



KPMGグローバル CEO調査2024 テクノロジー・ 通信セクター

KPMG. Make the Difference.

KPMGインターナショナル

kpmg.com/TMTCEOoutlook



はじめに

本レポートでは、テクノロジーと通信セクターのCEOにとって最重要課題となっている目標、課題、戦略を明らかにしています。この分野のCEOは、自社が直面している課題について現実的であると同時に、セクター、特に自社の将来について前向きであることがわかりました。多くのケースで、この評価は昨年の調査からわずかに上昇しています。

数多くの産業と同様に、テクノロジーと通信は世界経済の継続的な成長の恩恵を受けています。世界のインフレ率は2024年末までに4.5%に低下すると予想されており、この勢いは2025年まで続くと考えられています。世界中の多くの中央銀行は、インフレ率がそれぞれの目標に近づくにつれて、下降ペースが緩やかになると予想しています。中央銀行は今年後半に制限的な政策を緩和し、2025年以降の成長を後押しすることになるでしょう¹。

当然のことながら、生成AI (Gen AI) は、生産性、マーケティング、製品開発、顧客体験など多くの分野に影響を与える可能性があり、テクノロジーと通信セクターにもその波紋が

広がると考えられています。また、当セクターのCEOは、世界経済の不確実性と地政学的な複雑さを問題として挙げており、これは、調査対象のほとんどの企業が国際的な事業展開をしていることを考えれば当然です。

私が有望だと感じるのは、多くのマクロ経済や地政学的な課題があるにもかかわらず、信頼感が比較的堅調に推移していることです。セクター CEOの75%近くが、自社のセクターの成長について見通しが良いと考えています。さらに、彼らはネットゼロ目標や労働力、企業のステークホルダー、社会全体を支える環境・社会・ガバナンス (ESG) の優先事項の重要性を認識しています。成功の鍵の1つは、企業のすべての機能を横断した戦略計画によって可能になる、長期的で持続可能な成長への絶え間ない集中です。

テクノロジーと通信セクターのCEOが何を想定しているのか、どのようにして企業を成長と発展の新時代へと導いているのか、私たちの調査結果をご覧ください。



Mark Gibson

Global Head of Technology
Media and Telecommunications
KPMGインターナショナル
Line of Business Leader for Technology
Media and Telecommunications
KPMG米国

¹ KPMG米国、“KPMGエコノミクスのグローバルナビゲーター”(2024年4月)

Executive summary

2024年、テクノロジーおよび通信セクターのCEOは、セクター、経済、企業の将来の成長について概して楽観的です。

主な課題

- テクノロジーや通信分野のCEOにとっての課題のトップ3は、生成AIの導入（55%）、経済の不確実性（49%）、地政学的な複雑さ（49%）でした。
- 倫理的な懸念は、生成AIを導入する際の最大の障壁であり、運用コストやサイバーセキュリティは、企業の成長に対する最大の脅威となっています。
- セクターのCEOは、主にグローバルバリューチェーンの分断によって引き起こされる脱グローバル化を、課題として挙げています。
- 71%は、事業の長期的な繁栄を確保するために、ますますプレッシャーを感じています。

主な機会

- 生成AIは、従業員のスキルアップや不正行為の検出、サイバー攻撃への対応を支援し、イノベーションを促進させます。
- ESG戦略は、顧客との関係を改善し、積極的なブランドイメージを支え連想を支援し、資本配分を形成するのに役立ちます。



Key findings

この調査では、240人のテクノロジーおよび通信企業のCEOを対象に、さまざまなテーマに関する質問からインサイトを得ました。

2024年、テクノロジーおよび通信セクターのCEOは、運用コスト、サイバーセキュリティ、生成AIが組織の成長に対する最大の脅威であると考えていますが、生成AIを導入する際の最大の障壁は倫理的な懸念です。

