

## 「新しいソフトウェア・ビジネスモデルの展望」

渡辺弘美@JETRO/IPA NY

### 1. ソフトウェア販売の新しい形「Software As A Service」

従来、ソフトウェアの多くは「パッケージ」という形で販売されてきた。アプリケーションソフトウェアベンダは、ソフトウェア製品を店頭などで販売し、また新機能などが追加されると、それを新バージョンとして販売、さらに収入を得るというサイクルが繰り返される。ただしベンダにとって、このような販売方法は、ソフトウェア製品やそのアップデート版をリリースした前後しか売り上げが伸びないという問題があった。

その後、マイクロソフトを始めとする企業は、「ライセンスング」という販売モデルを導入している。これは顧客が年間のライセンス料を支払い、ライセンス期間であれば無料でアップグレードなどを受けることができるというものである。「ライセンスング」モデルでは、ソフトウェアベンダは年間を通じてよりコンスタントな収入を期待することができる。しかし、ソフトウェア開発が遅れライセンス期間中にアップグレードが行われなかったり、また無料アップグレードであってもユーザによってはそれにあまり価値を見出さなかったりするなど、必ずしもベンダ、ユーザが相互に満足できるモデルというわけではなかった。

上記のようなソフトウェア販売に代わる新しい形として、ソフトウェア機能をインターネットを通じ、サービスとして販売するモデル「Software as a Service(SaaS)」が最近注目を集めるようになってきている。これはアプリケーションソフトウェアベンダが開発したソフトウェア機能を、ユーザが持つハードウェアに物理的にインストールして利用するのではなく、ベンダが管理・維持するサーバ内にソフトウェアがインストールされ、ユーザは月毎に使用料金を支払うことで、これらの機能にウェブブラウザを通じてアクセス、利用を行うというものである。ベンダはアプリケーションのホスティングを行う必要があるが、月毎に安定した収入を期待することができるほか、ユーザにとっても、ソフトウェアを「アウトソース」する形になり、メンテナンスやアップグレードへの手間がかからないなど、相互に様々な利益を得ることができるモデルとなっている。

#### (1) Software as a Service (SaaS)とは

ソフトウェアを第三者がホスティングし、それをユーザがオンラインなどを通じ、リモートでアクセスするという形態は、ソフトウェア・アウトソースの方法として従来から利用されてきた形である。例えばドットコムバブル全盛期の1990年代より、USinternetworking 社や、Corio 社といった企業が、SAP や Siebel

を始めとするベンダのソフトウェアをオンラインで提供する ASP (Application Service Provider) サービスを展開している。

また最近になり、IBM 社などが、従量課金モデルを採用し、必要な技術インフラやソフトウェアを必要な時、必要なだけ利用することのできる「ユーティリティ・コンピューティング」といったサービスの提供を開始している（「ニューヨークだより 2004 年 11 月」参照）。

「Software as a Service(SaaS)」モデルもまた、このような様々なソフトウェア・アウトソースモデルのうちの一つと考えられる。SaaS モデルの主な特徴としては、①ソフトウェアを実際に開発しているベンダ企業が、ソフトウェア機能をホスティングし、オンラインを通じて提供していること、②ソフトウェア機能をただインターネット用に作り変えただけでなく、ユーザがこれらのソフトウェア機能を、ウェブサービスコンポーネントの一部としても利用することができる、といった点を挙げることができる。なお、IDC などの調査会社の中には、他社のソフトウェアをホスティングしている USinternetworking 社や Corio 社も SaaS ベンダの分類に含めて定義しているものもある。

例えば、オンラインで CRM ソリューションを提供する SaaS 企業 RightNow 社では、自社が開発した CRM ソリューション「RightNow CRM」シリーズをホスティング、ユーザ企業にオンデマンド形式で提供している。このソリューションは、従来のパッケージソフトウェアをオンライン形式に変えたのではなく、もともとオンラインを通じて提供するという形態を念頭において開発されたものであり、ソフトウェアのアップグレードや新機能の追加も、全て RightNow 社がオンラインを通じて実施している。

さらに、SAP が提供する ERP ソフトウェアや、マイクロソフトのワードやエクセルなどをオンラインで提供するような ASP サービスとは異なり、SaaS モデルでは、オンラインで提供されているソフトウェアと、ユーザが持つ基幹システムとを統合し、新たな機能を生み出すことも可能となっている。例えば CRM ソリューションをオンラインで提供している Salesforce.com では、XML を利用し、顧客が持つ ERP ソフトウェアと、Salesforce.com のソフトウェア統合を実現可能にしているほか、ウェブサービス用の API 提供も開始、ユーザが新たなソフトウェアコンポーネントを作りだすことをも可能にしている。

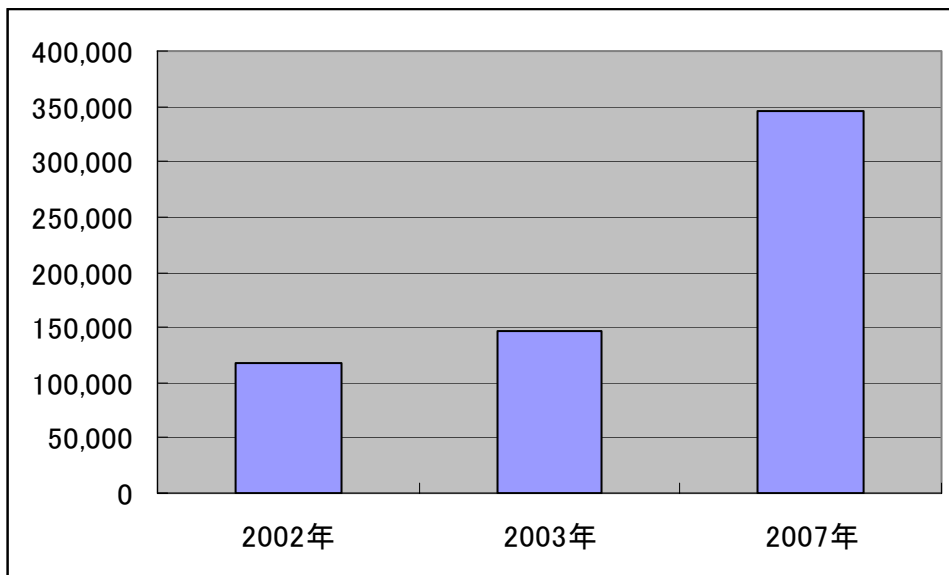
このようなウェブサービス向けの API は、例えば Amazon.com や Google においても、無料で限られた機能ではあるが提供されており、いわばこれらのサイトも、SaaS ベンダの役割を果たしているともいえる。例えば Amazon.com が提供する API は Amazon が持つ商品カタログデータにアクセスし、Amazon のショッピングカートに商品を追加するまでのサービスを提供する機能で、ユーザは、XML やウェブサービスのプロトコルである SOAP(Simple Object Access Protocol) を通じ、このような機能を自らが持つアプリケーションやウェブサイトに統合することができる。

