

# ソリューションサービス事業委員会 米国視察報告

2008年10月2日

**JEITA**  
社団法人 電子情報技術産業協会

ソリューションサービス事業委員会  
委員長 伊藤 大孝

## 視察概要

- 目的
  - －シリコンバレーにおけるEnterprise2.0の動向把握
  - －米国企業(流通業)のビジネスとIT化状況の把握
  
- 視察メンバー
  - 沖電気工業、NEC、日本ユニシス、日立製作所、富士通総研
  
- 期間
  - 2008年9月7日～9月13日

# 主な訪問先企業

- ERP/CRM/ E-Commerceの統合SaaSベンダ
- データセンター事業者
- SaaSベンダに開発環境を提供するPaaSベンダ
- 企業向けのwiki/社内SNSのSaaSベンダ
- 財務・経理のSaaSベンダ
- 高級志向による差別化で地域展開するスーパーマーケット

\*SaaS: Software as a Service  
\*PaaS: Platform as a Service

2

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

# シリコンバレー



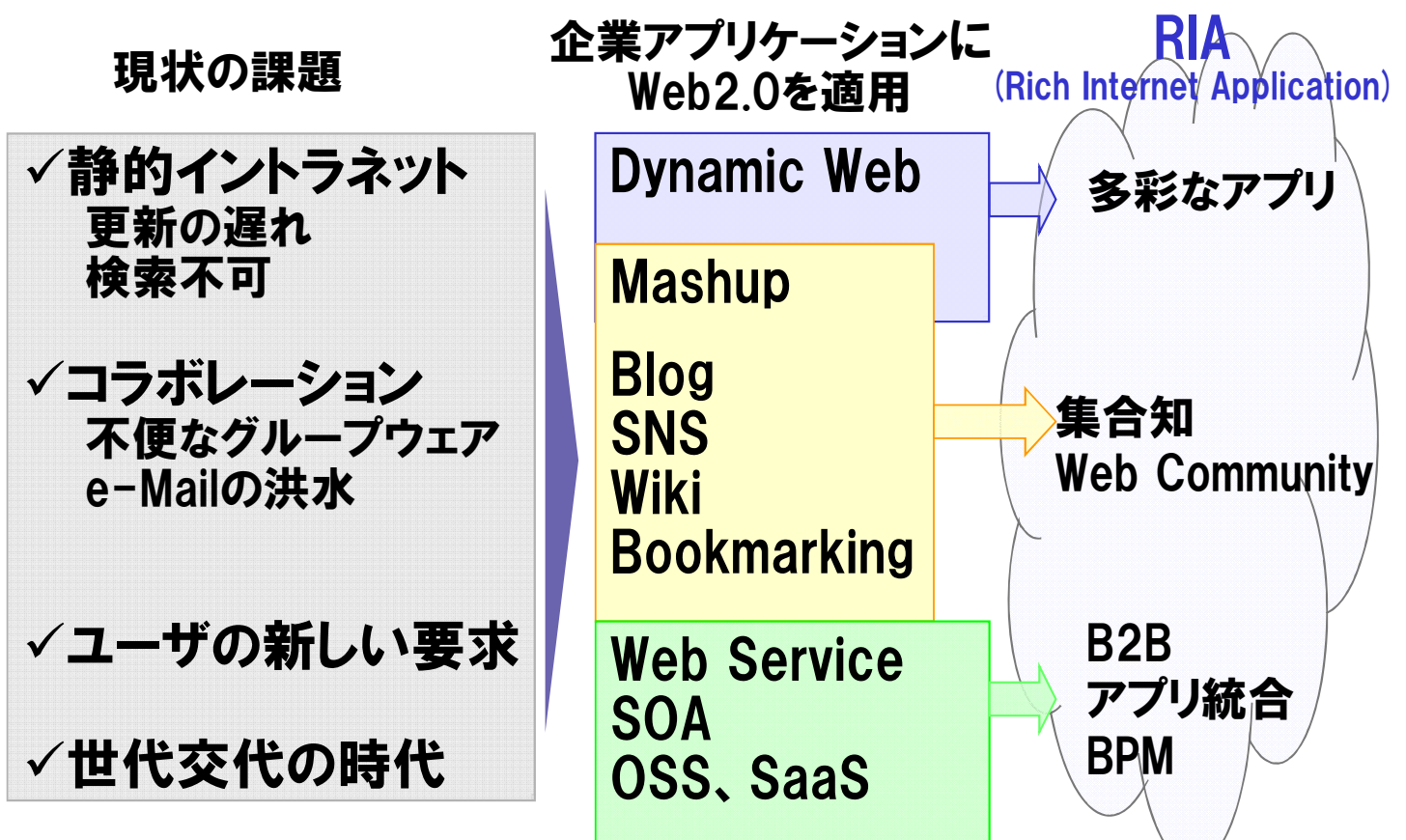
3

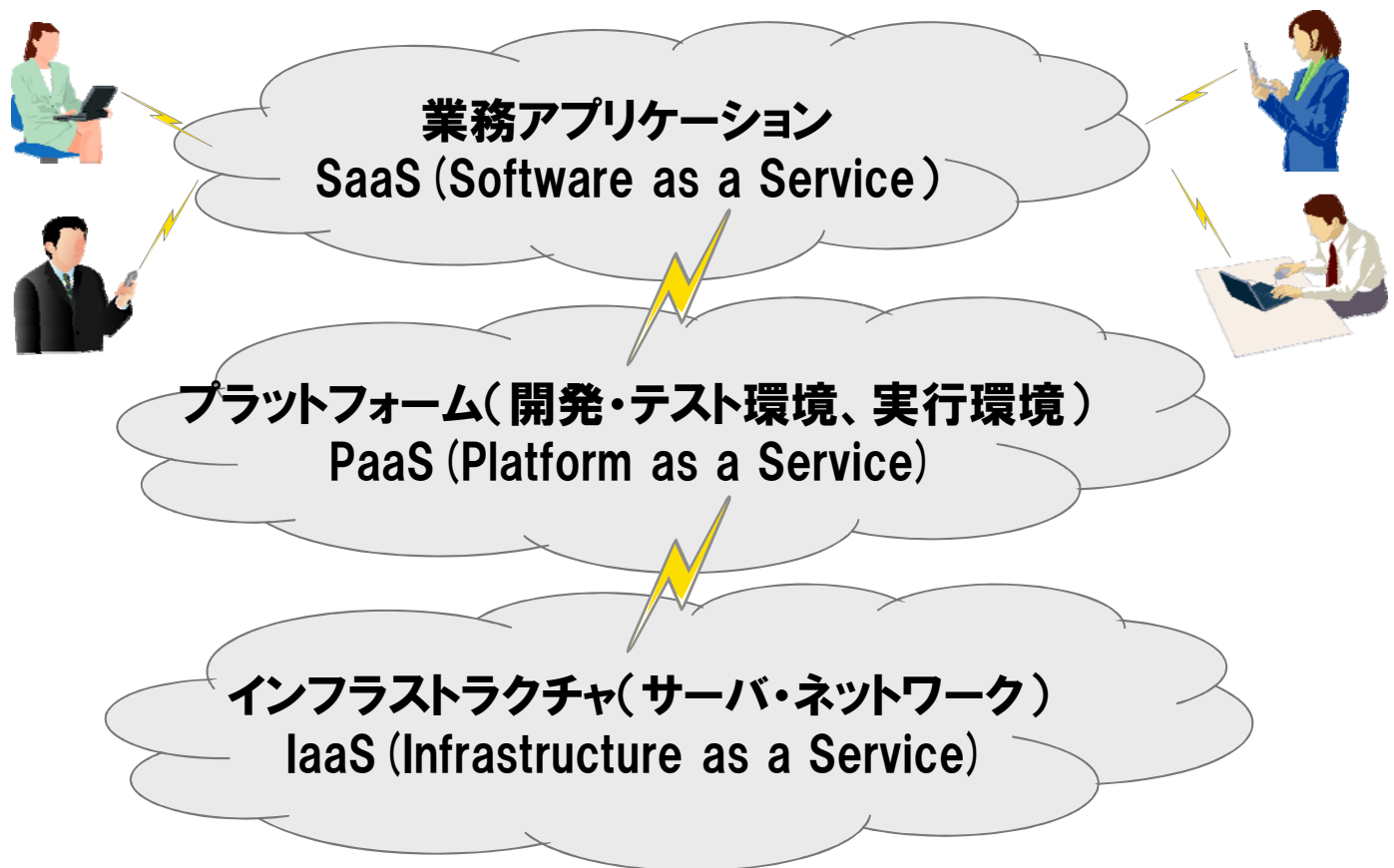
All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

