



プライバシー投資からの利益: プライバシーに投資することで プラスのリターンが得られる

シスコ データ プライバシー ベンチマーク
調査 2020

目次

はじめに	3
主な調査結果	3
調査手法	3
結果：プライバシーに投資することでプラスのリターンが得られる	4
1. プライバシーに関する支出、メリット、リターン	4
2. プライバシーに対する説明責任の評価	8
3. プライバシーに関するビジネス上のメリット、販売遅延期間、GDPR への対応状況に関する複数年の調査結果	11
4. 購入プロセスにおけるプライバシー認証の価値	12
まとめ：プライバシーのビジネスケース	13
シスコ サイバーセキュリティ シリーズについて	14

はじめに

過去数年でデータプライバシーは、「できれば対応する」から、取締役会の重大な議題になるようなビジネスに不可欠なものに発展しています。現在、個人データがどのように使用されるかについて多くの質問が寄せられており、プライバシーは企業ブランドの重要な構成要素として考えられています（『シスコ 2019 コンシューマプライバシー調査』を参照）。EU の一般データ保護規制 (GDPR) のようなプライバシー規制により、プライバシーを認識して適用することが強く求められています。そのため企業は、個人データを適切に管理して保護し、重大な罰金や罰則を回避しようとしています。

一方でデータ漏洩による何百万人分もの個人情報の流出が続いており、消費者はどうすれば自分のデータを守れるのかを把握しようとしています。シスコは過去 3 年間にわたり、世界中の何千もの組織に対してプライバシー調査を実施してきました。シスコの調査から、優れたプライバシーは、単にコンプライアンス要件に対応するためだけのものではなく、企業や個人にとって価値の高いものであることがわかっています。

主な調査結果

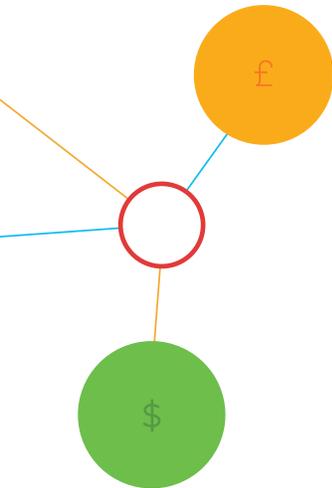
今年の調査では、プライバシーに関する支出とメリットを詳細に調査して数値化することでプライバシーの ROI を判断し、組織のプライバシーに対する説明責任の影響を評価しています。また、ベンダー選択プロセスにおけるプライバシー認証の重要性も検討しています。主な調査結果は以下のとおりです。

- ほとんどの組織では、プライバシーに投資することで非常に高いリターンを得ており、40% 以上がプライバシーへの支出の 2 倍以上のメリットを得ています。
- Centre for Information Policy Leadership (CIPL) が作成した「説明責任レーダーチャート」を使用することで、組織のプライバシーに対する説明責任と、漏洩に伴うコストの減少、販売遅延期間の短縮、高い財務上のリターンの間に強い相関関係があることがわかりました。
- プライバシーから大きなビジネス上のメリット（運用効率、俊敏性、イノベーションなど）を得ていると回答した組織の割合は、70% 以上に増加しています。
- 大多数（82%）の組織が、サプライチェーンにおいて製品またはベンダーを選択する際に、ISO 27701 やプライバシーシールドといったプライバシー認証を購入要因として考慮しています。

このレポートの結果は、プライバシーが単なるコンプライアンス要件への対応に留まらず、魅力的な投資対象となっていることを明確に示しています。プライバシーを適切に確保する組織は、顧客との関係、運用効率、収益が向上します。

調査手法

このレポートのデータは、シスコの年次サイバーセキュリティ ベンチマーク調査に基づいており、13 カ国 2,800 人のセキュリティ プロフェッショナルを対象に実施された匿名調査から得たものです。¹ 調査回答者は、主要な業界のさまざまな規模の企業に所属されています。この調査では、自社の組織でのプライバシープロセスに精通している 2,500 人以上の回答者に、プライバシーに特化した質問を行いました。