また Google が提供する API は、Google の検索機能やページキャッシュ、スペルチェックエンジンへのインターフェイスが含まれているものとなっている。ユーザは SaaS 企業が提供するこれらの機能をバーチャルに組み合わせることで、新たなアプリケーションを作り出すことが可能となる。

## (2) SaaS 市場規模

SaaS はビジネスモデルとしては既に 5~6 年前から存在しているという。IDC によると、米国における SaaS 市場は 2002 年度 11 億 7,000 万ドルで、2003 年度は前年度よりも市場は 25% 拡大、さらに 2007 年度には 34 億 5,000 万ドルにまで成長すると予測している。現在パッケージソフトウェア市場が 2,000 億ドル規模であるのと比べると、SaaS 市場はまだ格段に小規模な市場ではあるが、SaaS を通じて得られる利点の多さ、またその成長率の伸びが高い点などが注目されている。

米国における SaaS 市場規模 (単位: 万ドル)

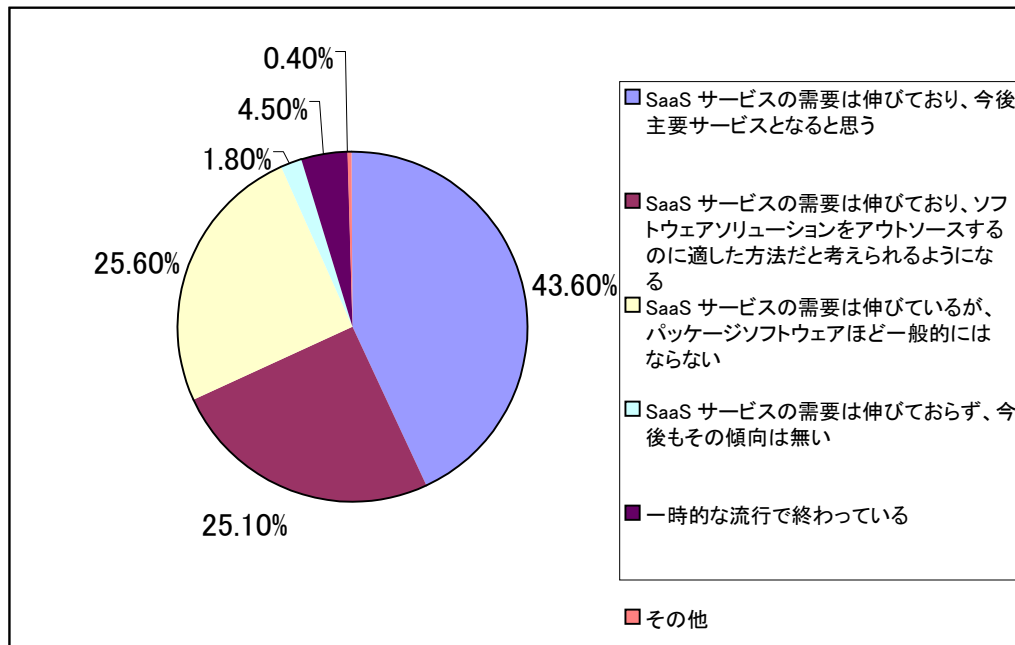


また、調査会社 Summit Strategies 社が、SaaS の需要や見通しについて、IT 関係者 227 名に対して行った調査においても、「SaaS の需要は伸びている」との回答が 9 割にも上っており、SaaS を単なる一時的な流行とは見ず、今後主要なソフトウェア提供形態となるとの見方が強まっていることがわかる。IT 関係者の間では、SaaS サービスの需要が十分に認識されており、市場は SaaS をソフトウェア利用形態として受け入れる方向にあると考えられる。

また、メリル・リンチのソフトウェア・アナリストである Jason Maynard 氏は、「従来のエンタープライズ・ソフトウェアモデルは崩壊しつつある。ユーザは、数千万ドルものアップフロント費用や年間のメンテナンス費用を払わされるにも関わらず、ソフトウェアをインストールして実際にそれを活用することが出来る

までに数年もかかってしまったり、またソフトウェア導入や統合のために高額なコンサルタントを雇ったりしなくてはならない。このような時間やコストが無駄にかかるようなソフトウェアを買う必要はもう無い」と、従来のソフトウェアのパッケージモデルの問題と、その解決手段として SaaS モデルの有効性を指摘している。

米国 IT 関係者による SaaS 市場の見通し



また、Salesforce.com の会長兼 CEO である Marc Benioff 氏は、「今後、より多くのアプリケーションがアウトソースされることになり、ソフトウェアの利用はどんどんユーティリティモデルへと移行していくであろう。現在利用されているエンタープライズ・ソフトウェアは、2012年までに全てが消滅するだろう」とも発言しており、SaaS を始めとするソフトウェア・アウトソース市場が、コストなどの点で問題点の残るパッケージソフトウェア市場を侵食していくようなモメンタムが生まれつつあるようである。

