

2014年 SaaSを中堅・中小ユーザ企業に訴求する際の有望分野と課題に関する調査

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表: 伊嶋謙二 TEL : 03-5244-6691
URL : <http://www.norkresearch.co.jp>) はSaaSを中堅・中小ユーザ企業に訴求する際の有望分野や課題に関する調査を実施した。
本リリースは「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート」のダイジェスト(兼サンプル)である。

<SaaS活用提案の成否を左右するのは「訴求分野の選択」と「ユーザ課題の理解」>

- 基幹系、情報系・顧客管理系、運用管理系など、多くのSaaS分野は今後も成長する傾向
- 「業務補完型サービス」はIT企業にシステム構築/運用の機会をもたらす有望なSaaS分野
- SaaS活用における課題では「一時データの取り扱い」など、きめ細かな要因も配慮が必要

対象企業: 全業種/日本全国/年商100億円未満の民間企業(ただし、IT関連サービス業を除く)

対象職責: 企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責

調査実施時期: 2014年1月~7月

有効回答件数: 243件

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rep.pdf

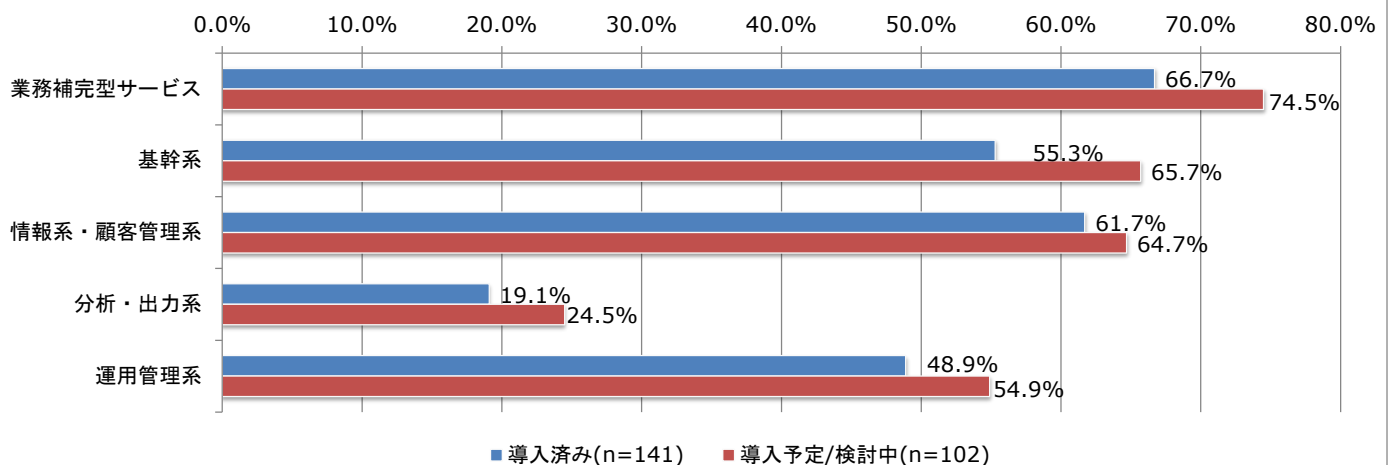
基幹系、情報系・顧客管理系、運用管理系など、多くのSaaS分野は今後も成長する傾向

以下のグラフはSaaSを導入済み/導入予定の中堅・中小ユーザ企業(年商100億円未満、IT関連サービス業は除く)を対象に「どのような分野のSaaSを導入済み/導入予定か」を尋ねた結果である。ユーザ企業に対してSaaSを提案するIT企業としては今後どのような分野が伸びるのか?を知っておくことが非常に大切だ。

「基幹系(会計管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理など)」、「情報系・顧客管理系(グループウェア、メール、CRM、コンタクトセンタなど)」、「分析・出力系(BI、帳票など)」、「運用管理系(運用管理/資産管理、セキュリティ、バックアップ、DaaSなど)」のいずれも「導入済み」の回答割合は「導入予定/検討中」を上回っており、今後の伸びが期待される。だが、最も高い回答割合を示しているのは「業務補完型サービス」と呼ばれる分野である。

