

## 第8回 我が国のソフトウェア資産管理の今後

今後、SAMの普及を図るにあたり、現状の課題と、特に取り組みが必要となる視点についての今後の方向性を整理した。

### 1. 課題の整理

#### (1) 違法コピーに対する業界の取り締まり状況

違法コピーを防止するための活動として、ACCS（一般社団法人コンピュータソフトウェア著作権協会）などの著作権者による業界団体や、ソフトウェアベンダーによるライセンス監査活動がある。昨今では、海外のみならず日本でも、ソフトウェアベンダーによる監査が増加しつつあるようだが、その背景にはユーザーに対し、正しいライセンス導入を促すことが、理由のひとつとなっていると考えられる。使用許諾契約書内にもメーカー監査条項を明記し、それを任意に行行使できるようにすることは当たり前のことになってきている。また、メーカー監査の実施も、これまでは大手メーカーが大規模ユーザーを対象に行うものが多かったが、昨今の実施主体は大手メーカーから中小メーカーへ、また監査対象も大企業から中小規模ユーザーへとそれぞれ拡大しており、それを受けてユーザーも、監査対策としてのSAMの導入を進め始めている。

ただし実態として、わが国においては、「監査」という言葉が直截的に使用されることはそれほど多くはない。それは、著作権者であるメーカーの権利として契約上認めていることを認識している海外とは異なり、日本では「監査」という行為が、摘発を目的としたものと捉えられがちであることから、一方的な監査権の行使がユーザーとの関係を損なうという認識がメーカー側にもあるためである。そのため、ライセンス違反が疑われるような場合でも、監査権を即座に行行使するのではなく、「ライセンスチェックのお願い」をして、自主的なチェックをしてもらうことから始めるメーカーが多い。

その中で、ユーザーとの関係性を維持しつつ、ライセンスチェックやライセンス監査を機会として、ライセンス管理の手法としてのSAMや、コスト削減のためのライセンスプログラムを理解されるような施策を行っていくべきだという考え方を持つメーカーも出てきている。

今後ライセンスの管理においては、数年間でクラウド化や仮想化がさらに進み、従来の「PCにインストールしたソフトウェアの数を数える」管理では正しくライセンスを把握することは難しくなっていくことが予想される。ライセンスコンプライアンスに反することは、「監査料金」、「ライセンスが不足している場合の、追加ライセンス料金」、「損害賠償金」の発生につながるものであり、本来は回避すべき予期せぬコストである。メーカーか

らライセンスチェックや監査の要請を受ける前に、メーカーが納得するだけの管理体制と、管理記録の提示ができる体制を構築し、運用しておくことが肝要である。

## (2) ソフトウェア資産管理ツール

海外では、SAM ツールといえば「Discovery (発見・検知)」、「Repository (情報集積データベース)」、「License Management (ライセンス管理)」が必要なツールの代表として挙げられている。しかし、SAM で重要なのはプロセスであり、策定したポリシーに則りプロセスを構築し、プロセスを効率よく運用するためにツールなどを導入して自動化することが求められる。わが国で展開されているツールについてみると、サービス管理を考慮した資産管理プロセスに対応し、データの連携や統合が設計されているもの、インベントリ一収集とその分析に軸足を置いているもの、ログの収集と分析や USB メモリの接続制御といったセキュリティに軸足を置いているものなどが一般的であり、SAM に軸足を置いたものはまだまだ少ない。

SAM の基本となるライセンス照合機能についても、ソフトウェア辞書を利用するような製品がようやく出始めたところにある。それができたとしても、ライセンスの状況の変化を記録し、常時過不足を把握するという変更管理、構成管理の考え方までは対応できていないツールが多い。また、インストールされたソフトウェアが本当に使われているのかどうかという「metering (メータリング) 管理」も、ソフトウェア資産管理におけるコストの最適化においては重要な機能の一つではあるが、そこまで対応しているツールも多くはない。結果として、ユーザーの要望にツールでは対応しきれず、意識の高いユーザーはツールをカスタマイズして使用しており、そのメンテナンスに不要な管理コストをかけなければならないケースも出てきている。また、意識の低いユーザーの場合には、単純にツールを入れただけであとは何もしていないというケースが多い。

