

米国の中小企業における 情報技術（IT）の活用状況

2002年5月

中小企業総合事業団ニューヨーク事務所

目 次

サマリー	1
はじめに	3
1. スモール・ビジネスにおけるITの利用状況	4
1.1. パーソナル・コンピュータ	4
1.2. インターネットへのアクセスとウェブサイトの有無	5
1.3. インターネットへのアクセス方法	6
1.4. インターネットの利用目的	7
1.5. ウェブサイトで提供している機能	10
1.6. Eコマース	12
1.7. インターネットの利点	13
2. スモール・ビジネスで一般的に利用されている情報技術	14
2.1. 生産性向上のためのツール (Personal productivity tools)	14
2.2. 通信・コミュニケーション	15
2.3. 業務処理	21
2.4. 資金管理	23
2.5. 協業の ツール：イントラネット、エクストラネット	24
2.6. 書類管理	25
2.7. 中小企業における活用事例	27
3. スモール・ビジネスを対象としたインターネットによるサービス	31
3.1. 一般企業によるサービス・事業	31
3.1.1. 企業・団体によるポータル	31
3.1.2. 業務処理・事務サービス	35
3.1.3. 金融サービス	40
3.1.4. インフラ及び一般管理業務の支援サービス	42
3.1.5. 取引のための市場提供サービス	47
3.2. 政府機関・地方自治体によるもの	50
3.2.1. 連邦政府機関	50
3.2.2. 州政府機関	55
4. スモール・ビジネスにとっての戦略的展望	57
参考文献等	62

サマリー

1980年代にPCが普及して以来、スモール・ビジネスにとってテクノロジーが身近なものになった。ここ数年における情報技術の進歩は目覚ましく、特にインターネットの普及は情報革命と言われるほど経済活動に大きな影響を与えている。最近の調査では、インターネットのスモール・ビジネスへの普及率は80%を超えており、インターネット抜きではこれからのIT戦略はもとより、ビジネスは語れない。

インターネットはコンピューターのネットワークによるコミュニケーション機能であるが、世界をつなぐ無料の通信網は、Eメール、チャット、電話、ワイアレス、ファクス、ビデオ会議、データ通信と世界を相手にビジネスを行う安価なインフラを提供した。通信コストがかからないので、スモール・ビジネスにとって今まで手の届かなかった様々な情報やシステム機能が、インターネットで手軽に使えるようになってきた。政府やリサーチ会社による統計資料・市場調査のデータ、オンライン図書館、業界ニュースや、経営手法等、あらゆる情報が、マウスのクリックで入手できる。特に目覚ましいのは、ASP (Application Service Provider オンラインによるソフトウェア提供者) による、ウェブ上での様々なソフトウェアの提供サービスである。ユーザーは、インターネットに接続されてさえいれば、いつでもどこでも機器を問わずに作業を行うことができる上、使用料ベースなので、ライセンス購入に多額の初期コストを必要としない。インターネットは、このように企業間の規模によるインフラや技術格差を縮小し、スモール・ビジネスが、大手の企業と対等に、かつ効率的にグローバルな土俵で競合する機会を創出した。

さらに、インターネットによるEコマースの市場創出は、期待過剰気味で淘汰されたケースも多いが、イーベイのように着実に成長を続けているビジネスも数多くあり、スモール・ビジネスに、新しい市場機会を提供している。

ネットワーク機能のもう一つの大きな展開は「協業」である。インターネットは世界を結ぶコミュニケーションというグローバル・インフラを安価に提供することによって、システムの標準化に大きく貢献している。データやシステムの互換性、相互運用性は、エクストラネットの構築や情報共有による他社との「協業」を可能にした。シームレスな業務処理、顧客サービスの充実等、「協業」による新しいビジネス・モデルは、他社との連携プレーにより、それぞれの斬新なアイデアとノウハウを生かした、新規ビジネスの開拓を可能にする。インターネットの機能は単なるコミュニケーションのネッ

トワークから、数々のビジネスを結ぶ有機的なビジネス・ネットワークに「進化」を続けており、ウェブを戦略的に活用できるかどうかがこのからのスモール・ビジネスの大きな成功要因になるであろう。

はじめに

目 的

このレポートは、米国の中小企業における情報技術（IT）の活用状況について、主として以下のような観点を中心として考察したものである。

- 日本の中小企業が活用できるようなIT事例にはどのようなものがあるか
- 日本において中小企業へのサービスを提供するに当たって活用できるようなIT事例にはどのようなものがあるか

したがって、米国の中小企業が活用している情報技術に関する事例紹介を中心にまとめたものであり、必ずしも米国の中小企業におけるIT活用の動向を包括的に把握・分析しようとするものではない。

中小企業の定義

米国において、いわゆる中小企業は Small Business と呼ばれるのが一般的（「Small and Medium(-sized) Enterprise〔SME〕」もあるが、国際会議などを除きあまり使われない）であるため、本レポートにおいては、中小企業を指して、「スモール・ビジネス」と表記している。

また、米国のスモール・ビジネスの定義は、中小企業を支援する連邦政府機関である SBA（Small Business Administration: 米国中小企業庁）が、全般的な施策方針やマクロ統計などにおいて、「従業員数500人未満の企業」（業種にかかわらず）としているのが一般的であるが、各種のレポートやリサーチ、さらには業界団体の別などによって、その定義は必ずしも一律ではない。

本レポートにおいても、いくつかの調査データを引用しているが、複数の異なる機関によって行われたこれらのデータにおいては、調査対象者も従業員数500人未満のものもあれば、250人、100人、50人、25人未満のものもあるなど、調査によって対象企業の基準とサンプル抽出の方法等が必ずしも一様ではない。

また、レポートで紹介したウェブサイト等は、2002年3月時点のものであり、買収・合併、閉鎖などにより、サイトのアドレスや内容が早い頻度で変更される可能性がある。

1. スモール・ビジネスにおけるITの利用状況

インターネットは、1980年代のパーソナル・コンピューター（PC）の普及以来急速に普及し、スモール・ビジネスの経営に革命的な変化をもたらしている。図1は、種々のテクノロジーが、米国の一般家庭に普及するまでに要した年月を示しているが、インターネットの普及のスピードが格段に早く、また現在これらのテクノロジーがデジタル化されインターネットを介して利用できることは興味深い。

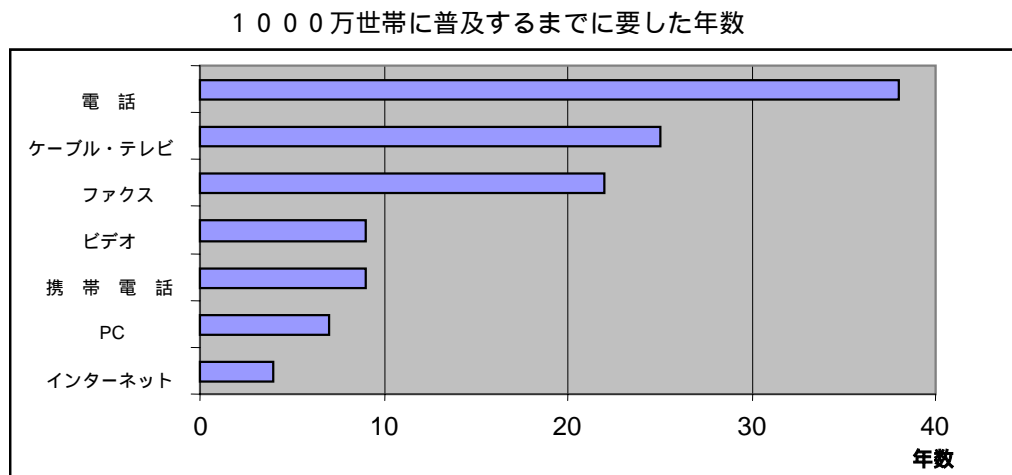


図1-1.

出典: Booz, Allen, & Hamilton

1.1. パーソナル・コンピューター

NCBJ&ACBJ (Network of City Business Journals and American City Business Journals) が行った2000年の調査では、パーソナル・コンピューターを導入していると答えたスモール・ビ

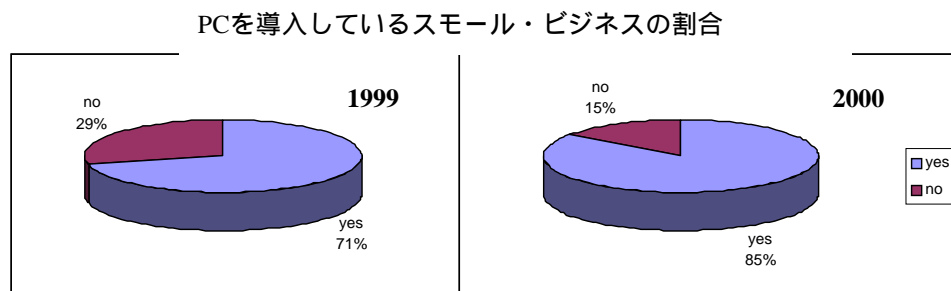


図1-2.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

ジネス(従業員99人以下の企業)は、1999年の71%から85%に増加している。¹ また、ダン・アンド・ブラッドストリート社が2001年に行った調査(従業員25人以下)では、80%が少なくとも1台は使っている、と回答している。²

1.2. インターネットへのアクセスとウェブサイトの有無

NCBJ & ACBJの2000年の調査では、82%のsmall・ビジネスがインターネットへのアクセスを、35%が自社のウェブサイトを持っており、またウェブサイトを持っている企業の大半(79%)は外部の業者にウェブサイトのホスティングを委託しているという結果が出ている。³ ダン・アンド・ブラッドストリート社が2001年に行った調査でも、80%がインターネットへアクセス、そのうちの過半数が自社のウェブサイトを持っているという結果が出ている。⁴

インターネットへのアクセスとウェブサイトの有無

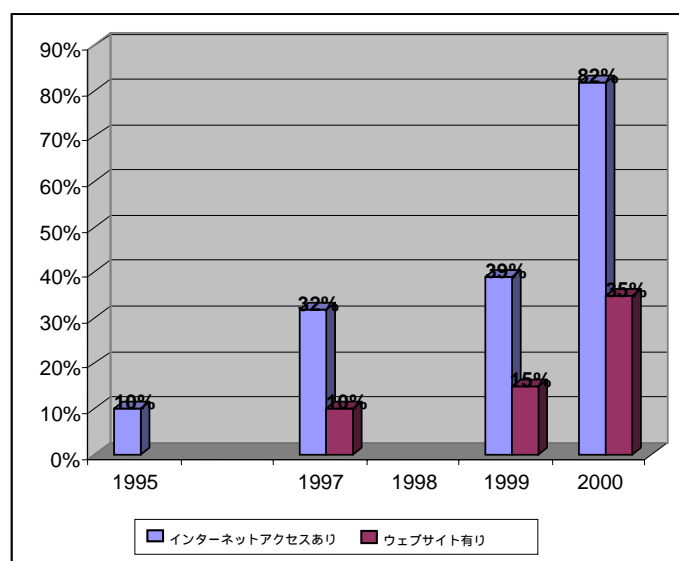


図1-3.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

¹ Network of City Business Journals and American City Business Journals, Changing landscape of Small Business: A Survey of Buying Power, July 2000.

² Dun & Bradstreet, April, 2001.

³ The Network of City Business Journals and American City Business Journals, July 2000.

⁴ Dun & Bradstreet, April, 2001.

またインターネットへのアクセスを持つ企業のうち従業員全員がアクセス出来ると答えた企業は過半数の53%に達しており、インターネットがビジネスに不可欠の重要なツールとなりつつあることを示している。⁵

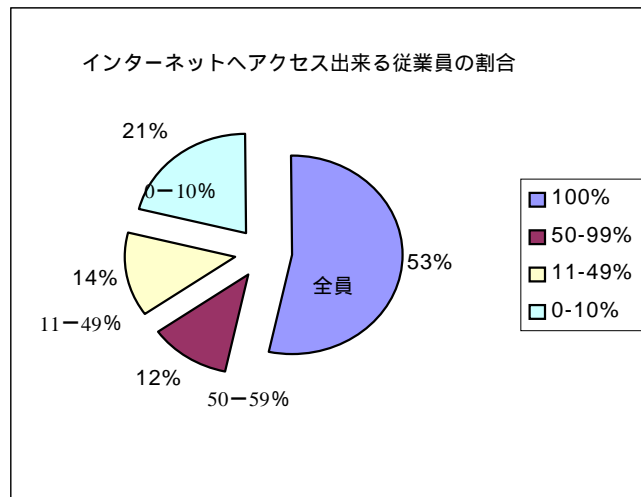


図1-4.

データ・ソース: Dun & B 20th Annual Small Business Survey

1.3. インターネットへのアクセス方法

2001年のダン・アンド・ブラッドストリート社の調査ではインターネットへのアクセスはまだ過半数が速度の遅いダイヤル・アップに頼っている。⁶ 米国は広大である上、州単位、地域単位に分断された通信行政の結果、地域によって大きな格差がありブロードバンドの普及が遅れているのも一因である。本格的にインターネットを介してビジネス・業務をこなしていくには高速回線が不可欠であり、安価で信頼性の高いブロードバンドへの接続サービスの供給が望まれる。

米国のリサーチ会社、ヤンキー・グループ (The Yankee Group) とテレコム会社、SBCコミュニケーション社が、2001年に行った調査によれば、ブロードバンドを導入したスモール・ビジネスの76%が高速アクセスによる生産性の向上を、62%が競争力強化に効果が大いいと答えており、⁷ スモール・ビジネスにとってブロードバンドへのアクセスの有無が、今後テクノロジーを活用していくにあたって大きく影響するといえる。ちなみに、連邦通信委員会 (FCC: Federal

⁵ Dun & Bradstreet, April 2001.

⁶ 前掲

Communications Commission) によれば、米国におけるインターネットへのブロードバンド接続契約件数は2000年末で710万件に達し、この内520万件が住宅とスモール・ビジネスの契約で、DSLが200万件、ケーブルが360万件、衛星及び固定無線方式が合わせて11万2千と報告されている。⁸

インターネットへのアクセス方法

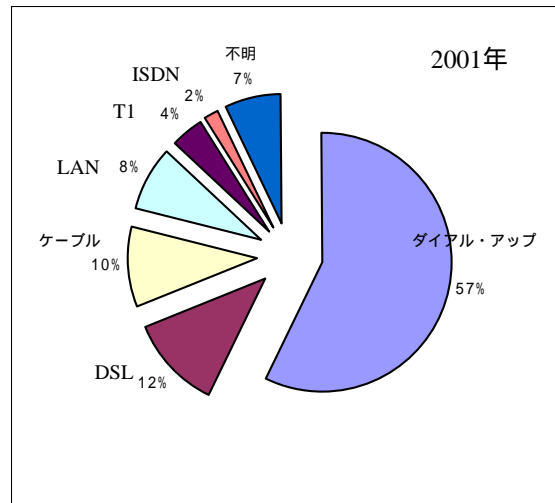


図1-5.

