

## NASベンダー8社を「徹底比較」、 辛口ユーザーが支持するストレージとは？

TechTargetの「NASストレージシステムのユーザー満足度調査」では、5つのカテゴリーに沿ってNASベンダーを評価している。本調査で分かった支持されているストレージとは。

NASはNetwork Attached Storageの略だが、「嫌な」「ひどい」「意地が悪い」などの意味を持つ「nasty」の最初の3文字でもある。TechTargetが実施したアンケート調査の回答者が下した厳しい評価基準からすると、NASストレージシステムのベンダーは襟を正して結果に向き合うか、早急に逃げ出す方がよいだろう。

TechTargetの第10回「NASストレージシステムのユーザー満足度調査」では、2015年1月に発表した前回の調査の傾向が引き継がれた。そして、ミッドレンジNAS部門とエンタープライズNAS部門のいずれでも、NASベンダーとNASストレージシステムに厳しい評価が下された。

全体的にスコアは2015年1月に発表した前回調査から下がり、一部の項目では過去最低を記録した。この結果は、さまざまな企業でファイルデータが急増したことで、NASストレージシステムに対する要件が高くなっていることが原因といえる。つまり、ユーザーが根強い不満を抱いているというよりも、どのような製品でも売れる時代が終了したということだろう。NASシステムに対する失望が広がったのではなく、期待が大きくなった結果かもしれない。

そのような状況下で、2、3の項目では激しい争いが展開されたが、最終的にエンタープライズNASシステム部門ではNetAppが首位に立ち、ミッドレンジNAS部門では、新興のSynologyがトップに登り詰めた。

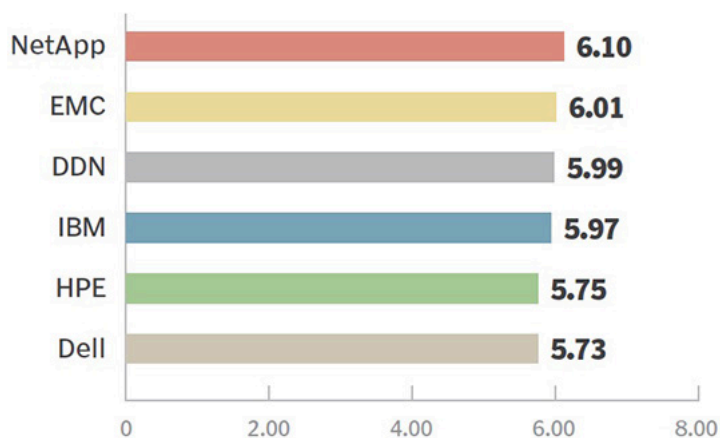
505 件の有効回答を基に 616 製品を評価し、エンタープライズ NAS 部門では 6 社の製品、ミッドレンジ NAS 部門では 7 社の製品が最終選考に残った。

「NAS ストレージシステムのユーザー満足度調査」は、「営業力」「製品の初期品質」「製品の機能」「信頼性」「テクニカルサポート」の 5 つのカテゴリーで製品を評価する。製品は、1.00 ～ 8.00 のスコアで評価され、8.00 が最も良いスコアとなる。

## 総合ランキング：1位に輝いたのは……

### ○エンタープライズ部門

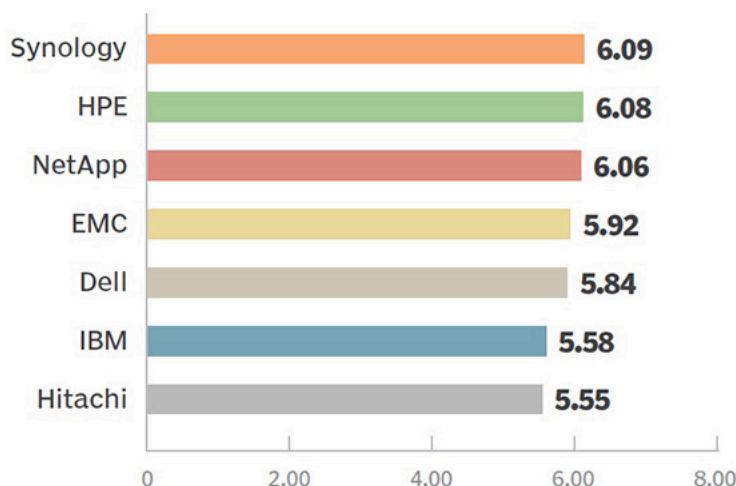
NetApp が全体の平均スコア 6.10 ポイントを獲得し、2 位集団から頭一つ抜けてトップに立った。2 ～ 4 位は接戦で、わずか 0.04 ポイントの差でしかない。NetApp がエンタープライズ NAS 部門で 1 位を獲得したのは 2 回目で、第 3 回目の調査で頂点を極めて以来の返り咲きである。NetApp と 2 位の EMC Corporation (EMC) の得点は比較的小差だが、NAS ストレージシステムの草分けである NetApp は、5 つある評価カテゴリーのうち 4 カテゴリーで最高のスコアをマークしている。残り 1 つのテクニカルサポートでも 2 位にランクインしているため、難なく総合首位に輝いた。テクニカルサポートで首位に立ったのは EMC だ。EMC は全てのカテゴリーで高い評価を受けており、最高スコアと最低スコアの差はわずか 0.08 で、非常に安定した成績を収めている。EMC を小差で負うのは DataDirect Networks (DDN) で、総合ランキングでは、DDN 史上最高の 5.99 ポイントを獲得した。さらに、2 ～ 3 位と同じスコア差で IBM が 4 位につけた。また、先頭集団に大きく水をあけられることなく、Hewlett Packard Enterprise (HPE) と Dell が、それぞれ 5.75 ポイントと 5.73 ポイントという近いスコアで、この部門の最後にランクインした。



