

ASP・SaaSの普及による 中小企業の実態と課題

ICT資産の所有から利用への転換

北村倫夫



CONTENTS

- I 今、生産性向上の切り札として注目されるASP・SaaS
- II 急速に進むASP・SaaSの市場拡大と進化
- III ASP・SaaSが中小企業にもたらす5つの利点と効果
- IV ASP・SaaSの普及が遅れる中小企業の実態と課題
- V 中小企業へのASP・SaaS普及のための促進策

要約

- 1 ASP・SaaS（Application Service Provider、Software as a Service）とは、「特定および不特定ユーザーが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービス、あるいはそうしたサービスを提供するビジネスモデル」であり、現在、中小企業やサービス産業の生産性向上をもたらす切り札として注目されている。
- 2 ASP・SaaSは、企業におけるICT（情報通信技術）資産の所有から利用への転換などを背景に急速に成長し、アプリケーションサービス領域だけでなく、ビジネスプロセスサービスやプラットフォームサービスと融合して進化している。
- 3 ASP・SaaSの導入により、中小企業には、「高速経営」「機会均等」「事業・業務革新」「安全保障」「費用圧縮」の利点をもたらされ、大きな業務効率化効果、コスト削減効果などの発現が期待できる。
- 4 しかし現在、中小企業におけるASP・SaaSの普及度は低く、業種によって普及に格差が見られる。その要因としては、ASP・SaaSに対する認知度が低いこと、安全・信頼性に対する不安のあることなどが指摘できる。
- 5 今後、中小企業にASP・SaaSを普及させ生産性を高めていくには、ASP・SaaSの導入効果、およびベストプラクティス（成功事例）の検証と公開、「情報開示認定制度」の活用による安全・信頼性の向上、普及度の低い分野における「新しいASP・SaaSモデル」の構築、中小企業関連団体による普及の先導、中小ASP・SaaS事業者によるサービス供給の促進などの普及促進策が必要である。

I 今、生産性向上の切り札として注目されるASP・SaaS

1 国の政策に位置づけられたASP・SaaS

本特集の総論「日本の成長力強化に向けた4つの生産性向上戦略」で述べたように、中小企業の多い業種を中心に生産性を向上させることは国家的な課題となっており、その有力な処方せんの一つとして「ICT（情報通信技術）の活用」が掲げられている。

ICTの活用の具体的な手段として、今、最も注目されているのがASP・SaaS(Application Service Provider、Software as a Service〈サービス〉)である。

たとえば、政府（内閣府、総務省など1府5省）が2008年5月23日に発表した「業種別生産性向上プログラム」では、中小企業のIT投資の拡大への取り組みとして、SaaSの普及に向けた基盤の整備が掲げられている。また、情報通信審議会の答申案「ICTによる生産性向上戦略」では、中小企業などにおける生産性向上のためには、「ネットワーク力」に重点を置いたパラダイムへの転換が必要であり、その戦略の柱にASP・SaaSを据えることが重要であるとされている。

このように、現在、ASP・SaaSの普及促進は、中小企業の実業性向上、ひいては日本の成長を支える有効な政策の柱の一つとして位置づけられている。

2 ASP・SaaSの成長の軌跡

わが国全体で注目を集めるASP・SaaSの成り立ちと成長の軌跡を、歴史の古いASPを中心に簡単に触れておく。

ASPの直訳は、「アプリケーションサービス提供事業者」である。その当初の意味は、「ネットワークを通じて、アプリケーションソフトを顧客に提供する事業者」であった。

1990年代後半から、米国では、ASPの原型となるアプリケーションホスティング事業者（特定企業のアプリケーションソフトを預かって運用する事業者）が登場し、以降、世界のなかでASPの認知度が徐々に高まっていた。

わが国では、1999年ごろからASP市場に参入する事業者が数多く出現し、第一次ブームを演出した。ところが、通信回線の質（容量・速度）が低く、通信コストも高額であったため、高品質かつ低廉なサービスが提供できないという構造的な問題があった。このため需要は拡大せず、多くのASP事業者が市場から撤退し、最初のブームは去った。

しかし、2002年以降、ADSL（非対称デジタル加入者線）や光ファイバーケーブルなどの高速大容量の通信ネットワークの急速な普及と通信費用の劇的な低下が起こり、ASPは、内容、対象、形態を進化させながら、新たな成長に向けて離陸を始めた。第二次ブームの到来である。

また、2008年4月からは、「ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度」（後述）がスタートした。これは、ASP・SaaSの利用を考えている企業や地方公共団体などが、事業者やサービスを、比較、評価、選択する際に必要な「安全・信頼性の情報開示基準を満たしているサービス」を認定する制度である（詳細は、情報開示認定サイト <http://www.fmmc.or.jp/asp-nintei/>を参照）。

今後、この情報開示認定制度による認定サ

ービスが増えることによって、ASP・SaaSの本格的な普及と市場拡大が一層進むと予想される。

3 ASP・SaaSの今日的な意味

ASPが普及するに伴い、ASPという言葉の用法は、従来のように「アプリケーションサービス提供事業者」を指すのではなく、「提供される多様なサービス全体」を指すものに変化した。わが国最大のASP・SaaS事業者の団体である、ASP・SaaSインダストリー・コンソーシアム（以下、ASPIC）では、ASPを「特定及び不特定ユーザーが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービス、あるいは、そうしたサービスを提供するビジネスモデル」と定義している。

