

## IDC MarketScape

# IDC MarketScape: アジア太平洋地域における Microsoft ビジネス アプリケーション 実装サービスに関する 2023～2024 年ベンダー評価

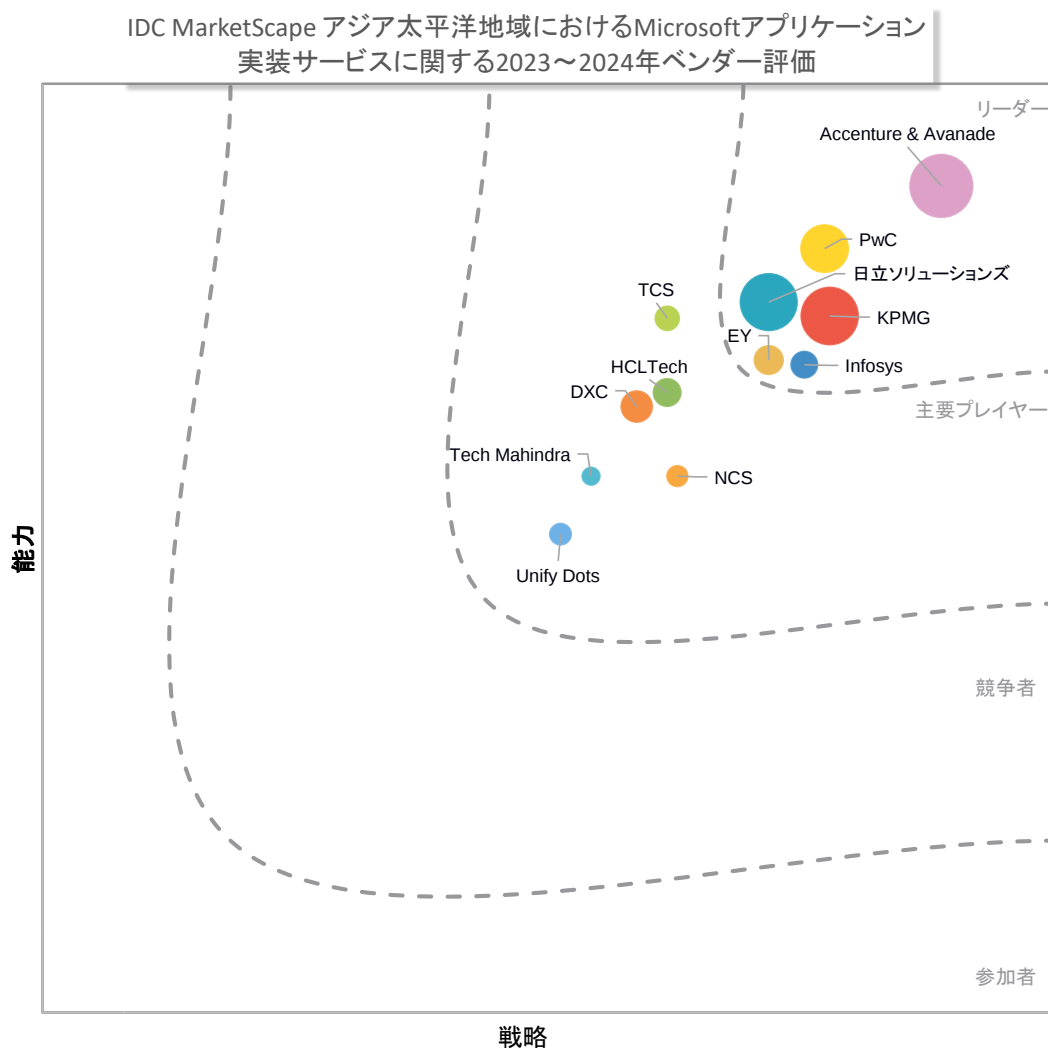
Rijo George Thomas

THIS MARKETScape EXCERPT FEATURES: 日立ソリューションズ

## IDC MARKETScape FIGURE

FIGURE 1

IDC MarketScape アジア太平洋地域における Microsoft アプリケーション 実装サービスに関する 2023～2024 年ベンダー評価



出典: IDC, 2023

調査手法、市場定義、スコアリング基準の詳細については補遺・関連資料を参照。

## 調査概要

本 Excerpt の内容は、『IDC MarketScape: アジア太平洋地域における Microsoft ビジネスアプリケーション実装サービスに関する 2023～2024 年ベンダー評価』(文書番号 AP50165723ee)からの抜粋である。本 Excerpt には以下の項目の一部または全部が含まれる。IDC の見解、IDC MarketScape ベンダー選定の基準、テクノロジーバイヤーへの提言、ベンダーの特長、補遺、参考資料。Figure 1 および 2"も含まれる。