データ・ソース: Dun & B 20th Annual Small Business Survey

米国では、供給側の体制に問題があり、特に2001年はドット・コム・バブルがはじけてDSLやケーブルでブロードバンドを提供する大手のISP (Internet Service Provider: インターネット接続サービス業者) である、エキサイト・アト・ホーム社、ウィンスター社等が相次いで倒産となり、ブロードバンド接続によるE ビジネスに依存しているスモール・ビジネスを慌てさせることとなった。が、こうした事態は落ち着きつつあり、今後の供給体制の整備に伴い一層普及が進むのは確実である。また近年、通信衛星や固定無線方式による供給体制も契約料がDSLやケーブル並みになり、ブロードバンドへのアクセスが、DSLやケーブルの配線がない地域でも可能になってきた。

1.4. インターネットの利用目的

ダン・アンド・ブラッドストリート社による調査⁹ や、NCBJ & ACBJによる調査¹⁰ によれば、インターネットを利用する目的は、「Eメールなどによるコミュニケーション」と、「商品データや価格リサーチなどの情報収集」といったものが圧倒的に多くなっている。

⁷ Michael Bartlett, "Smaller Firms Extol Virtues of High-Speed Web Access-Study" Newsbytes, October 22, 2001, www.newsbytes.com に引用されている。

(ここに掲げたインターネットの利用に関する二種のデータは、いずれも、インターネットへのアクセスがある、と答えたサンプル母集団に占める割合であり、いずれも提示された選択肢から当てはまるものをすべて選ぶ方式なので答えは設定された選択肢に限定される。)

インターネットの利用目的

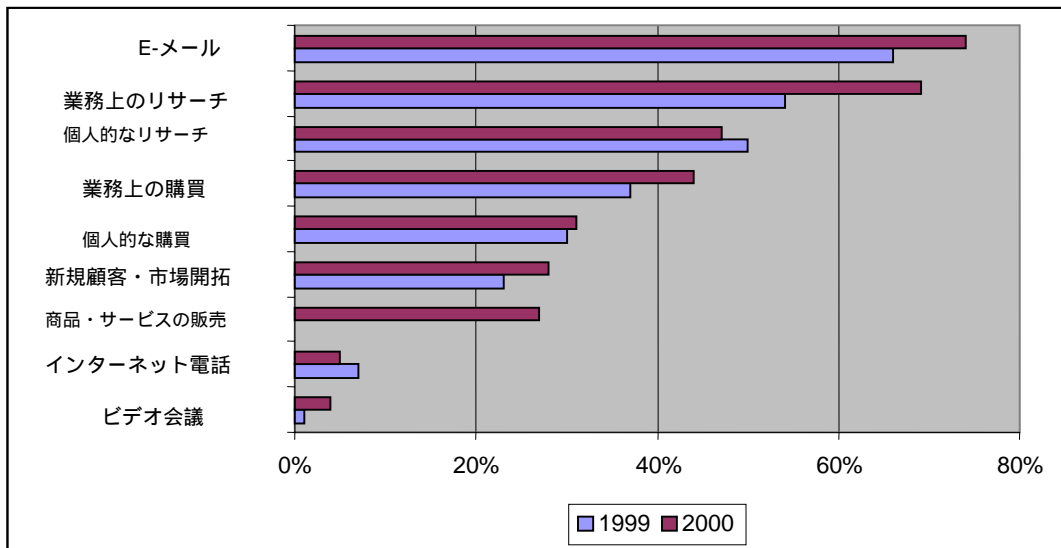


図1-6.

データ・ソース: Dun & B 20th Annual Small Business

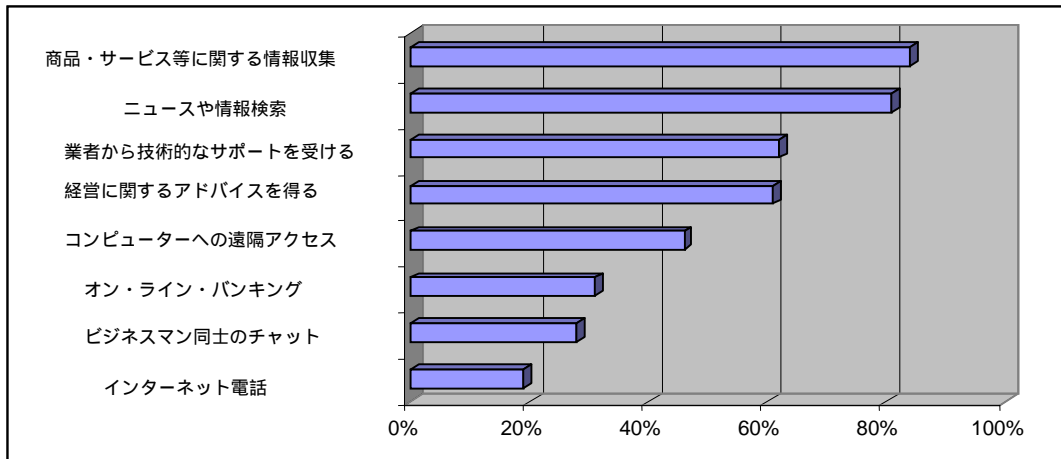


図1-7.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

⁸ Federal Communications Commission. "Federal Communications Commission Releases Data on High-Speed Services for Internet Access." News Release, August 9, 2001.

⁹ Dun and Bradstreet, 2001

¹⁰ Network of City Business Journals and American City Business Journals, 2000

Eメールは、昨今電話と並んでビジネスには不可欠の連絡手段となり、特に社内のメモ、電話やファクスの機能に置きかわる勢いを見せている。NFIB (National Federation of Independent Business)が会員中小企業を対象に行った調査でも80%以上の高い利用率が確認されている。¹¹ 米国の大手電話会社であるベライゾン社が、2001年にスモール・ビジネスを対象として行った調査では、自社のウェブサイトを持つ企業の54%が顧客との連絡に最低でも一日一回、Eメールを使っており、同調査でもEメールがビジネスにとってもっとも大切なコミュニケーションの手段という結果が出ている。さらに同調査では、ウェブサイトを持つ企業の20%が得意先にEメールによるニュースレターを配布して密度の高い取引関係維持を図っていると報告されている。¹²

Eメールとともに多いのは、商品データや価格等の情報収集・リサーチ、業者の技術サポート、業務上の購買などとなっており。特に購買に関しては、NFIBが行った調査では、60%以上がインターネットで商品・サービスの購入をしているという結果がでている。¹³ また、インターネットで商品情報を収集し、比較検討の上実際に店舗に出向いて購入するというパターンも多い。

スモール・ビジネスのインターネット購買

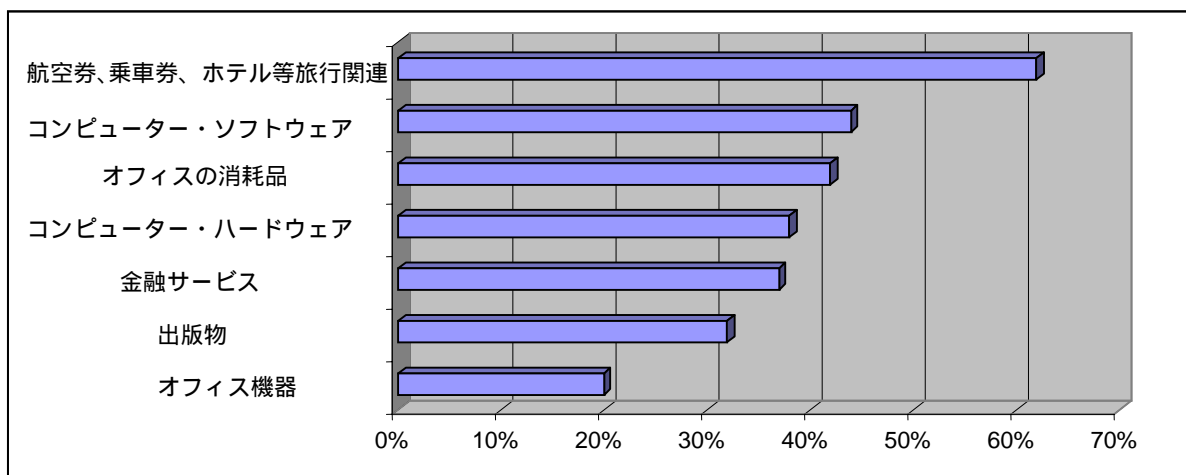


図1-8.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

¹¹ NFIB (National Federation of Independent Business), NFIB National Small Business Poll: The Use and Value of Web Sites, Volume I, Issue2, 2001, p.9.

¹² Verizon Information Services, The Third Annual Small Business Internet Survey, July 2001.

ここで興味深いのは、「経営に関するアドバイスを得る」という項目で、インターネットが広範囲にわたって様々な情報提供や経営支援の供給源となっていることである。これは後に触れる「ポータル・サイト」等で参考になる資料や情報を無料で提供してウェブサイトへの客足確保を図るビジネスや、納税者、即ち国民へのサービス向上とコスト削減に努める政府のサイトなどを上手に利用していることがうかがわれる。

なお、オンライン・バンキングについてはNCBJ & ACBJ が2000年に行った調査では25%、¹⁴ 2001年のNFIBの調査でも27%が、¹⁵ オンライン・バンキングを利用していると答えている。

インターネットの利用は、ブロードバンドによる高速アクセスがあるかないかでかなり異なってくる。先のヤンキー・グループ & SBC コミュニケーションの調査によれば、高速アクセスを使っているユーザーは、オンラインで従業員同士のスケジュール管理、予定表作り、顧客との協業による書類の原稿作り、Eラーニング（遠隔教習）、顧客サービス、さらにプロモーション等、積極的により高度なアプリを活用している。¹⁶

1.5. ウェブサイトで提供している機能

スモール・ビジネスがウェブサイトを維持する目的は広告宣伝、コミュニケーションを意図したものが多く、1999年のSBAによる調査では、スモール・ビジネスの78%が潜在顧客、新規顧客の開拓をウェブサイトを維持する第一の理由に挙げている。¹⁷

一般に、ウェブサイトの進化の過程は次表の三段階に分けられる。ウェブサイトを維持しているスモール・ビジネスでは、自社のサイトが提供している機能について、「自社製品の宣伝・情報提供」（従来、紙に印刷して配布していたパンフレットの代わり）と考えているもの（第一段階）が圧倒的に多い。次に多いのは、「オーダーの受注や状況確認」で、顧客によるセルフサービスの段階（第二段階）。ウェブ上でアマゾンのような本格的販売活動を行う（第三段階）には受注、在庫管理、出荷、請求・入金処理等の機能を統合して行えるだけのシステム・インフラとブロー

¹³ NFIB, 2001, p.10.

¹⁴ Network of City Business Journals and American City Business Journals, 2000.

¹⁵ NFIB, 2001, p.10.

¹⁶ Bartlett, 2001.

¹⁷ Small Business Administration, July 1999, p.1.

ドバンドによる高速アクセスが不可欠で、スモール・ビジネスではまだそこまでの態勢が整っていない、あるいは投資に見合うだけの売上げに達していないのが現状と思われる。

ウェブサイトの進化過程

	第一段階 パンフレット	第二段階 コミュニケーション	第三段階 取引処理
情報の特性	固定されたデータ	ダイナミックな情報入力、検索	リアルタイムの情報検索および取り引きデータ処理
インタラクティブ	読むだけ	固定データの入力、検索	取引データの入力、確認、顧客・在庫等の取引データ更新
主な機能	広告・宣伝	顧客によるセルフサービス	売買取引

表1-1.

ウェブサイトで提供している機能

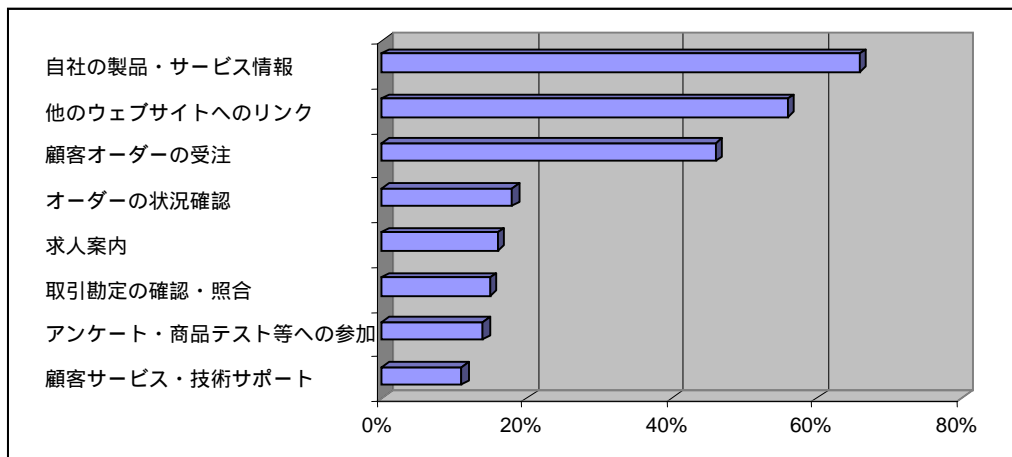


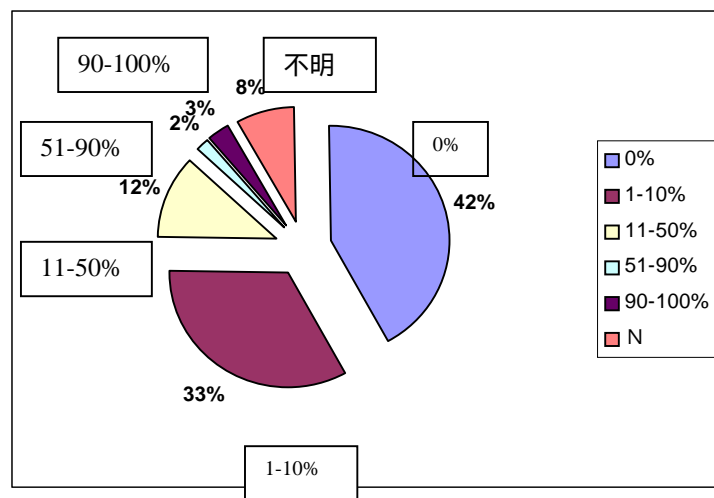
図1-9.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

1.6. Eコマース

ダン・アンド・ブラッドストリート社による2001年の調査¹⁸では、インターネット上での売り上げは全体のほんの一部に過ぎないという企業が圧倒的に多く、本格的なEコマースへの参入はこれからといえる。しかしNCBJ&ACBJの調査¹⁹によれば、過半数がウェブサイトを紹介した売上げの増加を見込んでいる。

インターネット上での売り上げが全体に占める割合



データ・ソース: Dun & B 20th Annual Small Business Survey

図1-10.

またNFIBの調査²⁰では、直接の売上げには貢献しないが、ウェブサイトの存在が電話やファクスによる注文に間接的効果をもたらしているという認識が高いことを指摘している。

1999年のSBAによるレポートによれば、大企業と比して懐の浅いスモール・ビジネスにとって、コスト的に見合うかどうかEコマースへの進出を見合わせている一番の理由としてあげられている。²¹ 一方2001年のNFIBの調査では、コストやインフラよりも自社の商品やサービスがインターネット上では売れにくいものであるからというのが第一、ついで経済的効果を期待できないからというのが第二の理由となっている。²² テクノロジー・リサーチ会社、IDCの2001年

¹⁸ Dun and Bradstreet, 2001.

¹⁹ Network of City Business Journals and American City Business Journals, 2000.

²⁰ NFIB, 2001, pp.14-15.

²¹ Small Business Administration, July 1999, p.17.

²² NFIB, 2001, pp.12-13.

の調査報告でも、スモール・ビジネスの三分二以上がウェブ上で購買をしているにもかかわらず、販売活動をしているのは少数派で、理由としては、ウェブ上での販売に適した商品の欠如、ウェブ販売に対応するための管理体制の不備、予算不足等があげられている。²³

1.7. インターネットの利点

Eメールなどによるコミュニケーションの手段としての利便が一番にあげられているが、販売の効率化・顧客層の拡大・顧客サービスの充実や、さらには広告・宣伝費等の経費削減等の効果も見逃せない。米国の大手電話会社、ベライゾン社が2001年に行った調査では、自社のウェブサイトを持つ企業の内、66%がインターネットが「非常に重要」、又は「重要」と答えており、理由として競合相手や顧客が既にオンラインであることをあげている。²⁴

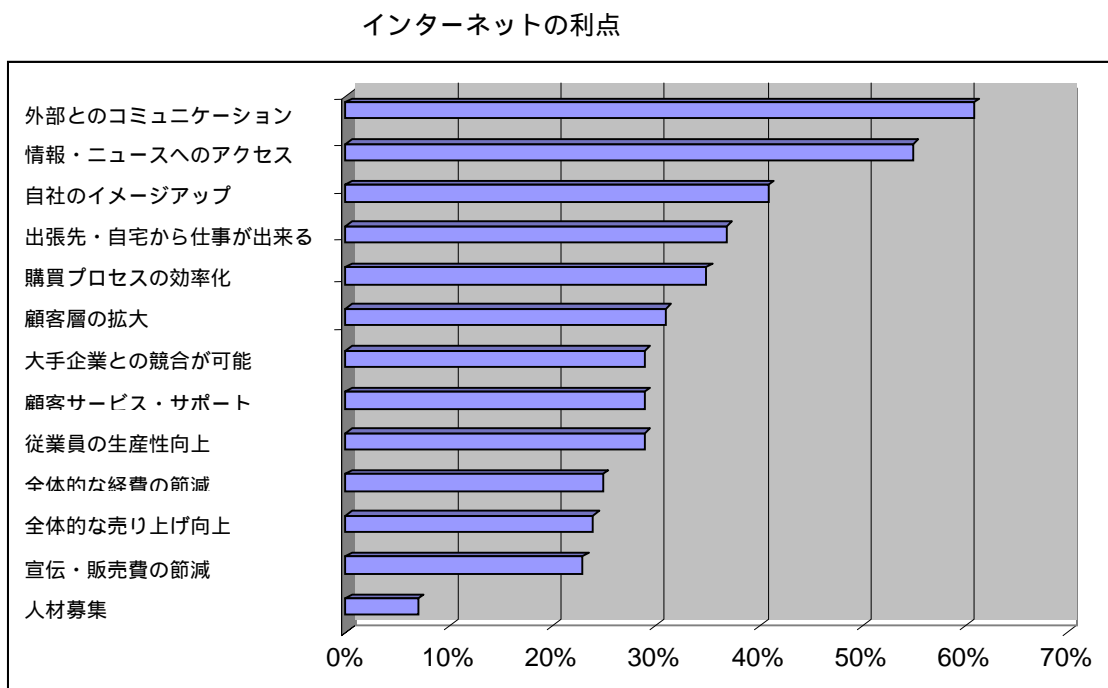


図1-11.