40% 以上の組織が、プライバシーへの支出の 2 倍以上のメリットを得ている。

結果: プライバシーに投資することで プラスのリターンが得られる

1. プライバシーに関する支出、メリット、リターン

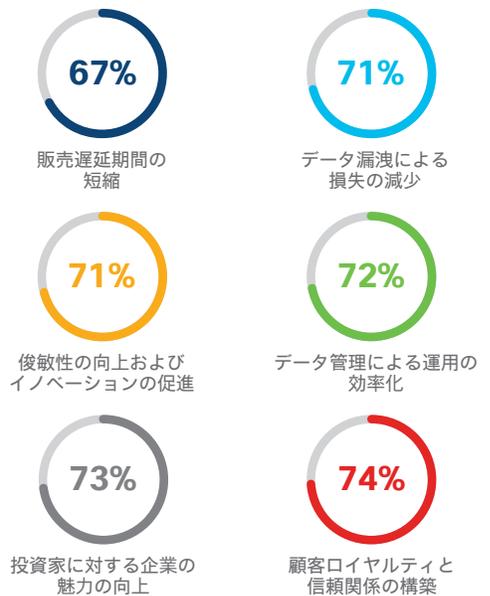
企業のプライバシーへの投資を把握する上でのベースラインを構築するために、プライバシーへの年間総支出の規模について尋ねました。すべての回答者におけるプライバシーへの年間支出の平均は 120 万米ドルでしたが、支出金額は企業の規模によって大きく異なっています。

大規模企業(従業員 1 万人以上)の平均支出は 190 万ドルで、その内 2% が 500 万ドルを超えていました。一方で、小規模企業(従業員 250 ~ 499 人)のプライバシーへの平均支出は 80 万ドルで、その内の 41% が 50 万ドル未満でした(図 1 参照)。

一時期プライバシー規制は、個人データを保護するための企業の取り組みを促進する重要な要因となっていました。また、罰金や罰則を回避することも大きな動機の 1 つでした。しかしシスコでは、お客様との会話や過去 3 年間のプライバシー調査から、コンプライアンスの遵守だけではないビジネス上のメリットによって大きな価値がもたらされていると考えています。

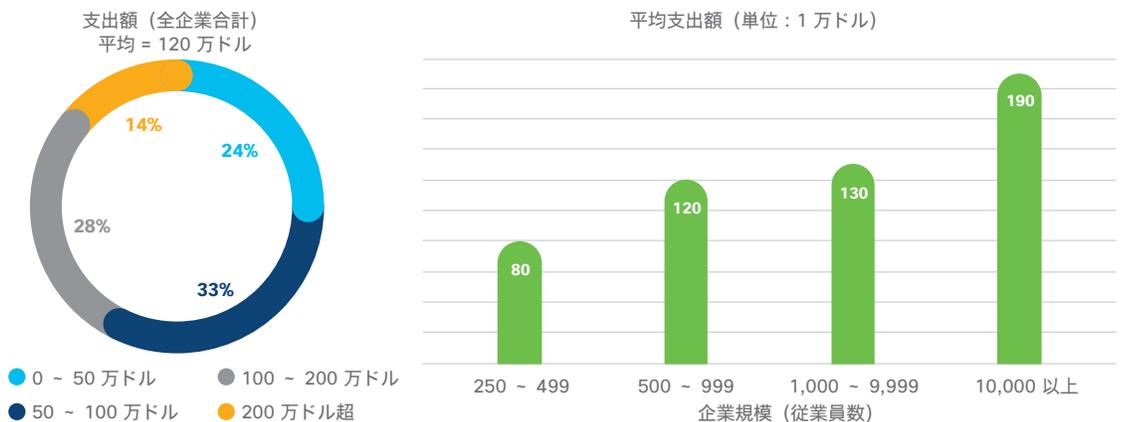
この価値を評価するために、運用の効率化、データ漏洩によるコストの減少、販売遅延期間の短縮、顧客ロイヤルティと信頼関係の向上などの分野において、どのようなメリットがあるかを尋ねました。大多数(概して 70% 以上)が、各分野で「大きい」または「非常に大きい」メリットを得ていると回答しました(図 2 参照)。

