

ホワイトペーパー

テクニカルサポートによる差別化

JBossカスタマーサポート調査

はじめに

エンタープライズアプリケーションのセキュリティ、パフォーマンス、管理性、およびスケーラビリティの要件が急速に増大する下で、競争の激しい現在の環境に最適なミドルウェアを選択することは依然として必須の課題です。サービス指向アーキテクチャ(SOA)への移行とともに、新しいアーキテクチャモデルによって優れた即応性、生産性、およびコスト節約が可能になる一方、より厳しい要件が課されるため、そのプロセスは一層複雑なものとなっています。

ミドルウェア製品はあらゆる面で改良が進んでいますが、企業は自社固有のニーズに最も適したソリューションを見つけるための、困難ではあるが必要な評価作業に引き続き直面しています。スケーラビリティ、使いやすさ、標準規格のサポート、価格設定といった製品ファクタや、存続可能性、将来の方向性、顧客からの推薦といったベンダファクタが重要であることは明らかです。依然として見過ごされることが多い評価の基準は、サポート、サービス、および関係管理のファクタです。

ますます多くの戦略的組織が、投資利益率を向上させながら技術資産の総所有コスト(TCO)を削減する方法を探し求めています。我々の考えでは、専門的なカスタマーサポートサービスは、それら両方に劇的な影響を与えることが可能です。それは、JBossミドルウェアテクノロジの成功によって証明されています。

他社と異なり、Red Hatの一部門であるJBossは、カスタマーサポートを主要な差別化要因の1つと捉えており、この確信に基づいて最も広く利用されているミドルウェアソフトウェアとなっています。テクニカルサポートサービスが常にこの目的を満たせるように、Red Hat Inc.は、サポート対象のお客様と彼らの認識に関する今回の調査を委託しました。

方法論

JBossサブスクリプションとその他のベンダのテクニカルサポートを最近使用したことがあるJBossエンタープライズミドルウェアのお客様の中からランダムに抽出し、電子メールや電話によって連絡を取りました。それらのお客様に対し、JBossサポートグループ、およびその他1社の最も馴染みのあるJava EEアプリケーションサーバベンダの利用経験について、調査への回答をお願いしました。調査結果によると、回答者の大多数が過去または現在、他のミドルウェアベンダのサポートグループを利用したことがあり、その経験を評価することができました。JBossの顧客基盤の一部である199人のJBossサポートユーザが調査に参加しました。

参加者は一連のステートメントを提示され、どれくらい賛成または反対であるかによって、それぞれを次の尺度で格付けするよう求められました。

- 7. = 完全に賛成
- 6. = ほぼ賛成
- 5. = ある程度賛成
- 4. = わからない
- 3. = ある程度反対
- 2. = ほぼ反対
- 1. = 完全に反対

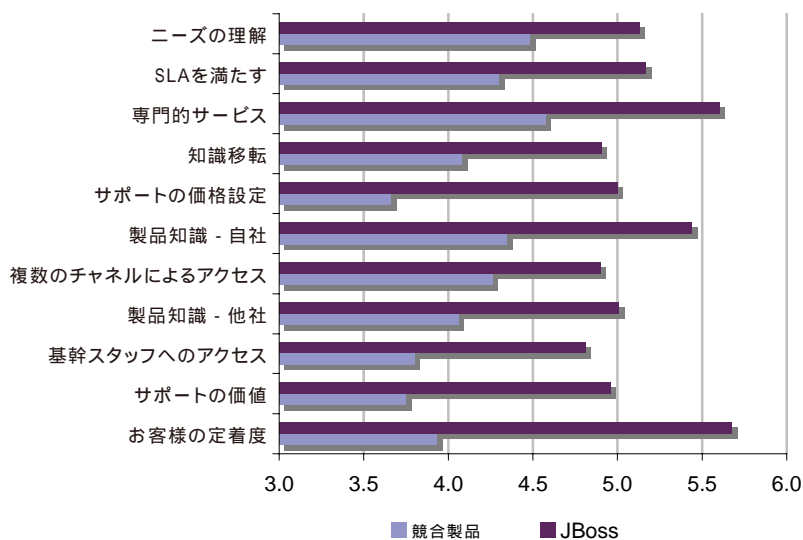
次の項では、ステートメントごとに格付けの集計結果を説明します。

要旨

Red Hatの一部門であるJBossは、世界クラスのテクニカルサポートの重要性を認識しています。その目標は、あらゆるサポートのやり取りを通じて、同社に対するお客様の総合的な満足度を向上させ、戦略的関係を強化することです。JBossサポートの提供サービスを競争的なベンチマークに照らして評価するため、お客様は、次のステートメントへの同意のレベルを評価するよう求められました。