この「業務補完型サービス」はハードウェアやパッケージライセンスの販売を主要な収益源の一つとしてきた販社/SIerが業務システム開発/運用の新たな機会を獲得する上でも有効なSaaS分野である。次頁以降では「業務補完型サービス」とは何か?なぜ、それが重要なのかについて取り上げている。

C1-1S.導入済み/導入予定のSaaS種別 (いくつでも)

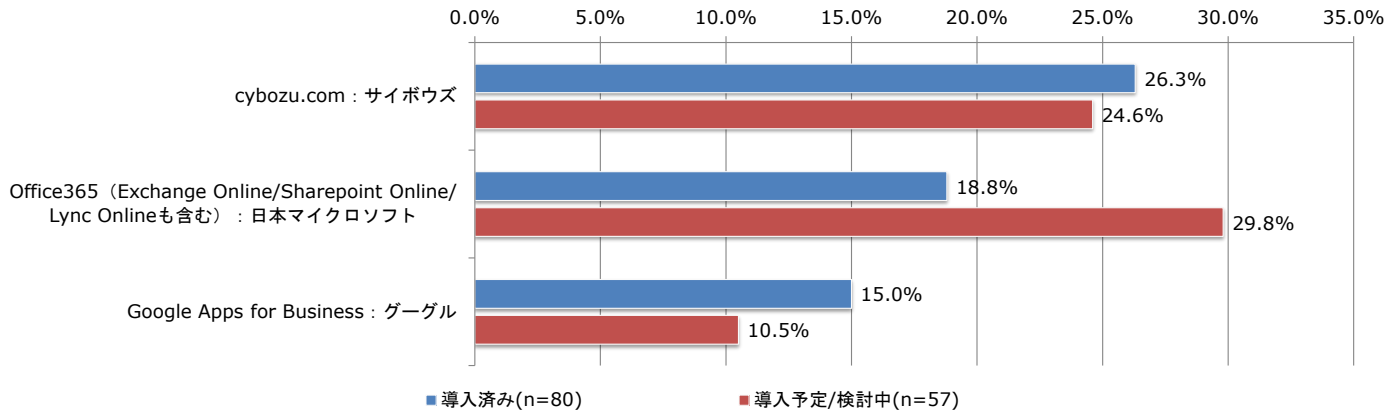


2014年中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート(ノークリサーチ)

「業務補完型サービス」はIT企業にシステム構築/運用の機会をもたらす有望なSaaS分野

前頁で触れた「業務補完型サービス」の重要性に触れる前段として、「情報系」の分野において「導入済み」または「導入予定/検討中」として多く挙げられているSaaSの上位3サービスについて確認しておく。以下のグラフがその結果である。SaaSを導入済み/導入予定の中堅・中小ユーザ企業（年商100億円未満、IT関連サービス業は除く）に対し、情報系SaaSの導入状況/導入予定を尋ねたものだ。

C1-3B.導入済み/導入予定のSaaS上位3サービス(情報系)



2014年中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート(ノークリサーチ)

パッケージにおける高いシェアを背景に「導入済み」では「cybozu.com」が最も多く挙げられている一方、「導入予定/検討中」では「Office365」が高い値を示し、今後の伸びが予想される。いずれにしても、情報系SaaSの上位3サービスはパッケージで既に高いシェアを堅持しているケースや、高い資金力/訴求力を誇るグローバルプレイヤーであることがわかる。本リリースの元となる調査レポートでは基幹系、情報系・顧客管理系、分析・出力系、運用管理系のそれぞれについて具体的なSaaS名称を選択肢に列挙した上で「導入済み」「導入予定/検討中」の回答割合に関する集計/分析を行っている。(対象サービス一覧は本リリースの末尾に記載) その結果を見ると、情報系に限らず上位サービスは既にパッケージの導入シェアが高いものや大手ITベンダやグローバルプレイヤーによるものが多い。そのため、一般の販社/SIerが自らSaaSを展開することは難しい状況といえる。その結果、一般の販社/SIerにとってSaaSの販売は顧客層の拡大が期待される反面、ハード販売機会の喪失やライセンス収入の減少をもたらす可能性のあるものと映ってしまいがちだ。

