

中堅・中小企業向け ITワンストップソリューション

谷ヶ崎 明久
加藤 修司
庭山 正志

要 旨

政府は“e-Japan重点計画”において、2003年度末には中小企業の半数程度をIT化することを目標としていたが、中堅・中小企業のIT化は遅れている。

インターネットの出現により企業を取り巻く環境は、企業規模にかかわらず、独自のコアコンピタンスで一気に市場に対する影響力と存在感が決まる時代となった。

中堅・中小企業こそが、IT化のメリットをより効果的に享受できる状況にあり、企業情報を活用し、軽快に業務プロセスを変えて、差別化・独自色を出しやすい。

本稿では、将来のユビキタス社会に照準をあわせた、株式会社三菱電機ビジネスシステム（MB）が推進する中堅・中小企業IT化推進のための“ITワンストップソリ

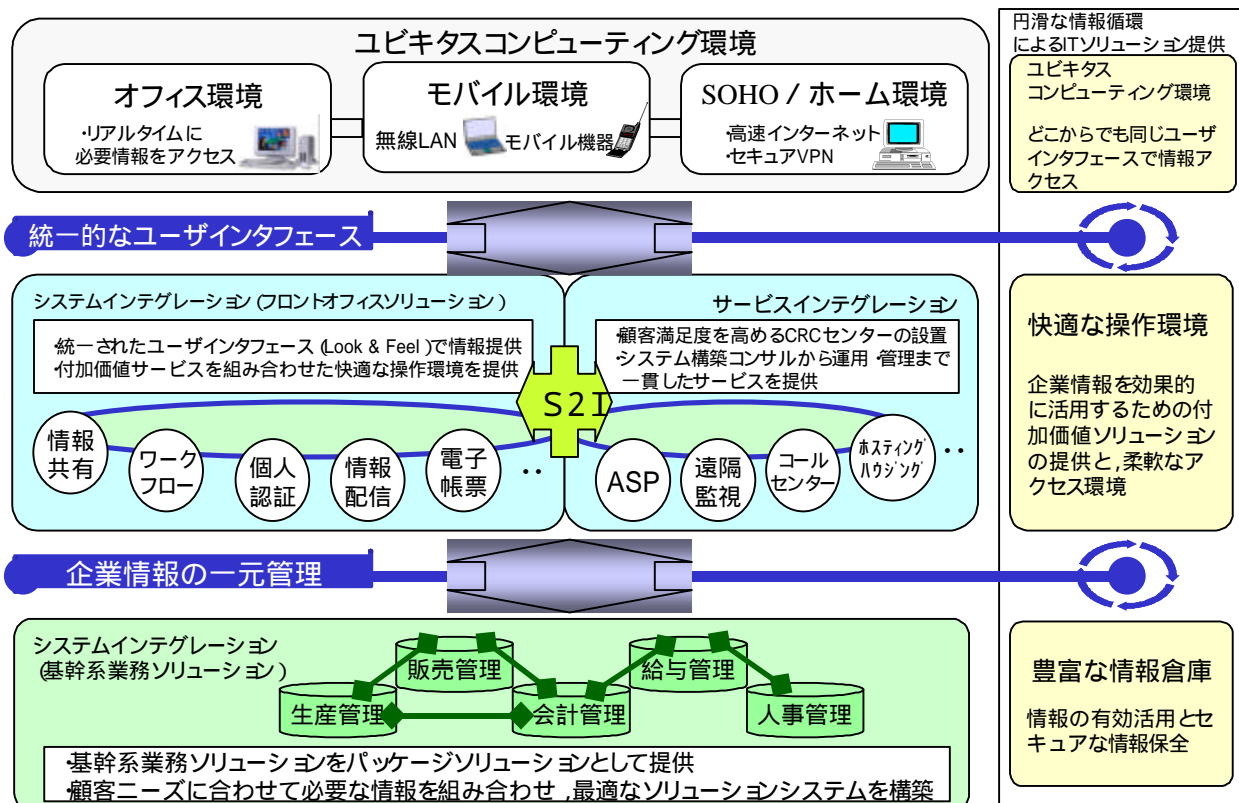
ューション”について、次の特長を中心に解説する。

(1) 基幹業務を効率よく支える豊富な製品群。コンサル、設計、開発、納入、運用、保守に渡るIT化ライフサイクルとリンクしたシステムとサービスを提供。

(2) ユビキタス社会を見据えた、豊富なWebアプリケーションパッケージとセキュリティソリューションの提供。

(3) 運用・保守においても“ワンストップ”を実現するサービスインテグレーションメニューの提供。

MBは中堅・中小企業のIT化推進のために、ユビキタスコンピューティングで実現される“いつでも”“どこからでも”“だれでも”の環境を、ソリューション間の連携を強化しながら、引き続きワンストップで提供していく。



“S2I”は、(株)三菱電機ビジネスシステムが商標出願中である。

中堅・中小企業向けITワンストップソリューション概念図

