

ホワイトペーパー | ITaaS

ITaaS (サービスとしての IT) の提供

Software-Defined Data Center (ソフトウェア定義のデータセンター) によって実現

本ホワイトペーパーは、VMware からの委託により IDG research Services 社が2012年6月、北米、ヨーロッパ、中東、アフリカ地域、アジア太平洋地域、中南米の企業を対象に実施した調査「Cloud Innovation Study: IT as a Service」に基づいて構成されています。650人の調査回答者は、従業員数500人以上の米国以外の企業、または同1,000人以上の米国企業に所属しています。

概要

IT は急速な勢いで変化を遂げています。今日の企業環境では、可搬性、クラウド コンピューティング、ソーシャル メディア、コンシューマライゼーション（業務において消費者向け製品の使用が浸透している状況）、ビッグ データ、分析といったすべての動きが複雑に絡み合っています。こうした流れにより、組織における IT リソースの活用と消費のあり方に発想の転換が生まれています。そして今日、新しい動的なサービス デリバリー モデルによって、ビジネスの革新と IT の変革が確実に実現します。

IT 環境の新しい秩序における最も画期的な要素の1つが、ITaaS (サービスとしての IT) です。ITaaS は、ビジネス ニーズの明確な把握に基づきトップダウンによるアプローチが必要です。さらに、クリック1つで結合/展開できる事前定義済みおよび認定済みの構成要素と一連の仮想化されたリソースを活用して、ボトムアップからのアプローチも必要です。

トップダウンとボトムアップのアプローチにより、IT 部門は、最適化と高度な標準化が実現されたソリューションを活用して、ビジネス ニーズの変化にすばやく確実に対応できるようになります。ITaaS では、テクノロジー サービスを必要に応じていつでも提供でき、課金は使用した分のみに発生します。ITaaS を活用することで、IT 部門は自社のビジネス戦略を牽引する役割を担うことにつながります。またテクノロジー サービスを利用するユーザーは、プロセスと作業を自分のペースで制御できるようになります。

10年以上にわたって議論されてきた ITaaS 構想は、Software-Defined Data Center (SDDC) テクノロジーによって初めて現実のものになりました。SDDC によってコンピューティング、ストレージ、ネットワーク、セキュリティの各リソースを抽象化することで、仮想化されたリソースの展開と管理を高度に自動化できます。こうしたアプローチにより、柔軟性がありオンデマンドで利用可能なセルフ サービスで、設定済みのポリシーに基づきリソースのすべてを利用することができます。また、環境全体を今まで以上に包括的かつ透視的に監視および測定できるようになります。

多くの組織で、このアプローチを通して、ITリソースとビジネスリソースを今までとはまったく異なる視点で可視化することができるようになります。ITaaS が効率的に活用されたソリューションには、全社的な変革を推進し、IT 部門を戦術的な役割から戦略的な役割に進化させ、企業の競争優位性につなげる力があります。

本ホワイトペーパーでは、ITaaS の概念と、ITaaS がもたらすチャンスと課題について説明します。強力なリーダーシップの必要性、適切に定義された変更管理に対する戦略、IT のあり方を再定義および標準化する方法、長期的な戦略計画など、成功に必要な要因はさまざまですが、これらを達成することで、IT 部門は業務部門と緊密な関係を構築することができます。IT の変革と ITaaS の導入成功における中心的な役割は、CIO およびその配下の管理スタッフが担います。

今日の企業環境： ビジネスと IT の優先事項の結合

ビジネスと IT のあり方には、明らかに急激な変化が訪れています。俊敏性の向上を模索する企業の多くが、SDDC を利用して、仮想化とクラウド コンピューティングの導入を開始し、リソースの効率化を推進しています。




Custom Solutions Group

「当社では、基幹部門の1つであるIT部門を、業務部門と対等なプレイヤーとなるよう再編成しようと考えています。IT部門は、単なるサポート役や機能の提供者に収まることなく、マーケティング、販売、人事、財務などの部門と対等の地位を確立し、自らのリーダーシップに基づいて真の意味でのサービス提供を実現する必要があります」

