

【 報告書要旨 】

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)

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

(1) 最近のネットワーク型のコンピューター利用形態の状況を見ると、クラウドコンピューティングに総称され、アプリケーションレベルの ASP (Application Service Provider) と SaaS (Software as a Service) に加え、開発環境プラットフォームレベルの PaaS (Platform as a Service)、等とコンピューター資源の外部活用モデルの進化が見られる。

(2) このような新しい IT サービスモデルは、これを導入することにより顧客の業務の生産性向上、顧客の新サービス事業創造に向けての手段となるモデルで、今後ともそのサービスモデルの進化と中小企業を中心としたユーザーサイドの円滑な導入が必要となってきた。

(3) これら ASP・SaaS モデル、更にはこの PaaS モデルの構造はかなり複雑で、これを機能的に簡略化して説明すれば、①顧客の属する業種別の深い業務知識又は業種横断的な取引・会計などの深い業務知識を獲得して、②多段階の業務プロセスの最適化を行うための仕組みを外部に構築し、③これをこれら ASP・SaaS 技術により、④アウトソースサービスする供給者のモデル、と言えるが、⑤供給者自らも階層性のある外部業務連携を行っている状態にある。

(4) 本研究は、このように複雑な ASP・SaaS モデルの内容とその市場成功に向けた要件を明らかにするため、20 年度サービスモデル革新研究の成果を生かして以下の検討を行っている。

- i 20 年度の「サービスモデル革新アプローチ」を応用して、今後日本での急展開が予想される ASP・SaaS モデルについて、ユーザー目線に立って、顧客価値創造の観点から整理したフレームワークをベースに、各要素の因果関係と顧客のサービスへの評価要素を見える化した上で、ASP・SaaS サービス供給企業の市場成功に向けた要件を策定。
- ii 同時に、20 年度の 11 事例に加え 21 年度での追加の 10 事例の計 21 の先進事例を作成・参照して、この要件の妥当性を確認。

(5) 今後、この結果の成果普及、特に先進的な 21 の事例紹介、等を行うことにより、供給サイドでの多様な顧客価値創造に対応した各サービスモデルの進化と中小企業を中心とするユーザーサイドでのこれらサービスの円滑な導入支援に役立つことが期待される。

先進的な ASP・SaaS サービス事例企業リスト (21 社)

I イノベーター (新自社モデルに ASP・SaaS を自ら組み込む)

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

20-2 (株)メディヴァ 病院の開業支援・経営改革サービス

II 自主的なプロセス革新者 (ASP・SaaS をプロセス革新に自ら組み込む)

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

III ASP・SaaS サービス企業

1 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の提供

20-4 (株)インフォマート フード業界電子商取引支援サービス

20-5 (株)ヴァイタス ヘルスケア・ポータルサービス

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

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

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情報取引の管理サービス

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

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

2 業種横断的機能別

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(中小等)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

(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

20-10 (株)ドリコム ブログの法人・個人向けサービス

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

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のネットワーク管理サービス

21-6 (株)ニューズ・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

21-7 (株)パイブドビッツ 金融等法人顧客への顧客情報管理プラットフォームサービス

21-8 ネットスイート(株) SaaS型の統合型ERPの経営プラットフォームサービス

21-9 日立ソフトウエ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

(3) 強く差別化した新機能によるソリューションの提供

20-11 イー・トラック(株) 自動配車・配送最適化サービス

21-10 NECソフト(株) 車両の走行情報管理ソフト