生成AIを理解して実装し、すべての機能領域のデジタル化と接続性を推進することは、約23%のCEOが今後3年間の業務上の最優先事項であると考えています。

CEOの

40%

は、今後3年間で組織が0.01~2.49%成長すると予想しています。

CEOの

78%

は、生成AIが自社の投資の最優先事項になると予想しています。

CEOの

25%



は、サプライチェーンの脱炭素化の複雑さが、ネットゼロや同様の目標を達成するうえでの大きな障壁になると予想しています。



は、生成AIの導入が業務改善の最優先課題になると予想しています。



CEOの

55%



は、生成AIの導入が自社にとって最も重要なリスクになると予想しています。

CEOの

21%



は、技術の進歩が、今後3年間で自社に影響を及ぼす主要なリスク要因であることに同意しています。



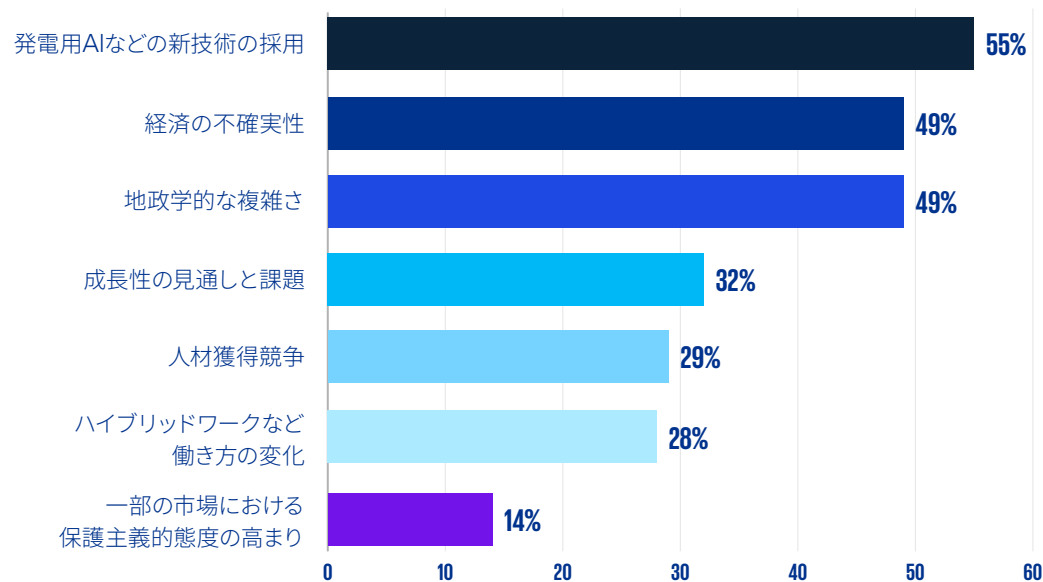
は、競合他社が自社より優位に立つことが、2024年のESGにおけるステークホルダーの期待に応えられないことの主なマイナス面であると考えています。



