

第3章 SaaS 活用のモデルケース — 卸売業・小売業編 —

次のグループは卸売業・小売業です。NO.9 の小売業も顧客は法人なので、卸売業に近い業態です。逆に NO.6 の例はネットショップ事業も行なっていますので、小売業の機能も持っています。〔図表 3-1〕

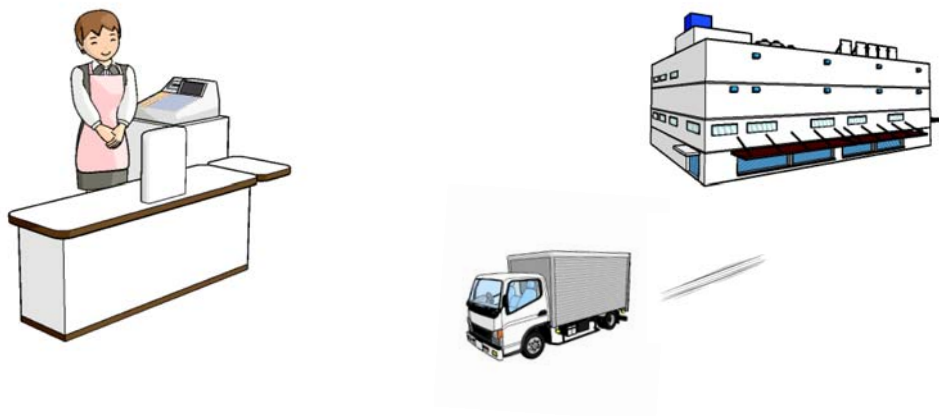
〔図表 3-1〕 卸売業・小売業のモデルケース一覧

		業種/業態	使用している SaaS
NO.6	石川さん	ドラッグストア向け 卸売業	グループウェア、Web メール、勤怠管理
NO.7	上原さん	海外ブランド品輸入 卸売業	販売管理、在庫管理
NO.8	平澤さん	食品卸売業	グループウェア、Web メール
NO.9	真壁さん	日用雑貨小売業	Web メール、CRM(以前は利用していた)
NO.10	杉山さん	建築資材輸入卸売業	TV 会議

卸売業・小売業の主力業務は商品を仕入れて販売することです。したがって、受発注出荷管理・販売管理・在庫管理といった部分が重要になります。一般に基幹業務は独自システムの開発で企業の競争力を確保し、周辺業務は SaaS やアウトソーシングを検討するとよいと言われています。しかし、この業種については基幹業務と呼ばれる部分に積極的にパッケージ化された IT を導入して効果を挙げています。トータルの作業コストを低減すれば販売価格の値下げが可能になります。それが顧客にとって最もわかりやすい差別化要因となり、売上アップにつながるからでしょう。

価格の他に、顧客ニーズに合わせた品揃え、タイムリーな商品提供も重要です。その点は取引先との情報共有が効果的のようです。卸売業であればメーカーと小売業、小売業であれば卸売業との情報共有は、販売機会を逃さないだけでなくライバルに先んじることも可能です。情報発信が自社の営業活動になりますし、取引先に対しての付加価値サービスにもなります。もちろん、情報の受け手も双方向コミュニケーションの特性を生かし、要望等も出しやすくなるでしょう。

モデルケースには SaaS だけでなく、パッケージソフトや他の IT 機器などを組み合わせた例も登場します。適材適所の活用方法が参考になりそうです。



NO. 6 石川さん (40代、男性)

— プロフィール —

勤務先： ドラッグストア向け卸売業
従業員数：約 80 人
年間売上：約 63 億円
役職： 営業マーケティング部門、管理職

仕事のモットー： 日々一生懸命
趣味： 美術館めぐり、食べ歩き



自己紹介

石川 石川といいます。ドラッグストア向け商品の卸売業で、管理職です。担当業務はもともと営業だったのですが、ひょんなことからマーケティングの部門に移って、ECサイト²⁸を担当することになりました。それからネット系の仕事とか、パソコンの面倒を見たりしています。自社開発したシステムを中心として、営業支援とか、受発注とか運用していたのですが、ここにきてほころびが出てきてしまったのでサイボウズのほうを導入して、今は並行運用しながら様子を見てるところです。WebではGmail²⁹とかYahoo!メール³⁰とか、ある程度社員に任せて運用して使ってもらっています。SaaSですが、細かなツール関係は基本的に自分で決済できるのですが、サイボウズのような大きいシステムは予算の関係がありますので、システム部の人と相談して決めています。

SaaS 導入の経緯

石川 基本的に紙に代わって電子的に処理するというのがそもそもスタートだったのです。実は7年ほど前に会社が経営的に傾いてしまったことがあります。そのため大幅な人員削減がありました。その分、1人1人の業務の密度を高めていかなければならないということになったのです。例えば勤怠の管理では、今までタイムカードガチャんと押してもらって、それを月締めで集計する、といった手間暇をなくす。営業が紙にまとめて書いていたものを電子化して検索できるようにする。あるいは受発注をオンラ

²⁸ EC サイト [イーシーサイト]：エレクトリック・コマース・サイト。商品をインターネットで販売しているウェブサイト(電子商取引)のこと。

²⁹ Gmail [ジーメール]：検索サイトで有名なグーグル株式会社が提供する無料のウェブメールサービス。

³⁰ Yahoo!メール [ヤフー!メール]：検索サイトで有名なヤフー株式会社が提供する無料のウェブメールサービス。

イン化して、受発注業務と決済を自動化する。そういう流れでシステムを自社開発しました。勤怠その他から手をつけて、かなりの業務がシステムでできるようになりました。

その効果なのか、危機意識がいろいろ働いたのか定かではないのですが、現在では業績は回復しています。ただ、今度はネットワークトラフィック³¹が時間帯によって非常に重くなってきてしまいました。特に朝と夕方ですね。パフォーマンスが出ない³²ということで、回線速度とかLANをギガビットにして³³、トラフィックを改善したり、SaaSの回線を太い線をつないだりして、通信速度の改善による業務サーバー³⁴の効率化をしているところですね。

SaaS 利用状況

石川 僕の場合は、始業時間より少し早めの朝8時ぐらいに出社します。基本的にやることはメールチェックと前日の日報入力です。本当は一日の最後に日報も書くのが普通だと思いますが、習慣になってしまいました。営業職は基本的に残業などつきませんし、成績で評価が決まることもあって、そのあたりは全社的にもシビアに運用されていませんね。