現在、業務部門の責任者たちが、IT部門の担当領域以外のソリューションを独立系サービスプロバイダに求める動きが広がっているのは、各業務部門のニーズをIT部門が満たせないケースが増えていることが原因です。しかしこうした動きは、IT部門が制御するIT資産の活用を避けることとなり、重要情報を危険にさらすことにもつながります。結果的に、業務部門は、独自に購入したソリューションについての問い合わせやサポートをIT部門に依頼することになります。このような「クラウドブーメラン」と呼ばれる状況は、ビジネスに悪影響をもたらします。

ITaaSを導入すると、アプリケーションやサービスを社内構築するか外部委託するかに関わらず、IT部門が社内に対するサービスプロバイダとなって、主導権を取り戻すことができます。IT部門はSDDCを活用して、サービスと関連コストを直接確認できるビューなど、簡素化され、かつ透過的な方法を提供して、モジュラー型の動的なITインフラストラクチャを実現し、プロビジョニングできるようにします。このインフラストラクチャは、ソフト

ITaaSの提供は、全世界の企業に共通した最優先事項

優先度が非常に高い 76%

優先度が高い 36%

優先度は高いが必須ではない 40%

優先度は中程度 24%

企業は、リスク以上のチャンスを獲得

全世界の企業から非常に有効だったとの意見

業務部門ごとのIT使用コストのレポート化 68%

コンプライアンスおよび規制要件への対応力強化 63%

カスタマーサービスの向上 62%

運営資本の削減 61%

収益の向上 60%

新しい市場への参入 59%

顧客の維持 57%

生産性の向上 57%

導入までの期間短縮 56%

顧客の獲得 55%

ビジネスの俊敏性の向上 54%

コスト削減 53%

売上の向上 52%

需要、コスト、およびパフォーマンスの調整 51%

ウェアベースの基盤を備えるクラウドとIaaS(サービスとしてのインフラストラクチャ)に大きく依存することで、業務部門のユーザーと企業全体が要求する高レベルでの俊敏性の実現をサポートします。

IDG社が中堅・中小企業および大規模企業を対象に2012年7月に実施した調査では、IT部門の幹部がITaaSに強い関心を示していることが明らかになっています。

米国、ヨーロッパ、中東、アフリカ地域、アジア太平洋地域、中南米から選ばれた調査回答者全 650 人の 76% が、企業の成功には ITaaS が必須または非常に重要と回答しています。

この調査「Cloud Innovation Study: IT as a Service」では、最大のメリットとして以下が挙げられました。

- ▶ ビジネス部門の IT 使用量に関するコストのオンラインレポート化 (68%)
- ▶ コンプライアンスや規制要件への対応能力強化 (63%)
- ▶ カスタマー サービスの向上 (62%)

IDG 社の調査によって、以下の重要な傾向が明らかになりました。

傾向 1: 最優先課題は、役割と組織構造の再編に基づく意識変革

ITaaS を成功させるには、IT 部門が戦略的な展望を持ってサイロ化された IT 環境を解消する必要があります。社内の障壁を取り払うとともに、アウトソーシング型のクラウド、IaaS、SaaS (サービスとしてのソフトウェア) の各モデルのバリュープロポジション (価値提案) において実績を確立しているサービス プロバイダとの熾烈な競争にも対処しなければなりません。より戦略的な役割を担うことで、IT 部門は、コストのかさむテクノロジーの提供者というイメージを払拭し、ビジネス価値の向上に貢献するパートナーとしての地位を確立できます。

売上高 20 億ドル規模の企業の IT 部門長は、この新しい時代と、企業がこの変化にどう対応すべきかについて次のような考えを述べています。「当社では、基幹部門の 1 つである IT 部門を、業務部門と対等なプレイヤーとなるよう再編成しようと考えています。IT 部門は、単なるサポート役や機能の提供者に収まることなく、マーケティング、販売、人事、財務などの部門と対等の地位を確立し、自らのリーダーシップに基づいて真の意味でのサービス提供を実現する必要があります」この企業ではまた、役割と役職の再編、および従業員のスキル転用や新たなスキル教育の実施を行う必要に迫られています。

