

2013年中堅・中小企業における「運用管理/資産管理」の利用実態とユーザ評価

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表: 伊嶋謙二 TEL : 03-5244-6691 URL : <http://www.norkresearch.co.jp>) は2013年の国内中堅・中小市場における「運用管理/資産管理」の利用実態およびユーザ評価に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。

本リリースは「2013年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の「運用管理/資産管理」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

＜サーバ仮想化やモバイル端末といった新分野の展開と販社/SIerの育成に注力すべき＞

- 導入社数ベースのシェアは富士通と日立製作所が拮抗し、日本マイクロソフトが続く展開
- サーバ仮想化環境の手軽な管理は今後の重要項目、サーバシェアとの関連にも要注目
- BYODに注目が集まったことにより、管理対象としてスマートフォンを挙げる割合が増加
- 価格と機能の両立は容易ではなく、適材適所での提案を行える販社/SIerの育成が重要

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業

対象職責: 以下のいずれかの権限を持つ社員

「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」

「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

調査実施時期: 2013年7月

有効回答件数: 1400社(有効回答件数)

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013itapp_rep.pdf

導入社数ベースのシェアは富士通と日立製作所が拮抗し、日本マイクロソフトが続く展開

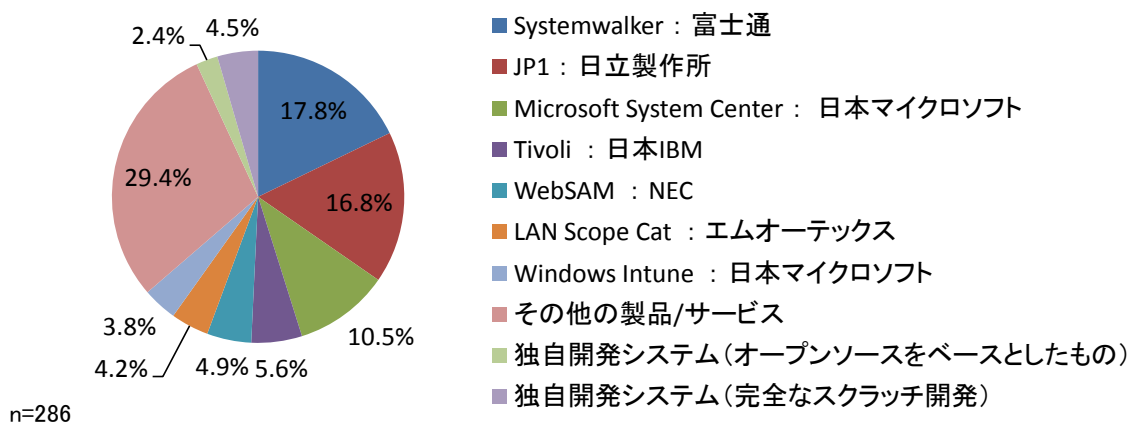
以下のグラフは年商500億円未満かつ運用管理/資産管理を導入済みの中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。

※ここでの「運用管理/資産管理」の定義および調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

シェア1位～3位の順位は2012年には「JP1およびHitachi IT Operations」「Systemwalker」「Microsoft Systems Center」の順であった。(ただし、「JP1」単体のシェアは18.1%、「Systemwalker」は19.1%)2013年においても「JP1」単体でのシェアは16.8%、「Systemwalker」のシェアは17.8%であり、単体では「Systemwalker」が僅差で最も多くなっているが、「JP1およびHitachi IT Operations」の合計シェアは19.2%で日立製作所の製品が首位となっている。