一方、ASPと類似した用語として、SaaSも広く流通しており、その代表的な定義は、「ネットワークを通して顧客に必要なアプリケーションソフトのサービス機能を提供する仕組み」（経済産業省産業構造審議会、第12回情報サービス・ソフトウェア小委員会資料、平成20年2月4日）である。前述のASPの定義と比較して明らかのように、両者の意味するところは、実質的にほとんど差はない。

実態面において、たとえば利用者に対するカスタマイズ性に着眼し、「カスタマイズできないのがASP」「できるのがSaaS」などと区別する見方もあるが、すでにカスタマイズ可能なASPが多く出現しており、ASPとSaaSは区別できない状況にある。

以上を踏まえて、本稿ではASPとSaaSは同等の概念を持つものとし、「ASP・SaaS」と表記する。

4 ASP・SaaSの基本的な仕組みと特徴

ASP・SaaSの基本的な仕組みを図1に示す。ASP・SaaSでは、ASP・SaaSサービス提供事業者のデータセンターや自社施設のサーバーにアプリケーションソフトを保有する。一方、中小企業などの利用者は、主にインターネットやVPN（仮想私設通信網）を経由して事業者のサーバーに接続し、アプリケーションソフトをサービスとして利用する。また、利用者はライセンス（使用権）を買い取らず、利用量や期間に応じて料金を事業者へ支払う形を取る。

5 ASP・SaaSを使ってできること

現在、ASP・SaaSの形態で事業者によって提供されている企業向けサービスを整理すると、表1のとおりとなる。事業者の多くは、主な利用者として中小企業を想定しており、比較的安価で使いやすいサービス商品の供給を急速に増やしている。

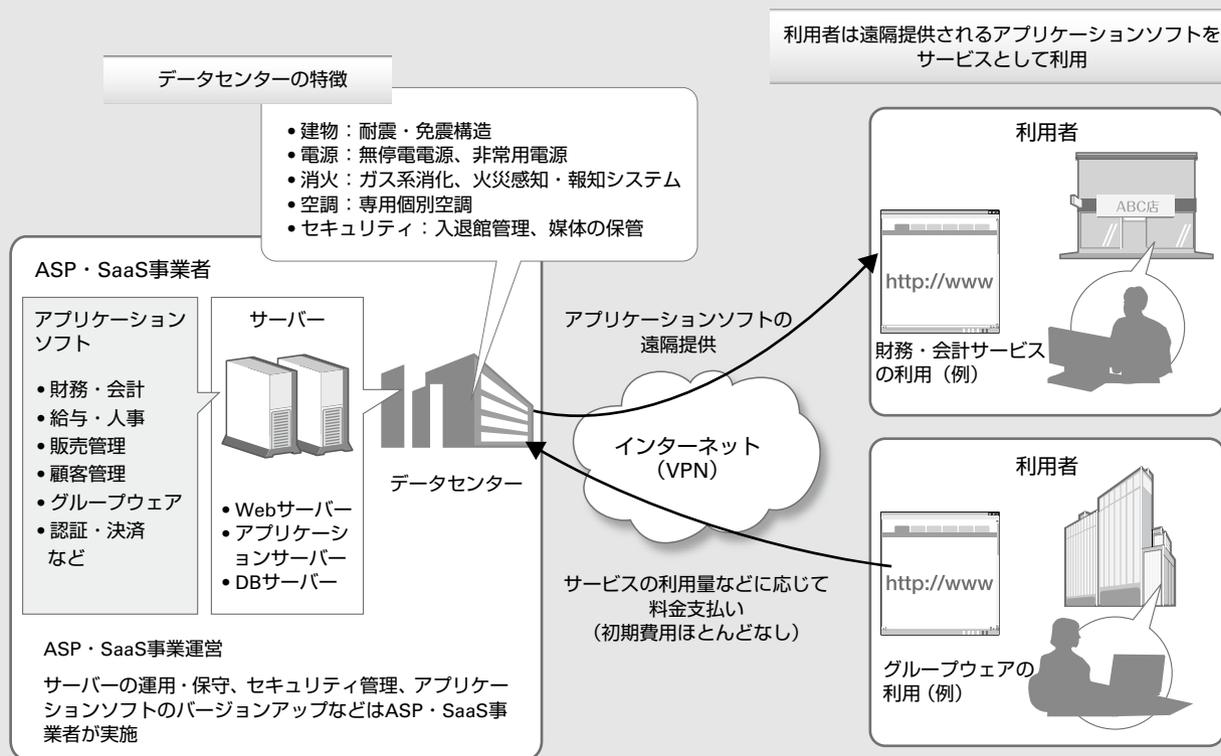
サービス分野は大きく、①中核業務を支えるサービス、②周辺業務を支えるサービス、③業務基盤的なサービス——に分かれる。現在、市場で最も供給が多いのは中核業務にかかわるASP・SaaSで、財務・会計、顧客管理、給与・人事などの多様なサービスが提供されている。