日報のほうはコメント欄みたいなものあって、例えばニュースとか、気になったことを入れる部分があります。そこにマジック入れて〔重要〕と指定したのに関しては、社員がログインしたときに一番目立つところに表示されて、みんなの目に付くようになっていきます。それは情報共有というか、コミュニケーション手段としては有効なんじゃないかと思います。最近はどここの企業が合併したとか、どこどこに吸収されたとか、民事再生とか、倒産したとかすぐに入りますので、もちろん本社以外でも全国の支店間で情報共有できるので、それはタイムラグの解消という意味では非常に大きいんじゃないかと思います。通常、営業の人は特に商品の発注とか、メーカーへの発注、お店から発注をもらったものの納品手配をしています。基本的な受発注は得意先とオンラインで自動的にやり取りしていますが、どうしても取り寄せ品とかの在庫がない商品については個別に対応する必要があります。その時は端末で在庫確認しながら、例えば廃番になってしまっているものがあるとメーカーの担当者とコンタクトを取って探してもらったりとか、なかった場合は、ごめんなさいとあやまるなどの対応が多いです。

—— 営業の方はサイボウズにアクセス³⁵されるのですか。

³¹ ネットワークトラフィック：ネットワークを流れるデータ量。画像などの情報量の多いものを見るときや、利用者が多くなるとネットワークトラフィックは増える。

³² パフォーマンスが出ない：ここでは、特定時間帯に社員が一斉にグループウェアを使うためLAN回線に流れるデータ量が増えて、画面の反応が遅くなってしまっていることを指している。

³³ ギガビットにして：1ギガビット/秒の伝送速度を持つLANに変更したということ。1ギガビット=1000メガビットに相当する。ここでは以前100メガビット/秒のLANを使用していた。

³⁴ サーバー：ネットワークにつながれたコンピューターの要求に応じて処理をし、結果を返すコンピューターのこと。通常個人で使うパソコンはクライアントであり、部門や会社に少し大きめのコンピューターを入れて、一台で多数のパソコンにサービスを提供しているのがサーバーである。

³⁵ アクセス：接続して利用すること。

石川 基本的にそれらは朝晩の在社時にやる業務なので、外出時は営業活動、得意先回りに専念していると思います。もちろん、システム的には可能です。ネットカフェでもいいし、自分のノートPCをモバイルでつないでもいいですし。基幹システムにアクセスするのはWebブラウザがあればできますから、そういう環境でしたら、どこでも使うことができます。ただ、ノートパソコンを全員に支給しているわけではありませんし、担当業務によってはそんなにいじっている暇はないと思います。具体的な活用というと最近カタログ関係です。例えばメーカーさんから新商品が出ましたとカタログが電子化されていまして、PDF³⁶とか、簡単なものだとJPEG³⁷画像を一枚ペアで送って来たりします。あとはメール+ファイル形式ですね。それまではメーカーさんがカタログを大量に刷って宅急便で送ってきたのですが、そういうのは必要な時にはオンデマンドで印刷する³⁸ようにしています。印刷に関しては、カラーの複合機をオフィスに置いて活用しています。

—— 電子化されたカタログをたとえば情報共有サイトにおいているのですか。

石川 そうですね、それもやっています。アップロード³⁹して、Webのサーバースペースに置いています。商品部からの情報が結構多いので、『〇〇メーカーさんからこういう新商品が出ました、取り急ぎ画像をアップ⁴⁰します』という感じで、メールと一緒に共有スペースにアップされます。逆に間違えがあると、『前回のものは商品構成に間違いがありました』と、訂正がバーっと通知されるなど、日々情報蓄積もしくは変更されていきます。すべて全社レベルなんで、今までのようにカタログの配り忘れがあったり、メーカーさんから届かないなどの心配は減ってます。

今後の展望

石川 システム化を進めて社内ではそこそこいい感じで活用できていると思うんですけど、社外も、特にコミュニケーションの部分の効率化を同じように進めたいですね。例えば、お得意先の担当者とうちの営業マンのコミュニケーションです。基本は電話ですけど、お客さんが会社に電話をかけてきて『Aさんいらっしゃいますか?』というパターンなんです。でも、うちの会社は基本的に外回りの営業マンは全員ケータイを支給してるんで、なんで最初からケータイにかけてこないのかなあと常日頃から思っているんですけど。(笑)

要するに、得意先の業務改善に関する意識とか、スキルの向上とかを企業の壁を越

³⁶ PDF [ピーデーエフ]：アドビシステムズ株式会社の電子文書のファイル形式。ほとんどのコンピュータで閲覧でき、無料で文章を表示するためのソフトが配布されているため、広く普及している。

³⁷ JPEG [ジューペグ]：静止画像データの圧縮方式の一つ。広く普及した形式で、デジタルカメラで写真画像を保存するときにも使われている。

³⁸ オンデマンドで印刷する：必要なときに必要な部数だけ印刷する意味。一般的にカタログなどの印刷物は必要数量の予測が難しく、製本後の内容の訂正が難しい。オンデマンド印刷では常に最新の情報で必要なだけ印刷できるため無駄がない。

³⁹ アップロード：自分のパソコンから接続先のコンピュータへデータをコピーする作業。反対にネットワーク上のデータを自分のパソコンにコピーする作業をダウンロードという。

⁴⁰ アップ：アップロードと同意語

えて図っていききたいということですね。あとは受発注にしても、うちは何年も前に簡単に受発注できるシステムを開発して無償で配布したのですが、それからもっと進めて IT ベースのシステムをもっと共有化して、業界全体で業務全体の効率化を図っていきたくて思っています。自社だけで頑張っても、結局独り相撲で終わってしまって、多分意味がないので。

— そういう時に SaaS というのは役に立ちますか。

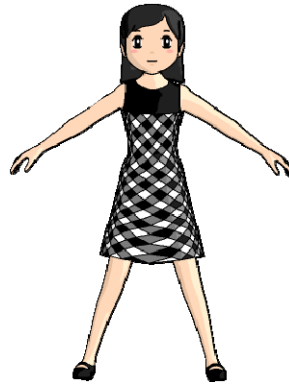
石川 そうですね、有償、無償に関わらず、ある程度のレベルで平均化されたソフトウェア、誰でも使える商品ということで、非常に注目して、期待しております。

NO. 7 上原さん (30代、女性)

— プロフィール —

勤務先： ブランド品輸入卸売業
従業員数： 約 30 人
年間売上： 約 74 億円
役職： 営業アシスタント業務全般

仕事のモットー： 「スピーディに！正確に！」
趣味： ダイビング、買い物



自己紹介

上原 上原です。会社は欧州ブランド品の輸入卸をしています。本社はヨーロッパにあって、私の勤め先はその日本法人です。担当業務は営業アシスタント全般です。導入している SaaS ですが、私は販売管理ですとか、在庫管理とか物流とかのストック関係を中心に使っています。日本の会社の中にシステム部があって、その人たちがヨーロッパ本社の人たちと決めたものを導入しています。私はその決定の会議とかに出ることはなくて、使っているだけの立場です。

