



## SIAM™は“as-a-Service”時代のあるべきモデル ～PnP準拠なサービスプロバイダとは何か～

### 1. はじめに

現在クラウドサービス SaaS/PaaS/IaaS などをはじめとして、“as-a-Service” な時代のサービス化が急速に進行している。モノを設計 / 開発、製造、販売するいわゆる製造業のモデルから、コトを設計 / 開発、構築、提供 / 運用するいわゆるサービス業のモデルへと変化し、様々なモノがサービスとして (as-a-Service) 提供されるようになってきている。

例えば、自動車も購入して所有するのではなく、カーシェアリングサービスとして利用したい時に、短時間だけ利用するサービスが人気である。家庭でもカーシェアリングのような、所有から利用へといった意識の変化や、得られる価値 / 成果 .vs. コストといったコストパフォーマンス意識が高まっている。

そして、企業はインターネットによるサービスのボーダーレス化によって、グローバル競争と変化へのスピードに如何に俊敏に適応できるかが生き残るための要因ともなっている。このような状況下では、自社の IT サービスポートフォリオが、事業にとって成果を生む価値あるビジネスサービスとスピーディーに整合されている必要がある。

しかし、サービスポートフォリオを俊敏に組み換え維持するために、企業内部のリソース / 能力だけでは、時間とコストの問題で実現することはとても難しい。そのため外部のリソース / 能力としてアウトソースを活用することは必至である。

ただ、このような外部のアウトソーサを活用する選択肢は従来から存在していたのだが、本稿で論じるのは

単一のアウトソーサの提供するマネージドサービス方式ではなく、あくまでも複数のサービスプロバイダのリソース / 能力をサービスとしてカプセル化して提供してもらうマルチサービスプロバイダ方式になる。

つまり、アウトソーサは1社ではなく複数のサービスプロバイダを上手にサービスポートフォリオに最適化されるように組み合わせて統合管理するのである。このサービスプロバイダには、クラウドサービス、データセンター、通信サービス、アウトソーシングサービス、サービスデスクなどが含まれる。

### 2. “as-a-Service” 時代のアウトソースの活用

では、俊敏に事業環境および技術環境の変化、競合他社の動きなどに対応した競争力のある IT サービスをポートフォリオとして維持するためには、どうすればよいのでしょうか。それには、前述したように内部リソースで直ぐに対応できないことは、素早く外部リソースからソーシングして組み合わせる必要がある。

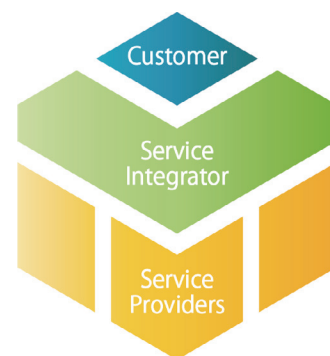


図1 SIAM™ の3レイヤモデル

しかし、既存のサービスやリソースと重複しないように、外部リソースである複数のサービスプロバイダから、適切なサービスを調達し、既存サービスと統合したり、新規サービスを構築し提供したりしていくためには、それぞれのプロバイダから提供されるサービスを統合管理するサービスインテグレータとしての能力が必要となる。

つまり、ここで必要になる" as-a-Service" 時代のあるべきモデルが、サービスインテグレーション&マネジメント (SIAM™) であり、SIAM™モデルに移行したサービスインテグレータの存在が不可欠となるのである。ただし、注意しなければならないのは、SIAM™自体はプロセスではないため、他のマネジメントプロセスを引き出して使用する必要がある。その他のマネジメントプロセスとは、ITIL®、COBIT® や PMBOK® ガイドなどを使用することになる。

### 3.PnP 準拠なサービスプロバイダ

このように SIAM™モデルによって、様々なサービスプロバイダからのサービスを統合して管理するためには、例えばインシデントなどの対応やマネジメントは、すべてのサービスプロバイダで共通化しておく必要がある。これは ITIL® のプロセスとして、インシデント管理プロセス、イベント管理プロセス、問題管理プロセス、変更管理プロセスなどを共通化しておくとともに、データや情報の連携に関しても協調することを合意しておくことを意味する。そして、マルチプロバイダで協調して、対応することが期待されるため、マルチプロバイダの代表者が参加して、統合変更諮問委員会 (Integrated CAB) やガバナンス委員会等の委員会を構成し、マルチプロバイダ環境における意思決定機関とするなどの構造要素が必要となる。

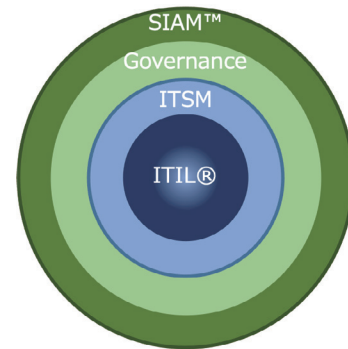


図2 SIAM™とITIL®の関係

このような SIAM™エコシステム (様々なサービスプロバイダが共生する仕組み) に参加するサービスプロバイダは、追加されたり交換されたりすることが容易でなければならない。つまり、SIAM™エコシステムの PnP(Plug and Play) 準拠なサービスプロバイダでなければならない。SIAM™ PnP 準拠とは、つまり ITIL®/ITSM の取り組みを実践しているサービスプロバイダで、容易に SIAM™エコシステムに参加できることが基準となるのである。

### 4.まとめ

クラウドサービスがあつという間に普及し、いまやコモディティサービスと言われることもあるくらいのスピードの時代、" as-a-Service" に適応した SIAM™モデルをベースとしたサービスインテグレータおよびサービスプロバイダが多く存在するようになることで、事業は容易にサービスポートフォリオを組み換え、事業をより優位に進めることができる俊敏性とフレキシビリティを手に入れることができる。

日本においても、SIAM™エコシステムに参加するサービスインテグレータとサービスプロバイダが急速に増えていくことを期待したい。

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

SIAM™ is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.

EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016  
PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

[ 筆者 ]

DIG2 ネクスト株式会社  
代表取締役 鈴木寿夫



ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008 年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第 1 号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては 16 年以上の経験と実績をもつ。