

第4章 SaaS 活用のモデルケース — サービス業編 —

モデルケース最後のグループはサービス業です。〔図表 4-1〕

〔図表 4-1〕 サービス業のモデルケース一覧

		業種・業態	使用している SaaS
NO.11	樫村さん	保険業	営業支援
NO.12	西城さん	カルチャー教室	グループウェア
NO.13	岸本さん	専門学校	グループウェア+独自システム開発
NO.14	大岡さん	会計事務所	財務会計
NO.15	土屋さん	倉庫賃貸業	グループウェア、勤怠管理

サービス業の主力業務はサービスを提供することです。サービスはモノとして形がある製品とは異なり、無形であることが特徴です。また、企業活動全体がサービスを生み出し顧客に提供されているとも言えます。さらに、サービス業はそもそも対象とする範囲が広く、ビジネスの形態が多種多様です。そのため、ポイントとなる業務を抜き出すことは容易ではありません。整理の仕方としては、顧客接点を担当するフロントオフィス業務と、それを裏で支えるバックオフィス業務に分けて考えるとよいかも知れません。一般的に顧客接点は人間が担当し、バックオフィス業務は IT 化して効率的に運営します。例えばホテルの受付では、従業員がチェックインの手続きの対応をしますが、それを支えているのがホテル業務の予約管理システムです。これによって従業員は接客に注力できるようになり、手続き時間の短縮化も図れ、結果的にサービスの質が向上し顧客満足が高まるのです。

「IT 化は人間の暖かさがなくなる、顧客の対応はパターン化できるものではなく臨機応変な人間的対応が必要であるから IT 化は無理」というのは、フロントオフィス業務をすべて IT に置き換えるイメージからくる誤解でしょう。従業員が顧客対応に専念できるように、その他の業務は出来るだけ機械に担当させることがサービス業の IT 化なのです。

SaaS の活用という面からはどうでしょうか。どうやら、バックオフィス業務への適用の他に、顧客に対する付加価値サービスのツールとして活用する方向に進んでいるようです。個人の IT 利用は意外と進んでおり、特にインターネットにつながった携帯電話は当たり前前の時代になっています。モデルケースでは従業員同士の情報共有の他に、外部人材や顧客との情報共有の姿も紹介しています。



NO. 11 榎村さん (30代、男性)

— プロフィール —

勤務先： 保険業

従業員数：約 20 人

年間売上：不明

役職： 法務部長

仕事のモットー： 法令厳守

趣味： 料理をつくること



自己紹介

榎村 榎村です。保険業なのですが小さな会社として、少し特殊な保険を扱っています。まだ、二年前に設立されたばかりです。職種は法務の方を担当しており、社内の契約書やコンプライアンス⁶⁴の教育等に携わっています。私の会社ではセールスフォースを使用していますが、まだ導入して2ヶ月ほどです。契約者や代理店を管理するシステムについては設立当初から導入していたのですが、分析が思うようにできないシステムなので、最近になって新しい使い勝手のいいシステムとして新規導入しました。その中で私が携わっている部分は、監督官庁のガイドラインに沿っているかどうかであったり、個人情報の取り扱い状況であったりとかいう、総合的なチェックに携わっています。SaaSは、既存システムとの置き換えではなくて並行で運用しています。

SaaS 導入の経緯

榎村 私の会社では、全国で約 350 の代理店、4 万人ぐらいの契約者がいますが、何県に何人いるのか、どういった地域に集中しているのかなど、現状全く把握できていなかったのです。代理店についても一覧で見ようとすると、担当者が個別にエクセルで管理しているデータしかないという状況で、やはり各部署間でのやりとりがスムーズにいけないということがありました。それで汎用性のあるシステムの導入を検討しました。私を含めて何人かは以前勤めていた別の保険会社から移ったのですが、そちらの会社ではサイボウズを使用していて、スケジュールや経費などの管理をしていました。他の部門では、以前からセールスフォースを使用していて、そのどちらかという話になったのですが、検討の結果セールスフォースに決まりました。私は使い慣れたサイボウズの方が良かったのですが、今の IT 関連の担当者がセールスフォースを使用していたのでそうなったのでしょう。

⁶⁴ コンプライアンス：法令遵守。企業活動の際にさまざまな法律や規則などを守ること。

—— SaaS 導入をすることによって細かい分析ができるという期待を持たれていたのですね。それ以外の期待というのはありましたか。

樫村 2つありまして、ひとつは引き継ぎですね。部門ごとに作業を分担しているので、例えば私の部門の作業が終わった後に、次の部門の人間に作業を引き継がなければいけない場合があります。次のアクションに対して一連の流れが決まっていますので、私の作業が進めば、次の部門の人間に『こういう作業をしてください』と、自動的にメールを送るシステムになりました。その結果、引き継ぎの忘れが減ってきていると思います。もうひとつは、経理的な部分とカスケジュール的な部分ですね。管理についても規定自体はしっかりしたのですが、それが実際問題として綺麗に回ってない部分があったので、そういった部分が解消されることを期待しました。結果は概ね期待通りでしたね。

SaaS 利用状況

樫村 私の会社の場合は主に代理店管理として使用していますので、基本的にうちの社員のみが閲覧することになります。各部署、役職によって閲覧権限をつけています。代理店の情報ですが、代理店主のお名前から、従業員の方の情報、手数料をお支払いする情報など、さまざまな情報が入っています。例えば業務の人間が必要のない情報もありますし、役職によっては見ないほうが良い情報もありますので、そういったものは閲覧権限をつけて、閲覧するようにしています。最終的には今の契約者を管理しているシステムとのリンクを考えているのですが、今は代理店の管理のみでの使用がメインですね。

