

IT アウトソーシングの導入実態と利用意向に関する調査結果 2009

－現状のままでは SaaS の普及は期待薄－

【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にて IT アウトソーシングサービスに関する調査を実施した。

1. 調査期間：2008年12月～2009年6月
2. 調査対象：国内企業 677社
3. 調査方法：郵送及び Web によるアンケート調査

<IT アウトソーシングの導入実態と利用意向アンケート調査とは>

本調査は、国内企業 677社の IT アウトソーシングサービス、SaaS、BPO、データセンター、事業継続計画、グリーン IT への現状の取り組み及び今後の取り組み意向等をアンケート調査した。そのうち、ここでは「SaaS の利用実態」、「今後の SaaS の利用意向」、「SaaS を利用しない理由」の集計結果について取り上げた。

SaaS (Software as a Service) の定義：ソフトウェアを、ネットワークを通じてサービスとして提供する形態のこと。
ここでは ASP (Application Service Provider) も同義とする。

【調査結果サマリー】

◆ SaaS を利用している企業は僅か 2%

「オンラインサービスの利用状況」では、「SaaS (Software as a Service)」の回答率は僅か 2.2% に留まった。近年話題性の高まっている SaaS だが、現状は SaaS を利用している企業は僅かという結果であった。

◆ 現状のままでは今後の普及は期待薄

「今後の SaaS の利用意向」では、「なし」が 83.9% もあり、「あり」は 10.8% に留まった。多くの IT ベンダが取り組みを進めているが、現状のままでは今後の SaaS の普及は期待薄という結果であった。

◆ SaaS を利用しない理由は「コストメリットを感じない」

「SaaS の利用意向がない理由」では、「コスト面のメリットを感じられないから」が 30.4% と最も多かった。SaaS はコストメリットのあるサービスと言われているが、ユーザー企業の多くがコストメリットを感じていないという結果であった。

資料体裁

資料名：「IT アウトソーシングサービスの導入実態と利用意向 2009」
 発刊日：2009年06月29日
 体裁：A4判 392頁
 定価：99,750円（本体価格 95,000円 消費税等 4,750円）

◆ 株式会社 矢野経済研究所

所在地：東京都中野区本町2-46-2 代表取締役社長：水越 孝
 設立：1958年3月 年間レポート発刊：約250タイトル URL: <http://www.yano.co.jp/>

本件に関するお問合せ先（当社 HP から承っております <http://www.yano.co.jp/>）

㈱矢野経済研究所 営業本部 広報・PR グループ TEL：03-5371-6912 E-mail: press@yano.co.jp

本資料における著作権やその他本資料にかかる一切の権利は、株式会社矢野経済研究所に帰属します。
 本資料内容を転載引用等されるにあたっては、上記広報・PR グループ迄お問合せ下さい。

【 調査結果の概要 】

1. SaaS を利用している企業は僅か 2%

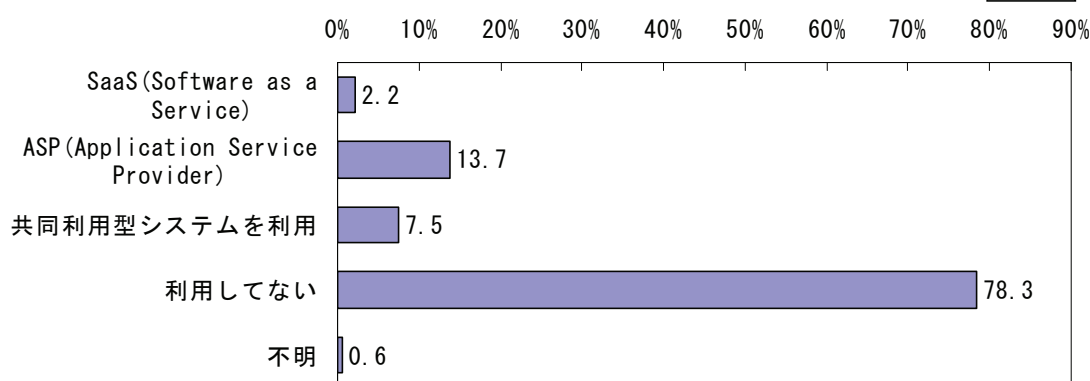
オンラインサービスの提供形態別の利用状況では、最も回答率が高かったサービスは、「ASP」の 13.7%であり、「共同利用型システム」7.5%、「SaaS」2.2%と続いた。（図表 1 参照）

