

中小企業のための IT 用語解説

第9回:ASP ~ソフトウェアを利用して「持たざる経営」を実践~

ASP とは

IT コトハジメでは、これまで主に IT を活用して経営課題を解決する手法やツールの用語を取り上げてきた。今回からは、それらの手法やツールを実践・利用する上で基盤となるサービスやテクノロジーに目を向け、その中でも、特に中小企業の IT 活用に大きな影響を及ぼすと思われるものについて用語解説を行っていく。まず、今回は「ASP」を取り上げる。

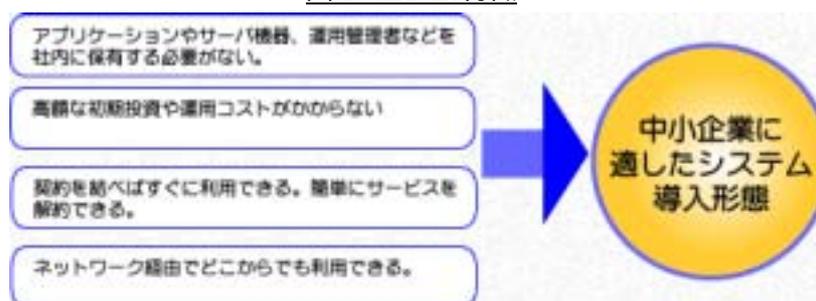
ASP とは、「アプリケーション・サービス・プロバイダ (Application Service Provider)」の略である。一般的には、インターネット技術 (ウェブブラウザなど) を利用し、ネットワークを介して企業アプリケーション・ソフトウェア【注1】の機能を提供する事業者、およびそのサービス提供形態を指す。最近では、アプリケーション・ソフトウェア (以下、「アプリケーション」と呼ぶ) の設定、運用管理、データ分析などの付随サービスを提供する ASP も多い。

ASP の最大の特徴は、ユーザ企業がアプリケーションやサーバ機器、さらにはそれらを運用する管理者を社内に保有することなく、企業アプリケーションの機能を「サービスとして利用」することができる点にある。そのため、ASP は、高額な初期投資や運用コストがかからない場合が多く、中小企業に適したシステム導入形態と言われている。加えて、契約を結べばすぐに利用でき、逆に効果が認められなければ簡単に止められる点、ネットワーク経由でどこからでも利用できる点なども ASP の魅力の一つである。

以下、ASP の登場経緯や注目される背景、概要や事例などを解説していく。

【注1】 企業アプリケーション・ソフトウェアとは、顧客管理や会計管理など特定の業務目的のために設計・開発されたソフトウェアのこと。例えば、これまでに紹介してきた ERP パッケージやグループウェアなども企業アプリケーション・ソフトウェアの一つである。

図1 ASPの特徴



ASP の登場経緯

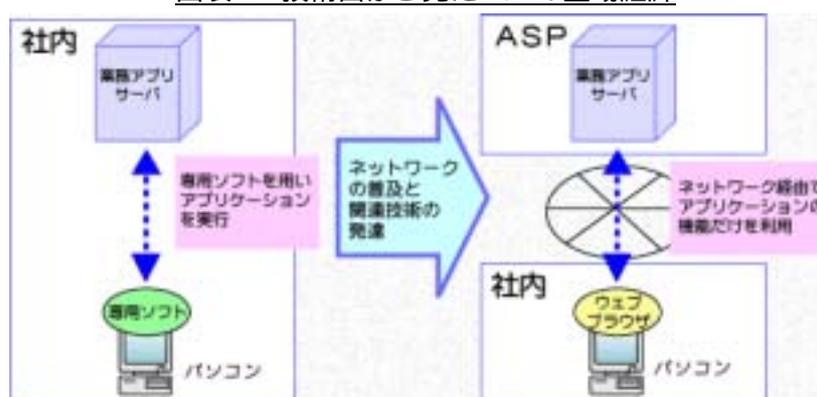
従来、企業が CRM パッケージやグループウェアなどの企業アプリケーションを活用する場合、サーバ機器を社内に設置し、利用者の PC にインストールした専用ソフトを用い、サーバ機器から配信されるアプリケーションを利用する形態が一般的であった。