データ・ソース: The Changing Landscape of Small Business: A Survey of Buying Power (2000), Small Business & E-Commerce: The next Revolution (1999) by The Network of City Business Journals and American City Business Journals

²³ “Small Business E-Commerce Growth Leveling,” The Industry Standard, Jul. 24, 2001. International Data Corp. (IDC) による調査を引用。

²⁴ Verizon Information Services, 2001.

2. スモール・ビジネスで一般的に利用されている情報技術

2.1. 生産性向上のためのツール (Personal productivity tools)

PCと一体にした販売でビジネスの標準となってしまったのがマイクロソフト社の「オフィス」である。ワード(ワープロ)、エクセル(表計算)、パワーポイント(プレゼン)、アクセス(データベース)からなるソフトパッケージであり、それまで別々だった機能の異なるソフト間でデータの引用や、カット・アンド・ペーストができるようになったため急速に普及した。またEメールに添付されるかたちでワードやエクセルのデータファイル頻繁に送られるようになって、これらのソフトはビジネスに不可欠となった。今やマイクロソフト社のオフィスが使えることは、ビジネスの世界では常識になっており、特に言及するまでもないといえる。

データベースの「アクセス」はオラクル、サイベースのようにパワフルではないが、安価で容易に業務用のカスタム・ソフトが組め、データをエクセルに落として表計算で簡単に必要なレポート作成ができるので幅広く使われている。プログラム操作が少し複雑になるので、スモール・ビジネスの場合デザインとセットアップを外注して使っている場合が多い。ユーザーにとってのメリットは各種の切り口でデータ分析やレポート作成が出来ることである。

「電子アドレス帳」は、電話番号に加えてファクス、携帯、複数のEメール・アドレス等、連絡手段が広がるにつれ、ビジネスに不可欠なものとなってきた。ほとんどのEメールソフトにはアドレス帳が組み込まれており、Eメールをやりとりする相手のアドレスを記録できる。特にアドレスだけでなく、営業活動の記録、ミーティングやスケジュール管理等種々の機能が付加された、コンタクト管理のソフトは、ビジネスマン必帯で、PDA(Personal Digital Assistants の略でパームパイロットやザウルスのような手のひらにのる携帯用PCをさす)とシンクロさせて使う。したがって持ち運びできるモバイル・ワイアレス機能は不可欠で、Eメールやメッセージングはもとより、ルート販売等訪問先での受注データを入れたり、顧客データの更新入力にも使われている。このあたりは携帯電話と機能が重なるところで将来的には携帯電話と一体化されるのは必至とみられているが、現時点ではアドレス帳一つをとっても、データの互換性が不備で、携帯電話、特定の機器(PDAなど)・Eメールソフトに入れたアドレス帳からデータを別の機器やソフトへ移動、切り貼りすることができず、Eメールのプロバイダーを変えたり、携帯電話を買い換えたりすると再度データ入力をしなければならないことが多い。

PCが単独で稼動していた頃は、ここで言及したツール類は、社員が個別に行う業務処理やデータ管理を支援するものだったが、社内ネットワークやインターネットの普及につれ、社内外のコンタクトのアドレス帳、営業活動の記録、ミーティングやスケジュール管理等を、後述のイントラネットで、社内のグループで共有して使う形態に発展している。さらに近年、ウェブ上でこれらのツールを提供するサービス(ASP:Application Service Provider)も現れている。あらかじめ自分のファイルをウェブ上に保存しておけば、出張先のホテル、飛行場等どこからでも、自分のノートブックPCを持たず、社内ネットワークにもはいらずに、PCとインターネットへのアクセスさえあれば、ウェブ上でワード、エクセル等が自分のPCのデスクトップと同じ感覚で使えるという、バーチャル・デスクトップを提供するサービス (www.Mi8.com 参照) もある。

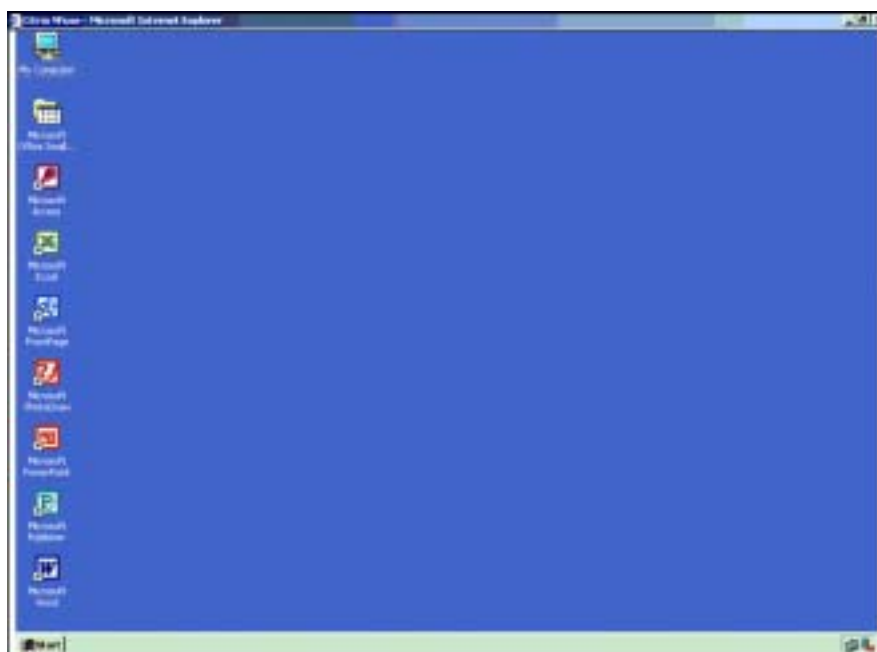


図2-1. Mi8によるバーチャル・デスクトップの画面

2.2. 通信・コミュニケーション

インターネットの真髄は世界を結ぶ通信機能であり、これがワイアレス技術と合体して従来の通信設備では考えられなかった可能性が開けている。

Eメール

Eメールは、インターネットの利用目的の筆頭となっており、今や電話と並ぶ重要なビジネスツールである。情報の流れをみれば、電話よりもEメールのほうが頻度も量も格段に多い。社内連絡用の回覧メモはEメールに完全に置き換わり、急がない連絡事項に電話を使うことも減り、昨今ファクスを使うよりもEメールで送ることの方が多い。電話とインターネットは一体化に向かっており、ファクスもインターネットとEメールを利用したサービスに切り替わりつつある。

Eメールは自社のEメールサーバーを独自に管理する方法と、プロバイダーがウェブ上で提供するサービスを使う方法とがある。前者の場合は自社内のネットワークにはいるために、ユーザー側のPCに、ネットワーク・ソフトや設定を入れておく必要があるが、後者のサービスはウェブメールとよばれて、ユーザー側のPCの設定を問わない。出張先や自宅等どこからでも、インターネットに接続したPCさえあれば、自分のPCを持たずにEメールをみることができるので便利である。通常インターネットへの接続サービスや、ウェブのホスティング・サービスに契約すると、ウェブメール・サービスと一緒に提供されるので従業員50人以下のスモール・ビジネスの場合は他のサービスと併せて契約するケースが多い。

Eメールのサービスは、エキサイト、ホットメール、ヤフーメール等、無料の簡単なものから、専用サーバーで大企業のEメール・システムをそっくり引き受け、共有アドレス帳、スケジュール管理、ファクス、メッセージング、PDAへのワイアレス接続等、イントラネット、バーチャル・オフィスの機能を組み込んで提供するものまで様々である。無料のサービスは広告料に支えられている上、割当てのデータ保存容量が少ないのでビジネスの使用には無理があるが、どこでも使えるウェブメールであるうえ、インターネット接続のプロバイダーやEメール・サービスを他の業者に切り替えた場合でも、影響を受けずに使えるので、補助メール・システムとして使うには便利である。サービス会社を利用した場合のコストは、利用する機能やサービスの内容によるが、ユーザー一人当たり最低で、月額25ドル位からと報告されている。²⁵

インスタント・メッセージ (IM: Instant Message、チャット)

以前は十代の子供たちのおもちゃと思われていたIM機能は、今ではかなりビジネスに浸透し、電話に替わる機能を提供している。現在、IMの草分けである、ICQをはじめ、AOL、マイクロソフト、ヤフー等が使われている。一対一の会話だけでなく、複数の仲間とチャットできるのが便

²⁵ J.P. Vellotti, "Outsourced Software," PC Magazine, March 19, 2001.

利で、AOLとICQは、携帯電話やPDAにメッセージを送ったり、PC-to-PC、PC-to-phone の音声による電話の機能も提供する。

マーケット・リサーチで知られる、ジュピター・メディア・マトリックスが2001年の11月に発表した報告によると、IMのユーザー数は、AOLが880万人、MSNのメッセンジャーが480万人、ヤフーが340万人となっており、増加率はそれぞれ、17%、88%、83%と著しい。もっと驚くのが職場での使用で、2000年の同期とくらべて倍増している。²⁶ 企業のIT担当者にとって、このように急激なIMの職場への浸透は、データ量増加によるインターネットへの回線容量への圧迫と、セキュリティ保全の問題への対応を強いられることとなった。IMは、インターネットへ社内のコミュニケーションが洩れないように廻らしている企業のファイアウォールに穴を開けてしまうことになるので、特にプライバシー等法律上機密保持の義務を負うヘルスケアと証券業界では、従業員がIM上で不注意に行う患者や証券取引についての会話が、法律違反に問われることのないようにと神経をとがらせている。またこうした企業の悩みに答えるため企業向けに、ファイアウォールで囲ったIMや、内容を暗号化できるIMが出現している。²⁷

IMのビジネス用サービス・プラットフォーム

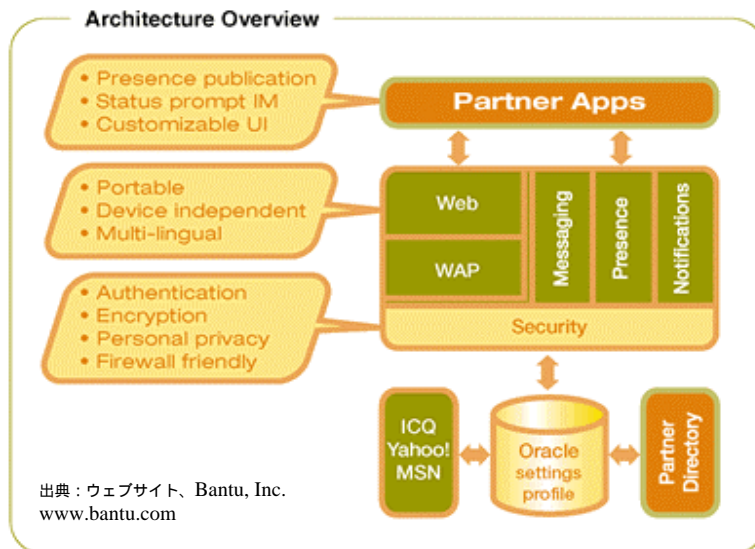


図2-2.

IMがユーザにとって非常に便利なのは、全てウェブ上にあるので、インターネットに接続したコンピューターさえあればどこからでも、特別なソフトを必要とせずに、ユーザーの登録番号と

²⁶ Jim. Seymour, "The New IM Battleground," PC magazine, January 22, 2002 に引用されている。

パスワードだけで、ウェブ上のIMサービスを使える手軽さである。ただひとつ不便なのは、Eメールと違ってIMサービス間に互換性がないことで、同じIMに登録していないとお互いにチャットができない。AOLは、ユーザーの囲い込みをしていると非難を浴びているが、他のIMサービスに登録しているユーザーとのチャットができないようにしている。大手電話会社スプリント社は、セキュリティーに重点をおく企業ユーザーを対象に、複数のIMサービスを束ねたサービスを提供しているが、約880万人を擁するAOLは参加していない。

電話

国土の広い米国では電話によるビジネスが日本よりも浸透しており、導入時は嫌われた留守番電話も進化して、今ではほとんどのスモール・ビジネスに交換手や受付を通さずに発信者がセルフサービスで受信側の担当者につなげられるようなメニュー方式の自動応答電話が普及している。

最近ではコンピューター・テレホニー (CT: Computer telephony)、あるいは簡易コールセンター・システムと呼ばれる、コンピューターで電話、データ通信、自動応答電話、ファクス、Eメール等のコミュニケーション機能をLANとインターネットをで取り仕切るテクノロジーが使われるようになってきた。顧客からの問合せや注文が電話、Eメール、ファクス等のどのルートからきてもPCの画面上で受け取れ、顧客の購買履歴や好み、前回の注文データ等業務処理システムのデータベースと連動して使える。スモール・ビジネスにも手が届くコストになってきたので (\$15,000 - \$50,000)、今後コストの低下に伴い急速に普及すると思われる。

インターネット電話もIP-PBX (Internet Protocol Private Branch Exchange) システムが実用化されてきており、スモール・ビジネスにも浸透している。特に海外や遠隔地にオフィスや社員が散在するような場合、経費節減効果が大きい。どこへでも掛けられる本格的なインターネット電話はまだパケットのロスや従来の電話との相互運用性への技術的な対応が完成されていないのももう少し時間がかかると思われるが、通信相手が確定している社内のイントラネットを経由したインターネット電話は実用化しているほか、経費節減効果も大きいので、既にインフラの整っている大手企業から普及していくとみられる。

²⁷ Seymour、前掲。

ビジネス用通信システムの一例

Business Telephone Systems

Networked telephony solutions provide voice and data communications

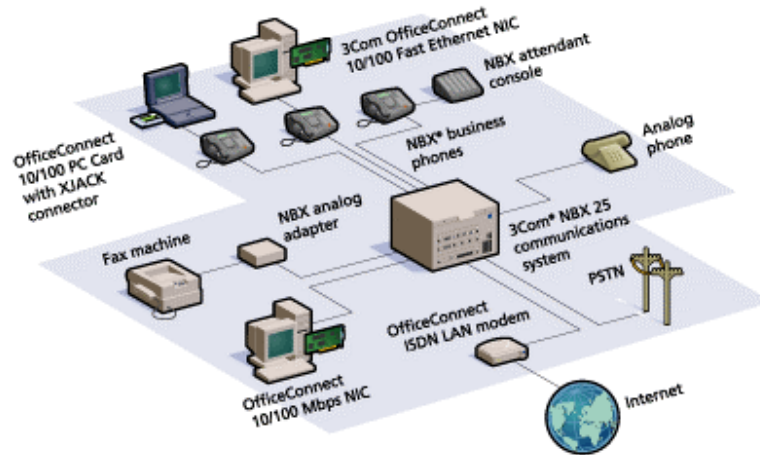


図2-3.

