

## 複数サービスプロバイダを統合するITサービスマネジメントの必要性



右より：伊藤忠テクノソリューションズ(株) 不破治信さん / DIG2ネクスト(株) 鈴木寿夫 / 伊藤忠テクノソリューションズ(株) 田形晃一さん

現在、多くの企業では、ITアウトソーシングサービスや通信サービス、サービスデスク、クラウドサービス、マネージドサービスなど、複数のサービスプロバイダから提供されるサービスを組み合わせるITサービスを実現するようになっていきます。

このように複数のサービスプロバイダから提供される各々のサービスをインテグレーション（統合）していくためには、サービス事業者間のサービスの統合管理が不可欠です。誰かが複数プロバイダの各サービスをつなぎ、エンドツーエンドでのサービス品質マネジメントを行う必要があるのです。

しかし、現在のサービス品質マネジメントは単一サービスプロバイダ内だけに留まっており、複数サービスプロバイダを統合したITサービスマネジメントはできていない状態です。エンドツーエンドでのサービスレベルアグリーメント(SLA)についても同様です。

今後、IoTなど、より多くのデバイスがインターネットに接続し、多様なサービスが社会基盤を支えるようになることを考えると、こうした課題の解決に向けた取り組みは、もはや喫緊の課題であるといえるでしょう。

## 次世代ITサービスマネジメントの要となるSIAM®

ITサービスマネジメントは、ITIL®をベースにサービスプロバイダ内でいかに品質をマネジメントするかという時代から、いかにサービスプロバイダ間でエンドツーエンドのサービス品質をマネジメントしてリスクや資源を最適化し、価値の高いサービスをスピーディーかつグローバルに提供するかという時代に突入しています。

こうした新時代のITサービスマネジメントにおける課題について、一つの解決策となり得る知識体系が、SIAM®(Service Integration and Management)です。SIAM®はITIL®をベースに発展したもので、マルチソーシング環境におけるガバナンスやマネジメント、インテグレーション、保証など、様々な組織や機能が協調し対応するためのプラクティスやプロセスと現在の体制からSIAM®モデルに移行するためのロードマップが提唱されています。

ただし、SIAM®は単なるマルチソーシング環境におけるサービスマネジメントではありません。「顧客」「サービスインテグレータ」「サービスプロバイダ」の3者によるビジネスエコシステム(生態系)におけるサービスインテグレーションの重要な知識体系として捉えるべきもので、現段階での浸透度は高くないものの、今後日本でのSIAM®認定資格取得者は7万人規模にまで拡大すると予想されています。

今回ご紹介する伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(以下CTC)様も、「IT産業の進化を担うリーディングカンパニーを目指す」システムインテグレータ(以下Sler)として早期からSIAM®の重要性に着目されており、SIAM®ビジネスに先鞭をつけるべく、当社の「EXIN BCS認定SIAM®ファンデーション研修」を受講されました。日本でのSIAM®認定資格第一号を取得した不破治信さんと田形晃一さん、2人のキーマンに、詳しくお話を伺いました。

## SIAM®ファンデーション研修を受講されたのはなぜですか？

クラウド・セキュリティサービス本部  
ITサービス技術部  
部長代行 不破 治信さん

**不破さん** マルチクラウド/サービスに関するコンサルティングやご提案、導入など、自身の業務で活用できそうな体系立った新しい知識やフレームワークを習得したかったからです。もちろん、10年以上に渡って蓄積、確立してきた自社ノウハウはありますが、他のやり方や考え方などを知る機会はなかったため、サービスマネジメントの業界動向に関する情報収集も兼ねて受講してみたいと思いました。

**田形さん** 私はITマネジメント系製品に関するご提案や技術サービスの企画・推進、提供を担当しているのですが、昨今、製品・コンポーネントの提供をサブスクリプション型やSaaSとの併売にシフトさせてきているベンダー様やメーカー様が増えています。今後は、お客さまのオンプレミスで構築しているシステムと、こうした“サービス”という提供形態のものを組み合わせるっていただく時代になるということが実感としてありました。となると、CTCとしてはそれらをどのように組み合わせ、全体としてどのように運用していくべきかというご提案をきっちりとしていく必要があり、こうした業務にフィットするフレームワークを学びたいと思ったのがきっかけです。

