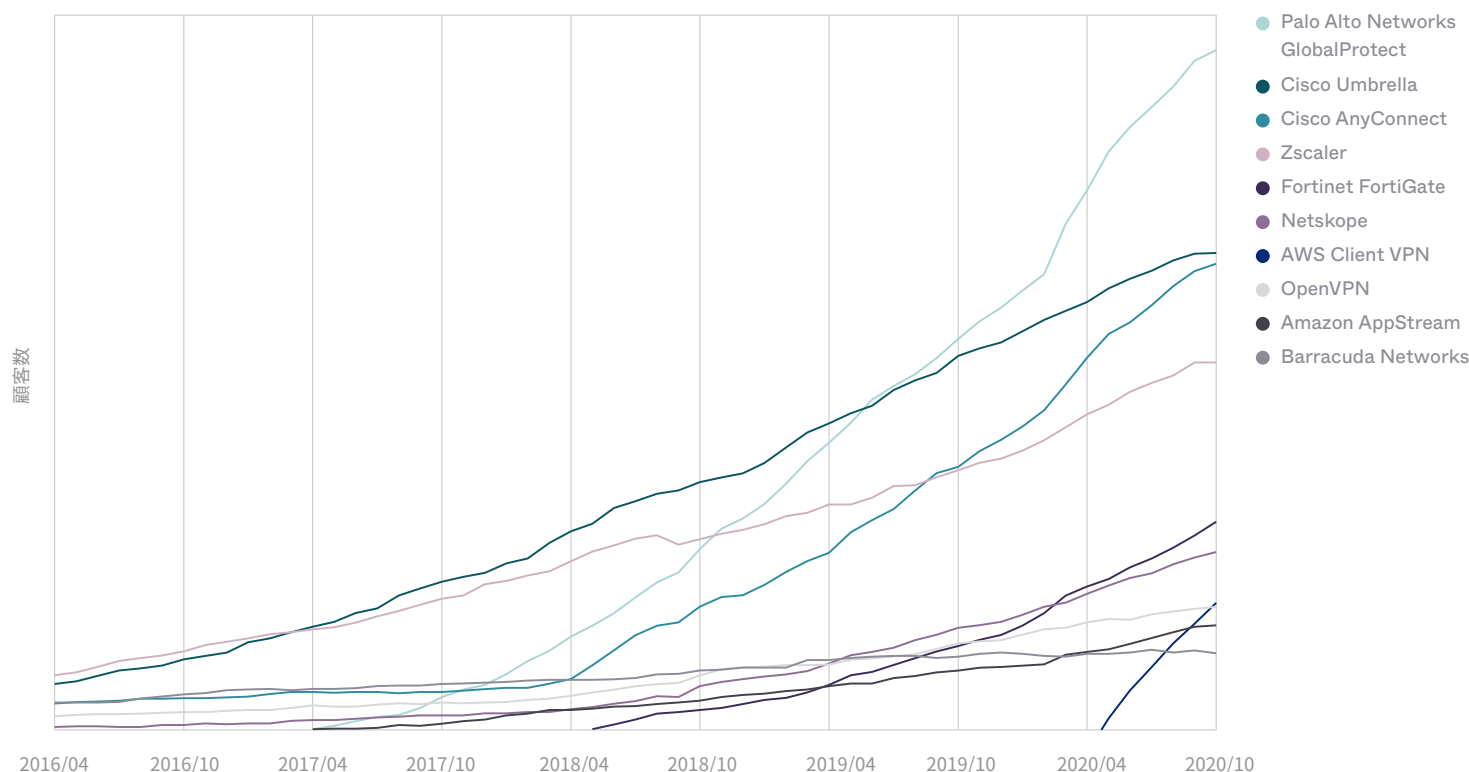
Palo Alto Networks GlobalProtect は、モバイルユーザーに企業のセキュリティ保護を提供します。その導入は常に好調で、この 3 年で 1983% という著しい増加を示しています。コロナ禍になり、企業がリモートの従業員をサポートする必要が生じているため、Palo Alto Networks の次世代ファイアウォールや Prisma Access 製品への暗号化されたトンネルアクセスを提供する GlobalProtect は、2 月末以降 50% の増加を見せ、セキュアリモートアクセスアプリケーションとして最も大きく増加している製品の 1 つとなっています。

セキュアエンドポイントアクセスを提供する Cisco AnyConnect は、この 3 年で 1130%、2 月末以降のみで 46%

増加しています。コンテキストualセキュリティを提供し、最新の SASE (Secure Access Service Edge) アーキテクチャの一部としてクラウド対応の脅威を軽減する Netskope は、この 1 年で 74% 増加しています。企業がスケーラブルなクライアント VPN ソリューションを容易に導入可能となる AWS Client VPN は、5 月にランクインしてから、またたく間にいくつものツールを抜いて 7 位となりました。オープンソースの OpenVPN は、この 1 年で 43% 増加しています。

一部のリモート従業員には、VDI と呼ばれる仮想デスクトップインフラストラクチャが最も役立ちます。デスクトップ環境は中央サーバーでホストされ、デスクトップイメージはネットワークを介してエンドクライアントに提供されます。従業員がリモートになったため、VDI ツールの伸びも顕著です。2020 年 2 月 29 日から 4 月 30 日までの間に、最も人気のある VDI プロバイダーである Citrix は 11% 顧客を増やしています。また、同じ期間に、Amazon WorkSpaces は 33%、VMware Horizon View は 13% 増加しています。

