

「米国中小企業における IT 化の状況」

渡辺弘美@JETRO/IPA NY

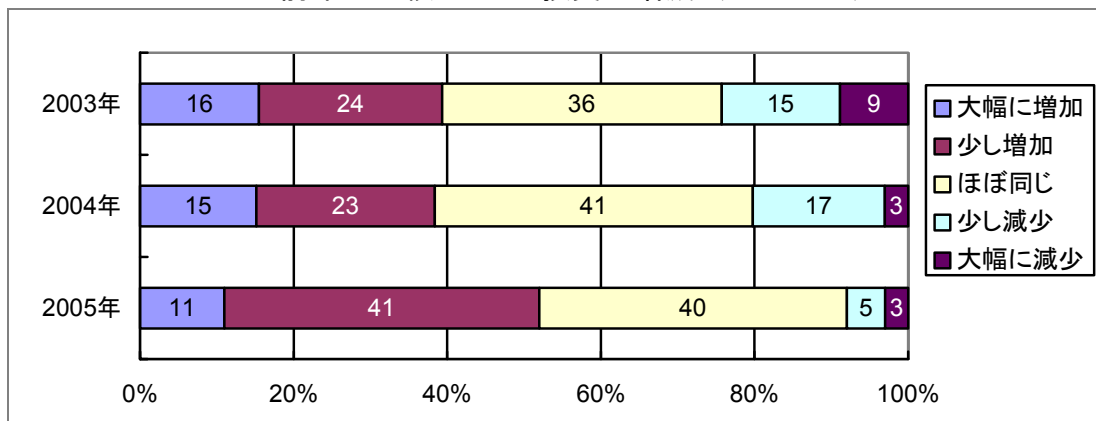
1. 中小企業における IT 利用の現状

(1) 増加する米国中小企業の IT 投資

米国中小企業の IT 投資は、2005 年以降増加傾向にあり、先行き不安定な要素もあるものの、今年もそのトレンドが継続しそうな勢いである。

VarBusiness 誌が 2005 年 11 月に発表した中小企業の IT トレンド調査では、2005 年は 2004 年と比べ、IT 投資を増額させると回答した企業は、全体の 62%（大幅に増加：11%、少し増加：41%）に上った。これは、前年からより増加するという回答が全体の 38%（大幅に増加：15%、少し増加：23%）であった 2004 年の調査結果から、24%も増加したことになる。また、減少するという回答については、2003 年から減少に転じている。

前年と比較した IT 投資の増減 (2003 - 05)



一方で、2006 年度における中小企業の IT 投資については、2005 年前半は、最近の原油価格の高騰、住宅事情及び消費者動向の不安定さなどの影響を受けて、伸び悩みが懸念されたものの、2005 年後半に発表された調査会社による予測では、2006 年も引き続き成長との見方が強まっている。

例えば、2005 年 12 月 13 日に発表された Gartner 社の調査では、2005 年の中小企業の IT 投資は 4,000 億ドルであり、2006 年には 7%の増加が予測されている。

また IDC Group は、中小企業の 2005 年の IT サービス投資額が 658 億ドルで、2006 年には 729 億ドルに伸びるであろうとした。また、AllBusiness.com が 2005 年 12 月 6 日に発表した「中小企業年頭教書」(“SMB State of the Union”)でも、調査に参加した中小企業リーダーの 80%が、2006 年、IT を含むテクノロジー分野への投資を計画していることが明らかになった。同調査は、AllBusienss.com に代わって、市場調査会社である Frank N. Magid Associates が、1,000 以上の全米の中小企業リーダーを対象に行った調査の結果である。

この背景として、米国中小企業のリーダーは、「2006 年の中小企業を巡るビジネス環境は明るい兆しにある」と考えていることがあげられ、調査に参加した中小企業リーダーの 79%が、昨年の同時期と比べ、これからの 6 ヶ月間で、ビジネスの状況はさらに改善されるとの期待感を示した。これを受けて、IT だけではなく、社員数増を考える企業も 54%に達した。Magid 調査副社長で、今回の調査を担当した Jodi Gusek 氏は「今日の変動するビジネス状況にあって、中小企業リーダーがこのような楽観論を持っていることを我々は喜んで」おり、「調査参加者は、これからの何ヶ月かのビジネス成長に向けて、障害よりも多くの好機を見いだしている」と分析した。

加えて、低価格ブロードバンド・サービスの普及などにより、中小企業にも技術導入がしやすい環境が整ってきたことを受けて、米ベンダ各社が同市場向け製品・サービス開発の努力を本格的に始めたことが、同成長につながっているという見方も出ている。2005 年 11 月 21 日付け VerBusiness 誌では、「SMB Market Heats Up (熱気高まる中小企業向け市場)」と題する記事の中で、Cisco Systems の John DiLullo ワールド・ワイド流通部門バイスプレジデントのコメントを紹介している。DiLullo 氏は、中小企業向け市場が成長している原因として、Cisco の立場から、以下の 3 点挙げている。

- 最近になって、ブロードバンド・アクセス料金が低価格化したことにより、より小規模な企業にも、ブロードバンドに接続しやすくなった。
- 小規模な企業も、スピードが遅く、故障の絶えないダイヤルアップから、大企業などと同じように、ハイ・スピードで、信頼性の高いネットワークを求めようになった。
- 企業は社員数を減らす一方で、IT インフラが大きくなる傾向がある。

ベンダ各社は、中小企業の IT 導入環境が進む状況を見逃さず、低価格であるが、コストパフォーマンスが高く、導入が比較的容易な製品・サービスの開発を進めている。こうした中、ユーザはこれまで以上に多くの製品・サービスの中から、自社にあった IT 投資を選択できる状況になってきており、中小企業による IT 導入を後押しする格好となっている。

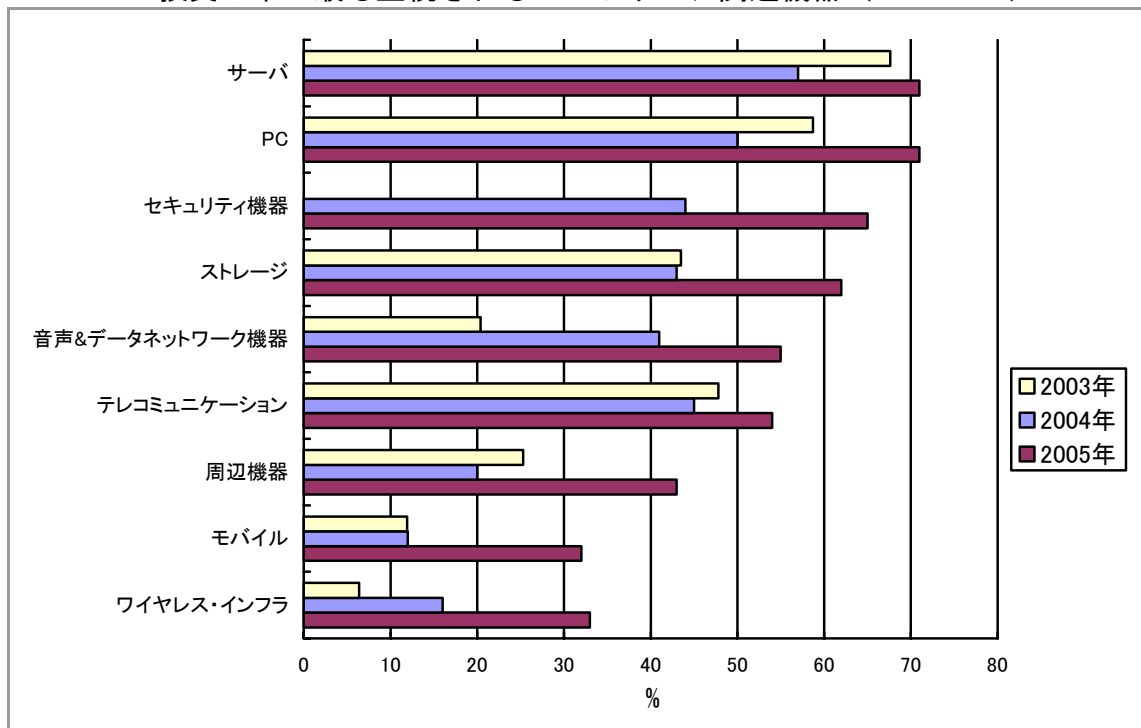
(2) 中小企業の IT 投資強化分野

テクノロジー分野別にみた中小企業の 2005 年 IT 投資状況に関しては、VarBusiness 誌（2005）の調査でみると、トップがハードウェアの 39%、これにソフトウェア（29%）、修理・メンテナンス（15%）、コンサルティング・サービス（14%）が続いている。