上位サービスの多くは販社/SIerのこうした懸念を解消すべく、様々な施策を講じている。その一方で、販社/SIerはSaaSをシステム構築/運用の契機として活用できる可能性も残されている。それに寄与するSaaS分野が「業務補完型サービス」である。「業務補完型サービス」とは、『業務アプリケーション本体は従来通りユーザ企業の社内で構築/運用し、それを補う形でSaaSを組み合わせる』という形態のSaaSを指す。本調査レポートの中では有望な業務補完型サービスとして12種類のサービスを挙げているが、以下はそのうちの一部を例示したものである。

「データ入力画面サービス」

小規模拠点向けなどに会計データなどの入力画面を提供するサービス
例) オービックビジネスコンサルタントの「奉行クラウドオプション」など

「ファイル転送サービス」

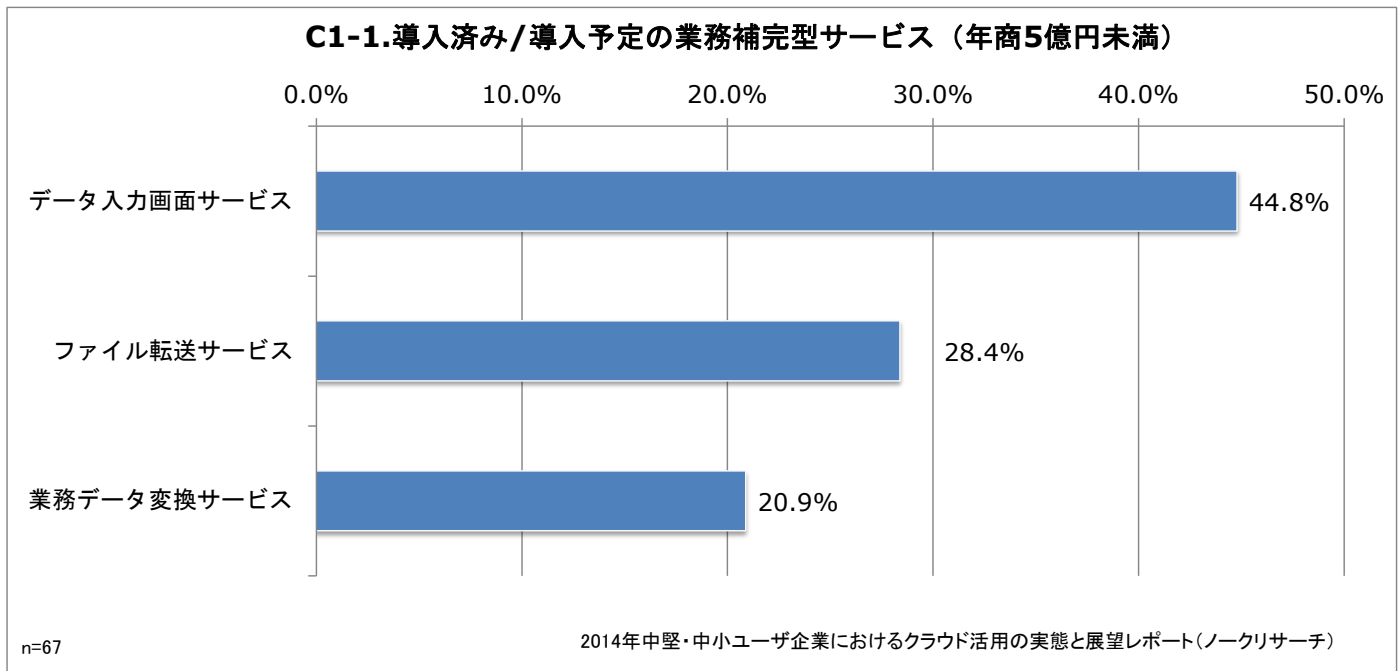
請求書や見積書などのファイルを安全かつ確実に相手に送るサービス
例) コクヨS&Tの「@Tovas」など