図 2 プライバシーのビジネスへの影響
各分野で大きなメリットを得ている企業の割合、N=2549



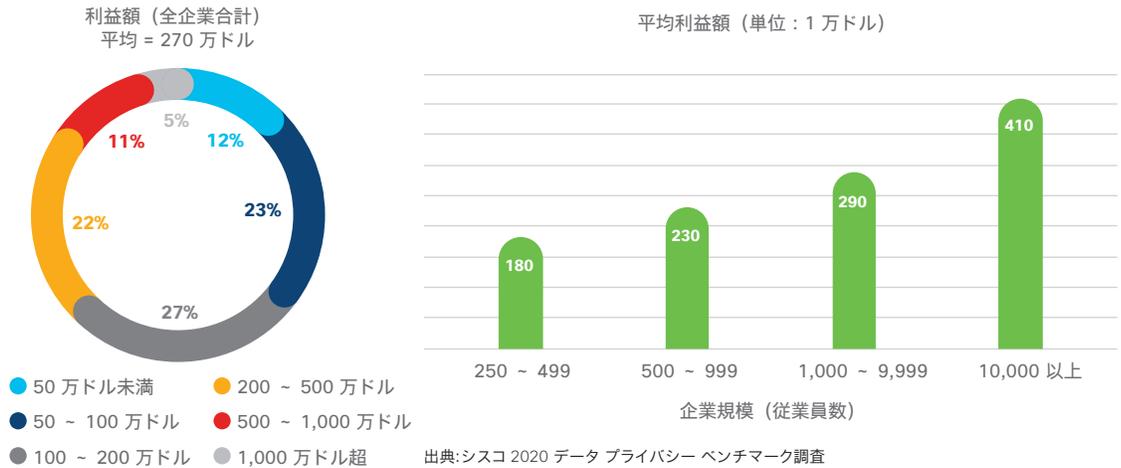
出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

図 1 企業全体および企業規模別のプライバシーへの年間支出額
N=2549



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

図 3 プライバシー投資による推定利益額 (全企業および企業規模別)
N=2549

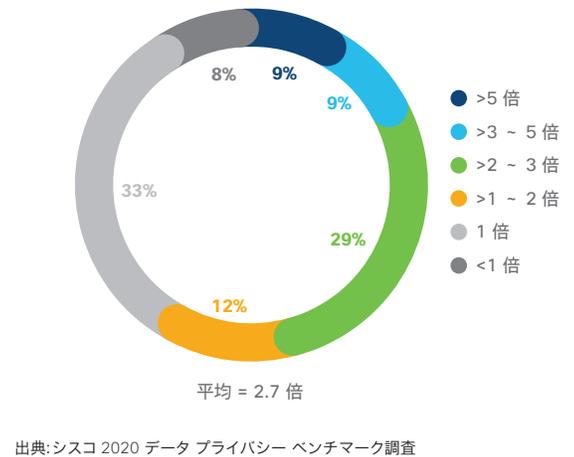


平均的な企業で
1ドルの投資から
2.7ドルの利益を獲得。

これらのメリットを財務効果に換算した場合の最大推定額も尋ねています(50 ~ 100 万ドルなどの範囲)。調査対象全企業の平均推定額は 270 万ドルでした。大規模企業(従業員 1 万人以上)の推定利益額は 410 万ドルで、その内の 17% では 1,000 万ドルを超えていました。小規模企業(従業員 250 ~ 499 人)の推定利益額は 180 万ドルでした(図 3 参照)。

プライバシーに対する投資とメリットのデータを組み合わせ、企業のプライバシー投資によるリターンを概算しました。その結果、投資に対するリターンの全回答者平均比率は 2.7 でした。つまり、1 ドル投資することで、企業は 2.7 ドル分の利益を得たということです。企業の半数近く(47%)は 2 倍以上のリターンを獲得し、33% はプラスマイナスゼロで、支出が利益を上回ったのはわずか 8% でした(図 4 参照)。