【エンタープライズ NAS：総合ランキング】エンタープライズ NAS 部門の総合スコアの平均は 5.93 ポイントで、過去最低を記録した前回調査のスコア (5.92 ポイント) を辛うじて上回った。

## ○ミッドレンジ部門

エンタープライズ NAS 部門も接戦だったが、ミッドレンジ NAS 部門は勝負が付けられないほどで、上位 3 ベンダー（Synology、HPE、NetApp）間の差は、わずか 0.03 ポイントしかない。首位の Synology は、0.01 ポイントの小差で 2 位の HPE を抑え、これ以上がない大接戦だったことが分かる。カテゴリ別では Synology、HPE、NetApp の 3 社が首位を分け合い、Synology は、2 カテゴリで首位に立ち、HPE は 1 カテゴリを、残り 2 カテゴリは NetApp が頂点に立った。間違いなく、ミッドレンジ NAS ストレージシステム部門では、今回がこれまでで最も激烈な戦いになったが、今回の結果でスコアに差がないように、過去の調査と比べても目を見張るような変化はなかった。実は、この部門全体の平均スコアはこれまでの 10 回の調査で最も低く、カテゴリ別の平均スコアは過去最低か下から 2 番目となっている。ミッドレンジ NAS のユーザーに満足してもらうのは、難しくなった。



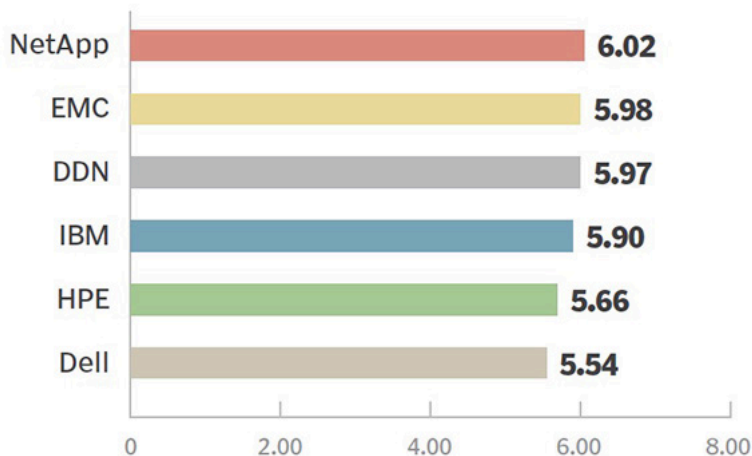
【ミッドレンジ NAS: 総合ランキング】 これまでの調査では、ミッドレンジ部門の総合ランキングで、首位と 2 位の差は最低でも 0.11 ポイントあった。

## ■営業力：購入に際してのチェックポイント

### ○エンタープライズ NAS 部門

営業力カテゴリの評価項目のうち、カテゴリ総合 1 位の NetApp が首位に立ったのは 6 項目中 1 項目のみだ。ただし、「営業担当者との交渉のしやすさ」という、顧客関係の根幹に関わる重要な項目であり、NetApp のスコアは 6.06 ポイントで他を大きく上回っている。かといって、他の項目で NetApp の評価が低いわけではなく、その他 5 項目のうち 4 項目でも NetApp は 2 位、または 3 位に選ばれている。