「業務データ変換サービス」

海外の会計データを変換するなど、業務上必要なデータ変換を行うサービス
例) 日立システムズの「明朗会計」など

次頁へ続く

以下のグラフは前頁に挙げた3つの「業務補完型サービス」について、導入済みまたは導入予定のユーザ企業の割合を年商5億円未満を対象にプロットしたものだ。



年商5億円未満のユーザ企業層はシステム規模が小さいため、「社内設置型の業務システムとSaaSとの組み合わせ」を必要とするケースは少ないと思われるが、上記のグラフが示すように細かなニーズを的確に捉えた「業務補完型サービス」を選定すれば、訴求は十分可能であることがわかる。ここではグラフを割愛しているが、年商5億円以上の企業層においてもこうした「業務補完型サービス」のニーズの高さが確認できている。

こうした「業務補完型サービス」が販社/SIerにとって有望な理由はユーザ企業のニーズの高さだけでなく、単なるSaaS販売のみでは得ることが難しいシステム構築/運用の契機をもたらすからだ。先に挙げた3つの「業務補完型サービス」のうち、「データ入力画面サービス」を例にとって以下で説明する。

中堅・中小ユーザ企業が利用する基幹系システム(会計、販売、人事など)はクライアント/サーバ形態のものが少なくない。一方で、企業規模が小さくても工場や営業所などの拠点を複数持つケースは意外と多い。各拠点で会計や販売のデータを入力するためにはVPNなどを用いて拠点にあるクライアントと本社のサーバを接続する必要がある。ここでデータ入力画面サービスを用いれば、各拠点はブラウザのみでデータ入力を行い、インターネットを介して本社サーバへデータをインポートできる。入力画面やデータインポートの仕組みはユーザ企業が導入しているパッケージやカスタマイズ有無によっては個別のインテグレーションが必要になる場合もある。だが、拠点のPCにクライアントモジュールを導入しないため、ユーザ企業にとっては管理/運用の負担軽減という大きなメリットが得られる。そのため「データ入力画面サービスの導入+個別のシステムインテグレーション」という選択肢はユーザ企業にとっては十分に現実的なものとなる。その結果、販社/SIerにとっては単にSaaSを販売するだけでなく、システム構築/運用の機会を得る契機にもなるわけだ。

同様のことは「データ入力画面サービス」についても当てはまる。本リリースの元となる調査レポートの中では12種類に渡る「業務補完型サービス」の導入率/導入予定率を網羅し、それぞれのサービスが販社/SIerにとってどのようなシステム構築/運用の機会をもたらすか？について詳しく解説している。

従来、クラウドにおいて販社/SIerがシステム開発/運用の機会を得る場面としては「クラウドインテグレーション」や「サービスインテグレーション」と言われるものが挙げられてきた。これらはいずれもクラウド間の連携などを想定したものだ。しかし、中堅・中小ユーザ企業のクラウド活用はクラウド間連携を行うレベルにはまだ達していない。まずは「業務補完型サービス」を活用し、「社内設置型の業務システムとSaaSとの組み合わせ」による様々な課題解決を図ることが第一歩といえるだろう。