現在は、こういった不要なカスタマイズを回避し、SAM の運用プロセスの適切な支援に資する SAM ツール、SAM システムの開発・提供が進められているが、現在のところ、多くのツールは SAM のあるべき姿を実現するためにはシステムのカスタマイズが必要であり、SAM の運用プロセスを十分に支援可能なシステムはほとんど存在していない。

## (3) SAM 関連サービス

現状、SAM に関連するサービスとして参入しているのは、SIer、コンサルティング会社、フィールドサービス会社、資産管理ツールベンダー、リセラーなどである。サービスの種別としては、体制構築支援、規程整備、成熟度評価、監査などの「コンサルティング系サービス」と、棚卸、運用代行などの資産管理の「運用アウトソーシング系サービス」に分けられる。

## ① コンサルティング系サービス

SAM の規格 (ISO/IEC 19770) を理解して、組織の状況にあわせて成熟度を診断し、目標設定を行い、組織のあるべき姿を診断して、SAM の計画策定、実行後の監査など PDCA サイクルを支援していくサービス。現在、監査法人、コンサルティング会社を中心に SAM コンサルティングサービスが形成されているが、サービス提供者によっては SAM の基準を十分に理解せず、誤った情報を市場に提供している例も見られる。SAMAC (一般社団法人ソフトウェア資産管理評価認定協会) の認証サービスの提供が、提供するサービスレベルの均質化に大きな影響を与えることになると予想される。

## ② 運用アウトソーシング系サービス

IT 資産管理の流れで、SAM の現状可視化で必要とされる管理台帳構築のための業務や、運用管理 (ヘルプデスク、更新変更管理)、廃棄業務など従来の PC フィールドサービスの発展系がこの分野のベースとなる。とくに SAM では、収集されたデータのライセンス管理の観点から、ライセンスの過不足を判定する支援を求められることは少なくない。これを支援する機能として、資産管理ツールベンダーが辞書を実装するなどして、その効率化を進めてはいるが、現時点では、人による判断が多く必要となっている。使用しているすべてのソフトウェアのライセンスの考え方を十分に理解することは容易なことではなく、主要ソフトウェアベンダーにおいても、このライセンス照合業務を正しく理解し実行できる人材の育成は課題となっている。

現在提供されている SAM サービスの代表的なモデルを以下の通りまとめた。

### ■ 資産管理ツール提供サービス

最もレガシーなサービス。資産管理ツールの提供がメインであり、基本的にはツールの販売とツール自体の導入支援 (SAM ではない) まで行うもの。また、システムの初期投資を抑えるための資産管理ツールの SaaS モデルが複数存在している。

### ■ 管理業務代行モデル

資産棚卸、廃棄、キittingなどの平準化しにくい業務や、定型化しにくい業務を代行するサービスは従来から存在したが、こうした業務に SAM の視点を入れたサービスも提供されている。料金は月額課金か、初期費用+月額課金となっているものが多い。

また、IT 資産 (PC 資産) を自社で所有せず、サービス企業が資産と管理サポートをセットで提供するサービスもある。ただし、SAM サービスとして見た場合は、どちらも不十分なケースが見受けられる。

### ■ SAM 評価サービス

SAM の対応状況や現状の取り組み状態におけるリスクを可視化するための手法として、主に ISO/IEC 19770-1 や SAMAC のソフトウェア資産管理基準・ソフトウェア資産管理評価規準をベースとした SAM の成熟度評価やプライベート認証が始まっている。これま

での SAM 関連のサービスでは、前述してきたようにベンダーによってサービスの品質や知識レベルに差があったが、SAM ユーザーズガイドや SAMAC の公認 SAM コンサルティング制度などにより、均質化が図られる傾向になってきたために普及しつつあるサービスといえよう。また、ソフトウェアベンダーによるユーザーへのソフトアプローチの手段の一つともなっている。ただし、まだまだサービスを体系的に提供できる場所は少ない。

#### ■ SAM システム

資産管理ツールではなく、資産管理ツールで収集した情報を SAM として活用しやすくし、ライセンスコンプライアンスへの手間を削減するためのシステムの提供を行うものである。これは「SAM システム」とか「台帳システム」と呼ばれている。単に資産管理ツールで情報を収集するだけでなく、SAM の対象資産のあるべき姿と現状との差分を比較できるようにすることで、問題を早く発見し、コンプライアンス違反となる事象を抑えようという仕組みである。

