

サービスプロバイダの効果的な活用

— 企業情報システム構築の新たな選択肢 —

アブストラクト

1. 研究の背景

情報システムを支える基盤となる技術は日々進歩し続けており、特にインターネットを利用する技術においては目を見張るものがある。このような状況の中、数年前より情報システム構築の新たな形態としてサービスプロバイダが登場し注目を浴びてきている。また、企業における活用も開始されつつある。

当分科会では、登場してからまだ日の浅いサービスであるサービスプロバイダの現状を捉えた上、今後企業において「いかに効果的に活用できるか」の方向性を見出すべく研究に取り組むこととした。

2. 研究の目的と手順

サービスプロバイダの利用によるメリットを強調する情報が多い中、

- ・「なぜ、日本においてそれほどの利用が進まないのか？」
- ・「本当に利用することにメリットがあるのか？」
- ・「利用する場合に課題や問題点があるのではないのか？」

を念頭におき、まず企業におけるサービスプロバイダの利用の是非も含めた基準・指針となる事項を整理した。そして、「いかにしたら、企業において効果的に活用できるのか」を念頭にユーザの立場に立った活用ガイドラインを作成した。更に、今後サービスプロバイダ発展に向けた提言を目的とし、図の手順で進めることとした。

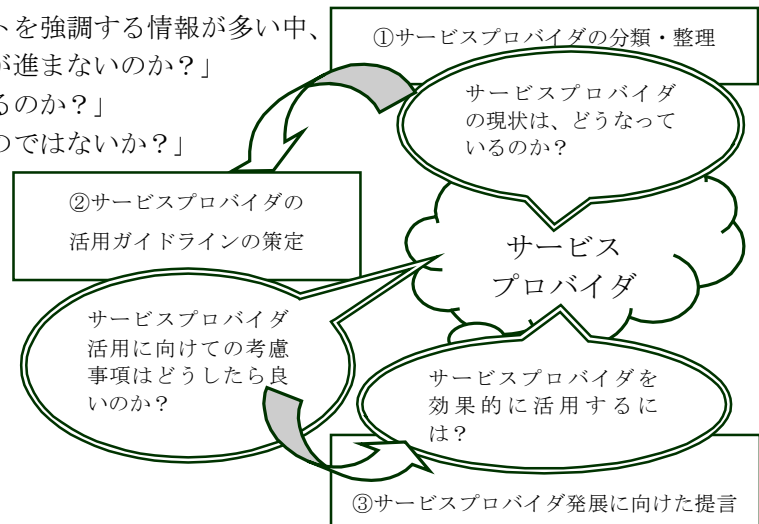


図 研究手順

3. 研究成果

① サービスプロバイダの現状の整理と考察

まずサービスプロバイダの現状を把握するため、その種類・定義を調査し、当分科会でそれらの定義および整理を行った。

- サービスプロバイダの種類と定義
- サービスプロバイダレイヤーマップ
- サービスプロバイダレイヤー相関図
- サービスプロバイダのメリット、デメリット

次に研究の対象をASPに絞り、ASPの現状について調査・考察を行った。

- ASPサービスの種類
- ASPIC Japanによるアンケート調査
- ASPとパッケージの導入コスト比較
- ASP・自社開発・アウトソーシング・パッケージ導入ポイント比較

- ・日本の現状として、ASPの認知度は高く、関心のある企業の殆どが「コスト削減」をASPの利点と認識しているが、まだ導入率は低いことがうかがえる。
- ・書籍や雑誌などで一般にASPは導入コストを抑えられると言われているが、ケースバイケースで必ずしもコスト削減とならない場合も存在する。

上記の考察を踏まえて、「なぜ日本にASPが根づかないのか？」その要因をプロバイダ、ユーザ、環境の3つのポイントで整理した。現在の日本の環境を考えると、今後、従来通り莫大なコスト・人材・時間を費やしてシステム構築を行うのも考えづらい。そこで、これらの阻害要因をいかに克服し、サービスプロバイダを効果的に導入する方法論（企業経営者の方針から実際導入後の評価まで）についてガイドラインを作成した。

② サービスプロバイダ活用ガイドライン

次の事項を考慮し、企業の情報システムにASPを適用する際の、ユーザ企業の視点に立った活用ガイドラインを作成した。

- アウトソーシング戦略 ■SLA(サービス品質保証) ■サービスの継続性
- ネットワークセキュリティ ■機密情報の取り扱い ■機会損失の補償

表 ガイドラインの名称と概要

ガイドライン	概要
企業経営者の方針	サービスプロバイダを効果的に活用していくための経営者の考慮点を挙げた。
業務分析の視点	業務の特性を分析することにより、サービスプロバイダの適用の指針を示した。
事業者の選定	ユーザ企業が提案依頼書を作成し、事業者選定にあたることを示した。
(1)SLAの確認	事業者に対し求めるサービスの品質保証事項をSLA要望表にまとめ選定に臨むことを提言した。
(2)事業者の選定基準	事業者の選定基準をまとめたチェックシートを元に選定に臨むことを提言した。
(3)契約の留意点	サービスプロバイダと契約を締結する際に留意すべき事項を示した。
導入後の評価	サービスの評価だけではなく、社内の評価についての重要性を示した。

③ サービスプロバイダ発展に向けた提言

今後サービスプロバイダが普及し効果的に活用されるには、各関係当事者がそれぞれWin-Winの関係でこのビジネスを育てていく必要があるという認識に当分科会では至った。そこで、各関係当事者への提言をまとめた。

情報システム担当者（ユーザ）殿へ
【今こそ構造改革 ～今までの常識を捨てて「割り切り」で一度考えてみよう～】

サービスプロバイダ事業者殿へ
【ユーザの立場（顧客利益の創出）で、「早い（短期導入）」、「安い（導入運用コスト減）」、「上手い（機能充実・セキュリティ万全）」のサービス提供を常に目指すこと】

4. おわりに

サービスプロバイダは、業界としてまだまだ発展途上であり、サービス内容、設定価格体系等、日々変化し続けている。そういった状況の中で、当分科会では企業がサービスプロバイダを効果的に活用するためのガイドラインを示し、サービスプロバイダの普及に向けた提言を行った。

企業の生き残りを賭けた経営戦略に基づく企業改革・業務改革の推進手段として、サービスプロバイダの活用は有効である。サービスプロバイダの活用を検討する企業において、当分科会の研究成果は基本的なガイドラインとなると考えている。利用に際しては、各企業毎に置かれている環境・経営方針・適用対象業務など、状況によってガイドラインの重点事項などに相違があるものと考えられる。そういった前提を踏まえ、当ガイドラインをもとに自社用に十分な検討を加え利用していただき、今後の企業戦略の一助となれば幸いである。