

IDC MarketScape

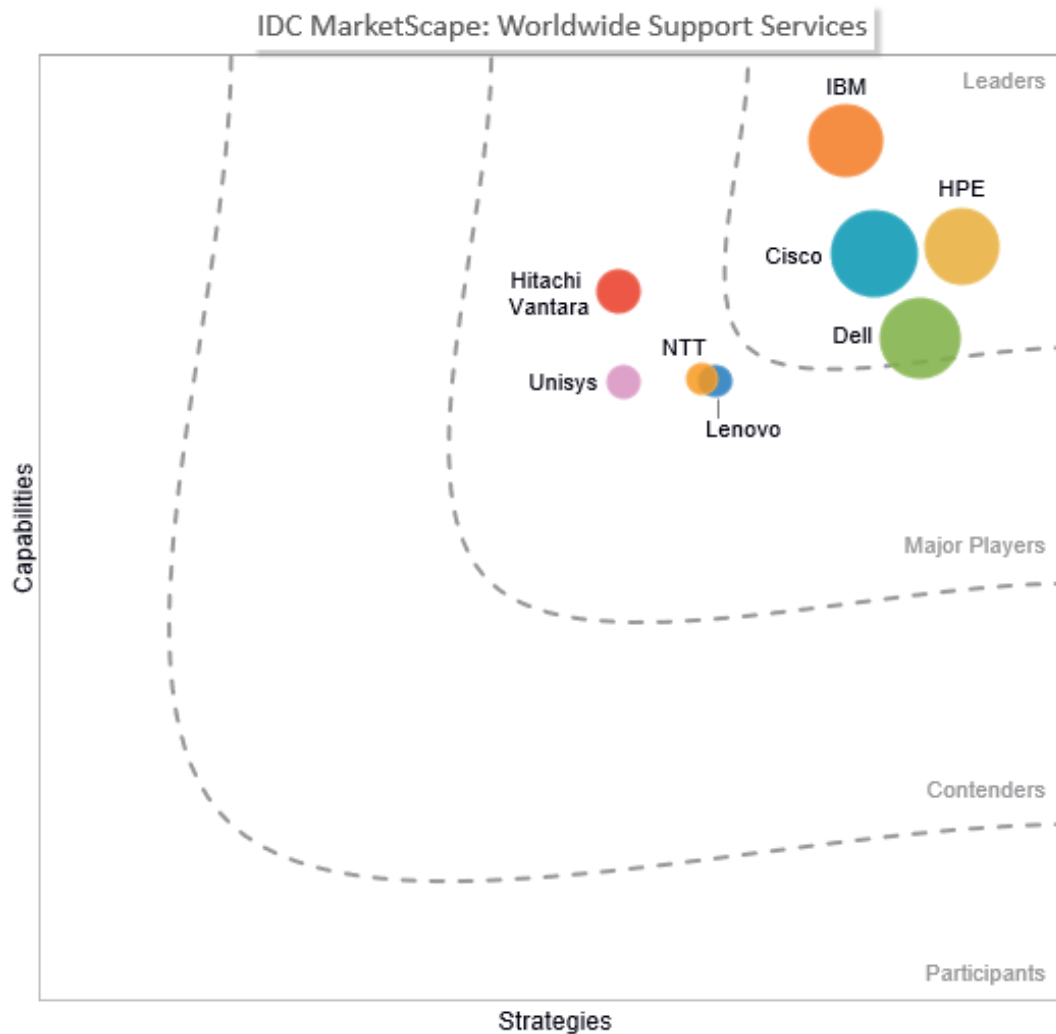
IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2019 Vendor Assessment