# シリコンバレーの現状

- 人口240万人、内43%が外国人（内インド40%、中国20%）
- VC投資 \$100億(米国全体の34%)(2007年度)  
ソフトウェア(21%)を抜いてバイオがトップ(26%)、ネットワーク(14%)、半導体(12%)
- シリコンバレーの変遷  
半導体→PC→インターネット→Web2.0、Enterprise2.0→グリーンIT→バイオ
- 業界のキーワード
  - Enterprise2.0: Web2.0、RIA、Web Community
  - Cloud Computing: SaaS、PaaS、IaaS
  - IT Commodity
  - Virtualization
  - Clean Tech/Green Tech
- 大手ベンチャーは週1回1日 テレワークを実施

## 【参考】Enterprise 2.0





## ERP/CRM/ E-Commerceの統合SaaSベンダ

### (1) 企業概要

- 1998年設立
- 2007年12月 NY証券取引所に上場
- 社員数 600名
- 売上高 100万ドル(2007年度)
- 顧客数 6,000社(日本は100社)
- 世界7箇所で事業展開  
(米国、日本、カナダ、オーストラリア、英国、香港、シンガポール)
- 世界最大級のユーザ数を抱える統合オンデマンド型ソリューション

## (2) SaaS提供アプリ

- 対象市場は10人～1,000人規模の中堅企業。  
「フォーチュン5,000,000」がターゲット
- ERP／CRM／E-Commerceの統合SaaS
- 12言語、170種類の通貨に対応

## (3) 社員の内訳(600名)

- 開発技術者 150名
- プロフェッショナルサービス 250名
- コールセンタ200名(マニラ、トロント、サンノゼ)

## (4) 提供サービスの特徴

- 徹底したネットワーク活用によるマーケティング  
(Web 세미나、Web デモ、サーチエンジン最適化)
- 業種毎にテンプレート、ネットでカスタマイズ
- 機能追加要求情報等をクライアントに公開し、投票の多いものから開発
- バージョンアップはベータ版提供し、顧客にて確認後に正式提供
- 効率化の徹底により、顧客サポートコスト1/3～1/5の削減(5年間)、営業経費1/4(6年間)、顧客提供期間330日→100日
- SLAは稼働率99.5%の信頼性を保証(実績は99.9%)  
(ペナルティは1ヶ月分無償)
- SOX法対応としてSAS70取得



## データセンター事業者

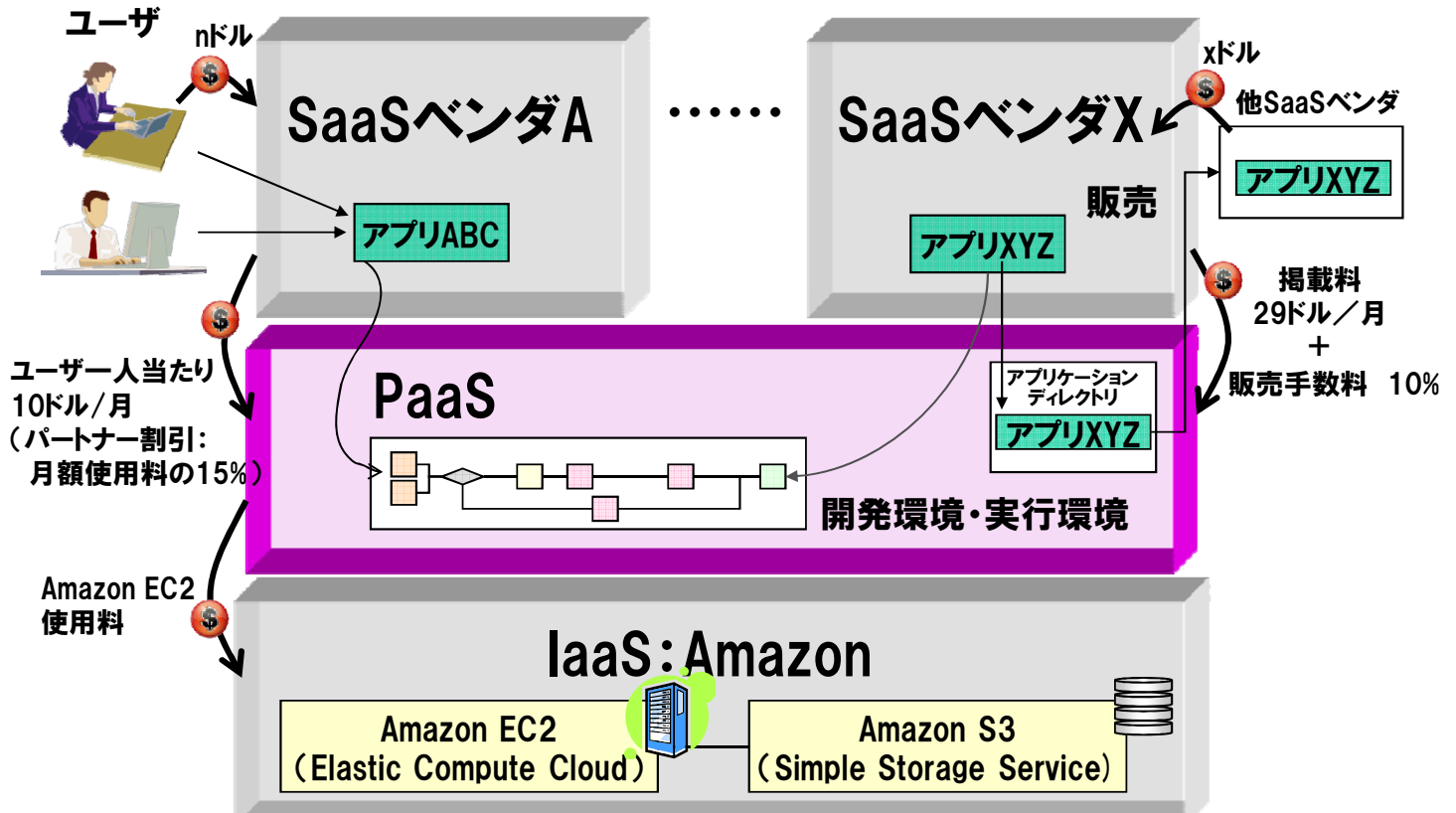
- シリコンバレーでハウジング・ホスティング・マネージドサービスを提供する中堅IDC
- 創立 1995年
- 社員数 34名(内営業3名)
- 顧客数 1,500社
- 従来はカスタマーサービス、サポート、ファイナンスが別々のシステムで連携しておらず、手間隙かかっていた。これらの統合機能を持つSaaSベンダの利用を決めた
- 契約から稼動まで数ヶ月、コンサルの指導で自社構築
- SaaS のメリットは、他のユーザのニーズでシステムが改良されると自社で同じ問題がある場合に即時に解決されること