—— Web サイト上にデータを置くことについては、どのような見解で進めていますか。

樫村 現時点ではまだ契約者の情報が入っていないので、そこまでシビアには見てない部分があります。また閲覧するのが社内の人間のみというのもありますね。今後、契約者の情報が入ってくれば、ちょっと違った見方をしなければならない部分があると思っています。

—— 実際にそのシステムを入れることで、業務の流れができるというお話でしたね。

樫村 代理店になる際に、弊社の営業部のほうから私の部署に代理店の情報があがってきます。私が行政との折衝、監督官庁が金融庁なので、金融庁に提出する書類をその情報をもとに作成します。ただ、作成する作業はサービス上で完結していません。そこは課題でありまして、私どもで書類を作成して代理店登録完了した時点で業務部のほうに代理店の情報を通します。業務部のほうから募集用のパンフレット、募集資材、申込書類の作成書類などを発送して業務をスタートします。

—— 実際にこのシステムを導入したことで、業務は効率化されているのですか、それとも間違いがなくなっているのですか。

樫村 間違いがなくなっているというのが多いです。効率が上がっているかという、上

がってないですね。ただ私がアクションしたことが次の部署に伝わりますので、そこでの引き継ぎの忘れが減ったというのが一番です。導入して日が浅いので、100%防げているとも言い切れません。使い勝手も、今の時点ではまだ使いやすいというレベルまでは来ていません。まだ評価できる段階ではないので、これから手を加えていく予定です。

今後の展望

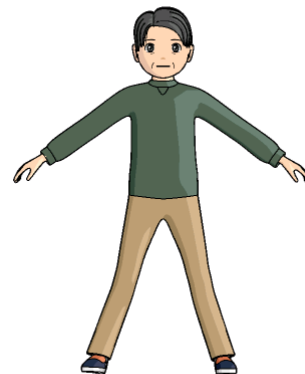
樫村 システムも徐々に拡張中ということもあって、従業員によって感じ方が違うと思うのですが、私自身は業務の改善はこれからだと思っています。今の時点で見ると、スケジュールの共有化などの活用などはもっと安価な方法があったでしょう。でも、これから各代理店の売上や営業が見る立場での統計なんかが取れてくると、またちょっと変わってくるのかなと思っています。先の先にはなると思うのですが、できれば大手の保険会社がやっているような代理店ごとの自分たちのマイページのようなものを持ってもらう、あるいはもっと広げて、各契約者に対してマイページを持ってもらえるように出来たらと思っています。

NO. 12 西城さん (40代、男性)

— プロフィール —

勤務先： カルチャー教室
従業員数：約 10 人(パート含む)
年間売上：約 9,000 万円
役職： 情報システム担当役員

仕事のモットー： 複雑なものを単純にする
趣味： ゴルフ、コーヒー



自己紹介

西城 西城です。趣味のカルチャーセンターを運営しています。導入している SaaS は、6 年ぐらい前からデスクネットςを使っています。うちには外部の講師の先生が沢山いらっしゃるの、先生方にアドレスと ID を開放して、その先生がスケジュールの管理とか、『生徒さんの都合で急にキャンセルになりました』とか、そういった情報の共有をやっています。SaaS は私の方で決めて導入に至っています。

SaaS 導入の経緯

西城 業務の 7 割くらいがアナログだったんですよ。まず先生方のスケジュールの管理が

あります。例えば1人の先生が、初級者クラス中級者クラス等いくつかクラスをお持ちのことがあるので、その部分の調整が電話だったり、FAXだったり、実際先生が来たときに話し合ったりとか、全部アナログの世界だったのです。生徒さんの方も、同じように電話で予約を受けたりとかそういう形でやっていたんです。対応するスタッフの時間をけっこう取られていました。それ以外にも、教室を掃除するなどいろいろな業務があるので、そういった雑務をうまくこなすためには、連絡などはシステム化しようということになり、デスクネッツを導入しました。それまでは、ファイルメーカー⁶⁵で簡単なデータベースを作って、そこに手書きしていたものを打ち込み直していたような状況だったのです。これらを何とかしたいと考えまして、すべてメールからスケジュール管理まで出来て、インシャルコスト⁶⁶、ランニングコスト⁶⁷の低いものは何かと探したときに、当時たまたまデスクネッツのSaaS サービスをやっているところを見つけて導入したということです。ただそのときに、先生方がケータイそのものをなかなか使えなかったという状況がありまして、それは時間をかけて講習会みたいなのを個別に先生方へ実施した経緯があります。結果として、スタッフ側の業務が3分の2ぐらい減りました。システムの採用基準は、単純にコストだけです。インシャルコストとランニングコストが安いものという感じです。

SaaS 利用状況

西城 うち先生の管理、生徒さんの管理、教室を割り振るスケジュール管理、大きく分けるとこの3つがあります。基本的にはこれまで手作業でやっていた部分がデスクネッツ等に代わって、引継ぎミスがなくなりました。うちのサービスの時間帯は、朝の10時から夜の10時までなんです。社員やパートの事務員もシフトを組んでいますので、ちょうど交代の時間にかかってきた連絡の電話ですとか、本人はメモを書いて残して帰ったつもりでもどこかに行ってしまうと、それに気づかずにスケジュール管理帳に反映されなかったとか、以前はそういうのが多々あったのですね。先生方をお願いしてケータイもしくはパソコンから、『デスクネッツのスケジュールにこうしてください、ああしてください、全部書いてください』と徹底したのです。

—— どうやって徹底したのですか。パソコンと向き合いたくないという方も多かったのではないですか。

西城 多かったです。それは延べで5、6回はレクチャーというか、『これだけ便利になるんですよ』みたいなことをちょっと風呂敷広げて、大げさに伝えました。使い方も含めてそういう講習を何回かやって、時間をかけて先生方に納得してもらったという形です。ただ、100%切り替わるのに半年ぐらいかかりましたね。先生によっては『つい忘れちゃって電話しちゃった』という方もいらっしゃいますので、次からお願いしますという感じで、根気よく普及させていきました。