近年多くの IT ベンダが SaaS への取り組みを開始しており、新しいサービスとして注目されているが、現実的には SaaS を導入しているユーザー企業は、まだ僅かという結果であった。

なお回答数は少ないながらも SaaS を既に現在利用していると回答した企業に「現在利用している分野」を質問したところ、SFA (Sales Force Automation) などフロント系システムでの利用が多いという結果であった。

図表 1. SaaS 他オンラインサービスの利用状況

n=677



矢野経済研究所作成

SaaS他オンラインサービスの利用状況 (MA)	n	%
SaaS (Software as a Service)	15	2.2
ASP (Application Service Provider)	93	13.7
共同利用型システムを利用	51	7.5
利用していない	530	78.3
不明	4	0.6

矢野経済研究所作成

注 1: 集計対象社数 677 社、複数回答

2. 現状のままでは今後の普及は期待薄

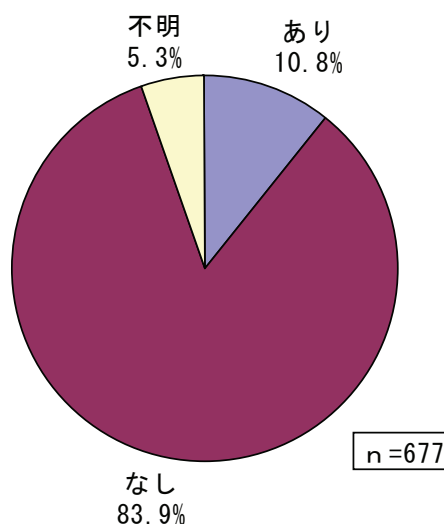
「今後の SaaS の利用意向」では、最も多かった回答は「なし」の 83.9%であり、「あり」は 10.8%であった。多くの企業が「今後の SaaS の利用意向」はないと回答しており、「あり」の回答は 1 割程度に留まった。（図表 2 参照）

多くの IT ベンダが取り組みを開始しているものの、現状のままでは、今後の SaaS の普及には大きな期待はできないという結果であった。

なお、回答数は少ないながらも「あり」と回答した企業を売上高規模別に集計した結果では、大手企業において「あり」の回答構成比が高く、企業規模が大きいほど利用意向が高いことがわかった。中堅中小企業を SaaS の提供先として想定している IT ベンダも多いが、ターゲットの再考をする必要があるとも考えられる。

また、同じく回答数は少ないながらも「あり」と回答した企業に、「今後 SaaS を利用する分野」を質問した結果では、「ERP (Enterprise Resource Planning)」という回答が 2 番目に多く、ユーザーは基幹系システムにおける利用も検討しているという結果であった。今後 SaaS を利用できる条件を整えることができれば、基幹系においても SaaS が普及する可能性が高いと考える。

