

中小規模企業のニーズにこたえるASPサービス

アピネットランド
—ApinetLand—

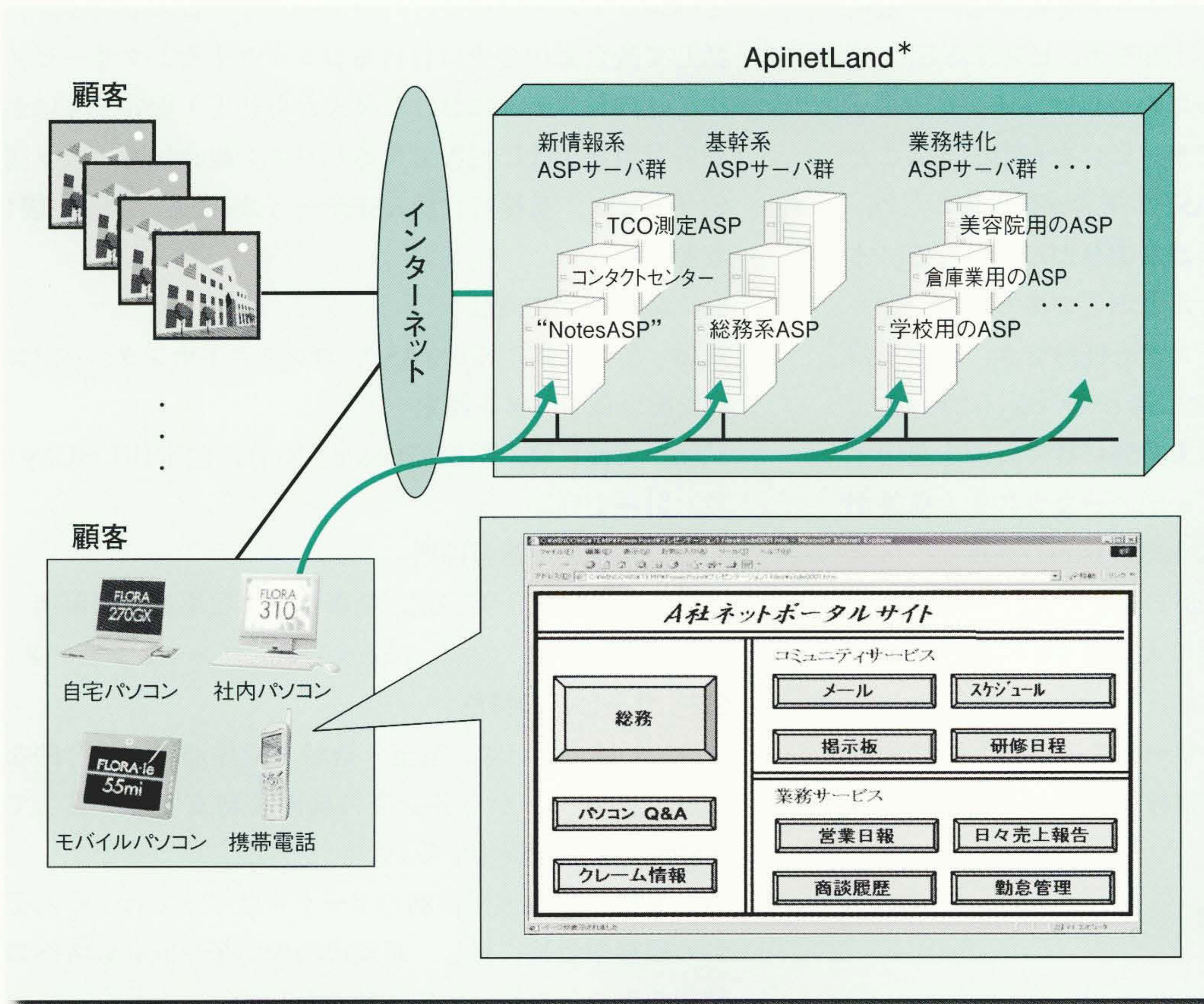
ASP Services for Small and Medium Enterprises

杉山康彦 Yasuhiko Sugiyama

福井康裕 Yasuhiro Fukui

赤松厚志 Atsushi Akamatsu

山口 勇 Isamu Yamaguchi



注：略語説明ほか

ASP (Application Service Provider)

TCO (Total Cost of Ownership)

* ApinetLand (Application in Network Land) は、日立製作所が提供する中小規模企業用ASPサービス商品の総称である。

中小規模企業用のASPサービス“ApinetLand”の概要

ApinetLandでは、中小規模企業に、情報化戦略のためのさまざまなASPサービスを提供する。

近年、ITの急速な進展を背景に、わが国の企業経営を取り巻く環境は急激に変化しており、企業には、的確かつ早急な経営改善が求められている。また、ITを活用することが経営革新のチャンスとも言われる。

