

# ASP・SaaSサービス企業の市場成功に向けての要件 ( 先進的21事例の紹介 )

< 20、21年度の先進的21事例のケース概要集 >

2009年 5月

元一橋大学客員教授(17, 18, 19年度)  
独立行政法人 中小企業基盤整備機構  
シニアリサーチャー 三本松 進

## 20年度 先進的11事例リスト

### イノベーターのケース

- 20-1 スターウェイ(株) ゴミゼロ梱包材による統合物流管理システムサービス……………4  
20-2 (株)メディヴァ 病院の開業支援・経営改革サービス……………6

### 自主的なプロセス革新者のケース

- 20-3 やさしい手(株) 主に訪問介護事業、家事・育児支援サービス……………8

### ASP・SaaSサービス企業のケース

#### A 業種別多機能

特定業界別の深い業務知識を獲得して、多機能で、最適な顧客の業務プロセスを提供

- 20-4 (株)インフォーマット フード業界電子商取引支援サービス……………10  
20-5 (株)ヴァイタス ヘルスケア・ポータルサービス……………12  
20-6 (株)BSNアイネット ASPでの歯科用診療報酬システムサービス……………15  
20-7 プロパティデータバンク(株) ASPでの不動産管理システムサービス……………17

#### B 業種横断の機能別業務

業種横断的で機能的な深い業務知識を獲得して、以下のサービス内容を提供。

- 1 企業規模(中小)に応じた多機能で最適な顧客の業務プロセスの提供  
20-8 ビジネスオンライン(株) 中小企業向けASP会計記帳サービス……………20
- 2 新業務プラットフォームの提供  
20-9 (株)テラ ASPでのモバイルラーニングサイト構築用サービス……………22  
20-10 (株)ドリコム ブログの法人・個人向けサービス……………24
- 3 強く差別化された新機能によるソリューション提供  
20-11 イー・トラック(株) 自動配車・配送最適化サービス……………26

# 21年度先進的10事例リスト

## ASP・SaaSサービス企業のケース

### A 業種別多機能

特定業界別の深い業務知識を獲得して、多機能で、最適な顧客の業務プロセスを提供

- 21 - 1 三菱商事(株)： 建設業界における元請と関連企業間の各種データ・情報取引の管理サービス ……28
- 21 - 2 (株)エイ・アイ・エス： 酒類販売・流通・小売への販売管理と会計、勤怠管理サービス ……30
- 21 - 3 (株)カナミックネットワーク： 地域連携型の介護事業総合管理サービス ……32

### B 業種横断機能別

業種横断的で機能的な深い業務知識を獲得して、以下のサービス内容を提供。

- 1 企業規模(中小)に応じた多機能で最適な顧客の業務プロセスの提供
- 2 新業務プラットフォームの提供
  - 21 - 4 (株)セールスフォース・ドットコム： SaaS型CRMソフト、PaaS型開発基盤提供 ……34
  - 21 - 5 コクヨS&T(株)： 文書送付等の企業の商取引事務の顧客へのネットワーク管理サービス ……36
  - 21 - 6 (株)ニュース・ツー・ユー： ニュースリリースのポータルサイトへの掲載サービス ……38
  - 21 - 7 (株)パイブドピッツ： 金融等法人顧客への顧客情報管理プラットフォーム提供サービス ……41
  - 21 - 8 ネットスイート(株)： SaaS型の統合型ERP経営プラットフォームサス ……43
  - 21 - 9 日立ソフトウェアエンジニアリング(株)：  
ITインフラミドルウェアであるIT開発環境の提供に関するPaaSサービス ……45
- 3 強く差別化された新機能によるソリューション提供
  - 21 - 10 NECソフト(株)： 車両の走行情報管理ソフト ……47

## 20年度事例

## イノベーターのケース

### 20 - 1スターウェイ(株)

#### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

1999年 東京都 3億5,030万円 13人

#### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

環境配慮型物流サービス ( 物流支援サービス )

#### 3 着想

工場のIC輸送容器の廃棄を見て、資源の有効利用から見て勿体ない。ICトレイのリユースを着想

#### 4 新サービス開発

##### (1) 顧客接点のプロセス

配達員による新型の通い箱(ICタグ付き)の循環 対 顧客・荷物

( ITサービスは24時間対応 )

##### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上に優位性構築 )

**新型の通い箱をベースとしたリユースのビジネスモデルを構築して、環境配慮型の環境負荷低減、関係者間の業務効率化、等に向けて、組織の壁に横串を刺す形で業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を創造してサービス供給上の優位性形成。**

#### 5 サービスモデル革新の内容・効果

(1) 新事業で特許化したダンボールの物流の通い箱をリユースさせ、IT管理して、トレース可能なモデルを創造。

(2) 家電等の修理品を対象に、**従来の単なる搬送サービスから、環境負荷を低減させた物流革新システムを、ASPシステム・RFIDチップを活用して、事業化。**

(3) 以上により、ユーザー企業の業務生産性の向上が見られる。

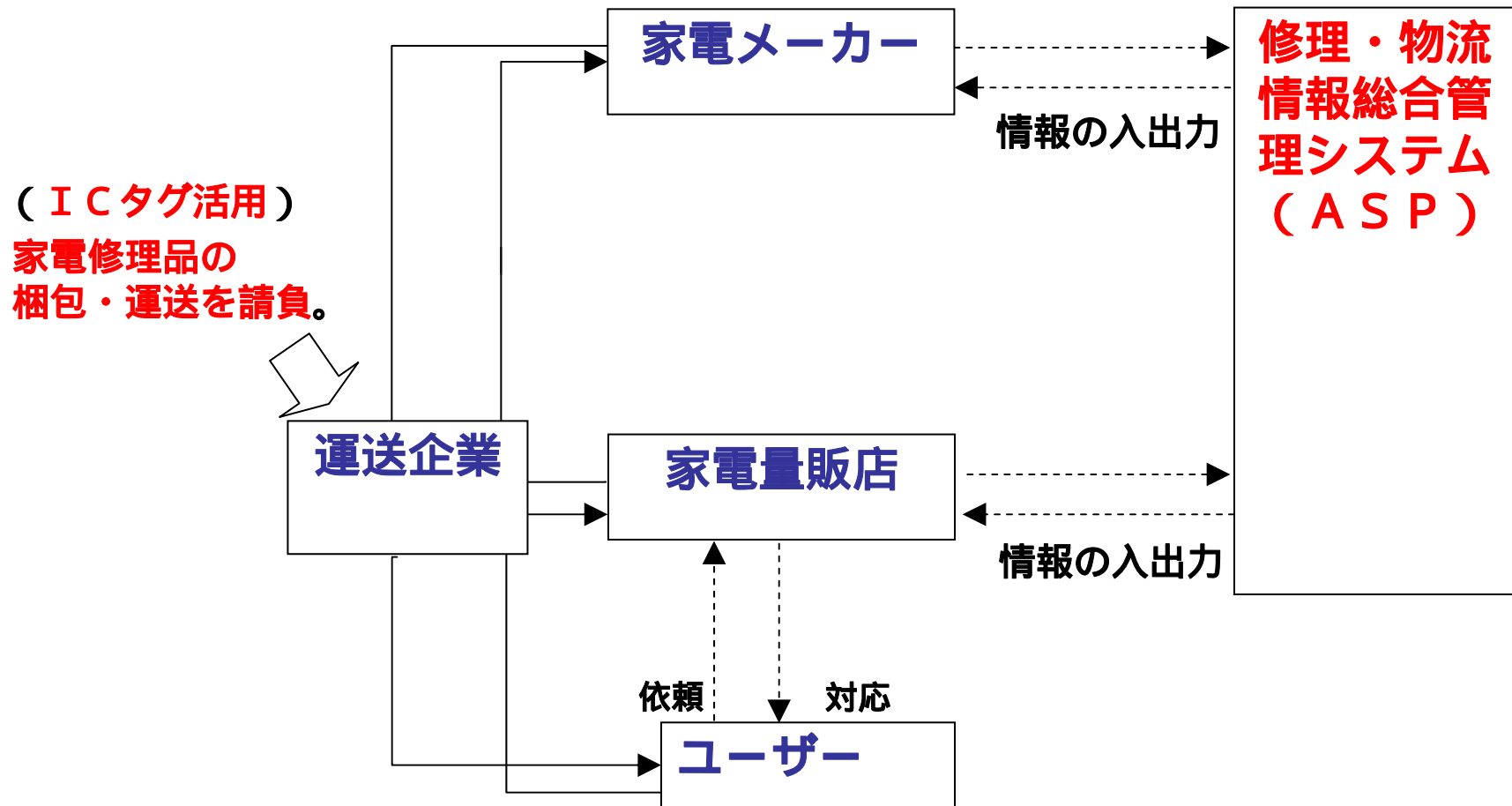
#### 6 成功の要因

(1) 環境保全、修理・メンテナンス、物流は永遠の課題であること。

(2) 先端のIT技術を使って企業の壁を越えて機能チェーン間の全体最適に向けた仕組を持つ環境物流システムが構築でき、環境上のメリットに加え、ユーザー企業、個人消費者、本企業間のWIN-WIN関係が出来たこと。

(3) 出資、融資、新連携支援等、関係者のタイムリーな支援が得られたこと。

# 20 - 1 スターウェイ(株)の環境負荷低減物流革新システムのイメージ図



## 20-2 (株)メディヴァ

- 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )  
平成12年 東京都 1億5,800万円 12人
- 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )  
病院の開業支援、病院経営改革支援サービス ( コンサルティングサービス )

3 着想  
患者視点の医療改革

### 4 新サービス開発

(1) 顧客接点のプロセス  
コンサル窓口 対 開業予定医師(ワンストップサービス供給)

(2) 経営管理対応 ( サービス内容上に優位性構築 )

病院関連の深い業務知識を獲得して、豊富な支援サービス等を駆使し、新病院の効果的な開業・既存病院の効率的な経営改革のための病院内の部門の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組みを構築支援するための能力をコンサルタントに保持させて対応している。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

従来例のない成功する病院開業支援サービス、既存病院の経営改革に向けての支援サービスを創造。電子カルテの地域内関係病院連携システムと患者への提供システムを新規開発して、支援サービスメニュー化。

**ASPサービスである「メディカルSNS」により、インターネット上で構築するコミュニティ空間として、実名と参加者同士の紹介承認によるネットワークサービスを提供。**

### 6 成功の要因

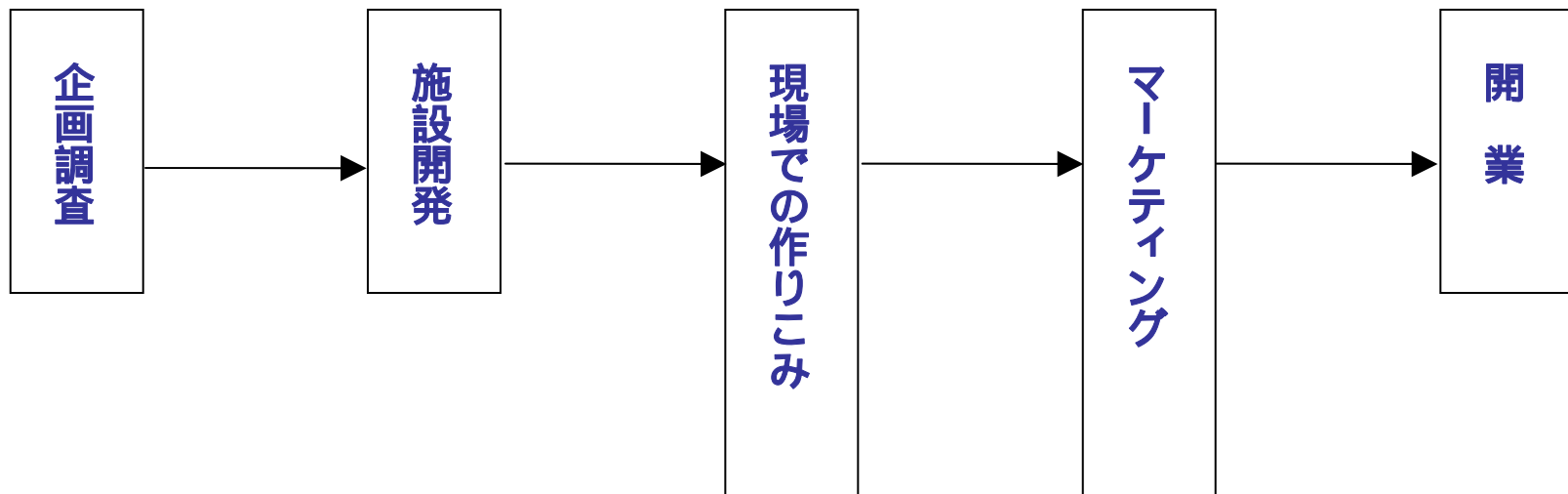
新規のクリニック、診療所開業の成功の主要因は以下の通り。

- (1) 情報の開示(オープンカルテ) = 診療の品質管理
- (2) 最新機器の導入 = 高機能な医療を実現
- (3) 「データに基づく診療」の実施 = 個々の患者様にあった治療
- (4) 社会への貢献 = 地域活動への貢献
- (5) レセコン一体型の電子カルテ(小規模)を採用し、スタッフ数をぎりぎりまで詰める一方で、少人数、チームワーク組織の形成
- (6) 施設では、待合室をゆったり取り、患者の居心地の良さに配慮したレイアウト形成
- (7) スタッフはクリニックの顔であり、電話対応、受付対応などのホスピタリティ必要。  
採用段階から人当りの良さを意識し、人材育成

## 20-2 メディヴァ：新型小型病院開業までのプロセス

- (1)対象の開業希望医師と以下の4フェーズでのコンサル業務を通じて、市場で成功する開業を支援する。
- (2)ASPサービスである「メディカルSNS」により、インターネット上で構築するコミュニティ空間として、実名と参加者同士の紹介承認によるネットワークサービスを提供。

第1フェーズ      第2フェーズ      第3フェーズ      第4フェーズ



# 自主的なプロセス革新者のケース

## 20 - 3 やさしい手(株)

1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )  
平成5年 東京都 9,950万円 552人

2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )  
主に訪問介護サービス ( 人的サービス 人対人 )

3 着想  
いつでも、どこでも客の要望に沿って速やかに介護・看護サービスを提供

### 4 新サービス開発

#### (1)顧客接点のプロセス

介護師 対 顧客 (介護師の全人格的ホスピタリティーが重要)

#### (2)経営管理対応 ( 顧客の供給主体の仕組上で優位性構築 )

介護業界における深い業務知識を獲得して、フランチャイズチェーンシステムの高度化を図り、フロントオフィスの顧客満足とバックオフィスの効率化に向け、本企業、オーナー企業、介護スタッフ、顧客の間の業務プロセス形成において、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築して優位性形成。

フロントオフィスの顧客満足に向け、電子カルテを導入し、お客様各自の介護予防サービスについて目標とその達成度についてPDCAサイクル的に把握。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

主に伝統的な訪問介護サービスにおいて、フランチャイズチェーンシステムを高度化して、本部と各営業店の顧客満足度が高く効率的なサービス提供をASPサービスを活用した顧客単位の組織的なサービスマネジメントにより達成。

各参加者の間でWIN - WINな関係を構築・運用出来て、サービス品質の向上、生産性の向上を実現

### 6 成功の要因

(1)介護予防サービスについて、電子カルテを導入し、お客様各自の介護予防サービスについて目標とその達成度についてPDCAサイクル的に実践して、個別の顧客満足度を高めるようにして、このようなサービスマネジメントが、顧客の支持を得ている。

(2)各営業拠点の中で、小さいセル型の多能工化した3人位の集団で業績の設定、達成、管理を自ら戦略形成して実践している。

(3)この提供するASPシステムによる管理ツールで間接業務に従事する管理職が不要となり、生産性向上、コスト削減を実現。

(4)情報システムのスピードが格段に向上し、全国を高速につなげられるようになり、本部と全国の各営業拠点のヘルパーさん達とが、常時、個別に確認できる。





## 20 - 4 (株)インフォマート

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

1998年 東京都 9億9,997万円 148名

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

フード業界企業間電子商取引支援プラットフォームの運営 ( ASPサービス )

### 3 着想

日本中の食と食、企業と企業を結びつける。業界標準型プラットフォームを考え全企業同条件での利用。

### 4 新サービス開発

#### (1) 顧客接点のプロセス

パソコンのITプラットフォーム 対 顧客 (24時間対応)

#### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上に優位性構築 )

食品関連の業界において深い業務知識を獲得して、毎日食材を仕入れる企業のその取引先との受発注業務に関し、本部、各店舗、納入先との間の会計事務について、ASP活用により、バックオフィス業務プロセスの効率化に向けて、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築して、優位性を形成している。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

#### (1) IT・ASP利用のフード業界の企業間電子商取引支援プラットフォームのモデルを創造

#### (2) 従来の地域完結型の食材市場から、ASP商談システム(取引先との商談業務の効率化、新規取引先の発掘の場)、ASP受発注システム(日々の発注・購買業務の効率化)、ASP規格書システム(安心・安全の仕組み作り)、を関係企業と連携して創造・運営。