- ベンダは当社のニーズを理解している。
- ベンダはサービスレベル契約を常に満たしている、または超えている。
- ベンダのスタッフは、専門家にふさわしい、ていねいな仕方ですサービスを提供している。
- ベンダは、当社のチームへの知識移転を行っている。
- ベンダのサポート価格は、他社よりも有利である。
- ベンダは、当社のサポートサービス投資に優れた価値を提供している。
- ベンダのサポートスタッフは、自社製品をよく知っている。
- ベンダのサポートチームは、自社製品にとどまらない広い知識を持っている。
- ベンダのサポートチームには、複数のチャンネルを通じて容易に連絡できる。
- ベンダの組織の基幹スタッフにもすぐに連絡できる。
- おそらくベンダを他者に推薦する。

次のグラフは、結果の数値をステートメントごとにまとめて集計したものです。



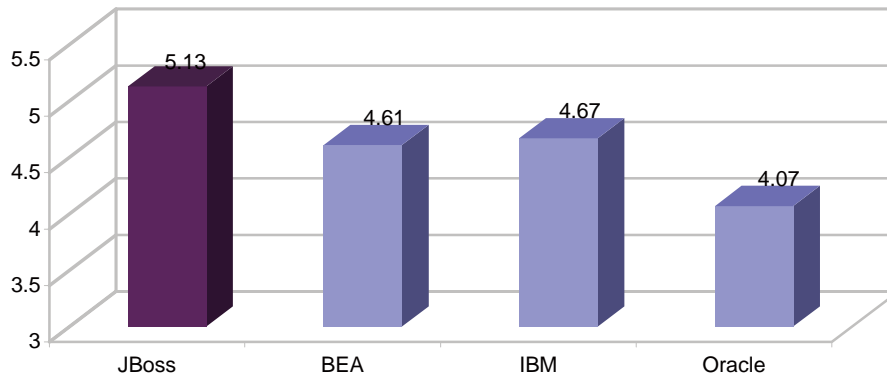
専門的なテクニカルサポートサービスを差別化要因として提供するというJBossの使命が、その顧客基盤によって認められていることは明らかです。これは驚くには当たらないかもしれませんが、カスタマーサポートサービスがもたらす価値によって同社の繁栄が大きく左右されることは、多くの人の知るところです。驚かされることは、そのサービスの卓越性が包括的であるという点です。評価対象のすべてのカテゴリで、JBossの格付けは他社を上回りました。

調査結果

ニーズの理解

お客様を中心に置くことは、世界の最もよく知られたブランドに共通する思想です。ソフトウェアおよびサービス産業も例外ではありません。少なくともIT組織には、お客様のITインフラストラクチャ、役割、および最大の問題点を理解する責任があります。お客様の要件を理解する情熱は、テクノロジーによってお客様の行動を操作しようとするのではなく、お客様のニーズによって動くという、より優れた基本姿勢を示すものです。

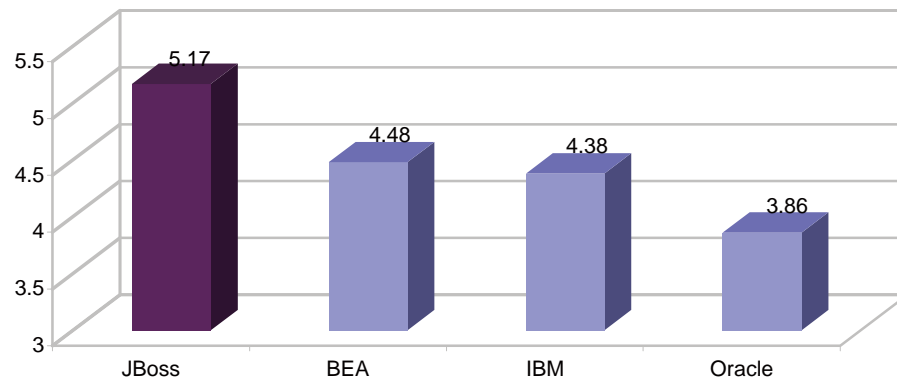
1. ベンダは当社のニーズを理解している。



SLAを満たす

サービスレベル契約 (SLA) は、期待されているサービスへの唯一の客観的指針です。SLAは、お客様とベンダの双方に利益をもたらします。お客様にはサービス品質に関して具体的な基準が保証され、ベンダはサポート組織への期待度を定義します。SLAを満たす、または超えることは、おそらくベンダの実績の最も効果的な指標であり、リスクを緩和する上で決定的に重要です。そのため、見込みのあるベンダを評価するにあたっては、SLAを常に満たす能力を批判的に検討する必要があります。

