

IT 組織は、クリティカルなビジネスプロセスのために IT インフラを革新、進化、最適化するために新しいテクノロジーと重要なレガシーシステムを統合する必要がある。適切なサポートプロバイダーは、リスクを最小限に抑えパフォーマンスを最大化し、企業が持続可能なデジタルビジネスモデルへの移行を支援する。

# エンタープライズソフトウェアのサポートプロバイダーを評価する際の重要な検討事項

August 2022

Written by: Elaina Stergiades, Research Director

## 序論

企業がデジタルトランスフォーメーション（DX）という難しい計画の舵取りをする一方、CIO および IT マネージャーにとって、既存のエンタープライズソフトウェアの保守と最適化は、依然として重要な懸念事項である。ほとんどの IT 組織は、外部のサポートプロバイダーにエンタープライズソフトウェアのパフォーマンス最大化を託している。このサポートは、これまでは販売元のソフトウェアベンダーからしか受けられなかったが、近年ではエンタープライズソフトウェアのサードパーティサポートという選択肢も出てきた。

サードパーティサポートはハードウェア市場に根付いているものの、エンタープライズソフトウェア市場ではソフトウェアがプロプライエタリー（専有）な性質のため、新しい概念となっている。このモデルでは、IT 組織は特定のビジネスアプリケーションについて販売元のソフトウェアベンダーとの保守サポート契約ではなく、サードパーティサポートプロバイダーと契約を結ぶ。エンタープライズソフトウェアには知的財産（IP：Intellectual Property）があるため、サードパーティサポートプロバイダーが提供するサービスには制限がある。ソフトウェアパッチなどの、販売元のベンダーが専有するソフトウェアコードにはアクセスできないため、サードパーティサポートプロバイダーはそのコードで発生した問題を修正できない。しかしながら、ソフトウェアの問題に対処するための回避策やカスタムコードの修正など、その他のサポートアクティビティの提供は可能である。

新しいデジタルビジネスモデルへの移行を行う CIO および IT マネージャーは、エンタープライズソフトウェアにおけるベンダーやサードパーティからのサポートの潜在的なベネフィットとリスクを詳細に検討する必要がある。IDC では、このアプローチとして以下のセクションで概説する主要な検討事項を最大限考慮することを推奨する。

## AT A GLANCE

### 概況

- » 関連するビジネスプロセスおよびワークロードを注意深く考慮し、エンタープライズソフトウェアスタック全体のサポートプロバイダー候補を評価する。
- » 1年後、3年後、5年後の IT 環境に焦点を合わせ、デジタルビジネスプランを含む IT フットプリントおよびロードマップを慎重に検討する。
- » デジタルビジネス移行の一環としてソフトウェアベンダーエンゲージメントの計画を検討し、移行時にレガシーインフラストラクチャの保守要件にどのような影響があるかを考慮する。

## エンタープライズソフトウェアサポートの候補者を評価する際の主要な検討事項

IDCは、CIOやビジネスマネージャーがエンタープライズソフトウェアサポートの候補を検討する際に、多くの要素を評価する必要があると考えている。企業は、パフォーマンスおよびITサービスの提供を最大化すると共に、依然として、エンタープライズソフトウェアのTCO（Total Cost of Ownership）を長期的に最適化する必要がある。CIOやビジネスマネージャーは、セキュリティおよびコンプライアンスのリスク、予測されるビジネスの変化の幅、エンタープライズソフトウェアに必要な継続的なサポートのレベルについての軽減を念頭に置き、CIOやビジネスマネージャーがとるべき道を検討する必要がある。

### 業界全体におけるセキュリティおよびコンプライアンスの要件

企業全体のセキュリティは、ハッカーや組織犯罪だけでなく国家的な行為の脅威にも常時継続的に直面しているため、CIOやビジネスマネージャーにとって重要な課題となっている。こうした脅威と戦うために、多くの企業では厳格なコンプライアンスやガバナンスのプロセスを導入し、ITサービス提供のあらゆる側面に渡りセキュリティを維持している。業界によっては、組織に要求される基準や性能を確実に満たすため、厳しい規制が設けられている場合もある。