Section 1

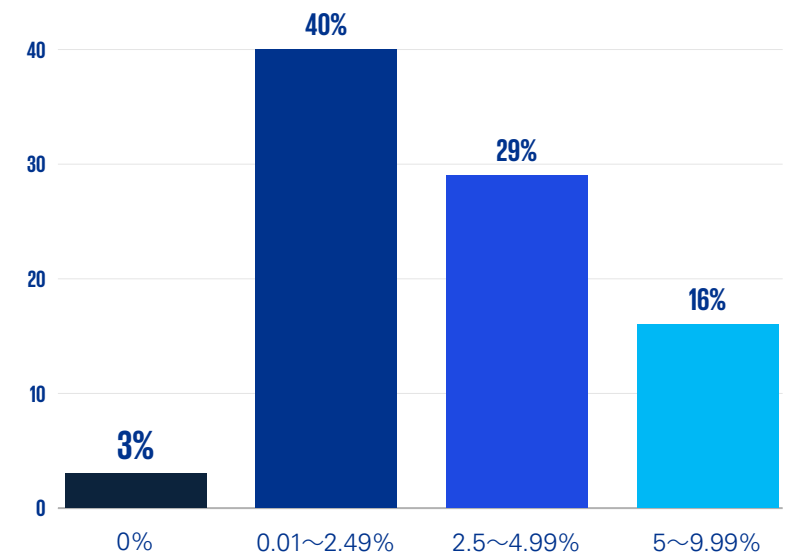
Economic growth

最高経営責任者にとって最も重要な課題



出所：KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook

今後3年間の業績見通し



テクノロジーや通信セクターのCEOは、セクターや企業、経済全体の成長見通しについて全体的に楽観的です。しかし、生成AIのような新技術の採用や、経済の不確実性、世界的な地政学的な複雑さに対する根強い懸念が広がっていることから、ここ1年間でこの楽観的な見通しはやや低下しており、今後3年間で自社に最大の影響を与える具体的な要因については、運用コスト（81%）、サイバー犯罪とその不安要素（81%）、生成AI（76%）がトップ3に挙げられています。

この慎重な成長見通しは、幅広い調査結果にも表れています。セクターのCEOの4分の3近く（74%）が、今後3年間のセクターの成長に自信を持てはいるものの、2023年から6ポイント低下しています。85%が今後3年間の自社の利益成長を期待していますが、会社の成長に対する自信は2023年から8ポイント低下しています。合計すると、59%が自社の今年の従業員数の増加を5%未満と予想しているのです。

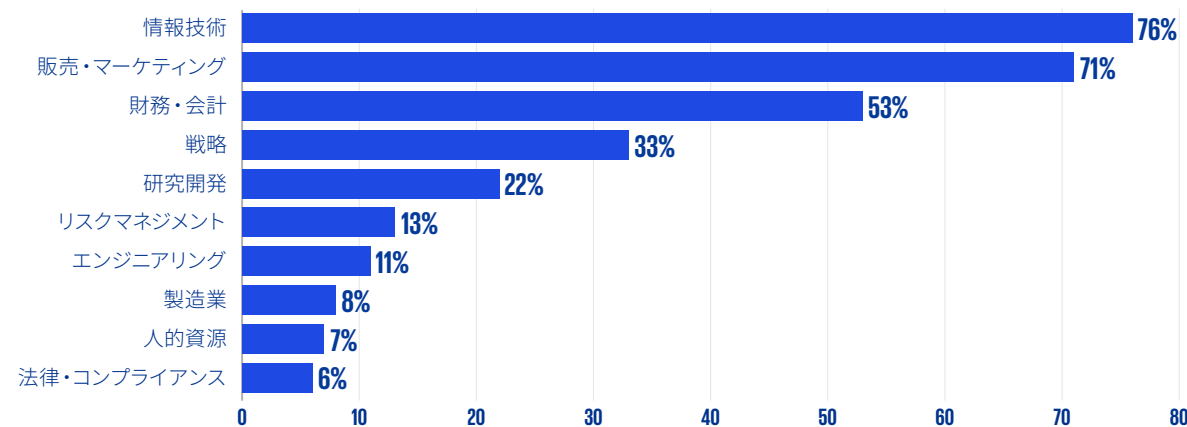
これらの懸念に直面して、セクターのCEOとその企業は、成長を確実にするための戦略的計画をますます重視しています。現在、71%が成長戦略を順応させており、さらに71%は、事業の長期的な繁栄を確保するために、より大きなプレッシャーを感じていると述べています。



Section 2

生成AI

生成AIへの投資を惹き付けている主要な機能分野

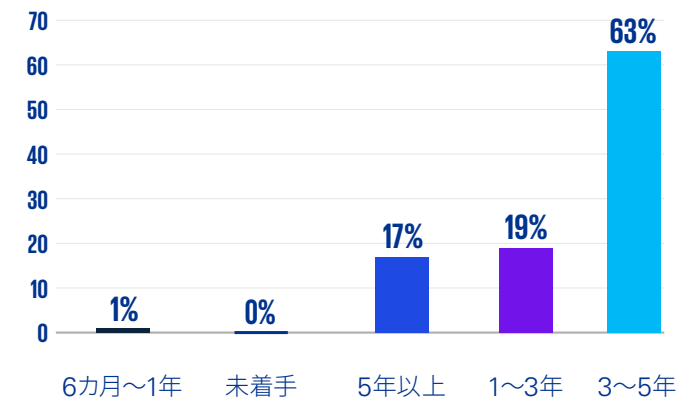


出所：KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook

生成AIに対する取組みは、テクノロジーと通信の分野で依然として重要な課題となっています。この分野のCEOの78%は、生成AIが自社の投資の最優先事項であると回答しており、また、65%が2024年に新技術の導入に向けた設備投資を増加したと回答しました。この数値は2023年の調査結果と比べて8ポイント増加しています。

