

中堅・中小企業のICT・ 情報活用とは

～情報通信システム保守サービスのすすめ～



ITCA

社団法人 情報通信設備協会

正しいICT・情報活用とは？

日本の情報インフラ整備率は、すでに全国主要部の90%以上をカバーし、世界最高の水準にありますが、その利用率は30%前後と低調であり、情報活用による経済の活性化が、大きな課題とされています。

日本の経済を支える中堅・中小企業の発展のためには、情報通信設備のICT化と併せ、情報を資源（資産）と考え、情報を活用することが企業にとって重要な時代を迎えていたのではないでしょうか。

一般的に、ICTの導入は経費削減や業務効率のアップを期待して行なわれていますが、今後はさらに、ICT・情報活用による収益向上と経営体質の改善、そして、ICTを活用した企業連携などによる新たなビジネスの創造を図ることが発展につながる時代を迎えています。

最近では様々なクラウドサービスも提供されて始めていますが、中堅・中小企業が情報化社会にフィットした経営を進めるにあたっては多くのハードルもあるため、この度、ICT専門業者の団体である私たち情報通信設備協会は、ICT・情報活用のポイントを整理したガイドブックを作成いたしました。

情報活用へのご理解のみならず、ICTベンダーのサポート体制の考え方についても、広く前向きなご認識を期待すると同時に、正しいICT・情報活用が進み、中堅・中小企業経営の活性化へつながることを期待しています。

ポイント

- 中堅・中小企業の発展は「正しいICT・情報活用」にある。
 - ⇒ <情報を資源として経営に活かすためにはICTの活用を>
- 「正しいICT・情報活用」には「安全性の確保」も重要である。
 - ⇒ <アウトソーシングで専門業者の利用を>
 - ⇒ <サポートは情報通信システム保守サービスの契約で>

1985年の電気通信事業法制定により、宅内（利用者側の設備）の情報通信の安全性確保は、企業や個人の自主管理、自己責任となっています。実態としては、専門業者が代理で、企業や個人の依頼を受け、設計や設置、保守等の各種サポートで、安全性を確保するのが通例です。

「ICT」とは…

Information and Communication Technology の略で、アイシーティーと読みます。ICTとは、情報・通信に関連する技術一般の総称で、「IT」に替わる表現として日本でも定着しつつあります。ICTは「情報通信技術」と和訳され、IT(Information Technology)の「情報」に加えて「コミュニケーション」（共同）性が具体的に表現されており、情報の共有化という点においても、一層ユビキタス社会に合致した表現であるといえるでしょう。

（IT用語辞典バイナリ「ICT」の解説より）

1 中堅・中小企業におけるICT・情報活用の現状

1. 行政の期待

「ICTは国家戦略の要であり、成長の原動力」^{*1}であるとして、総務省ではこれまで国家戦略としてe-Japan戦略やIT政策パッケージ、i-Japan戦略をはじめとしたICTに関する政策を発表し、また2010年は、「新たな情報通信技術戦略」を策定しています。一方、「ICTは、情報通信資本、労働の生産投入及び総要素生産性^{*2}を通じて産業の成長に寄与している」とも示しています。ICTの活用は、「情報通信資本や情報通信サービスの利活用等に関する知識・技能の修得に伴う人的資本の成長などは、総要素生産性を通じて成長に寄与するものと考えられる」とし、ICTで効果を得るには、従業員の能力向上や教育が必要であり、企業の生産性ひいては産業の成長や我が国経済の成長に与える影響は大きい、とも指摘しています。

このように、ICTやICTサービスの利活用、情報通信産業の発展が、我が国の経済成長にも大きく寄与するため、行政の並々ならぬ期待が寄せられているところです。

2. ICT・情報活用の現状

中堅・中小企業が競争力を強化するためには、企業経営でのICT利活用、情報の利活用が必要不可欠である、と中小企業庁は指摘^{*3}していますが現状はどうでしょうか。

ICT活用状況について、経済産業省の調査^{*4}によれば、日本の中小企業では、部門内のICT活用をしている企業は80%にも上りますが、ほとんどの企業が各部門における「コスト削減、業務の合理化」のためのICT導入にとどまっている状況です。