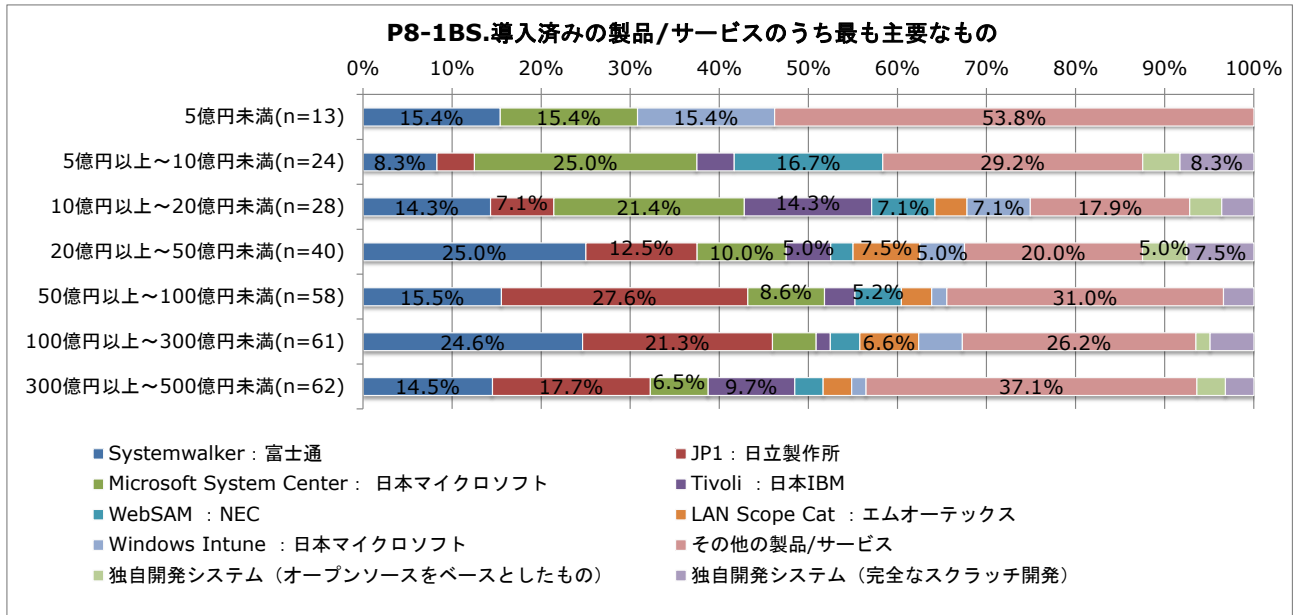
本リリースは「2013年中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の運用管理/資産管理カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストという位置付けとなっている。以下では、上記レポートを「本レポート」と略記する。

P8-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



サーバ仮想化環境の手軽な管理は今後の重要項目、サーバシェアとの関連にも要注目

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果を年商別に集計したものである。

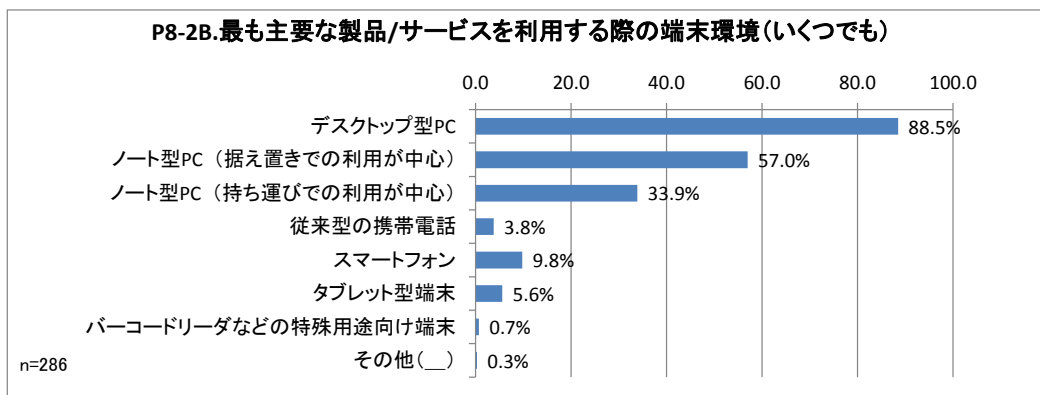


シェア1位～3位の製品それぞれの導入状況を見てみると、「JP1」は年商50億円以上の中堅企業層での導入が比較的多く、「Microsoft System Center」は年商20億円未満の中小企業層での導入が比較的多い。「Systemwalker」については年商500億円未満の幅広い年商帯で導入されている。