SaaS 導入の経緯

上原 私が会社に入った時には、すでにシステムは導入されていました。システムに限らず本社が決めて、各国の現地法人はそれに従わなければいけないことになっています。大したことなくとも、本社の人が説明しにきたりとか、シミュレーションで使ってみたりとかします。それは日本だけではなくて、アジアとかアメリカとかいろんな国にあるのですが、全部本社の人たちが回ってくるのです。それで合意が得られてから導入するので、導入するまでの時間はすごくかかっていると思います。ただし、本社の権限は絶対的なので、いったん決まると現地法人は勝手に別のシステムを使うことは出来ないみたいです。

—— 入社されたとき、すでにシステムは導入されていたけれど、本社主導でそういったものは導入されてきたので、それに合わせて業務のほうも動いてといるということですね。

上原 そうですね。世界中が全部オンラインでつながっているの、使わなければ仕事にならないということです。

SaaS 利用状況

上原 私は主にストック（在庫）関係のものが中心なのですが、あとは国内の得意先のマスター管理を担当しています。ストックは、常にオンラインで接続されていて全社で見られます。日本だけの在庫とか、ヨーロッパ、アメリカとかそれぞれが在庫を持っているのですが、その中でやり取りとかできるので、どこの国のものを今必要だから何日までに欲しいとか、そういったことで SaaS を使っています。昔はそれが数秒の差でどこかの支社に取られてしまったことや、くださいと言った後で、実は倉庫には少しか入っていなかったから出せないよとか、ずさんな感じでした。最近はそのようなのが全くなくなって、それは多分倉庫にもシステムが入って、常にリアルタイムに見られるようになったからだと思います。今では正確にお客さんに情報を伝えられるようになりました。それと出荷ですね。実際に倉庫に指示を出して、『出荷してください』というのをやっていますね。

—— これは何というサービスですか。

上原 名前はわかりません。多分会社オリジナルではないと思います。本社が決めて導入しているものなので、日本製ではありません。言語も全部英語です。もとのシステムはスペイン語だかフランス語だったものを本社で全部英語に直したと、日本のシステムの人から聞いた気がします。

—— 実際に上原さんは利用者として、こういったシステムを使われていて、仕事がこんなところで上手く動いていると感じるところはありますか。

上原 はじめから今の状態だったので、画期的だとは思いましたが、慣れてしまっているから特別良い点というのはないですね。強いてあげるとすれば、何か問題があった時にはその都度システムの人が対応してくれることでしょうか。他には、少しずつシステムを改善してくれることです。画面にはいろんな欄があって、ここにこういう項目をつけたして欲しいといえ、時間はかかるけれどそれは採用してもらえます。それは、私だけではなくて、使っている人は、個々に言って更新されていると思います。

—— その更新は反映されるまで早いですか。

上原 一応、日本のシステムの人たちに申請書を出して、それがヨーロッパ本社に行って、そこで承認をもらって、という流れになります。でも、早ければ一週間とかからないですけど。

—— でもそれで、世界中のシステムが更新されてしまうわけですか。

上原 そうです。

今後の展望

上原 今は便利なので、現状維持でいいと思うのですが、なんかやっていてこのやり方が遠回りだな、と思うこともあります。例えば忙しい時期に、ちょっとだけ派遣の人を頼んだりしますが、その時にいちいち全部説明することになるのです。もっと簡単に、簡単な方法で使えたらいいのに…って思うことがありますね。

—— 派遣の方々がすぐに使えるような簡単なユーザーインターフェースがあるといいかな、というところでしょうか。

上原 それをシステムの人に言っても反応は鈍いですね。システムの人たちにしてみたら、今でも十分簡単だと思っているようです。だけど私なんかはそんなにパソコン得意じゃないし、言われたまま使っているだけです。まして外部から来た人は、はじめてだったりするので、その辺の壁があるかなあとと思います。

NO. 8 平澤さん (30代、男性)

— プロフィール —

勤務先： 食品卸売業
従業員数： 約 35 人
年間売上： 約 20 億円
役職： 社長

仕事のモットー： 「一期一会」
趣味： カヤック、読書



自己紹介

平澤 平澤といいます。会社は生鮮食材を主に全国の飲食店さん向けに卸売しています。職種と言いますか、会社の経営者です。

SaaS 導入の経緯

平澤 数年前から発注が急に増えてきまして、それまでは市販の会計ソフトを使っていましたが、それでは機能的にも処理能力的にも不足してきたので、自社でシステム開発をしました。ただ、社内的なスケジュール管理はサイボウズを使わせてもらっています。それから、うちの会社はパソコンが一人一台ではなくて、業務につき一台みたいな形ですので、どこでもメールが確認できるように Gmail メールを使っています。セキュリティ面やウイルスの対策上も Web メールの方が安心なので使わせていただいています。導入に関しては決裁のみやっています。

平澤 仕事は BtoB という形ですけど、お客さんが飲食店なので、アナログな方たちが多いです。会社を始めたころは 30 店舗ぐらいしか取引がなかったのですが、電話とか FAX でやりとりしていて問題はなかったのですが、発注が増えてきたらそれに比例していろいろトラブルが発生しました。土日関係なしに電話も鳴りっ放しですし、留守電に入っている内容を聞き渡らず、FAX の用紙切れ、インク切れ、あるいは発注データが途中で途切れたなど、処理量に耐え切れなくなって初歩的なミスが頻発しました。当然、受発注処理で使った紙も山盛りたまってくるんです。請求書を発行するにしても、こちらが追い付かなくなってきて、これはシステム化せざるを得ないと思いました。ただ、会計ソフトや SaaS のサービスをなぜ導入しなかったかという点、東京と地方のインフラの違いがあると思います。ネット環境は東京とか大都市圏では結構整っていますが、地方に行くとやっと ADSL が通ったような状態です。

もうひとつ問題だったのは、コンピューターリテラシー⁴¹についてですね。『インターネットとは何ぞや?』、という人たちに対して、もうパソコンプレゼントしたんですよ。『ネット回線も引きます、だからこれで発注してください!』っていう形にしたのですが、結局アプリケーション⁴²が使えなかったのです。個数を入れて、OKを押すぐらいのことで十分なんですけどダメでした。当時は、そういったものだけに対応したツールがありませんでした。お客さんに対してはユーザインタフェースが簡易で、誰でも入力できるようなものを作りたかったので、機材を含めてオリジナルのシステムを導入しました。費用はずいぶんかかりましたけれど、そのおかげで、現在は 2000 店舗以上のお客さまとお付き合いをさせていただいています。受注データは CSV⁴³形式で出力して在庫データベースへ落とし込んでいますので、受発注管理が一人できています。また、その後はシステムを拡張して、請求業務であるとか、給与関係も一括してできる仕組みができあがりました。通常ならば 10 人ぐらい必要になる作業が、ほぼ一人か二人がいればできるようになったので、非常に効率化ができています。