しかし、ITを活用するために新システムを構築するには、初期投資(サーバの購入費、システム開発費など)と運用コスト(教育費、人件費など)に大きな費用がかかるほか、システム構築に予想以上の長い時間がかかる場合が少なくない。そのため、最近注目されているのが、インターネットを通じて必要なときに必要なアプリケーションを低コストで利用できるASPサービスである。

日立製作所は、中小規模企業のIT化をスピーディーにサポートし、顧客がコア業務に経営資源を集中できるサービスが提供できるように、中小規模企業のためのASPサービスとして、新情報系・業種特化型ASPサービス群“ApinetLand(アピネットランド)”を2000年5月から提供している。

1 はじめに

近年、インターネットの普及によって企業情報システムはウェブベースへの再構築へと発展し、インターネット分野への投資が拡大している。一方、特に中小規模企業には、厳しい経営環境の中でシステムのTCO (Total Cost of Ownership) を削減し、経営効率を上げる仕組み

が求められている。そのため、インターネットを通じて必要なときに必要なアプリケーションを利用するASP (Application Service Provider) サービスに注目が集まっている。

このようなASPサービスのニーズに対応するため、日立製作所は、販売会社などのビジネスパートナーと連携して、今まで培った技術とノウハウを生かし、安心して

利用できるアプリケーションや環境を提供する、中小規模企業・団体のためのASPサービスとして“ApinetLand (アピネットランド)”を2000年5月に製品化した。

ASPサービスは、インターネットなどのネットワークを通じてさまざまなアプリケーションを提供し、一定期間ごとにライセンス料金を受け取るサービスである。

ASPサービスの顧客にとっての利点は、インターネットにつながるブラウザだけでサービスを利用できることである。サーバなどの資産はASP事業者が提供するため、情報システム管理のための煩雑な業務が不要となる。また、イニシャルコストがほとんど不要であり、パッケージソフトウェアの買い取りリスクも軽減でき、資産を持たないキャッシュフロー経営に適している。このため、このサービスの利用者は、本来業務に経営資源を集中することができる。また、スピーディーなシステム構築が可能である。つまり、低コストで最新かつ高度なシステムをすばやく手に入れることができるASPの出現により、中小規模企業にとって、手軽に大企業レベルのIT化のパワーを持つことが可能となった。

ここでは、ApinetLandのサービスの概要と新情報系NotesASPサービス、および業種特化型ASPの今後の展開について述べる。

2 ApinetLandの概要

2.1 ApinetLandの商品

日立製作所が提供しているさまざまなASPサービス商品の中で、ApinetLandは、中小規模企業を対象とした

新情報系、基幹系、および業種特化型サービスを提供するものである。

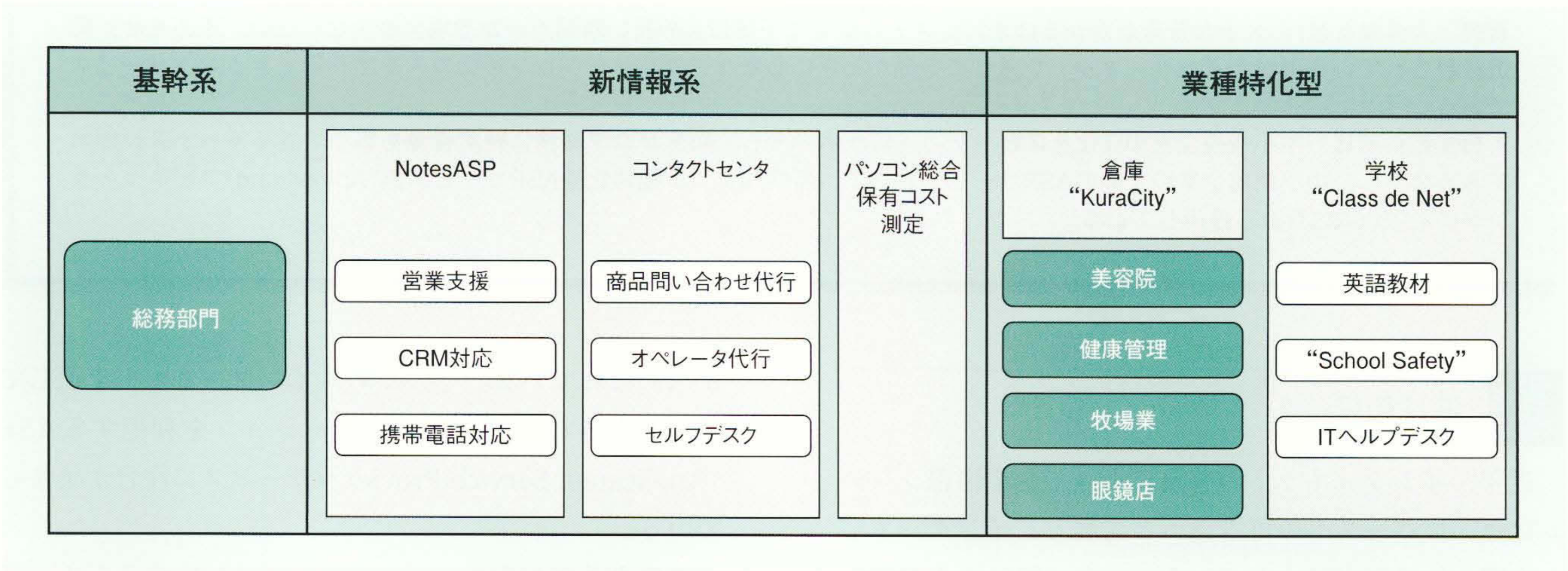
ApinetLandのメニューには、以下の新情報系のNotesASPサービス(後述)のほかに、顧客が実施しているヘルプデスク業務などのサポートサービス事業を、一括して統合窓口で受け付けるコンタクトセンタサービスや、社内システムにおける導入から運用・保守までにかかる費用を正確に把握できるパソコン総合保有コスト測定サービス、業種特化型ASPサービス(後述)がある(図1参照)。

