

第4回 知識サポート・経営改革プラットフォーム研究会
議事概要

○日時：平成25年1月11日（金）16：00～17：30

○場所：経済産業省別館3階346会議室

○出席者：國領座長、石高委員、岡田委員、金丸委員、河元委員、中川委員、
浜野委員、平本委員、吉本委員（代理出席）

○議事概要

（委員）

3. のサービス・機能と4. のキラーアプリケーションとあり、主体としては、システム基盤運営者と、サービス提供者がいるが、システム基盤運営者が3のサービス・機能を提供して、サービス提供者が、4のキラーアプリケーションを提供するのか。また、委託というのは、まず事務局に委託をし、基盤提供者はその後なのか。

（事務局）

事業全体について、コンソーシアムのような形で複数の会社でいくつか分担するということを想定しているが、1つの事業者が全体のとりまとめをし、マネジメント、広報・普及活動をするということを考えている。システム基盤運営者が、その上に乗る各サービスをサポートするイメージで、ユーザの一元管理や課金等の必要な機能を開発・運営する。各サービスは、国費を投じて開発するものもあれば、既存のサービスで自主的にのっかるものも想定している。公募の際は、システム基盤運営者をどこに再委託するかも想定した上で、事務局候補者に提案してもらおうが、サービス提供者については、別途、公募をすることを考えている。

また、3. サービス・機能と、4. キラーアプリケーションの関係については、切り口の違いだと考えており、3. サービス・機能を基本とし、経営課題毎に記載している4. キラーアプリケーションは、3. の、例えば、マッチング機能を使いながら、4. キラーアプリケーションを実現していくものと考えている。

（委員）

システム基盤運営者はどのような機能を開発・運用するのか。

(事務局)

非機能要件に記載している内容をシステム基盤に実装し、実現していく。

(委員)

アジャイル開発ということで、小さく産んで大きく育てるということとしているが、100万以上の中小企業ユーザと、1万人の専門家等を管理するというのを、条件としないほうがよい。大規模な形として縛らずとも、アイデアがあって中小企業のためになろうとする会社があるはず。既存のよいサービスもAPIを活用して引っ張ってくるというようなこともできるし、であれば、企画・立案、コーディネーション、インテグレーションをする能力が問われるべき。

また、「ミドルウェア」という言葉は使わない方がよい。

(委員)

見てくれだけが良いシステムを作ることが目的ではない。中小企業のためになっている、中小企業皆さんが使うようなシステムとしなければいけない。また、総合評価落札方式ということであれば、どのように基準で、評価をしていくかということも熟慮すべき。

海外展開支援システムという記述があるが、展示会等で見せるだけでは、それで終わってしまうことが多い。もう1歩2歩踏み込んだ支援があると良い。

(委員)

委託先の選定方法、選定基準の中で、中小企業のニーズを反映していくことが必要。また、政府の支援メニューをこのシステムのインターフェースに載せていくというイメージがない。参考資料3にも描くと良い。

(事務局)

専門家派遣事業を連動すること参考資料3に記載しているが、政策情報をワンストップ化して提供することも当然考えているので、説明も充実する必要がある。

(委員)

参考資料3の中で、国による監督・委託を事務局に対して行うこととなっているが、その間に国と事務局をつなぐ機能としての推進協議会が入っているべき。

(委員)

まだ使うイメージは正直なところ沸かない。

(委員)

IT利用が苦手な人のためという記述があるが、ITリテラシーの低い方を対象にすると事業としてのコストが合わないのではないか。少なくとも最初は、ITリテラシーの高い方を対象としていくべきでは。

(事務局)

その点は両面があって、ITリテラシーの高い方が、このシステムを使ってどんどん発展していってもらうことに加えて、電話やFAXが中心のITリテラシーの低い方でも何とかしたいという意欲のある方に対しても、支援すべきと考えている。その手段がコールセンターなのかどうかという点は、再考する。

(委員)

ITが使える人がいれば、その人がこのシステムを使えば良い話。まずは使ってくれそうな人から集めるべきで、ITリテラシーの低い人も最初からターゲットとしてしまうと、趣旨が散漫になってしまう。

(事務局)

もちろん、ITリテラシーの高い方をターゲットの中核とする。

(委員)

誰でもITを活用しやすい環境にいるわけで、経営者としては、自ら勉強すべき点があるわけで、IT支援をいちから中小企業庁として実施することはないと思う。

(委員)

例えば、スマートフォンとか、直感的に誰でも使いやすいインターフェースで開発するというような、その点を努力するということを表現すればどうか。

(委員)

そもそも、日本の役所のシステムのインターフェースは使いにくい。デンマークで、遠隔リハビリテーションをするような仕組みがあり、エンドユーザは高齢者だが、タッチすればよい形のため、使いこなしていた。このように、高

齢者でも操作しやすいような仕組みも当然あるわけで、操作性の観点でいえば、当然、ITが苦手な方でも使いやすいようにすべきだと思う。

(委員)

システムを作った後の、利用されるインセンティブの観点で、ポイントや補助通貨のようなものを導入して、またログイン回数の履歴等による利用状況を把握し、それを何らかの評価されるような形とすれば、おもしろいのでは。

(委員)

中小機構における J-net21 の運営では、電話対応は切り離せない。ホームページもろくに確認せずに電話での問い合わせが入ってくる。特に小規模企業が多い。できあがるインターフェースにもよるが、大規模でなくていいので、コールセンター機能との相乗効果的に考えるべき。

今の状況では、どのような内容を提案すればよいかわからない。選考基準の具体化も必要。

(委員)

仕様書で工夫できるところもある。システムイメージというよりも、利用イメージを記載することがある。参考イメージとして、最低限このぐらいのインターフェースは用意すべきと書く。逆に、避けるべきところは、その点も明示して、抑えを効かす。

また、凝ったサービスは API を活用していくことで、やすく開発・運用していけるし、より良いサービスが作りやすくなる。

(委員)

経営力強化支援機能について、統計・処理をすることで果たしてインセンティブになるのかが懸念される。もう少し踏み込んだ機能になればよいと思う。

(國領座長)

○インターフェースとコールセンターの問題は現実を見つつ、もう少し前向きな形とする。

○アジャイル開発を基本とすべきであり、推進協議会の位置づけも含めて、中小企業ユーザの目線を取り入れるようにしていく。

○既存のサービスをどこまで念頭にいれるのか。そのような提案も受け付けるのか。

○利用インセンティブの話があったが、少なくとも、このような提案がなされ

る形とする

このようなことを考慮して、報告書（案）を修正し、修正案については座長一任とするも、可能な限り委員の皆様を確認をし、報告書を完成させたい。

（以上）