

2011年 中堅・中小企業における運用管理系システムの活用実態と展望調査報告

分析および執筆：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、2011年の中堅・中小企業における運用管理系システムの活用実態と展望に関する調査報告を発表した。

機能競争から脱却し、「運用管理系システム自体の運用管理負担」を解消することが急務

運用管理系システム活用の課題は現時点の導入状況別に把握することが重要

- ・運用管理系システム未導入のユーザ企業にはまず啓蒙が必要、クラウドも有効な選択肢
- ・自社製ツール導入済みのユーザ企業が望むのは「管理の手間が要らないパッケージ」
- ・運用管理系システムパッケージ導入済みのユーザ企業には「コンパクトさ、手軽さ」が響く

運用管理系システム活用の課題は現時点の導入状況別に把握することが重要

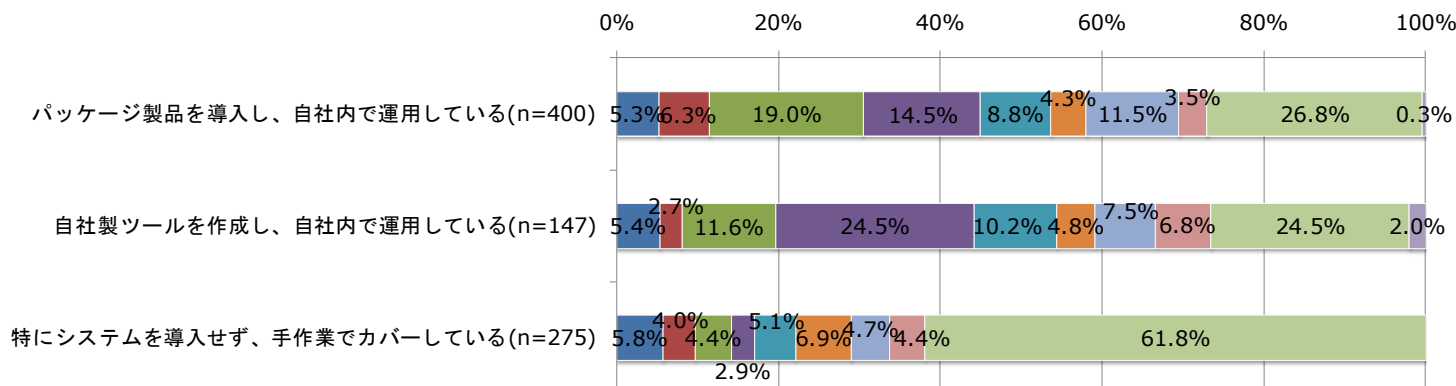
以下のグラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業に対し、「運用管理系システム(※)」に関する課題のうち、最も重要なものを尋ね、その結果を現時点での運用管理システム導入状況別に集計した結果である。

運用管理系システムは情報処理システムの運用管理に十分な人員を割くことが難しい中堅・中小企業にとって潜在ニーズの高い分野である。だが、グループウェアやメールといった情報系アプリケーションと比較するとパッケージの導入率はまだ低く、更なる伸びが期待されつつも普及のスピードは緩やかな状況が続いている。

その要因を明らかにするためには単に価格や機能だけではなく、中堅・中小企業におけるIT運用管理の実態に即した課題の特定が重要となってくる。考慮すべき事柄としてはユーザ企業のIT運用管理における人員数や体制(専任/兼任のいずれか)など様々なものがあるが、ここでは運用管理システムの導入状況に着目している。次頁以降ではそれぞれの導入状況別の課題とその解決を元に、今後あるべき運用管理システムの将来像について考察している。