ITソリューションの各種ITコンポーネントを、ユーザーニーズに応じ、最適に組み合わせ提供。基幹系業務ソリューションを核にした“システムインテグレーション”と、サービスをトータルに提供する“サービスインテグレーション”の2つをインテグレーションした“S2I (エス・ツー・アイ)”をスローガンに、ITソリューションをワンストップで提供する。

1. ま え が き

2001年3月29日に閣議決定された“e-Japan重点計画”の中で、2003年度末には中小企業のおおむね半数程度が、インターネットを活用した電子商取引等を実施できることを目標としているが、中堅・中小企業のIT化は遅れているのが現状である。この原因は概ね以下のように分析できる。

- (1) IT投資効果が不透明
- (2) 資金の不足
- (3) 具体的な活用方法が不明
- (4) IT化の進め方が不明
- (5) ITを構築する人材の確保が困難

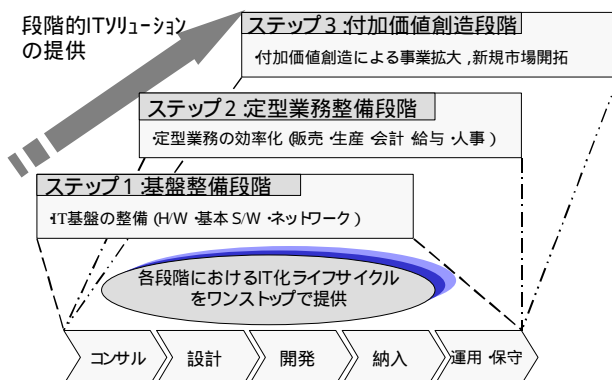
国や関連団体は、中堅・中小企業が抱えるこれらの障壁を取り除く各種施策を実施しているが、全企業の99%以上、全雇用の70%を占める中堅・中小企業のIT化は、官民の役割分担もあり、ベンダーサイドも一致協力して積極的に推進しなければ実現は不可能である。

IT化が遅れている企業は、逆に最新のITソリューションを導入しやすい環境にある。ITのシンボルであるインターネットの出現により、企業を取り巻く環境は、売上・企業規模の大小ではなく独自のコアコンピタンスにより、一気に市場に対する影響力と存在感が決まる時代となった。

中堅・中小企業の特徴は、企業として必要とされる組織・機能（販売・生産・会計・給与・人事等）は同じであるが、業務プロセス・意思決定プロセスが柔軟なため、経営トップの強い意志により経営方針の転換や実行が素早く行えることにある。

これらのことは、中堅・中小企業こそがIT化のメリットをより効果的に享受できる状況にあり、企業情報を活用し、軽快に業務プロセスを変えて、差別化・独自色を出しやすいといえる。