CIOやビジネスマネージャーはサポートプロバイダーの候補者を検討する際に、企業全体のセキュリティ要件について徹底的に分析する必要がある。顧客データやIPデータの漏洩に伴う不利益は、収益、ブランディング、顧客の信頼に損害を与える可能性があり、莫大な不利益となり得る。特に、ビジネスクリティカルなソフトウェアに対する法規制のアップデートに関しては、重要なシステムを保護することは譲れない。ほとんどの業界において、セキュリティハイジーンの実践のベストプラクティスを採用し、ソフトウェアベンダーが提供するアプリケーションレベルのセキュリティパッチを終始適用することで、サイバー攻撃の発生を最小限に抑えることが、ITコンプライアンスを継続的に確保するために必要である。

主な検討事項は以下の通りである。

- ▶ 新たな脅威や脆弱性が見つかった場合、サードパーティプロバイダーはどのようにセキュリティ上の懸念に対処するか？
- ▶ プロバイダーはどのようにデータプライバシーを管理するか？機密保持に関するポリシーはあるか？機密のソフトウェアIP情報やインサイトを保護できるか？
- ▶ サードパーティプロバイダーは監査およびコンプライアンスのチームが求める手順や規制を満たすことが可能か？要件に沿った監査証拠を作成できるか？
- ▶ 契約書には、サードパーティプロバイダーがどのようにソフトウェアベンダーのIPを扱うのかに関し、明確かつ詳細な文言を含んでいるか？「ベンダーIP」にアクセスする法的権利を証明できるか？

### 今後5年における組織の上位の戦略的優先事項

多くの世界の企業は、急速にデジタルビジネスへの移行が進む激しい競争業界の中にいる。IDCは、トップ企業が新市場の獲得と新製品導入に対して迅速な移行をするにつれ、テクノロジー導入の重要性は高まる一方であると考えている。このような業界で競争をする企業では、俊敏なIT環境によって必要な変化を推進できるビジ

ネス全体に渡る継続的なイノベーションが必要である。IDCの調査では、Table 1に示すように、多くの業界がDXの能力においてIT投資を急速に拡大させている。

TABLE 1: 世界 DX／非DX 別年間投資額比率：産業分野別

業種	DX 投資 (%)	非 DX 投資 (%)
製造および資源	56	44
運輸および公共／公益	55	45
個人向けサービス	48	52
小売／卸売	47	53
医療プロバイダー	43	57
専門サービス	42	58
メディア	33	67
金融サービス	30	70
通信	29	71

Source: IDC's Worldwide Digital Transformation (DX) Spending Guide, April 2022 (V1 2022)

多くの企業にとって、新しいデジタルビジネスモデルを採用するには、期待通りの結果を得るために大規模なIT投資への拡大が必要となる。さらに、買収や大幅な地理的拡大によって急成長している組織では、サポートプロバイダーの柔軟性や拡張性が、新規市場への参入や最新製品の導入のために必要となり得る。このような組織の場合、ベンダーのサポートがより適している可能性がある。CIOは、急速に変化するIT環境に必要となり得る新しいテクノロジーの導入および継続的なベンダーとの関係を考慮し、イノベーションのロードマップを慎重に計画する必要がある。

主な検討事項を以下に示す。

- » 業界ではどの程度の速さでDXを採用しているか。新規市場の獲得、新製品の投入および、顧客エクスペリエンスの向上に必要とされる継続的イノベーションはどの程度か。
- » 戦略的な競争優位性を得るための技術イノベーションのロードマップはどのようなものか。急速に変化するIT環境の中で、どのような戦略的ベンダーとの継続的な関係が必要であるか。
- » 組織の成長戦略はどのようなものか。ライバルまたは補完的な組織を買収して拡大するのか、もしくはビジネスモデルの改革および新製品の投入によって系統的に成長するのか。
- » 検討中のベンダーの現在の環境は、どの程度充実しているか。そのベンダーのソフトウェア環境に対する中長期的な戦略はどのようなものか。