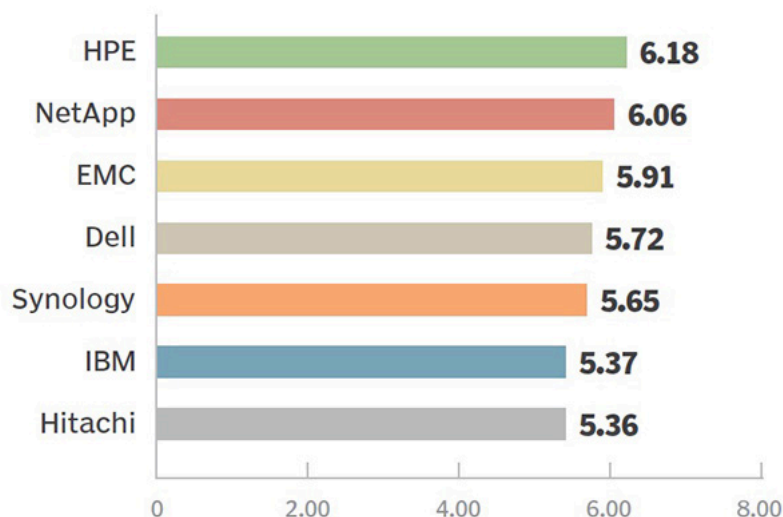
DDN は 3 項目で首位に立ち、営業力のカテゴリーの第 3 位にランクインした。「営業サポートチームの知識の豊富さ」を評価する項目では、6.33 ポイントをマークしている。残りの 2 項目で最高スコアを獲得したのは EMC だ。EMC は、「営業担当者の柔軟性」を評価する項目では 6.07 ポイントを獲得して次点の IBM をわずかに上回り、「営業担当者の顧客の業界についての知識」を問う項目では 6.09 ポイントを獲得している。4 位の IBM も健闘し、「営業担当者の柔軟性」の項目（6.06 ポイント）を筆頭に、「営業担当者の顧客のビジネスの理解度」を評価する項目でも 6.03 ポイントをマークした。「営業担当者の顧客のビジネスの理解度」においては、わずか 0.01 ポイント差で同項目首位の DDN に迫っている。



【エンタープライズ NAS 部門：営業力】 6.0 ポイント以上のスコアを獲得したのは NetApp のみで、NAS ストレージシステムの調査で、このような結果になったのは初めてのことだ。

### ○ミッドレンジ NAS 部門

ミッドレンジ NAS 部門の営業力カテゴリーの結果を見れば、パロアルトに拠点を置く HPE は、顧客をよく理解していることがすぐに分かる。競合ベンダーは HPE から学べることもあるかもしれない。HPE は、このカテゴリーの 6 つの評価項目のうち 5 項目で首位に立ち、平均スコアは 6.18 となった。HPE が特に高い評価を得たのは、「営業サポートチームの知識」（6.67 ポイント）と「顧客のビジネスの理解」（6.24 ポイント）の 2 項目だ。HPE が唯一首位を逃した項目「営業担当者は顧客の関心を常に第一に考える」では、営業力カテゴリー総合 2 位の NetApp が 5.95 ポイントを獲得して 1 位になった。NetApp は、4 項目で 6.0 ポイント以上のスコアを獲得し、2 項目は 6.0 ポイントをわずかに下回るスコアとなり、非常に安定した成績を収めている。3 位の EMC の評価も比較的安定しており、5 項目で 6.0 ポイント前後のスコアを獲得している。唯一「営業担当者の交渉しやすさ」の項目は成績が芳しくなかったが、ミッドレンジ部門でこの項目に苦戦しているベンダーは他にも数社あった。



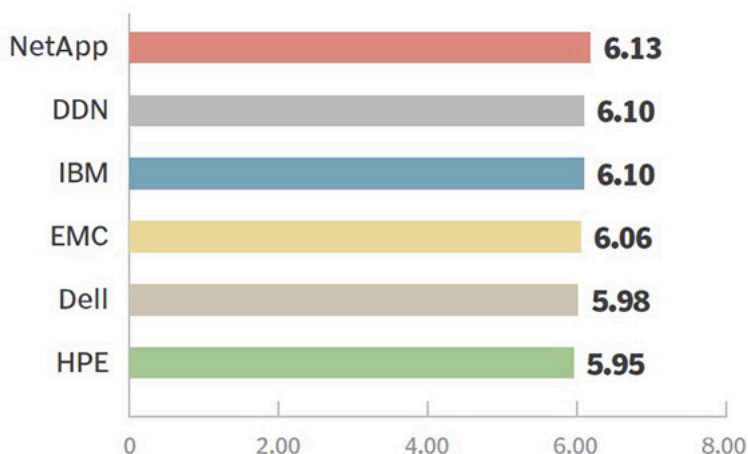
【ミッドレンジ NAS：営業力】 ミッドレンジ NAS 部門の営業力の平均スコアは 5.68 ポイントで、前回の調査同様に過去最低となった。

