



2010年度テーマ研究・調査活動報告書 (案件番号:S10001)

クラウド・コンピューティング

～ITコーディネータの為の 中小企業支援ガイド～ (第1.5版)

2011年03月31日

ITコーディネータ協会届出組織
「ITChanco」
クラウド・コンピューティング研究G
<http://www36.atwiki.jp/itchanco/>



はじめに

クラウド・コンピューティングは、日々進化しています。

しかし、各種情報が氾濫し中小企業にとって役に立つ情報がどれなのか判断できない状況が続いています。

ITコーディネータにとっても中小企業を支援する場面でどの様に考えてガイドすべきかを示す為にこのガイドを我々は作成しました。



テーマ研究についての議論point

1. 中小企業の範囲

- ・「中小企業」の定義は
- ・業種分けは・・・業務機能パターンとの関係

2. 業務機能パターンの作成

- ・「中小企業」ではどの業務を外に出せるか。

3. リスクに対するSLA

- ・業務停止に備えてのData Backup、システムはどこまで必要か
- ・人手で可能な業務処理範囲、停止可能時間、等

4. メーカー・ベンダー評価

- ・評価項目の洗い出し
- ・評価項目をアンケートとして各社に回答依頼

5. 作成スケジュールと担当



目次

1. 中小企業のIT環境の現状とクラウド・コンピューティング
2. 中小企業にとってのクラウド・コンピューティングの意味とは
3. 中小企業におけるクラウド・コンピューティングの
メリットとデメリット
4. 中小企業におけるクラウド・コンピューティング活用の課題
5. 中小企業にクラウド・コンピューティングを適用する場合の
パターン
6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状
7. 参考情報



1. 中小企業のIT環境の現状とクラウド・コンピューティング

「中小企業」の定義(範囲)について

中小企業基本法第2条において

「中小企業者」と「小規模起業者」と定められている。

小規模企業・零細企業とは、同条第5項の規定に基づく

「小規模企業者」をいう。

<注意>
法律や制度や政令
によって
変わる場合がある。

(例)
法人税法における
中小企業軽減税率の
適用範囲は、資本金
1億円以下の企業

業 種	中小企業者 (下記のいずれかを満たすこと)		うち小規模企業者
	資本金	常時雇用する従業員	常時雇用する従業員
①製造業・建設業・運輸業 その他の業種 (②~④を除く)	3億円以下	300人以下	20人以下
②卸売業	1億円以下	100人以下	5人以下
③サービス業	5,000万円以下	100人以下	5人以下
④小売業	5,000万円以下	50人以下	5人以下



クラウド技術の利用実績/利用予定

調査団体が違うデータだが
2009年末に比べ2010年末は

「利用している」は
若干増えているが
「検討中」は
減少している。

*出典：野村総合研究所「クラウドネットワーク技術に関する諸外国の動向、及び国内市場における利用意向分析」
(2009年11月調査)

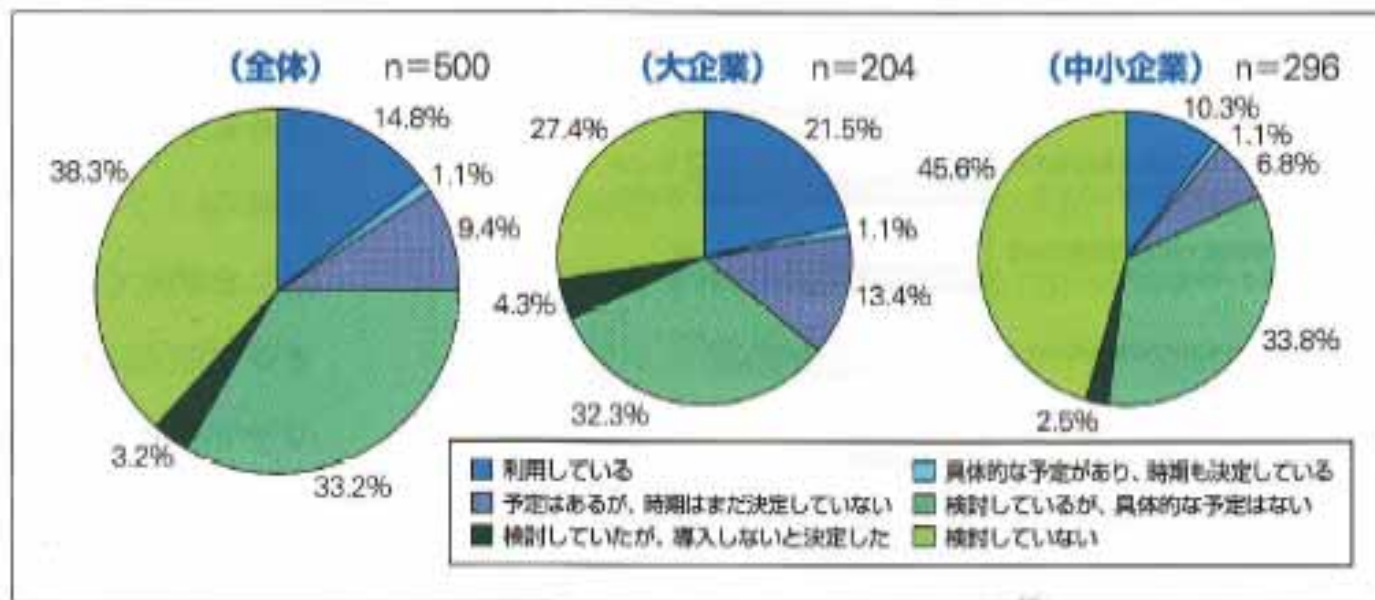


図12 ● SaaS (ソフトウェア・アズ・ア・サービス) の導入・検討状況



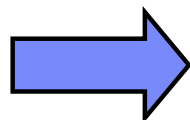
出典：JUAS企業
IT動向調査2011

*四捨五入の関係で合計が100にならない項目がある



クラウド技術の導入理由

2009年11月調査



2010年12月調査



出典：JUAS企業
IT動向調査2011

図4 ● IT投資で解決したい中期的な経営課題

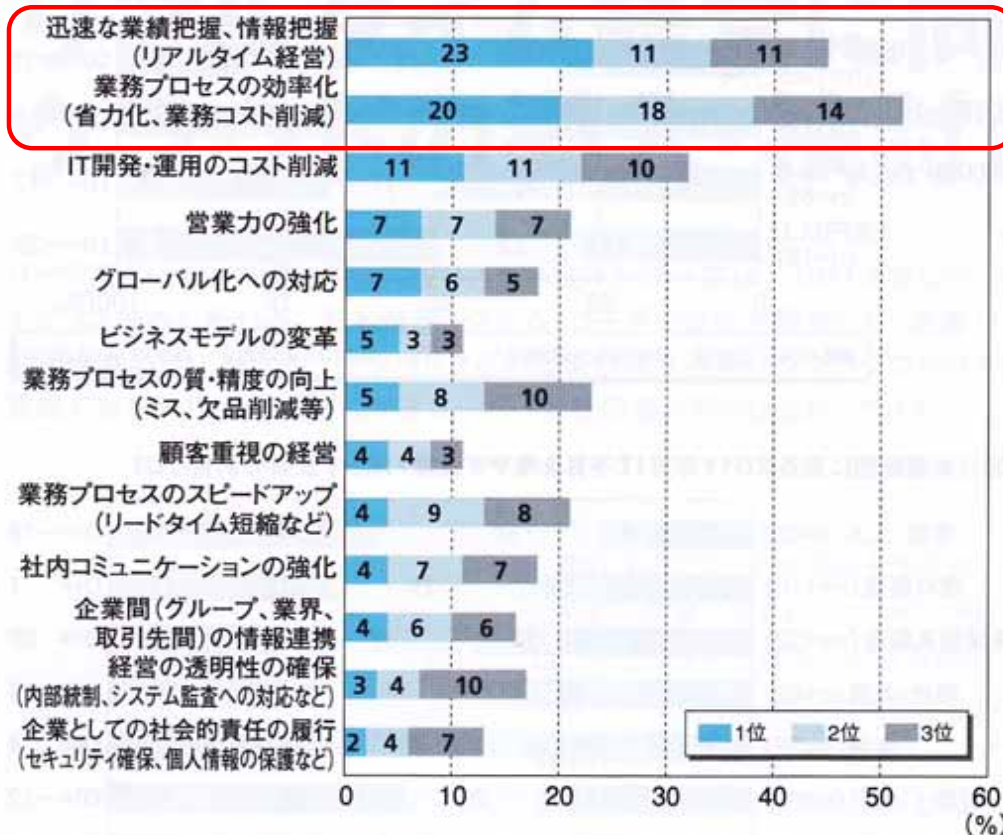
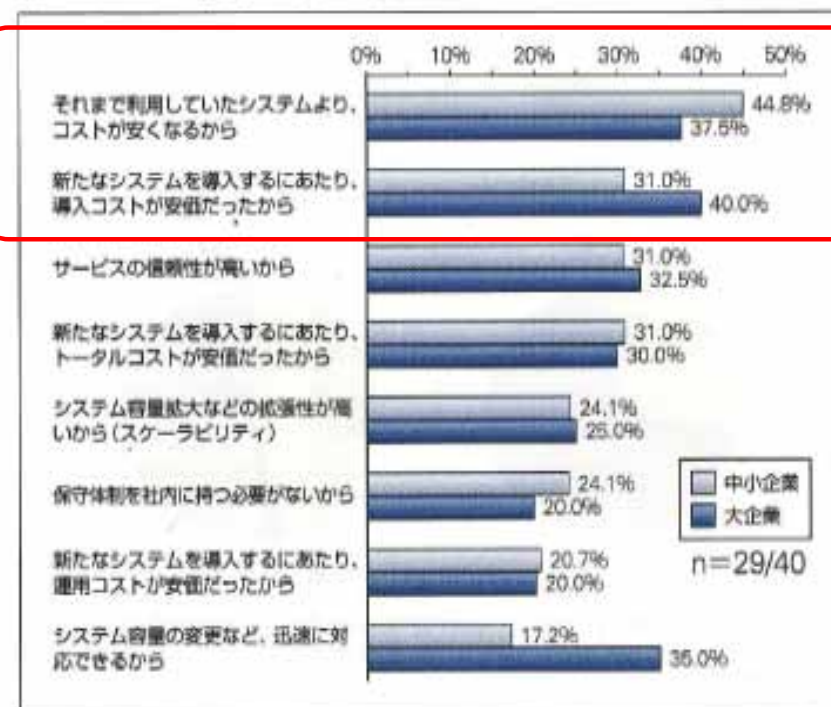