ところが、インターネットに象徴されるネットワークの発達・普及やコンピュータの処理能力の向上などの結果、物理的に離れた場所にあるサーバ機器にネットワーク経由でアクセスし、アプリケーションを実行することが可能になった。また、大半の PC にウェブブラウザが標準で付属され、広く普及したことにより、利用者は専用ソフトをインストールすることなく、ウェブブラウザを使ってネットワーク上のサーバ機器に接続できるようになった。こうしたネットワークおよび関連技術の発達と普及により、ASP の技術的下地（ネットワークを介したアプリケーションの利用）が整ったのである。

これに注目したのがソフトウェア・ベンダー、特に、比較的高価な企業アプリケーションを開発したベンダーであった。彼らは、多額の投資をして開発した製品を、資金力のある一部の大企業だけでなく、資金的に購入することが難しい他の大企業や中小企業にも使ってもらいたいと考えていた。そこで、そのための手段として、アプリケーション、サーバ機器、そして運用管理サービスなどを複数企業間で「共有」し、一社当りの費用負担を薄めることで、ネットワーク経由で安価にアプリケーションの機能を提供するという ASP のビジネスモデルを生み出したのである。

このような経緯の後、90 年代後半から、ASP は全く新しい企業アプリケーションの提供形態（利用形態）として脚光を浴び始めた。

図表 2 技術面から見た ASP の登場経緯



ASP が注目される背景

高額な初期投資や運用コストがかからない点に ASP の大きなメリットがあることは前述した通りであるが、現在 ASP が注目を集めている背景には、低コストであること以外にも、

以下のような理由がある。

1. アウトソーシングによる「持たざる経営」へのニーズの高まり

近年、多くの企業で、「アウトソーシング」の経営手法が用いられている。アウトソーシングとは、簡単に言えば、従来、社内で行っていた業務を、高度な専門性やノウハウなどを有する外部事業者へ委託することである【注2】。その根底には、自社で経営資源（人やモノなど）を多く抱えず、「持たざる経営」を実践することで、経営環境の変化に対するリスクを抑えるとともに、限られた資源を得意な業務や重要な業務に集中的に投入するという考え方がある。

情報システムに関わる領域でも、アウトソーシングの動きが急速に進んでいる。かつては自社で情報システムや要員を抱えていた大企業の間でも、最近では、他社との差別化を図りにくい業務（勤怠管理、会計など）を中心に、情報システムおよび運用管理等の付随業務の大部分をアウトソーシングする傾向が強まっている。

このような流れの中で、自社にシステムや人を抱えることなく必要な機能だけを利用できる ASP は、アウトソーシングの一つの形態として、多くの企業の注目を集めている。特に、経営資源に限りがある中小企業にとって、ASP は「持たざる経営」を実践する上での「切り札」的役割を果たすものとして期待されている。

2. 中小企業における環境整備

その登場以来、注目を集めてきた ASP であるが、中小企業での ASP 活用はまだ始まったばかりである。平成 14 年版情報通信白書（総務省）によれば、平成 13(2001)年度の中小企業の ASP 市場規模は 3.8 億円であり、国内 ASP 市場規模全体（60.3 億円）の 1 割に至っていない。

これには、いくつかの要因が考えられるが、中小企業におけるインターネット接続や PC などインフラ環境が整っていなかったこと、そして経営者や従業員のインターネットや IT に対する意識や知識が低かったことに大きく起因する。

