



ホワイトペーパー

# エンタープライズ ソフトウェアサポートの コスト削減において 調達部門が担う大きな役割

# 目次

---

<b>概要</b>	<b>3</b>
<b>第三者保守サポートへの切り替えによるコスト削減の効果</b>	<b>4</b>
<b>調達担当者が第三者保守サポートへの移行を推進できる</b>	<b>5</b>
<b>エンタープライズソフトウェアサポートの価値のギャップ</b>	<b>6</b>
安定したソフトウェアに高コストな保険	6
コントロール不可能なエンタープライズソフトウェアの保守コスト	6
IT支出カテゴリー	6
<b>第三者保守サポートによる価値の向上</b>	<b>7</b>
第三者保守サポートが提供する実証済みの選択肢	7
何百もの世界トップクラスの企業が第三者保守サポートに移行	7
<b>IT部門からのよくある質問</b>	<b>8</b>
<b>次のステップ</b>	<b>9</b>
ステップ1: 自社内で第三者保守サポートのビジネスケースを構築する	9
ステップ2: 第三者保守サポートへの移行によるコスト削減額を試算する	11
ステップ3: 第三者保守サポートのビジネスケースを準備し、IT担当の役員に提示する	11
<b>リミニストリートで保守費用の価値を最大化</b>	<b>12</b>
<b>調達部門のためのその他の参考資料</b>	<b>14</b>

---

## 概要

「大手ソフトウェアプロバイダーとの交渉の難しさに加え、ITソリューションのコストが高いので、IT部門と調達部門が緊密に連携しなければならないビジネス環境が生じています。調達部門を介して、IT部門は総所有コスト(TCO)を抑えつつ、従来よりも改善されたソリューションを提供するより多くの選択肢を模索できるので、イノベーションのために予算と貴重なITリソースを解放できるのです。」

### ProcureCon

「イノベーション推進とテクノロジーのベストプラクティスにおける調達部門の主導的な役割  
(Benchmarking Procurement's Role in Driving Innovation and Technology Best Practice)」

エンタープライズソフトウェアのお客様および業界アナリストは、サポートおよび保守費用が管理できていないということで意見が一致しています。実際、ProcureConの調査によると、調達担当者の87%はソフトウェアの保守費用は高すぎると述べています。ITの担当者も同意見です。お客様はERPソフトウェアには満足していますが、ソフトウェアベンダーのサポートポリシーから受けられるサービスが乏しく、制約もあり、さらには保守費用が高額であることに不満を抱いています。

残念ながら、上述の調査によると、担当者の多くは従来のソフトウェアベンダーのサポートに代わるものがあることを認識していません。今日、第三者保守サポートは実績のある選択肢となっています。世界中のあらゆる規模の企業がすでに第三者保守サポートに切り替えてコストを抑え、削減した費用を戦略的イノベーションに投資し、予算削減のために失うリスクがある人員数を維持することができています。

エンタープライズソフトウェアサポートのようなコスト削減の取り組みを推進する点で影響力のある重要なポジションにいるIT調達担当者は、自身の会社に対して独自の責任と説明責任を持ちます。第三者保守サポートは、多くの場合、ソフトウェアベンダーの年間保守請求額を半分に抑えることができることに加え、より包括的かつ迅速なサポートを受けられることができ、極めて魅力的なサービスです。

このホワイトペーパーでは次のような質問にお答えします。

**調達部門は、毎年費やすサポート費用の価値をどうすれば高めることができるか？** 調達担当者は、年間保守料金だけでなく、エンタープライズソフトウェアの保守とサポートを維持するために必要な総コストについて理解する必要があります。

**第三者保守サポートとソフトウェアベンダー保守の違いは何か？** 注力している点、コストモデル、サポート範囲、提供モデル、アップグレードの考え方、イノベーション、戦略的柔軟性の観点から、ソフトウェアベンダーが依然として提供している旧式のサポートモデルと、革新的で価格破壊的な第三者サポートモデルを比較し、違いを明らかにします。

