

知識サポート・経営改革プラットフォーム研究会
報告書

平成25年1月

知識サポート・経営改革プラットフォーム研究会

目次

はじめに	2
1. 目標	3
2. コンセプト	3
3. サービス・機能要件	4
4. キラーアプリケーション	6
5. 非機能要件	7
6. 開発・運営	8

【はじめに】

(1) 中小企業・小規模事業者が置かれている現状

- 少子高齢化に伴う国内需要の減少、新興国の台頭、大企業の海外進出に伴う取引構造の変化、東日本大震災など、中小企業・小規模事業者を巡る内外環境がこれまでになく大きく変化する中で、小規模企業の経営支援ニーズも複雑化・高度化・専門化している。
- 例えば、新興国市場の獲得を狙った海外展開、内需減少の中での生き残りのための合理化・高付加価値化、新興国企業との競争に打ち勝つための技術力向上、親企業の海外進出に伴う自社ブランドでの新たな販路開拓、環境・安全面に配慮した品質維持など、経営課題は、多岐にわたり、かつ、いずれの課題も専門的な知識に裏付けされた解決が必要となる。
- こうした中、複雑化・高度化・専門化する経営課題・相談ニーズにきめ細かく対応できる経営支援体制を再構築することが必要となっている。

(2) 中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業

- 上記を踏まえ、意欲はあるものの「知識」が十分でない事業者・起業者・後継者に対し、起業・安定化・成長・事業承継の各段階で必要となる実践的で生きた「知識」を円滑に共有できる新たな仕組みを構築する。
- 100万以上の中小企業・小規模事業者、1万以上の専門家・先輩経営者等の参加を目標とする。
- 具体的には、以下の3点で構成。【参考1】
 - i. ITプラットフォーム：全国の事業者と支援機関が、ITクラウド上で知識・ノウハウの共有、ビジネスマッチングを実現するためのサービスの提供
 - ii. 地域プラットフォーム：各地域における膝詰めでの相談やビジネス創造を支援
 - iii. 専門家派遣：高度な経営課題・相談に対応するため、中小企業・小規模事業者に対して専門家を派遣。

(3) 本研究会の趣旨

- 上記3点のうち、ITプラットフォームに関して、具体的な機能及びその開発・運営方法について専門的・技術的事項について検討を進めるため、本研究会を設置した。

1. 目標

- 我が国中小企業・小規模事業者が必要とする経営・ビジネス情報を獲得するシステムを提供することで、その売上・収益を増大させるとともに、新規創業や転業等も促進する。
- このため、中小企業・小規模事業者の売上倍増、収益倍増、開廃業率の逆転などを目指すITプラットフォームを構築・運営する。
- これらにより、我が国の中小企業・小規模事業者が、あたかも1つのバーチャルコーポレーションとして共働できる環境を実現する。

【バーチャルコーポレーション】

ITプラットフォームを通じて、例えば、設計、製造、実証を行うそれぞれの企業が連携するなど、複数の業種の中小・小規模事業者のビジネス連携を実現することで、相互に強みを活かし、経営資源を補完し合い、個社単位では成し得ない新たなビジネスの創造が可能となる。

こうした中小企業・小規模事業者の競争力の強化を通じて、大企業と中小・小規模事業者とがピラミッド型の関係ではなく、イコールパートナーとしてビジネスを行うことを支援する仕組みを目指す。

2. コンセプト

- 中小企業・小規模事業者が専門家、支援機関、先輩経営者、他の中小企業・小規模事業者とオンライン上で簡単につながることができ、いつでもどこでも、気軽に経営相談や情報収集をすることができる総合サイトを構築・運営する。
- 併せて、3-2に述べるコミュニティ形成・マッチング機能をベースとしたSNSサイトで、各利用者の関心に応じた、意見交換における最新の投稿や、最新の支援情報をポータル画面に表示する。【参考2】
- これにより、職場で勤務中はもちろん、昼休み時、外出時、退社後等いつでも閲覧できるようなシンプルでわかりやすいサイトを実現する。
- さらに、経営課題ごとに活用されるべきアプリケーションを順次搭載し、サイト自身が成長するよう開発・運用していく。