しかし、ここに来て、PC やネットワーク接続料金が大幅に低下したこともあり、中小企業への PC やインターネット導入が急速に進んでいる。また、インターネット上での情報検索や買い物が一般化するなど、生活社会へのインターネットや IT の浸透に伴い、経営者や従業員の IT 知識やスキルも高まってきた。ASP 利用のための環境が整ったことで、今後、ASP 利用が本格化していくと見られている。

【注2】 アウトソーシングは、経営戦略的な視点から行われる点、委託対象となる業務の範囲や規模が広い点、委託期間がより中長期である点で通常の業務委託とは区別される。

ASP の概要

次に ASP の概要として「対象となる業務とアプリケーション」、「利用環境と費用」について説明する。

1. 対象となる業務とアプリケーション

企業が PC で利用する代表的なソフトウェアとして、文書を作成するためのワープロソフトや表形式の文書を作成するための表計算ソフトなど個人的な作業を支援するものがある。一方、グループウェアシステムや会計システムなどは、複数の社員による業務を支援するものである。

ASP で提供されているサービスは主に後者の業務支援型アプリケーションだ。対象となる業務とアプリケーションは以下のとおりである。

種類	業務	アプリケーション
基幹系	会計、人事、受発注、販売、顧客サポートなど	会計システム、 売上管理システム、 勤怠管理システムなど
情報系	社内連絡、スケジュール管理、 稟議、顧客分析など	グループウェアシステム、 電子メールシステム、 ナレッジマネジメントシステムなど
業種特化	人材派遣、住宅販売、ホテル、 建設業、学校など	人材派遣向け勤怠管理システム、 住宅販売向け受発注システム、 ホテル向け客室予約管理など

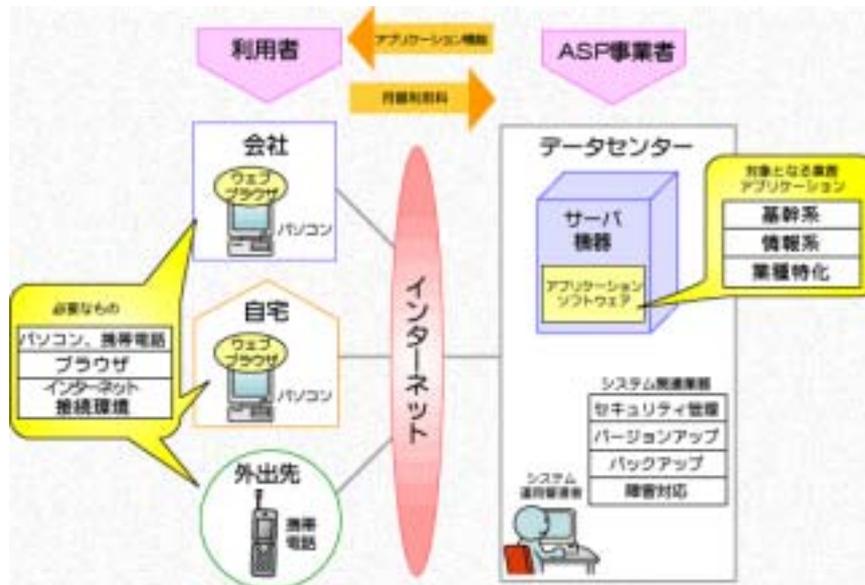
現在の実態としては、複数の拠点を持つ中小企業を中心に、企業に共通する基幹系業務と特定業種に特化した ASP の利用が先行して進展しており、最近ではグループウェアシステムによる情報共有の利用も注目され広がってきている。

2. 利用環境と費用

一般的に企業が ASP のサービスを利用するために必要なものは、インターネットに接続してホームページを見ることができる PC だけである。既にそのような PC 環境がある場合は、新たに機器やソフトウェアを購入する必要はない。サーバ機器やシステム管理者などは全て ASP 事業者が保有しており、システム運用やソフトウェアのバージョンアップや障害対応などのシステム関連業務はすべて ASP 事業者が行ってくれる。利用する際の手続きも、ASP 事業者を利用申込みを行い、ユーザ登録するだけで即日利用可能なサービスもあり簡便なものが多い。