① ハードウェア

VarBusiness 誌による 2005 年調査では、ハードウェアで需要の高かったのは、サーバ、パソコン、セキュリティ機器、ストレージ、音声&データネットワーク機器であった。2003 年から 2005 年では、IT 投資全体が成長することを受けて、ほぼすべての分野で、投資の重要性が増したと回答している。

IT 投資の中で最も重視されるハードウェア関連機器（2003-2005）



技術分野別の順序は、2003 年から 2005 年で、大きな変化はないものの、VoIP（Voice over Internet Protocol）の急速な成長を受けて、「音声&データネットワーク機器」が、2003 年は、「テレコミュニケーション」、「周辺機器」の後に続いていたが、2005 年には、「ストレージ」に続く第 5 位につけたことが注目される。

VarBusiness 誌の Robert Wright 記者は、この VoIP 人気を受け、「Voice over IP は、古くからの PBX による電話システムを、恐竜の住む島 (the land of dinosaurs) に送り出している。しかもこれは大企業レベルだけで起きていることではない。中小企業による IP テレフォニー利用成長によって、VoIP は今日の (企業向け) 市場で最も人気のあるテクノロジー商品の 1 つとなっている」と述べた。同氏によれば、VoIP 市場大手の Avaya、Cisco、3Com が中小企業向け商品を提供していることに加え、ShoreTel などの新興企業も、導入が比較的容易で、使い勝手の良い製品を販売しており、今後、さらに競争が激しくなる分野と予測される。

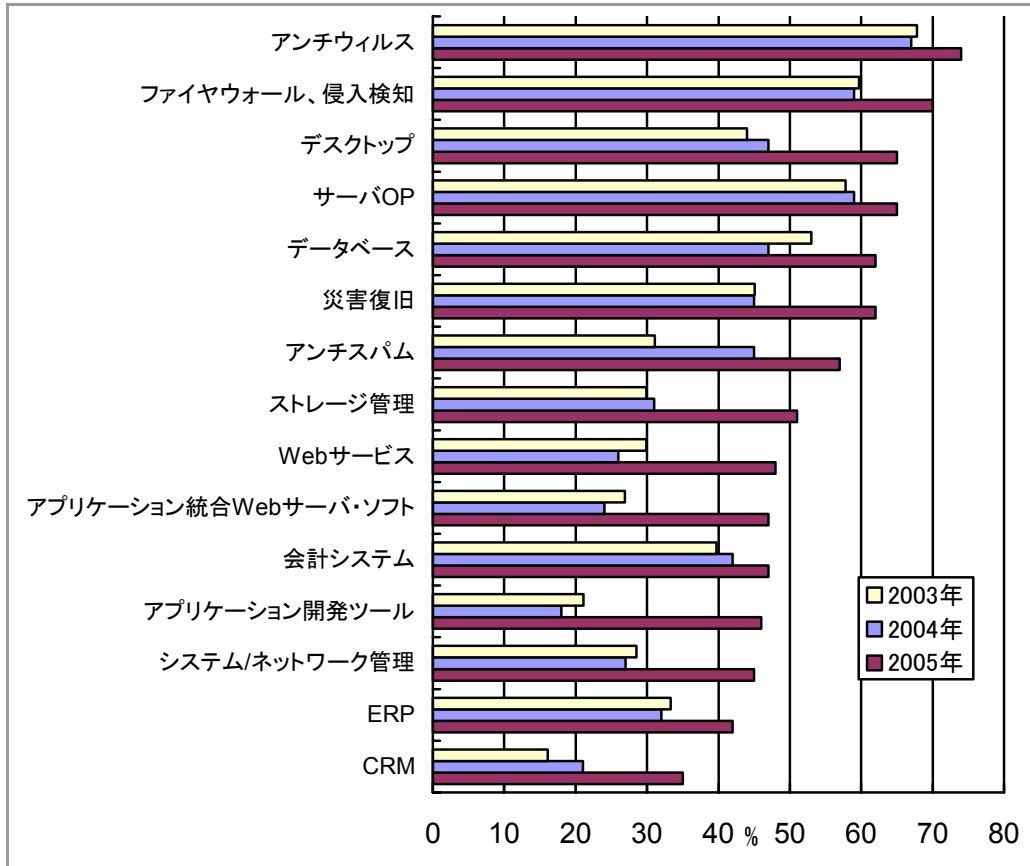
例年と同じく、同誌の調査で上位につけたサーバ、PC、ストレージについては、今年も変わらぬ重要性を維持している。特に、中小企業でも、ウェブサーバなどを導入することで、自社でウェブサービスを提供する企業が大多数を占めるに至っている。また、2005 年 9 月に開催された Midsize Enterprise Summit (MES) に出席した中小企業 CIO も、2006 年のハードウェア投資のトップに挙げている。同サミットでは、中小企業が取り組むハードウェア関連の IT プロジェクトとして、サーバ統合、サーバ仮想化、ストレージ・エリア・ネットワーク (SAN) 採用や拡張、インフラストラクチャ標準化などが含まれていた。45%以上の MES 調査回答者は、「すでにサーバ仮想化と取り組んでいる」もしくは「今後 12 ヶ月以内にサーバ仮想化テクノロジーを実用化する計画がある」としている。

② ソフトウェア

一方、ソフトウェア関連では、セキュリティ対策が上位に並び、1 位「アンチウイルス・ソフトウェア」、2 位「ファイアウォール、侵入検知」となったことが VarBusiness 誌の調査で明らかになった。

前述の DiLullo 氏 (Cisco) のコメントにあるように、中小企業でもブロードバンド・アクセスが普及したことで、セキュリティ対策の重要性が増していることが背景にある。こうした状況は、2006 年以降も継続すると MES に参加した CIO 調査からも伺える。MES では、特に中小企業はデスクトップ・セキュリティ (アンチウイルス、アンチスパイウェア、パーソナル・ファイアウォール) と侵入防止 (intrusion prevention) を、2006 年において、最も重要なセキュリティ上のチャレンジと位置づけている。

IT投資の中で最も重視されるソフトウェア関連部門（2003-2005）



災害復旧（Disaster Recovery = DR）、事業継続計画（Business Continuity Planning = BCP）も多くの中小企業のリストに上位に挙げられている。2001年9月11日に起こった同時多発テロ以降、DRやBCPの重要性については認識されていたものの、その対策は、大企業が中心となって行われていた。しかし、昨年米国をおそったハリケーン大惨事により、中小企業にとっても、DR・BCPが非常に重要となったと見られる。例えば、MES参加者の約50%は、自社の経営陣が、前年に比較して、BCPを重要視しているとコメントしている。

加えて、業務用アプリケーションの導入において、特にウェブに関連した技術の重要性が高まっている。例えば、GartnerのJames Browning氏は、CRM（Consumer Relationship Management）をはじめとするウェブベースの企業アプリケーション分野への投資が増加すると分析している。VarBusiness誌の調査でも、2003年より継続して成長を遂げている分野である。これには、Salesforce.comの成功に続き、中小企業などが、大きな社内で大規模な初期投資のかかるシステムを

導入することなく利用できる、ウェブベースの CRM 提供サービスが登場したことなどが背景にある。また、CRM に関しては、ウェブサービスだけではなく、オープンソース CRM の普及も鍵となっている点も指摘されている。

