

【対談】CA Technologies+日本ビジネスシステムズ ～最新監視ツール「CA Nimsoft Monitor」がマネージドサービスを変える！ 加速するITインフラの複雑化。 運用管理は専門家＝サービスプロバイダに任せる時代へ。

クラウド利用の本格化などを受けて、「今後、システム運用管理のすべてを社内でまかなうことは難しい」という悩みを抱える企業が増えつつあります。そうした状況の中、米国を中心に利用が広がっているのが、運用管理を顧客企業に代わって行う「マネージドサービスプロバイダ（以下、MSP）」です。日本におけるMSP利用の現状とは？ 顧客企業がMSPに求めるものとは？ 古くからマネージドサービスの提供に取り組んできた日本ビジネスシステムズの祝迫氏と岡本氏、そして、MSPの業務効率化に有効な手段と見込まれている最新統合運用管理ツール「CA Nimsoft Monitor」を提供するCA Technologiesの菊地氏にお話を伺いました。



【1】クラウドの台頭でITインフラを取り巻くビジネス事情が激変しつつある

——各々に利用形態・利用範囲は異なるものの、多くの企業において、クラウド導入の検討が本格化している印象があります。それを受けて、データセンタをはじめとした、企業のITインフラを取り巻くビジネスはどのように変化しつつあるのでしょうか？

祝迫氏：現実的に、クラウドの本格普及に向けた“過渡期”に入っていると言えるのではないのでしょうか。数年前までは、データセンタ事業においては、顧客企業のITインフラを預かり、主にファシリティ面での管理を行う「ハウジング（コロケーション）」が主役でしたが、ここ1～2年で急速に、SaaSやIaaSなどの“ITインフラをサービスとして提供するサービスプロバイダ”が大きな存在となりつつあります。同時に、それらに対する顧客企業側のニーズも確実に増していると言えるでしょう。ただ、実際の企業の現場においては、すべてをすぐにクラウドへ移行させられるわけではなく、まず

はミッションクリティカルでない部分からクラウドサービスを利用し始めているというのが現状でしょう。

——そうしたオンプレミス環境やクラウドサービスが混在した状況が広がるにつれて、「今後、企業システムの運用管理はますます困難になるだろう」という課題や不安を抱えている企業も増えていますよね？

岡本氏：採用するサービスやテクノロジーによって管理手法が異なり、また、顧客企業側で何をどこまで管理すべきかも分かりにくいですからね。サービスの種類や数も豊富になったため、選択肢や組み合わせは圧倒的に広がったものの、その分、いずれかのサービスを選んだ場合に、自分が何をすべきなのかということを検討し、判断するという部分が運用管理者にとって大きな負担となっているという企業が多いのではないのでしょうか。

菊地氏：そうした課題が顕在化する中で、米国などでは運用管理を専門に手がけるMSPが、ITビジネスの一翼を担う存在として確立されています。しかし、日本ではこうしたMSPはまだ少数派にとどまっている状況と言えるでしょう。その原因の1つには、運用管理というものに対する日米の企業の温度差があるのではないのでしょうか。日本ではビジネス文化上、自前主義が強いです。ところ



日本ビジネスシステムズ株式会社
マネージドサービス本部 副本部長
兼 マネージドサービスセンター 部長
祝迫 俊志 氏

が、ここ数年、日本でも経済や雇用といったビジネスを取り巻く情勢の変化などを受けて、運用自体をアウトソースするというモメンタムが加速していることは、ITマネジメントソリューションを手がけるベンダとしてひしひしと感じています。

岡本氏：われわれも、実際の運用・管理、あるいは障害対応といった、従来はシステムを利用する企業側で行っていた、システム維持にかかわる業務を包括的に代行するマネージドサービスを以前から提供していますが、やはり、そうした状況の変化というものは感じます。

