

SAM・ITAMに係るユーザーアンケート 分析結果 in 2018

～SAMシステムとSAM運用状況～

SAMAC ユーザーフォーラムWG

2018年6月8日

はじめに

アンケートについて

- 今回のアンケート分析は、SAMAC ユーザーフォーラムが主催したユーザーカンファレンスにおけるアンケート並びにユーザーディスカッションの結果をベースとし、ITメディア様によりご提供いただいた、次のアンケート結果から一部を抜粋し、結果考察に加えたものです。
 - キーマンズネット 読者調査レポート 「IT資産管理」 2016/09/14～2016/9/30
 - @IT Techno Graphics 「システム運用編」 2016/12/16～2017/01/12
- 資料をご提供くださいましたITメディア様には、改めて御礼申し上げます。
- 本分析では、
 - SAM・ITAMの導入目的、運用に関する問題点等を具体化し、SAM・ITAMに取り組むユーザーへ問題を提起し、その留意点を示すこと
 - SAM・ITAMに関係するツールやサービスを提供するベンダーに対し、ユーザーの望む機能や支援を明示し、改善を検討いただくことを目的としています。

アンケート結果

アンケート回答者概要

SAMAC回答者属性

5,000人以上	26.3%
1000人～5000人	57.9%
500人～1000人	5.3%
500人未満	10.5%

1,000人以上	76.2%
101人～1000人	9.5%
500人未満	4.8%

平均拠点数	2.9 拠点
-------	--------

@IT回答者属性

5,000人以上	12.5%
1000人～5000人	17.1%
500人～1000人	13.1%
500人未満	53.8%

キーマンズネット回答者属性

1,000人以上	42.2%
101人～1000人	40.9%
100人未満	16.9%

@ITの回答者は、キーマンズネットに比し、中規模の組織が多い。
SAMACユーザーフォーラム回答者は、比較的大規模組織が多い。

導入目的

SAMAC

「導入目的」

ライセンスコンプライアンス	80.0%
情報セキュリティの強化	55.0%
コストの最適化	10.0%
ログ・証跡管理	5.0%

キーマンズネット

「導入目的」(導入後)

IT全般統制	60.5%
IT資産の管理手間削減	50.3%
セキュリティ・情報漏えい対策	47.1%
ライセンス管理によるリスク回避	36.3%
個人情報保護法対策	11.5%
その他	23.5%

「導入目的」(導入前)

IT資産の管理手間削減	61.5%
セキュリティ・情報漏えい対策	60.4%
IT全般統制	54.2%
ライセンス管理によるリスク回避	35.4%
個人情報保護法対策	25.0%
その他	40.6%

@IT

「運用管理で重視しているアクション」

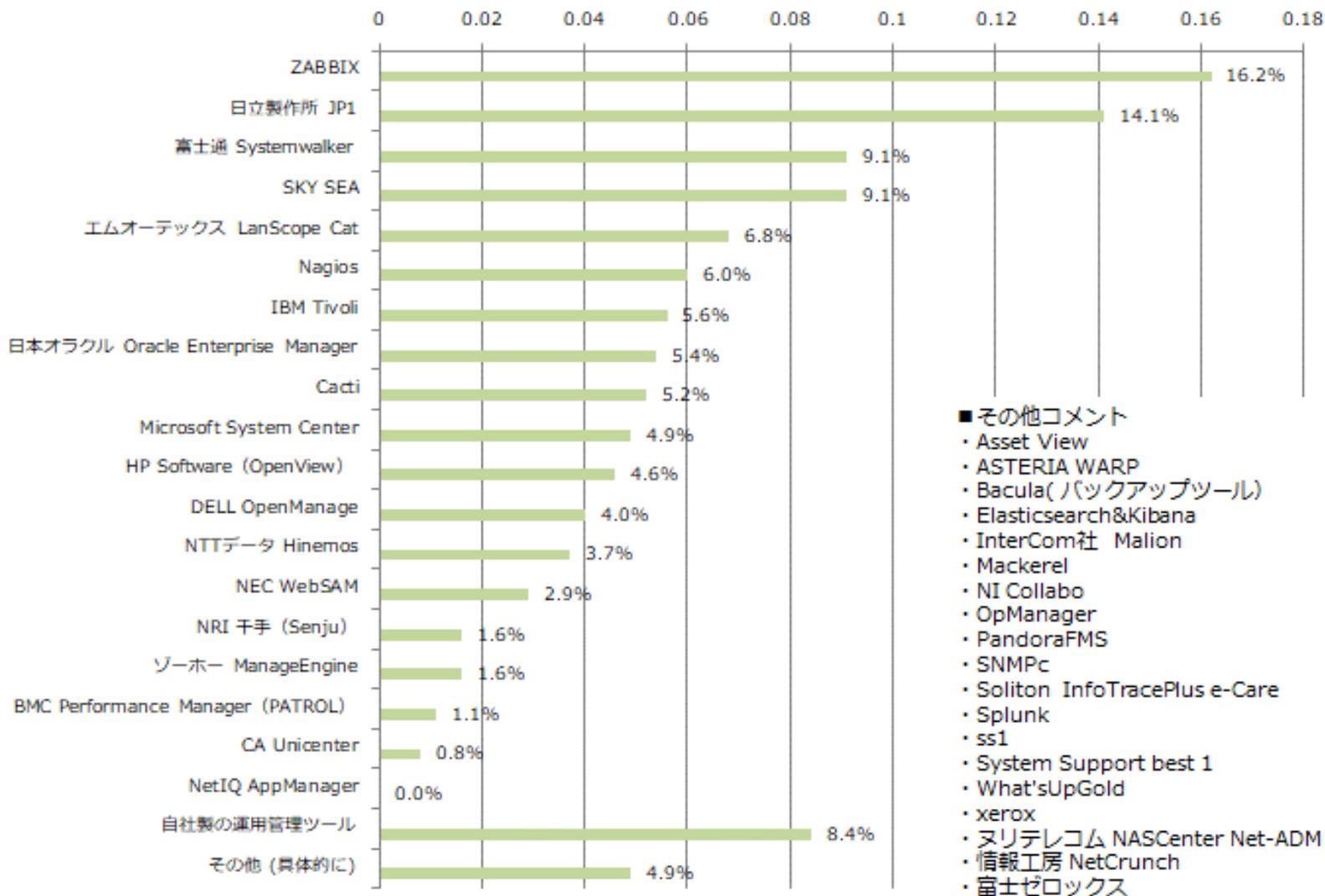
コスト削減	26.5%
事業部門への企画・提案や利益貢献度	14.4%
運用プロセスの標準	13.8%
セキュリティ	11.6%
その他	33.7%