### (3) SaaS における利点・問題点

アプリケーション提供モデルとして、従来の「パッケージ」モデルと「SaaS」モデルを比較した場合、特に「SaaS」モデルはユーザ、ベンダ双方にとって、コスト、アップグレードやトラブルシューティングといった面で利点が大きいがわかる。

## ①パッケージモデルの問題点

従来、企業が利用してきたエンタープライズ・アプリケーションは、まず基盤となる IT インフラを社内に構築し、その上でソフトウェアライセンスを購入し、外部のコンサルティング企業などを利用してカスタマイズ化、システム導入を実施しなければならない。またソフトウェアを導入した後も、ソフトウェアの可用性の維持、セキュリティの維持や迅速なトラブルシューティングの実施を行う必要があり、ソフトウェア導入に伴う組織のチェンジマネジメントなどにも時間がかかる。

Gartner 社が 2003 年に行った調査によると、企業はソフトウェアの運営・管理に、ソフトウェアのライセンス料の 4 倍のコストを費やしているともいい、ソフトウェア購入後も、大きなコストが負担となっている。また特にユーザが中小企業であればあるほど、ソフトウェア購入や維持費用だけでなく、必要なスキルを持つ IT スタッフの確保、導入におけるリスク負担といったリソース全般の確保も難しくなってしまう。

さらに、ライセンス販売というビジネスモデルにおいては、ソフトウェアの導入を行うより以前に、ユーザから支払いを得ることが可能となるため、ベンダ企業は、実際にソフトウェアが顧客にとって役立つものなのか、といった顧客満足度への配慮よりも、とにかく顧客から契約を取り付けることにばかり注力しがちになってしまうという点も指摘されている。

## ②SaaS モデルの利点－ユーザの観点から

ユーザにとって、SaaS モデルでのソフトウェア利用は、特にコスト面での利点が多い。ブラウザを通じてのソフトウェア利用のため、特別なハードウェア、ソフトウェアを購入する必要も無く、また月ごとに利用料を支払えばよいため、ソフトウェアを利用する前に、ライセンス料や導入費用などのコストを負担しなくても良くなる。またソフトウェア利用にあたっては、ユーザの研修やデータの移行などに多少のコストが必要とはなるが、ソフトウェアのメンテナンスやアップデートも、オンラインを通じて全てベンダが実施するため、ソフトウェアの維持・運営のためにリソースを割く必要もなく、企業はよりコア・コンピタンスに集中することができる。Forrester Research 社の調査によれば、オンラインベースのアプリケーションを利用した際のコストは、企業がオンサイトでエンタープライズ・ソフトウェアを利用する場合の 25% で済むとのデータも出ている。また月々の利用料金も一定しているため、ユーザ企業は、ソフトウェア利用にかかるコストをより明確に予測することも可能となる。

また、企業によっては、組織や部門によって利用しているハードウェアやプラットフォームがまちまちであったり、同じシステムを利用しているも、ソフトウェアのアップデートがばらばらに行われたりするため、社内に異なるバージョンのソフトウェアが点在している、という状況も考えられるが、SaaS モデルでのソフトウェア利用は、どのようなハードウェアやプラットフォームであっても、

ウェブブラウザさえあればソフトウェアの利用が可能となるため、社内で統一したシステムを利用することが可能となる。さらにウェブベースのソフトウェアは、モバイルでのアクセスもより簡単になり、社内のより多くのユーザが利用することも可能である。

### ③SaaS モデルの利点ーベンダの観点から

また、ベンダにとっても、SaaS モデルでソフトウェアをユーザに提供することは、開発・メンテナンスの効率化、そして顧客満足度アップなどを図ることができるなどの利点がある。従来のパッケージソフトウェアでは、ユーザが持つ様々な動作環境においてソフトウェアが導入されるほか、様々なバージョンのソフトウェアが存在することになるため、バージョン管理やサポート体制などに多くのリソースを割かなければならなかった。

一方、SaaS モデルにおいては、ソフトウェアベンダがアプリケーションのホスティングを行っているため、サポートするハードウェア、ソフトウェアプラットフォームが一つで済む。これは開発コストの削減にもつながるほか、ソフトウェアの機能改善や強化、トラブルシューティングなども、ホスティングされているソフトウェアに対して一度行えば、全ての顧客に対して対応することが可能になるなど、メンテナンスコスト削減も実現できる。

例えば、オンラインで CRM ソフトウェア機能を提供している RightNow 社では、ホスティング環境にフィットするようなデザインを意識しながらソフトウェア開発を行い、ユーザのためにそれぞれ異なるハードウェアスタックを利用することなく、数千のユーザが共通のハードウェアプラットフォーム上でソフトウェアを利用できるようにしている。同社の CEO である Greg Gianforte 氏は、「従来の ASP モデルは、ソフトウェアが多数のユーザのアクセスや利用

(Multitenancy) に耐えうるようなデザインではなかった点が問題であった」と指摘している。同社ではユーザ企業がインハウスでソフトウェアを導入できるようなオプションも用意しているが、ユーザの 8-9 割がオンラインを通じてソフトウェアを利用するオプションを選んでいるという。

ソフトウェアベンダは、ソフトウェアのホスティングやセキュリティ対策などの業務を負担しなければならなくなるが、開発やメンテナンスコストを削減することができた分を、ホスティング業務の費用に回すことができる。また従来のパッケージソフトウェアよりも安価に機能提供することができるため、中小企業など、より幅広い層での顧客を取り込むことも可能となる。特に月毎に利用料を支払うオプションは、一度に大型の IT 投資を行えない中小企業も無理なく利用でき、また必要が無くなればいつでも利用をキャンセルできる柔軟性もあり、便利である。