さらに同部門長は、新しいモデルの鍵は透明性だと指摘し、IT の「リソース、メリット、コスト、選択肢」にこの透明性が適用されなければならないとしています。「透明性の原動力は、卓越したパフォーマンスを常に維持することです」。透明性は、重要業績指標 (KPI) に姿を変え、戦略シナリオの立案における経営陣のビジョンと実践方法の再定義へとつながります。

その他の多くの CIO、CTO、上級副社長からも、システムの実装および変更の時間短縮や、24 時間 365 日体制のビジネス環境の急速な変化に対応できる、より柔軟な IT フレームワークの必要性など、同様の課題が報告され

ています。売上高 5 億ドル規模の企業で上級副社長兼 CIO を務めている回答者によると、自社開発か技術購入かを自由に選択できるアプローチに基づいて、リスクの低減とコストの削減を実現してくれるのが ITaaS だといえます。ある仮想環境内に新しいシステム機能が必要になった場合、企業はまず外部の IT 機能の導入を検討し、その後の社内構築は必要な時だけ実施すればいいというのがその理由です。

傾向 2: 経営陣の理解を得ることが必須

調査回答者の 64% が、ITaaS のビジネス目標を経営陣に支持してもらうことの必要性を認めています。しかし、コンセプトの重要性を理解することと、それを実施することはまったく異なります。この課題の難点の 1 つは、上級管理職と中間管理職に ITaaS のメリットを理解してもらうことです。ある CIO は次のように指摘しています。「IT に関する意思決定については、あらゆる機会を利用し、短所と長所を含めて議論しなければなりません。たとえば ITaaS のようなアプローチが、長期的なビジネス戦略とどのようにうまく連携できるのか、あるいはできないのかを伝える必要があります」

この CIO は、一部に抵抗勢力が存在したことを認めています。その大部分は、同氏の部門に所属する保守的で変化を嫌う IT スタッフでした。そのため、これらのスタッフと ITaaS モデルの「波長を合わせる」作業と、新しい変化をサポートするためにリソースを調整する作業が必要となりました。

傾向 3: ITIL および ITSM の活用

調査回答者の 56% が、「ITaaS の導入を推進するために、ITIL および IT サービス管理 (ITSM) の実務、手順、指標をあらゆる領域で活用する」ことが、最重要またはトップレベルの優先度としています。このコンセプトのポイントは、明確に定義された基準と、IT および IT サービス管理のライフサイクルに対する明確なビジョンの必要性です。多くの企業が、コアアーキテクチャの機能評価とプロセスの拡張から、この取り組みを開始しています。

ある売上高 30 億ドル規模の一般消費財を製造および販売する企業の上級運用責任者は、自社ではコアアーキテクチャ機能の定義に取り組み、最終的にはデータベース構成からヘルプデスクまですべての検証を実施したと語ります。「リソースの割り当てと合理化、ソリューション提供、ロードマップの進捗の割合、SLA (サービス レベル アグリーメント)、予定稼働時間、サポート スタッフの満足度、利益に対する歳出予算の割合などについて、指標に基づく長大なスコアカードを作成しました」

傾向 4: ITaaS の促進にはコアアーキテクチャの再定義が必要

調査回答者の3分の2以上が、「サービス提供に必要なコアアーキテクチャの機能を、一貫した基準で定義すること」の重要性も指摘しています。実際、IT 部門による管理体制の一貫性の維持とシステムを標準化させる Software-Defined Data Center がなければ、ITaaS 戦略に着手することはほぼ不可能です。社内提供サービスの適切な組み合わせを見極めると同時に外部サービスプロバイダと連携するには、IT インフラストラクチャおよびワークロードポートフォリオのあらゆる側面を調査および評価する必要があります。

10 万人の従業員を擁する企業のインフラストラクチャサービス責任者は、Java や .NET などの IT プラットフォーム間の移行を実施した経験から、大規模なアーキテクチャを構築し、同時に「カスタマーサービスの提供に関連している個々の要素を理解する」ことの必要性を指摘しています。また、売上高 20 億ドル規模の企業の上級副社長は、俊敏性は、必要な IT を全てに適用することでは達成できないと述べています。「つまり、自社のコアアーキテクチャに取り込む要素を取捨選択する必要があります。また、自社基準を定めるためのさまざま