また、この分野のセクターのCEOは一般的に、生成AIは、イノベーションの促進、労働力の強化、不正の検出、サイバー攻撃への対応を通じてセクターに利益をもたらす可能性があると考えており、さらに、76%ものCEOが、生成AIが現在のビジネスモデルをどのように破壊し、新たなオポチュニティを創出するかについて、経営陣が明確な見解を持っていると述べています。また、同程度の数のCEO（77%）が、生成AIが自社にどのように利益をもたらし、競争上の優位性を生み

生成AI導入後の投資回収予想期間に対するCEOの自信



出すかについて、自社の経営陣は明確な見解を持っていると述べています。

メリットとして、従業員のスキルアップ、不正行為の検出とサイバー攻撃への対応、イノベーションの増加が挙げられています。企業が長期的な成長に注力するようになったことで、効率性と生産性の向上は、2023年の1位から2024年には4位にランクダウンしました。

リスクと懸念について、CEOは倫理的な課題（66%）と規制の欠如（53%）が、生成AIの導入における大きな障壁だと考えています。

さらに、システム全体に生成AIを効果的に統合するためのデータ準備が十分であると回答したのはわずか35%で、従業員がこのテクノロジーを活用するための適切なスキルを備えていると感じているのはわずか38%でした。興味深いことに、私たちの調査では、従業員のスキルと能力を開発するための設備投資が減少していることが明らかになりました（2023年の43%から2024年には35%に減少）。

多くのCEOが生成AIに関して最も懸念しているのはサイバーセキュリティです。75%は、サイバーセキュリティを中心とした文化が組織全体でAIを導入するために不可欠と感じているのですが、サイバーセキュリティ対策がAIの急速な進化に対して有効であると確信しているのは約53%にすぎません。

セクターのCEOの約75%はサイバーセキュリティへの投資を増やしており、適切なサイバーセキュリティソリューションと人材の確保に自信を持っているのですが、自社に対する将来のサイバー攻撃に十分に備えていると回答したのは46%と、半数以下にとどまりました。

一方、依然として10%は将来のサイバー攻撃への備えが十分ではないと感じていますが、この割合は2023年から16ポイント改善しています。

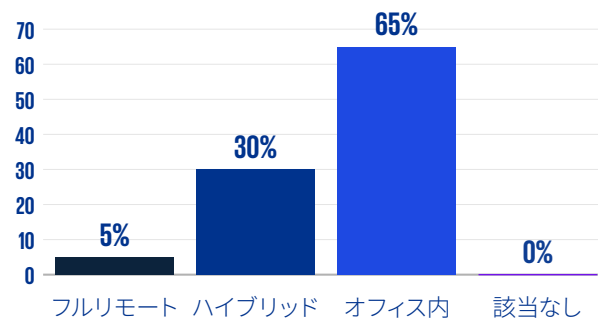
つまり、生成AIはテクノロジーや通信セクター全体で、長期的な成長性と収益性の重要な推進力として認識されているのですが、そのリスクについても、セクターのCEOは認識しているといえます。76%は、生成AIによるビジネスプロセスの急速なデジタル化が自社に悪影響を及ぼす可能性があることに同意しています。