※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

運用管理系システムに関する最重要課題



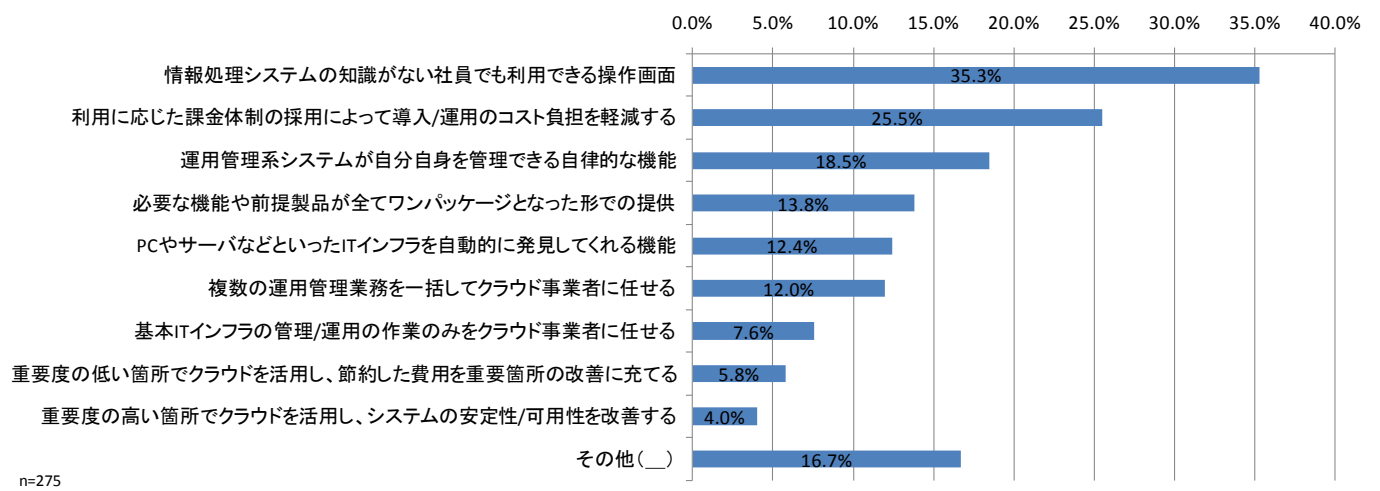
- 自社の状況を把握できないため、何をしたらよいのかわからない
- 製品やサービスが多すぎて、どれを選べば良いか判断できない
- 運用管理系システムを十分に使いこなせていない
- 運用管理系システム自体の管理に手間がかかる
- きちんと導入/運用をしたいが、そのための人員を確保できない
- きちんと導入/運用をしたいが、そのための予算を確保できない
- ソフトウェアの導入/維持コストが高い(パッケージのライセンス費用や保守費用など)
- ハードウェアの導入/維持コストが高い(サーバの導入費用や保守費用など)
- 特に課題はない
- その他 ()

運用管理系システム未導入のユーザ企業にはまず啓蒙が必要、クラウドも有効な選択肢

以下のグラフは「特にシステムを導入せず、手作業でカバーしている(運用管理系システム未導入)」と回答したユーザ企業に対し、「運用管理系システムにおける課題に対して有効と考える解決策」を尋ねた結果である。冒頭の導入状況別課題のグラフを見ると、運用管理系システム未導入のユーザ企業においては「特に課題はない」という回答が61.8%に上っている。

これは課題がないことを意味するのではなく、「課題の存在に気が付いていない」と捉えるべき結果だ。運用管理系システムを導入していないケースは年商5億円未満の小規模なユーザ企業で特に多く見られる。これらの企業にPCからの情報漏洩対策の実施状況について尋ねると、「ポリシーでカバーしている」という回答が目立つ。ここでのポリシーとは単なる「通達」のことであり、実質的な効力を持つ対策は実施できていない状況に等しい。このように、運用管理系システムを導入していないユーザ企業に対しては「システムによってシステムを守ることの必要性」をまず啓蒙していく必要がある。その上で、以下のグラフで挙げられている解決策を講じていくことが有効だ。ここで注目すべきなのは「利用に応じた課金体制の採用によって導入/運用のコスト負担を軽減する」が二番目に挙げられている点だ。昨今ではクラウド形態の運用管理系サービスも多数登場してきており、新規導入であれば既存の仕組みや人員体制に絡んだ制約も少ない。運用管理系システムを全く導入していない小規模企業に対しては、必要性の啓蒙とクラウド活用の訴求が有効なアプローチになっていくと予想される。