Rob Brothers

THIS IDC MARKETSCAPE EXCERPT FEATURES IBM

IDC MARKETSCAPE FIGURE

IDC MarketScape Worldwide Support Services Vendor Assessment



Source: IDC, 2019

調査方法、市場定義、ベンダーの評価基準については、「補遺」セクションを参照のこと。

調査概要

本調査レポートは、『*IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2019 Vendor Assessment* (IDC #US45595819、2019年10月発行)』からの抜粋版である。本抜粋版には、元のレポートの Figure 1 に加え、「IDCの見解」「IDC MarketScape ベンダー選定の基準」「テクノロジーバイヤーへの提言」「ベンダープロフィール」「補遺」および「参考資料」のセクションのすべての内容、またはその一部が含まれる。

IDC の見解

本調査において IDC は、全世界のデータセンターハードウェアサポートサービスを対象とする IDC MarketScape モデル調査に参加したサポートプロバイダー8社に対する評価を行った。評価対象ベンダーは、すでにサポートポートフォリオを有し、その範囲はハードウェアベンダーからサードパーティのメンテナンス業者までが含まれる。本評価レポートでは、重要ではあるものすでに成熟期にある本市場で成功するために必要な特性を定量的および定性的に議論している。サポート業界は、特に先進的な大手企業セクターにおいて、転換点にある。これらの市場では、市場浸透率が非常に高く、ベンダーにとって、コアサービスとそれを支える技術の差別化がますます困難になっている。しかし、企業顧客のサポートと管理の完成度を高め、その結果顧客のベネフィットを拡大するサービスポートフォリオを創り出すことによって、ベンダーは差別化を強化し、新しい投資の流れ (annuity stream) を増加させる機会を得ることができる。さらに、コアサービスと先進的サービスの双方を中堅企業向け市場および新興国市場へと拡張し続けられるベンダーは、成功を継続できるであろう。本調査において確認された成功要因としては、他に以下のようなものが挙げられる。実際、サポート市場の意欲的なベンダーのいくつかは、その取り組みによって競争優位に立ち始めている。

- **新しい IoT やアナリティクスのソリューションを持った企業の支援**：AR や VR のような新しいテクノロジーを組み込んだ新規サポートソリューションが必要になる。
- **プロアクティブな保守手法の開発**：運用効率向上の促進、コスト軽減、ダウンタイム短縮に役立つ M2M (マシンツーマシン) サポートソリューションなど。
- **サポートプロセスを効率化するためのツールや自動化の仕組みの開発**：例として、契約更新プロセスを自動化して、契約管理や資産管理については顧客にそのコントロールを任せ、システム環境に問題が生じる前に問題を特定できるプロアクティブなツールの開発を促進する、などが挙げられる。
- **顧客エクスペリエンス (CX) マネージャーへの投資**：CX マネージャーは、テクニカルアカウントマネージャー、または顧客の声を受け入れるベンダー側の集中窓口とも言える。
- **間接的なチャネルへの自社のケイパビリティ拡張**：製品やサービスのポートフォリオに加えて、トレーニングやビジネス開発、マーケティングサポートなどといった間接的なチャネルへの自社のケイパビリティの拡張。
- **製品とサービスのグローバルな一貫性**：大規模な多国籍企業にとっては大きなニーズである。

IDC MARKETSCAPE のベンダー選定基準

本 IDC MarketScape の評価に含まれるベンダーには、以下のセクションに規定される基準を満たすことが求められる。本評価の対象となるサポートプロバイダーは、以下のセクションに示すタイプのデータセンター内の機器のほとんどを保守することができ、特殊な要件を伴うカスタマイズされたサービスに関しても本評価の許容範囲内の収益水準で提供できなければならない。

データセンター機器

- **エンタープライズネットワーク機器**：エンタープライズネットワーク機器は、IDC のエンタープライズネットワーク調査でカバーされている、ルーター、LAN スイッチ、エ