- (1) 現在のASP商品
 - (a) 新情報系：NotesASP, コンタクトセンタ, パソコン総合保有コスト測定
 - (b) 業種特化：学校(Class de Net), 倉庫(KuraCity)
- (2) 計画中商品
 - (a) 基幹系：総務部門
 - (b) 業種特化：美容院, 健康管理, 牧場業, 眼鏡店
 - (c) 機能強化：学校, NotesASP, コンタクトセンタ

2.2 サービスの特色

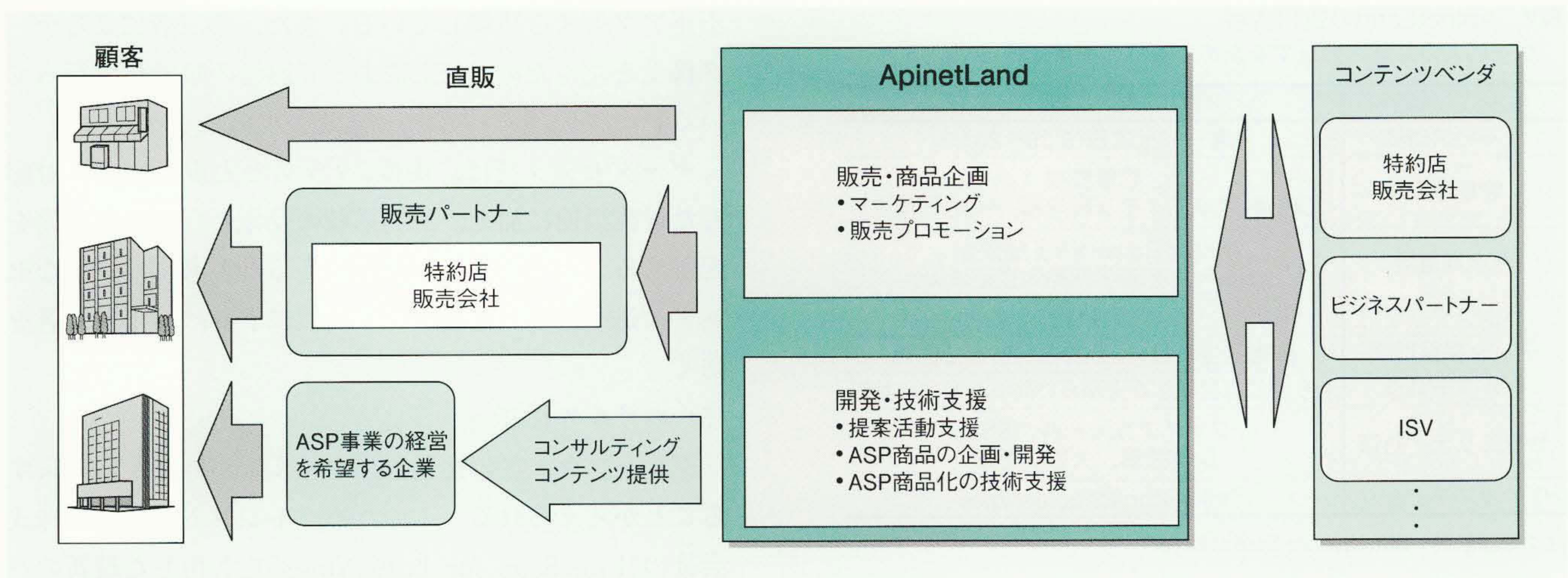
ApinetLandでは、業種・地域・団体別に、総合的なポータルサイトから各企業の社内業務までを一貫してASPサービスで提供する。

- (1) 業種・地域・団体別のポータルサイトでは、それぞれの顧客や会員に対し、新規市場の開拓や既存顧客への情報提供などのサービスを実施する。
- (2) ポータルサイトからは、業種・地域・団体に属する個々の企業の企業ホームページをASPサービスで提供



注：略語説明ほか ■ (計画中商品), □ (現在のASP商品), CRM (Customer Relationship Management)