図3：クラウド技術の導入理由



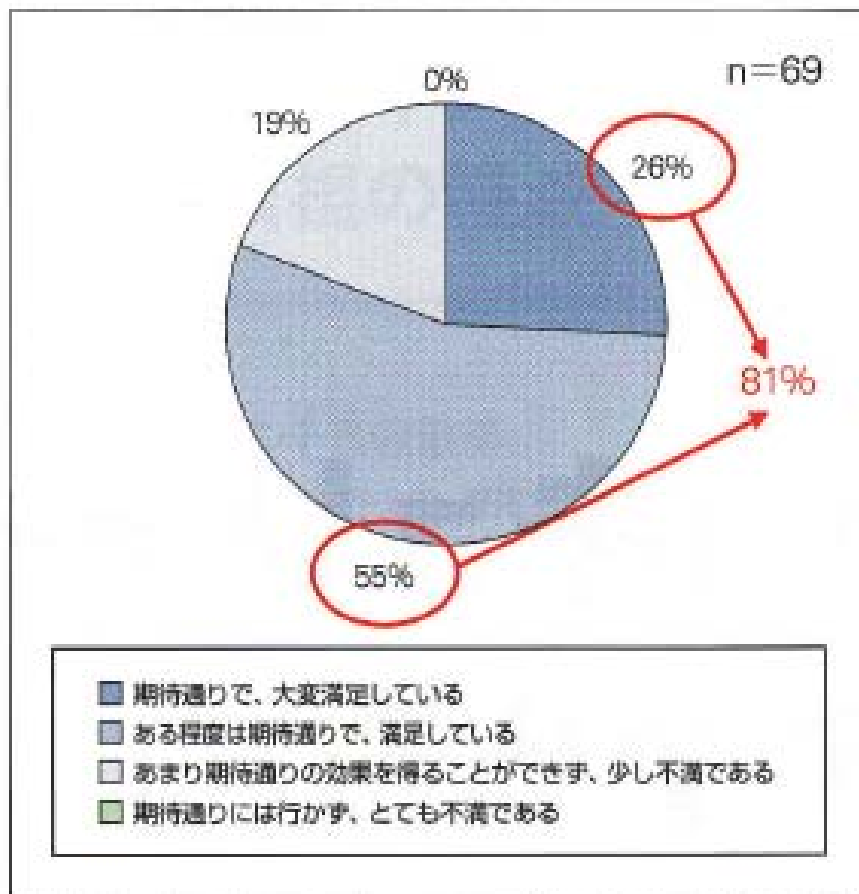
* 出典：野村総合研究所「クラウドネットワーク技術に関する諸外国の動向、及び国内市場における利用意向分析」(2009年11月調査)

「コスト削減」だけが
目的では
なくなっている。



クラウド技術の導入後の評価

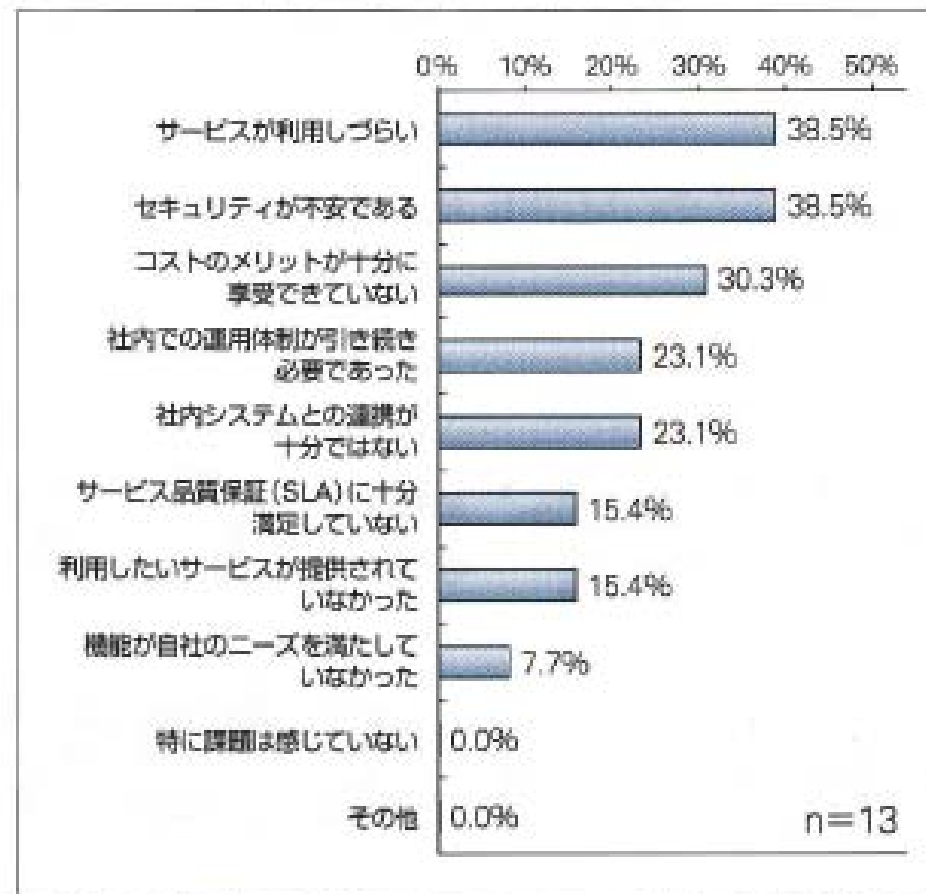
図4：クラウド技術の導入後の評価



*出典：野村総合研究所「クラウドネットワーク技術に関する諸外国の動向、及び国内市場における利用意向分析」(2009年11月調査)

クラウド技術の導入後に不満を感じている点

図5：クラウド技術の導入後に不満を感じている点

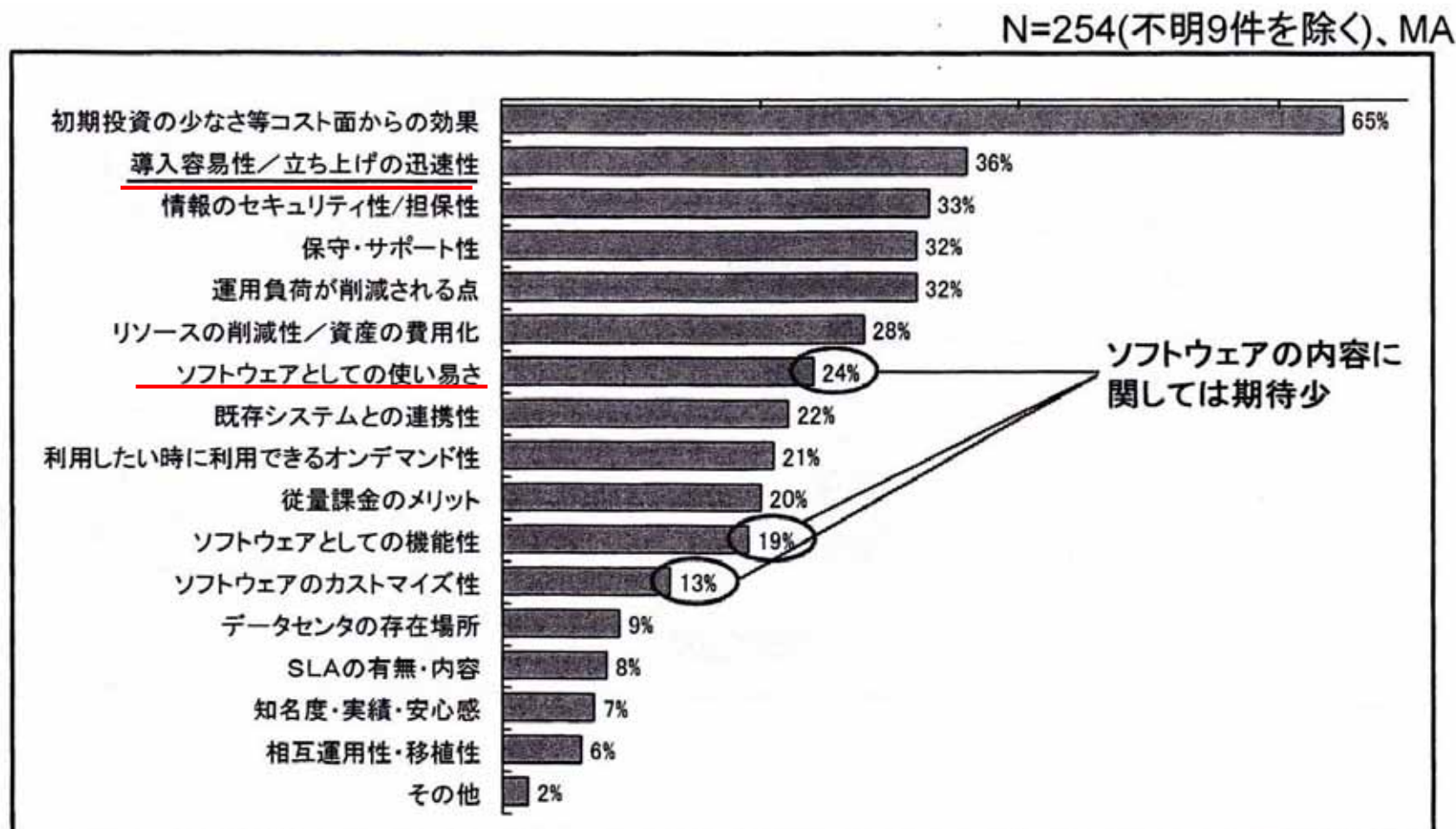


*出典：野村総合研究所「クラウドネットワーク技術に関する諸外国の動向、及び国内市場における利用意向分析」(2009年11月調査)