エンタープライズ VoIP 機器、無線 LAN (WLAN) 機器の 4 つの大きな市場に区分、定義されている。

- **データセンターネットワーク**：データセンターは、サービスプロバイダーと企業のどちらにも配置可能である。データセンターインフラストラクチャのコンポーネントには、ネットワーク機器、サーバー、ストレージが含まれる。データセンターネットワークのインフラストラクチャによって、企業またはサービスプロバイダーのデータセンターが購入するネットワークインフラストラクチャを予測できる。これには、ルーターや LAN スイッチ、セキュアなコンテンツとアプリケーションのデリバリー、WLAN、光回線、そしてネットワーク管理/OSS のようなネットワーク機器への支出が含まれる。さらに、IBM メインフレーム向けネットワークインフラストラクチャを提供する、エンタープライズコネクティビティソフトウェアや製品への支出も含まれる。
- **サーバー**：サーバーカテゴリには、目的、アプリケーションおよび産業分野を問わずサーバーハードウェア販売のすべてが入っており、これにはボリューム（年間保守料金が 2 万 5,000 ドル未満のサーバー）、ミッドレンジエンタープライズ（年間保守料金が 2 万 5,000～50 万ドルのサーバー）およびハイエンドエンタープライズ（年間保守料金が 50 万ドルを超えるサーバー）が含まれる。主要セグメントは、サーバーのクラス/価格帯、チップのタイプ、およびオペレーティングシステム (OS) に基づいて区分される。
- **ストレージメカニズム**：IDC は、ストレージシステムの構成要素である特定のストレージメカニズムを評価している。具体的には、以下のストレージメカニズムに関して調査した。すなわち、ハードディスクドライブ (HDD)（3.5 インチ、2.5 インチ、1.8 インチ、および 1.0 インチ）、テープドライブおよびテープオートメーション、オプティカル/リムーバブルドライブ (CD/DVD-ROM、CD-Rec および DVD-Rec)、ZIP/光磁気 (MO) リムーバブルおよび大型フォームファクター (5.25 インチ光学、12～14 インチ WORM (Write Once Read Many)) デバイス、ならびにソリッドステートドライブ (SSD)。
- **ストレージシステム**：ストレージシステムには、ディスクストレージシステム、テープオートメーションライブラリーおよびテープライブラリー、そして光学式オートメーションなどの各システムが含まれる。
- **ストレージネットワークインフラストラクチャ**：ストレージネットワークインフラストラクチャは、ファイバーチャネル規格または FICON 規格に準拠しているスイッチから構成され、サーバー、ストレージシステムおよび他のデバイスをストレージエリアネットワークに接続するスイッチである。

テクノロジーバイヤーへの提言

企業の 85% は、データセンターシステム購入時のベンダーの選定において、サービス、特にサポートサービスが重要な差別化要因であると述べている。これは、サービスこそが問題であり、OEM プロバイダーと ODM プロバイダーの大きな違いの一つである (OEM は強固なサポートフォリオを持っている) ことを示す重要な指標である。ベンダーの主要顧客へのインタビューでは、特定のプロバイダーとパートナーを組んで作業する際、リレーションシップ、連絡先の一本化、テクニカルアカウントマネージャーも非常に重要であると述べている。IDC は、単にシステムを販売するだけでなく、顧客との関係を深めることに投資するベンダーを見出すことを推奨する。その他、企業における重要なニーズの上位を占める項目を以下に示す。

- スタッフの技術的な専門知識と効果的なコミュニケーション
- Software-Defined 型レイヤーのサポート (ハイパーバイザー/オペレーティングシステム)
- プロアクティブで予防的なサポートサービス (通知、問題発生時にシステム環境に影響を与える前にそれを特定、診断および解決する能力、パーツ交換、およびヘルスチェック)
- サポートへの連絡に複数の方法が使えること (電話、チャット、オンラインポータルおよび他のチャネル)
- パッチ、アップデートおよびアップグレードへの迅速かつ簡単なアクセス

ベンダープロフィール

このセクションでは、IDC MarketScape におけるベンダーのポジションを判断する上で決め手となった、ベンダーに対する IDC の重要な所見を簡潔に記述する。各ベンダーは、「補遺」のセクションに概説されている評価基準ごとに評価されているが、ここではベンダーごとの強みや課題を記述する。

