

進化する高付加価値ホスティング・サービスについて

ー株式会社アヴァンギャルドコンプレックス(AXDD)が 提供するサービスについてのご紹介ー



株式会社アヴァンギャルドコンプレックス 代表取締役 青木 照明

1. AXDD 設立の経緯と初期の実績

当社（以下 AXDD）は、昨2001年9月3日に株式会社シーエーシー（以下、CAC）の100%子会社となり、正式にCACグループ入りした。

まず、AXDDの設立からの経緯を簡単に述べておきたい。AXDDは1991年4月にファッション・デザイナー、山本寛斎氏の事務所からの脱出組4名によって（もちろん、この中に私自身も含まれるのであるが）設立された。あるスポンサーが付いて、資本金1億円でのスタートであった。設立時の事業内容は、新たなファッションブランドの構築と運営、またファッションの世界以外のデザイン・プロデュースなど、寛斎氏の事務所でのスキル蓄積があったものを、そのまま踏襲した。

設立時のビギナーズ・ラックということもあり、比較的大きな仕事を受注することができた。AXDDが初期に受注した仕事を列記してみる。

- ①大手化学会社社員（作業用）オリジナル・ユニフォームのデザイン開発および納品
- ②Jリーグ発足時の某チームのユニフォーム・デザイン
- ③明治製菓の子会社、明治スポーツブラザが川崎に新規オープンした「ザバススポーツクラブ」のCI（Corporate Identity）プロデュース（内装インテリア調度品、広告宣伝物、帳票類、ユニフォームなどのトータル・デザイン・プロデュース）

このように、CI導入に伴う企業ユニフォーム・デザイン・プロデュースを中心に、比較的順調に会社をスタートすることができた。

その一方で、日本の芸能史に残る<汚点>も残した。ご記憶の方もあろうと思うが、1992年のNHK紅白歌合戦での

「小林幸子・LED電飾事件」である。森脇裕幸氏（現在、多摩美術大学情報デザイン学科助教授）というハイテクノロジー・ライト・アーティストを擁立し、約6万個のLED（Light Emitting Diode）を大型衣装装置の中に埋め込み、簡単なプログラムで制御し、様々なパターンで点滅させる「はず」であった。しかし、本番でコンピュータが稼動しなかったのである。この件、その後に「語るも涙、聞くも涙」のひじょうに興味深い展開になったので、もし別の機会があれば皆様にお話ししたい。

2. インターネットとの衝撃的な出会い

横道にそれてしまったが、当社事業の第2フェーズ、インターネットとの出会いは、まさに私にとって衝撃的であった。1993年、NTTの仕事で慶応大学SFC（SHONAN-FUJISAWA CAMPUS）の学生と一緒に仕事をしたことである。彼らの会話の中で盛んに「インターネット」という言葉が飛び交っていたのである。それがきっかけとなり、インターネットを体験し始めるうちに、とにかく理屈抜きに感動したのである、私の一生を託す仕事はこれしかない。デザイン会社であったので、デザイン会社のリソース3点セット「マック」「イラストレータ」「フォトショップ」はそのまま、インターネット・コンテンツの制作リソースとしてシフトすることができた。インターネット・ビジネスは、当時これしかなかったと思うが、「ダイヤルアップ接続サービス」「専用線接続サービス」「ウェブ・メール・サーバー・ハウジング・サービス」「コンテンツ（ホームページ）制作サービス」を主なメニューとした。初期の頃の受注案件としては、以下のものが挙げられる。

- ①茨城県庁インターネット情報発信システム開発および運用（現在も継続中）

- ②山梨県富士吉田市ホームページ・コンテンツ制作
- ③茨城県常陽銀行インターネット情報発信システム開発
および運用

しかし、AXDDのインターネット・ビジネス参入と同時に、NTTがOCNでの接続サービスに参入、他の大手通信事業者も後を追ひ、また多くのグラフィック・デザイン会社がコンテンツ制作サービスに怒涛のごとく参入してくる中で、当社も「今後のビジネス・メニュー」について再検討を促されるのに時間を要しなかった。そして、様々な試行錯誤の後、顧客企業のニーズを集約するとともに、あるベンチャー・キャピタルを通じて米国でのビジネスモデルを導入し、当社が現在展開している事業の方向性を決定した。