菊地氏：更に付け加えると、インフラレイヤの運用管理はMSPの一形態にすぎず、米国では業種特化型のMSPというものの、1つのトレンドになりつつあります。これは、日本で一般的になりつつあるインフラレイヤの管理からもう少し進んで、アプリケーションレイヤまで含めて運用サービスを提供するというものです。例えば、製造業、製薬業、流通業など、業種分野ごとのMSPが急速に発達してきています。業種を特化することにより、運用・管理を容易にすると同時に管理の専門性が高まり、価値の高いサービスが提供できるというわけです。顧客と「同じ言語」で話せる、業種特有のコンプライアンスや法規制に準拠できるといったメリットも大きいと言えるでしょう。

——その差はどういう原因によって生じているのでしょうか？

菊地氏：システムそのものを見た場合、さほど大きな違いはないのですが、ビジネス面の考え方が違います。海外の関係者との会話ではコア業務かチャオ（ノンコア）業務かという分け方をしますが、ビジネスを成長させていくために必要なコアの部分は、実はインフラレイヤではなく、顧客向け、従業員向けの「サービス」です。そして、そこによりフォーカスすることで、競合との差別化を図っていかなくてはいけないという考え方が確立されています。そうした観点では、運用業務は競争力の確保というよりも、どの企業でもビジネスの継続性を担保する基本的な部分と言えます。そこを切り出してアウトソースするという考え方ができるかどうかでしょうね。

祝迫氏：これまで運用管理のリソースを自前で抱えてきた企業では、それをいきなり変える決断を下すのは難しいかもしれません。ただ、特に新しい企業、いまましく成長期にある企業においては、たしかにアウトソースに対する抵抗はなく、むしろ運用管理をサービスとして利用するということにも、非常にアグレッシブだという感触はわれわれも持っています。



日本ビジネスシステムズ株式会社
マネージドサービス本部
マネージドサービスセンター 副部長
岡本 健氏

岡本氏：日本の企業では役割や責任の分担をあえて明瞭にしないという風土もあって、運用管理をアウトソースするという発想になりにくいものしかたないかと思います。また、どこまでが自社の競争力の源泉として残すべき部分で、どこからを外に出して効率化すべき部分なのかという判断も難しい上、企業によっても、その範囲は少しずつ異なってきます。われわれ提供する側にとっても、顧客企業に対して、どのエリアに対してアウトソーシングをフィットさせるべきかという提案を行うことは困難な問題と言えます。しかし同時に、顧客企業のシステムを客観的に見つめ、これまで蓄積した豊富な技術やノウハウをもとに、明確な線引きを示せるのは、われわれだけだという自負もあります。ですから、いまだからこそチャレンジすべき取り組みだととらえ、日々実践しています。

——日本の企業においても、ビジネスの成長、効率化という面を考えると、どの部分をアウトソーシングできるのかということを実践に検討すべき段階にあると言えるでしょうが、そのためには、データセンタ、あるいはSierといったサービスを提供する側も変わらないといけないということですね。

菊地氏：自社の製品/サービスを買ってもらい、もしくは囲い込む手段として、マネージドサービスを位置づけているITベンダやデータセンタも多いのではないのでしょうか。ユーザ企業側としても、利用しているシステムやサービスのサポートは、それを構築したり、提供しているベンダ各々に個別に任せるのが当たり前という考え方もかもしれません。しかし、そうしたサービス範囲を括ったマネージドサービスでは本来の活用メリットを享受しきれていない面もあると考えます。提供者側も利用者側も新しいサービス形態を目指していくことになるのではないのでしょうか。



CA Technologies
Nimsoft ソリューション部
部長
菊地 崇宏氏

【2】企業が本当に欲している「クラウド時代の新しい運用管理のかたち」とは

——そもそも、運用管理というものに対して、多くの企業ではどのようなデマンドを持っているのでしょうか？

祝迫氏：弊社が提供しているマネージドサービスでは、継続的なシステム稼働の安定性を実現するシステムマネージドサービスから、サービスデスク、更にはエンドポイントサービスまでをカバーし、幅広いユーザーズに応えるかたちで豊富なメニューを用意しています。これにより、お客様は24時間/365日のシステム運用、障害をプロアクティブに検知・予防するための監視サービスなど、重要なシステムの運用・管理をアウトソースすることができるようになっています。