## 製品の初期品質：製品導入時点でのエクスペリエンスを評価

### ○エンタープライズ NAS 部門

新しい NAS を導入するときの目標は単純で、完璧に、素早く社内に展開できることだ。初期品質について、最終選考に残った全てのエンタープライズ NAS 製品が好成績を収めた。その結果、戦いは非常に厳しくなっており、NetApp が 0.03 ポイント差で DDN、IBM を抑えて首位に立った。4 位以下も肉薄しており、0.18 ポイント内で全 6 ベンダーがしのぎを削る展開となった。過去の調査では、最高スコアと最低スコアの差がこれほど小さかったことはない。

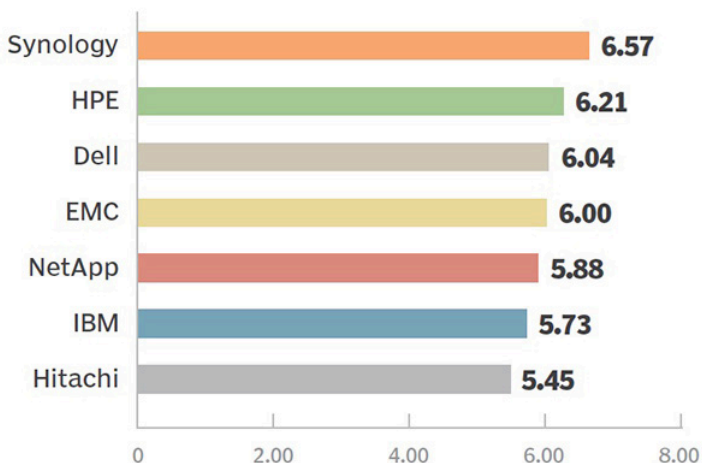
このカテゴリーでもう 1 つ特徴的なのは、NetApp が評価項目では 1 つも首位を獲得せずに、総合で 1 位になったことだ。このカテゴリーを代表する評価項目の「この製品は費用に対して十分な価値を提供している」のスコアは、DDN の 6.44 が最高で、「使いやすさ」の項目でも DDN は 6.32 ポイントで 1 位になった。IBM は 2 項目でトップに選ばれ、「問題なくインストールできる製品」の項目で最高の 6.58 ポイントをマークした。EMC は、「ベンダーの介入がほとんど不要かどうかを評価する項目」(6.07 ポイント) で、HPE が「簡単に構成して使い始められるかどうかを評価する項目」(6.17 ポイント) で、それぞれ首位に立った。



【エンタープライズ NAS：初期の製品品質】エンタープライズ NAS 部門の製品品質の総合平均スコアは 6.05 で、過去最低だった前回の調査から改善された

### ○ミッドレンジ NAS 部門

Synology は、知名度の高い NAS ベンダーではないかもしれないが、同社のユーザーは間違いなく Synology 製品の品質に満足している。初期品質カテゴリーは、中堅・中小企業を専門とする Synology の独壇場となり、全ての項目で最高点をマークし、このカテゴリーで平均スコア 6.57 ポイントを獲得した。「問題なくインストールできるか」「簡単に構成して使い始められるか」を評価する 2 項目では 6.77 ポイントの高スコアをたたき出し、Synology の強さを一層際立たせている。HPE は、「製品に必要な専門サービスのレベルに対するユーザー満足度」の項目で Synology と同点の 6.33 ポイントとなるなど善戦し、総合 6.21 ポイントで 2 位につけた。このカテゴリーの 6 項目全てで 6.0 以上を獲得したのは、Synology の他に HPE だけだ。3 位には 6.04 ポイントで Dell がランクインし、「簡単に構成して使い始められるかどうか」の項目で同社最高の 6.30 をマークしている。

