

プロジェクトに適したカスタマイズ性を有するパッケージソフトウェア導入の必要性

Necessity of introducing package software with customizability suitable for the project

岩崎和隆[†]

Kazutaka Iwasaki[†]

[†] 地方独立行政法人神奈川県立産業技術総合研究所

[†] Kanagawa Institute of Industrial Science and Technology.

要旨

パッケージソフトウェアの取得において、カスタマイズが少ない(ない)方がよいという意見がある。しかし、2度の人事給与システム取得における異なるパッケージソフトウェアの比較を通して、カスタマイズの少ない(ない)パッケージソフトウェアは汎用性が高いことがあり、汎用性の高さは要件定義及び設計工数の増加をもたらし、プロジェクト遂行の難易度が高くなることもありうることを明らかにする。このことから、異なるパッケージソフトウェアの比較においては、カスタマイズの多寡だけでなく、パッケージソフトウェアの汎用性の高低に伴うプロジェクト遂行の難易度と合わせて評価すべきという結論を導く。

1. はじめに

筆者は、6年間で2度、人事給与システム取得に従事した。その詳細は別稿[1]で記述するが、給与誤支給状況を比較すると、前回よりも今回の方がやや良好な結果になった。

どちらもパッケージソフトウェアであるが、次のような違いがあった。

表1 取得したパッケージソフトウェアの比較

供給者名	供給実績	カスタマイズ	稼働後の状況
A社(今回)	地方自治体や地方独立行政法人	多少のカスタマイズが前提	比較的良好
B社(前回)	民間企業、地方自治体や地方独立行政法人でも実績あり	ノンカスタマイズが売り	今回をやや下回る

そのため、本稿では、パッケージソフトウェアの選定におけるカスタマイズの多寡の取扱いについて、筆者の経験を踏まえて論じる。

2. パッケージソフトウェア選定時のカスタマイズの評価をめぐる2つの考え

パッケージソフトウェアの選定において、カスタマイズの少ないものを高評価するという考えと、パッケージソフトウェアがターゲットにしている、あるいは得意とする業種、業態、規模が自社と一致するものを高評価するという考えがある。

2.1. カスタマイズの少ない(ない)パッケージソフトウェアを高評価する考え

カスタマイズの少ない(ない)パッケージソフトウェアを高評価する考えには、たとえば、総務省が提供する「自治体クラウド・情報連携推進のための研修教材」の「授業名称：業務標準化のアプローチ」や、(株)日立情報システムズ「(調達)「正しいITベンダーの選定・評価法」」など、インターネット上で多数、同様の意見を見つけることができる。[2], [3]

また、総合評価落札方式の落札者決定基準では、新潟市の「災害時情報システム再構築業務入札資料」や松山市の「コールセンターFAQ・電話対応履歴システム再構築事業業務委託(総合評価落札方式)」でも、パッケージソフトウェアの標準機能で実現できる場合は高評価、カスタマイズや代替提案で実現す

る場合は、評価を下げるようにしている。[4], [5]

筆者自身も、以前は、このような評価基準（総合評価落札方式では、落札者決定基準）が妥当と考えていた。

2.2. カスタマイズの多寡よりもパッケージソフトウェアが得意とする業種、業態、規模などを重視する考え

一方、カスタマイズの多寡でなく、パッケージソフトウェアの設計思想や得意とする業種、業態、規模を重視する考えがある。たとえば、鍋野敬一郎「ERPパッケージと導入業者の選定で失敗」や、リードプラス（株）「全12ポイントで学ぶERPパッケージ選定の勘所」である。前者は「どのような背景や素性で開発・発展してきたERPパッケージなのか」「どのような業種、業態、規模に強みと弱みを持っているのか（特に失敗した事例やその要因、継続して使用している年数に留意）」などでパッケージソフトウェアを選定すべきとしており、後者は「多機能だけでは選ばない」と主張している。[6], [7]

2.3. 2つの考えの比較検討

一見すると、供給者が必要な機能を供給することを前提に、後者の方が、過剰な機能がない分、安価であり、供給者が取得者の業種、業態及び規模を得意とするため、分があるように見える。しかし、本稿では、官公庁の総合評価落札方式における落札者決定基準も考慮しつつ、一般論として、価格や供給者が提供する機能、供給者のプロジェクト遂行能力などが同等であるとき、どちらを重視すべきかを論じる。