ASP を利用するのに必要な費用は、業務パッケージソフトを購入するケースや自社専用のオーダーメイドシステムを開発するケースと比較して初期費用、運用費用ともに安いのが特徴だ。料金体系はサービスによってさまざまだが、初期費用数万円、運用費用1人数千円くらいから利用できるサービスも多い。オプションで追加機能や利用者数を増やすこともできる。

図表3 ASPの概要



ASP 活用事例

では、具体的な ASP の活用事例を見てみよう。

1．業務システム再構築に際し、低コスト低リスクの ASP を選択

外食チェーンを展開する A 社は、従来、各店舗から FAX や電話を通じて送られてくる売上や受発注の情報をもとに、本部で決算作成や食材発注を行っていた。このままのやり方では、出店スピードを高めた際についていけなくなると判断し、受発注システムや売上管理システムを再構築することを決めた。A 社はシステム導入に際し、将来のシステム作り直しのリスクを考慮し、低コストの ASP を採用した。これにより、各店舗が PC のウェブブラウザから受発注や売上データの報告などができるようになり、結果として本部側の業務負荷が大幅に削減された。

2．ASP 型営業支援システム活用により営業強化を実現

住宅のリフォームを手がける B 社は、自社開発の顧客データベース用いて、顧客情報の管理を行っていたが、更なる営業強化を図るべく、データベースの更なる充実を行うこととした。開発費や運用・保守の手間を考慮した結果、ASP が提供する営業支援システムの機能を利用することを決めた。導入に際して、顧客の基本情報だけでなく、顧客ごとに工事の履歴や失敗内容なども入力できるようにするなど、若干のカスタマイズを施した。その結果、特定の条件を満たす顧客を検索し、それに合った提案を行うなどして営業強化につなげている。

A社は、上述した受発注や売上管理のシステムだけでなく、勤怠管理など他の業務においてもASPを活用している。将来の事業の急拡大を想定し、可能な限り情報システム資産は持たないという戦略の一環として、徹底的にASPを活用しようとする姿勢がうかがわれる。一方、B社の方は、カスタマイズを施していることから分かるように、最初からASPありきではなく、あくまでも営業力強化のためのシステムとして、自社開発とASP活用とを冷静に見極めた結果、ASPを選択した事例だと言える。

このように、同じASP活用でも、対象とする業務システムや企業の状況により、その動機やスタンスは異なる。

ASP活用のポイント

最後に、ASP活用に関する3つのポイントを以下に示す。

1. 強みや独自性の観点からASPの対象業務システムを決める

ASP活用にあたっては、まず、どの業務システムにおいてASPを活用するのかを決定することが必要である。その際、今後、自社の強みや独自性を生み出す上で、その業務システムが重要かどうか、が一つの判断基準となる。

例えば、基幹系の勤怠管理システムや会計システム、情報系のグループウェアシステムなどは、多くの企業にとって、他社との差別化を図るようなものではないはずだ。これらについては、積極的にASPを活用していくべきであろう。

一方、基幹系の生産管理システムや情報系の営業支援システムなどについては、それぞれの企業によって話が変わってくる。例えば、同じ生産管理システムでも、短い納期での商品納入などを自社の強みとしたい企業にとっては、コストが高くなったとしても、ASPへのカスタマイズや自社開発を行うこともやむを得ないだろう。一方、商品そのもので勝負すべく、商品の企画や開発に資源を集中する必要がある企業であれば、現在の業務のやり方を変えるなど、多少の犠牲を払ってでも、ASPの利用を第一に検討すべきだ。

2. 利便性とセキュリティのバランスを見極める

ASPは、ネットワーク経由でどこからでもアクセスできるというメリットがある。一方で、公開する必要のないデータまでネットワーク上に流れる危険性もはらんでいる。特に、顧客情報など機密性の高いデータを扱うソフトウェア（顧客管理システム、営業支援システムなど）のASPを活用する際には、注意が必要である。

