

JCSSA NEWS



ITトレンドフォーラム

クラウドコンピューティングの ビジネスチャンスを探る

■ 会長の声 2

■ 特集 3

・ITトレンドフォーラム2009

クラウドコンピューティングの
ビジネスチャンスを探る

■ トレンドスコープ 6

・リコー各企業が抱える地球 環境保全への課題と取組み 実践事例・ITの役割は？

～地球環境保全の必要性の理解が
IT環境改善と活用の肝～

・ポイント解説：ネットワーク の動向・クラウドとパソコン ビジネス

～今後の情報ビジネスソリューション
はいかにあるべきか～

■ レポート 8

- ・コミュニティ委員会
- ・サポートサービス委員会
- ・人材育成委員会
- ・交流促進委員会

■ 新会員のご紹介 12

■ 事務局だより 16



社団法人
日本コンピュータシステム販売店協会
大塚 裕司 会長



会長の声

米国エグゼク ティブツアー

新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願い申し上げます。

昨年秋に、JCSSAでは恒例の米国視察ツアーを行い、一行16名でサンフランシスコ・シリコンバレー地区のIT企業訪問に行っていました。今回は新入会員のご参加者も多く、和やかに、かつ熱心に訪問企業からの最新動向のプレゼンテーションに耳を傾けていました。いつもは米国企業ばかりですが、今回は株式会社リコーの現地法人であるリコーイノベーションズを訪問し、アメリカ市場へのマーケティングに基づく技術開発に触れることができました。ここでは日本人の就労者は少なく、ほとんどがアメリカ人によって運営されているそうです。10年ほど前に私がここを訪問した時は、MFPのコピー機を拝見させてもらい、それが現在のビジネスの主役になっています。今回は、IPアドレスの設定なしにMFPからデータ出力ができる技術がデモされました。これらの技術が次のビジネスのタネになるよう期待しています。

今回、IBMのシリコンバレー研究所を初めて訪問しました。サンノゼ南の野原の中にある巨大なクラウドコンピュータ検証センターでは、1エーカー（約1,200坪）の広さにサーバ群が立ち並び、すべてを社内テスト用として使っていました。ここでノウハウを蓄積し、ユーザー向けのデータセンターを運用するということです。IBMはプライベートとパブリックの双方の長所を組み合わせたハイブリッド型クラウドを提案されました。また今回もヒューレット・パッカートの有力ディーラーを訪問することができました。ダッシャーテクノロジーという会社で、ジョン・ヴィグレック副社長とアル・チェン副社長のお二人から話を伺いました。米国では人を増やさずに効率を上げるため、IT投資をする傾向が強まっているそうです。この話の中で「今まではCIOに対して提案してビジネスができたが、最近はCFOに対しても提案している」という点が印象に残りました。売上予算は横ばいと厳しく見ながら顧客開拓をしていくということでした。

さらにインテル、アドビシステムズ、ヒューレット・パッカート、トレンドマイクロを訪問し、一流IT企業の最新の情報を収集しました。現地を直接視察することで米国IT業界の実態を肌で感じ、これからの新たなビジネスチャンスのきっかけにできるように今後もこのツアーを継続していきたいと思います。市況はまだまだ厳しい状況ですが、会員各社のご協力でも今年もお互いがんばってまいりましょう。



特集 ITトレンドフォーラム 2009

クラウドコンピューティングの ビジネスチャンスを探る

2009年11月19日、ITトレンドやITビジネスソリューションの最新動向を報告する「ITトレンドフォーラム2009」が開催された。今回は「クラウドコンピューティングのビジネスチャンスを探る」と題し、3名のゲストスピーカーに今後のクラウドコンピューティングの動向や市場のニーズについてお話しいただいた。

「クラウドコンピューティングのインパクト ～HOT (Here or There)な選択へ～」

慶応義塾大学大学院 政策・メディア研究科委員長 兼 環境情報学部教授 徳田英幸氏

「クラウドコンピューティング販売戦略 -ユーザー企業向けSaaSの販売方法の提案-」

イーシーリサーチ株式会社 代表取締役社長 梅山貴彦氏

「エンタープライズシステムの“潮流”となるクラウド・SaaS -こんなに提供されているクラウド・SaaSの選択肢-」

株式会社BCN『週刊BCN』編集長 谷畑良胤氏

講演 1

クラウドコンピューティングの インパクト

米Sun Microsystemsが創業したのは1982年。「80年代は世界的にネットワークが動き出した時代」と徳田氏は話す。現インターネットの前身であるARPANETは、もともと研究用に作られたネットワークで当時はまだ閉鎖的なものだった。2つの異なるOSで複数のアプリケーションを同時に実行するためには、当時の状況ではコンピュータが2台必要だったという。ところが、現在はハード1台で複数のオペレーションシステムを動かすことができる。仮想化技術が飛躍的に発達し、今日われわれは必要なりソースが手元になくともネットワーク上から簡単に利用できるようになった。

「HOT (Here or There)とは、ネットワークのこちら側(Here)とあちら側(There)のこと。携帯電話などのパーソナルな機器と、クラウドコンピューティングのようなインターネットの先にあるサービスを、それぞれをどのように活用していくべきなのか。大切なのは、HereとThereの使い分けです」と徳田氏は話す。