また、CRM に関連して、前述の「中小企業年頭教書」では、中小企業がオンライン・マーケティングを、重要なツールとして認識していることが指摘されている。調査に協力した多くの企業が Web がコミュニケーション・チャンネルを強化し(83%)、新たな市場をもたらした(61%)としている。同調査ではまた、すでに 22%の中小企業が Web を販売ツールとして利用しており、そのうち、62%が email 販売、56%がサーチエンジン、36%がバナー広告、25%がペイパー・パー・クリック広告¹を活用しているとのこと。中小企業ネット販売業者では、74%が今後 6ヶ月間でオンライン・マーケティングへの増資を計画しており、中小企業全体の 43%もその利点を認識し、今後 6ヶ月でオンライン・マーケティング参入を計画している。「中小企業は、オンライン・マーケティングと将来の成功の間に、解けることのないつながりがあることを認識しつつある。

その他に特筆すべき分野として、ERP(Enterprise Resource Planning)が挙げられる。ERP プロジェクトの多くは、比較的規模の大きな中小企業（従業員数 250 人以上 1,000 人未満）により、優先度の最上位に挙げられており、従業員数 250 人未満では、重要度は 38%に留まるが、250 人以上 500 人未満では 49%、500 人以上では 51%となる。これは 2005 年に引き続き、Sarbanes-Oxley 法などの法遵守を中小企業でも求められることから、ERP アップグレード、ビジネス・インテリジェンス、ドキュメント管理投資の主な牽引役となっているためである。ERP に加え、ドキュメント管理システムを使用することにより、企業は規制遵守ができ、負担を軽減できるため、同分野も増加すると見られる。

③ コンサルティングなど

中小企業の CIO は手ごろな IT ソリューションが提供され始めていることを喜んでいる一方、一部の分野で自らシステムを運用するスキル・人材不足に悩んでいる。中小企業の IT 部門では、セキュリティ、データベース管理、ネットワーク、テレコミュニケーション、ビジネス分析などのスキルリソースが不足している。これらのリソースの欠如は、特に voice over IP (VoIP)、災害復旧、侵入防止、ドキュメント管理、ビジネス・インテリジェンスの分野での投資を遅らせる原因となっており、外部コンサルティングなどの需要を高めている。

こうした状況を受けて、多くのベンダは、大企業と比べ予算規模の少ない中小企業に対してコンサルティング・サービスを提供するより、製品やサービスの販

売を行う際に、コンサルティング、技術支援、情報提供まで含めた商品販売戦略を採る企業が増えている。

2. 中小企業経営者による IT 化に向けた取り組み

次に、前述した技術分野などを中心に中小企業における IT 導入の事例を紹介する。

(1) ハードウェア

① VoIP : OuterBay Technologies

VoIP 関連の投資は、中小企業のハードウェア投資で、特に成長が著しい分野となっていることは先に述べた通りである。メンテナンス費のかさむ、PBX から、VoIP に移行することによって、システム運用コストと併せて、通信費を削減することができるとして、中小企業の間で導入が進められている。

例えば、OuterBay Technologies（2006年2月7日に HP 社が買収）は1997年に設立されたソフトウェア・ソリューション・プロバイダで、本社をシリコンバレーに置き、欧州、オーストラリアにもオフィスを持つ企業である。同社が提供する主な製品には、Applicaton Resource Monitor, LiveArchive, Instant Generator などがあり、これらを使用することで、ユーザはアプリケーション・データの利用状況を監視・管理することができるため、サービス・レベルの高いパフォーマンスやシステムの安定性を維持することができる。

OuterBay は、会社の急速成長に伴い、本社移転を検討しており、その際に、VoIP を導入することを決定した。同社は、移転を決定した時点では、旧式の PBX を使った音声通信システムを持っていた。しかし、このシステムは、移転、再設置をすることで、非常に高額なコストがかかることが明らかで、また、テクノロジー自体も陳腐化しており、運用コストもかさむものであった。そこで、同社は移転を機に、音声インフラストラクチャ経費を減らしながらも、本社スタッフにフレキシビリティをもたらす新たなソリューションを導入しようと考えていた。また、IT 部門長の Graham Breeze 氏は、オフィス移転作業によって、音声通信が遮断され、日常業務に影響を及ぼすことを懸念しており、その問題を回避しつつ、新システムを導入することが不可欠と考えていた。

そうした条件をクリアするため、同社は、限られた人的リソースなどを考慮し、Cisco のソリューションパートナーである FusionStorm をアウトソーシング・コン

トラクタとして選択した。FusionStormは、VoIPベース通信システムにおけるCiscoの優位性を高く評価しており、本件でもCiscoシステムを採用した。Ciscoのシステムは企業のIPインフラストラクチャを利用して、高度なコールルーティングやコールディレクションを提供し、かつ音声システムと既存のデータネットワークとを統合するというフレキシビリティを持っていることで知られる。同ケースでは、Cisco SmartStart Programを利用し、VoIPシステムを比較的安価に導入できただけでなく、CiscoのCall Manager機能により、運用コスト削減も実現できたとしている。また、システム構築をアウトソーシングしたことで、OuterBayは音声通信の遮断をせずにシステム移行を実現できたとしている。

② サーバ: Anaconda Sports

中小企業におけるサーバの利用例として、E-Commerceのためのウェブサーバ導入がある。eBayなどのオンライン・モールを利用した中小企業も多いが、一方で、企業によっては、既存の業務系システムと連携させるために、サーバ導入の試みなども進められている。しかし、中小企業では、自社内にサーバ保守・管理のできる人材を抱える余裕のない企業もあることなどから、ホスティング・サーバを使った自社サイトを立ち上げている企業もある。

例えば、Anaconda Sportsはニューヨーク州キングストンで、卸業者、大量売買業者から一般消費者向けにスポーツ用品を販売している企業である。同社は、キングストンにある唯一の店舗の他、オンライン販売、訪問販売、ダイレクトメールなどの販売チャネルを生かし、年間5,000万から6,000万ドルの売り上げをあげている。従業員数150人の同社は、アマチュアリーグや学区にスポーツ器具を提供するスポーツ用品会社としては米国最大級である。

Anaconda Sportsが1996年に立ち上げたウェブサイトは、地元企業がウェブサーバ管理からウェブ構築まで行った。しかし、このシステムでは、販売状況と在庫管理が連携できておらず、クレジットカード照合サービスにも統合されていなかった。このため、注文状況をコンピュータに改めて入力しなければならなかったり、顧客個人に電話をかけてクレジットカード情報を確認したりしていた。また、この状況では、クレジットカード詐欺に対する対策もされていなかったため、同社は、不正なクレジットカード使用により一年に何千ドルも失うという経験もした。加えて、同サイトは何度もクラッシュしたため、Anacondaは、システムを維持・保守・拡張することは非常に困難で、高価で時間のかかることだと考えていた。こうしたシステム上の制限から、スポーツリーグ、学区などといった大量注文顧客を、他の会社に奪われる懸念が高まっていた。「我々は、苦情処理や、緊急処理、無駄な人の手による仕事に忙しく、オンライン顧客の要望を満たすこと

ができなかった。」と同社のインターネット販売部長 Rob Meyer 氏は当時を振り返る。

この状況を解決するため、同社は IBM の Premier Business Partner である Strategic Computer Solutions (SCS) と組んで新システムを導入することを決定する。SCS が提案したシステムでは、発注と事務管理プロセスを統合させ、クレジット照会や配送サービスとも連携しているため、同社の無駄な手間が削減されることに加え、顧客の要望に迅速に応えることができるようになるもので、同社の IT スタッフは、苦情電話処理に振り回されたり、緊急修正のためのプログラム変更をしたりといった作業がなくなり、オンラインを利用した新しい販売促進キャンペーンなどを考えることに専念できるようになった。また、SCS は、サーバ使用量によって課金されるサービスを提供し、注文の少ない時期には、Anaconda の経費が抑えられるようになった。