SaaS 利用状況

平澤 少し離れたところに倉庫を借りています。そちらのほうにも人が結構とられるのですけれど、会社に出社してくる人間はオペレーターさんだけで、営業マンは基本的には出社しないで動きます。出退勤管理はもともとサイボウズを使っていたのですが、今はオリジナルで作ったソフトウェアで運用しています。ログインした時間が出勤時

⁴¹ コンピューターリテラシー：コンピューター操作ができ、必要な情報を得ることができること。コンピューターを使いこなす能力。

⁴² アプリケーション：利用者が独自に作成したソフトウェア。

⁴³ CSV [シーエスブイ]：データをカンマや改行で区切ったテキスト形式のファイルのこと。シンプルな形式で汎用性があるため、異なるソフトウェア同士のデータ交換によく使われる。

間ということで、退社のときは「**退社**」ボタンを押すという形ですね。営業に関しては受注を取ってくるのが仕事なので、発注をかけてもらって、常に在庫データへのアクセスが必要になるのですね。それが携帯電話であったり、ノートパソコンであったりするのですが、全員に端末を持ち歩いてもらっています。

サイボウズに関してなんですけれども、うちではお客さんから苦情だとか、要望だとか上がってくるのですね。これらのデータを全部とにかくアップ（書き込み）するようにしています。それに対しては自社内で改善策っていうのを各人がそれぞれ考えて書き込んでいます。もう一つ基幹システムの中にお客さんが他のお客さんに聞ける SNS⁴⁴のような、そういうツールも用意しています。ここを楽しみにしているお客さんもいらっしゃるので、『あっ、うちもこういう方が楽だ』とか、『それがあったら便利だよな』とか書いてもらったら、それを一つの形にして提供サービスの一つに加えていくなど、そういった活用をしています。

—— この基幹システムというのは、オリジナルで作られたものですね。サイボウズというのは基本的には社内における情報共有がメインですか。

平澤 はい。あとスケジュールを常に入れてもらうので、スケジュールの把握ですね。営業マンは週に一回くらい顔見せ程度に出社しますが、全国を動いているので直行直帰が基本です。一応、コアタイムを設けていて、その時間帯にちゃんと仕事していただければ細かいことは言いません。営業って要は成績じゃないですか。それと、昔は電話で『出社します、もう帰ります』、なんてやっていたのですが、誰か残ってなければいけないのですよ。中には、遅い人もいますよね。そうすると夜 10 時ぐらいまでその人のために待っていなければならないということがあって、非効率なのです。システムにしてしまえば、自動的に「**出勤・退勤**」で済みますので、事務所の対応は不要になります。

—— そのスケジュール管理はサイボウズということですね。

平澤 そうですね。社員についてはみんなパソコンができるので、本当はサイボウズにオプションの発注システムがあればなあと思っています。現状の業務だと特殊性というか、やはり一本化できない部分というのがあってなかなか難しいですね。

—— 自社システムをメインにお使いですが、SaaS のサービスはどういったところのメリットを感じられてお使いになられているのでしょうか。

平澤 やはりコストですね。今まで何が一番費用がかかるかというと、電話代だったので。受発注は全部電話、お客さんにかけるのも全部電話、なんてやっていると、それだけでも月に何十万円、下手すると百万円以上かかってしまいます。インターネットや携帯のデータ通信なんかは定額制で激安じゃないですか。比べるまでもないですよ。また、紙から電子データに変わり情報がインデックス化されることになって、何をしなければいけないかという判断が容易になりました。以前はすべて紙で出てきた

⁴⁴ SNS [エスエヌエス]：ソーシャル・ネットワーキング・サービス。人と人のつながりをインターネット上で実現するコミュニティ型のウェブサイト。ある特定のメンバー内で自由に情報交換できる機能がある。

ものを整理して、また電話も全部紙に書くわけなので、それらをどう振り分けていくかっていうのも問題でした。それが全部 Web 上にポンって乗っかることで、どこにいても、どんな状況でも確認できるっていうのが、出来上がったと思います。社内のコミュニケーションというか今の業務を支えているのが SaaS です。目に見えない部分も含めてトータルではコスト削減が、かなり進んできているのではないかなと思います。

—— 業務の効率化という面ではいかがですか。

平澤 通勤に1時間かかるとすると、往復で2時間ですよ。2時間あれば1社、2社回れるわけなので、1件、2件、仕事が多くとれる可能性があるわけじゃないですか。その積み重ねが一年続けば、500時間以上になりますよね。これは、ものすごく効率化されていると思います。

今後の展開

平澤 目指すところがペーパーレスというのが、僕の頭の中にはなかったのですよ。ペーパーレスを目指すのであれば、SaaS などのシステムは追求していくのにいいツールだと思っています。ただ、ネットの変遷なんかも見てきますと、やはりクリック & モルタルと言われている通り、アナログなものとデジタルなものって、うまく融合させて使っていくことが一番重要ではないかと思っています。100%ネットに頼るとか、アナログに頼るとかではなくて、上手く使い分けをしながら、何かあった時に相互補完できるような形を持ってないとだめだと思うのですよ。何十年と仕事を続けていこうと思った時には、特にそうだと思いますね。お客さんによっては、いまだに『電話じゃなければ発注しない』といった人もいますから。そういった人たちのために、お歳を召した方から若い人まで、誰でも使えるようなインターフェースのツールを作ることができれば、僕らの仕事としてはもっとたくさんの人たちと取引ができるのかな、と思うのですね。

— プロフィール —

勤務先： 日用雑貨小売業
従業員数： 約7人
年間売上： 約6億円
役職： 専務取締役

仕事のモットー： 「真心込めたサービス」
趣味： 音楽鑑賞、映画鑑賞（自宅DVD）



自己紹介

真壁 真壁と申します。地方で日用品雑貨の小売業を営んでおりまして、来年でちょうど創業100周年を迎えます。私は専務取締役ということでやっておりますので、直接にはSaaSには関わっておりません。ソフトも今は何を使っているかはサッパリわかりません。たとえば財務でしたら弥生会計⁴⁵に替えたとかそのくらいの程度でして、ほとんど部下に任せております。電話ですが、最近IP電話⁴⁶取り入れてます。

