

アウトソーシング解説書

第2版

KEIRIN



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

<http://ringring-keirin.jp>

社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会

目次

はじめに	1
Ⅰ ライフサイクルにおけるアウトソーシングの範囲	2
1. アウトソーシングって何？	3
(1) 広範囲高度化にすすむアウトソーシング	3
(2) 必要性が高まるⅠＴシステム運用の為のアウトソーシング	5
2. 何を目的にアウトソーシングをするのか	7
(1) アウトソーシング導入時に期待する効果とは	9
3. アウトソーシングの形態は？	13
4. 安心できるアウトソーシングとは	21
(1) 効率的なⅠＴシステム運営の為のアウトソーシングの種類	23
(2) アウトソーシングの導入にはどのような考慮が必要か	25
(3) アウトソーシング導入時のベンダーの選択基準	27
(4) アウトソーシング導入にあたっての不安とその対策	29
(5) アウトソーシング導入にあたってのデメリットとその対策	33
(6) アウトソーシング導入前と導入後のギャップの測定	35
コラム：総所有コスト（TCO）とは	37
検討事例1. 「運用業務」のアウトソーシング導入	39
検討事例2. 「ヘルプデスク」のアウトソーシング導入	43
5. SaaS／ASPの利用に関して	41
参考：SaaS／ASPを利用しない場合の検討事項	55
コラム：企業継続計画（BCP）について	57

はじめに

この解説書はITサポートサービスの観点から、主として継続的に発生する運用業務のアウトソーシングを対象にしています。

対象のイメージを右図に示します

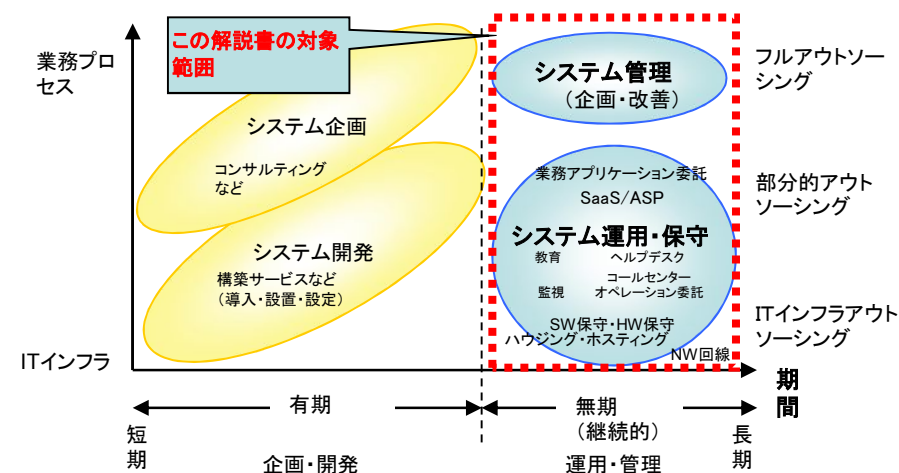
●ITライフサイクルにおけるアンケート対象について

ITライフサイクルでの運用・保守をターゲットとした場合のイメージ。業務の企画なども行なうサービス(フルアウトソーシング)も含む



●ITアウトソーシングという観点からのアンケート対象イメージ

ITアウトソーシングの中では企画・構築と運用・管理に別かれ、今回はシステム運用・保守をアンケート対象とする



1. アウトソーシングって何？

アウトソーシングとは、業務やプロセスの一部又は全部を、自社とは別の専門知識を持つ事業体（子会社、協力会社、パートナー、販売店、ベンダー、プロバイダ等）に委託することをいいます。

(1) 広範囲、高度化にすすむアウトソーシング

一般的にアウトソーシングは、主として事業の効率性やコスト削減を目的とする「**周辺業務委託型**」と、高度技術や専門知識を外部に求め競争力強化や事業変革とその有効性を追求する「**経営戦略型**」に分類でき、夫々の委託範囲は質量共に拡大しつつあります。

特に「**周辺業務委託型**」は**費用対効果が比較的診易く、継続的**な委託分野が多い為、従来より既存業務や情報システム関連業務を中心に外部事業者や子会社に委託されていましたが、今後も広範囲、多岐に亘り拡大し高度化するものと思われます。

中でも広範囲、高度化の変化が著しいITシステムの運用や保守に関する業務は、専門業者や企業に委託した方が急激な変化に対応でき、自社業務に対して迅速に反映出来ることから、これらの業務を外部に委託する企業が増えています。



(2) 必要性が高まるITシステム運用の為の アウトソーシング

複雑化、高度化してきたITシステム分野の外部委託拡大の背景には、自社の
「IT運営能力が追いつかない」
「高度IT能力を持つ人材が育たない」
「経営資源が少ない」
「コア業務に経営資源を集中させたい」
「IT環境変化に設備費等の固定費が膨らむ」
等が考えられます。

経営資源に限りある企業が市場競争力に打ち勝っていく為には、自社のコア業務以外のITシステムの運用や保守、その他周辺業務等を思い切ってアウトソーシングすることは有意な選択肢との認識が広がりつつあります。

即ち、無理に経営資源を持って全てを自社運営するよりも、**思い切った外部委託**の実現で、**持てる経営資源をコア業務に集中化**させ、「持たないでも勝つ戦略」を選択する企業が増えつつあるということです。



(思い切った外部委託)



(少ない経営資源で競争に勝つ！)

2. 何を目的にアウトソーシングをするのか

一般的には、自社に無い、又は弱い部分を補完し、自社のリソースをより有効な業務（営業部門など）に振り向けることによって、自社の業績の向上、財務体質の改善を図ることを目的とします。