2003 年、Gartner 社が行った調査によると、SaaS のようなソフトウェアサービスを利用することで、ソフトウェアの導入時間は 75% も削減される。またソフトウェア機能に問題があった場合も、多くのユーザがそれに気づく前に問題の 75% を事前解決することが可能になるほか、問題解決にかかる時間も、従来の

50%に短縮することができるようになるという。また特定のユーザに対するトラブルシューティングの際も、オンラインを通じ、直接ユーザのアカウントにアクセスすることが可能であるため、物理的にユーザのサイトに赴くことなく、バーチャルな形で、ユーザとコラボレーションを進めながら問題を解決していくことができるなど、顧客サービスの向上にもつながることとなる。

#### ④SaaS モデルの問題点

ソフトウェアをオンラインを通じて提供する SaaS モデルは、上記のようにユーザ、ベンダに様々な利益をもたらす一方、パッケージソフトウェアにはない注意点・問題点もある。まず、SaaS モデルでは、ソフトウェアをアウトソースする形になるため、ユーザにとっては、ソフトウェアを 100%コントロールする権限は無くなってしまう。最近では、SaaS モデルを通じて得られる利益に重きを置き、必ずしもソフトウェアの全ての権限を掌握する必要は無いと考えるユーザも多いが、SaaS モデルを通じては、ユーザが望むようなカスタマイズを 100%実現させることは難しいことも考慮に入れる必要がある。

また、SaaS モデルでは、ユーザがソフトウェアで利用するデータなども、ソフトウェアベンダがホスティングするサーバに保管されることになるため、セキュリティやバックアップ、災害復旧などへの対処・対策をベンダが充分に行っているかを確認する必要もある。また従来の ASP とは異なり、ソフトウェアの提供、ホスティングともに、一つのベンダがシングルポイントで行うことが多いため、例えばソフトウェアベンダが倒産してしまった場合のリスクは高いものがある。またユーザは毎月利用料を支払うものの、最終的にソフトウェアを所有することはできない、という点も考慮しなければならない。

SaaS モデルと従来のパッケージソフトウェアとの相違点

相違点	SaaS ベンダ	パッケージソフトウェアベンダ
ソフトウェアデザイン	インターネットベースでの提供を前提としたデザイン	顧客が独自にインストール、管理、メンテナンスを行うことを前提にしたデザイン
複数のユーザによるアクセス	数千の異なるユーザ企業からのリクエストを処理できるよう、分散型、ロードバランシングされたアプリケーションサーバが利用されている。オブジェクト指向技術やウェブスタンダードなどの技術により、このような分散型のアプリケーション共有環境が実現される。	個別のユーザ企業において、ソフトウェアの専用のインスタンスを利用し、アーキテクト・ソリューションが利用される。
サービスマネジメントとセキュリティ	アプリケーションマネジメント、モニタリング、セキュリティ機能など複数の顧客に提供できる。	アプリケーションマネジメント、モニタリング、セキュリティ機能を追加する必要がある。
ソフトウェアのアップグレード	3-6ヶ月毎に、顧客の業務を中断することなく、小規模で複数回のアップグレードが可能。複数の顧客企業に対し	18-24ヶ月毎に大型のアップグレードを行う。このアップグレードは、ソフトウェアをインストールした顧客に個別に配

	同時にアップグレードを提供でき、異なるバージョン管理の問題を削減することができる。	布される。ベンダーは複数のバージョンをサポートする必要がある。
ブラウザベースのクライアント・インターフェイス	ソフトウェア機能は全てブラウザベースのインターフェイスで提供される。ユーザにとっても使いやすくベンダにとっても、複数のクライアントインターフェイスの開発、サポートをする必要がなくなる。	多くのベンダがブラウザベースのインターフェイスの提供を開始しているが、多くが複数のクライアントインターフェイスをサポートしており、メンテナンスコストの増額につながっている。
データ転送とアプリケーションの統合	ウェブサービスやオープン API、標準化技術などを利用し、一貫したデータ転送や、その他のアプリケーションとの統合が可能。	ウェブサービスやオープン API を利用したアプリケーション統合は可能であるが、顧客はそれぞれ統合のためのコストを別箇負担する必要がある。
機能	頻繁にアップグレードがされるため、他の主要ソフトウェアベンダが提供するような機能を迅速に提供することができる。	SaaS ベンダと比べ、ソフトウェアベンダとしての歴史が長いため、より深く、幅広い機能を提供することが可能。
コンフィギュレーションを通じたカスタム化	アプリケーション層上部だけのカスタム化で済むため、追加で必要となるプロフェッショナルサービスを最小限に抑えることができる。	カスタマイズには、コンフィギュレーション、ソースコードレベル双方に手を加える必要がある。
サポートサービス	サポートスタッフやプログラマは直接ユーザアカウントへのアクセスがあるため、より迅速に問題特定、解決を行うことができる。また全てのユーザに対しての問題解決を一度に行えるため、サポートコスト削減にもつながり、また顧客が気づかない間に問題が解決されている場合もある。	ソフトウェアの問題に関する顧客からのフィードバックは、SI 企業や ASP などを通じ、間接的に得られる場合が多い。顧客個別の問題に対応することはできるが、その後パッチの配布などを通じてしか問題解決をはかることができない。

## 2. SaaS 提供主要企業と SaaS 市場のトレンド

### (1) SaaS 提供主要企業

IDC によると、SaaS 市場は非常にフラグメント化されており、市場の約 3 分の 1 が、トップ 10 ベンダによって占められているという。IDC ではその中でもトップスリーベンダとして、Digital Insight 社（バンキング関連ソフトウェア提供）、Trizetto 社（医療保険処理ソフトウェア提供）、USinternetworking 社（E ビジネス、CRM など提供）を挙げている。この他、Summit Strategies 社では、キャッシュフローがポジティブな SaaS 企業として、Salesforce.com（CRM 提供）、Corio 社（E ビジネス、ERP、CRM 提供）、Employease 社（HR、福利厚生関連ソフトウェア提供）、RightNow Technology 社（CRM）、Surebridge 社（CRM）などの企業を挙げている。