2009年の調査では、利用しづらいという不満を感じている割合が多かったが、今はどうか



中小企業のSaaS導入時の期待要素



中小企業では、コスト面の効果は当然だが、ソフトウェア(業務アプリケーション)の内容については期待していないが、「早く導入できること」と「すぐ簡単に使えること」が重要なポイントである。



以上のような各種調査データがあるが、東京商工会議所のクラウド・コンピューティング利用アンケートでは、

中小企業の調査は、Nが少ない場合が多いが
従業員300人以下で 17% が使っていると回答しているが
従業員 50人以下は 使っていないとの回答。そのため、
実態は中小企業ではクラウド・コンピューティングは、
殆ど使われていないと考えられる！！

中小企業は、J-SaaSのHome Pageをみてもクラウドを
どの様に使えば良いのか分からないため、業務ソフトを
自社のPCに導入してしまうケースが多い。
また、中小企業がクラウドを有効に使うためには、SWOT分析
等による経営計画を立てないと無駄になるとの指摘がある。



2. 中小企業にとってのクラウド・コンピューティングの意味とは

1) 中小企業にとっての意味

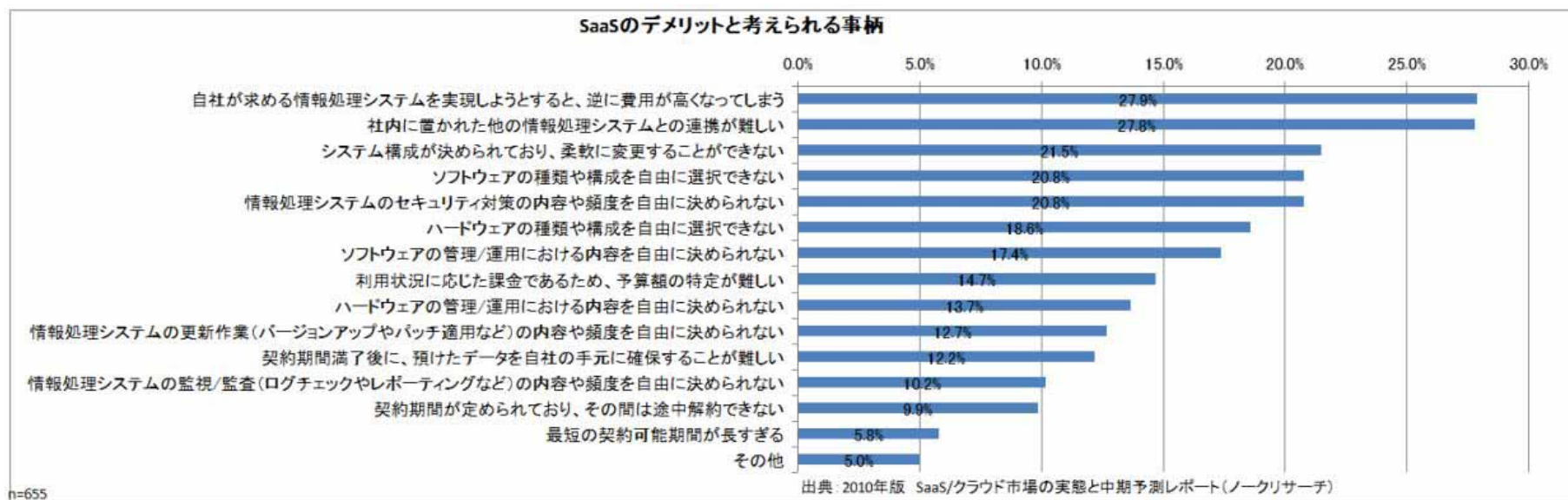
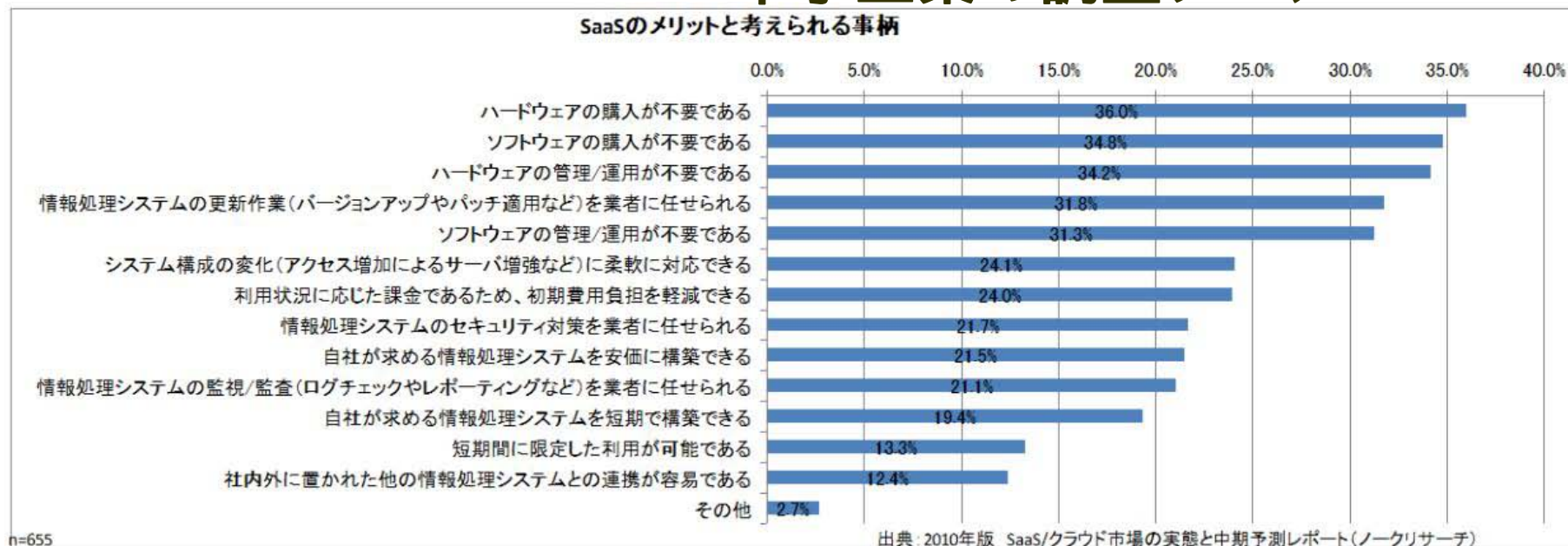
クラウド・コンピューティングは、IT環境を大きく変革する可能性を秘めている。しかし、中小企業にとってクラウド・コンピューティングは、現状ではコスト面や安全面でしか話題にならず、もっと重要な経営に対する貢献等を議論すべきである。

2) ITコーディネータにとって意味

中小企業にとってのクラウド・コンピューティングは、どのような意味をもつのかを考え、そのメリットとデメリットを明確にすることにより、ITコーディネータが中小企業に対して、クラウド・コンピューティングをどの様に提案してゆけばよいか明確になる。



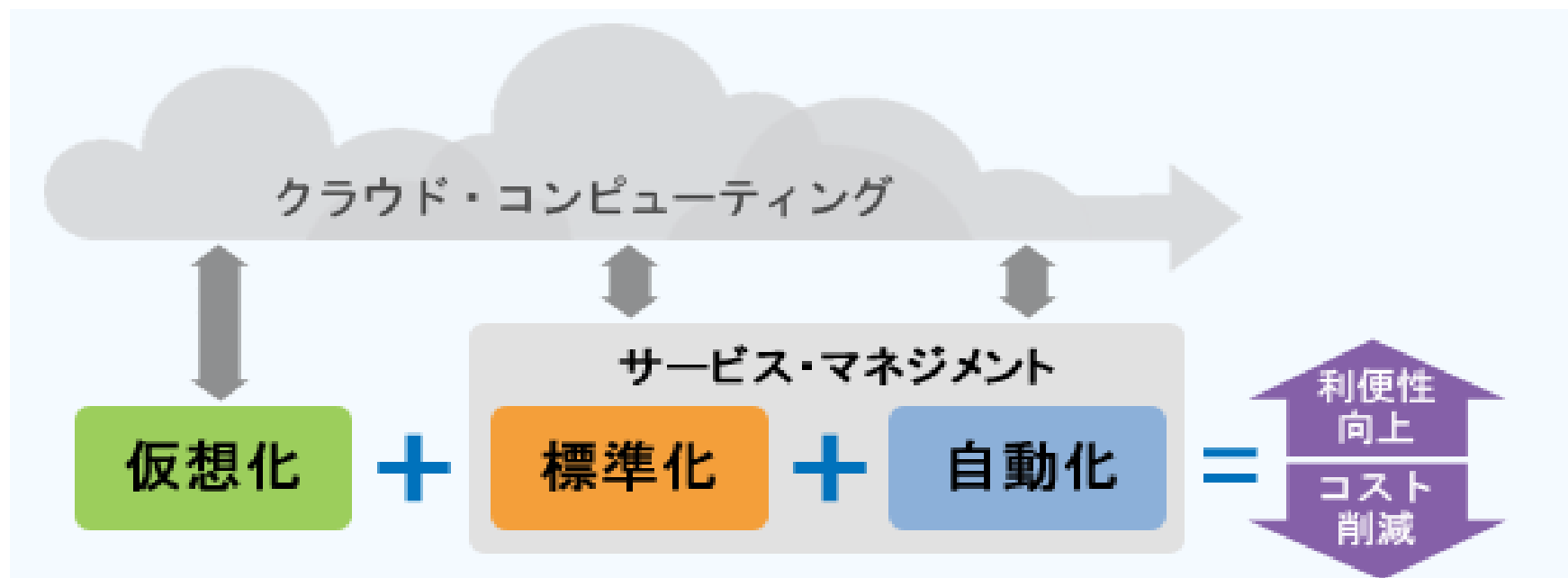
3. 中小企業におけるクラウド・コンピューティングのメリットとデメリット 中小企業の調査データ