企業内のITシステムは、インターネットを通じた外部からの侵入に依る脅威、重要データの内部からの漏洩等に対するセキュリティ対策や、法的規制による企業内部のデータの取扱いに対する、安全性・信頼性の確保の仕組みの複雑化等、その維持管理に益々、時間と費用が必要となる傾向が進んでいます。

IT化は進めていかなければならないが、企業の利益確保の為に、大きな投資はなかなか難しい。このような状況の中で、アウトソーシングは一つの選択肢として検討する価値のあるものと考えられます。



運用系のアウトソーシングを
採用して開発が効率化したな



(1)アウトソーシング導入時に期待する効果とは

厳しい企業競争を勝ち抜くために、ITインフラの重要性が高まっており、アウトソーシングは経営戦略の一つ手段として有効ですが、活用目的が不明確であれば必ずしも期待した効果は得られません。目的を明確にした上で、導入を検討する必要があります。

①システムコスト、人的コストの削減

→ 自社の運用部隊による運用費用と比較して、アウトソーシングの方が安い場合にコストダウンが期待できます。

②本業務への集中による競争力強化

③システム管理者の負荷軽減

→ システム管理者が管理すべき項目は多岐に亘ります。企業の差別化に関係ない業務分野についてはアウトソーシングを活用することで、システム管理者は、本来やるべき重要（コア）な分野に集中することが可能となります。

④業務の改革・改善

→ 自社の情報システムの運用管理における業務プロセスを切り離し、専門的

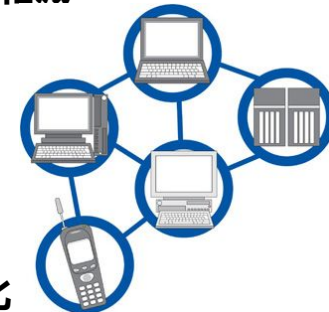
能力・ノウハウを持った業者にアウトソーシングすることで、ビジネスプロセスの効率化や自社に無い専門的技術、ノウハウの活用が可能です

⑤システムの安定化

→ ITは非常に変化の激しい分野であり、現在に対応できていても、数年先には対応できなくなるというリスクを外部の専門部隊に任せることで回避することができ、常に最適なサービスを受けることができます



システム管理者の負荷軽減



システムの安定化

⑥セキュリティの強化

→セキュリティの対策の不備は、社会的信頼の失墜に直結します。日々新たな手口の脅威が登場してくる中、セキュリティの向上も不可欠となっています。自社サーバの運用においても負担が重くなるばかりです。メールサーバなどでは、信頼性やコストを考え、アウトソーシングするののも一つの手段です。

⑦費用の平準化および間接費用化

→アウトソーシング先のサービス内容・契約にもよりますが、月々にかかる費用を平準化することで、予算・投資計画が立てやすくなります。

また、固定費から間接費に移行することで運用への柔軟性も確保出来ます。

⑧システム利用者の満足度向上

→アウトソーシングの活用することで、従来対応できなかったシステム利用者からの問い合わせに対応できるようになったり、レスポンスが向上したりすることで、結果としてシステム利用者

の満足度向上につながります



セキュリティの強化



費用の平準化



利用者の満足度向上

3. アウトソーシングの形態は？

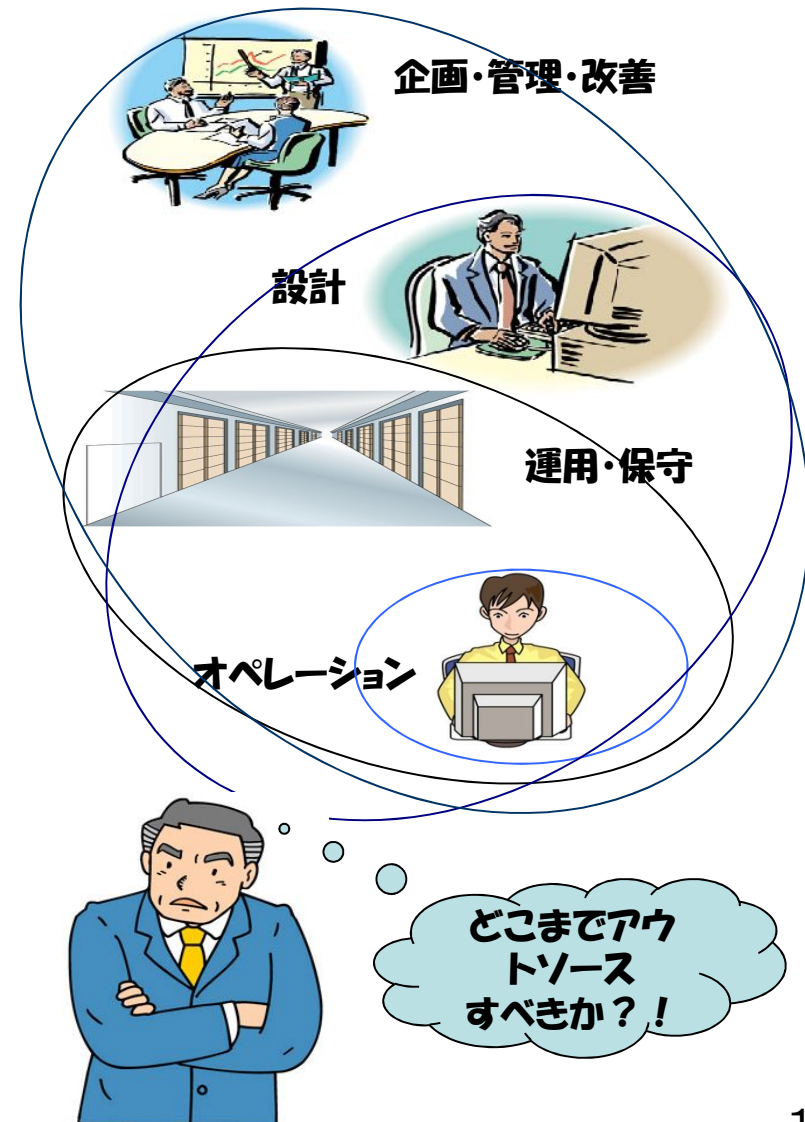
アウトソーシングの形態は、対象とする業務の、企画・管理・運用等全てのプロセスを任せてしまうフルアウトソーシングから、コンピュータのオペレーションだけを任せる、一部のアウトソーシングまで、様々あり、どの形態が自社にとって最も効率的・経済的かはそれぞれの状況によって異なってきます。