SCS は、IBM WebSphere Commerce を使用。この製品は、将来に亘って高いパフォーマンス・拡張性を提供できるように Linux と Windows の両者を OS として導入、これを IBM のブレードサーバに搭載している。加えて、IBM WebSphere Commerce Accelerator を利用することで、ユーザ側は、ウェブサイトの更新が容易になり、数時間で、特別販売キャンペーンなどのサイトが構築できるようになった。最初の 3 ヶ月で、サイトは昨年の同時期にくらべて 20% の販売の伸びを記録した。

(2) ソフトウェア及びソリューション

① DR/BCP : Ready Hosting

DR/BCP に対する中小企業の需要が高まっているとはいえ、成功事例として紹介される例は非常に限られている。DR/BCP は保険の要素もあるため、実際にリカバリーを要する状況が発生しない限り、その効果のほどが見極めにくいことが多い。しかし、一方で、中小企業向けのウェブホスティング・サービスを提供する企業などは、サービスの信頼性を高めるために、リカバリーを用意していることを示す必要なども高まっており、積極的に、DR/BCP ソリューションの導入を行っている企業もある。

Ready Hosting は、ウィスコンシン州を本拠とし、テキサス州にデータ・センターを持ち、9 万件近い中小企業のウェブサイトをサポートする企業である。同社の提供するホスティング・サービスは、Web Host Directory Host Awards なども受賞している。Ready Hosting には、40 以上のメール・サーバ、190 の plus ウェブサーバ、12 の SQL サーバがあり、20 テラバイト近いバーチャルな情報を管理していること

になる。中小企業によるストレージ・スペースに対する需要が40パーセントも上昇していることから、Ready HostingのITスタッフは、顧客のデータを保護することがますます困難になってきていることを認識していた。同社は、1日に10～180に上る契約を、顧客との間で締結している状況であった。企業の急成長に併せてシステムを一刻も早くアップグレードしなければ、システム・ダウンタイムが突然発生した場合、顧客のデータを失うだけでなく、その結果、顧客を失うことになるという危機感を抱いていた。

2002年中旬、Ready Hostingは、複数のDRソリューションを検討した。同社はVeritas、UltraBac Software、BakBone Softwareのバックアップ・リカバリー・ソフトウェアを検討した結果、同社が必要としたすべての条件を満たしたBakBone SoftwareのNetVault 7 data backup and recovery softwareを選択した。次に、テープライブラリについて、IBM、HP、Overland Storageから、ディスク・ツー・ディスク(D2D)ストレージ・プラットフォームについて、HP、EMC、Network Appliance、Overland Storageから製品を検討。その結果、すべての条件を満たし、且つ他の主要ベンダよりも15%近く価格の安いテープライブラリ及びD2Dを提供するOverland Storageを選択した。これにより、同社は以前よりも30パーセント以上早いスピードで、データ・バックアップを取ることができるようになったとしている。

② CRM : Fiberdyne Labs

大掛かりな初期投資をかけずに、エンタープライズ・アプリケーションを導入できるとして、ウェブ・ベースのCRMサービスが中小企業に高い人気を呼び始めている。

Fiberdyne Labsはニューヨーク州フランクフォートに本社を持つ、ケーブルテレビ会社、電気通信会社、ユーティリティ会社や、法人ビジネス環境で使用される光ファイバーとレーザー・ネットワーク製品を製造、販売している会社である。200人の従業員と25人の販売員を持つ小さな会社であるFiberdyne Labsは、販売部隊を支援するためのシステムやプロセスをほとんど持っていなかった。顧客と、見込み客は、地域により販売員に割り振られていたが、訪問報告書はほとんどファイルされることなく、販売員は自分のコンタクトリストを管理するために様々なデータベースを個々に使用していた。「我々は、正規の顧客管理プログラムを必要としていた。顧客訪問を文書化もしておらず、また(こうしたデータを)ビジネス資産として利用すらしていなかった」とCEOのPeter Polus氏は語る。

Fiberdyne Labsは、多額の初期投資を行う必要なしに利用できるホスティングCRMソリューションのSiebel CRM OnDemandを採用した。Siebelソリューション

を利用することで、新たな販売のきっかけがあれば、自動的に担当が割り振られ、仕事のプロセスも販売部隊全体で、統一化された。また、個人の生産性も大幅に向上した。Siebel CRM OnDemand は、コンタクト情報、顧客のこれまでの購入歴、見積もりなどを保存する中央集中型データベースを提供し、販売員は同サイトにアクセスするだけで、オフィスであっても、外出先であっても必要な情報がすぐに手に入るため、生産性向上に役立っている。加えて、同社は社内の情報交換も格段に改善されたとしている。特に、販売員は毎日同システムにアクセスし、ログを記載することとなっている。そのため、どこにいても、全員が現状を把握できる。

Fiberdyne Labs にとっては、自社内導入型 CRM ソリューションを導入するという選択肢はなかった。コスト的に高くつき、あまりにも多くの社内サポートを必要とすることになるからだ。「我々のような会社にとっては、今回のソリューションは、完璧なものだった。」と Peter Polus 氏の兄（弟）で、Fiberdyne Labs のコンサルタントである Jim Polus 氏は語る。「大きな先行投資もなく、毎月の支払いも予算範囲内である。」導入も非常にスムーズで、初期試行終了から 10 日後には、実使用に移行することができたと Jim Polus 氏は指摘している。

Siebel CRM OnDemand を導入してから、顧客の要求に迅速かつ効率的に応えることができるようになり、販売員はプロフェッショナルとしての認識を強めることができた。また、販売パイプラインの見通しをよくすることにより、経営陣はより正確に売り上げ予測ができるようになり、ビジネスの要所となる顧客に力を入れることができるようになったと同システムの導入のメリットを強調している。

③ ERP : Viper Motorcycle Company

ERP は SOX 法遵守を支援するためのソリューションとして、これまで大企業の間で導入されてきたが、中小企業向けのソリューションを提供するベンダも登場しており、SOX 法コンプライアンスの対象となる中小企業では導入を進める企業が増えてきている。

Viper Motorcycle Company は、ミネアポリスで Super Cruisers という最先端テクノロジーを搭載したモーターバイクを製造する会社である。2005 年には、一台 20,000 ドルから 30,000 ドルのバイクを 350 台出荷する以外に、株式新規上場を考えていることに加え、自社ブランドや他社ブランドのバイク部品などをインターネットで販売する準備をしていた。「我々は、生産力を強化し、よりよい計画決定を下せるビジネス・ソフトウェアシステムを必要としていた」と CFO の Garry Lowenthal 氏は語る。

2003年11月、同社は、ミネアポリスのソリューション・プロバイダーである Business-First に、SAP Business One の財務、販売、購買、生産モジュール導入を依頼した。SAP Business One はセットアップが容易で、同システムを利用して生産計画をすぐに役立てることができるようになったとしている。また、同社では、RFID を用いた材料トラッキング・システムを採用しており、RFID と SAP システムを連携させることで、リアルタイムで生産性と在庫量などの財務指標をチェックすることができるようになった。同社はこのシステムを利用して、SOX 法 404 条の内部統制 (Internal Control) に準拠するために必要とされるレポート作成を行うとしている。

Viper が急速な成長過程にあり、集荷台数は 2006 年には 3 倍になり、2005 年末には、従業員数も倍になると予測されている。「SAP Business One システムは我々が競争相手に単に並ぶだけでなく、一歩先に立つことを可能とした。Viper のディーラーは、モーターバイクとその部品に関する情報を簡単に手に入れることができるようになったことを高く評価している」と Lowenthal 氏はコメントしている。同氏は、Viper に移籍する以前、大企業で SAP の ERP ソリューションを利用してきた経験をもつが、Viper はまだまだ小さなビジネスであり、フルサイズの ERP システムは過剰となってしまうことを認識していた。SAP Business One 導入により、同社の IT インフラで、かなりのレベルでフルサイズ ERP に近づけただけでなく、予算内でそれを実現できたことについて、Lowenthal 氏は評価している。