企業の外部向けウェブ・コンテンツ配信事業における、顧客のニーズは以下の5点に集約された。

- ①コンテンツ運用に必要なサーバー、ネットワーク機器等のハードウェア・リソースは資産計上したくない。月額利用料方式でのレンタルを希望したい。
- ②高度に進化し続けるインターネット系技術に対応する人材を社内で育成したり、アサインすることは不可能である。アウトソーシングしたい。
- ③ウェブサイト運用と基幹系システムとの連結化が進み、24時間365日の運用監視が前提となり、とても内部要員だけでは対応できない。
- ④ウェブ・コンテンツに連動するプログラムの大量生産、大量消費、短い納期でのインプリメンテーションが必要になり、見積依頼⇒見積提出⇒承認⇒開発⇒納品の従来型の時間がかかる作業フローでは対応不可能。様々なアプリケーション・プログラムの在庫化ができないか。
- ⑤自分たち（顧客）の手足となって、すぐに対応できるコンテンツ制作要員の派遣を行ってこないか。

当社が現在、ウェブサイト運用保守において、他社からリブレイス受注に成功している顧客企業のニーズも上記に集約される。つまり、これらの多くの（特に大手企業の）ウェブ・コンテンツ管理者に共通するニーズをメニュー化したのが、当社の「フル・ホスティング・サービス」なのである。

3. AXDDが目指す高付加価値ホスティング・サービスとは何か

当社は現在、ホスティング・サービスの「高付加価値化」を次のように認識し、定義している。すなわち、サービス提供領域は「フロントエンド系：企業が直接その顧客へコンテンツ配信するシステム領域」とし、その領域での「顧客企業のニーズをすべて満たす」こと。この定義を前提に

AXDDのホスティング・サービス・メニューを体系化している。

ただし、顧客企業のニーズは時代の要請、要素技術の革新とともに、またその顧客企業のリテラシー（ネット習熟度）の成長に合わせて進化するために、ホスティング・サービスのメニュー内容・価格も頻繁に変更・追加する「見直し」を行う必要がある。

それらのサービス・メニューを支える当社のソリューション・スキルは、以下の3点である。

(1) 企画力（＝提案力）

顧客企業の事業戦略に基づくウェブサイト（コンテンツ、システム）の企画・設計。

- ・ウェブサイト構築および運用の目的設定
- ・コンテンツ企画・設計（ナビゲーション・システム、標準化定義など）
- ・システム企画・設計（予測トラフィックに基づくホスティング・システム設計）
- ・関連プログラム企画・設計
- ・コンテンツ運用システム企画・設計（社内・社外に分担された担当部署、ベンダー、プロバイダを連携させた運用業務フロー開発）
- ・ウェブサイト評価基準策定
- ・定期的な更新システム・コンテンツに対する企画提案

(2) 開発力

- ・コンテンツ制作（キーデザイン、HTML化、デザイン・テンプレート等の制作）
- ・システム開発（運用ポリシーに基づく各種サーバー類、データベース、ネットワーク関連機器、ファイアウォール等のセットアップ）

(3) 運用力

- ・コンテンツ運用保守チーム（追加制作、変更、更新、削除を専門に行う）による運用
 - －現在、顧客から指示のあった作業に対して、できる限りタイムラグなしで、作業着手・完了するための体制を作ることが必須となっている。
- ・システム運用保守
 - －サーバー内で稼動する、すべてのプログラムの運用監視、追加開発などを行う
- ・ネットワーク運用保守
 - －24時間365日の安定運用を前提としたネットワーク運用監視体制
 - －障害のレベルに応じた、障害対応チームによる運用保守。
 - －ウイルス、不法なアタックに対する監視・報告

4. すべてのリソースを月額利用料方式で提供する高付加価値化

顧客企業にとっての「高付加価値化=顧客満足度が高い」という意味は、前項でも述べたようにネットの世界では、絶えず進化するものと認識している。したがって、当社が提供するサービス・メニューも常に見直し、変革していかなければならない。そこで、サービス・メニューをビルディング・ブロック化し、変更・追加が容易なメニュー体系を採っている。

AXDD が提供しているサービス・メニューを図1に示す。だが、あくまでも今現在、当社が提供しているサービスということでご理解いただきたい。

図1に示したように、一つひとつのサービスを明確に切り分けることによって、顧客に対して柔軟なウェブサイト運用を提供できる。また、顧客のニーズに応じて必要なサービス・ブロックを組み合わせて提供することによって、独自のウェブサイト運用を提供可能になる（図2参照）。