■クラウドとは何か

クラウドコンピューティング(以下、クラウド)の定義は様々だが、徳田氏は「インターネット上の仮想化されたリソースをサービスとして提供し、動的にリソースを拡張したり、縮小でき、使用に応じて課金されるコンピューティング」だと定義する。最大の特徴は「Scalability (機能の拡張性と柔軟性)」。まるでゴムのように伸び縮みできる点であ

る。所有しているサーバの容量を急に増減することはできないが、クラウドのサービスであれば可能だ。使用した分だけを支払うという従量課金の仕組みも、クラウドの柔軟さがあればこそ機能するのである。

クラウドのサービスレイヤーは、ソフトウェアを提供するSaaS (Software as a Service)、仮想化されたアプリケーションサーバやデータベースなど、アプリケーション実行用のプラットフォームを提供するPaaS (Platform



as a Service)、そしてユーザーが自分用の仮想化されたハードやソフトウェアの基盤を利用できるIaaS (Infrastructure as a Service) の大きく3つに分類することができる。最も有名なSaaSは、米Googleが提供するGmailやビデオ、ドキュメントのサービスなどで既に広く認知されている。

■クラウド利用時の利点と欠点

様々なサービスが浸透しつつあるクラウドについて、徳田氏は利点と欠点を挙げた。「先ほどお話した通り、最大の利点はScalability。ほぼ無限のリソースへ拡張が可能です」と徳田氏。例えば、季節ごとに作業のピーク時を抱える事業の場合、企業は最も負担がかかる時期をこなせるだけの容量でサーバを契約してきた。しかし、それは逆にピーク時以外は余分な契約をしていることになる。クラウドのサービスを利用すれば、必要な時だけ容量を増やして対応することが可能だ。また、ハードへの初期投資が不要な上、短期間でも利用ができるのも大きな利点である。

欠点として徳田氏が挙げるのは「不透明性」。データの格納場所はどこか、プログラムはどこでどのように実行されているのか、サービスが中断された際の原因は何か。そういった情報が不透明で分かりづらいのだという。「重要な個人情報をクラウドで扱う場合は特に注意が必要。データ自体は海外に保管されていることもあるため、何か問題が起きた際に日本の現法律上どのような処置ができるのかも曖昧だ」と徳田氏。ほかにも雲(クラウド)のようなネットワークだからこそ、セキュリティやパフォーマンスに対する不安の声もある。「SLA (Service Level Agreement) の対象がサービスの稼働率のみであることも重要なポイント。パフォーマンスや障害回復時間などは現時点では対象外なため、今後改善されれば安心して利用するユーザーの数が増えるのでは」と今後の課題について述べた。

「現在ASP・SaaSの伸び率は年30%と言

われており、非常にいい状態。SLAの改善など、利用者の不安要素を少しでも減らすことができればさらに飛躍的に伸びるのではないかと徳田氏は話す。また、「非クリエイティブな業務については、今後ますますわれわれの手元を離れていくだろう」と今後のさらなるクラウドの発展に触れた。すべてをネットワークのあちら側(There)に委ねるのではなく、どのリソースを利用するのか、判断し使い分けことが「HOTな選択」だと言えるだろう。

講演 2 クラウドコンピューティング 販売戦略

次に、イーシーリサーチ株式会社の梅山氏より、企業がSaaSを導入する際の意志決定モデルを市場データに基づき解説して



いただいた。情報通信業界で20年以上のリサーチ経験を持つ梅山氏は、国内でのSaaSマーケットについて「今後さらに伸びていく分野。しかしながら、企業はITコストの削減だけを求めているわけではない」と語る。ベンダーの営業活動をより効果的にするために、参考となる市場データのいくつかを紹介した。

はじめに、梅山氏は2008年から2009年にかけてのSaaS・ASP利用金額推移を業種別に紹介した。「今後営業をかけていくなら、小売業や製造、そして不動産業。従業員100人未満の中小企業が多いため、これからの成長が期待できます。また、コストに対してシビアな業種ですから、コスト削減のためにはSaaS導入を検討する企業も増えるのでは」と分析。小売や不動産業は利用額の伸び率が共に200%を越えており、卸売・小売に至っては358%という成長率の高さだ。不動産が伸びる理由としては、「業績の悪化からITコストの削減に対して敏感になっているのではないかと話す。

導入チャネルについての市場データでは、全体の51.7%を「独立系販社」が占めており、「企業が付き合いのあるベンダーから購入したいと思っている可能性が高い」と梅山氏は分析する。ベンダー各社にとっては、今後の営業を後押しする分析結果である。また、そのアプローチ先も従来営業をかけてきた情報システム部門だけとは限らない。企業規模によっても異なるが、100人未満の企業では「営業・販売部門」と「研究・開発部門」のニーズが高いなど、営業の窓口が広がっているようだ。「導入部署だけでなく、実際にアプリケーションを使用する部署が直接選びたいと思っているのではないかと梅山氏。情報システム部門に営業をかける場合は、従業員数が100人以上の企業であることをポイントに挙げた。

