

背景：

世界規模の景気後退は、中小企業に多大なる影響を及ぼしている。零細企業には、大企業と互角にはりあうために設備投資をする余裕がなく、またビジネスの規模が小さいとしてもそれにかかるコストはしばしば莫大なものになってしまう。結果として、多くの中小企業は長期の競争に耐えられず、そのほとんどは生き残れない。米国の専門家たちは、中小企業を救う新しいトレンドが生まれつつあることに期待を寄せている。2011年の旬の話題の中には、大きくなり始めたモバイル端末アプリ（携帯電話や iPad、スマートフォンのようなデバイスを用いたソフトウェアやサービス）の普及がある。そのアプリは、売上を伸ばすために一役買って、会計システム、財務管理や労働力としても役に立つ。モバイルアプリは、大手企業に果敢に挑むことを可能にした。

業務の効率化をもたらすものとして注目される携帯アプリに加えて、クラウドコンピューティングやクラウドをベースとしたサービスもまた、米国のビジネスを世界規模にしていく段階で一大革命をもたらすものだ。これは、市場を一瞬にして成長させる IT の手法であり、“2012年までにクラウドサービスを利用し商品を購入する人は420億ドルと、2008年の3倍になる予想をしている。

これは、店舗用のソフトウェアやサービスの割合の多くが、「社内ではなくクラウドを通じてアクセスすることを意味している。2020年までにデジタルデータの大半は1つに集められ、公的なものと私的なものに分けて管理される。

好機：

1. モバイル通信アプリ

モバイル通信サービス提供者（Verizon、AT&T、や Sprint）は、中小企業（SMBS）向けのモバイルアプリの画期的なパッケージ商品を打ち出している。Sprint は「Sprint ID Business Pro Pack」という新しい商品を出す予定である。これらのアプリケーションパックは、設備導入や技術に多額の資金をあてる必要がなく、かなり効率的に業務を進めるためのお役立ちツールを提案している。中小企業は、より柔軟に、「仮想」環境で業務を行うことができる。通信サービス提供者（CSP）は、モバイル市場で開発された新しいアプリのテスト段階で、アンドロイドやアップル、RIM やシンビアンデバイスを含む主要な製品で試された。

Sprint は中小企業向けに新たにカスタマイズされたアプリの開発においては、他をリードしているように思われる。SMBs には技術サポート員、顧客サポート員、役員等の従業員がいる。SMBs の役割は、モバイル通信デバイスに特化したアプリを用いて業務を行うことである。携帯電話を通じてアクセスし、ダウンロードするサービスやその関連商品を取扱っており、販売管理アプリ（見込客や販売データを追うための）財務会計アプリ、人材管理アプリ（従業員の労務管理のようなもの）を含んでいる。この意味は SMBS がモバ

イル環境下で、すべてのスタッフを包括的に管理できるということであり、大規模販売に対応するために社外スタッフを確保することも可能だ。とくに、多くのアプリは SMBs の利用者への課金なしで注文を受けるが、実際はアプリを利用する際に手数料が発生するようになっている（それでもモバイルアプリの利用料はソフトウェアを購入したりするよりは大幅に安い）。従って、モバイルアプリの利用で、SMBs は多額のコスト削減になるのだ。

2. クラウドを基盤としたサービスと管理環境の移行

上述のものに加えて、SMBs はクラウドを基盤としたサービスを通じてコストを削減している。そして新規参入企業は毎日のように登場し、新しい技術がどんどん入ってくる。SMBs は技術またはソフトウェアに投資するための十分な資金を持っていない。既に持っている又は購入された技術は、すぐにアップデートしたり買い換えたりする必要性が出てくる。銀行ローンとクレジットは、SMBs のような社会的に信用度の低い企業には利用できないことが多い。これらは、SMBs が、電子メール管理やメッセージ送信、財務ソフト、ビデオ配信などの顧客関係管理(CRM)ソフトウェアとその技術的な問題を解決するサービスを行うために、クラウドに目を向けるようになる。科学技術動向において第一線の研究機関であるアナリシスメゾンのスティーブヒルトン氏によれば、クラウドを基にしたサービスとモバイルアプリを基軸に、SMBs は 2011 年に飛躍の年を迎えるとのことだ。

モバイルとクラウドサービスを通じて管理するアプリケーションの主な利点

モバイルアプリとクラウドでの管理を基にした SMB の主な利点は、コスト削減効果が極めて大きいことである。業務を行うための会計ソフトやその他の必要ツールを購入しなくてもクラウドにアクセスするだけでその機能を利用することができ、70%かそれ以上のコスト削減が可能なのだ。最近 SMBs は長年使用していた社内向けの機器とソフトウェアを購入しなければならず、買い替えと維持費は高額だが、モバイルとクラウドを基にしたサービス環境であればその費用は全く存在しないのだ。

我々は地方のクラウドサービス会社にインタビューをした中で、「中小企業である私たちは、平均月 35 ドルで始められる基本サービスについて契約書を交わした」(コムキャスト、ベライズン、マイクロソフトへインタビューしている)

今後の課題：

セキュリティとデータ保護の問題は、おそらくモバイルコンピューティングとクラウド市場が直面する最大の懸念事項だろう。クラウドとモバイルを基にしたアプリにデータをうつす際に伴うリスクを、多くの企業は持ちたくないからだ。

主なモバイルアプリサービス会社

- スプリント
- ベライゾン
- **AT&T**
- アンドロイド
- アップル
- **RIM**
- シンビアン

主なクラウドサービス提供会社

- マイクロソフト
- セールスフォース
- ライトセールズ
- ネットスト
- ラックスペース
- ゴーグリッド

SMBs は、モバイル通信提供会社として、開発段階にあるモバイルアプリを使うことで成長のチャンスがある。その上、低価格で効率のいいクラウドをベースとしたサービスを提供する会社を通じて運営に関する様々な問題を解決するということは、**SMBs** にとってさらなる効率化と顧客満足につながる。**SMBs** は米国経済を活性化へと導き、仮想環境で新しい製品とサービスにアクセスするという方法によって成功をおさめるだろう。