## SaaSベンダに開発環境を提供するPaaSベンダ

### (1)企業概要

- Webアプリ開発・実行環境をSaaSで提供： PaaS  
(SaaSベンダを対象としたサービス)
- 創立 2003年
- 出資元 SAP社他
- 社員数 21名
- 顧客数(サービスプロバイダ) 160社
- 利用者(エンドユーザ) 50,000人
- インフラストラクチャはAmazon EC2を利用
- 独自の開発手法を提供(GUIベースでビジネスモデルを記述)

## (2) ビジネスモデル

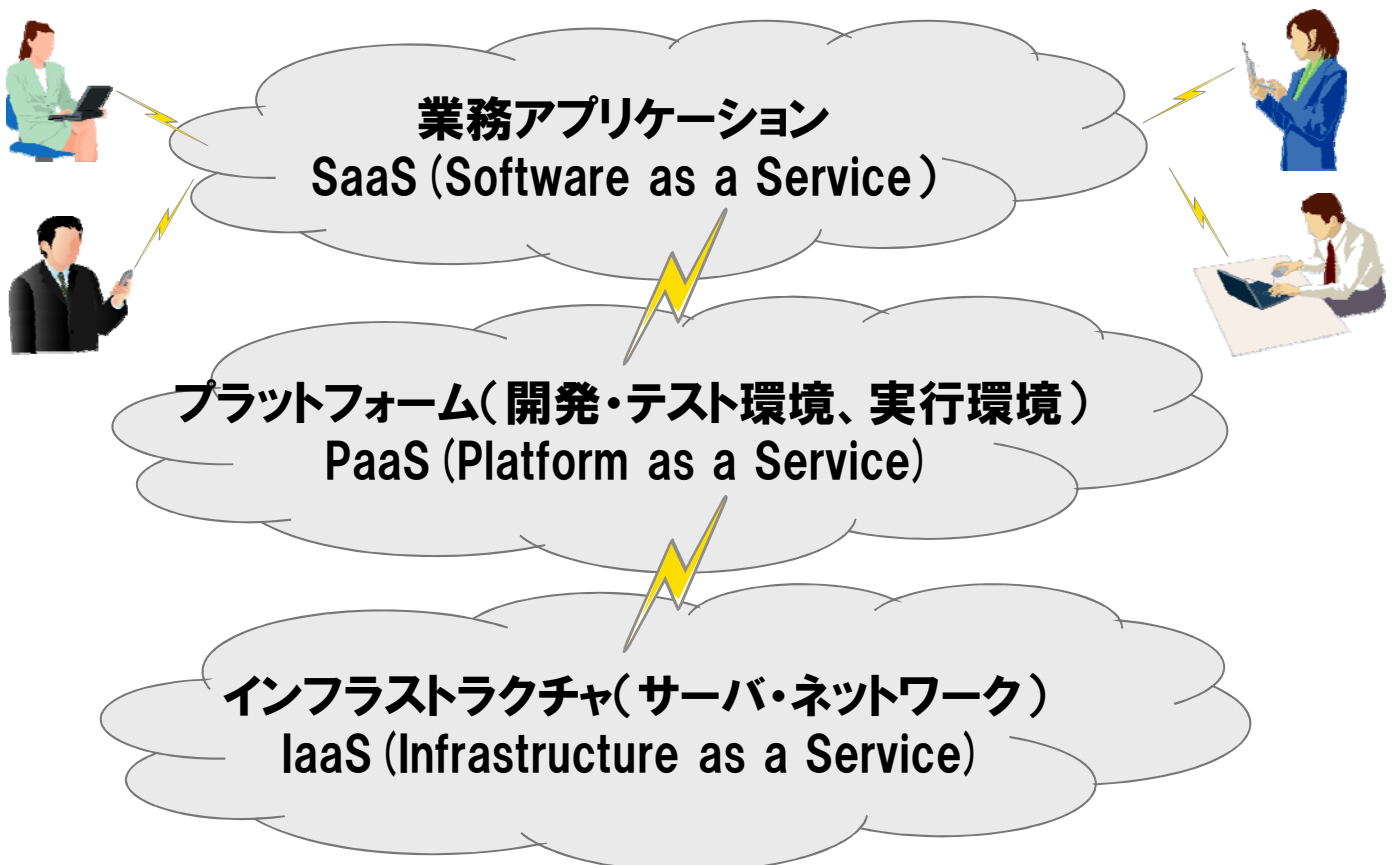


\* CloudComputing環境で運用しているため、利用者はプラットフォームを意識しない

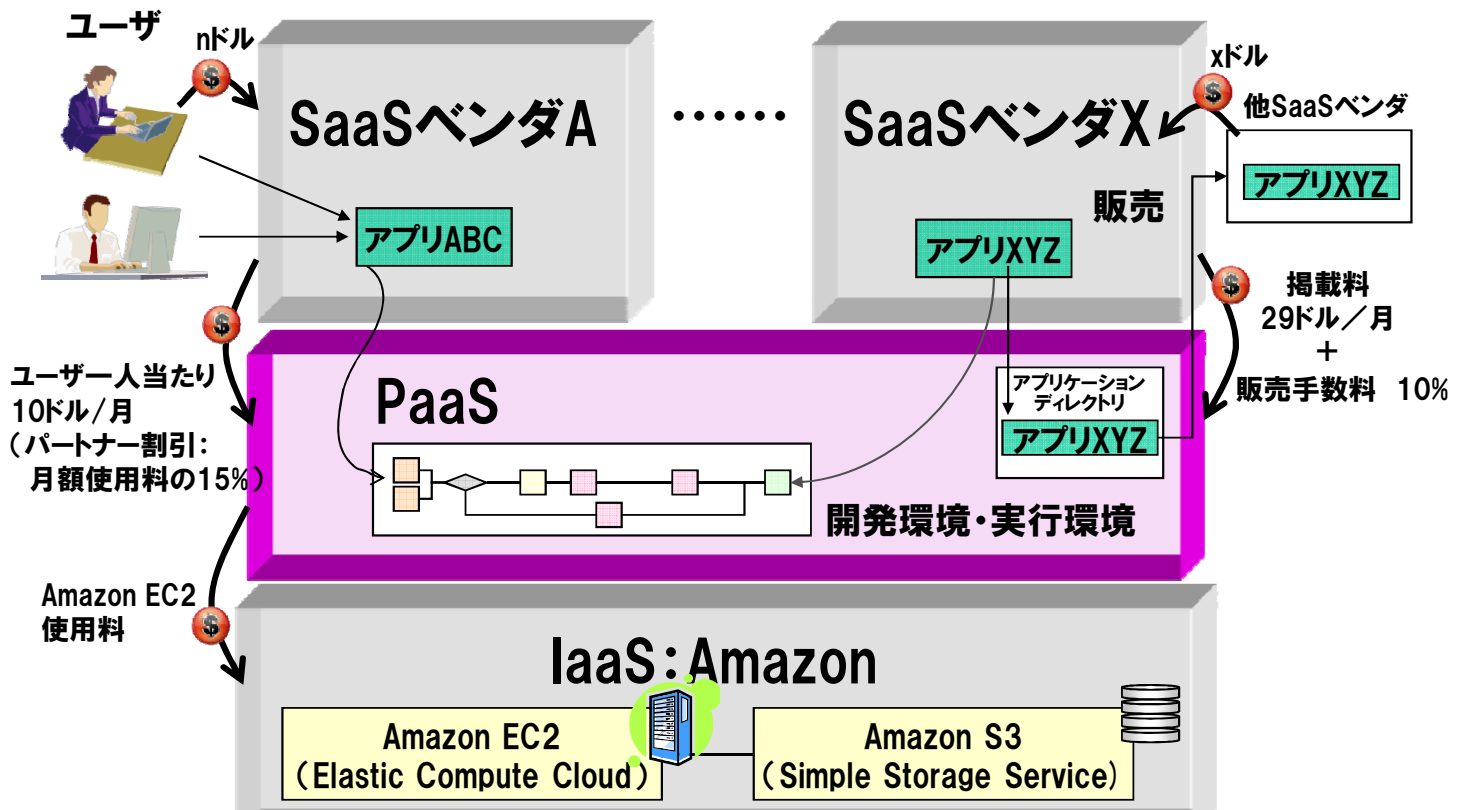
12

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