#### (3) ユーザー企業は、これらサービスを活用することにより、商品提供企業は市場機会の拡大が図られ、調達側の企業では、調達業務の生産性の向上が図られる。

### 6 成功の要因 (ASP受発注システム)

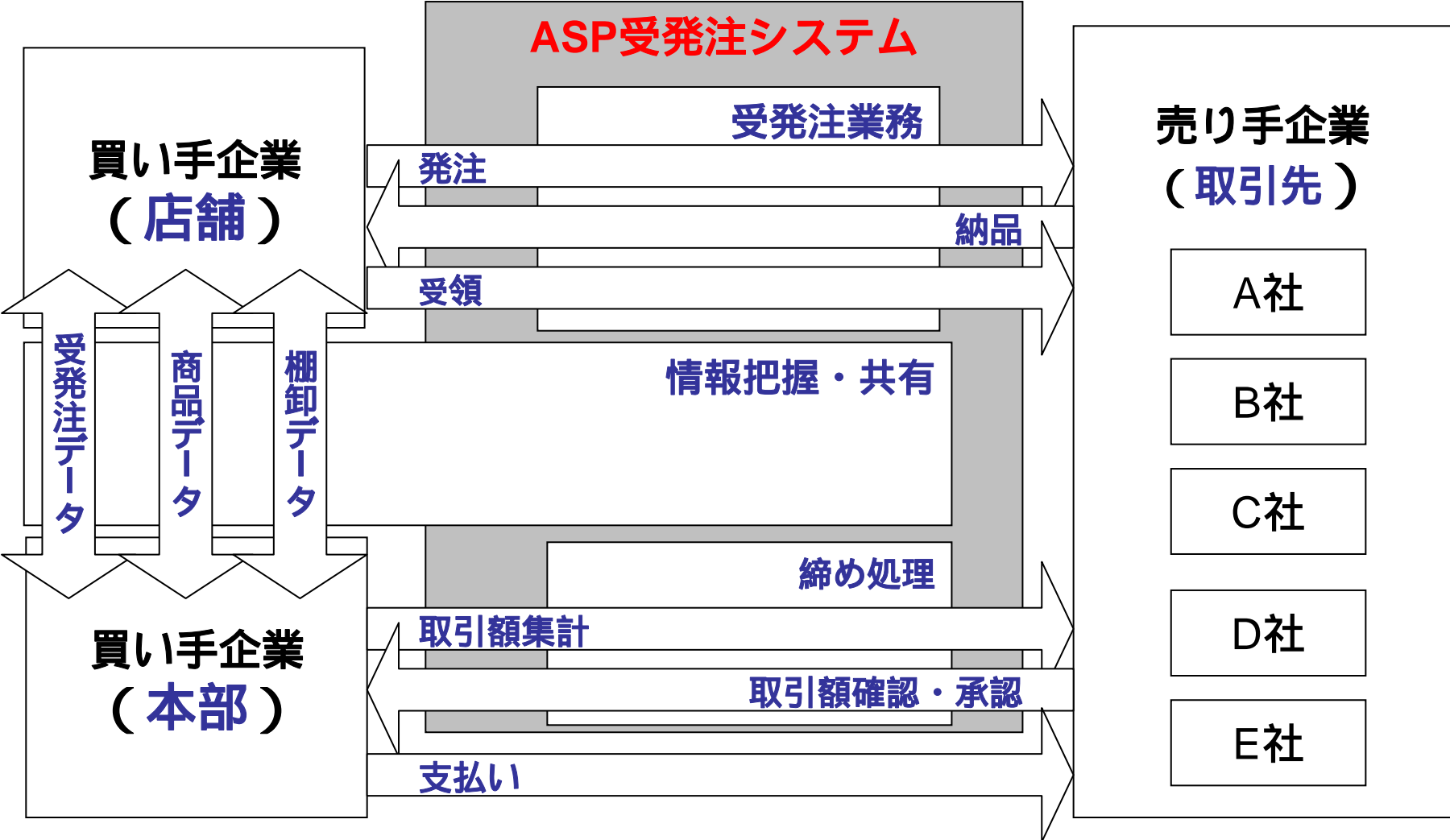
#### (1) システムが、使いやすく、費用対効果が高く、豊富な機能を持っており、顧客の支持を得ている。

#### (2) 以下の外食業界に共通の悩み・問題点をシステムと仕組み上で解決したことにある。

本システムでは、取引実績データを取引先と共有できるのでミスがない。 帳票への入力作業は不要で、経理システムとの連動も可能。 データベース化しているため、仕入・単品管理ができ、分析・戦略に役立つ。 本システムでは受発注データを共有するため取引先との月次がすぐ締まる。

#### (3) 買手企業として新規に本システムに参加する場合、売り手企業の全社が参加することとなるが、既に売り手企業が多数参加しているので、自社への売り手企業の賛同が得やすい。

# 20 - 4 インフォーマート:ASP受発注システム運用イメージ



## 20 - 5 (株)ヴァイタス

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

2004年 東京都 2億5,750万円 13人

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

ヘルスケア・ポータルサービス ( システム財供給・ソフトウェア )

### 3 着想

患者中心の医療、看護サービス環境の実現

### 4 新サービス開発

#### (1) 顧客接点のプロセス

特別の液晶パネルのITプラットフォーム 対 患者(24時間対応)

#### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上で優位性構築 )

病院施設関連の深い業務知識を獲得して、新連携スキームを活用して、本ITサービスの新機能形成・サービス提供に必要な各個別種能を形成し、その業務プロセス形成に際して、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けての仕組を構築して、優位性構築。

その顧客満足確保については、ベッドサイド液晶端末における人に優しいユーザーインターフェースと24時間使用可能な仕組を形成して実現。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

#### (1) 患者の医療・健康・アメニティー情報を一元管理できるワンストップなプラットフォームモデルを構築。

( 大規模病院へは作りつけ、中小規模病院へはASPサービス )

#### (2) 従来不満の大きかった病院内の入院患者への医療・看護情報提供、アメニティー提供等のためのIT活用のプラットフォームサービスを創造して、顧客価値創造に成功。

#### (3) 各参加者間でWIN - WINな関係を構築・運用して、市場での経営上の成果を得ている。

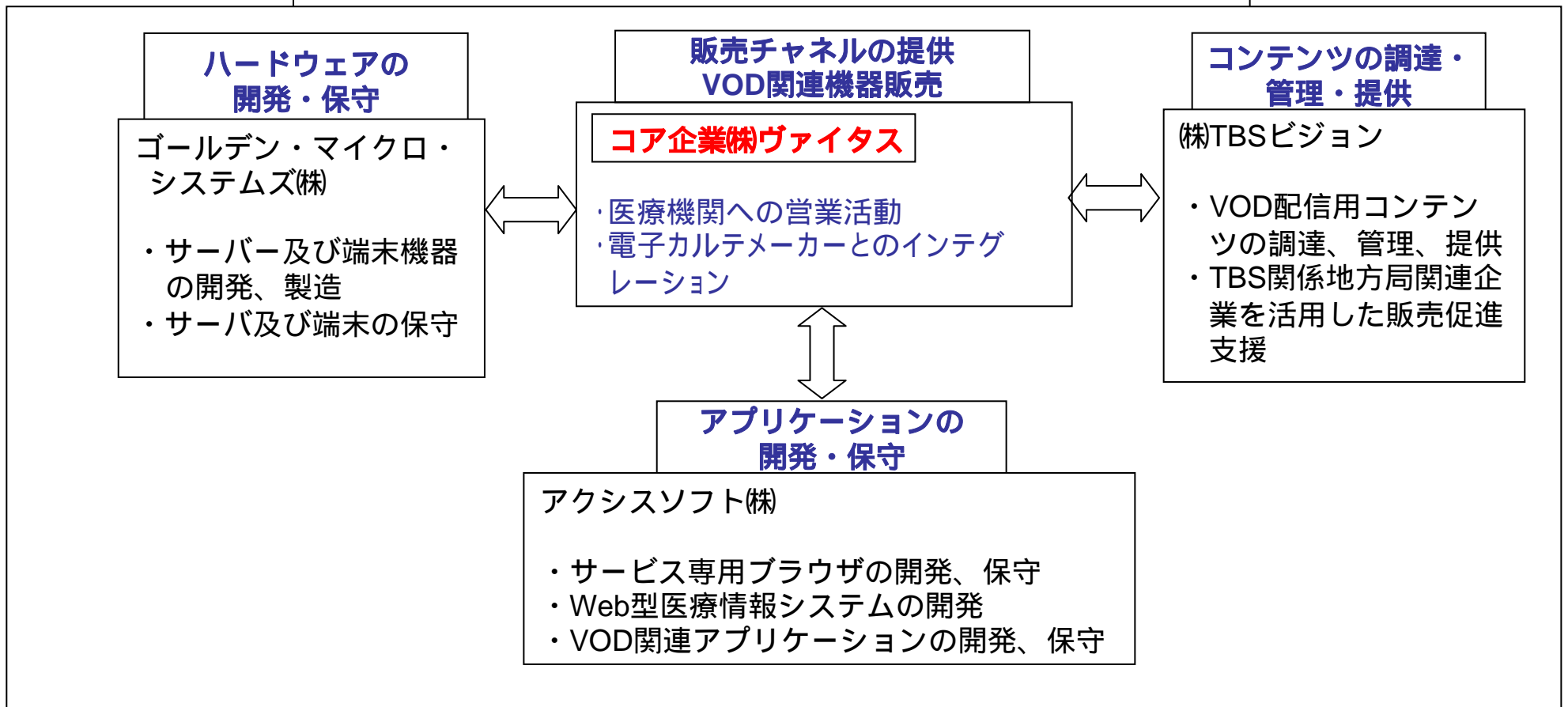
### 6 成功の要因

#### (1) 本サービスは、患者、病院内の医師、看護師、病院経営者、等のこれまでの病院モデルへの不満、ニーズを深く把握して、従来の病院モデルにおける提供者の人員と時間の制約から解放されたワンストップ・オペレーション可能なプラットフォーム(端末)の運用により、日本で初めての統合的な上記サービスの供給を実現。

#### (2) この提供する差別化されたユニークなサービス価値に関しては、サービス供給サイドの病院経営に関する専門知識・技能の存在、病院の患者、医師、看護師、等へのホスピタリティーの心、等により形成されているため。

## 20 - 5 (株)ヴァイタスの新サービスモデルイメージ -その1

### 新連携による優位性のある新サービスモデルの形成



## 20 - 5 (株)ヴァイタスのサービスモデルイメージ図 - その2

### •ポータルサービス

医療機関向けVOD配信をはじめ、インターネットやメール、施設案内、医師・スタッフの紹介、食事の選択、さらにベッドサイドにおける電子カルテの閲覧など、院内アメニティ環境と医療環境の融合を図る

### •ストレージサービス

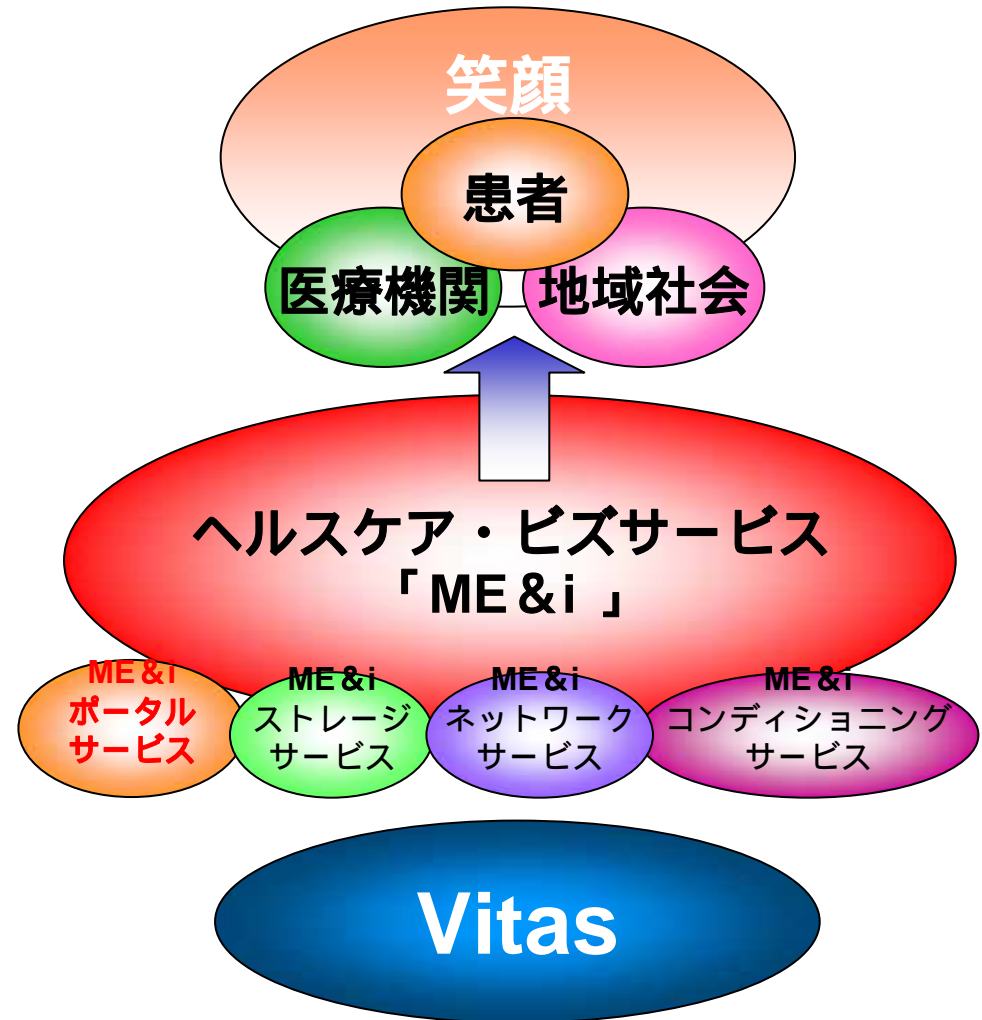
セキュリティを確保した独自回線で専用データセンターへ医療情報のストレージを行う

### •ネットワークサービス

個人情報保護法に準拠した地域医療ネットワークを構築・運営

### •コンディショニングサービス

リハビリセンターにおけるコンディショニング・プログラムを提供



## 20 - 6 (株)BSNアイネット

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

昭和41年 新潟市 2億円 601人

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

システムインテグレーション、アウトソーシングサービス、ソフトウェア開発、システム販売、コンサルテーション  
( ASPサービス )

### 3 着想

- (1) 2,003年当時、歯科医院では、従来型の導入型システムに対して、導入コストがシステム導入の障壁と感じIT化に踏み切れない顧客が存在していた。
- (2) 医科におけるORCAプロジェクト(日本医師会におけるソフトの無償提供)の開始もあり、歯科市場においても5,6年でシステム更新を必要とする従来型の商品に対して懐疑的な風潮の兆しが見え始めてきていた。
- (3) そこで本企業はIT未導入層をコアターゲットとして、当時歯科市場においては珍しいASP方式でのシステム提供を開始することに着目した。

### 4 新サービス開発

#### (1) 顧客接点のプロセス

歯科医院の医師・事務員 対 パソコンのブラウザ画面

#### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上で優位性構築 )

**本企業は、歯科医師関連の深い業務知識を獲得して、新潟県内の歯科医師がバックオフィス業務として行っていた煩雑なレセプト作成・提出業務について、本企業が新規事業創造したASP方式での差別化したソフトウェアを賃貸契約しの形で顧客企業にサービス提供することにより、各歯科医師が行う煩雑なレセプト作成・関係機関への提出業務プロセスをアウトソース可能とし、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築し、代行運用するサービス提供を行っている。**