⁶⁵ ファイルメーカー：FileMaker Pro（ファイルメーカープロ）。ファイルメーカー株式会社の提供するデータベースソフトウェア。

⁶⁶ インシャルコスト：初期導入費用。コンピューターシステムを新規に導入する際にかかる費用。パソコンやソフトウェアの購入代金など。

⁶⁷ ランニングコスト：運用費用。システムを利用する過程で必要になる費用。消耗品の購入費用や保守サービスの料金など。

—— 先生からのアクセスはケータイのほうが多いですか。

西城 圧倒的にケータイが多いです。9割ぐらいですかね。若い先生は、カレンダー開いて、自分の日にち開いて、明細入れていくのに、パソコンのほうが断然便利という方が多いです。ただ、先生によってはご自身のパソコンをお持ちでない場合もあるので、その方にパソコン買ってくださいということは言えません。ケータイならどなたもお持ちです。また先生方もうちの教室だけでなくあっちこっち掛け持ちで持っていらっしゃる方がおりますので、出先から『向こうの教室のスケジュールが変わったので、こっちのスケジュールを調整してほしい』とか、そういうことはあります。我々出張がありませんが、先生方はあちこち動いたりするのでプラットフォームはパソコンだけだと厳しいと思っています。なにしろ、一番年配の先生は68歳で現役ですから。

—— その68歳の先生もご自身のケータイから入力されるのですか。

西城 はい。ケータイは馴染みがあるんですよ。たとえば孫とメールをやっているとか。ケータイを触るとするのは普通にできるので、そういう先生はうちのアドレスをこっちが入力してあげて、このボタンを押せば開くからと設定してあげて、ブックマークで使ってもらっています。IDとかパスワードとかもすごく短くて4桁、3桁ぐらいにします。うちはセキュリティの観点から言うと、先生のスケジュールが漏れたからといって大事に至ることはないの、むしろそういうキータッチをギリギリ限界まで少なくしてあげています。極端な話、パスワードが『1, 2, 3』という先生もいらっしゃるんです。覚えきれないみたいですね。

—— 先生方の感想はいかがですか。

西城 やっぱり伝達事項のミスとか、実際に窓口に来てからのトラブルは無くなったので、だんだん年配の先生方も『便利ね』と言ってくれるようになりました。スタッフが電話対応にかかる時間が少なくなっているの、管理する立場としてはメリットが大きかったと思っています。導入前は一日に20~30件くらいの電話がありました。用件だけ伝えてハイッと言う訳じゃないのですね。年配の方だと世間話のところからはじまって、単純に『この日の予定を次の日に振り替えてください』と、普通なら1分もかからない伝達事項が5分、10分スタッフが電話で対応することになります。それがまったくなくなったというのが、我々にとってはすごく大きいことですね。

—— そのためには先生に使い勝手のよさとか、メリットを伝えなければならなかったのですね。先ほど風呂敷を広げたとおっしゃいましたが、具体的にどのようなメッセージを伝えられたんですか。

西城 先生方の中ではITは難しいというイメージがマイナス面で高かったんです。不安が先にあって、ひとことで言うと『私にできるかしら?』なんです。それをケータイの画面をキャプチャして、拡大して、ボタン押してこれやって、これやるとスケジュール完了するとか、そんなに面倒くさくないんですよというのを、繰り返し説明会でもやりました。先生方のお持ちのケータイは同じではないので、我々も機種勉強をして、操作マニュアルを機種ごとに作ったのです。この機種はこのボタン押して、こ

れを押して、これをやるとこうなりますというのを全部デジカメで写真撮ったりとか、図を書いたりして、それを先生ごとにマニュアルを作って、講習会を開いてきました。

—— ご準備に時間をかけられた甲斐ありましたね。

西城 カルチャー教室なので、ものを作ったり説明するのは慣れてしています。模造紙に操作手順を書いたりするのは、全然苦になりませんでした。(笑)

今後の展望

西城 一番の狙いではなかったのですが、業務が自然とペーパーレスになってきました。伝達メモだとか、スケジュールを Excel で表を作って、それをプリントアウトして掲示板に張るなどの作業が 7 割くらい無くなりました。エコという意味でもよかったと思います。スタッフは電話と紙とペンというレベルから、パソコン中心の作業になってきましたね。デメリットというのは、日々我々も新しい先生をリクルートしているんですが、そのたびに 5 回も、6 回も、説明するのは大変なので、SaaS の事業者さんの方にも使い勝手のいいものを作っていただきたいという希望はありますね。

今後はシステムを生徒さんの方にも開放していきたいと考えています。マイページみたいなものを作ったりとか、Web 上で、例えば陶器を習って作品を作ったからみんなに見てもらいたいと言うときに、デジカメのデータを簡単にアップロードできるマイギャラリー作ったりとか、さらに出来が良ければ販売していくとか、そういうコミュニティサービスみたいな形が実現出来たらいいなと思っています。

NO. 13 岸本さん (60代、男性)

— プロフィール —

勤務先： 専門学校
従業員数：約 240 人
年間売上：約 30 億円
役職： 広報担当役員

仕事のモットー：常に新しいことにチャレンジ
趣味： 旅行



自己紹介

岸本 岸本と申します。学校法人で専門学校を運営しています。担当業務ですが、広報といますか、学生さんを集めるための営業活動全般ですね、それと関連するシステムの運用管理をしています。導入しておりますSaaSが、デスクネッツです。学生が沢山