本稿は、来たるべきユビキタスコンピューティング社会を前に、中堅・中小企業のIT化推進を強力に支援する“ITワンストップソリューション”について解説する。



2. 中堅・中小企業向けITソリューションの狙い

2.1 ITワンストップソリューションとは

中堅・中小企業における“IT化”は、その利用目的に応じて大きく以下の三つの段階で進展する（図1）。

(1) ステップ1：基盤整備段階

主に社内におけるパソコンやネットワーク等のハードウェアインフラ整備と、基盤となるソフトウェアの整備を目的とした情報共有化の準備段階。

(2) ステップ2：定型業務整備段階

販売・生産・会計・給与・人事管理等の定型基幹業務における業務効率の向上を目的とする段階。

(3) ステップ3：付加価値創造段階

営業支援・電子商取引・CRM・CTI等、新規市場開拓、顧客へのサービスや顧客満足度の向上等を目的とする段階。

各段階は、さらに“コンサル 設計 開発 納入 運用 保守”といったシステムのライフサイクルに渡り、人的サービスを必要とする。

ITワンストップソリューションとは、これらすべての段階、すべてのライフサイクルに渡り、一貫したサービスを提供する仕組みをいう。

2.2 IT化による期待効果

中堅・中小企業がITを活用することは、企業活動で大きな効果が期待できる。

(1) ビジネスチャンスの拡大

インターネットの活用により、一度に多数に向けて情報発信を行い、また幅広い情報収集・情報交換を行うことが可能となる。これは、今までの取引関係に束縛されことなく、多数の新規企業、消費者と取引できることとなり、ビジネスチャンスが飛躍的に拡大することが期待できる。

(2) 生産性の向上

IT化により多くの情報収集・蓄積・活用が可能となるため、顧客ニーズへの迅速な対応、すばやい決算、在庫の削減、納期短縮、生産・物流・販売等の機会損失の削減化が実現できる。これにより、労働生産性の向上、売上高や利益の増加を図ることが期待できる。

(3) コストの削減

メール・事務申請ワークフロー・スケジューラ・掲示板・設備予約などのサイバー化により、大幅なペーパーレス効果と作業時間のコスト削減が期待できる。

3. ITソリューション製品体系のコンセプト

ソリューションとは顧客の経営課題を、情報技術(IT)と専門家によるプロフェッショナルサービスを通して解決する技法である。ソリューションベンダーは、経営課題に対する経験豊富な解決力と、それを具現化する商品群を駆使する技術を持っていることが必要である。

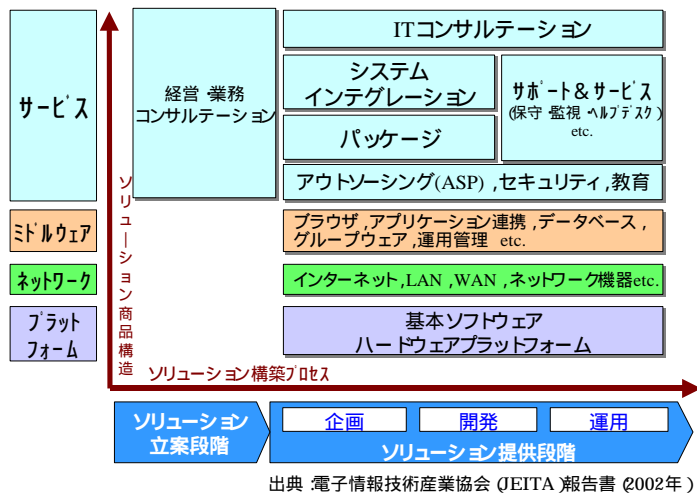


図2. ITソリューションのフレームワーク

ITソリューションのフレームワークは、電子情報技術産業協会の分類によると図2のように表現されている。中堅・中小企業に対する“ワンストップ”を実現するためには、基盤となるハードウェア・基本ソフトウェア・ネットワーク環境・パッケージ等のシステム提供はもちろんのこと、コンサルティング・運用・セキュリティ・サポート・教育等のサービスの提供も非常に重要な要素となる。

MBは、《S2I》(エス・ツー・アイ：“S: System”と“S: Service”の2つの“I: Integration”) で相乗効果を発揮し、“真にお客様のお役に立つこと”をモットーに、S2Iソリューション事業を展開している。このコンセプトの下で、お客様の経営戦略を支えるトータルITソリューションをワンストップで提供している(図3)

4. システムインテグレーション

S2Iのうちシステムインテグレーションの説明をする。以下で紹介する製品はすべてMB開発製品であり、ワンストップ完結型のソリューションを提供。多くの稼働実績がある。