IBM

世界中のサポートサービスに関する 2019 年の IDC MarketScape において、IBM は「リーダー」カテゴリーに位置付けられている。

同社には、大規模なマルチベンダー環境を持つ顧客や、高度なネットワークアーキテクチャを持つ顧客を支援する能力がある。IBM の強みは、グローバルにサポートできる能力であり、これは中堅企業および大企業への強い訴求力を持つ。IBM のテクニカルサポートサービス (TSS) は、マルチベンダーハードウェアおよびソフトウェアのソリューションに対する統合的な保守と技術サポートによって、企業の可用性と IT パフォーマンスの維持を支援できる。TSS のサービスポートフォリオは、プロアクティブなサポートによって計画外ダウンタイムの防止を支援し、また、問題が発生した場合は、極めて効率良く IT 部門をサポートする先進的な技術によって迅速に問題を解決し、保証期間内から保証期間後に渡って IT 環境を保護するように設計されている。顧客は、保証期間中の機器に対するサービスをアップグレードするか、または、保証期間後の技術サポートカバレッジを延長できる。

IBM には、24 時間リモートまたはオンサイトサポートを提供できる技術者がおり、一本化された窓口で連絡することでサポートを受けることができる。顧客は、自社のビジネスニーズに合ったソリューションに対し、適切なサービスレベルを選択できる。選択できるサービスレベルは、以下の通りである。

- **基本サポート**は、完全にデバイス単位のサポートであり、ビジネスに不可欠ではない環境、たとえばテスト環境や開発環境に最適なサポートである。
- **エンハンスドサポート**は、一本化された顧客窓口や、技術的なリソースへのダイレクトアクセスを提供し、対応時間がより早くなる。
- **プロアクティブサポート**は、上記のすべてのサポートに加えて、アセットマネジメント、システムモニタリング、そしてプロアクティブ対応エクスペリエンスのための自動化されたサービスからなるライフサイクルマネジメントも含まれる。IBM は、システムを最高のパフォーマンスと可用性で動作させ続けるために何をすべきかを顧客に知らせる予防的サポートも提供している。

IBM は、IBM ライフサイクルマネジメントサービスによって、データセンターの耐用期間と IT 資産のライフサイクルの延長を可能にしている。このサービスには、サーバーの仮想化、ストレージの自動化、およびミドルウェアの最適化が含まれる。IT マネージャーは、これらのサポートサービスを利用することによって、新しい IT 機器の調達を先に延ばすことができる。同時にこれらのサービスは、電力、冷却、スペース、担当者の関わる時間という観点で、既存のシステムの効率を向上させる。仮想化については、ほとんどのデータセンター管理者は「対応しやすいワークロード」の仮想化は完了しているものの、ビジネス的には高い ROI が想定されるが、時間、リソースおよびスキルセットの観点でより複雑性を持つ仮想化プロジェクトに対しては、どのようにすべきかについては理解していない。

今日のデータセンターの問題を解決し、柔軟性、効率および信頼性を向上させるために、IT 部門は状況をそのまま放置せず、いっそうの改善に注力する必要がある。IBM は、クライアントが自社の環境をより良く可視化できるように、独自のさまざまなツールを利用している。たとえば、Call Home からのサービスリクエストとログファイルのパターンベース認知アナリティクスを用いた先進的オートメーションツールや、Client Insights Portal、Technical Support Appliance、そしてコグニティブサポート自動化ケイパビリティなどがある。IT 組織は、可用性、キャパシティおよびエ