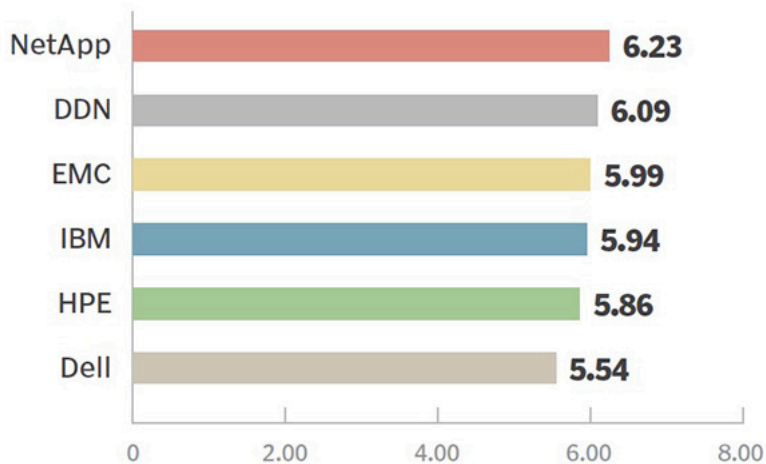


【ミッドレンジ NAS：初期の製品品質】ミッドレンジ NAS 全体では、このカテゴリーの平均スコアは 5.99 ポイントで、最も成績のよいカテゴリーとなった

## 製品機能：製品の機能はユーザーのニーズを満たしているのか

### ○エンタープライズ NAS 部門

製品機能の評価項目全てで 6.0 ポイント以上を獲得したのは NetApp のみである。NetApp は、7 項目中 3 項目で最高スコアをマークした。NetApp のスコアが特に高かったのは「総合的に見て、製品の機能はニーズを満たしている」(6.40 ポイント)と、「ミラーリング機能」の項目(6.37 ポイント)だった。また、例年通り、NetApp は「スナップショット機能」も高く評価され、DDN の 6.15 ポイントにわずかに及ばない 6.10 ポイントを獲得した。2 位の DDN は、スナップショット機能の他に、「レプリケーション機能」(6.25 ポイント)と「相互運用性」(6.16 ポイント)の 2 項目で首位に立った。EMC は「スケーラブルなストレージ容量」の項目で 6.33 ポイントと手堅い成績を収めたことで、カテゴリー総合で 4 位の IBM を抑えて 3 位に入った。良い成績が散見されたが、部門全体では、この部門の製品機能の評価として過去最低を記録した前回調査のスコアをわずかに 0.01 ポイント上回るのみとなった。

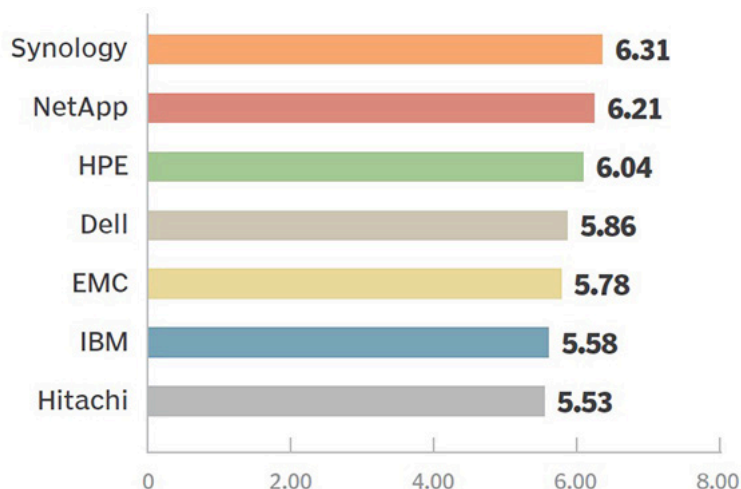


【エンタープライズ NAS：製品機能】管理機能の項目で 6.0 ポイント以上のスコアを獲得したベンダーは NetApp のみだった。

### ○ミッドレンジ NAS 部門

初期品質カテゴリーに続いて、製品機能カテゴリーでも、Synology が 6.31 ポイントを獲得して NetApp、HPE を抑え、首位に選ばれた。製品機能の全ての評価項目で 6.0 以上のスコアを獲得したのは、Synology と NetApp の 2 社のみで、Synology は 5 項目で、NetApp は 2 項目でトップに立った。Synology は全体的に好成績を収めているが、中でもスコアが高かった項目は、「全体的な機能の満足度」(6.65 ポイント)と「管理機能」(6.46 ポイント)、「スナップショット機能」(6.38 ポイント)だ。

NetApp の評価スコアは、全て 6.12 ポイントから 6.28 ポイントに収まっており抜群の安定感を示した。「他社製品との相互運用性」(6.22 ポイント)と「レプリケーション機能」(6.12 ポイント)の項目では首位に輝いている。HPE のスコアのほとんどは 5.80 ポイントから 5.90 ポイントの間になったが、「機能セットの全体的な満足度」(6.48 ポイント)と「管理機能」(6.38 ポイント)の項目で強さを発揮し、第 3 位に入った。



【ミッドレンジ NAS: 製品機能】ミッドレンジ NAS 部門は、通常、このカテゴリーの結果は良好だ。しかし今回の調査では、カテゴリー全体の平均スコアは、前回の調査を除き、これまでのどの調査よりも低くなった。