- SAMACでは、ライセンスコンプライアンスが圧倒的多数を占めており、キーマンズネットの36.3%を大きく引き離している。
@ITでは、ライセンスコンプライアンスは重視しているアクションには含まれてない。
- @ITでは情報セキュリティは11.6%と低い数値になっているが、SAMAC並びにキーマンズネットでは、それぞれ55%、47%と、相応に高い数値になっている。

<コスト削減の具体例>

- ◆ 無駄なライセンス購入の抑制
- ◆ 新規導入・ライセンス更新時の予算作成工数削減

参考資料 1 @ITの導入ツール (@ITアンケート結果から転載)



導入の経緯・取組み状況（ユーザーディスカッション）

8

メーカー監査からの是正のため

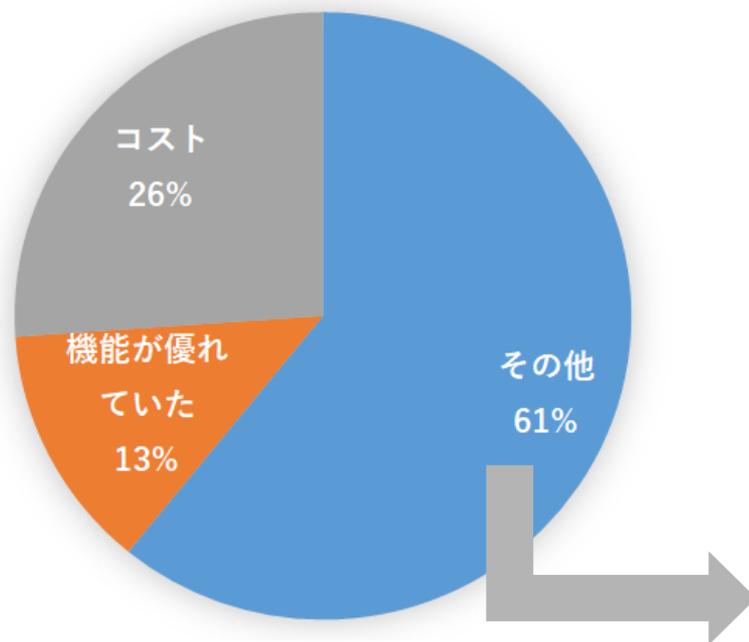
ISMSからの流れ(ハードウェア管理→ソフトウェア管理)

世の中の流れ(ライセンスコンプライアンス遵守)

