

第6回

ユーザーにおけるソフトウェア資産管理への取り組み状況

1. ユーザーの SAM に対する取り組み

IBSMA の調査報告書によると、80%以上の組織が、「ソフトウェアの使用ポリシーの定義」、「ソフトウェア契約書の管理」、「ソフトウェア インベントリの追跡と突合」といった、SLM（サービスレベル管理）の基本項目を実施している。また、約 50%の組織が、「CD などインストールメディアの管理」、「ポリシーや手順の計画および導入」、「ライセンス管理とインベントリ/使用量管理の統合」、「会計情報の追跡と管理」など比較的、成熟度の高い SAM を実施している。しかし、「ソフトウェアに対するサービスレベルの定義」、「ビジネスおよび技術の整合」、「ポリシー違反に対する罰則の執行」、「SAM と IT サービス管理の統合」など成熟した管理に到達している組織は 43%以下にとどまった。

（図 6-1 を参照）。

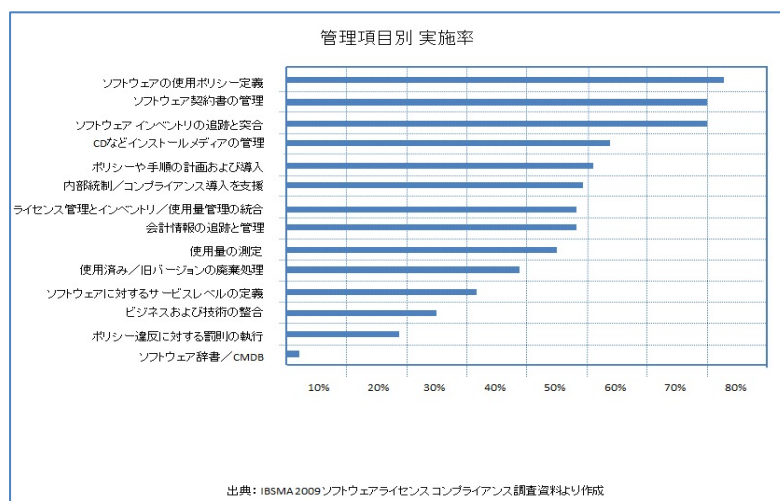
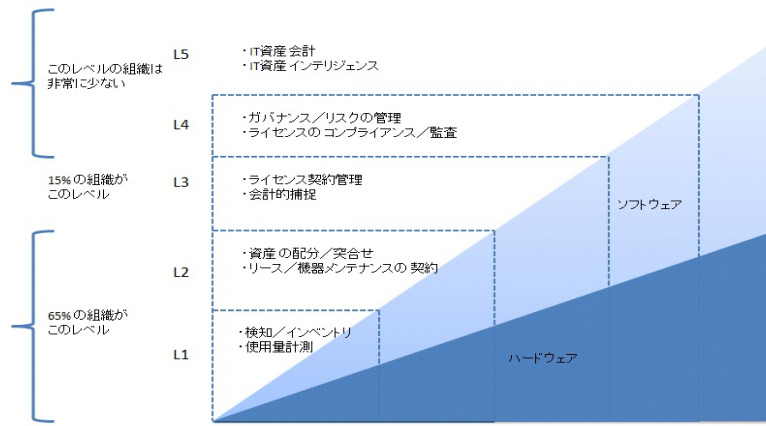


図 6-1 管理項目別管理実施率

Forrester による調査では、ソフトウェア資産管理における管理項目と成熟度が以下の通りまとめられている（図 6-2 参照）。

報告によると、65%の組織は、なんらかのディスカバリー（ハードウェア、ソフトウェアの検知）ツールなどを併用し、インベントリ情報をまとめている。それと同時に、ソフトウェアやハードウェアの使用量を計測している。これらを基礎データとして、ハードウェアの契約管理、資産の配分/突合せを行っている。ライセンス契約管理や、ハードウェア・ソフトウェアの会計的な追跡および捕捉を実現した管理は、15%の組織しか到達していないと報告している。



出典：Forrester Research Inc. 2010「Webcast by CA* Software Asset Management: Taming the Wild Beast」9 Sep 2010
をベースに作成

