

ソリューションサービス事業委員会 活動報告

2010年7月13日

ソリューションサービス事業委員会 副委員長
日本電気株式会社 川井 俊弥

本委員会設置の目的と主要活動

委員会設置の目的

コンピュータのハードの低価格化と高性能化の技術革新が進行する中で、顧客に対してより高い付加価値の提供、即ちソリューションビジネスの重要性が増大しているとの認識から、1999年12月、ソリューションサービスに関して、将来におけるマーケットの健全性及びその普及のための施策を調査・検討する委員会として、社団法人日本電子工業振興協会(現電子情報技術産業協会)内にソリューションサービス事業委員会を設置した。

委員会の活動と目標

同委員会の活動としては、ソリューションビジネスの定義、市場の動向、ビジネス体系、ソリューションを顧客に提案する方法論、ビジネスモデルについて、調査検討を行い、IT産業のみならず、関連業界の発展に貢献する。

ソリューションサービス事業委員会活動 (2000年度～2004年度)

2000年度

2001年度

2002年度

2003年度

2004年度

■ソリューションサービス事業委員会の専門委員会と活動内容

- ・アーキテクチャ専門委員会
- ・インターネットビジネス専門委員会
- ・ビジネス環境整備専門委員会
- ・環境情報化専門委員会
- ・高齢化対応専門委員会

- ・アーキテクチャ専門委員会
- ・インターネットビジネス専門委員会
- ・環境整備専門委員会

- ・コンサルティングソリューション専門委員会
- ・Webニュービジネス専門委員会
- ・ビジネス環境専門委員会

- ・ソリューションサービス標準化専門委員会
- ・先進的ソリューションモデル専門委員会
- ・ビジネス環境専門委員会

- ・ソリューションサービス標準化専門委員会
- ・先進的ソリューションモデル専門委員会
- ・SLA/SLM専門委員会

- 本事業委員会の設置を報道発表
- XMLフォーマットのイェローページ開設

- ソリューションフレームワークの開発
- ソリューション構築法の標準化
- ソリューションビジネス契約モデルの提言
- PC部品材料環境情報のシステム化
- 超高齢化社会活性化への提言

- ソリューションサービスモデルの策定
- ①ソリューション構築モデルの洗練
- ②コンサルティングの種別と方法の調査研究
- ③コンサルタントのスキル要件と育成方法の調査研究
- ④IT市場規模およびコンサルティング市場規模の調査研究
- ⑤ソリューションビジネス普及及び展開の施策の検討

- ITILの実態調査
- ITサービスプロセスモデルの作成
- ASPビジネスの将来動向に関する調査
- コンサルティング品質に関する調査

- SLA/SLMガイドラインの作成
- 民間業界におけるSLA利用実態調査
- RFID、ケイタイ、VoIP IPv6、ブレードサーバの現状と将来動向調査
- コンサルティング品質に関する調査

- 2003年度ソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模調査結果の記者発表(9/30)
- 民間向けITシステムのSLAガイドライン第一版の公開
- 企業向け個人情報保護対策実践アセスメントガイドの公開(3/23)

- ソリューションサービス品質評価、ユーザ満足度調査
- 国内外のSLA/SLM等ソリューションビジネス環境
- 国内の民間企業のEIAに関する関心・期待やEIA活用に関する調査

ソリューションサービス事業委員会活動 (2005年度～2009年度)

2005年度

2006年度

2007年度

2008年度

2009年度

■ソリューションサービス事業委員会の専門委員会と活動内容

- ・ソリューションサービス標準化専門委員会
- ・先進的ソリューションモデル専門委員会
- ・SLA/SLM専門委員会

- ・IT内部統制専門委員会
- ・安心安全ソリューション専門委員会
- ・SLA/SLM専門委員会
- ・ITサービス調達政策タスクフォース
- ・ソフト開発モデル契約WG