図 4 プライバシーへの投資によるリターンの分布、回答者の割合
N=2543



「個人データの管理方法を明確に伝えて説明責任を果たすことは、企業、取締役、シニアリーダーにとってビジネス上不可欠であり、競争力の確保にもつながります。」

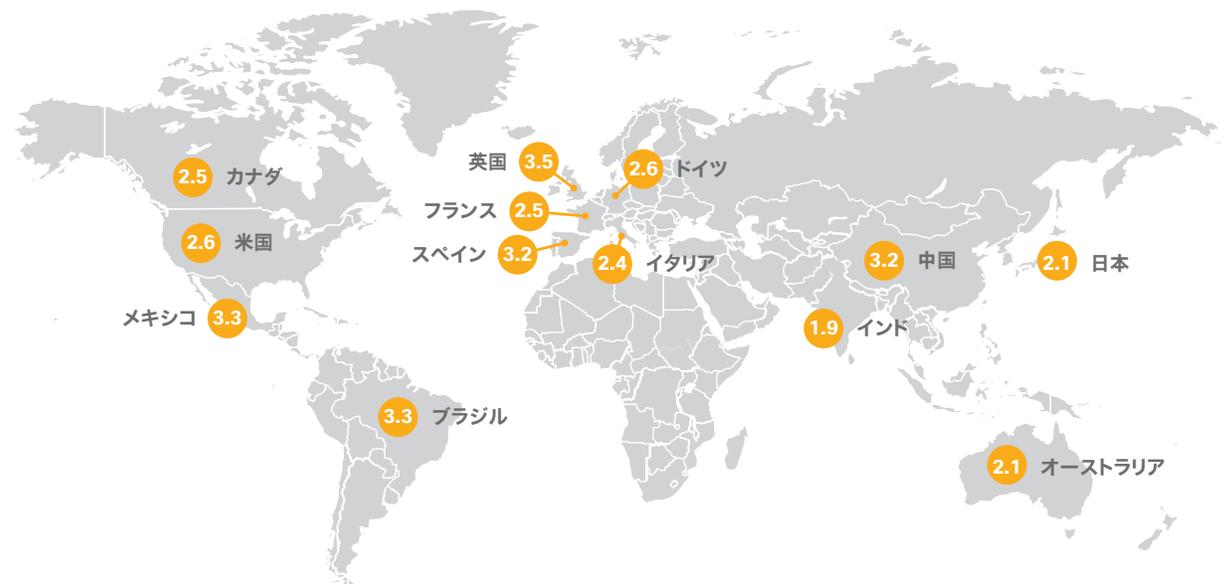
Bojana Bellamy 氏
Centre for Information Policy Leadership (CIPL) プレジデント

興味深いことに、プライバシーへの投資の平均リターンは国によって大きく異なり、リターンの平均値が高いのは、英国(3.5 倍)、ブラジル(3.3 倍)、メキシコ(3.3 倍)です(図 5 参照)。

企業規模による大きな違いはありませんでした。企業の規模が大きくなるにつれ支出と利益も多くなりますが、支出に対する利益の割合は、大規模、中規模、小規模いずれの企業でもほぼ同じです。

シスコの知る限り、企業のプライバシー投資によるリターンを世界規模で調査したのはこれが初めてです。調査に対する回答は推定によるものですが、何千もの企業から収集したデータに基づく調査結果は、自社のリターンを把握し、プライバシーへの投資を優先させようとしている組織にとって、非常に有益な情報です。

図 5 プライバシー投資による国別平均リターン
世界の平均:利益 = 投資の 2.7 倍
N=2543



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

「この調査は、プライバシーへの投資がビジネス上の価値を生み出すことを示す、実証的な証拠となっています。」

Harvey Jang
シスコ バイスプレジデント、最高プライバシー責任者

2. プライバシーに対する説明責任の評価

この 20 年間で、「説明責任」の原則は、世界中のプライバシー保護に関する法律、ポリシー、取り組みにおける重要なテーマになっています。組織はこの原則に従って、適用されるプライバシーおよびデータ保護要件への対応について説明責任を負い、組織のコンプライアンス能力を実証する必要があります。Centre for Information Policy Leadership (CIPL) は、規制機関やビジネスリーダーと連携して、組織のプライバシープログラムの構築、管理、評価、適用を支援するフレームワークとして、CIPL「説明責任レーダーチャート」を開発しました。² 組織の現状を把握するために、「説明責任レーダーチャート」の 7 つの項目それぞれについて、1(ほとんど対応できていない)から 5(すべてまたはほぼ対応できている)の段階で進捗状況を評価するように依頼しました(図 6 参照)。

説明責任の 7 つの項目間ではスコアのばらつきが小さいものの、企業間のスコアのばらつきは非常に大きなものでした。すべての組織全体の平均スコアは 3.65 でしたが、その内の

