

日本におけるITサービスの注目ベンダー：2008年

本リサーチノートでは、日本におけるITサービスの注目ベンダーとして、8社 (ジェネックスパートナーズ、インターショア、ラクラス、マスターピース・グループ、ポリテック・ジャパン、サイオ、スキルスタンダード研究所、ウェッジ・コンサルティング) の特徴と課題をそれぞれ分析する。

Gartner

© 2008 Gartner, Inc. and/or its Affiliates. All Rights Reserved. Reproduction of this publication in any form without prior written permission is forbidden. The information contained herein has been obtained from sources believed to be reliable. Gartner disclaims all warranties as to the accuracy, completeness or adequacy of such information. Gartner shall have no liability for errors, omissions or inadequacies in the information contained herein or for interpretations thereof. The reader assumes sole responsibility for the selection of these materials to achieve its intended results. The opinions expressed herein are subject to change without notice.

企業経営に貢献する高度なIT人材の獲得・育成は、日本企業のIT部門やITベンダーが直面している最重要課題の1つである。しかし現実には、体系的な人材育成ロードマップを敷き、実現に向け取り組みができていない企業は少ない。また、ITエンジニアという職能が、ともすれば「3K」などと揶揄・忌避され、潜在能力の高い人材を獲得しにくくなっているという意見が頻繁に聞かれる。さらに、昨今のインド等の海外における高度なIT人材輩出施策／政策と比較しても、人材の国際競争力や流動性という観点で、国内のIT人材像の在り方が改めて問われている。こうした状況の打開策は、まず「経営層や利用部門から尊敬されるITプロフェッショナルリズム」を、企業の組織文化として確立することである。SSIのサービスは、実効性のあるアプローチで、この実現に貢献し得るという点で、注目に値する。

課題：SSIの課題は、事業の健全な成長のためのコンサルタントの確保・増強と考える。前述のように、IT人材育成ニーズは国内市場において顕在化しており、今後ますます需要は拡大すると予想する。サービス品質を落とさずに、需給のギャップをどう埋めていくかが、同社の中長期的な課題と考える。

ガートナーの提言：IT人材育成の一歩として、ITスキルの可視化とフレームワークの策定を検討している企業のIT部門あるいはITベンダーの人材開発部門は、SSIに注目すべきである。

ウェッジ・コンサルティング

東京都渋谷区、<http://www.wedge-c.com/>

分析：山野井 聡

注目の理由：ウェッジ・コンサルティングは、製薬企業大手であるファイザーにおける元アジア太平洋地域CTO(最高技術責任者)が退職後設立したブティック型コンサルティング・ファームである。同社は、Quality Matrixという独創的なツールを駆使して、IT運用管理業務のパフォーマンスを数値化することにより、サービス品質の可視化と改善活動の支援をサービスとして提供している。このツールはもともとファイザーで実践していたノウハウをベースに開発されており、以下に挙げる5つのカテゴリから構成される指標をもって、IT運用管理業務を計数管理する仕組みである。

- 品質管理：顧客が要求するサービス品質への達成度を見る指標
- 生産性管理：顧客に与えるサービスの単位時間当たりの付加価値生産性を見る指標
- サイクルタイム管理：サービス・デリバリの効率と納期遵守状況を見る指標
- 工数管理：より高付加価値な業務にどの程度の時間を割いているかを見る指標
- 受注残管理：対応途中の作業依頼の完了予定を見る指標

Quality Matrixの独自性の1つは、品質管理、生産性管理等の一部の指標において、サービスごとに工数・重要度・緊急度・専門度などを勘案したポイントで相対的な重み付けを設定している点である。ポイント制を敷くメリットは大きく2点ある。1つ目は、サービスの享受者であるエンドユーザーに、各サービスが与える価値の大きさを意識させやすい点(ポイントが大きいサービスほど、提供価値が高い)、2つ目は、サービスの提供者であるIT部門やITベンダーのサービサーにとって、数値化されたゴールと到達度のギャップを定期的に把握することで、自律的に現場のサービス改善サイクルを構築させやすい点である。

通常、IT運用管理業務のサービス評価にはサービス・レベル合意 (SLA) が活用されやすい。SLAは、ターゲットを達成したか否かの結果を見る事後評価指標としての性格が強いが、Quality Matrixは、目標とするサービス・レベルをどれだけ適切に提供できているか、という過程評価指標の側面を併せ持っている。IT部門やITベンダーは、両者をうまく併用することで、より高い品質のITサービスをより効率的に顧客に提供することが可能になると、ガートナーでは考える。

課題： ウェッジ・コンサルティングの最大の課題は、こうしたサービスへの需要が、日本ではまだ広く顕在化していない点であろう。IT部門の多くは、IT運用管理業務のパフォーマンス劣化やコスト増大を認識しても、提供プロセスの改善に主体的に取り組む以前に、アウトソーサーへの値引き要請などの短期的な解決を志向しがちである。同社のサービスが受け入れられるには、根強い啓蒙活動が必要である。

ガートナーの提言： 現在のIT運用管理業務のパフォーマンスをSLA以外で可視化し、自律的な改善を図りたいと考えている企業のIT部門やITベンダーは、同社のサービスに注目すべきである。

本リサーチは、特定のテクノロジー分野におけるベンダーを網羅するものではなく、革新的で興味深い新興ベンダーや製品、サービスに注目することを目的としています。ガートナーは、本リサーチの内容に関して、商品性の保証あるいは特定の目的への適合性も含めて、明示的にも黙示的にも一切の保証を行いません。