いますので、どうしてもSaaSという概念と、クラウドですか、それを取り入れざるを得ない環境なのですね。eラーニングをはじめ、とにかく数が多いので、アプリケーション一本一本ライセンス入れていくよりも、SaaS・クラウド⁶⁸の方が非常にコスト面で有利になるわけです。私も専門家ではありませんから、会議で若い人にそういう話をしながら、『これからeラーニング⁶⁹、そういうものに対する取り込みを授業の学生の一環としてやっていくほうがいい。アプリケーション使うよりは、SaaSを導入してシステムを作った方がコスト面でも有利になる』と言っています。それから、独自の機能を盛り込むことに対しても、かなりこちらの要求も通せるというようなことがあって、システム化はSaaSを中心に進めています。

SaaS 導入の経緯

岸本 私の学校は3年くらい前ですが、デスクネットを導入して社内のスケジュールをはじめ、各部署、例えば、総務、学務、教務というような各部署の空き教室とか車両の管理とか、施設管理に使っています。各部署にいちいち当たらなければいけないものが、デスクネット上ですべてスケジュールが管理できるようになりました。出張旅費の関係で、特に総務に足を運ぶ必要もなくなってきたこともあって、かなり効果を上げていると思います。いろいろ製品のある中で、なぜデスクネットを導入したかは定かではないのですが、使いやすかったのではなかったかと思います。検討のときは関与していませんでした。

SaaS 利用状況

岸本 まず、非常勤講師の方々のスケジュール調整があります。それから、これは学務部がコントロールするのですが、例えば何時間目の授業は明日変わりますっていうようなことをweb上に掲示しておくので常にチェックしなさいということにしています。昔は我々なんか、大学に行かないと今日休みとか、時間が空いちゃったとか、それで遊びに行っちゃって次の授業受けられなかったりとかしましたけど、今は違いますから。そういう面でのサービスのものは進んでいます。

—— 学生はそういったことを意識して、毎日アクセスしていますか。

岸本 しているはずです。『チェックしなさいよ』ということはホームルームで絶えず言っていますし、チェックしないのは君の責任なんだということで、チェックさせるように指導しています。

—— それに対して、学生たちは何か意見をお持ちですか。

岸本 そうですね、例えば1時間目が休講であれば遅れてくればいいし、そういう面のメ

⁶⁸ クラウド：クラウド・コンピューティング。ネットワーク上にあるコンピューターを、その存在を意識せずに利用する形態のこと。本書では、SaaSもクラウド・コンピューティングとほぼ同意として扱っている。

⁶⁹ eラーニング [イーラーニング]：エレクトリック・ラーニング。パソコンやネットワークなどを使って学習すること。

リットは感じていると思うのですが…。そういえば直接聞いてみたことはなかったです。本当はどうなのかな。

—— もしかしたらあたりまえだと思っているかもしれませんがね。反対にないと学校側も募集かけられませんね。

岸本 そうですね。少子化で 18 歳の人口が減っていますので取り合いですね。申し込みも現状はいろんな媒体で申し込んでくるのです。だから我々も複数のメディアに多額の広告費をかけるわけです。いかに魅力を PR して学生を取れるのかということが、学校経営において非常に重要になっていますので、IT はどうしても必要になってきます。これは我々だけではなくて皆そうですよ。大学も全入化時代ですから、専門学校も必死になって学生向けのサービスを充実させているわけです。

—— 学校の方は、SaaS のシステムについてどう思っているのでしょうか。

岸本 一般の人はシステムについて、あまり興味を持ってないですね。これが普通だと思っています。それから、余計なことかもしれませんが、トップに対して良さとか、効率とか、便利さとか、いいサービスを与えられるんだよということをどういう風に訴えていくかということが、一番の鍵だと思っています。『そういうものがあるのだったらそれでいいじゃないか』とか、『そんなことする必要はあるのか』とか、余計なお金をかけることに対する抵抗があって、いかに我々がメリットを訴えて理解させていくかというのが導入前に必要ですね。

今後の展望

岸本 パソコンをスタンドアロン⁷⁰で使っていた時代から、ネットで繋がってきた時代。それから、携帯電話がパソコンに近づいている時代。したがって情報システムも共有できるっていうのはすごいメリットだと思います。ただやはり、セキュリティについてまだ一抹の不安があると思うのですね。一方で集中管理によってセキュリティが向上する部分もありますから、メリット・デメリットの両面があると思います。これからは、データをサーバーにおいて各パソコンにはハードディスク付かない時代に当然入ってくるし、そうなる SaaS という考え方をもっと進めていくのが自然の流れだと思います。データを持ち歩かないということですね。いつでもどこでも必要な情報が取れるのだということが、時代の流れだと私は信じています。

⁷⁰ スタンドアロン：単独で使う状態のパソコンなどを指す。その際にはネットワークとの接続は一切しない。

— プロフィール —

勤務先： 会計事務所
従業員数：約 12 人
年間売上：約 1 億 7,000 万円
役職： 税理士

仕事のモットー： 約束は必ず守る
趣味： 地域の自然保護活動に参加



自己紹介

町田 町田と申します。私は会計事務所で、税理士業をやっております。具体的な内容としましては、クライアントさんの税務相談ですとか、税務署に対する対応なんかをやっておりまして、顧問先の経理記帳代行、会計から税務申告、決算代行。あるいは個人の確定申告、相続税の相談、申告書の提出まで一貫してやっています。会計事務所では、ネットde会計⁷¹というSaaSを取り入れています。これは、要はネットが繋がればどこでも会計処理ができるものです。例えば、出張先で自分の事務所でなくても外で会計処理ができるので、非常に重宝しております。その中で実際に給与計算ですとか、会計の決算まで対応しています。実際の関わりといたしましては、決済まではいかないのですが、選定から決定という形でソフトを取り入れているという次第です。

—— このネット de 会計というのは、税理士さんや会計士さんが使うソフトですか。

町田 いえ、本来はお客さんが入力して、データを共有しながら税理士がアドバイスする形で活用するのですね。でも、実際は会計のことがまったくわからない方がいらっしゃるんで、お客さんが入力するというより我々が入力するという形でやっています。