—— ソフトを導入されるときには決済をされるということですね。

真壁 はい、相談に乗りながら、『いいんじゃないの』という感じです。

SaaS導入の経緯。

真壁 私のところはかなりの老舗ですから、蔵にいけばそれこそ昔の大福帳がごっそりありまして、紙の山なのです。30年ぐらい前にパソコンを導入して、データを一括して管理しようということで、業者に頼んでソフトを作ってもらいました。けれどもよく故障して、わからないこともあってしょっちゅう業者を呼んでは教えてもらっていました。なんたって、キーボードさえいじったことのない社員がほとんどで、わからないことだらけでしたから。目指したのはペーパーレスです。いかにして、紙の削減を図るか。1999年から2000年だったと思いますが、たまたまうちの社員が日経ベンチャーという月刊誌を読んでいまして、そこにセールスフォースドットコム⁴⁷からSaaSが出たと書いてありました。『何だろうこれ?』と思って、よく読むと、『一括してすべてが手早くできる、給与関係から販売管理まで、一括してできるサービスがあ

⁴⁵ 弥生会計：弥生株式会社が提供する会計パッケージソフトウェア。

⁴⁶ IP電話：インターネットを使った電話サービス。

⁴⁷ セールスフォースドットコム：株式会社セールスフォース・ドットコム。SaaSの統合型CRM(顧客管理)「セールスフォース」が代表的製品。

る。大手企業のところでやっている』と書いてありました。部下も試してみたいと言うので、『やってみるか』ということで導入しました。うちの先代の社長は『老舗ということであぐらをかいていちゃいけない、新しい技術、テクノロジーが出たら取り入れる』という方針の人でして、爺さんですけど進歩的な人でした。その影響もありますね。ところで本題からそれますが、サーズはSARS(重症急性呼吸器症候群)と間違えられるので、今はサーズに統一されているのですよね。

SaaS 利用状況

真壁 私は6時出勤です。早い時は朝4時に出勤します。そして、まずメールのチェックをします。なぜそうするかというと、私どもの会社の顧客はほとんど役所関係です。ご存じのとおり昔は業者を集めまして入札をしていたのですが、談合という問題がうるさくなりまして今はすべて電子入札なのです。Eメールで入札依頼がきまして、それに対してこちらがやはりメールで入札するという方式に変わってきています。それが一日だいたい200~300通ぐらい来ます。そのメールチェックから仕事が始まります。それが一段落つくのが9時頃です。終わりますと、私は外に出てしまいます。携帯電話一本しか持ちません。何をしているかというと、顧客回りです。時にはお届けモノの配達で『これ持ってまいりました』と、普通は社員がやるのですが私がやることもあります。それから田舎町ですので、接待ということが出てきます。これは役人を接待するというのではなくて、よくお買いただくお客様に対して私どもは昼間に営業活動をやってしまうのですね。そんな感じでほとんどパソコンとは関係のない生活をしておりまして、早い時には5時、遅い時は7時ごろに帰社します。その時に初めて今日はどうだったかということになります。仕事関係はすべて大手プロバイダーのEメールなのですが、社員間同士はGmailないしYahoo!メールを使って区別しております。『今日一日どうだったか』『こんなことがありました』と報告を受けております。帰ってきたときに初めて、パソコンに接して部下の報告受けながら、PDFで売上や在庫などの管理帳票を見るわけですね。

—— その時にネットワークにアクセスされるのですね。

真壁 そうです。責任者としてみるわけですが、専務取締役をひけらかすわけではないのですが、いちいち自分が操作していたのでは、仕事になりませんから。まあ、それが私の一日の仕事なのですよ。

今後の展望

真壁 耳にタコができるかもしれませんが、課題はセキュリティです、我が社にとっては、顧客情報が漏れるというのが一番怖いんですね。もし災害などでストップしてしまった場合は、ある程度なら復旧できるようにしています。でも、ペーパーレスを目指してパソコンを導入したものですから、もし一日の途中で電源が落ちてしまったらそれまでの仕事がパーです。怖いですよ。ペーパーレスならではの危険性をはらんでいきますよね。一方で、パソコンそのものの威力は肌身をもって感じているわけですよ。入れる前と入れた後では全然違う。ペーパーレス、本当に大きいですね。コスト削減、これも大きいですね。よく話すのですが、パソコン一台が社員3人分ぐらいの力があ

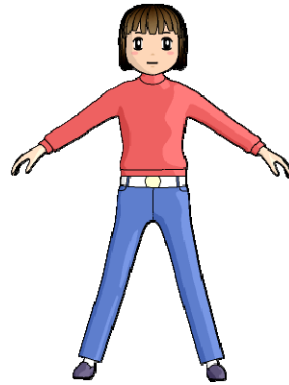
と思っているのです。SaaS について言えば、セキュリティがどの程度まで図られるかによって、今後も続けられるか、それともぼっさりとやめてしまって専門のソフトにするか。冒頭で弥生会計を使っているといいましたけど、いろんなソフトが出てきていますから、それオンリーにしてしまうか悩ましいところです。それはもうプロバイダーのセキュリティをどうするか、どう対策をとるのか次第ということですね。

NO. 10 杉山さん (20代、女性)

— プロフィール —

勤務先： 建築資材輸入卸売業
従業員数： 約 25 人
年間売上： 約 8 億円
役職： 営業・輸入事務全般

仕事のモットー： 「小さな仕事でも丁寧に」
趣味： スノーボード、通販



自己紹介

杉山 杉山と申します。会社は商社として、輸入しているのは建築資材です。だいたいヨーロッパやアメリカから輸入して、それを国内の代理店という形で、販売店に販売しています。自分のポストは営業事務で入ったのですが、そんなに大きな会社ではないのでいろんな仕事をやるようになってきて、今では輸入担当ということで営業事務と兼務しています。導入されているソフトなのですが、勤怠ですとか稟議などは全部サイボウズで行っています。商品を扱っているなので、それはPCAのDream21⁴⁸をカスタマイズして使っています。メールはEudora⁴⁹で一括管理しているのでWebメールは使っていません。会議のほうは、Skype⁵⁰とかTV会議システムのミーティングプラザ⁵¹というサービスを使っているのですが、実際どこにいても会議ができるようになっています。私自身は申請を上げる側が多いので、あまり権限、決定権はないのですが、日々使っています。

SaaS 導入の経緯

⁴⁸ Dream21 [ドリームニジュウイチ]：ピー・シー・エー株式会社が提供する統合型業務パッケージソフトウェア。

⁴⁹ Eudora [ユードラ]：電子メールソフトウェア。日本語版のサポート・販売は2007年に終了。

⁵⁰ Skype [スカイプ]：IP電話のソフトウェアで、インターネットを利用した無料通話、テレビ電話、電話会議、テキスト(文字)チャット、等の機能がある。

⁵¹ ミーティングプラザ：エヌ・ティ・ティ アイティ株式会社の提供するテレビ会議システム。

杉山 私が思うに、前の社長から年齢が違う若い人が社長になったことが一番大きいと思います。若い考えの中、今まで紙で書いていた注文書や発注書をパソコンで打つようにという指示のもとで、下の者が動いたんだと思うんです。そのおかげで、メモ書きなんかもせずに **Skype** のチャットで『電話がありました』とか、**Eudora** で営業の担当にもメールを飛ばすことができるので、全然紙がいらないというか書くことをしなくなりました。

