

ソリューションサービス事業委員会 活動状況

2008年7月18日

JEITA
社団法人 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
委員長 伊藤 大孝

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。

本委員会への参加企業

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
 (株)富士通総研
 富士電機システムズ(株)
 三菱電機インフォメーションシステムズ(株)

2008年度の参加会社

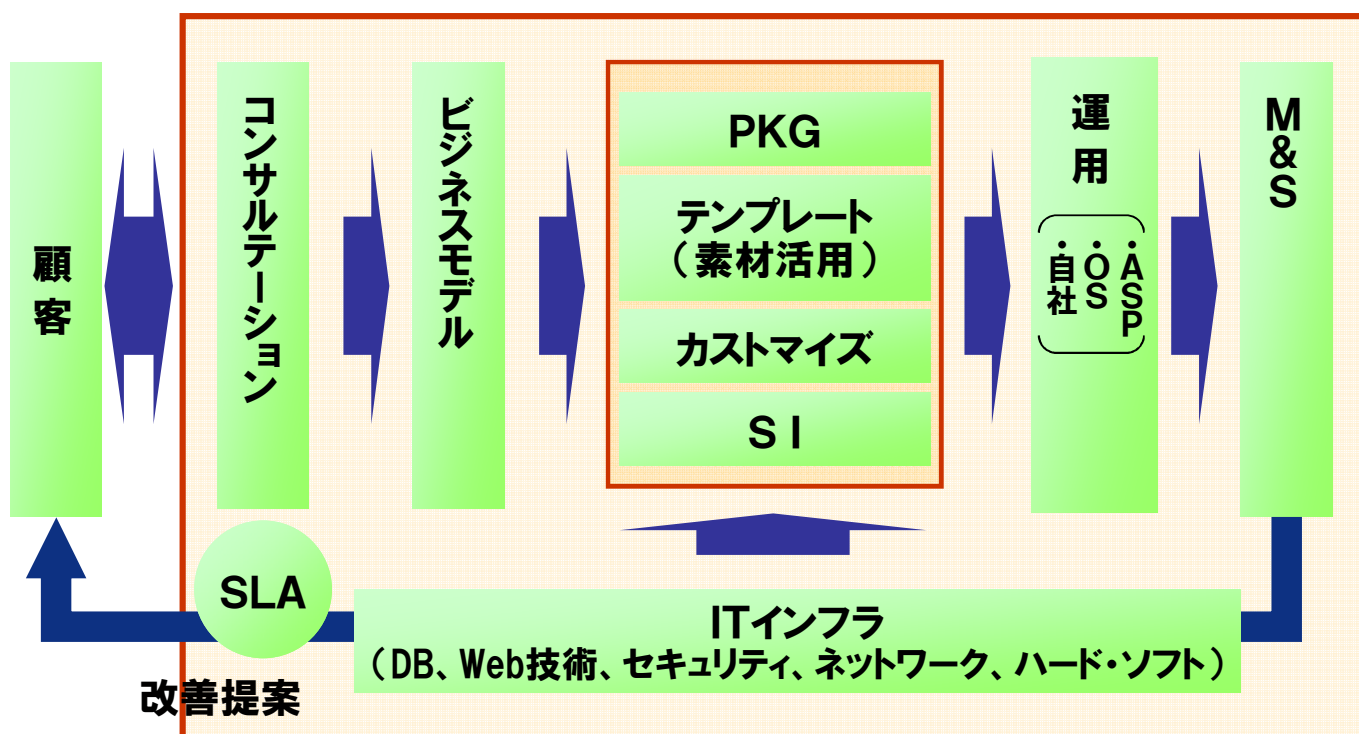
ソリューションサービス事業委員会活動 (2000年度～2006年度)

■2000年度 ■2001年度 ■2002年度 ■2003年度 ■2004年度 ■2005年度 ■2006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

<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>本事業委員会の設置を報道発表</p> <p>XMLフォーマットのイテローページ開設</p>						
<ul style="list-style-type: none"> ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■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展開の施策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■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EA導入ガイドの作成公開 	<ul style="list-style-type: none"> ■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)
				<ul style="list-style-type: none"> ■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EAに関する関心、期待やEA活用に関する調査 	<ul style="list-style-type: none"> ■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EA実践ガイドの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ■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

ソリューションサービスビジネスモデルの作成



2007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

- 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。
- 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11社。
セイコーエプソン、沖電気工業、シャープ、東芝、日本IBM、
日本電気、日本ユニシス、日立製作所、富士通、松下電器産業、
三菱電機