出典：ウェブサイト、3Com Corporation
www.3com.com

テクノロジー・リサーチで知られるフォレスター・リサーチ社は2006年までには全米の過半数の世帯にブロードバンド接続が普及し、携帯電話とブロードバンドを介したインターネット電話が昔ながらの有線電話のシェアに追い付いて、電話会社に9億ドルに上る減収をもたらすと予想している。²⁸

ビデオ会議

2001年9月11日のテロ事件の後一挙に利用頻度が高まったのがビデオ会議である。出張を控えて代わりにビデオ会議となったわけだが、テクノロジーが熟し、出張費と比べると、スモール・ビジネスにとっても割安感のあるコストになったのが大きな要因である。ビデオ会議を行うには、最低でも128kbpsのISDN接続が必要なので、ブロードバンドが普及したことで、景気の減速で多くの企業が経費の節減を図っていたことを背景として、既に事件の前から需要は拡大していたといえる。技術的にも、ビデオの画面だけでなく、会議に使うファイルを参加者が共有し、その場で編集したり、決議を取ったりする機能も付加され、実際の会議に近い形で作業を進められるようになってきている。

²⁸ Forrester Research, "Consumers Make The Shift To Wireless At Home, According To New Research From Forrester," Press Release, January 29, 2002.

ワイアレス機能

Eメールが電話に取って代わって主なビジネスの連絡手段となってきたのは、オフィスの外で働くビジネスマンである。そこで、携帯電話やPDAの普及と共に、Eメールへのアクセスを主目的としてワイアレス・サービスに契約するスモール・ビジネスが増加した。少人数で多くの仕事をこなさざるを得ないスモールビジネスにとって場所を問わずに仕事ができるワイアレスは特に重要である。そこで、種々の経路で入ってくるEメールを一つのプラットフォームにまとめて、ワイアレス機器に転送するサービスが利用されている。

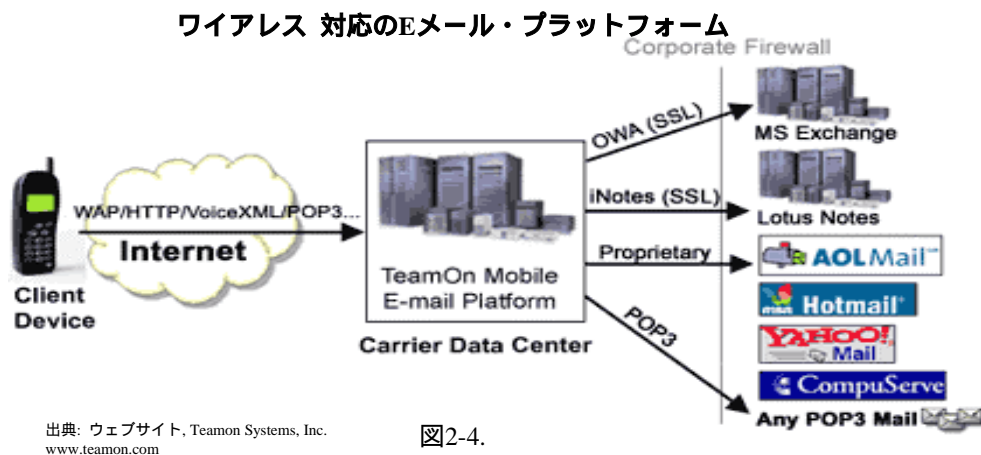


図2-4.

米国の場合、ワイアレスの標準仕様がまとまらず接続も一様でないが、ブラックベリーのような双方向ページャー（ポケベル）、PDA、そして携帯電話の三種の機器が使われている。

PDAは、Eメールだけでなく、オフィスのネットワークにアクセスして顧客や在庫状況をチェックするなど、ビジネスの業務処理にも使えて機能的には便利だが、着信確認に難がある（米国の携帯はモードのように常時接続していない）ため、Eメールが受信されると自動的に送られてくるページャー機能も捨てがたい。現時点では、携帯電話と一体化した機器がまだ普及に至っていないので、この三種の神器を並べてズボンのベルトにくくりつけているビジネスマンも少なくない。

ハイテク・リサーチ会社Cahners In-Stat Group 社²⁹ は2001年末までに全米の就業人口の47%が電話、ページャー、PDA等のワイアレス機器を使っていると予測している。さらに興味深いことには、ワイアレスの普及度は従業員100人以下のスモール・ビジネスが一番高く、従業員の過半数がワイアレス機器を使っていると報告している。³⁰

通信の一体化 (UM: Unified Messaging)

将来的には、電話回線の種類やネットワークの構成にかかわらず、IPで社内や組織の電話・ファクス・データ・ビデオといった全てのコミュニケーションを、統合・一体化して管理できるようになる方向に進んでおり、特にビデオ会議、テレビ電話が急速に普及すると予想される。³¹

2.3. 業務処理

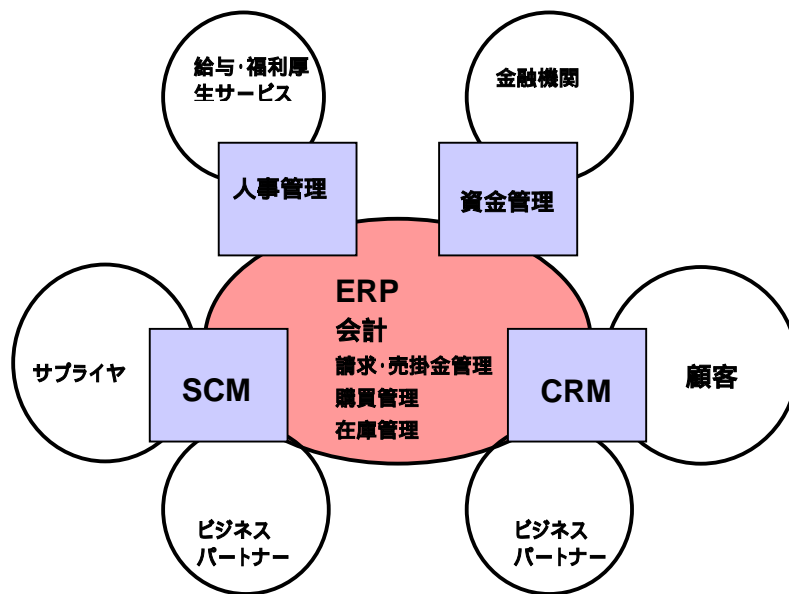
業務処理システムは図2-5. のようにいくつかの関連したグループに分けられるが、この分野で一番使われているのが会計用ソフトである。会計処理用のソフトはPCが普及してから、ワープロ、表計算に次いで使われはじめた。特にオペレーティング・システムがウィンドウズ(Windows) になってから操作の解りやすいソフト作りが可能になり、PC 価格の低下と便利で安価なソフトの組み合わせで急速に普及した。現在スモール・ビジネスで使われている一般会計ソフトはIntuit社のクイックブックス、SageGroup社のピーチツリー、マイクロソフト社のグレートプレーンズなどが挙げられ、使うモジュールや機能によるが、ライセンス料は100ドルから5,000ドル程度である。一般会計ソフトのほかにも、建設など特殊な業界用の会計、人事管理、購買管理、給与計算、受発注・在庫管理、営業・顧客サービスなどが単独または統合されたパッケージとしてスモール・ビジネス用に提供されている。

業務システムの概念図

²⁹ <http://www.instat.com> 参照。

³⁰ Cahners In-Stat Group. "Use of Wireless Services Common Among U.S. Employees," Press Releases,, August 6, 2001.

³¹ The International Engineering Consortium, Internet Telephony, Web Forum Tutorials. 発行年度不明。ウェブサイト参照。 <http://www.jec.org>



ERP: Enterprise Resource Planning 統合型業務処理システム
 SCM: Supply Chain Management サプライチェーン管理システム
 CRM: Customer Relationship Management 営業支援・顧客管理システム

マイクロソフト社の「.Net戦略」にも見られるように、これらの業務処理用ソフトは、商品として個別に販売し、インストールして使ってもらおうという従来の使用形態に加えて、サービスとして要望に応じて提供し、使用料を徴収するというビジネスモデルに変貌しつつある。APS (Application Service Provider) と呼ばれるオンライン・ソフトウェア・サービスである。

ASP の仕組み

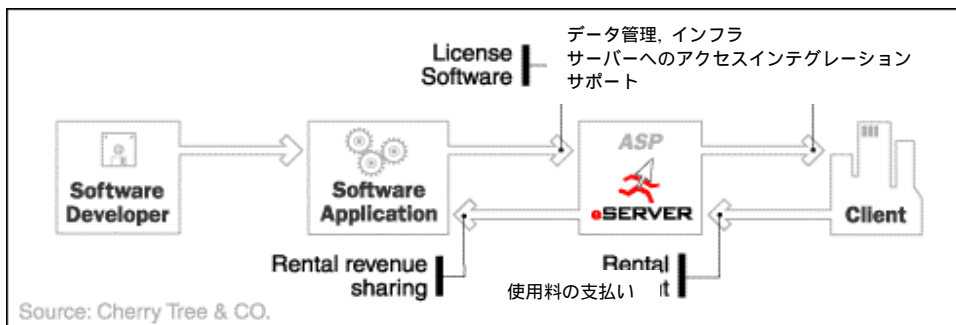


図2-6.

出典：ウェブサイト、eServer, Inc.,
www.eserver.com

このようなサービスのメリットは、小規模の会社が多額の投資をせずに、大企業の使っているテクノロジーを使用できることである。まとまったライセンス料等の初期コストがかからない上、システム管理のアウトソースで、システムのバージョン管理、アップグレード、バックアップ、問題発生時の復旧作業等、システムの保守やデータ管理に関わる雑務からも開放されるので、一般管理費に人員や資本を投資をしたくない新興企業や、各地に小さな事業所を持つような企業等に歓迎されている。プロバイダーを通して他のユーザーとソフトや機器など資源や管理費を分散できるので、経費節減効果も期待できる。しかし、インターネットへのブロードバンド接続が前提条件なので、ダイヤルアップによる接続がまだ過半数を占めるスモール・ビジネスに普及するのはまだ少し時間がかかりそうである。

2.4. 資金管理

米国で使われている銀行サービスにキャッシュ・マネジメント/PCバンキングがある。1998年にNCBJ & ACBJが行った調査では29%がキャッシュ・マネジメント・サービスを利用している。これはPCからインターネット経由で取引先の銀行の自社口座にアクセスし、残高確認、集金から来るその日の入金予定額の確認、資金の口座間の移動、支払い、送金指示等を行うもの。インターネットが普及するまでは、サービス料や銀行との通信コストが高く、また銀行の大型コンピューターの画面は見づらく、使い勝手が悪いので、スモールビジネスでは使われなかった。銀行業界の省力化を目的としたテクノロジー投資、ウィンドウズの見やすい画面と、インターネットの普及のおかげで、サービス料も通信料も下がり(機能によっては無料の場合もある)、スモール・ビジネスでも利用する企業が増えている。

請求支払い業務は、請求書の電子処理、入金電子処理で、従来は銀行サービスの一つとして金融機関が構築したキャッシュ・マネジメント・システムを使うのが一般的であった。顧客への請求データを電子送付するとともに、入金データを顧客の請求書データに書き込んで消込みを自動的に行う作業であるが、銀行の使う大型コンピューターのシステムにあわせたコーディングやEDIが必要で、従来サービスではコストがかさみ、取引量の少ないスモール・ビジネスにはあまりメリットがなかった。

そこで近年インターネットを利用したサービスとして登場してきたのが、こうしたスモール・ユーザーをまとめて金融機関とつなげるサービスで、従来はクレジットカード会社や電気・ガス会社のような大手企業しか使えなかったサービスがスモール・ビジネスにとって手の届く存在となってきた。

2.5. 協業の ツール：イントラネット、エクストラネット

イントラネットはインターネットを経由した社内用ネットワークで、LAN上で広く使われているロータス社のグループウェア、ノーツを使うような同じ感覚である。異なるのは、ノーツのように導入・管理のために、膨大な社内のIT資源の消費をしないことである。スケジュール管理、共有カレンダー、共有アドレス帳、社内報告用の定型書式、プロジェクトや共同作業の進捗管理、プロジェクト別の共有資料ファイル、ウェブ上で見るプレゼン、ウェブEメール等の機能があり、遠隔地のオフィスとも、距離を感じることなく、共同作業が出来るので仮想（バーチャル）オフィスとも呼ばれる。下の図はイントラネットの画面の一例。

バーチャル・オフィスの概念図



図2-7.

イントラネットの画面の一例

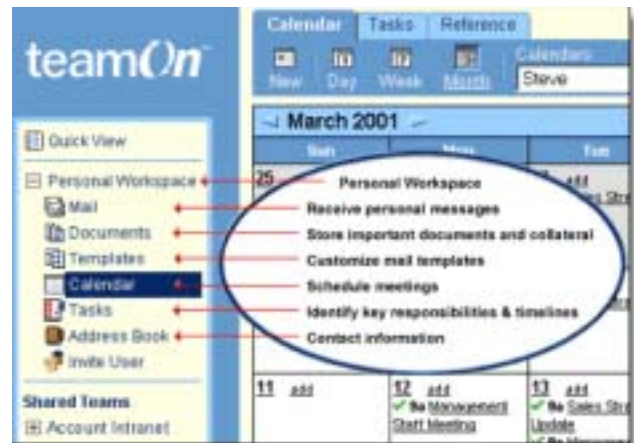


図2-8.

出典：ウェブサイト、Teamon,Inc.
www.teamon.com

エクストラネットは、インターネット経由で結ばれる社外の人々とのネットワークをさす。たとえば広告のデザイン・制作をする会社が、顧客とデザインやレイアウトを検討する場合に、顧客とエクストラネットを組んで、コンセプトや下書き、代替案などを共有ファイルで、修正や確認を行いながら作業を進めることが出来る。もっと進んだ協業体制では、在庫情報を共有して生産スケジュールを組んだり、新製品のデザインを共同開発したり、ウェブでファイルを同時に編集しながらIMの会議を進める等、いろいろな形でエクストラネットを利用している。

このようなサービスは簡単なものは一人当たり月額30ドルぐらいからあり、eRoom.net のようにプロジェクト毎に250ドル(10人まで)という設定のものまで、システムの提供する機能によって大きく異なる。低額のサービスはカスタマイズできる部分が少ないので設定も簡単だが、高額のサービスほどユーザーの目的や用途に合わせて、機能の組み換えや選択が出来るようになっており、プロジェクトの設定や、ユーザー別のアクセスや編集・承認等の許認可レベル指定等もきめ細かく対応できるようになっている。

2.6. 書類管理

書類のイメージをスキャナーでデジタル化して電子ファイルに保存する書類管理に関心が高まっている。インターネットに接続したコンピューターの前でEメールに添付して書類をやり取りしていると、Eメールで送れない紙の書類の不便さを感じるようになる。書類検索もコンピューター上では物理的にコピーをとってあちこちに保存しなくても検索できる。書類管理用のソフトは機能によって60ドルから上は2,000ドル位まで³²、スキャナーの値段も下がってきているので、オフィスの書類のデジタル化を進めているスモール・ビジネスも多い。書類保存のためのスペ

ファイルシェアリングの一例

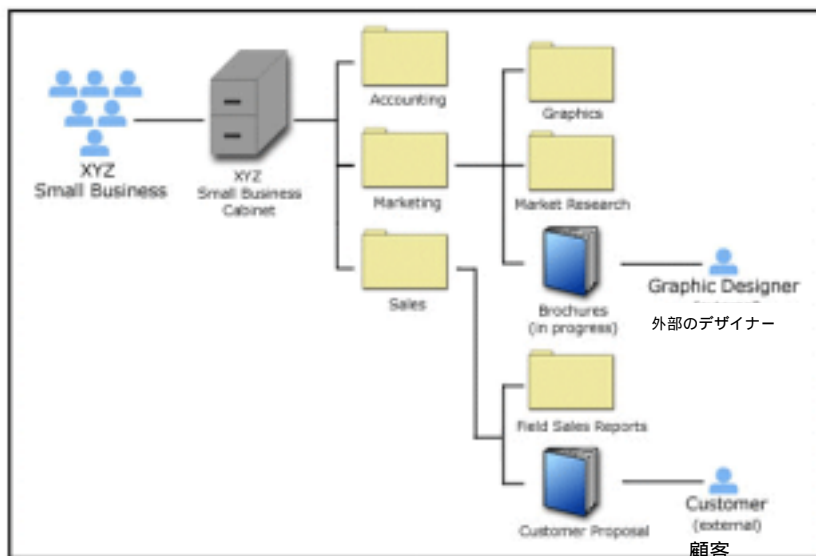


図2-9.

