

運用管理系システムにおける課題とクラウド活用の関連調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

株式会社ノークリサーチ(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 03-5244-6691 URL: http://www.norkresearch.co.jp)は、運用管理系システムにおける課題とクラウド活用に関する調査結果を発表した。

※ 本リリースは『2011年版 SaaS/クラウド市場の実態と中期予測レポート』からのダイジェストである

PC運用管理/資産管理のSaaS化を起点とし、IT運用管理状況をクラウドからモニタリングすることで、使い勝手の良さと運用管理業務のサービス化を推進する

▼「GUIのないSaaS」は中堅・中小企業のクラウド活用における有望分野

▼機能の多様化が進んだことで、運用管理系システムの複雑化が課題に

▼「スキルがなくても使えるツール」の実現はクラウド化によって推進される

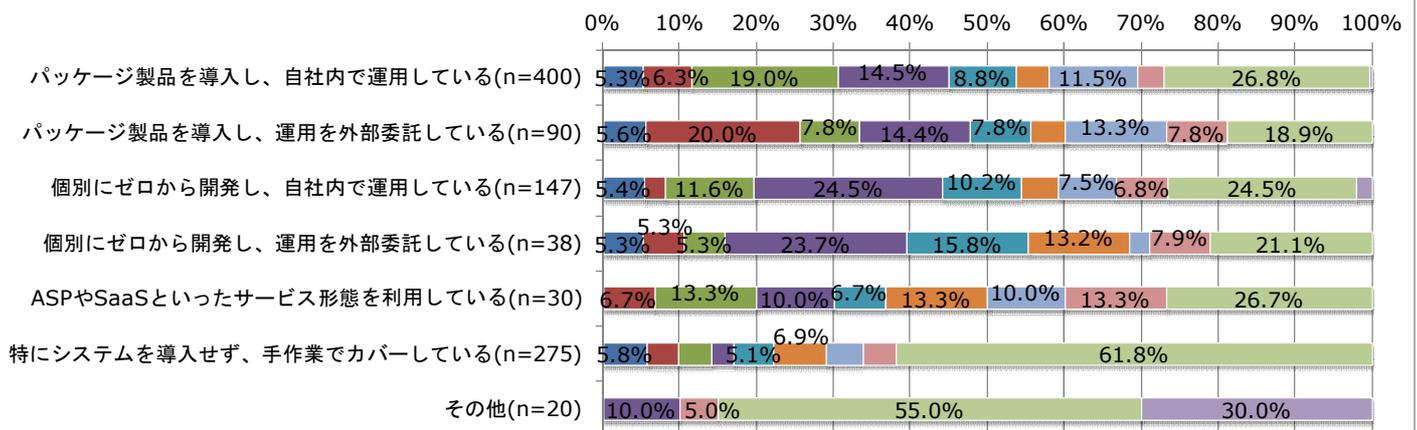
「GUIのないSaaS」は中堅・中小企業のクラウド活用における有望分野

ここでの「運用管理系システム」とはセキュリティ対策、資産管理、稼働監視といった情報処理システム全般の安定かつ安全な運用をサポートする役割を担うシステムを指す。

PC資産管理やセキュリティといった運用管理系システムは「IT活用のためのIT投資」であり、それ自体がユーザ企業の業績に直接プラスとなるわけではない。IT運用管理人員に限られる中堅・中小企業においては運用管理系システムの導入/管理は少なからぬ負担となっている。また運用管理系システムはユーザ企業側が独自にカスタマイズを施すことは極めて少ない。こうした状況はクラウドの活用に適している。ノークリサーチでは運用管理系システムにおけるクラウド活用(特にSaaS活用)を「GUIのないSaaS」と呼び、今後の有望市場の一つとして捉えている。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「運用管理系システムに関する課題のうち最も重要なもの」を尋ね、その結果を導入状況別に集計したものである。次頁以降では運用管理系システム全般における課題とその解決策から、クラウド活用における留意点について考察している。