II 急速に進むASP・SaaSの市場拡大と進化

1 今後も成長していくASP・SaaS市場

わが国におけるASP・SaaS市場は急拡大

図1 ASP・SaaSの基本的な仕組み



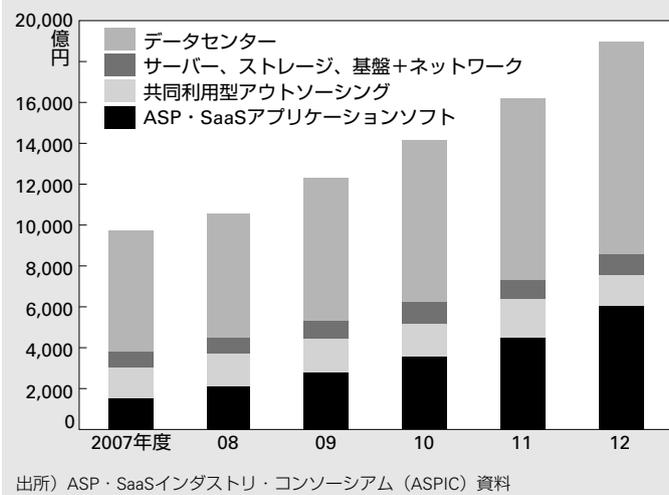
注) ASP : Application Service Provider、DB : データベース、SaaS : Software as a Service (サース)、VPN : Virtual Private Network (仮想私設通信網)

表1 現在市場で提供されている企業向けASP・SaaSサービスの分野

項目	内容 (例示)	
中核業務	基幹業務統合	ERP、SCM、業務ポータル
	財務・会計	記帳、会計処理・帳簿作成、明細書配信、損益管理など
	給与・人事	勤怠管理、給与・賞与計算、人事評価、採用、人材派遣業務支援
	生産	生産管理
	販売・店舗管理	電子商取引、ネット販売サイト構築・運用、多店舗管理
	購買・物流	購買管理、在庫管理、電子調達、Web-EDI
	顧客管理	CRM、コールセンター運用、ヘルプデスク
	広報・マーケティング	広報宣伝サイトの構築・運用、メールプロモーション
	資産管理	事業施設管理、不動産管理
	周辺業務	統合型
コミュニケーション		社内メール、ビデオ会議、ビデオ電話、SNS
施設予約・管理		会議室予約、施設・サービス予約
情報蓄積・共有		ナレッジマネジメント (知識・知恵管理)、文書管理、ファイル管理、オンラインストレージ、ライブラリー、辞書・事典
教育・研修		eラーニング、Webセミナー
スケジュール管理		個人スケジュール管理
業務基盤 (プラットフォーム)	セキュリティ	ウイルスチェック、不正アクセス監視、ファイアウォール
	認証・決済	認証サービス、Web決済サービス
	証明・追跡	位置時間証明サービス、トレーサビリティ (履歴追跡) サービス
	ホスティング	Webサイトホスティング、業務環境ホスティング

注) CRM : 顧客関係管理、ERP : 企業資源計画、SCM : 供給連鎖管理、SNS : ソーシャル・ネットワーキング・サービス、Web-EDI : Webを通じた電子データ交換

図2 わが国におけるASP・SaaSの市場規模予測



しており、今後も大きく成長していくと予想される。ASPICでは、データセンターを含めたASP・SaaS関連市場規模は、2012年度におよそ2兆円に達すると予測している(図2)。

こうした成長の背景としては、情報通信網の高速大容量化の急速な進展により、インターネット経由でのアプリケーションソフトの利用がストレスなく可能になったこと、個人情報保護等の情報セキュリティへの要求が飛躍的に高まっていること、企業等におけるICT(情報通信技術)資産の「所有」から「利用」への転換が起きていること——などが指摘できる。特に、日本版SOX法が2008年4月から適用され、社内管理(ログ管理など)に関するASP・SaaSの利用へのニーズが高まっている。安全・信頼性の高いASP・SaaSを利用することが、監査に対する証明となるためである。

2 ASP・SaaSの事例に見る最前線

ASP・SaaSの最新かつ優秀な事例を探るには、「ASP・SaaS・ICTアウトソーシング

アワード(以下、ASP・SaaSアワード)」の受賞サービスが有益な情報を与えてくれる。

ASP・SaaSアワードとは、社会に有益なASP・SaaS・ICTアウトソーシングを実現する日本国内で最も優秀なアプリケーションソフト、コンテンツ提供、その他のオンデマンドサービスなど、ネットワークを活用したICTサービスについて表彰するものである。ASPICが主催し、総務省、経済産業省などが後援している。2006年度に第1回、07年度に第2回が開催された。応募社数は、第1回が90社であったのに対して、第2回では122社と1.4倍に拡大している。

ASP・SaaSアワードの受賞サービスを見ると、第1回のグランプリは、セールスフォース・ドットコム(Salesforce(セールスフォース))、第2回のASP・SaaS部門の総合グランプリは、プロパティデータバンクの「@プロパティ」であった。

前者は、CRM(顧客関係管理)を基本とするアプリケーションソフト、およびプラットフォームを提供するASP・SaaSである。後者は、J-REIT(日本版不動産投資信託)のファンド会社や一般事業会社などの不動産管理業務を網羅する「業務支援型ASP・SaaS」である。両者ともに、急速に市場を拡大させている。

受賞サービス全体としては、民間企業向けの中核業務分野が中心となっており、ビジネスオンラインの「ネットde会計」、ネオレックスのASP型勤怠管理システム「バイバイタイムカード」、エイ・アイ・エスの基幹業務ASPサービス「ちゃっかり」シリーズなど中小企業向けのサービスも多い(表2)。

3 進化を続けるASP・SaaS

進化による系統分化の視点から、成長するASP・SaaSを捉えてみる。標準的なパッケージ型のアプリケーションソフトを、事業者サーバーにアクセスし利用するという従来型のASPを原点とすると、ASP・SaaSは3つの方向に進化している（次ページの図3）。