## 【参考】Cloud Computing



## (2)ビジネスモデル



\* CloudComputing環境で運用しているため、利用者はプラットフォームを意識しない

14

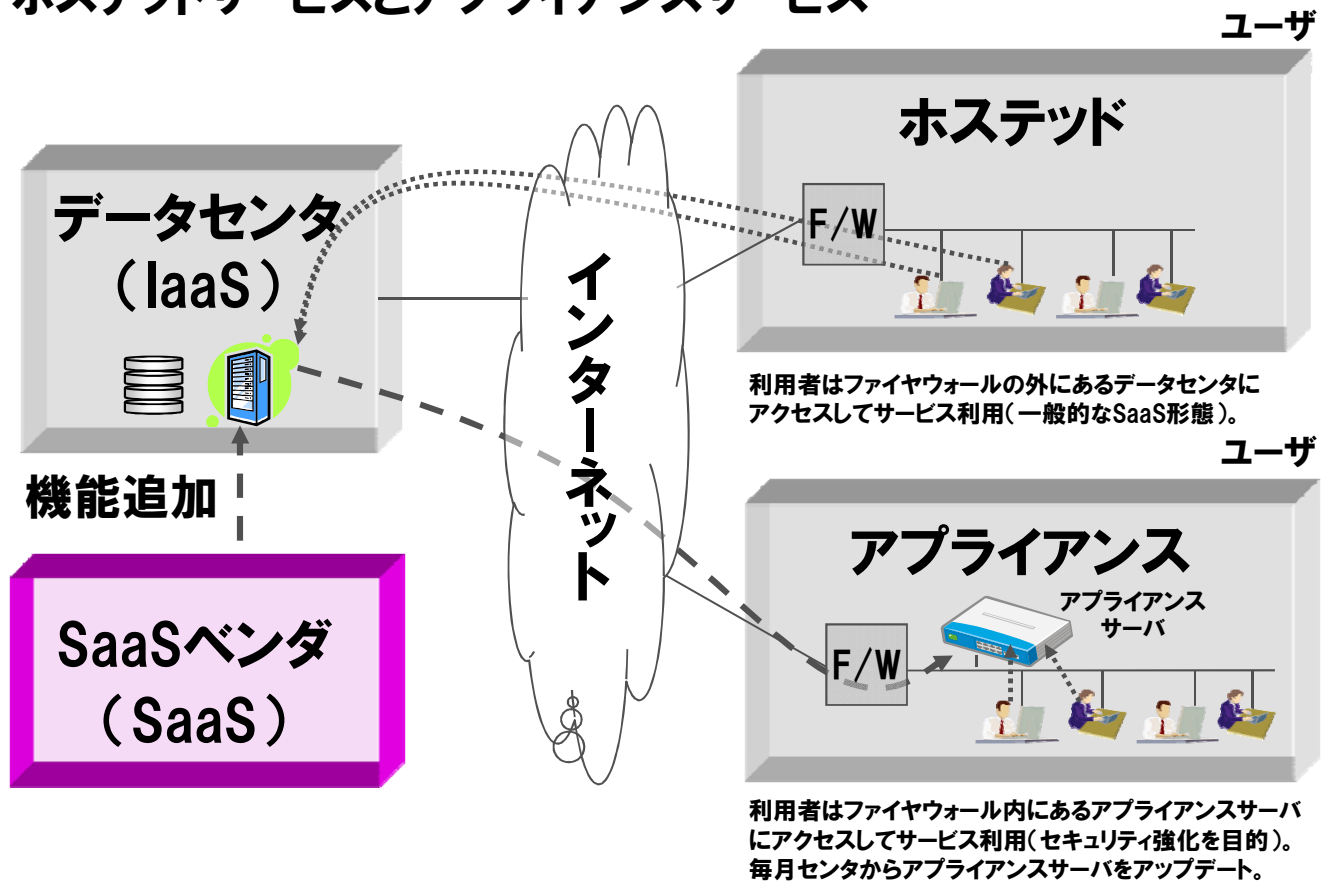
All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

