

中小企業におけるクラウドサービス^{注1)} 活用促進のために

藤 原 正 樹
(公立大学法人宮城大学)
(事業構想学部教授)



昨今の情報技術 (IT) の進歩により、クラウドサービスと呼ばれるインターネットを介して提供されるサービスの利用が拡大している。読者の皆様も利用されているであろうGmailなど無料のメールサービスから、会計や販売管理などの業務系サービス、スケジュール共有やファイル共有などの情報系と言われるサービスなど、多様なサービスがネット経由で提供されている。自前でシステムを購入せずにサービスとして利用できるため、初期投資も少なく容易に利用を始めることができる。さらに、スマートフォンなどモバイル端末とつながることで操作性も向上している。

クラウドサービスやモバイル端末などを中小企業の経営改善に活用できないか、本論ではその方向性と課題を示していきたい。

中小企業のクラウドサービス活用状況に関する調査^{注2)}によれば、中小企業のクラウドサービス利用は1～2割程度にとどまり、「何を期待していいかわからない」という回答も多く、中小企業ではクラウドサービス利用の意識そのものが低いといえる。

他方で、経済産業省の「IT経営力大賞^{注3)}」などを通じて、ITを活用して経営の革新を実現している中小企業の事例が多く公開されており、その中に、クラウドサービスを活用している中小企業が増加している。

例として、東大阪市にある従業員15名のツルガというネジ卸売業は、営業支援システムのクラウドサービスを導入し、属人的な案件管理から情報共有体制へ変更し、社内の誰もが商談経過を閲覧できる環境を構築した。勤務時間が不規則になるパート社員間の情報共有を実現し、パートの戦力化を実現するとともに、販売管理にもクラウドを活用し経営管理の強化を実現している。

中小企業がクラウドサービスを利用するメリットは、①使いたいソフトウェア・アプリケー

注1) ネットワークから提供される情報サービスで、インターネットへの接続環境さえあれば、情報処理やアプリケーションが利用できるサービスのこと。クラウド・コンピューティングとも呼ばれる。

注2) (独)情報処理推進機構「中小企業等のIT活用に関する実態調査・調査報告書」2012年9月

注3) 経済産業省が平成19年度に創設した表彰制度で、優れたIT経営を実現し、かつ他の中小企業がIT経営に取り組む際の参考となるような中小企業や組織に贈られる。

ションが、安価に利用できる、②ハードウェア、ソフトウェアの購入・導入・保守が不要である、③災害対策として有効である、等があげられる。先のネジ卸売業の事例のように、ITの専門家が社内になくとも、高度なシステムを導入・活用することができる点もメリットとしてあげられる。

中小企業がクラウドサービス導入を躊躇する理由として、①セキュリティ対策に不安がある、②トラブル発生時の問題判別・対策が困難である、③コストダウンになるか、わからない、等がある。

こうした現状を概括すると、クラウドサービスへの漠然とした期待はあるが、不安な面も多く、サービスの利用に積極的にならないという大多数の中小企業の現状が見えてくる。

筆者は長年、ITを活用した中小企業の経営革新に取り組んできたが、クラウドサービスを活用することにより中小企業のIT活用を促進するためには、3つの方策が必要であると考えている。

第1は、中小企業経営者への啓蒙である。日々の業務に忙殺されている中小企業経営者が、新しいIT環境の理解に時間を割くことは容易ではないが、クラウドサービスの導入は経営の改善に他ならない。経営者の理解と率先した取り組みが不可欠となる。

第2は、専門家による支援体制構築である。経営とITに精通したITコーディネータ^{注4)}などの専門家によるサポートが必要となる。一昨年に経済産業省などの支援によって設立された一般社団法人クラウドサービス推進機構など支援機関のアドバイスを受けることも有効であろう。

第3は、身近なクラウドサービスから使い始めてみるという点である。クラウドサービスという用語の意味をよく理解できていない方でも、Googleの検索を使ったことの無い方は少ないだろう。先に紹介したGmailやDropboxというファイル共有サービスを使われている方は多いのではないか。FacebookやTwitterなどもしかりである。これらはすべてクラウドサービスに他ならない。最近では、スマートフォンやタブレット端末さえあれば高度なPOSシステムの機能が使えるサービスや、農家の栽培・作付け管理を行うクラウドサービスなどもある。

クラウドサービスを活用したIT導入は、従来のITを活用した経営の改革と同様に、経営者自らが先頭に立ち、専門家のサポートを受けながら進めるという点では変わらない。従来と異なるのは、導入に向けた“敷居”がずいぶん低くなっている点である。そのため、テスト的に導入してみることも容易に出来る。クラウドサービスの活用で成功している中小企業の共通点は、従来は考えもつかなかった分野でサービスを活用している点である。「新しい酒は、新しい革袋に」との故事に習い、全く新しい発想でクラウドサービスの活用に取り組んでみてはどうだろうか。

注4) ITと企業経営両方の知識を持ち、経営者の経営戦略を実現するIT化支援サービスを行う専門家、もしくはその資格名のこと。