図1 ApinetLandのメニュー体系
基幹系、新情報系、および業種特化型のASPサービスを提供する。



注：略語説明 ISV (Independent Software Vendor)

図2 ビジネスパートナーとの連携の概要

ApinetLandでは、さまざまなパートナーとの連携により、各種のASP商品を開発、提供する。

し、各顧客企業に対し、新規市場開拓のためのサービスや、既存顧客へのさまざまなサービスを実施する。

(3) 企業のホームページでは、顧客に対するサービスだけでなく、社内業務の効率化を向上するためのイントラネット環境もASPサービスで提供する。

また、ApinetLandでは、セキュリティと高信頼で実績のある日立製作所のデータセンタにより、ユーザーが安心して利用できるサービスを提供している。日立製作所のデータセンタでは、セキュリティ管理、運用監視・管理や障害対応を行う。

2.3 ビジネスパートナーとの連携

ApinetLandでは、さまざまなビジネスパートナーとの連携により、以下のようなASP商品の展開を図り、サービスを提供している(図2参照)。

- (1) ApinetLandでは、有力な商品を持つビジネスパートナー(コンテンツベンダ)との連携により、さまざまな商品を展開している。
- (2) 中小規模企業がビジネスを展開するにあたっては、ビジネスパートナーからもサービスを提供する。
- (3) ASP事業の経営を希望する企業に対して、ApinetLand商品のライセンス提供や、ASPのノウハウをコンサルティングするサービスを実施している。

3 NotesASPサービスの概要

わが国のグループウェア市場の約50%を占めるLotus社の“Notes/Domino”は、グループウェアのデファクトスタンダード(事実上の標準)である。しかし、このグル

表1 NotesASPサービスの基本機能

基本的な五つの機能を提供する。

基本機能項目	基本機能内容
メール	社内外でのメール(Eメール)が可能となる。
ディスカッション(掲示板)	時間、場所にとらわれず、いつでもどこでも議論に参加することができる。また、掲示板として使用することにより、情報の共有が可能となる。
文書ライブラリ	作成した文書を掲示するだけでなく、回覧、レビューすることができる。
会議室予約	会議室やオフィス機器など、共有している施設や機器の予約と管理が可能となる。
スケジュール管理	個人のスケジュール管理や会議招集が可能となる。

ープウェアを自社導入すると、ユーザー管理やバージョンアップなど、運用にコストがかかってしまうのが実状である。日立製作所のNotesASPサービスは、これらの課題を解決するために、煩わしい運用管理業務を行うことなく、このグループウェアを使用することができるものである。

3.1 NotesASPサービスの基本機能

NotesASPサービスは、Lotus社のグループウェア製品であるNotes/Dominoの機能を、インターネットを通じてウェブブラウザで使用するサービスである。このサービスの基本的な五つの機能と内容を表1に示す。

3.2 運用内容

ApinetLandでは、安定したシステムを提供するため、以下のような運用を行っている(表2参照)。

表2 ApinetLandの運用内容

サービスの品質を保証するため、各種の運用を行っている。

分 類	内 容
サービス時間	月曜日～土曜日(8:00～20:00)
定期運用	状態監視 (CPU利用率, メモリ利用率, HDD利用率)
非定期運用	Notes/Dominoの各種設定 (ユーザー登録・削除・変更ほか)
バックアップ	毎日1回
データ保証期間	障害発生前日の24:00の状態まで回復
ヘルプデスク	あらかじめ登録した人からの問い合わせに対応
セキュリティ対策	ファイアウォール, SSL, 耐震設備, 入退室管理
ウイルスチェック	“InterScan for LotusNotes”

注：略語説明 SSL(Secure Socket Layer)

(1) 状態監視

状態監視には日立製作所の統合運用管理ソフトウェア“JP1”を使用し、サーバのCPU利用率、メモリ利用率、およびHDD(Hard Disc Drive)利用率を監視している。これにより、機器の性能不足を未然に察知し、必要に応じた機器の性能増強を行うことにより、応答時間の悪化を防ぐ。

(2) Notes/Dominoの各種設定

ユーザーの追加・登録・削除については、顧客は指定フォーマット(Microsoft Excel File^{※)})に基づいて情報を提出するだけで、業務は日立製作所がすべて行う。バージョンアップ業務も日立製作所が行うので、顧客は意識せずに最善のバージョンを使用することができる。

(3) バックアップ・障害対応

HDDに“RAID5”を採用するなど、ハードウェアとしての信頼性向上を図っている。万一障害が起こった際にも、日々バックアップを行っているデータによって迅速に復旧を行う。これにより、障害発生前日のデータまでを保証している。

また、顧客専用のサーバを構築するアウトソーシング(外部委託)サービスでは、オプションメニューとしてクラスタ構成を用意している。このため、万一サーバがダウンした際にも、バックアップ機で退避運用をすることにより、サービスを停止させない環境を提供する。