なぜなら、供給者から、価格について、比較的高機能なパッケージソフトウェアが、機能が限定的なパッケージソフトウェアと同額ないし安価であるとの提案を受けることが、また、プロジェクト遂行能力についても、同業種、同業態、類似規模の開発経験者をプロジェクトメンバとする提案を受けることが、ありうるからであり、現に筆者は経験している。[8]

2.4. 2件の人事給与システム取得の比較

では、価格や供給者が提供する機能、供給者のプロジェクト遂行能力などが同等のとき、どちらの考えが優れているのか。筆者が取得を担当した人事給与システムの比較を手掛かりに、検討を進める。

筆者が担当した人事給与システムの2社を比較した結果を表2に示す。

表2 取得した人事給与システムの導入実績とカスタマイズ[9]

供給者名	得意とする業種	機能	規模	カスタマイズ
A社(今回)	市町村公務員の給与計算にマッチ	市町村公務員の給与計算に使用する機能に限定	2,000人から 3,000人が多い	多少あり
B社(前回)	民間企業の給与計算にマッチ	豊富	数万人規模の導入実績あり	なし

表2に基づくと、カスタマイズの少ない(ない)パッケージソフトウェアを高評価する考えでは、B社が、パッケージソフトウェアが得意とする業種、業態、規模などを重視する考えでは、A社が高評価になる。

また、A社とB社のパッケージソフトウェア取得に係る、供給者との要件定義の打ち合わせを通して、A社のものは、市町村公務員の給与計算にマッチしているため民間企業には向かないなど、A社のものと比べて汎用性が低く、B社のパッケージソフトウェアは汎用性が高いことが分かった。

3. 汎用性の異なるパッケージソフトウェアと、プロジェクトにおける取得者の工数及び供給者の遂行の難易度

そのため、パッケージソフトウェアの汎用性の高低を手掛かりに、プロジェクトにおける取得者の工数及び供給者の遂行の難易度を検討した。その際、比較対象として、筆者の経験から、COBOLによる人事給与システムの開発と、筆者が今回の人事給与システムに最適であったと考える、A社のパッケージソフトウェアよりも安価なパッケージソフトウェアの取得を検討してみた。

これらを比較すると、次の表3及び表4のようになる。

表3 スクラッチ及び汎用性の異なる人事給与システムの比較 (1)

汎用性	得意な業種, 業態, 規模	カスタマイズ	機能	種別
COBOL スクラッチ	いまだき, 人事給与システムをCOBOL スクラッチで開発することは, 稀	COBOL というプログラムプロダクト自体には手を入れない (いわば, カスタマイズなし)	ほぼ, どのようなことでも可能	一般論
汎用性高 (B社)	民間企業, 大規模	なし	豊富であるが, 上には劣る	筆者の事例
汎用性中 (A社)	市町村公務員, 中規模	多少あり	上よりも機能が少ない	筆者の事例
汎用性低	小規模な組織にマッチ	なし	最も機能が少ない	一般論

表4 スクラッチ及び汎用性の異なる人事給与システムの比較 (2)

汎用性	要件定義及び設計の工数	種別
COBOL スクラッチ	多大	一般論
汎用性高 (B社)	大	筆者の事例
汎用性中 (A社)	中	筆者の事例
汎用性低	ほとんどない	一般論

要件定義の工数が増えれば、供給者の工数も、当然、増えることになる。筆者の経験でも、B社と比べてA社の方が、要件定義に要する時間が少ないと感じた。

次の表5は自明である。

表5 要件定義及び設計の工数とプロジェクト遂行の難易度の関係

要件定義及び設計の工数	プロジェクト遂行の難易度	種別
多大	多大	一般論
大	大	
中	中	
ほとんどない	ほとんどない	

表4及び表5から、B社のパッケージソフトウェアはA社のものより、プロジェクト遂行の難易度が高いということが分かる。そのため、B社はプロジェクト遂行の難易度に見合うプロジェクト体制等を用意しないと、A社よりプロジェクトの成功確率が、やや下がってしまうため、取得者はその点に留意して評価しないと、足をすくわれることがありうる。筆者の印象では、A社の方が、プロジェクト遂行