最も人気のあるネットワーク中心のセキュリティツール



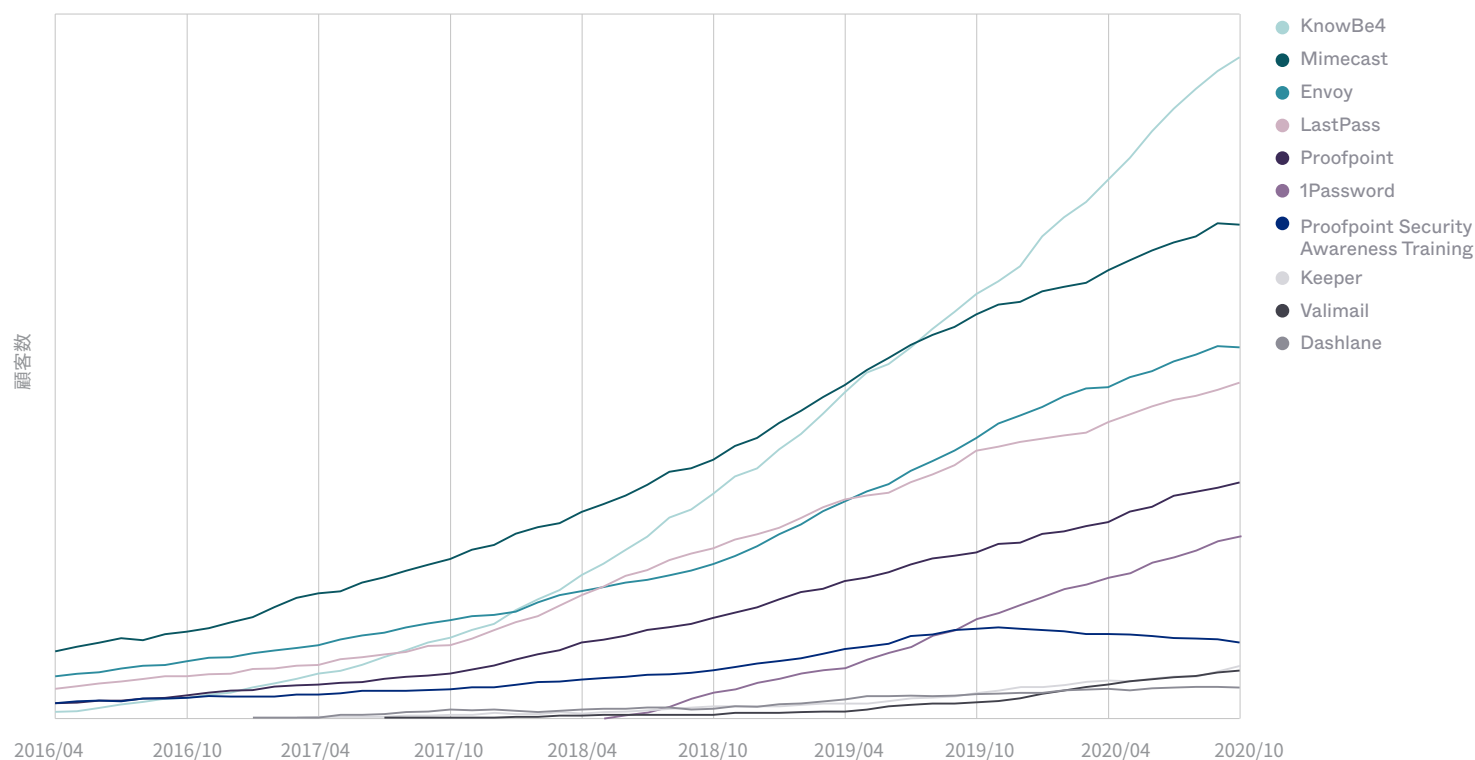
セキュリティチェーンにおいては、人が最も弱いリンクであることが知られており、ハッカーもこの事実をよくわかっています。Verizon の 2020 年度データ漏洩/侵害調査報告書では、トロイの木馬や RAM スクレーパーマルウェアを使用した攻撃が減少している一方で、「攻撃者はますます効率的になり、フィッシングや認証情報の窃取などの攻撃に力を注ぐようになっている」と報告されています。⁶

当社のお客様は、さまざまな人中心のセキュリティツールに投資するようになっていきます。このカテゴリには、セキュリティトレーニング、メールのセキュリティとパスワード管理、ID ブルーフィング、特権アクセス管理 (PAM)、アイデンティティのガバナンスと管理 (IGA)、オンサイトの訪問者管理ツールが含まれます。

ほとんどのツールはこの数年で大幅に増加していますが、上位にランクするツールは全般的にセキュリティトレーニング、メールセキュリティ、パスワード管理に焦点を当てています。セキュリティ意識向上トレーニングツール KnowBe4 は、2020 年初頭から 46%、この 2 年間で 194% 増加しています。今年 10 番目の増加率の 1Password は、この 2 年間で 582% という顕著な増加を見せています。訪問者管理ツール Envoy は興味深いケースで、実際にオフィスにいる従業員数が激減しているにもかかわらず、ある場所に同時に存在する従業員の数の管理への関心が高まり、この 1 年で 32% という、昨年 8 番目の増加率となりました。

[6] Verizon、「2020 年度データ漏洩 / 侵害調査報告書」、2020 年 5 月 19 日。

最も人気のある人中心のセキュリティツール



生活と仕事のバランス：企業向け + 個人向けアプリの採用

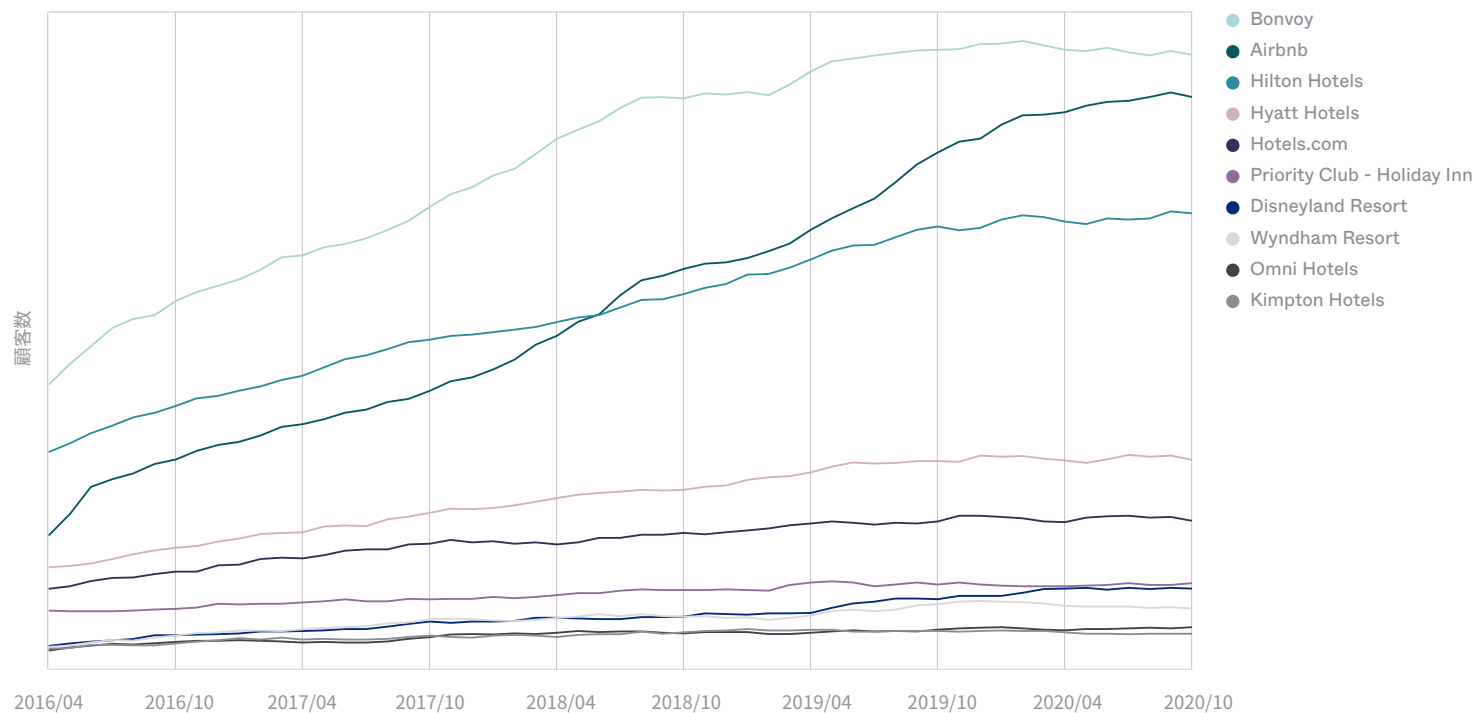
2020 年の年末には、私たちはパスポートの上にたまったほこりに驚き、ガソリンスタンドに行く間隔が長くなっていることに驚いていました。「大きな外出」が、街の行ったことのない場所への犬の散歩になりました。ほとんどの人は、本当に必要でない限り、飛行機に乗らなくなりました。**前年と比べ、飛行機の乗客数が減少した**のも当然です。前年の同じ月と比較して、3 月は -51%、4 月はなんと -96% であり、夏までにわずかに増加しただけでした。生活はその場で凍結したかのようであり、旅行アプリの企業や個人での導入もほとんど止まりました。実際、ホテル/宿泊アプリのランキングも、前年とまったく変わらないままでした。