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

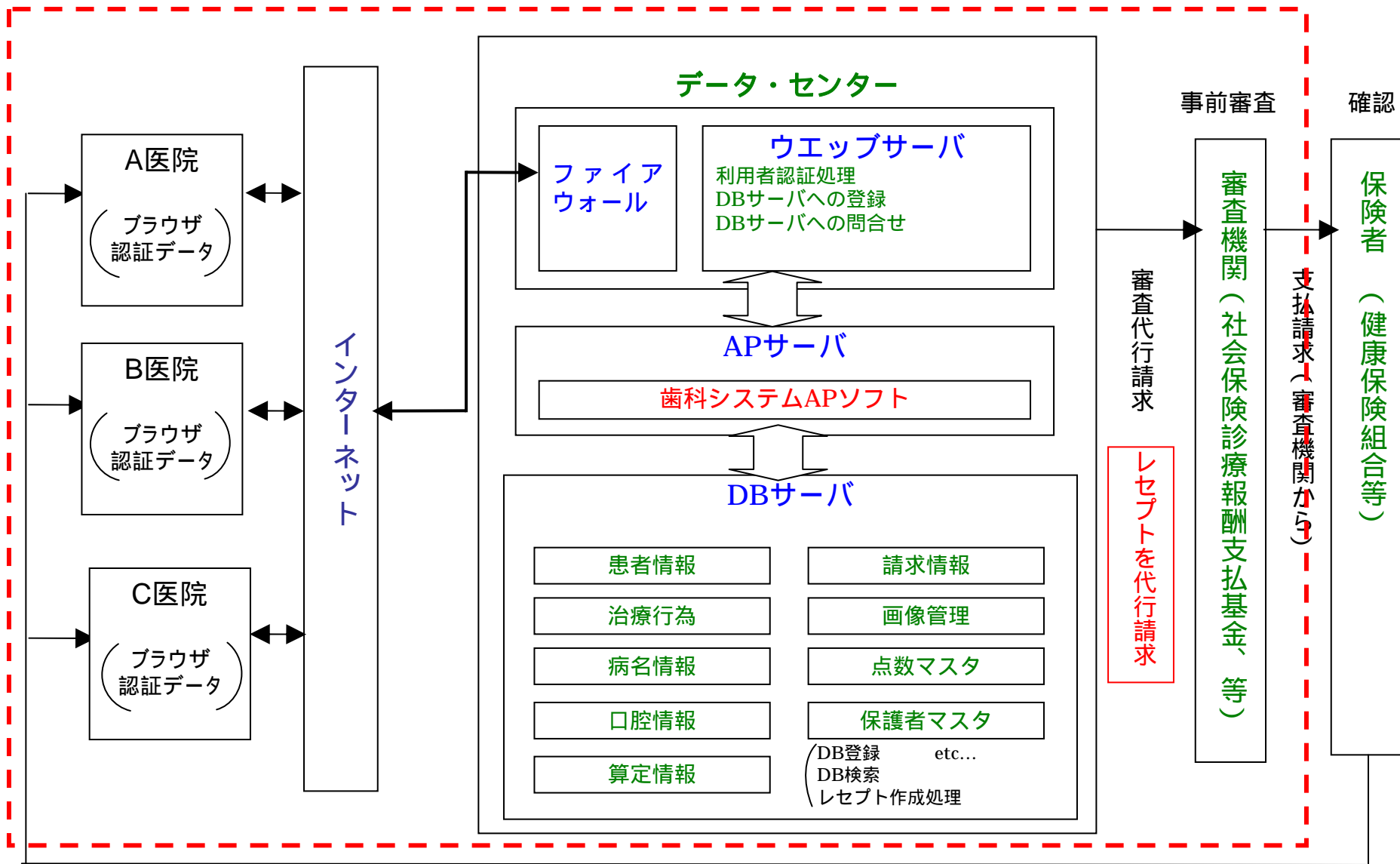
ユーザー歯科医院では、本サービスを導入することにより、その業務の業務品質と生産性の向上が図られる。

結果的に、歯科医院での患者サポートの向上を図って患者満足活動へ医師の時間を振り向ける、また、歯科助手及び衛生士、事務員等の経営資源をその他業務に振り向けることが可能となる。

### 6 成功の要因

- (1) 新潟県歯科医師会の事業として展開されたこと。
- (2) 他企業に先駆けていち早く歯科レセプトシステムのASP化を実現したこと。
- (3) ASPサービスの特色の明確化
- (4) センター方式の採用

## 20 - 6 BSNアイネットのデンタルフレンドASPサービスのシステム概念図



本サービスは赤点線枠内。この代納サービスは審査機関への審査代行請求まで。

支払



## 20 - 7 プロパティデータバンク(株)

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

2000年 東京都 1億円 35人

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

不動産の運用管理に関するASP事業、不動産の運用管理に係わる情報管理業務、ASPシステムに関するシステムインテグレータ業務  
( ASPサービス )

### 3 着想

最近の不動産をめぐるマネジメント手法の変化を見越し、2000年に不動産分野にITツールを提供する専門企業として設立。不動産管理業務は、各ビル、管理部門等において、紙媒体で二重入力等の非効率な重複処理を行っていたが、本企業は、創業時より、点在する不動産の管理、オーナーと管理会社の業務連携、投資家への情報開示など幅広く支援するフルASPサービス形態を採用。

### 4 新サービス開発

#### (1) 顧客接点のプロセス

利用企業の担当者 対 パソコンのITブラウザ画面

#### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上で優位性構築 )

不動産業界の深い業務知識を獲得して、顧客企業の本来業務であったビルの個別管理業務について、本企業が新規事業創造したASP方式での差別化したソフトウェアを時間貸しの形で顧客企業にサービス提供することにより、ユーザー企業がこれら業務プロセス形成に際し、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を図るための全体最適化に向けた仕組を構築、運用して、市場でのビジネス上の優位性形成に向けての支援を行っている。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

(1) 本サービスを利用することにより、利用企業は、各個別のビルに関する施設情報、経営情報、等の状況が見える化させ、複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現する。

(2) これにより、ユーザー企業が所有・管理する不動産価値の極大化と業務管理の効率化の統合管理を可能とし、その業務生産性向上、サービス品質向上、等を実現する。

### 6 成功の要因

(1) 外部環境である不動産事業の変革が実現して、本企業の市場が開け、具体的なビジネス展開が見られたこと。

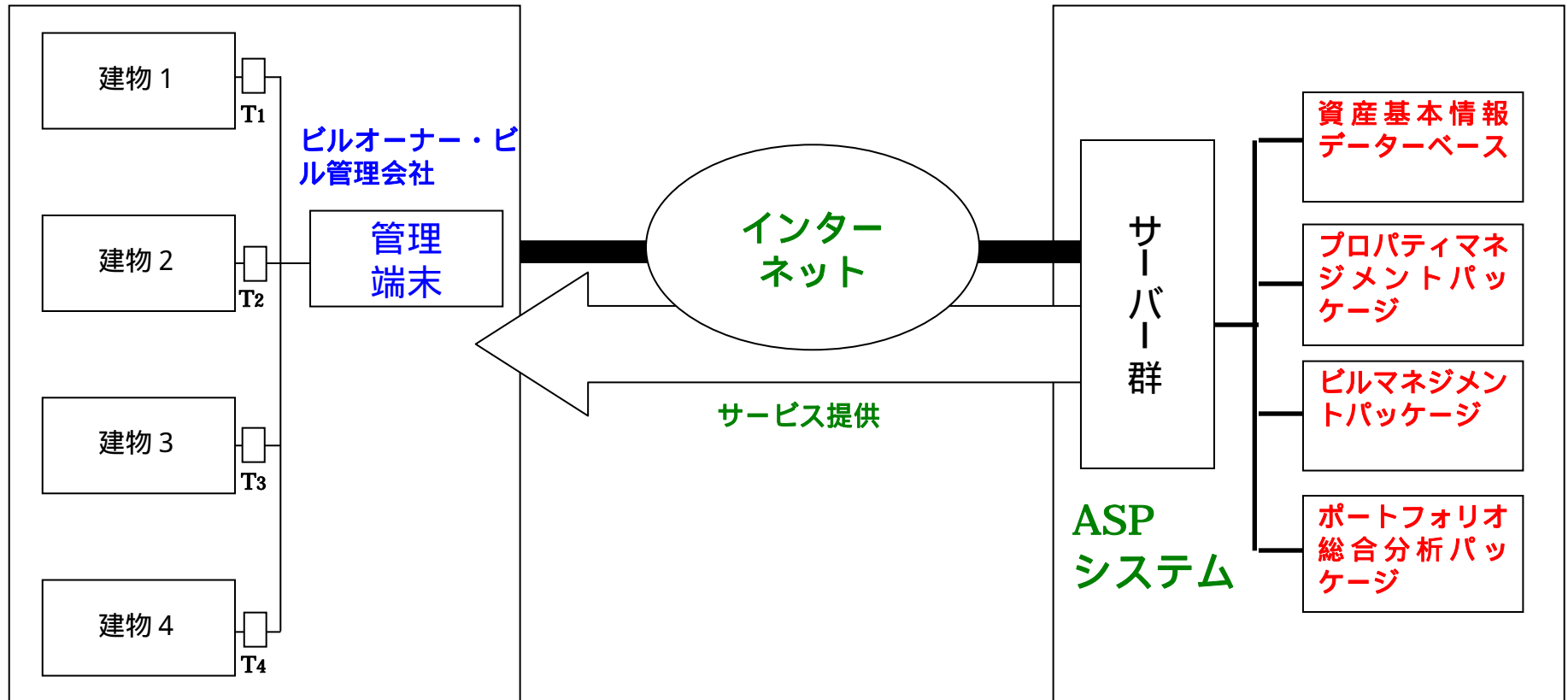
(2) 専門的な業務内容を持つASP/SaaSサービスの開発に成功できたこと。

(3) 当初から、参加メンバーにバランスの取れた陣容(本社からの文系と理系、銀行出身、等)が形成できて、内部統制、開発、営業等に良いマネジメント体制が構築できたこと。

## 20 - 7 プロパティデータバンク(株)のサービスモデル概念図

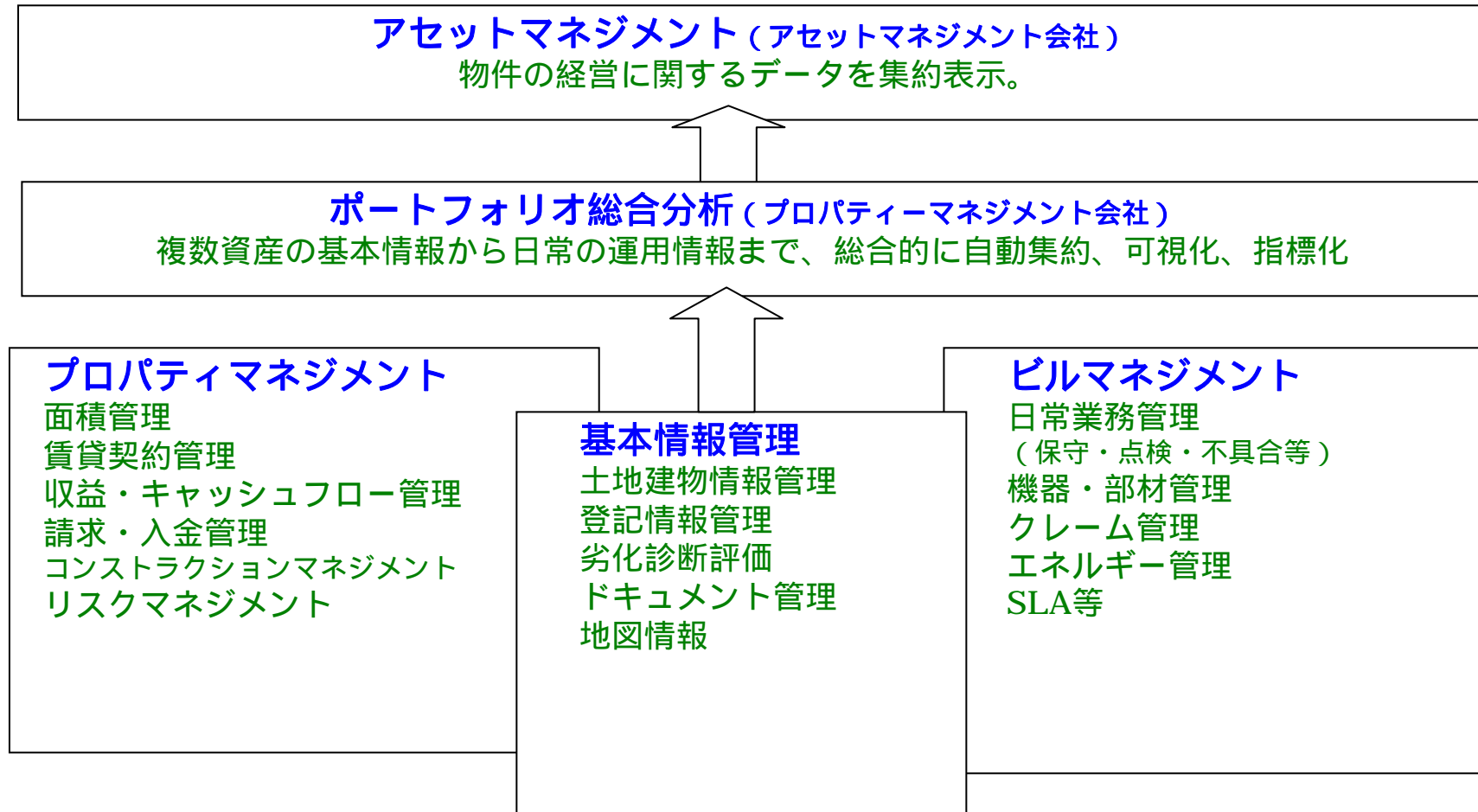
サービス提供領域例

プロパティインターネット  
データセンター



T1 ~ T4 個別入力端末

## 20 - 7 プロパティデータバンクのサービスの標準提供機能イメージ



## B 業種横断の機能別業務 1 企業規模に応じた多機能、最適な業務プロセス提供

### 20 - 8 ビジネスオンライン(株)

#### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

平成12年 東京都 3億1,883万円 35人

#### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

ASP会計サービス「ネットde記帳」等、提供 ( ASPサービス )

#### 3 着想

東商IT化支援エキスパートの経験から中小企業の会計処理のIT化の遅れを痛感

#### 4 新サービス開発

##### (1) 顧客接点のプロセス

パソコンのITプラットフォーム 対 顧客 (24時間対応)

##### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上に優位性構築 )

本企業は、会計と中小企業関連の深い業務知識を獲得して、原サービス内容を開発。

各県の商工会連合会は、傘下の商工会、個別の事業者との間で、本システムを導入してその記帳事業を安価で簡易にネットワーク化するビジネスモデルを構築し、バックオフィス業務プロセスの効率化に向けて、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築して優位性構築

#### 5 サービスモデル革新の内容・効果

(1) 本企業のライセンス供与により、各県の商工会連合会はその記帳機械化システムを、本企業の構築・提供したASP使用の新モデル「ネットde記帳」に置換え、新しい記帳ビジネスを展開。

(2) 各県の商工会連合会は、この統合的な新プラットフォーム上で、新しい記帳システムを構築運用して、個別の事業者の会計事務の生産性向上を支援している。

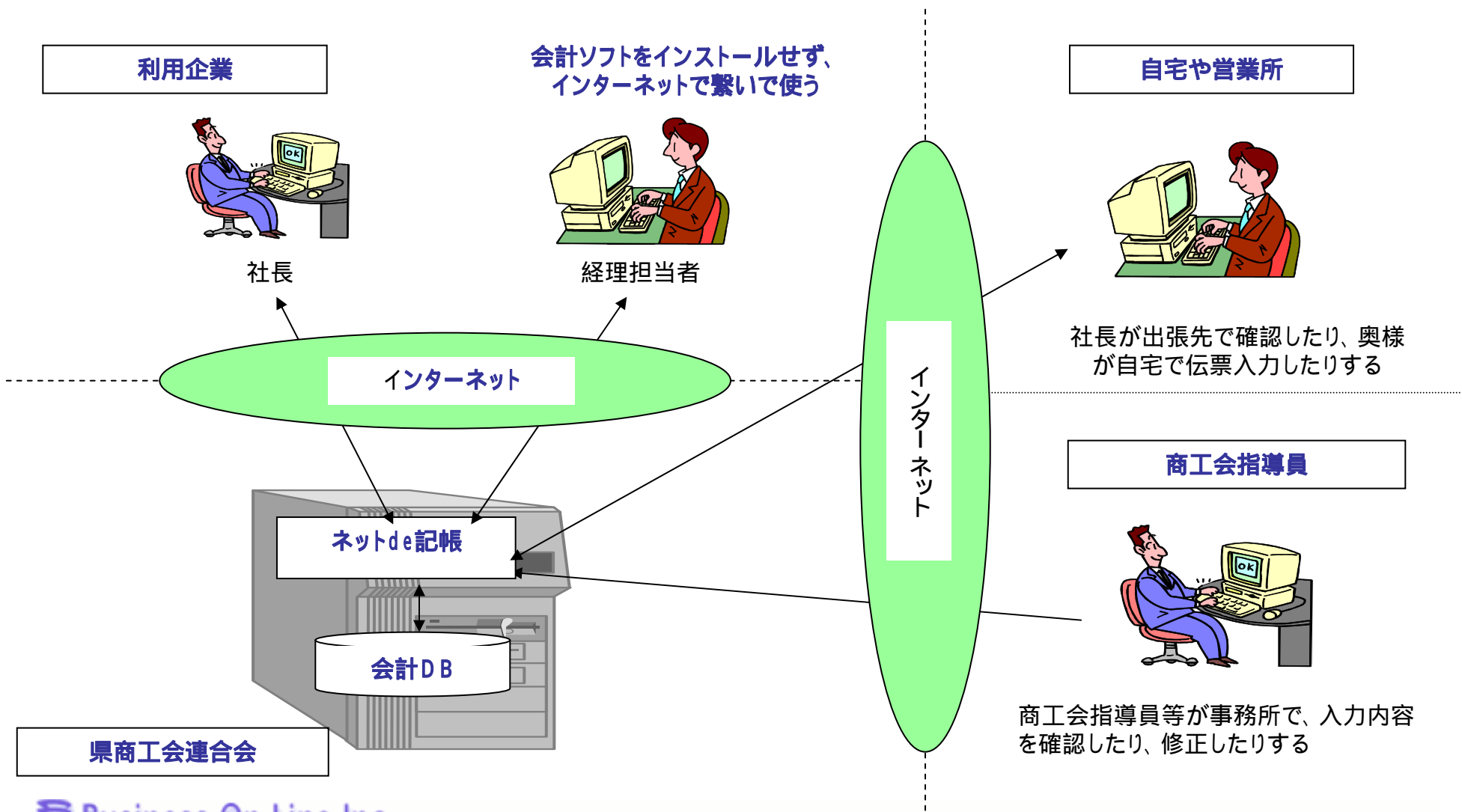
#### 6 新しい記帳サービスの成功の要因

(1) 導入企業側には、会計ソフトの購入(導入)不要、バージョンアップ、バックアップの必要なし、リアルタイムな情報把握、指導員によるリアルタイムな確認、指導のメリットがある。