図 6-2 管理項目と成熟度の関係

IBSMA がメンバー組織であるソフトウェア資産管理に対する意識が高い、中堅・大手企業（約 2,500 社）を対象に調査を行っているのに対して、Forrester は、一般的な中堅・大手企業を対象としていることから、調査結果には差異があり、一般的な組織における成熟度は Forrester の報告する数値に近いと考えられる。

IDC が Flexera Software Inc. のスポンサーシップにより 2010 年に調査報告（2010 KeyTrends in Software Pricing & Licensing Survey）によると、70%の企業が「ソフトウェアライセンスの使用量の追跡は重要だ」と回答した。これはクラウドコンピューティングのトレンドの影響を受けたソフトウェアベンダーが、2009 年には 15%のソフトウェアベンダーが使用量ベースのライセンス価格の設定を提供するに留まっていたのが、2010 年には 22%に増加し、今後 2 年間で 41%のベンダーが使用量ベースの価格を提供するだろうというトレンドに呼応する結果だ。今日、まったく使用量ベースのライセンス体系や使用量を追跡していないベンダーの約 30%が、使用量モデルを導入、または計画している。約 50%のベンダーが、来る 2 年間の間にアプリケーションの使用量の追跡が可能となるツールや機能を提供し、使用量モデルを導入することを示唆している。

IDC の調査報告では、「監査の増加は、企業買収、合併、仮想化などの導入による環境の変化などにより導かれる」とし「管理ツールはソフトウェアベンダーに対しても、ユーザー企業にとっても使用量を追跡し、継続的にコンプライアンスを維持できる製品が、実際にライセンスを使用している使用者にコストを分配し、未使用ライセンスや、未払いライセンスの特定を実現し、効率化を可能とする」と、ツールベンダーに対して使用量管理の在り方を示唆している。

2. 組織規模による SAM プログラムの違い

2010 年 4 月の Gartner の調査「MarketScope for the IT Asset Management Repository」

には「Software License Compliance」という項目でライセンスコンプライアンスが取り上げられている。Gartnerによると「世界的な経済環境が起因してソフトウェア監査は増加の傾向をみせている」、さらに、「ソフトウェアライセンス管理に焦点があたり、ITILプロセスの導入が進み、サーバー仮想化の導入が進むことでデータセンターにおけるIT資産管理プログラムが不可欠となった」としている。

また、「ELA (Enterprise License Agreement : 企業包括契約) を購入していない企業は、監査レターを受け取るたびに防御体制をとらなければならない」、さらに「ELA を購入していたとしても、監査がこないという保証はない」としている。

さらに、「ソフトウェアのライセンスコンプライアンスの概念は変化している。今では、基本的なライセンスの導入インストール数を数えるだけではすまない問題だ」とし、「組織は、ソフトウェアのバージョンやメンテナンスサポートのレベルにより、その契約と、インストールされた特定のインスタンスにおける親子間の相関関係を明確にする紐付管理を行わなければならない」としている。

Gartnerによると、組織は積極的なIT資産管理プログラムの導入により、ハードウェア、ソフトウェアの信頼性、正確性の高い、インベントリを実施し、全てのITSM (ITサービス管理) プロセスの基礎となる情報を保持し、集中管理されたITAMレポジトリに集中化したITAMチームにより収集され、メンテナンスされたデータを管理するべきだとしている。

組織の規模の大小にかかわらず、監査の対象となり、もはやソフトウェアのライセンス管理は、コンプライアンス、コスト削減、リスク管理において必須の項目となっていることがわかる。

それでは、全ての規模の組織で同様にライセンス管理を、ITサービス管理の一環としてIT資産管理やソフトウェア資産管理のプロセスの中で実施しなければならないのか (図6-3参照)。