■効果的な営業アプローチ

「ベンダー側が営業をする以前に、まず企業が自社の課題やSaaSへのニーズを認識しているかが重要。課題認識を抱いた企業が情報を検索・収集する際に、ベンダー側はいかに効率よくアプローチするかがポイントです」と梅山氏。例えば、営業の電話をかけた際の第一声目や、企業担当者がHPを見た時に目に飛び込むメッセージ。これらが企業の課題意識に訴えかけるものであれば、興味を持ってもらうことができる。企業の売上高別に調査した結果、「運用管理からの解放」と「不使用のアプリケーションの放置など、無駄の排除」という、どちらも導入により管理の手間とITコストの両方を削減することができるキーワードが上位に挙がった。これらのキーワードは、最初のアプローチ



チとして非常に効果的だという。

顧客が興味を示したなら、いかに「開発期間・費用を削減できる」かを丁寧に説明することが導入プロセスを促進させるという。顧客訪問やWebサイトの設計の際、顧客が「もっと知りたい」という要素を準備しておくことが重要だ。また、説明の順番や、メリットばかりを挙げないという点も大切だという。「市場調査から言えるのは、デモンストレーション、具体的な使い方の説明、そして導入後のデメリットの順で話すのがいいということ。担当者に最も響くのはデメリット。あえてデメリットを伝えることで、信頼感につながります」と梅山氏。また、「導入後のサポートについても説明できるようにしておくべき。保障できる範囲を明確にすることで、提供側であるベンダーを守る役割も果たします」と、サポート範囲の重要性を語った。

最後に、梅山氏は「われわれアナリストがするのは調査まで。これらはあくまで統計ですが、有効なデータではあります。ベンダーの方々にはぜひ実行してみしてほしい」と会場のベンダー各社を激励した。

講演 3 エンタープライズシステムの “潮流” となるクラウド・SaaS

続いて『週刊BCN』編集長の谷畑氏より、クラウド・SaaSの最新進行状況を解説いただいた。BCNには「実際に全国を訪ねて話を聞く」という特徴があるという。そこで、

今回は地方企業のニーズとビジネスモデルを中心にお話いただいた。

はじめに、谷畑氏はクラウドビジネスの現状に触れた。「クラウドの再販形態は、現在大きく3つのパターンに集約することができます」と谷畑氏。Aパターンは、ITベンダーが所有するクラウド設備により生み出されたサービスを、パートナー販社が販売するというもの。現在のグーグルやアマゾンと同じ販売スタイルである。Bパターンは、パートナー販社が、ITベンダーのソフトウェア・ハードウェアを利用して構築した独自のクラウド設備を使い、顧客に提供するというものだ。最後のCパターンは、顧客が所有するデータセンターにクラウドを納入するというもの。これは、日本では富士通やNECなどが推進しているという。

クラウドには、Amazon EC2をはじめ一般ユーザー向けサービスであるパブリック・クラウドと、社内の社員・部員をエンドユーザーとするプライベート・クラウドの2種類がある。アマゾンやグーグルのサービスにより認知が進むパブリック・クラウドだが、日本の企業内では「重要なデータを社外に出したくない」「障害対策を他社任せにしたくない」という声も多く、セキュリティやサポート面を重要視している傾向があるという。



■地方企業のニーズ

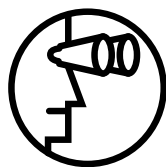
「運用コストやソフトウェアのバージョンアップコストなど、地方企業はコストに頭を悩ませています。リーマンショック以降、コスト問題はさらに深刻化。IT費用の実に7割近くが保守・運用やサポートのために使われており、地方の中小企業の多くはこの費用をまずは削減しなければなりません」と地方企業のニーズを話す。ノークリサーチの調査では、「IT投資において特に重視するポイント」として「全体や将来を見据えたシステム構築を検討すること」と答えた企業が全体の44.8%にも上った。さらに、別の調査では「既存のIT資産維持に要するコストが高く、新規投資がしづらい状況に対してITを販売/提供する側に希望する支援策」について、全体の50.1%が「リースやレンタルによる販売体系を提供し、初期導入費用を出来る限り抑える」と回答している。「地方の中小企業には、基幹システムは自社で持ち情報システムはSierに任せたい」という要望もある」と谷畑氏。地方を中心に、中小企業のクラウドに対するニーズは今後ますます高まりそうである。

「従量課金への転換は、固定電話が携帯電話へ向かうような、非常にインパクトのあるビジネスモデルの転換です。ただ、課金制度にどのようにシフトしていくのか。これは地方企業を取材していてもよく聞かれる点であり、今後の課題といえます」と、クラウドの可能性と課題について語り、セミナーを締めくくった。

ITトレンドフォーラム 2009 懇親会

第一部に引き続き、第二部の懇親会が株式会社大塚商会の社員食堂で行われた。JCSSA 金成葉子副会長よりご挨拶いただき、乾杯の音頭を頂戴した後は歓談へ。大塚商会のシェフによる見事な料理を楽しみながら、グラスを合わせたり名刺交換をするなど会員同士のよき交流の場となっていた。懇親会は JCSSA 香月誠一副会長のユーモアある中締めで和やかに締めくくられた。