(1) アプリケーションサービス領域の高度化

第1の進化方向は、ASP・SaaSの主要な領域である「アプリケーションサービス領域」での高度化である。高度化の形態としては、サードパーティや顧客が開発した顧客管

理、人事・給与、財務・会計などの業務アプリケーションソフトを、統合・連携して利用可能とする「業務統合連携型モデル」が挙げられる。事例としては、マーケティング、営業支援、顧客管理などの複数サービスを統合して提供するSalesforce、統合顧客管理システムの「Synergy！（シナジー）」（シナジーマーケティング）などがある。

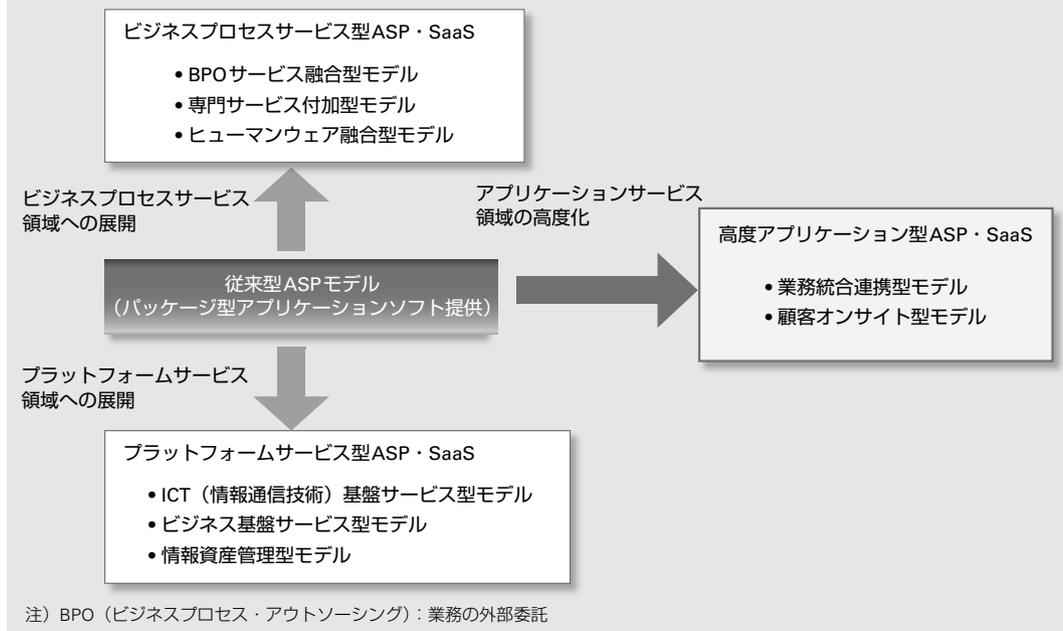
また、個人情報保護法の施行に伴う顧客データの社内保管・セキュリティ管理の必要性などから、顧客企業内に顧客専用サーバーとアプリケーションソフトを持ち込む「顧客オンサイト型モデル」も高度化の一つの形態となっている。事例としては、ASPとオンサイ

表2 ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2007／2008の受賞企業一覧

各賞名	会社名	サービス名
総合グランプリ	プロパティデータバンク	不動産管理ASP・SaaS「@プロパティ」
バックオフィスアプリケーション分野グランプリ	ネオレックス	ASP型勤怠管理システム「バイバイタイムカード」
情報系アプリケーション分野グランプリ	シナジーマーケティング	統合顧客管理システムSynergy！（シナジー）
ASP・SaaS支援・ミドルウェア／ハードウェア分野グランプリ	インターナップ・ジャパン	インターナップ・インターネット
ベストベンダー賞	E2openジャパン	企業間サプライチェーンマネジメント
ベストイノベーション賞	キューブマジック	インターネット・バンニング・サービスCube Magic
ベストブレイク賞	エイ・アイ・エス	基幹業務ASPサービス「ちゃっかり」シリーズ
ベストベンチャー賞	テラ	エムスタ（バージョン2.0）
委員会特別賞	BSNアイネット	DENTALフレンドASP
委員長特別賞	ツインテック	Tuais次世代オーディオ・ミキシング&オーディオコンテンツクリエーション
ノミネート賞	イー・トラック	自動車・配送計画最適化サービスe-SmarTrack（イー・スマートトラック）
	エフ・イー・エス	Jigsaw
	NTTデータ	空間情報配信サービス <ul style="list-style-type: none"> ・住宅地図配信サービス「MaDoRE」 ・自治体向け地図配信サービス「Geogate」 ・渋滞情報配信サービス「ViewRoad」
	ココヨ	「@Tovas（あっととぼず）」
	新日鉄ソリューションズ	オンデマンド電子化アーカイブソリューション
	ビジネスオンライン	ネットde会計
	富士通ビジネスシステム	WEBCON
	ワイズマン	ワイズマンASPサービス
プライマリーサービス賞 *前回より連続受賞したサービス	イー・トラック	自動車・配送計画最適化サービスe-SmarTrack（イー・スマートトラック）
	新日鉄ソリューションズ	オンデマンド電子化アーカイブソリューション
	ビジネスオンライン	ネットde会計