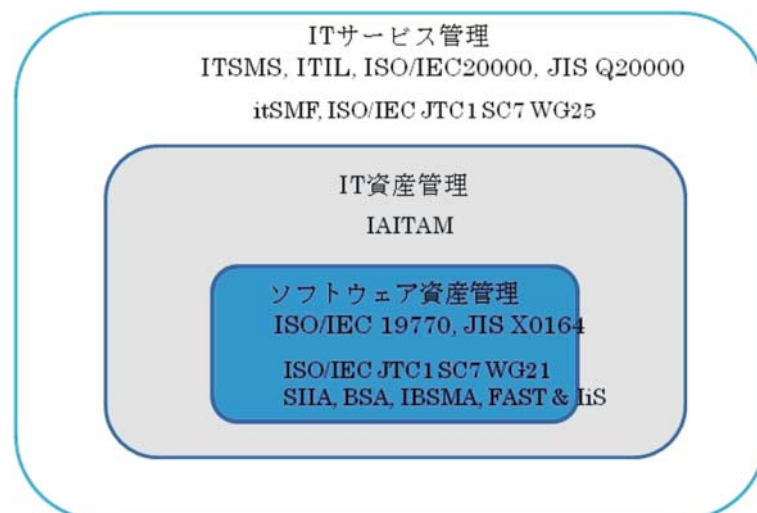


図 6-3 IT 管理セグメントの関係性と関わる国際標準・業界団体

Gartner は、ITAM における組織規模を、大規模と中小規模にわけ、PC の数では 5,000 台以上を大規模、それ以下を中小 (SMBs : small or midsize business) と定義している。Gartner によると、大規模組織は IT サービス管理を念頭に、資産管理のデータは ITIL という近隣のインシデント管理、問題管理などとの連携を考慮し、サービスデスク、サービスカタログにおいてデータが利用可能であるべきとしている。また、ユーザー組織が重要視する ITAM レポジトリとの緊密な連携が必要とされるシステムとして、サービスデスク、購買管理、構成管理の三つが挙げられている (図 6-4 参照)。

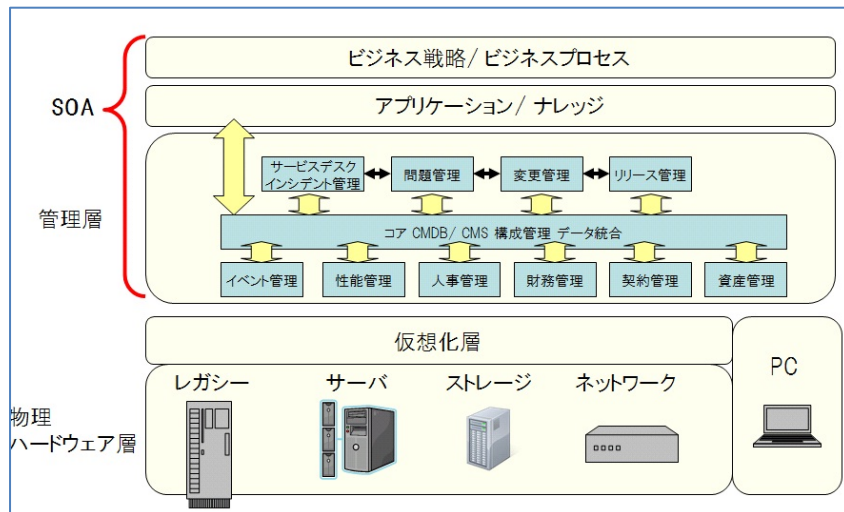


図 6-4 ITIL の管理環境

しかし、中小規模の組織にとってはサービス管理を実現するための IT 統合管理製品などが高価なため、大規模組織の IT サービスとは、異なったゴールとならざるをえない。