**調達部門が単なる交渉役に留まらず、IT部門と企業のイノベーションに関連した責任を牽引するにはどうすればよいか？** IT部門は、調達部門を通じて、TCO(総所有コスト)を削減することで、イノベーションのための予算とITリソースを確保しつつ、ソリューションの改善のためにより多くの選択肢を検討することができます。これにより、調達部門は、入札単価の低い購入者というだけでなく、ビジネスにとって信頼できるアドバイザーとして認められるという最大の目標を達成することができます。

**調達部門がIT部門と連携して第三者保守サポートを調査するにはどうすればよいか？** 第三者保守サポートが自社に適しているかどうかを判断するための調査を継続するにあたり、リミニストリートが次なる合理的なステップの概要をまとめるお手伝いをします。

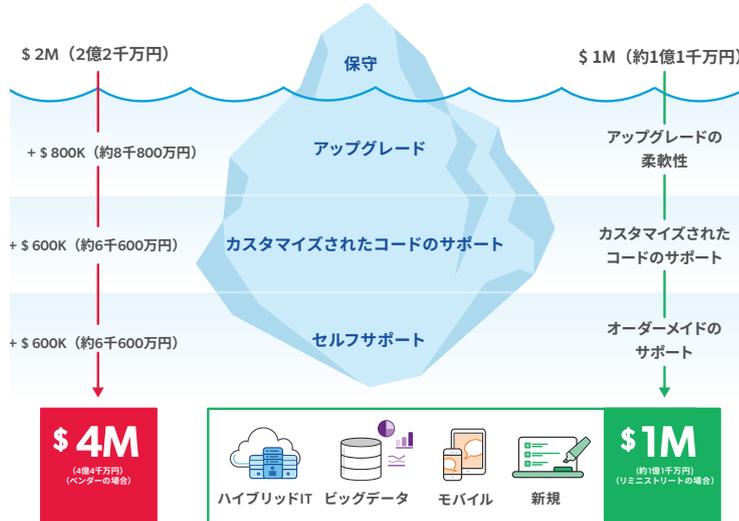
<sup>1</sup>「Benchmarking Procurement's Role in Driving Innovation and Technology Best Practice」  
ProcureCon Focus Report, 2015年12月

# 第三者保守サポートへの切り替えによるコスト削減の効果

クライアントは、リミニストリートへ切り替えた後、平均して保守費用全体の75%を削減しています。このデータはNucleus Reserch<sup>2</sup>によって調査されました。以下の表をご覧ください。達成された削減額は、ソフトウェアベンダーサポートを利用した場合のトータルコストと対比されており、次の4つのカテゴリーに分けられます。

1. 年間保守コスト: 障害/復旧サポート、税金、法律および規制に対応する更新作業
2. アップグレードコスト: ベンダーのフルサポート期間が終了した時点でサポートを維持する目的でのみ行われるアップグレードのコスト
3. カスタマイズされたコードのサポートコスト: 障害の原因となり得るカスタマイズされたコードに対するサポートコスト。これはベンダーの標準サポートモデルには含まれていません。
4. セルフサポートコスト: ベンダーサポートに起因する余分な負担と非効率性に対処するための必要な追加リソースと人員のコスト。何百もの修正に関する回帰テストと分析、問題点の説明、およびセルフサービスサポート

## 年間保守料金を超えるコスト削減



コスト削減額を試算する [www.riministreet.com/jp/savings-calculator](http://www.riministreet.com/jp/savings-calculator)

<sup>2</sup>Rimini Street, Assessing the ROI of Third-Party Support for Oracle Applications and Databases

## 調達担当者が第三者保守サポートへの移行を推進できる

調達部門のマネージャーは、組織のニーズを満たすために、相応しい物品やサービスを可能な限り低価格かつ十分な品質で購入する責任があります。ご利用中のエンタープライズソフトウェアのサポートプログラムは、こうした要件にどのように対応できていますか？