トレンドスコープ

TREND SCOPE

リコー各企業が抱える地球環境保全への課題と取組み実践事例・ITの役割は？ ～地球環境保全の必要性の理解がIT環境改善と活用の肝～

株式会社リコー 社会環境本部 環境経営企画室 室長 田中 健司氏
株式会社リコー IT/S本部 IT/S企画センター 所長 本田 誠一氏

産業界全体が環境負荷軽減に向けて全力で取り組む中、その手段としてITの有効活用が求められている。2009年10月14日、JCSSAでは株式会社リコーの田中健司氏と本田誠一氏をお招きして、リコーグループの環境経営の取組みについてご紹介いただいた。

環境経営には技術革新が不可欠



社会環境本部 田中 健司氏

まずは社会環境本部で環境経営の取組みを推進する田中氏が講演を行った。

「これまで、人類が地球に与える環境負荷のうちの大半が先進国から生み出されてきました。しかし、中国やインドの経済発展に見られるように、先進国や途上国といった垣根はなくなり、負荷はさらに高まっていくでしょう。すでに地球が吸収できるCO₂の量が40%を超えています。われわれは企業活動の中で、この負荷を減らしていかなければならない。」

田中氏はリコーグループが目指す地球環境と社会のあるべき姿を紹介した。

「『Three Ps Balance』が、リコーグループが目指している社会の姿です。3つのPは「Planet」「People」「Profit」を表しており、地球と社会、経済のバランスが取れた状態を表しています。リコー

グループには、2050年までに2000年比で8分の1に負荷を下げるという目標がある。その中で、『技術革新』が大きな役割を果たすと考えています。リコーグループでは2050年を目標として、そこから逆算し今後取るべき行動を、環境行動計画の中で明確にしている。

「環境を保全しながら利益も出すのが、リコーグループにおける環境経営。環境保全への取組みは、経営システムに組み込まれています。環境行動計画の中では、コスト対効果も測定していきます。目標達成にはITの力が必要であり、継続の仕組みが必要。工場では環境によりモノづくりをする、販売部門では環境により商品をお客様に提案するというように、社員全員が環境経営に参加していかなければいけない」。リコーでは事業活動における部品購入の段階から販売に至る全行程において発生する環境負荷を数値化し、把握している。顧客には両面や集約コピー、プリント、省エネモード活用を積極的に提案したり、機器のリサイクルにも力を入れているそうだ。

環境への取組みは世界から高い評価を得ており、リコーは国際的NGOから環境技術革新賞を受賞している。

ITの活用で環境負荷低減を

引き続いて、IT/S本部の本田氏がリコーグループにおけるグリーンITの取

り組みについて説明を行った。

「IT機器における省エネ活動は『グリーン of IT』と呼ばれ、リコーではOA機器の集約管理やサーバーの集約化など、インフラを一括に管理することで省エネを推進しています。一方、『グリーン by IT』はITを活用して環境負荷低減を進めていくことを指します。われわれは『グリーン by IT』によって環境経営のトップランナーを目指しています」。リコーでは構造改革委員会を設置し、各部門長が責任者となり業務改革を徹底して行っている。「オンデマンドトナー」を例に挙げると、最終消費地に近いところでボトル詰めすることで、需要量によって必要な分だけトナーを充填する仕組みをつくりあげた。これにより、消費電力やCO₂排出量が格段に減ったという。このほか、本田氏は工場内での生産プロセスや循環型エコ包装の事例を紹介した。現在リコーでは環境負荷の低減効果を算出し、評価を行っているとのことだ。「グリーンITは業務改革の推進そのもの。環境負荷のBefore Afterをきちんと把握してPDCAを実施していきたい」と今後の動きについて語った。

環境保全と利益創造を同時に進めるリコーグループの環境経営は、産業界において環境活動の手本となるだろう。



IT/S本部 本田 誠一氏

ポイント解説：ネットワークの動向・クラウドとパソコンビジネス ～今後の情報ビジネス・ソリューションはいかにあるべきか～

通信コンサルタント テクノライター エンジニア
山形大学非常勤講師 小林 佳和氏



厳しい経済状況
の中、クラウドコ
ンピューティン
グ(以下、クラウ
ド)などのネット

ワークの発展とともに、パソコンビジネスが新たなチャンスを迎えている。このチャンスをとらえ顧客ニーズに応えるためにも、最新のネットワーク動向を把握しておくことが必要である。2009年12月16日、JCSSAでは通信コンサルタントの小林佳和氏をお招きし、情報ネットワークの動向について今後の課題も含めお話しいただいた。

提案競争となるクラウド時代

「パソコンを販売するのにスペックを説明していた時代は終わり、今は『活用シーン(夢)』を売り込む時代になった」と小林氏。金額や性能以上に、顧客にとっての「楽しみ」を伝えることが重要だと話す。例えば、祖父母世代のお客様に「離れていても孫の顔が見られる」とデジタルフォトスタンドやネットワークサービスを紹介するといったように、ニーズに合わせた活用方法を提案することで商品を販売するのである。このように、今後はパソコン単体ではなく周辺機器や消耗品、そしてサービスまでをセットで提供するビジネスモデルが主流になるという。セット提供により販売総額が上がるためベンダーにと