資産管理ツールベンダーが自らのツールの機能を拡張して実装しているものもあれば、SAM システムだけに特化して提供しているベンダーもある。資産管理ツールの SAM 機能の補完システムとして期待されている。

#### ■ SAM システム・資産管理ツール+構築支援サービス

これまでの資産管理ツールや SAM システムの導入の際に最も問題になってきたのは、システムに投入するための初期データの作成である。また、SAM を運用していくための体制や手順の構築も問題となっていた。最近ではこういった資産管理ツールや SAM システムの導入に初期データの作成や SAM 体制構築までを組み入れたサービス人的支援を組み合わせ提供するところも出てきている。

SAM サービス全体の動向としては、従来のコンサルティング系サービスと運用アウトソーシング系サービスが相互に歩み寄りつつ、ハードウェアまでを視野に入れた統合的なサービスの中で SAM サービスを提供する方向にある

#### (4) ユーザーの取り組み状況

BSA の調査によれば、2011 年のわが国の違法コピー率は世界で 3 番目に低く、ソフトウェアの不正使用に対する意識はそれなりに高くなっていると言える。しかし、取り組みのきっかけとしては、メーカーや各種団体からのライセンス調査依頼や監査ということが多いのが実情である。

そうした状況下、実際の取り組み状況についても、レベルがばらばらであるという現状がある。進んでいる組織では、リアルタイムでのソフトウェア資産の所有・利用状況把握を目指して SAM に取り組んでいたり、SAM を正しく認識することで、自社の資産管理ツールが十分に活用されていないということに気づき、改善をすすめる組織が増えてきてい

るが、一方では、単純に資産管理ツールを導入しただけの組織や、せいぜい年1度の棚卸をする程度にとどまっているところが多く、ソフトウェア資産の可視化、第三者への客観的且つ合理的な証明ができる状態にはほど遠い。

以前のユーザーアンケートによる自己評価では、民間に比べてパブリックセクターのSAMに対する取り組みが遅れていることが示唆されたが、現在、BSAや財団法人 地方自治情報センター（LASDEC）などの取り組みにより、現在ではむしろ民間よりも進んだ取り組みを行っている自治体も増えてきている。

## 2. 今後の方向性

### (1) クラウド化への対応

昨今の企業情報システムのキーワードは「クラウド化」であり、SAMに対しても大きなインパクトを与えている。特に「所有から利用へ」、「ライセンス違反概念の変化」、「サーバー内のリソース管理手法」、「資産管理サービスそのもののクラウド化」の四つの視点から、SAMがどのような方向に変わるかを見る。

#### ①所有から利用へ

クラウド化の動きはソフトウェアを含むIT資産そのものを「所有」せず、必要に応じて必要なだけ「利用」という考え方がその根本にある。従来のソフトウェア資産管理は「ライセンス保有数とインストール数の照合」を基本としていたが、「所有から利用へ」という流れに沿っていえば、「ライセンスの保有」という概念がクラウド化によって変わってくる可能性が高い。

#### ②ライセンス違反概念の変化

クラウドの登場により、「複製物」の概念が変わる可能性がある。例えば、BSAでは2011年1月、文化審議会著作権分科会法制問題小委員会「技術的保護手段に関する中間まとめ」に対するパブリックコメントとして、例えばクラウド上に存在するソフトウェアのなりすまし利用の危険性を指摘している。こうした不正使用はライセンス違反として扱うのかなど、ライセンス違反そのものの概念が再定義されなくてはならない。

#### ③サーバー内のリソース管理手法

クラウドに対応したSAMにおいては、「どれだけ利用されているか」というusage（ユーザーページ）の概念が必須となる。また、環境そのものも仮想化サーバーであり、ライセンスの提供形態によって管理対象が変わることになる。単に「インストールされているもの」というだけでなく、ハードウェアの構成管理までを含めて対応するライセンス体系とそれに合わせたSAMの手法の確立が必要になる。

#### ④資産管理サービスそのもののクラウド化

ここまでは SAM の対象となるソフトウェアとインストール環境がクラウド化することによる変化だったが、一方で資産管理サービスそのものも SaaS や ASP 等を活用したクラウド型ツール、BPO を利用してサービス化する動きが始まっている。こうした動きは今後加速していくことも予想され、SAM サービス提供事業者のサービスレベルの基準などを整備し、どのようなサービスを受けられるのかを分かりやすく提示することで、従来は体力的に SAM への取り組みが困難だった主に中小以下の組織でも一定レベル以上の SAM サービスを受けられる環境につながる可能性がある。