25% が 3.0 以下、41% が 3.0 ~ 4.0 の間で、33% が 4.1 以上のスコアでした(図 7 参照)。

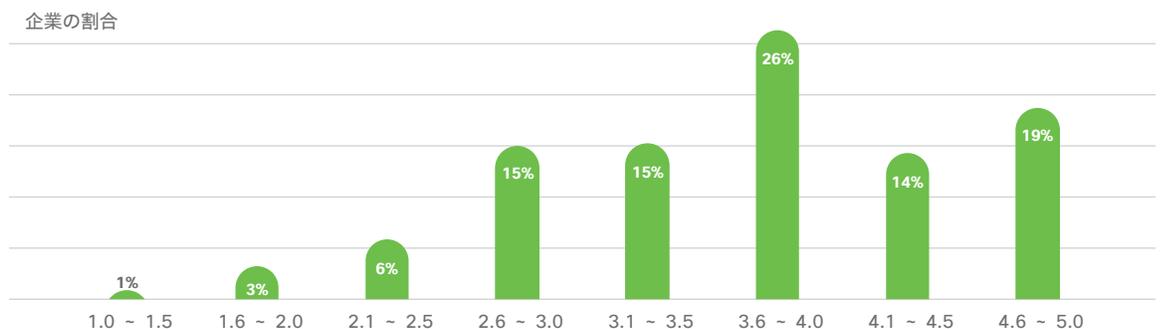


33% の組織が説明責任について 4.1 以上の評価。



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査、Centre for Information Policy Leadership(CIPL)

図 7 説明責任レーダーチャートスコアの分布
N=2549



注:丸めているため、分布表の数値の合計は 100 にはなりません。

出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査



プライバシーの説明責任レベルが高いほど、非常に大きなリターンを得ている。

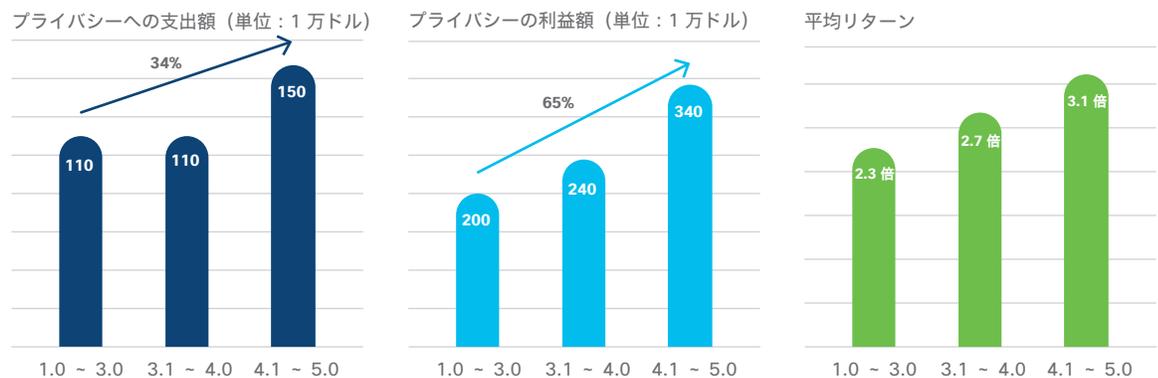
シスコの分析により、説明責任レーダーチャートのスコアが高い企業ほど、投資リターンの向上、漏洩コストの減少、販売遅延期間の短縮といったプライバシーに関するメリットも大きいことが明らかになっています。

プライバシーへの投資によるリターン

シスコは、説明責任スコアとプライバシーへの投資によるリターンの相関関係を分析しました。プライバシープログラムへの年間支出は、説明責任スコアの低い組織(110 万ドル)よりも説明責

任スコアの高い組織(150 万ドル)の方が若干多い程度ですが、平均利益に関しては、スコアの高い組織の方が大幅に多くなっています(200 万ドルに対し 340 万ドル)。具体的には、プライバシーへの投資による平均リターンが、説明責任スコアの高い組織では 3.1 倍、中間スコアの組織では 2.7 倍、低い組織では 2.3 倍となっています。つまり、プライバシーの説明責任レベルを高めるには追加の投資が必要ですが、この投資により非常に大きなリターンが得られるということです(図 8 参照)。

図 8 説明責任レーダーチャートスコア別の支出、利益、リターン
N=2543



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

「プライバシーと説明責任は、当社のデータ主導型イノベーションの中心であり、ブランドを差別化する重要な要因となっています。この調査によって、進歩的な企業にとってプライバシーは重要な投資対象であるという事実が裏付けられています。」