2007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	2007年度	前年度比
合計		56,347	105%
SI開発	コンサルティング、ソリューションシステムインテグレーション	26,578	110%
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	7,650	99%
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、 その他	22,119	101%

2007年度ソフトウェアおよびソリューションサービス ／ハードウェア調査結果

(単位:億円)

項目	定義・ 内容説明	2002年度		2003年度		2004年度		2005年度		2006年度		2007年度		2002年度 度比
			前年度比		前年度比		前年度比		前年度比		前年度比		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	22,519	—	23,514	104%	24,309	103%	25,663	106%	24,189	94%	26,578	110%	118%
ソフトウェア	APパッケージ、ミドルウェア、他	7,689	—	7,911	103%	7,883	100%	6,855	87%	7,689	112%	7,650	99%	99%
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	18,074	—	20,992	116%	19,659	94%	20,551	105%	21,972	107%	22,119	101%	122%
ソフトウェアおよびソリューションサービス 計		48,282	—	52,417	109%	51,851	99%	53,069	102%	53,850	101%	56,347	105%	117%
ハードウェア		27,629	87%	24,726	89%	26,929	109%	26,524	98%	24,380	92%	—	—	(※)88%
ソフトウェアおよびソリューションサービス & ハードウェア 合計		75,911	—	77,143	102%	78,780	102%	79,593	101%	78,230	98%	—	—	(※)103%

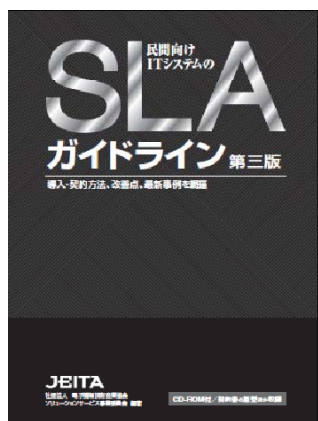
(※)2006年度比

これまでの出版

(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



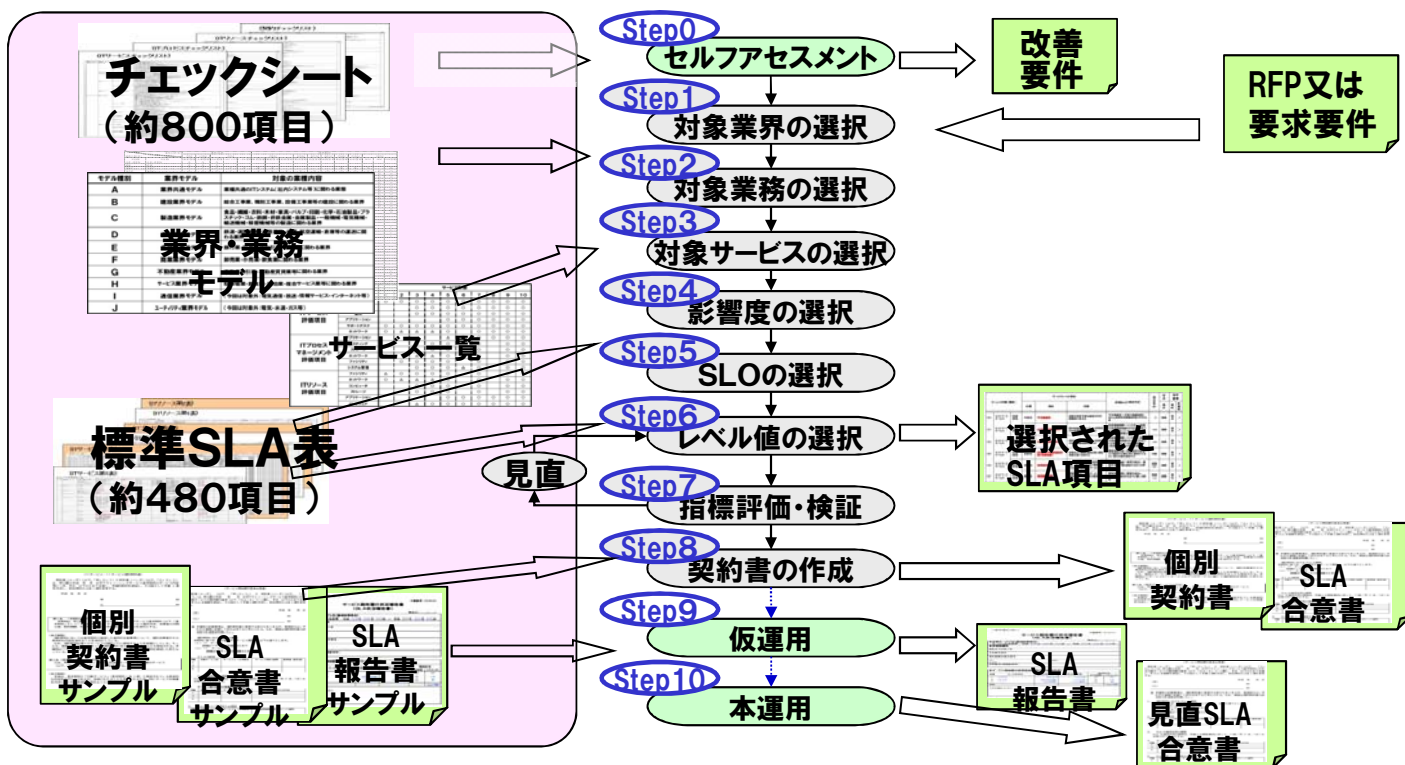
(2007年8月 出版)