上位のほとんどのホテル/宿泊アプリについては、増加がわずかなパーセンテージ、または負の数で表されていました。

Bonvoy (Marriott や Starwood ホテルなどを含む、統合された報酬プログラム) は前年比 -1%、Hilton Hotels は 3%、Hyatt Hotels は 1% 未満の増加です。

この領域には特筆すべき例外が 2 つあります。この時期にあえて出かける旅行者には、シックなホテルロビーよりプライベートの居間のオプションの方が好まれ、バイキング形式の朝食ビュッフェよりもプライベートキッチンの方が魅力的でした。人気のあるもう 1 つの旅行アプリ Airbnb の使用は、前年比で約 11%、このうち 2 月末以降に 3% 増加しています。また、ソーシャルディスタンスを保った旅行を探している旅行者もいる一方で、元の生活を取り戻したい旅行者もいました。Disneyland Resort ホテルはファンを魅了し続け、前年比 14%、2 月末以降で約 6%、利用が増加しています。

最も人気のあるホテル/宿泊アプリ



注：データは個人アプリと企業アプリを含みます。

1月、新年の抱負を決めたり、これからの10年に期待を込めたりするときに願うことといえば、ヘルス & ウェルネスです。3月末までに、期待が裏切られ、ヘルス & ウェルネスはすべて新しい意味を持つことになりました。世界中で、幸運にもまだ仕事がある多くの従業員は在宅で仕事する方法を模索し、一方では自分の子供たちのために即席の学校教師になることもありました。この非常にストレスの多い期間に、ひたむきな一部の人は自分自身の全般的な健康状態を向上させるため、エクササイズを行ったり、外に出ようと思うようになりました。

個人的なヘルス & ウェルネスに対してより強力な推進力となったのは、新年の抱負とコロナ禍の抱負のどちらだったでしょうか。全体では元日に集中するよう思われます。金メダルを獲得したヘルス & ウェルネスアプリ Fitbit の場合、2020年1月の増加は約5%であったのに対し、4月の増加は3%でした。(このアプリの2020年全体での増加は21%を上回っていました。) 銀メダルを獲得した MyFitnessPal の増加は、1月には3%でしたが、4月はほぼ横ばいでした。銅メダルを獲得したアプリ Strava の場合、1月の増加は約4%、4月の増加は3%でした。

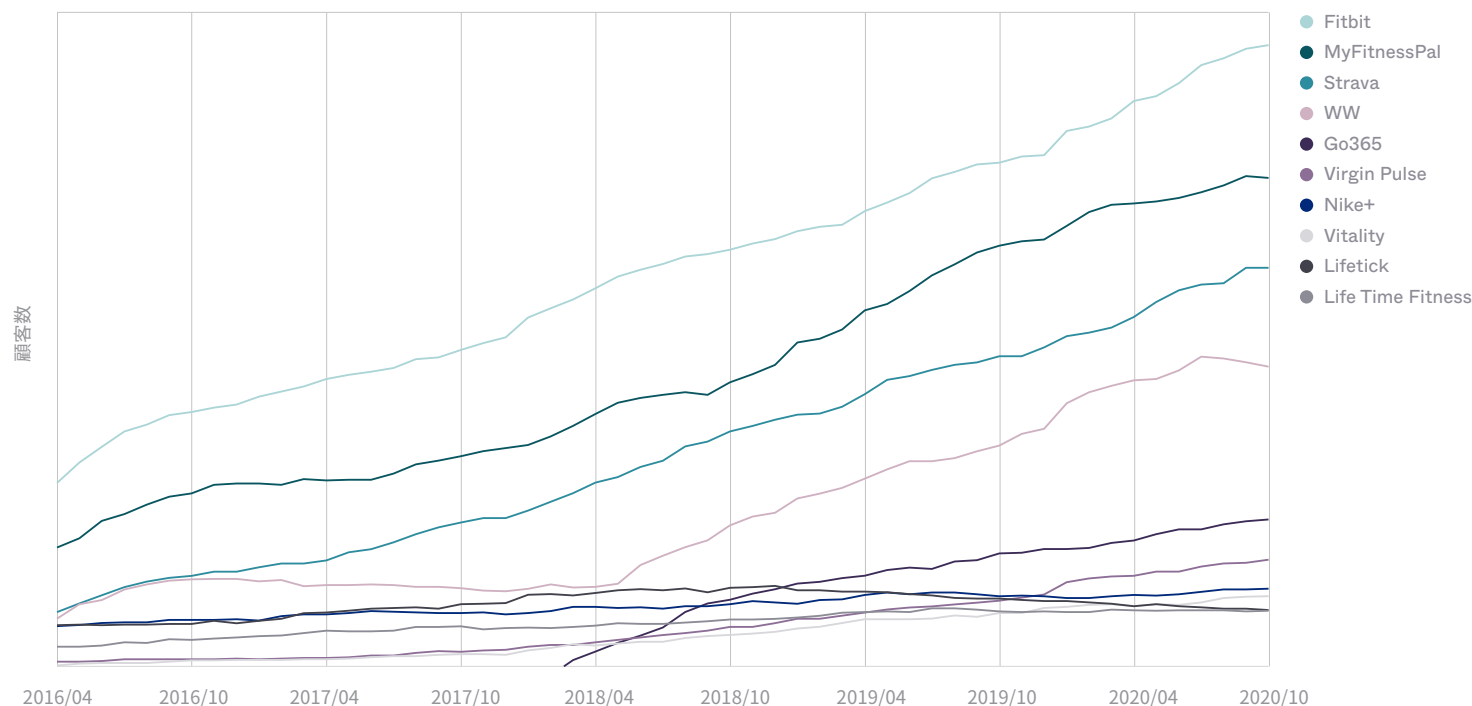
私たちのうちのどれだけが、昨春、うまくできた (または失敗した) ホームメイドのサワードウをInstagramに掲載した