3. 中小企業におけるクラウド・コンピューティングのメリットとデメリット

一般的にクラウド・コンピューティングのメリットは下記のように
いわれているが、中小企業でも下記3要素は同じ。



物理リソースを仮想化し
管理を下位レイヤー内に
分離する。

サーバー構築等のサービス
をサービスカタログ化して、
ユーザーの利便性とIT部門
の管理を向上させる。

サービス申請から
システムの構成まで
を自動化、スピード
アップし、同時に
省力化する。
(プロビジョニング)



3. 中小企業におけるクラウド・コンピューティングのメリットとデメリット

しかし、中小企業におけるクラウド・コンピューティングの
メリットは、前図のサービス・マネージメントの部分
即ち、IT運用及び業務の標準化と自動化
を行わないと効果がでない。

これを解決するには、どの様な方法でクラウド・コンピューティング
を選定し、導入すればよいのかを検討する必要がある。

そのため、中小企業にとってのクラウド・コンピューティングの
活用の課題について考える。



4. 中小企業にとってクラウド・コンピューティング活用の課題

活用の課題は次ページのように、マインドマップを使っているいろいろと抽出を行った。一般的な今までの調査結果に示されているもの以外で、我々が洗い出した「中小企業がクラウド・コンピューティングを活用するための課題」の主なものは以下である。