今後、中堅・中小企業における運用管理/資産管理の取り組みを左右する要因の一つとしては「サーバ仮想化の普及」が上げられる。サーバ仮想化は中堅・中小企業でも活用が進みつつある。サーバ付属の管理ツールでも仮想化環境の管理をある程度行うことは可能ではある。だが、運用管理の負担軽減やシステムの安定稼働といったサーバ仮想化がもたらすメリットを十分享受するためには統合的な管理ツールの活用が不可欠となってくる。運用管理/資産管理を開発・販売するベンダの中にはサーバベンダも多く、サーバ仮想化環境をどれだけ手軽に管理できるか？という点やサーバハードウェアのシェアとの兼ね合いが今後の運用管理・資産管理の製品/サービスシェアに影響してくるものと予想される。

BYODに注目が集まったことにより、管理対象としてスマートフォンを挙げる割合が増加

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。ここでの端末環境とは運用管理/資産管理の管理対象となる端末を意味する。



「スマートフォン」は2012年で4.5%、2013年で9.8%、「タブレット型端末」については2012年で5.0%、2013年で5.6%となり、スマートフォンの増加が目立つ。スマートフォンに関しては社員が個人で所有する端末を業務でも利用する「BYOD」が注目されている。そのためモバイル端末を適切に管理する取り組み(MDM、Mobile Device Management)への取り組みを模索するユーザ企業が増えたことが要因の一つとして考えられる。

価格と機能の両立は容易ではなく、適材適所での提案を行える販社/SIerの育成が重要

本レポートでは以下の8つの項目に関して、ユーザ企業に満足度/不満足度を「大変満足」「まあまあ満足」「どちらでもない」「多少不満」「大変不満」「この項目は製品/サービスの評価に関係ない」の選択肢として尋ね、それらの結果を以下に示したポイント換算方法にて集計している。

「導入時の初期費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの導入費用に関する評価

「導入後の保守/サポート費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの維持費用に関する評価

「バージョンアップ時の費用負担は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみのバージョンアップ費用に関する評価

「機能が足りているか」

個別カスタマイズや他製品との組み合わせは除き、製品/サービス本体が持つ機能を対象とした場合の評価

「自社の要件に合致しているか」

個別カスタマイズやシステム構築/運用を含まない製品/サービス本体が持つ要件適合性を対象とした場合の評価

「他システムとの連携手段が整っているか」

データのインポート/エクスポートの手段が製品/サービス本体に備わっているかに関する評価

「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」

プログラミングの追加/変更に必要なツールやドキュメントが揃っており、追加/変更した部分がバージョンアップ時に競合を起こさないか？といった観点における評価

「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

製品/サービス本体が備える設定項目を変えることで機能変更ができる、または製品/サービス自身が入出力画面やデータ項目を追加/変更できるツールを備えているかといった観点における評価

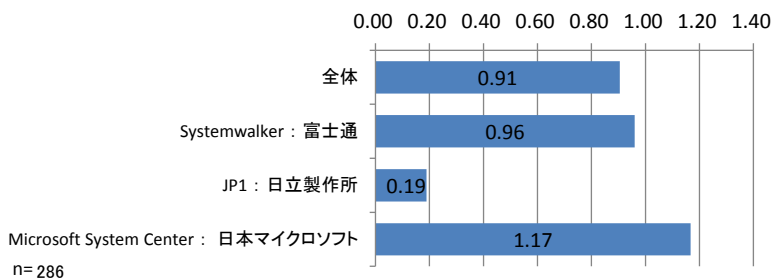
【評価ポイント算出方法】

評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない：0ポイント」「まあまあ満足：3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、製品/サービスAの「大変不満」という回答件数 = H1、「多少不満」という回答件数 = H2、「どちらでもない」という回答件数 = H3、「まあまあ満足」という回答件数 = H4、「大変満足」という回答件数 = H5と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

Aの項目aに関する評価ポイント = $(H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div A$ の項目aに関する回答件数合計
(ただし各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

以下のグラフは「導入時の初期費用は妥当か」および「機能が足りているか」の2つの評価項目について、社数ベースのシェア1位～3位の製品に関するユーザ企業による評価結果をプロットしたものである。