か、覚えていますか。2か月以上巣ごもり生活を続けると、キッチンで何かを作りたいという野望も沸いてきました。WW (旧 Weightwatchers) の急増は形勢を一変させ、6月~7月で、1月の11%の増加にわずかに足りない7%を超える増加を示しました。



金メダルを獲得したヘルス & ウェルネスアプリ Fitbit の場合、2020年1月の増加は約5%でした。

最も人気のあるヘルス & ウェルネスアプリ



注: データは個人アプリと企業アプリを含みます。

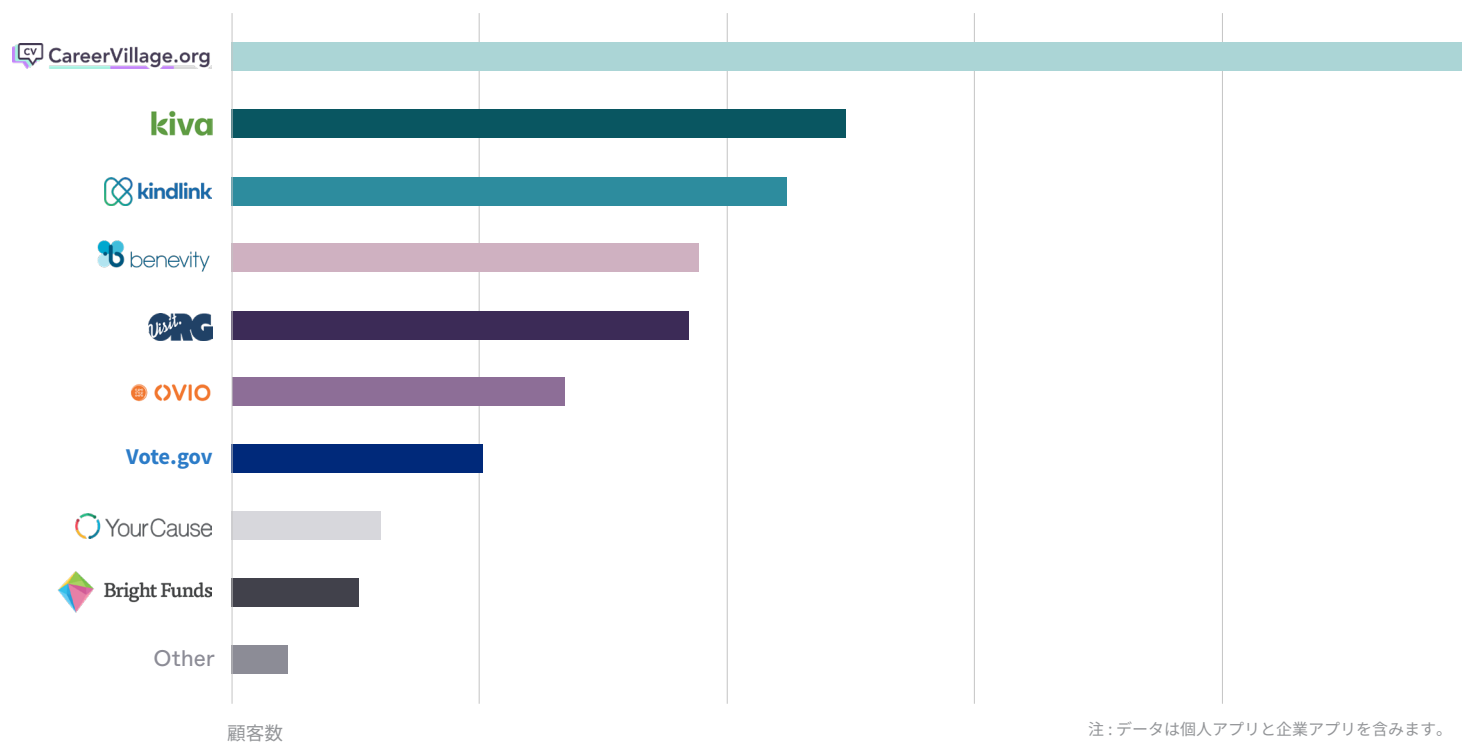
困難な年に、企業は Apps for Good を採用

Giving USA によると、アメリカ人は **2019 年、4,500 億ドル** を寄付しており、これは 2018 年から 5% 増加しています。しかし、コロナ禍と隔離により、数千万人の人々が失業または不完全雇用の状態のままとなり、コミュニティを動揺させました。需要はこれまでになく大きくなっています。

Apps for Good は、Okta のお客様が従業員の慈善心をサポートするのを支援します。このユニークなツールにより、企業は簡単かつ安全にワールドクラスの「寄付アプリ」を従業員に展開でき、これにより従業員は時間や金銭、専門技術などを寄付できます。Apps for Good により、企業はその寄付に関する文化と目標に合うツールを選択し、直接従業員の Okta ダッシュボードに展開して、ただちに寄付を開始できます。この方法は、摩擦がほとんどなく、良い影響をもたらします。