## ビジネスクリティカルなソフトウェアにおけるサポート要件の進化

ビジネスクリティカルなソフトウェアのサポート要件を検討する場合、CIOやITマネージャーは、ベンダーソリューションの現在の環境について徹底的な調査を検討する必要がある。組織は、最も重要なサポート機能について慎重に分析し、システムパフォーマンスを維持し、ビジネスクリティカルなプロセスをサポートする必要がある。ほとんどのエンタープライズソフトウェアベンダーは、製品サポートや予測的／処方的推奨事項へのアクセスといった機能を含む、高度なサポート機能をエンタープライズソフトウェアに構築し続けている。

さらに、販売元のソフトウェアベンダーは、問題が起きたときに、高度な専門知識を持つエンジニアリング人材へのアクセスや機械学習および自動化を取り入れたサポート機能を提供し、継続的な運用効率向上を支援できる。また、エンドユーザーに影響が及ぶ前に問題を検出、分離、診断、修復するための高度なサポートIPを継続的に拡張している。その上、顧客は、拡張ポータル、トレーニング、専門家によるガイダンス、カスタムコードから標準機能への移行の支援、アップグレード支援など、ソフトウェアベンダーによる拡張ツールセットとユーティリティを活用できる。

主な検討事項を以下に示す。

- ▶ サードパーティプロバイダーは、技術的な専門知識を即座に利用できる D2C (Direct-to-Customer) サポートモデルを提供しているか。
- ▶ サードパーティプロバイダーは、エンタープライズソフトウェアにおいて、関連するカスタムコードの補償を含めているか。この補償には、既存のコード修正や、必要に応じた新しいコードの開発（たとえば、失われた機能を補うための回避策）が含まれているか。
- ▶ サードパーティプロバイダーは、契約期間中、同じチームへのアクセスを保証できるか。
- ▶ サードパーティプロバイダーは、内部または外部の顧客に必要である特定の SLA (Service Level Agreement) を満たせるか。

## 持続可能なデジタルビジネスの実現を支援する IT 専門家への継続的なアクセス

IT 全体の専門知識やサポートの観点から見ると、ソフトウェアベンダーとサードパーティサポートプロバイダーの両者が、的確な状況において将来性のあるベネフィットを提供できる。DX イニシアティブの成功に必要なとされる劇的な変化には、マルチクラウド IT インフラストラクチャ全体に渡って AI (Artificial Intelligence : 人工知能) や機械学習などの高度な新しいテクノロジーに関する特定の専門知識が必要である。これまで、ソフトウェアベンダーは IT 環境において新しいテクノロジーに取り組む際、特に自社の IP を扱う場合には優位であった。高度なサポート技術やアプリケーションライフサイクル管理ツールの拡大によって、ソフトウェアベンダーは IT 組織がこうした移行を管理するのをサポートする上で優位な位置にある。

一方、サードパーティプロバイダーは、多くの IT 環境の重要な構成要素であるレガシー IT インフラストラクチャを支援できる。ソフトウェア分野におけるサードパーティプロバイダーの多くはダイレクトアクセスモデルを採用しているため、ほとんどの顧客にとって、顧客の IT 環境について幅広い知識を有する主要連絡先が窓口となる。このサポート担当者は、既存の IT 資産に対する戦略や将来的にはカスタムコードの管理に関す



る問い合わせに回答できるはずである。レガシーインフラストラクチャを長期に渡って維持する予定の CIO や IT マネージャーにとって、実際のシナリオに沿ったこれらのアプリケーションに関するサポート担当者の知識は有用となることが示されるであろう。