—— 紙ベースの時に比べて、仕事の仕方が劇的に変わりましたね。その当時は、紙があることが大きな課題だったのですか。

杉山 はい。紙の量が多すぎても多過ぎて、倉庫が全然足りなくなっていました。今はそれが解消されて、倉庫代もかからなくなりました。

SaaS 利用状況

杉山 私は社内にいることが多いので、主に使っているのは **Dream21** というソフトになるのですが、それは給与から受発注から全部一括でその中であることができます。PC から発注書をそのままメーカーに **FAX** したりとか、ダイレクトで流したりもやっています。それ以外の勤怠管理ですとか、会議資料とかはボタン一つで全部一気に出る独自のソフトとかあるので、それで会議資料の作成をしたり、プロジェクトに写して会議をおこなったりします。主に会議は先ほど申し上げました **Skype** ですとか、複数になると **Skype** は顔が見えないので、ミーティングプラザというネットワーク上のシステムを使って行なっています。朝礼も **Skype** を使って遠隔地の営業所同士で行ったりすることもあります。輸入手配の依頼書を全部 **PDF** にして、それをサイボウズにアップして申請を上げています。

—— いくつものサービスをそれぞれの目的にあわせて使っているような形ですね。営業所はいくつくらいありますか。

杉山 営業所自体は本社を除くと 2 か所しかないのですが、後は国内の販売店と契約をしているので数は多いです。それ以外は関連会社がいくつかあって、その関連会社は都道府県ですとか、地方を管轄しているところです。そういった人たちと多いときで一度に、だいたい 10 人ぐらいの人と会議をしています。パソコンの画面に全員の顔が出ていて、テレビ会議がそのままネットワーク上で簡単にできてしまいます。いつから導入されたのかはわからないのですが、私が 4 年前に入社したときには使っていました。それ以前は **Skype** を使っていたようです。

—— 家から仕事をされる方は多いですか。ネットワークで仕事ができるというのを皆さんどう感じていますか。

杉山 家まで持ち込んで思っているかもしれませんが、でもそれがあるがために、わざわざ会社に長い時間残って仕事をするということもないので便利ですね。メールに **Eudora** を使っているのはアウトルック⁵²よりはセキュリティが高いからだと聞いています。

⁵² アウトルック： Outlook Express (アウトルック・エクスプレス) と Microsoft Office Outlook (マイ

これも入社時から使っていました。

—— 結構ソフトは自由に入れられるのですか。ルールはないのですか。

杉山 一応ソフトケースというのがあって、これは一式いれましょうというのがありますが、それ以外に自分が使いやすいようにソフトウェアを入れるのは自由ですね。市販のソフトをいれたり、iTunes⁵³を入れたりするのもOKです。それ以外は制限ありません。そう言えば、帳票ファイルをPDFに落とす時に、固まるまではいかないけれどもすごく重くなってしまいうことがありました。それで仕事が進まなくなったので、半年前ぐらいに新しいパソコンに変えたばかりです。一時重くなって本当にヤバかったです。

—— 実際に杉山さんは紙がないところで、やりやすいと感じておられますか。

杉山 はい、やはりパソコンが新しくなってから、画面がかなり大きくなったので、作業もしやすいです。打ち込みすることに慣れてしまっているのも、逆に書くことに時間がかかってしまう、ということがあります。打つ方が早いということです。

今後の展望

杉山 私も入った時から今の環境なので、それがなくなってしまうとどうになってしまうのかという不安があります。社長がアメリカに住んでいるのですが、向こうは結構ハリケーンが多いのですね。たまたま日本に来ていたときに、アメリカはハリケーンになっていて、一週間ぐらいずっと停電だったそうです。水もこなくて、まったく仕事にならない状態だったという話を聞いて、今の状況だとバックアップは取っているのですが、パソコンが動かなかったら何にも仕事にならないな、という不安がありますね。

—— 日本にいて、社長さんは仕事のできたのですか。

杉山 はい、仕事はできたのです。社長はいつもノートパソコンを持ち歩いていますから。ハリケーンで停電の時にたまたま日本に来ていたので、仕事になったって喜んでいました。

—— 災害の種類にもよりますが、今回は SaaS にして良かったのかも知れませんね。

杉山 そう思います。あれ？もしかしたら、意外と災害に強いのかも。(笑)

クロソフト・オフィス・アウトLOOK)があるが、ここではアウトLOOK・エクスプレスを指す。マイクロソフト株式会社の電子メールソフトウェア。

⁵³ iTunes [アイチューンズ]: アップルジャパン株式会社の提供するメディアプレーヤーソフトウェア。動画や音楽の再生、管理をする機能を持つ。ここでは、業務にあまり関係のないソフトウェアでも自由に入れられるということの意味している。



テーマ ～ 在庫管理とアクセス権限 ～

上原 私の会社はシステムの利用者権限が厳しく決められています。営業のセールスで出ている人はアクセスができる範囲が決められてしまっているのですが、外に出て常にパソコンつないで、みたいなのはできますが、奥深いところまではできないみたいです。海外出張が多いので、滞在先の支店の人にかわりアクセスしてもらうなどしているようです。営業の人に必要な機能が、自分で使えなかったりするのは不便ですよ。社内においても途中まではアクセスできるけれど、実際にそれを在庫から落とすとか、何かを変更するとかはできません。状況を見るだけで、何かするときには結局それができる権限のある人のところに回ってきます。

—— 前線にいる人たちはネットにアクセスして、必要なデータだけは閲覧できるけれども、実際にその情報を操作することはできないので、変更かけたい場合は、アクセス権限ある人を通して変更をかけてもらう。

上原 そうですね。あとはパスワード持っている人に頼むしかないですね。

石川 うちもそうですね。一営業マンに在庫など勝手に変えられたらまずいですね。あと得意先の電話番号書き換えられたまずいですね。そういう風に一本線を引いて、その線より先に行ける人は特定の部門の人間とか、役職のある人間とか、そういう感じではないでしょうか。不便ではありますが、誰でも彼でもできたら情報セキュリティ的にまずいので。

平澤 在庫を押さえたりはできないのですか？

石川 うちの場合は、アパレルと違って一点ものではなく量産品ですから。ただ、どうしても品薄の物とかはあるので、そういうものは事前商談、事前連絡で押さえてもらって優先的に商品を出荷します。