SaaS 導入の経緯

町田 これは実際に私が半年ぐらい前に導入したものなのです。実は、出張が多くなってしましまして、1 週間ぐらいホテルに缶詰になってしまうことがありました。その時に、クライアントさんから電話があつて、『〇日以内に銀行に提出しなければならないので決算書を作ってくれ』という依頼が発生したのです。しかし、自分は別の仕事でホテルから動けない、どうしても東京に戻れないというときに、どう対応したらいいのか。結局、その時は他のスタッフに頼んで事なきを得たのです。ただ、そのことがあつてから、問い合わせがあつても手元に資料がなくてまったくわからない場合や、

⁷¹ ネット de 会計：ビジネスオンライン株式会社が提供するインターネット経理システム(SaaS)。

お客さんが欲しいと言われるデータが出せない事態に遭遇したらどうしよう・・・と、ずっと悩んでしまいました。ところがある時、ネットに繋がりさえすれば、決算書、試算表がつくれるというネット de 会計という SaaS サービスがあることを見つけたのです。

—— それは、お調べになられたのですか。

町田 インターネットで検索しました。調べたところ、普段使っているパッケージソフトを入れてくれたベンダーさんが SaaS のサービスを提供しておりまして、『ああ、こういうのがあったらすごく便利になるだろう』ということで、実際に導入することになりました。その後出張したときに、お客さんから『もう 1 回資料作成をお願いしますか?』というのがあったのですが、その時にすぐに対応できたのです。スタッフも実際に取り入れてよかったという評判になりました。今では、すごく重宝しています。ただ、それがすべてのクライアントさんに入れてはいるわけではなくて、まだ取り入れて間もないので適用は数社なのです。月々の試算表が欲しいお客さんですとか、性格的にすぐに欲しいお客様もいらっしゃるので、そう言ったお客さんに対してはネット de 会計の方を取り入れているという状況です。逆にあまり取り入れすぎると、家に帰っても自宅で作業をしなくちゃいけない環境になってしまい、プライベートと仕事の境界がなくなってしまうので、社内的には本当の緊急時には使いましょうということになっています。

—— 町田さん自身が出張先で困られたのが半年前の話ですね。それから、導入検討の期間はどのくらいあったのですか。

町田 検討期間は、ほんの 2 週間くらいですね。小さい事務所なので、実際にやってみようとなったら、数日後には、取り入れるぐらいのスピードですね。営業の人がきてサービス内容を紹介してもらって、見積りを出してもらって、すぐに導入したという経緯ですね。最初の頃は、念のためにパッケージソフトと並行運用していました。特に問題は無かったので、今は単独運用に切り替えています。現時点で SaaS を使っているのは数社ですけども、他の 100 社以上のお客さんは、普段のパッケージソフトでやっています。基本的に操作性を含めて内容はほとんど同じですね。それが採用のポイントでもあったのですが、スムーズに対応できました。

—— 既存のパッケージソフトのデータは、御社に保存されているのですか。ネット de 会計のデータに関しては、外部のベンダーさんのサーバーにあるわけですね。実際に導入されるときに、会計データの性質からセキュリティは厳しいと思うのですが、どうお考えでしたか。

町田 営業さんの言い分ですが、『セキュリティはバッチリです』というのを聞いています。パッケージソフトのほうでも、データのバックアップは外部サーバーに預けているのですが、今まで漏れたことがなかったのでベンダーさんを信頼しました。

—— 御社のパッケージソフトで処理したデータのバックアップは、事業者さんのサーバー上に預けているわけですね。セキュリティ関係のところ、契約関係はされていますか。

町田 そのあたりは詳しくないので、私はわかりません。

SaaS 利用状況

町田 クライアントさんの仕事は月次なので月に1回処理しています。日々の入力っていうのは、その都度資料が送られて『これだけの仕入れがありました、売上がありました』と、ある程度まとめてもらえるものです。それは、その都度入力しておきまして常に最新のものができています。我々のサービスの特徴は、給与計算もやっておりますので、給与計算と会計処理を連動させているということですね。本当はクライアントさんに ID とパスワードをお渡しすれば、ネットで閲覧したり印刷したりすることができるのです。ただ、パスワードが漏れて第三者に伝わってしまった時に、誰でもネットでその会社の状況が見られてしまいますし、あまり考えたくないですが、悪意ある人が毎月の給与計算のほうまでアクセスして見られてしまう可能性があります。そのため基本的には我々の会計事務所がキーを握ってしまっていて、私たちだけがアクセスできるようにしています。

—— それは町田さんのところの方針ということですね。今後その方針というのは、見直しの可能性はあるのですか。

町田 もちろん、お客さんによって変えるつもりです。このお客さんは例えば自分たちだけがアクセスできる、このお客さんは結構会計処理も自分たちでできる方々なので、自社で入力してもらって、逆にこちらと情報を共有できるようにしておくとか、そういったかたちで使い分けをしていく予定です。古くからのお客さんに多いのですが、ネットの使い方がわからないとか、やはり紙で出したいという方は、従来どおりパッケージソフトで対応していきます。ただ、いつでも情報を持っていたいという方には今後増えていくと思うので、そういった方にはネットを使ったサービスを提案していきたいと思っています。処理する時間そのものはネットを使おうがパッケージソフトを使おうが大差ないのですが、いつ何が起きても、いつこういう要求があっても即座に対応できるというのがやはり大きいかなと思います。

—— ところで、出先で使うことに不安はありませんでしたか。

町田 ちょっと怖いですね。でも、実はもっと怖いと思っているものがあります。それは、ノートパソコンの中にパッケージソフトを入れて、USB メモリを使ってデータ移動をさせていることなのです。例えば USB のメモリを紛失してしまったりとか、パソコン自体が盗まれてしまったりとかが一番怖いので、そちらを逆に無くしていきたいと思っています。事務所でのパッケージソフトと SaaS であれば、自分たちの不注意で情報がそっくり持っていかれるというのがないですからね。