3. サービス・機能要件

3-1：ビジネス支援情報提供・申請受付窓口機能

- 国・自治体による中小企業・小規模事業者への支援メニューの総合窓口として、国・自治体の補助金など支援情報や、ビジネスに役立つ情報（例：国がまとめる各種報告書、化学物質総合情報提供サービス・事故情報データベース、海外マーケットや制度に関する情報、事業承継に関する支援情報等）の情報を一元的に提供する。（まずは、国の支援メニューを総合的に載せていく。）
- 支援施策への申請支援機能も開発し、中小企業・小規模事業者がより容易に申請できる環境を整備する。中小企業庁の支援施策への申請機能を皮切りに、他省庁、地方自治体の支援施策についても、追加的に組み込んでいく。
- 提供する情報は網羅性を高くし、常に最新の情報を提供する。
- 事前に中小企業・小規模事業者ユーザが登録する自社の業種・住所や関心事項等に関連する情報を自動的に抽出し、各中小企業・小規模事業者ユーザのポータル画面に表示する。

3-2：コミュニティ形成、マッチング機能

- 新規創業予定者、若手経営者、女性経営者などのカテゴリーごと、業種ごと、地域ごとなどの単位で、コミュニティを形成できる機能。運営事務局による公式のコミュニティの設置に加え、利用者による自主的な形成も可能とする。この際、関係者のみに限定して閲覧できるクローズなコミュニティも許容する。
- 中小企業経営者、専門家、先輩経営者等により中小企業経営に関してオンライン上で自由な議論を行える、相談・意見交換フォーラムを設ける。また、投稿された質問・意見については質問投稿者以外でも自由に閲覧できる形を基本とする。
- また、事前に登録される情報に対応し、各中小企業・小規模事業者ユーザのポータル画面において関連するQ&A や意見、おすすめのコミュニティなどを表示する。

※質問・相談に対する意見投稿が少ない場合も想定し、必要に応じて Q&A や意見交換の調整を行うファシリテーター機能（運営事務局が専用的人员を配置するなど）を設け、適切なコミュニティへ誘導するなどにより、Q&A や意見交換を円滑にする。

- 専門家・先輩経営者、ビジネスパートナーとなる中小企業・小規模事業者の検索機能を搭載する。

- オンラインでの専門家派遣の申請も可能とする。
- 専門家派遣による対面での相談を受けた中小企業・小規模事業者ユーザは、その相談結果に対して専門家を評価する。その結果を集計し、専門家紹介画面で公表する（一面的な評価にならないように、複数の評価軸で点数をつけ、レーダチャート方式で表示する。また、点数だけではなく、具体的な感想コメントも掲載することで、より実態に即した評価情報が得られるようにする。なお、専門家の評価軸については、公正公明な評価を確保するため、慎重に検討すべきである）。

※中小企業・小規模事業者と専門家との相性が悪く、過度に低い評価を受けてしまった専門家が、中小企業支援の意欲を失わないよう、評価時点から一定期間経過した点数は集計から外していくなどの手立てを講じる。

3-3：業務連携支援機能

- 地域単位での業務連携を促進するアプリケーションなどを搭載し、ユーザが自由に選択・利用できる仕組みとする。
- アプリケーションは、ダウンロード型ではなく、クラウド上で各ユーザが利用できる形（SaaS）とする。

（搭載アプリケーションの例）

- 共同受発注システム
- BtoB、BtoC の e コマースシステム（下請企業の適正取引も支援）

3-4：経営力強化支援機能

- 中小会計要領に準拠した財務管理システムを提供し、中小企業・小規模事業者が自社の財務データを簡単に入力できるようにする。既存の会計ソフトを活用したデータ入力が可能となるような仕組みも用意する。
- 上記システムにより中小企業・小規模事業者が入力した財務情報を集約・統計処理し、各中小企業・小規模事業者の経営分析に活用する仕組みを用意する。この際、中小企業・小規模事業者が利用するインセンティブが働くよう、工夫する必要がある。

※中小企業・小規模事業者経営者だけでなく、会計士や税理士などの代理人による操作も可能とする。

- その際、財務管理システムについては、一定の様式を定め、だれが入力しても結果的に一般化・平準化された様式の財務データが出るようにし、中小企業・小規模事業者の経営状況の比較分析性を確保する。