平澤 うちの場合は、その場で押さえないとだめですね。トレーサビリティ⁵⁴というかバーコードを全部つけているのですが、それで次に入荷するのがどのくらい先になる

⁵⁴ トレーサビリティ：商品流通においてその履歴が追跡可能な状態を指す。ここでは、商品仕入れの際に企業が独自で管理番号を添付しているため、そこから様々な情報が確認できるようになっている。

のかもわかってくるのですね。今押さえないとダメっていう時に、いちいち上まで決済仰いでいたら商機を逃してしまいますから。だから、営業マンがその場で更新できるシステムにしています。

石川 実際問題としては、会社にとっての顧客ランクがなんとなくあって、取引先は一律同条件ではないのですね。どうしても取引額の大きい企業が優先になるとか、ここは新商品でも先行販売する地域だとかいろいろあります。そういったことを総合的に判断して商品を動かしていますんで、個々の営業マンが、早い者勝ちで商品を押さえてしまうようなシステムだと具合が悪いのです。

杉山 私のところは社内の人間なら誰でも同じように操作できます。権限はみんな同じですね。全員、ログイン・パスワードのチェックだけです。受発注に関して言えば、代理店さんには特に差をつけていないです。

真壁 うちでは人間系で在庫をチェックして、それで仕入発注をかけています。入札して受注して商品がありませんとなれば、次の仕事が危うくなってしまいますから神経使いますね。商品によっては少し多めに在庫を持つとか、受注できそうと思ったら先行してある程度手配するなど、いろいろ考えながらやっていますよ。入札依頼で何が売れそうか早い段階でわかりますから、漏れなくコツコツとやっていたら在庫管理は今のところ問題ありません。

—— 商品は何アイテムぐらい扱っているのですか？

真壁 申し訳ないのですが、部下に任せてあるので細かい数字は把握してないのですよ。私の感覚だと、定番商品が多いので常時動いているのは何百という単位ですかね。商品マスターには廃番になったものを含めてその十倍くらいあるのではないかと思います。

石川 ウチは一万アイテムぐらいあります。受発注は自動にしているのですが、最低在庫数を設定していて、それを割った時にある単位で一応出るようになっている感じです。ただ、それでお任せというわけにもいなくて、特にコスメ(化粧品)関係の商品は季節性があるって変動が激しくて、人の勘とか、判断とか、調整が絶対必要になってきます。できたらそれをデータ化して自動化できたら楽だなあ、と思っているのですけど。

—— 今はまだ自動化されていないのですね。

石川 そうですね。流行っているのがあるので、需要予測が難しいですね。あとメーカーさんの供給とかも不安定な場合もありますし、その辺がネックですね。

テーマ ～ セキュリティと障害対策 ～

真壁 人事関係、会計関係は専門のパッケージソフトに移行しつつありますね。具体的に言えば、弥生会計です。

—— かつては SaaS をお使いになられていたのに、ということですよ。

真壁 そうなんです。というのはなぜかといいますとセキュリティが怖いのですよ。よく雑誌なんかで問題になりますけど、セキュリティ上の不安が非常に大きいのです。特に私どもは役所を相手にしていますから、まあ一種の個人情報ではないですが、役所の担当がだいたいわかってしまうわけなのです。それが漏れるのがすごく怖いのです。情報セキュリティの問題が SaaS には常に付きまとっています。これは避けて通れない問題です。その情報が漏れないために、がっちり固めて絶対安全という方法を模索中であります。

石川 情報のセキュリティという問題なら、自社が作っているサーバーに外部からアタックされて突破されてしまうという問題と、逆に使う方のリテラシーが足りなくてグーグルのマップでは取引先の住所とか名前とか公開してしまっ、全世界からわかってしまうような例もあります。コンピューターリテラシーの部分がより重要なのではないかと思うのですが。

真壁 同感です。相手が役所だから、なおさら神経使いますね。

—— サービス導入されたことで、改善されたことや課題はありますか。

平澤 電子化されたことによって、データベースに入った顧客情報は別に紙ベースで持っているのですが、受発注データに関しては一切ないのですよ。電子メールとかサイボウズ上にはあっても、万一停電になって電気がつかなくなったり、大きな台風襲われて都市機能がマヒしてしまったりとかした時の対応には課題があると思っています。杉山さんのほうでも全部電子化されていて、紙が一切ないとおっしゃっていましたよね。受発注データを常に更新しようとする、また紙が膨大なものになってしまっ、でも持ってないと不安な部分もあっ、ちょっとそれがせめぎ合いの状態です。セキュリティとは別のところで問題の一つとしてあるのかな、と思っています。

—— 紙ベースの仕事を排除されてきた杉山さんのところは、どう考えていらっしゃるんですか。

杉山 うちの新しい社長の考えで、『机の上にモノを置かない』というのが決めごとなのです。モノを置いてしまうとドンドン書類とかを積んでいってしまうので、それをしないように全部電子化したということです。片付いている人は、仕事ははかどるという理屈です。机の上にはパソコンと筆箱とは必要だとは思いますが、それ以外は置かないことになっています。

—— ということは、社長も電子化するにあたって、トレードオフ⁵⁵のリスクについては、

⁵⁵ トレードオフ：二律背反の関係。「あちら立てれば、こちらが立たず」というように、どちらにしてもすべてを満足させるような結果にはならない状況。したがって、何を重視するかを決めてデメリットも承知の上で選択する必要がある。

ご理解をされているのですか。

杉山 導入する時に社員同士でいろいろ話し合いをしたと聞いていますが、紙が無いほうがいいと決めてたようです。

—— バックアップ⁵⁶はどれくらいの頻度で取られていますか。

石川 週一。データによって違いますね。毎日取っているのもあるのですが、週次、あと月次。

平澤 ほぼ同じですね。ただ私はWeb上には日次でバッチ処理⁵⁷して取っているのですが、紙ベースでも同じですね。前日まではとにかくデータを復元できるというのを目標にしています。

—— ネット上に置いてある情報のバックアップを取られているということですか。

石川 はい、定期的に吸い出して、テープとかで保管しています。あとはシステムを複数、並行運用して、例えば回線のトラフィックが上がり過ぎてしまった場合などは、通常のSaaSタイプの基幹システム以外にも昔ながらのAS400⁵⁸とか動かしていて、そっちがテキストベース⁵⁹なのでサクサク動いたりするって感じで補完していますね。ブラウザで昔ながらのシステムと使い分けています。

—— 通常は他のシステムとして使っているけれども、何かあった時にはこちらのシステムに切り替えられるということですか。

石川 そうですね。相互に連携していますので、データはもちろんリアルタイムで連動⁶⁰しています。今後の課題はデータセンター⁶¹を地方におくとか、海外に置くとかあるのですが、外部委託することのリスクのほうが高いかなという気もしています。データを持ち出される危険性、特にうちの場合は法人さんがメイン顧客なので、そういう