## 本研修にはケーススタディによるグループワークなど、実践的な内容が盛り込まれています。実際に受講してみていかがでしたか？

**田形さん** ワークショップの内容が具体的にわかりやすく、納得感がありました。一般的に、フレームワークでの学びはフルセットの考え方によって枠組みができるという良さがある一方、具体的な表などのツールへの落とし込み、まとめ方などの面でケアが弱いという印象を持っていたのですが、良い意味で裏切られました。ケーススタディによるグループワークではシナリオにフレームワークを当てて、一連の流れを体験できます。また、その過程上でツールを全てつくり上げる必要があり、良いトレーニングになりました。持てる知識を出し切って最高のツールをつくることができましたし、そのまま実務で活用できるという点でも、非常に有意義な時間を過ごせました。

**不破さん** 複数のクラウドやサービスの統合、現体制からのクラウドへの移行など、ケースのテーマが実業務と重なる部分が多く、興味深く取り組みました。組織戦略と課題を考慮した上でのサービス移行戦略の策定について、検討の進め方や検討項目をワークショップで体系立てて体験できるのが良かったですね。自分たちが試行錯誤しながら確立してきた手法や課題・リスクと捉えていた部分も明文化されており、これまでのやり方、方向性はズレていなかったということを確認できたのも成果の一つです。さらに、SIAM®には契約部分におけるお客さまの柔軟性を担保する「エコシステム」という概念があるのですが、自分たちの中では希薄な考え方でしたので、「今後は、既存のビジネスモデルそのものを変革するような挑戦も必要になってくる」という気付きもありました。

CTCでは、すでにマルチクラウド/マルチプロバイダ環境におけるサービスインテグレーションに取り組まれています。本研修から実業務へのヒントは得られましたか？

**不破さん** マルチクラウド/サービスを組み合わせる際の、サービスに対する“インテグレーションとマネジメント”を実現する“組織機能とプロセス”

という点では、実装モデルとして今すぐにも活用可能で、そうしていきたいと考えています。一方、エコシステムの構築については慎重に向き合っていく必要があると思います。CTC では、IT サービスをインテグレートしてご提供し、マネジメントすることを 10 年以上前からサービスインテグレーション / インテグレートと呼び、その役割を果たしてきました。しかし、SIAM® モデルのように、インテグレート & マネジメントはするけれど、プロバイダとの契約はお客さまが直接行うという三者のエコシステムをつくって、緊張関係と公平性を狙うという関係性までは構築できていません。ただ、ニュアンスは違うものの、「利用用途に対して最適なクラウドサービスを公平性をもって選定し、維持提供し続けてほしい」といったご要望をいただくことが増えてきているのも事実で、そのようなご要望をいかに実現するかというフレームワークが既に存在していたのは衝撃でした。市場がどのように成熟していくかは未知数ですが、いずれ変わらざるを得ないだろうと予測しています。だからこそ、早期に取り組んでビジネスモデルを確立しなければならないという危機感も感じました。

**田形さん** おおむね不破と同意ですが、私が一番強く感じたのは、欧米型のフレームワークということもあって、「契約」という部分における日本のお客さまとの意識にギャップがあるということです。SIAM® は、契約はお客さまとプロバイダが直接結ぶべきだという構造のフレームワークですが、日本のお客さまの多くが Sler に期待している価値の一つは、契約の本数をアグリゲーションして管理を簡略化することだと思いますので、真逆なんですよ。ただ、私たちの契約ベンダー様の中には欧米のベンダー様も含まれていて、彼らはすでに、サービスを直接お客さまにお届けしたり、サブスクリプションという形でビジネスをする方向にシフトしつつあるため、日本の市場も少なからず影響を受けることになると思います。こうした認識のもと、私たちも今回学んだフレームワークに基づいて、改めて自社のビジネスモデルと役割を見つめ直していかなければならないという意識付けができました。