今後の展望

町田 やはり業務が改善された点は、よりスピーディーになったということと、ネット環境さえあればアクセスできることで、これはものすごく大きなことかなと思っています。いつでもアクセスできるというのは、一種セーフティーネット的な使い方をして

いるわけですが、今後はそれが当たり前というか、それが通常の業務に入り込んでいくのかなと思っています。その先ですが、新たな活用方法として在宅勤務を考えています。うちの事務所は女性スタッフが多くて、その中に産休の方が何人かいます。家には居るのですが仕事はずっと続けたいという人がいまして、そういった方が自宅で仕事をすることが可能になると思うのです。将来的には、そういったことも提案していきたいと考えています。

NO. 15 土屋さん (40代、男性)

— プロフィール —

勤務先： 倉庫賃貸業
従業員数：約 75 人
年間売上：約 135 億円
役職： 営業課長

仕事のモットー： チャンスを確実につかむ
趣味： ゴルフ、温泉、お酒



自己紹介

土屋 土屋と申します。仕事は倉庫会社でして、個人の方へトランクルームやレンタル収納スペースなどと呼ばれる倉庫を営業しています。また、それと並行して物件(倉庫)を開発したりしています。私はシステムの方は詳しくないですが、サイボウズのグループウェアが会社に入っています。あと勤怠管理でサイバーエクシード⁷²というソフトが、2〜3年前に導入されました。いずれもユーザーとしての立場で使っているものです。サイボウズについては最初の頃お試し期間があったものですから、その間に感想を求められたり、意見を言ったりした記憶はあります。こちらは、導入に多少ですが関与しました。

SaaS 導入の経緯

土屋 グループウェアは5年前ですね。記憶が曖昧なところがありますが、各人のスケジュールだとか、会議室だとか応接室だとかの予約とかですね。それまでは紙で管理していたのですが、ようやく社内もパソコンが普及して、LANが結ばれて、インターネットとかの環境も整った状況でした。システムチームが導入を提案したと思いますが、社内でも効率化を目指していたのだと思います。導入に当たっては、無料で使え

⁷² サイバーエクシード：サイバーエクシード就業。アマノビジネスソリューションズ株式会社が提供する、就業ASP(SaaS)サービス。

る期間というのが1ヵ月あって、その間に1ユーザーとして、とにかく使ってみてくださいということで試用しました。多少自社向けのカスタマイズが出来るようなことがあったと思うのですけれども、それに対して意見を求められたものですから、その当時気づいた点は言った記憶があります。スケジュールであるとか、施設の予約であるとか、そういったグループウェアとしての使い方です。サイバーエクシードというのは勤怠の方ですので、残業の申請ですね。昔のタイムカードにあたるものが、カードでピッとやるようになっているのですが、それが自動的にそこに吸い上げられて、記憶されているという、SaaSの勤怠管理ソフトですね。グループウェアとは連動していません。

SaaS 利用状況

土屋 サイボウズで、一番多く使っているのはスケジュールの管理です。他には施設の管理ですね。掲示板とか、最近では文書管理も重要になってきました。まずスケジュール管理についてですが、個人向けの倉庫というのは不動産の賃貸アパートみたいなもので、実際に借りる前にお客さまは現場をご覧になりたいということになります。そうすると社員が現場の見学に駆けつけなければいけない。営業の担当人員が少ない(実際に外に出られる人は5~6人)状況ですので、スケジュール管理が非常に重要になってきています。

—— 問い合わせは一日に何件くらい入るのですか。

土屋 ちょくちょく個人のお客さまから要望が入るものですから、平均すると一日2件は飛び込みで入りますね。そうするとスケジュール画面上で、空いているか空いてないか見て、営業担当者がいない間にオペレーターが受けて『その時間なら行けそうですね』と、そんな感じですね。それから土曜日と日曜日に毎週営業しているので、元々少ない人数がシフトでさらに少なくなってしまうのです。休日に営業マンが全員外出していることが多いので、そんな時に他の人がその人のスケジュールをわかっているとか、空いているところにお客さまの予定を入れることができることが一番大きいですね。

—— 掲示板をお使いになっていますが、掲示板は活発ですか。

土屋 社内のいろんなニュース、例えば新しい倉庫がオープンしますとか、そういったものを社内向けに発信して写真入りで活用しています。他には人事部とか総務部からのお知らせですね。意見交換とかはあまりないです。基本はメールとの併用で、今では同じ内容を紙で掲示することはないですね。

—— ということは、従業員の方は『サイボウズにアクセスしないと仕事ができない』ということですか。

土屋 『出来ない』ほどではなくて、『せざるを得ない』という状況になってますね。個人の裁量ですけど、あまり頓着しない人は情報を見ていないというのがあります。多少不都合は生じていると思いますが、それでも見ないとまったく仕事ができない訳ではありません。他人から情報を入手するなど、代替手段はいろいろありますから。

—— 営業マンご自身は、スケジュールの管理をどのようにしていらっしゃるのですか。やっぱりサイボウズ上のスケジュール帳を見て確認されているのですか、それとも手持ちの手帳を持っているのですか。

土屋 私個人はサイボウズに頼りっきりののですが、それは各人の判断に任せています。携帯や社外からパソコンでアクセスすることは禁止されていますので、出先で自分のスケジュールを確認したいという事はありますね。メリットという事でいうと、業務が効率化できたというのは大きいです。サイボウズがなかった頃は、営業マンがそれぞれ個人の手帳でスケジュール管理をしていて、その人にどのくらいの予定が入っているのかが他の人に見えなかった。それが見えることによって、お客様の要望に出来るだけ応えられるということです。何時に倉庫を見たいということに対して、すぐその場でお答えできるようになりました。