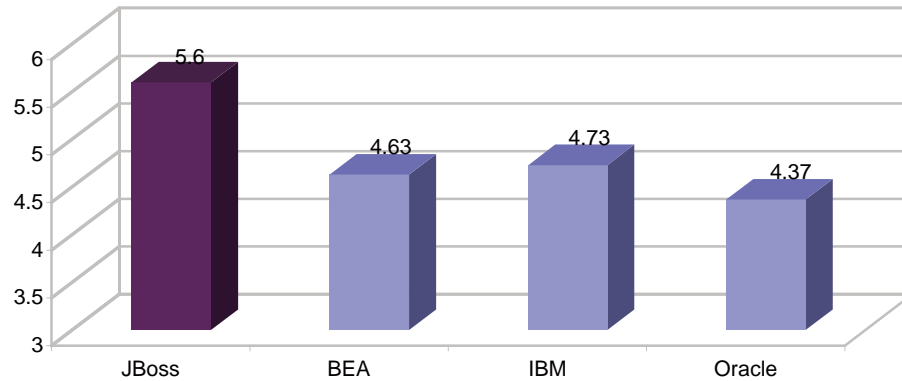
2. ベンダはサービスレベル契約を常に満たしている、または超えている。



専門的サービス

ベンダとお客様の関係を本当に重視する組織なら、サポートに伴うやり取りの1つ1つが重要であることを理解しています。劣悪なやり取りが一度でもあれば、多くの場合、ベンダの印象は損なわれます。良心的な組織は、プロフェッショナリズムの重要性を理解し、サポート組織のあらゆるレベルにわたってこの価値を浸透させるために、たゆみなく努力するものです。

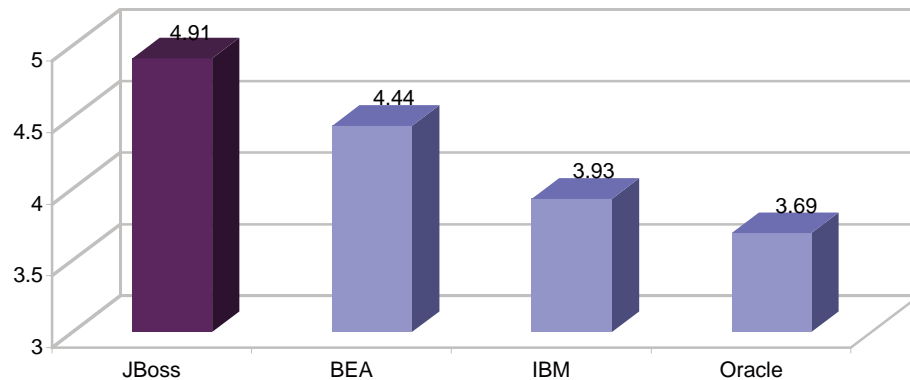
3. ベンダのサポートスタッフは、専門家にふさわしい、ていねいな仕方でサービスを提供している。



知識移転

お客様の期待度と要件は、ITインフラストラクチャ、実装の適用範囲、リソースの可用性といった要因のために大きく変わる可能性があります。知識移転は、お客様との関係の管理に関して、お客様の要件を完全に理解し、期待度を設定し、役割とそれぞれの責任の大枠を規定するための効果的な場として機能します。正式な知識移転を行うことは、ベンダとお客様の良好な関係を目指していることのもう一つの強力な指標です。