Section 3

Workforce

従業員による労働環境の選択



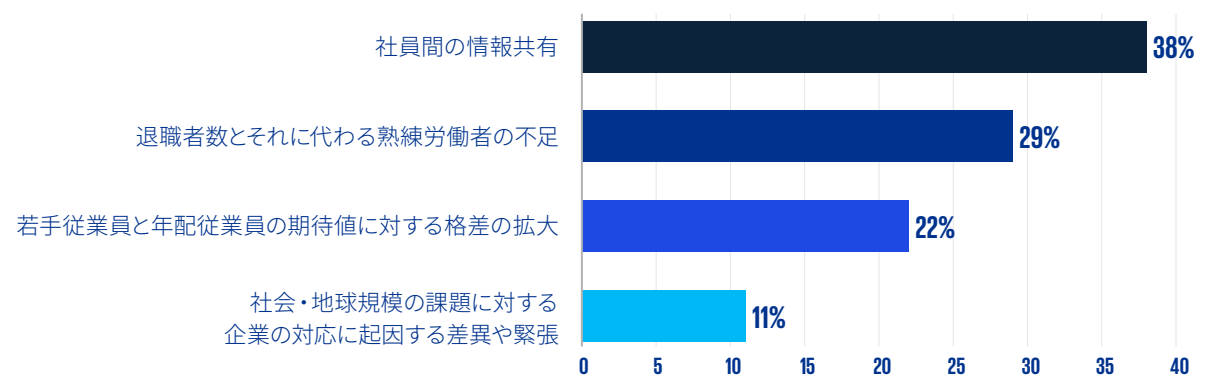
出所：KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）後のビジネスの世界では、何百万人もの従業員がリモートワークをしているか、週に数日しかオフィスに出社していません。ほとんどの企業は柔軟な職場環境を支持していますが、テクノロジーや通信セクターのCEOの65%はオフィス内での業務を求めています。

ほとんどの場合（86%）、定期的にオフィスで働く従業員にボーナスや昇給、昇進などの報酬を与える傾向があります。

もう一つの職場環境の変化は、労働力の高齢化が影響しています。長年にわたって獲得してきた知識やスキル、職場での

組織の労働力動態に影響を与える要因

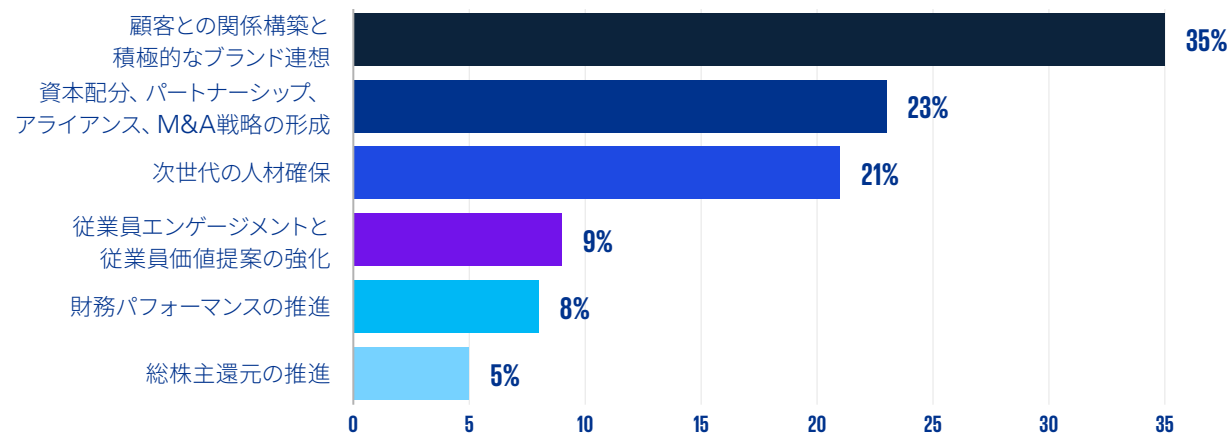


人間関係は補完され、最終的には次世代の労働者によって置き換えられなければなりません。62%は、労働力の高齢化などの労働市場の変化が少なくとも中程度の影響を及ぼすと予想していると同時に、CEOの人材確保に対する懸念は急激に減少しています（2023年の73%に対して63%）。

Section 4

ESG

今後3年間のESG戦略の導入



出所：KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook

ESGの課題は、ますます大規模になり、複雑さも増大し続けています。私たちの調査結果によると、テクノロジーと通信セクターのCEOはESG戦略を強く支持しており、自社のESG目標達成能力についてますます楽観的になっています。さらに、ESGの期待を満たせないと、競争優位性が失われ、長期的な事業活動が脅かされる可能性があると考えています。