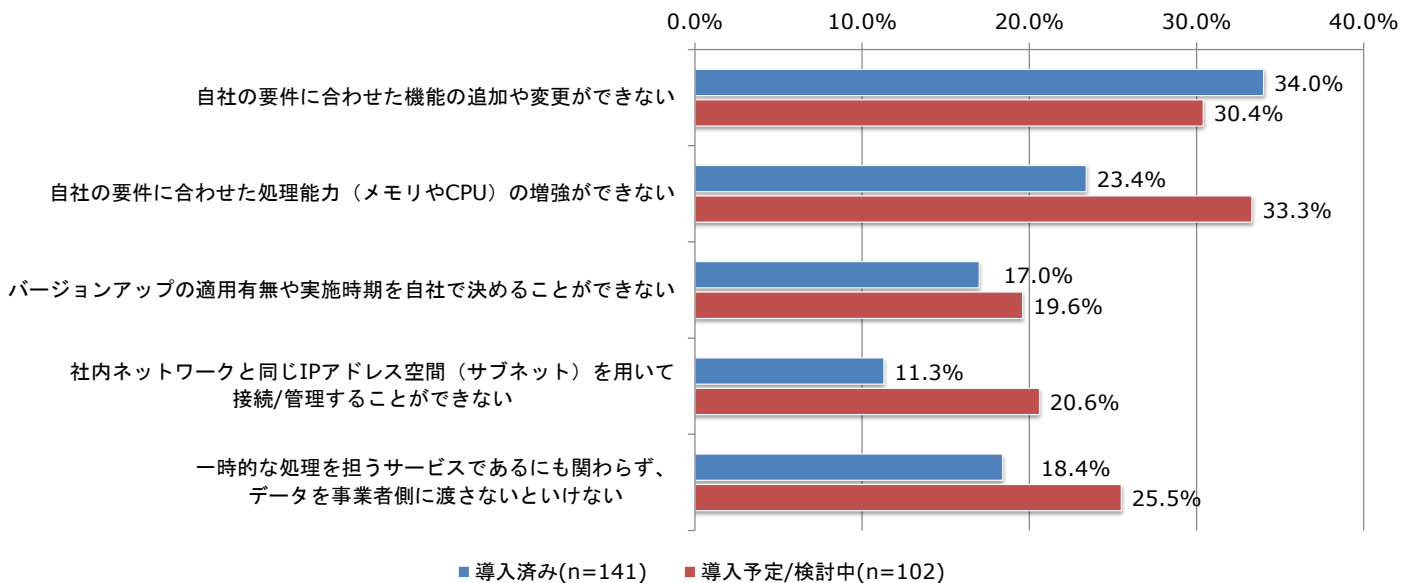
また、「基幹系」「情報系・顧客管理系」「分析・出力系」「運用管理系」といった既存の業務システムではなく、「業務補完型サービス」とも異なるSaaS分野として、「業種特化型サービス」(特定の業種に特化して提供されるSaaS)がある。この点についても本リリースの元となる調査レポートの中で集計/分析を行っている。

SaaS活用における課題では「一時データの取り扱い」など、きめ細かな要因も配慮が必要

ここまで見てきたように中堅・中小ユーザ企業におけるSaaS活用はいずれの分野も「導入済み」の回答割合が「導入予定/検討中」を上回っている。また「業務補完型サービス」のように販社/SIerがシステム構築/運用の機会を得られるものも登場してきた。中堅・中小ユーザ企業におけるSaaS活用は今後も伸びが期待されるが、「現時点でどんな課題があるのか？」を抑えておくことも大切だ。

以下のグラフはSaaSを導入済み/導入予定の中堅・中小ユーザ企業（年商100億円未満、IT関連サービス業は除く）に対して「SaaS活用を阻害する要因/課題」を尋ねた結果の一部である。

C1-8.導入済み/導入予定のSaaS活用を阻害する要因/課題（いくつでも）



2014年中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート（ノークリサーチ）

本リリースの元となる調査レポートでは上記以外にも様々な阻害要因や課題を選択肢として挙げ、それらの解決策などについて詳しく解説している。以下では上記グラフの選択肢の一つである「一時的な処理を担うサービスであるにもかかわらず、データを事業者側に渡さないといけない」に関する留意点を例として記載している。

「一時的な処理を担うサービスであるにもかかわらず、データを事業者側に渡さないといけない」は「導入予定/検討中」の企業における回答割合が「導入済み」を上回っており、SaaS活用を提案する側のIT企業が今後に向けて留意すべき課題の一つである。前頁にて「業務補完型サービス」が有望であることを述べた。その中で例示した「データ入力画面サービス」は拠点で入力されたデータを本社の業務アプリケーション側にインポートする役割を果たす。この場合、拠点で入力されたデータは一時的なものであるため、SaaS事業者がデータを蓄積する必要はない。だが、こうした部分のシステム仕様を曖昧にすると「一時的な処理を担うサービスであるにもかかわらず、データを事業者側に渡さないといけない」という懸念が生じる可能性がある。SaaS事業者側に蓄積されるデータはどれか？を明確にし、蓄積する必要がない一時的なデータは即座に削除されることをユーザ企業に明示する必要がある。販社/SIerがSaaS事業者を選定する際にはこうした技術的な面についても漏れなく情報を収集しておくことが重要である。

