



「中小企業のIT化は遅れている」と言われる。

しかし周囲を見渡してみると、耳慣れなかった「IT」という言葉も日常に入りこみ、経営者の口から発せられる回数も増えたように感じる。「ITの必要性自体を否定する人はいない」（ITコーディネータ河野巨氏）段階まではきているのだ。あるベンダーのマーケティング担当者は、「試行錯誤しながらも自らチャレンジする姿勢が見えてきている」と、企業側の意欲向上を実感しているという。

e-Japan戦略のもと2001年に「中小企業IT化推進計画」が策定され、政府も中小企業のIT化支援に力を注いできた。研修機会やIT投資に関する税制・補助金・融資補助など、制度も整った。では、IT化をサポートする人材のスキル、そしてIT自体の進化度はどうか。

実績を積み重ねる サポーター

前者については、制度発足から3年を経て6000人の資格取得者が誕生したITコーディネータ（IT

中小企業に ベンダーの特徴とは

ベンダーの動きは、二極化しつつあるようだ。

相手の要望をつかみきれず作り手の論理を超えられない会社は苦戦を強いられる。あるベンダーの販売担当者は「中小企業向けにITを売るのは手間ばかりかかって儲けが少なく厳しい」とため息をつく。また大企業向けの製品に価格や機能面で手を加えて「中小企業向け」に仕立てたものの、企業との接点が見出せず伸び悩むケースも散見される。

一方、顧客の要望に敏感なベンダーは、価格、情報、導入支援の面で工夫を重ね、距離を縮め始めた。価格面ではハードウェアの低価格

特別企画

ITは 使いやすくなったのか

中小企業がIT導入に慎重なのは、経営者がITを理解していないからだ、という議論は正しいのだろうか？ ITが使いにくく時間やお金を浪費する不安も、その要因になっているはずだ。しかし、ITを取り巻く環境は日々進化している。2005年、ITはどこまで使いやすくなったのだろうか。



C)に期待するところが大きい。

——とある土曜日、ITC東京コンソーシアムが主催したITコーディネータ向けセミナーには80名ほどのITコーディネータが集まった。コンサルティング力をどう上げていくか、企業経営者の心をいかに掴むかなど、スキルアップや仕事の広がりを目指すITCが、経験談に耳を

傾ける。自身のサービス力向上に努める姿は真摯だ。

ただ、まだITCの存在を認知していない経営者も多く、また「ITCはどうやって企業と出会いどんな活動をしているのか？」との疑問も寄せられる。税理士のように、各企業が「顧問ITC」を持つのがあたり前になるのが望ましいが、それに

は、まだ少し時間がかかりそうだ。もう一つのテーマ、「IT自体の進化度」についてはどうだろうか。

ITがOA機器と違うところは、オリジナルなシステムが作れる反面、一定の知識やスキルを必要とする点にある。そしてハード、ソフト、保守と何かと費用がかかる…。ITが利用者に過度な負担（情報

化が目目に値する。例えば、直販／オーダー方式により最適スペックのコンピュータを思い切った価格で提供しているデル。サーバー製品を身近なものにした同社は、中小規模企業ユーザーを大事な顧客と位置づける。直販の強みを活かして導入企業への満足度調査、時には訪問を行い実態把握に余念がない。そこにあるのは徹底した顧客指向——ITを使いやすくしようと努力するベンダーに共通する要素だ。

「セキュリティ診断室」(http://sec-hospital.jp)——2004年10月に誕生した中堅中小企業担当者向けの無料の情報サイトだ。関心が高まる情報セキュリティについて、必須知識、事例、対応策などを平易な言葉でわかりやすく解説している。本サ



情報セキュリティ診断室のブース。良質な情報提供、きめ細かいサービスがベンダーの証（中小企業IT化推進フェアより）

イトはNTTコミュニケーションズがトレンドマイクロ、ジュニパーネットワークス、日本SGIと共同で開設したのだが、コンテンツは自社サービスの紹介ではなく、情報提供に主眼が置かれている。ITを売る以前に情報収集へのサポートをすることがIT化支援の重要要素と位置づけられていることが伺える。