※各機能の利用状況を横断的・統計的に把握し、中小企業・小規模事業者が抱える経営課題を分析できる機能も付加する。

4. キラーアプリケーション

3. の機能を活用して、以下のような、中小企業・小規模事業者や新規創業予定者をターゲットとした次世代型ビジネス支援システムを、開発・運用可能なものから、順次、本サイトに搭載していく。

4-1. 海外ビジネス展開システム

- 海外マーケット向けの BtoB・BtoC のオンラインマーケットプレイス。
- 海外需要との接点を設けるだけでなく、商品紹介等を英語、中国語、東南アジア諸語、スペイン語等の現地語に自動翻訳する機能を提供する。
- また、海外で中小企業・小規模事業者1社では対応が困難な販売管理・クレーム処理・物流支援等のサービスとの組み合わせも検討する。

4-2. 起業・創業支援システム

- 起業・創業に関する公的な支援施策情報を提供する。
- 立ち上げる企業の形態や、財務・労務等の制度等に関して知識・ノウハウのない起業・創業予定者と、専門家とのマッチングを支援する。
- 必要となる資金計画や事業計画の作成を支援する機能も付加する。
- 上記資金計画に基づく、資金提供者（地銀や信金等）とのマッチングも支援する。

4-3. 事業承継支援システム

- 後継者を求める企業と事業承継する企業とのマッチングを支援する。（事業承継が困難と思われる場合は、円滑かつ自主的な廃業を支援することも検討）
- 資金提供者（地銀や信金等）とのマッチング等によるファイナンスを支援する。
- M&A や MBO を活用した事業承継にも対応する。

4-4. 認定経営支援機関サポートシステム

- 経営改善に取り組む中小企業・小規模事業者と、経営改善計画の作成を支援する認定支援機関とのマッチングを支援する。また、BS、PL 等の

基礎情報を入れれば、中小企業・小規模事業者の強み、弱み等の分析を行う仕組みを提供する。

- 経営改善計画の策定やフォローアップを金融機関に送付、金融機関がチェックできる体制を構築し、中小企業・小規模事業者と金融機関のリレーションシップ深化も支援する。

4-5. 下請企業支援システム

- 調達コストの低減のため、中小企業・小規模事業者の部材調達を共同で行うネットワークの構築や、新規需要開拓のため、設備投資が必要な企業と遊休機械装置・部品等を譲渡したい企業とのマッチングシステムを整備するなど、下請企業の振興、取引関係の改善を推進する。
- 消費税に関し、取引価格に適切に転嫁できるよう、複雑な税額計算に対応できる自動計算ソフトを提供する。

4-6. 商店街／中小小売業 活性化機能

- 商店街空き店舗と新規開業を希望する者とのマッチングを支援する。
- 中小小売業のサービス向上を支援する。（例えば、商店街内の駐車場の集約合理化を支援する機能や関心のある消費者に直接働きかけるマーケティング手法（1on1 マーケティング）を支援する機能 等）

4-7. その他

- 中小企業・小規模事業者に特化した新卒者向け人材マッチングシステムを整備する。

5. 非機能要件

5-1：アーキテクチャ

- クラウドの活用により、低廉で可用性が高く、セキュアなシステムを構築する。
- API¹を活用することで、既存の優れたアプリケーションや、地域の民間ITベンダ等による様々なアプリケーションを搭載する。また、プラットフォーム内で統一されたユーザインターフェースの下で各アプリケーションを利用することができる環境を実現する。
- 利用者の増加に適合できるよう、拡張性の高いシステムとする。

¹ API：アプリケーションの開発者が、他のハードウェアやソフトウェアの提供している機能を利用するための手法。例えば、APIを活用してGoogleMapの地図を他のサイトで取り込んで表示している。

- マルチベンダで開発される前述の各アプリケーションの相互運用性を可能にする。

5-2：認証機能

- 本サイトの利用にあたっては、利用するサービスごとに登録に必要な情報を分けることとし、階層的な認証機能を導入する。
- 具体的には、会員登録不要でページビュー可能な部分と、会員登録が必要な部分に分け、さらに、会員登録が必要な部分は、例えば、住所・連絡先等の簡単な個社情報の登録だけとする部分、機微な情報である財務データ・経営データまで登録を必要とする部分など、数段階の階層に分ける形とする。