(4) セキュリティ対策

セキュリティ確保のため、ファイアウォールによって

※) Microsoft Excelは、米国Microsoft Corp.の商品名称である。

不正アクセスを防御している。また、第三者によるデータ傍受を防ぐため、SSLによって通信の暗号化を行っている。

データセンタでは、震度7クラスの大規模地震に対応した耐震設備に加え、2・3系統の受電と自家発電設備を配置することによって災害に備えるとともに、嚴重なセンタ入退室管理と監視カメラ装置により、不正進入者を防ぐ。

(5) ウイルス対策

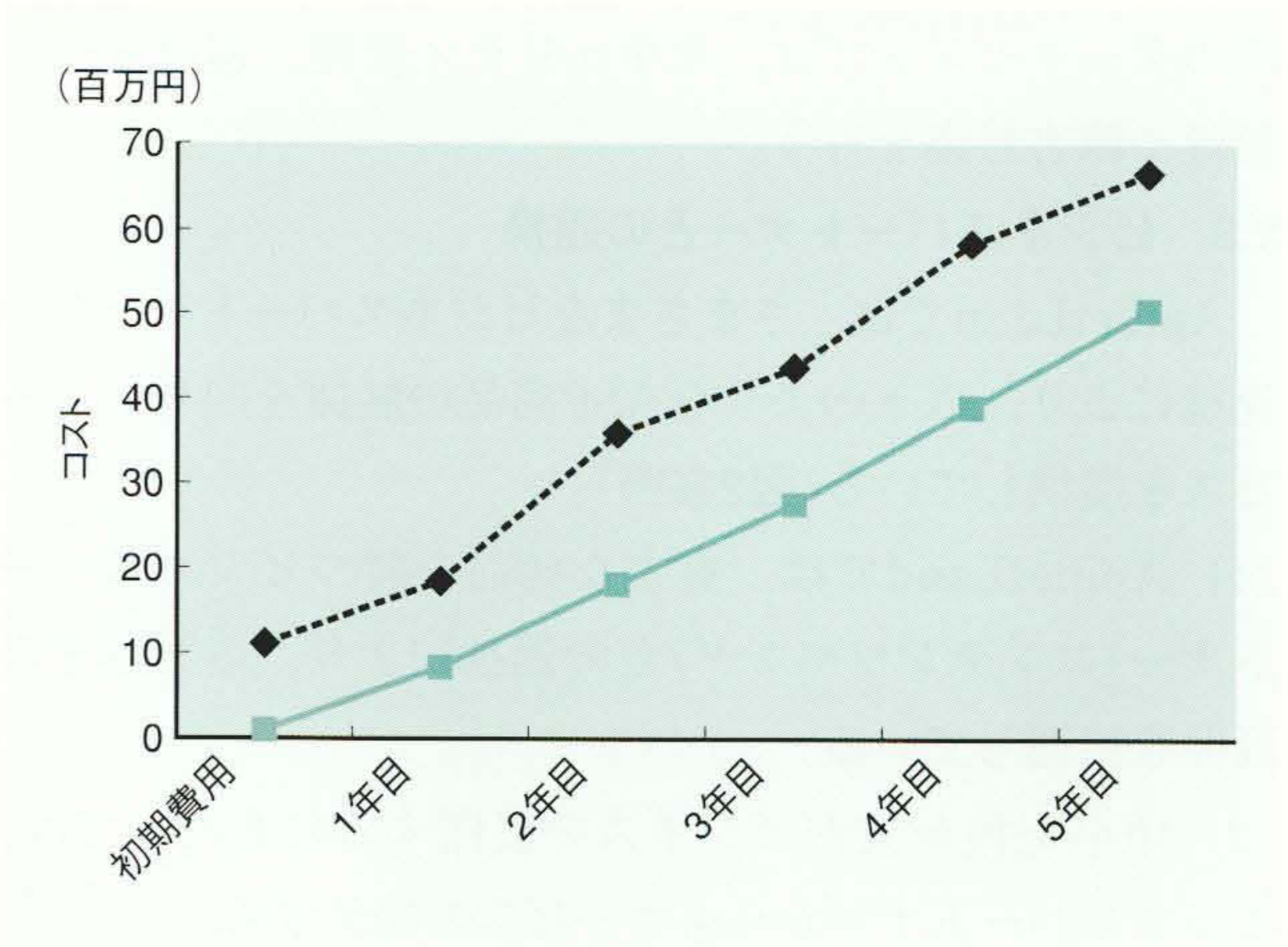
グループウェアの性質上、ウイルスが外部から進入することが考えられる。このため、トレンドマイクロ株式会社の“InterScan for LotusNotes”を利用した最新のパターンファイルにより、既知・未知ウイルスの進入を防ぐ。

