



## Press Information

報道関係者各位

2009年5月12日

SAP ジャパン株式会社

### SAP と SUGEN、SAP® Enterprise Support のマイルストーンを発表

SUGEN と SAP、KPI に合意し、新たなベンチマークプログラムを発表  
(本リリースは、4月29日に SAP 独本社および SUGEN から発表された発表文の抄訳です)

SAP AG (NYSE : SAP、以下 SAP) と 世界各国に展開する 12 の主要 SAP ユーザーグループの連合体である SUGEN (SAP User Group Executive Network) は、SAP® Enterprise Support サービスの価値を測る業績評価指標 (KPI) の項目定義に合意し、この KPI に基づいて SAP のお客様が SAP Enterprise Support からどのように価値を得られているかを定義、測定する共同ベンチマークプログラムを始動したと発表しました。今後は、この共同ベンチマークプログラムを通じて、ユーザーグループによってノミネートされたお客様を対象に KPI を測定し追跡していきます。SAP はお客様へのコミットメントをさらに証明するものとして、SAP Enterprise Support に移行されたサポート契約に合致するように SAP Enterprise Support の 2008 年に発表した価格プログラムを改定し、2015 年までに段階的に保守料率を 22% に改定するよういたしました。この決定は、先頃発表された 7 年の保守期間方針とも一致するものです。[\(「SAP、業界最長を誇るメンテナンスによって SAP への投資を拡張・保護、お客様との関係を持つ価値を拡大」をご覧ください。\)](#)

SAP の共同 CEO、レオ・アポテカー (Léo Apotheker) は次のように述べています。「SAP Enterprise Support は、すべてのお客様に非常に大きな価値を提供するものと確信しています。当社は、定められた期間内で運用コストを確実に削減することをお約束いたします。SAP は、透明性、説明責任、および明確な価値測定に関し、これまでのソフトウェアビジネスのあり方を根本的に変えるような基準を業界に示したのです。当社は、無駄なコストの発生を抑え、お客様の投資を守ることで、お客様を支援していくことを心からお約束します。」

2008 年 11 月に設立された SAP と SUGEN の共同タスクフォースは ([「SAP と SUGEN \(SAP USER GROUP EXECUTIVE NETWORK\)、共同で、SAP 社が提供する新サポートの価値の数値化を推進」](#)をご覧ください)、SUGEN 業績評価指標 (SUGEN KPI Index) を確立し、SAP Enterprise Support の価値を継続的に測定、検証していきます。これにより、お客様が行うサポートへの投資とそこから得られる価値を結びつけ、お客様に透明性のあるメカニズムを提供いたします。SAP では、SUGEN KPI Index に基づく目標が達成されない場合は、SAP Enterprise Support の値上げを延期することに同意しました。KPI の適切な運用によって、お客様の累積コスト削減は明確に示されるようになります。ベンチマークプログラムの実施期間である 4 年以内には、お客様への価値が完全に提供できることを目標と

しています。

SUGEN の会長である マイク・ストコ (Mike Stoko) は次のように述べています。「SUGEN と SAP は、現在および将来の SAP のユーザーが、SAP Enterprise Support の価値を十分に認識できるようにする、という共通の目標に基づいて、強力なパートナーシップを確立してきました。SUGEN は、世界中のユーザーコミュニティを代表する組織であり、ユーザーの側に立って、SAP Enterprise Support などユーザーにとっての戦略的な課題を討議するため、SAP と共同でタスクフォースを設立しています。SUGEN としては、本日、これまでの活動の成果として、ユーザーにとっての SAP Enterprise Support の価値を透明性を持って、明確に測定できる手段を提供する IT 業界初のプログラムが始動することになったことを非常に喜ばしく思っています。」

SUGEN KPI Index は、お客様との協議を経て決定された、ビジネス価値を向上させる次の 4 つの主要なカテゴリに基づいて集約された業績評価指標です。

- ビジネスの継続
- ビジネスプロセスの改善
- 投資保護
- TCO(総運用コスト)

#### ベンチマーク調査プロセスの報告

SUGEN KPI Index に含まれる KPI は公式のベンチマーキングプログラムの一貫として測定され、お客様が SAP Enterprise Support により提供される価値を評価、比較する際の基準として利用できるようになります。SUGEN と SAP では、継続的な測定における一貫性を確保するため、SAP Enterprise Support サービスを導入した主要なお客様のうち、ユーザーグループによってノミネートされた代表企業を対象に、その成果を追跡していきます。ベンチマークプログラムは独立した第三者によって、その品質が保証され、成果が検証されます。このプログラムに対しては、SUGEN の全メンバーと SAP エグゼクティブ・ボードが全会一致で全面的に同意をしています。