導入済みの資産管理ツール有効活用

規定の整備やツールの機能不足などの問題があり取り組みが進んでいない

導入決定理由（SAMACアンケート）

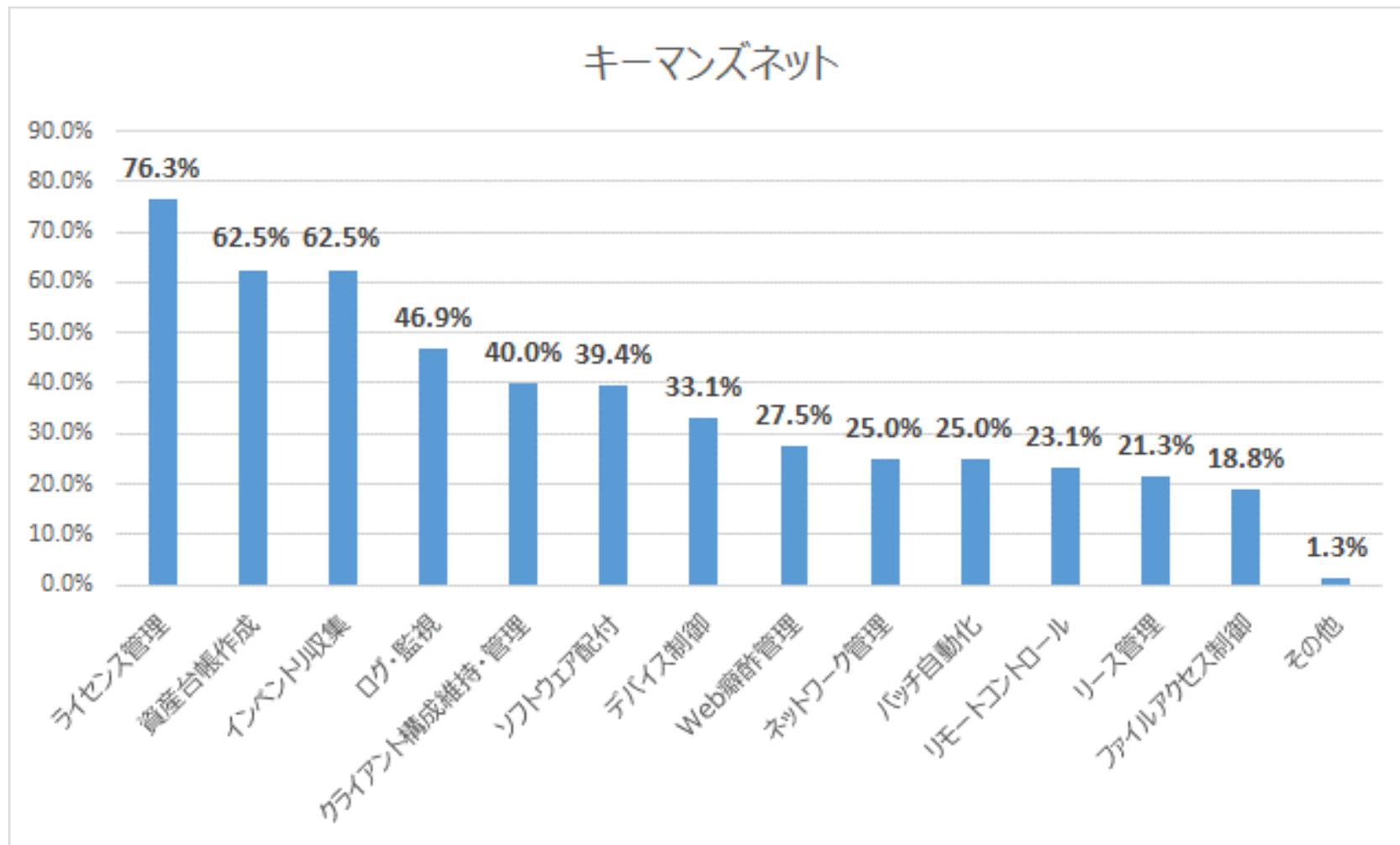


（その他の内訳）

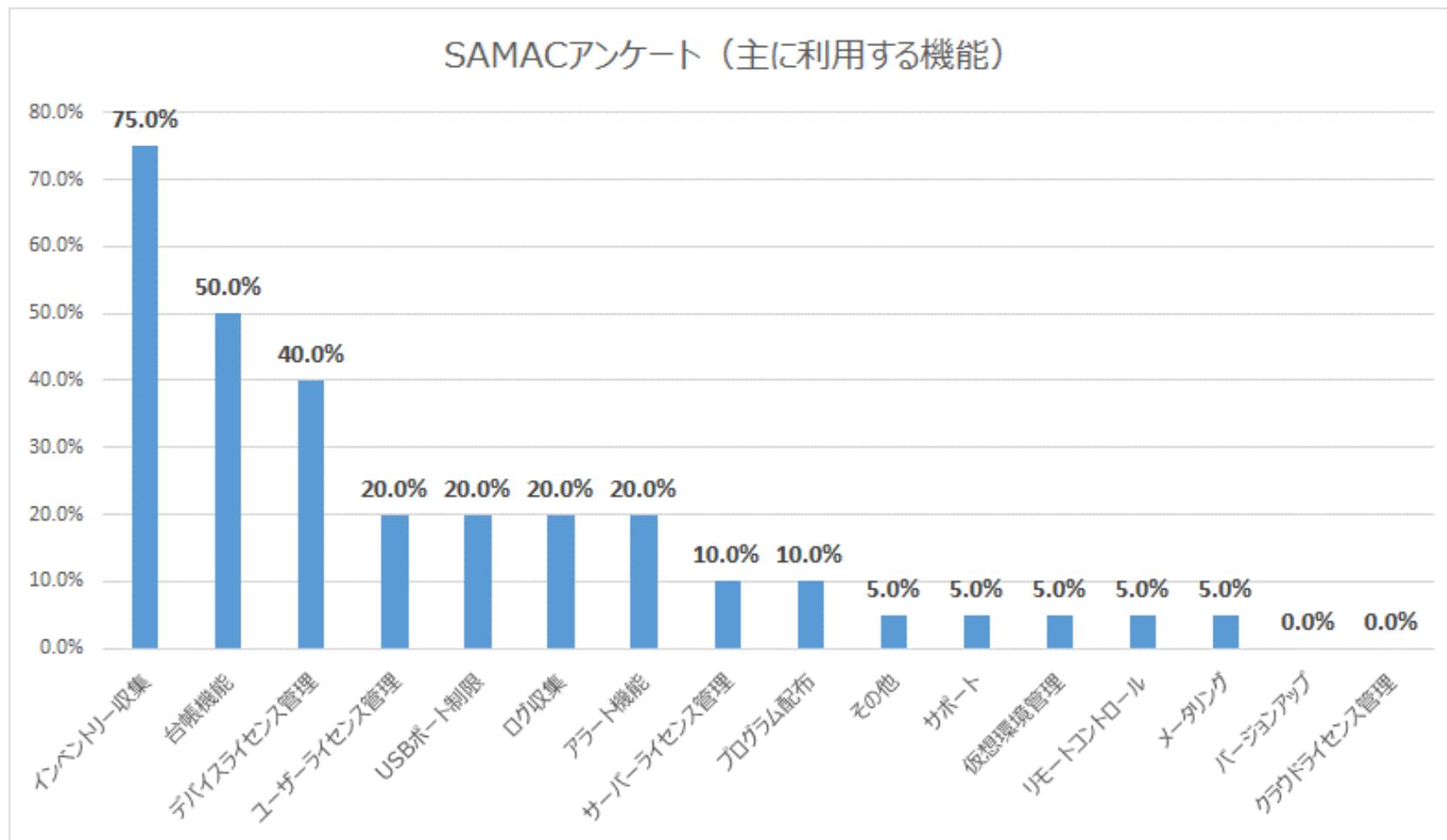
選定時担当外のため決定理由不明	20.0%
MSのリセラーが提供してくれた	5.0%
自社取扱製品のため	5.0%
親会社の判断	5.0%
ベンダーの推薦	5.0%
多言語対応	5.0%
自社システムと合わせて使えるか	5.0%
ハードウェアベンダー提供	5.0%
既にQndとLGが利用されていたため	5.0%
別目的で使用していた仕組みにのせた	5.0%
予定していた業務プロセスにマッチした	5.0%