主な検討事項を以下に示す。

- » レガシーインフラストラクチャのソフトウェア環境にはどのような補償が含まれるか。具体的にはどのようなソフトウェアが対象となるのか。
- » サードパーティプロバイダーは、カスタムコードの修正や拡張を行った顧客の声やケーススタディを提供し、将来的にはそのソフトウェアをサポートできるか。
- » サードパーティプロバイダーは、販売元のベンダーに関係なく対象となるすべてのエンタープライズソフトウェアのダイレクトアクセスモデルを保証しているか。
- » サードパーティプロバイダーは、エスカレーション、解決できない問題に対する詳細な計画（特にソースコード）、回避策へのアクセスに関する規定など、具体的なサポート提供の内容を契約に含められるか。
- » サードパーティプロバイダーは、DX ジャーニーにおいて IT 環境の合理化を支援できるガイダンスを提供しているか。

## 組織はソフトウェアサポートにかかる継続的なコストをどのように考慮すべきか？

保守およびサポートのコストは一般的に IT 予算の大部分を占めており、ソフトウェアサポートの候補を検討している企業はこれらの年間コスト削減を目指している。エンタープライズソフトウェアのサポートオプションを包括的に検討する際は、そのソフトウェアの残りのライフサイクルのコストについても十分に考慮する必要がある。ベンダーのサポートからの移行は、IT 環境の最終的な計画によっては TCO を増加させる変更が必要になる場合が多い。たとえば、ソフトウェアサポートにおける未知のコストは以下のようなものがある。

- » 現在ベンダーがサポートしているサードパーティアプリケーションもしくは業界のニッチなソリューションで、後にセルフサポートの計画または別のプロバイダーの下で新たなサポート契約を必要とする可能性
- » 新しいテクノロジーを求めて元のベンダーに戻る際に、サードパーティプロバイダーの下で相互運用性を維持したカスタマイズや特殊な設定を元に戻す必要性
- » ビジネスクリティカルなアプリケーションを十分に保証するために、異なるサポートプロバイダーへの移行もしくは異なるサポートプロバイダーからの移行の際に、ソフトウェアソリューションに関して複数のサポート契約を維持することなどにかかる移行コスト
- » 高度なアプリケーションライフサイクル管理ソリューションなど、ベンダーが提供するサポートソフトウェアの使用権を失い、複雑な回避策やソフトウェアの交換およびサポートコストが必要となる可能性
- » ソフトウェアベンダーの優先割引／戦略的関係の消失によるライセンスコストの増加

- » 税務、規制、法律、ハードウェアの変更に関連する追加コンサルティング料

現在の環境では、経験豊富なテクノロジープロバイダーが顧客と密接に連携し、この困難な時代に直面する予算の問題を対処する支援をしている。組織は、コスト管理の向上、ソリューションへの投資の最大化、将来の技術導入計画を支援できる強固なコスト最適化手法を備えているプロバイダーを検討する必要がある。

## オラクルのソフトウェアサポートの検討

オラクル (Oracle) は、オラクルのソフトウェア、ハードウェア、クラウドソリューションおよび、エンジニアリングシステムのサポートサービスにおいて包括的なポートフォリオを提供している。事業全体で企業を買収してきたオラクルは、多大なリソースを投入し、サービスポートフォリオを簡素化し、Oracle のテクノロジーの有無を問わず IT 組織に同様のオプションを提供してきた。

### Oracle Premier Support for Software

Oracle Premier Support for Software は、オラクルのポートフォリオに含まれるすべてのソフトウェアソリューションで利用できるオラクルの基本的なソフトウェアサポートサービスである。Oracle Premier Support for Software は、プロアクティブおよびリアクティブなソフトウェアサポートサービスを包括的に組み合わせており、以下の主な機能を含む。

- » 重要なセキュリティパッチなど、ソフトウェアの強化と更新
- » オラクルのソフトウェア専門家への電話、電子メール、Web ポータルを介した 24 時間 365 日のアクセス
- » 単一のオンラインポータルの My Oracle Support (MOS) は、プロアクティブおよびリアクティブなサポートツール、構成および更新支援ツールならびに、オラクルが支援するコミュニティへのアクセスが可能
- » オンデマンドヘルスチェックおよびパッチ構成の推奨事項
- » プロアクティブなサポートツール利用時の優先的なサービスリクエスト処理の利用
- » パッチ構成や更新に備えて、システム要件を確認し、潜在的な競合を特定できるパッチコンフリクト評価ツール