4.1 基幹業務ソリューション

システムインテグレーションの中核を構成するのが、業務パッケージ《指南シリーズ》である。企業必須の販売・仕入・在庫等の販売情報システムをつかさどる《販売指南》(注1)、一般会計・手形管理・固定資産管理など8つのサブシステムからなる会計情報システム《会計指南》(注1)、月例給与計算・賞与計算・年末調整・社会保険業務等の給与計算システム《給与指南》(注1)、人事・異動・採用・スキル管理などの人事情報システム《人事指南》(注1)などで構成されている。システムは互いにデータ連携を実現しているが、中堅・中小企業の場合、大規模ERPパッケージのようにすべてを一括で導入することは難しいため、《指南シリーズ》は単独あるいは、一括で導入できるよう

に設計されている。単独の場合でも外部との入出力機能を持ち、利用者が最も嫌がる“データの多重入力”は回避する設計思想になっている。

4.2 フロントオフィスソリューション

ユビキタス時代に向けて、一般社員が自らブラウザにデータ入力し、業務効率を飛躍的に向上させる各種Webアプリケーションを多数用意し、利便性の追求も行っている。

インターネット技術を利用したこれらの製品は、ユビキタスの“いつでも・どこでも・だれでも”を簡単に実現し、入力されたデータは基幹系《指南シリーズ》に連動する仕組みを持っている。以下に主な活用例を明示する。

- (1)個人がブラウザから勤怠を入力し、勤務表管理と給与計算システムと連携する《Web就業システム》
- (2)個人がブラウザから扶養人数・保険料などを入力して、年末調整時の扶養控除申告書を作成し、給与計算システムの扶養情報を更新する《Web年末調整申告システム》
- (3)給与システム・セキュリティシステムと連携し、紙ではなくブラウザに社員個人の給与・賞与支給明細書を表示する《Web給与・賞与明細配信システム》
- (4)社員からブラウザによる通勤費申請を受け、金額・経路・購入履歴管理を行い、必要データを給与システム・会計システムに渡す《Web通勤費管理システム》
- (5)総務部門等に提出する各種届出様式が自由に設計でき、社員個人の届出と上長承認を、ブラウザ上のペーパレス環境で実現する《Webワークフローシステム》
- (6)個人がブラウザから旅費・経費データを入力して、会計システムの支払・精算と連携する《Web会計システム》
- (7)ブラウザから社員個人のオーダー別作業時間を入力し、作業工数を管理する《Web作業工数管理システム》

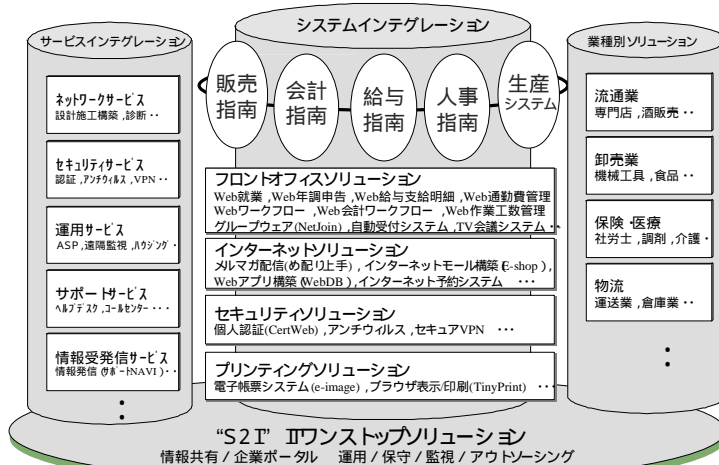


図3. ITワンストップソリューション製品体系

(注1) 販売指南、会計指南、給与指南、人事指南は、(株)三菱電機ビジネスシステムの登録商標である。

(8) ブラウザで社員のスケジュール・設備予約・掲示板などを共有するグループウェア《NetJoin》

4.3 インターネットソリューション

中堅・中小企業のIT付加価値創造を支援するソリューションとして、自社の製品情報やお知らせを、必要な人に一斉配信するメールマガジン配信システム《め配り上手》^(注2)、インターネット上で通信販売を行うためのショップ構築ツール《E-shop》、ノンプログラミングで既存のデータベースをブラウザから検索・メンテナンスするツール《WebDB》などのソリューションを用意している。

