

企業リスク の言葉

マネージドサービス

1. マネージドサービスとは

マネージドサービスとは、データセンター事業者などが行うサービス形態の1つであり、企業や自治体が利用するITインフラの設計・構築・保守・運用管理などに至るまでの様々なサービスを一部または包括して請け負うアウトソーシングサービスのことである。

データセンター(以下、DCという。)などに設置したサーバ等のITインフラを借りる「ホスティングサービス(レンタルサーバ)」や、DC事業者が保有するDCの一部を顧客が間借りし、ユーザ企業が所有するサーバを設置する「ハウジングサービス」に対し、マネージドサービスは、情報システムやITインフラの設計・構築やその後の保守・運用管理などの役務提供を、「ホスティングサービス」等に追加して1つのパッケージサービスとして提供している点がその特徴である。

2. マネージドサービスのサービス内容

マネージドサービスのサービス内容は事業者により異なるが、概ね下表の通りである。なお、上記の用語説明においては「設計・構築」も本サービス範囲に含まれる旨の記載をしたが、多くの事業者から提供されているサービスは「保守・運用管理」に関するものが大部分を占めている。

サービス名	サービス内容
監視サービス	サーバの死活監視、ストレージ・メモリ等の使用状況・負荷状況の監視サービス
障害一次対応	障害が発生したことを検知して、ユーザ企業等に通知するサービス
運用管理業務代行	ITインフラに関する定期的なメンテナンスや作業手順書に従ったセキュリティパッチ適用業務などを請負うサービス
業務代行	定期的な帳票出力など、作業手順書に従った業務を代行するサービス
ヘルプデスク	24時間365日の電話やメールによる問い合わせ対応を行うサービス
定期報告	月次など定期的にサーバの稼動状況等を報告するサービス

3. マネージドサービスのメリット

マネージドサービスのサービス内容の大半は、情報システムを保有している企業であれば日常的に行っている役務を事業者が代行するものにすぎず、顧客企業にとって上記サービス内容1つ1つは必ずしも付加価値が高いものではない。しかし、マネージドサービスは次の2点から派生する多くのメリットがあり、結果、付加価値が高いサービスとして注目されている。

- 複数企業のITインフラ及び管理業務を集約することで生ずる「割り勘効果」
- 事業者が保有する優れたDC及び専門家集団による「高品質のサービス」

マネージドサービスのメリットとして、次のものが挙げられる。

(ア) コストの削減

[ハードウェアコスト]

DC事業者は複数の企業向けに利用するハードウェアをまとめ買いすることで、調達コストを抑制している。また、ユーザ企業は「必要な時に、必要な分だけ」を借り受けることで、無駄のないハードウェア利用が可能である。

[運用管理コスト]

DC事業者が複数企業のハードウェア監視を一個所で集約して行うことで、監視スタッフを必要最小限にすることが可能である。※大規模なDCであれば、100台を超えるサーバを1人の運用管理担当者が管理している。

また、海外のDCを活用することで、人件費、電気代、施設費などをより安価にすることも可能である。

(イ) ビジネスニーズへの対応力の向上

[高い拡張性とスピーディーな対応]

ビジネス規模の拡大に伴い、サーバの処理性能の向上やディスク容量の増加が必要となるが、仮想化技術を用いることで、ビジネスニーズに合わせたリソースの柔軟な割り当てをスピーディーに対応することが可能である。

企業リスク の言葉

また、サーバへのアクセスが急激に増加した場合などにおいても、サーバ等への負荷を検知して、必要なリソースの割り当てを自動的かつ瞬時に行うことも可能であり、アクセス集中によるサーバダウンのリスクを抑制することが可能である。

(ウ) サービスレベルの向上

[専門性の高いサービスレベル]

ユーザ企業の従業員ではなかなか確保がしにくい、高い専門性を有する運用管理要員を活用することができ、安定的に高いレベルのIT管理に関するサービスを楽しむことができる。また、24時間365日対応といったサービスレベルの向上を自社社員だけで実現するとなれば、勤務形態の見直し等の難しい課題に直面することとなるが、マネージドサービスではそうした心配がない。

[情報システム部門が本来行うべき役割・機能の実施]

一般に、情報システム部門は情報システムに関する「企画」「構築」「管理・運用」などの役割・機能を担っていると考えるが、実態は「構築」「管理・運用」に多くの時間を取られてしまい、「企画」に関する役割・機能を十分に果たせていない傾向があると考えられる。こうした状況を変える1つの方法として、マネージドサービスの活用は有効な手段となりえる。

(エ) 可用性と安全性の向上

[災害対策]

多くのDC事業者が提供するDCの災害対策は、ユーザ企業が単独で行う災害対策よりも優れている場合が多い。その上「割り勘効果」により比較的安価にサービスを楽しむことが可能である。

[停電対策]

多くのDC事業者は自家発電装置を二重化することで停電時でも継続的に稼働できる設備を有している。また、異なる電力会社の管轄地域に施設を分散配置することで、高い可用性を確保するなど、高いサービスレベルを楽しむことが可能である。

[セキュリティ対策]

DCにおいては、設備およびルールの両面で厳重なセキュリティ対策がほどこされており、ユーザ企業が単独で実現することは容易ではない高いレベルのサービスを楽しむことが可能である。

4. マネージドサービスに関するリスク

これまでマネージドサービスに関する(特にDCを利用する)メリットを列挙したが、その反面、リスク(留意すべき事項)もある。

(ア) IT管理業務に関する知識・ノウハウ、それを活用できる人財の減少

従来自社の社員が中心となって行ってきたIT管理業務の多くをDC事業者等にアウトソーシングすることで、時間の経過と共に、自社にIT管理業務に関する知識・ノウハウ、及びそれを活用することができる人財が減少していくことが懸念される。情報システム部門の中核的な役割を「企画」業務に移すことを1つの目標とした場合でも、IT管理業務に関する知識・ノウハウが失われることに関するリスクは軽視できるものではない。こうしたことから、自社に残す業務とアウトソーシングをする業務の線引きは、中長期的な視点も持って慎重に判断する必要がある。

(イ) ベンダーロックイン

特定のDC事業者等に対するITインフラ及びIT管理業務の委託が長期化すると、良くも悪くも関係が固定化し、他のDC事業者に変更することが実質的に困難となることがよくある。(この状況を「ベンダーロックイン」という。)

仮に現行のDC事業者よりも、より良いサービスをより安く提供する他のDC事業者が現れたとしても、事業者を変更するコスト(スイッチングコスト)や変更リスクが高いことが理由となり、現行DC事業者の割高なサービスを継続利用せざるを得ない、ということが実際によく発生する。逆に、現行DC事業者側も顧客企業が他のDC事業者に切替えることができないことを知っていて、強気の見積を提示することも懸念される。

ベンダーロックインの状態になることを回避・緩和するために、例えば「5年後には必ず事業者の見直しを行う」という方針を予め定めた上で、この方針を現行事業者にも伝えることと並行して、5年後にDC事業者が変更になっても問題のないよう、業務手続を徹底的に標準化・マニュアル化しておくなどの日常的な準備・対策が重要である。