Caroline Louveaux 氏
Mastercard 社 最高プライバシー責任者



説明責任スコアの高い組織は、漏洩によるダウンタイムが短く、影響を受けたレコード数や漏洩コストも少なくなっています。

漏洩比率および漏洩によるコスト

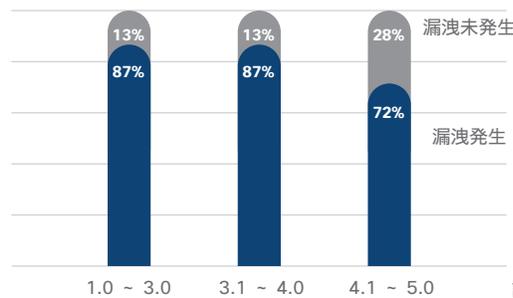
説明責任スコアが 4.0 以下の組織のうち、昨年データ漏洩が発生していない組織は 13% でした。一方、4.1 以上のスコアの組織は、その 2 倍以上(28%)で漏洩が発生していませんでした。さらに、これらの説明責任レベルが高い組織においては、漏洩の影響とコストが大幅に低くなっています。漏洩によるダウンタイムは 19% 短く、漏洩の影響を受けたレコード数は 28% 少なくなっています。また、漏洩によるコストは 10% 低い値が示されています。組織は、成熟した説明可能なプロセスを確立してデータの管理、制御、監視を行うことで、データ漏洩の影響を回避または限定できるようになります(図 9 参照)。

プライバシーに関連する販売遅延

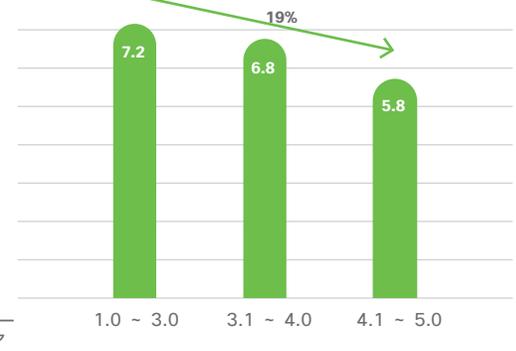
販売遅延に関しても同様です。遅延の平均は、説明責任スコアの低い組織(4.1 以下)では 7.2 週間であるのに対し、中間スコアの組織では 6.8 週間、低い組織では 5.8 週間となっています。つまり、販売遅延期間の平均が 35% 短縮されることで、より確実な収益源を確保し、自社を保護できているということです。

図 9 説明責任レーダーチャートスコア別の漏洩率および漏洩の影響
N=2549

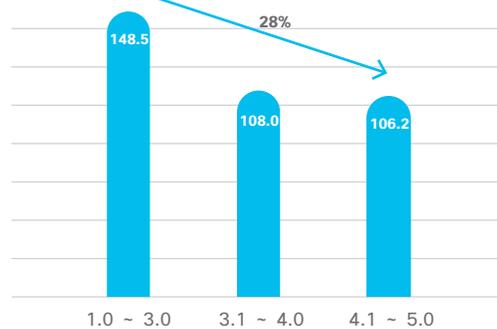
昨年漏洩が発生した組織



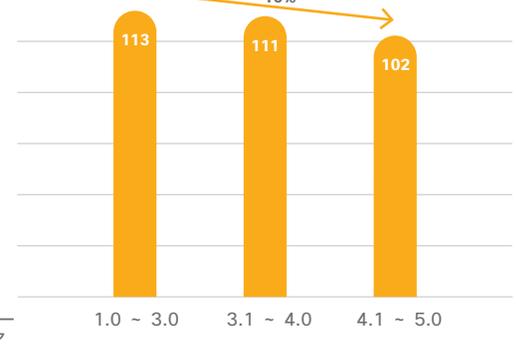
漏洩による平均ダウンタイム (単位: 時間)



影響を受けたレコード数 (単位: 千件)



漏洩による総コスト (単位: 1 万ドル)



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

3. プライバシーに関するビジネス上のメリット、販売遅延期間、GDPR への対応状況に関する複数年の調査結果

シスコが世界中の組織におけるプライバシーの成熟度と影響を調査するのは、今回で 3 年目となります。重要なプライバシー指標に関して年ごとの変化を追っていくと、興味深いことがわかります。