出典：ウェブサイト、Net Documents Corporation/
NetVoyage Corporation
www.netdocuments.com

³² Carol S. Holzberg, "Electronic Filing: A better way to store documents," *Small Business Computing*, October 2000.

ースや保管コスト、ファイル・キャビネットや棚などのコスト、探すときの手間等を考慮に入
ると、電子ファイリングの方が経済的になってきたのかもしれない。

9月11日のニューヨーク市のテロ事件後、壊滅的な被害にあったにも関わらず、米国の国債を扱
うカンター・フィツジェラルドは、事件の2日後に取引を再開した。他の金融機関や一般企業も
一週間後の証券取引所の再開とともに、驚くべき迅速さで平常のビジネスを継続し得た。これは
企業、特に金融機関のビジネスデータや書類の多くがネットワーク・コンピューターに保存され
ていて、バックアップ・データからの復旧がスムーズだったことに負うところが多い。この事件
で、一番大変だったのは、コンピューターに入っていない書類やデータの復元で、苦労を実感し
た法律事務所やスモール・ビジネスの間で、書類の電子保存システムへの需要が高まっている。

2.7. 中小企業における活用事例

会社名：ウィルフィクスイット・プラミング Will Fix It Plumbing

所在地：テキサス州サンアントニオ市
従業員数：45人
設立：1994年
業種：配管工事請負業、配管とエアコンの修理

トラック3台、年商25万ドルの規模から、3年程のあいだに、従業員45人、トラック28台、年商 320万ドルのビジネスに急成長。新しいコミュニケーションと会計システムの導入に負うところが多い。会計には、配管工事請負業向けにデザインされた、KRS Software社による Service First Accounting を採用。このシステムはポケベル、サービスマンの派遣、在庫管理、請求業務をこなし、電話の発信人を確認する装置と連動するようになっている。サービス依頼の電話を受けると、相手の電話番号から発信人の顧客データを検索して過去のサービス履歴や売掛金残高等がスクリーンに表示される。顧客データを確認してオーダーを入力すると、そのデータが派遣手配担当のデスクに送られ、ポケベルで近くで仕事中的のサービスマンに連絡、迅速なサービスを提供できる。このシステムの導入により、外で仕事中的のサービスマンが、新規依頼に即日対応できるようになったばかりか、地元サン・アントニオ市をベースに、240km 離れたラレド市、130km のオースチン市までをサービス地域として、出張所を持たずに、ビジネスを展開している。次のステップとしてはトラックにGPSを搭載して道に迷う時間のロスを無くし、ノートブックPCとプリンターを搭載して、請求書の処理を現場で行えるようにすることを考慮中とのことである。³³

会社名：アプリコット事務用品と家具 Apricot office Supplies and Furniture

所在地：フロリダ州マイアミ市
従業員数：36人
設立：1985年
業種：事務用品。オフィス用家具の販売
ウェブサイト：www.apricotos.com

アプリコットはフロリダ州の政府機関、大学、カウンティの教育委員会、一般企業を得意先に持ち、事務用品とオフィス家具を納めている。年商900万ドルを従業員35人でこなすアプリコットはテクノロジーを駆使してビジネスの展開を図る。既存の販売チャンネルの他に、全自動化したB-to-Bのインターネット店舗を稼働し、人手をまったく介入せずに年60万ドルの売上げを計上。マージンの薄いこの業界では競争を生き抜くためには、経費を自動化により徹底的に削減するという戦略である。アプリコットのB-to-Bサイトでは得意先がオンライン・カタログから注文すると、その発注データは、アプリコットの業務処理システムに送られると同時に仕入先に自動発注される。発注した商品はその夜のうちにアプリコットの倉庫に配達され、翌日得意先の元へ届けられる。EDIによる自動決済で、売上金は直接銀行に振り込まれるので、受注から入金まで一切人手が関わらない。EDIによる決済が導入されるまでは、購買カードという企業用のクレジットカードで決済をしていたが、購買カードでは注文書の合計売上金額が決済されるだけで、個々の商品（SKU - Stock Keeping Unit）別の売上データがとれず、事務員一人が専任で注文書の売上品目一件一件を手作業で入力していた。人手を介するので当然入力ミスもあり、またカード会社に支払う手数料もかなりの金額で、注文一件あたりの処理コストが高くてついていたという。EDIの導入によりこの作業がなくなっただけでも年間で6万5千ドルの経費削減を実現した。

顧客サービスや販売業務にとどまらず、アプリコットでは、社内の事務処理や連絡にもテクノロジーをフル稼働させている。イントラネットで業務ファイルの共有、社内の会議のスケジュール作り、業務手続き等をオンライン化し、遠隔アクセスで営業社員や経営幹部が出張先や自宅から仕事をこなせるようにしている。³⁴

会社名：カロライン・セクラ會計事務所 Carolyn Sechler, CPA

所在地：アリゾナ州フェニックス市
従業員数：フルタイム3人、パートタイム10人
設立：1996年
業種：会計、税務、コンサルティング サービス
ウェブサイト：www.azcpa.com

³³ “The SBC 100,” Small Business Computing, December 2000.

³⁴ “The SBC 100,” Small Business Computing, December 2000.

300件のクライアントを4人のフルタイム、10人のパート・タイムの委託社員でこなすバーチャル会計事務所を5年間にわたって経営している。カロラインのユニークなバーチャル・オフィスは、ビジネスウイーク誌³⁵にも取り上げられた。従業員は全員各自の自宅で作業、所在地は米国のアリゾナ、アラバマ、ノース・カロライナ、ハワイ州から、カナダのビクトリア州まで広域に及ぶ。パートタイムのスタッフは囑託で、プロジェクトベースで仕事を依頼する。無料で使えるインターネットサービスを駆使してクライアントのサービスにあたる。活用しているのはEメール、ワード、エクセル、会計ソフトはクイックブックスとウェブ・ベースのNetLedger、税務はインチュイット社のプロシリーズ、IM(インスタント・メッセージ)はICQを使う。特にIMはクライアントや各地に散在する従業員と密接なコンタクトをとるのに不可欠なツールで、2週間に一度フルタイム・スタッフとオンラインの定期ミーティングを行う他、クライアントやスタッフ随時オンラインで連絡を取り合う。非営利団体、テクノロジー関係の起業家、弁護士等の専門職を主なクライアントに持つ。クライアントのサービスに当たって、非営利団体と起業家は、ともに寄付金、ベンチャー・キャピタルと呼び名は違っても、資金調達というニーズが共通しているという。ビジネスの秘訣はクライアントを選ぶことと、強い信頼関係を持てるチームを作ることだという。³⁶

会社名：アーカイブズワン ArchivesOne

所在地：コネチカット州ウォータータウン市
従業員数：90人
設立：不明
業種：書類保管サービス
ウェブサイト：www.archivesmanament.com

90人の従業員で1500件の顧客と170万個の書類保管箱を管理する。この20ヶ月の間に4回の企業買収・合併を経て、コネチカット州、ニュージャージー州、ニューヨーク州のロング・アイランド、オハイオ州の4州にまたがる市場を握り、8ヶ所の倉庫を持つに至った。通常顧客のオーダーから3時間以内に書類保管箱を届ける。この迅速サービスの秘訣は独自の「ハンモック・システム」

³⁵ “Backyard Bean Counter,” BusinessWeek Online, March 27, 2000. <http://www.businessweek.com>

³⁶ David G. Propson, “The SBC 50: Home Free.” Small Business Computing, December 2001, p. 37.

である。これは保管する箱を顧客別のピンに一ヶ所にまとめて保管せず、顧客先で受け取った箱は倉庫の空いている場所に置くにどんどん積んでいくというやり方である。この方法だと箱の出し入れが格段に早くなるというのがメリットだが、テクノロジーあつての方法である。

ArchivesOneでは、動かすたびにスキャナーでバー・コードを読み取り、一つ一つの箱の動きと各移動に関わった担当者、移動に伴う作業の詳細をデータ・ベースに登録して追跡する独自システムを駆使している。³⁷

会社名：アドバタイジング・ベンチャーズ

所在地：ロード・アイランド州プロビデンス市

従業員数：20人

設立：1988年

業種：広告代理店

ウェブサイト：www.advertisingventures.com

1997年からインターネット上にイントラネットとエクストラネットを構築、社内外のコミュニケーションを綿密に行う。大手ドラッグストア・チェーンのCVS、大手銀行のFleet Bank、大手玩具メーカーのHasbro等の大企業を顧客に持ち、20人のスタッフとフリーターでテクノロジーを駆使して、顧客サービスにあたる。ビジネスの信条に、「小さい組織できめの細かい迅速なサービスを提供すること」を掲げる。社外用には、エクストラネットを使って、国内外のフリーターとプロジェクト・チームを組む。特に、ドットコム最盛期にウェブ製作のプログラマーが極端に不足したときは、海外のフリーターも起用、1997年来、売上増457%を達成している。海外との時差を利用して24時間作業ができる上、インターネットで接続していると自社の従業員と同じ感覚で業務にあたれるという。社内用にはイントラネットで、ミーティング、ファイル交換、チャット、スケジュール管理等を行う。今までプロジェクトの起動まで5回もミーティングをしていたのが、今はバーチャル会議を一度するだけですませられる。スタッフは、全員ノートブックPCとワイアレスネットワークで接続している。これらに要する年間の情報システム予算は、わずか3万ドルだそうである。³⁸

³⁷ William C. Gillis, "SBC 50: Archives & Acquisitions." Small Business Computing, December 2001, p. 35.

³⁸ Amy H. Blankstein, "Ad It Up," Small Business Computing, December 2001, p. 33.

3. スモール・ビジネスを対象としたインターネットによるサービス

3.1. 一般企業によるサービス・事業

3.1.1. 企業・団体によるポータル

ポータルとは入り口を意味し、特定の市場や市場を構成するユーザーを対象に、集客のターゲットとするユーザーが興味持って集まるような情報やサービスを提供する。ポータルのスポンサーには、

- メーカーのように自社の製品・サービスの紹介、販売の他、アフターケアや顧客のコミュニティ作りを通じて、顧客関係の強化、ロイヤリティの蓄積をはかるタイプ
- Yahooのようにサーチ・エンジンのブランド力による集客力で広告収入を主体に運営しているタイプ、
- 特定の市場を形成する目的で多数の業者を集合させたマーケット・タイプ、
- 出版社が印刷版のマーケティングと広告メディアとしての価値を高めるために情報ポータルとしてサービスしているもの、
- 業界組合のような非営利団体が会員のために便宜を図っているもの、

等がある。典型的なポータルには、自社ニュース、一般ニュース、株式市場の速報、無料のEメール・サービス、サーチ機能、ユーザー同士のコミュニティ、顧客や訪問者からの質問箱、顧客サービス等の機能が設けられており、ユーザーが自分の好みに合わせて画面の設定や情報内容を選択できる用に配慮されている。またユーザーが集まるように趣向を凝らし、役に立つ情報や関連サイトへのリンク、関連サービスを提供する他社(いわゆる戦略的パートナー)の商品・サービスの紹介などを通じてユーザーの便宜を図っており、各種の情報収集に最適である。

米国の企業数の99%を占めるスモール・ビジネスは、大手の企業にとって魅力のある市場であるが、まとまれば大きいものの、一軒ずつ回るには規模が小さく、しかも広域に散在するので効果的なマーケティングが難しかった。このような状況の中、大手企業にとって、ウェブはまさに、全米・全世界を網羅する理想のマーケティング・販売チャンネルであり、

ブランド・イメージ作りや、顧客の信頼感を勝ち取るのに格好の場を提供する。したがって、人寄せのために、役に立つ情報を満載したスモール・ビジネス向けのサイトを提供して、市場開拓を狙う大手企業は少なくない。ここにあげるポータルはほんの一例である。

- www.bcentral.com ビーセントラル、Microsoft Corporation.
マイクロソフト社によるスモール・ビジネスを対象にしたサイト。自社の「.NET戦略」をサポートする。マイクロソフト社が提供するスモール・ビジネス向けのソフトウェアの紹介や、銀行サービス、事務用品の販売業者へのリンク等が組み込まれている。フォーブス誌に掲載されたMedia Matrix社の2001年3月調査結果では、一番訪問者の多いサイト上位20の第二位にランクされている。³⁹
- http://quicken.com/small_business クイッケン・スモールビジネス、Intuit Inc.
個人やスモール・ビジネス用の会計ソフト、Quicken のサイト。マイクロソフトのbCentralに対抗。
- <http://smallbusiness.yahoo.com> ヤフー・スモール・ビジネス、Yahoo, Inc.
ヤフーのスモール・ビジネス用ポータル。起業家向けの雑誌、Inc., Startup Journal, Entrepreneur 等からの記事や、リサーチ用に経営分野別情報を取り揃え、スモール・ビジネス向けの各種サービス業者の紹介やB-to-Bマーケットサイトへのリンクを提供する。以前はもっと内容豊富だったが、現在はサービスが縮小されている。
- www.ideacafe.com アイデアカフェ、Idea Cafe Inc.
アイデアカフェは三番目の市場形成タイプのコミュニティサイトである。ウォールストリート・ジャーナルが絶賛したスモール・ビジネス向けのサイトで、Cahners In-Stat Groupはこのサイトを二年連続でベストビジネス・サイトに選出、ビジネスウィーク誌やニューズウィーク誌からも推奨されている。理由は、コミュニティー色が強く、しっかりした内容のアドバイスや情報提供と、遊び感覚の面白さがほどよく盛り込まれ、営利目的で運営されていることをまったく感じさせない。盛り込まれている内容は、スモール・ビジネスが欲しているポイントを的確に捕らえて吟味されている。
- www.about.com アバウト・ドットコム、About.com, Inc.
各種の一般情報を提供する、情報ポータルだが、スモール・ビジネスのページがあり、経営管理のテーマ別に充実した情報提供がされている。
- www.smallbizmanager.com スモール・ビズマネージャー、SmallBizManager

³⁹ “Best of The Web,” Forbes, Winter 2001.

マーケティングを意図した情報ポータルだが、内容豊富で役立つリンクが満載されている。

- www.smallbiztechnology.com スモールビジネス・テクノロジー・ドットコム
Smallbiztechnology.com
スモール・ビジネス向けのテクノロジー情報サイト。スモール・ビジネス向けの、新しい技術や製品のテスト結果や、ハイテク情報誌からの記事を掲載する。
- www.toolkit.cch.com 「経営者のための工具箱」、CCH Incorporated.
税務専門の出版社CCHが提供する情報サイト
- www.inc.com インク・ドットコム、Inc.
起業家を対象としたビジネス雑誌の提供するポータルサイト
- <http://edge.lowe.org> 起業家の熱意 (Entrepreneurial Edge)、Edward Lowe Foundation
ペットのリターボックス用の砂のアイデアで成功を収めた Edward Lowe によって創設された非営利団体。起業家精神を支援し、起業家同士が互いに学び合える機会を提供するための数々の活動を行う。
- www.smbiz.com A/N Group, Inc.
スモール・ビジネスに役立つリンク集

3.1.2. 業務処理・事務サービス

書類のデジタル化により、郵便や宅急便に頼ることなく、ファクスよりも簡単に大量の書類を電送できるようになり、社内の管理に関わるこれらの業務を、外注したり、オンライン・サービスで処理することが実務的に可能となった。特に、人材や資金にあまり余裕のないスモール・ビジネスにとってはより柔軟に業務をこなすため重要なサービスである。信頼性の高いセキュリティー技術とブロードバンドの普及で、この分野ではASPモデルのサービスが次々に実用化されている。

会計ソフト：オンライン処理サービス

- www.netledger.com, www.oracle-small-business.com ネットレジャー、Net Ledger, Inc. 会計ソフトをオンラインで提供するASP（オンライン・ソフトウェア・サービス）で、この種のサービスでは一番充実した機能を備え、少し複雑な在庫管理やカスタマー・リレーション管理まで幅広いモジュールを提供する。データベースやERP（統合業務処理システム）で知られる、大手、Oracle社が出資している。対象は従業員250人までのスモール・ビジネス。特にサービス業にとって面倒なのはクライアント別に使った時間とそれに応じた請求作業だが、ネットレジャーはこのような時間ベースのサービス業にも対応し、また営業社員にも会計部門にも手間暇かかる旅費・交際費の精算を行う機能もある。最近のPCマガジンの評価では最良と評されている。⁴⁰
- www.quickbooks.com クイックブックス、Intuit Inc. スモール・ビジネス用の会計ソフト、ユーザー25人位までのスモール・ビジネスを対象とする。
- www.peachtree.com ピーチツリー、Peachtree Software Inc. クイックブックスと並ぶスモール・ビジネス用の会計ソフト。

税務関係

- www.taxesites.com タックスサイト、Schmidt Enterprises, LLC ノーザン・アイオワ大学のデニス・シュミッド会計学教授によって管理されている会計・税務関係のサイトのリスト。

⁴⁰ Kathy Yakal, "Oracle Small Business: Suite Indeed," PC Magazine, December 26, 2001.

