

## 【 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