(2) 商工会側にも、操作するパソコンにソフトの導入の必要なし、記帳業務の効率化、会員企業によるスムーズな自計処理の実現、会員企業とのコミュニケーションアップ、のメリットがある。

(3) この記帳会計システムの仕組の導入により、従来の枠組みを超えて、会員企業、地域の商工会、都道府県の商工会連合会、本企業のそれぞれが本サービスに参加して、それぞれWIN - WINな関係の構築、運用ができています。

# 20 - 8 ビジネスオンラインの「ネットde記帳」による会計業務処理のイメージ



## 2 新業務プラットフォーム提供

## 20 - 9 (株)テラ

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

平成17年(平成元年創業) 横浜市 4,000万円 80人

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

コンピューターソフト開発・販売、通信提供サービス ( ASPサービス )

### 3 着想

- (1)最近、インターネットを利用したEラーニングが普及してきているが、雇用形態が多様化する中、店舗スタッフへの教育や内定者への研修等においては、PCだけの教育では十分な成果を得ることが出来ない状況であった。
- (2)この空白な市場を想定して、携帯電話の利用方法の1つとして、新サービスであるモバイル向けラーニングシステム「エムスタ」の開発に着手することとした。

### 4 新サービス開発

#### (1)顧客接点のプロセス

ユーザー企業の研修担当者 対 パソコン画面  
研修員 対 ケータイ画面

#### (2)経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上に優位性構築 )

本企業は、顧客企業の本来業務であった従来の教育・研修等の業務について、本企業が新規事業創造したASP方式での差別化したソフトウェアを時間貸しの形で顧客企業にインフラ提供サービスを行っている。これにより、ユーザー企業が実施する携帯を新たな媒体として使用する教育・研修支援業務の創造とその管理運営の効率化を可能とし、顧客企業の教育・研修における座学、パソコン利用、モバイル利用の複数の媒体利用において、これら教育・研修プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築、運用する支援を行っている。

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

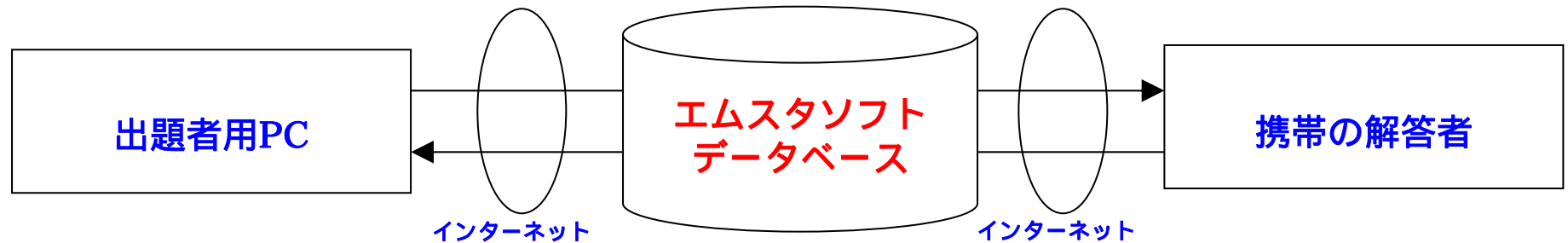
本サービスを利用することにより、顧客企業の教育・研修業務について、座学、パソコン利用の研修に対し、効果的な補完を行うことに役立ち、これら業務のトータルな生産性向上、品質向上を実現させている。

### 6 成功の要因

- (1)いち早くサービスを開始したことにより市場における優位性を保てたこと。
- (2)様々な状況に合わせ、「いつでも、どこでも」学習ができること。
- (3)各種エンタメ系の検定がスポットを浴び、コンシューマ向けのサービスとして流用できたこと(汎用性の高いシステムであることが、すばやく新サービスに対応。 )。
- (4)通信キャリアの法人営業の取り扱い商材となったこと。

## 20 - 9 テラのモバイルラーニング構築ASPサービス（エムスタ）の概念図

本企業のデータセンター内に設置のソフト、DBを使う為、APソフト、DBの購入の必要なし。



顧客が用意するハード環境は  
出題者用コンピュータのみ

配信するメンバーの、  
携帯電話の所有を確認。  
解答を返信。

## 20 - 10 (株)ドリコム

### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

2001年 東京都 10億3,800万円 98人

### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

ブログの法人・個人向けサ - ビス ( システム財供給・ソフトウェア )

### 3 着想

独自の日記サービスを開発していたが、ブログの先進性に着目

### 4 新サービス開発

#### (1) 顧客接点のプロセス

パソコンのITプラットフォーム 対 顧客(24時間対応)

#### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容とサービス供給主体の仕組上で優位性構築 )

**新ソフト開発において、企業内の営業と開発がチーム体制を組んで、情報共有し、高速の事業化に向けた部門の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築して優位性を構築**

### 5 サービスモデル革新の内容・効果

#### (1) ブログシステムの独自開発と迅速な市場供給を行うモデルを構築。

#### (2) ブログシステムという新サービスを国内で他社に先駆けて市場に供給し、市場での成果を得ている。

#### (3) **最近ではASPシステムを活用したブログサービスを導入して、中小企業者等へのサービス導入を図る。**

### 6 成功の要因

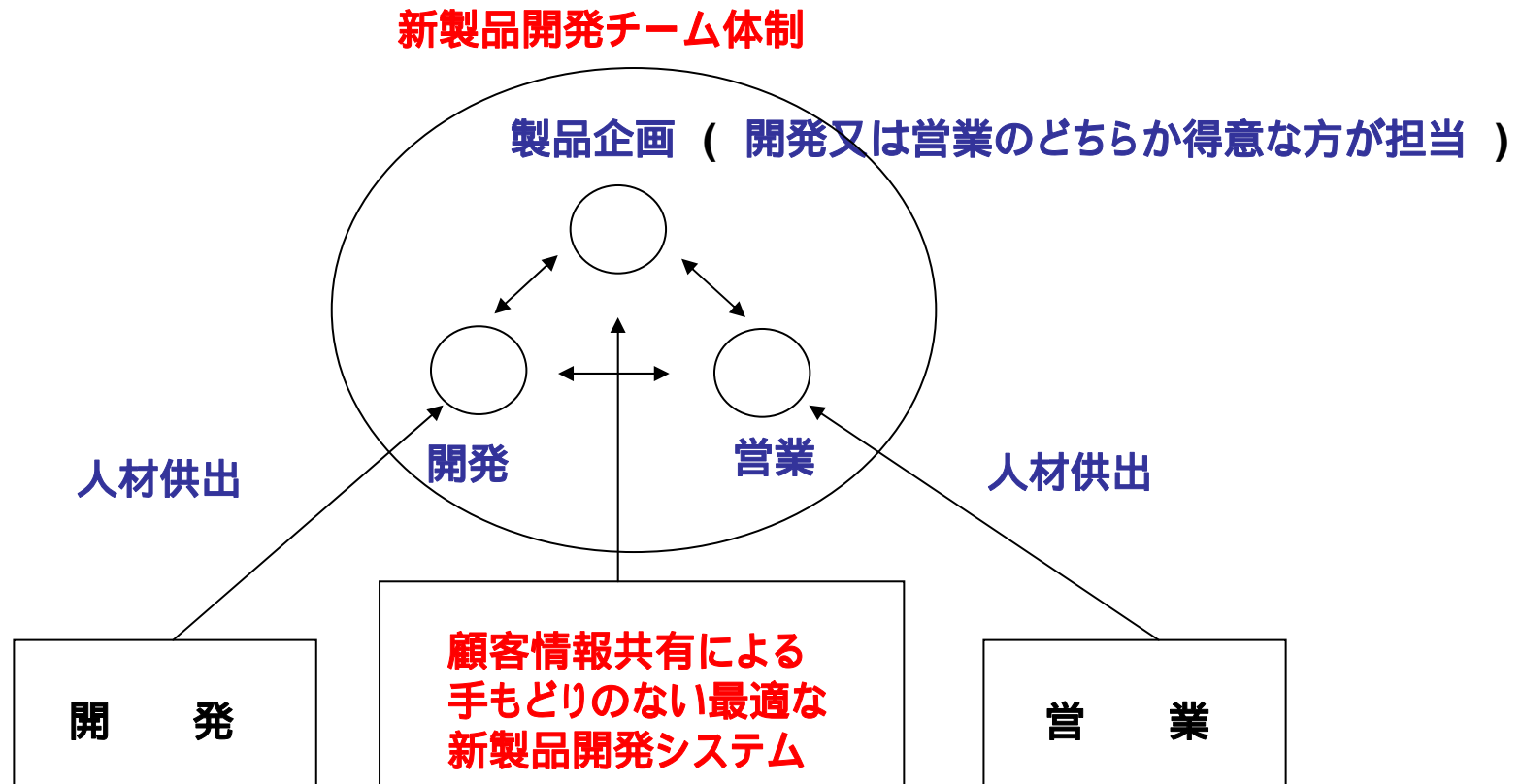
#### (1) 当初から、内外の新技术、新サービスの動向にアンテナを張り巡らし、新動向を素早くキャッチし得た。

#### (2) 新ソフト開発において、営業と開発がチーム体制を組んで、情報共有し、全体最適な仕組みで、高速の事業化に成功

#### (3) これに加え、ブログの開発・販売企業の中にあって、ユニークに新規ドメイン参入フェーズ、製品化フェーズ、拡販フェーズと、事業フェーズを段階的に分けてロードマップを描いて素早いビジネス展開をして、市場創造型企業としての事業化に成功してきている。



## 20 - 10 (株)ドリコムの新製品開発チームのイメージ



### 3 新機能によるソリューション提供

## 20 - 11 イー・トラック(株)

#### 1 会社概要 ( 設立年 本社所在地 資本金 従業員数 )

1999年 東京都 1億5,900万円 15名

#### 2 事業内容 ( 機能モデル別分類 )

ASPによる物流・ロジスティクスの効率化支援ソリューション ( 物流支援サービス )

#### 3 着想

物流の世界の非効率なサービス、IT化の遅れに気付いていた。ブロードバンドの到来を予想して、これら課題解決に向けてのソフトウェアのサービス提供を考えていた。

#### 4 新サービス開発

##### (1) 顧客接点のプロセス

契約後は、顧客企業は24時間何時でも、端末上のフォーマットに入力するだけで本企業からの配車計画のソリューションを画面上で受領

##### (2) 経営管理対応 ( 顧客向けサービス内容上に優位性構築 )

顧客企業の本来業務であったトラック配送における従来の個別事業部門・工場単位での個別最適な配送計画策定・実行業務について、本企業が新規事業創造したASP方式での差別化したソフトウェアを時間貸しの形で顧客企業にサービス提供することにより、ユーザー企業の自社内・関連企業間での統合輸配送業務を可能とし、その業務プロセス形成に際し、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携を行うための全体最適化に向けた仕組を構築している。

#### 5 サービスモデル革新の内容・効果

**(1) トラックの配車計画分野でASP方式の新サービスを独占的に提供。ビジネスモデルの特許を所有している。**

**(2) 完全Web対応の配車支援・配送計画ASPサービスで、ORベースの最適化計算モデルにより、お客様の注文データをもとに、最適な配車・配送計画を自動計算し、車両の積載効率向上と車両の回転率向上により、ユーザー企業のサービス品質向上、業務生産性向上を実現する。**

#### 6 成功の要因

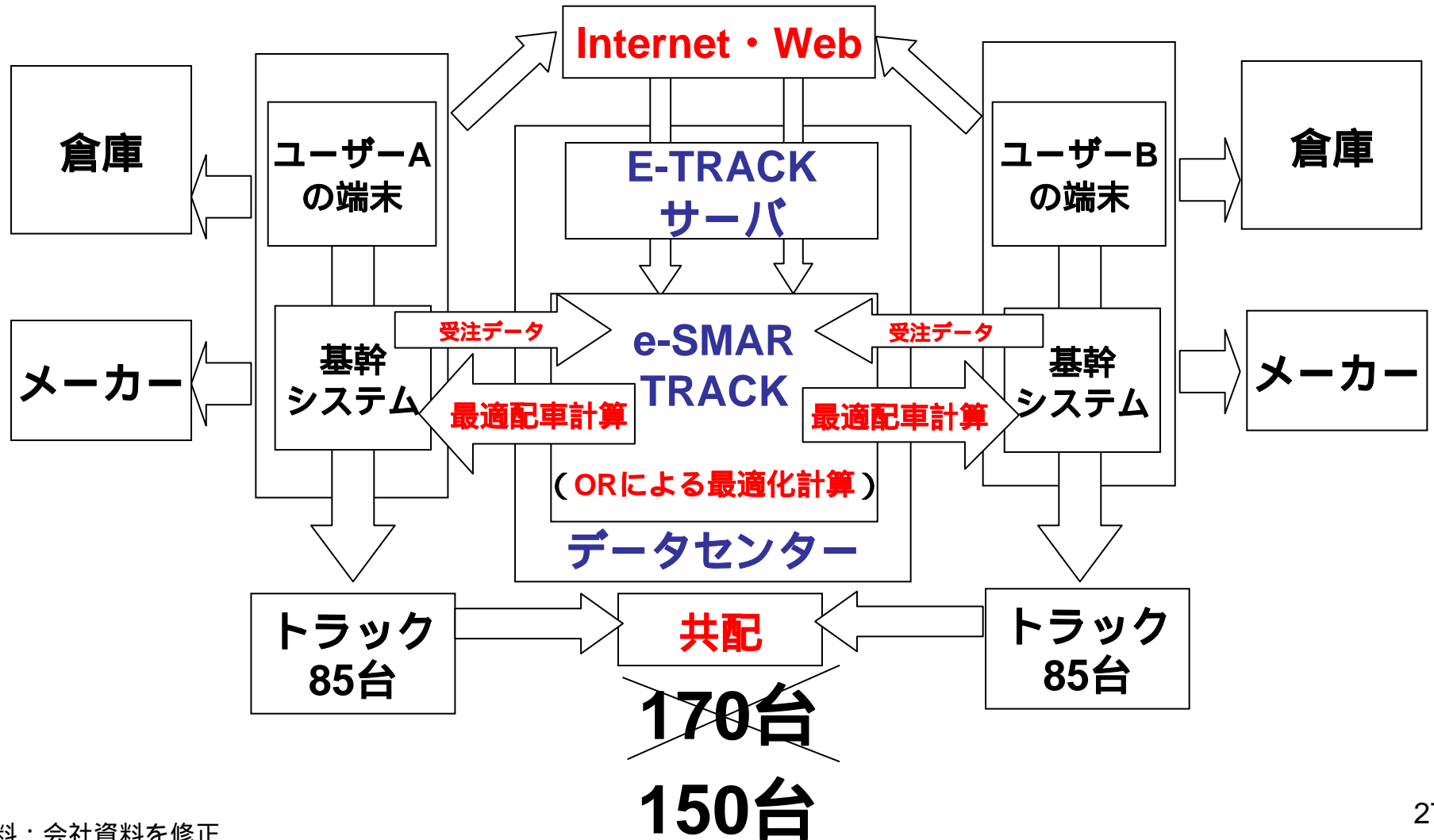
(1) 顧客の課題・ニーズに真剣に向き合い、短いタクトタイム(開発期間)でサービス内容に反映させ、これが顧客感動を呼び、口コミでの顧客拡大につながっている。

(2) 先見性のある出資者に恵まれ、タイムリーに資本提供を受けたこと。

(3) IT化の遅れた業界であったが、先入観を持たず諦めずにチャレンジしてきたこと。

(4) 事業環境変化、ブロードバンド環境の成熟等、見通しが的中してきたこと。

# 20-11 イー・トラック(株)のサービスモデルイメージ



## 21年度事例

## ASP・SaaSサービス企業のケース A 業種別多機能

### 21-1 三菱商事(株)

#### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

1950年、東京都、2027 億円、6042名

#### 2 新事業の着想

本企業として、海外工事を受注・施工していた時、建設工事プロセスの業務改善の余地を見つけ、インターネット活用の仕組みを整えることにより、ユーザーの多い国内建設業界でのビジネスチャンス・外販化の可能性を感じた。

#### 3 サービス概要

##### (1) サービス内容 建設サイトシリーズ

建設サイトシリーズは、建設業に於ける施主・元請建設会社・協力会社などの間での情報共有を加速し、業務の効率化を実現する建設業に特化した総合的なASPサービスである。

##### (2) 顧客価値創造の態様

###### 顧客の業務プロセスの全体最適化

この建設業の垂直のサプライチェーン活動に特化して、建設業界に於ける深い業務知識を獲得て、ASPアウトソースサービスにより、顧客の外部に、空間的に離れた施主・元請建設会社・協力会社などとの間における各種情報（設計、プロジェクト管理、作業管理、データ等）の管理業務について、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携の仕組みを構築し、ASPサービスとして提供している。

###### 効果

これを、ユーザーに利用してもらうことにより、データ・情報の共有と複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現して、グループ全体の経営の全体最適化によるスピード経営、生産性向上を実現。また、限られた人員とコストで品質確保とコンプライアンス対応を支援して効果を挙げている。