この原因としてまず、経営トップの考え方方が、ICT導入によるコスト削減や業務合理化に終始し、ICTによる戦略的な情報活用に目が向いていないことが挙げられます。また、これによる企業の発展性や将来性を予測しないICT導入・活用、さらにはICT人材の不足、従業員のスキル不足等が原因となっています。また、中小企業総合研究機構の調査^{*5}を見ると、「行政の政策と中小企業の現実とのギャップがある」、「専門家にはICTの専門性のみならず、組織全体を見た、経営に役立つサポートを行ってほしい」、「もっとICT化に関して啓蒙してほしい」という要望を表した意見が出されています。

ICTの専門家である業界にとっても、我々が中堅・中小企業に対してできることとは何か、中堅・中小企業は何をすればよいのか、は真剣に取り組むべき課題です。

*1 :『情報通信白書 平成22年度』総務省 2010年7月

*2 :総要素生産性とは、TFP(Total Factor Productivity)。資本投入や労働投入の伸びでは説明できない経済成長部分。一般に技術革新、経営ノウハウ等の知識ストック、企業組織改革、産業構造変化等の要因が含まれると理解される。情報通信のイノベーションによる生産性向上は、主としてこのTFPの上昇として実現される。(『情報通信白書 平成22年度』より)

*3 :『2010年版 中小企業白書』 中小企業庁 2010年4月

*4 :『「IT経営力指標」を用いた企業のIT利活用に関する現状調査一報告書一』 経済産業省 2010年3月

*5 :『中小企業における情報活用力とIT化に関する調査研究 平成21年度』 通巻番号124号 財団法人中小企業総合研究機構 2010年3月

中堅・中小企業が安全かつ合理的に ICT・情報活用をするには

～ICT・情報サービスの充実で中堅・中小企業の活性化を～

1. アウトソーシングで専門業者を使う

企業経営のための情報活用を目的として活用する、という認識の上で、どんな情報をどう扱うかをまず決め、その考えに基づいてICT(道具)を導入する必要があります。そのためには、社員の能力も徐々に向上させ、個人での活用から組織での活用を見据え、全体を踏まえたうえで進める必要があります。

こうした導入は、企業経営と同時並行で進めなければならず、中堅・中小企業自身で、自発的、自律的に進めていくことは、なかなか困難に思えます。そこで、ICT導入と情報活用の各種調整や未来性を考え、ICTベンダー等の専門家を交えて、客観性のある視点から全体を見据えた導入・活用の段取りを行なうには、専門業者へアウトソーシングをするのが近道です。企業毎に企業全体の状況を把握し、目指すゴールまで性能と活用のアップを含めたサポートやメンテナンスをしてくれる専門業者は、中堅・中小企業の力強い味方です。

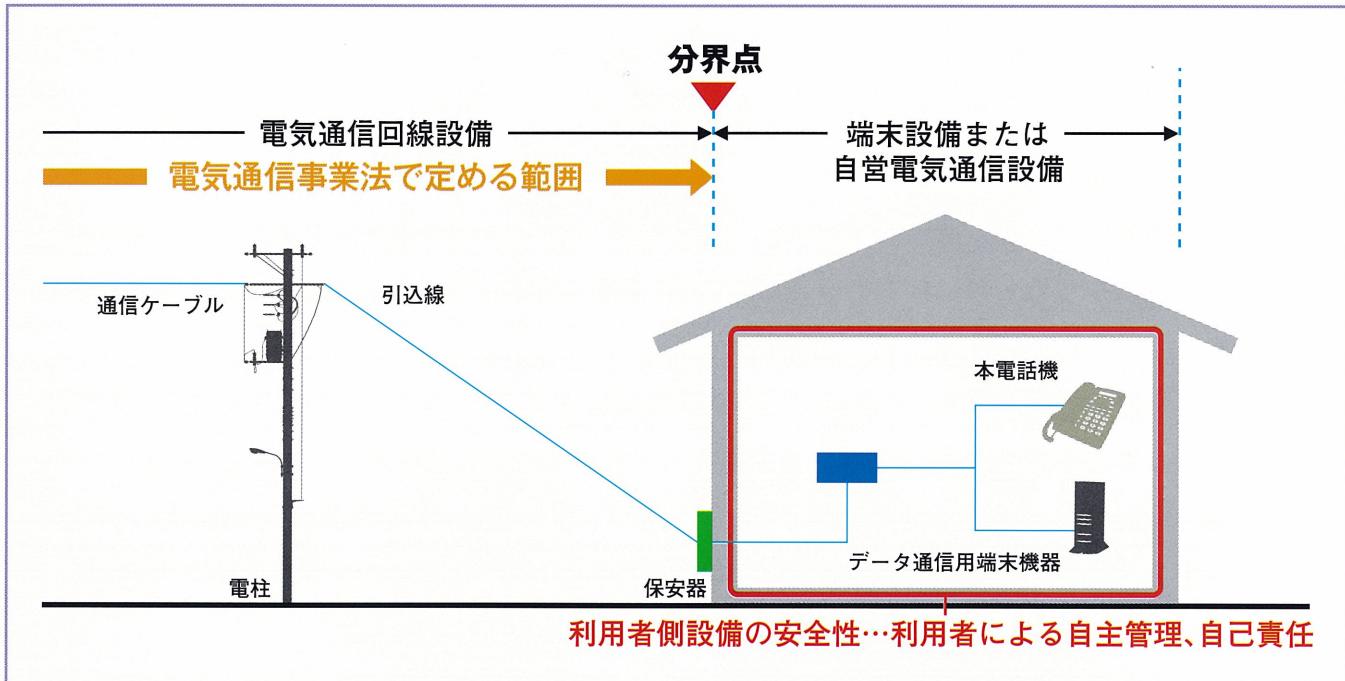
今話題のクラウドサービスについても、中堅・中小企業のICT・情報活用化に、大きな役割を果たすと考えられます。サーバーの保有や社内ICT専門員も不要となり、中堅・中小企業の負担を最小限に抑えながら有効なICT・情報活用が進められます。クラウドを利用する際にも専門業者のサポートを受け、何かあればすぐにいつもの担当者に相談ができるることは、安心・安全な利用促進に有効です。