出所) ASPIC資料

図3 ASP・SaaSの新しいビジネスモデルの進化方向



ト導入を組み合わせた「マネージドウィルスバスター」(リコー、トレンドマイクロ)などがある。

(2) ビジネスプロセスサービス領域への展開

第2の進化方向は、ASP・SaaSの「ビジネスプロセスサービス領域」への展開である。展開の形態としては、顧客のビジネスプロセスの上流部分(アプリケーションソフトによる業務管理支援など)から中流・下流部分(データベース管理・ドキュメント管理など)までを、一貫サービスとして提供する「BPO(ビジネスプロセス・アウトソーシング)サービス融合型モデル」が挙げられる。事例としては、ドキュメント管理の業務、アプリケーションソフト、IT基盤が一体化した次世代ドキュメントソリューション「Nsxpres II」(新日鉄ソリューションズ)などがある。

また、アプリケーションソフトによる業務支援に加えて、解析・評価サービス、コンサルティングなどの専門サービスをセットで供給する「専門サービス付加型モデル」も現れている。事例としては、ポートフォリオ提案営業支援ソリューション「NAVIFACE(ナビフェイス)」(野村総合研究所)、「Webサイトのアクセス解析ASPサービス」(京セラコミュニケーションシステム)などがある。

さらに、アプリケーションソフトによる業務管理支援に加えて、人(ヒューマンウェア)を介在させて付加価値を高めたサービスをASP・SaaSによって提供する「ヒューマンウェア融合型モデル」も見られる。

(3) プラットフォームサービス領域への展開

第3の進化方向は、「プラットフォームサービス領域」への展開である。展開の形態と

しては、企業の情報システムのセキュリティ管理、VPNやイントラネット（社内型インターネット）構築・運用などのサービスをASP・SaaS方式で提供する「ICT基盤サービス型モデル」が挙げられる。事例としては、企業の情報システムのセキュリティ状態を包括的に診断する「コンプライアンス管理サービス」（ラック）、中堅・中小企業向け「ファイアウォール運用・監視サービス」（NECネクソソリューションズ）などがある。

また、ネットビジネスの基盤となる認証・決済などのサービスをASP・SaaSによって提供する「ビジネス基盤サービス型モデル」も増えている。事例としては、次世代ネットワーク（NGN）を使った「SaaS方式認証サービス」（NTT東西地域会社）などが挙げられる。

さらに、企業内の情報データベース、ファイルなどのセキュアな（安全性が保証された）管理を目的とする「情報資産管理型モデル」が出てきている。たとえば、企業向け電子文書交換ASPサービス「ベリサイン マネージド eドキュメント エクスチェンジ サービス」（日本ベリサインとプログレッシブ・システムズ）などである。

Ⅲ ASP・SaaSが中小企業にもたらす5つの利点と効果

1 中小企業のASP・SaaS導入の5つの利点

以上のように、成長・進化を続けるASP・SaaSは、その活用により中小企業やサービス業、ひいてはわが国全体の産業生産性の向上に寄与することが期待されている。

一般的に指摘されている、中小企業へのASP・SaaS導入の利点としては、費用節減、更新の容易性、セキュリティの確保、高度な情報ノウハウの利用——などが挙げられる。しかし、これらは利点の一部にすぎない。ASP・SaaSは、以下に示すような、中小企業の経営・事業展開の全体にかかわる大きな利点をもたらす。

(1) 「高速経営」が可能になる

第1の利点は、企業の高速経営が可能になり、事業展開の機会費用の圧縮と商機の獲得が容易になることである。ASP・SaaSは事業者へのオンライン申し込みですぐに使えるという特徴を持つため、利用者はASP・SaaSの導入決定から稼働までを瞬時に実現できる。

また、市場の急拡大や縮小に対して、契約しているサービスの内容および利用量を即時に変更できるため、市場の構造変化へ迅速に対応することが可能となる。さらに、最先端のサービスバージョンを常時、利用可能（ASP・SaaSを使うときがいつでも最新バージョン）になっている、あるいはサービスの使用言語や展開地域（外国）の拡張が迅速に行えるなどの利点もある。

(2) 市場での「機会均等」がもたらされる

第2の利点は、中小企業が、大企業と対等なICT環境のもとでの市場競争機会を獲得できることである。中小企業は、ASP・SaaSを活用することによって、大企業が備えている基幹業務、マーケティング、顧客管理などに関連する情報システム（ERP〈企業資源計画〉）、CRM、SCM〈供給連鎖管理〉、広告宣

伝サイトの構築・運用など)と同様のシステムを利用できる。その結果、大企業と格差のないICT環境のもとで競争が可能になり、大企業と同じ土俵(市場)の上で対等にビジネスを展開できる可能性が高まるという利点がある。

(3) 「事業・業務革新」に寄与する

第3の利点は、中小企業の事業革新や業務革新に寄与することである。事業者が提供するさまざまなASP・SaaSサービスの連携によって、システム開発などの大きな初期投資を必要とせず、新しいビジネスモデル(新事業形態)の構築が可能となる。たとえば、「ブログ・SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)+アフィリエイト(成果報酬)」「コンテンツデリバリーサービス、同ストーリーミングサービス」などである。

また、異なるASP・SaaSを活用したシステム連携によって、小さな初期投資で、大企

業並みの効果的かつ効率的な社内業務システムの導入が容易になる。たとえば、社員の自発的情報発信をもとにした内部コミュニケーション型のASP・SaaSを活用することによって、今まで実現できなかった情報発信と共有を可能にし(社内ブログで社員の意見の発信・議論など)、組織活性化をもたらすことが可能になる。