選定理由は、1位がコスト
2位が機能

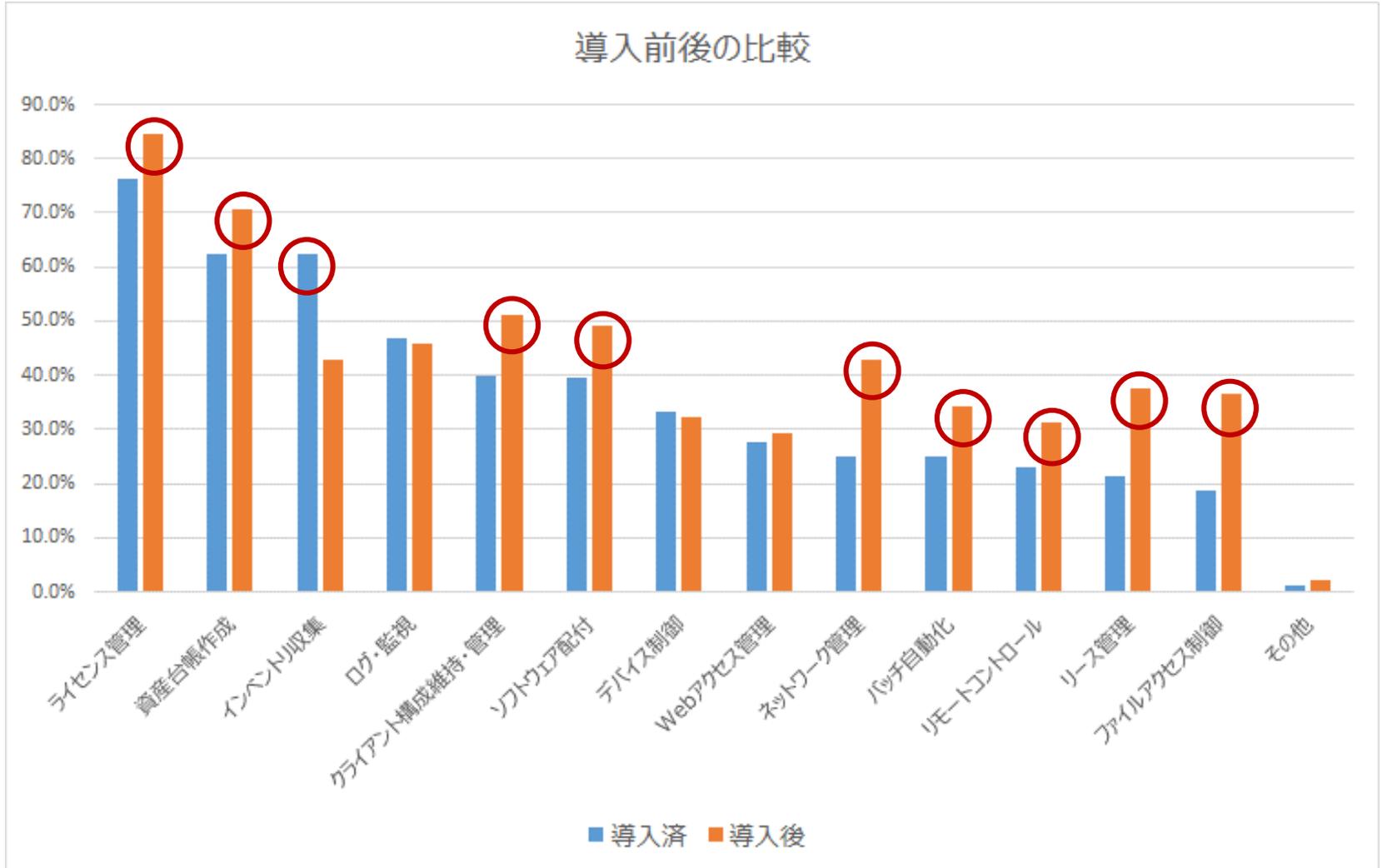
主に利用する機能（１）（キーマンズネット：導入済み）



主に利用する機能（2）



主に利用する機能（3）（キーマンズネット：導入前後比較）



参考資料2 キーマンズネットの導入目的

キーマンズネット

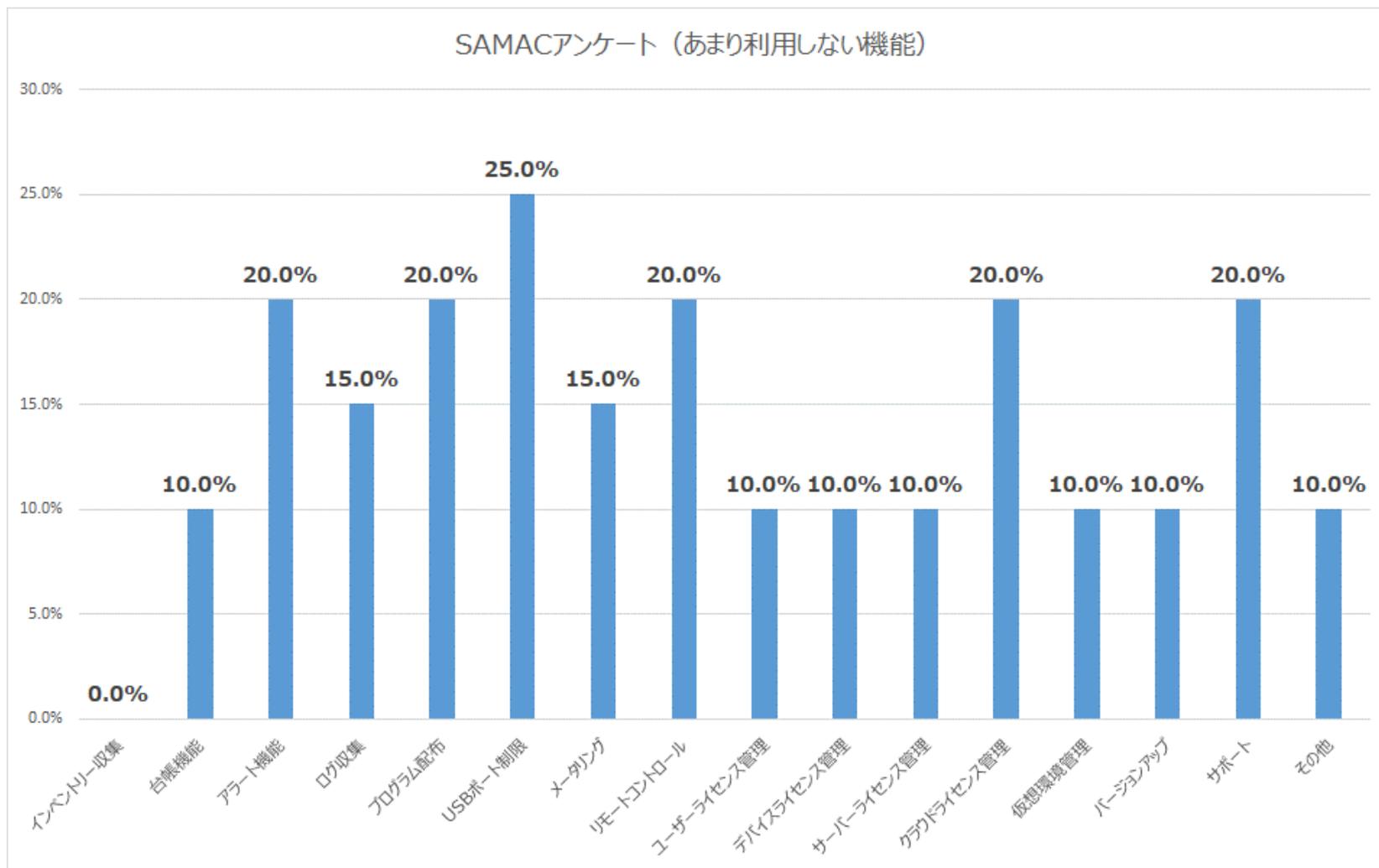
「導入目的」(導入後)

IT全般統制	60.5%
IT資産の管理手間削減	50.3%
セキュリティ・情報漏えい対策	47.1%
ライセンス管理によるリスク回避	36.3%
個人情報保護法対策	11.5%
その他	23.5%

「導入目的」(導入前)

IT資産の管理手間削減	61.5%
セキュリティ・情報漏えい対策	60.4%
IT全般統制	54.2%
ライセンス管理によるリスク回避	35.4%
個人情報保護法対策	25.0%
その他	40.6%

あまり利用しない機能（SAMACアンケート）



ユーザーの管理状況

取り組みのきっかけ

外的要因

- パブリッシャーによる監査請求による
- IT統制の法的要求の強化

内部要因

- ISMSの取り組みの延長
- コンプライアンス対策として実施
- セキュリティ強化策として実施
- ITコストの最適化

取り組みのメリット

監査、調査が来ても慌てなくなった

IT事業計画、投資計画が立てやすくなった

- アップグレードの特定や、システムの更改が容易になった

セキュリティ事故や事件が起きた際、問題の特定が容易になった

- ソフトウェアの脆弱性への対処が容易になった

コストの削減ができた

- ライセンス契約の見直しができる
- 余剰ハードウェアの把握ができた

まだうまく回っていないので、効果は実感できていない

管理台帳について

- 管理台帳はあるが、媒体が管理しきれていない
- 媒体の管理が難しいため、媒体の集中管理を行っている
- 台帳は欲しいが、導入しているツールに台帳機能がなくExcelで運用している
- すべてのソフトウェアの台帳は作成できていない