5-3：課金機能

- 開発当初は国からの委託費を開発・運営費に充てることで、基本的には無料での利用を前提とするものの、将来の自走化に向け、当初から課金システムを搭載し、テストを行う。
- 具体的には、中小企業・小規模事業者ユーザ等に課金し、サービス提供者やシステム基盤管理者等への支払いを代行する。

5-4：ユーザ利便性

- 1度の会員登録（シングルサインオン）で各サービスを利用できる環境とする。また、支援策への申請時など、改めて情報入力が必要な場合は、一度会員登録の際に入力した情報を、再度入力しなくても良い形とする。
- わかりやすく、使いやすいユーザインターフェース（例えば、スマートフォンやタブレットによるタッチ操作を可能とする等）を設計する。併せて、口頭で問い合わせできる環境も整備する。また、万が一システム障害が生じた場合も、迅速に対応する。
- 例えば、ログイン回数等によるポイント制を設けるなどにより、利用するインセンティブを高めていく。

5-5：セキュリティ、ガバナンス

- 企業情報や専門家の情報等、閲覧権限のない場で公開されることのないよう、また、企業の財務情報等の機微情報が漏えいすることのないよう、職員及びシステム自身の、堅牢性の高い情報管理能力を確保する。不正アクセスに備え、アクセスログを一定期間保管する。
- 荒らし行為やなりすまし等を防止するため、コミュニティなどにおける

ルールをあらかじめ定める。

6. 開発・運営

6-1：開発手法

- 民間の有能なアプリケーション、サービスの積極的な活用を基本とし、本サイト上において、国主導で構築するアプリケーションとの有機的な連携を図るよう、トータルデザインを行う。
- 一度構築した後、硬直的な運営がなされないよう、まずは基本的な機能でサービスインして、利用者の声をもとに、柔軟性の高い開発・運用（アジャイル型開発）を進める。具体的には、ビジネス支援情報提供・申請受付窓口機能やコミュニティ形成・マッチング機能の簡単なものから順次サービスインし、その他の機能を追加的にサービスインしていく。この際、当初から利用開始するサービス・機能についても、順次、拡充していく。
- 当初は国の委託事業として開発・運営を実施するが、3年後を目処として、中小企業・小規模事業者ユーザから課金する等により、自走化することを前提に、運営を進めていく。

6-2：開発主体の条件【参考3】

国から本事業全体を統括・運営する事務局に委託し、事務局から各サービス提供者やサービス搭載基盤運営者に再委託、クラウドサーバ管理者との契約を行う。各主体それぞれの行う業務については、以下のとおり。

- 本サイトの事務局（本事業の受託者）：以下の点を行うことが可能な民間団体等
 - 中小企業目線に立ち、必要なニーズをくみ取り、それらのニーズを、本サイトで提供するサービスに反映するための、企画・立案
 - 各サービス提供者、基盤運営者、クラウドサーバ管理者の総合的な調整・運用
 - 広報・普及活動
 - 将来的な自走化も含めて継続的かつ安定的な運営を実施。そのための長期的な事業計画を作成。
 - 本サイトを運営する上で必要な横断的なルールの策定・運用
- サービス提供者（再委託）：以下の要件を満たす民間団体等
 - 3. の機能要件をすでに備えるコンテンツを運営していること（又はそれを作成する能力があること）

- API の活用により、迅速かつ低廉で上記基盤に搭載し、より充実したサービスを提供できること

※再委託により国費で支援するサービスについては、入札により事務局が決定した後に、改めて事務局と国がサービス提供者を公募し、審査・決定する。

※再委託による国費で支援するサービスとは別に、自主的な乗り入れを希望するサービス提供者があれば、事務局が国に協議した上で、乗り入れを認める。

- サービス搭載基盤運営者（再委託）：以下の点を行うシステムを構築・運営することが可能な民間団体等
 - 100万以上の中小企業・小規模事業者と1万以上の専門家等の登録ユーザ情報を統一的に管理することができるよう、ユーザの増加にも対応するような拡張可能性を念頭においた開発を行う。
 - 各サービスを管理し、相互運用を支援しつつ統一的に運用
 - ※民間の既存のシステムがあれば積極的に活用する。
- クラウドサーバ管理者：低廉で可用性が高く、セキュアな環境のクラウドサーバを持つ民間団体等。事務局から利用料を支払う。