C4-2.運用管理系システムに関する課題のうち最も重要なもの



- 自社の状況を把握できないため、何をしたらよいかわからない
- 製品やサービスが多すぎて、どれを選べば良いか判断できない
- 運用管理系システムを十分に使いこなせていない
- 運用管理系システム自体の管理に手間がかかる
- きちんと導入/運用をしたいが、そのための人員を確保できない
- きちんと導入/運用をしたいが、そのための予算を確保できない
- ソフトウェアの導入/維持コストが高い (パッケージのライセンス費用や保守費用など)
- ハードウェアの導入/維持コストが高い (サーバの導入費用や保守費用など)
- 特に課題はない
- その他

機能の多様化が進んだことで、運用管理系システムの複雑化が課題に

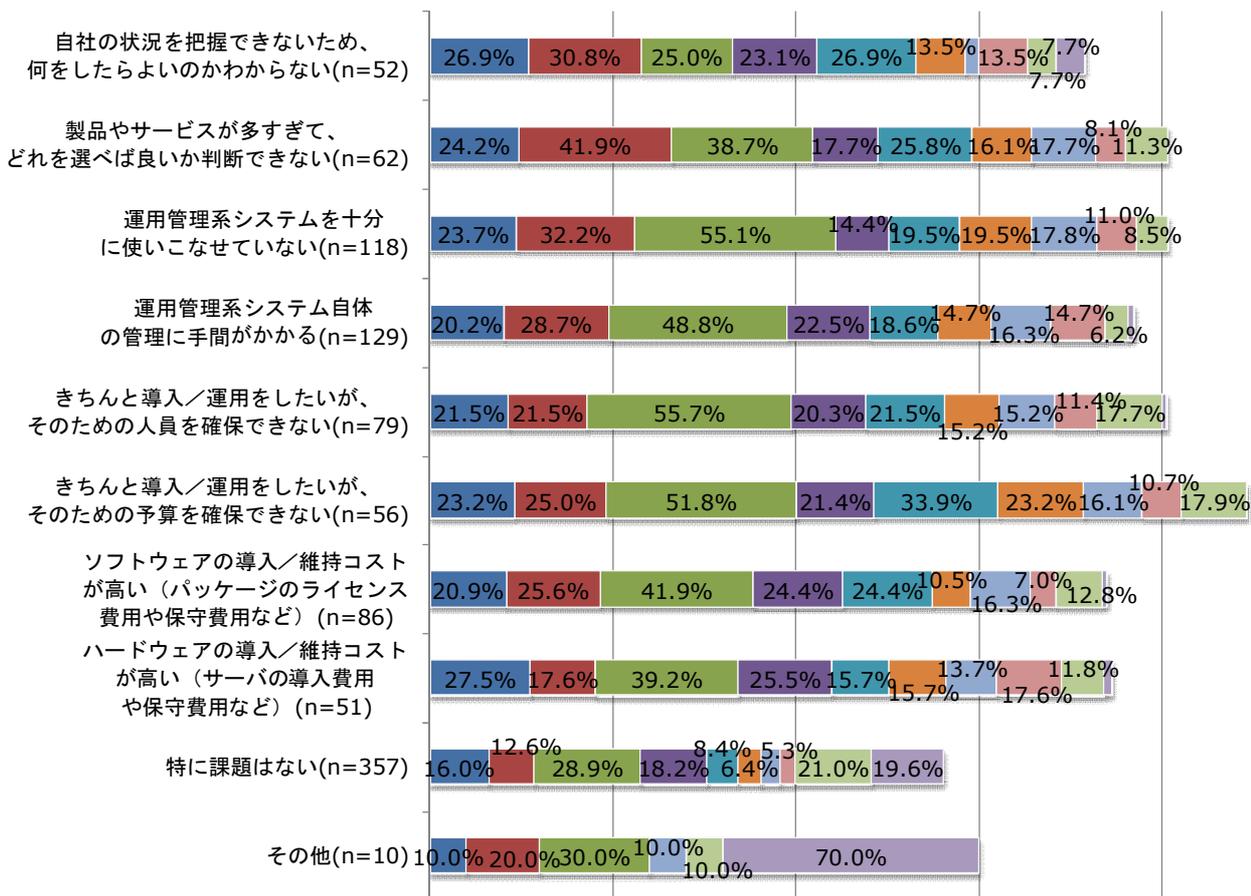
前頁に掲載したグラフを見ると、パッケージ製品を導入している場合は「運用管理系システムを十分に使いこなせていない」や「運用管理系システム自体の管理に手間がかかる」といった課題が多く、「個別にゼロから開発」の場合には「運用管理系システム自体の管理に手間がかかる」が多く挙げられている。（※ここでの「個別にゼロから構築する」はスクラッチでの開発ではなく、パッケージを組み合わせるケースやジョブ管理のようにユーザ企業側である程度システムの構築/運用が伴う形態を指す）