##### (3) サービス供給での連携状況

現場向けの間接品のネット物販サイトとの連携、元請建設会社の社内システムとの連携、関連のIT企業とのパートナーシッププログラムを準備

##### (4) 全社最適に向けた業務オペレーション

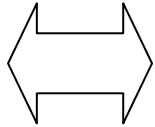
マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

#### 4 成功の要因

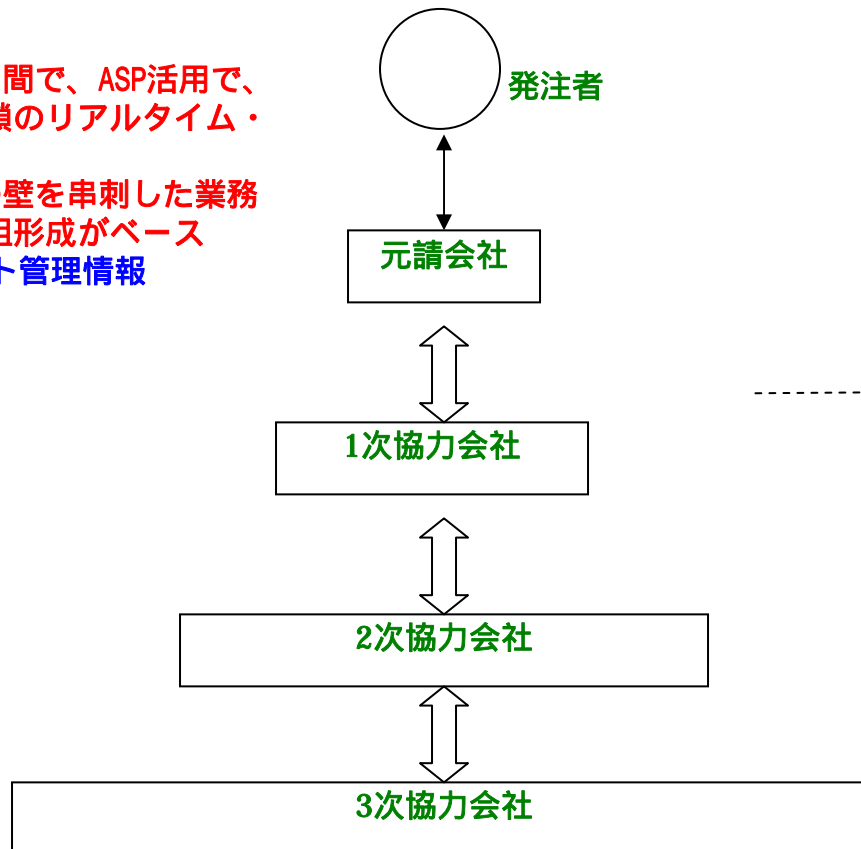
- (1) 2000年当時、ゼネコンと協力会社の双方の便益になるような仕組み設計を行い、ASPサービス化できたこと。
- (2) 顧客の声に耳を傾け、サービス内容の改善に努めて、顧客数の拡大が出来たこと。

## 21 - 1 建設サイトシリーズの顧客価値創造のイメージ

( 建設プロジェクト参加の企業グループ間での業務処理の全体最適化 )



- (1) サプライチェーン間で、ASP活用で、以下の情報の連鎖のリアルタイム・同期・並列処理
  - (2) 外部構築の組織の壁を串刺した業務連携に向けた仕組形成がベース
- 設計・プロジェクト管理情報  
書類情報  
作業調整情報  
映像情報  
印刷データ



### 建設サイト

ファイル管理・共有機能(図面、写真、工程表、等)  
プロジェクト管理機能

### グリーンサイト

労務安全衛生関連書類作成機能

### ワークサイト

現場作業間調整、車両・揚げ荷調整機能

### ライブサイト

現場でのWEBカメラによる映像情報処理機能

### プリントサイト

大判図面のネット印刷機能

---

### MonotaRO

間接品のネット通販機能

## 21 - 2 (株)エイ・アイ・エス

### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

1983年、東京都、7000万円、90名

### 2 新事業の着想

- (1)2000年頃、中小企業向けにASPによる取引管理と企業会計を統合したサービス開発を行っていた。
- (2)2002年9月、酒類販売免許の自由化がなされ、その後、この販売業界における競争激化と生産性向上が課題になると想定。
- (3)この流れの中で、既に白鶴酒造向けのシステム開発を行った経験を生かして、業種を中小酒類販売業界向けに絞って、ASPサービスでのシステムサービス提供を考えた。

### 3 サービス概要

#### (1)サービス内容      ちゃっかりシリーズ

顧客企業に対し、業種を問わない機能別サービスの「ちゃっかり勤太くん」を導入サービスとして、また、業種別の業界標準レベルの深さを持つサービスである酒類販売、卸・小売業に特化したASPサービスの「ちゃっかりS@KE兵衛」と「ちゃっかりストア」、等を提供。

#### (2)顧客価値創造の態様

##### 顧客の業務プロセスの全体最適化

「ちゃっかりS@KE兵衛」と「ちゃっかりストア」は、それぞれ酒類販売と卸・小売業に特化して、これら業界の深い業務知識を獲得して、顧客のサプライチェーン活動において、空間的に離れた本部と店舗の間において、取引管理(販売・購買・受発注・在庫管理、等)と企業会計を連動させる組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携の仕組みを外部構築し、ASPアウトソースサービスにより、顧客に提供している。

##### 効果

これをユーザーに利用してもらうことにより、データと情報の共有、複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現して、経営全体の最適化によるスピード経営、生産性向上を実現。

#### (3)サービス供給での連携状況

様々な認証機器、ハードウェア、ソフトウェアについて外部企業とニュートラルに連携。

#### (4)全社最適に向けた業務オペレーション

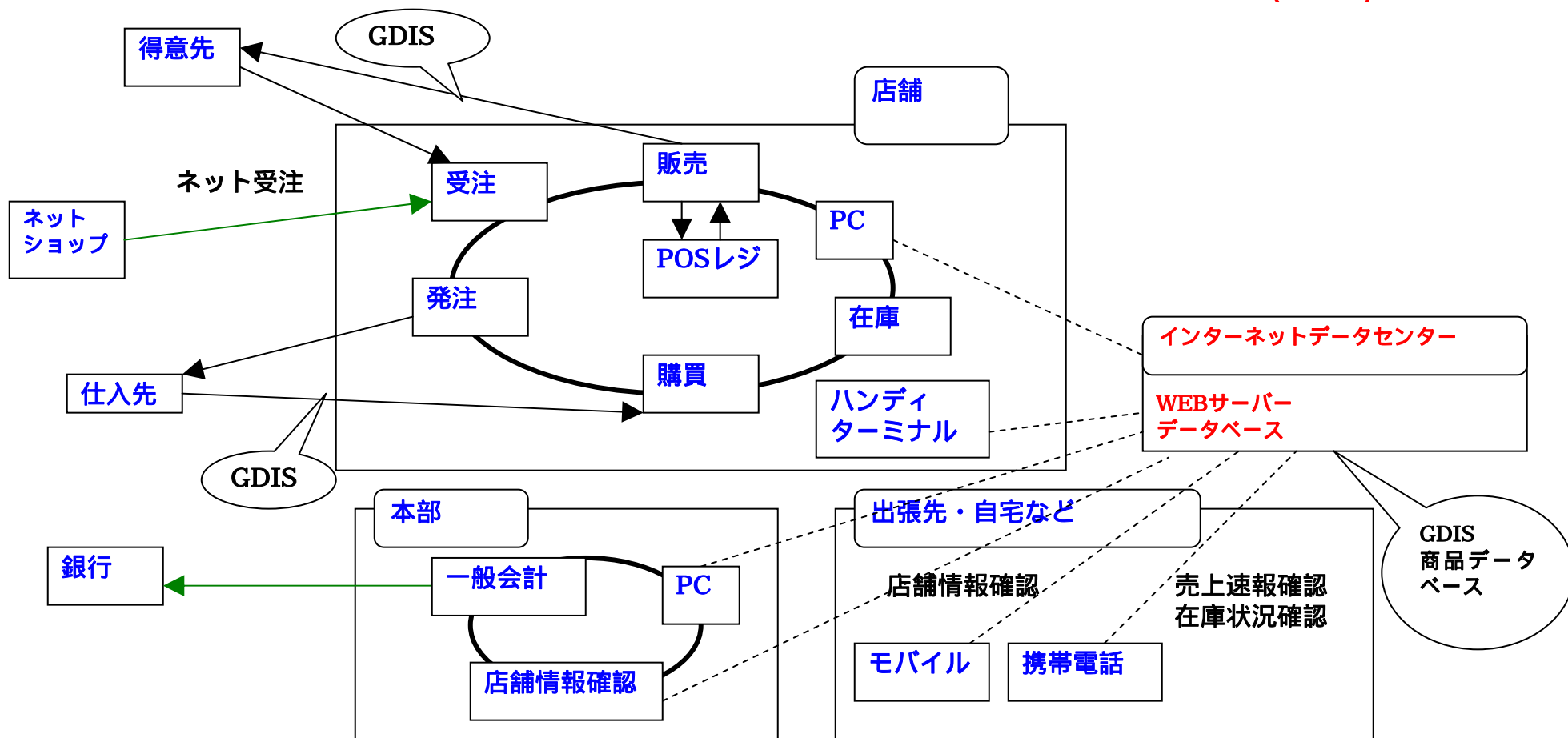
マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

東アジア経営についても「良いものを安く早く」をワールドワイドに展開の方針の下に、韓国、中国で展開中。

### 4 成功の要因

- (1)それぞれの業態を熟知した営業コンサルタントとIT・ASP技術のスペシャリストを組み合わせられたので、良いサービスを設計でき、安く、早くサービス提供できたこと。
- (2)顧客の声をサービス内容に反映し、内容改善して、顧客満足を与えて、継続利用と口コミによる顧客拡大が実現。また、顧客の声を反映した新サービスメニューを追加して、新たな顧客層を獲得してきたこと。

## 21 - 2 「ちゃっかりさけ兵衛」と「ちゃっかりストア」のシステムイメージ(共通)



販売・購買・在庫の管理、及び会計までトータルにお客様の業務をサポート  
 GDISで卸への発注、卸からの仕入データなどをEDI連動することにより、発注・仕入業務を効率化。  
 GDISからユーザー様に流通商品マスタの提供が可能。

## 21 - 3 (株)カナミックネットワーク

### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

2000年、東京都、6000万円、28名

### 2 新事業の着想

- (1)2000年の介護保険スタートに向けて、介護事業管理と地域ネットワーク管理を組める仕組みを提供していく必要があると考えた。
- (2)地域ネットワーク機能を形成するためにも、当初からASPサービスを想定していた。

### 3 サービス概要

#### (1)サービス内容 ケア情報共有システム等

地方自治体(市役所)やケアマネージャーおよび介護サービスを提供している事業者向けの地域一体型の介護事業のASPサービスである。多職種他企業間連携を可能とした、地域連携型ASPサービスとして2000年から提供。

国保連・利用者への請求管理、各種帳票管理、スタッフスケジュール管理、債券管理、自動引落運動など介護事業を支えるトータルなパッケージとして提供して。

業務ソフトの範囲だけにとどまらず、地域での利用者を取巻くヘルパー、ケアマネ、等の専門職のネットワーク機能を有しており、情報共有やメッセージのやり取りが可能である。

#### (2)顧客価値創造の態様

##### 顧客の業務プロセスの全体最適化

これら地域一体型の介護事業において、介護事業・保険制度に対する深い知識を獲得して、空間的に広がる各主体間での、ケア情報共有、各種業務の帳票・サービス計画書の作成送付、等の書類の作成・管理・審査プロセス、等について、組織の壁を串刺しにした業務プロセス連携の仕組みを外部に構築し、ASPサービスとして提供。

##### 効果

これを地域のユーザーグループに利用してもらうことにより、データ・情報の共有と複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現して、地域の各ユーザーの業務プロセスの全体最適化による事業処理のスピード化、生産性向上を実現。

また、担当の方々の紙作業と関連の入力作業が合理化されるため、本業に専念できて、サービス品質の向上も見られる。

#### (3)サービス供給での連携状況

外部データセンター内に自社のサーバーを設置して、ネットワーク的にサービス供給している。

機能的には、基幹システム(人事給与、勤怠管理、財務会計)との連携を図るために、外部SI企業と共同・連携して販売活動を行っている。

#### (4)全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

### 4 成功の要因

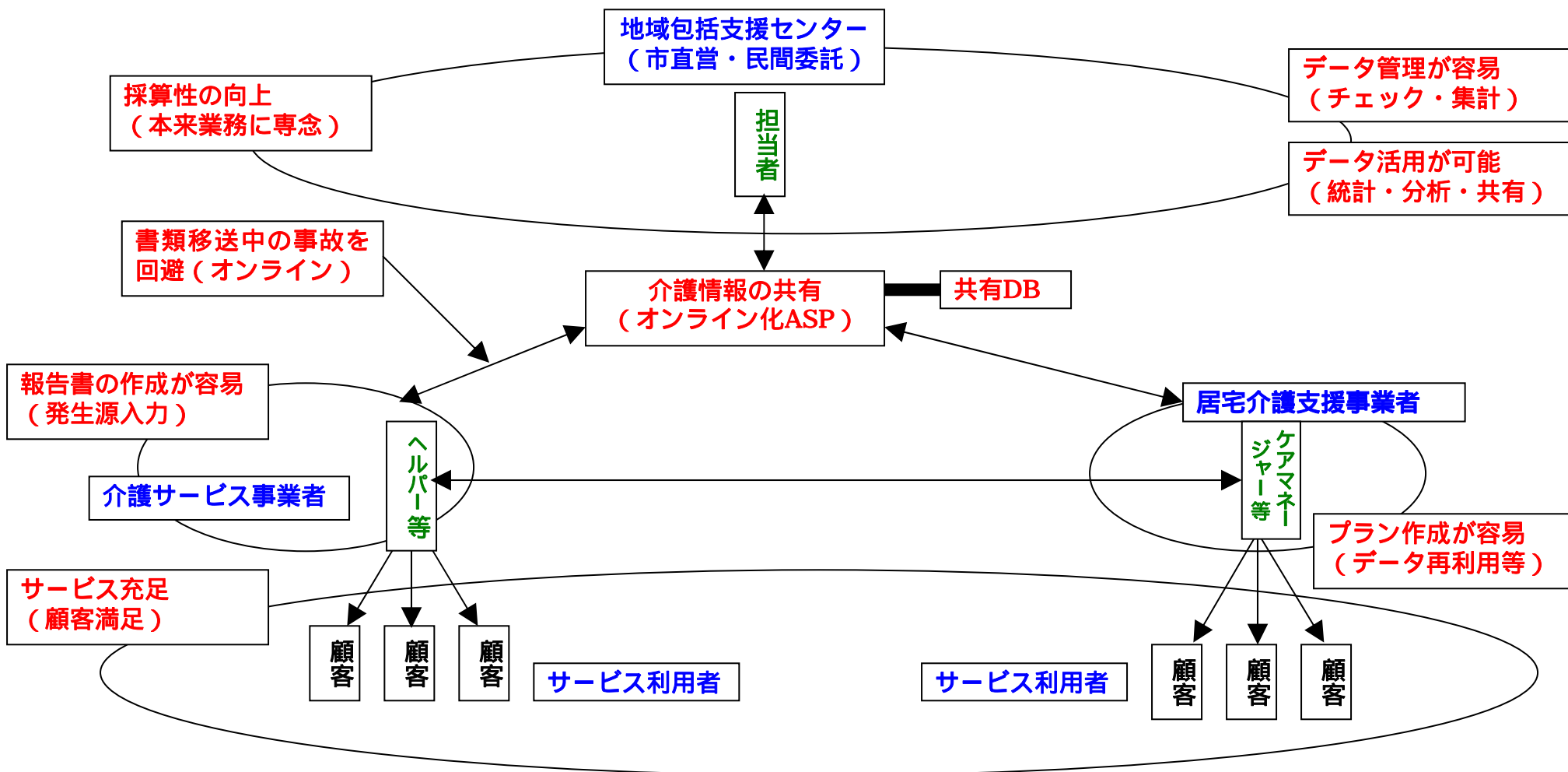
- (1)サービスの差別化の要素として、創業者が別業界からの参入者であったことも有って、この介護事業・保険運営の困難性を予見して、システムとしてのソリューション設計を行って、地域のサービス供給チームに対し、適切なASPサービスの供給ができたこと。
- (2)サービス運用を行う中で、顧客の声を聞いて、提供サービスの高機能化とサービスメニューの拡大を行って、顧客の拡大が実現できたこと。



## 21 - 3 地域介護支援ASPサービス利用の効果イメージ

( ケア情報共有システム及び在宅ケア管理システム )

資料: 会社資料



## B 業種横断機能別 2 新業務プラットフォームの提供

### 21-4 (株)セールスフォース・ドットコム

#### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金 )

2000年、東京都、4億円

#### 2 新事業の着想

- (1) 当初はCRMを中心とした企業向け業務アプリケーションのサービス化であり、ソフトウェアの終焉であった。
- (2) 現在では、CRMを越えて、全てのビジネス情報をクラウドで提供したい。