有効な課題解決策(運用管理系システム未導入の場合)(複数回答可)

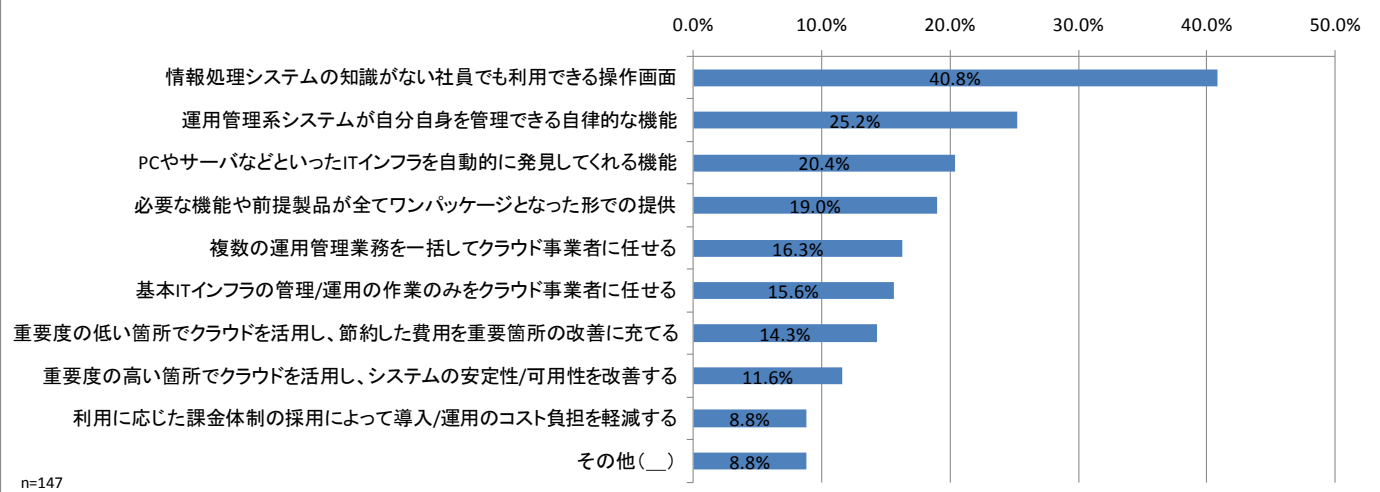


自社製ツール導入済みのユーザ企業が望むのは「管理の手間が要らないパッケージ」

以下のグラフは「自社製ツールを作成し、自社内で運用している(自社製ツール導入済み)」と回答したユーザ企業に対して、「運用管理系システムにおける課題に対して有効と考える解決策」を尋ねた結果である。冒頭の導入状況別課題のグラフを見ると、自社製ツール導入済みのユーザ企業においては「運用管理系システム自体の管理に手間がかかる」という回答が比較的多いことが分かる。これに対応するように以下のグラフでは「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」が上位に挙げられている。

自社製ツール導入済みのユーザ企業は運用管理系システムパッケージへの移行が期待される潜在顧客でもある。しかし、昨今の運用管理系システムパッケージは機能競争に陥っている面もあり、機能が豊富になる一方でシステム自体の管理運用負担が増大している。PC操作ログを収集する機能を備えたことによって、ログデータを格納するためのデータベースやディスク領域を管理しなければならないなどがその一例だ。自社製ツール導入済みのユーザ企業をパッケージへと移行させるには「それ自体の運用管理に手間がかからない運用管理システム」を提供することが重要なポイントとなってくる。

有効な課題解決策(自社製ツール導入済みの場合)(複数回答可)