また、現在 SaaS モデルを通じて利用が進むソフトウェアとしては、財務管理、人事や福利厚生関係、トラベルサービス、給与支払いやCRMなどが挙げられている。また SFA（Salesforce Automation）や ERP といったより戦略的なソフトウェア機能をオンラインで提供する企業も登場している。

### 主な SaaS 提供企業一覧

企業名	提供機能	概要
Digital Insight	バンキング関連	金融機関ユーザが顧客に対して残高照会や資金転送、インターネット上での請求書支払い機能を提供できる「AXIS Internet Banking」ソフトウェア、インターネットベースのローンサービスを提供できる「AXIS AnyTimeLender」、金融機関がインターネットポータルを作成できる「AXIS eCommerce」などのソフトウェアを提供。ウェブサイトの作成やホスティング、メンテナンスなどのサービスも提供。1,700の金融機関を顧客に持つ。
Trizetto	医療保険処理関連	医療機関にポータル機能を提供する「HealthWeb」、保険会社向けエンタープライズソフトウェア「Facets」、福利厚生処理機関向けエンタープライズソフトウェア「QicLink」などを提供。ビジネス管理や法規制遵守などに関するコンサルティングサービスも提供。
Usinternetworking	E ビジネス、CRM など	PeopleSoft の金融ソフトウェア、Microsoft 社のメッセージングやエンタープライズアプリケーション、Ariba 社の E コマースソフトウェアを提供。ビジネスプロセス分析や内部スタッフによるコンサルティングサービスも提供。
Corio	E ビジネス、CRM、ERP	PeopleSoft の人事ソフトウェア、Siebel の CRM、BroadVision の E コマースアプリケーション、SA の ERPなどをホスティング、ユーザに提供している。
Employease	HR、福利厚生関連	顧客企業約 1,000 社に対し、福利厚生管理などの人事ソフトウェアを提供するほか、コールセンター管理などのビジネスアウトソーシングも実施。デベロッパー向けの API も提供。
Rightnow Technologies	CRM	CRM 機能として電子メール、ライブチャット機能といったコンタクト機能のほか、顧客情報分析ツールなどを提供。ソフトウェアの統合やサポートのほか、パートナー企業との提携を通じ、ビジネスプロセスアウトソーシングなどのサービスも提供。
Salesforce.com	CRM	販売、マーケティング、顧客サポートに関する顧客情報管理ソフトウェアを提供。提携企業を通じたコンサルティングサービスなども提供。大企業、中小企業など約 8,000 の顧客を持つ。他のアプリケーション統合のための API も提供。
Concur	経費管理	企業内の出張、交際費などの経費を一括して管理することのできるウェブベースのソフトウェアを提供。
Atomz	コンテンツ管理、検索、マーケティングなど	ウェブ検索、コンテンツ管理ソフトウェアを提供。顧客には CBS や TimeWarner といったメディア企業も含まれている。
NetSuite	CRM、ERP	中小企業向け CRM ソリューション「NETCRM」、ERP ソリューション「NETERP」、これらの機能を全て統合した「NETSUITE」などをオンラインで提供。アプリケーション統合やビジネスコンサルティングサービスもあわせて提供。

SalesNet	CRM	SFA やアカウント管理などの CRM 機能をオンラインで提供。テレコムサービス、自動車販売、広告・メディアサービスなど産業・業務別にカスタマイズされたアプリケーションの提供も実施している。アプリケーション統合サービスのほか、ブラックベリーなどの機器との統合も可能。
----------	-----	---

## (2) コンサルティング、ビジネスプロセスサービスの提供

SaaS モデルの大きな特徴は、ユーザがソフトウェアの導入や管理を行う手間やコストを削減することができるという点にあるが、従来このような業務は、SI などのコンサルティング企業が実施してきたことでもある。ここでは、ソフトウェアベンダが、SI 企業などにかわり、システム利用に必要なセットアップや、メンテナンスを行うことになる。また SaaS ベンダの多くは、バンキングや医療保険といった特定の業界向けソリューションや、人事やマーケティングなどといった、特定の業務に特化したソフトウェアを提供している場合が多く、その分野でのベストプラクティスなどのノウハウを持っていることが期待されている。このため、SaaS ベンダは単にソフトウェアを販売するだけのベンダとは違い、ソフトウェアの利用にあたり、ユーザからビジネス・アドバイザ的な役割を求められることも多い。

特定業務におけるベストプラクティスの紹介や、ビジネスプロセスの再デザイン、またユーザの必要に応じ、他のアプリケーションの統合も行うという業務は、従来 SI 企業が実施してきたものであるが、RightNow 社をはじめ、SaaS ベンダの中には、ビジネスコンサルティングなどの分野のサービス提供を始めるものも見られている。特に SaaS ベンダは、ウェブブラウザを通じてユーザが利用するソフトウェアや、ユーザのアカウントに直接アクセスすることができるため、ユーザとベストプラクティスなどについて話し合い、リモートでアプリケーション機能追加や改善などを進めていくこともできる。

また、このような追加サービスを、パートナー企業を通じて提供する SaaS ベンダも現れている。例えば、Concur 社、Atomz 社、Employease 社などは、ビジネスプロセスサービスやコンサルティングを提供する他社とのパートナーシップを結び、ユーザが業界のベストプラクティスを導入しつつ、ソフトウェアを活用することができるような体制を整えている。

特に、Atomz 社では、コンテンツ管理やマーケティングツールなど、企業が持つウェブサイト管理するためのソリューションをオンラインで提供するほか、自社のウェブデザイン改善を図りたいユーザに対し、Atomz 社が提携するウェブデザイン企業を紹介、Atomz 社がプロジェクト・マネジャーの役割を果たし、ユーザ企業のウェブイメージそのものを改善する支援を行う、といったサービスを提供している。