サービス・メニューは、大きく分けて以下の4つにカテゴリ分けされる。

(1) システム運用施設

24時間365日安定運用を前提としたiDC（Internet Data Center）施設を月額利用料方式で提供する。現在、当社

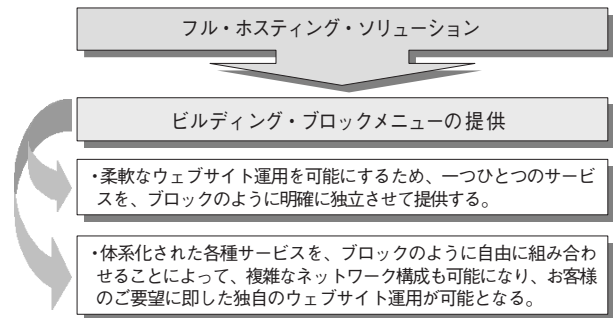


図2 ビルディング・ブロック型メニューの意義

はCAC 新川事業所とC&W IDC（有明事業所）の2カ所に「AXDD 東京インターネット・ソリューション・センター」を設置・運営して、iDC 機能を提供している。

(2) ハードウェア機器

ウェブサイト運用に必要な、すべてのハードウェア機器を月額利用料方式で提供する。

(3) ビルディング・ブロック化されたコンポーネント・プログラムおよびシステム

ウェブサイト運用に必要な、すべてのコンポーネント・プログラムを月額利用料方式で提供する。

(4) 制作要員派遣

コンテンツの即時更新（変更要求から更新作業完了までの作業時間短縮を前提としたもの）ニーズは急速に高まっ

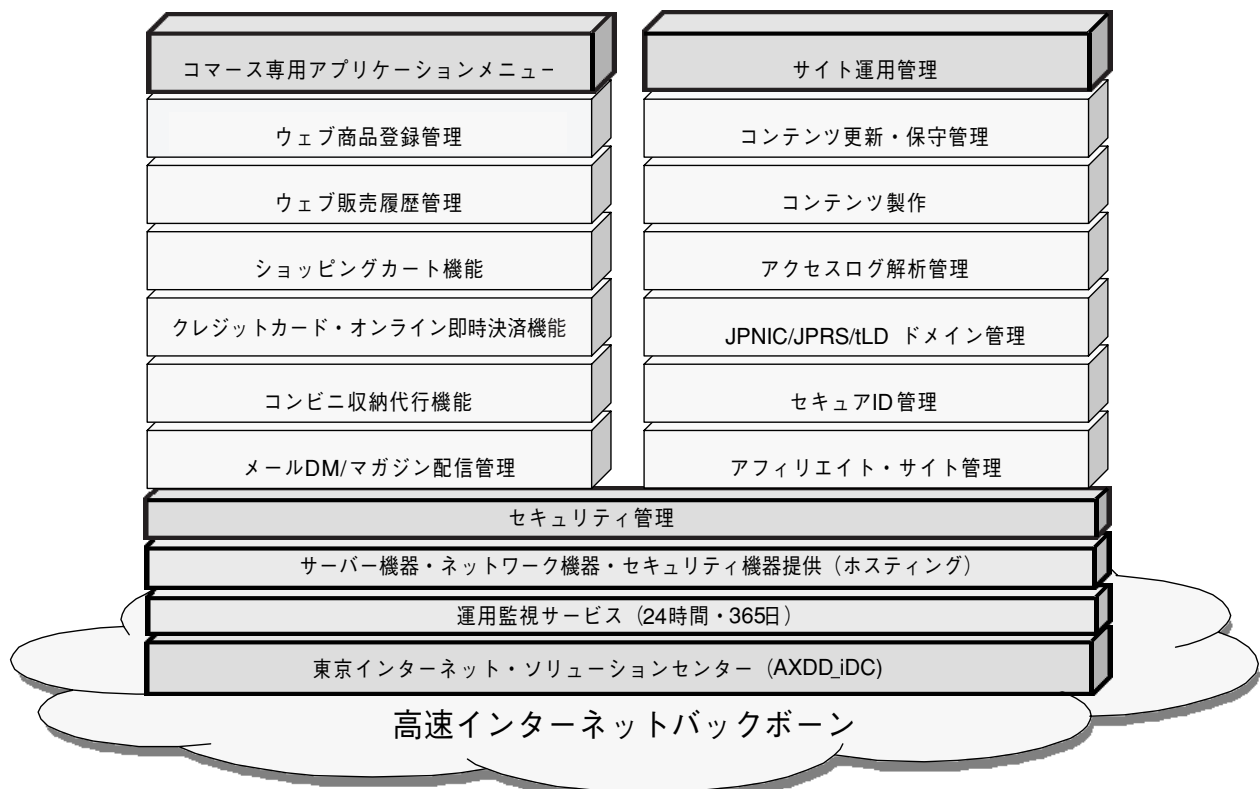


図1 AXDD ビルディング・ブロック・メニュー

ている。本稿前段でも述べたように、従来型の作業フロー（見積依頼⇒見積提出⇒発注⇒作業着手⇒完了報告）では、顧客企業のニーズは汲み取れない。

顧客サイドに制作要員を派遣し、顧客企業のウェブ運用者の指示に基づき、その場ですぐに作業着手し、顧客側の承認も、その場で受けて更新できるような体制を提供する。

このサービスに対する顧客企業の評価はひじょうに高く、コンペ等で当社が勝ち残る大きなポイントとなっている。

5. 顧客企業のターゲットを大手企業に絞り込む

ホスティング・サービス・プロバイダの多くが中小企業まで広げた法人市場でサービス利用料金の廉価さを競い合っているが、AXDDはこの点に関しては、全く別の事業戦略を持っている。顧客企業を大企業に絞り込んでいる点である。その理由を以下に3つ挙げる。

- ①ビジネスにおけるインターネットへの依存度が、ここ数年で飛躍的に高まっている現在、先端的かつ意欲的なインターネットへの取組みは開発や運用予算が大きい大企業のウェブサイトから始まる。
- ②多くのアクセス、トランザクション処理があるウェブサイトにおいては絶えず様々な障害や問題が発生し、そのためのソリューションがスキル蓄積となる。これらのウェブサイトの多くは大企業によって運営されている。