3.3 導入の利点

Notes/Dominoの自社導入と比較した際のNotesASP導入の主な利点は以下の4点である。

(1) 運用管理業務の低減

Notes/Dominoの自社導入では、運用管理に専任の人員を割り当てる必要があるために人件費がかかる。特に、新規にNotes/Dominoを導入する際には、管理者の人件費のほかに教育費もかかることを考慮しなければならない。一方、NotesASPを利用すると、運用管理業務のほとんどを日立製作所が行うため、自社導入するよりも



注1： ---◆--- (自社導入), —■— (ASP)
注2： 前提条件として以下を想定した。
ユーザー数 ; 1年目200人, 2～3年目250人, 4～5年目300人
ハードウェア ; サーバ(PentiumⅢ*1 GHz, メモリ1 Gバイト, HDD36 Gバイト), ファイアウォールなど
(ユーザーの追加に伴う機器の性能増強が発生することを想定)
ソフトウェア ; Notes/パスポートライセンス, ウイルスソフトウェアなど
運用工数 ; 1年目0.5人/月, 2～3年目0.8人/月, 4～5年目1人/月
注3： *Pentiumは、米国Intel Corp.の登録商標である。

図3 システムの自社導入とASPサービスのコスト比較

顧客が自社でシステムを導入、運用した場合に比べて、ASPサービスではトータルコストを低減できることがわかる。

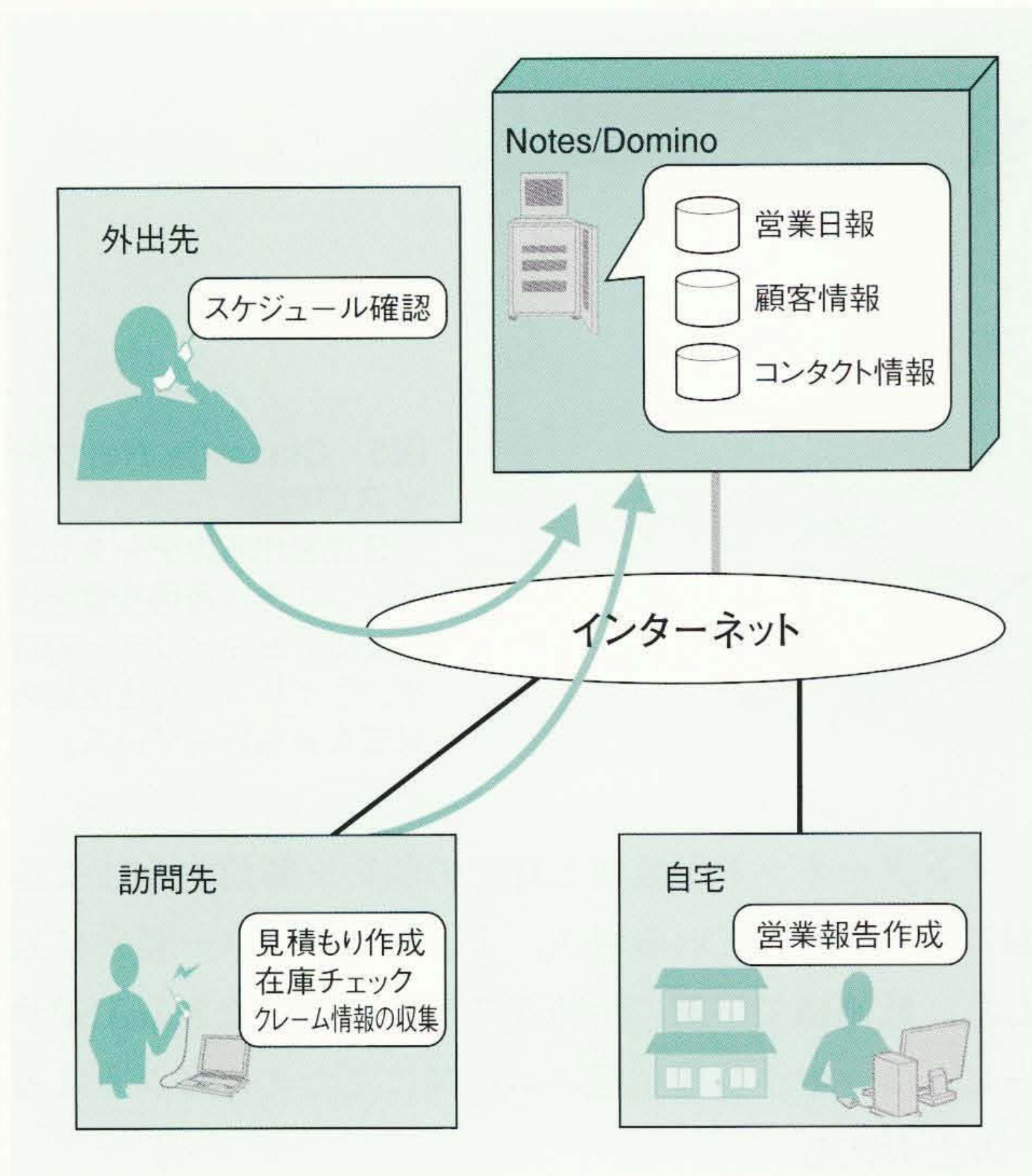


図4 NotesASPの今後

さまざまな場所からデータを活用することが可能となる。

ASPとして導入したほうがトータルコストを低く抑えることができ、その分、資金を本業活動に割り当てることが可能となる(図3参照)。

(2) 導入から稼動までの時間を短縮

通常、システムの自社導入には準備作業に約3か月かかるのに対し、NotesASPでは約1か月で済むので、システムの利用を迅速に開始することができる。

(3) インターネットを通じた外部からのアクセス

インターネットからのアクセスが可能となるため、社内だけではなく、外出先からも社内業務を行うことができる。導入した顧客の中には、営業スタッフにモバイルパソコンを配布し、外出先や自宅からも社内とのやり取りと情報の共有ができる環境を提供することにより、在宅勤務制度を取り入れることを目標としているところもある。これは、グループウェアを導入する利点とともに、ASPサービスを導入する利点をうまく利用し、業務の改善を図っている例と言える。

(4) 段階的導入例