### (3) 大手企業の参入

長年ライセンスモデルを取り入れ、ソフトウェアを提供してきた大手ソフトウェア企業の多くは、このような SaaS モデルでのソフトウェア提供に否定的な見解を示すものが多かった。しかし最近になり、例えば CRM の分野では Salesforce.com 社に対抗し、Siebel 社が CRM アプリケーションをホスティングし、オンデマンド提供する新規サービス「Siebel On Demand」を開始しているほか、会計ソフトウェアベンダ Intuit 社、ビジネス・マネジメントソフトウェアベンダ ACCPAC 社なども、オンラインでのソフトウェア提供に乗り出している。

これらの大手ソフトウェア企業は、自らオンライン上でソフトウェアを提供する場合もあるが、大手 SI やホスティング施設を提供する企業との提携を通じ、サービス提供を実施している場合もある。たとえば Siebel 社の「Siebel On Demand」は、IBM Global Services との提携を通じて提供されている。IBM 社はこのほかにも現在自社がすすめる「オンデマンド・イニシアチブ」に基づき、世界 11 カ国でオンデマンドサービスを開始しており、Siebel 社が提供する CRM ソリューションを自社インフラを通じて提供している。ソリューションは、ハイテク、金融サービス、ライフサイエンス、自動車産業向けに事前にカスタマイズされており、ユーザ企業はユーザ 1 名ごとに月額 70 ドルで、オンラインを通じてソフトウェアを利用することができるという。IBM 社ではこの他にも、主要独立系ソフトウェアベンダ約 60 社とパートナーシップを組み、これらの企業が提供するソフトウェアをオンラインを通じて提供していくほか、コンサルティングサービスも合わせて提供する。また SaaS ベンダである HRSmart 社（HR 関連）、Intacct 社（会計ソフトウェア）などともパートナーシップを組み、中小企業向けに共同マーケティングを実施するなどしている。

### 3. SaaS ユーザケーススタディ

SaaS モデルでのソフトウェアの提供は、特に導入やメンテナンス費用のカットや、IT 人材を確保できない中小企業をターゲットにしたものが多いが、最近では大企業の間でも、アプリケーションの一部をこのような SaaS ベンダから調達、社内ポータルなどと統合させるなどの形で利用している事例が多く見られており、企業の主要システムの一部として、SaaS モデルの活用がより一般に受け入れられつつあることが伺える。

#### (1) Michaels Stores 社（福利厚生、人事ソフトウェア）



テキサス州アービングに拠点を置く Michaels Stores 社は、全米に 800 の店舗を展開、2004 年度の年間収入は 30 億ドルにもものぼる米国最大

の大型手芸専門店である。同社は2004年4月より、同社の職員1万4,000名に対する福利厚生や人事管理を、SaaSベンダ Employease社が提供するオンライン機能を使って実施している。

同社は、Employease社がオンラインソフトウェア機能のうち、以下のものを導入・利用している。

- 福利厚生管理機能

ソフトウェアのコアとなる機能であり、人事や福利厚生に関するデータベース、組織や給与などに関する定義、企業が遵守すべき法規制管理や福利厚生管理機能などが提供されている。人事や福利厚生担当者はウェブブラウザを利用して、これら業務に必要なデータを引き出すことができる。また以下の異なる機能を利用し、職員や組織のマネジャーも、それぞれ自らが必要となる情報をデータベースから引き出すことが可能となる。

- 職員向けセルフサービス機能

職員が社内のポータルサイトを利用し、自らの給与明細の閲覧、現在職員が利用している福利厚生プラン（保険プランやストックオプションなど）内容や利用状況の閲覧、オンラインを通じての福利厚生プランの申し込み、福利厚生ハンドブックの閲覧、個人情報の変更などを行うことができる。

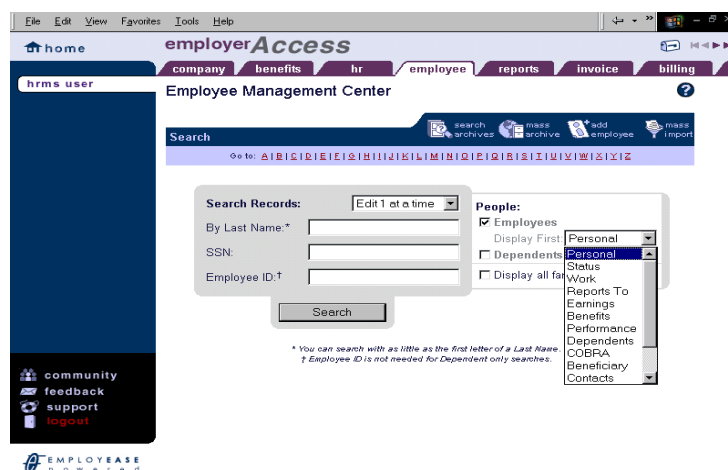
- マネジャー向けセルフサービス機能

組織のマネジャー向けのポータルでは、自らの組織に属する職員の就業状況（休職中、退職、昇進など）の情報、給与、職務履歴など、組織内の人事管理に必要な情報の閲覧を行うことができる。

- レポーティング

人事や福利厚生に関するデータを、OLAP(Online Analytical Processing)機能を利用して分析、グラフやチャート、PDFファイルなど様々な形のレポートを作成することができる。

### Employease社が提供するソフトウェア外観



また、Employease 社では、同社が提供するソフトウェア機能とユーザ企業が持つ他のソフトウェアとの統合を可能にする API の提供を行っており、Michaels Stores 社においても、社内で利用されている給与支払いシステムやその他の内部システムとの統合も実施している。このようなシステムを利用することで、Michaels Stores 社では、職員がウェブを通じて自ら福利厚生プランや給与明細などの情報を確認することができるようになったため、福利厚生部門への問い合わせが大幅に削減されたほか、OLAP 機能などを利用してレポート分析をワンクリックで行うことができるため、紙ベースのレポートを作成といった事務処理時間を削減することも可能となった。またこれらのシステムのメンテナンスは全て Employease 社が行うため、Michaels Stores 社は、人事・福利厚生という非戦略的な業務に IT リソースを大幅に割く必要が無くなり、よりコア業務にリソースを注力することが可能となった。