—— 効率化ということは、作業が減ったのですか。

土屋 いえ、お客さまを逃すというか、機会損失が減ったということですね。せっかくお客さまが『見たい』とおっしゃっているのにそれにすぐに応えられず、『じゃあ、もういい!』って言われる方がいらっしゃる。だいたい10人中3人ぐらいの方はそんな感じでお断りされてしまいます。それをその場でだいたい何時ごろかお答えできれば、つなぎとめることができます。その点が導入してよかったところですね。

—— 課題はありますか。

土屋 課題は、勝手に他人にスケジュールを入れられてしまうことですね。空いている時にそこで自分の仕事をやろうと予定をしていたのですが、会社に帰ってスケジュールを見たら他人に営業の予定を入れられてしまっていました。自分の予定が狂ってしまうのですが、それはお客さま優先なのでしかたないですね。そういうことが月に何回かあります。現在の人員でやろうとすると、お客さんは増えていきますのでだんだん追い付かなくなっていくますよね。それは管理側が人員を補充したりとかしていけないといけないわけです。ただ、会社としてもそれはすぐには難しいかもしれません。だから、最近はだんだん学習してきまして、社内でやりたい仕事がある場合は先に予定を入力しています。(笑)

今後の展望

土屋 さらに機会損失をなくすということで、外で営業マンが自分のスケジュールを見られように出来たらいいな、と思っています。今はパソコンを社外に持ち出すことは禁止されています。なぜかと言いますと、もちろん自社規定なのですが、会社がISO関連の認証を取得しているので、現場が独自に利便性を追及しすぎると問題になるのです。個人のお客さまの個人情報なども非常に厳しく管理しているものですから、そういうものを持ち出せないのですね。そういうことを考えた時に、それこそハードディスクを抜いたパソコンを持って出て、出先でネットからお客さま情報を見るなどが考えられると思います。ただ、技術的には出来るのでしょけれど、社内のルールをどのように変えていくか、結構大変そうな感じではありますね。チャレンジする価値はありそうなのでがんばってみます。

サービス業グループ座談会

檜村



西城



岸本



町田



土屋



テーマ ～ カスタマイズの必要性 ～

岸本 うちのカスタマイズというより独自のシステム開発を SaaS ベンダーさんをお願いしているような感じですね。最初はいわゆる社内のスケジュール管理とか、そういうことで済ませてきたけれど、だんだん要求されるものが多くなってきました。そうすると、新しいシステムを SaaS との連携でシステム構築を考えなければならないという気がしているのです。

—— 何故そのサービスが SaaS というところにフォーカスされているのでしょうか。

岸本 閉じたシステムではなくて外部の方に対するサービスがメインですから、やはり SaaS になりますよね。いろいろな要求を満たすシステムを構築してくれるプロバイダーがどうしても必要じゃないかと思っています。我々が自主開発してシステム構築できればいいのですが、やはりそれだけの力がありません。その要求を満たしてくれる専門家や SaaS に頼らざるを得ないし、コスト的にはかなりの予算を組むことが必然かなと思っています。

西城 うちでは新機能を追加するようなカスタマイズは必要ないです。ただ、ユーザーインターフェイスについては改善要望があります。それで、実は別の SaaS を試験導入しているところなのです。機能が不足しているというより、画面のデザインだとか、そういうものが操作性を含めて若干違います。私自身は気にならない程度の違いなのですが、操作の苦手な人にとっては重要な問題なのです。カスタマイズで対応する方法もあると思いますが、お金もかかるし標準サービスの範囲で使おうと思っています。今は一定期間無料でお試しできるサービスもあるのでトライしていますが、もし、そっちがいいとなると、以前と同じように講習会を開く必要はありますね。これはコストになりますけど。

土屋 うちではグループウェアの機能をまだ全部使い切れていないので、機能追加に対する要望はあまりないです。使いこなしの方が重要なテーマになっていますね。

町田 意味は違うのかもしれませんが、うちの場合はソフトウェアの更新が毎年絶対に必要です。法律が変わったりすると、会計事務処理関係では古い法律のまま処理するわけにはいかないのでもうどうしても必要になってきます。これはパッケージソフトでも同じですが、SaaS は手間が少ないような気がしています。機能の拡張ということで

はなく、制度変更によってソフトが使えなくなってしまうのを防ぐために必要な更新ですね。お客さんに対するサービスの特徴としましては、実際は給与計算もやっておりますので、給与計算と会計処理を連動させる形でやっています。機能の追加は他の SaaS と連携させる形で拡充していく考えです。

—— 会計処理の方は機能追加とかはあまりないのですか。

町田 SaaS のほうにもオプションで機能追加しますというのがあります。消費税の計算ですとか減価償却の計算も本当は標準で入るべきだと思うのですが、SaaS のほうにそれはなぜか入っていないのです。そこはオプションで数万円出して購入していくという、プラスアルファの機能になっています。一年に数回の処理なので、消費税や減価償却までネットでやることはないだろうということで、それは外しています。現在は、月次を出すための試算表つくるところまでにして、日々の入力のために使っています。

岸本 うちは今、システムの見直しの時期にきているのです。現状のシステムは導入後3年くらいになりますが、例えば他の SaaS とか、もっといいシステムがあるかも知れないと思っています。かなりカスタマイズしていますからベンダーさんを変えにくい状況ではあるのですが、もっとよいシステムを作ってサービスを向上させたいという気持ちがあるのです。みなさんあまり手を加えていらっしやらないようですが、カスタマイズが多いというのは一般的なやり方ではないのですかね。

樫村 私の会社では従来のシステムとセールスフォースの2つが動いていますが、できれば従来型のシステムは使わないようにしたいと考えています。2つのシステムを統合する形をイメージしていますが、今の SaaS ならば充分可能ではないかと思っています。基幹業務を載せるかもしれないので、機能としては拡充する方向になるのかな。当然、自社オリジナルで開発する部分も出てくると思います。システムベンダーとも相談しながらですけれどね。