選定のためのガイドが無い

- …今までのガイドは一般的なものが多く、各メーカーのパンフレットではコスト削減と短期導入ばかりを強調している。

選定するための選択肢(パターン)が分からない

- …基幹業務を移行しない方が良いというガイドが多いが本当か

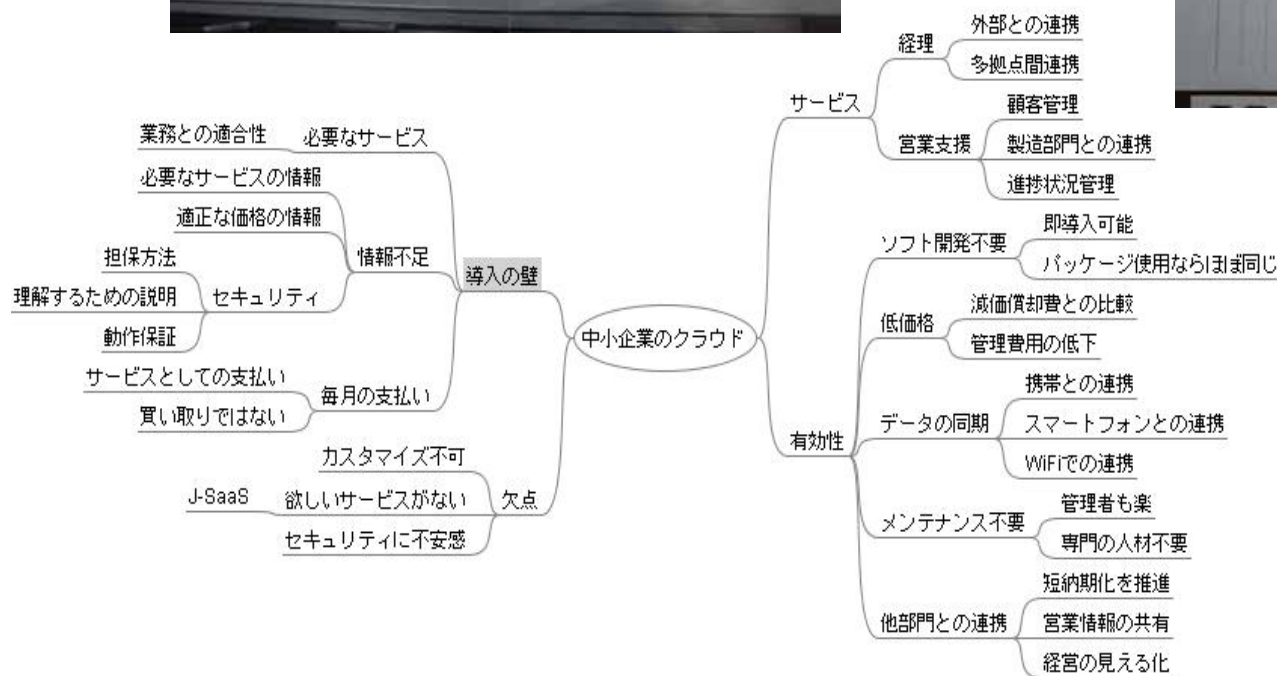
追加のソフト開発が必要かどうか不明

- …導入予算が組めない



4. 中小企業にとってクラウド・コンピューティング活用の課題

マインドマップを使った課題検討





5. 中小企業にとってクラウド・コンピューティングを適用する場合のパターン

中小企業が自分の会社の業務をSaaS化する場合のパターンとしては、下記のパターンが考えられる。

パターン-1

「全ての業務をSaaS化して、自社のシステムを無くす」

パターン-2

「移行しやすいメールやスケジュール等の情報共有システムのみ移行する」

パターン-3

「基幹業務を移行するが自社システムの一部は残す」

パターン-4

「基幹業務のみを全面移行する」

パターン-5

「データのバックアップとしてだけ使用する」



5. 中小企業にとってクラウド・コンピューティングを適用する場合のパターン

各パターンの中小企業にとってお勧めする方針を示す。

パターン-1「全ての業務をSaaS化して、自社システムを無くす」

- ・・・この方法は一見よさそうであるが、自社システムの運用コストとSaaSメーカーに支払うコストとの分岐点の考慮が必要

パターン-2「移行しやすい情報共有システムのみ移行する」

- ・・・この方法は試してみるという意味では良いが、実際は基幹システムのデータとの連携が必要になるので、使いやすさを調べる必要がある。

パターン-3「基幹業務を移行するが自社システムの一部は残す」

- ・・・この方法は「ハイブリッド型」という方法だが、障害時の運営が複雑になるので中小企業ではお勧めできない。

パターン-4「基幹業務のみを全面移行する」

- ・・・この方法が一番のお勧めであるが、メーカーの業務の機能を詳細に調査して、実務と違う部分はSaaSアプリに合わせる方針が必要。

パターン-5「データのバックアップとしてだけ使用する」

- ・・・この方法は障害や天災時に効果的である。他のパターンに於いても使用しているメーカーと別のクラウドに置くことがベストである。



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

1) 調査対象と範囲 1-1) 調査対象

中小企業がSaaSを選定する場合、SaaSの業務機能のみに注目しがちだが、下記のようなもっと重要な選定順位がある。

Priority 継続性

・・・クラウド提供会社が倒産しないか、途中で提供を止めないか

Priority 保全性

・・・データのロスが発生しないか

Priority セキュリティ

・・・一般に言われていること

Priority 業務アプリ機能

・・・自分の会社の業務に合っているか



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

1) 調査対象と範囲 1-1) 調査対象

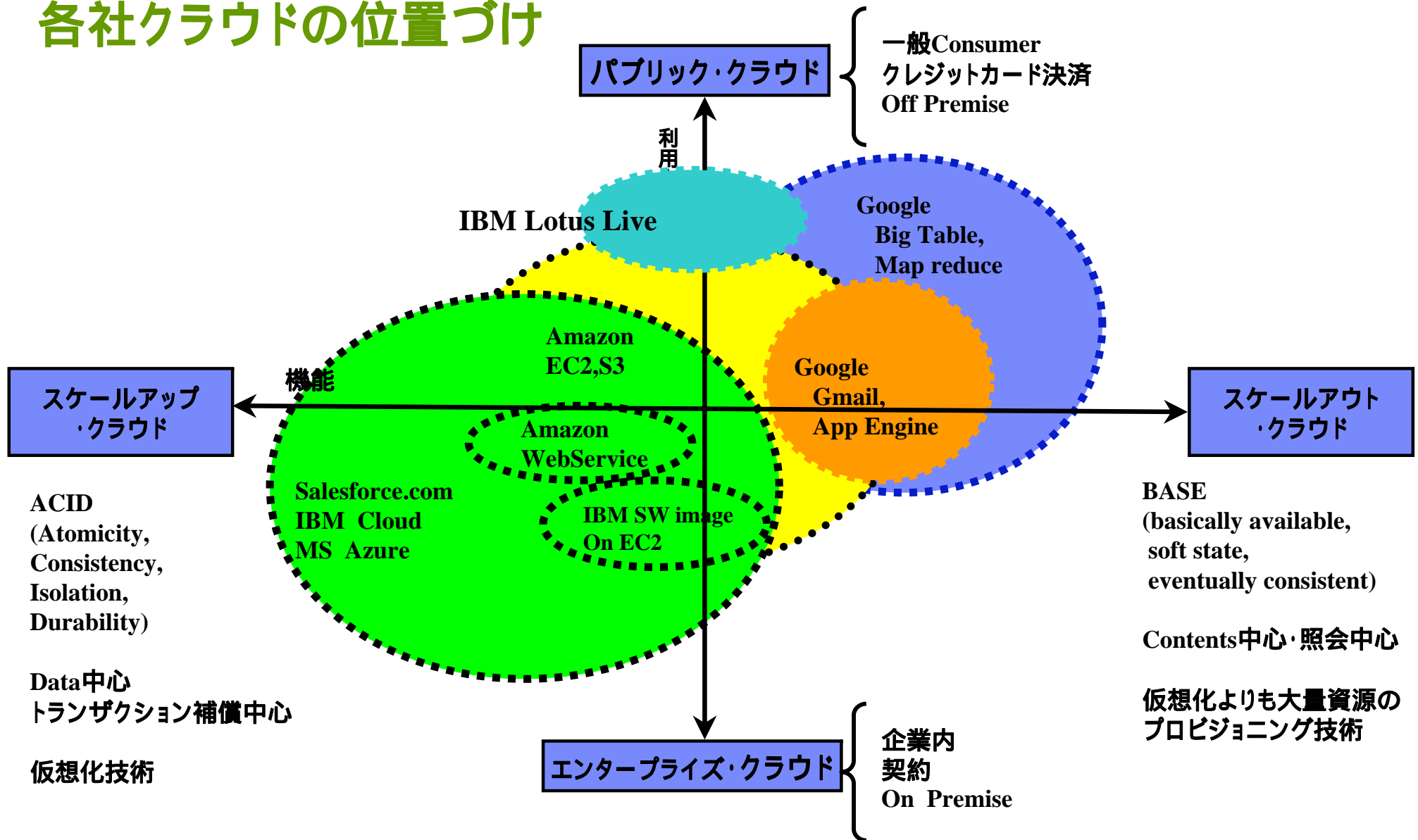
前ページのようなもっと重要な選定順位を考慮した結果、調査対象を日経コンピュータの「1万2000人が選んだベストブランド11社」参考にした。しかし、ヴィエムウェア社とNTTデータ社は独自にクラウド・コンピューティングのSaaSサービスは行っていないので除外し9社を調査対象とした。

順位	企業名	総合	認知度	信頼性	技術力	実績	提案力	マーケティング力
1	グーグル	104.2	104.6	54.6	105.4	88.7	86.3	63.8
2	セールスフォース・ドットコム	104.0	113.6	47.6	86.2	99.5	55.7	75.0
3	日本IBM	92.7	89.7	76.8	71.4	79.4	81.7	73.9
4	マイクロソフト	91.7	96.3	56.9	66.9	65.3	56.1	83.6
5	富士通	89.8	93.8	71.4	58.0	66.5	63.6	69.5
6	ヴィエムウェア	88.2	92.7	57.6	93.7	89.6	55.8	49.6
7	日立製作所	80.8	81.9	73.2	57.9	61.0	66.2	60.9
8	NEC	80.2	83.9	72.0	55.1	63.7	55.6	61.9
9	アマゾン	79.8	77.8	57.2	85.8	88.2	57.2	71.7
10	NTTコミュニケーションズ	79.0	77.4	74.1	59.9	64.9	64.2	70.3
11	NTTデータ	77.0	76.2	70.4	59.0	64.3	68.5	62.2
12	日本ヒューレット・パッカード(日本HP)	72.7	69.8	66.7	62.6	72.9	57.4	74.5
13	日本オラクル	70.3	68.3	60.0	71.8	74.4	58.5	62.1
14	シスコシステムズ	70.0	64.7	65.0	80.6	79.7	61.3	61.3
15	インターネットイニシアティブ(IIJ)	66.9	66.2	59.2	69.5	57.4	58.6	50.9
16	NTTデータシステムズ	66.4	65.1	69.8	54.3	61.6	61.9	54.7

1万2000人が選んだ
ベストブランド11社
(日経Comp20101025)