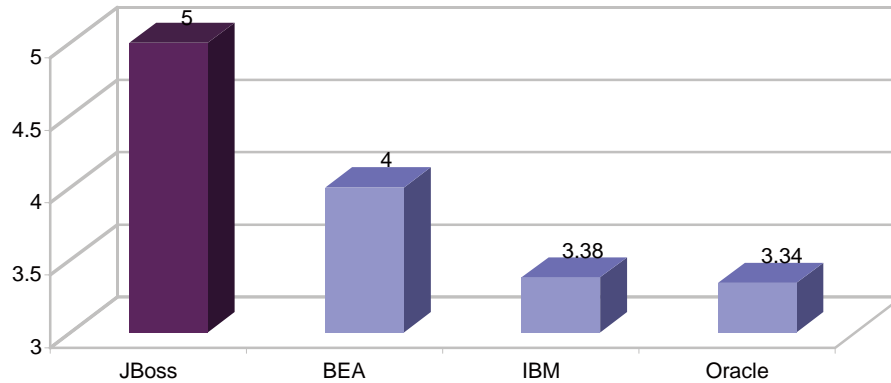
4. ベンダは、当社のチームへの知識移転を行っている。



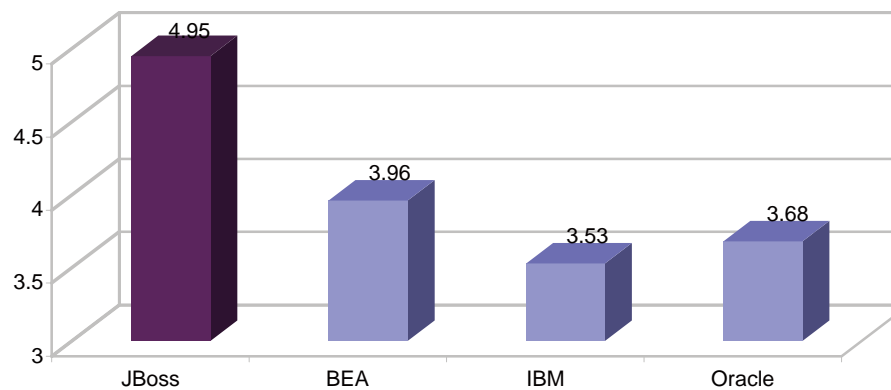
サポートの価格設定

ほぼすべてのソフトウェアベンダがサポートサービスに対して手数料を課しています。ソフトウェアの購入では、ほとんどの場合、初期実装のサポートが必要であり、また長期的な有効利用を保証するために運用サポートも必要になります。社内でサードパーティ製アプリケーションをサポートすると、たちまちリソースが消耗するため、小規模なIT組織には無理な場合があります。初期サポートの価格設定はTCOの比較分析を実施するときに役立つ場合がありますが、価格/価値の比率という見方も総コストの優れた指標です。購入を検討しているなら、サポートパッケージの価値の実現を促進し得るファクタを真剣に検討する必要があります。

5. ベンダのサポート価格は、他社よりも有利である。

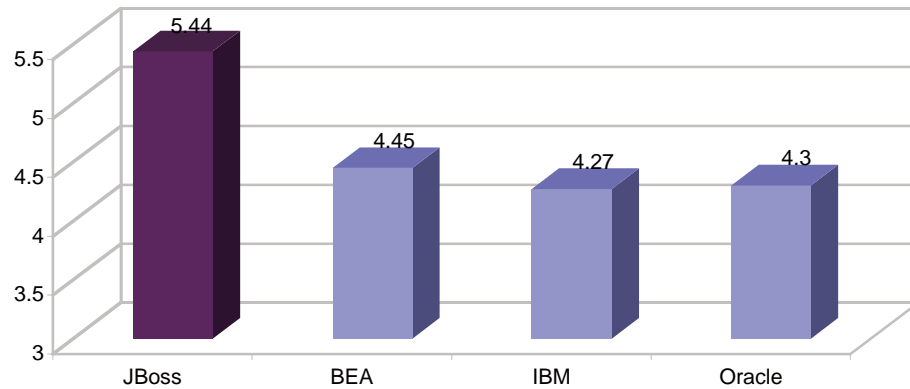
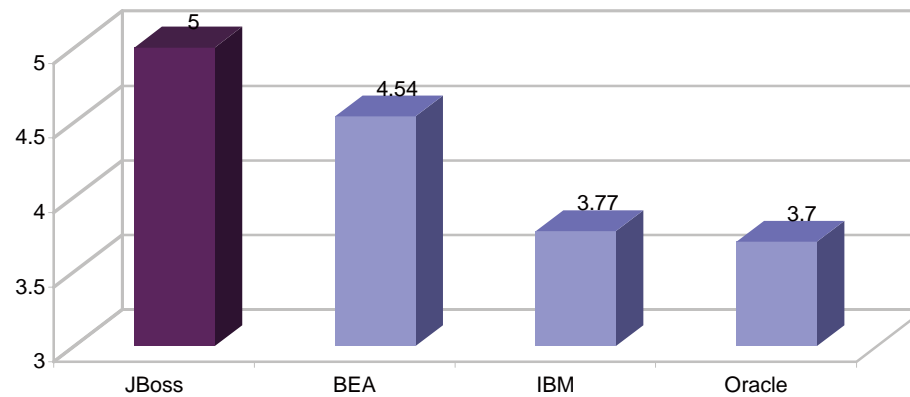