2. 専門業者が確保すべき安全性(法律による工事担任者制度)

電気通信事業法(1985年)の制定により、それまで電電公社単独であった国内電気通信事業が自由化され、一定の事業基準のうえで新規参入の道が開かれました。これは「通信の自由化」と呼ばれています。また、電気通信回線設備(電気通信事業者の設備で主に宅外のものであり、公共物)と利用者側の設備(端末設備または自営電気通信設備。宅内のこと)の境界を分界点と定め、分界点以降の同一ビル内等や宅内等の安全性は、宅外の公共物に害を及ぼさないよう、利用者が自己責任、自主管理することになっています。(図1)

図1：分界点以降の責任について



電気通信事業法第71条^{*6}では、公衆回線やCATVの通信回線に接続する端末設備の接続及び、配線工事や実地監督は、「工事担任者(工担者)」という国家資格の専門家が実施しなければならないと規定しました。分界点に関する工事等については、法律に基づき、安全性を確保しながら国家資格の専門家が行わなければなりませんが、宅内においては企業や個人が、安全性を自主的に確保のうえで、様々な機器を接続しなければなりません。分界点以降における企業の複雑な通信システムやICT・情報の活用等は、その企業の依頼を受けて、工事担任者等の資格を有する者(専門家)が代理となって、設計・設置等の各種管理・サポートやアドバイスを行い、安全性を確保することとなります。

* 6 : 「電気通信事業法第71条(工事担任者による工事の実施及び監督)」

利用者は、端末設備又は自営電気通信設備を接続する時は、工事担任者資格者証の交付を受けている者(以下「工事担任者」という。)に、当該工事担任者資格者証の種類に応じ、これに係る工事を行わせ、又は実地に監督しなければならない。ただし、総務省令で定める場合は、この限りではない。

2 工事担任者は、その工事の実施又は監督の職務を誠実に行わなければならない。

3. 契約制による良質なサービスの有効性と料金

分界点以降(利用者側の設備)の安全性を確保するにあたっても、中堅・中小企業の実態を踏まえたサポートサービスが必要となります。必要なサポートとしては、

- ① システムネットワーク(機器、ソフト、コンテンツ等の統合)等の保守、定期的なメンテナンスや性能・利用アップおよび、緊急時の対応を行うサービス
 - ② ICTの専門性のみならず、組織全体を見た、経営に役立つサポートを行うサービス
 - ③ 社員の活用促進に関して、ICT・情報活用の教育を行い、スキルアップを行うサービス
- などです。

これらを備えることが、安心・安全を確保する、良質なサポートサービス(以下、「情報通信システム保守サービス」)であると言えます。

現在の情報関連のシステムは、様々な機器、ソフトやコンテンツ等で複合的に構成され、365日休みなく作動し、また、クラウドサービスでは、サーバーの所在も意識されることなく、いつでもどこでも利用できます。