3. IT ベンダや IT コンサルタントによる対応状況

Microsoft、Dell、HP、IBM、Oracle、Nortel Network、Cisco など、あらゆる技術分野に関わる大手ベンダが、中小企業向けのプロモーションや特別商品を積極的に展開し始めている。しかしその一方で、これまで大手企業を対象としてきた大手ベンダが中小企業に手を広げる場合には、これまでと異なる以下のようなアプローチが必要であると Small Biz Trends の Anita Campbell 氏は指摘している。

- 製品、サービスは中小企業のニーズに合致しなければならない。
- 価格は中小企業が入手可能なものでなければならない。
- 中小企業に効率よく入り込むための新たなチャネルが必要である。たとえば、すでに中小企業に認められている企業と関係のある販売チャネル・パートナーを選ぶことや、インターネット販売チャネルを使って、中小企業にアプローチすることも必要かもしれない。

大手ベンダは中小企業向け市場に乗り出すために、中小企業向け特別チームなどを結成して、ターゲットにふさわしい商品・販売戦略を展開している。

一方で、ウェブベースで業務アプリケーションを提供したり、自社でウェブサーバを所有することなく E-Commerce を提供することのできるサイトなど、インターネットを通じて中小企業向けのサービスやソリューションを提供するベンダの活躍も目立っている。こうした商品を導入する場合、中小企業は、大規模な初期投資が不要であることに加え、システム運用などを外部の専門家に委託することが可能であるため、社内に専門人材を抱える必要がないため、同市場に打ってつけの商品となっている。

ベンダ別中小企業向けサービスと取り組み例

カテゴリー	企業	サービス/取り組み
ハードウェア・ベンダ	IBM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 中小企業用ソフトウェア、ハードウェア製品の提供 ▪ IBM Express Advantage ポータルでサービス提供 ▪ ビジネス・パートナーと協力したコンサルティング ▪ IBM Express IT 戦略査定などのコンサルティング提供
	HP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Smart Office イニシアティブを展開 ▪ 中小企業向けポータルを設置し、ソリューション、サービス、製品情報を提供 ▪ 無料オンライン教育クラスを提供
ソフトウェア・ベンダ	Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Small Business Center をウェブサイトに設置。 ▪ 目的、規模別のオンライン化支援サービス ▪ 学習センター提供
	Oracle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ウェブ上に中小企業向けページ ▪ ウェブベースの CRM ベンダ Siebel Systems の買収 ▪ 中小企業向け製品割引
オンライン・サービス・ベンダ	Salesforce.com	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 企業の規模に関わらず評判の高いウェブベースの CRM ソリューション ▪ 数多くの賞を受賞 ▪ 新プラットフォーム AppExchange を発表
	eBay	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ビジネス向けオンライン市場の The Business Marketplace を設置 ▪ 中小企業への資金調達支援プログラム提供 ▪ eBay Developers Program を設置

(1) ハードウェア・ベンダ

① IBM

IBMは大手ベンダの中でも中小企業市場に早くから目をつけ、商品開発を行ってきた。

VarBusiness 誌の編集者が選んだ「中小企業向けトップ 100 ソリューション」でも、同社の商品が4点含まれている。

VarBusiness 誌中小企業向けトップ 100 ソリューション：IBM 商品

商品名	商品概要	価格帯
IBM Express Runtime	Gives solution providers a single stack of preconfigured IBM middleware on which to quickly install, develop and deploy end-user solutions	\$4,950 per processor, or \$185 per user
IBM WebSphere Application Server Express Version 6.0	Easy-to-use, out-of-the box solution that supports simple, dynamic Java- and Web services-based Web sites	\$2,000 per processor, or \$25 per user (minimum 20 users)
IBM eServer OpenPower Consolidation Express	Combines high performance/low cost of IBM's OpenPower servers (710 or 720 models) with the Linux operating system	\$14,473 (or \$398 per month for 36 months), which includes the Open Power 710/720 eServers
WebSphere Business Integration Server Express v.4.3	Helps SMBs quickly and easily integrate disparate applications with a low total cost of ownership	\$5,999 per processor

同社は、単にサービスを提供するだけではなく、中小企業ユーザがサービスを探しやすくするためのポータル立ち上げや、システム導入・運用を支援するためのコンサルティング・サービスを合わせて提供している。

IBM は、中小企業向けに IBM Express Advantage というポータル・サイトを立ち上げ、中小顧客が抱えるビジネス上の問題を解決し、成長するのを助けるためのサービス（ソリューション紹介、教育プログラムなど）を提供している。IBM Express Advantage は、IBM のビジネスコンサルタントと IBM Research によって開発されたソリューションの一覧、IBM ビジネス・パートナーの提供するリソース、顧客経験事例、ツールの紹介など、すべてを一ヶ所に統合して公開している。また、そこに IBM Express Advantage Concierge という窓口を設け、IBM のさまざまなリソースにネットワークを通じて、簡単にアクセスできるようにしている。例えば、Concierge は、中小企業ユーザの質問に答えたり、問題を解決するために必要な人材やリソースとそのユーザを結びつける支援をしている。

Express Advantage の一部として、IBM はビジネス・パートナーを巻き込み、コンサルティングも行っている。IBM は何千ものソリューション・プロバイダーとパートナー契約を結び、同社の製品を中小企業にもスムーズに導入できるような体制を築いている。また、パートナー確保のための投資も行っている。最近では、

SAPとの連携を強めて、中小企業でのシェアを互いに伸ばすための協力体制をとっている。

加えて、IBM Express IT 戦略査定では、中小企業向けの短期コンサルティング契約で、IT リソースの利用効率を上げるだけでなく、IT 投資がユーザ企業のビジネス目標と合致し、IT 投資が企業成長に貢献するように支援することを目的としている。IBM のコンサルタントが、ユーザ企業の既存の IT プロセス、組織、テクノロジーを調査し、パフォーマンス、スキル、能力、安全性、テクノロジーなどについて、目標との間にあるギャップを明らかにする。それをベースとして、改善の指針を提供するものとなっている。また、IBM Express ウェブサイト効果査定では、中小企業のウェブサイト利用の効果を解析し、改善計画を立案するのを助ける短期コンサルティング契約である。他にもセキュリティや、脆弱性について、Express 査定などのサービスも行っている。

② HP

HP もハードウェアを中心に中小企業向けソリューションを提供しており、先の VarBusiness 誌のトップ 100 ソリューションでは以下の3つの商品が含まれている。

VarBusiness 誌中小企業向けトップ 100 ソリューション：HP 商品

商品名	商品概要	価格帯 (\$)
HP Compaq dc5100	PC delivers mainstream features and flexibility that help reduce ownership costs, increase productivity and reduce complexity	558
HP LaserJet 4345mfp	Laserjet multifunction device aimed specifically at SMB customers	2,599
HP StorageWorks Modular Smart Array (MSA) 1000 Small Business SAN Kit	Cuts the complexity for those migrating from direct-attached storage to first-time SAN installation and maintenance	9,995

HP は 2003 年に 7.5 億ドルをかけ、中小企業にコンピュータ、プリンター、サービスを販売するため、新しい”Smart Office”というイニシアティブを開始している。これには、以下のような 100 以上の中小企業を対象とした新しい製品やサービスが含まれている。

- 購入、交換、リサイクルを単純にすることを目的にした HP Smart Finance。HP は一定期間、無利子販売を実施。

- 75 ユーザをサポートできる Microsoft Windows Small Business Server 2003 を搭載した HP ProLiant サーバを提供。
- 薄型デスクトップ PC とフラットスクリーンモニター付の省スペース・デスクトップシステムを提供。
- 専門的な do-it-yourself 販売文書を作成できる様々なプリンター。
- HP ベンダ・パートナー、中古販売者、オンラインチャット、ウェブベースのセミナーなどを含んだ統合サポートシステムを提供。