■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)

SLAガイドラインでの提供ツール

SLAガイドラインのツール



民間向けITシステムのSLAガイドラインの策定 民間向けITシステムのSLAガイドラインに関するセミナー

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回
実施時期	2004年11月16日	2004年12月15日	2005年3月23日	2005年7月12日	2005年9月6日	2006年12月14日	2007年4月20日	2007年7月20日	2007年11月29日	2008年7月18日
参加者数	94名	113名	92名	123名	111名	102名	100名	73名	87名	—
参加者の 主な業界	情報通信(40%)、サービス(30%)、製造(10%)、商業(2%) その他(金融保険、不動産、官公庁、農林水産 など各1%程度)									

テーマ・講師(2008年7月開催予定)

『ソリューションサービス事業委員会活動について』『2007年度日本のソフトウェアおよびソリューションサービス市場規模』
ソリューションサービス事業委員会委員長 株式会社富士通総研 伊藤 大孝 氏

『JEITAソフトウェア開発モデル契約解説書』
ソフトウェア開発モデル契約WG主査 富士通株式会社 鈴木 康史 氏

『情報システムの政府調達に関する提言(第2版)』
ITサービス調達政策専門委員会 平成19年度委員長 株式会社日立製作所 紅林 徹也 氏

『民間向けITシステムのSLAガイドライン-追補版:SaaS対応編』『ソフトウェア開発におけるSLA』
SLA/SLM専門委員会委員長 日本電気株式会社 岡田 雄一郎 氏

『IT内部統制のための統制項目表の活用』『内部統制に関する市場動向調査結果』
IT内部統制専門委員会委員長 日本電気株式会社 川井 俊弥 氏

ソリューションサービス事業委員会活動 2007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規模調査の実施

「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
(2007年8月13日)

「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
(2008年1月31日)

ソフトウェア開発におけるSLAの活用について検討

内部統制に関わる市場動向調査(2006年度からの経年調査)

「IT内部統制の為に統制項目表」の完成(主要12プロセス)