規程・手続について

- 規程や手続は作成されているが、作成されている規程や手続が、現状のプロセスにマッチしていない
- ワークフローはあるが、属人的に運用されている
- 内部監査やセキュリティの規程や手続はあるが、IT資産管理に援用できるものがない

その他

- 調達について
 - 全社購買と部門購買があり、調達情報・利用状況を一元把握できていない
 - オンラインについてはすべて把握できているが、オフラインについては把握できていない
 - 国内の調達情報は一元管理できているが、海外は把握できていない
 - 集中管理しており、把握できている
- 棚卸について
 - 規程もあり実施しているが、オフラインについては実施していない
 - 四半期に一度、各部門で行い、統括部署に報告させている（検証はおこなっていない）
 - 年1、2回行っている / サーバーも棚卸している
 - 今後実施を検討している

今後の要検討事項

インベントリーツールのデータ整理

- 廃棄済みや、二重登録の機器の整理ができていない

サーバーの管理

- サーバーライセンスの管理が弱い
- 仮想環境の管理が不十分

新しいIT環境・技術、新しい使用許諾条件への対応

- シンクライアントやクラウド環境、在宅勤務への対応など
- 勝手にバージョンアップされるソフトウェアへの対応
- 新しい使用許諾条件に対処している必要がある

その他

- 属人的な管理からの脱却
- 組織全体の管理意識の醸成

機能に関する要望

- ソフトウェア辞書の改善（アップアップデートタイミングの改善 / ソフトウェア辞書の精度UP）
- 仮想環境の管理機能（クラスタ環境・物理環境と仮想環境の紐づけ管理）
- 管理項目の容易な変更、追加、削除、値設定の自由度の向上
- サーバーライセンスの管理機能 / ユーザーライセンスの現実的な管理機能 / サブスクリプション管理 / セカンドライセンス管理
- VMやHyper-Vの情報収集機能（仮想環境管理/サーバ（ライセンス）のインベントリ収集）
- 台帳機能の実装
- クラウド対応
- 最近のIT環境に対応できていること（クラウド管理・クラスタ管理・モバイル管理等）
- OSに依存しないツール
- その他（正しい収集情報 / 管理レポート作成 / 不具合対応）

支援に関する要望

- 他ツールを入れているグループ会社があるため統合のサポートや機能
- 運用に稼働を少なくできること
- 適切な管理ができること
- 規程・運用マニュアルのサポート
- 実運用する際の助言
- 実態における課題解決支援
- サーバの完全掌握
- 個別契約のよみこみ

まとめ

ユーザーへの提言

ユーザーへの提言

- ◆ 組織としての管理の目的を明確に定めること
- ◆ ツールやシステムを選定する際、リプレースする際には、選定プロセスに留意すること
- ◆ 現実的な運用プロセスを想定して取り組むこと