#### 3 サービス概要

##### (1) サービス内容

###### force.com

世界初のPlatform as a Service(PaaS)である本サービスは、アプリケーション開発のための革新的なプラットフォーム。開発者は高価なハードウェアやサーバーソフトウェアを持たなくてもオンデマンドで多様なビジネスアプリケーションを開発できる。

###### SalesforceCRM

営業、サービス、マーケティング、コールセンター業務を含むサービス&サポート向けの使いやすいSaaSベースのCRMソリューション。

##### (2) 顧客価値創造の態様

###### 新開発プラットフォーム提供と顧客の開発プロセスの最適化(force.com)とその効果

その効果は、従来の個別ソフトウェア開発プロセスに比べ、ユーザーは本サービスに内包される組織・業務の壁を串ざす連携するソフトの開発・運用の仕組みを利用でき、開発のスピード化と全体最適化による生産性向上を実現する。

###### 顧客のCRMプロセスへの本サービスの効果( SalesforceCRM )

本CRMサービスの活用已成功している企業では、高い収益と顧客ロイヤリティ、顧客の開拓と維持にかかるコストの低減、業務プロセス・フローの最適化を実現している。

##### (3) サービス供給での連携状況

現在、自社営業に加え、コンサルティングパートナー、技術パートナー、販売協力店、販売パートナー、等と協業・連携モデルを構築して、営業拡大に努めている。

##### (4) 全社最適に向けた業務オペレーション

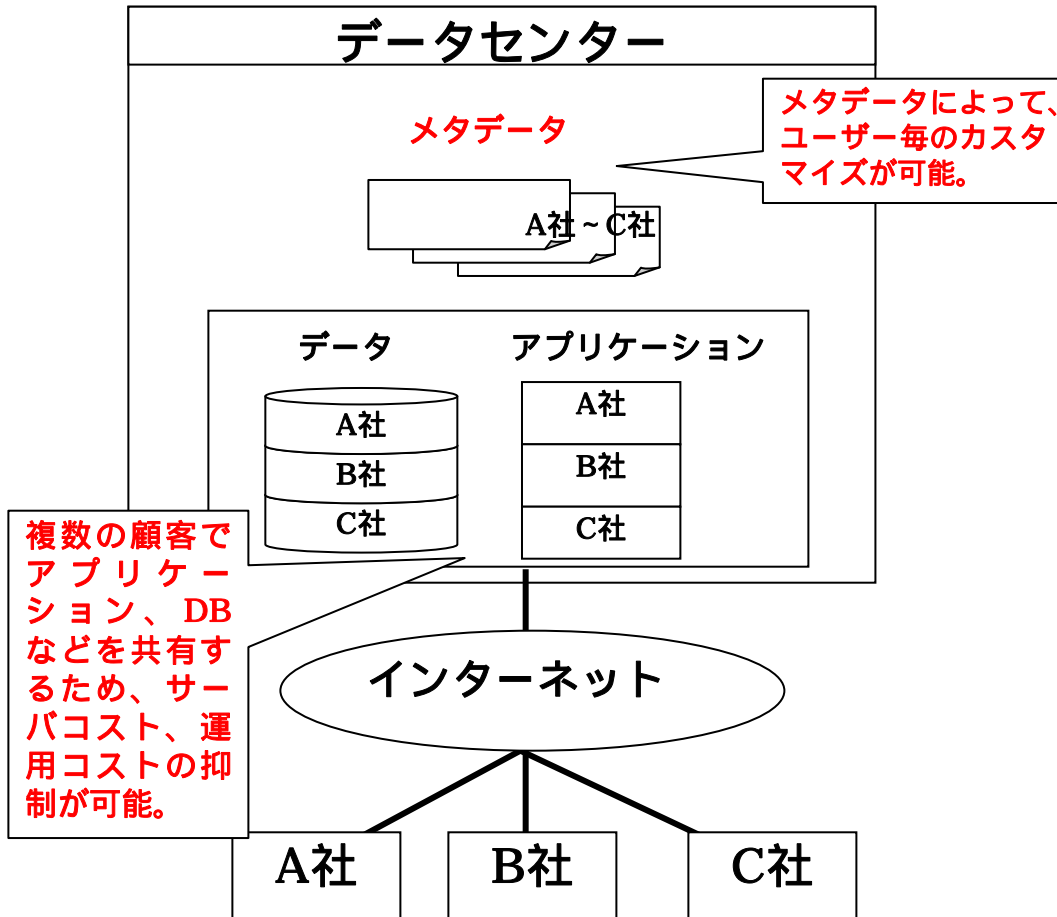
マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

#### 4 成功の要因

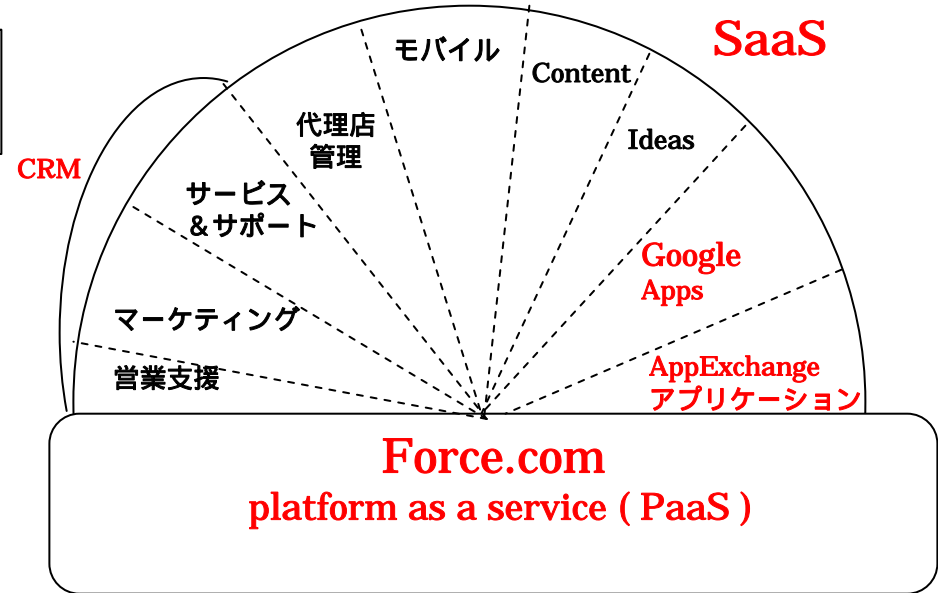
- (1) 顧客成功・満足が第一で、ユーザーの声を聞いて、ビジネスの改善につなげてきたこと。
- (2) サービスシステムの稼働状況を公開する等、対顧客への高い品質提供を心がけてきていること。
- (3) SaaS、PaaS専門メーカーで、独自のノウハウ、強みを持ちえたこと。(既存のSierのように現業とのコンフリクトの心配をしなかったこと。)
- (4) CRMアプリケーションのSaaSでの成功に基き、実績のあるプラットフォームビジネスを展開できたこと。
- (5) 結果として、高い顧客満足を通じて、口コミを含めた顧客拡大に成功できたこと。

## 21 - 4 セールスフォースの主要技術革新要素のイメージ図

(1) マルチテナント方式のイメージ



(2) Salesforceプラットフォーム技術のイメージ



マルチテナント・アーキテクチャのSaaSアプリケーションを開発するための各種インフラが提供されている。開発者はユーザープロファイル、データベース・テーブル、API、ドキュメント管理などの機能を利用して、短時間でSaaSアプリケーションの開発、カスタマイズや、他システムとの統合を行うことができる。

## 21 - 5 コクヨS&T(株)

### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

2004年、東京都、30億円、545名

### 2 新事業の着想

- (1)電子フォーム(伝票)の変換を自動で行うビジネスの企画としてスタート(2002年)。
- (2)フォームビジネスから外部にデータ・情報を一時貯蔵する電子私書箱機能を持つ「企業間ビジネス文書交換」に発展させ事業開始(2004年7月)。
- (3)@Tovasは文書配信機能を提供するプラットフォームとして、他社提供SaaSや企業独自システムとの連携を中心として、ビジネス拡大中。

### 3 サービス概要

#### (1)サービス内容 @Tovas

企業間のビジネス文書の流通交換プラットフォームサービスで、情報のトレーサビリティサービスでもある。  
サービスメニューは、セキュアファイル送信、ファイル往復便、ペーパーレスFAX、電子公証、等

#### (2)顧客価値創造の態様

##### 新機能提供

世界初のファイル往復便サービスを開始し、セキュアファイル送信は内容証明付郵便の電子版サービスで差別化された新機能を提供。

##### 新プラットフォーム開発と顧客の業務プロセスの全体最適化

企業内外を貫く大量な企業間のビジネス文書の流通交換において、顧客企業の外部に、システム間の相互接続が可能で、送付媒体を選ばず、かつ、情報のトレーサビリティ把握が可能なシームレスな情報の連鎖を可能とする仕組みを提供する新プラットフォームを開発して、ASPサービス提供を行っている。

##### 効果

顧客がこのファイル送信サービスを使うと、従来の大量の書類送付の場合での紙出力と郵送の組合せに比べて、システム・媒体間のシームレスなデータ・情報送信が実現してこれら業務プロセスの全体最適化が図られ、デジタル処理の効果もあって、生産性向上と大幅なコスト削減が実現。

#### (3)サービス供給での連携状況

外部データセンターの活用に加え、ソフトウェアのSaaS連携、他社システムとの連携、等を行っている。

#### (4)全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

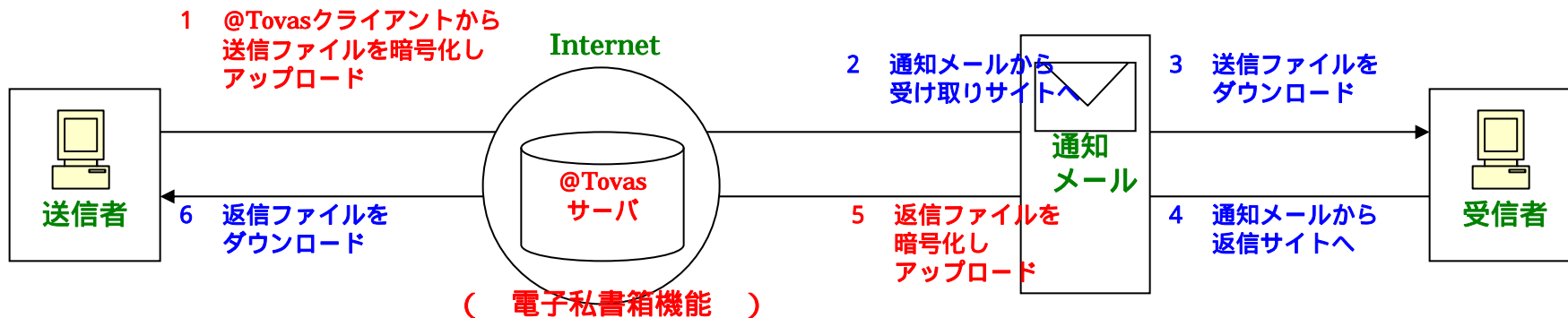
### 4 成功の要因

- (1)自分達は、外部に電子私書箱機能を持つ「企業間ビジネス文書交換」機能のプラットフォーム化へのニーズに気が付き、これをSaaSモデル化して、顧客の既存システムとの転換を提案して、顧客の支持がえられたこと。
- (2)サービス設計時に、他社サービスとの協業、アライアンスモデルを念頭において、システム連携、マッシュアップ、等を考えていたが、これは現行のSaaSモデルでもあり、これが顧客の支持を得たこと。
- (3)サービスのスピード化等の顧客ニーズに応じて、機能強化等のためのバージョンアップを定期的に行って、顧客満足を得て、顧客数の維持・拡大が実現できたこと。

## 21 - 5 コクヨS&T(株)@Tovasサービスのイメージ図

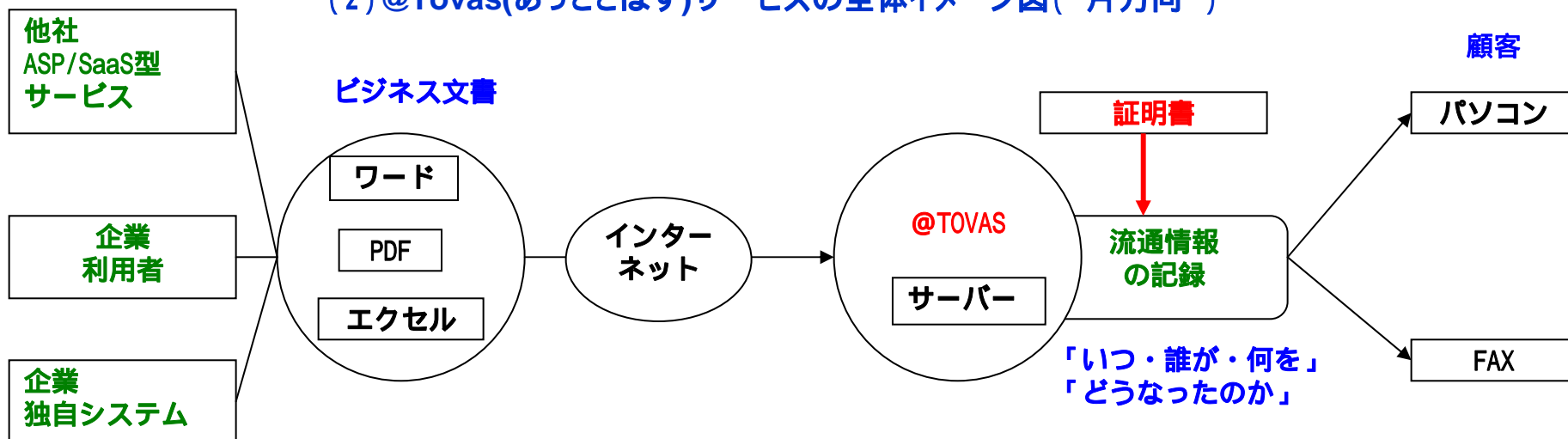
### (1) @Tovas ファイル往復便の仕組み(基本イメージ)

( 電子メールでは実現できない企業間の安全な双方向の電子文書流通プラットフォームサービス )



### ユーザー

### (2) @Tovas(あっととばす)サービスの全体イメージ図(片方向)



### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

1993年、東京都、4億7072万円、53名

### 2 新事業の着想

(1)1990年代前半から、企業PRのため、顧客企業のHP内容の更新ニーズが高まり、自社内でのビジネス対応上の仕組作りを推進。

(2)2000年頃から、ネットが普及し、顧客企業のニュースリリース(プレスリリースに加え、お知らせ、等)発信をサポートするポータルを構築・運用するニーズが見つかった。

### 3 サービス概要

#### (1)サービス内容 News2u リリース

「News2u リリース」は、会員企業(累積1,160社(2009年3月25日時点))からニュースリリースや企業情報を預り、自社ニュースリリースポータルサイトNews2u.netへ掲載すると共に、Yahoo!オンビジネスやエキサイトなど28あまりの提携サイトへニュースリリース同時掲載を行うASPサービスである。

蓄積されたニュースリリースは42,428本(2009年3月25日時点)である。

#### (2)顧客価値創造の態様

##### 新ポータル・プラットフォームの開発・提供

国内初の会員制ニュースポータルサイトを開設・運営して、企業情報流通モデルを創出。

本企業は、利用者認証による信頼性の確保をベースに、顧客の外部に、ポータル・プラットフォームの形で組織の壁を串刺した連携する企業情報の提供と流通促進のための仕組みを構築して、ASPサービスの形でパソコン、携帯サイト上でサービス提供。その効果測定も実施。RSSフィードやトックバック機能も配備。

ポータル画面上では、ニュースリリース内容について、時系列別、カテゴリー別、業種別、ランキング順、企業情報及びリリース履歴、の検索が可能で、ユーザーニーズに応えている。