ありがたいことに、930,000 を超えるユーザーが Apps for Good を利用していることをご報告いたします。彼らが最もよく使用するアプリは何でしょうか。App for Good を導入した Okta のお客様のうち 50% を超えるお客様は CareerVillage を導入しています。これは無料の個別キャリアアドバイスを受けることができるよう、学生と実際の専門家を結び付けるアプリです。このアプリを採用する (個人使用および個人使用以外の目的で) 組織の数は前年比で 91% 増加しています。インターネットを介して世界中の低所得の企業家や学生にお金を貸すことができるアプリである Kiva を導入している企業数は、前年比で 12% 増加しています。また、企業に堅牢な寄付とボランティアの管理プラットフォームを提供する Benevity は、前年比で 29% 増加しています。

最も人気のある社会的影響を与えるためのアプリ



Security at Work: 今日の安全チェックリストに含まれるものは、マスク、手指消毒剤、そしてより強力な認証要素

最も人気のある認証要素

この1年は、これまでになく、共有する健康に対する共同責任という概念を実践してきました。現実の世界において、これは、マスクの着用、手洗い、休日に家族や友達と会うかどうかの判断を意味します。仕事においては、多くの人々が初めてのリモートワークへ移行していることから、従業員や重要な企業データを保護するためのセキュリティ手段の採用も意味しています。

2020年1月にリリースされた Proofpoint の「State of the Phish」レポートでは、従業員がリモートワークへ移行することにより、IT 管理者にはかなり多くの仕事が生じていることが明らかになっています。調査の回答者の 95% がスマートフォンを使用していると答えていますが、そのうちの 10% のデバイスにはロックがありませんでした。調査したグローバルワーカーの 95% にはホーム Wi-Fi ネットワークがありました。そのネットワークをパスワードで保護していたのは 49% のみであり、Wi-Fi のセキュリティ手段を実装するのは時間がかかる、あるいは面倒だと回答している人が 11% いました。⁷ (IT 管理者の皆さん、一息ついてください…)

もちろん、ハッカーは絶好の危機を無駄にはしません。F5 の 2020 年度 Phishing and Fraud Report では、年間平均と比較して、コロナ禍ではフィッシング攻撃が 220% 増加しています。ロックダウンとほぼ同時にフィッシングアクティビティの大きなスパイクが発生し、そのタイトルには「covid」や「coronavirus」が使用されています。従業員のどこが最も脆弱なのでしょうか。最も人気のあるアプリである Microsoft 365 のログインページは、フィッシング全体で最も人気のあるターゲットの 1 つであると F5 は警告しています。「攻撃者は Office 365 の認証情報を窃取すると、メールだけでなく、企業のドキュメント、財務、人事、その他多くの重要な業務へのアクセスが可能になる」ためです。⁸

Okta のお客様はこの難題に取り組んでいます。パスワードに加えて、あるいはパスワードに代わり、多要素認証を導入し、より強力な認証要素を選択しています。



最も人気のある
アプリである
Microsoft 365 の
ログインページは、
フィッシング全体で
最も人気のある
ターゲットの
1 つであると F5 は
警告しています。
「攻撃者は Office 365 の
認証情報を窃取すると、
メールだけでなく、
企業のドキュメント、
財務、人事、その他
多くの重要な業務への
アクセスが可能になる」
ためです。

[7] Proofpoint, 「2020 State of the Phish Report」、2020 年 1 月 23 日。

[8] F5, 「2020 Phishing and Fraud Report」、2020 年 11 月 11 日。

多要素認証 (MFA) を掘り下げていくと、従来の脆い認証形式 (単純な 2 要素認証方法) と比較して、確実性のより高い認証要素が増加しているのがわかります。消費者や各サービスは、Okta Verify などの適応型の認証へ移行しています。パスワードに加えて、またはパスワードに代わり、何らかの認証要素を使用して Okta に対して認証を行っているお客様では、Okta Verify (プッシュ通知を持つ Okta Verify を含む) の使用増加が見られ、昨年の 78% から現在は 82% に伸びています。

また、SMS やセキュリティ質問など、より弱い認証要素は減少しています。認証要素としての SMS は、2 年前の 53% から現在は 49% に減少しました。セキュリティ質問は、2 年前の 18% から現在は 15% に減少しました。

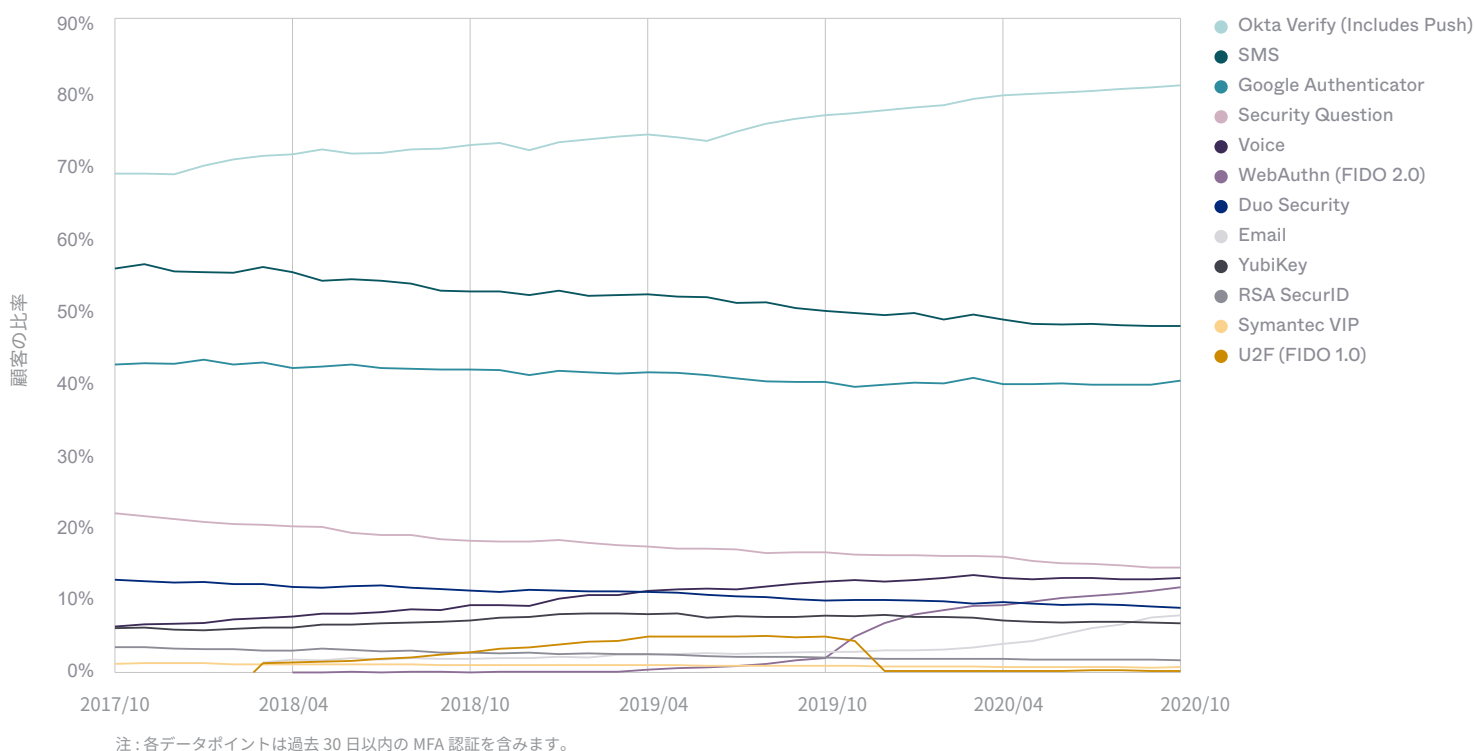
2019 年 3 月、W3C は、より簡単で強力な認証として、**Web Authentication (FIDO 2.0) を推奨**しました。2019 年 10 月、新しい MacOS Catalina 10.15 に、デフォルトで Safari 13 が組み込まれました。これは、WebAuthentication (WebAuthn) を