SAMACが推奨するツール選定プロセス

26

管理目的の明確化

- ・ 目的を達成するための機能に絞る

実現状態の確認

- ・ アウトプットの精査

作成方法の確認

- ・ アウトプット作成
負荷の把握

テスト導入

- ・ 問題なく稼働するか
を組織の中で確認

価格の確認

- ・ 導入に係るすべての
費用と内容を確認

サポート体制の確認

- ・ サポート体制・内容
の充実度を図る

会社基盤の確認

- ・ 企業の健全度・方向性を
確認

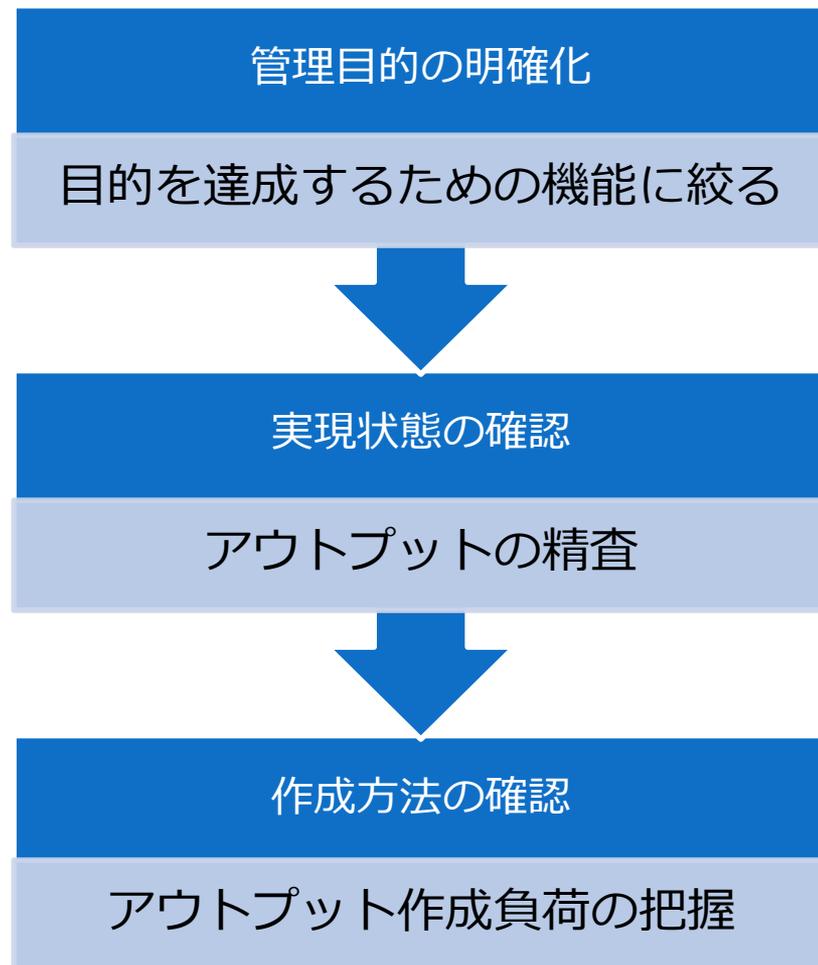
導入決定

**ツール導入に要する
期間は概ね3ヶ月～
8ヶ月程度**

SAMACが推奨するツール選定プロセス（2）

27

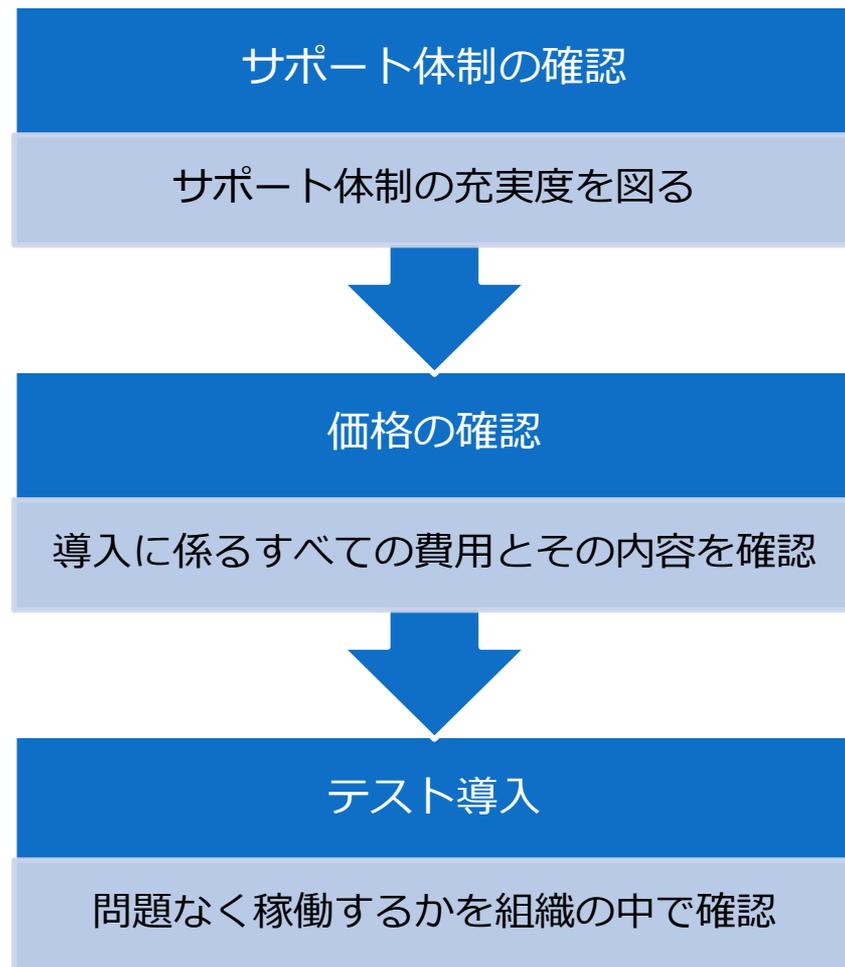
- 管理ツールを導入する組織の管理目的を明確にする。
 - 目的を達成するための機能（利用目的）に絞って、ツールを選定。
- 機能により実現できる状態を確認する。
 - 何が、どこまでできるのかを、主にアウトプットを中心に確認。
- そのアウトプットを作るための作業方法を確認する。
 - どんなに優れたアウトプットも、それを作るための作業負荷が高いのでは意味がない。具体的なデータ作成方法を確認する。