6. ベンダは、当社のサポートサービス投資に優れた価値を提供している。



製品知識

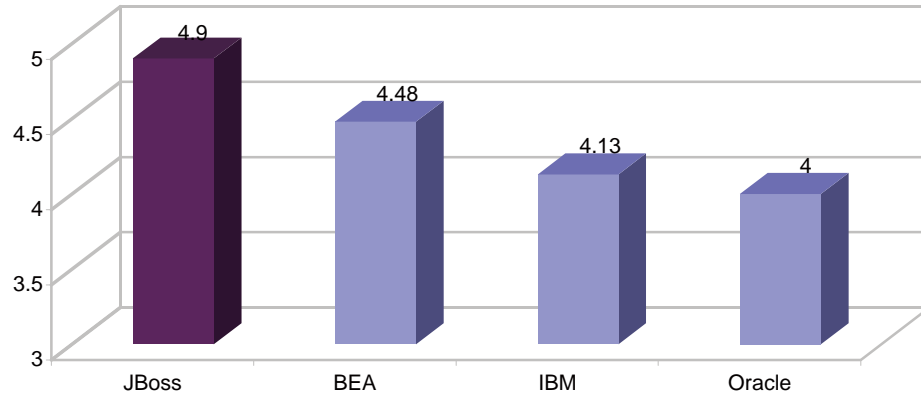
サポートスタッフの技術的資質は、それぞれ大きく異なります。最も一般的な問題ならばやく解決されるのが普通ですが、真の専門知識が要求されるのは、より難しい複雑な問題をトラブルシューティングするときです。文書があまりなく、広く利用されなくなっているようなバージョンをサポートする場合は、製品知識もきわめて有用です。製品を完全にサポートできるようにするには、高度な技術を持った身分保障のある技術者の精鋭グループが必要です。社内の専門家を養成して維持することは、顧客基盤にとって、まさに値段が付けられないほど大きな価値を持つ場合があります。

7. ベンダのサポートスタッフは、自社製品をよく知っている。**8. ベンダのサポートチームは、自社製品にとどまらない広い知識を持っている。**

複数のチャンネルによるアクセス

お客様の期待は変化しています。セルフサービス機能が普及する下で、複数の異なる連絡チャンネルを通じてお客様をサポートできることが、是非とも必要になっています。お客様が期待しているのは迅速で効率的な対応だけではありません。それに加えて、複数のサポート手段が好まれる傾向があります。ベンダが後援するサポートコミュニティを好むお客様もあれば、自社のサービス投資について電話サポートを期待するお客様もあります。電子メール、Webベース、および電話による有能なサポートチャンネルに投資することは、お客様とベンダの双方にとってきわめて有益です。