このように中堅・中小ユーザ企業に対するSaaS活用訴求においては「どのような分野が有望か？」のニーズを把握した上でユーザ企業が直面する課題を事前に十分に理解しておき、それを回避する形でソリューションを組み立てていくことが非常に大切である。

本調査レポートの設問選択肢などに記載されている具体的なSaaSは以下の通りである。(設問選択肢への掲載の有無は過去のアンケート調査や個別取材などの結果を反映している)

【基幹系】(ERP、生産管理、会計管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理)

EXPLANNER for SaaS: NEC	SuperStream-NX SaaS: スーパーストリーム
NetSuite: ネットスイート	SAP Business ByDesign: SAPジャパン
SAP Business One OnDemand: 日立システムズ	A.S.I.A.G-BTO program: 東洋ビジネスエンジニアリング
GRANDIT for SaaS: NEC、NECネクサソリューションズなど	基幹業務SaaS by 奉行i: NECネクサソリューションズ
基幹業務SaaS by 大臣: NECネクサソリューションズ	PCAクラウド: ピー・シー・エー
GLOVIA smartきらら: 富士通マーケティング	ZAC Enterprise: オロ
FineCrewクラウドサービス: 日本オフィス・システム	Concur: コンカー
freee: freee	A-SaaS: アカウンティング・サース・ジャパン
ネットde会計: パイブドビッツ	FX4クラウド: TKC
MCFrame online原価管理: 東洋ビジネスエンジニアリング	FutureStage(旧: TENSUITE Sシリーズ): 日立システムズ
PT-SaaS: 田中精工、ダイコンサルティング	

【情報系・顧客管理系】(ワークフロー、グループウェア、メール、文書管理/ファイル管理、eラーニング、Web会議、CRM、コンタクトセンタ)

cybozu.com: サイボウズ	Applitus: ネオジャパン
Google Apps for Business: グーグル	FSSaaS: 富士ソフト
WebOffice: 富士通マーケティング	Knowledge Suite: ナレッジスイート
Bizメール: NTTコミュニケーションズ	BIGLOBEクラウドメール: BIGLOBE
Mail Luck!: NTTコミュニケーションズ	WebEX: シスコシステムズ
ミーティングプラザ: NTTアイティ	V-CUBEシリーズ: ブイキューブ
Microsoft Dynamics CRM Online: 日本マイクロソフト	Oracle CRM on Demand: 日本オラクル
Oracle RightNow: 日本オラクル	CRMate: 富士通
IBM SmarterCloud for Social Business(旧: Lotus Live): 日本IBM	
Office365(Exchange Online/Sharepoint Online/Lync Onlineも含む): 日本マイクロソフト	
Salesforce CRM/Sales Cloud/Service Cloud: セールスフォース・ドットコム	

【分析・出力系】(DWH/BI、帳票)

MotionBoard for Salesforce: ウイングアーク1st	集計SaaS、帳票SaaS: ウイングアーク1st
OPROARTS: 日本オプロ	GRIDY BI: ナレッジスイート
SAP BusinessObjects BI OnDemand: SAPジャパン、富士通など	
SaaS型BIサービス/購買実績分析: 日立製作所、日立システムズ	

【運用管理系】(運用管理/資産管理、セキュリティ、バックアップ、仮想デスクトップサービス)

