

企業システムの信頼を守るMSPサービス

NRIデータサービス 大歳 岳、杉本敦郎

インターネットシステムが企業活動に大きな意味を占めるようになるにしたがって、そのシステム運用もこれまで以上に重要性を増し、変革を迫られることになった。そこに出現したのがシステムの運用サービスを受託するMSP（マネジメントサービスプロバイダー）である。本稿では、このMSPを利用する際に考慮すべきポイントについて考察する。

MSPの背景

1990年代に始まったインターネットを中心とするIT（情報技術）の爆発的な普及・発展は、企業活動を大きく変革し、いまや多くの企業にとって、システムの安定稼働は必要不可欠なものとなっている。

インターネットを利用してビジネスを展開する企業にとって、システムダウンは機会損失をもたらすだけでなく、顧客の信頼を失いブランドイメージを損なうことにもつながる。そのためシステムには24時間365日ダウンすることなく稼働する安定性と、アクセス量の急激な増大にも耐えられる性能が求められる。また、インターネットそのものがオープンな仕様のために、外部からの不正侵入やウイルスの脅威などに晒されやすく、セキュリティへの配慮が欠かせない。さらに景気後退のなかで経営体質の改善が必要なこともあり、企業はいまシステム運用体制の見直しを迫られている。

しかし、ネットワークに関する技術進歩は速く、システム運用をすべて自社でまかなうことはもはや困難になっている。そのため、システムの運用をサービスとして受注する

MSPが現れることになったのである。

MSPについて米国MSPアソシエーションは、「システムやネットワークなどのITインフラの運用・管理サービスを複数の顧客に、ネットワークを通じて提供し、サービスレベルを保証した契約ベースに基づくサービス対価を月額ベースとするもの」と定義している。すなわちMSPには以下の3つの要素が含まれている。

ネットワークを用いてサービスを提供すること

1つのシステムを利用して複数顧客にサービスを提供すること

月額制などサービス提供に応じた従量課金制であること

前述したように、システムの要件が変化したことで、企業は従来のように自前でシステムを運用することが困難になってきた。これには大きく3つの問題があげられる。

1つ目はコストである。独自運用の場合、24時間365日の運用体制と人員の確保などに莫大な初期投資を要する。また、とくにインターネットシステムでは運用体制の適切な規模を事前に予測しにくいいため、コストが大きくなる傾向がある。このようなコストの問題

が、景気後退によるIT予算の見直しのなかで無視できなくなってきたのである。

2つ目は技術の問題である。ITの進歩は急速であり、多くの企業にとって独力で環境の変化に対応することは難しくなっている。また、インターネットの普及によりシステムの形態が分散化し、構成が複雑化したために、システムの安定運用にはより高度なスキルが必要となった。しかし、高度なスキルをもつ運用技術者は世界的に不足傾向にあり、企業が独自にシステム運用に必要なスキルを備えた技術者を十分に確保するのは非常に難しい。

3つ目が企業戦略の変化である。企業がコア事業に集中するために、システム運用をアウトソーシングしたいというニーズが強まってきたのである。

環境が整いつつあるMSP事業

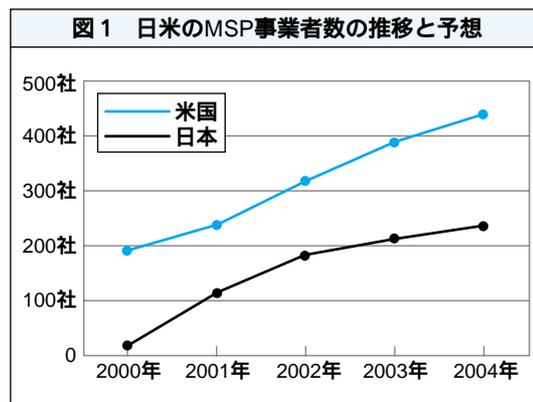
サービスを提供する事業者側でもMSPを可能にする条件が整ってきた。まず、インターネットの発展は、システムの遠隔監視を可能にし、ネットワークを介して顧客に安価に監視サービスを提供することを可能にした。それは1つの運用管理システムで複数の顧客にサービスを提供することが可能だということでもあり、サービスの低価格化の実現に寄与した。

MSPサービスを提供する事業者側の事業拡大へのニーズも大きい。たとえばシステム運用に必要な施設・機器を提供しているIDC

(インターネットデータセンター)業界では業者間の競争が激化しているため、他社との差別化を図る目的で高付加価値サービスとして運用サービスに注目した。システム構築事業者も、システム全体の運用を一手に引き受けることのできる強みを生かしてMSP事業へ参入している。ソフトウェアベンダーは、従来のライセンス単位での販売よりも、月額制という安定的な収入を得られるサービス販売に魅力を感じている。従来からシステム運用を受託してきたアウトソーサーも、保有する優秀な人材や幅広い運用ノウハウを活かして、複数の顧客にサービス提供ができるMSP事業に参入している。

整理・統合が始まるMSP市場

米国では、MSP事業者がここ数年で10社から200社に増え、市場を拡大させている。日本でも同様に、現在100社強あるMSP事業者は、本年度中に200社近くにまで増えると予測される(図1参照)。その事業内容は各