例えば、ある業務全てを行う1部門を子会社化する場合、信頼できる会社の位置付けになるでしょうから、企画から運用・オペレーションまでの全てをアウトソースすることが出来るでしょう。コントロールできる機能を持ちたいならば企画・管理・改善を行う部署を残し、それから先のプロセスをアウトソースする方法もあります。

自社内でノウハウの蓄積を行いたい場合は、保守・オペレーションの部分をアウトソースすることも出来ます。

何れの場合にも重要なのは、**お互いの責任範囲を明確化しておくこと**と、**アウトソー**

スすることによるメリット(時にはデメリットも)と目標を「見える化」しておくことです。
これにより、後日の問題の発生を最小限に抑えることができます。



アウトソーシングはサービス内容などにより様々な形態で提供されます。業務内容により適切な提供形態を選択する必要があります。

①常駐型

ヘルプデスクなど常駐してサービスを提供するタイプ。常時サービスを受けられるので特定業務に特化した柔軟な対応が可能です。

②定期訪問型

機器の定期メンテナンス、定期点検や操作説明サービスなど。時間的制約があります。

③不定期訪問型

障害発生時のサポートや保守サービスなど。何かの問題や事象が発生した場合のみサービスを受けるものなどがあります。

④リモート接続型

遠隔からサーバー、ネットワークを監視するサービス。特定の業務に特化し提供されることが多い。

⑤レンタル型

ホスティング、機器レンタルと管理

サービスがセットになったものなどがあります。

⑥SaaS/ASP型

インターネットやその他ネットワーク回線を介して業務アプリケーションをサービス提供するタイプ。機器資産やソフトウェア資産、保守費用などが不要となります。



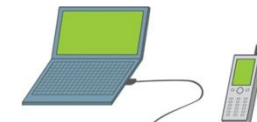
常駐ヘルプデスク



定期訪問による操作指導



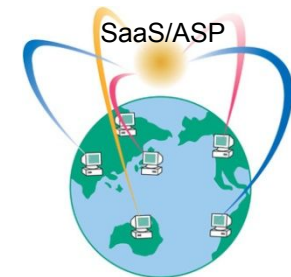
不定期訪問による機械保守



リモート接続による
サーバー監視



レンタル機器とサービス
が設置になったもの



インターネットを介した業
務アプリケーション提供

一方、ベンダーが提供するアウトソーシングのサービスの種類は様々で、期待する目的に適したサービスの選択が必要となります。

①ヘルプデスク

顧客や社員など情報システムの利用者からの問い合わせに対処する。

業務処理やPCの使用法、トラブル時の対処法などの問い合わせに対処する。情報システムと関係無く、不特定多数の人からの注文や問い合わせを集中処理するコールセンターとは区別される。

②システム・オペレーション

決められた手順に従って情報システムの操作を行う。

内容は、システムや業務の起動・停止、バックアップ取得、印刷物の配送、社内外との情報交換媒体（磁気テープなど）のハンドリングなど様々ある。

③システム監視

情報システムに異常が発生していないか常時監視し、異常発生時に関係部門に通知する。



④システム運用・支援

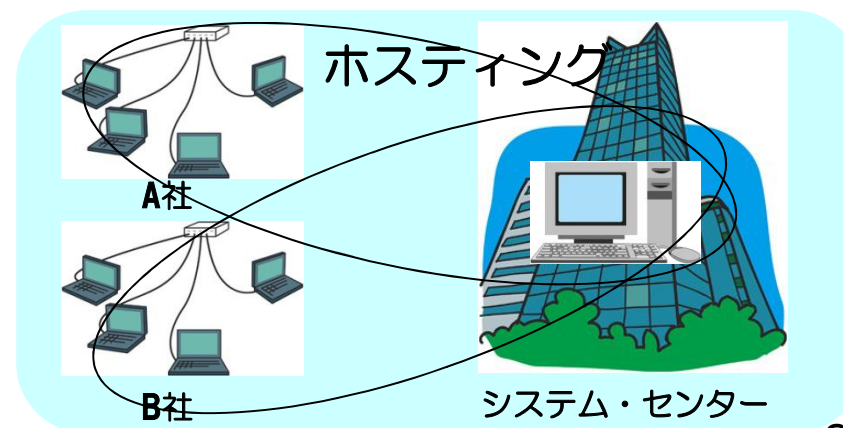
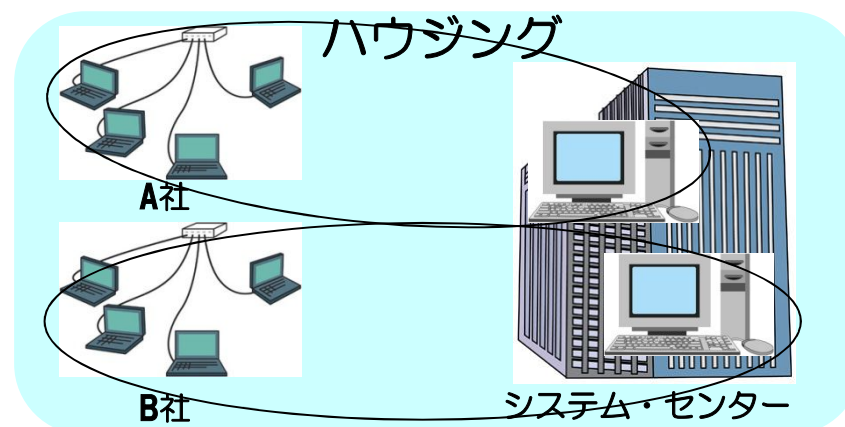
システムの運用中に発生する様々な技術問題やトラブルへ対処したり、運用担当者の問題解決を支援したりする。複数のベンダー製品を組み合わせたシステムが使われ、問題解決に専門のノウハウが必要になってきている。