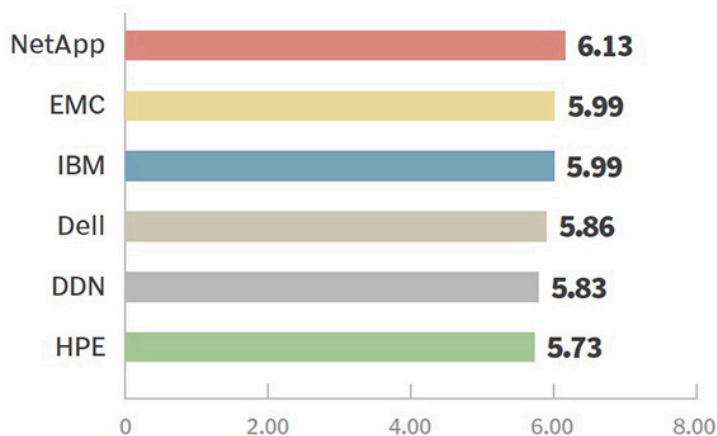
## 信頼性：期待に応える

### ○エンタープライズ NAS 部門

第一印象と派手な機能に感銘を受けたとしても、本当の評価は、日々の NAS のパフォーマンスによって決まる。この非常に重要なカテゴリーを制したのは NetApp だが、個々の評価項目については、DDN と IBM に主位の座を譲ったものもある。カテゴリー総合 2 位は、5.99 ポイントの同点で IBM と EMC が入り、Dell がその後続いた。

NetApp のスコアが最も高かったのは、「ユーザーのサービス品質保証 (SLA) を満たしているかどうか」の項目で、6.27 ポイントを記録した。次いで好成績を収めたのは「この製品は計画外のパッチが非常に少ない」ことを評価する項目だ。5.90 ポイントだが、この項目はほとんどのベンダーにとって泣きどころとなっている。IBM は、「ダウンタイムが非常に少ない製品」としてトップに選ばれた。IBM と 2 位を分け合った EMC は、個別の評価項目では首位を逃したが、「SLA の要件達成」を評価する項目で高い評価を受けている。DDN は、総合的には先頭集団に水をあけられたが、「業務に支障がないパッチ」の評価項目 (6.17 ポイント) と「アップグレードのガイダンスの優秀さ」を測る項目 (6.16 ポイント) の 2 つで他社を凌いでいる。

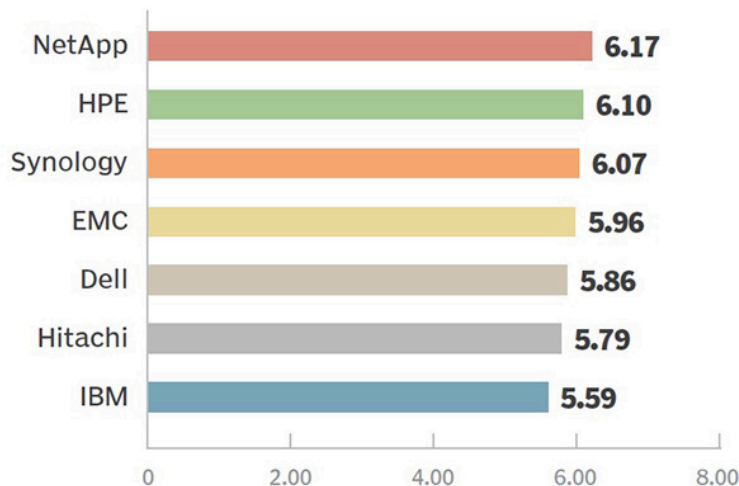




【エンタープライズ NAS：信頼性】エンタープライズ NAS 全体では、計画外のパッチの少なさを測る項目と、業務に支障のないパッチについての評価項目で、平均スコアが最低になった。

### ○ミッドレンジ NAS 部門

信頼性については、エンタープライズ NAS と同様にミッドレンジ NAS でも、NetApp が首位でゴールインした。またしても NetApp は、個々の評価項目においては、首位に立ってはいないが、全評価項目で 6.0 ポイント以上を獲得し、カテゴリーの覇者となった。NetApp は、「ダウンタイムの少なさ」の評価項目で 6.32 ポイント、「SLA の要件達成」と「計画外パッチの少なさ」の評価項目で 6.24 ポイントを記録し、実力を見せつけたといえる。2 位の HPE は、「パッチのガイダンス」の項目で 6.50 ポイント、「業務に支障がないパッチ」の項目で 6.45 ポイントと、パッチ関連で健闘している。Synology は、「業務に支障がないパッチ」の項目は 5.32 ポイントとやや芳しくないスコアを収めたが、「この製品ではダウンタイムが非常に少ない」の項目では、トップの 6.63 ポイントを獲得。「SLA の要件達成」(6.40 ポイント)と「計画外のパッチの少なさ」(6.25 ポイント)の項目でも高得点をマークして、第 3 位に滑り込んだ。