同社は、このイニシアティブに加え、中小企業向けのポータルを設けており、ソリューション、サービス、製品の情報を提供している。ポータルからは、他のユーザの成功事例なども参照できるようになっている。サービスでは、セキュリティ脆弱性査定から、印刷サービス、導入サービス、ヘルプデスク、オンラインバックアップ・リカバリー・サービスなど広範囲をカバーしている。教育もサービスの一つで、無料オンライン・クラスを 24 時間/7 日提供している。コースには、以下のものが用意されている。これ以外にも、有料の教育コースなども準備されている。

- ソフトウェアとテクノロジー（Adobe Photoshop、Microsoft PowerPoint、Microsoft Word、ウェブページ作成、Microsoft Excel、XML 入門、Windows XP、JavaScript など）
- IT プロフェッショナル（ネットワーク管理、Microsoft Exchange Server、Firewall、Linux、ネットワーク接続ストレージ、ワイヤレス・セキュリティ など）
- ビジネスと生産性（プレゼンテーション、セキュリティの層を作る、法遵守、プロフェッショナルカラー印刷など）
-

(2) ソフトウェア・ベンダ

① Microsoft

Microsoft に対する中小企業の信頼度は非常に高い。先の VarBusiness 誌の中小企業トレンド 2005 年調査では、調査に回答した 70%が Microsoft を戦略的ベンダとしてあげ、トップに立っている（Microsoft に続いて、2 位 Dell（43%）、3 位 Intel（42%）、4 位 Cisco（41%）、5 位 Symantec（31%）、6 位 HP（30%）、7 位 IBM（28%）、8 位 Computer Associates（13%）、9 位 Novell（12%）、10 位 EMC（10%）と続いている）。

VarBusiness 誌中小企業向けトップ 100 ソリューション：Microsoft 商品

商品名	商品概要	価格帯
Microsoft Business Solutions-Great Plains 8.0	Software suite meets full range of business- management needs, from streamlining processes to accelerating productivity	Starts at \$4,500 for single-user financial solution; professional edition starts at \$6,500 for single-user financial solution
Microsoft Operations Manager (MOM) 2005 Workgroup Edition	Helps IT professionals within small and midsize organizations (10 devices or less) keep their Windows-based systems up and running without a large investment	\$499 per license
Microsoft Windows Storage Server 2003	Protects files and reduces the sprawl of costly direct-attached storage	Call reseller or OEM for more info
Windows XP Professional	Delivers greater value to the organization by improving end-user productivity and by reducing the costs and complexity of the desktop	\$299

Microsoftは中小企業向けとして、テクニカルサポート、製品、オンラインサポート、学習センターなどを紹介、販売する「Small Business Center」をウェブ上に展開している。

- テクニカルサポート：Microsoft 製品の更新、セキュリティ関係のヘルプとサポート、Microsoft Office の Download センター、中小企業コミュニティ、製品ごとの顧客サポートなどへリンクしている。またコンサルティングとして Microsoft Service を紹介している。Microsoft Service のサイトでは、中小企業用のページを設け、コンサルタントへの連絡や、ビジネス・パートナー、ソリューションの紹介をしている。
- 製品紹介：中小企業向けに各製品を紹介。「製品アドバイザー」、「ソリューションアドバイザー」を設け、顧客が会社規模、成長度合い、関心事などを入力すると、アップグレードが必要な製品や、ソリューションを提示する（こうした商品の通常の紹介に加え、普段見落としてしまっている Microsoft ソフトウェア製品の使用していない機能を記事、デモ、教育プログラムなどを通じて新たに紹介する試みも展開している）。
- オンライン・サービス展開の支援：①初めてのウェブ化（ウェブホスティング、ドメイン名登録のサービス）、②ウェブ販売（e-commerce 関連のツールを・提供するサービス、オンラインにカレンダーを置くためサービス）、③

顧客獲得戦略（バナー広告サービス、サーチ・サービス、e-mail 販売サービス、ダイレクトメーリング、テレマーケティング・リスト・サービス）、④結果の最大化（広告の ROI 解析、キーワードサマリーなどの報告書サービス、共有ワークスペース提供サービス、オンライン・ミーティング・サービス、プレミアム電話サポートサービス）など、オンライン販売を実施する企業の目的に併せて、各種関連サービスを紹介・販売している。

- 学習センター：Small Business Center に設けられた学習センターは製品や、中小企業の課題、話題に関する記事、見識をテキスト、ウェブキャスト、ダウンロード・ファイルなどで提供している。カテゴリーとしては、財務、経営、販売、テクノロジー、ビジネス立ち上げなどがあり、たとえば販売であれば、広告とブランド化、顧客サービスと顧客獲得、休日販売、市場調査、オンライン・マーケティング、プライバシーとスパムなどのトピックがある。

② Oracle

Oracle は、この数ヶ月で PeopleSoft（と J. D. Edwards）に加え、ウェブベースの企業アプリケーションを提供していた Siebel Systems の買収を行い、中小企業に Oracle 社のソフトウェアを魅力的なものにしようと、価格やライセンスを見直す動きを見せている。中小企業向けの Oracle Database 10g Standard Edition One と Application Server 10g Standard Edition One をセットで購入した場合の値引きも開始した。これにより、VAR が小規模企業にも、Oracle 製品を導入しやすくなるとしている。

VarBusiness 誌中小企業向けトップ 100 ソリューション：Oracle 商品

商品名	商品概要	価格帯
Oracle E-Business Suite Special Edition	Integrated suite of core business applications that streamlines key business processes for rapid and measurable ROI	\$2,000 per user (10-50 users)
Oracle Application Server Standard Edition One	Middleware platform featuring quick installation and out-of-the-box portal for easy deployment	\$4,995 per processor, or \$149 per user (minimum five users)

これらに加え、Oracle はウェブに中小企業向けのページを設けている。そこでは、中小企業向けに選ばれた製品の紹介、顧客の成功事例などの製品、ソリューション選定段階に必要な情報と、導入・使用段階のための On Demand での Oracle データベース使用のプログラムや、ビジネス・パートナーの紹介も掲載されている。コンサルティング、ビジネス・パートナーの情報、サポート情報、教育・ト

レーニングなどは、すべて他規模のユーザと同じ情報が提供されており、特に中小企業向けを別分けしていない。これ以外に、Oracle Technology Network として、中小企業向けのテクノロジー情報を別ページで提供し、以下の情報を掲載している。

- 中小企業に役立つ情報提供：パートナー提供のソリューション・カタログ、ダウンロード・ファイルや、技術記事にアクセスできる Windows Technology Center、ユーザ・グループ、成功事例、製品デモ、Dell/Oracle の提携ページ、移行ソリューション紹介など
- 中小企業向け製品一覧
- インターネット・セミナー
- テクノロジー・ガイド：「なぜ、関係データベースが必要か」、「なぜ、アプリケーション・サーバが必要か」などのガイド

(3) オンライン・サービス・ベンダ

① Salesforce.com

Salesforce.com は、オンデマンド型で提供されるウェブベースの CRM サービスでは他をリードする会社である。全世界で、様々な規模や業種に及ぶ 20,500 の企業の 399,000 人が給与、販売、顧客センター、顧客サービスを管理するために Salesforce.com ソリューションを使っている。Salesforce.com は、1999 年、元 Oracle 重役の Marc Benioff 氏によって、単純なウェブサイトを紹介して、企業経営アプリケーションを提供するというコンセプトをベースに設立された。

2004 年には、CRM Magazine により、Enterprise Suite CRM、Midmarket Suite CRM、SMB Suite CRM の 3 つの市場規模で、すべて 1 位を獲得し、企業規模に柔軟に対応したソリューションを提供できる企業としての評価を高めた。Salesforce.com は「(大企業向け市場に加え、) 中堅市場でも成長を続け、高い顧客満足度を得ており、分かりやすい価格設定に加え、CRM をより簡単に利用でき、ビジネスを成功に導くものにするという約束を果たすことで、多くの中小企業を引きつけている」と CRM Magazine の編集著の Ginger Conlon 氏は分析している。また、競合相手 Siebel (Oracle により買収) の副社長で、Siebel OnDemand の重役である Bruce Cleveland 氏は、2005 年 4 月に「Salesforce.com は競争力のある商品を提供し、かつ PR、広告で突出した仕事をした」と中小企業における Salesforce.com の優勢を容認する発言をしている。また、同社はこれまでに、多数のアワードを受賞し評判を高めている。