プライバシーに関するビジネス上のメリット

過去の年次プライバシーベンチマーク調査の主なテーマの 1 つは、プライバシーに関して、コンプライアンス要件への対応以外にビジネス上のメリットを認識している組織の増加状況を確認することです。昨年の調査では回答者の約 40% が、競争優位性、組織の俊敏性、投資家に対する企業の魅力の向上など、プライバシーへの投資によるさまざまなメリットを認識することがわかりました。今年の調査ではこの割合が大幅に増加しており、回答者の 70% が各分野でビジネス上のメリットを得ています。

販売遅延

顧客のプライバシーへの懸念による販売遅延は、遅延が生じている企業の数および遅延期間のいずれにおいても、過去 3 年間で変動しています。通常このような遅延は、企業の製品やサービスで収集されるデータの内容、データの保存/転送方法、データにアクセスできる対象者などについて顧客が知る必要がある場合に生じます。2 年前の調査では、組織の 65% でプライバシーに関連する販売遅延が生じていると報告

しました。昨年は 87% に増加し、今年は 62% に減少しました。昨年の増加は、主に GDPR が施行されたことに起因すると考えられます。GDPR の施行により、ベンダーは新しい規制に関連する顧客の期待と要件に対応する必要があります。今年の調査での平均遅延期間は 4.2 週間で、昨年報告した 3.9 週間とあまり変わりません。今後、企業が顧客の懸念に対応し、プライバシープロセスを販売サイクルに取り込んでプロセスを成熟させるにつれて、遅延割合と平均期間の両方が低下すると予想されます。

GDPR への対応状況

2018 年 5 月に GDPR が施行されて以来、シスコでは、組織の GDPR への対応状況をモニタリングしています。今年の調査では、回答者の 55% が GDPR に対応済み、29% が 1 年以内に対応、12% が対応に 1 年以上かかる、3% が GDPR を適用しないと回答しています。

この結果は昨年の調査結果とほぼ同じであり、組織の GDPR への対応状況が昨年から大きく変わっていないことを示しています。一方で、組織は GDPR の要件を、継続的に対応すべきビジネスプロセスおよび運用プロセスと考えているとも言えます。昨年まだやるべきことがあると考えていた組織は、今年も同じように感じるでしょう。

興味深いことに、GDPR を適用しないと回答している企業の割合は 3% に留まっているため、世界中の調査回答者の大多数は、この EU ベースの規制に準拠することの重要性を認識しています。



回答者の 70% が、プライバシーへの取り組みの結果として、競争優位性、俊敏性、企業の魅力の向上などのビジネス上のメリットを得ている。



世界中の組織の 82% がプライバシー認証を購入要因として考えている。

4. 購入プロセスにおけるプライバシー認証の価値

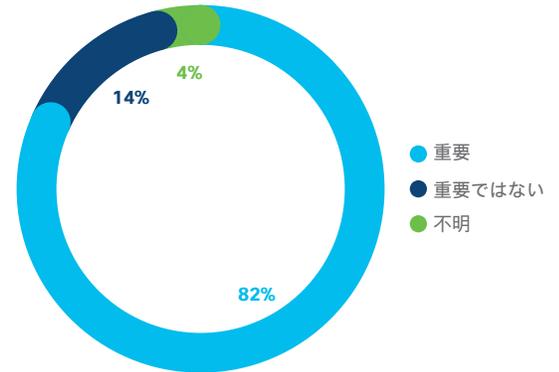
多くの組織は、自社のプライバシープログラムおよび取り組みに対して外部機関の検証を受け、認証を取得することを検討しています。プライバシー認証には、ISO 27701 (ISO 27001 のプライバシー拡張)、EU/スイス - 米国間のプライバシーシールド (アメリカへのデータ転送の法的メカニズム)、APEC 越境プライバシールール (APEC プライバシーフレームワークの遵守および国際データ転送の有効化に関するルール)、EU 拘束的企業準則 (EU 標準の遵守およびグローバルな企業間データ転送の有効化に関するルール) があります。

調査回答者によると、外部機関による検証は、現在のビジネス環境において非常に重要になっています。ベンダーまたは製品を選択する際にセキュリティ認証が購入要因になっているかどうかを尋ねたところ、大多数 (82%) が購入要因になっていると回答しました (図 10 参照)。

国別で高い割合を示したのは、ブラジル(95%)、インド(95%)、中国(94%)でした。また、低い割合の国(カナダなど)でさえ、約 3 分の 2 の組織が同意しています。