- www.Filetaxes.com ファイルタックス、Greatland Corporation
 面倒な税務関係の書類作りとその電子提出を代行するサービス。年に一度4半期に一度という面倒な書類作りは特にスモール・ビジネスにとっては頭痛の種で、特に電子提出は特殊なフォーマットやコーディングを必要とされるので、そうした規定に対応できる大企業向けでしかなかった。ファイルタックスは、こうしたスモール・ビジネスのニーズに対応し、内国歳入庁承認済みの仕様で、スモール・ビジネスがオンラインで源泉徴収や給与所得の申告書を作成出来るシステムを提供し、そのデータをまとめて、内国歳入庁へ代行で電子提出をするという、安価で手軽なソリューションを提供している。
- www.taxware.com タックスウェア、govONE Solutions, LP
 ユーザーの会計システムからデータを自動的に抽出して、各州別に消費税の計算をするソフトを提供。税務関係のニュースや関連サイトへのリンクも掲載されている。

請求・支払い代行サービス

- www.checkfree.com チェックフリー、CheckFree Corporation
 請求書の電子受理、支払い代行サービス、ウェブ上に口座を設定し、ネット電送される請求書電子処理（受け取り）、支払先の入金処理体制により電子支払いまたは支払小切手の印刷・送付を代行する。支払いはユーザーの当座預金から引き落とされ、支払いデータはスモール・ビジネス用の会計ソフト、クイックブックスのデータ・ファイルに自動入力出来るしくみになっている。
- www.billserv.com ビルサーブ、Billserv, Inc.
 請求書の電子送付、顧客の売掛金管理、入金処理を支援する。顧客がセルフサービスで自分の買掛金の詳細や過去の支払いデータ等を確認できるような、サイトのホスティングも提供し、ユーザーの顧客が買掛勘定の確認や支払いをするにあたって、新製品の紹介やプロモーション等、顧客とのコミュニケーションが図れるようなホスティング・サービスも提供している。

人事管理・給与計算

米国の場合、給与計算は源泉徴収に連邦税のほか州、市、カウンティ等が複雑に絡み合い、税率も頻繁に変わる上、連邦政府と州政府への提出書類等煩雑な手続きを要するので、スモール・ビジネスでは外注が多い。外注にすると、個人の給与のように従業員にあまり知られたくないデータを管理するのも都合がよいという利点もある。

- www.advantagepayroll.com アドバンテージ、Advantage Payroll Services
インターネットでデータを入力すると計算ばかりでなく、給与の振込みから、明細書の作成・送付、四半期と年末の連邦・州政府への申告書提出まで必要な処理を全て代行してくれる。
- www.paychex.com ペイチェックス、Paychex, Inc.
給与計算のオンラインサービス、人事管理のアウトソース
- www.payroll-taxes.com ペイロール・タックス、Symmetry Software Corporation
雇用税に関する情報サイト

営業・与信業務

- www.salesforce.com セールスフォース・ドットコム、Salesforce.com, Inc.
CRM (Customer Relationship Management) と呼ばれる営業・顧客管理のシステムをオンライン、オフラインで提供する。営業マン別の顧客管理、営業活動、機会管理等営業部門の管理、顧客サービス、マーケティングの自動化等の機能的なシステムを迅速に導入できる。
- www.dandb.com ディー・アンド・ビー、Dun & Bradstreet, Inc.
主に上場されていない私企業やスモール・ビジネスの信用データを提供する。米国でビジネスをする場合には、売掛金などにかかる信用リスクが高いため、新規取引先の確認のために広く利用されている。また懸念のある取引先をウェブ上でリストアップし、自動モニターができるようなサービスも提供する。
- www.livecapital.com ライブキャピタル、Live Capital
上記のD&B社と提携して、事務機器や車のリースなどを行う業者が与信審査を自動化できるシステムを構築してオンラインでサービスしている。

ADVANTAGE PAYROLL SERVICES Instant Payroll 

Home | My Account | My Profile | My Settings | My Reports | My Payroll | My Employees | My Documents | My Help

Instant Payroll
Advantage Payroll Services for the Small Business

New Available — Instant Payroll 3.0 with Real Time Access!

Changing the way you administer your payroll
 Instant Payroll 3.0 is the most powerful payroll system ever. Now you can manage your payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services. Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services. Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

Simple, Efficient, Real Solutions
 Instant Payroll 3.0 is the most powerful payroll system ever. Now you can manage your payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services. Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

Save on the Tax Side
 The integrity and confidentiality of your payroll data is completely protected with Instant Payroll. Through Instant Payroll, you reduce your risk to ensure accuracy — you can be assured your data is secure from unauthorized access. We have the tools available to you to ensure that you can rest easy about your payroll data. Instant Payroll 3.0 is available for Windows and Mac.

Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

Designed for a fast view of Instant Payroll 3.0

Welcome to the future of payroll
 Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

Company
 Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

Employees
 Instant Payroll 3.0 offers you the ability to manage payroll with the ease of a mouse. Advancing beyond payroll, it offers advanced payroll services.

salesforce.com 

Account | CRM | Sales | Marketing | Customer Service | Analytics | Reporting | Integrations | 100 Customer Logos

Winner of the 2001 InfoWorld TECHNOLOGY of the YEAR CRM Package

#1 CRM, Online, Defined.
 Providing comprehensive Management Service Performance Metrics

- SALES FORCE AUTOMATION
- CUSTOMER SERVICE AUTOMATION
- MARKETING AUTOMATION

Available in:

- SOLO ENTREPRENEUR
- SMALL BUSINESS
- TRADITIONAL OFFICE
- ENTERPRISE SOLUTIONS

[Quick Tour](#)

FREE 30-day trial
 No credit card required. No sales call. No hidden fees.

Contact Us
 1-800-999-8848
 Ask for a Free Trial

Archives Webcast Available Here

What's New
 The latest CRM software updates and news. Stay on top of the latest in CRM technology.

Resources
 Downloadable content, white papers, and more. Get the most out of your CRM investment.

© 2001 Salesforce.com, Inc. All rights reserved. Salesforce.com, the Salesforce.com logo, and the "Salesforce.com" text are trademarks of Salesforce.com, Inc. in the United States and other countries.

Small Business Solutions 

Home | CRM | Sales | Marketing | Customer Service | Analytics | Reporting | Integrations | 100 Customer Logos

Run Your Business More Effectively
 Launch NEW Small Business Solutions

Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Put CRM to Work for You

NEW Small Business Solutions
 Choose from 100+ small business solutions. CRM Small Business Solutions give you everything you need to run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Customer Solutions
 Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Marketing Solutions
 Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Sales Solutions
 Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Reporting Solutions
 Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

Integrations Solutions
 Learn how our NEW Small Business Solutions can help you run your business more effectively. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment. Get the most out of your investment.

3.1.3. 金融サービス

インターネットに期待されたB-to-Bマーケットが不振に終わった中で、成功しているのが金融サービスのマーケットである。今まで、ブランド力と規模で大手の金融機関に仕切られていた金融市場が開放され、世界中の投資家、金融業者と借手のニーズがウェブ上でマッチングされることになった。書類も資金もデジタル化できるので、時空を問わないインターネット取引には格好の商品である。あらかじめ借手の資格や融資条件を提示しており、オンラインで申請すると、システムがその場で入力データに基づいて仮承認をするものから、ウェブ上で登録すると後日書き込み用の書類が送られて来るものまで多様である。

- www.actrade.com アクトレード、 Actrade Financial Technologies, Ltd.
サプライヤーに手形割引サービスを提供する。対象はあらかじめ登録したメンバーに限られる。
- www.cfoll.com CFOLドットコム、CFOL.com, Inc.
商業融資のサーチ・エンジン。貸手と借手のマッチメイキングを図る。
- www.cardservice.com カードサービス、Card Service International、Inc.
クレジットカードの受取代行。売り手がクレジットカードによる支払いを受取するには、それぞれのクレジットカード会社と個別に登録しなければならず、取引量が少ないと手数料が高くてついでしまう。カードサービスは、クレジットカードの受取を仲介することによって、取引量の少ないスモール・ビジネスが、クレジットカード会社との個別登録なしに複数のカードを受取することを可能にし、さらに取扱量をまとめることによりカード会社への手数料の節減効果もあげている。
- www.businessloanexpress.net ビジネスローン・エクスプレス、Business Loan Express
スモール・ビジネス向け融資。25万ドルから300万ドルまでの融資について、オンラインで申請手続きができる
- www.nfsn.com ナショナル・ファイナンシャル・サービス・ネットワーク、National Financial Services Network
金融商品および関連サービス業者のサイトリスト。州別に検索できる。
- www.moneyzone.com マネーゾーン、 MoneyZone.com
メンバー制の金融サービス、企業売買、ビジネス・マッチングと関連サービスを提供する。

3.1.4. インフラ及び一般管理業務の支援サービス

インターネットでインフラや一般管理業務を支援するサービスは、紹介しきれないほど数多く存在する。以下はそのごく一部である。多くはEメールが中心機能になっている。

インフラ、通信、ASPサービス

- www.intranets.com イントラネッツ・ドットコム、Intranets.com, Inc. 元は広告に支えられた無料サービスだったが、昨年有料にして、広告を無くし中身を充実させる方向に戦略転換、種々の機能が追加された。プロジェクト管理、作業の割当てや、モニター機能、カレンダー、スケジュール管理、PDAとのシンクロ機能、ウェブ・ファイルによるファイル転送機能、IM、旅費・交際費・立替費用の報告、ファイル共有の許可レベルの設定等、パワフルな機能を備えている。また、社内用のイントラネットの一部を外部の協業者に開放して、エクストラネットを組むこともできる。5人用パッケージで月額30ドルからと、スモール・ビジネスには便利なサービスである。⁴¹ フォーブス誌に掲載されたMedia Matrix社の2001年3月調査結果では、「一番訪問者の多いサイト上位20」の第12位にランクされている。⁴²
- www.teamon.com ティームオン、TeamOn Systems, Inc. ウェブEメールを中心とした協業用のメール・インフラ・サービス。イントラネットのような共同のアドレス帳、カレンダー、プロジェクト・ファイル等の設定もできる。
- <http://groups.yahoo.com> ヤフー・グループス、Yahoo! Inc. ヤフーがeGroupを取り込んで、無料のグループ機能を提供している。アドレス帳、カレンダー、ファイル、フォト・アルバム等グループ共有や、チャットができる。
- www.wizmo.com ウィズモ、Wizmo Inc. ウィズモはASPのスーパーマーケットのようなサイトでビジネスで一般的に使われている56ソフトウェアをオンラインで提供している。ソフトウェアだけでなく、データも一緒にオンラインのディスクに保存するので、ユーザーは自分のPCを一切持たずに、インターネットに接続したPCにログインの名前とパスワードを入れるだけで、いつでもどこからでも作業が行える。さらにウィズモは提供しているソフトについてユーザーの

⁴¹ J.P. Vellotti, "Outsourced Software," PC Magazine, March 19, 2001.

⁴² "Best of The Web," Forbes, Winter 2001.

トレーニングやサポートも含めてサービスをしているので、出張の多いユーザーや、遠隔地に社員が散在しているようなスモール・ビジネスにとっては非常に便利である。

- www.meetu.com ミートユー、MeetU, Inc.
ウェブ上にユーザーの仮想オフィスを設置、オンラインでインスタント・メッセージ、ウェブ会議、書類の共同作成等ができるコミュニケーション・プラットフォームを提供。
- www.netdocuments.com ネット・ドキュメンツ、NetVoyage Corporation
弁護士、会計士、不動産等、書類の多い業界を対象に書類の共有・保管と原稿修正の際のバージョン管理を提供する。
- www.efax.com Eファクス、eFax.com
www.j2.com J2、j2 Global Communications, Inc.
Jfax.comがefax.com と合併してJ2コミュニケーションとなった。Eメール経由でファクスが受け取れる無料のファクス・サービスを提供する。ファクス専用の電話回線を確保しておく必要がなく、いつでもEメールでファクスが受け取れるのでモバイル・ワーカーに便利なサービスである。J2はファクス・サービスの他、電話会議、Eメールを電話経由音声で転送するサービスも提供する。

その他の一般業務支援サービス

- www.Stamps.com スタンプス・ドットコム、Stamps.com Inc.
インターネットで郵便切手を印刷して、使った分の切手代を一月分まとめて清算する。ワープロやアウトLOOKに保存しているアドレス帳と連動してあて先と切手を同時に封筒やメール用のラベルに印刷することができる。
- www.usps.com 、 www.usps.gov 米国郵便公社、United States Postal Service
1970年、ニクソン政権下改正された郵便法の下に、米国郵政省は内閣から外れて、連邦政府に属する財政的には独立自営の郵便公社として再編成された。以来米国郵便公社は民間の宅配や切手販売サービスと競合・提携しながらサービスの向上と業務の改善に邁進し、次々とユニークなサービスの提供を展開している。インターネットでは郵送料や郵便番号に関する情報、宅急便の追跡、受取確認等に加えて、
 - ダイレクトメールの作成と郵送代行（原稿とメーリングリストを送るだけ）、
 - カードや 手紙の作成と 郵送代行（好みのカードを選んでカスタマイズ）、
 - 支払い代行サービス、

- 請求代行サービス、
 - 切手やサプライの販売
- 等のサービスも提供している。

- www.iprint.com アイプリント、iPrint.com
業務用の封筒、名入りスタンプ、名刺、販促用景品など、企業の印刷物のサプライ供給サービス。Eメールでデザイン、印刷内容を送って注文できる。
- www.kinkos.com キンコス、kinkos.com, Inc.
大企業の複写センターの機能をスモール・ビジネスに提供する。Eメールで販促用のパンフレット、フォーマルなプレゼン用資料の製本、カレンダー、カードなど原稿を送ると、複写、製本、配送をしてくれる。最新設備の複写機と各種のデザイン、ワープロ、プレゼン、出版用の多くのソフトに対応して、フォーマットの違う原稿でも問題なく印刷できるようにしている。小売店舗にはPC用の作業場があり、顧客のノートブックPCからの原稿を受けることもできる。
- www.staples.com ステイブルズ、Staples, Inc.
小売業界でカテゴリー・キラーと呼ばれる事務用品のスーパーストア・チェーンのウェブサイト。使いやすい設計に人気があり、欲しい物を効率よく検索、購入できる。自社で取り扱う商品が中心だが、スモール・ビジネスが必要とする関連サービスへのリンクもあり、スモール・ビジネスの市場形成に貢献している。