サポートした最初のバージョンの Safari でした。これ以降、新しい Mac の販売または OS のアップグレードではすべて WebAuthn がサポートされています。全体的なセキュリティ意識の向上に伴い、WebAuthn はすぐに成熟していきました。2019 年の秋以降、WebAuthn は堅調に増加し、これに伴って U2F (FIDO 1.0) は減少していきました。

2020 年 6 月、Remote Workforce Cybersecurity Report 作成のために IT 関連の意思決定者のグローバルな調査を実施した際、Fortinet は回答者に、新たに投資を計画しているのはどこかを尋ねました。最も多かった(30%)回答が多要素認証 (MFA) でした。⁹ 企業は従業員の保護に目を向けています。

[9] Fortinet, 「2020 Remote Workforce Cybersecurity Report: Enterprises Must Adapt to Address Telework Security Challenges」、2020 年 8 月 19 日。

各認証要素による顧客の認証



リモート従業員が企業データへの安全なアクセスを必要とするため、組織は保護のため MFA を強化しました。Okta Verify の利用は、2 月～10 月の間で 184% 増加しました (その前の 6 か月では 28%)。また、顧客ベース全体では SMS の利用は減少していると述べましたが、コロナ禍という嵐の中で避難できる「入り江」を探す必要のあるお客様もいます。彼らは簡単に導入できる認証要素として SMS を頼りにします。SMS の利用は、2 月～10 月の間で 116% 伸びました。

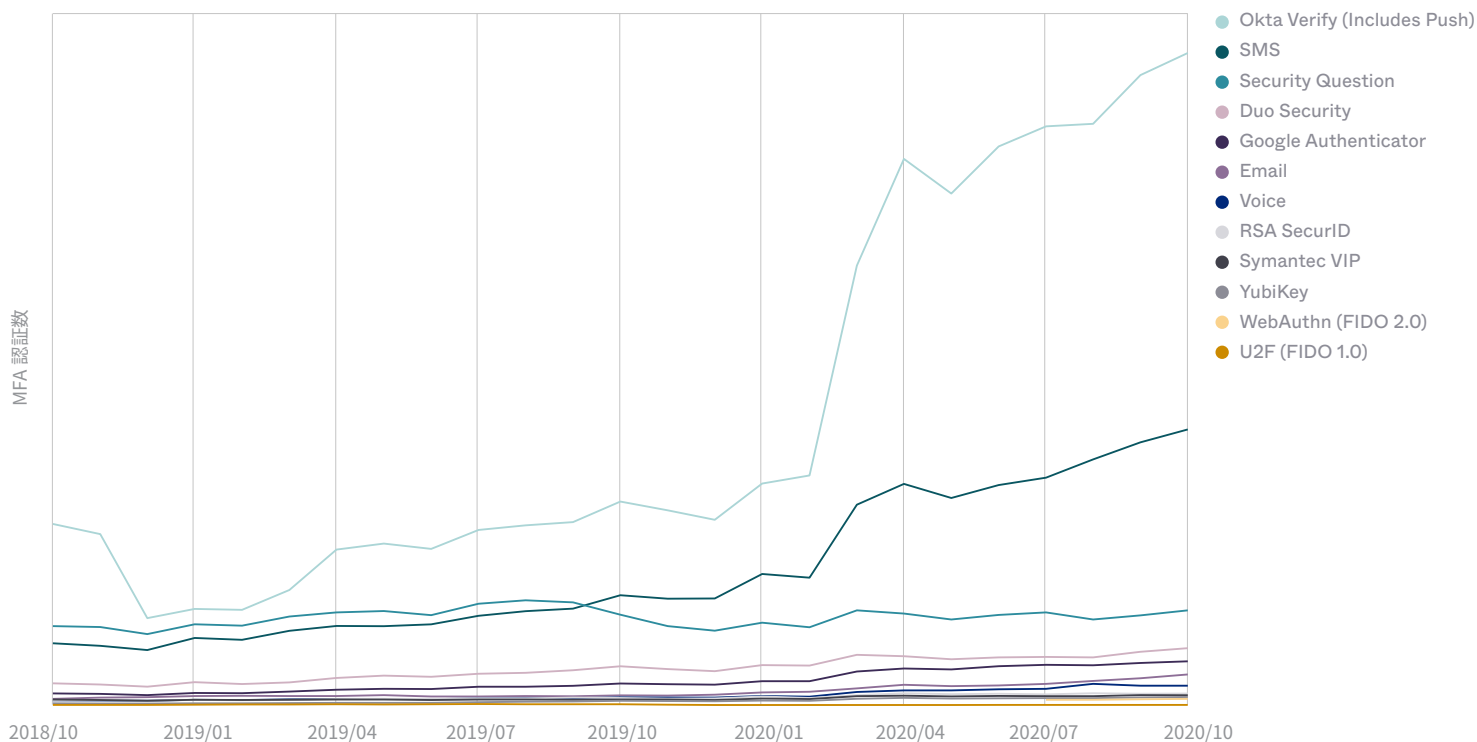
184%

2 月～10 月の間での
Okta Verify の
利用増加

116%

2 月～10 月の間での
認証要素としての
SMS の利用増加

各認証要素による多要素認証



われわれの中に潜む多くの偽物

検出される脅威の増加

アイデンティティ関連の攻撃が増加しているため、組織はその環境のセキュリティポリシーを最適化する方法を次々と評価しています。2019 年終盤に、組織がその組織自体を大規模なアイデンティティ攻撃 (特にパスワードをターゲットとした攻撃) から守るのを支援するベースラインセキュリティ機能である Okta ThreatInsight が一般的に入手可能となりました。ThreatInsight は、Okta のリスクエンジンとセキュリティインテリジェンスのコンポーネントの 1 つであり、ログインパターンを解析して安全なアクセスを判断できるようにします。Okta がすべてのお客様においてパスワードプレー攻撃やブルートフォース攻撃を特定すると、これらの IP が ThreatInsight データベースに追加されます。すると組織は、これらの IP アドレスからのアクセスをブロックすることを選択できます。ThreatInsight により、組織は、アイデンティティ攻撃の犠牲になる前に、その事業を保護することができます。