図表 2. 今後の SaaS の利用意向



矢野経済研究所作成

今後のSaaSの利用意向(S A)	n	%
あり	73	10.8
なし	568	83.9
不明	36	5.3
全体	677	100.0

矢野経済研究所作成

注 2: 集計対象社数 677 社、単数回答

3. SaaS を利用しない理由は「コストメリットを感じない」

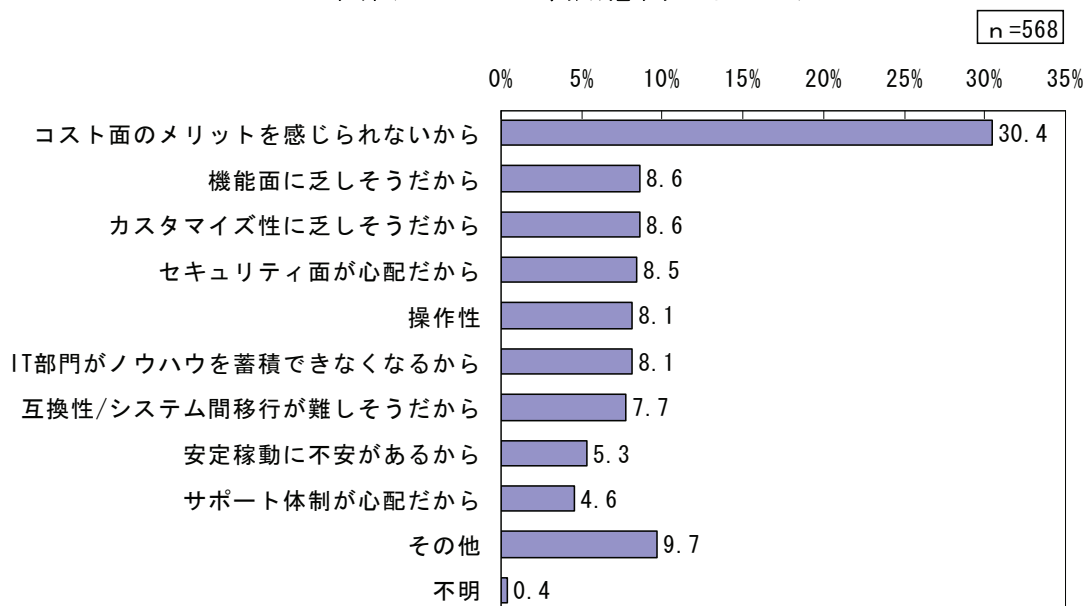
SaaS を利用しない理由としては、「コスト面のメリットを感じられないから」が最も多く、回答構成比は 30.4%であった。

次に「機能面に乏しそうだから」と「カスタマイズ性に乏しそうだから」が 8.6%、「セキュリティ面が心配だから」8.5%、「操作性」と「IT 部門がノウハウを蓄積できなくなるから」が 8.1%と続いた。(図表 3 参照)

SaaS は従量課金型の料金体系であり、使用した分にしか課金されないため、コスト削減効果があるとされている。しかしながら、本調査ではユーザー企業の多くが、SaaS の導入によるコストメリットを感じられないと回答した。このようにユーザーの多くがコスト面のメリットを感じていないのであれば、提供ベンダ側は、ユーザーへの訴求方法を見直す必要があると考える。

例えば、SaaS の利用料金そのものはさほど安くはないとしても、SaaS を導入することで、ユーザーは IT 管理コストを減らすことができ、その分、社内のリソース配分を最適化することができる。こうした例のように、顧客企業が SaaS を導入することによるメリットは、表面的な利用料金に必ずしも表れていないことを理解してもらう必要があるだろう。あるいは、これまでのシステムよりも導入から利用までの期間が短いなどといった、コスト削減以外のメリットを訴求していくことも必要であろう。いずれにしても SaaS の提供事業者は、ユーザーに対する今後の訴求方法を再考する必要があると考える。

図表 3. SaaS の利用意向がない理由



矢野経済研究所作成

今後もSaaSの利用意向がない理由 (SA)	n	%
コスト面のメリットを感じられないから	173	30.4
機能面に乏しそうだから	49	8.6
カスタマイズ性に乏しそうだから	49	8.6
セキュリティ面が心配だから	48	8.5
操作性	46	8.1
IT部門がノウハウを蓄積できなくなるから	46	8.1
互換性/システム間移行が難しそうだから	44	7.7
安定稼動に不安があるから	30	5.3
サポート体制が心配だから	26	4.6
その他	55	9.7
不明	2	0.4
全体	568	100.0

矢野経済研究所作成

注 3: 集計対象は「今後の SaaS の利用意向」(図表 2) の設問に対し「利用意向なし」と回答した 568 社、単数回答