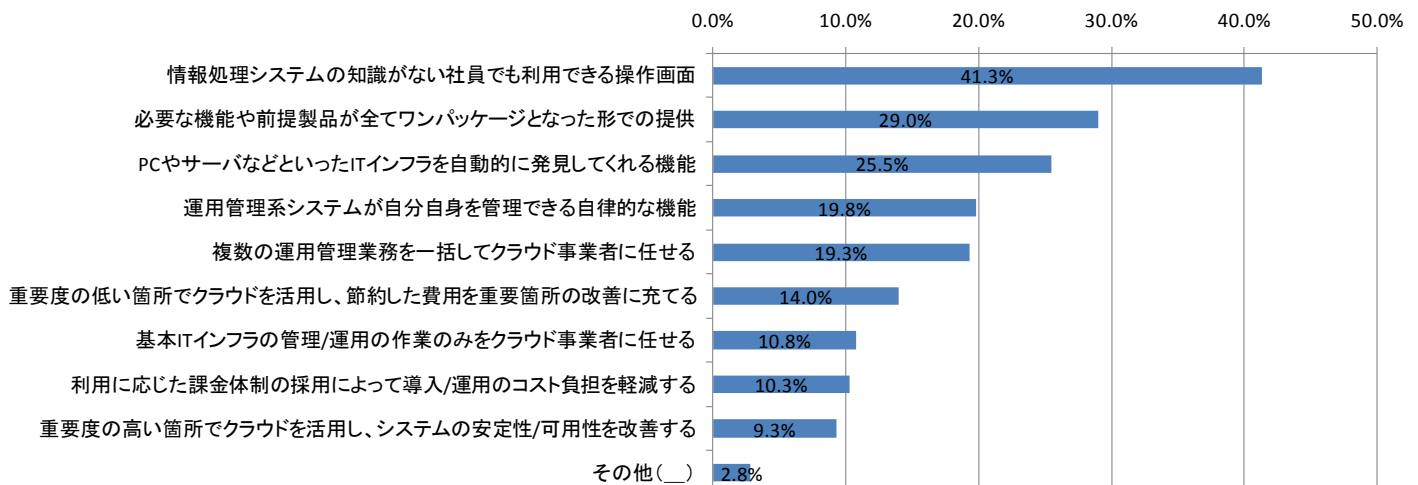


運用管理系システムパッケージ導入済みのユーザ企業には「コンパクトさ、手軽さ」が響く

以下のグラフは「パッケージ製品を導入し、自社内で運用している（運用管理系システムパッケージ導入済みの場合）」と回答したユーザ企業に対して、「運用管理系システムにおける課題に対して有効と考える解決策」を尋ねた結果である。冒頭の導入状況別課題のグラフを見ると、運用管理系システムパッケージ導入済みのユーザ企業においては「運用管理系システムを使いこなせていない」という回答が比較的多いことが分かる。IT運用管理の担当者が運用管理系システムを十分に使いこなすことができず費用対効果を示すことができなければ、本格的な社内展開や次期バージョンアップなどの段階で導入にストップがかかる可能性もある。運用管理系システムが継続的に中堅・中小企業へ浸透していくためには運用管理系システムパッケージを既に導入しているユーザ企業が抱える課題を解消することも必要な取り組みとなってくる。

有効な課題解決策としては「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」、「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」、「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」などといった項目が比較的多く挙げられている。『誰でも簡単に操作でき、必要なものが全て含まれ、管理すべきものは何か？を自ら探し出してくれる』といった特性を持つものが望まれている。昨今の運用管理系システムには高機能化/多機能化の過程で構成が複雑化し、データベースなどのミドルウェアが別途必要になったり、ディスク容量のサイジングを行わなければならないものもある。以下のグラフは運用管理系システムパッケージ導入済みのユーザ企業からのこうした現状に対する一種のアンチテーゼと捉えるべきだろう。運用管理系システムの担うべき役割は拡大する傾向にあり、それに伴う機能強化は避けられない。だが、同時に「コンパクトで手軽に導入/運用できる」という点にも配慮し、「運用管理系システムパッケージ自体の運用管理が大変である」という事態に陥らないようにすることが極めて重要である。

有効な課題解決策(運用管理系システムパッケージ導入済みの場合)(複数回答可)



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、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



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/>