- **適切ですか？**エンタープライズソフトウェアのサポートプログラムは、財務上の要件およびITグループの戦略的な目標に合致している必要があります。サポートのその他の選択肢と比較したときに、ソフトウェアベンダーの年間保守費用を払い続けることがROIの改善につながるかどうかを慎重に検討してください。
- **可能な限り低価格で購入していますか？**大手ソフトウェアベンダーは、サポート業務で最大95%の利益率<sup>3</sup>を享受しています。つまり、保守料金の最大95%を顧客のサポートにではなく、将来の製品開発など他のプロジェクトのために使っているということです。こうしたコストモデルは時代遅れであるという業界アナリストやエンタープライズソフトウェアの顧客の声が大きくなってきており、異議が唱えられています。第三者保守プロバイダーは、根本的に異なるアプローチを取るため、応答性の高いサポートサービスを圧倒的に低価格で提供できる場合が少なくありません。つまり、サポートに特化しているのです。このホワイトペーパーでは、こうしたコストモデルの詳細を考察します。
- **品質は十分ですか？**ある調査では、ベンダーのサポートプログラムの顧客の59%がベンダーのサポート品質に不満を持っていました。<sup>4</sup>業界紙は、不十分なベンダーサポートに関する話でもちきりです。対照的に、第三者保守サポートは顧客に合わせてカスタマイズされたアプローチと付加価値のあるサポートサービスを提供することができます。

従来型のベンダーによる年間サポートが提供する価値に対する考え方と、第三者保守サポートが提供する価値に対する考え方の間には明確な違いがあります。あなたが、組織内で第三者保守サポートに切り替える決定権がある調達ディレクターまたはマネージャーである場合、高い評価が得られる絶好のチャンスです。

<sup>3</sup> \*Oracle, Fiscal 2017 Q4 results, 2017年6月

<sup>4</sup> Peter Goldmacher 著、「Maintenance Revenue: High Margin or High Risk?」、Cowen & Company

## エンタープライズソフトウェアサポートの 価値のギャップ

「残念なことに、重要なIT費用は  
保守料金に浪費され続けており、  
ソフトウェア予算全体の33%を占  
めています。」

E-Commerce Times

### 安定したソフトウェアに高コストな保険

今日のエンタープライズソフトウェアは成熟し、安定感があり、ビジネス要件をサポートする以上の働きをします。問題が生じることはまれなので、ベンダーのサポートチケットが発生することはほとんどありません。とはいえ、滅多にないとはいえ、不具合が生じるなど不測の事態に対する保険はやはり必要です。しかし、そのために巨額な保険料を支払う必要があるのでしょうか？

さらに悪いケースが、ソフトウェアベンダーのサポートが完全に停止したソフトウェアのバージョンやデータベースのインスタンスをお客様が所有していることが、往々にしてあるということです。フルサポートを受けられないのに、年間サポートおよび保守費用を全額支払っているかもしれません。新たな修正、更新、スクリプト、認証、そして重要なパッチの更新がなく、実質的にサポートされていない状態にあるのに、なぜ全額支払う必要があるのでしょうか？

### コントロール不可能なエンタープライズソフトウェアの保守コスト

アナリストによる見積りはさまざまですが、IT予算の平均90%<sup>5</sup>が現在の運用維持に費やされているので、調達担当者はエンタープライズソフトウェアの保守戦略を再考しています。年間保守費用は、すでに厳しいIT予算の中でも徐々に増加しているので、厳格に調査されるようになってきました。

今日では、やり手の調達担当者は電卓をたたき、エンタープライズソフトウェアのTCOが高すぎることを認識しています。事実、近年では、従来型のベンダーサポートモデルの価値や公平性に疑問を投げかけるお客様、アナリストおよび業界コメンテーターが着実に増加しています。

### IT支出カテゴリー<sup>6</sup>



<sup>5</sup> Gartner社、「Gartner IT Key Metrics Data 2020: Executive Summary」 December 18, 2019