ってはチャンスであるが、手間をかけ過ぎると収益ダウンの可能性もあるので注意が必要だ。小林氏は、これからの市場競争では「サービスの組み合わせにより、魅力的なビジョンを作り出せる企業」が生き残っていくと予測する。

クラウドの出現により、「交通手段を選ぶように、情報ネットワークも必要に応じて使い分ける時代になった」と話す小林氏。メールやSNSなどの定型サービスが電車なら、自社サーバなどの所有型サービスは車のようなもの。従来はタクシーのような時間型サービスがなかったが、クラウドがそれを可能にした。選択肢が多様化したことで、これからはより魅力的な組み合わせを作る「提案競争」になると話す。

ネットワークの鮮度とセキュリティ問題

ITに代わり、情報・通信技術の総称として浸透しつつあるICT (Information and Communication Technology)。ITにC (Communication) が加わったことで、情報を他者に伝達するという意味合いが強調されている。ICTの発展により様々なサービスを手軽に利用できるようになったが、並行して深刻化しているのがセキュリティ問題である。

セキュリティ上の脅威となる悪意のあるソフトを総称して「マルウェア」と呼ぶ。一度進入するとユーザーの知ら

ないところで書き換えや上書きを行い、外から悪意のあるソフトを呼び込み続けるという悪質なマルウェアもある。

「従来は一方的な“送りつけ”が主流だったが、現在は人の心理をつく“誘い出し”が多い」と小林氏。正常なサイトになりすますなど、ユーザーの操作を誘導するパターンが増えているようだ。悪意の隠ぺい方法は進化し続けており、ウイルス対策ソフトを含めパソコンを常に最新の状態でアップデートしておくことが重要だという。情報ネットワークも鮮度が問われるのである。

近年では、ウイルスが発見されてからセキュリティホールが修正されるまでの時間を狙う「ゼロデイ攻撃」や、特定の企業・団体を攻撃する「スピア型攻撃」など、悪意の隠ぺい・潜在化が高度化している。セキュリティ確保の基本として小林氏が挙げるのは「防御(プロテクション)」「検知(ディテクション)」「復旧(リアクション)」の3点。ポイント、ファイアウォールなどに加えてあらかじめ復旧手段を用意しておくこと。進入探知だけでなく、各パソコンにもアプリケーションを入れるなど、多段型の対策が重要だと説いた。

「事故に合う可能性があるから外出しないという人はいない。ICTにおいても、リスクを理解して利用することが大切」と話す小林氏。リスク対策と顧客に合わせた提案が、今後の鍵となるだろう。



JCSSA 委員会活動レポート

コミュニティ委員会

▼「京都における経営戦略セミナー交流会」報告

平成21年度にリニューアルしたコミュニティ委員会では、パートナー様の情報交流や成功事例の共有など、相互に学び合う「場づくり」を通して販売店様をご支援することを目的に、経済産業省の「地域イノベーションパートナーシップ(RIP)事業」に協力し、地域ITベンダーを支援するための経営戦略セミナーと交流会を京都にて開催した。



IT事業社向け経営戦略セミナー交流会

『ITと感動のお客様サービスが会社を元気にする！』

日時: 2009年11月26日(木) 14:00 ~ 17:00

会場: ホテルグランヴィア京都 本館2階「古今北の間」

■第一部: 経営戦略セミナー

来賓挨拶: 経済産業省 近畿経済産業局 地域経済部 次長 須山稔氏

協会挨拶: JCSSA副会長 金成葉子

講演1: 「信頼に応える経営を目指して ～ITで経営を変える～」

株式会社大塚商会 代表取締役社長 JCSSA会長 大塚裕司

講演2: 「CS経営顧客満足はどう収益につなげるか ～サービスで奇跡を起こす～」

株式会社HAYASHIDA-CS総研 代表取締役 林田正光氏

(元ザ・リッツカールトン大阪営業統括支配人)

■第二部: 経営戦略セミナー交流会 ホテルグランヴィア京都 本館2階「古今中の間」

■第一部

ダイワボウ情報システム、大塚商会、日本事務器、トレンドマイクロ、BCNなど、コミュニティ委員会の委員各社の協力を得て、京都関西地区のITベンダーに呼び掛けたところ、予定を上回る106名のご参加を得て盛況に開催できた。また、情報サービス産業協会のご紹介により、京都府情報産業協会からもご参加いただいた。開催冒頭には近畿経済産業局の須山稔次長よりご挨拶をいただき、RIP事業に関するご説明と当協会に対する激励をいただいた。



講演では、まず当協会の大会長大塚裕司氏が大会長のIT事例を報告した。自ら立案した大戦略プロジェクトにより全社のITシステムを構築し、生産性を向上させた自身の苦労体験をオープンに発表いただき、参加者にとって大変参考になる話であった。

次に、元リッツカールトンの総支配人である林田正光氏にお話しいただいた。従業員満足を通じて顧客の事前期待を越えるおもてなしのサービスを提供することで、顧客感動を実現し、ロイヤルカスタマーになっていただく様々な事例を紹介。IT業界に対する啓蒙をいただいた。顧客満足を実現するにはどうあるべきか、大いに説得力のある講演であった。

写真左から:

近畿経済産業局 須山 稔次長、JCSSA 大塚裕司会長、HAYASHIDA-CS 総研 林田正光代表取締役



■第二部

第二部の交流会では、地元のIT会社幹部とJCSSA幹部とが和やかに交流し、懇親を深めた。また実施してほしいという意見が大半であった。JCSSAでは、このセミナーを契機として地域のITベンダーと情報交流するためのSNS (Social Network Service) を立ち上げる旨を報告した。アンケートの結果について、講演1では、「満足した」83%、「概ね満足した」17%であった。講演2では、「満足した」74%、「概ね満足した」19%であった。アンケートには好意的な感想が多く、今回の経営戦略セミナーは大変好評であった。この結果を踏まえ、今後も地域支援を継続していきたい。



サポートサービス委員会

活動状況

今年度は「ITサービス継続」をメインテーマとして取り上げ、また、昨年度テーマの重要部分の継続調査として「内部統制・アウトソーシング」の対応への変化をつかむための調査も並行して行っている。これまでの活動としては、サポートサービス委員会の下、委員会企業からアサインしていただいた優秀な社員の方々をメンバーとしてワーキングチームを編成し、アンケートの作成や「ITサービス継続」に関する解説書の作成を行った。解説書は、各委員会社が抽出したアンケート対象の、主に中堅・中小企業に配布。現在はアンケートの回収を終え、調査報告書のまとめ作業に入っている。

また、比較的対策の進んでいる企業を対象に面接調査を行い、対策導入にあたっての工夫点、注意点や課題、サポートサービスベンダーや販売店に対する要望をお聞きし、これらを報告書に反映していく予定である。

トレンドマイクロ社殿のご協力により、今年度はアンケートにお答えいただいた企業の中から抽選で、また面接調査にご協力いただいた企業の方々にはもちろん、PCのセキュリティ確保のためのツールである「ウイルスバスター」を提供させていただいている。

今後の予定

解説書については、すでに配布をしているが、当協会のホームページにも同じものを掲載し、いつでもダウンロードして教育や各種活動に使用していただけるようにしている。右に本解説書の表紙と目次を載せた。

調査結果は3月に報告書としてまとめ、配布する予定である。また、今年度も昨年と同様に、同業・同規模・同売上などの項目で企業間の比較が可能な資料を作成予定。アンケートにご回答いただいた企業の皆様には、この「比較位置づけ資料」を提供させていただくことにしている。

やさしい「ITサービス継続」

この事業は、読者の協賛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
1.ITサービス継続とは	3
2.なぜITサービス継続が必要なのか	7
3.ITサービスの範囲	11
4.ITサービス継続のために	15
(1)リスクの想定範囲	15
(2)事前に検討しておくべき事項	17
5.ITシステム災害への対策	19
5.1 地震対策	21
5.2 落雷対策	23
5.3 停電対策	23
5.4 火災対策	25
5.5 バックアップ	25
5.6 二重化(冗長化)	29
6.ITシステム運用面での対策	31
6.1 ITシステム運用担当者	31
6.2 クラウドサービス	33
6.3 外部のITサービス	33
6.4 サービスレベル管理	35
6.5 テスト点検	35
6.6 監査	41
7.ITサービス継続への対策	43
7.1 点検評価	43
(1)ITサービス継続計画の点検評価の重要性	43
7.2 対策検討	45
(1)ITサービスの中断・停止による経営への影響	45
(2)ITサービスが中断・停止した場合の復旧目標	47
(3)ITサービスの中断・停止を引き起こす原因への対応	49
7.3 計画立案	51
(1)事前対策計画	53
(2)事後対応計画	55
8.ITサービス継続対策について	57
(1)ファシリティ	57
(2)データセンターアウトソーシング	61
(3)緊急災害対策(設備)	65
(4)緊急災害対策(システム)	67
(5)代替システム対策	69
(6)代替ネットワーク対策	71
(7)セキュリティ	73
(8)アウトソーシング	75
(9)コンサルティング/支援	79



人材育成委員会

■ JCSSA 中堅社員研修実施報告

2009年10月14日、人材育成委員会の新規事業として昨年度より開始した「中堅社員研修（入社4～5年目の社員が主対象）」を、リコー・ヒューマン・クリエイツの協力を得て、リコー東松山研修センターにて実施した。委員より、会員企業において中堅向け研修を体系化している企業が少ないという報告があり、中堅社員の多くは新入社員研修終了後、定期的な研修を受講していないという。中堅社員からもスキルアップの研修を望む声が多いとの報告を受けて企画・実施した。

8社27名の方々に参加いただき、今回も初回に実施し大変好評だった「リーダーシップ」を取り上げ、「心が動く・人が変わる」をテーマに、屋外での体験学習型研修（1日コース）を実施した。この研修は、誰もが不可能と感じる課題に向けてチームで知恵を出し助け合いながら行

動を起こし、解決を図るというものだ。

様々なゲームに毎回異なる人数やメンバー構成で臨み、与えられた課題を目標タイム内に解決すべくチーム全員で丸となって取り組んでいく。解決後はさらに高い目標を設定し、また解決していくことを繰り返す。時間に追われながらのゲームなので、チーム全員が心を開き、信頼感や仲間意識を持たないと解決につながらない。意見の出し合いと決めたことの実践という繰り返しにおいて、リーダーシップマインドが意識的に、あるいは思わぬところで無意識に発揮されていた。また、不可能と思えた課題がやり遂げられることを確信し、本来の自分に気付くきっかけも生まれたようだ。ゲーム後は、チーム全員が輪になり意見交換。「自分の役割は何であったのか」「あの時こうしていれば」などの反省もあり、再