西城 うちではシンプルに使っていますからスケジュール管理についてはそのままでもいいと思っています。ただ、生徒さんのマイページだとかギャラリーだとか作品を販売する EC サイトへ展開するとなると、その部分は新たに作ると思います。もちろん、その時はいろいろな SaaS を活用することになるでしょうし、カスタマイズもすると思いますよ。

—— SaaS のユーザーインターフェイスはまだまだということですか。

町田 うちでは入力そのものをお客さんにやってもらうために SaaS を導入したのではないのですね。いくら使いやすい画面になっても、すべてのお客さんに入力してもらうのは無理だと思っています。どうしてもパソコンは苦手だというお客さんもいますし、時間がないから全部お任せしたいというお客さんもいますので。

樫村 画面については慣れの問題もあると思います。少なくともビジネスマンが仕事で使うのであれば割り切って使うこともできますよね。でも、不特定多数の人が使うと言われたら、それはそもそもひとつの画面で対応することが難しいのではないでしょう

か。

西城 年配の人は文字を大きく、若い人は逆に小さい文字で一覧性の高いほうを好まれますね。画面のデザインだとか、色だとか、フォントだとか、そういった細かい部分も簡単なメニュー形式で利用者ごとに設定できるといいですね。これが標準機能で当たり前のよう出来るようになってほしいと思っています。



ここがポイント!!

SaaS は本当に安いのか？

これまで、いくつかのモデルケースを見てきましたが、SaaS の活用についてイメージをお持ちいただけたのではないのでしょうか。さて、ここで導入に必要な費用について触れたいと思います。一般的にシステム導入にあたって考慮すべき費用は、インシャルコストとランニングコストです。インシャルコストは機器やソフトウェアなどを最初に一式揃える費用であり、ランニングコストはその後使っていく度に発生する保守料や消耗品の費用などです。一般に自社でカスタム開発したり、パッケージソフトを活用したりする場合は、インシャルコストが大きくなります。SaaS ではインシャルコストが大幅に低減できますが、利用料がアカウント数(利用する人数)によって増えていく料金体系が多いため、ランニングコストが高めになる場合もあります。その他、導入時のコンサルテーション、カスタマイズの有無、利用する期間の設定、バージョンアップの方針、適用業務の変化の度合い等々、利用者ごとに様々な条件が複雑に絡み合い、一概にどちらが高いか安いとは言えないのが実情です。(※中小企業の場合は、概ね SaaS の方が安くなるようです。)

しかし、ひとつだけ確実に言えることは、IT 投資に 500 万円～1,000 万円程度の支払いを覚悟しなければならなかった時代に比べ、SaaS なら失敗した場合の損失が非常に少なく済むということです。試してダメなら撤退できますし、小さく始めて大きく育てることが可能になりました。埃をかぶったサーバー機器を眺めながら、何年もリース料を払い続けるなど精神衛生上よろしくないですし、社員の士気にも影響します。こんな失敗のイメージから開放されることは、経営者にとってもグットニュースでしょう。

ところで、中小企業が考慮すべき費用が実はもうひとつあります。それは、IT システムを使いこなすためのトレーニングコストです。SaaS 事業者の宣伝する導入効果は、使いこなして初めて得られるものですから、すぐにメリットを享受できるわけではありません。社員が実際に使えるようになるまでどれくらいの期間がかかるのか、どの程度の教育をしなければいけないのか、という点が結構重要なのです。

モデルケースを見てみましょう。NO.12 の西城さんはスケジュール管理のためにグループウェアを導入しました。外部講師の方に使ってもらえるように携帯の機種ごとの操作手引きを作り、6 ヶ月かけて教育・普及していきました。教育は得意分野だったため、効率的に出来たと思われまます。NO.13 の岸本さんは同業種ですが、同じスケジュール管理を外部講師だけでなく学生へのサービスに広がっています。導入教育にあまり手間をかけないで済んだのは、講師が元ビジネスマンであること、学生は 18～20 才と若く携帯 web 操作が日常生活の一部になっている世代だからです。NO.14 の町田さんは使用中の会計パッケージソフトを提供しているベンダーから SaaS を導入したため、画面の操作方法はほとんど

変わりませんでした。そのためすぐに使うことができましたし、パッケージソフトと並行して運用することも負担にならなかったのです。一方で、NO.11の檜村さんは既存業務への適用が一度にすべて進まないことを示しています。徐々にSaaSの適用範囲が広がっていく過程で、業務手順に変更が生じるわけですから、その周知徹底も広い意味でトレーニングコストに含まれるでしょう。つまり、画面の操作説明だけでは終わらないということです。また、NO.15の土屋さんは、SaaS導入後も運用上の工夫が必要であることを教えてくれています。ここではSaaSが機能的に実現できることであっても、会社が取得しているISO認証によって活用が制限されてしまいました。もちろん、手続きを踏んで利用方法を定めれば問題なく使えるのですが、導入時はそこまで意識していなかったのでしょう。使ってみて初めてわかることも多いのです。

以上をまとめますと、SaaSは低価格ですぐに使えるITサービスではありますが、使いこなすまではそれなりの時間と労力がかかると言えます。使いこなせればSaaSは安いと感じるでしょうし、日常業務に変化がなければ高いと感じるでしょう。あまり注目されていませんが、トレーニングコスト削減の第一歩は、ユーザーインターフェイス(画面操作性)の良いものを選ぶということです。SaaSを検討する際には、単に『月額利用料金が安い』『機能が多い』『有名企業も使っている』というだけで決めずに、『自社が使いこなせるのか?』という視点を忘れずにしたいものです。それが、最も安く良いSaaSを導入する秘訣です。