近年、運用管理系システムは機能拡充が図られてきた。PC資産管理は従来の棚卸の役割に加え、アプリケーションの配布管理やPC操作ログ記録といったようにセキュリティに近い分野までその機能範囲を広げている。また、データバックアップとの融合も進みつつある。このように運用管理、セキュリティ、バックアップの三つが重なり合うようになってきたことによって、運用管理系システムの製品/サービス体系は複雑さを増してきた。「運用管理系システムを十分に使いこなせていない」や「製品やサービスが多すぎて、どれを選べば良いか判断できない」といった課題はまさにこうした現状が反映された結果といえる。「個別にゼロから開発」においてもこの状況は同様だ。機能が増えることで「運用管理系システム自体の管理に手間がかかる」という問題が発生してくる。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、こうした課題に対処する際の望ましい解決策を尋ね、それを課題別に集計したものである。

次頁へ続く

C4-3.運用管理系システム課題の解決策で有効と思われるもの（5つまで）



- PCやサーバなどといったITインフラを自動的に発見してくれる機能
- 必要な機能や前提製品が全てワンパッケージとなった形での提供
- 情報処理システムの知識がない社員でも利用できる操作画面
- 運用管理系システムが自分自身を管理できる自律的な機能
- セキュリティ、資産管理、稼働監視といった複数の運用管理業務を一括してクラウド事業者に任せる
- サーバやネットワークといった基本ITインフラの管理/運用の作業のみをクラウド事業者に任せる
- 重要度の低い運用管理業務でクラウドを活用し、そこで節約できた費用を重要箇所の改善に充てる
- 重要度の高い運用管理業務でクラウドを活用し、情報処理システムの安定性/可用性を改善する
- システムを所有せず、利用に応じた課金体制を採用することで導入/運用のコスト負担を軽減する
- その他