<sup>6</sup> Gartner社、「Gartner IT Key Metrics Data 2020: Executive Summary」 December 18, 2019

# 第三者保守サポートによる価値の向上

第三者保守プロバイダーは、顧客の実際のサポートニーズに焦点を当てた、革新的で低コストのモデルに基づいて、アプリケーションとデータベースソフトウェアのサポートを提供することにより、従来型のソフトウェアベンダーのサポートモデルが時代遅れになっている現状に対応しています。一方、ベンダーのサポートは、ソフトウェアベンダーの利益率を膨らませることに焦点を当て、ソフトウェアベンダーのテクノロジーロードマップの観点から顧客が計画に忠実に従うようにしているのです。第三者保守サポートモデルの概要を以下に示します。

	従来のソフトウェアベンダーサポートモデル	第三者保守サポートモデル
注力している点	利益と再ライセンス	顧客の満足
コストモデル	最大95%の利益率 - 実際にサポートに費やされたのはベンダーへの1ドル(約110円)の支払いあたり10セント(約11円)のみ	ソフトウェアベンダーのサポートより50%も低い年間保守費用 クライアントはコスト削減により戦略的イノベーションを追求し、従業員数(リソース)を維持できます
サポートモデル	サポートデスクでは、コールセンターで経験の少ないスタッフが対応	担当の専門知識のあるサポートエンジニアに直接つながる
アップグレード	フルサポート維持のためのアップグレード	ビジネスにとって合理的なタイミングでアップグレード
戦略的ロードマップ	ベンダーによる囲い込み	柔軟性があり、さまざまな選択肢が選べる状態を維持
付加価値のあるサービス	有料による追加サービス	追加費用なしでパフォーマンスチューニング、相互運用性サポート、戦略的ロードマップサービスが含まれる

## 第三者保守サポートが提供する実証済みの選択肢

この重大な価値のギャップが、調達マネージャーを、代わりとなるソフトウェア保守戦略の模索へ駆り立てる要因となっています。元のソフトウェアベンダーの年間保守料金と比較すると、基本的に年間サポート料金が50%の削減になります。そのため、第三者保守サポートへの切り替えによるコスト削減だけでも、一般に切り替えを正当化するのに十分な額になります。さらに、アップグレード関連のコストを排除し、追加費用なしのプレミアムサポートプログラム機能(応答性の高いサービスやパフォーマンスチューニングなど)を考慮すると、実際の年間サポートコストから、コストをさらに最大90%まで削減できます。

## 何百もの世界トップクラスの企業が第三者保守サポートへ移行

今日、何百ものエンタープライズソフトウェアライセンス保有者が、自社のニーズに最適なサポートプログラムを選択することで、ソフトウェアベンダーによるスケジュールの縛りから解放されています。フォーチュン500企業、グローバル100企業、中堅企業、公共セクター組織を含む世界中の企業が、こうした移行によって、予算とテクノロジーロードマップの主導権を握るようになっていきます。

(※日本円は1ドル110円で算出)

## IT部門からのよくある質問

最初は、IT部門からの多少の反発が予期されます。ここではいくつかの典型的な質問と、答えをご紹介します。

**Q.「第三者保守サポートの品質が、ベンダーの品質よりも良いわけではないだろう。」**

A. Forbes TechのエキスパートDan Woods氏は、Oracleのサポートと第三者保守サポートを対比したときにこの問題について結論付けました<sup>7</sup>。「実際のところ、第三者保守サポートによってOracleよりも優れたサポートが得られるでしょう。なぜなら、最初から専門性の高いエンジニアとつながることができるからです。重要な問題に対しては、応答時間10分の優れたSLAがあり、Oracleの年間サポートサービスでは提供されていない多くのサービスを追加料金なしで利用することもできます。」