ISM CloudOne: クオリティソフト	LanScopeクラウドキャット: エムオーテックス
Windows Intune: 日本マイクロソフト	Service Desk Platform: 日立システムズ
Senju Service Manager: 野村総合研究所	HP SaaS: 日本HP
ZeeMサービスデスク: クレオマーケティング	
McAfee SaaS Endpoint Protection: マカフィー	エフセキュアプロテクションサービスビジネス: エフセキュア
Panda Cloud Office Protection: Panda Security	AhnLab MySaaS: アンラボ
Business Security Technical Service(BSTS): 富士通マーケティング	beat: 富士ゼロックス
ウイルスバスタービジネスセキュリティサービス: トレンドマイクロ	
Symantec Endpoint Protection Small Business Edition: シマンテック	
SHILDIAN NETservice または MaLion Internet Security: インターコム	
Trend Micro Hosted Email Security: トレンドマイクロ	Trend Micro InterScan WebManager SCC: トレンドマイクロ
Symantec Email Security.cloud: シマンテック	Symantec Web Security.cloud: シマンテック
McAfee SaaS Web & Email Protection Suite: マカフィー	Scutum: セキュアスカイ・テクノロジー
SHIELD(メールセキュリティon-Demand, Webセキュリティon-Demandなど): 日立システムズ	
IJセキュアサービス(セキュアMXサービス/セキュアWebゲートウェイサービス): IJ	
安心バックアップサービス: 日立システムズ	BackStore: アイル
雲の蔵: クロス・ヘッド	MozyEnterprise: EMC
Backblaze: ソースネクスト	
Bizデスクトップ: NTTコミュニケーションズ	VirtuaTop: 丸紅
中小企業向けクラウドサービス(Dougubako): 日立システムズ	

調査レポート最新刊のご案内

『2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート』

本リリースの元となる調査レポート、中堅・中小市場におけるクラウド攻略のノウハウを凝縮した一冊

【レポート案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rep.pdf

【価格】 180,000円(税別)

【媒体】 CD-ROM (分析サマリ: PDF形式、集計データ: Microsoft Excel形式)

【発刊日】 2014年8月27日

【お申込み方法】 ホームページ(<http://www.norkresearch.co.jp>)から、または
inform@norkresearch.co.jp宛にメールにてご連絡ください

各レポートは「調査リリース」という形で以下URLよりダイジェスト/サンプルをご覧いただけます。

<http://www.norkresearch.co.jp/result/release.html>

※各「レポート案内」の末尾にもダイジェスト/サンプルのURLが記載されています

『2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート』

販促資料や提案書に活用できるタブレット/スマートフォンの導入事例と提案ポイントを網羅した必携の一冊

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rep.pdf

価格: 180,000円(税別)

サーバ関連レポート3部作(各冊: 180,000円税別)、2冊同時購入(240,000円税別)、3冊同時購入(380,000円税別)

『2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の実態と展望レポート』

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep1.pdf

『2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ購入先選定の实態と展望レポート』

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep2.pdf

『2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ管理課題の実態と展望レポート』

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep3.pdf

カスタムリサーチのご案内

「カスタムリサーチ」はクライアント企業様個別に設計・実施される調査とコンサルティングです。

1. 調査企画提案書の提示:

初回ヒアリングに基づき、調査実施要綱(調査対象とスケジュール、費用など)をご提案させていただきます

2. 調査設計:

調査企画提案に基づき、具体的な調査方法の選定、調査票の設計/作成やインタビュー取材計画立案を行う

3. 実施と集計:

設計された調査を実施し、その結果を集計する

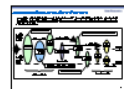
4. 分析:

集計結果を分析し、レポートを作成する

5. 提言:

分析結果を基にした提言事項を作成し、報告する

多彩な調査方法が活用できます。



定量調査(アンケート調査)

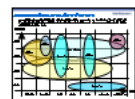
ユーザ企業の実態とニーズを数値的に把握したい
販社やSIerが望む製品やサービスの動向を知りたい

定性調査(インタビュー調査)

ユーザ企業が抱える課題を個別に詳しく訊きたい
販社やSIerがベンダに何を期待しているかを訊きたい

デスクトップリサーチ

競合他社の動向などを一通り調べたい



本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。

引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705
TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp

NORKRESEARCH