- ・IT内部統制専門委員会
- ・SLA/SLM専門委員会
- ・ITサービス調達政策専門委員会
- ・ソフト開発モデル契約WG

- ・IT内部統制専門委員会
- ・SLA/SLM専門委員会
- ・ITサービス調達政策専門委員会
- ・ソフト開発モデル契約WG

- ・SLA/SLM専門委員会
- ・ITサービス調達政策専門委員会
- ・環境ソリューション専門委員会
- ・ソフト開発モデル契約WG

- 2004年度ソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模調査結果の記者発表(9/27)

- 民間向けITシステムのSLAガイドラインの出版
- 個人情報保護対策見直し・強化実践マニュアルの出版
- 民間向けEIA導入ガイドの作成公開

- ソフトウェア開発ビジネスにおける多段階契約に関する調査
- IT投資に関する調査
- 民間企業のためのEIA実践ガイドの作成

- ソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模調査結果の記者発表(9/28)

- 民間向けITシステムのSLAガイドライン第三版出版(10/2)

- セミナー開催
- CEATEC JAPANコンファレンス講演
- 情報システムの政府調達に関する提言発表(3/30)

- 中堅・中小企業におけるBCP対応状況調査
- 日米IT投資比較分析調査

- ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場規模調査結果の記者発表(6/14)
- 「ITアウトソーシングで失敗しないSLAチェックポイント294」出版(8/13)
- 「民間向けITシステムのSLAガイドライン―「追補版SaaS対応編」公表(1/31)
- 「情報システム政府調達に関する提言第2版」の公表(4/15)
- JEITAソフトウェア開発モデル契約解説書の作成(5月作業完了)

- ソフトウェア開発におけるSLAの活用について検討
- 米国の視察実施(政府調達、米国のIT投資状況、SOX、SLAにつき現地ヒアリング調査)
- 内部統制に関わる市場動向調査
- 「IT内部統制の為に統制項目表」の完成(主要12プロセス)

- ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場規模調査結果の公表(7/18)
- 「JEITAソフトウェア開発モデル契約解説書」出版(10月)
- CEATEC JAPANコンファレンス講演
- 日米IT投資比較分析調査(2006年度実施結果との差異分析)HP公開(2/27)

- ソフトウェア開発におけるSLAの活用について検討
- グリーンITへのSLAの適用検討
- 米国の視察実施(エンタープライズ2.0関連の調査)
- 米国の政府のパフォーマンス調査の現地調査実施
- 内部統制に関わる市場動向調査

- ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場規模調査結果の公表(7/9)
- 事業委員会セミナー開催
- ソフトウェア開発モデル契約セミナー開催
- CEATEC JAPANコンファレンス講演
- JEITAソフトウェア開発モデル契約セミナー開催(11/11,12/7)

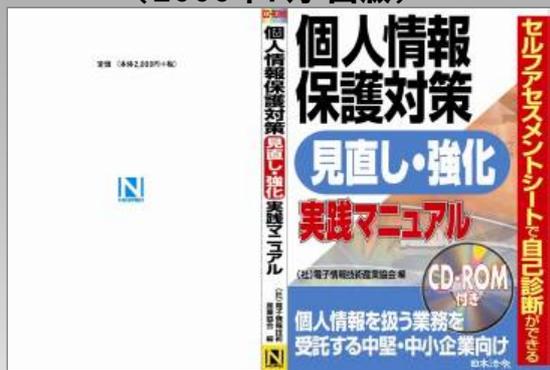
- 経営者・利用者視点のSLAについて検討
- 民間企業におけるSLA利用実態の調査
- ITの利活用による経営と環境の両立に関するモデルケースの策定、導入ビジネス基盤整備に関する調査
- 情報システム政府調達に関する提言活動

これまでの出版 (1/2)

(2005年6月 出版)



(2005年7月 出版)



(2006年10月 出版)

■実践的なSLA活用情報の拡充

- ・SLA活用事例の追加
- ・SLA活用動向の最新化
- ・SLA活用におけるQ&Aの追加

※経産省資料でも参照されるなど実質的な業界標準となっている



(2007年8月 出版)