## IDC の見解

Dynamics 365 と Power Platform ソリューションスイートを含む Microsoft のビジネスアプリケーションは、世界中で最も成長率の高いサービスラインにかぞえられる。Microsoft のビジネスアプリケーションソリューションが目指すものは、財務管理、統合基幹業務システム(ERP)、顧客関係管理(CRM)、サプライチェーン管理(SCM)、アプリケーション開発プラットフォームのクラウドベース事業部門(LOB)ソリューションを規模もデジタル成熟度もさまざまな企業に提供することである。Microsoft は、AI への投資と Dynamics 365 Copilot の導入により、ビジネスアプリケーション商品のバリュープロポジションを LOB ユーザー全体でさらに増強し、複雑なユースケースの採用を高め続けている。

Microsoft は長年にわたり、カスタマーサクセスへの取り組みを拡大するよう努力してきた。成長を続けるパートナーエコシステムを活用し、画期的な成果を顧客にもたらしている。さらに、Microsoft の SP エコシステムは、実装に向けた総合的なロードマップの作成、現地スタッフによるサポートの提供、社内外のステークホルダーエクスペリエンスの管理、リスクの削減、そして予算とスケジュールを厳守した実装の保証を通じて、ソリューション実装の複雑性を軽減できるよう企業顧客を支援している。Microsoft Dynamics 365 ソリューションにアップグレードする顧客は、Microsoft Dynamics 365 および Power Platform への投資から最大の価値を引き出すために、クラウド対応状況に関する評価の実施、変更管理の実現、アジャイル実装手法、そしてイノベーションへのフォーカスなど、サービスプロバイダーの専門能力も極めて重要であることを実感している。

本 IDC 調査では、アジア太平洋地域の Microsoft ビジネスアプリケーション実装ベンダーについて、現時点における実装サービス能力の強みと、適切な成長戦略を通じて Microsoft Dynamics 365 および Power Platform ソリューションの普及拡大を図る将来性の両面から評価する。主な調査結果は次の通りである。

- **「複雑なユースケースに適合したプラットフォーム」というテーマによる拡大。** アジア太平洋地域の顧客が Microsoft ビジネスアプリケーションソリューションを活用して、コア ERP/CRM ソリューションを強化して取り組む例が見受けられるが、SP エコシステムはアジア太平洋地域で大きく前進し、複雑なユースケースに対応可能な「選ばれるプラットフォーム」として Microsoft Dynamics 365 を位置付けている。この点に関して、財務と業務のポートフォリオのサービスがサービスプロバイダーによって着実に台頭しつつある。フロントオフィスおよびバックオフィスにおける変革のイネーブラーとして、Microsoft Dynamics 365 および Power Platform の機能が強化されつつある。
- **Power Platform の能力のばらつき。** IDC の分析によると、SP が Power Platform を活用して顧客のために結果を出す能力には大きなばらつきがある。一部のベンダーは、顧客が Power Platform センターオブエクセレンス(COE)を構築してソフトウェアイノベーション能力を獲得し、Power Automate によって効率を高めて、Power Apps によって構成可能なアジャイルアプリケーションを構築できるようにすることに長けている。IDC では、サービスプロバイダーが社内の人材確保の向上に力強く取り組み、アジア太平洋地域における Power Platform 主導のエンゲージメントをサポートしていることを継続的に確認している。
- **AI 主導のエンゲージメント。** Dynamics 365 と Power Platform のソリューションで利用可能な新しい生成 AI(GenAI)統合によって現在のデプロイメントを強化することに顧客が関心を寄せていることをサービスプロバイダーは継続的に確認している。さらに、新しい実装には、Azure Open AI スタックを活用してプロジェクトを概念実証(POC)まで迅速に押し進めることなど、組織の AI ロードマップとテクノロジー採用の明確化の評価が含まれる。IDC の分析によると、一部のベンダーは固定価格エンゲージメントモデルを AI による成果保証(高価格)で補っている。これは、AI サービスと新しいビジネスモデルとの間の差別化を推進していることを示す。