機器の安さや修理だけを目的とするサービスだけではなく、システムネットワークの活用を支援するサービスがあってこそ、意味があります。企業毎にしっかりと手当てできるサービスは、中堅・中小企業と専門業者のお互いにとって、大きなメリットと言えます。例えば、緊急の事故があった場合、定期的な保守を受けておれば、それまでの保守状況の経緯が明確となり、誰がどのように対応したか履歴が残りますので、システムに合った対応がスピーディーに受けられることになります。

このサービスを利用するに当たっては、保守料金を踏まえた契約を結んだうえでサービスを受けることが大切です。

また、保守料金に対する考え方については、提供を受けるサービスの価値との関連の中で、その適正・価値、を判断することとなりますので、専門業者の説明を受け、合意の上で契約することが必要です。



4. どのような専門業者に依頼したら良いのか

中堅・中小企業に信頼される健全なサービス組織とは？

契約制による良質なサービスの有効性と料金の必要性について説明しましたが、では、どのような専門業者が信用でき、自社のICT・情報活用をアウトソーシングすることができるのか、考えられる要素としては、

- お客様の情報システム全体を見ながら、お客様第一の姿勢を取っている。
- 公的な団体に所属し、専門資格等を有し、一定の基準をクリアしている。

ではないでしょうか。

専門業者自身ができるだけの情報を公開し、また、公的もしくは第三者に認められる要素を有し、信頼性の確保に努力していることは勿論、前述のような良質なサポートサービスを提供できるところが、お客様の信頼に足る業者と言えます。

私たち協会に所属している専門業者も、これらの考え方をクリアし、また、情報通信システム保守サービスの必要性を、時代の要請として受けとめている組織でありたいと考えています。



安全なICT・情報活用を提供する サービス専門家集団

社団法人 情報通信設備協会(ITCA)