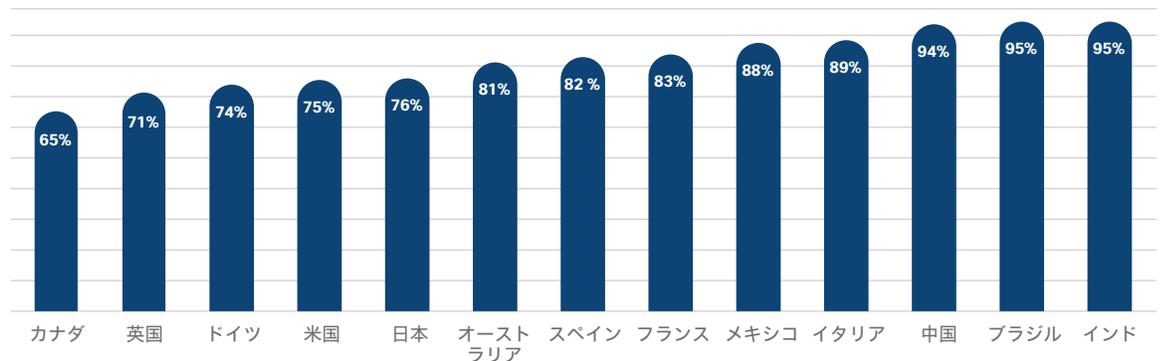
この状況を考慮すると、セキュリティ認証を 1 つ以上取得することは、企業が検討すべき非常に価値の高い投資であると考えられます (図 11 参照)。

図 10 購入要因としてのプライバシー認証の重要性
N = 2549



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

図 11 プライバシー認証の重要性
認証が購入要因の 1 つと考える割合(国別)N = 2549



出典:シスコ 2020 データ プライバシー ベンチマーク調査

まとめ: プライバシーのビジネスケース

今回の調査では、組織のプライバシー投資に関連するビジネス上の価値を数値化しました。2018 年および 2019 年のデータ プライバシー ベンチマーク調査で最初に確認されたメリットに加え、今回シスコは、プライバシー投資の ROI を算出しました。これにより、ほとんどの組織がプライバシーへの投資から非常に高いリターンを得ていることが分かりました。また、CIPL の説明責任リーダーチャートを使用して進捗状況を評価し、説明責任レベルの高さとビジネス上のメリットとの間に強い関連があることも分かりました。最後に、外部機関による検証とプライバシー認証が、ベンダーの選択と購入の意思決定において重要な要素となっていることが確認できました。

今後の調査では、世界中のプライバシー規制や顧客の期待が拡大し続ける中で、これらの投資、メリット、リターンがどのように変わっていくのかを探ります。シスコは今後もお客様や他のプライバシーリーダーと連携して、お客様の個人データ保護の強化、プライバシーへの投資における意思決定の促進、お客様からのさらなる信頼の獲得に向けて取り組んでまいります。

シスコのプライバシー調査に関する詳細については、シスコ プライバシーインサイト & イノベーション担当ディレクター Robert Waitman(rwaitman@cisco.com)までお問い合わせください。



シスコ サイバーセキュリティ シリーズについて

シスコは過去 10 年間にわたって、全世界のサイバーセキュリティ専門家を対象に、セキュリティと脅威インテリジェンスに関する多くの信頼できる情報を公開してきました。これらの包括的なレポートでは、脅威の現状や組織への影響を詳しく解説し、データ漏洩などから組織を守るためのベストプラクティスを紹介しています。

シスコセキュリティは『シスコ サイバーセキュリティ シリーズ』というシリーズ名で、調査データに基づく一連の出版物を発行しています。シスコはシリーズのタイトル数を増やしなが、それぞれに関心の異なるセキュリティ プロフェッショナル向けにさまざまなレポートを提供してきました。セキュリティ業界の脅威研究者やイノベータからの幅広い専門知識を集めた毎年のレポートには、データ プライバシー ベンチマーク調査、脅威レポート、CISO ベンチマーク調査などがあり、今後も年間を通していくつかのレポートが発表される予定です。

詳細については、https://www.cisco.com/c/ja_jp/products/security/security-reports.html を参照してください。



©2020 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1502R)

この資料の記載内容は2020年3月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107 - 6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先