##### 効果

利用企業のメリット

a メディアリスト管理やウェブサイト更新など広報業務の効率化を実現、b ニュースリリースの電子的配信によるペーパーレスの実現

閲覧者のメリット

a 情報発信元の存在が確認された信頼できる情報の入手を実現、b 企業概要や過去のニュースリリースの閲覧で、情報収集の効率化を実現

#### (3)サービス供給での連携状況

28社の外部他社ポータルと連携し、ニュースリリースコンテンツを提供して流通を促進。

#### (4)全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

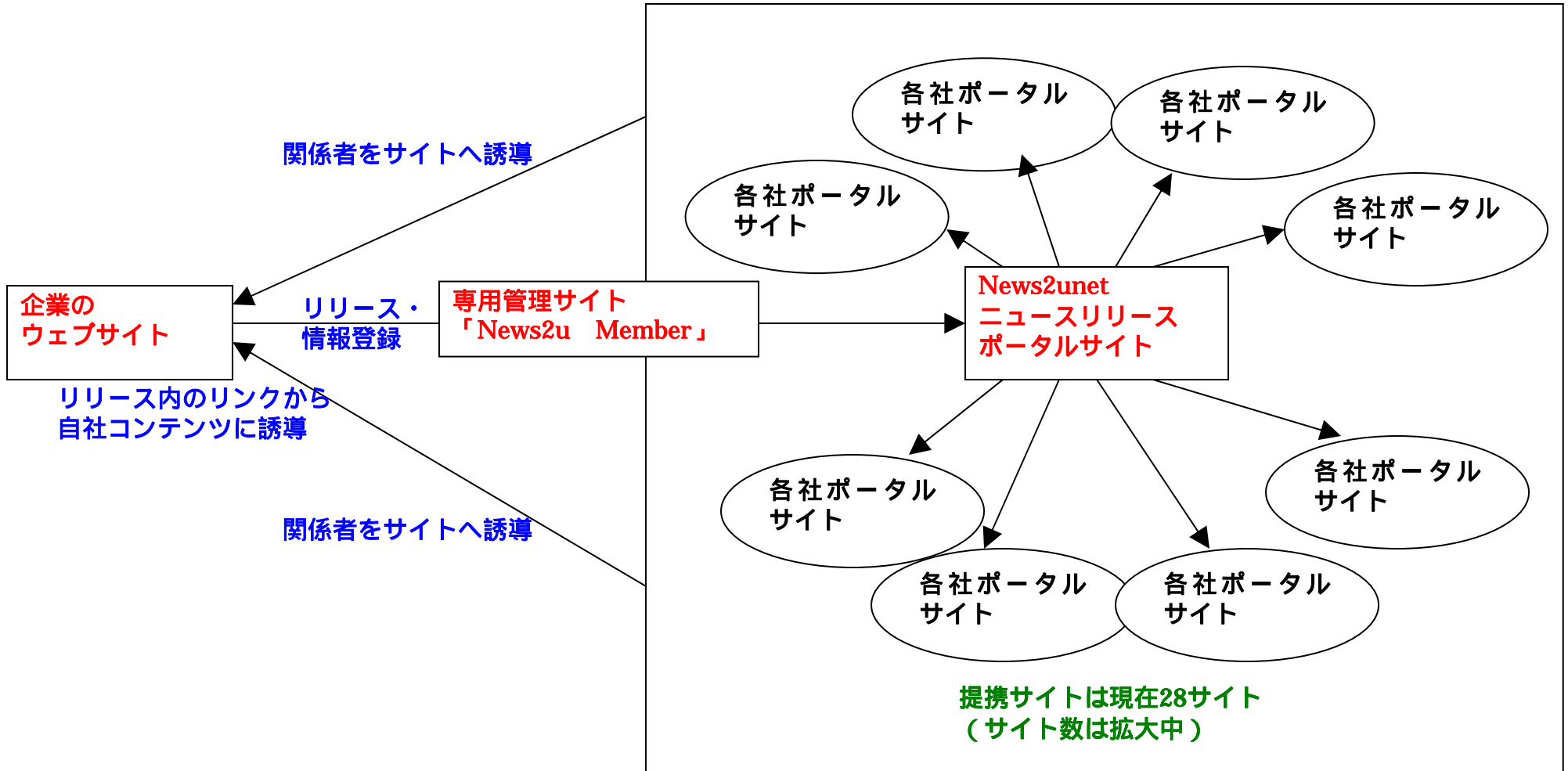
### 4 成功の要因

(1)ネットPR市場を創造し、その啓蒙・認知活動を通じて、リード企業として市場開拓できたこと。

(2)サービス内容を自社内で構築・運用できているので、顧客の声をその内容の改善、進化に繋げて、顧客拡大が実現できたこと。

(3)外部環境が好転するまで、自社の経営スタイルを持続して、顧客の信頼を勝ちえたこと。

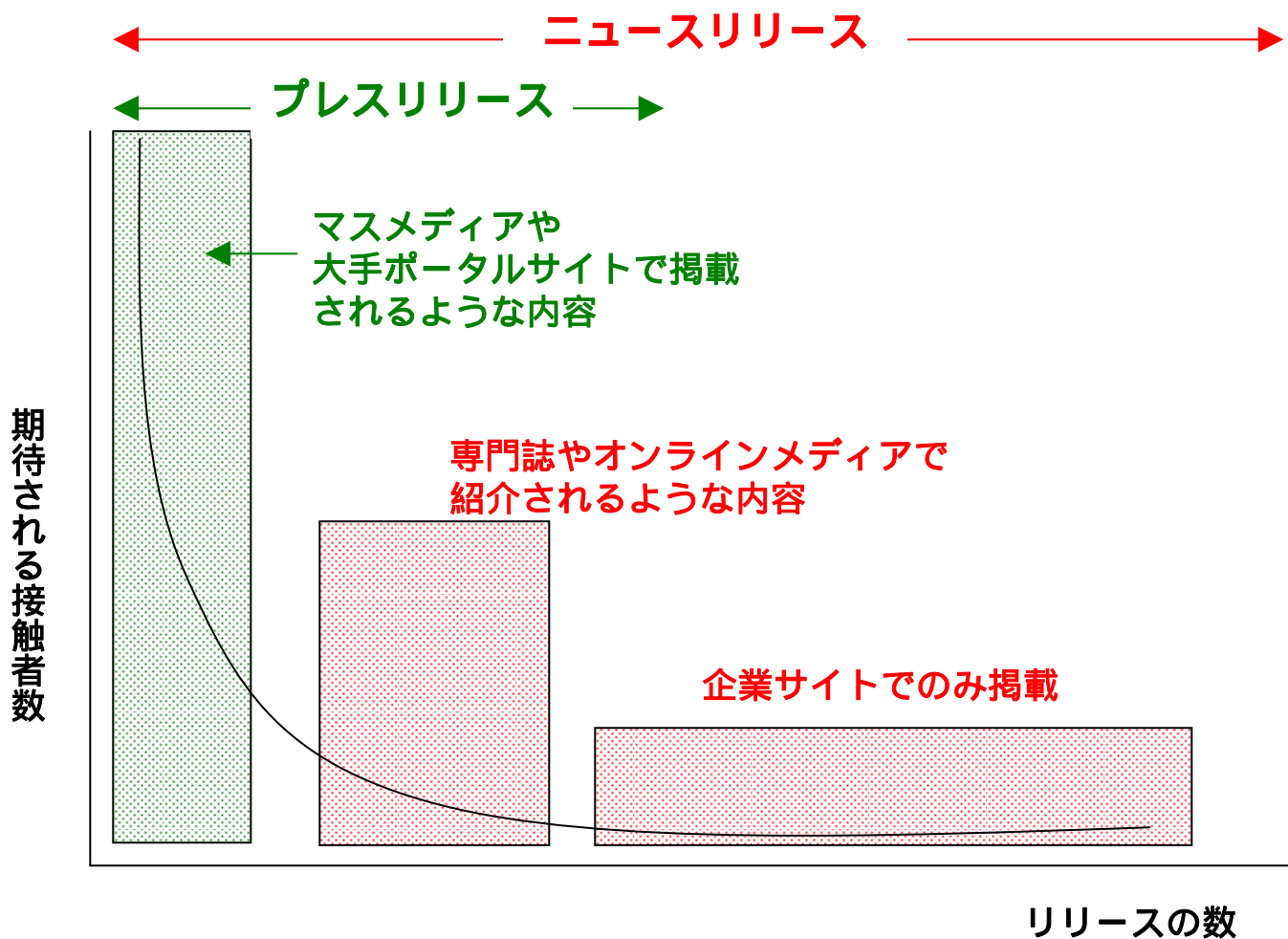
## 21 - 6 (1) News2u リリースサービスのイメージ図



出所：会社資料

## (2) News2uサービスの顧客価値創造の領域

News2uリリースは、従来は企業サイトでのみの公開にとどまっていた企業の小さな情報(ニュース)を広く流通する機会を創出。





## 21 - 7 (株)パイブドビッツ

### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

2000年、東京都、186,791千円、116名(2009年2月28日現在)

### 2 新事業の着想

- (1) 社会全体が情報管理を合理化(ASP・SaaS化)していくという確信があった。
- (2) 一般消費者が安心して情報生活を送れるよう、個人情報漏洩リスクを軽減する専門家が必要だと確信した。
- (3) 自社を情報資産のデータベースの銀行として位置つけた。
- (4) データ管理の合理化及び個人情報漏洩リスクの軽減に加え、顧客企業とユーザー間の多様なコミュニケーションの機会を、ASP・SaaSモデルで効果的効率的に提供することとした。

### 3 サービス概要

#### (1) サービス内容 スパイラル®

法人クライアントに対して、個人情報を中心とする顧客情報資産を管理する為のアプリケーション・ソフトウェア「スパイラル®」を自社開発し、ASP方式にて提供している。クライアントのホームページ上に設置された各種登録フォーム等から収集した顧客情報等の情報資産を、当社が管理するサーバーにて安全に保管し、メール配信、アンケート集計、資料請求・問い合わせ受付、会員管理、セミナーやEラーニング等の応募受付等様々なマーケティングシーンで活用いただいている。ASP・SaaS型のCRM市場マーケティング分野の国内ベンダーシェアは、2007、2008年度でNO1である。

#### (2) 顧客価値創造の態様

##### 新プラットフォーム・データベースシステムの提供

顧客情報資産を中心とするデータベースの銀行としての機能を提供。

具体的には、顧客情報資産の運用管理のプラットフォームとデータベースシステム、その利用サービスメニューの提供、管理運用ノウハウの提供からなる。

##### 顧客の業務プロセスの全体最適化

##### 効果

顧客は、本サービスを利用することにより、以下の効果が期待できる。

情報の安全な管理の下、共有と複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現して、ユーザーの業務プロセスの全体最適化による事業処理のスピード化・ペーパーレスにより、生産性向上を実現。

電子メールサービス等に関する各種の法改正による法令順守事項への対応について、本企業の付加機能の追加等により、顧客企業がこれらサービスを効果的に活用できる。

サーバー導入型に比べて、コストメリットも大きく、業務改善に貢献する上、環境面においてはCO2排出量が大幅に削減できる。

#### (3) サービス供給での連携状況

顧客の基幹システムとの連携を実施。連携WEBアプリケーション事例は、120サービス。データベース連携事例(顧客の基幹DBとの連携)は75サービス。

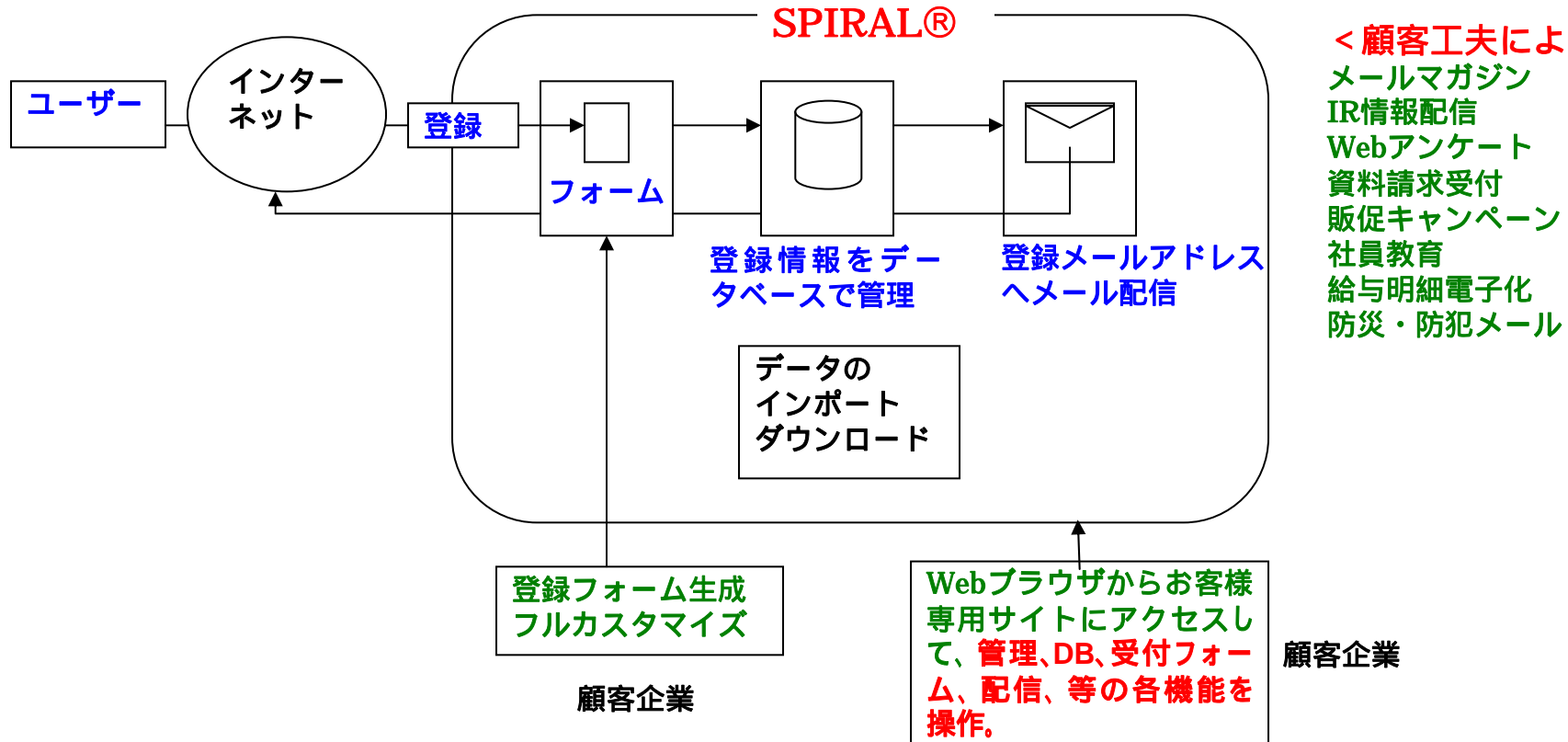
#### (4) 全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

### 4 成功の要因

- (1) 自社サービスが、低価格で多様なサービスメニューが構築可能なフレキシブルなASP・SaaSサービスであったこと。
- (2) 導入前後のサポートの水準が質・量共に高いので、顧客満足確保が可能となり、また、顧客の声に迅速かつ柔軟に対応できたこと。
- (3) セキュリティーに関し、個人情報保護、サービス品質、情報資産管理の3側面で、高いレベルを保持して、顧客の信頼を勝ち得たこと。

## 21 - 7 スパイラル のサービス機能イメージ図



### < 顧客工夫による活用事例 >

- メールマガジン
- IR情報配信
- Webアンケート
- 資料請求受付
- 販促キャンペーン
- 社員教育
- 給与明細電子化
- 防災・防犯メール

## 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

2006年、東京都、4億6000万円、14名

## 2 新事業の着想

- (1)当初は企業の財務・会計ソフトのSaaSサービス化を志向。
- (2)顧客の経営者が閲覧可能なダッシュボード機能(必要な経営指標の一覧化、見える化)を付加してきている。
- (3)経営におけるCRM、Eコマース、ERP機能を統合的に繋げて、ビジネスサイクルを管理できるSaaSサービスへと進化させた。

## 3 サービス概要

### (1)サービス内容 ネットスイート

NetSuiteはSaaS型統合業務アプリケーションソフトである。

具体的サービス

以下の諸機能をスケラブルに単一のデータベース上で設計上統合し、大幅なTCO削減と、企業のリアルタイム経営をサポートする。

CRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)機能: 商談管理、見積作成、顧客サポート、マーケティングキャンペーン管理、販売予測・管理、等

ERP(エンタープライズリソースプランニング)機能: 財務会計、購買、在庫、出庫等、 Eコマースサイト運営

### (2)顧客価値創造の態様

#### 新経営プラットフォームの提供

SaaS型でCRM機能、Eコマース機能に加え、ERP機能までを実現する経営プラットフォームを提供している希少な事例。

#### 顧客の業務プロセスの全体最適化

#### 効果

顧客がこれを導入すれば、単一データベース上に、設計上統合されたCRM・ERP・EC機能による業務フローの自動化・組織の壁の串刺化により、複数業務のリアルタイム・同期・並列処理がなされ、企業の業務プロセスの全体最適化が図られて、スピード経営、生産性の向上が達成される。多通貨、多言語対応のため、国際展開が可能となり、上手く導入できれば、規模の経済も達成可能である。