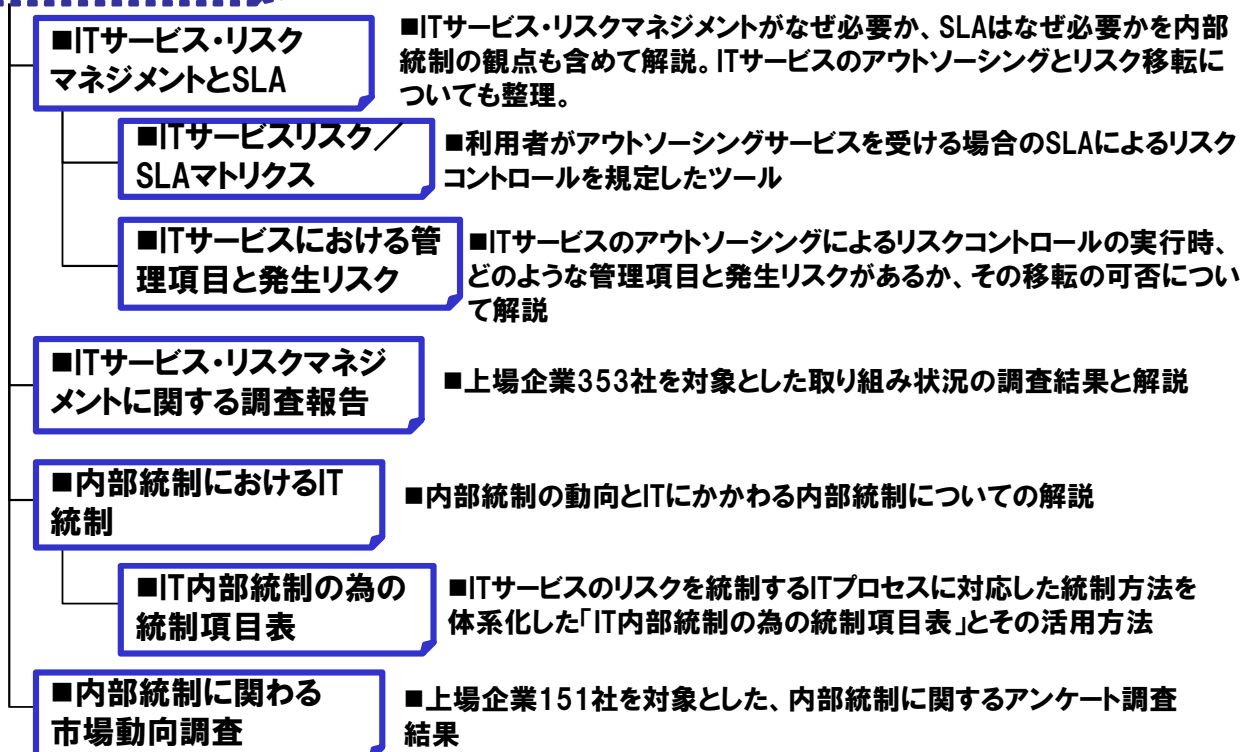
米国視察実施(政府調達、米国のIT投資状況、
SOX、SLA、SaaSにつき現地ヒアリング調査)

「情報システム政府調達に関する提言 第2版」の公表
(2008年4月15日)

JEITAソフトウェア開発モデル契約解説書の作成
(2008年5月作業完了)

■本書の構成

- 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



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

【参考：「SaaS向けSLAガイドライン」の内容（予定）】

1. ガイドライン策定の背景と目的
2. 本ガイドラインにおけるSaaSの定義
3. 適用分野別のSaaS利用事例
 - 3.1. ビジネス系サービス
 - 3.2. IT系サービス
 - 3.3. 共通する注意事項
4. SaaS利用におけるSLAの重要性
 - 4.1. 現状認識
 - 4.2. SLAのメリット(SLAの必要性)
5. SLAの内容
 - 5.1. SLAの設定内容
 - 5.2. サービスレベルの定義
 - 5.3. SLMの概要
6. SaaS利用における情報セキュリティを中心としたSLA上の確認事項
7. SaaSを効果的に利用するための利用者側の準備事項

2つの検討会の検討結果をまとめたもの

- ・「中小企業のIT化推進のための意見交換会(SaaS・ASPの活用を目指して)」(経済産業省)
- ・「SaaS利用者の観点からのセキュリティ要件検討会」(IPA)

参考文献

別表：SaaS向けSLAにおけるサービスレベル項目のモデルケース

内部統制専門委員会活動内容

(1)内部統制に関する市場動向調査

(2)IT内部統制のための統制項目表(主要12プロセスの完成)、COBITをベースにして管理項目数134、統制項目数225で整備

- AI2 アプリケーションソフトウェアの調達と保守
- AI3 技術インフラの調達と保守
- AI4 操作、運用手続きの作成と維持
- AI5 システムの導入と受入れ確認
- AI6 変更管理
- DS1 サービスレベルの定義と管理
- DS2 サードパーティ管理
- DS5 システムセキュリティの保障
- DS9 構成管理
- DS10 問題と事故の管理
- DS11 データ管理
- DS13 オペレーション管理

情報システム政府調達に関する提言(第2版)の公表

●2007年度成果： 情報システム政府調達に関する提言 [第2版]

提言1
契約の変更管理および、変更時の追加予算の措置を裏づける制度化

現行の
予算制度
入札制度
の改善

●高信頼かつ高品質な情報システムを実現する
予算制度／調達制度の実現

- リスク費(予備費)の確保を前提(プール制等)
- 仕様変更を前提とした契約変更管理の実施
- ベストバリューを評価する入札制度に見直し

提言2
調達者側と受託者側お互いの実力不足等を解決するしかけの確立

実力のギャップ
を埋めるための
オペレーション
を積極採用

●IT調達オペレーションの改善/質の向上

- 現場を支援する専門組織・専門人材育成
- 既存事業者や支援事業者等でノウハウ補強
- 受託者が潜在リスクを早期に把握し行政へフィードバックすることで課題解決を図る