各社クラウドの位置づけ





6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

1) 調査対象と範囲 1-2) 調査範囲

次ページからの2つの調査データが示すように、中小企業がSaaS化する場合最も効果の上がる業務システムが次の順序である。

情報共有システム

基幹業務システム

営業/顧客管理系システム

人事/給与システム

物流/在庫システム

そのため、今回の我々のガイド作成の為の調査対象業務はどの分野でも必要となる下記業務を選び**2グループで調査**した。

グループ-A

「在庫管理を中心とした業務の流れの中で上流の販売管理や受注管理、下流の売上管理や売掛金管理といった業務パッケージ」

グループ-B

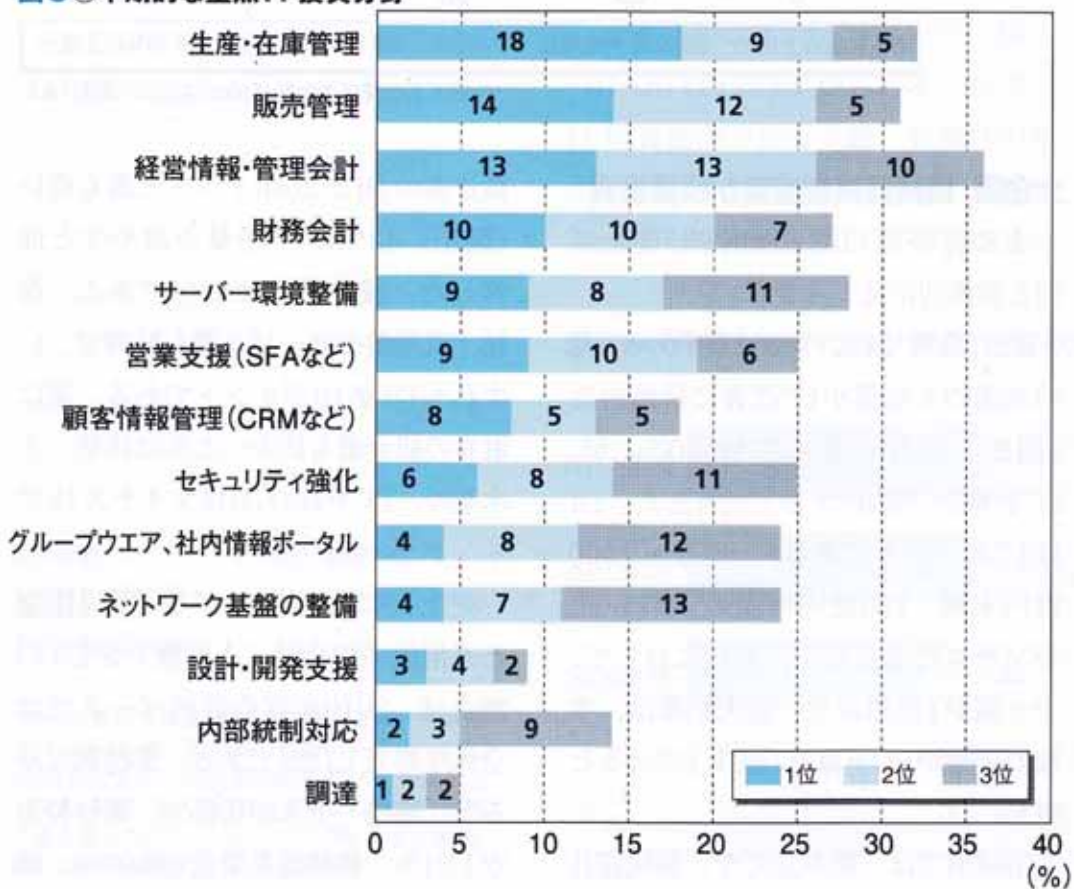
「顧客管理を中心に関連するであろう営業支援、経営支援関係の業務パッケージ」



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

1) 調査対象と範囲 1-2) 調査範囲

図5 ● 中期的な重点IT投資分野



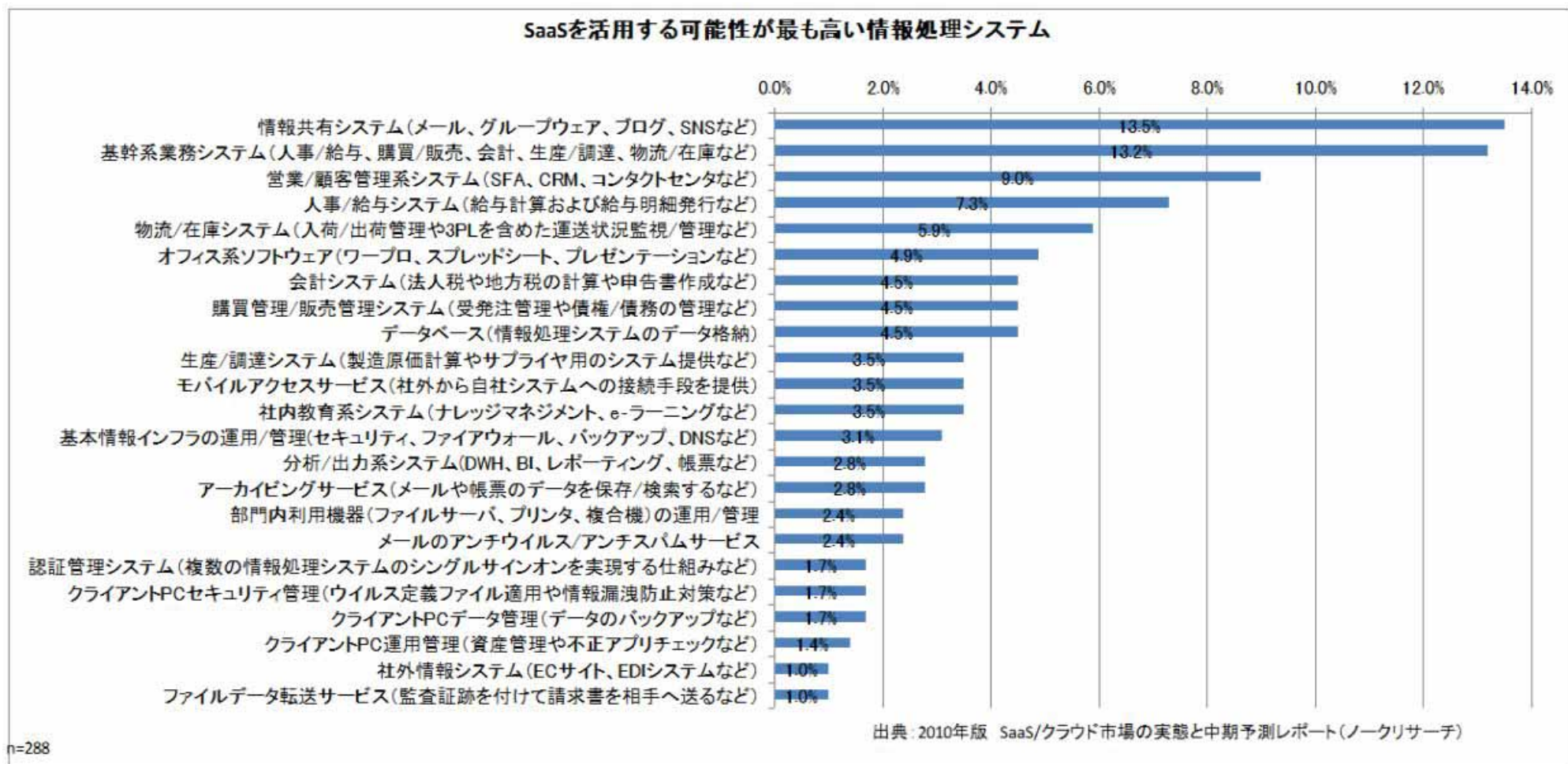
中期的な重点IT投資分野
(日経Comp20110311)



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

1) 調査対象と範囲

1-2) 調査範囲





6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

2) 調査方法

下記の順序で実施した。

調査シートの作成

各社の中小企業SaaSの情報を下記らより収集まとめ

HomePage

パンフレット

セミナーや研修会の参加

クラウドのフォーラムの参加

纏めた結果及び疑問点を各ベンダーへメールで
問い合わせせて結果を反映



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

2) 調査方法

・・・調査したメーカー一覧

富士通(株)

(株)日立製作所

NEC(株)

日本IBM(株)

NTTコミュニケーションズ(株)

Microsoft

Amazon.com

Salesforce.com

Google



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果

下記3社は、
Home Page / パンフレット等による調査及びメール
による問い合わせでも詳細は分からないため、
調査結果はありません。

日本IBM
Amazon.com
Google

(注)次ページ以降の「3)調査結果」の表は、各社に問合せる前の状態を残した方が調査経緯が分かりやすいと考えたので、後述の各社からの回答も合わせて参照願います。



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- Salesforce.com

Cloud Computing SaaS顧客管理業務機能調査シート			
	ベンダー名	Salesforce.com	
	特徴	Chatter機能 企業内 Twitter(ライセンスフリー) AppExchange Force.com 上で構築されたアプリケーション を利用することで、上記×の 項目も実現は可能と思われる。	
	調査担当	Y	
	ソフト名 または サービス名	Sales cloud 2	Service cloud 2
業務機能	前処理	データ登録	
	営業支援	営業計画(ターゲティング)	×
		営業プロセス標準化	×
		新規取込	×
		営業担当割当	×
		履歴情報	×
		企業マスタ	×
		顧客関連情報	×
		カスタマレビュー	×
		スケジュール連携	×
		メール連携	×
		モバイル連携	×
		活動報告、日報	×
		アラート設定	×
		TODO機能	×
		ワークフロー機能	×
		ステータス管理	×
		見積機能	×
		ナレッジ(ドキュメント)共有	×
		ポータル	×

CRM	電話受付(CTI連携)	×	
	メール受付	×	
	顧客対応画面	×	
	サポート案件情報	×	
	エスカレーション	×	
	FAQ	×	
	保守契約	×	
	インシデント情報	×	
	サービス活動	×	
	サービススケジュール	×	×
マーケティング機能	キャンペーン計画	×	×
	ターゲットリスト抽出		×
	アクション設定	×	×
	新規取込		×
	重複データ検知	×	×
	DM作成	×	×
	メール一括送信	×	×
	アウトバンドコール	×	×
訪問スケジュール設定		×	
経営支援	売上予測		×
	定型分析レポート		
	非定型分析レポート		
	顧客分析		
	商品分析	×	×
販売分析	×	×	
販売とのIF	×	×	
その他	現行移行支援	個別相談(別途)	個別相談(別途費用)
	代理店販売管理		
	特記事項		

注) 黄色色の網掛け機能は、販売管理系との連携が必要
IFはインターフェース



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- Salesforce.com-----詳細不明

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート				
	ベンダー名	Salesforce.com		
	特徴	・「Appexchange」により、ソフトウェアの登録を募集している。 ・「Appexchange」は現在117が登録されている(3/31現在)が、詳細は不明。		
	調査担当	N		
	ソフト名 または サービス名	調査在庫deGO glovia(Fujitsu 基幹Appl のSaaS版)		
前処理	伝票入力			
販売管理	見積			
	受注			
	出荷			
	売上 受注残・ 実績照会			
在庫管理	出荷伝票			
	生産伝票			
	入荷伝票			
	分解伝票			
	倉庫管理 掘卸			
仕入管理	発注			
	入荷予定			
	入荷 仕入			
	発注残・ 実績照会			

売掛金管理	請求				
	入金予定				
	入金消込				
	売掛金残高 与信限度額				
	未入金管理				
買掛金管理	支払締				
	支払予定				
	支払消込				
	支払確定				
	買掛金残高				
会計管理 自動仕訳	相殺				
	振替				
	受取手形				
	支払手形				
	経費支払				
	立替払清算				
	その他入金				
	出納				
	経費予算				
	資金繰り				
その他	現行移行支援				
	内部統制				



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- NTTコミュニケーションズ

Cloud Computing SaaS顧客管理業務機能調査シート

	ベンダー名	NTTコミュニケーションズ
	特徴	NTTcomのクラウド基盤「BizCITY」 ホスティングサービス上で稼動する「(株)システムナカシマ」のサービス
	調査担当	○
	ソフト名 または サービス名	Nice営業物語
業務機能	前処理	
	データ登録	×
	営業計画(ターゲティング)	
	営業プロセス標準化	
	新規取込	
	営業担当割当	
	履歴情報	顧客面談記録
	企業マスタ	
	顧客関連情報	
	カスタムレビュー	
	スケジュール連携	
	メール連携	システムからのメール発信
	モバイル連携	
	活動報告、日報	
	アラート設定	
	TODO機能	
	ワークフロー機能	
	ステータス管理	
見積機能	×	
ナレッジ(ドキュメント)共有		
ポータル		

CRM	電話受付(CTI連携)	×
	メール受付	×
	顧客対応画面	×
	サポート案件情報	×
	エスケーション	×
	FAQ	×
	保守契約	×
	インシデント情報	×
	サービス活動	×
	サービススケジュール	×
マーケティング機能	キャンペーン計画	×
	ターゲットリスト抽出	
	アクション設定	×
	新規取込	(CSV一括取り込み可)
	重複データ検知	×
	DM作成	×
	メール一括送信	×
	アウトバンドコール	×
	訪問スケジュール設定	
	経営支援	売上予測
定型分析レポート		×
非定型分析レポート		×
顧客分析		
商品分析		×
販売分析		×
	販売とのIF	×
その他	現行移行支援	×
	代理店販売管理	



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- NTTコミュニケーションズ

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート				
	ベンダー名	NTTコミュニケーションズ		
	特徴	パートナーにより業務アプリケーションを提供している。 NTTコミュニケーションズのHomePageにはSaaSの業務アプリの一覧があるが詳細はパートナーに問合せないと不明。		
	調査担当	N		
	ソフト名 または サービス名	MD 在庫管理	奉行シリーズ	
業務機能	前処理	伝票入力		
	販売管理	見積		
		受注		
		出荷		
		売上		
		受注残・実績照会		
	在庫管理	出荷伝票		
		生産伝票	-	
		入荷伝票		
		分解伝票	-	
		倉庫管理		
		棚卸		
	仕入管理	発注		
		入荷予定		
入荷				
仕入				
発注残・実績照会				

売掛金管理	請求		
	入金予定		
	入金消込		
	売掛金残高 与信限度額		
	未入金管理		
買掛金管理	支払締		
	支払予定		
	支払消込		
	支払確定		
	買掛金残高		
自動仕管理	相殺		
	振替		
	受取手形		
	支払手形		
	経費支払		
	立替払清算		
	その他入金		
	出納		
	経費予算		
	資金繰り		
その他	現行移行支援		
	内部統制		



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- Microsoft

		ベンダー名	Microsoft
		特徴	1ユーザ4,660円 2011/6まで3,601円 30日間無料トライアル
		調査担当	I
		ソフト名 または サービス名	DynamicsCRM online
業務機能	前処理	データ登録	x
	営業支援	営業計画(ターゲティング)	
		営業プロセス標準化	
		新規取込	
		営業担当割当	
		履歴情報	
		企業マスタ	
		顧客関連情報	
		カスタムレビュー	
		スケジュール連携	
		メール連携	
		モバイル連携	
		活動報告、日報	
		アラート設定	
		TODO機能	(Outlook連携)
ワークフロー機能	(Outlook連携)		
ステータス管理			
見積機能	{見積管理}		
ナレッジ(ドキュメント)共有	{見積管理}		
ポータル			