岡本氏：以前は、こうした常時稼働していなければならないシステムというのは、例えば、ECサイトやB to Bサービスなど、外部の顧客に対してサービスを提供しており、システムが止まるとビジネス機会損失に直結してしまうというケースが主体でした。しかし、現在では、社内のコミュニケーションツールの重要性が増し、また、ほとんどすべての業務がITで成り立っているため、24時間/365日のシステム運用の必要性が多くの企業へ広がっています。

菊地氏：最低限の時間で復旧できる仕組みになっていたり、あるいは代替システムを用意しているから止まっても許容できるというケースはあるかもしれませんが、今日一般的にITサービスが止まっても困らないという企業はないと言えるでしょうね。

——そうした常時運用・常時監視が必須となった現在においては、企業が自ら運用・監視を行うよりも、マネージドサービスを利用したほうが効率的だということでしょうか？

祝迫氏：24時間365日にわたって常に社員誰か1人がシステムに張り付く体制を整えるのは大変なことですし、コスト面でも非効率と言えます。それ以下の費用でマネージドサービスが提供されるのであれば、利用を検討すべきだというのは、きわめて分かりやすい話だと思います。また、蓄積されたノウハウを効率的に活用するという面でも、われわれのような専門家に任せてもらったほうが有利です。

——ただ、運用・監視と言っても様々な作業があり、「アウトソーシングといえども、そこまで細かいことはやってくれないだろう」というものも少なくありませんが、実際にどこまでを任せられる

のでしょうか？

祝迫氏：一般的な監視や障害対応はもちろん、データバックアップの支援や、セキュリティパッチやクライアントセキュリティのマネージメント、ジョブ管理まで、ルーチン的に実施されている作業、あるいは入社・退社にともなうアカウントの管理、PCの確保・設定といった部分まで含め、IT運用にかかわるほぼすべての業務をアウトソースしていただけるような体制を整えています。

——運用管理をアウトソースすることには、人やコストの効率化以外にもメリットがあると言えるのでしょうか？

祝迫氏：先ほど、製品/サービスごとに運用が分かれてしまう状況になりがちだという話が出ましたが、そうした面倒なベンダ依存の状態を解消する役割もMSPが担うべきだと考えています。クラウドサービスなどが混在していたとしても、横串での包括的な管理を提供できるという点も注目されており、実際にそういう目的でマネージドサービスを利用したいという企業も増えています。

岡本氏：サービスを作る際にも、オンプレミスであれば問題ないが、クラウドは管理しないといったことがないように心がけています。もちろん、すべての運用管理を任せたいという要望にも応えますし、何らかの理由で一部だけを任せたい、一部だけを手元に残したいというニーズにも柔軟に対応可能です。

【3】「監視サービス」の品質こそが、マネージドサービスの競争力向上の鍵となる

——マネージドサービスの競争力を高めていくために重要な要素は何だと言えるのでしょうか？

岡本氏：顧客企業は多種多様な製品やサービスで構成されたITインフラを使っています。そのため弊社もどんなシステムでも運用・管理、そして障害対応できるような体制を築かなければいけません。しかも、それがデータセンタにしろ、クラウドにしろサポートできるようにしておきたいと考えています。そのためには、まず、ITシステムを包括的に監視可能なツールが不可欠であり、それを起点とした自動化なども積極的に取り入れていく必要があるでしょう。それこそが、ユーザーに対して低コストで、しかも正確性の高い、高品質なサービス提供の実現にもつながるというわけです。