能力が、やや高かったが、幸いにして、A社、B社ともに、期日どおり情報システムを稼働させた。

4. 結論

以上の検討で、パッケージソフトウェア選定時のカスタマイズ多寡の評価について、2つの異なる考えを紹介し、次に、パッケージソフトウェアの汎用性の高低と、取得者の工数及び供給者のプロジェクト遂行の難易度の関係を明らかにした。

事例が2つと少ないため、カスタマイズの少ない（ない）パッケージソフトウェアを、汎用性の高いものと断言することはできない。筆者の事例が、たまたま、そうであっただけかもしれない。また、カスタマイズの少ない（ない）パッケージソフトウェアが、多機能であるとは限らない。

そのような、本稿の制約を考慮しても、パッケージソフトウェアの選定において、毎回、この点をチェックしておかないと、足をすくわれることがある。筆者は幸い、痛い目に合わなかったが、筆者の前回（B社）の経験は、ヒヤリハット事例であると考えている。

そのため、カスタマイズの少ない（ない）パッケージソフトウェアの方が、多少のカスタマイズを要するものよりも、プロジェクトの難易度が高くないか、細心の注意を払って見極める必要がある。また、汎用性の高いパッケージソフトウェアは、取得者の要件定義等の工数増をもたらすことも、考慮が必要である。

5. 謝辞

今回、新潟市と松山市の情報システム取得案件の落札者決定基準を、具体例として使用させていただいた。両市のご担当者様に、感謝を申し上げたい。特に、新潟市のものは、今後、筆者が落札者決定基準を検討する際、大変参考になるものであると考える（筆者に今後、作成する機会があるかは、分からない）。

また、前回及び今回の人事給与システム供給及び取得において、ご尽力されたすべての関係者に感謝したい。

それから、発表の機会をくださった情報システム学会と、発表準備の時間を確保してくれた、妻、母、子に深く感謝したい。

参考文献

- [1] 岩崎和隆, “過大な情報システムの取得から生じる取得工数の増大”, 情報システム学会第13回全国大会・研究発表大会発表論文, 2017.
- [2] 総務省, “授業名称: 業務標準化のアプローチ”, 自治体クラウド・情報連携推進のための研修教材, http://www.soumu.go.jp/main_content/000221264.pdf 参照 2017-10-9, 2012年度, pp.6.
- [3] (株)日立情報システムズ, “ITベンダー選定・評価シート”, http://www.hitachi-systems.com/ind/fs/column/operation/003/download/column_operation_003-4_010.xls 参照 2017-10-9, (調達)「正しいITベンダーの選定・評価法」, 2009.
- [4] http://www.city.niigata.lg.jp/business/keiyaku/keiyaku_top/heisei29-wto-koukoku.files/29wto-nyusatsusetsumei20.pdf 参照 2017-10-9, 2017.
- [5] 松山市, “技術評価採点基準”, https://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/denshinyusatsu/gyouमितaku/info/h29itaku/call-center_ippan.files/saitenkijyun.pdf 参照 2017-10-9, 2017.
- [6] 鍋野敬一郎, “ERPパッケージと導入業者の選定で失敗”, <http://www.itmedia.co.jp/im/articles/0510/14/news109.html> 参照 2017-10-9, ITmedia エンタープライズ, 2005.
- [7] リードプラス(株), “全12ポイントで学ぶERPパッケージ選定の勘所”, <https://www.clouderp.jp/twelve-points-of-erp-selection.html> 参照 2017-10-9, クラウドERP実践ポータル, 2016.

- [8] 岩崎和隆, “地方の公的機関の情報システム調達実務における供給者評価方法について”, <http://www.issj.net/conf/issj2012-papers/papers/pfiles/D2-1.pdf> 情報システム学会第 8 回全国大会・研究発表大会発表論文, 2012.
- [9] パッケージソフトウェア提供会社のホームページより（実名は控えさせていただく）, 参照 2017-10-9.