注) 黄色の網掛け機能は、販売管理系との連携が必要
IFはインターフェース

CRM	電話受付(CTI連携)	
	メール受付	
	顧客対応画面	
	サポート案件情報	
	エスケーション	
	FAQ	
	保守契約	
	インシデント情報	
マーケティング機能	サービス活動	
	サービススケジュール	
	キャンペーン計画	
	ターゲットリスト抽出	
	アクション設定	
	新規取込	(見込み客新規)
	重複データ検知	
	DM作成	
経営支援	メール一括送信	
	アウトバンドコール	
	訪問スケジュール設定	
	売上予測	
	定型分析レポート	(Excel連携)
	非定型分析レポート	(Excel連携)
	顧客分析	
	商品分析	
その他	販売分析	
	販売とのIF	(要カスタマイズ)
	現行移行支援	個別相談(別途費用)
	代理店販売管理	(要カスタマイズ)



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- Microsoft

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート					
	ベンダー名	Microsoft			
	特徴	・SaaSはMicrosoft Online Services のパートナーが支援しているがMSのHomePageにはSaaSの業務アプリの一覧も無いので詳細は見つけることはできない。			
	調査担当	N			
	ソフト名 または サービス名				
業務機能	前処理	伝票入力			
	販売管理	見積			
		受注			
		出荷			
		売上 受注残・実績照会			
	在庫管理	出荷伝票			
		生産伝票			
		入荷伝票			
		分解伝票			
		倉庫管理			
		棚卸			
	仕入管理	発注			
		入荷予定			
		入荷			
		仕入 発注残・実績照会			

売掛金管理	請求			
	入金予定			
	入金消込			
	売掛金残高			
	与信限度額 未入金管理			
買掛金管理	支払締			
	支払予定			
	支払消込			
	支払確定			
	買掛金残高			
自会計 仕管理	相殺			
	振替			
	受取手形			
	支払手形			
	経費支払			
	立替払清算			
	その他入金			
	出納 経費予算 資金繰り			
その他	現行移行支援			
	内部統制			



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- 富士通

		ベンダー名	富士通
		特徴	
		調査担当	Y
		ソフト名 または サービス名	CRMate
業務機能	前処理	データ登録	x
	営業支援	営業計画(ターゲット)	x
		営業プロセス標準化	x
		新規取込	x
		営業担当割当	x
		履歴情報	
		企業マスタ	
		顧客関連情報	
		カスタムレビュー	x
		スケジュール連携	
		メール連携	x
		モバイル連携	
		活動報告、日報	
		アラート設定	x
		TODO機能	
		ワークフロー機能	x
		ステータス管理	
		見積機能	x
ナレッジ(ドキュメント)共有			
	ポータル		

注) 黄色の網掛け機能は、販売管理系との連携が必要
IFはインターフェース

CRM	電話受付(CTI連携)	x
	メール受付	x
	顧客対応画面	
	サポート案件情報	
	エスカレーション	
	FAQ	
	保守契約	x
	インシデント情報	x
	サービス活動	x
	サービススケジュール	x
マーケティング機能	キャンペーン計画	x
	ターゲットリスト抽出	x
	アクション設定	x
	新規取込	x
	重複データ検知	x
	DM作成	x
	メール一括送信	x
	アウトバンドコール	x
	訪問スケジュール設定	x
	経営支援	売上予測
定型分析レポート		(出力のみ)
非定型分析レポート		
顧客分析		
商品分析		x
販売分析		x
	販売とのIF	x
その他	現行移行支援	個別相談(別途費用)
	代理店販売管理	



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- 富士通

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート					
	ベンダー名	富士通			
	特徴	・「SaaSパートナープログラム」により、ソフトウェアの登録を募集している。 ・SaaSは「富士通マーケティング」が中心。			
	調査担当	N			
	ソフト名 または サービス名	Smart e-Commerce	Web AS 販売管理 V5	商奉行 蔵奉行	
業務機能	前処理	伝票入力	-		
	販売管理	見積	-		-
		受注			-
		出荷			-
		売上 受注残・実績照会	-		-
	在庫管理	出荷伝票			
		生産伝票	-	-	
		入荷伝票			
		分解伝票	-		
		倉庫管理 棚卸	-		
	仕入管理	発注			-
		入荷予定	-		-
		入荷			-
		仕入 発注残・実績照会	-		-

売掛金管理	請求	-			-
	入金予定	-			-
	入金消込	-			-
	売掛金残高	-			-
	与信限度額	-	-		-
	未入金管理	-	-		-
買掛金管理	支払締	-			-
	支払予定				-
	支払消込				-
	支払確定				-
	買掛金残高	-			-
自会計 仕管理	相殺				
	振替				
	受取手形				
	支払手形				
	経費支払				
	立替払清算				
	その他入金				
	出納				
	経費予算				
	資金繰り				
その他	現行移行支援				
	内部統制				



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- 日立

ベンダー名		日立(日立情報)			
特徴		設備業に特化したPP	実質PPの権利買取		
	調査担当	Y			
ソフト名 または サービス名	Dynamics CRM	Dougubako(顧客Master Pro)	Dougubako(弥生顧客10)		
前処理	データ登録	有償			
業務機能	営業支援	営業計画(ターゲット)	x	x	
		営業プロセス標準化	x	x	
		新規取込	x		
		営業担当割当	x	x	
		履歴情報	x		
		企業マスタ	x	x	
		顧客関連情報			
		カスタムレビュー	x	x	
		スケジュール連携	x	x	
		メール連携	x		
		モバイル連携	x	x	
		活動報告、日報	x	x	
		アラート設定	x	x	
		TODO機能	(Outlook連携)	x	x
		ワークフロー機能	(Outlook連携)	x	x
		ステータス管理		x	x
		見積機能	(見積管理)	x	x
ナレッジ(ドキュメント)共有	(見積管理)	(工事図面とか)	x		
ポータル		x	x		

CRM	電話受付(CTI連携)		x	x
	メール受付		x	x
	顧客対応画面		x	x
	サポート案件情報			
	エスカレーション		x	x
	FAQ		x	x
	保守契約		x	x
	インシデント情報		x	x
	サービス活動		x	x
	サービススケジュール		x	
マーケティング機能	キャンペーン計画		x	x
	ターゲットリスト抽出		x	
	アクション設定		x	x
	新規取込	(見込み客新規)	x	x
	重複データ検知		x	
	DM作成			
	メール一括送信		x	
経営支援	アウトバンドコール		x	x
	訪問スケジュール設定		x	
	売上予測		x	
	定型分析レポート	(Excel連携)	x	
	非定型分析レポート	(Excel連携)	x	
	顧客分析			
	商品分析		x	x
その他	販売分析		x	
	販売とのIF	(要カスタマイズ)	x	
	現行移行支援	別相談(別途費)	x	
	代理店販売管理			

注) 黄色の網掛け機能は、販売管理系との連携が必要
IFはインターフェース



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- 日立

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート				
	ベンダー名	日立		
	特徴	・SaaSは 「日立ソフトウェアエンジニアリング」 「日立情報システムズ」 「日立システムアンドサービス」 「日立電子サービス」 がソフトウェアの登録をそれぞれ 募集している。		
	調査担当	N		
	ソフト名 または サービス名	Dougubako どうぐばこ	TWX-21 企業間ビジネスサービス	MC Frame シリーズ
業務機能	前処理	伝票入力		
	販売管理	見積		
		受注		
		出荷		
		売上 受注残・実績照会	-	
	在庫管理	出荷伝票		
		生産伝票		
		入荷伝票		
		分解伝票	-	
		倉庫管理 棚卸	-	
	仕入管理	発注		
		入荷予定		
		入荷		
仕入 発注残・実績照会				

売掛金管理	請求			
	入金予定			
	入金消込			
	売掛金残高 与信限度額 未入金管理	-		
買掛金管理	支払締	-		
	支払予定	-		
	支払消込	-		
	支払確定 買掛金残高	-		
自会計 仕管理	相殺			
	振替			
	受取手形			
	支払手形			
	経費支払			
	立替払清算			
	その他入金			
	出納 経費予算 資金繰り			
その他	現行移行支援			
	内部統制			



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- NEC

		ベンダー名	NEC	
	特徴		Salesforce.COMのSales cloud 2、Service Cloud 2に独自の機能追加	
	調査担当		Y	
	ソフト名 または サービス名	Salesforce. CRM	eセールスマネージャ	
業務機能	前処理	データ登録		
	営業支援	営業計画(ターゲティング)		
		営業プロセス標準化		
		新規取込		
		営業担当割当		
		履歴情報		
		企業マスタ		
		顧客関連情報		
		カスタムレビュー		
		スケジュール連携		
		メール連携		X
		モバイル連携		
		活動報告、日報		
		アラート設定		X
		TODO機能		
		ワークフロー機能		
		ステータス管理		
見種機能				
ナレッジ(ドキュメント)共有				
ポータル				

CRM	電話受付(CTI連携))オプション機能	X
	メール受付		X
	顧客対応画面		X
	サポート案件情報		X
	エスカレーション		X
	FAQ		X
	保守契約	X	X
	インシデント情報	X	X
	サービス活動	X	X
サービススケジュール	X	X	
マーケティング機能	キャンペーン計画		X
	ターゲットリスト抽出		X
	アクション設定	X	X
	新規取込		X
	重複データ検知	X	X
	DM作成	X	X
	メール一括送信	X	X
	アウトバンドコール	X	X
訪問スケジュール設定		X	
経営支援	売上予測		
	定型分析レポート		
	非定型分析レポート		
	顧客分析		X
	商品分析	(商品管理)	X
	販売分析		X
	販売とのIF		X
その他	現行移行支援	個別相談(別途費用)	個別相談(別途費用)
	代理店販売管理		X