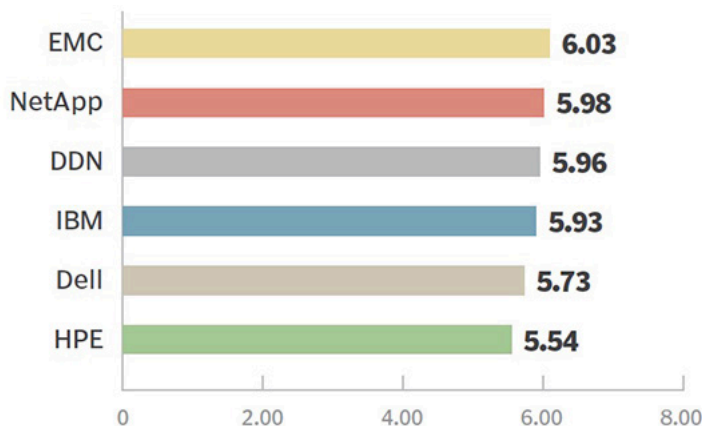
【ミッドレンジ NAS：信頼性】エンタープライズ NAS と同様に、ミッドレンジ NAS でも、パッチ関連の 2 つの項目のスコアが最も低かった。

## ■ テクニカルサポート：NASのセーフティネット

### ○エンタープライズ NAS 部門

テクニカルサポートカテゴリーでは、4社のエンタープライズNASベンダーが首位争いを繰り広げた。わずか0.1ポイント内で4社がしのぎを削る大接戦になったが、EMCが6.03ポイントを獲得し、NetApp、DDN、IBMを抑えて辛うじて首位になった。各順位間の差は0.05ポイント以下である。評価項目レベルでは、首位に立ったベンダーはまちまちだが、EMCが「当事者意識を持って問題に対応する」で6.18ポイント、「タイムリーに問題を解決する」で6.08ポイント、「エスカレーションが必要になるような問題はほとんど発生しない」で5.87ポイント（IBMと同点）を獲得し、3項目を制した。

NetAppは、「契約通りにサポートを提供している」の項目（6.23ポイント）でIBMと1位を分けあい、「知識が豊富なサードパーティーのパートナーが存在する」では、単独で首位に立った（6.05ポイント）。第3位のDDNは、「サポート担当者は知識が豊富である」で、6.50ポイントの最高スコアをマークし、「ユーザートレーニング」の評価項目においてもエンタープライズNAS部門内で高成績を収めた。最後の評価項目の「ドキュメントとサポート資料」については、HPEが6.22ポイントを獲得して首位を獲得した。



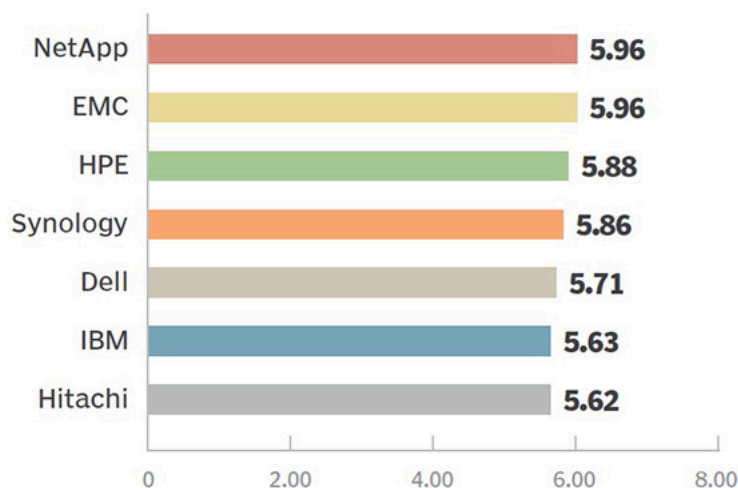
【エンタープライズNAS：テクニカルサポート】テクニカルサポートはエンタープライズNASのアクセシビリティになりつつある。前回と今回の2回の調査で、過去最低の平均スコアを記録している。

### ○ミッドレンジ NAS 部門

ミッドレンジNAS部門では、テクニカルサポートカテゴリーのスコアは低いが、ベンダー間の競争は激しく、NetAppとEMCが5.96ポイントの同点で首位に並ぶ大接戦となった。HPEは幾つかの項目でトップになり、総合スコアは5.88ポイントとなった。Synologyは、3項目を制してスコアが5.86ポイントとなり、HPEに肉薄している。NetAppは、「契約に従ったサポートの提供」を評価する項目で、6.27ポイントを獲得し単独首位に立った。さらに、「知識が豊富な

サードパーティーのパートナーの有無」を評価する項目では Synology と（6.09 ポイント）、「当事者意識を持って問題に対応するかどうか」の項目では EMC と（6.00 ポイント）首位を分け合った。このカテゴリーの共同覇者の EMC は、「ユーザートレーニング」の項目でも 1 位（5.97 ポイント）になっている。