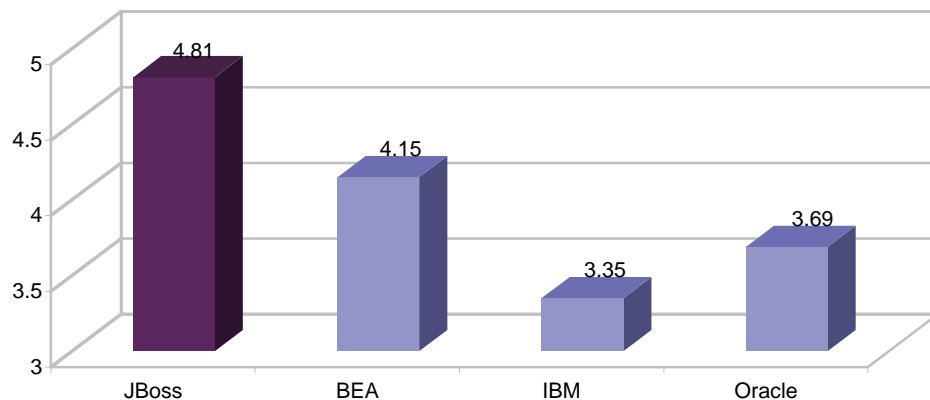
9. ベンダのサポートチームには、複数のチャンネルを通じて容易に連絡できる。



基幹スタッフへのアクセス

基幹スタッフへのアクセスは、企業のIT環境を正しく維持管理する上で不可欠です。サポートスタッフにすばやく連絡できることは重要ですが、問題が複雑な場合は、システムダウンタイムのような重大な事態を回避するため、製品に関するより深い専門知識と迅速なトラブルシューティングが要求されることがよくあります。中心的な専門家なら、多くの場合、最も難しい問題が重大な事態に発展することを回避できます。

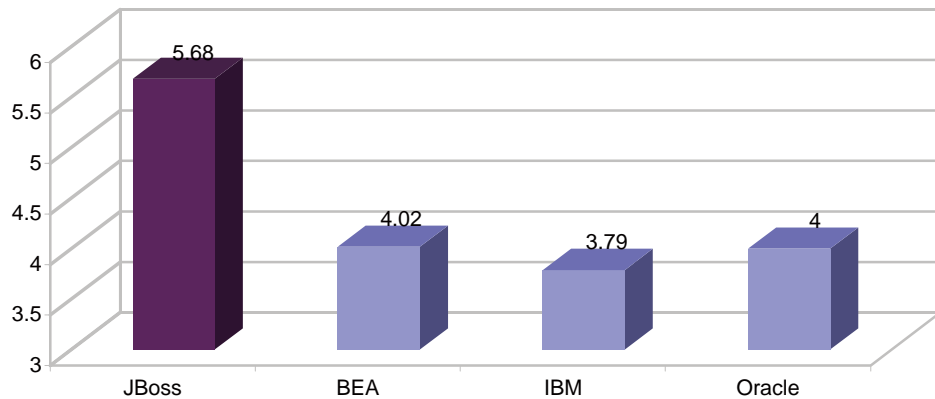
10. ベンダの基幹スタッフにもすぐに連絡できる。



お客様の定着度

ベンダが一貫して優れた能力を示し、常に期待度を上回ることができれば、お客様の定着度は高まります。エンタープライズミドルウェアのような競争の激しい環境では、定着度を保証することがきわめて重要です。調査結果では、定着度を保証するためにベンダの力強い実績が求められる、非常に多様化したミドルウェアの状況が明確に示されています。堅固な定着度と肯定的な評価によって、安定した実績を示すベンダは他社よりも絶えず勢力を伸ばすことができます。

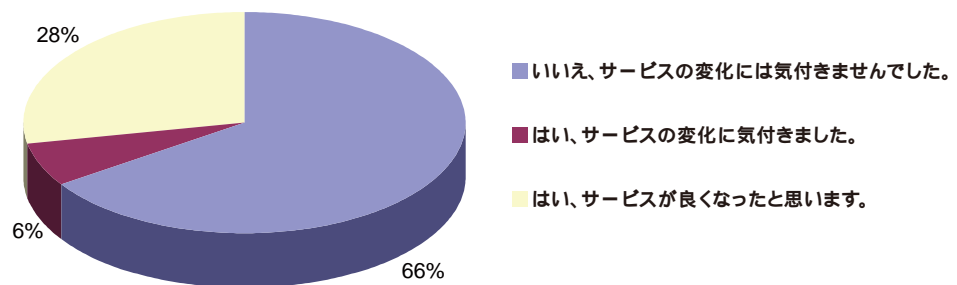
11. おそらくベンダを他者に推薦する。



買収後のサービス向上

買収後にサービスレベルを維持、または超えることは、決定的に重要です。ベンダとお客様の関係が脆弱でITサポートの対応も遅ければ、たちまちお客様の離反につながる可能性があります。将来を見据えた組織なら、消えることのないあらゆる不確実性や不安感を相殺できるようなアプローチを怠りません。

12. Red Hat Inc.によるJBossの買収以降、サービスの変化に気づきましたか？



まとめ

専門的なテクニカルサポートサービスを差別化要因として提供するというJBossの使命が、その顧客基盤によって認められていることは明らかです。これは驚くには当たらないかもしれませんが、カスタマーサポートサービスがもたらす価値によってJBossの成功が大きく左右されることは、多くの人の知るところです。驚かされることは、そのサービスの卓越性が包括的であるという点です。評価対象のすべてのカテゴリで、JBossの格付けは他社を上回りました。さらに重要なことは、良好な定着度評価の数値からもわかるように、JBossの実績によってお客様の定着度がかつてないレベルに達しているということです。定着度の指標は、将来の成長を予測する上で、依然として最も価値ある手段の1つです。結果として、JBossの将来的な成長性は引き続き非常に堅固です。