#### (2) 基準の再整理とユーザーの SAM への取り組みの変化

従来、SAM の国際基準として用いられてきたのは ISO/IEC 19770-1 であり、わが国で用いられている基準もこれと整合性がとれている。サービスマネジメントの基準である ISO/IEC 20000 についても整合性がとれており、体系としては一つの完成形であるといってもよい。しかし問題は ISO/IEC 19770-1 は SAM の枠組みであり「完全適合」を求めるものであって、SAM にはじめて取り組む組織にとっては、どこから手をつければいいのか分かりにくいという問題があった。これを解決するため、Tiered（段階的）アプローチという考え方が ISO/IEC 19770-1 に盛り込まれ、2012 にリバイスされた。日本では、従来からソフトウェア資産管理評価規準として成熟度アプローチがとられており、SAMAC が提唱している評価規準も成熟度評価となっている。

Tiered アプローチについては、SAM 関連団体の中でも賛否両論ある。一度に完全適合を目指すのが無理だから何らかの分かりやすい目安を作ることには意味があるという意見がある一方で、どのような段階を経てゴールに到達することが最適かは組織によって異なるのだから、重要なのは「何を指すか」をそれぞれの組織が理解して、そこまでの段階的導入は自分たちの体力や組織風土に合わせて目標を自分で設定して行うべきであるという意見もある。後者の立場からいえば、例えば第一段階として「信頼できるデータ」を収集したとしても、その「信頼できるデータ」は何に基づく「信頼」を得たものとするのか？第一段階では、マネジメントの承認を要求しておらず、組織全体としてオーソライズされたデータであることを示すことは、実際問題としては難しい状況になる可能性がある。

一方、SAM に取り組むユーザーの立場から見ると、最初から ISO/IEC 19770-1 にすべて整合するプロセスを導入することは、負担が重い。特に中堅・中小企業においては、現実的ではないようなプロセスもある（ただし中堅・中小の組織における SAM については、現在 ISO でも、ISO/IEC 19770 シリーズの一つとして、19770-1 とは別にガイドラインを検討していく予定となっている）。

また、SAM への取り組みの必要性については、認識が進んではいるものの、その取り組み方法やレベルについては、まだ、大きなばらつきがある状況にある。いずれにせよ、ど

んな組織であれ、組織として何のために SAM に取り組むのか？そのゴールをどこに設定するのか？を明確に描いた上で取り組むべきマネジメントシステムであり、場当たりのとならない対策の導入が望まれる。

### (3) 組織形態別に求められる SAM サービスのあり方

上記とも関連して、特に組織形態によって求める SAM サービスの形態は異なると考えられる。

#### ①官公庁・地方自治体

これまでは、なかなかその取り組みが進んでこなかったが、BSA による神戸市や宮崎県、石川県による取り組み事例の紹介、複数の自治体によるライセンス違反の公知によって、ここ数年で大きく状況は変わってきている。

都道府県レベルでの SAM の取り組みは進みつつあり、今後は都道府県レベルの取り組みが期待される。残念ながら中央省庁においては、その取り組みはまだ進んでいない

#### ②民間企業

民間企業においては、規模別に状況が異なっている。

##### ■大企業

大企業においては、すでに統合管理ツールが導入されているところが多く、今後はそれをどのように有効活用するのか？SAM の要求事項にどのように対処するのか？を検討していく段階に移って行くことが予想される。また、グループ企業に共通のガイドラインの下で調達の一歩化をすることで、コスト削減が大きく見込めるため、SAM を含めガイドラインの策定、各種管理の一元化と効率化が進むことも考えられる。効率的な管理が進むことで、メータリングの概念を導入した包括契約（グループ内でライセンス総数を共有し、使用していないライセンスは返却する）が導入され、グループ全体でハードウェアとライセンスの使用量を管理するプライベートクラウド化が進む可能性もある。

##### ■中堅企業

現状、資産管理ツールを中核とした運用管理が中心となっており、抜本的な SAM の取り組みが進めにくい可能性がある。今後は大企業に続いてライセンス調査のターゲットになっていくことも予想されるため、資産の可視化のニーズは多く存在しているが、スケールメリットがないために、SAM によるコスト削減効果が示しにくく、SAM 導入の阻害要因の一つとなっている。この層に対応した新たなサービスの開発が、SAM ツール・サービスベンダーには求められる。