- **顧客の優先事項との整合。**調査対象ベンダーの戦略基準の全体的評価から、ベンダーは前回調査と比較してビジネス連携基準で善戦しており、顧客が Microsoft のビジネスアプリケーションを購入する理由をサービスプロバイダーがよく理解していることが示されている、と IDC はみている。さらに、サービスプロバイダーは、より効率的なツール、プラットフォーム、フレームワーク、手法を活用して顧客のビジネス課題を明確にすることによってコンサルティング能力（設計、ビジネス、IT コンサルティング）を継続的に高めて、既存のオンプレミス顧客ベースをクラウドに移行して AI の導入を拡大するという Microsoft の取り組み（加速、革新、移行（AIM）プログラム）をサポートしている。

## IDC MARKETSCAPE ベンダー選定の基準

この評価は、アジア太平洋地域における Microsoft ビジネスアプリケーション実装 SP エコシステムのすべてのプレイヤーを網羅したものではない。本 IDC MarketScape では、以下の基準に従ってプレイヤーの範囲を絞り、最終的にこれら 9 社の実装 SP についてデータを収集・分析した。

- **サービス範囲。**Dynamics 365 と Power Platform アプリケーションの実装において、エンドツーエンドのサービス能力を実証済みのベンダーであること。具体的には、アジア太平洋地域におけるビジネス・IT コンサルティングサービス、カスタマイゼーション／開発サービス、システムインテグレーション（SI）サービス、移行サービスである。
- **地域におけるプレゼンス。**アジア太平洋地域を構成する次のサブ地域のうち、3 つ以上で実装サービスを提供していること。オーストラリアおよびニュージーランド（ANZ）、北アジア（韓国）、大中華圏（中国、香港、台湾）、東南アジア（シンガポール、マレーシア、タイ、インドネシア、ベトナム、フィリピン）、インド、日本。
- **対象モジュール。**サービスプロバイダーは、3 つ以上の Dynamics 365 SaaS 製品（セールス、サービス、マーケティング、コマース、サプライチェーン、HR、財務、SMB ソリューション、プロジェクト管理）、Power Platform（Power BI、Power Apps、Power Automate）、業種別にカスタマイズしたソリューションについて実装サービスを提供している必要がある。

## ADVICE FOR TECHNOLOGY BUYERS

本調査に基づき、バイヤーは Dynamics 365 アプリケーションの実装に着手する際に、あるいは実装パートナー選択ジャーニーを開始する段階で、以下の提言について考慮することを IDC は推奨する。

- **総合的なロードマップを出発点にする。**実装への道には、複数の予期せぬ課題が待ち受けている。実装に先立って、セキュリティ、コスト、スキル、市場化期間、カスタマイゼーション、人材など、LOB の懸念に対処することが極めて重要である。したがって、SP を選択して実装ジャーニーに乗り出す前に、企業は全体的な最新化ロードマップを作成する必要がある。
- **実装に責任を負う。**実装から望まれるビジネス成果と財務目標について、Microsoft およびパートナーと共に期待事項を設定し、運営委員会の定期会合に積極的に出席する主要経営幹部を特定し、パートナーが円滑な実装を促進するためのサポートを受けていることを確認する。
- **スキルアップとトレーニングに投資する。**技術戦略と共に人材戦略を推進し、実装プロジェクトのサポートに必要なスキルの可用性を確保して、実装後の円滑な移行を確実にすることが重要である。変更を管理して継続的なイノベーションを推進するため、トレーニングとスキルアップの取り組みに投資し、Dynamics 365 と Power Platform のソリューションについて社内の人材を確保する。
- **地域志向の能力が鍵となる。**西側で大規模な Dynamics 顧客ベースを有する実装 SP の多くは、アジア太平洋地域でのプレゼンスが限られている。パートナーの地域プレゼンス、つまり現地の人材と計画を用いてサポートを提供し、その地域で拡大する能力を検討すると、関係性に対するベンダーの長期的関与を評価する適切な基準となる。
- **注目を集める AI の先を読む。**Microsoft はビジネスユーザーの状況に AI を当てはめる最前線におり、いくつかの AI 機能をコアアプリケーション商品に統合している。実装ベンダーのマーケティングメッセージの先を読み、ビジネスモデルとして AI を利用する機能にアクセスし（コスト削減への取り組み）、Microsoft の AI 商品を活用してビジネスプロセスとユーザーエクスペリエンスを新たに考案する経験を積む。生成 AI の活用に対する組織の対応およびプロトタイプソリューションで実現可能な直接的成果を測定する評価により実装の完成度を高める。