ASPサービスでは、自社導入に比べて初期投資が抑えられるので、段階的に導入することが可能となる。例えば、当初数十ユーザーを対象に、営業支援を主目的として試験的に導入した顧客の例がある。実際に使用した結果、営業員からの活発な情報提供が促され、このシステ

ムが業務推進に役立つと評価され、全社展開を図ることとなった。現在では、数百ユーザーにまで拡大している。この事例では、全社展開の際のユーザー登録作業は日立製作所が行い、混乱することなく、約1か月で数百ユーザーの拡張業務を終えた。

3.4 NotesASPサービスの今後

NotesASPサービスを利用しているほとんどの顧客は、営業日報や顧客管理などの業務的な機能を利用している。社外からインターネット経由でアクセスできるという観点からも、NotesASPは営業業務の支援に適している。このため、今後は、営業支援、顧客管理、コンタクト管理など、さまざまな業務アプリケーションをラインアップに追加する考えである。また、外出先の営業員のために、携帯電話からNotes/Dominoに蓄積された情報にアクセスすることができる携帯電話連携サービスも提供する。

これらのラインアップを利用して、営業員が顧客先から社内の情報を簡単に引き出したり、外出先から営業報告を入力することにより、さらに効率的な営業活動ができるようになる(図4参照)。このように、NotesASPサービスでは、グループウェアを実現するためのツールとしてだけでなく、今までの業務形態までも変革しうるサービスとして提供することができる。

4 業種特化型ASPサービスの概要

ApinetLandでは、新情報系のASPサービスとともに、特定業種に対しては業種特化型ASPとしてサービスを提供している。業種特化型ASPサービスでは、日立製作所のビジネスパートナーが得意とする分野の業種ノウハウやパッケージを使用してサービスを提供するとともに、日立製作所以外の業種に関連した企業とも商品面や販売面でのタイアップを行い、幅の広いサービスの提供を目指している。

サービス商品としては、学校や倉庫業へのサービスをすでに提供している。その一つである“Class de Net”は、中・高等学校でのコミュニケーション環境を提供するサービスである(図5参照)。教師と生徒、保護者、卒業生の間でのコミュニケーションを図る場を、メールや掲示板の機能を使って実現している。

現在のコミュニケーション機能中心のサービスに加え、今後は、学校の基幹である授業で利用できる教材や、財務会計の機能も随時提供していく予定である。機能の提供には、教育新聞社や教材会社、教育コンサルティング