SIAM®によるマルチプロバイダ環境でのサービスマネジメントがもたらす価値と今後の展開についてどのようにお考えですか？

**田形さん** IT 観点でお話すると、サービスをそれぞれ管理するためのツール群はすでに専用のものが存在していますが、束ねて一つの社内サービスとして提供するような場合の確定的な管理ツールはありませんでした。その点で、SIAM® はサービス、SaaS などを複数契約する場合のインテグレートと、ツールも含めたマネジメント要件が明文化されており、ツールの選択および拡張の方向において、そしてインテグレータがサービスをカスタマイズする場合においても非常に良い指針となるように思います。エコシステムについてはフィットする企業と全く受け入れられない企業に二分化されるような印象を受けました。フィットワーク軽く移行できる企業が価値を享受して、それを汎用化させていくような形になるのではないのでしょうか。

**不破さん** 複数のサービスを一つのサービスのように見せて、インテグレーション & マネジメントするところでは確実に成果が出せるものだと思います。現在、機能は単体でも突出した特徴を持つクラウドサービスは増えていて、それらを組み合わせることでリードタイムを短縮したり、トライアンドエラーしやすくするといった部分でのラインナップは確実に広がっています。なおかつ、それで実現できるレベル幅というのも非常に広がってきているので、よりニーズは高まるはず。そして、エコシステムが目指すロックインにならない仕組みというのは、「プロバイダとの直接契約」ということに固執せず、考え方を生かせば、似たような公平性のあるモデルを組めるのではないかと思います。このような形でならベンダー側も取り組みやすく、市場の成熟も加速するのではないのでしょうか。いずれにせよ、「お客さま」「Sler」「プロバイダ」という 3 者が同じレベルで SIAM® の 価値・対価・コントロールの仕方などを認識する必要があるので、伝え方と加速のさせ方は難しいですね。その部分は DIG2 さんに期待しているところでもあります。



製品・保守サービス本部  
ITインフラビジネス推進第1部  
ITマネジメントビジネス推進課  
課長 田形 晃一さん

貴社のSIAM®への取り組みは、どのようなチャレンジと成長の喜びがありますか？

**田形さん** お客さまとプロバイダの直接契約を前提とする SIAM® モデルは、提供した瞬間に、従来の SI モデルとしての売上高のトップラインを大きく下げることになります。企業にとって売上高というのは非常に重要な KPI ですので、大きなインパクトがあるでしょう。今後、サービスインテグレートと呼ばれる存在がどのような価値を提供するのかということが本当に問われる時代になるという予兆を感じます。SIAM® 的な志向が浸透する市場に向き合い、今の構造とのギャップを一つひとつ紐解きながら、自社と自分自身のサービスや価値を高めていかなければならないという心構えができました。今後は、必要に迫られて変化するのではなく、自発的に挑戦して業界をリードできるような存在になりたいですね。

**不破さん** SIAM® モデルは、「ユーザー企業の情報システム部門」と「Sler」の役割を変える”一つの考え方でもあると思います。日本の IT の活性化には両者の力が不可欠であり、SIAM® モデルにあるような新しい役割に対してそれぞれの立場でチャレンジしていくことも必要でしょう。この新しい関係性をベースとして、私たちはサービスそのものだけでなく、サービスを組み合わせることも提供価値とすることで、お客さまや各サービスを提供するプロバイダとの新しい関係を構築し、CTC の強みであるマルチベンダー & マルチサポートを更に強化するような新しい価値創出ビジネスモデルへの挑戦をしていきたいと考えています。

今回ご訪問させていただいたのは…

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 <http://www.ctc-g.co.jp>

コンピュータ、ネットワーク、アプリケーションなどのコンサルティングをはじめ、システムの開発、運用・保守、管理、アウトソーシングなどのトータル・ソリューションを提供するシステムインテグレーター。マルチベンダーパートナーシップは 250 社以上。全国に約 100 カ所のサービス拠点をもち、24 時間 365 日のフルサポート体制を完備。25 年以上に渡る運用実績に基づき、国内 5 カ所 7 拠点からデータセンターサービスやクラウドサービスなどを提供。LAN 工事などの電気通信工事や AI や IoT なども含め、様々な IT システムに関する最適なソリューションをワンストップで提供する。

本事例はこちら

▶ <http://www.eplugone.com/voice/ctc>

SIAM 講習詳細

▶ <http://www.eplugone.com/courses/epo9020> 又は

ePlugOne SIAM 検索

お問い合わせ

DIG2 ネクスト株式会社 〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階 電子メール: [servicedesk@eplugone.com](mailto:servicedesk@eplugone.com)