**Q.「第三者保守サポートに移行すると、バージョンが固定され、次のバージョンにアップグレードできないのではないか。」**

A. リミニストリームのサポート下でも、アップグレードできます。150を超えるクライアントがアップグレードに成功しています。リミニストリームは現在のニーズならびに予定されているニーズを満たすため、アーカイブを調査するお手伝いをいたします。貴社の準備が整った時点で、当社のエキスパートエンジニアがアップグレード計画プロセスについてご案内し、既知の問題点についてご報告いたします。ライセンス保有者がアップグレードを迫られないというメリットもあります。多くの企業が、リミニストリームへの移行を選択しました。アップグレードには数百万ものコストがかかり、ビジネスに大きな混乱を招く可能性があるからです。その一方で、ビジネス上有意義であれば、依然としてアップグレードすることが可能です。

**Q.「ベンダーが販売してくれなくなるため、新しいライセンスや製品を追加できなくなるのでは。」**

A. 永続的なライセンス契約を締結している顧客であることに変わりはありません。エンタープライズソフトウェアベンダーは、クライアントが新規ライセンスや製品にお金を払ってくれることを歓迎します。多くのリミニストリームのクライアントは、ソフトウェアベンダーから新規ライセンスの追加や製品の購入をしています。

**Q.「テクノロジーの進化に伴い、相互運用性の問題が生じるのでは。」**

A. リミニストリームの相互運用性サポートサービスは、顧客のビジネスにとって有意義である限り、顧客の将来を見据え、現在のソフトウェアおよび関連テクノロジーで構築してきたシステムの寿命を延ばすために、実用的なソリューションを提供します。これらのサポートサービスは、ハードウェア、オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、ブラウザのコストのかかる再実装や不要なアップグレードを回避するのに役立ちます。将来を見据え、少なくとも15年間は、エンタープライズソフトウェアの寿命を延長することを保証します。

<sup>7</sup> Forbes社、Dan Woods著「Can Third-Party Support Really Hurt Oracle?」、2016年3月16日

## 次のステップ

調達担当者は、多くの場合第三者保守サポートに切り替える取り組みにおいて、道先案内人の役割を担っています。以下では、目的に向かって手順を進めていくための、具体的なステップを説明します。大抵の場合、エンタープライズソフトウェア自体に問題がほとんどないため、現在、非常に高額な保険を支払っていることとなります。自分と自社が正しい判断を下すためには、すべての事実を把握することが重要です。

自社の大幅なコスト削減とサポートサービスレベルの向上に関心がある場合は、次の一連のアクションを実行するようにお勧めします。

ー ステップ1: 自社内で第三者保守サポートのビジネスケースを構築する

第三者保守サポートを選択する主な理由	説明	該当する場合はチェック
--------------------	----	-------------

ー ステップ2: 第三者保守サポートへの移行によるコスト削減額を試算する

ー ステップ3: 第三者保守サポートのビジネスケースを準備し、IT担当の役員に提示する

### ステップ1: 自社内で第三者保守サポートのビジネスケースを構築する

第三者保守サポートは貴社に適していますか？5分間で現状を確認できます。次のチェックシートは、貴社が第三者保守サポートに適しているかどうかを判断するのに役立ちます。以降のページで、第三者保守サポートへの移行が貴社にとって有意義である各理由に該当する場合は、その右側の列にチェックマークを付けてください。

第三者保守サポートを選択する主な理由	説明	該当する場合はチェック
貴社内で、コスト削減や、資金、リソース、時間の解放が求められている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一運用コストを削減し、厳しさを増すIT予算に対応するためより多くの資金を利用できるようにしたい、また現在の社員の数を維持したいと考えている。</li> <li>一戦略的なITプロジェクトに投資するには、資金を解放する必要がある。</li> </ul>	
コストと価値がこれまで以上に見合うようにしたい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一多くの顧客は、複雑なサポートの縛りを回避するため、自力でソフトウェアの問題を解決している。</li> <li>一実際にソフトウェアベンダーから得られるサポートのレベルに対して、サポート料金が高額だと考えている。</li> </ul>	
貴社内に、すでにベンダーによるフルサポートが停止しているエンタープライズソフトウェアや複数のデータベースインスタンスがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一顧客の多くは、動作に問題がなく、アップグレードにコストや時間がかかるために、旧バージョンのソフトウェアを維持している。</li> <li>一最近の調査によると、Oracle Databaseのライセンス保有者の74%がフルサポートが停止されたデータベースインスタンスを所有しているにもかかわらず、Oracle Databaseの年間保守料金を全額支払っている。<sup>8</sup></li> </ul>	