P8-3-1. 主要な製品/サービスの評価「導入時の初期費用は妥当か」



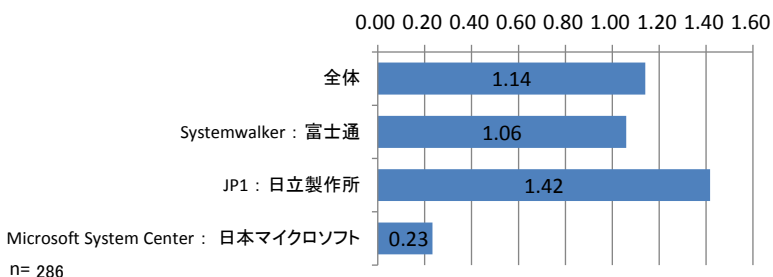
シェア1位～3位の製品を見ても、価格と機能といった観点の異なる評価項目の全てで最も高い評価を得ることは容易でないことがわかる。

「JP1」は「機能が足りているか」の評価は高いが、「導入時の初期費用は妥当か」の評価は相対的に低くなっている。

逆に「Microsoft System Center」は「導入時の初期費用は妥当か」の評価は高いが、「機能が足りているか」の評価が相対的に低くなっている。

「Systemwalker」については「導入時の初期費用は妥当か」「機能が足りているか」の評価はいずれも3製品の中では中間に位置する。

P8-3-4. 主要な製品/サービスの評価「機能が足りているか」



運用管理/資産管理は対象範囲が非常に広いため、ユーザ企業としては「何をどれだけの費用をかけて取り組むのか？」をある程度明確にした上で製品/サービスの選択を行う必要がある。中堅・中小企業はその判断を自力で行うことは難しいため、それらを適切に判断/説明できる販社/SIerの育成もベンダ側にとっては重要な取り組みとなってくる。

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査では運用管理・資産管理を「ITリソースの棚卸や安定稼働の確保を担うアプリケーション」と定義している。導入社数シェア設問に掲載した選択肢は下記の通りである。これらの選択肢は過去の調査結果に基づいて、自由回答で多く挙げられたものは選択肢として新たに引き上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

運用管理/資産管理は「統合運用管理」「PCを主な対象とした資産管理」「サーバやネットワークを中心とした稼働監視」「ジョブ管理」「ヘルプデスクサービス」など「何をどのように管理するか？」によって様々なサブカテゴリが存在する。実際にはこうしたサブカテゴリに詳細化した調査を行うことの方が多い。だが本レポートでは敢えてそうした細分化をせずに運用管理/資産管理という大きな括りでの調査を行っている。中堅・中小企業は上記のようなサブカテゴリを意識して導入/運用を行うわけではなく、その時々で自社に何が必要か？を考えて投資をする。そのため大きな括りの中でどのような製品/サービスが上位に位置しているのか？を見ることにより、運用管理/資産管理の中でユーザ企業が高い優先度を置いているサブカテゴリがどれなのか？を知ることができる。(当然、その結果は年商や業種によって異なっており、本レポートにはそれらの結果も含まれている)

JP1	日立製作所
Hitachi IT Operations	日立製作所
Systemwalker	富士通
Microsoft System Center	日本マイクロソフト
WebSAM	NEC
HP Software/OpenView	日本HP
Tivoli	日本IBM
Senju Family	野村総合研究所
BMC Managementシリーズ	BMCソフトウェア
ADMi-21	ユニアデックス
QND Plus/QAW	クオリティソフト
QND Advance/Standard	クオリティソフト
LAN Scope Cat	エムオーテックス
LANDesk Management Suite	LANDesk Software
LMIS、A-AUTO、A-LOG、Sky-Eye Tribune、BeXtation	ビーエスピー
Altirisシリーズ	シマンテック
AppManager	NetIQ
CiscoWorks	シスコシステムズ
e-Care	ソリトンシステムズ
SKYSEA Client View	Sky
CA Service Management(UNICENTERを含む)	CA(コンピュータ・アソシエイツ)
ZENWorks	ノベル
パトロールクラリス	コムスクウェア
Hinemos	NTTデータ
ITAM	コア
PC運用上手	東芝
ISM CloudOne	クオリティソフト
Service Desk Platform	日立システムズ
Senju Service Manager	野村総合研究所
HP SaaS	日本HP
ZeeMサービスデスク	クレオマーケティング
Windows Intune	日本マイクロソフト
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	業務システム自体がオープンソースとなっている場合に相当
独自開発システム(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	オープンソースのデータベースやアプリケーションサーバをベースに業務システム部分をゼロから構築した場合も含む

本リリースの元となっている「2013年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013itapp_rep.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。
 引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp

NORKRESEARCH