中小企業向けのデータベース管理システムを発売している日本オラクルも情報提供に努める企業の一つだ。「ITは購入した後、使いこなしてこそ成果が出る」との認識のもと、デルと共同でWebサイト上に導入支援情報を開示するほか、活用セミナーも開催。利用者がとまどうことがないようサポートを行っている。中小企業向けの情報提供や支援活動といえば、トレーラーでの「IT体験キャラバン」が記憶に新しいマイクロソフトが先駆者と言える。2001年から実施中の「全国IT推進計画」のもと、IT普及や指導者の育成に努め、全国の中小規模企業の実情に触れてきた。

2004年12月からは中小規模事業所向けに専用の無料電話相談窓口



中小企業向け情報提供サービス「セキュリティ診断室」 http://sec-hospital.jp/

「マイクロソフト 中小企業IT化支援センター」を開設。ITにかかわる相談に電話で応じることで、疑問や不安の解消に努めていく意向だ。

こうした活動の蓄積は製品の使いやすさにも活かされてくる。サーバー導入のハードルを低くしたWindows Small Business Server 2003の投入で、専任の情報担当者を置かない企業でも情報共有やネットワーク活用が簡単に進められるようになった。基本製品の進化やサポート力の向上により、ITの使いやすさは確実に上昇しているのだ。

コンサルティングに 力を入れる動き

ソフトウェアの導入においてはパッケージソフトの利用が最も手ごろだが、業務内容によってはパッケージソフトの機能をそのまま適用しに



「マイクロソフト 中小企業 IT 化支援センター」

ITの導入方法から導入支援、お得な購入方法など、IT導入に関する問い合わせに対応

TEL：0120-58-0196

営業時間：9:30～12:00、13:00～19:00

くいこともある。そういったケースではパッケージソフトのカスタマイズが一般的だが、現在の業務フローにピッタリ合わせようとすればするほど費用や構築日数が膨らむ。それゆえ企業側が導入に踏み切れなくなることもあった。

このような課題克服に向け、オービックビジネスコンサルタントが興味深い試みを始めた。同社の名古屋支店に新しく「新ERPコーディネータ」を配置。販売パートナーや開発ベンダーに同行し顧客の立場に立つてサポートする。新ERPコーディネータとして活躍する筈早野香氏は、元は運用時のインストラクターを務めていた。この経験を活かし、

コストを抑え使
いやしいシステ
ムにするための
提案を行って
いる。
同コーディネ
ータの新規性は
「運用に工夫を
して、パッケー
ジ機能を最大限
利用する方法を

提案すること」（筈氏）にある。パッケージにない機能は何でもカスタマイズするのではなく、顧客の要望を咀嚼し、パッケージの運用で対応できるものはその選択肢を示していく。カスタマイズ量が減ればコスト、構築日数がともに削減でき、顧客のメリットになるという発想だ。

構築に5ヶ月以上かかる見込みだったシステムが2ヶ月で完成、予算オーバーで頓挫しかかった案件が予算内で導入決定など、すでに成果も表れているという。

一方、顧客の経営課題に踏み込むべく、システムエンジニアや営業担当者でITコーディネータの資格取得を奨励する動きも顕著だ。

本誌40ページで紹介した武田（東大阪市）の大型案件を獲得したコベルコシステムは、ITコーディネータの資格を持つ社員がプロジェクトのサポートにあたる。経営を理解できる担当者の配置で、高品質なサービスを提供しようというものだ。
また富士通ビジネスシステムは「中小企業の顧客を支援するうえで、ITCのスキルを活用したい」と社員60名ほどがITCの資格を取得。さ



ITC秋葉原のホームページ
<http://www.itc-akihabara.jp/>

らに企業の
枠を超えて
地域企業の
IT化を支
援するため、
任意団体の
ITC秋葉
原を設立。

実感できるに違いない。

ではIT化にあたり、どの部分から手をつけていくのが良いのだろうか。企業のIT化を支援している札幌商工会議所の鈴木伸明課長は中小企業におけるIT化の効果は3つあると分析する。

①手作業していた業務の効率化（基幹業務のコンピュータ化など）

②今までできなかった新しい取り組みの実現（インターネットを利用した取引先拡大や情報活用など）

③顧客満足の上向（データベースの活用など）

特にネットワークとデータベースの活用は、中小企業にとって新しい世界への入口になるといえるだろう。この点に留意しながら良いサポーターと良いベンダーを見つけられれば、意欲ある企業には必ず成果が訪れるはずだ。

本特別企画ではPart1でITCの座談会によりITC活動の実際を、Part3でITCの支援事例を紹介し、IT化支援者の現状と成果を見ていく。またPart2とPart4では、進化するITの「中味」を具体的に解説していく。