<sup>8</sup>「The Hidden Truths about Oracle Database Support.」、Rimini Street, 2017年

第三者保守サポートを選択する 主な理由	説明	該当する場合は チェック
貴社で「サポート対象外」のリリースを運用している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>—最新のバージョンではなく、以前のソフトウェアのバージョンを運用している場合、フルサポートが受けられていない可能性があるにもかかわらず、保守料金を全額支払っている。つまり、新しい更新、修正、セキュリティアラート、データ修正、重要なパッチの更新、新しいアップグレードスクリプト、新しいサードパーティ製品やバージョンの認証、新しいソフトウェア製品の認証といったメリットが得られる見込みがない。<sup>9</sup></li> </ul>	
より応答性が高く、自社に合わせてカスタマイズされたサービスを望んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>—貴社は、SLAで規定された迅速な応答と、貴社の環境を熟知している専門エンジニアと直接的なつながりを持つことや、貴社固有の問題に対処してもらうことを望んでいる。</li> <li>—ITチームが、十分なレベルに達しておらず、すぐに応答しない技術者との間で、場合によっては勤務時間外に至るまで、サポートのために費やしている時間が多すぎる。</li> <li>—Webサポートポータルを介したセルフサービスモデルではなく、満足度の高い寄り添ったサポートエクスペリエンスを希望する。</li> </ul>	
フルサポートを維持するためのアップグレードに縛られたくない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>—現在利用可能なリリースへのアップグレードを希望する場合もあるが、自分が選んだタイムラインに沿って、自分のペースで行いたい。</li> <li>—現在のソフトウェアのバージョンをある程度長期間にわたって使用することを予定している。</li> </ul>	

### 結果の分析

チェックマークの数が多いほど、第三者保守サポートへの切り替えによって、やりがいのあるビジネスケースを構築できる上に、組織内で高評価を得ることができます。

<sup>9</sup>「Lifetime Support Policy, Coverage for Oracle Applications」、2018年2月

「第三者保守サポートによって実現したコスト削減は、収益性の向上に貢献しました。リミニストリートは、私たちにとってゲームチェンジャーでした。」

コマーシャルマネージャー  
保険会社

## ステップ2: 第三者保守サポートへの移行によるコスト削減額を試算する

上記のチェックシートに示された項目の多くに該当する場合、貴社は第三者保守サポートに適していると言えます。一方で、数字上ではどうでしょうか？

ステップ2はかなりシンプルです。エンタープライズソフトウェアサポートの更新通知を確認します。そのコストを半分にすれば、年間保守料金に対する削減額に相当します。とはいえ、保守料金は氷山の一角に過ぎません。ソフトウェアベンダーのサポートには隠されたコストがあるのです。リミニストリアートの[Savings Calculator](#)をチェックして、保守費用総額の最大90%を削減する方法を理解しましょう。

同時に、運用中のエンタープライズソフトウェアリリースを含め、ソフトウェアの保守更新日を確認する必要があります。これは、ベンダーに対する直近の重大なチェックポイントの期限であり、一般的にはこの日付の少なくとも90日前までに決断を下す必要があります。サポートの新規導入プロセスに対応するには、90日以上考慮する必要があります。これには、アップグレード機能を維持するためのタスクに必要な時間も含まれる場合があります。