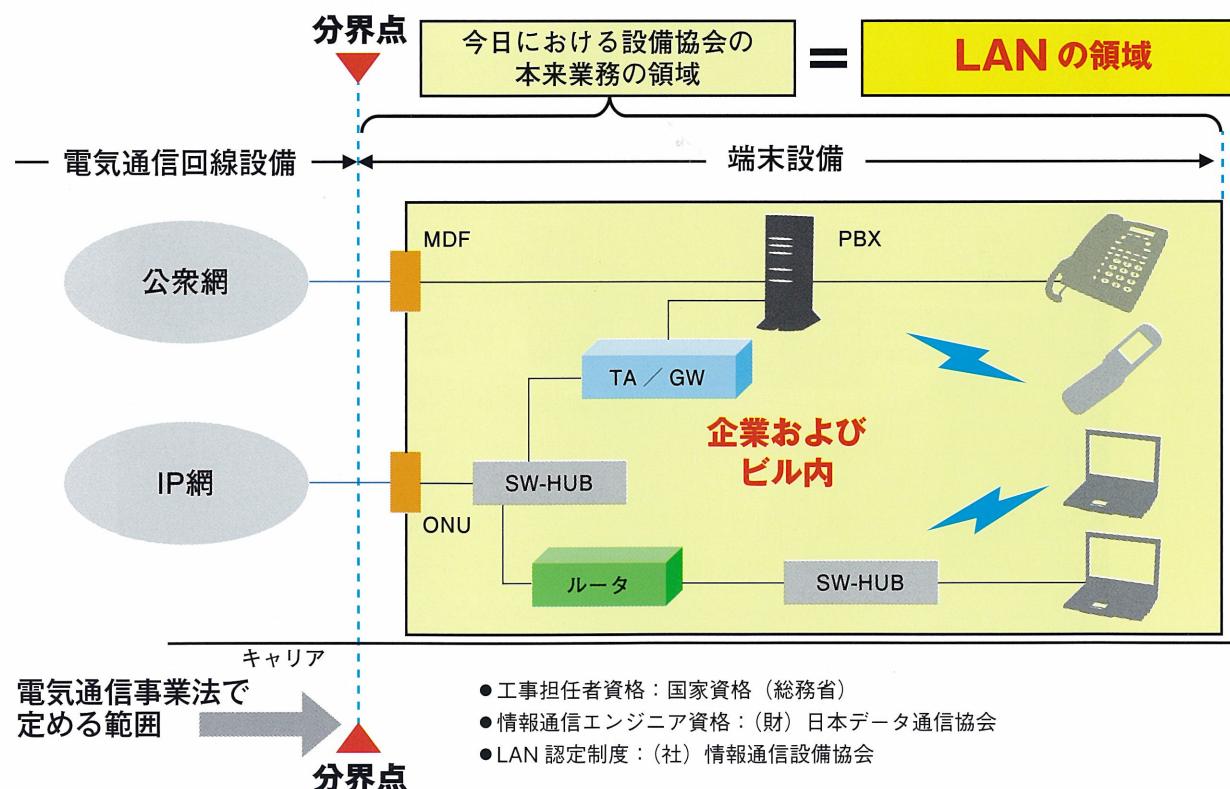
1. 協会のご案内

中堅・中小企業に対して、ICT・情報活用の安全性・安心感を確保できるサービスや専門業者について述べ参りましたが、こうした専門業者で組織しています、「社団法人 情報通信設備協会」をご紹介します。

私たちは、「電気通信事業法に定める端末設備並びに自営電気通信設備に関する諸般の調査及び研究を行い、公正かつ自由な事業活動を促進」することを目的として、1953年に設立されました。図2のように、宅内における端末設備や自営電気通信設備の領域を「LANの領域」とし、この領域におけるインフラ、ハードとの関係において調査研究などを行っています。また、図3のように行政、パートナー、会員との間で中

(社)情報通信設備協会の業務領域と関係概要

図2：業務領域



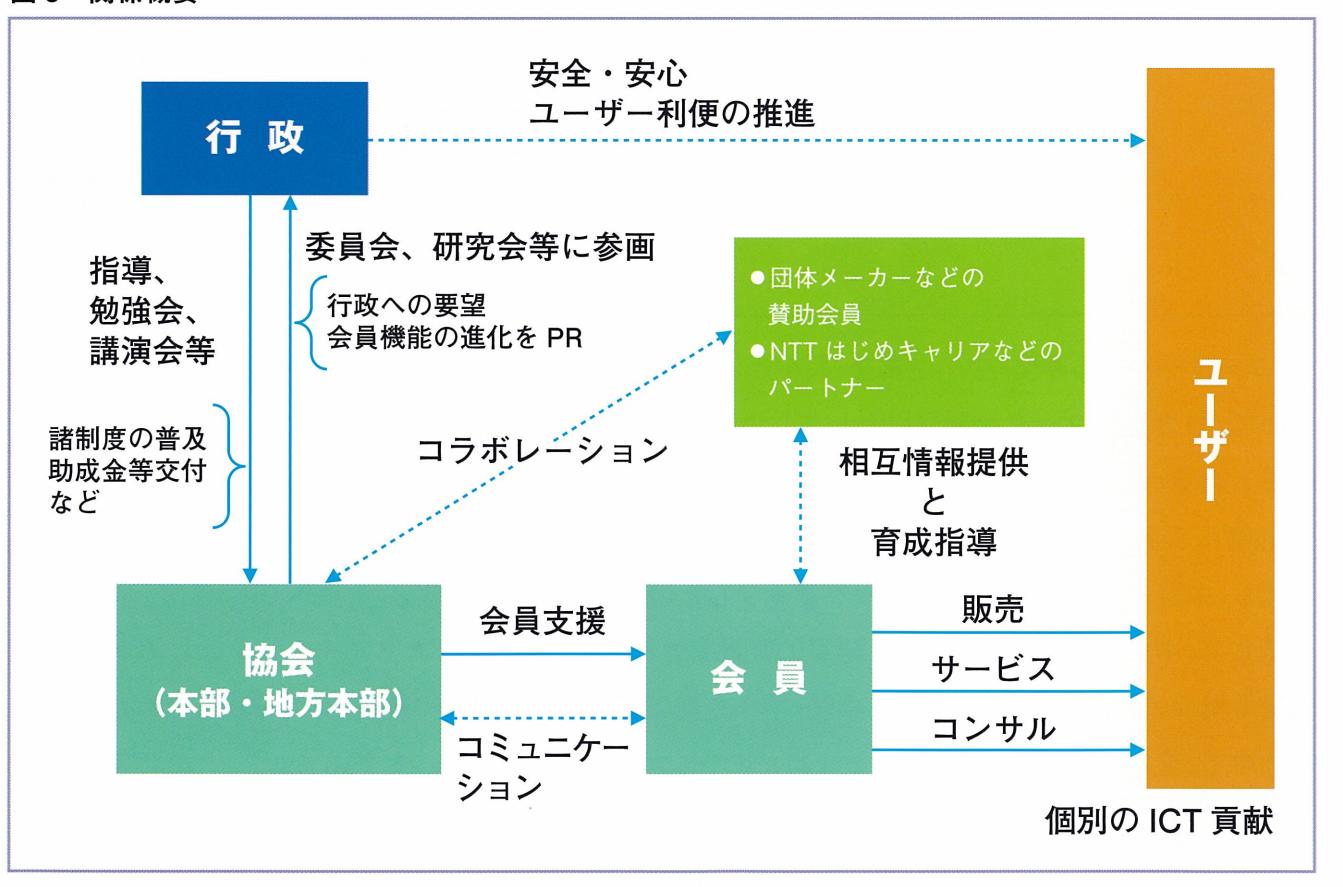
堅・中小企業(ユーザー)の利便、事業の発展に努めております。具体的には、会員である企業に対してはLANの領域に関する技術研修の実施や、中堅・中小企業(ユーザー)に情報通信システム保守サービスを提供するためのLAN構築に関して、安心・安全な施工・保守・運用サービスを支援する「LAN認定制度」などにより技量の進化をキープすることに努力しています。