⑤ハウジング

従来は、システム部門と同じ建家に設置し、運用するのが普通だった情報システムを、停電や災害に備えて、回線や電源設備の整ったセンターで預かる。同時にシステム・オペレーションを代行する場合もある。

⑥ホスティング

ベンダーがセンターに準備した、サーバやネットワークなどの機器や機能の一部を、企業向けに貸し出す。企業は、情報システム購入やシステム運用を行う必要がない。一般的には、インターネット向けの情報発信に使われ、業務処理に使われるASPやSaaSとは区別される。



4. 安心できるアウトソーシングとは

アウトソーシングの利用を考えていない企業もあるでしょう。例えば、独自技術が外部に流出するのを防ぐために、全ての要員を社内で調達している、検討したことはあるが委託費用が高いため諦めた、まだまだセキュリティに不安があり委託先から情報が漏れる可能性が否定できない等、各種理由が考えられます。委託条件の改善や、不安が取り除かれないとアウトソーシングの実施には踏み切れないでしょう。

また、従業員の少ない中小企業では、そのための人を確保出来ない、教育に時間を掛ける事が出来ない等の様々な事情を抱えています。信頼出来る委託先とは

- ①専門知識を持ちそれを活用している
 - ②セキュリティやバックアップ対策が充分
 - ③施設・設備が充実している
 - ④委託業務への改善策の提案がある
 - ⑤契約内容（SLA）が明確である
- 等を満たしている事が挙げられますが、**最も重要なのは、委託先との関係がオープンでコミュニケーションが、充分にとれること**

です。

ベンダー・販売店側も、より使いやすいメニューを検討しリリースしています。これらのメニューをうまく利用し、自社の業務の効率化・高度化や、数年先を見据えた要員のスキルアップを行うための手段として、アウトソーシングを検討してみることは、決して無駄にはならないでしょう。



アウトソーシングも良いが
セキュリティや費用が心配だ



導入してみたら、なかなか使える！
委託業務範囲をもう少し拡大して
みようか

(1) 効率的なITシステム運営の為のアウトソーシングの種類

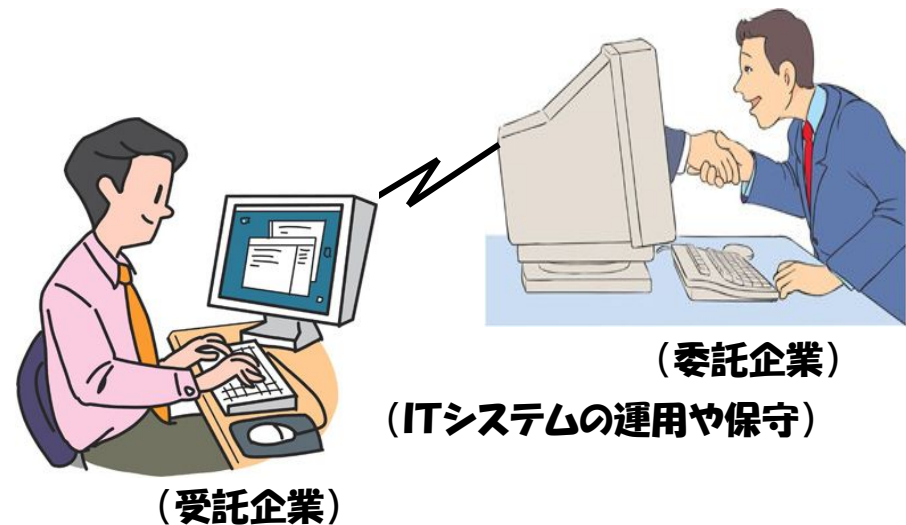
ITシステムを効率的に運営し、より高い効果を求める為には、夫々の企業が抱える課題と期待、その為にどの分野をアウトソーシングするかを見極める必要があります。

ITシステムのライフサイクルの切り口で、アウトソーシング分野を診て見ますと・・・

- ① 企画検討: ITシステムの調査・コンサルテーション・プロジェクト
- ② 開発構築: ITシステムやインフラの開発や構築・教育・ソフト委託
- ③ 運営保守: 運用マネジメント・システム管理・システムやインフラ運用保守・オペレーション業務
- ④ 更新廃棄: ITシステムのリユースや次期の為の調査・企画のコンサルテーション

となり、中でも③の運営保守におけるアウトソーシングは継続した業務委託でありアウトソーシング効果抽出の為の重要な分野と言えます。

ITシステム以外では、「開発」「生産」「営業」「物流」「財務」「人事」等多岐に亘る業務も外部委託と言う意味ではアウトソーシングと言えます。



(2) アウトソーシングの導入にはどのような考慮が必要か

アウトソーシング導入に躊躇している企業では導入にあたってのいくつかの不安があるでしょう。例えば、費用対効果が判らない、セキュリティに不安がある、導入のためのスキルが無い等が考えられますが、導入の検討にあたっては次の事を考慮しておく必要があります。