DSAG のエグゼクティブ・ボード・メンバーであり SUGEN SAP Enterprise Support を統括する アンドレアス・オクツォ(Andreas Oczko) は次のように語っています。「SAP とのコラボレーションによって、我々は、将来的な保守料の上昇に見合う付加価値が提供されることを証明する長期的なベンチマークプログラムを確立するという、重要なマイルストーンを達成しました。これにより、SAP がユーザーに確約している SAP Enterprise Support の価値をユーザー自身が判断できるようになります。」

#### 2008 年 SAP Enterprise Support 価格プログラムの改定

SAP は、現在の経済情勢を考慮し、また SAP Enterprise Support に関する SUGEN との協議の結果、2008 年 7 月に発表した 4 段階で価格を引き上げるプログラム ([「SAP、すべてのお客様に「SAP Enterprise Support」を提供」](#)をご覧ください) を、同時期に SAP Enterprise Support に移行したお客様を対象に 3 年間延長することを決定しました。これにより、当初

2012 年までとして予定されていた本プログラムは、2015 年まで延長されることとなります。また SAP では、保守戦略についても、先頃 7-2 保守方針を導入しています。既存のお客様の場合、個々の契約条項に基づいて、2010 年から SAP Enterprise Support の価格が段階的に引き上げられますが、年次上昇率を超えることはありません。つまり、2010 年以降の平均引き上げ率は 3.1 % 以下となり、SAP Enterprise Support 価格の上限は、2015 年までに 22% となります。この価格プログラムの改定は、今日の厳しい世界経済情勢を考慮に入れ、常にお客様側に立って、お客様のご要望に応えるという SAP のコミットメントを示しています。

#### 同発表に関する業界アナリストのコメント

ガートナー 社リサーチディレクターであるピーター・ウェッチ (Peter Wesche) 氏は次のように述べています。「KPI によってソフトウェアアプリケーションのサポートを評価しようという SAP の目標は、革新的で意欲的なものです。4 年の長きに渡るベンチマーキングに加え、広範囲にビジネス価値を測定する KPI によって、顧客は、包括的なサポートプログラムのメリットがよく理解できるようになると思います。」

#### SUGEN について

SUGEN は、2007年に、ユーザーと SAP との間にオープンで本音の対話を推進することと、ユーザー間の交流を通じてユーザー全体の底上げを図ることを目的に、12 のユーザーグループの連合体として発足しました。SUGEN は、メンバーの協力を通じ、戦略的に影響力を持つべき課題について優先順位をつけ、統一見解に基づいてその解決に協力しています。また、ユーザーグループと SAP との対話を効果的かつ効率的なものにしてより良いやり方を共有し、相互に利益のあるような活動をしています。

SUGEN のメンバーは、現在、ASUG (北米)、ASUG ブラジル、ASUG メキシコ、AUSAPE (スペイン)、DSAG (ドイツ、オーストリア、スイス)、JSUG (日本)、SAPSA (スウェーデン)、SAUG (オーストラリア)、SAP UK & アイルランドユーザーグループ、SUG-MENA (中東、北アフリカ)、USF (フランス)、VNSG (オランダ) という構成になっています。

#### SAPジャパンについて

SAPジャパンは、企業向けビジネス・ソフトウェアの分野における世界のリーディングカンパニーであるSAP AGの日本法人として、1992年に設立されました。SAPの提供するERP (Enterprise resource planning : 基幹業務ソフトウェア) およびその他関連ソフトウェアを含むビジネス・ソフトウェアは、25業種を超えるあらゆる規模の企業に幅広く利用され、すでに120を超える世界各国に86,000社以上の顧客企業を有しています (買収したBusiness Objects社の顧客を含む)。国内でも日本企業の情報化の推進、国際競争力および企業価値の向上に貢献しています。 (<http://www.sap.com/japan>)

SAP、SAP ロゴ、SAP NetWeaver、記載されているすべての SAP 製品およびサービス名は SAP AG のドイツおよびその他世界各国における登録商標または商標です。