認識できることも多かったようである。

なお、もう一つの目的である参加者同士の人材交流を通じ今後の相互ビジネスの円滑化に役立てる点についても、ゲームの雰囲気や懇親会の盛り上がりから、十分に達成できたと考えている。アンケートでも「非常に満足」や「満足」がほとんどで、ほぼ全員から高い評価があった。

次年度も同じ研修を実施予定なので、チームワーク強化・リーダーの実行力強化、そして中堅社員の意識を変えたいなどのニーズをお持ちの会員企業の参加をお待ちしたい。



■ 人材育成を支援する助成金活用事例セミナー

キャリア形成促進助成金制度は、企業が人材育成に必要な訓練費や受講者賃金の一部を支援する制度だ。企業経営や自社技術力を強化するという点で、非常に有用性の高い制度だといえるだろう。

企業が利用しやすいものとして、「雇用調整助成金」「キャリア形成促進助成金」「緊急人材育成支援事業」が挙げられる。しかし、法律用語が難解であったり、申請が複雑で手間がかかると思われがちでなかなか助成金が活用されないという現実がある。そのような背景から人材育成委員会では、助成金の活用事例セミナーを株式会社ケンソフトにて開催した。ケンソフトでは、個人、企業向けにITにか

かわる教育サービスの展開を主に手掛けている。セミナーでは、ケンソフトエデュケーションサービス事業部の米井翔氏に講師として各助成金制度の概要、実施事例、実施ポイントなどについて解説していただいた。

キャリア形成促進助成金制度とは、各制度の総称である。制度の中で企業が一般的に活用するのが「対象職業訓練」と「対象認定実習併用型職業訓練」で、今回のセミナーでもこの2つの制度が詳しく取り上げられた。「対象職業訓練」は、中小企業だけが対象で、大企業は対象外。従業員に専門的な知識、技能を習得させる職業訓練、また新規の事業分野に

展開するときに必要な教育を施す事業主を助成するものである。「対象認定実習併用型職業訓練」は大企業、中小企業ともに対象となる。この制度は、新規雇用者に対して座学とOJTを組み合わせで実施するのが特徴だ。

セミナーに参加した企業担当者からは活発に質問が投げかけられ、助成金制度への関心の高さをうかがわせた。



交流促進委員会

■アルバリオン社長距離高速無線 LAN システム、および Apposite Technologies 社 WAN エミュレータと RaySat 社・KenCast 社製品による移動通信ソリューション

交流促進委員会では、会員企業が持つビジネス材料を相互に紹介し合うことを目的にセミナーを開催している。2009年 11月 6日に開催されたセミナーでは、株式会社理経が取り扱う Alvarion(アルバリオン) 社製の無線ブロードバンドアクセスシステム製品についての紹介が理経本社にて行われた。本製品はデジタルデバインド解消や地方自治体のイントラネットワーク構築に最良のソリューションを提供するものだ。その具体的取り組み事例についてご説明いただいた。

紹介されたアルバリオン社製品の 4.9GHz帯 FMAシステム『BreezeACCESS VL』は、最長 50キロにも及ぶ長距離伝送を実現し、防災や防犯のセキュリティーネットワーク、民間イントラネットワークに低コストで活用できる。パネルアンテナ採用により豪雪地帯への設置も特別なオプションは不要で、北海道では 95%以上のシェアを誇るという。ケーブルテレビ局からの離島への海上伝播を可能にし、山

岳地に設置された情報カメラアプリケーションにも活用されている。このほか、町立病院や公民館など町内施設がブロードバンド化された事例、トランシーバーの利用が不可能な長大トンネル建設時の FWAシステム活用事例など数多くの導入事例が紹介された。

またセミナー後半には、Apposite Technologies 社の『Linktropy WAN エミュレータ』の紹介や、自動車や鉄道から車載用衛星アンテナを搭載することで IPデータ伝送を提供できる SATCOM On The Move(SOTM) の解説と海外での導入事例が紹介された。さらに、移動体からの映像伝送を容易にする KenCast社の『VAZZT-Video On The Move-』についての紹介も行われ、非常に充実したセミナーとなった。



◎ JCSSA 米国トップエグゼクティブ研修ツアー報告

2009年10月19日～24日に米国シリコンバレー地区を訪れた第4回JCSSA米国トップエグゼクティブ研修ツアー一行は、インテルをはじめとする 7社を訪問し、情報収集を行った。本ツアーは会員幹部を中心にビジネスパートナーとなる米国企業との情報交換や次の事業へつなげるための意見交換などが目的で、大塚裕司会長はじめ 16人が参加した。

今回は、省エネや環境対応技術、またクラウドコンピューティングなど、新しい技術の話題を目の当たりにして学ぶことができた。初日はインテルを訪問し、説明を受けた。2日目はトレンドマイクロ、アイビーエム、リコーイノベーションズを訪問。特に日本企業の現地法人を初めて訪問して、米国でのビジネス方法を肌で学んだ。3日目にはアドビシステムズ、ヒュー