ウェブ・ホスティング

- www.bigstep.com ビッグステップス、Bigstep
スモール・ビジネス用に安価で手軽に利用できるウェブサイトのホスティング・サービス。セルフ・サービスで使えるテンプレートでサイトのデザインやウェブへの出店を支援する。またマーケティングや顧客とのコミュニケーション、商品のカタログ管理など、販売機能のサポートを提供する。
- www.b2bnow.com ビーツービーナウ、Network Commerce Inc.
スモール・ビジネス用に安価で手軽に利用できるウェブサイトの総合ホスティング・サービス、ドメイン登録、Eメール・サービスを提供する。セルフ・サービスで使えるテンプレートでサイトのデザインやウェブへの出店を支援する。またウェブサイトの宣伝やマーケティングを支援する。



3.1.5. 取引のための市場提供サービス

地理的、時間的な制約にとらわれないインターネット・ビジネスの可能性に大きな期待が持たれたのが「ネット市場」、Eマーケットの形成だった。2001年までには数多くのマーケットが大きな産声を上げたが、デジタル化の便利さとインターネットのネットワーク機能だけでは、ビジネス取引の核である信頼関係を育むことは難しく、また売買に伴う物理的な実情やテクノロジーが必ずしもネット取引の恩恵に浴さない等の理由で、インターネット・バブルの崩壊の中に多くのサイトが静かに消えて行った。本格的にエクステンジ・サイトに参加するには、内部管理システムやシステム・インテグレーションへの資金投資をとまなう。しかし、取引量が少ないスモール・ビジネスはシステム投資までする利点が少なく、また自社で販売サイトを作っても、ブランド力や広告・宣伝なしには客足が集まらない。そこで、イーベイのような集客力のあるB-to-Cサイトを積極的に販売チャネルとして使い始めた。これに気付いたイーベイは、スモールビジネス用に、セルフサービスで簡単に出店できる小売店機能を提供して、オークションに加えて定価販売の専門店ショッピングモールを運営している。このように、市場提供サービスが形骸化している中で、スモール・ビジネスをそのものを売買するサイトは健全のようである。

- www.bizbuysell.com BizBuySell.com, Inc. 1996年に設立されたスモール・ビジネスの企業売買のオンライン掲示板。15,000件に及ぶ売り物件のリストのほかに売買に関するアドバイスや、ビジネスを斡旋するブローカーの地域別リスト、融資や評価に関する記事、参考書、ツール類、関連サイト等役立つ情報が満載されている。
- www.mergernetwork.com、Marketplace Technologies Inc. の一部門
1995年設立、インターネット上の企業売買取引所の草分け的存在。

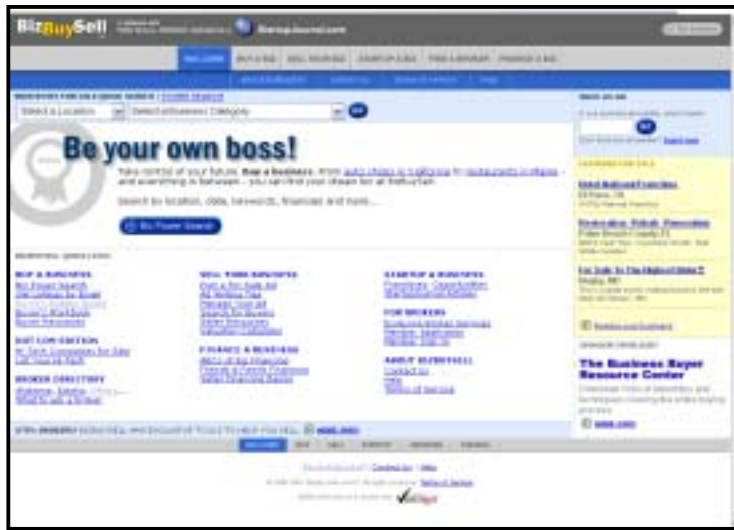
余剰品の処理などに、取引先と現金を使わずに、品物やサービスで清算することは従来から行われてきた。オンラインで物々交換の場を提供するバーター市場は、ウェブに載せることで取引相手と交換できる品物の可能性を広げ、商品・サービスの流動性を高める。バーターサイトはカジノのチップのように、当該サイトのみで通用する「バーター貨幣」を発行し、品物の取引にあたってメンバーの口座を管理する。サイトへの手数料は現金で、通常はクレジットカードの清算となる。バーターは、取引に現金を伴わないが、内国歳入庁は現金相当額を現金収入とみなして課税する。当初はホットな市場として注目されたが、

現金のような互換性のないバーター貨幣で機能するには、多くの参加者が必要で、イーベイのような勢いは見られない。

- www.bartertrust.com Tradaq, Inc. (BarterTrust を改名)
- www.ubarter.com インターナショナル・トレード・エクスチェンジ、ITEX Corporation (Ubarterを買収)
- www.treadefirst.com トレード・エクスチェンジ・アメリカ (Trade Exchange of America)

このようなインターネット上での取引は相手を確認することが難しいので、間に入って取引の安全を保証するサービスも出現している。

- www.escrow.com エスクロー・ドットコム、Escrow.com
売手と買手の間に入って、エスクローサービス（買手の支払いを預り、売手の商品・サービスの引渡しや、契約条件の履行を買手が確認してから、売り手に支払いをする仕組み）と取引の決済サービスを提供する。



3.2. 政府機関・地方自治体によるもの

3.2.1. 連邦政府機関

- 米国中小企業庁 (SBA: Small Business Administration) www.sba.com
SBA のサイトは、非常に内容豊富で政府による各種支援プログラムや、その資格基準、申請手順等の政府からの伝達事項はもとより、ボランティア組織 SCORE (Service Corps of Retired Executives) による経営アドバイスや民間の各種関連サイトへのリンクもあり、スモール・ビジネスに役立つ情報が満載されている。例えば、オンライン図書館の仮想読書室へ入ると、各種融資・援助プログラム用の申請書類のファイルがあり、オンラインで記入が出来るようになっている。政府や民間のリサーチや統計資料、経営管理に関する啓蒙・教育資料、無料または低価格のスモール・ビジネス向けのコンピューター・ソフトやテクノロジー情報を提供するサイトへのリンク等が組み立てられている。また、スモール・ビジネス支援の一環として、政府の他の関連機関と共同で以下のような、オンライン・ネットワーキングの場を提供する。
 - プロネット : 政府関係機関の調達ニーズとスモール・ビジネスをつなぐ、
 - サブネット : 大手業者のサブコンのニーズとスモール・ビジネスをつなぐ、
 - ハイテクネット : 高い技術を持ったスモール・ビジネスと大手業者や研究機関などが技術提携や共同開発をしたり出来るよう支援、
 - トレードネット : 商務省と共同で、スモール・ビジネスによる輸出を支援、
 - エースネット : スモール・ビジネスとベンチャー投資家をつなぐ、SBAはまた、U.S. Business Advisor, www.business.gov という、スモール・ビジネス向けサイトへのリンクをワンストップ・アクセスとして一箇所に集めたサイトも提供している。
- ファースト・ガバメント First Government www.firstgov.gov
総務局 (GSA: General Services Administration) による連邦政府の全ウェブサイトを一括して、連邦政府のあらゆる情報を、官庁、機関別だけでなく、テーマ別、機能別と、ユーザーの目的別にくくってあるので、必要な情報を探すのに便利である。キー

ワードによる連邦・州政府サイトのサーチ機能がある。特に政府の組織はどの官庁がどこに所属するのか、また、どこの官庁に問い合わせればいいのかわかりにくい時があるが、このサイトに行けば、目的の官庁・機関を探し出せる上、関連省庁のサービスも同時に照会することが出来る。組織別サーチでは連邦政府、州政府の他に諸外国や国際機関のウェブサイトへのリンクも組み込まれている。

- ジョブ・バンク www.ajb.dni.us

労働省が運営している職業斡旋のサイト。全米の人材紹介会社や連邦政府、州政府の求人情報を集めたデータベースで求職者には職業別、地域別、経験・資格別に就職情報の検索や、自分の履歴書の掲載ができ、雇用者には求人広告を掲載したり、求職者の履歴書を職業別に経験や資格で検索できるシステムを無料で提供する。

- 米国内国歳入庁 www.IRS.gov

米国歳入庁によるサイトは英語とスペイン語によるサービスで個人、法人、非営利団体、及び税理士・会計士等専門職向けに分けて構成されており、所得税、源泉徴収、年金プラン等、税務に関する情報提供と申告に必要なほとんどすべての申告用紙、申告書作成・提出の説明書や、税務に関する規定書をPCにダウンロードできるようになっている。法人向けのセクションには、さらにスモール・ビジネス向けのセクションがあり、税務関係はもとより、スモール・ビジネス経営者の役に立つような、各種ビジネス情報、関連サイトへのリンク等がきめ細かに組み込まれている。米国歳入庁は税務申告書の電子提出を奨励しており、民間の、税務申告書を作成するコンピューター・ソフト開発会社や申告書作成サービスを提供する会社と組んで、納税者が申告書の電子提出を容易にしかも安価に行えるよう便宜を図っている。電子納税は、個人向けにはクレジットカードでの支払い、または申告書作成ソフトと連動した銀行口座からの自動引き落としで行う。法人向け電子納税は、これまでは財務省の特定する特殊なシステム設定に対応できる大企業に限られたが、最近の発表によると、オンラインによる新納税システムが導入され、スモール・ビジネス向けの電子納税が可能になるとのことである。⁴³ 米国の場合、日本のように個人や企業が対面相談できる税務署が

⁴³ David McGuire, "Treasury Unveils Online Tax Payment System – Update," [Newsbytes.com](http://www.newsbytes.com), September 6, 2001. <http://www.newsbytes.com>

なく、問合せや書類提出は全て郵便か電話・ファクスなので、ウェブへの移行が自然に受け入れられているようである。

- 米国商務省 www.doc.gov

米国商務省のサイトは米国の経済・産業・貿易に関するリサーチや統計資料の宝庫である。特にスモール・ビジネス用のセクションは設定されていないが、業界別の市場データ、や商務省の購買部門への入札規定、輸出関連の規制や経済援助、輸出許可証の電子申請等、有用な機能を提供している。また、商務省に属する商標・特許局のサイトでは商標登録や特許のデータ・ベース検索を行うことが可能で、電子出願もできるようになっている。





3.2.2. 州政府機関

州政府のサイトやサービスは州によって異なるが、米国では通常、州政府が会社設立、担保設定、営業の許認可、専門職の資格認定当を行うので、州政府のサイトは、これらの許認可用の申請手続きや書式など申請に必要な情報が提供されている。また州内で設立された会社、担保権設定登録、専門職の有資格者・営業許可等のデータベースを一般公開して、州民の便宜を図っている。専門職のライセンスや営業許可の更新等はオンラインで行えるところが多い。一般に、州政府の購買・サービスの需要を州内の地元のビジネスにつなげられるように業者の登録制度や州政府の購買手続の説明も組み込まれている。また州の貴重な財源である税務に関する詳細な情報掲載とオンライン申告を提供している州も多い。ニュージャージー州のサイトでは会社設立の手続きもオンラインで行えるようになっている。

州政府のサイトは、統一のアドレスフォーマット、www.state.xx.us（xxを郵便用の標準州コードで置き換える）。例えば、ニュージャージー州は www.state.nj.us となる。



4. スモール・ビジネスにとっての戦略的展望

インターネットは、スモール・ビジネスにとって、支店網や従業員を抱えずに、地理的、時間的な制約を超えて、市場拡大に無限の可能性を創出するとともに、様々な情報やテクノロジーへのアクセスを「民主化」し、大企業とグローバルな同じ土俵で互角に競合できる環境の基盤を整えたといえる。インターネットの活用により、情報の伝達コストがタダ同然になり、今まで採算割れだった商品やサービスの需要に応える機会が生まれた。複数の企業が一企業体のように連絡し合い、システムや情報等の資源を共有しあって、生産やサービス体制を構築することが可能になった。また、こうした需要に答えるために、多数の起業家やスモール・ビジネスによって大企業並みのテクノロジー、インフラ、情報供給網を提供するサービスが生まれ、斬新なアイデアで次々とビジネスのルールを書き換えている。このように、インターネットを利用したテクノロジーの今後の動向は、ビジネス戦略を策定するに当たって最も重要な考慮事項であるといえる。

今までのコンピューター技術の歴史をたどると、インターネットの基本的価値は、その「ネットワーク」機能にあるといえる。コンピューターの進化の過程は大型機、メインフレームから始まり、ミニコンピューター、PCと小型化してきた。1980年代の初めにはPCが手ごろな値段になり、数多くのソフトウェアが生産性向上に効果を発揮し始めて、コンピューターがスモール・ビジネスに急速に普及した。PCが一台ずつ孤立して稼働していたころは、単なる補佐的作業に限られていたが、ネットワークで接続されると、一躍ビジネス・コンピューターとして、補佐的な脇役から企業の心臓部をつかさどる主役に転じた。ネットワークで結ぶことによって、無限の拡張性を備えたクライアント・サーバー型のシステムは、企業内LAN、WANの限られたスペースから、さらにインターネットで結ばれて一挙に世界を結ぶネットワークへ広がっていった。

ガートナー・リサーチ社のロバート・バチェルダーは、サン・マイクロシステムズのCEO、Scott McNealyの名言、「ネットワークがコンピューターである」を引用して、昨今のインターネットの機能をコンピューターのシステム・バスにたとえている。⁴⁴ インターネットで結ばれる様々な機器やアプリケーションが、コンピューターの構成要素のように接続されて機能するという構図である。20年前のネットワークの概念がインターネットを介してさらに大きな形で実現されたといえるが、インターネット全体をひとつのコンピューター・システムとして考えるというわけである。

⁴⁴ Robert Batchelder, The SMB Internet Scenario, Gartner Research, May 11, 2001.

インターネットが、その「ネットワーク」機能によってもたらした一番の貢献は、コミュニケーション・インフラのグローバルな標準化である。これによりデータやアプリケーションの互換性・相互運用性が実現され、今まで個別に作られ、管理され、ばらばらだった資源（情報やプロセス）を特定の組織や企業の内・外を問わず共有することが可能になった。このような資源の共有には、EDIのような手段が以前から存在したが、コストが非常に高くついて、スモール・ビジネスや一般の消費者には手の届かない存在だった。電話がそうであったように、コミュニケーション・ツールの恩恵は、参加者が多くなって一層の威力を発揮する。

ネットワークがコンピューターである

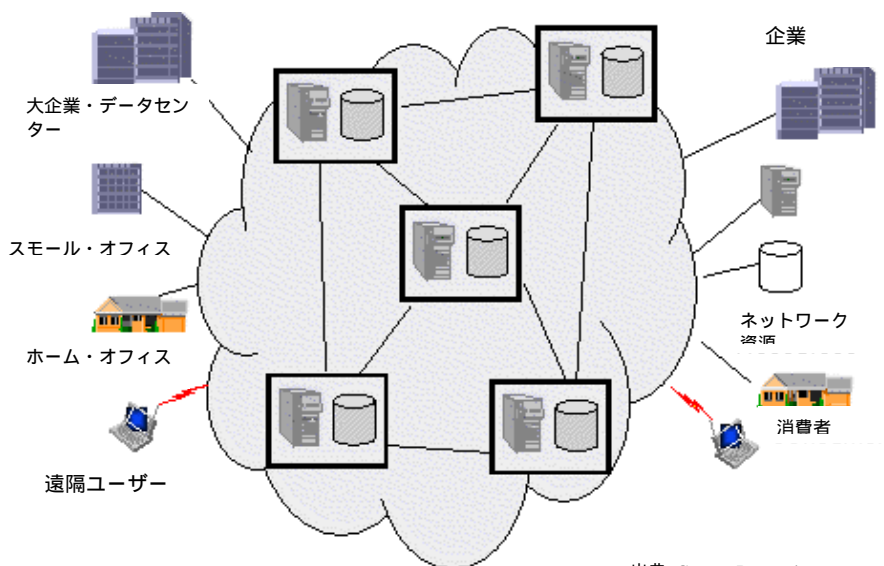


図4.1.