エネルギー効率に関わるインサイトを常に求めている。これらのサービスは、最終的にはITスタッフを解放して、ビジネスパフォーマンスに影響する問題に集中させることができる。IBMの強みは、グローバルに事業を展開していること、そして、企業のITポートフォリオ全体の相互の関係性を見極める総合的な一連のサポートサービスやデータセンターのライフサイクル全体の最適化を可能とするアナリティクスを提供できる能力である。IBMの課題は、これらの能力を活用し、IBMのチャネルパートナーがハイエンド企業顧客向けサービスのダウンサイズ版を提供しやすくすることであろう。

強み

- IBMは、そのグローバルプレゼンスとパートナーシップによって、大企業にとって最適なベンダーである。
- IBMが創り出すCクラス経営陣とのパートナーシップのおかげで、IBMは顧客のビジネス上のニーズを正確に理解できるし、逆に顧客側の経営陣もIBMのエグゼクティブへアクセスできる、と顧客は述べている。
- 予測的／予防的なケアは、IBMが長年に渡り専用の電話（phone home）を用いて行ってきたサービスであり、今ではIBM Watsonを活用している。この領域におけるIBMのアビリティは加速するであろう。

課題

- IBMのサービスは、料金が高く分かりにくいと思われることがある。調査対象の回答者の多くは、確かにサービス費用は高いが、支払った費用から得られたサービスの品質と価値には大変満足していると述べている。
- 顧客に、こうした大規模で高価なデータセンターを今後も継続して維持させること。

補遺

IDC MarketScape Graph の読み方

本調査レポートにおいて、IDCは、企業の成功の可能性を示す主要な指標として、ケイパビリティと戦略の2つのカテゴリーに分けて分析している。

Y軸上の位置は、ベンダーの現在のケイパビリティとサービスメニュー、そしてベンダーがどのくらい顧客のニーズに沿ったものであるかを示す。ケイパビリティカテゴリーは、現時点の企業および製品のケイパビリティを示すものである。このカテゴリーに基づき、IDCアナリストは、企業が選択した市場戦略を遂行する上で、こうした能力をどのように組み立て発揮しているかを分析する。

X軸、つまり戦略軸上の位置は、ベンダーの将来に関する戦略が3～5年後の顧客の要求に合致するかを示す。この戦略カテゴリーは、オファリング、顧客セグメント、ビジネスに関するハイレベルの判断や仮説、そして今後3～5年間の市場開拓計画に焦点を合わせている。

IDC MarketScapeにおいて、各ベンダーを表すマーカーの大きさは、分析対象である市場セグメントにおけるそれぞれのベンダーの市場シェアを表す。

IDC MarketScape の調査方法

IDC MarketScapeにおける評価基準の選択、重み付け、ベンダースコアは、市場やベンダーに関する十分な調査に基づいたIDCの判断によって設定されている。IDCアナリストは、標準的な特性の範囲を定め、その基準に基づき、市場のリーダーや関係筋、エンドユーザーとの整理された議論、サーベイ、インタビューを通して、ベンダーの評価を行っている。市場の重み付けは、ユーザーインタビュー、バイヤーサーベイ、そして各市場のIDCの専門家で構成されるレビュー委員会のインプットに基づいて行われている。IDCのアナリストは、それぞれのベンダーの特徴や対応、ケイパビリティについて正確かつ一貫性のある評価を行うため、ベンダーの詳細なサーベイ

やインタビュー、公開情報、そしてエンドユーザーエクスペリエンスに基づき、各ベンダーのスコア、そして最終的には IDC MarketScape 上のポジショニングを算出している。

市場定義

サポートサービス

サポートサービスには、電話によるサポート、リモート診断、インターネットによるサポート、オンサイトサポート、延長保証、予測的／予防的保守、部品修理、棚卸／資産管理サービスが含まれる。顧客のアプリケーションのサポートに特化した IT ヘルプデスクサービスは、サポートサービスとみなされる。ハードウェアサポートサービスは、ハードウェアベンダー、またはサードパーティから提供され、ハードウェアに付帯しているか、またはサイト契約に含まれる。