すべての組織が大量の攻撃を受けるわけではありません。ThreatInsight による保護は保険のようなものです。IBM の 2020 年情報漏洩時に発生するコストに関する調査によると、

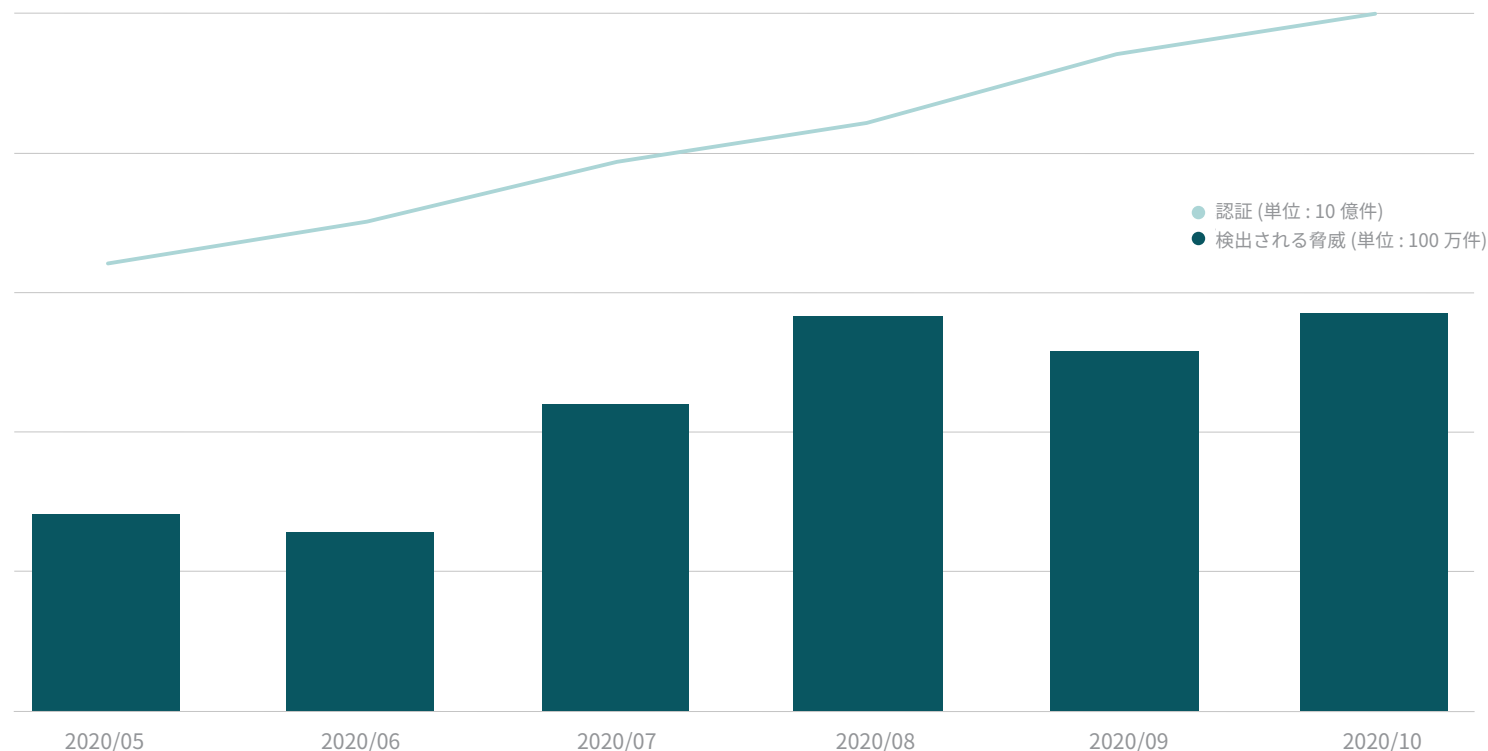
情報漏洩の平均コストは現在 386 万ドルと見積もられており、保険ポリシーを有効にする価値は十分にあります。¹⁰

検出される脅威には、パスワードプレーやログインの失敗が含まれます。パスワードプレー攻撃は、ブルートフォース攻撃の変種で、別のパスワードを試す前に、多くのアカウントに同じパスワードを「まき散らす」ことで、攻撃者は通常のセキュリティ手段をかいくぐることができます。短い期間にあまりにも多くのログイン失敗が発生すると、ログイン失敗のフラグが立ちます。パスワードプレー攻撃またはある IP アドレスでの多数のログインの失敗が確認されると、当社はその IP アドレスに対し、疑わしいものとしてフラグを立てます。

認証の数は過去 6 か月で着実に増加しています。一方、検出される脅威の全体的な増加はそれほど着実ではありません。ただし、トレンドラインは晩夏と秋に大幅に増加していることを示しています。

[10] IBM、「2020 年情報漏洩時に発生するコストに関する調査」、2020 年 7 月。

検出される脅威と各認証要素による認証



大規模な攻撃対象領域 = 多数の脅威検出

当社の顧客ベースでは大量の脅威が検出されますが、認証に対する脅威の量は業界によって異なります。最もターゲットになる業界は、銀行やヘルスケアなど、当社が予測していたものではない可能性があります。ヘルスケアなど、非常に規制され、より厳しく抑制されていることの多い業界より、教育など、現在非常に分散されている分野には、少ない財源で大きな攻撃が可能な領域があります。

実際、あらゆる業界の中で認証数と比較した脅威検出数の割合が最も高かったのは教育分野でした。数で言えば、金融と銀行の2倍以上、ヘルスケアと製薬の5倍以上です。Verizonの

