



優れたプロダクトに対する感動は、  
優れた体験が持続されているからこそ生まれる

マネージド・ベンダー・サポート・サービス (Managed Vendor Support Services : 以下MVSS) (<http://ibm.biz/managed-vendor-support-services>) とは、IBMのテクニカル・サポート・サービス・インフラを使ってサポート業務を提供するサービスだ。サポートを外部に委託することで、企業は製品開発など、自社の強みにリソースを集中し、いっそうの成長を加速させられる。IBMのダン・ウォラスが、MVSSのもたらすインパクトを語る。



**Dan Wallace** | ダン・ウォラ  
IBMコーポレーションのグローバル・テクノロジー・サービス部門で、MVSS Global Solutionsを担当する責任者。27年間にわたりグローバルで主に技術分野のカスタマーサポートを担当してきた。

## アップルとIBMが手を結んだわけ

エレクトロニクスとITの進化によって、iPhoneのようにユーザーを魅了するデバイスが次々と生み出されている。つくり込まれたソフトウェアとハードウェアが織りなす魅力的なユーザー体験は、コンシューマーのみならずエンタープライズでも高い評価を得るようになってきた。

だが、デバイスだけがいかに優れていても常に良質なユーザー体験を実現できるものではない。デバイスが期待した通りに確実に動作しなかったり、トラブルが起こったりしたら、どうなるだろう。しかし、万一そのようなトラブルが起こっても素早く修理や交換などに応じてくれ、またできるだけデバイスが使用不能な時間を少なくするといった、高品質のサポートが黒子となって、良質で替えが効かないユーザー体験を支えているのである。特にエンタープライズにおいてサポートの善し悪しはビジネスのパフォーマンスに直結する。製品のサポート体制が整っていない企業は、高い顧客満足度を達成することはできない。

一方で、充実したサポート体制を構築することは、企業にとって大きな負担だ。顧客からの問い合わせにはすばやく対応できるコールセンターや、補修部品のストック、修理スタッフを自前で用意しようとするれば、大変なコストがかかる。

そうした課題に応えるのが、IBMの「保守サービスインフラ提供サービス」(Managed Vendor Support Services. 以下、MVSS) だ。MVSSは、IBMの保守インフラをお客様企業のサポートに活用するためのサービスである。

MVSSの利用パターンは多岐にわたる。お客様企業が社内で利用している機器の一括保守を行うこともあれば、お客様企業の代わりにクライアントにサポートサービスを提供することもある。

サポートの善し悪しはビジネスのパフォーマンスに直結する。製品のサポート体制が整っていない企業は、高い顧客満足度を達成することはできない。

例えば、後者の代表例として挙げられるのが、アップルが法人向けに提供している「AppleCare for Enterprise（アップルケア・フォー・エンタープライズ）」だ。ユーザーは、アップルのハードウェア、ソフトウェア製品について24時間体制での電話・メールサポートのほか、万一の場合も問題点のチェック、ハードウェアの出張修理や交換といったサービスを受けられる。AppleCare for Enterpriseでは、アップルがテクニカルサポート、IBMが出張修理・交換サービスを担当するが、IBMの保守インフラを活用することで、ビジネスを止めることのできない法人ユーザー向けに209の国と地域で1営業日以内にハードウェアの修理や交換を行うことが可能になった。

多くの企業が、魅力的なプロダクトをつくり出そうと懸命に努力している。例えば、AppleのiPhoneは、多くの人を魅了したからこそ、世界的な大ヒットを遂げた。しかし、その一方で、多くの企業においては、製品のサポートそのものが利用者に他で得がたい経験を与えるものではないことがある。メーカー自身がサポートを単なる製品の付属物としか考えていないことが多いからだ。

しかし、優れたユーザー体験を実現するためには、サポートも最高のものであるべきだ。なぜなら、ユーザーがトラブルに遭遇したとき、実際に対面するのはテクニカルサポートなのだから。したがって、最高のプロダクトをユーザーに届けなければ、サポートも相応に魅力的であるべきである。

わたしたちは、そのことをできるだけ多くの企業に理解してもらいたいと思っている。

### スタートアップ企業だって、グローバルなビジネス展開が可能に

MVSSを活用するのは、大企業だけとは限らない。グローバル規模で見れば、成長を加速するためにベンチャー企業がMVSSを採用する例が出てきている。

特に目立つのが、アプライアンス分野だろう。アプライアンスとは特定用途向けに設計されたコンピューターのこと、データベースやセキュリティ、ネットワークの負荷分散、データ解析などの機能をもった製品がある。汎用のサーバーに比べるとアプライアンスは低コストに設置でき、設定や運用も簡単なため、市場が急拡大している。元々ソフトウェアの開発を行っていた企業が、ビジネスをシフトしてアプライアンス市場に進出するケースも多い。

今後は、IoTのトレンドが進み、ネットに接続されるデバイスの数は指数関数的に増加していくはずだ。グローバルでもIoT市場を狙う、スタートアップも次々と立ち上がっている。

ひとたびトラブルが起きれば、サポートのクオリティは、製品自体のクオリティや評判と同一視される。つまり、企業が考える以上に、サポートは重要なのだ。

このような企業の場合、ソフトウェアやハードウェアの開発ノウハウはあっても、サポートについてはノウハウがない。十数名程度のスタートアップでは、サポートに割ける社内リソースもない。だがいまの時代、スタートアップに限らず企業が成長しようとするれば、自社のコアコンピタンスに注力し、可能な限りスピーディに事業を展開していく必要がある。

IBMは、顧客企業と成長戦略について綿密なディスカッションを行い、規模に応じてサポートサービスをスケラブルに提供している。実際、急成長しているグローバルのアプライアンスメーカーのなかには、従業員が十名程度ながらグローバルに進出し、MVSSを使って世界的にサポートを提供している企業もある。事業の状況に合わせてコールセンターなどの規模を柔軟に調整できるため、企業は資産をもたなくても、リスクを恐れずに大きなビジネスに挑戦することができるのだ。

1990年代から、エレクトロニクス機器の受託生産を行うEMS（Electronics Manufacturing Service：電子機器受託製造サービス）が登場したことで、自社で生産設備をもたないファブレス企業が増えていき、グローバル展開も容易になっていった。サポート業務について同様の役割を果たすが、IBMのMVSSだともいえるだろう。

多くのユーザーは、製品を購入する時点ではサポートについてあまり考えない。コンシューマー製品の場合は特にその傾向がある。しかし、ひとたびトラブルが起きれば、サポートのクオリティは、製品自体のクオリティや評判と同一視される。つまり、企業が考える以上に、サポートは重要なのだ。

だが、スタートアップ企業にとって、サポート体制の構築はハードルが高いことは確かだ。そうしたスタートアップにとって、IBMのMVSSは有効なソリューションとなりうるだろう。

そして、アイデアと実行力さえあれば、スタートアップがすぐさまグローバルに飛び出せる。そんなビジネス環境がすでに始まっているのだ。



IBMの保守インフラを製品アフターサービスにご活用下さい

**IBM マネージド・ベンダー・サポート・サービス**  
(<http://ibm.biz/managed-vendor-support-services>)