My Oracle Support (MOS) ポータルは、Oracle Premier Support の顧客にとって「頼りになる」ダッシュボードとして機能し、顧客はサポートのあらゆる側面を管理できる。MOS は、システムのヘルスマonitoring、サービスリクエスト情報、プロアクティブおよび予防ツールと推奨事項、ナレッジベース記事、ドキュメント、ディスカッション、プライベートメッセージ機能、人材検索、ベストプラクティス推奨事項を備えたオンラインサポートコミュニティなど強固なサポートサービスセットを特徴とする。

## 課題

IDC は、堅牢なポートフォリオを備えているオラクルでさえも、絶えず変化するサポートサービス市場においていくつかの課題に直面するであろうと予測している。プロアクティブサポートや予防的サポート、自動化されたリモートサポート採用が増加すれば、システムパフォーマンス、IT 運用および、ビジネスの成果が劇的に向上される。だが、プロバイダーは、顧客が直接サポートスタッフに支援を求めてきたときに、優れたサービ

スを提供する必要がある。顧客とサポートスタッフとのやり取りが減るにつれ、一つひとつのやり取りの重要性が大幅に増す。オラクルは、サポートサービス提供の維持および向上を確実に継続することで、すべてのサポートのやり取りが迅速かつ高品質で価値の高いエンゲージメントを築き上げ、顧客満足度を維持し、顧客ロイヤルティを向上できる。

さらに、多くのサポートプロバイダーと同様に、オラクルは、今後5年間、顧客の予算変化に対応するサービス提供の進化に力を入れる必要がある。ほとんどの企業は、DXの成功のために新たなテクノロジーへの投資が必要となる。しかし、テクノロジーベンダーは、こうした投資から得られる明確かつ具体的で測定可能な成果をビジネスマネージャーに示し、意見を述べる準備をしなければならない。これは特に、技術的な質問よりもビジネス上の質問の緊急性が高い場合が多い as-a-Service ソリューションで、サポートエンゲージメントの一環として、従来とは異なるサポート機能（継続的な最適化やトレーニングなど）への利用拡大によって達成できる場合が多い。

## 結論

企業が IT 環境を変革し、新しいデジタルビジネスモデルをサポートする際、サポートプロバイダーは継続的な IT 運用の維持と IT サービス提供の向上を支援するために欠かせない。IDC は、ソフトウェア環境の全体像および IT エコシステム全体の計画的なロードマップにも注意を払いながら、サポートプロバイダー候補を評価することを推奨する。デジタル化への移行は現実的であり、AI および機械学習機能を活用した IT インフラストラクチャの自動化がもたらすベネフィットは非常に大きい。CIO および IT マネージャーが次世代の IT 環境を計画する上で、適切なサポートプロバイダーは重要な資産となり得る。

## アナリストについて



### **Elaina Stergiades、リサーチディレクター**

Elaina Stergiades は、Software Support Services プログラムのリサーチディレクターである。この役割において、アプリケーション、開発環境および、システムソフトウェアをサポートするソフトウェアベンダーに対して、業界のトレンドや市場戦略のインサイトおよび分析を提供している。ソフトウェアサービス市場に焦点を合わせた調査、執筆、プログラム開発も担当している。



The content in this paper was adapted from existing IDC research published on [www.idc.com](http://www.idc.com).

**IDC Research, Inc.**  
140 Kendrick Street  
Building B  
Needham, MA 02494, USA  
T 508.872.8200  
F 508.935.4015  
Twitter @IDC  
[idc-insights-community.com](http://idc-insights-community.com)  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

**This publication was produced by IDC Custom Solutions.** The opinion, analysis, and research results presented herein are drawn from more detailed research and analysis independently conducted and published by IDC, unless specific vendor sponsorship is noted. IDC Custom Solutions makes IDC content available in a wide range of formats for distribution by various companies. A license to distribute IDC content does not imply endorsement of or opinion about the licensee.

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2022 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.