① 業務を見直します

既存業務のムリ、ムラ、ムダを検証します。既存業務をそのままアウトソーシングすると、逆に費用がかさむこともあります。また、委託業者が持つ高い専門知識（技術）が十分生かされず、効果が期待できません。

② 委託する業務を選定します

企業の根幹となる戦略策定、開発、設計、販売などに社内の人材をシフトし、高い専門技術が必要な業務（IT、ネットワーク運用や管理など）や、ルーチンワークなど、委託業者に任せたり、効率が良い業務を選択します。

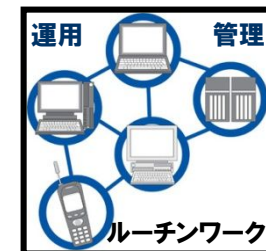
③ 委託する業務の専門業者を選びます。
価格も重要ですが、業者の実績や改善提案力も重視する必要があります。豊富な経験から、業務改善や戦略に役立つ仕組みの提案などがあれば多少価格が高くても、増益につながります。



今までの殻を破って、業務見直し

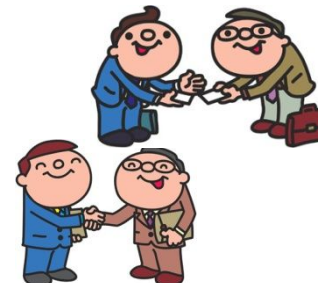


根幹となる業務
への集中



アウトソーシング

アウトソーシング導入の目標は増益



(3)アウトソーシング導入時のベンダーの 選択基準

アウトソーシングする場合には、メリットだけでなくデメリットもあることを忘れてはいけません。適切なアウトソーシング先の選定が必要です。

アウトソーシングサービスを提供するベンダーを選定する際には、様々な視点から提供ベンダーを評価し、選定する必要があります。

以下にベンダー選定の際に考慮すべきポイントを記載しますが、やはり自企業から見て効果が見込める条件を選択するのが良いでしょう。

- ①ベンダーが提供するサービス内容・品質が期待する内容である
- ②費用対効果が満足できる水準である
- ③技術者に十分な技術／スキルがある
- ④セキュリティ・情報漏えい対策が十分である
- ⑤建物・設備（ファシリティ）が充実
- ⑥センターの立地がよい
（近い or 地震が少ないなど）

⑦自社の関連会社



サービス内容・品質がよい



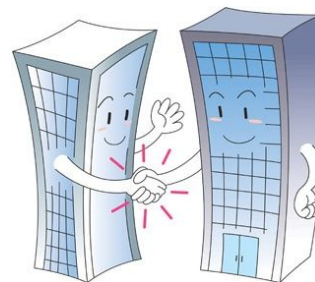
技術／スキルが十分



センターの立地がよい



セキュリティ
情報漏えい対策が十分



自社の関連会社



建物・設備が充実

(4)アウトソーシング導入にあたっての不安とその対策

企業がアウトソーシングを行う上での不安点、危惧する点に対して、どのような観点で対応を考えればよいかを下記に記載します。

- ①システムを業者に任せる事で自社社員のシステムスキルの低下が心配な時
→まずは自社社員が本来やるべき業務なのかを検討します。将来、他社との差別化に自社社員のシステムスキルが重要となるのであれば無理にアウトソーシングをしなくてもよいでしょう。
- ②アウトソーサーの情報漏洩などのセキュリティ事故が心配
→アウトソーサーが原因となり、情報事件や事故となった過去のケースもあります。適切なアウトソーシング先の選定と、導入後、任せきりにせず統制・監視を行なうとよいでしょう。
- ③社内機密・ノウハウの流出
→ 自社固有の社内機密・ノウハウの外部流出には、十分留意する必要があります。

情報管理には万全を期し、信頼できるアウトソーサーを選定することは重要です。ある業務を全面的にアウトソーシングすると、その業務に関して蓄積してきたノウハウが継承できなくなり、喪失してことがあります。アウトソーシング業務の選定は単にコスト面だけではなく、自社の強みを十分に考えた上での委託が必要です。



自社社員の
システムスキル低下



社内機密
ノウハウの流出



セキュリティ事故
情報漏えい

- ④自社システムのノウハウの無い他の業者で、運用がうまくいくのか・・・
→アウトソーサーが得意とする分野は早期に効果が期待できますが、ノウハウの必要な特殊業務の場合ほど時間が必要となります。中長期的視点でコストとメリット／デメリットを比較し、任せるかを検討してください。



**ノウハウの必要な分野の
アウトソーシングは充分
検討しよう**

(5)アウトソーシング導入にあたっての デメリットとその対策

アウトソーシングの導入を検討する場合、メリット・デメリットを充分検討する必要がありますが、懸念事項を検討し対策を立てておく必要があります。以下は一般的に考えられるデメリットとその対策です。

- ①アウトソーシングした業務がブラックボックス化する。

対策→業務を丸投げせず、常に業務状況を把握、管理することで回避できます。定期的な報告書の提出や作業報告を契約事項（SLA）に加えるなどが対策になります。

- ②自社にノウハウが残らない。

対策→委託先に業務内容を文書化したものの提出を求めます。自社の人が見て解る内容であることを必ず確認しましょう。

- ③機密情報の流出

対策→アウトソーシング業者がプライバシーマークを取得しているかを確認しま

しょう。また、機密情報保護に関する覚書を作成し、自社と業者間でお互いに了解し合うことも流出防止の対策になります。



(6)アウトソーシング導入前と導入後の ギャップの測定

アウトソーシング導入前に現状の対象業務内容を整理し、対象業務にかかっていたコスト等を把握しておくことで、導入後の効果を測定する事が出来ます

サーバー管理者の日常業務（稼動確認・エンドユーザーからの問合せ対応・保守）などを委託する場合、業務内容、人件費、残業代、対応時間などを把握したり、本来の業務（企画立案・改善）などへの対応状況を把握することで導入後の効果について確認することができます。