注) 黄色の網掛け機能は、販売管理系との連携が必要
IFはインターフェース



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果--- NEC

Cloud Computing SaaS在庫管理業務機能調査シート			
	ベンダー名	NEC	
	特徴	・メールやスケジュール管理から基幹業務まで約50のサービスを提供。 ・「パートナーアプリケーション」により、ソフトウェアの登録を募集している。 ・SaaSは「NECアプリケーションズ」が中心。	
	調査担当	N	
	ソフト名 または サービス名	GRANDIT ASP SaaS 調達・在庫	準行シリーズ 大臣シリーズ
業務機能	前処理	伝票入力	
	販売管理	見積	
		受注	
		出荷	
		売上 受注残・実績照会	
	在庫管理	出荷伝票	
		生産伝票	-
		入荷伝票	
		分解伝票	-
		倉庫管理 棚卸	
	仕入管理	発注	
		入荷予定	
		入荷	
		仕入 発注残・実績照会	

売掛金管理	請求			
	入金予定			
	入金消込			
	売掛金残高 与信限度額			
	未入金管理			
買掛金管理	支払締			
	支払予定			
	支払消込			
	支払確定			
	買掛金残高			
自会計 自動仕訳	相殺			
	振替			
	受取手形			
	支払手形			
	経費支払			
	立替払清算			
	その他入金			
	出納			
	経費予算 資金繰り			
その他	現行移行支援			
	内部統制			



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

3) 調査結果・・・各社からの回答結果サマリー

富士通(株)

回答あり

回答内容は後述。

(株)日立製作所

回答あり

回答内容は後述。

NEC(株)

回答あり

回答を拒否された。

日本IBM(株)

回答なし

質問受付はされたが回答は無視されました。

NTTコミュニケーションズ(株)

Microsoft

メールでの問合せ先なし

Amazon.com

Salesforce.com

Google



6. 中小企業クラウド・コンピューティングSaaSの支援の現状

6. 中小企業クラウド・ コンピューティング SaaSの支援の現状

4) 調査結果詳細・・・各社からの回答結果詳細

次ページからの回答は原文そのままを掲載しています。
ただし、分かりやすくするため質問と回答は色を変えています。



6 - 4) 調査結果

富士通株式会社よりの回答

回答原文そのままを掲載しています。質問と回答は色付けしました。

中小企業SaaS業務アプリの支援機能について(問合せ番号:110329-072205)

平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
富士通)クラウドビジネス企画本部)西村と申します。
この度は富士通のクラウド・コンピューティングに関する
お問い合わせをいただきまして、ありがとうございました。

ご質問いただいたお問い合わせにつきまして、下記の通り回答させていただきます。

1.SaaSはパートナープログラムで行われ「富士通マーケティング」様が中心に実施しているようですが、富士通様は業務アプリに関しては関知していないのでしょうか。
富士通SaaS(クラウド)パートナープログラムは、富士通が運営しております。

2.「顧客管理業務」と「在庫管理業務」については

SalesCloud2,ServiceCloud2,CRmate,Smarte e-Commerce,WebAS販売管理V5、
商/蔵 奉行のパッケージが現在登録されていますが、正しいでしょうか。

富士通が現在提供するSaaS型CRM/SFAは、CRMate、CRMateライト、
SalesForce CRMとなります。富士通が現在提供するSaaS型在庫管理はございませ
んが、

SaaS型統合業務アプリケーションNetSuite(ネットスイート)に在庫管理機能がござい
ます。

3.「2」のパッケージの詳細機能のマトリックスのEXCELを作成しましたが、
送ればチェックして頂けるでしょうか。

富士通SaaSラインナップ紹介資料を別途ご郵送いたしますので、ご確認の程よろし
くお願いいたします。

4.今後の中小企業のSaaSの方針があれば教えて下さい。

富士通では、企業規模に関係なく、幅広いユーザー様を対象に
クラウドコンピューティング(IT)を推進してまいります。

その他ご質問等ございましたら、
お手数ですが下記URLより再度お問い合わせください。

問い合わせフォームURL 画面右上の問い合わせをご利用くださ
い。

<http://jp.fujitsu.com/solutions/cloud/>

今後とも弊社製品・サービスをお引き立ていただきますようお願い申
し上げます。

このメールは送信専用アドレスを利用しています。
返信はお受けできませんのでご了承ください。

システム使用
【CSQue管理番号】csQue00501

富士通株式会社)クラウドビジネス企画本部)西村 麻美

(コメント)丁寧な回答を頂きました。詳細資料も
送って頂きました。



6-4) 調査結果

株式会社日立製作所よりの回答

回答原文そのままを掲載しています。質問と回答は色付けしました。

毎々お世話になっております。

この度は弊社Harmonious Cloudにご関心を賜りありがとうございました。
Harmonious Cloudは、日立製作所および日立グループ各社クラウドサービスの統一ブランド名となっております。確実性と柔軟性を兼ね備えたクラウドとして、お客様に安心してご利用頂けるサービスを目指しております。

- > SaaSは「日立ソフトウェアエンジニアリング」「日立情報システムズ」
- > 「日立システムアンドサービス」「日立電子サービス」の4社がソフトウェアの登録をそれぞれ募集していますが、各社の担当分野どの様になっているのでしょうか。
- > ユーザーから見たら分かりにくいと思います。
- > また、各社は業務アプリに関してはパートナー任せで関知していないのでしょうか。

上記各社は、それぞれ、ソフトウェア開発、データセンタ&ネットワークサービス、システム開発、運用・保守サービスなどに強みと実績を持ち、それらの強みを活かしたサービスを各社で展開しております。Harmonious Cloud全体としてはラインナップが多岐に渡るため、サービスメニューを分かり易く整理する必要があると認識しています。来期前半を目途に改善準備を進めて参ります。

なお現在は、「日立ソフトウェアエンジニアリング」と「日立システムアンドサービス」は2010年10月の合併により「日立ソリューションズ」となっております。
また、「日立情報システムズ」と「日立電子サービス」は、2011年10月に合併し、「日立システムズ(仮称)」となる予定です。合併により各社の強みを統合することで、独自開発の技術やアプリケーションのSaaS化も推進しております。

- > 「顧客管理業務」と「在庫管理業務」についてはDynamicCRM,Dougubako(在庫> MasterPro), Dougubako(弥生顧客10),Dougubako(在庫管理),TWX-21,
- > MC Frameのパッケージが現在登録されていますが、正しいでしょうか。

主なパッケージは列挙されているかと存じます。
上記以外にも、顧客管理/在庫管理を含むERPパッケージや、統合業務システム/生産管理パッケージGEMPLANETなどもご提供しております。

- > のパッケージの詳細機能のマトリックスのEXCELを作成しました
- > たが、送ればチェックして頂けるでしょうか。

各パッケージの詳細機能につきましては、各々の製品担当部署へお問合せ下さいませようお願い申し上げます。

- > 今後の中小企業のSaaSの方針があれば教えて下さい。

現在、中小企業向けクラウドサービス「Dougubako」のメニューを強化しております。選択可能なアプリケーション例につきましては、下記URLをご参照下さい。

http://www.hitachijoho.com/solution/cloud/smb_industry/dougubako/appli.html

今後、各社SaaS間をシームレスに連携させる統合管理機能を開発し、お客様全体としての使い勝手向上を実現していく方針です。

以上、宜しくお願いいたします。

株式会社日立製作所
Harmonious Cloudお問合せ窓口



6 - 4) 調査結果

NEC株式会社よりの回答

回答原文そのままを掲載しています。

弊社ホームページへのお問合せについて
【お詫び】

平素より、弊社商品をご愛顧賜り厚く御礼申し上げます。
この度は、弊社ホームページへお問い合わせいただきありがとうございます。

さて、3月30日付でお申し入れ頂きました弊社「中堅・中小企業向けSaaS型ソリューション」に関するお問合せの件ですが、誠に勝手ながら、**任意団体様、個人様、また情報収集のみを目的としたお問合せはお断りしております。**

ご要望に添えず心苦しい限りでございますが、何とぞご理解、ご了承下さいませようお願い申し上げます。

以上

NEC 中堅・中小企業向けSaaS型ソリューション・Webサイト事務局
URL: <http://www.nec.co.jp/solution/spfsl/cloud/smb/index.html>

(コメント)

直接売れない相手には、
内容も開示しないように
感じられます。

矛盾しているのは、返信用に
送ったメールアドレスには、
宣伝のメールをその後何回も
送りつけて来てますので
管理体制がおかしいと
感じます。



まとめ

「クラウド・コンピューティング～ITコーディネータの為の中小企業支援ガイド～」をテーマ研究に選び、半年活動を行って来ましたが、クラウド・コンピューティングの状況と情報は毎日変化していきますので、最新の情報で作成したつもりですが至らない所があるかもしれません。

中小企業へのクラウド・コンピューティングの普及は、日本を含んだ16カ国の調査で3年以内に39%が有料クラウドサービス導入を計画していると3月28日にマイクロソフトが発表しました。その観点から各メーカーの支援内容はこれから充実してくると考えられます。しかし、現時点では我々の調査結果からは2社以外は本気で支援しようとは考えていないと思いたくなります。

我々は(第一版)として作成しましたので、これからも更新版を作成する予定です。ITコーディネータ及び中小企業の方にこのガイドがお役に立てれば幸いです。