祝迫氏：そうした考え方のもと、弊社では様々な監視ツールを検

証したり、実際に導入してきました。ただ、サービスを開始した6年前には、ツールのほうが追いついていなかったという感があります。いずれもどこかに不満が生じる状態だったため、現在までに10近くの製品を試したことになるのですが、ようやく、われわれが望んでいる、理想に近いものとして登場したのが「CA Nimsoft Monitor」だと言えます。

——マネージドサービスプロバイダにとって、どのような点が有用なのでしょうか？

祝迫氏：第1には、監視システムとしての懐の深さが挙げられるでしょう。幅広いメーカーのデバイスをサポートし、更にAmazonをはじめとするクラウドサービスのモニタリングにも対応しています。オンプレミスとクラウドサービスのハイブリッド環境であっても一括して扱えます。われわれサービスプロバイダの立場から見れば、1つのコンソールで全体の状況が俯瞰可能という点は非常に大きなメリットになるのです。

そして第2に、弊社の顧客企業に対する訴求力が高いということ。従来のモニタリングシステムは、あくまでも1つの企業内でのシステムモニタリングを前提にしていました。例えば、顧客企業10社の監視を行いつつ、リソース状況などの情報を各社とリアルタイムに共有できるようにするためには、かなりの開発コストが必要になり、それが最終的には利用料金に上乗せせざるを得なかったのです。しかし、「CA Nimsoft Monitor」ではもともと、「サービスプロバイダが複数の顧客企業に対応し、なおかつ、各々のユーザーに対して、モニタリングしている情報を共有する」というマルチテナントの仕組みを備えています。

岡本氏：カスタマーポータルของผู้사용인터페이스の面でも顧客企業から使いやすい、分かりやすいと好評を得ています。また、モニタリングの種類が豊富になったということも実感いただいているようです。

祝迫氏：今後リリースされる予定のオートメーション機能にも注目しています。運用管理においては、例えば、監視ツールでトラブルなどを察知するという部分まではシステム化していたものの、その後の処理に関しては、どうしてもエンジニア、つまり人の目で判断して、手作業で対応せざるを得ない部分が残っていました。だから、監視ツールにオートメーション要素が付加されることで、プロセスの自動化が行えるというのは大きな魅力なのです。こうした自動化との連携に関しては今後の取り組みとなりますが、「CA Nimsoft Monitor」では様々な機能を監視ツールと自在に、細かく

組み合わせられる柔軟性を持ち合わせており、その点こそが大きな特長と言えます。

——最後に、それぞれの立場から、今後の展望をお聞かせいただけますでしょうか。

祝迫氏：もともと弊社では、ユーザーに対してワンストップで様々なソリューションを提供するということを目的にしていました。そうした中で、特にマネージドサービスに関しては、クラウドサービスの利用拡大といった大きな変化に直面しており、常に最新技術にキャッチアップしておかなければならない状態にあります。そのためにはツールをうまく活用していくことも有効です。「CA Nimsoft Monitor」は現時点で顧客企業が抱えているニーズに応えられる機能・性能を網羅しているばかりではなく、今後の機能拡張・進化といった将来性の面でも大きな期待を持っています。

菊地氏：われわれソリューションベンダとしても、MSP事業者の方々、あるいはその顧客企業の方々に選んでいただけるような機能をタイムリーに乗せていきたいという姿勢で取り組んでいます。それとともに、今後は様々なシステムが肥大化していくことが見込まれるため、それに応じたスケーラビリティなども持たせていかなければならないでしょう。もちろん、エンドユーザーにとっての使い勝手のよさ、ユーザービリティの高さの追求などに関しても、変わらず、われわれが常に取り組むべきチャレンジだと考えています。



取材協力・情報提供

CA Technologies

URL : <http://www.ca.com/jp/>

日本ビジネスシステムズ株式会社

URL : <http://www.jbs.co.jp/>

企画・執筆・編集

キーマンズネット

<http://www.keyman.or.jp/>