また、次世代ネットワーク(NGN)の活用に関するガイドブックも発刊し(2010年6月)、中堅・中小企業に対するICT情報活用に関する啓蒙活動も行っております。

2. 通信キャリア、メーカー、ソフト等の賛助会員、その他団体との関係性

私たちの賛助会員であるキャリア、メーカー、ソフト等の企業、その他関連する業界団体を含めて、業界全体的な参画とコラボレーションを図ることで、中堅・中小企業のICT・情報活用をサポートする役割を担う現在にあります。また、各会員企業は、相互の情報提供と、それに伴う育成指導等を通じて、サービスの充実を目指し、パートナーシップの関係性を進めています。

図3：関係概要



3. LAN認定制度

情報通信システムは、構内ネットワークシステム(LAN)の高速化によって音声情報・データ情報・映像情報の各メディアが統合され、新しいサービスが提供されようとしています。

このようなネットワークの高速化、高度化のなかで、私たちの会員企業各社が、お客様の情報通信システムのインフラであるLANの構築においては、安心・安全で信頼のある施工・保守・運用サービスを提供できることを認定するもので、実践力と知識の両面を考慮した認定制度です。

〈認定条件〉以下の全ての条件を満たす企業に交付されます。

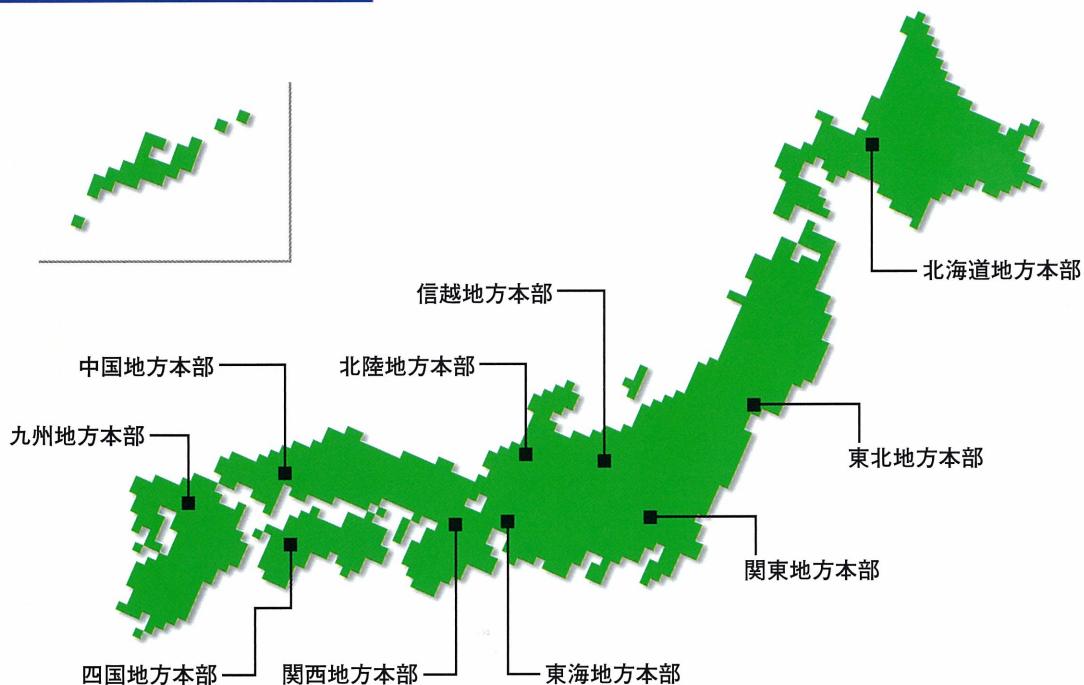
- ①(社)情報通信設備協会の会員企業。
- ②「AI・DD総合種、DD第1種」の工事担任者資格を持ち、
(財)日本データ通信協会の「情報通信エンジニア<ビジネス>」の資格を持つ社員が在籍。
- ③(社)情報通信設備協会の「情報ネットワークプランナー・マスター」(LAN実技)の資格を有する社員が在籍。