- **Power Platform で継続的に価値を実現する。**Power Platform に関するベンダーの能力を個別に検討するのではなく、それをソリューション設計にどのように組み込み、ベンダーがその能力をどのように活用して既存の Dynamics への投資の価値を最大化するか検討する。ベンダーの Power Platform サービス能力によってビジネスで具体的な恩恵を受け、アプリケーション機能が強化されたという、既存顧客のリファレンスを評価する。
- **競合を評価する。**本 IDC ITMarketScape を、契約交渉時に利用できる。また、Dynamics 365 と Power Platform の実装プロジェクトでベンダー候補を絞り込むだけでなく、ベンダーの提案や口頭でのプレゼンテーションを評価するためのツールとしても利用可能である。各ベンダーの真の差別化要因を理解したうえで、その専門知識(技術力、業界基盤、その他)を活用する必要がある。

## 注目のベンダー

ここでは、IDC MarketScape 調査で得られた日立ソリューションズに関する IDC の主な調査結果について簡単に説明する。以下の記述は、このベンダーの強みと機会を要約するものである。

### 日立ソリューションズ

日立ソリューションズは、アジア太平洋地域における Microsoft ビジネスアプリケーション実装サービスに関する 2023~2024 IDC MarketScape で、IDC の分析とバイヤー意識調査に基づき「リーダー」カテゴリーに位置付けられた。

日立ソリューションズは、産業および社会基盤を支える革新的な製品およびソリューションの世界的プロバイダー、日立製作所のグループ会社である。日立ソリューションズでは、顧客ベースの 3 分の 2 が日本以外の企業となっており、Microsoft のテクノロジースタックを中心とする世界的なエンドツーエンドサービスに特化している。現在、日立ソリューションズは、アジア太平洋地域において Dynamics 365 アプリケーション製品と Power Platform ソリューションスイート全般にわたって実装サービス(コンサルティング、設計、SI、移行など)を提供している。

日立ソリューションズでは、特化した Microsoft パートナーとしての 20 年の経験から獲得した、深い製品知識により、Microsoft ビジネスアプリケーションのサービスベンダーエコシステムにおける差別化を実現している。この経験により、日立ソリューションズは、Dynamics 365 プラットフォームで各業界向け IP を広範に登録し、事業展開している主要業種、特に BFSI、製造、プロフェッショナルサービス、ヘルスケア、小売りで顧客の価値創出までの時間を加速している。さらに、ビジネス向け IP のポートフォリオを活用して、ロイヤルティ管理、セールス、サービス、財務、サプライチェーンなど、LOB の各部門で特定の課題に対処している。

本調査を実施した時点では、日立ソリューションズの顧客は日本企業が最も多く、次いで東南アジア、インド、大中華圏(GCR)、そしてオーストラリアおよびニュージーランド(ANZ)となっている。日立ソリューションズ MBAS サービスで最大の業種は、製造、サービス、BFSI である。日立ソリューションズはアジア太平洋地域のすべての主要な市場単位で、現地のデリバリー能力およびリソースを保有している。Dynamics 365 のスキルを備えた日立ソリューションズのリソースが最も多く分布しているのはインドであり、次いで日本、東南アジア、大中華圏(GCR)、オーストラリアおよびニュージーランド(ANZ)である。