##### ■中小企業

SAM そのものを SaaS 型サービスを利用して実現していく可能性が高い。情報システム

部門を単独で配置できないような規模の企業であれば、今後は情報システムそのものをパブリッククラウド上に構築することで、管理もフルアウトソースしていくことが想定される。

#### (4) 認証制度推進するための課題

認証制度には大きく分けると個人認証と組織認証の二つがあり、それぞれについて普及推進のための課題は異なると考えられる。

##### ①個人認証

国際的には International Association of Information Technology Asset Managers (IAITAM)、International Business Software Managers Association (IBSAM) などにより複数の IT 資産管理やソフトウェア資産管理の担当者向けの認定制度が運用されており、国内でも 2011 年度から SAMAC による CSC (公認 SAM コンサルタント Certified SAM Consultant) がスタートした。

主に欧米圏では、こうした認定を受けることで「SAM のエキスパート」として社会的に認知されることになっている。組織内での SAM の推進には、上層部の理解と全社的な協力が必須であり、担当者にとっては専門家として意見を尊重され、主導権を持てる環境の存在意義は大きい。一方で国内の場合は、一部の自治体の SAM システム調達仕様書には、SAM の専門知識を有していることが明記されるようになってきてはいるものの、SAM の認定制度は、緒に就いたばかりであり、その本格的な認知と普及はまだこれからである。

今後、わが国の組織に対する SAM の導入促進のためには、SAM の意義と重要性を啓蒙すると同時に、資格の存在と意味を広く社会的に認知させる必要がある。SAM の認定資格保持者が専門家として組織内外で尊重されるようになれば、組織内の情報システム部門など SAM を推進する担当や、組織の SAM 導入を支援するコンサルタントの認定資格取得のモチベーションにもつながる。結果として、正しい SAM に対する認識が広がり、正しい知識を持つ担当者・コンサルタントによる SAM の推進が各組織で行われることで、組織における SAM のレベルの底上げにつながることを期待される。

##### ②組織認証

海外における認定制度は個人を対象としたものであり、組織認証制度は存在しない。SAMAC で 2011 年度から開始予定の「ユーザー企業成熟度認証」は、世界的に見てもユニークな制度となる。

ユーザー企業へのアンケートおよびヒアリングによれば、現在行われている SAM の評価に対しては、「興味はあるが受けるメリットが分からない」とする回答が半数近くを占めている。類似の認証制度であれば、例えば JIS Q 20000 であれば、サービスマネジメント基準として、データセンターなどのサービスを提供する事業者が、自社サービスの品質の



指標として利用できる。あるいは、ISMS であれば自社の情報セキュリティを保証し、信頼性をアピールする規格としてのメリットがある。それでは SAM の公的認証制度に対してどのようなメリットをユーザーが期待しているのかといえば、認証企業向けの割安なライセンスプログラムの提供や、ソフトウェアベンダーによるライセンス監査の免除など、メーカーの協力が必要な施策に対する期待が高いことが分かる。

成熟度モデルを導入した組織認証自体は、SAM への取り組みのハードルを下げることは間違いない。「興味はあるがメリットが分からない」という回答が多いということは、逆に「メリットが分かれば取り組む意向はある」ということになる。下げたハードルを越え、SAM の導入に取り組む組織を増やすには、認証規格の実利的でわかりやすいメリットを提示することが必須であるといえるだろう。

しかし現状では「メーカー各社が認証をどのように扱うかは各社次第」としており、メーカーで足並みを揃えた対応は現実には困難であると考えられる。方向性としては、まずは関連団体、行政との協力により、公的機関などによる入札条件、取引条件等への組み込みなどを通して普及を図ることが求められる。また、SAMAC の準備している評価規準は、「SAM に取り組む体制」の評価であり、実際にライセンスコンプライアンスを保証するものではない。ケースを積み重ねて SAMAC の認定評価とライセンスコンプライアンスの間の相関を明らかにすることで、SAMAC の認定評価がメーカーにとっても、ユーザーに対するチェック尺度として受容され、ライセンス体系や価格などの点でインセンティブを与えるための尺度として活用されることも期待される。ユーザーメリットはより大きくなり、SAM の普及は加速するものと考えられる。