な意思決定も必要ですが、その決定にこの先 20 年間縛られるようなことは避けなければなりません」

ITaaS の成功に向けて

IDG 社の調査と経営幹部へのインタビューから、以下の3つの教訓を得ることができました。

- ▶ ITaaS 戦略を推進し変革プロセスを先導するための、ビジネス目標が必要である。
- ▶ 企業は、多様な IT ユーザーグループに技術を習得させながら連携するプランを策定し、変化への対応をサポートする必要がある。
- ▶ IT 部門は自身に対する大幅な改革を実施して、一般的にコスト高と言われる技術部隊ではなく、俊敏性と革新性を備えたサービスプロバイダに生まれ変わる必要がある。

SDDC によって実現する ITaaS は、IT イニシアティブと IT リソースを、これまでになく新しく、かつ長期的なものへと広げていきます。どちらにおいても、以下のような戦略上の重要課題が影響します。

- ▶ 従来の IT 部門が持っていたインフラストラクチャの管理という考え方を、ITaaS 実現のための俊敏なソフトウェアサービス デリバリー モデルという意識に変革する。
- ▶ 上級管理職のサポートとリーダーシップを獲得する。
- ▶ 役割、組織構造、KPI を、サービスの提供を中心業務とする組織として最適な形に調整する。これは特に、実務、手順、および指標に沿うよう、ITIL および IT サービス マネージメント (ITSM) モデルを再調整することを意味します。
- ▶ ITaaS を実現するためのツールとメカニズムを導入し、基盤となる SDDC の開発をさらに進める。
- ▶ ITaaS をサポートし推進するためのガバナンス フレームワークを構築する。

まとめ

ITaaS アプローチを促進することで、企業には多大なメリットがもたらされます。現在のビジネスでは、分解と変換をデータ処理の基礎とし、企業がデータを収集、管理、保存、および使用方法が、根本的に変化しつつあります。俊敏性と柔軟性は最重要課題であり、ITaaS は、IaaS や SaaS といったその他の IT の取り組みを補完したり、組み入れたりすることができます。これが ITaaS の導入に SDDC が欠かせない理由です。最終的に、CIO、CTO、およびその他の IT 部門のマネージメント層は、ビジネスを深く理解するとともに、従業員、ビジネスパートナー、顧客などによるテクノロジーの利用方法を十分に把握する必要があります。

実践へのヒント

ITaaS の成功率を高めるために企業が採用できるベスト プラクティスを紹介します。

社内の取り組み

- ▶ ビジネスの優先順位に対する評価と調整を実施する
- ▶ ビジネスの優先順位に基づいて ITaaS 戦略を策定、公表、および計画する
- ▶ プロセスとスケジュールを確認、作成、および調整する
- ▶ プロジェクトのオーナーシップと責任範囲の見直しと決定、および従業員のスキルと知識を強化する
- ▶ 技術および製品に関する問題を解決する

社外の取り組み

- ▶ ITaaS への変革を熟知し、その経験を持った同業者やパートナー企業に支援を依頼する同業者の他にも以下の選択肢があります。
- ▶ VMware Accelerate Advisory Services
- ▶ VMware CxO Corner Communities を始めとするコミュニティグループ

ただし、成功を収めるには、明確な戦略に基づいて IT の戦略的側面と戦術的側面を継続的に注視していく必要があります。このために経営陣のサポートは欠かせません。IT 部門はリーダーとしての地位を確立して ITaaS のあらゆる取り組みに彼らの支持を獲得する必要があります。プロジェクトに対する社内外のさまざまなリスク要因を特定することも必要です。さらに、IT 部門には、新しいモデルに合わせてプロセスを調整し直すことと、SDDCが実現するITaaSモデルを従業員に浸透させることが求められます。

参考リンクとリソース

- ▶ VMware エグゼクティブ リソース センター (ERC):
www.vmware.com/solutions/executive-resource-center/
- ▶ CxO Corner (英語) www.facebook.com/vmware/app_280927348591518
- ▶ Accelerate Advisory Services:
www.vmware.com/jp/services/accelerate/
- ▶ Software-Defined Data Center
www.vmware.com/jp/solutions/datacenter/software-defined-datacenter/index.html