業務内容を事前に調査
業務にかかる時間などを把握



業務を行う上での
費用を把握します



契約後に効果を確認します

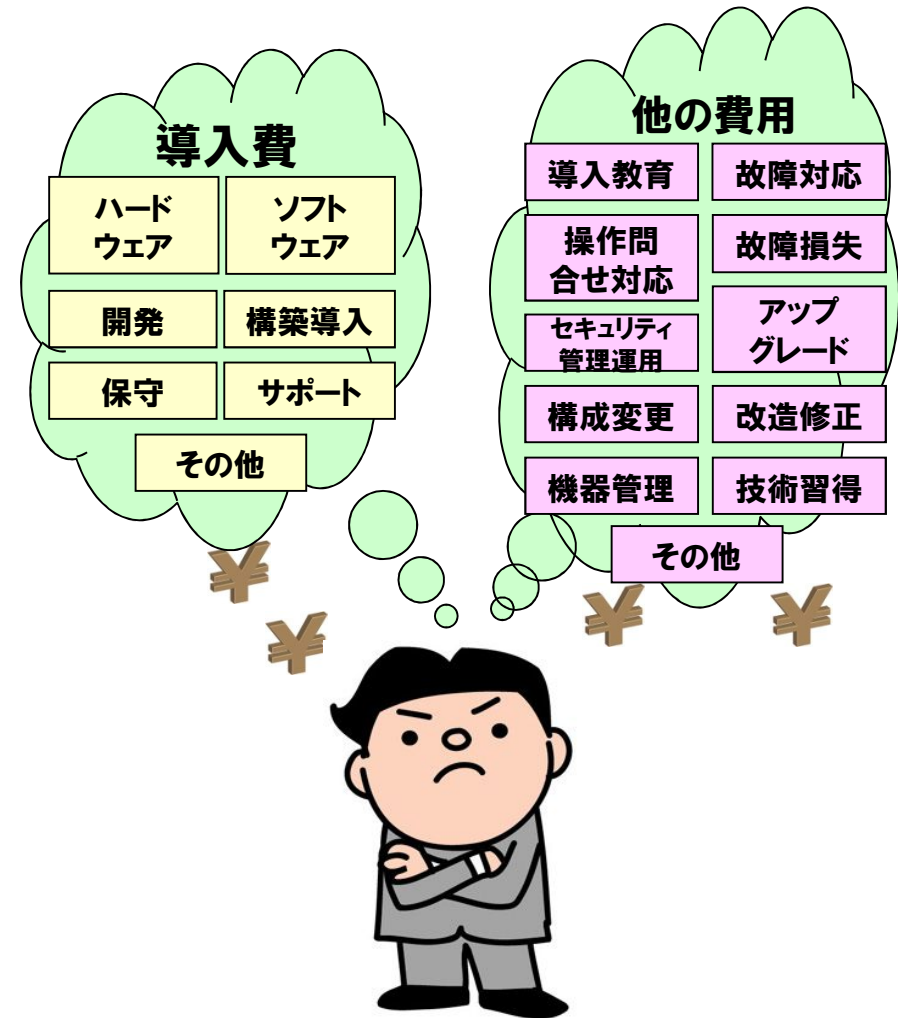


総所有コスト(TCO: Total Cost of Ownership)とは

コンピュータの高性能化、ハードウェア価格低下に伴い、初期導入費よりも導入後の運用や管理に係わる費用が相対的に大きくなっています。

よって新しいシステムを導入する場合、従来は初期導入費が導入を決めるための大きな指標でしたが、現在は運用や管理費用などを含めたトータルな費用を考慮することが一般的になっています。

このシステムの導入から次期システムへの更新まで（システムのライフサイクル全体）にかかわる費用の合計のことを総所有コスト（TCO）と呼んでいます。

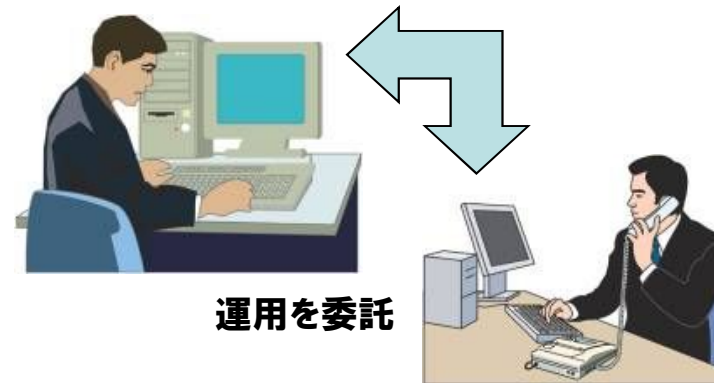


検討事例1.「運用業務」のアウトソーシング導入

業務システムはいかに効率よく使い続けていくかも考えなければなりません。そのときに業務システムを自社で運用するのではなくアウトソーシングすることも検討材料のひとつになります。