### 強み

- **アジア太平洋地域における強力なサービス体制。**IDC の評価によると、日立ソリューションズは東南アジア、日本、インドの現地チームを通じて、Dynamics 365 の強力な実装能力およびデリバリー能力を示している。さらに、ブルネイ、カンボジア、ラオス、インドネシアなどの地域の顧客との協業におけるリモートチームの活用でも、日立ソリューションズの能力は際立っている。現在、日立ソリューションズは、シドニー、ブリスベン、メルボルン、オークランド、ウェリントンにおけるプレゼンスにより、オーストラリアとニュージーランドで顧客ベースを増強している。
- **ROI ビジネスケースツール。**日立ソリューションズでは、特にマクロ経済の逆風が吹くときに、顧客の ROI を追跡して着実な ROI を実現することに重点を置いている。Nucleus Research と提携し、Microsoft Dynamics 365 と Azure のソリューションに基づいて財務モデリングツールを提供してきた。このツールにより、実際の ROI、総所有コスト(TCO)、回収期間などの財務指標を測定できるようになる。

- **中堅企業から大企業を重視。**日立ソリューションズは、専門性のある Microsoft SP として、アジア太平洋地域のさまざまな国々にわたり、ハブアンドスポークのアプリケーションモデルによって中堅企業と大企業の両方のクライアントの要求に応じる能力を示している。
- **顧客からのフィードバック。**IDC が面談調査した顧客は、日立ソリューションズの上質のリソース、深い製品知識、顧客のビジネスの入り組んだプロセスを把握してから実装する能力を称賛している。

## 課題

- 日立ソリューションズは、Microsoft の新たなイノベーションによってさらに顕著に、ソートリーダーシップとパートナーシップの取り組みをマーケティングメッセージにおいて示す必要がある。
- 日立ソリューションズは、アジア太平洋地域において、モジュール方式の価格設定とコスト競争力を改善する必要があると指摘するクライアントもいる。

## 日立ソリューションズを検討すべき場合

その地域における確固としたサービス提供能力、Microsoft Dynamics 365 製品に関する確かな専門知識、新規実装に伴う複雑な SI における豊富な経験を備えた実装パートナーを求めるアジア太平洋地域の企業にとって、日立ソリューションズは優れた選択肢である。製造、サービス、金融サービスの各部門のクライアントは、日立ソリューションズの業界対応ソリューションに、Microsoft への投資から商品化までの時間を短縮する付加価値を見出す。

## APPENDIX

### IDC MarketScape Graph の見方

この分析の目的を考慮し、IDC では成功の尺度として重要と思われる要素を、機能と戦略の 2 つの基本カテゴリーに分けている。

Y 軸上の位置は、ベンダーの現在の能力とサービスメニュー、さらにベンダーが顧客ニーズにどの程度合致しているかを示す。機能カテゴリーは、会社と製品の現在の能力が中心である。このカテゴリーにおいて、IDC のアナリストは、ベンダーが選択した戦略を市場で実行できるようにするための機能をどこまで適切に構築、実現しているかをみている。

X 軸、すなわち戦略軸上の位置は、ベンダーの未来戦略と顧客が今後 3～5 年で要求するものがどの程度合致しているかを示す。戦略カテゴリーは、ハイレベルな意思決定と、オフアリング、顧客セグメント、今後 3～5 年の間の GTM プランについての基礎的な前提に焦点を合わせている。

IDC MarketScape で、個々のベンダーを示すマーカーの大きさは、評価対象の市場セグメントにおけるベンダーのマーケットシェアを表す。

### IDC MarketScape の手法

IDC MarketScape の基準の選択、重み付け、およびベンダースコアは、十分な調査に基づく、IDC の市場と個々のベンダーに関する判断を示す。IDC のアナリストは、市場リーダー、市場参入ベンダー、およびエンドユーザーとの体系化した議論、調査、取材によって、ベンダーの測定基準となる特性の範囲を調整している。市場の重み付けは、市場ごとに、ユーザーの取材、購買者調査、それぞれのテクノロジー市場を担当する IDC のエキスパートからの情報に基づいて行われる。IDC のアナリストは、詳細な調査やベンダー取材、公開されている情報、エンドユーザーの体験に基づいて個々のベンダースコアを決定し、最終的に IDC MarketScape におけるベンダーの位置付けを決定して、各ベンダーの特性、行動、能力に関する正確で一貫性のある評価を行うよう取り組む。