ASP活用にあたっては、そのシステムで何を実現することが重要なのかを明確に定義した上で、利便性とセキュリティのバランスを取りながら、導入対象の決定や機能・業者の選定を行うべきである。

3. 中長期的な視点からのコスト比較をする

前述したように、多くの場合、初期投資、運用コストとも ASP 利用の方が安くなることが多いが、自社で既にサーバ機器等の資産や有能なシステム開発者・運用者を抱えている場合などは、中長期的には自社開発やソフト購入の方がコスト安になることもあり得るので、慎重に比較検討することが必要だ。

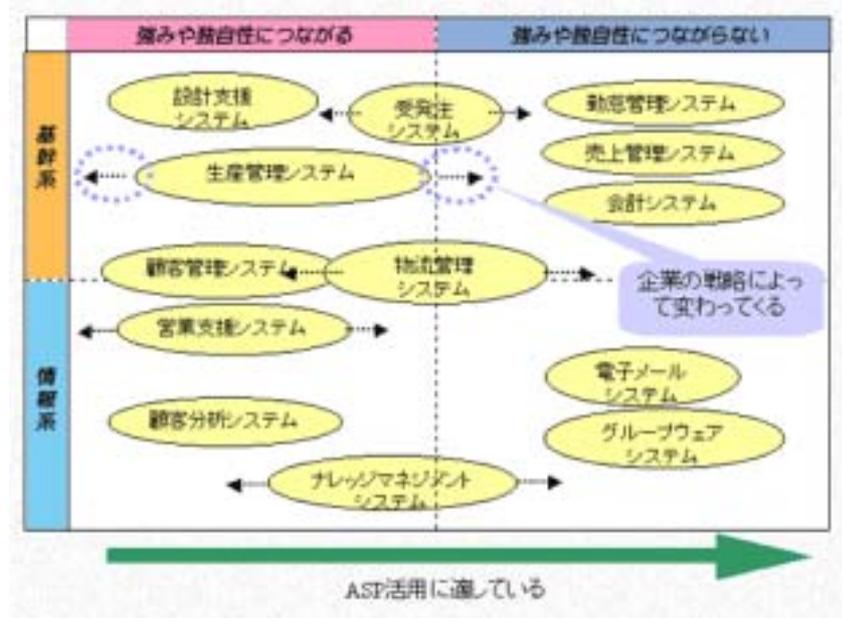
また、コスト比較の際には、将来の環境変化による影響も考慮すべきである。例えば、事業拡大に伴い社員数の増加が予想される場合や、会社自体が成長の途上にあり将来に流動的な要素が多い場合は、サーバ機器の増強やライセンス数追加のための費用やシステムの作り直しのコストが発生するリスクなどを見しておく必要がある。

このように、冷静にコスト比較を行うことは重要であるが、先行きを読むことには限界があるため、最終的には、今後どのような会社を目指していくのか、何を重視していくのかという経営判断に頼らざるを得ない面もある。その意味で、経営者には将来のビジョンや経営戦略を明確に提示することが求められる。

大企業が環境変化に素早く柔軟に対応する目的で「持たざる経営」を標榜しながら、既存の資産や人員が思いきったアウトソーシングを阻む結果となることが少なくない。その観点で言えば、経営資源を持たないことが逆に中小企業の強みとも言える。情報システムに関して、大企業以上に思いきったアウトソーシング戦略を展開できるはずだ。

ここにきて、インターネット接続など ASP 活用の環境が整ってきた。中小企業にとって、資源を集中し、経営スピードや独自性を高める格好のチャンスが訪れたと言える。

図表 強みや独自性の視点から ASP の対象とする業務システムを決める



この記事は、2003年2月に中小規模企業向けソリューションポータルサイト「ナビバラ・コム」に掲載されたものです。