「スキルがなくても使えるツール」の実現はクラウド化によって推進される

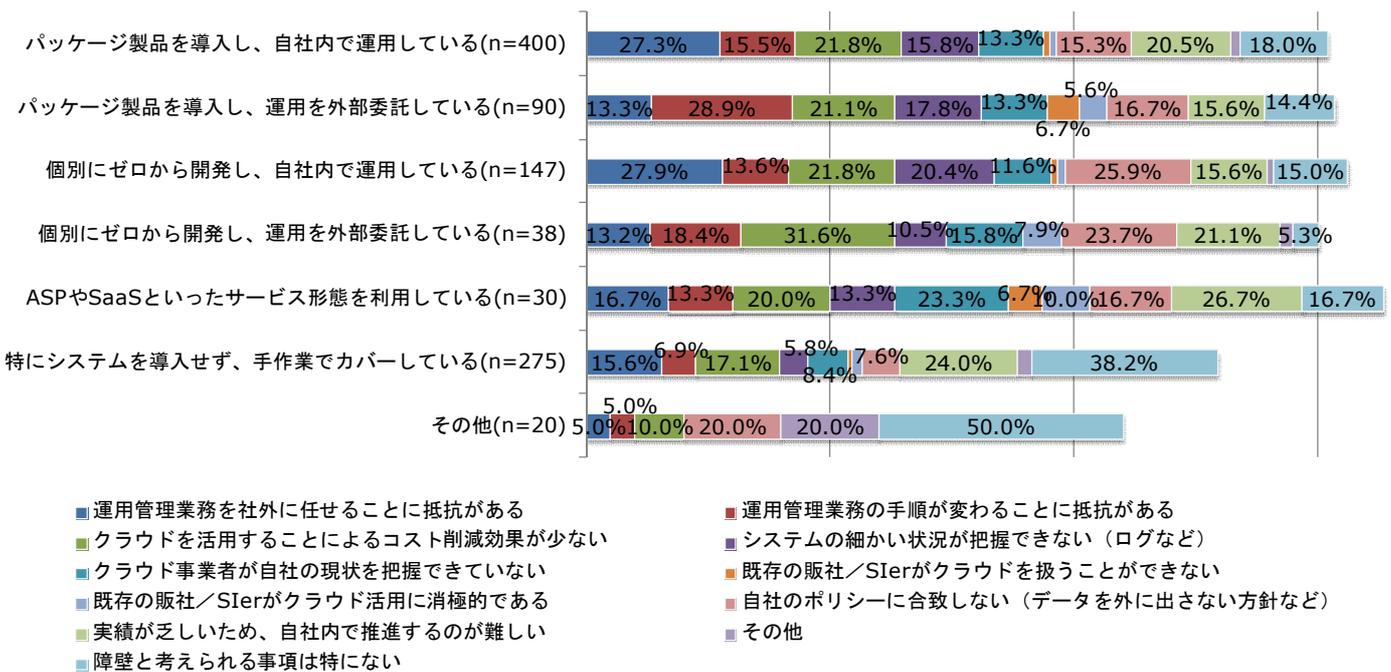
前頁のグラフを見ると、「情報処理システムの知識がない社員でも利用できる操作画面」がいずれの課題の解決策としても最も多く挙げられている。拡充されてきた機能がいずれもIT活用において必要なものであることはユーザ企業も理解している。それを負担なく利用するために、高いITスキルを持たない人材でも扱えるようにして欲しい、というのがユーザ企業の求める解決策ということになる。ハードウェアやソフトウェアの導入/管理に関する手間を軽減できるという点でクラウド導入は十分なメリットがあるが、「使い勝手の良さ」そのものを大きく改善できるか？という点では一見すると直接的な関連がないようにも思える。

だが、もう少し長いタイムスパンで見た場合のメリットに着目する必要がある。年商が低い企業ではIT関連の管理/運用が本業の傍らでごく限られた人員に任されているケースも少なくない。例えば、営業マネージャと兼任しているケースでは社外からも運用管理作業を行うことができれば、負担の軽減に加えて業務効率も改善することができる。これは災害発生時の対応という点でも有効だ。(もちろんセキュリティ面の十分な配慮が必要だが)さらに、社外に持ち出されたPCを管理対象にしやすいくともクラウド形態の大きな特徴である。

一方、提供する側としてはクラウド化によって顧客の利用状況を把握することができるようになる。その結果をサービスに反映することによって、ユーザにとって更に使いやすい操作画面を提供することができる。このように「GUIのないSaaS」は中長期的な視点で見た場合にITを提供する側と利用する側の双方にとって大きなメリットのある形態ということができる。

その際の課題は何であろうか？以下のグラフは、「運用管理系システムにおけるクラウド活用の障壁になると思われるもの」を尋ね、その結果を活用状態別に集計したものだ。

C4-4.運用管理系システムにおけるクラウド活用の障壁になると思われるもの（3つまで）



自社で運用をしている場合は「運用管理業務を社外に任せることに抵抗がある」という課題が多く挙げられている。中堅・中小企業のIT運用管理担当者はIT関連業務を負担に感じつつも、それを社外に預けることについては心理的な抵抗を示すケースが少ない。また、自社の状況を自身でも完全に把握しきれていないため、サービス業者と自社との責任分解点を明確にすることができないという課題も抱えている。これらの対応としてはITを提供する側が顧客のIT活用実態を把握し、「社内でカバーする部分と社外に任せる部分」の境界線を引くことが重要だ。