システムの規模などにより以下の形態が考えられます。

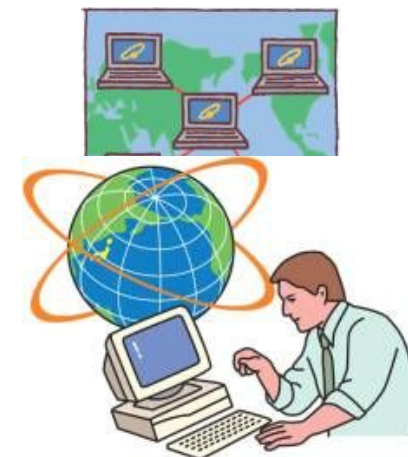
- ① 自社にシステム設備があり、運用を委託する
- ② 自社のサーバーを事業者の設備を借りて使用する
- ③ 事業者のサーバーの一部を借りて使用する
- ④ 事業者のサーバーから、ソフトウェアの機能で必要なものだけを使用する



運用を委託



事業者の設備を借りて使用



サーバーから必要な機能のみダウンロード

アウトソーシングすることが決まった場合、どの範囲までを委託するかを考えます。

システム予算やセキュリティなどを考慮して決める必要があります。

- ①運用方法の検討などからシステム運用業務全般
- ②オペレーション業務などシステム運用業務の一部
- ③アプリケーションシステムを含めたシステム運用業務システムの保守作業（ハードウェアやOS、ミドルウェアなど）
- ④システム監視業務



運用方法検討会



システム保守



オペレーション



システム監視

検討事例2.「ヘルプデスク」のアウトソーシング導入

システムを使う上での疑問点の問合せを開発担当者ではなく、専用のチーム（ヘルプデスク）で対応することがあります。

システムの規模や問合せの人数などにより以下の形態が考えられます。

- ①自社のヘルプデスクチームに要員を派遣（管理は自社、対応要員は全て委託）
- ②自社内の設備にて、ヘルプデスクチームに全てを委託（管理も含め委託）
- ③他事業者の設備内に、問合せを受ける環境を用意し、対応を依頼



アウトソーシングする内容について、自社の本業と関係ない部分については自社で要員を育てるよりも外部委託した方が良い場合もあります。

- ①ネットワークなどのインフラのヘルプデスク
- ②PCなどのハードウェア系ヘルプデスク（故障機器の手配など含む）
- ③OS系ヘルプデスク（ソフトウェア障害なども対応）
- ④一般的なアプリケーションソフトのヘルプデスク（文書作成ソフトや表計算など）
- ⑤社内システムのヘルプデスク



ネットワークのプロを自社で育てる必要がありますか



パソコンの故障は自分達で直しますか



**アプリケーションソフトのプロになりますか。
営業のプロになりますか。**

5. SaaS／ASPの利用に関して

SaaSは経済産業省が中小企業向けのITによる効率化推進の一環として推進しているものですが導入に踏み切れないでいる企業が多いようです。

SaaSとASPの違いについて

- ・**SaaS**とは、（Software as a Service）の頭文字をとって表現されたものです。その意味はライセンスを購入してから利用するパッケージソフトに対して、使いたいときに必要に応じて申し込みをすれば、すぐにソフトウェアの利用が受けられるサービス、という内容で、必要な機能を有料で利用できるサービスです。
- ・**ASP**とは、（Application Service Provider）の頭文字をとって表現されたものです。直訳すると“Provider”という文字があるので、業者？というような意味と捕らえがちですが、そうではなく、“ユーザーが必要とするシス

テムの機能を、ネットワークを通じ提供するサービス” という意味合いです。この点ではSaaSと同じですが、ASPの場合、コンピュータの設備等の資産を企業側で持つなど、色々な形態があります。

SaaSの特徴

- ①**ASP**サービスでの提供を前提として設計されているのでパフォーマンス、ユーザインターフェイスに優れたサービスを提供できるベンダーが多数あり、開発ベンダーがホスティングも行うケースが主なので、ユーザーの利用に支障が起こらない運用形態になっています。

SaaS／ASPの特徴



導入・稼働の利便性



コストパフォーマンス

- ②複数のサーバー、DBなどのリソースを複数のユーザーで共有出来るためコストパフォーマンスに優れており、利用側から見ると安い料金で利用できます。（マルチテナントという表現をする場合もあります）
- ③カスタマイズ可であり、他アプリケーションソフトとの連携も可能なため、幅広いユーザーニーズに対応できる仕組みを提供できます。

ASPの特徴

- ①月額料金支払いなどのサービスが多いのでコスト面で利点が多い。
- ②自社開発に比べ、導入、稼動が迅速でかつ容易ですが基本的にはカスタマイズ不可。
- ③わずらわしい運用管理をASP業者に任せられる。

等ですが、現状ではSaaSとASPの区別がなくなってきており、利用側から見たときに

「必要なソフトウェアをネットワーク経由で利用し、利用した分の料金を、例えば月額で支払うことのできるサービス」という観点では、SaaSとASPは同等とみなして良いでしょう。



運用管理の一任



導入・稼動の利便性



カスタマイズ等の拡張性

SaaS/ASPの利用にはさまざまなユーザーのニーズにおける動機や目的があります、それら代表的内容を記載します。

①業務効率向上

各部門にて使用している各々独立した自社開発ソフトを一掃し、それぞれの業務が円滑に行われるように、SaaS/ASPを有効活用したい。

②経費削減

ライセンスを購入してから利用する高額なパッケージソフトの利用ではなく、もっとコストを抑えたい。

③IT技術の推進

自社でのシステム構築により多大な経費と労力をかけたくない。迅速かつ容易に導入、稼動を行い、かつ最新の技術を含めたシステム活用を行いたい。

④自社の業務展開に沿ったアプリが見つかったから

従来と違い、カスタマイズの柔軟性、ユーザーインターフェースの充実があり、ニーズを満たすサービスの提供が見つかったので導入を行った。



業務効率向上



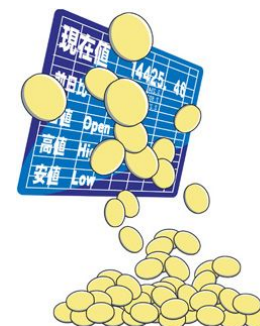
経費削減



IT技術の推進



当社の業務展開に沿った
アプリが見つかったから



IPOをきっかけに

・IPO (Initial Public Offering)