回答者の50%は、ESG投資は今後3年から5年の間に大きなリターンをもたらすと考えています。また、ほぼ同数の回答者（48%）は、すべてのESG優先課題に同時に取り組むことが可能だと考えており、その割合は2023年から5ポイント増加しました。一方、46%は2030年までにネットゼロ目標を達成できると確信しており、その割合は2023年から10ポイント

増加しています。

同時に、セクターのCEOはESG目標の達成に向けた課題について現実的に考えています。サプライチェーンの脱炭素化の複雑さ、スキルや専門知識および適切なテクノロジーソリューションの欠如が、ネットゼロ目標の達成に向けた主な障壁として挙げられ、社内ガバナンスの欠如がネットゼロ目標に影響を与える可能性があると考えているのは8%で、2023年から13ポイント減少しました。

それにもかかわらず、大多数（75%）が新しい報告基準を満たす能力に自信を示しており、80%以上が、企業のESGの優先事項には、スキル開発、地域社会との関わり、政治的紛争や気候変動の影響への取組みを含めるべきだと考えています。

また、この調査では、公共の信頼を築くことがセクターのCEOにとって重要な優先事項であることが示唆されており、58%が「政府に対する信頼と信用が低下するなか、人々は社会的課題の穴を埋めるために企業に期待している」という意見に同意しています。そして約86%が、ビジネスリーダー

として社会的流動性を高める責任があると考えており、これは2023年よりも8%増加しています。全体の70%が、たとえ取締役会が公の立場を取るリスクを懸念していたとしても、政治的または社会的に論争的となる問題については、自らの立場を表明する意向があると述べています。しかし77%は、個人的な信念と矛盾する可能性のある問題については、会社を代表して公の立場を表明する用意があると述べています。

ESGと労働力に関しては、全体の83%が、企業は将来の人材へのアクセスを確保するためにコミュニティにおけるスキル開発と生涯学習に投資すべきだと考えており、さらに80%が、企業は将来の生産性を確保するためにコミュニティと関わり、ポジティブな社内文化を醸成すべきだと考えています。

今後については、ESGへの取組みがますます重要になっていくことにセクターのCEOは同意し、73%は企業のダイバーシティのパフォーマンスに対する監視は今後も増加し続けると考えています。また79%が、職場のダイバーシティには上級レベルでのリーダーシップの変革が必要になると考えています（2023年から2ポイント増加）。



調査手法



本レポートは2024年7月25日から8月29日に調査を行った「KPMGグローバルCEO調査2024」の全回答者の中から、テクノロジーと通信セクターのCEO240名の見解を分析し、CEOの考え方、戦略・戦術に関する独自のインサイトを提供するものです。

回答者全員が年商5億米ドル以上の企業であり、調査対象企業の3分の1は年商100億米ドル以上です。調査には、11の主要市場（オーストラリア、カナダ、中国、フランス、ドイツ、インド、イタリア、日本、スペイン、英国、米国）と、テクノロジーや通信を含む11の主要産業セクターのCEOにご協力いただきました。なお、各グラフは四捨五入により合計が100%にならない場合があります。

Contacts

KPMGジャパン

kc@jp.kpmg.com

テクノロジー・メディア・通信セクター

kpmg.com/jp/tmt

英語オリジナル

KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook



本冊子は、KPMGインターナショナルが2024年9月に発行した「KPMG 2024 Technology and Telecommunications CEO Outlook」を、KPMGインターナショナルの許可を得て抄訳したものです。翻訳と英語原文間に齟齬がある場合は、当該英語原文が優先するものとします。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供するよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2024 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International2entities provide no services to clients. All rights reserved.

KPMGは、グローバル組織、またはKPMG International Limited (「KPMGインターナショナル」) の1つ以上のメンバーファームを指し、それぞれが別個の法人です。KPMG International Limitedは英国の保証有限責任会社 (private English company limited by guarantee) です。KPMG International Limitedおよびその関連事業体は、クライアントに対していかなるサービスも提供していません。KPMGの組織体制の詳細については、<https://kpmg.com/xx/en/home/misc/governance.html>をご覧ください。

© 2025 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. 25-1024

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