## (2) Dow Jones Newswires (CRM ソフトウェア)



Dow Jones Newswires 社は、世界の金融機関関係者やメディア関係者に、リアルタイムで金融ニュースを提供するメディア企業である。同社のカスタマーサービスグループでは、一日平均 50 から 60 の問い合わせを処理しており、その内容は技術的なトラブルシューティングから請求書に関する質問など多岐にわたっている。同社内には、このほかに 100 名のセールススタッフが顧客とのインタラクションを行っている。同社では、業務は異なるが、顧客とのやり取りを進めるこれらの部署で情報を共有、リアルタイムで顧客情報にアクセスするため、以前から CRM 導入イニシアチブを進めており、2001 年までにはクライアント・サーバシステムによる CRM ソリューション「SalesLogix」の利用が行われていた。しかしこのクライアント・サーバシステムによる CRM は、ユーザが利用方法を十分にできない、データがシンクロナイズされない、メンテナンス費用が高い、といった問題があり、業務に十分に活用できるものではなかった。このため同社では、2001 年中旬より、よりアクセスしやすくリアルタイムの情報を引き出すことができ、さらにメンテナンスコストを引き下げることのできるインターネットベースのソリューションとして、Salesforce.com の採用に踏み切っている。

Dow Jones 社では、Salesforce.com が提供する CRM システムを利用し、顧客のトラッキング、特定のサービスや製品のモニタリングなどを実施している。また社内で利用されている請求、売掛金情報などを管理するシステムと、Salesforce.com システムのインターフェイスの統合を実施し、Salesforce.com のサイトにアクセスするだけで、顧客は自らの請求書支払い状況などを確認、またセールススタッフやカスタマーサービスのスタッフは、月ごとの売り上げ状況や顧客のサービス利用履歴などを、すべてリアルタイムで閲覧することが可能となっている。

## Salesforce.com が提供するオンライン CRM ソフトウェア概観



Salesforce.com が提供するオンライン CRM 機能と、Dow Jones 社が持つシステムとの統合は、Salesforce.com 社のプロフェッショナル・サービスチームが担当、オンライン CRM システムで利用されているデータ、そして Dow Jones 社が持つデータベースのうち、顧客やカスタマーサービス担当者が必要とするデータは何であるかを特定し、データベースから必要な情報を引き出し、オンライン上で統合、閲覧可能にするという作業が進められている。

このようなオンラインでの CRM ソリューションは、従来のクライアント・サービシステムよりも利用が非常に簡単であり、ユーザへの研修は数時間で済んだほか、社内で CRM ソリューションを活用する職員の数も以前と比べて増加したという。また従来は複数のデータベースにアクセスして情報を引き出し、それを組み合わせ、さらに分析をかけるなど複雑であったデータ収集が、Salesforce.com のインターフェイスにアクセスするだけで、すべての情報をリアルタイムで閲覧することが可能となっている。

また、Dow Jones 社は、CRM ソリューションのトラブルシューティングやメンテナンスも Salesforce.com に全面的に委託しており、テクニカルサポートは Salesforce.com のスタッフによりすべてバーチャルに行われており、内部の IT リソースを割くことなく、スムーズなソフトウェアの利用が実現されているという。

### (3) DuPont Air Products NanoMaterials (ERP)



アリゾナ州に拠点を置く Dupont Air Products NanoMaterials 社は、Dupont 社と Air Products and Chemicals 社の合併企業として 2000 年に設立された、職員約 75 名の中小企業である。同社は半導体製造工程で用いる CMP（化学機械研磨）関連事業を展開しており、米国のほか、英国、日本などにも研究・生産施設を持っている。

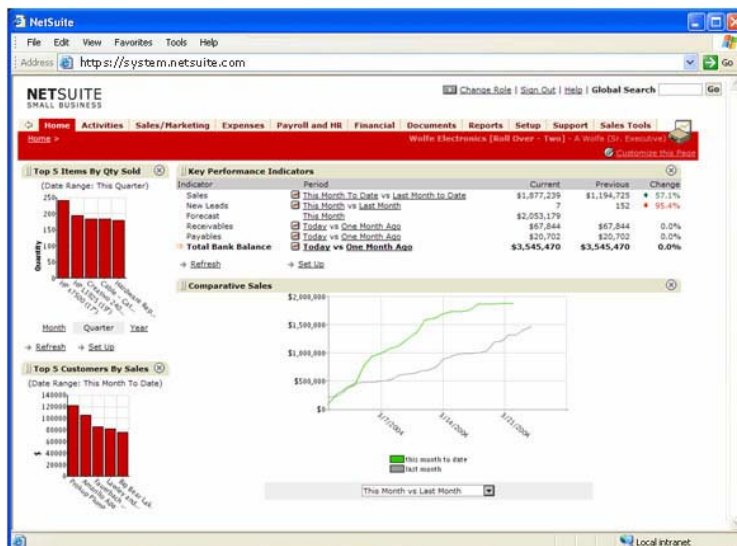


同社は合併企業であることから、事業を開始するにあたり親会社が持つインハウスのERPソリューションを利用することができたが、親会社が独自に開発したこのERPソリューションは、販売情報を引き出すためには販売アプリケーションにアクセス、ストックの情報を確認するためには在庫管理システムにそれぞれ個別にしなければならないなど、業務に必要な情報収集に手間がかかってしまうという問題があった。また社内で開発されたソリューションであるため、サポート体制なども十分ではなかった。

同社では、このような親会社が持つ「レガシーERPシステム」に変わり、新たなERPソリューション導入を検討したが、クライアント・サーバ系のシステム導入においてはハードウェアやソフトウェアの要求仕様、アップグレード、データセキュリティ、メンテナンス、災害復旧やファイルサーバへのアクセスのための共通プラットフォームなど、考慮しなければならない点が多く、またそのためのコストも非常にかかってしまうという問題点があった。またシステム導入を行うにあたって、導入に最低3-4ヶ月はかかってしまい、立ち上げられたばかりでアグレッシブに成長を続ける会社にとっては、あまり現実的なソリューションではなかった。