上場をきっかけとして業務システムの見直しを行いたいケース
※IPOは1例で“企業の大きな変革時”と置き換えもできる。

SaaS/ASPの利用業務については、導入事例が多そうな代表的なものをいくつか掲げてみます。

①財務・経理

企業の会計、精算、キャッシュフローの管理などを行うサービスが多く提供されています。

②人事・給与

社員の勤怠、給与、年末調整、タイムカード、評価管理などを行うサービスが多く提供されています。

③社内IT（メール、イントラWeb、ワークフロー）

社内電子決裁（ワークフロー）、社内メール、掲示板、チャットなどのサービスが多く提供されています。

④SFA（sales force automation） コンタクト管理、行動管理、などCRM（customer relationship Management）の一環として行われ、最近ではDBマーケティング活動も含めた総合的ツールへと進化したサービスが多く提供されています。

⑤販売管理・発注

売上、在庫、仕入、発注管理、また請求管理、顧客管理など幅広く多彩なサービスが多く提供されています。



財務・経理



SFA



社内IT



販売管理・発注



人事・給与

参考. SaaS／ASPを利用しない場合の 検討事項

SaaS／ASPを利用しない場合、企業内で使用する、基幹業務アプリケーションの調達方法に関しては、下記のように、自社開発、委託開発、パッケージ購入の、大きく3つに分類されます。

それらをいくつかの条件で比較したものが以下の表です。

それぞれメリット、デメリットを考慮しつつ、複合的に利用することが効果的です。

	現状業務に適合するか	開発／購入に関わるコストは安い	機能追加・変更・修正は容易か	導入後の運用コストは安い	社内の人的資源を使用せずに済むか
自社開発	◎	○	◎	○	×
委託開発	◎	×	△	△	○
パッケージ購入	△	◎	×	○	◎



社内の人員リソースを使用し、自社に合った基幹業務アプリケーションを設計・開発・保守する。



自社の仕様要求を伝え、外部開発会社に基幹業務アプリケーションを設計・開発・保守を委託する。



自社の要求に比較的近い市販パッケージ製品を選択し購入利用する。

企業継続計画(BCP)について

アウトソーシングを導入するひとつの目的としてBCPを考慮することがあります。

大規模な自然災害やシステム障害が発生した際にも、ビジネス（事業）を確実に継続するために、企業は「**ビジネス継続計画(BCP: business continuity plan)**」を策定する必要があります。

BCPの策定には色々な方法がありますが、大別すると**下記のような項目があります。**
(これらに関し、PDCAサイクルを廻すことが理想です)

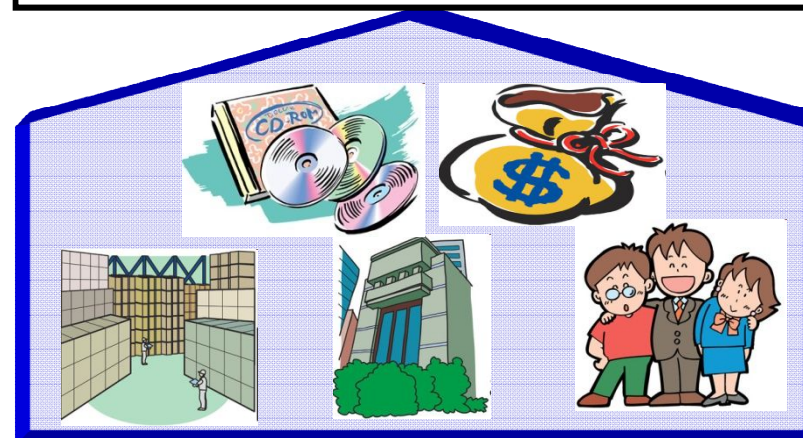
- ✓ 全社横断的なタスクフォースの設置
- ✓ 守るべきもの(人命、設備、データ)の洗い出し
- ✓ 想定されるリスクインシデント(災害、戦略・財務・労務リスク、コンプライアンス、大規模ウイルス感染等)の洗い出し
- ✓ 事業継続プランの作成
- ✓ 経営者に対し、事業継続プランのレビュー/承認
- ✓ シュミレーション/演習

但し、BCPをもっと身近に考えてみると、例えば停電に備えUPSを導入するとか、損害保険をかける等も該当するでしょう。

重要なことは、事業を継続する為の手段を検討・認識し、ポリシーを持って実行することです。



様々な不慮事象から、企業活動を守る計画
— BCP —



本解説書は下記の方々のご協力により作成しました

加藤	誠	NECフィールディング株式会社
木村	晋哉	NECフィールディング株式会社
黒木	直樹	トレンドマイクロ株式会社
小滝	謙介	JBサービス株式会社
後藤	整	株式会社大塚商会
佐藤	昭博	株式会社富士通エフサス
鈴木	規純	株式会社ブロードリーフ
福岡	貞夫	東芝情報機器株式会社
藤本	昌宏	株式会社シー・シー・ダブル
馬庭	崇	株式会社富士通エフサス

岩崎	透	
古田	正武	日本コンピュータシステム販売店協会
山田	勝正	日本コンピュータシステム販売店協会

JCSSA

— 禁無断転載 —

アウトソーシング解説書 (Rev2)

発行 社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
東京都文京区湯島1-9-4 嶋原ビル2階
電話 03-5802-3198
ホームページ <http://www.jcssa.or.jp>

発行日 平成20年9月(初版)
平成21年9月(第2版)