■SLAのリスクマネジメントへの適用

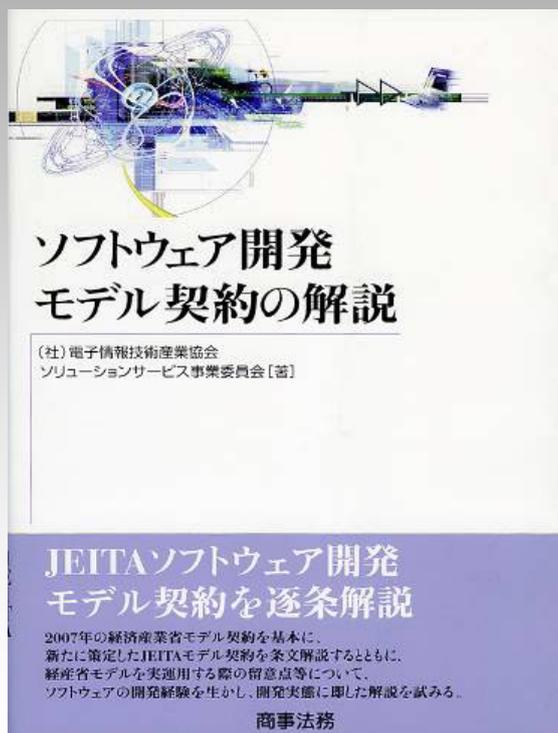
- ・ITサービスリスクの体系化 (294項目の具体的リスク項目)
- ・リスクに対するSLA活用方法の例示
- ・IT内部統制項目表の提示 (79管理項目、132統制項目)



All Rights Reserved, Copyright © JEITA 2010

これまでの出版 (2/2)

(2008年10月 出版)



●JEITAモデル契約を逐条解説 ソフトウェア開発モデル契約の解説

JEITAモデル契約を逐条解説し、
2007年経産省モデルを実運用する際の留意点等を明らかにする！

(社)電子情報技術産業協会ソリューションサービス事業委員会 著
A5判/386頁/3,990円(税込)
ISBN978-4-7857-1587-8 08.10刊

商事法務

2009年度活動内容

2009年度活動内容

- ① ソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模調査
- ② SLAの普及状況調査、事例等関連情報の収集
- ③ SLAガイドラインに利用者および経営者視点からの評価項目、指標の追加策定
- ④ ITの利活用による経営と環境の両立に関するモデルケースの策定、導入ビジネス基盤整備に関する調査
- ⑤ 情報システム政府調達に関する提言活動
- ⑥ JEITAソフトウェア開発モデル契約の普及活動

ソリューションサービス 事業委員会

植松委員長(富士通)
金山副委員長(MDIS)
小林副委員長(日本ユニシス)
川井副委員長(NEC)

SLA/SLM専門委員会

岡田委員長(NEC)

ITサービス調達政策専門委員会

宇留野委員長(富士通)

環境ソリューション専門委員会

佐藤委員長(富士通総研)

ソフト開発モデル契約WG

※2009年度は普及活動のみ

岩切主査(日立製作所)

2009年度事業成果物(報告書)

IS-10-情-4 A4判 115頁(2010年3月発行)

ソリューションサービスに関する調査報告書I - 「経営者・利用者視点のSLA」 -

内容:

ITサービスの機能や範囲、品質、性能などを見える化しコストおよびリスクとサービス品質の適正なバランスをとるためのツールとしてSLAを位置づけ、「民間向けITシステムのSLAガイドライン」として出版しSLAの普及に努めてきた。2009年度はSLA/SLMにおけるサービスレベル項目の候補となり得る経営者および利用者の視点からのサービス評価指標を検討し、取りまとめた。また、3年ぶりに民間企業を対象としたSLA利用実態調査も行い、纏めた。

IS-10-情-5 A4判 43頁(2010年3月発行)

ソリューションサービスに関する調査報告書II - 「情報システムの環境配慮」 -

内容:

IT機器とそれに関わる設備を中心に議論を進め、企業の情報システムが抱える環境課題と対応の必要性をマネジメント、システムライフサイクル、設置設備の観点から明示。ITサービス提供部門として配備すべき環境項目をチェックシートとして纏めた。

SLA/SLM専門委員会活動

■2009年度の活動

2009年度は、ITサービスの見える化の取り組みの一環として、経営者及び利用者の視点でのSLA/SLM適用を検討した。また、3年ぶりに民間企業を対象としたSLA利用実態調査を行った。主な活動内容は以下の通りである。

1) 経営者・利用者視点のSLA

SLA/SLMにおけるSLOとして活用できる、経営者視点及び利用者視点からのサービスレベル評価指標を検討した。検討の結果として、経営者視点からの評価指標として48個、利用者視点からの評価指標として31個提示することができた。

2) 民間企業におけるSLA利用実態の調査

過去2003年～2006年の4年間にわたり、民間企業を対象にSLAの利用実態を行っていた事を受け、本年度に最新の動向を把握するために調査を行った。また、あわせてIT投資、ITILの適用・活用状況等についても調査を行った。

3) グローバルな視点からのSLA/SLMの提言・普及活動

itSMFJapanのSLM分科会と活動内容の相互紹介を実施した。

■2010年度の活動予定

- 1) クラウドサービスへのSLAの適用のためのガイドライン検討を行う
- 2) 「経営者視点・利用者視点のSLA」の検討を継続
- 3) グローバルな視点からのSLA/SLMの提言・普及活動の継続

ITサービス調達政策専門委員会活動

2008年4月にとりまとめた「情報システム政府調達に関する提言」第二版の実現並びに現行の調達指針などの見直しに向けて、問題点の整理及び改善案を取りまとめ、関係省との意見交換を実施。調達現場の実態を踏まえた制度改善の必要性をJEITAからのメッセージとして訴求し続けることを通じて、関係庁省等との間で問題意識の共有を図り、今後の制度改善に向けた土壌を形成した。

■2009年度活動において取り上げた主な論点（関係省等への情報発信）

- ・再委託にかかる規制（再委託の制限、再委託金額の開示義務付け）の見直しについて意見公表
- ・政府調達指針類の見直しに向けた方向性について関係庁省への意見表明、意見交換を実施
 - 予算/調達制度の見直し（予備費の確保、仕様変更を前提とした契約管理、総合評価方式の見直し）
 - 分離分割方式の見直し（稼働責任を負う支援機能の創設、構築システムの特徴に応じた分割等）
 - IT調達オペレーションの改善（調達現場を支援する組織/人材の育成）
 - 内部統制への対応（契約書・検収書の迅速な発行、中間検収の実現、違約罰等に関する不公平是正）

■今後の活動予定

- ・今年度より政府において政府調達に関する指針等の改定が検討される見通しであることを踏まえ、上記見直しの実現に向けてこれまでの情報収集、分析、提言活動の成果を活用しつつ、調達制度の改善に向けた関係方面への働きかけを継続する。

環境ソリューション専門委員会活動

■2009年度活動

情報システム部門および情報システム設備管理者を対象に情報システムに関わる環境配慮について理解を深め、グリーンITの利活用を図るため、ITサービス提供部門として配慮すべき環境項目とポイント、環境法規則等に対するITソリューションの実態、環境配慮と収益の両立に資する事例等について検討し、報告書として取りまとめた。また、ITサービス提供部門として配慮すべき環境項目をチェックシートとして纏めた。

■2010年度活動計画

改正省エネ法等の法規制強化、エコポイントや排出量取引等の新制度、消費者の意識変革等によりビジネス環境は大きく変化しつつある。これらを踏まえて、ITソリューションの観点から、環境に配慮したビジネスプロセスやワークスタイルについて調査研究する。

ソフト開発モデル契約WG活動

■JEITA「ソフトウェア開発基本契約書」セミナーの実施

2009年度JEITAセミナー参加者からのご意見を踏まえ、2009年度活動成果である「情報システム・ソフトウェア取引トラブル事例集」（※1）を活用した、モデル契約書の一層の実務での活用にあ資するセミナーの実施を予定。