## 企業向けのwiki/社内SNSのSaaSベンダ

- 企業向けのwiki/社内SNS/スプレッドシートをSaaSで提供
- 創立 2002年
- 社員数 50名
- ユーザ 4,000社(無償版使用を含む)
- ビジネスモデルはホステッドモデルとアプライアンスモデルの2種類。  
1ユーザ当たり10ドル/月(ホステッドの場合5名までは無料)
- 顧客数の8割がホステッド、売上の8割がアプライアンス
- 2週間に1回の機能追加(アジャイル開発)
- コンサルのプロフェッショナルが重要
- マーケティングはブログ、セミナー、e-Mail
- 年間契約で更新をしていく。初年度は通常の1/3~1/4の収入。  
従って、3~4年契約をキープすることがビジネスの条件。  
(そのため顧客とのリレーションを重視)



## ■ ホステッドサービスとアプライアンスサービス



16

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

## 財務・経理のSaaSベンダ

- 財務・経理部門を対象にしたアプリケーションをSaaSで提供
- 創立 2003年
- 社員数 75名(内、開発者38名)
- 顧客数 25社(2006.12)→200社(2007.12)、現在300社
- オープンソースで開発。低価格を実現  
(初期導入費7,000~30,000ドル、1人当たり750ドル/年)
- 基本的にノン・カスタマイズ
- ワークフローの使用、役割毎のビュー設定、会計単位毎の版数管理、ERPとの連携に特長
- SaaSだけでなく、パッケージ販売も継続
- マーケティングは、 세미나・Web・e-Mail  
(セミナーにて事例発表実施。契約時点で事例利用可否を交渉)