## ステップ3: 第三者保守サポートのビジネスケースを準備し、IT担当の役員に提示する

第三者保守サポートが自社に適していると判断し、推定されるコスト削減額を試算したら、リミニストリートとの30分程度の電話をスケジュールしてください。第三者保守サポートに移行する場合、貴社やエンタープライズソフトウェアの現状にどのような影響／効果があるかについて、全体像を提示します。また、その他のあらゆるご質問にもお答えいたします。

リミニストリートは、お電話の際に、サービスの詳細資料、クライアントのコスト削減事例のほか、8ページに掲載したような一般的な質問への回答など、役員に提示できる付加的な資料を提供します。何百もの世界クラスの企業がすでに第三者保守サポートに切り替えている理由や、そうした企業がいかにして業界で最も応答性が高いサポートサービスを楽しつつ、素晴らしいコスト削減を達成しているか等を、リミニストリートから共有することによって、第三者保守サポートのビジネスケースを経営陣に提案する準備をお手伝いします。

十分に準備が整ったら、貴社の経営陣に対して、第三者保守サポートへの移行に関する説得力のあるビジネスケースを、自信をもってプレゼンテーションすることができます。サポートサービスの品質を少しも落とすことなく、大幅にコストを削減すれば、実質的に大きな品質向上になりますが、その方法に注意を向けることで、IT部門および貴社にとって明確なメリットがもたらされます。

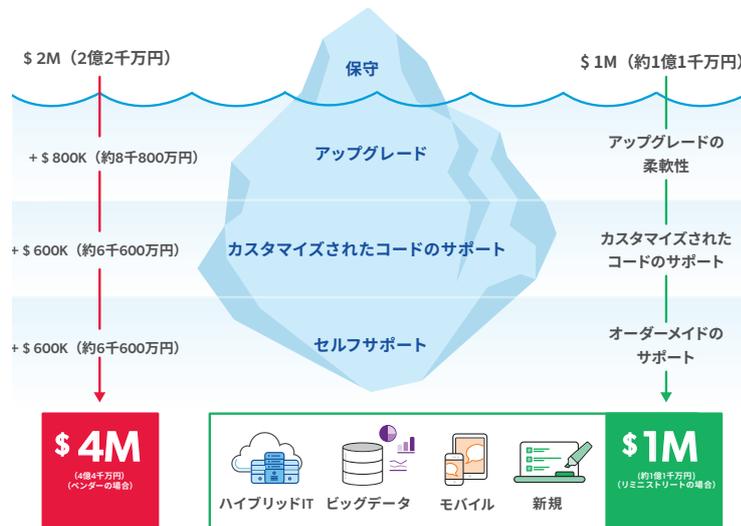
リミニストリアートのサービスに関するお問い合わせは、電話03-5326-3461、もしくはメールアドレスcontactjp@riministreet.comまで、お気軽にご連絡ください。

## リミニストリートで保守費用の価値を最大化

リミニストリートのサポートに切り替えたエンタープライズソフトウェアのライセンス保有者は、保守プログラムとして、次のメリットを享受します。

— **コスト削減:** ソフトウェアベンダーの年間保守料金を50%以上削減しつつ、現在利用中のエンタープライズソフトウェアのバージョンを希望する限り5年でも10年でも、15年以上であっても維持できます。ソフトウェアベンダーのフルサポートを維持するための、高額なアップグレードを迫られることはありません。また、追加費用なしでパフォーマンスチューニングなどの付加価値のあるサービスを受けられます。事実、リミニストリートのクライアントは、ソフトウェアベンダーに支払う年間サポート料金と比較して、平均75%のコスト削減を達成しています。