4.4 セキュリティソリューション

ユビキタスコンピューティングには必要不可欠な個人認証のための電子認証システムとして、《CertWeb》^(注3)(サーバ・ウェブ)を用意している。この製品は特別なハードウェアやソフトウェアを用いることなくプライベート認証局を構築し、鍵交換用デジタル証明書を発行する。これを使いインターネット上の端末を特定(認証)し、サーバの暗号化通信(SSL)を行うことによるセキュリティインフラを提供する。

《CertWeb》は、指紋認証デバイスやスマートカード、認証ハードウェアトークン等のハードウェアとの組合せにより、端末認証から個人認証へ発展させることも可能となっている。

4.5 プリンティングソリューション

印刷データをPDFファイルなどのイメージに変換する技術は従来からあるが、《e-image》^(注2)はコンピュータの既存印刷データをそのまま使い、イメージ化とCSVファイル化を同時に実現する。ペーパーレス、データの有効活用・再利用、電子帳簿保存法への対応を実現した広範囲の応用を図ったソフトウェアツールである(特許出願公開中:特開2002-015266号)。

5. サービスインテグレーション

5.1 サービスインテグレーションの機能

サービスインテグレーションは、ネットワーク構築・セキュリティ構築サービスだけでなく、利用部門の立場で、運用上の問題へのソリューションを提供する《CRC》(カスタマ・リレーション・センター)を設置し、全国規模のお客様に広範囲なサービスを実施している。

全社レベルの顧客情報とコンタクトの履歴情報を共有化管理し、常に個々のお客様に“ワンツーワン&ワンストップ”でカスタマイズされた最適化サービスを提供している。《CRC》は、顧客満足度・顧客システム稼働品質の向上を目的とした統合コンタクトセンターである。主な機能は以下の通りである。

(1) 全国のMBお客様サポートをセンター集中型で実施

(2) 運用管理サービスの提供

(3) お客様からの一次コールのワンストップ解決

(4) コンタクト履歴の収集と管理・分析・フィードバック

(5) 最新情報の定期的な発信サービス

(6) 顧客満足度の調査

5.2 サービスインテグレーションメニュー

(1) お客様システムの設置、運用、管理、メンテナンス及びISP(Internet Service Provider)サービスを提供する。

(a) ASP(Application Service Provider)サービス

(b) ホスティングサービス

(c) ハウジングサービス

(d) ISPサービス《MBIRD》

(2) 最新のヘルプデスクツールとコールセンターで、ソフトウェアとハードウェアを24時間365日、ワンストップでの確な対応を実施する。

(a) システムサポートサービス

(b) ヘルプデスクサービス

(c) ハードウェア保守コール一括管理サービス

(3) お客様への最新情報(H/W, S/W, サービス, 業界情報, 法改正情報等)を収集し、タイムリーに発信する情報発信サービス《サポートNAVI》を提供する。

(4) お客様システムのネットワーク管理業務軽減・信頼性の向上を目的に、システムとネットワークの監視をする遠隔監視サポートサービス《MBalance》を提供する。

6. むすび

政府はe-Japan重点計画-2002において改めて“我が国が5年以内に世界最先端のIT国家となる”と宣言しており、国が牽引となり今後IT化およびその先にあるユビキタス化はますます進んでいくものと考えられる。

ユビキタスコンピューティング環境の進展に合わせて、最適な情報をタイムリーに取り出せる情報インフラも今後ますます重要になってくる。

中小企業は人材が少ない。MBは少ない人数でやりくりしている中小企業に、システムとサービスの両方のソリューションをいかにして提供し、活用してもらうかを主眼に活動している。

今後も最新のITを活用した“中堅・中小企業向けワンストップソリューション”を提供するとともに、ソリューション間の連携サービスを強化していき、次世代の中堅・中小企業向けのITソリューションを提供していく。

参考文献

(1) ソリューション/サービス分野の標準化等に関する調査研究報告書, 社団法人電子情報技術産業協会(2002年3月)

(注2) め配り上手、e-imageは、(株)三菱電機ビジネスシステムの登録商標である。

(注3) CertWebは、(株)三菱電機ビジネスシステムが特許出願中である。