「ユーザーである中堅・中小企業を、なんとしてもICT・情報活用で活性化させたい」という思いを込めて、当ガイドブックを発刊いたしました。制作・編集を通して、私たちはより一層信頼される団体となるべく、更なる努力を重ねる必要があると感じております。本文の中でご紹介しました契約制による「情報通信システム保守サービス」の提供を、私たちの会員企業が一丸となって展開し、中堅・中小企業の皆様をバックアップしたいと考えております。

そして、中堅・中小企業の満足と発展に貢献できますよう、キャリアやメーカーをはじめとする企業や業界の関連する団体のほか、中堅・中小企業に関連する商工会や経済団体、行政を含めた全体的な中で、正しいICT導入には保守を含めたICTベンダーによるサポートが要である、との共通認識が生まれ、中堅・中小企業のICT・情報活用による活性化が進むことを、大いに期待するところです。

各地の地方本部



関東地方本部

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-17-7 第3大倉ビル3F
TEL 03-5640-4761 FAX 03-5640-6599 kanto@itca.or.jp

信越地方本部

〒950-0031 新潟市東区船江町1-55-11 双峰通信工業(株)内
TEL 025-279-5655 FAX 025-279-5755 sinetsu@itca.or.jp

東海地方本部

〒460-0011 名古屋市中区大須4-15-12 福利会館ビル
TEL 052-241-1989 FAX 052-261-2177 toukai@itca.or.jp

北陸地方本部

〒920-8515 金沢市問屋町1-57 北陸通信工業(株)内
TEL 076-238-8384 FAX 076-237-6665 hokuriku@itca.or.jp

関西地方本部

〒530-0004 大阪市北区堂島浜2-1-25 中央電気俱楽部ビル
TEL 06-6341-3488 FAX 06-6345-8549 kansai@itca.or.jp

中国地方本部

〒730-0054 広島市中区南千田東町2-32 (株)ソルコム内
TEL 082-504-3230 FAX 082-504-3230 cyugoku@itca.or.jp

四国地方本部

〒791-8013 松山市山越3-15-15 NTT山越北ビル
TEL 089-911-1600 FAX 089-911-1601 sikoku@itca.or.jp

九州地方本部

〒811-1302 福岡市南区井尻4-34-7 MAJESTIC井尻2F
TEL 092-592-8881 FAX 092-592-8880 kyushu@itca.or.jp

東北地方本部

〒980-0821 仙台市青葉区春日町6-1 白鳥ビル203号室
TEL 022-221-4772 FAX 022-221-4775 tohoku@itca.or.jp

北海道地方本部

〒064-0920 札幌市中央区南20条西10-3-5 つうけん南ビル1F
TEL 011-532-2939 FAX 011-532-2940 hokkaido@itca.or.jp

贊助会員

日本電気株式会社

株式会社OKIネットワークス

富士通株式会社

株式会社日立製作所

株式会社東芝

岩崎通信機株式会社

マイクロソフト株式会社

株式会社オービックビジネスコンサルタント

パナソニックシステムネットワークス株式会社

財団法人 電気通信端末機器審査協会

財団法人 日本データ通信協会

一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会

三菱UFJ信託銀行株式会社

中央三井アセット信託銀行株式会社

情報通信設備厚生年金基金

特定非営利活動法人高度情報通信推進協議会



社团法人 情報通信設備協会 (ITCA)

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-17-7 第3大倉ビル3F

TEL 03-5640-6508(代) FAX 03-5640-6599 URL <http://www.itca.or.jp>