例えば、エンタープライズソフトウェアの年間保守料金を200万ドル(約2億2千万円)を費やす会社の場合、フルサポートを維持することのみを目的として、10年間に3回から4回のアップグレードを迫られることになります。その場合、年間コストは、およそ80万ドル(約8千8百万円)になります。さらに、カスタマイズされたコードのサポートのために、年間およそ60万ドル(約6千6百万円)が必要になります。最後に、通常、1つの問題を修正するために膨大なパッチを適用することになり、年間60万ドル(約6千6百万円)が別途必要になります。結果として追加のテストが必要になり、そのために時間が費やされ、業務の中断が発生します。エンタープライズソフトウェアを維持する実際の総コストは、200万ドル(約2億2千万円)どころか、400万ドル(約4億4千万円)に近いのです。



(※日本円は1ドル110円で算出)

- **優れたサービス:** 経験豊富なサポートエンジニアに直接つながり、重大な問題に対して10分以内の応答を保証します。リミニストリーのクライアントは、ソフトウェアベンダーでかつて経験したサポートよりもはるかに優れたサポートが得られていると認めています。
- **深い専門知識:** リミニストリーのエンタープライズソフトウェアのサポートには、クライアントのアプリケーションおよびデータベースソフトウェアに関するすべての要素とコンポーネントへのサポートが含まれています。
- **カスタマイズされたコードのサポート:** リミニストリーは追加費用なしでカスタマイズされたコードのサポートをご提供しています。対照的に、ソフトウェアベンダーの標準的なサポートプログラムにはカスタマイズされたコードのサポートが含まれていません。そのため、社外のコンサルタントを雇うか、内部のリソースを追加して、重要なカスタマイズされたコードをサポートすることになります。一方、リミニストリーのエンジニアは、問題を解決し、カスタマイズされたコードに直接対処する修正方法を開発していきます。
- **パフォーマンスチューニングおよび相互運用性サポート:** リミニストリーでは、システムパフォーマンスを最適化する方法について専門家に相談することができます。加えて、関連システムとの相互運用性を確保するためのベストプラクティス、各種設定およびハードウェアに関するアドバイスもご提供しています。
- **アップグレードの柔軟性:** リミニストリーのサポートに切り替えた場合、ビジネスのニーズに応じてアップグレードを行えます。フルサポートを受けることのみを目的として、ソフトウェアベンダーのスケジュールやタイムラインに従う必要はなくなります。

## 調達部門のためのその他の参考資料

1. Rimini Street: [削減額を試算](#)
2. Rimini Street Eブック: [エンタープライズソフトウェアのサポートに、第三者保守を選択する7つの理由](#)
3. Rimini Street リサーチレポート: [企業がOracleとの関係とクラウド戦略を再考する理由](#)
4. Rimini Street リサーチレポート: [効率的な運用資金のために](#)
5. Rimini Street リサーチレポート: [ビジネス主導型ロードマップが必要な理由](#)

[contactjp@riministreet.com](mailto:contactjp@riministreet.com)  
[riministreet.com/jp](http://riministreet.com/jp)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)  
[twitter.com/riministreet\\_jp](https://twitter.com/riministreet_jp)

© 2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Street は、米国およびその他の国におけるリミニストリートの登録商標です。Rimini Street、Rimini Street ロゴ、およびその組み合わせ、その他TMの付いたマークは、リミニストリートの商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者の財産権を構成するものであり、別段の記載がない限り、リミニストリートは、これらの商標保有者またはここに記載されている他の企業との提携や協力関係にあるものでも、またそれらを支持しているものでもありません。この文書はRimini Street, Inc. (「リミニストリート」) により作成されたもので、Oracle Corporation、SAP SE、または他のいかなる団体によっても後援、承認、または関係付けられたものではありません。別途、書面による明示的な記載がない限り、リミニストリートは記載されている情報についていかなる責任も負わず、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含みますが、それに限定されないすべての明示的、黙示的、または制定法上の保証を行いません。いかなる場合でもリミニストリートは、この情報の使用または使用が不可能な事態によって生じる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別的、または付随的損害のいずれに関する責任を負いかねます。リミニストリートは、第三者により提供された情報の正確性または完全性について一切の表明または保証を行わず、当該情報、サービス、または製品について随時変更する権利を有します。JP-121120