（※1）

トラブル事例（23件）（※2）をその原因別に類型化（※3）し、トラブルの概要、反省点、経済産業省モデル契約書の活用ポイントをコンパクトに解説。

（※2）裁判例、日経コンピュータ誌「動かないコンピュータ」記事等を素材。

（※3）正式契約書締結前の作業着手、業務範囲が不明確、役割分担・プロジェクト推進体制が曖昧、決められていない等

（URL http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/trouble%20cases.pdf）

2010年度の参加企業

参加企業:

沖電気工業(株)、(株)東芝ソリューション

日本アイ・ビー・エム(株)、日本電気(株)

日本電子計算機(株)、日本ユニシス(株)

(株)日立製作所、三菱電機インフォメーションシステムズ(株)

富士通(株)、富士電機システムズ(株)

2010年度活動内容

2010年度活動計画

- ① ソリューションサービス産業の振興
- ② ソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模調査
- ③ クラウドコンピューティング関連ビジネスの強化
- ④ ソリューションサービス事業のPR活動
- ⑤ JEITA「ソフトウェア開発モデル契約」の普及啓発活動
- ⑥ JEITA「情報システムの政府調達に関する提言」の実現に向けた活動
- ⑦ SLA/SLMに関する調査研究
- ⑧ 低炭素社会実現に向けた取り組み

ソリューションサービス 事業委員会

植松委員長(富士通)
小林副委員長(日本ユニシス)
川井副委員長(NEC)

SLA/SLM専門委員会

銅玄委員長(日本ユニシス)

ITサービス調達政策専門委員会

丸山委員長(NEC)

環境ソリューション専門委員会

佐藤委員長(富士通総研)

ソフト開発モデル契約WG

※2010年度は普及活動のみ(予定)

岩切主査(日立製作所)

ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場

・JEITAの自主統計として、2003年度よりソフトウェアおよびソリューションサービスの統計値を毎年公表している。

6/17
発表

・分類は各社のデータ公開の現状を踏まえ、SI開発、ソフトウェア、アウトソーシング他の三分類としている。

・ソフトウェアおよびソリューションサービスの統計値は、JEITA加盟の主要10社。

沖電気工業、シャープ、東芝ソリューション、
日本アイ・ビー・エム、NEC、日本ユニシス、日立製作所、
富士通、パナソニック、三菱電機

2009年度ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場

(単位:億円)

項目	定義・内容説明	2009年度	前年度比
	合 計	51,618	90%
SI開発	コンサルティング、 システムインテグレーション 他	24,152	88%
ソフトウェア	アプリケーションパッケージ ミドルウェア 他	6,851	92%
アウトソーシング ・その他サービス	アウトソーシング (リモート監視、プロバイダ事業を含む) ハードメンテナンス、ソフトメンテナンス、 他	20,615	92%

ソフトウェアおよびソリューションサービス国内市場 (2003～2009)

(単位:億円)

項目	定義・ 内容説明	2003年度		2004年度		2005年度		2006年度		2007年度		2008年度		2009年度		年度 平均 伸び率
			前年度 比													
SI開発	コンサル、システムインテグレーション、他	23,514	104%	24,309	103%	25,663	106%	24,189	94%	26,578	110%	27,502	103%	24,152	88%	1.1%
ソフトウェア	APパッケージ、ミドルウェア、他	7,911	103%	7,883	100%	6,855	87%	7,689	112%	7,650	99%	7,484	98%	6,851	92%	-1.3%
アウトソーシング・その他サービス	アウトソーシング、HWメンテSWメンテ、他	20,992	116%	19,659	94%	20,551	105%	21,972	107%	22,119	101%	22,466	102%	20,615	92%	2.4%
ソフトウェアおよびソリューションサービス計		52,417	109%	51,851	99%	53,069	102%	53,850	101%	56,347	105%	57,452	102%	51,618	90%	1.1%