(4) 企業の「安全保障」が確保される

第4の利点は、企業活動におけるセキュリティ、リスク管理、持続性などの安全保障の確保が可能になることである。ASP・SaaS事業者の多くは、専用のデータセンターをハウジング(サーバーを預けること)やホスティング(サーバーを借りること)の形で活用する。これによって、利用者企業に不可欠な高度セキュリティが確保される。特に、個人情報や顧客データを扱う利用者にとっては、自社で管理するよりも高度なセキュリティ対

表3 ASP・SaaSの導入効果事例

ASP・SaaSサービス	導入効果事例(利用者企業)
不動産総合管理サービス(A社)	業務効率化効果 【事例】大手企業管財部門の管理スタッフが20人から10人に削減
自動配車・配送計画サービス(B社)	輸配送コストの削減効果 【事例】平均80台/日の稼働が50~60台に削減(約30%の削減効果) 業務効率化効果 【事例】5人×約半日の配車業務が、2人×約30分で実現
勤怠管理サービス(C社)	総費用(TCO)削減効果 【モデル事例】従来のタイムカードシステムに比較して、ASPサービスは年間35%の費用削減効果
社内ドキュメント管理サービス(D社)	業務コスト削減効果 【事例】契約書管理業務のコスト削減。従来コストの3分の2の削減を実現
建設業Web-EDIサービス(E社)	業務効率化効果 【モデル事例】見積もり業務のコスト削減率9%。注文業務のコスト削減率61%。請求業務のコスト削減率42%
歯科診療報酬請求事務処理サービス(F社)	システム利用コスト削減効果 【モデル事例】従来型システムのリースに比較して、ASP型の年間利用費用は約40%程度
電子メール配信サービス(G社)	システム利用コスト削減効果 【モデル事例】独自構築システム(保守)に比較して、ASP型の年間利用費用は約25%程度

出所) 公開情報をもとに作成

策が享受可能になる場合もある。

高度なセキュリティとしては、たとえば、データセンターに置かれるアプリケーションソフトやサーバーなどの面では、死活監視、障害監視、ウイルス検知、セキュリティパッチ管理などが担保される。また、ネットワーク面では、ファイアウォール、不正侵入検知、ネットワーク監視、ID・パスワード管理、利用者認証などが確保される。さらに、データセンターの活用により、ASP・SaaSは24時間365日（保守時間を除く）、安定的に利用可能となるなどの利点をもたらされる。

(5) 「費用圧縮」が可能となる

第5の利点は、システムの導入、維持・管理などにかかる総費用（TCO：Total Cost of Ownership）の圧縮が達成できることである。たとえば、ASP・SaaSの利用は、設備投資、アプリケーションソフトの開発・購入にかかる初期導入費用はほとんど不要である。

また、アプリケーションソフトを自社で購入、あるいは開発した場合に発生するバージョンアップや修正などの維持費用も小さい。さらに、自社内に情報技術の専門家や技術者はほとんど必要ないので、人件費がかからないなどの利点もある。

2 中小企業のASP・SaaS導入の効果は大きい

中小企業におけるASP・SaaSの導入効果については、広範かつ詳細な実態調査が少なく、定量的な検証には限界があるが、総務省の「通信利用動向調査」（2007年）によれば、ASP・SaaSを利用している中小企業（資

本金5000万円未満）は、利用していない中小企業に比べて労働生産性が15%高いという結果が得られている。

また、中小企業がASP・SaaSを導入した際の効果について、個別の事例をもとにまとめると、表3のとおりとなる（一部大手企業含む）。ASP・SaaSの導入によって、人員投入量や業務量から見た業務効率化効果、業務コストやシステム利用コストの面から見たコスト削減効果は、かなり高いことがわかる。

IV ASP・SaaSの普及が遅れる中小企業の実態と課題

1 全体として普及率は低い

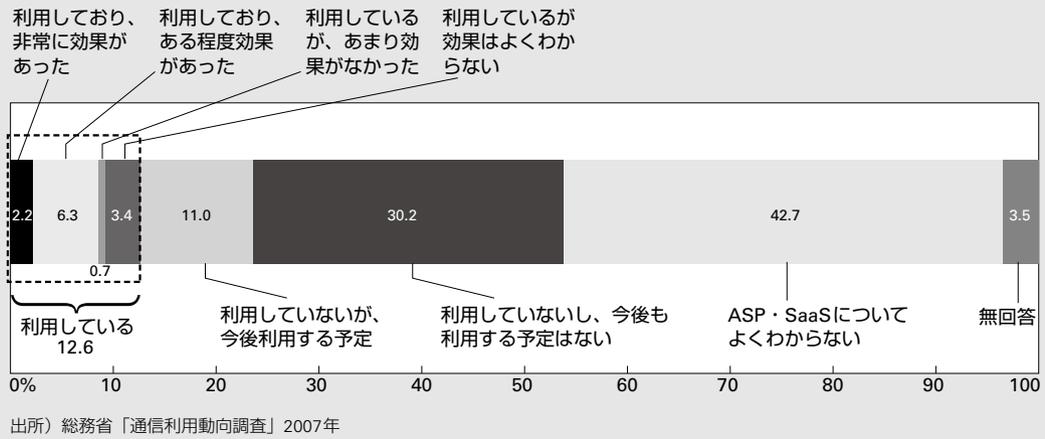
以上のようにASP・SaaSの導入は、中小企業に大きな利点と効果をもたらす。それにもかかわらず、中小企業を含めた企業へのASP・SaaSの普及率はまだ低い。前述の総務省の調査によれば、2007年時点でASP・SaaSを利用している企業は12.6%にとどまっている（次ページの図4）。