6-4：広報・普及活動

- 本サイトの事務局が、積極的に広報・普及活動を行うこととする。
- メディアの活用に加え、全国各地でセミナーや説明会を実施するなど、中小企業・小規模事業者に直接訴えかけることで、利用を促進する。
- 先進的なユーザの協力を得て、本サイトの具体的な活用事例を積極的に生み出し、公表していく。
- また、以下に記載する推進協議会や地域プラットフォームを効果的に活用する。

6-5：推進協議会について

- 中小企業・小規模事業者、専門家・支援機関・先輩経営者、中小企業団体、サービス提供を行うITベンダ、地域プラットフォーム、中小企業庁等の関係機関が広く参加する推進協議会を設立し、関係者の声を集約して、中小企業・小規模事業者ビジネス創造支援事業の運営について、ITプラットフォーム運営事務局に対して提言を行う。

6-6：地域プラットフォームとの関係

- 各地域での膝詰めの相談やビジネスマッチング支援を実施するために200カ所程度に設けられる地域プラットフォームについて、ITプラットフォーム上に地域プラットフォームごとのコミュニティを設けてその活動を支援するとともに、ITプラットフォームの各地域での普及啓発拠点

の役割も担ってもらおう。

- 加えて、ITプラットフォームに、地域プラットフォーム間で情報・意見交換を行う場を設けることで、それぞれの成功事例を共有できる場を設ける。これにより、地域プラットフォーム間の連携を実現し、地域での取組を全国に波及的に広げることを促す。

6-7：選定方法

- 一般競争入札（総合評価落札方式）により委託先を選定する。

※事務局の公募は別に、各サービス提供者（再委託先）を、国の関与のもとで別途公募し、採択先を審査する。

※価格点とは別の技術点については、中小企業・小規模事業者の目線ユーザーにたち、いかに利用しやすいシステムを運営できるかという点を重視する。

※より優れた提案を採択するため、有識者からなる第三者による評価を事前に複数回行うよう、検討を進める。

（以上）

知識サポート・経営改革プラットフォーム研究会
委員名簿

- 石高 雅美 日本税理士会連合会 常務理事・業務対策部長
- 大橋 正和 中央大学総合政策学部 教授
- 岡田 仁志 国立情報学研究所情報社会相関研究系 准教授
- 金丸 恭文 フューチャーアーキテクト株式会社 代表取締役会長兼社長
- 河元 智行 まくら株式会社 代表取締役
- 國領 二郎 慶應義塾大学総合政策学部長 教授 (座長)
- 中川 宏明 株式会社ヴァーブクリエーション 代表取締役
- 浜野 慶一 株式会社浜野製作所 代表取締役
- 平本 健二 経済産業省 CIO 補佐官
- 吉本 和彦 フィデアホールディングス株式会社 取締役兼代表執行役副社長

五十音順・敬称略

検討経緯

○第1回（平成24年9月28日）

1. 研究会の設置趣旨について
2. 「知識サポート・経営改革プラットフォーム」の概要について
3. 「知識サポート・経営改革プラットフォーム」の構築に当たっての検討事項について
 - －プラットフォームのイメージについて
 - －検討事項について
4. 今後の進め方について

○第2回（平成24年10月26日）

1. 知識サポート・経営改革プラットフォームの具体的なニーズと機能について
2. 委託先の類型について

○第3回（平成24年12月4日）

1. バーチャルコーポレーションのイメージについて
2. ITプラットフォームの活用イメージについて
3. ITプラットフォームの構築・運営の全体像について
4. ITプラットフォームをめぐる制度的な論点の検討について
5. キラーアプリケーションのイメージについて
6. 研究会のとりまとめ骨子（案）について

○第4回（平成25年1月11日）

- 知識サポート・経営改革プラットフォーム研究会報告書（案）について