同社はグローバルに展開していること、また成長を続けている企業であることから、職員や取引先企業などがいつでも、どこからでも業務に必要な情報にリアルタイムでアクセスでき、また職員の増加にも柔軟に対応することのできるERPソリューションを選択、SaaSベンダ NetSuite 社が提供する中小企業向けERPソリューション「NetSuite」の利用を開始している。「NetSuite」は、販売状況のトラッキングなどの販売管理機能、注文管理機能、会計管理や在庫管理といったERP機能、職員管理などの機能のほか、企業幹部がビジネスの状況をモニタリングすることのできるダッシュボード機能などが提供されている。企業幹部や各部門の業務担当者は、さまざまなシステムから情報を収集し、それを切り張りすることで業務に必要な情報をまとめる必要もなく、ウェブブラウザにアクセスするだけで、リアルタイムの情報を引き出すことが可能となる。

### NetSuite 社「NetSuite」が提供するダッシュボード機能外観



同社では、ウェブベースのERPを利用することで、特にITスタッフやクラウド・サバソリューションのメンテナンスにかかるコストの大幅削減を目指しており、当初は年間のITコスト10万ドルの削減を目標としていたが、実際にシステムの利用を通じ、年間20万ドルのコスト削減が実現できたという。

#### 4. SaaSの展望

ウェブブラウザとオンラインを通じ、ソフトウェア機能を提供、またAPIなどを利用して既存システムとの統合も可能となるSaaSモデルは、ユーザにとっては、SaaSモデルでのソフトウェアを利用することで、導入やメンテナンスのコストを削減することができるほか、機能に問題があれば直接ソフトウェア企業から迅速なトラブルシューティングを得ることができるなどよりよい顧客サービスを期待でき、またソフトウェアに不満があればすぐに利用を打ち切ることも可能となるなど、さまざまな利点がある。ソフトウェアベンダにとっても、自社がソフトウェアのコントロールを行うことができ、バージョン管理や開発にかかるコストも削減できるほか、月額利用料という新たな収入モデルを導入することで、中小企業をはじめとす新たな顧客層を開拓することも可能になるなど、双方に利益のあるモデルであるといえる。

しかし、その市場規模の格差を見ても、SaaSモデルが現在主流のライセンスモデルを上回るものになるかは定かではない。しかし、従来のホスティングモデルが主にITリソースを十分に持たない中小企業をターゲットにしたものであったのに対し、最近では大企業ユーザもSaaSモデルのソフトウェアの利用を開始、自社が持つソフトウェアとのバーチャルな統合を進めるという動きも見えており、その利用方法は単なるアプリケーションのホスティングよりもさらにダイナミックなものともなっている。このように、オンラインを通じ、APIを利用してソフトウェアコンポーネントの一部としても利用することができるようになるSaaSモデルの登場は、ユーザがさまざまなソフトウェア機能をバーチャルに統合し、新たなアプリケーションを作り出すことのできる「ウェブサービス」実現に向けた大きな流れのひとつであるとも考えられる。

他社のソフトウェアライセンスを販売し、顧客サイトに赴きソフトウェアの導入やメンテナンスなどを主要業務にしていたSI企業にとっては、SaaSモデルのソフトウェアの登場は、自社ビジネスを脅かすものになるかもしれない。しかし一方で、IBM社のように、大手ソフトウェアベンダとの提携を通じ、自社のホスティング施設を活用してSaaSモデルのサービス提供に乗り出したり、またコンサルティング能力が十分に無いSaaSベンダと提携することで、これらのSaaSベンダが提供するソフトウェアと、ユーザが持つソフトウェアのバーチャルな統合をすすめるといった、新たなビジネスチャンスも期待できる。



(参考資料)

<http://www.summitstrat.com/assets/LMjun04COL>  
[http://www.aspnnews.com/analysis/analyst\\_cols/article.php/3306521](http://www.aspnnews.com/analysis/analyst_cols/article.php/3306521)  
<http://www.pcmag.com/article2/0,1759,1666903,00.asp>  
<http://esj.com/enterprise/article.aspx?EditorialsID=982>  
<http://www.eweek.com/article2/0,1759,1595339,00.asp>  
<http://www.informationweek.com/showArticle.jhtml?articleID=47901133>  
<http://www.prnewswire.com/cgi-bin/stories.pl?ACCT=105&STORY=/www/story/10-15-2003/0002036071>  
<http://www.informationweek.com/story/showArticle.jhtml?articleID=10100611>  
<http://www.crn.com/sections/breakingnews/breakingnews.jhtml;jsessionid=P05A3VLBD DCJUQSNDBCCKH0CJUM EKJVN?articleId=45201&requestid=749692>  
[http://www.cdnunderwriter.com/issues/ISarticle.asp?catID=411&id=100638&story\\_id=169177155410&issue=06012003&btac=no](http://www.cdnunderwriter.com/issues/ISarticle.asp?catID=411&id=100638&story_id=169177155410&issue=06012003&btac=no)  
<http://www.eweek.com/article2/0,1759,1605257,00.asp>  
<http://www.digitalinsight.com>  
<http://www.trizetto.com>  
<http://www.usi.net>  
<http://www.corio.com>  
<http://www.employease.com>  
<http://www.rightnow.com>  
<http://www.salesforce.com>  
<http://www.concur.com>  
<http://www.atomz.com>  
<http://www.netsuite.com>  
<http://www.salesnet.com>

このレポートに対するご質問、ご意見、ご要望がありましたら、  
[hiroyoshi\\_watanabe@jetro.go.jp](mailto:hiroyoshi_watanabe@jetro.go.jp)までお願いします。