提言3
国際的な商慣習の標準化動向に適合した政府の独自商慣習の改善

政府商慣習
を日本独自
から国際的
な商慣習へ

●政府IT調達の契約・検収の慣習の改善

- 違約罰等のリスクによる不公平是正
- 日本版バイ・ドール制度の速やかな実施。
- 日本版SOX法等の民間企業での内部統制の動きに配慮した契約・検収の即時実施

JEITAソフト開発モデル契約解説書

－経済産業省『ソフトウェア開発委託基本モデル契約書』をベースにして検討－

- ・旧JEITAモデル契約の基本思想をカバー
 - 多段階契約と再見積り
 - 委任/請負
 - 仕様変更管理
 - 損害賠償
- ・新たな視点
 - 仕様の検討会
 - 未確定事項の取扱い
 - マルチベンダ時のプロジェクトマネジメント責任
 - 第三者ソフト、フリー・オープンソースソフトの扱い
- ・ユーザサイド、ベンダーサイド、第三者による検討結果
- ・ソフトウェア開発の経験を踏まえた検討の深化
 - 委任作業における作業量の限定
 - 複数種類の会議体を想定した規定
 - 未確定事項がユーザにより確定されない場合の扱い
 - 第三者ソフト、FOSSの扱い
- ・ベンダとしての立場からの変更・選択
 - 再委託
 - ・事前承認
 - ・業務範囲
 - 瑕疵の扱い
 - 仕様変更の協議不調時の解除権
 - 著作権の帰属
 - 損害賠償の範囲

米国視察報告

- 期 間 2007年9月9日～2007年9月16日
- 視察メンバ 日本IBM、NEC、日立、日本ユニシス、三菱電機、沖電気、FRI
- 出張 目的 以下のテーマに関する米国の実態を調査し、日本における今後の取り組みの参考とする
 - ・政府IT調達、IT投資、SOX法対応、SLA、SaaS
- 訪 問 先 ワシントン GSA(米国政府調達局)
PSC(ソリューションベンダ協会)
DOC(米国商務省)
ITAA(米国情報技術協会) 他

ニューヨーク 製造業、流通業 他

(1) 政府IT調達

① GSA(米国政府調達局)

- ・各省庁の調達機能
- ・各省庁の調達サポート機能

② 分割調達

米国政府では、フェーズを細分化して分割したり、システム開発部分を分離することは一般的ではない。また業務を分割するインクリメンタル契約は試行している。

③ 入札結果の評価方法

システムサイクル全体を見据えた提案と交渉を重ねていく入札評価方法が多く採用されており、日本のような低価格入札競争などは起きにくい環境にある。

④ リードシステムインテグレータ方式の試行

⑤ 法律で対応されているもの

- ・マイノリティを含む契約(Small Business Administration)
- ・CIO導入(クリンガー、コーエン法、1969年)
- ・ドキュメントのオープン化(連邦調達法 15条 505項)
- ・リスクを考慮した予算措置(Antideficiency Act)
- ・Contract Officer制度

(2) IT投資状況

➤ 日米のIT投資格差の要因

- ー産業構造として、政府・金融セクタのIT投資額の差
- ー中小企業のe-Commerceなどへの積極的なIT投資、それを支えるベンチャーキャピタルの存在
- ービジネスの「電子化」の進展(米国はビジネスの90%が電子化)

➤ IT投資のトレンド

- ー効率化から事業目的達成(ビジネス拡大・生産性向上)へ
- ーテクノロジトレンドは「仮想化」(インフラ統合の基盤技術)

➤ CIOの存在

- ー企業の成功に必須との認識
- ーフォーチュン500の企業では殆どが専任のCIOを設置
- ーセキュリティ対応のCISO(チーフ情報セキュリティオフィサ)も半数が設置

米国視察報告 ある民間企業における状況について

IT投資	・ 売上高の約4%(米國小売業は2.5~3.0%) (IT関連の人件費なども含む)。
IT投資評価	・ ビジネスパートナーと戦略共有しながら四半期単位に評価。
IT化の優先順位	・ 営業力と顧客対応力強化に重点を置き、ロジスティクス、SFA、ナレッジマネジメント、ITインフラ整備などを推進。
SaaSの利用	・ HRなど、ある特定分野と事業部門内での少数で利用。 本格的な利用はまだ考えていない。
SOX	・ 集中管理のITガバナンスができており、スムーズに対応できた。
災害対策	・ 地域ごとにBCMを実施している。

2008年度ソリューションサービス事業委員会組織と活動内容