一方、運用を外部委託している場合には既に運用管理業務のフローが確定しているため、「運用管理業務の手順が変わることに抵抗がある」「クラウドを活用することによるコスト削減効果が少ない」といった障壁が挙げられるようになる。個別の運用管理業務フローをSaaSで再現することは難しいため、既に運用を外部委託している場合は管理対象となるシステムをIaaSやPaaSへ移行した段階で、運用管理系システムもそこに再現するという対応策になってくる。

いずれの場合においても、まずはITを提供する側が顧客企業のIT運用管理実態を詳細に把握することが第一歩となる。その際、PCの運用管理/資産管理をSaaS化し、利用状況をモニタリングするなどの仕組みを導入すれば、どの業務システムのアクセスが多いか？といった現状を把握する手段にもなり得る。「PC運用管理/資産管理のSaaSを起点とした運用管理業務のサービス化」というプロセスを中長期的に検討する価値があると考えられる。

本リリースの元となっている「2011年版 SaaS/クラウド市場の実態と中期予測レポート」の詳細は下記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011SaaS_usr_rep.pdf

ノークリサーチのご紹介

年商5億円以上～500億円未満の中堅・中小企業は国内に約20万社あるといわれています。

しかし、この中堅・中小企業市場に自社の製品やサービスを効果的に展開することは容易ではありません。単に大企業向けの商材を簡易化して提供するだけでは成功しないのが実情です。なぜなら、中堅・中小企業といってもその幅は非常に広く、年商や業種など様々な属性に応じ、実に多彩なニーズや課題をもっているからです。

ノークリサーチは13年以上に渡って、中堅・中小企業におけるIT市場調査の実績を積み、同市場における調査とコンサルティングの豊富なノウハウを蓄積しています。ノークリサーチでは中堅・中小企業におけるIT活用の促進をお手伝いする様々なサービスをご用意しています。

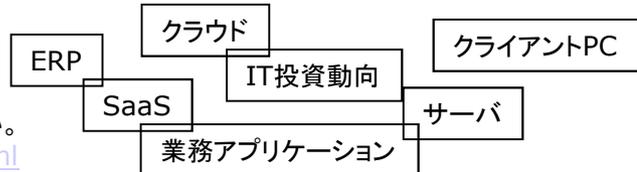
inform@norkresearch.co.jpまでお気軽にお問い合わせください。

年間調査レポートのご案内

ハードウェア、ソフトウェア、サービスなど様々なカテゴリを網羅した多数の年間調査レポートを発刊しています。多くのIT企業様が中堅・中小企業市場をウォッチする有効なツールとして購読されています。

豊富な年間調査レポートを提供

年間調査レポートの一覧についてはこちらをご参照ください。
<http://www.norkresearch.co.jp/result/report.html>



各種カスタムリサーチのご案内

「カスタムリサーチ」はクライアント企業様個別に設計・実施される調査とコンサルティングです。

1. 調査企画提案書の提示:

初回ヒアリングに基づき、調査実施要綱(調査対象とスケジュール、費用など)をご提案させていただきます

2. 調査設計:

調査企画提案に基づき、具体的な調査方法の選定、調査票の設計/作成やインタビュー取材計画立案を行う

3. 実施と集計:

設計された調査を実施し、その結果を集計する

4. 分析:

集計結果を分析し、レポートを作成する

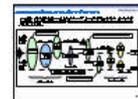
5. 提言:

分析結果を基にした提言事項を作成し、報告する

多彩な調査方法が活用できます。

定量調査(アンケート調査)

ユーザ企業の実態とニーズを数値的に把握したい
販社やSIerが望む製品やサービスの動向を知りたい

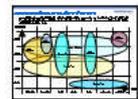


定性調査(インタビュー調査)

ユーザ企業が抱える課題を個別に詳しく訊きたい
販社やSIerがベンダに何を期待しているかを訊きたい

デスクトップリサーチ

競合他社の動向などを一通り調べたい



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>



株式会社 ノークリサーチ
調査設計、分析、執筆: 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
<http://www.norkresearch.co.jp/>