マネージドサポートサービス

マネージドサポートサービスは、ハイエンドまたはミッションクリティカルなサポートサービスを指す。マネージドサポートサービスオフリングの条件下では、プロバイダーは、顧客の環境や個々のテクノロジー資産に生じているイベントや状況に関して、顧客へ積極的にアラートを発する責任を持つ。マネージドサポート契約の条件下においては、プロバイダーの法的責任は、顧客にアラートを提供することに限定されている。アラートの送信後は、伝統的なサポート契約の条件の下、プロバイダーが追加の責務を負うことがある。たとえば、プロバイダーは、サポート契約に記載されているレスポンスタイムまたは解決時間に縛られる可能性がある。イベントに対するアラートの例として、次のようなタイプがある。

- システムまたはデバイスの停止（これは、あるデバイスが動作しなくなっていることを意味する）
- システムまたはデバイスのパフォーマンス低下（これは、デバイスやテクノロジー環境が最適なパフォーマンスを出していないことを意味する）
- 潜在的な問題（これは、システムダウンにつながる可能性がある状況についての顧客へのアラートを意味する）

ベンダーから顧客にアラートが発信されると、顧客はそれにどのように対処するかを決めることができる。典型的な顧客の判断は以下のようなようになるであろう。

- 自社でアラートに対処する
- サポート契約の条件下、アラートを出したベンダーに問題への対処をさせる
- 別のベンダー（つまり、アラートを出したベンダーと異なるベンダー）にアラートへの対処をさせる
- アラートを無視する

関連調査

- *Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services* (IDC #US45543716、2019年9月発行)
- *Asset Procurement: Why Flexible Consumption Models Are Disrupting Buying Behaviors* (IDC #DR2019_T6_RB_SM、2019年3月発行)
- *Deploying Enterprise IT Assets: DIY or Outsource, What Is More Cost Effective?* (IDC #US44479318、2018年12月発行)
- *IDC FutureScape: Worldwide Datacenter 2019 Predictions* (IDC #WC20181101、2018年11月発行)
- *The Impact of Flexible Consumption Models on the IT Procurement Process* (IDC #US44382218、2018年10月発行)

Synopsis

本調査レポートは、IDC MarketScape モデルを使用して、世界サポートサービス市場に参入している数社のプロバイダーに関する評価を提供している。IDC MarketScape は、プロバイダー同士を相対的に比較し、短期的および長期的に各市場において最も成功に結び付くと期待される要因に関する、プロバイダーを評価する包括的なフレームワークとパラメータセットに基づいた評価である。

「サポートサービスは成熟した市場であり、ほとんどのベンダーがそれを提供するケイパビリティを持っている。本 IDC MarketScape は、顧客のニーズを満たすためにイノベーションに投資しているベンダー間の違いを明らかにすることを目指したものである。このような投資には、顧客企業がテクノロジー、オペレーションおよびビジネスの場面で革新し、差別化し、競争することを支援するための戦略的なロードマップが必要である。これを成功に導くには、サポートプロバイダーは、需要に合致する人材、プロセス、テクノロジーを適切に組み合わせる必要がある」と、IDC Datacenter and Support Services のプログラムバイスプレジデントである Rob Brothers は述べている。

IDC 社 概要

International Data Corporation (IDC) は、IT および通信分野に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。50 年にわたり、IDC は、世界中の企業経営者、IT 専門家、機関投資家に、テクノロジー導入や経営戦略策定などの意思決定を行う上で不可欠な、客観的な情報やコンサルティングを提供してきました。

現在、110 か国以上を対象として、1,100 人を超えるアナリストが、世界規模、地域別、国別での市場動向の調査・分析および市場予測を行っています。

IDC は世界をリードするテクノロジーメディア（出版）、調査会社、イベントを擁する IDG（インターナショナル・データ・グループ）の系列会社です。

Global Headquarters

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or web rights. IDC and IDC MarketScape are trademarks of International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