- 同社の主な受賞例：Technology of the Year、Best Hosted Application (InfoWorld, 2004、2005年)；Editors' Choice Award (PC Magazine、2002-2004年)；Visionary Award (SDForum、2004年)；Best of the Web (Forbes、2003年)；Gartner CRM Excellence Award (2003年)；Ebiz 25 Award (BusinessWeek、2003年)；Webby Business Award (2003年)；CODIE Award for Best CRM (2002-2004年)；Aberdeen Group Top 10 CRM Implementation Award (2001-2003年)

同社は企業サイズに合わせた商品ラインナップをそろえており、中小企業向けは Team Edition と呼ばれている。

Salesforce.com Team Edition のサービス内容

Features	Benefit	View Screens (URL)
Support for up to 5 users	Perfect for small teams or new businesses	N/A
Shared customer management	Real-time access to all customer information across the team; higher employee productivity	http://www.salesforce.com/image.jsp?src=/us/assets/products/te_custmgt1008x849.gif
Shared activities, tasks, and events	Team members can work together and see all interactions other team members have had with customers	http://www.salesforce.com/image.jsp?src=/us/assets/products/te_tasks1008x624.gif
Reports	Instant management overview of sales opportunities, team activities, customers, and account status	http://www.salesforce.com/image.jsp?src=/us/assets/products/te_reports1008x761.gif
Works with existing tools and systems	Syncs with Palm and Outlook; integrates with Microsoft Word and Excel to add data from Salesforce into sales documents	N/A
Free basic phone, Web, and email customer support	Lower costs; better service and usability	N/A

同サービスでは、ユーザ数が5名までならば、995ドルで利用開始することができる。ユーザ数が追加された場合は、ユーザ1名追加につき月額65ドルとなる。

2005年のSalesforce.comユーザ・カンファレンスで、同社のBenioff氏は、新しいプラットフォーム、AppExchangeの詳細を明らかにした。AppExchangeはユーザが、ブラウザとインターネット接続を使って、さまざまなオンデマンド・アプリケーションを購入、テスト、導入することができるオンライン・コミュニティである。一方、Salesforce.comのパートナー企業はアプリケーションを

Salesforce.com の Appforce 統合プラットフォームで展開することもできるし、AppExchange 環境で販売することもできる。同社は Appforce 統合プラットフォームを 2005 年夏に提供開始した。このプラットフォームを利用することで、ユーザは、Salesforce.com アプリケーションとパートナー・アプリケーションを開発、統合、実用化することができる。それぞれのアプリケーションには、ピア・レビューと評価ができるようになっている。また、コミュニティ・メンバーは、報告書や研究発表というような情報共有もできる。パートナー・アプリケーションの開発者は、ユーザがアプリケーションをダウンロードするたびに代金を徴収し、Salesforce.com は、なにも受け取らないシステムとなっている。Salesforce.com は、AppExchange の展開により、何千ものソフトウェア開発者のコミュニティを支える、ホスティングされたソフトウェアの eBay になるチャンスがやってきたと主張する。すでに、先のユーザ・カンファレンスで製品を展示した会社を含む 150 のアプリケーション・パートナーと取り組んでいると語っている。

このようなアプリケーション・パートナーに加え、Salesforce.com は、IBM、Microsoft、BEA Systems、Sun、TIBCO、PricewaterhouseCoopers、Miller Heiman などのビジネス・パートナーも増やしている。

しかし、この Salesforce.com の新たな取り組みに対して、Gartner Group Inc. の副社長で、CRM 特別研究員の Michael Maoz 氏は、「これは、輝く新しい銅貨ではない。ソフトウェア業界ではよくある商売方法である。それは、出す答え以上に多くの疑問を生むであろう」、「データ・セキュリティ、アプリケーションの信頼性などが綿密に調べ尽くされていない。セキュリティとデータのリスクを伴う、トロイの木馬であるかもしれない」というコメントを発表している。

③ eBay

eBay は同社サイトにビジネス用の The Business Marketplace を設け、「世界最大のビジネス向けオンライン市場」と称している。ここでは、企業が、コンピュータ、プリンターなどのオフィス製品から、売り出し中の会社、商用トラック、専門サービスまでを見つけることができる。業界特有の検索ができる市場も存在する。The Business Marketplace は、安価で会社に必要なものを備えようとする人向きに作られている。同時に、過剰在庫を売ったり、使用していない資産を簡単に現金化したりするためにも使用されている。

当初、eBay 顧客は個人客が主であったが、現在は、多くの企業が B2B チャネルを広げる目的で eBay を利用している。小規模の会社が 4,300 万人を、無料で見込み客として相手にできるところは、他では見つけられない。平均的な日には、何百万かの売り物が eBay に並べられている。購買者はオークション形式か、Buy It Now と呼ばれる提示価格で購入する形式か選んで購入することができる。eBay はメンバーがサイト上で素早く、正確に、便利に売り買いできるよう、様々なツ

ル、特別提供品、サービスを提供している。これらのサービスには、PayPalによるオンライン支払いや、安全な取引のヒント、テクノロジー・ソリューションを開発したい人のための開発者プログラムも含まれている。また、売するためのコンサルティングも行っている。

同社は、こうした中小企業をひきつけるための資金調達支援策なども実施している。2004年5月6日付けの internetnews.com によれば、eBay は GE Business Credit Services と協力し、eBay を通じて、GE Business Credit Services に貸付を申し込んだ中小企業に対して、GE は申込金、口座開設費および初年度年会費を無料にするプログラムを開始したと報じた。同プログラムを利用すると、企業は、無担保運転資金の場合は最高5万ドルまで、担保付き資金の場合は5万ドルを超える融資を申請できる。

また、eBay は、以前より、開発者向けに多様な開発用ツールやリソースを提供するためのウェブサービス eBay Developers Program を提供している。eBay Developers Program では、売買、検索、会員加盟、カスタマー・サービス、商品売り込み、ワイヤレス、双方向テレビなどに関連するツールなどを開発するために必要となる各種プログラム・リソースが提供されている。XML、SOAP ベースの API、Windows や Java のソフトウェア開発キットなどが含まれている。

eBay は、Developers Program に参加している開発者に対して、同社のオークション・プラットフォームと Microsoft や SAP などといった業務ソリューションとが連携され、企業向けにさらに充実したサービスが展開できるようなウェブサービスの開発を呼びかけており、中小企業など、同サイトを E-Commerce の要として利用している企業の利便性を高める取り組みを進めている。さらに、eBay は開発者が eBay をサポートするソフトウェアを作成するのを促進する目的で、eBay Developer Challenge 2006 というコンテストなども実施している。

4. 米国政府による中小企業の IT 化関連施策

米国では、連邦政府が中小企業の IT 化を推し進めるため、IT 導入に必要な情報や教育用のプログラムを提供している。

(1) 中小企業庁 (Small Business Administration : SBA)

SBA は中小企業の支援を目的として 1953 年に設立された。SBA では IT に関連し、① 中小企業の IT 導入を支援するための情報提供、② 中小企業開発センターを通じたトレーニング・プログラムを行っている。

① 中小企業の IT 導入を支援するための情報提供

SBA は中小企業起業・経営上必要となるさまざまなアドバイスや説明をウェブ上に掲載している。そのうちのビジネス・経営に関するセクションのテクノロジー・トピックの中で、ITに関連した以下のような情報が提供されている。