出典: Gartner Research

このような、インターネットによるシステム・インフラの標準化は、ASP (Application Service Provider) による、ソフトウェアのオンライン提供サービスのように、ソフトやインフラの共有化を可能にした。これまで高価で、大企業でしか使えなかったような、数々のソフトウェアやサービスが、中小の企業にも手の届く範囲で利用できるようなたわけで、ネットの機能が単なる通信手段から、「協業」(Collaboration) の手段へと変容しているといえる。イントラネットやエクストラネットを構築して、情報の共有やプロセス・業務処理を行うには、自前のシステムを単独で持つよりも、ウェブ上のシステムを使う方が便利になってきているのである。ビジネスにとって、このような情報、知識、プロセスの共有化は、「協業」による価値創出、業務の効率化、経費節減の機会創出であり、密接な企業間の関係作りへと発展している。

協業へ向かう力

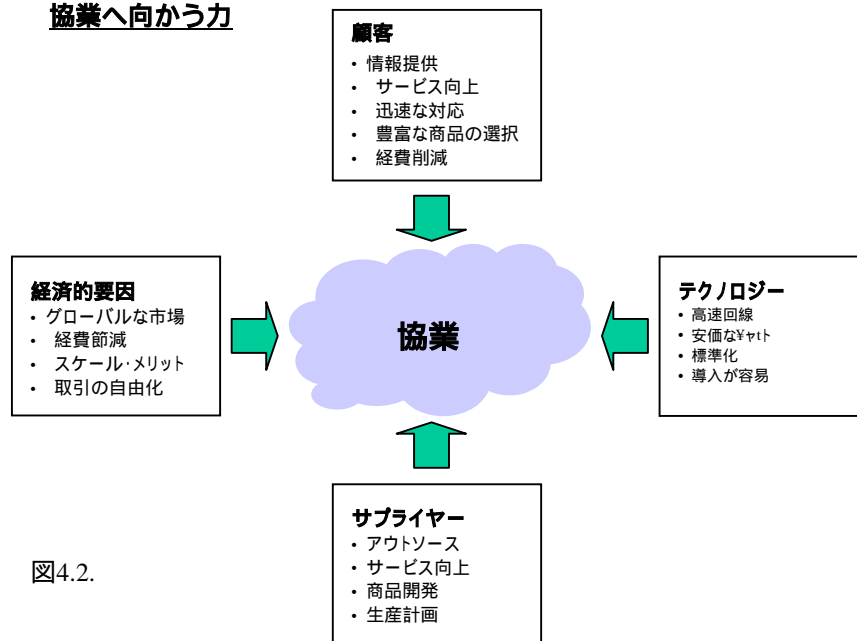


図4.2.

B-to-Bマーケットには誰でも参加できる公開マーケットと特定の仲間内に限られた非公開マーケットがある。ガートナー・リサーチ社は、今後インターネットを介した「協業」が浸透するにつれ、取引相手先とのサプライ・チェーンを結ぶ非公開マーケットの形成が進むと予測し、スモール・ビジネスに事業機会を逃さないよう、こうしたマーケットへ参加を戦略的に選択するよう薦めている。⁴⁵ また、協業のメリットを生かしてマーケットに参加するためには、自社内の業務処理プロセスや、ERP (Enterprise Resource Planning 統合型業務処理システム)、CRM (Customer Relationship Management 営業支援・顧客管理システム) のようなシステムの整備が必要と指摘している。⁴⁶

このネットワーク機能の可能性をさらに推し進めて、システム同士、機器同士を、人間の介入(コマンド)なしにウェブ上で連絡させ、ルールに基づいた処理(サービス)をさせる、というシステムの開発と活用が進んでいる。これは「ウェブ・サービス」と呼ばれ、UDDI (Universal Description, Discovery, and Integration), XML (Extensible Markup Language), SOAP (Simple Object Access Protocol) 等の標準プロトコルを使うことにより、コンピューターのオペレーティング・システム(OS)のように、ウェブ上に個別に配置された様々なシステム機能を、ハードウェアやOSを問わずにウェブ上で連携させて、稼動することができるようにする。これにより、インターネットで接続した機器

⁴⁵ Krammer, Mika, Browning, James, Rozwell, Carol, and Shu, Lauren. The SMB Guide to E-marketplaces. Gartner Research, September 7, 2001.

⁴⁶ Browning, James and Anderson, Robert. Attention SMBs: Plan for Collaborative Commerce Now. Gartner Research, October 12, 2001.

やアプリケーション全体が隙間なく連動し、さらに一台の大きなコンピューターのように機能するよ
うな形になる。

ウェブ・サービスの一例として、PCマガジンは証券会社のアナリストがリサーチ・レポートを送るブ
ロセスを紹介している。⁴⁷ A証券のアナリストがASP、ブルマトリックス (www.bluematrix.com)
を使ってリサーチ・レポートを作成、ブルンバーグやロイターのようなニュース会社と同時に、ウェブ・サービスを使って、A証券の営業部が使っているASP、セールスフォース・ドットコム
(www.salesforce.com) という顧客管理用ソフトから、その都度 (ダイナミックに) に顧客のEメー
ルアドレスを抽出し、A証券の顧客にも自動的にレポートが配送されるという仕組みである。

この場合、ウェブ・サービスは、独立した機能で、ブルマトリックスやセールスフォースといった
特定のASPに限らず、他のASPや企業が自社開発したシステムも、SOAPを使って連動するように利用で
きる。将来的には、ウェブ・サービスは、UDDIというウェブ・サービスの名簿に登録することによっ
て公開され、ASPやユーザーがその機能を必要に応じて利用できるようになる。これが一般化されれば、
様々なシステム機能を自社で個々に作り込まずに、プロセスや業務処理に機動的に取り込むことがで
き、ウェブの利用に画期的な飛躍をもたらすと期待されている。

ウェブ・サービスの一例

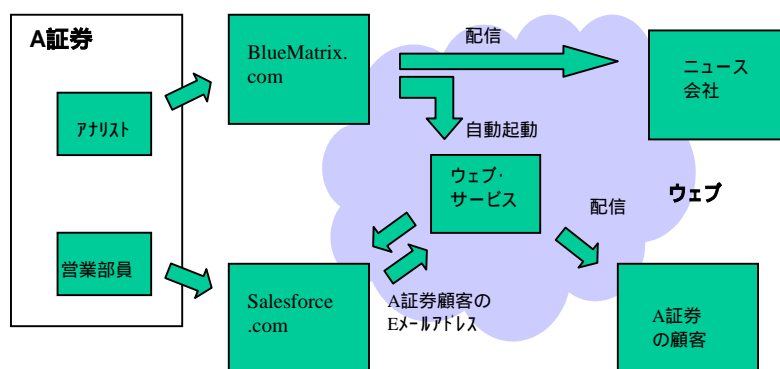


図4-3.

⁴⁷ Gambhir, Sahil and Muchmore, Michael W., "Secret Services," PC magazine, November 13, 2001.

ガートナーのバチェルダーはこの二年ほどのうちにウェブ・サービス・モデルが浸透していくと予想し、これからのテクノロジー戦略はウェブ・サービスの機能を念頭において、ウェブ上に緻密で柔軟性のあるシステム構築を考慮すべきだ指摘している。⁴⁸

スモール・ビジネスにとって、インターネットを利用した「協業」は、他の企業と連携しながら、それぞれの強みとアイデアを生かして、独自の商品やきめ細かなサービスを展開する大きな可能性を秘めている。その決め手となるのは協業相手との相互信頼関係であることはいうまでもない。テクノロジーの見直しとともに、顧客やサプライヤーとの関係やプロセスを新たな角度から検討することが望まれる。

⁴⁸ Batchelder, Robert. The SMB Internet Scenario. Gartner Research, May 11,2001.

参考文献等

リサーチ

Dun & Bradstreet, D&B 20th Annual Small Business Survey, April, 2001.

ダン・アンド・ブラッドストリート社の依頼で 調査会社 TMR, Inc. 社が、2001年3月から4月にかけて、自社のデータベースから、従業員1-25人の小企業540社を抽出して、電話によるヒアリングを行ったもの。

Dun & Bradstreet, D&B 19th Annual Small Business Survey, March 2000.

ダン・アンド・ブラッドストリート社が、2000年2月から3月にかけて、自社のデータベースから従業員1-99人の小企業を抽出して、電話によるヒアリングを行ったもので、SOHO America (http://www.soho.org/Technology_Articles/SB_Internet_Access.htm) に引用された内容を抜粋した。調査の詳細はダン・アンド・ブラッドストリート社に問い合わせたが、入手できなかった。

Network of City Business Journals and American City Business Journals, Changing landscape of Small Business: A Survey of Buying Power, July 2000.

NCBJ (Network of City Business Journals) は、ACBJ (American City Business Journals) の子会社で米国各地の地方都市で商業紙を発行する出版社の業会団体。2000年5月19日から7月24日にかけて、ダン・アンド・ブラッドストリート社のデータベースから従業員数1-99人の小企業700社を抽出して電話によるヒアリングを行ったもの。

Network of City Business Journals and American City Business Journals, The Small Business & E-Commerce: The Next Revolution, September 1999.

NCBJの依頼で 調査会社TNS Intersearch 社が、1999年8月から9月にかけて、ダン・アンド・ブラッドストリート社のデータベースから、従業員1-99人の小企業1,510社を抽出して、電話によるヒアリングを行ったもの。インターネットに関する質問は、その中でインターネットにアクセスのある企業600社を対象にしている。

Network of City Business Journals and American City Business Journals, The Small Business & Financial Service, July 1998.

NCBJの依頼で 調査会社 Elrick & Lavidge 社が、1998年6月から7月にかけて、ダン・アンド・ブラッドストリート社のデータベースから、従業員1-499人の小企業800社を抽出して、電話によるヒアリングを行ったもの。

NFIB (National Federation of Independent Business), NFIB National Small Business Poll: The Use and Value of Web Sites, Volume I, Issue2, 2001.

NFIB (National Federation of Independent Business) は、ワシントンを拠点として、米国全州の自営業者の利益を代表するためのリサーチや陳情活動等を行う業界団体。2001年の4月から5月にかけて、米国の金融大手 Wells Fargo 社と共同で、従業員数249人以下の小企業750社を対象にヒアリングを行ったもの。

Verizon Information Services, The Third Annual Small Business Internet Survey, July 2001. As reported in the News Release dated November 12, 2001.

ベライゾン情報サービス社の依頼により、調査会社の大手ギャラップ社が、2001年7月に行ったもので、従業員50人以下の小規模企業500社を対象とした電話によるヒアリング調査。ベライゾン社の2001年11月12日付けニュース発表に抜粋された要約を参照した。ベライゾン情報サービス社は、米国東部の電話会社ベライゾン社の子会社で、職業別電話帳 (Yellow Pages) を始めとする情報・コミュニケーション サービスを提供している。

文献

Alwang, Greg. "Web Collaboration," PC magazine, October, 30, 2001.

Bantu, Inc. "Architecture Overview," Website. <http://corp.bantu.com/products.asp>

Bartlett, Michael. "Smaller Firms Extol Virtues of High-Speed Web Access-Study." Newsbytes, October 22, 2001. www.newsbytes.com

Batchelder, Robert. The SMB Internet Scenario. Gartner Research, May 11, 2001.

Berentson, Ben. "20 Most Visited B2B Sites: Past and Present." Forbes, May 21, 2001.

Black, Jane. "Where the Web Is Really Revolutionizing Business," Business Week, August 27, 2001.

Blankstein, Amy H. "Ad It Up," Small Business Computing, December 2001, p. 33..

- Browning, James and Anderson, Robert. Attention SMBs: Plan for Collaborative Commerce Now. Gartner Research, October 12, 2001.
- Cahners In-Stat Group. "Use of Wireless Services Common Among U.S. Employees," Press Releases, August 6, 2001.
- Deloitte&Touche. The Evolution of Internet-based Services. June 2001.
- Federal Communications Commission. "Federal Communications Commission Releases Data on High-Speed Services for Internet Access." News Release, August 9, 2001.
- Forrester Research. "Consumers Make The Shift To Wireless At Home, According To New Research From Forrester," Press Release, January 29, 2002.
- Ferguson, Kevin. "Getting Connected." BusinessWeek, December 13, 2001.
- Gambhir, Sahil and Muchmore, Michael W., "Secret Services," PC magazine, November 13, 2001.
- Gillis, William C. "SBC 50: Archives & Acquisitions." Small Business Computing, December 2001, p. 35.
- Goldsborough, Reid. "Viewpoint – Personal Computing:Freeware Enhances PC Productivity." Industryweek.com, April 10, 2001.
- Hayes, Michael. "What We Sell Is Between Our Ears." Journal of Accountancy, June 2001.
- Holzberg, Carol S. "Electronic Filing: A better way to store documents," Small Business Computing, October 2000.
- The International Engineering Consortium, Internet Telephony, Web Forum Tutorials. 発行年度不明。
<http://www.jec.org>
- Joch, Alan. "Enterprises Tuning in to a Brand-New Voice," eWeek, June 25, 2001.
- Keizer, Gregg. "The Ins and Outs of Business Bartering." ZDNet Small Business, June 26, 2000.
<http://www.zdnet.com/smallbusiness/>
- Krammer, Mika, Browning, James, Rozwell, Carol, and Shu, Lauren. The SMB Guide to E-marketplaces. Gartner Research, September 7, 2001.
- McConnell, Brian. "Mobile Communication for Your Business," written for Smallbiztechnology.com.
- McGuire, David. "Treasury Unveils Online Tax Payment System – Update," Newsbytes.com, September 6, 2001. <http://www.newsbytes.com>

Ozer, Jan. "The next – Best Thing to Being There," PC Magazine, November 13, 2001.

Plummer, Allen. "Barter Meets the New Economy." Small Business Computing, November 2000.

Propson, David G. "The SBC 50: Home Free." Small Business Computing, December 2001, p. 37.

Ray, Ramon. "Digital Collaboration." Smallbiztechnology.com, february 22,2001.

Ray, Ramon. "Intranets.com – what every hosted application should be." Smallbiztechnology.com, December 19, 2001.

Reid, Lucile and Lonier, Terri. Portrait of Small Business USA. Bigstep.com, November 2001.

Rizza, John R. L. "Extranets: The Internet Gets Down to Business." Enterprenurial Edge, Volume 3 (Summer), 1998, Edward Lowe Foundation.

Robbins, Alexandra. "One for All." PC Magazine, July 1, 2001.

Ryan, Michael E. "Don ' t Kill the Instant Messenger!" PC Magazine, November 12, 2001.

Saliba, Clare. "Report:Small Business Remains an E-Commerce Wallflower." E-Commerce Times, July 24, 2001. www.ecommercetimes.com

Seymour, Jim. "The New IM Battleground," PC magazine, January 22, 2002

Taschek, James. "Make a Splash." eWeek, February 12, 2001.

U.S. Small Business Administration, The Office of Advocacy. E-commerce: Small Business Venture Online, July 1999.

U.S. Small Business Administration, The Office of Advocacy. Small Business Expansions in Electronic Commerce, June 2000.

U.S. Small Business Administration, The Office of Advocacy. Small Business – Frequently Asked Questions.
August 2001.

Vellotti, J.P. "Outsourced Software," PC Magazine, March 19, 2001.

Vertical Networks. Enabling Call Centers for Small Business and Branch Offices. White paper, October, 25, 2000. www.verticalnetworks.com

Yakal, Kathy. "Oracle Small Business: Suite Indeed," PC Magazine, December 26, 2001.

定期刊行物・ウェブ掲載記事

“ Backyard Bean Counter, ” BusinessWeek Online, March 27, 2000. <http://www.businessweek.com>

“ Best of The Web, ” Forbes, Winter 2001.

“ Cyber Dialogue: US small firms takes to wireless Net, ” NUA Internet Surveys, August 21, 2001.

“ IDC Research: Online Postage To Take Off in US. ” NUA Internet Surveys, February 7, 2000.

“ IDC Research: More US firms turn to teleconferencing, ” NUA Internet Surveys, November 29, 2001.

“ Outsourced software, ” ZDNet Tech Update. 発行年度不明.
<http://techupdate.zdnet.com/techupdate/>

“ The SBC 100, ” Small Business Computing, December 2000.

“ Small Business E-Commerce Growth Leveling, ” The Industry Standard, Jul. 24, 2001.
International Data Corp. (IDC) による調査を引用。

“ What is an ASP? ” eServer website. <http://www.eserver.com/business>