また、「2008年版 中小企業白書」によれば、ASP・SaaSを「利用している」企業の割合は、従業員規模20人以下の企業で7.6%、21～50人の企業で12.6%、51～100人の企業で14.2%であり、規模が小さいほど普及率が低いことがわかる。

2 ASP・SaaS普及の業種間格差が大きい

マルチメディア振興センターが2008年3月に実施した「ASP・SaaSサービスの事業者実態調査」をもとに、事業者から見たサービス提供先では、業種の違いによる普及度合い

図4 ASP・SaaSの利用状況



の差が明らかとなっている（図5）。製造業、卸売・小売業、情報通信業等への普及度が相対的に高いのに対して、農林・水産・鉱業、電気・ガス・水道業、医療・福祉業、運輸業などでは普及はそれほど進んでいない。

なお、サービス提供先業種には大企業も含まれるが、ユーザー企業の最多従業員規模を見ると、全体の51.8%が従業員規模100人未満となっていることから、業種別の普及格差

は中小企業にも生じていると類推される。

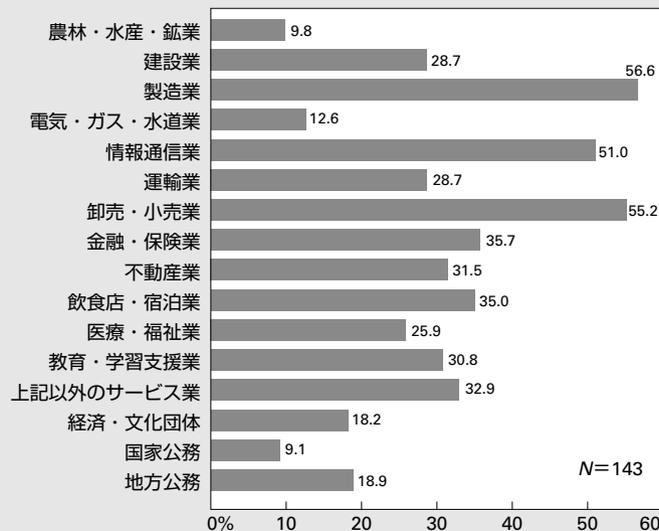
3 ASP・SaaSに対する利用者企業の認知・心理面での障壁が高い

同様に、前述のASP・SaaSサービスの事業者実態調査によれば、事業者から見た中小企業を中心とするユーザー（利用者）企業への普及の課題としては、次の項目の回答割合が高い。

「データの社外持ち出しに関するユーザー企業の不安が強い」（35.7%）、「ITアウトソーシングによるROI（投資対効果）が、ユーザー企業で認識されていない」（31.5%）、「ユーザー企業のASP・SaaSやITへの認知度が低い」（30.1%）、「ユーザー企業の経営者、システム担当者のASP・SaaSやITへの関心が低い」（29.4%）、「データセキュリティ保持に関するユーザー企業の不安が強い」（26.6%）などである（図6）。

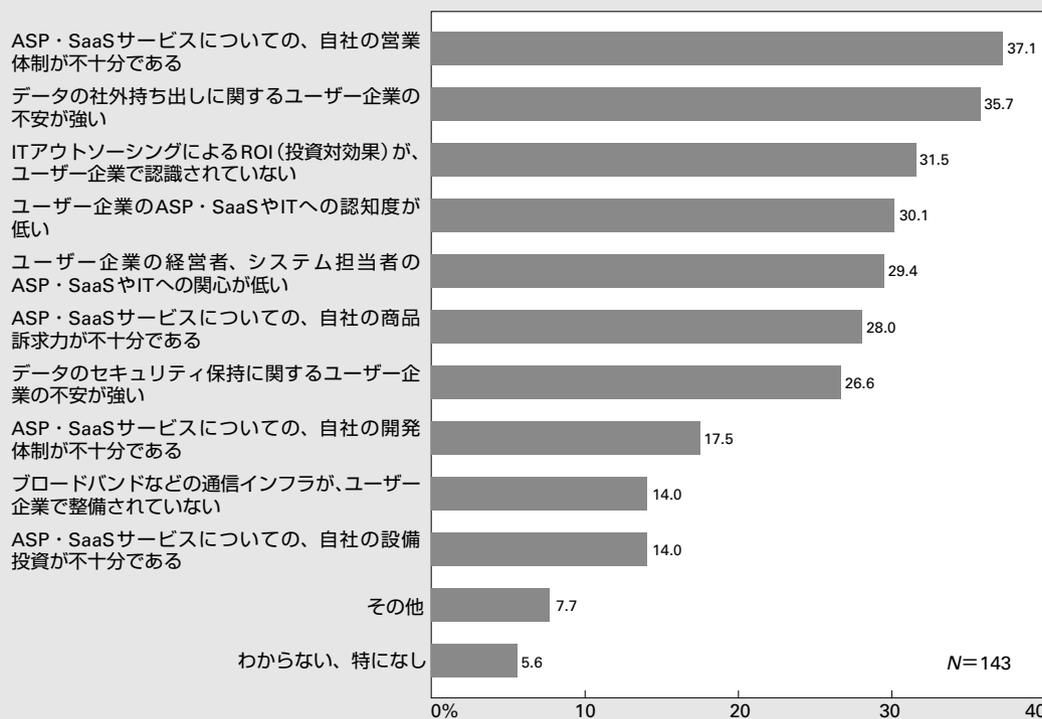
ASP・SaaS導入への不安感や先入観の払拭、導入効果等に対する認知の向上など、認知・心理面で中小企業利用者への対応が大きな課題である。