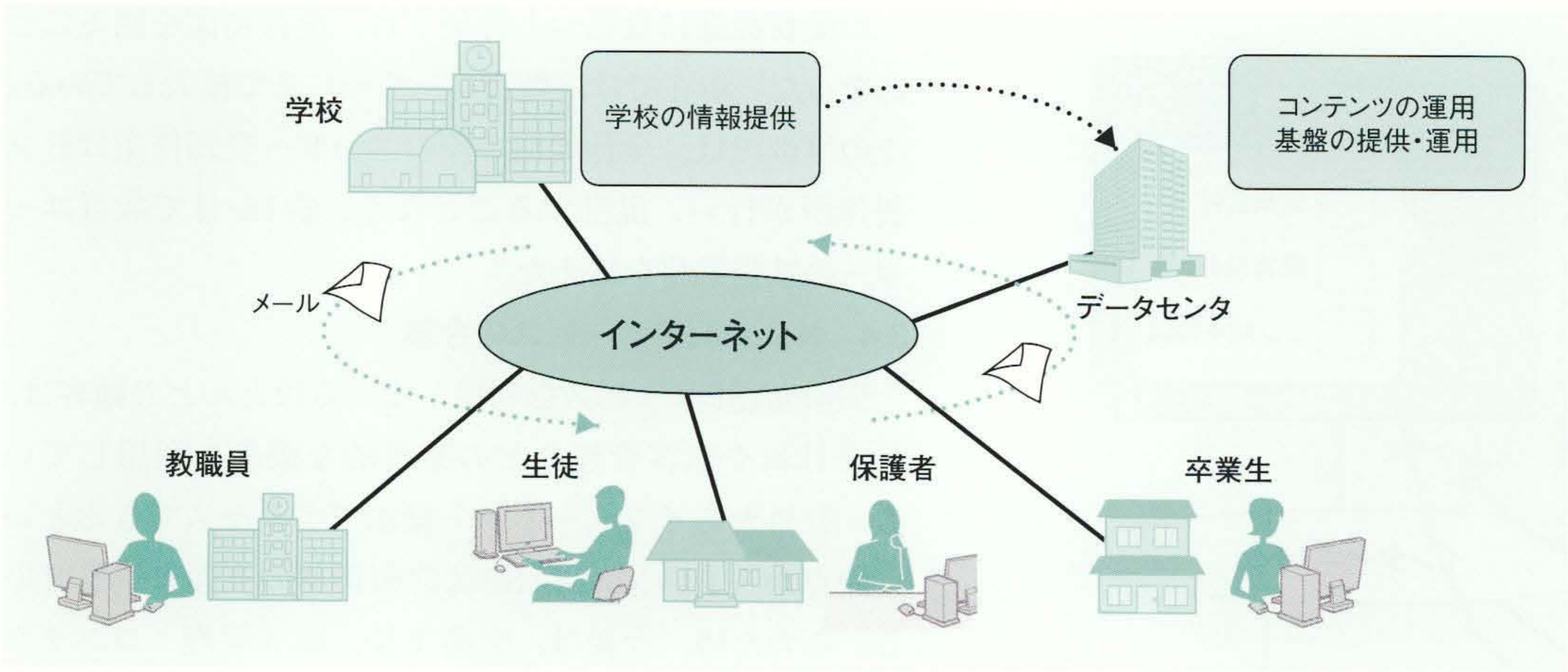


図5 Class de Netサービスの概要
日立製作所のデータセンタでシステム運用基盤を提供する。セキュリティ管理や、ウイルス、有害情報の対策なども行っている。

表3 今後の業種特化型ASPサービスのメニュー
ビジネスパートナーとの連携により、ニッチ(すき間)分野業種への展開を図る。

サービス商品	概要
学校用サービス (機能エンハンス)	教材、会計、パソコンのヘルプデスクなどの機能を拡張
美容院用サービス	美容院顧客への商品販売
健康管理用サービス	定期健康診断
産婦人科用サービス	電子カルテ、診療予約
牧場用サービス	馬主への情報提供

会社などの教育関連企業と連携していく考えである。
Class de Netサービスを利用することにより、学校は、業務全般についての機能を利用することができるようになる。情報システム部門を持たない学校にとっては、システム構築をすることなく各種業務の機能を容易に利用することができ、学校側の情報化における費用や人的な負担を軽減することができる。

その他の業種の分野に対しても、業種に特化した業務(表3参照)と、基幹系業務を提供していく。業種を問わない基幹系業務としては、総務部門で役立つ業務を予定している。

今後は、販売戦略立案のために、販売会社はもちろんのこと、業種団体や協会との連携も図っていく。また、現在計画中のサービスメニューを商品化していくとともに、日立製作所がこれまで参入していなかった業種や分野についてもASP商品の品ぞろえを提案していく考えである。

5 おわりに

ここでは、中小規模企業のためのASPサービスであるApinetLandの概要と適用事例、および日立製作所の今後の取組みについて述べた。

インターネットが地域と時間の制約を解消する社会基盤になろうとしている現在、キャッシュフロー経営に適した、低価格で早期に情報システムを活用できるASPサービスは、中小規模企業のニーズにこたえるビジネスモデルと考える。

今後もApinetLandでは、業種特化型ASPサービスメニューを中心に品ぞろえを強化していく考えである。

執筆者紹介

- 

杉山康彦
1986年日立製作所入社、情報・通信グループ統括本部 パートナーソリューション本部 ソリューションサポート部 所属
現在、ASPサービスの取りまとめに従事
E-mail：ysugi@itg.hitachi.co.jp
- 

福井康裕
1991年日立製作所入社、情報・通信グループ統括本部 パートナーソリューション本部 ソリューションサポート部 所属
現在、ASPサービスの取りまとめに従事
E-mail：y-fukui@itg.hitachi.co.jp
- 

赤松厚志
1992年日立製作所入社、情報・通信グループ統括本部 パートナーソリューション本部 ソリューションサポート部 所属
現在、ASPサービスの取りまとめに従事
E-mail：akamatu@itg.hitachi.co.jp
- 

山口 勇
1995年日立製作所入社、情報・通信グループ統括本部 パートナーソリューション本部 ソリューションサポート部 所属
現在、ASPサービスの取りまとめに従事
E-mail：iyamagu@itg.hitachi.co.jp