### (3)サービス供給での連携状況

現在、販売パートナー企業、ソリューションパートナー企業と業務連携。 他のIT企業と水平、垂直な業務連携を実行。

今後、主たるユーザーであるサービス、卸・小売、流通産業内の企業に強いITベンダー等との業務連携を拡大予定。

### (4)全社最適に向けた業務オペレーション

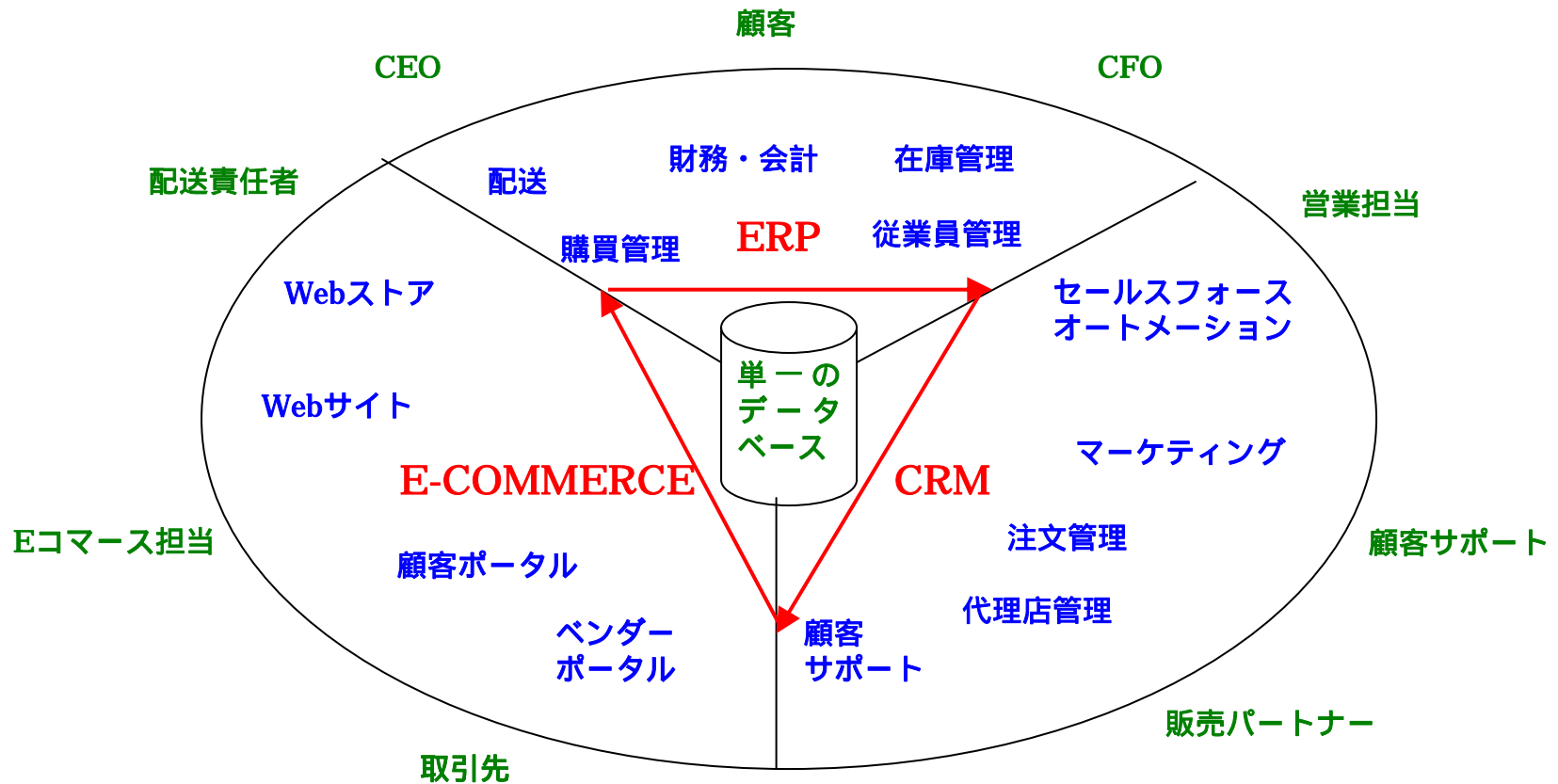
マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

## 4 成功の要因

- (1)提供機能において、顧客への販売から会計までのビジネスサイクル全体の業務プロセスを統合化して全体最適化したサービス設計が出来たこと。
- (2)ネットマーケティング、顧客紹介プログラム、等を上手く活用して、新規顧客開拓に成功。
- (3)サービス導入後、顧客にアップセルしていく仕組みを持っており、顧客企業内でのユーザー数の拡大、利用機能の追加が見られ、売上拡大。
- (4)2008年12月、日本企業向けのリリースJを市場投入し、日本の会計システム、消費税体系、締め日の設定、等の機能追加を行って、さらなる日本市場開拓に向けて努力。

## 21 - 8 ネットスイートの提供サービス機能のイメージ図

- (1) SaaSサービス上で、外部に、単一データベース上に統合されたCRM・ERP・EC機能を構築し、  
 これによる業務フローの自動化・組織の壁の串刺化の仕組みを提供。  
 (2) 顧客は、これを利用することにより、複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現。



出所：会社資料

## 21 - 9 日立ソフトウェアエンジニアリング(株)

### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

1970年、東京都、341億円、5,333名

### 2 新事業の着想

- (1) 自社内での開発用に膨大な数のサーバーを抱えていくことのムダを排除するために、新技術を開発し、この機能の外販をビジネスチャンス化。
- (2) ビジネスモデル上、複数企業間で、本技術を使うことが、顧客のニーズに合致していると感じ、分散開発のための環境の開発と提供を進めた。
- (3) ユーザーの在宅勤務、中国等でのオフショア開発ニーズに応えるため、USB機能を使ったシンクライアント化技術を開発、提供した。

### 3 サービス概要

#### (1) サービス内容 SecureOnline

ITインフラ・ミドルソフトの環境・プラットフォームを、仮想化技術を活用したPaaS型サービスで月額・オンデマンドで提供する国内初のサービス。社会問題となっているセキュリティ・情報漏洩・請負適正化・グリーンIT上の課題に対応。デジタルデバイドと呼ばれる中小企業のIT化へも貢献が可能となる。

#### (2) 顧客価値創造の態様

##### 新プラットフォーム提供

仮想化技術を採用して本企業の保有するサーバー内の環境・プラットフォームを顧客企業に割当て、個別に管理運用し、インターネット上はセキュリティ性の高いVPNサービスを使用。

##### 顧客の開発業務プロセスの全体最適化

従来の自社内のサーバー上でのソフト開発に比べ、本企業の提供するアウトソースサービスは、顧客企業の外部に、セキュリティ・情報漏洩・グリーンIT上の課題に対応したユーザーと日立ソフト間、さらにユーザー間で組織の壁を串ざす開発連携の仕組みを構築してASPサービス提供。

##### 効果

ユーザーがこれ上手く利用すると、離れた空間間で、データ・情報の共有と複数業務のリアルタイム・同期・並列処理が可能で、開発業務プロセスの全体最適化がなされ、サーバー利用コスト削減のみならず、開発者の場所を選ばない業務プロセスが構築可能となる。具体的には、国内での在宅作業、グローバルなオフショア開発、等の作業管理プロセスの空間的な全体最適化が実現して、業務スピードの向上、生産性向上が実現する

#### (3) サービス供給での連携状況

日立グループでの連携による強固なIT基盤の提供に加え、独自サービスをセキュアオンライン上に載せて、自社ブランドで提供するサービス連携を行っている。

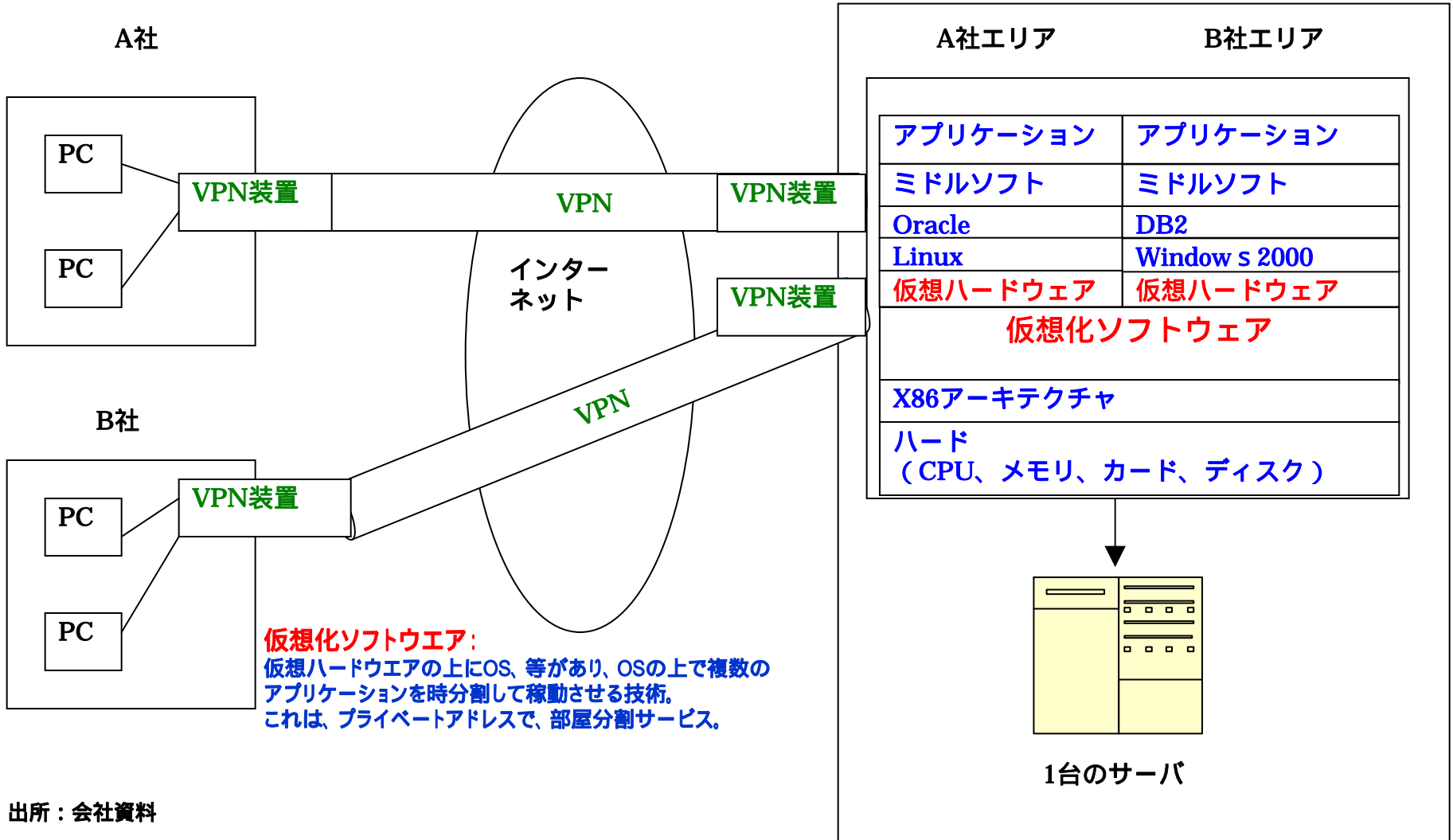
#### (4) 全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

### 4 成功の要因

- (1) 2006年8月、セキュリティーサービス本部が新設、2007年1月には本サービスを市場投入したが、IT環境がこのクラウドコンピューティングに向かっており、環境にマッチ。
- (2) 事業展開では、少数精鋭で、現場志向のスピードマネジメントに徹することが出来た。
- (3) 日立G内で日立建機(株)が大口ユーザーになってくれたので、サービス実証とユーザーニーズに立脚したサービスメニューの追加が出来た。<sup>45</sup>
- (4) 顧客の個別ニーズに応じて、本サービスでしか出来ないサービス(在宅、オフショア開発)を拡充して、顧客の拡大が出来たこと。

## 21 - 9 Secure Onlineサービスのイメージ図



出所：会社資料

## 3 新機能によるソリューション提供

### 21 - 10 NECソフト(株)

#### 1 会社概要( 設立年 本社所在地、資本金、従業員数 )

1975年、東京都、86.68億円、5,944名(2008年3月末現在)

#### 2 新事業の着想

- (1) 自社でGPS使用の車両運行の動体管理技術を保有していた。
- (2) 差別化のため、エコドライブコンセプトを導入した。(環境省のエコドライブモデル事業を活用。)
- (3) 顧客ターゲットとして、BtoBの企業の営業用車の運行管理に着目した。

#### 3 サービス概要

##### (1) サービス内容 DriveManager

ASPセンターでは専用車載機から送信された車両の燃費や走行データを収集する。

収集したデータはASPセンターで蓄積・一元管理し、専用アプリケーションで情報を加工。

これら情報を基に車両の走行履歴、運転日報、燃費・運転挙動の変化を示すグラフなどに加工し、Web画面を通してユーザーに情報提供する。

##### (2) 顧客価値創造の態様

###### 新機能提供と顧客の新業務プロセス創造支援

本サービスは、車内に小型車載機を設置して走行情報を収集し、最近のCO2削減のエコドライブ、等に必要な各種のデータを提供するという新規で差別化された新機能を提供している。これは通常の顧客企業単独では開発困難なレベルのもの。

具体的には、車載機に燃費計機能が埋め込まれており、国内主要乗用車メーカーが導入しているエンジンコンピューターと通信して、1秒当りのガソリン使用量を計測する技術を開発できたので、本サービスでの各種の提供サービスのメニュー化が可能となった。

企業内の営業用車の稼働状況管理について、ASPサービスにより、本部が空間的に跨る事業所間の最適な稼働率管理、使用台数管理、等のための組織の壁を串刺しにする業務プロセス連携のための仕組みを外部に構築し、顧客に提供

###### 効果

顧客が、本サービスを上手く活用すれば、運転効率、車両稼働率の向上により、相当のガソリン使用量とCO2排出量の削減が可能となる。

##### (3) サービス供給での連携状況

NECグループ内の営業部門に加え、大手オートリース企業と連携して、サービス販売を実施。

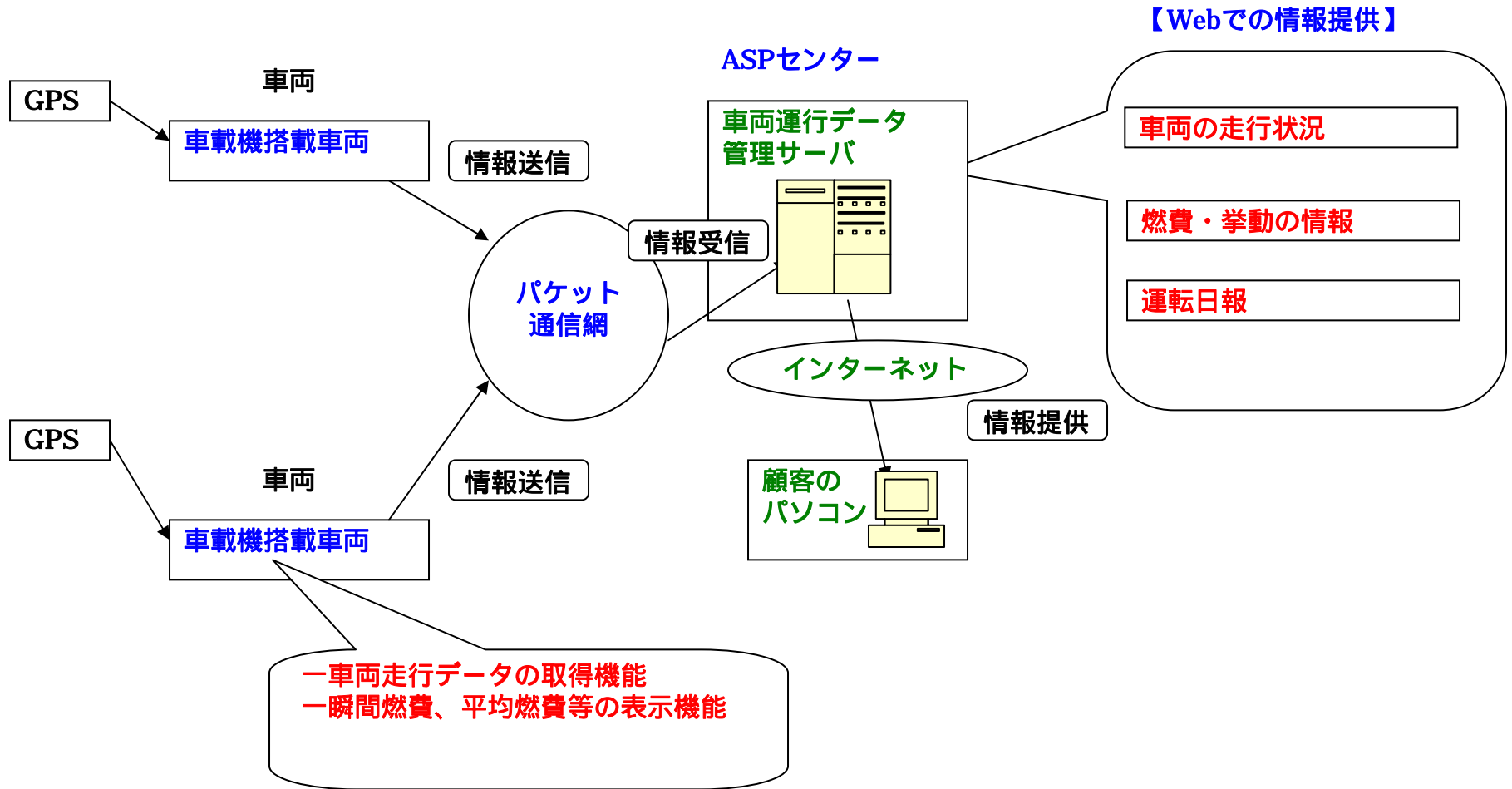
##### (4) 全社最適に向けた業務オペレーション

マーケティング、コンサルティング、品質管理、新サービス開発、顧客満足、等に全社最適に向けたオペレーションが見られる。

#### 4 成功の要因

- (1) 外部環境としてエコドライブ機運が高まり、本サービスの社会的ニーズが高まったこと。
- (2) 企業の省エネ、環境経営、経費削減の動きと連動して、本サービスの提供が市場で受入れられたこと。
- (3) 顧客の声を聞いて、機能追加、等のサービスの改善・進化を行って、顧客の拡大が見られたこと。

## 21 - 10 NECソフト(株)ドライブマネージャー・サービスのイメージ図



出所：会社資料