SAMACが推奨するツール選定プロセス（3）

28

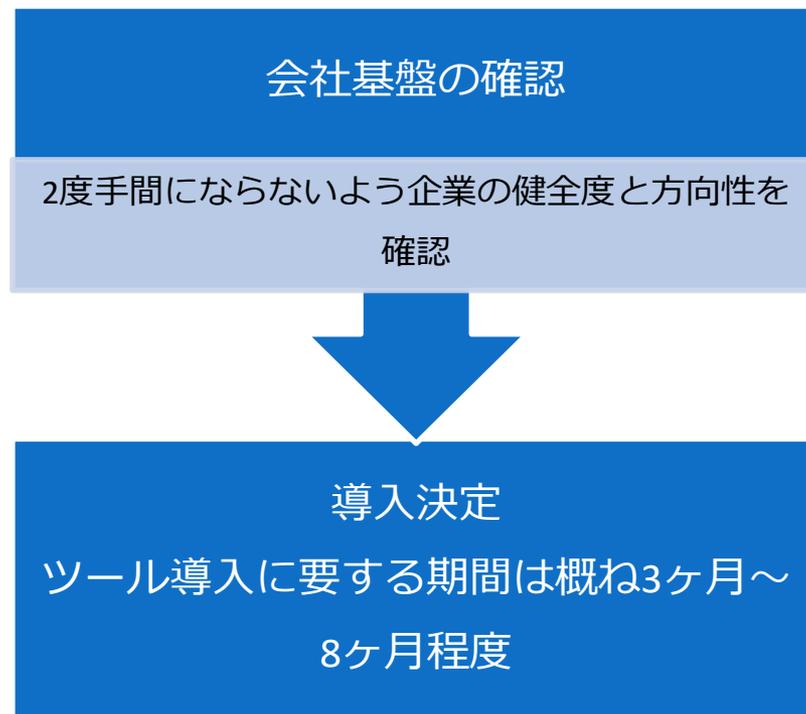
- 導入時と導入後のサポート体制を確認する。
 - いくら優れたツールでも、メーカーやベンダーのサポートが得られないのでは、導入に時間がかかりすぎるだけでなく、導入後の運用が構築できないケースも起こりうる。実際に導入した顧客に話を聞くことが重要。
- 価格を確認する。
 - 必要なハードスペックも含め、導入に必要なすべてのものを見積もりに含めてもらう。保守サービスや導入時の支援サービスすべて内容を明確に記載させる。
- 実際にテスト導入を試してみる。
 - デモだけで決定することは、高いリスクを伴う。



SAMACが推奨するツール選定プロセス（4）

29

- 会社の基盤と方向性を確認する。
 - ツールの導入で失敗すると、膨大な無駄な作業が発生する。ツールメーカーは、小さいところも多く、且つ、競争が激しい市場のため、製造・サポート企業の財務健全度もチェックする。
 - また、会社の方針転換により、SAM・ITAMへの対応が打ち切られる可能性を検討するため、会社としてのSAM・ITAMへの取り組みの方向性についても確認する。



ベンダー・サービサーへの提言

- ◆ IT資産管理の実際の運用プロセスを理解すること
- ◆ 具体的な管理プロセスを支援する機能を実装・改善すること
- ◆ 新しいIT環境や技術に対応した機能を実装すること
- ◆ ソフトウェアの提供だけでなく、プロセスに対する支援も行える仕組みを持つこと

SAMACからのご案内

今年度のセミナー等のご案内

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 2018年 8月27日～29日 | 第26回 公認SAMコンサルタント研修（東京） |
| 2018年 9月 5日 | 第16回 公認ライセンスマネージャー研修（東京） |
| 2018年10月 4日 | 第16回 ライセンスセミナー（東京） |
| 2018年11月21日 | 第17回 公認ライセンスマネージャー研修（東京） |
| 2018年12月 5日 | 第17回 ライセンスセミナー（福岡） |
| 2019年 1月23日～25日 | 第27回 公認SAMコンサルタント研修（東京） |
| 2019年 2月 5日 | 第18回 ライセンスセミナー（大阪） |
| 2019年 2月 6日 | 第18回 公認ライセンスマネージャー研修（大阪） |

ユーザー会員、ユーザーフォーラムのご案内

別紙ご参照

- ◆ SAMACユーザーフォーラムとは、ソフトウェア資産管理については、ISO/IEC19770や、SAMACのソフトウェア資産管理基準、JIPDECのSAMユーザーズガイドなど、様々なベストプラクティスが提示されるようにはなりましたが、現実には、
「ライセンス管理とは具体的に何をすればいいのか？」
「他社では一体どのように管理をしているのだろうか？」
「このような場合には、どのように管理をすればいいだろうか？」など、その具体的な取り組みで悩む組織はとてども多く存在しています
- ◆ ユーザーフォーラムは、このような悩みにこたえる場として、また、ユーザー同士が情報を共有する場として、さらに、ユーザー企業とSAMAC公認SAMコンサルタント（CSC）をつなぎ、運用ノウハウの共有やSAMユーザーとしての実運用におけるベストプラクティス、要望などを発信していくために設立されたSAMAC内のワーキンググループです
- ◆ 現在はパイロット運用として、SAMAC会員外のユーザー企業にもご参加いただいています

ユーザーフォーラムのご案内（2）

37

- ◆ これまでは、
 - ・年1回のユーザーカンファレンス（ユーザーを中心とした小規模のカンファレンス）
 - ・ユーザー訪問による実際の管理・運用状況の視察（不定期（神戸市様、石川県様、山梨県様等））を行ってきました
- ◆ 今年度からは、IT資産管理・ソフトウェア資産管理に関連する各種ツールやサービスを一度に比較、確認するようなカンファレンスも企画しています
- ◆ 現在はパイロット運用として、SAMAC会員外のユーザー企業にもご参加いただいています。今後は、SAMACユーザー会員向けにこのような活動を行っていく予定にしています
- ◆ これを機に、SAMACユーザー会員へのご加入もご検討いただけましたら幸いです

The logo for SAMAC consists of the letters S, A, M, M, A, and C. The 'S' and 'A' are red, the two 'M's are blue, and the final 'A' and 'C' are red. The letters are bold and sans-serif.

一般社団法人IT資産管理評価認定協会