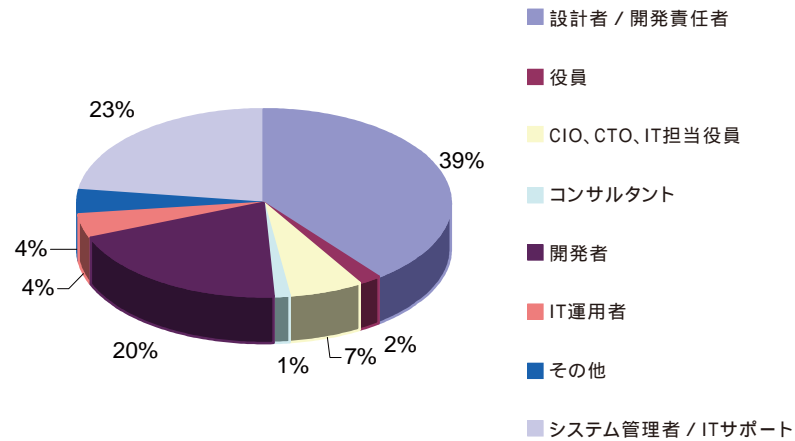
ますます多くの組織がITの総所有コストを削減するためにオープンソースソフトウェアに転じる中、JBossは、より迅速、正確で価値の高いサポートサービスを通じて節約の向上に専念するサービス組織によって、各社のニーズに応えています。

今回の調査結果に基づくと、JBossサブスクリプションサービスは、JBossミドルウェア製品を使用するときに利益増大とコスト削減を実現するための戦略的手段と捉えるべきであると考えられます。また、JBossの業界最高の実績を支持する客観的証拠は、現在のエンタープライズミドルウェア投資の再検討を促すほどの説得力を持ち、現在のベンダ評価プロセスに大きな影響を与える可能性があります。

調査にご回答いただいたお客様について

他のミドルウェアベンダのサポート組織を利用した経験を持つRed Hat Inc.のすべてのテクニカルサポートユーザからランダムに抽出して連絡し、調査への参加をお願いしました。

Red Hatサポートと最近直接のやり取りがあったユーザのみが、回答の提供を求められました。



各アプリケーションサーバのスコアを提供した個人の数は、次のとおりです。

- JBoss 199
- IBM 34
- BEA Systems 65
- Oracle 30

Velociti Partners, Inc. について

Velociti Partnersは、テクノロジー企業向けにマネジメントコンサルティングと戦略的調査を行う専門企業です。カリフォルニア州ウォルナットクリークを本拠地とするVelociti Partnersは、成長、財務実績、および総合的な成功を支援する戦略的サービスをお客様に提供しています。Velocitiのプリンシパルおよびシニアコンサルタントは、それぞれが有数のテクノロジー企業や新興ベンチャー企業で数年にわたる業務経験を持ち、お客様とのすべての契約で積極的役割を果たしています。当社は、誠実、不断の鍛錬、および達成の社風を持つ、結束の固い有能な個人の集まりです。とりわけ、当社は成果をもたらすことに情熱を燃やしています。

Velociti Partners, Inc.
712 Bancroft Road, #124
Walnut Creek, CA 94598

電話番号: +1-866-952-9995
Web: www.velocitipartners.com
電子メール: info@velocitipartners.com



この文書は情報提供のみを目的としており、ここに記載されている内容は予告なく変更されることがあります。何らかの誤りがあった場合は、Velociti Partners, Inc.までお知らせください。Velociti Partnersは、この文書に関連していかなる保証も与えず、特に一切の責任を否認します。

Velociti PartnersとVelociti Partnersのロゴは、Velociti Partners, Inc.の商標です。JBossは、Red Hat, Inc.の登録商標です。IBMは、IBM Corporationの登録商標です。BEA WebLogicとOracleは、Oracle Corporationの登録商標です。JavaとJ2EEは、米国およびその他の国におけるSun Microsystems, Inc.の登録商標です。この文書に記載されているその他すべての商標または登録商標は、該当する所有者が保有します。