2020年度データ漏洩/侵害調査報告書では、教育分野において、脅威アクターの67%は「外部」であり、アクターの動機の92%が「財務利益」と述べています。^[1] 6月には Hill により、ある組織が、ハーバード、スタンフォード、アイオワ州立大学など主要な教育機関の学生と管理者を含む、何千もの大学のメールアドレスのリストを取得し、不正にこれらのメールアドレスを使用して融資の申請をしたと報告されました。

[1] Verizon、「2020年度データ漏洩/侵害調査報告書」、2020年5月19日。



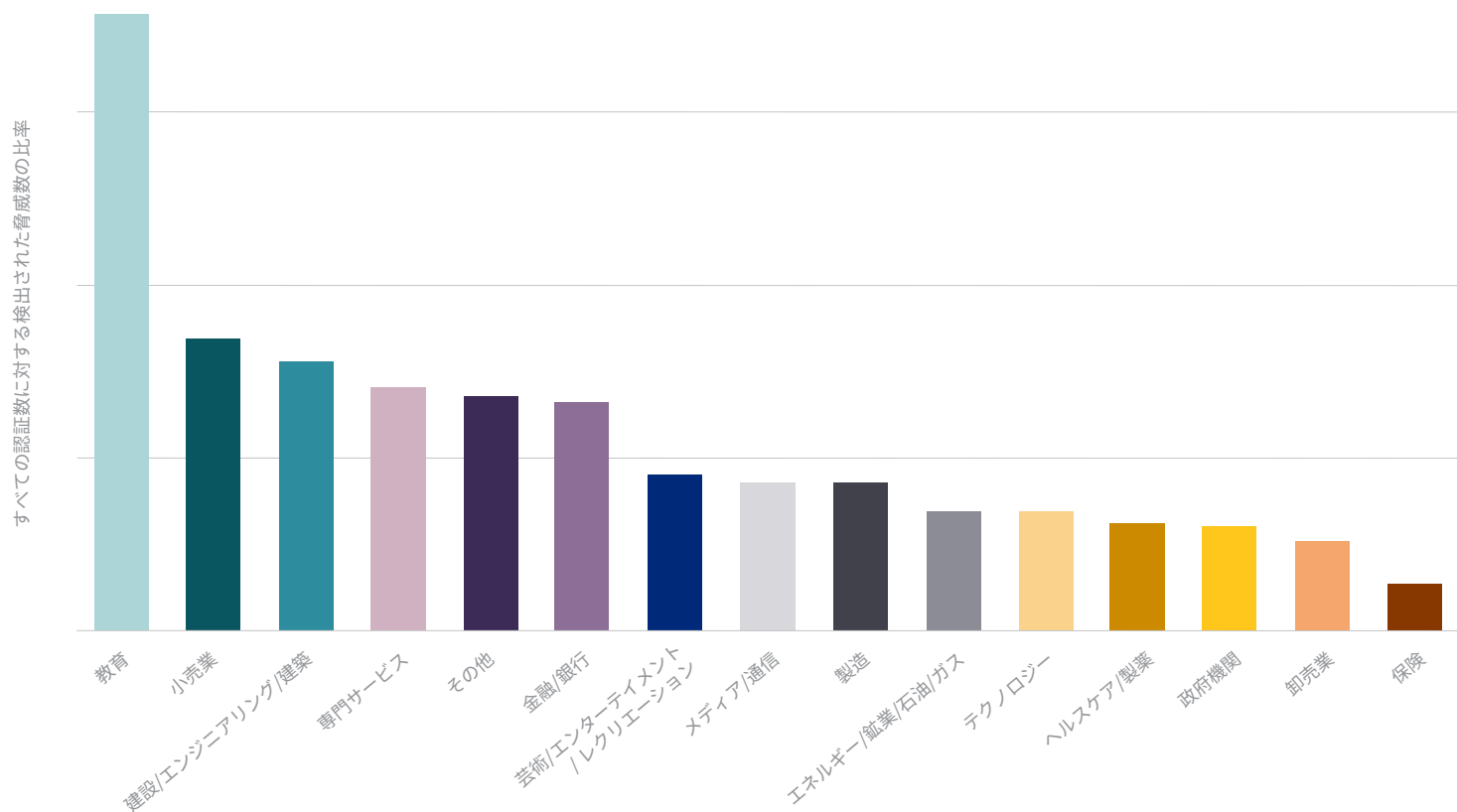
ハッカーはこのコロナ禍で、ヘルスケア業界に目を向けました。APWG Phishing Activity Trends Report によると、早くも3月26日に、ヘルスケア施設へのランサムウェア攻撃は、(2016～2019年の同様の攻撃に比べ) 35% 増加しました。¹² そして2020年終盤までには、ワクチンのニュースによって、**一連のワクチン配布**でフィッシング攻撃が発生しました。ではなぜ当社の顧客ベースでは、ヘルスケアと製薬分野での攻撃率が比較的小さいのでしょうか。その原因の一部には、コロナ禍に関する救命分野に対するサイバーセキュリティ脅威を制圧するために設立されたボランティアによる初のグローバル救急対応コミュニティ **CTI League** による組織的な取り組みが挙げられます。この分野での当社のデータは、ThreatInsight によってアカウントの乗っ取りやロックアウトが軽減されることによっても低く抑えられていますが、**ヘルスケア業界はインフラ**

ストラクチャの脆弱性の犠牲になることもよくあります (マルウェアやランサムウェアなど)。

同様に、**金融および銀行は、さまざまなタイプの攻撃を受ける傾向があります**。これには、フィッシング攻撃のほか、人をおびき寄せて財務データやその他貴重な個人情報を盗み出すマルウェアをインストールさせる、悪意のあるメールを利用したソーシャルエンジニアリングキャンペーンや、偽アプリ/マップ、トロイの木馬、バックドア、クリプトマイナー、ボットネット、ランサムウェアなどがあります。

[12] APWG, 「Phishing Activity Trends Report: First Quarter, 2020」、2020年5月11日。

業界別 6 か月間でのすべての認証数に対する検出された脅威数の比



前を向いて前進

2020 年を記憶に残る年と考えるか、むしろ忘れ去りたい年と考えるかによらず、働き方や生活の仕方が根本的に変わった年であったことにはだれもが同意できます。デジタルエコノミーの台頭が進む中、企業は最適なカスタマーエクスペリエンスを構築するのに必要なアプリとツールへの投資をますます強化しています。そして、従業員をサポートするため、組織は、コラボレーション、セキュリティ、従業員エンゲージメントといったリモートワークの最も重要な側面を支えるツールを探しています。外出自粛の世の中で、私たちはデジタルツールを利用することで、また一緒にいることができるのです。