⁵⁶ バックアップ： 何らかの障害によりシステムが使えなくなった場合に備えること。ここでは、データについてどのようなタイミングで複製をして保管しているのかを質問している。

⁵⁷ バッチ処理： コンピュータの処理方式のひとつで、入力データがある一定期間まとめてから一度に処理する形態。ここでは、一日一回業務終了後にデータをバックアップしている。

⁵⁸ AS400 [エーエスヨンヒャク]： 日本アイ・ビー・エム株式会社のオフィスコンピュータ。独自 OS の OS/400 を採用している。1990 年代までこの名称が使われていた。

⁵⁹ テキストベース： 文字を基本とすること。現在のパソコンは画面上に写真や動画、イラストなど非常にグラフィカルな情報を表示することが普通だが、一昔前のコンピュータは表示されるデータが文字や数字などに限られていた。また、操作もマウスではなく、キーボードで入力していた。見栄えはしないが、表示データ量が少ないので画面の反応は早いという利点がある。

⁶⁰ リアルタイムで連動： ほぼ同時に処理が実行されていること。ここでは、SaaS と AS/400 のシステムが同期処理しているので、どちらを使っても矛盾することなく両方のシステムに結果が反映される。

⁶¹ データセンター： コンピューター機器を多数収納する専用の施設。顧客のサーバー機器などを預かり、インターネット接続や保守などを提供するハウジングサービスや、データセンター自身が用意したコンピュータ機器を部分的に貸し出すホスティングサービスがある。

ことが起きるってこと自体が問題なので、慎重に考えたいと思っています。

上原 　うちは情報システムの人が、ネットワーク関係のバックアップを定期的にとってくれるので、そんなに問題はないのです。ただ、全社オンラインでセキュリティがとにかく厳しいので、いったん止まっちゃうと業務全部が止まっちゃうのですね。ヘルプデスク⁶²がアメリカにあるのですが、時差があるので結局日本の営業時間に間に合わなかったりとか、ぎりぎり夕方になってようやく連絡が取れてヘルプデスクに今こういう状態ということ伝えて、結局一日何もしないで終わったりすることが月に何度もあったりするのですね。

—— 基幹システム⁶³ですから、もう停止状態ですね。

上原 　そうですね。そうなるともう出荷できないし、途中まで止まっていることに気づかなかったりするのです。そうすると、午後になってお客様にとりあえず状況をお話してお詫びしています。頻繁にあることなのでお客様も慣れているというか、理解してもらっていますけど、『いつまでもこんなじゃ良くないよね』とスタッフ間で話しています。

真壁 　グローバルに展開されている企業さんならではの悩みですね。我が社は地元密着でやっておりますのでそういった問題とは無関係です。ネットワークが切れても、あとは人間系で何とかできます。顧客先の担当者とも接待やらなにやらで良好なお付き合いをさせていただいていますので、悪いようにはならんでしょう。これもある種のバックアップですかね。

杉山 　お客さんや扱う商品も違うので、対策は会社によっていろいろあっていいのではないのでしょうか。結局、社長の考え方次第、決断次第だと思います。

⁶² ヘルプデスク：システムに関する質問やトラブルに対応して、利用者をサポートする窓口。

⁶³ 基幹システム：企業にとってメインとなる業務に対応したシステムのこと。業種・業態、あるいは個別企業の考え方などによってその範囲は異なる。この例は卸売業なので、在庫管理、販売管理といった部分を概ね指している。



小規模企業でも SaaS は使える！

『自分の会社は少人数なので、情報共有は面と向かって話せば事足りるよ。』『営業マンが外出先からパソコンを使ってやる仕事ってあるの？』『全国に支店なんか無いよ、電話と F A Xがあれば業務は回るさ。』等々。SaaS を活用する場面が思い浮かばない人も多いかも知れません。しかし、本当に出番がないのでしょうか。実は小規模企業であっても、SaaS は大いに活用できるのです。

SaaS のイメージとしてグループウェアが連想されるようで、『SaaS は社内で情報を共有するツールである』との誤解があるようです。もしそうであれば、社員が少ない企業は効果が出にくいと言うのも道理です。しかし、SaaS が活用できるのは自社内だけではありません。異なる企業間の情報共有にこそ、大きな威力を発揮するのです。今回取り上げた卸売業は、メーカーと小売店の間を取り持つ業種であり仕入先も販売先も数多く抱えています。そう考えると情報共有が必要な関係者は一気に増えることに気づくのではないでしょうか。あなたの会社の取引先は何社ありますか。この人たちを含めると、中堅企業や大企業の社員数に匹敵するのではないでしょうか。

モデルケースを見てみましょう。NO.6 の石川さんは、仕入先であるメーカー各社との情報共有をしています。カタログ情報、商品情報がメインです。NO.10 の杉山さんは、顧客である国内の代理店多数とテレビ会議でコミュニケーションを取りながら業務を進めています。どちらも、社内業務の IT 化を進める過程で他の企業との情報共有に至っています。そのツールとして、インターネット利用を前提とした SaaS を選択しているのです。これを、独自システムの構築で実現しようとするると様々な困難が待ち受けているはずで、特に他企業との調整は何かとやっかいなものでしょう。SaaS なら誰もが等しく IT サービスの利用者となり、導入に際しての主導権争いも余計な気遣いも激減するでしょう。

また、当然のことながら、外出先からのアクセス、遠隔地にある支店間でのデータ共有、さらには海外との情報のやりとりについても効果は出やすいでしょう。パッケージソフトの代替としての利用も増えつつあります。営業マンの直行直帰を実現した NO.8 の平澤さん、海外拠点との在庫調整を可能にした NO.7 の上原さんの例などが参考になります。在庫管理は卸売業にとって重要な業務である上、倉庫が点在する場合もあり、受発注処理を含めて SaaS 活用に向いている分野です。

一方、小売業でも SaaS は有効です。EC サイトでは、買い物カゴ、クレジットカード決済、セキュリティ認証、メール配信、等々、すでにインフラ型の SaaS サービスを利用しているのです。また、実店舗においては多くのパート・アルバイトの方が働いています。この人たちの勤務シフト表や店舗からの業務連絡を、ネットワーク上に置くだけでも利便性が高まるでしょう。社員という枠を、働く仲間、自社と関係のある人たち、というように広げていくと SaaS 活用の様々な可能性が見えてくるのです。

では、何から始めたらよいのでしょうか。もし、ネット初挑戦ならば、とりあえず無料の Web メールあたりから試してみたらいかがですか？