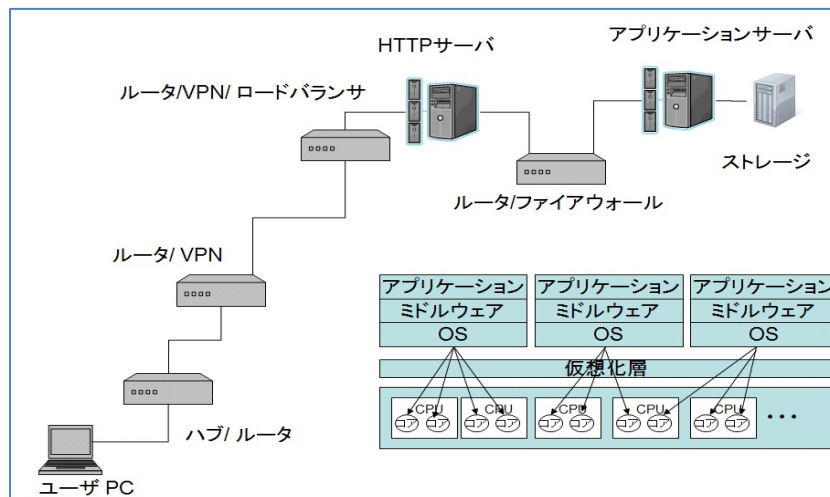


図 6-5 サービス資産環境

ライセンス管理の目的として上位を占めるのが、「監査への対応 (コンプライアンス)」、

「ITコストの削減」、「リスクの管理」であり、これらはIT資産管理やITサービス管理においても重要な上位を占める管理目的とされている。ISO/IEC 19770-1では、「ITILとの緊密な連携をとり」と明言されており、ITIL v3でも「ソフトウェア資産管理」は重要な要素として扱われ、ITIL v3のコア書籍の別冊で「Software Asset Management」も出版されている。それでは、ITILなどITサービス管理を念頭においたソフトウェア資産管理と、そうではない場合とでは具体的には、実装において何が異なるのか。

ITサービス管理におけるサービスカタログでは、ITサービスを構成するサービス資産が管理されていなければサービスカタログを構成することは困難だ。その場合は、サービス資産としての構成アイテムの粒度が、IT資産管理における資産粒度と、財務管理における資産粒度において整合がとれている必要がある（図6-6参照）。

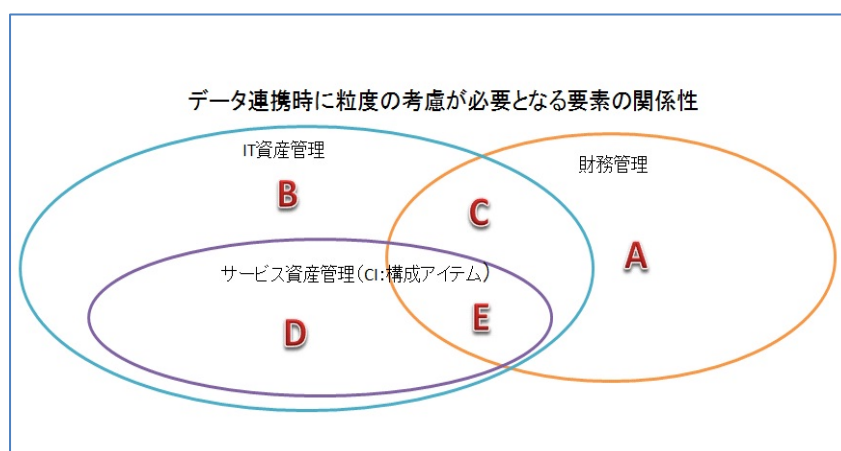


図 6-6 データ連携時に粒度の考慮が必要となる要素の関係性

<財務管理>

財務管理上の固定資産管理の対象： $A+C+E$ ＝固定資産管理の対象であり、IT資産、サービス資産の管理対象となっていることから、財務管理される際の資産粒度との整合性が求められる。最終的に、財務的な突合を行う場合、この粒度の整合性がとれていないと突合、確認が実現できない。

<IT資産管理>

IT資産管理では、固定資産管理の対象および、対象とはならないIT系の資産全てが管理対象として管理される。ソフトウェア資産管理においては、コンプライアンスの証明可能な情報の紐付管理が求められている。

<サービス資産管理>

ITがサービスとしてビジネスに提供されるときに、そのサービスを構成する要素全てが構成アイテムとして管理対象となる。しかし、VoIP（Voice over Internet Protocol）などIPフォンはIT資産管理の対象であるが、ITサービスを止めてしまう要素ではないことから、サービス資産管理の対象とはならない。

IT サービス管理をゴールとする大規模組織では、(E) はサービス管理、IT 資産管理、財務管理をまたがった整合性が求められる。例えば固定資産計上され管理されるサーバー上のソフトウェアは、(E) 分類に入る。

IT サービス管理をゴールとしない規模の組織でも、IT 資産管理と財務管理をまたがった整合性が求められる。

IT サービスコストの削減には、IT 組織と財務部門の情報連携が不可欠であり、IT 資産の財務情報との連携がなければ実現は不可能であることから、管理する資産の突合が可能となるように、その管理資産の粒度を揃えて、突合処理が行えるようにする必要がある。