エンタープライズ NAS 部門と同様に、HPE は「ドキュメントとサポート資料」についての評価項目（6.38 ポイント）で首位に立った他、「サポート担当者の知識」を評価する項目も 6.29 ポイントのスコアで制した。3 位内に入らなかったが、DDN は「エスケーションが必要になるような問題はほとんど発生しない」（6.19 ポイント）、「タイムリーに問題を解決する」（5.95 ポイント）で、高いスコアを獲得している。



【ミッドレンジ NAS：テクニカルサポート】技術者は指導者にはなれない？ ミッドレンジ NAS ベンダー全体では、顧客トレーニングの項目のスコアが最低だった。

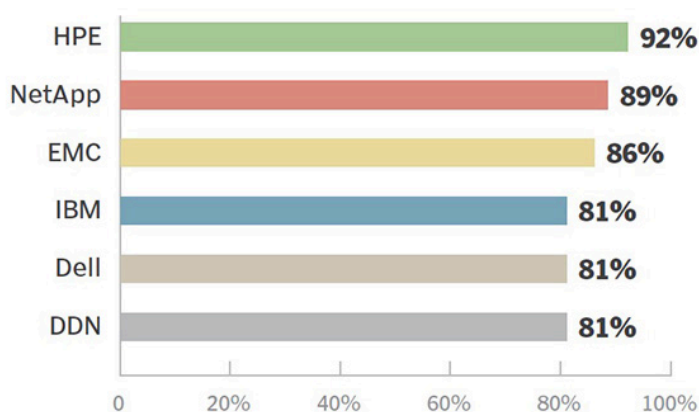
## 「この製品をまた購入しますか？」

過去のユーザー満足度調査と同様に、各カテゴリーの評価項目の最後に、総括として「全てを考慮したうえで、この製品をまた購入しますか？」という、総合的な質問を設けた。しばしば、このような質問は、各評価カテゴリーでのユーザーの回答結果と矛盾するような結果になることが多い。

しかし、はっきりといえることある。ある製品またはベンダーについて、ユーザーが一様にひどい体験をしている場合、その製品を再び購入すると答える可能性は低い。だが、使い慣れた製品は気分的に楽であるため、カテゴリー別のスコアは高くなくても、「再購入」を問う質問は高スコアになる可能性がある。

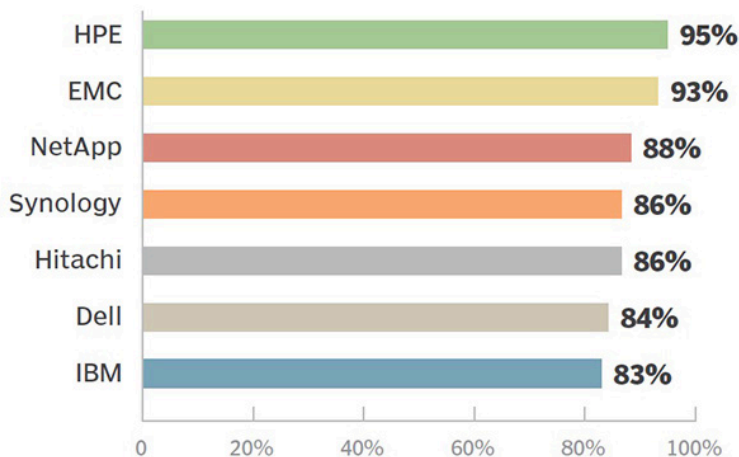
そのような背景から、エンタープライズ NAS 部門では、HPE の全体的な評価が目立って良い

わけではないが、HPE ユーザーの 92%が再購入すると回答している。HPE ほどの驚きはないが、2 位と 3 位につけた NetApp と EMC も、ユーザーのロイヤリティーは高く、それぞれ 89%と 86%が再購入すると答えている。



【エンタープライズ NAS : 「この製品をまた購入しますか?」】

ミッドレンジ NAS 部門でも HPE は再購入の設問で 95%を獲得し先頭に立った。ただし、ミッドレンジ NAS 部門の総合評価で HPE が 2 位につけているため、エンタープライズ NAS 部門の結果ほどの驚きはない。EMC (93%) と NetApp (88%) は順位が入れ代わり、その後を Synology と Hitachi が同点 (86%) で追っている。



【ミッドレンジ NAS : 「この製品をまた購入しますか?」】

TechTarget ジャパン プレミアム

NASベンダー8社を「徹底比較」、辛口ユーザーが支持するストレージとは?

2016年5月27日

編集: TechTarget ジャパン

発行: アイティメディア株式会社

Copyright 2016 ITmedia, Inc. TechTarget, Inc. All Rights Reserved.