17

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

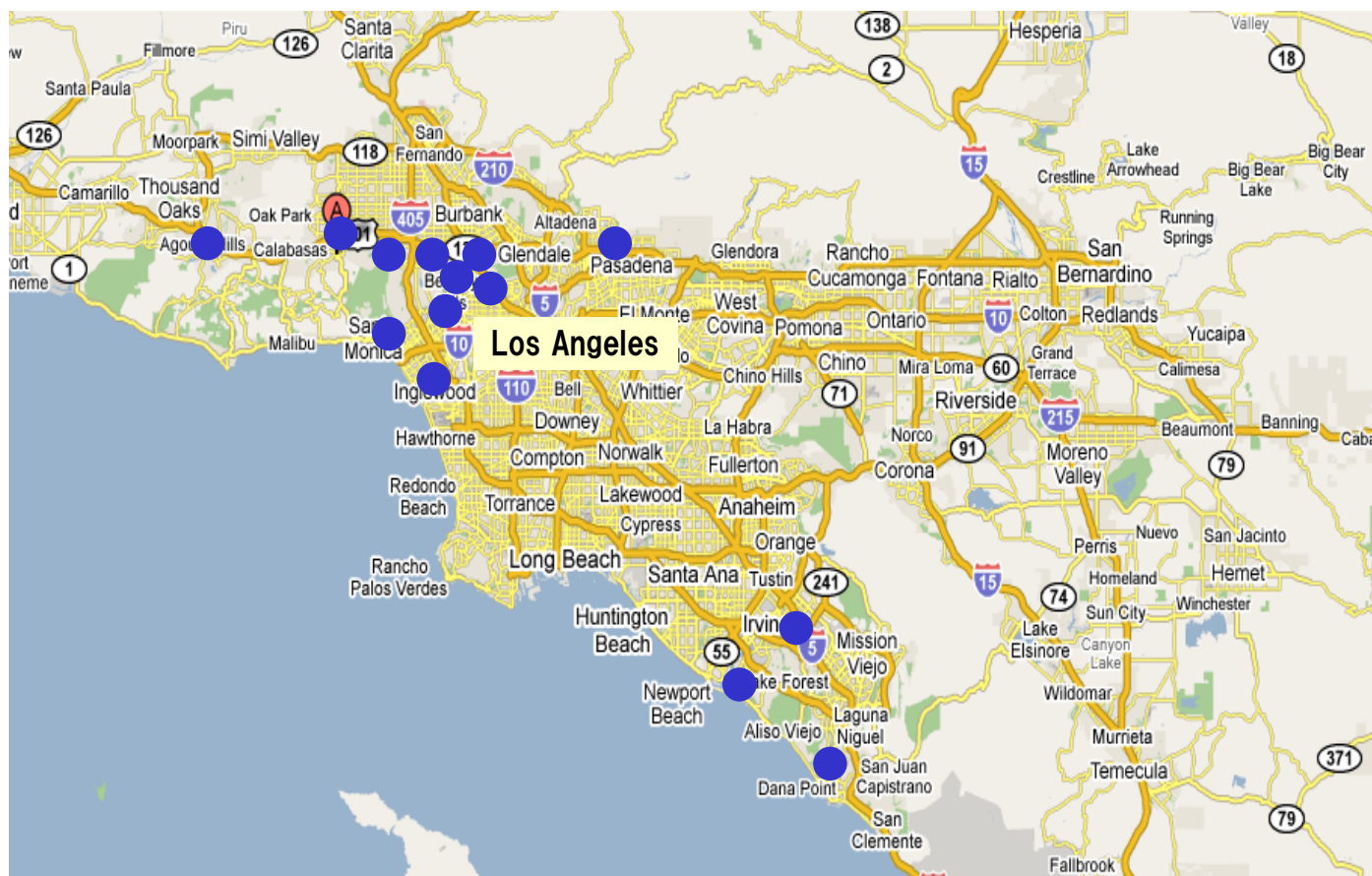
## 地域展開の高級指向スーパー

- 売上高 481百万ドル、営業利益率 8%(業界平均1~1.5%)
- 店舗数 18店舗
- 社員数 約2,000名
- 2000年~2007年で17%売上拡大  
(競合 スーパーバリュー、セーフウェイ、クローガより優位)
- 徹底したお客様サービス  
(カート滅菌用タオル、フードコンシェルジュ、ワイン冷却機、焼きたて、ヘルスカウンセラー(e-MailもOK)、車へのキャリーサービス、セキュリティ監視、試食サービス、コミュニティスペース、豊富な品揃え等)
- 高レベルの品揃え
  - 2Fに倉庫保有しデリバリ(全米で2Fに倉庫持つのは数社)
  - フルライン化(いつもフルラインアップ)
  - 日中の欠品防止(フェースの欠落がないように常にフォロー)
- 高品質(生鮮品は真夜中に買い付け、6時間以内に到着)
- 商品陳列の美しさ(ブランド毎・種類毎にブロック化。芸術的配置)

18

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

## ロサンゼルス



19

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008



- ①店舗全景
- ②カート滅菌用タオル
- ③商品陳列状況
- ④温度管理用端末

20

All Rights Reserved, Copyright(c) JEITA 2008

## Mission Statement

*To make shopping anywhere else unacceptable for consumers who value quality products, cleanliness, convenience, and personal service.*

- IT関連
  - － 社員の生産性・効率化(レジ時間、商品登録時間等)の管理
  - － POS分析 15分毎に何がどれ位売れたかを分析レポート
  - － 温度管理 1日に3回、ワイヤレス端末でチェックしホストにアップロード
  
- SOX法対応
  - － 初年度は対応に100万ドル費やし、2年目以降は75万ドルに収まっている
  - － SOX法対応は企業規模に関わらずコストがかかっており、中小規模の企業にとって負担が大きい

## まとめ

### 新しいITビジネスモデルの出現

- － いかにか数多くの顧客に価値の高いITサービスを実現するか －
    - Webブラウザでのサービス
    - OSSで開発
    - クラウドコンピューティングを利用
    - 徹底したネット活用(ネット広告、Webデモ、Webセミナー、e-mail)
    - 多数の顧客(グローバルサポート:言語・通貨・TAXなど)
    - ノンカスタマイズ/カスタマイズ
    - コラボレーションにより幅広い機能を実現
    - 定期的に機能をバージョンアップで提供
    - 中長期間での投資回収モデル
    - 品質のSLAモデル
- (稼働率99.5%、1ヶ月に数時間停止した場合は翌月の運用サービスは無償)