図5 ASP・SaaS事業者のユーザー企業の業種（複数回答）



注) 業種は日本標準産業分類に基づいて設計
出所) ASPIC資料「ASP・SaaSサービスの事業者実態調査」2008年3月、マルチメディア振興センター（FMCC）

図6 ASP・SaaSの開発、販売の際の課題（複数回答）



出所) ASPIC資料「ASP・SaaSサービスの事業者実態調査」2008年3月、マルチメディア振興センター

V 中小企業へのASP・SaaS普及のための促進策

これまでの考察を踏まえて、中小企業へASP・SaaSを普及促進させていくための方策を、中小企業を取り巻く「外」（行政、業界団体など）からの視点により提案する。

1 ASP・SaaSの導入効果とベストプラクティスを検証し公開する

普及促進に向けて早急に対応すべきことは、全国の中小企業を対象に、ASP・SaaSの導入に関する実態調査を実施することである。

調査においては、特にASP・SaaSの導入によるさまざまな効果について、定量的な検

証およびベストプラクティス（成功事例）のケーススタディを行い、その情報を広く公開することが重要である。たとえば、高速経営により商機をつかんだ事例、新しいASP・SaaSサービスの事業創造の事例、業務効率化効果・費用削減効果等の実証例などを収集し公開することが、中小企業にとって有益な情報源となる。

2 「情報開示認定制度」を活用しASP・SaaSに対する安全・信頼感を高める

2007年11月に総務省より「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針」が公表され、それをもとに2008年4月より「ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度」

が始まった。これは、マルチメディア振興センター（FMCC）が認定機関となり（認定業務はASPICが受託）、安全・信頼性にかかわる情報開示を適切に実施しているASP・SaaSサービスを認定するものである。2008年8月21日現在で、26のサービスが認定されている。

認定サービスが多くなることによって、中小企業にとっては、情報開示が豊富になるとともに、開示項目が共通化されることで、相互比較および優良なサービスの選択が容易になる。一方で、情報開示認定制度そのものに対して、事業者や中小企業利用者の認知度はまだ低いという課題がある。

そのため、今後は事業者および中小企業利用者双方に対して、情報開示認定制度の周知を進めることが必要になる。また、認定された事業者側や利用者側に何らかのインセンティブ（税制面での優遇等）を与えるなどして、安全・信頼性の高いASP・SaaSの中小企業への供給および利用を拡大させることが重要である。

3 普及度の低い業種・分野における「新しいASP・SaaSのモデル」を構築する

前述したように、中小企業は業種の違いによって、ASP・SaaSの普及度に差が出ていることが課題となっている。あらためて確認すると、現在のところ、製造業、卸売・小売業、情報通信業などでの普及度は高いが、農林・水産・鉱業、電気・ガス・水道業、医療・福祉業、運輸業などでは低い。

したがって、今後、中小企業へのASP・SaaSの普及度を高めていくためには、普及

度の低い業種・分野において、新しいASP・SaaSのモデルを官民協働により構築し、普及させていくことが重要である。特に、普及による効果の大きい公的サービス分野や企業活動の基盤となるサービス分野でのモデル構築が重要である。たとえば、医療・福祉（医薬品の情報・流通管理等）、建設・不動産（建築確認申請支援等）、ライフライン（水道事業管理等）、観光（地域観光施設の顧客管理等）、交通・運輸（運送車両最適運行管理等）、金融（ABL〈動産・債権担保融資〉における動産管理等）などの分野におけるASP・SaaSのモデル構築が有望である。

4 中小企業の関連団体の主導によりASP・SaaSを普及させる

個々の中小企業単独では、ASP・SaaSの導入に当たって心理的な障壁が高くならざるをえない。そのため、中小企業関連の団体（中小企業団体、商工会議所、商工会など）が、その業界特性に合った推奨ASP・SaaSを指定し、普及啓発していくことが望ましい。

成功事例としては、全国商工会連合会が推奨し、中小企業などに普及が進んでいる、ビジネスオンラインの記帳・経理ASP・SaaS「ネットde記帳」が挙げられる。ネットde記帳は現在、全国商工会連合会の次期標準システムとして採用されており、全国35都道府県、約7万9000社の会員の記帳・経理ソフトとして利用されている。こうした関連業界団体が普及へ向けた取り組みを主体的に行っていくことが、中小企業へのASP・SaaSの普及を加速化させる大きな原動力になる。

5 中小ASP・SaaS事業者による サービス商品の供給を促進する

中小企業の経営を一番よく知っているのは、中小企業自身である。したがって、中小企業へASP・SaaSを普及させていくための有効な手段は、中小のASP・SaaS事業者を支援し、中小企業向けの商品・サービスのメニューを増やすことである。

そこで、今後は中小事業者がASP・SaaSサービスを開発・販売することに対する支援策（ASP・SaaS構築のための研修プログラムの提供、税制優遇など）を講じていくことが重要である。

以上のような方策を講じることによって、わが国の中小企業へのASP・SaaSの導入と普及が進み、「ネットワーク力」が高まっていく。その結果、中小企業全体としての生産性が大きく向上していくと予想される。

著者

北村倫夫（きたむらみちお）

社会産業コンサルティング部上席研究員、特定非営利活動法人ASP・SaaSインダストリ・コンソーシアム（ASPIC）執行役員

専門は地域政策、産業政策、地域情報化、行政改革など