SBA が中小企業に提供する IT 関連情報

トピック	概要
インターネットを理解する	同トピックの中で、SBA は以下について、概要を紹介している。 インターネットとは何か インターネットの歴史 接続とは ドメイン名の誕生 ウェブブラウザの誕生 e-mail の仕組み ドメイン名取得方法 自分のウェブサイトを持つために必要となる費用 無料ホスティング・サービスとは モデムと電話線 DSL ケーブル・モデム ISDN など
ウェブ化の薦め	中小企業もウェブ化を進めるのである。ウェブを利用することによって、中小企業と大企業の垣根を低くし、中小企業も大企業と対等に戦える可能性を提供してくれるという意味で、非常に重要な技術である。また、ウェブは最新の広告メディアとして、また重要な顧客サービス・ツールとし利用することができる。
E-Commerce	中小企業が大企業と競争するにあたり、E-Commerce による販売は強力なツールとなる。B2C でも B2B でも、現在、最も能率的な販売ツールはインターネットを介して使用可能となっており、これまで以上に大きな潜在顧客を相手にビジネスを行うこともできる。
オンライン広告	広告に関する既存の規則の多くは、そのままインターネットにも適用される。これらの規則やガイドラインは、ビジネスと消費者の双方を守り、広告メディアとしてのインターネットの信用度を維持することにつながる。連邦取引委員会が、オンライン広告に関する法律に関する

	ガイドラインを提供。これを同サイトに公開している。
教育	無料で受講できるオンライン・コースの紹介を行っている。IT 関連では「コンピュータ・セキュリティ」、「E-Commerce」、「e-mail 販売」などが提供されている。

② 中小企業開発センター（Small Business Development Center : SBDC）を通じたトレーニング・プログラム

中小企業開発センターは、中小企業オーナーのビジネス支援をミッションとしている。SBDC は中央オフィスに加えて、各州に1つ以上設置されている地方センターをもち、各センターでバラエティに富む情報提供サービス、ガイダンス、教育プログラムなどを提供している。このプログラムは、SBA だけではなく、民間セクター、教育関連コミュニティ、州政府、地方自治体などの協力の下に成り立っている。SBDC の地方センターは、起業家開発のネットワークとして不可欠なものとなっている。

特に、IT 関連では、SBDC の地方センターはトレーニング・プログラムを提供している。たとえば、テキサス州には、4つのSBDC（Houston SBDC : Houston、North SBDC : Dallas、NW SBDC : Lubbock、South-West Texas Border Region SBDC : San Antonio）が存在する。South-West Texas Border Region SBDC は、資金パートナーとしてSBA、University of Texas at San Antonio、南部・西部テキサス州の民間団体などからの協力を得ている。このSBDCでは、同センターをサポートしているUniversity of Texas at San Antonioにおいて、各種トレーニング・コースを提供している以外に、ウェブサイト構築のためのオンライン無料トレーニング・コースなども提供している。また、同センターに属する、Texas State University Small Business Development Centerでは、「強力なインターネット・マーケティング」というトレーニング・コースがあり、ビジネスをオンラインに乗せるための基礎、インターネット広告、e-mail 広告、検索エンジン最適化などについて、2時間コース 35 ドル程度で受講できるようになっている。

(2) 国立標準技術研究所（National Institute of Standards and Technology : NIST）

NIST は、現在、情報セキュリティ・ガイドライン作りにおいては、世界をリードしており、米国政府のコンピュータ・システム向けに作成されたガイドラインは、世界中の公的・私的セクターで使用されている。また、NIST は、現在販売さ

れている IT 製品のセキュリティを改善し、ユーザ・システムとインフラストラクチャのセキュリティを強化するという使命を負っている。

こうしたセキュリティ分野での活動を通じて培われたノウハウやリソースを生かし、NIST はアウトリーチ・プログラムの一環として、SBA と FBI の共同スポンサーシップの下、中小企業及び非営利団体向けにセキュリティ・ワークショップ (Small Business Computer Security Workshops) を提供している。出席者は、自組織のシステム及び情報セキュリティについて監査、改善、維持することができるような実用的ツールやテクニックについて学習する機会を提供される。このワークショップに含まれる主な内容は以下の通りである。

- 従業員による、意図的な攻撃、もしくは意図しないダメージからビジネスをどのように守るか。
- セキュリティ侵害が起こったことで直面する課題、法的義務、生産性の落ち込みなどからどのように身を守るか。
- 自組織が必要とするセキュリティ・ツール、テクニックを提供するソリューションをどうやって評価するか。

(参考資料)

<http://www.varbusiness.com/sections/main/2005mm.jhtml>
http://www.gartner.com/DisplayDocument?doc_cd=136702
http://www-1.ibm.com/businesscenter/smb/us/en/newsletterarticle/gcl_xmlid/40271/?&ca=smbTrends011005&tactic=html&me=W&met=inli&re=smbhomemodule3us
<http://www.allbusiness.com/press/release.asp?id=11427>
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=174400866>
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=161600502>
<http://www.varbusiness.com/sections/main/2003mms.jhtml>
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=161601603>
<http://www.shoretel.com/>
http://www.gartner.com/DisplayDocument?doc_cd=136702
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=161601608>
<http://www.outerbaytechnologies.com/>
http://www.fusionstorm.com/pdf_files/cs_outer_bay.pdf
<http://www.anacondasports.com/>
<http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/BEMY-5UHTKL?OpenDocument&Site=default>
<http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/NWIY-5VFPBR?OpenDocument&Site=wsecom>
<http://www.readyhosting.com/readyhosting/>
http://www.overlandstorage.com/customer_success.html
<http://www.readyhosting.com/readyhosting/awards.bml>
http://www.bakbone.com/products/backup_and_restore/netvault_de/
<http://www.overlandstorage.com/index.html>
<http://www.emc.com/>
<http://www.netapp.com/>
<http://www.fiberdyne.com/>
<http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/AMWR-67ET5L?OpenDocument&Site=gicss67crm>
<http://www.vipermotorcycle.com/>
http://www.sap.com/solutions/sme/pdf/CS_Viper.pdf
<http://www.smallbiztrends.com/2003/10/everyone-wants-smb-business-and-that.html>
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=174300978>
<http://www.varbusiness.com/article/showArticle.jhtml?articleId=161601604>
<http://www-1.ibm.com/businesscenter/smb/us/en/>
<http://www.crn.com/showArticle.jhtml;jsessionid=POQYMQLRIJ2EGQSNDBOCKICCCJU MEKJVN?articleID=170704179>
http://www.infoworld.com/article/03/09/18/HNhpsmb_1.html
<http://www.hp.com/sbso/index.html>
<http://www.microsoft.com/smallbusiness/hub.mspx>

http://www.crn.com/showArticle.jhtml;jsessionid=CUT4NRXBOHHS0QSNDBOCKICJ_UMEKJVN?articleID=181502965
<http://www.oracle.com/solutions/mid/index.html>
<http://www.salesforce.com/newsevents/press-release.jsp?year=2004&month=September&id=040903-2>
<http://www.line56.com/articles/?ArticleID=6371>
<http://www.salesforce.com/products/team.jsp>
<http://www.infoworld.com/articles/tc/xml/01/08/13/010813tcsforce.html>
<http://www.eweek.com/article2/0,1895,1858325,00.asp>
<http://www.gebcs.com/>
<http://www.internetnews.com/fina-news/article.php/3350431>
<http://developer.ebay.com/>
<http://www.internetnews.com/dev-news/article.php/3319641>
http://www.infoworld.com/article/05/11/14/HNebaydevelop_1.html?APPLICATION%20DEVELOPMENT%20SERVICES
<http://www.sba.gov/>
<http://www.sba.gov/sbdc/>
<http://www.iedtexas.org/regional/default.htm>
<http://www.business.txstate.edu/sbdc/training.htm>
<http://www.business.txstate.edu/sbdc/Calendar.pdf>
<http://csrc.nist.gov/securebiz/>

このレポートに対するご質問、ご意見、ご要望がありましたら、
hiroyoshi_watanabe@jetro.go.jpまでお願いします。