### 市場定義

Microsoft Dynamics 365 実装サービス市場は、設計–構築–実行の機能チェーンにおける設計、構築、および統合機能をその範囲とする (Figure 2 を参照)。設計フェーズには、IT コンサルティングおよびビジネスコンサルティングが含まれる。Figure 2 に示されているサービス市場についての詳しい定義は、『IDC's Worldwide Services Taxonomy, 2019 (IDC #US44916019、2019 年 3 月発行)』を参照。

FIGURE 2

## IDC の設計–構築–実行機能チェーン



出典: IDC, 2023

## LEARN MORE

### Related Research

- *Asia/Pacific (Excluding Japan) Business Consulting Services 2022 Market Share*(IDC #AP50336023、2023 年 6 月発行)
- *Asia/Pacific (Excluding Japan) Application Management Services Market Share, 2022: IDC's Top 10 Vendors*(IDC #AP50334523、2023 年 5 月発行)
- *Asia/Pacific IT Services Market Forecast, 2022–2027*(IDC #AP50334723、2023 年 5 月発行)
- *Asia/Pacific Perspectives: Top Cloud Adoption Challenges Among Enterprises*(IDC #AP50335323、2023 年 4 月発行)
- *The Application Modernization Imperative in Asia/Pacific (Excluding Japan) – Key Updates for 2023*(IDC #AP49173323、2023 年 2 月発行)

### Synopsis

本 IDC 調査は、Microsoft ビジネスアプリケーション (Dynamics 365 および Power Platform) 実装サービス市場にセグメント固有のオファリングおよび能力を持って参入しているサービスプロバイダーについて、IDC MarketScape モデルを用いて評価するものである。この評価では、エコシステムにおける成功につながる定性的特性および定量的特性の両方が考慮されている。この評価は、各ベンダーを一定の基準に照らし合わせて相互に評価するための総合的かつ厳密なフレームワークに基づいており、市場における短期および長期の成功に最も強く影響すると考えられる要因を強調している。

「Microsoft は、AI への投資と Copilot の導入により、ビジネスアプリケーション商品のバリュープロポジションを事業部門ユーザー全体でさらに増強し、複雑なユースケースの採用を高め続けている」と、IDC Asia/Pacific の IT サービスリサーチ担当リサーチマネージャー、Rijo George Thomas は言う。「この点に関して、バイヤーはサービスプロバイダーを選択する際、従来の KPI だけでなく、特に Power Platform を活用して迅速な価値創出を可能にする変更管理の専門知識、ツール、フレームワーク、および AI を組み込んで Microsoft への投資を強化する能力についても考慮する必要がある。」

## IDC 社 概要

International Data Corporation (IDC) は、IT、通信、および消費者テクノロジー市場に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。現在、世界中で 1,300 人を超えるアナリストが、110 か国以上を対象として世界規模、地域別、国別で、テクノロジー、IT ベンチマーキングおよびソーシングの専門知識ならびに市場機会および動向を提供しています。IDC による分析と知見は、IT プロフェッショナル、ビジネスエグゼクティブ、投資コミュニティがテクノロジーに関する事実に基づいた意思決定を行い、重要なビジネス目標を達成するのに役立っています。1964 年創業の IDC は、International Data Group (IDG, Inc.) の完全所有子会社です。

## IDC Asia/Pacific Headquarters (シンガポール)

83 Clemenceau Avenue  
#17-01 UE Square, West Wing  
Singapore 239920  
65.6226.0330  
Twitter: @IDC  
blogs.idc.com  
www.idc.com

---

### Copyright and Trademark Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, and web conference and conference event proceedings. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/about/worldwideoffices](http://www.idc.com/about/worldwideoffices). Please contact IDC report sales at +1.508.988.7988 or [www.idc.com/?modal=contact\\_repsales](http://www.idc.com/?modal=contact_repsales) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or web rights.

Copyright 2023 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