レット・パッカード(HP)、HPの有力 SIパートナーであるダッシャーテクノロジーズを訪問し、米国の景気動向が引き続き厳しい中で SIerがどのようにビジネスを展開しているかを伺うことができた。

大塚会長は今回のツアーについて、「主要ベンダーと直接に接触することで、米 IT産業の実態の把握と新たなビジネスチャンスのきっかけができる。来年以降も継続させていきたい」と語った。また初参加の方々からは、「短期間で米国一流 IT企業を訪問できるという有意義なツアーは初めて。業界大手幹部の方々と親しく話ができる機会は貴重だった。来年も誰かを参加させたい」という感想をいただくことができた。



※詳細は「米国エグゼクティブツアー 2009視察報告」として、JCSSAホームページに掲載されています。
http://jcssa.or.jp/updata/seminarUpfile/jcssa_exreport2009.pdf



NEW MEMBERS

2009年12月現在 ①所在地 ②会員代表者 ③設立 ④資本金 ⑤従業員数 ⑥入会年月

01	■ 賛助会員 株式会社エーピーシー・ジャパン	http://www.apc.com/jp
①〒105-0011 東京都港区 芝公園2-4-1 ダヴィンチ芝パーク B-13階 ②代表取締役社長 内藤 眞 ③1996年4月 ④1,000万円 ⑤150名 ⑥2009(平成21)年12月	APCは、2007年にシュナイダーエレクトリックの傘下であるMGE UPS Systemsと合併し、シュナイダーエレクトリックのCritical Power & Cooling Services事業部門となりました。 APCは、無停電電源装置(UPS)、冷却装置、ラック、環境監視システム、デザインや管理ソフトウェアなどの製品および業界唯一となる電源・冷却・管理の統合ソリューション「InfraStruXure®」を、家庭やオフィス、データセンタ、工場などに提供しています。 また、エーピーシー・ジャパンは1996年4月に設立された米国APC社全額出資の日本法人で、APC社製UPS、冷却機器、ラックなどの輸入販売、および保守サービスを日本国内で提供しています。	

◎ JCSSAよりお知らせ

平素は、当協会の運営につきまして多大なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。
下記に今後の事業予定につきましてご案内致します。

●トップ・エグゼクティブ・セミナー

会員企業の経営者の皆様にご参加いただくセミナーです。これからのIT技術や市場動向について、旬の講演をお聞きいただけます。また、会員同士の交流を図っていただく懇親会も設けています。

◆実施日：2010年2月19日（金）15：00～18：20（受付開始14：30～）

◆場 所: ホテルメトロポリタンエドモント 2階「万里の間」 (東京都千代田区飯田橋 3-10-8)

●新入社員向けセミナー

新たに IT業界の一員として入社される新入社員を対象に、IT業界を代表する諸先輩方からアドバイスや旬のトレンドについて御講演いただきます。

◆実施日：2010年4月15日(木) 14:00～16:30 (受付開始13:30～)

◆場 所: 文京シビックホール 大ホール (東京都文京区春日 1-16-21)

● 2010年度 通常総会・サマーセミナー・懇親会

◆実施日：2010年6月8日(火) 14:00~18:30

◆場 所：帝国ホテル 扇の間・富士の間（東京都千代田区内幸町 1-1-1）

(通常総会 14:00～15:00 扇の間／サマーセミナー 15:30～16:30 富士の間／懇親会 17:00～18:30 富士の間)



2009年11月7日、JCSSA交流会が埼玉県の高坂カントリークラブ・岩殿コースにて開催された。会員同士の親睦を深める目的で始められた当交流会も本年で5回目となる。当日は晴天に恵まれ、30名の会員企業幹部参加のもと和やかに楽しくコンペが行われた。新ペリア方式で行われ、栄えある優勝者は、リコー・ヒューマン・クリエイツ社長の村田晃一氏、準優勝は大塚商会専務の片倉一幸氏、そして、ベスグロは42・40で回られたMCPCの田島正興氏であった。参加いただいた方からは「こんなに和やかに回れるコンペはJCSSAならでは」とのコメントをいただいた。今回も様々な賞品が協賛され、全員が賞品を受け取り笑顔で終了した。来年もぜひご参加いただきたい。



JCSSAよりお知らせ

平素は、当協会の運営につきまして多大なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

本年度JCSSAの当面の主要事業を、以下にお知らせいたします。

●トップエグゼクティブセミナー

開催日時：2010年2月19日（金）

場 所：ホテルメトロポリタンエドモント
2階「万里の間」
（千代田区飯田橋 3-10-8）

●新入社員向けセミナー

開催日時：2010年4月15日（木）

14:00～16:30

場 所：文京シビックホール 大ホール
（文京区春日 1-16-21）

上記イベントの詳細につきましては、本誌P.12に掲載しております。お時間の許す限りぜひご参加をお願い申し上げます。

〒113-0034 東京都文京区湯島1-9-4 鳴原ビル2F

電話：03-5802-3198 FAX：03-5802-0743

URL：www.jcssa.or.jp E-mail：jimu5802@jcssa.or.jp