- ③大企業サイトにおけるウェブサイトの運用目的や手法は多様性を持ち、汎用的なシステム・コンテンツ構成は採用されにくい。絶えずオリジナル性やカスタマイズを要求され、これらのことが結果としてAXDDの運用実績の幅を広げることになる。

ただし、これらの大企業ウェブサイトの運用を他プロバイダからリプレースしていこうとすると、これはこれで容易なことではない。AXDDがCACの傘下に入った大きな理由の1つがここにある。上場企業CACの100%子会社という信用力を十二分に顧客にアピールできる点である。

最近、初めてのCACとの協業案件として、ある大手企業のウェブサイト・リニューアルと運用アウトソーシングの受注に成功した。この案件に関しては、まさにCACの社会的な信用力とAXDDの高付加価値ホスティング・サービスのこれまでの実績が大きく評価されたものと自負している（この案件は2001年末にCAC&AXDDグループを入れて大手ベンダー9社で争われ、CAC&AXDDグループが最終的に指名され、本年4月1日に、第1フェーズを無事カットオーバーした）。

6. さらに細分化された専門領域を求められるフル・ホスティング・サービスの今後

フロントエンド系のアウトソーシングに関して、企業のニーズが時間とともに深化・拡張することは本稿において何度も述べているが、「モバイル系フロントエンド」という新しいサービス提供領域が現在急速に拡張されていたり、ブロードバンド系の広帯域を前提としたリッチメディア・コンテンツへのニーズの高まりなど、新たな領域のホスティング市場が、どんどん生まれている。市場の拡大は、併せて高度な専門性も要求する。より細分化された専門領域でのシェアを取ることこそが、このホスティング業界の今後の大きな潮流になるのではないかと考えている。

そのような状況の中で、AXDDは将来的なサービス提供領域を「コマース&コミュニティ」の分野にターゲットを絞ろうと考えている。このテーマに関して本稿で書くには、与えられたページ数が足りないのも、もし、また機会が与えられればということにしたい。

今日、インターネット・メディアなしでは企業活動が成立しない時代に入っており、要素技術の進化とともに、フロントエンド系のコンテンツ配信システムも、まだまだ革新しつづける。AXDDは、「顧客企業にとってのサービス満足度とは何か」を絶えず考えつづけ、サービス・メニュー開発を続けていきたいと考えている。