これらのことから、組織規模における SAM プログラムは、IT サービス管理の一環として実施される大規模なもの、IT サービス管理における考慮を含まない IT 資産管理の一環として実施される SAM プログラムの別があると考えられる。

3. 大規模組織における取り組みの一例

海外の先進ユーザーに対するヒアリングから、大規模企業における、サービス資産管理まで見据えた SAM 導入の事例について考察する。ヒアリング対象となった A 社は、病院を核としたヘルスケアサービス企業で、27 拠点の病院と 35 拠点の研究所・診療所などをもち、従業員数は約 50,000 人である。

表 6-1 A 社における SAM の概要

●概要：

約 4 年前に、組織全体による資産管理への取り組みを開始した。SAM の目的は、第一は、財務管理の観点。ほぼ同じ重要度で第二がリスク管理。そして生産性の向上を目的としている。ソフトウェア資産管理を徹底することで事故や問題などが発生しない環境を構築している。範囲は、組織全体となっている。

財務管理の観点から重視している点の特徴であり、ライセンスの所有数と使用数を把握することで最適な配分を行い、無駄な購入を削減してコスト削減を可能にしている。これを効率よくするために、ツールや資産リポジトリの導入を推進している。

●現状：

→推進体制

リージョンごとに推進。回答者が属しているリージョンが全社を牽引している。責任の範囲はリージョンごとになるが、ソフトウェアライセンスの購入については全社一括となる集中管理。SAM チームのメンバーは、IAITAM の CSAM、CHAMP、CITAM の 3 つの認定を取得しており、SAM への理解は高い。

→SAM の成熟度

3.5 と自己評価。ポリシー、プロセスは導入されており、現在、目標とするレベルの管理を実現するに必要となるディスカバリーツールやメータリングツールの導入を進めている。

→具体的な取り組み

- ・ポリシーを規定してソフトウェア購入の窓口。プロセス一元化と一括管理
- ・SAM に関するポリシーが規定されており、プロセスも全社にしらされている。
- ・社員に対しては、IAITAM の認定を持つ SAM チームメンバーによる教育を実施
- ・ディスカバリーツール、資産レポジトリ、メータリング、利用管理ツールを採用している。

その他に、構成管理 DB、サービスデスクも導入している。

●成果：

例えば、昨年は 1,000 ライセンス購入をまとめることで、600 ライセンスの価格で購入できた。これによりコストを大幅に削減した。

<理由の考察>

現状を見ると、非常に先進的な大規模ユーザーであるように思えるが、4 年前の開始時には、必要なソフトウェアを各部門が購買管理しており、無駄が発生しているという、き

わめてありがちな問題を抱えていた。全社的には Windows パソコンを導入していたが一部の拠点ではアップルが主流で、ネットワークにも接続していない拠点もあり、そうした拠点では発注書ベースでのソフトウェア購買プロセスに抵抗があり、結局プロセスの導入に 6 ヶ月かかった。そのような状況から、ポリシー導入、ライセンス管理を目的とした SCCM の導入を行ったが、構成管理、サービス管理には対応できないため、SAM、ITAM、ITSM のスコープを考慮してポリシーと要件を再定義した後、ディスカバリー、資産レポジトリ、利用管理 (Usage tool : 使用量)、メータリングから CMDB (CA) の選定と導入と、段階を踏んで進めており、現在成熟度 3.5 まで到達している。

SAM 構築に成功している大きな理由は、SAM チームメンバーの SAM への理解が深かったことが挙げられる。IAITAM の認定を取得する課程で、SAM や ITAM の具体的なプロセスなどを学び、ISO/IEC 19770 や IAITAM のベストプラクティスを深く理解していた。IAITAM からの支援のもと IAITAM のライブラリを活用することで、経営陣に対して、明確な提案や実現可能な計画の提示が可能になり、SAM チームメンバーが計画をコントロールできるようになった。

また、ツールに関しても、「SAM ツールを単にライセンスを追跡するだけのツールと考えず、リスク管理、管理プロセスのレビュー、新たなソフトウェアの購入など、様々な観点から SAM ツールが活かされるよう考慮が必要」という認識であり、ライセンス管理だけではなく、サービスマネジメントと関連づけたトータルな管理にツールを活かすという意識があることが見て取れる。これも、SAM の導入にあたっては、重要な視点であると言えるだろう。