社さまざまであるが、その形態は以下のように大きく4つに分類することができる。

ハイエンド型：運用管理全般を行うシステムインテグレータ型プロバイダー。

監視型：パフォーマンスの監視、ネットワークの監視、セキュリティ監視などを行うプロバイダー。このどれかに特化するものもある。

ベンダー依存型：メーカーベンダー型でハードウェアの保守を中心に障害対応するプロバイダー。

ホスティング+ 型：データセンター事業の付加価値サービスとして展開するプロバイダー。

MSP市場は成長段階に入ったばかりであるにもかかわらず参入業者が乱立している状態にあり、すでに大規模な整理統合のうねりが出はじめている。もはや単に遠隔でシステム運用を行うだけではこの競争に勝ち残ることはできず、顧客に対するさらなる付加価値の提供が求められている。

これからのMSPに求められるもの

今後MSP市場の競争では、以下の3つの要素が必須である。

高品質なサービス提供のための標準化された強固な運用基盤を保持していること。運用基盤を基にさまざまなマネジメントサービスを統合し、幅広いサービスを提供できること。

SLA（サービスレベルアグリーメント）をベースに、事前にサービス内容の詳細を顧客に保証できること。

MSPは、サービス範囲をシステム運用だけにとどめず、多様化するサービスを取りまとめて、企業システムの包括的、統合的なマネジメントサービスを広く提供する必要がある。また、変化の速いITの世界でこのような広範なサービスを1社で提供するのは困難であるため、他社との技術提携が不可欠となる。そして、提携先から得た技術やサービスをすぐに取り込んで顧客に提供するためには、充実したインフラと、提携先との統合的な連携体制が必要不可欠である。

MSP基盤に求められる3つの要素

このようなMSPを実現するために、サービス提供の基盤としてのMSP基盤が必要であるとNRIデータサービスでは考えている。このMSP基盤は、3層からなるレイヤーコンセプトに基づいている（図2参照）。

ITMS（Integrated Total Management Service）センターと呼ばれる第1のファシリティレイヤーは、顧客のシステムを遠隔で監視する集中監視センターであり、各種運用サービスの実施施設である。ITMSセンターは、高度な設備とセキュリティ体制を備えた堅牢なファシリティでなければならない。

ファシリティレイヤーの上に位置する第2の基盤レイヤーは、運用の課題に応えるため

の以下の3つの要素で構成される。

運用規定

業務の規定・ガイドライン・手順の明確化を行う。

運用基盤

運用業務の自動化・共有化・高度化・標準化のための統合運用監視システム、運用業務支援システム、顧客対応支援システムなど数十のシステム。

運用スタッフ

充実した教育システムにより養成されたスタッフが、ゾーンコンセプトに基づいて効率的な監視・運用を実施する。

基盤レイヤーの上で稼動するのが第3のサービスレイヤーである。ここでは、下記のような多様なサービスプロバイダー群（xSP）が、標準化された基盤レイヤー上で相互に連携しながら顧客のニーズに応えるソリューションを提供する。

ネットワーク運用サービス

インターネット運用サービス

サーバー運用サービス

汎用大型コンピュータ運用サービス

大容量ストレージサービス

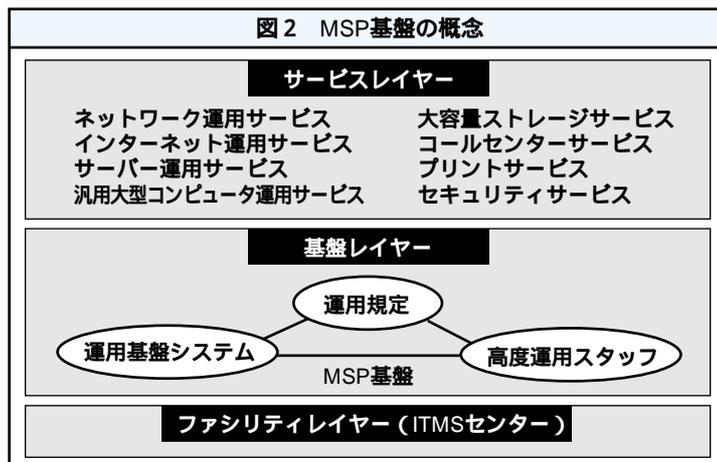
コールセンターサービス

プリントサービス

セキュリティサービス

以上の3つのレイヤーコンセプトに基づいた統合的なMSPサービスによって、さまざま

図2 MSP基盤の概念



な顧客へ包括的にサービスを提供することが可能となるのである。

NRIデータサービスの考えるMSPは、前述のMSP基盤に基づいて、場所や時間を超え、標準化された均一かつ高品質のサービスを、SLAの保証のもとに提供するものである。

最適なMSP選定のために

今後、MSPの利用はさらに拡大していくであろう。しかし、多くのMSP事業者が、事業者ごとに多種多様なサービスを提供していることから、本当に企業のニーズに合ったMSPサービスを選ぶことは実は簡単ではない。そのため、企業側では、自社の業務要件・システムに必要な運用要件を明確にし、それらの要件を十分に満たす運用サービスを見極めることが必要になる。その上で、利用するMSP事業者が、ニーズを満たすだけの豊富な運用メニューと、十分なSLAを保っているかどうかを確認することが重要となる。