

## 「米国における SaaS を巡る最近の動き」

市川類@JETRO/IPA NY

### 1. はじめに

現在、ソフトウェア市場において、Software as a Service (SaaS) への関心が急速に高まっている。ソフトウェアの機能は、従来、ユーザ内のシステムに設置されることによりその機能を発揮してきたのに対し、この SaaS では、ベンダやソリューション・プロバイダなどの第三者がソフトウェアをホスティングし、ユーザがそのインターネットを介してリモートによってアクセスすることによって、その機能を提供するという、オンデマンド型ソフトウェア機能であることが特徴である。

このように、ソフトウェアの機能をインターネットを介して供給するという流れは、すでに数多くの消費者向けソフトウェアは Web2.0 関連技術の波に乗り、インターネットを介して利用できるようになってきていることにも見られる。例えば、グーグル等の提供する検索機能もある意味でそのような流れだとも言えるであろうし、また、検索機能のみに限らず、最近では、文書作成やスプレッドシートの作成機能などについても、インターネットを通じて提供されるようになってきており、従来のソフトウェアの提供形態に関し、大きな波紋を投げかけている。

SaaS への関心の高まりは、こうした波が、企業向けアプリケーション分野にも広まっていることを示すものであり、これまで導入されてきたクライアント・サーバ・モデルによる社内大規模システムやデスクトップ・システムから、インターネットをはじめとするネットワーク経由で利用可能なソフトウェア提供モデルへのパラダイムのシフトが起こりつつある予兆が生まれている。

このような問題意識の下で、本稿においては、このような動きにかかる米国の最近の状況について報告する。

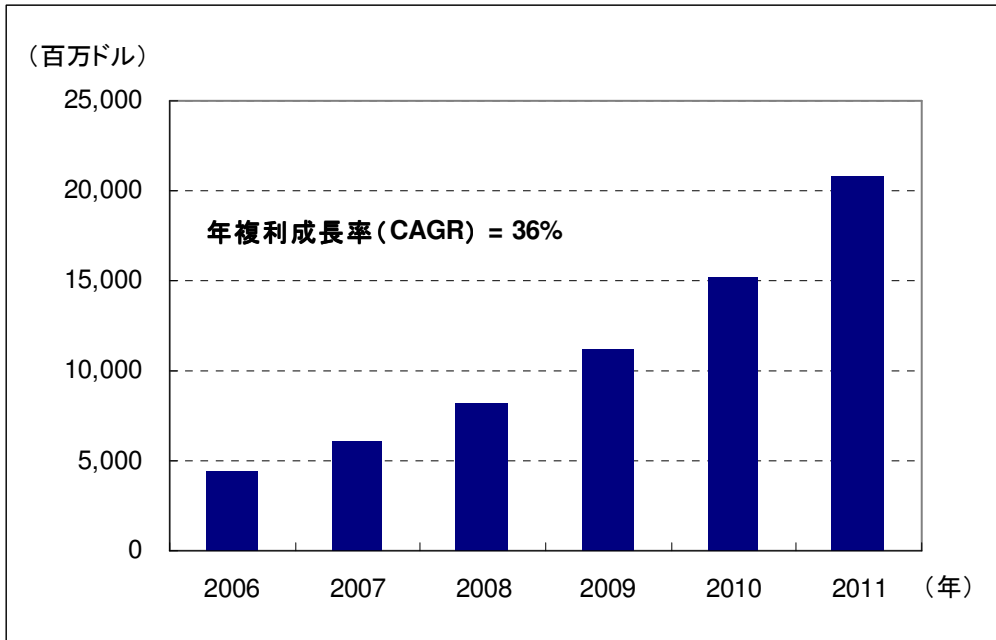
### 2. SaaS 市場規模と予測

#### (1) 市場規模予測

SaaS の市場規模に関しては、各種調査において、今後、急速に伸びると予測されている。例えば、大手金融サービス企業 Credit Suisse 社のソフトウェア・アナリストである Jason Maynard 氏は、米国のソフトウェアおよび情報サービスの

業界団体 Software and Information Industry Association (SIIA)<sup>1</sup>が 2007 年 4 月に開催したソフトウェア戦略会議「SIIA Software Strategy Summit」において、SaaS 市場規模は年複利成長率 36%で、2006 年の 44 億 5,500 万ドルから 2011 年には 207 億ドルを超えると予測している<sup>2</sup>。

SaaS 市場規模予測<sup>3</sup>



また、調査会社 Gartner 社によると、業務アプリケーション利用を目的とした SaaS 市場が着実に成長しており、2011 年までには新規に購入されるビジネス・ソフトウェアの約 25%は SaaS モデルによって、提供されるという予測を発表した<sup>4</sup>。同社の他の調査結果は、SaaS 市場規模は 2011 年には 115 億ドルに達するという見込みも出している<sup>5</sup>。

<sup>1</sup> <http://www.siiia.net/>

<sup>2</sup> Credit Suisse 社のソフトウェア・アナリスト Jason Maynard 氏のプレゼンテーションを参照。同資料では、米国または世界の市場規模かは明記されていない。

<http://www.siiia.net/s4/2007/ppt/Maynard.pdf>

<sup>3</sup> Credit Suisse 社のソフトウェア・アナリスト Jason Maynard 氏のプレゼンテーションを参照。

<http://www.siiia.net/s4/2007/ppt/Maynard.pdf>

<sup>4</sup> Gartner, “Predicts 2007: Software as a Service Provides a Viable Delivery Model” November 2006 cited in IBM “Software as a Service: Providing the support you need to enable, manage and market your Software as a Service solution,” [http://www-304.ibm.com/jct09002c/isv/marketing/saas/saas\\_brochure.pdf](http://www-304.ibm.com/jct09002c/isv/marketing/saas/saas_brochure.pdf)

<sup>5</sup> Gartner 社のプレスリリース(2007 年 8 月 9 日)を参照。

<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=511899>

これらの数字は、それぞれどのような定義で SaaS を含めているのかにも依るものの、例えば、世界のソフトウェア部門の市場規模とされる約 2900 億ドル<sup>6</sup>と比べると、全体の中で大きな割合を占めるとまではいかないものの、その伸び率からみると、かなりの影響を及ぼすことが想定されるものと位置づけられよう。

このような SaaS の伸びに関し、Gartner 社によると、SaaS は現在、CRM、人材管理システム、物流管理システムなどの機能を提供するアプリケーション分野に最もよく使用されている。特に CRM 市場は、2005 年に 70%近い成長を見せ、5 億ドル規模となり、2006 年も高い需要が続き、40%から 50%の伸びが期待できるとしている<sup>7</sup>。この他、E ラーニングやウェブ会議アプリケーション分野で、その 60～70%が SaaS で提供されている<sup>8</sup>。その一方、企業コンテンツ管理システム (Enterprise Contents Management) に SaaS を利用しているのは 1～2%のみに留まっており、アプリケーション分野別に適用の程度が異なっている。

## (2) 成長の背景

こうした数字に見られるような SaaS 成長の背景として、Gartner 社の調査部長である Sharon Mertz 女史は、以下の 2 つの要因を挙げている。

- 1) ソフトウェアの導入・管理が簡単のため、中小企業も利用しやすくなったこと<sup>9</sup>。
- 2) 大手ソフトウェアベンダが SaaS を提供し始めたことで、顧客による従来のソフトウェアから SaaS への乗換えが発生していること (具体的な状況については 3. を参照)。

このうち、特に前者については、従来のソフトウェアモデルでは、ユーザがソフトウェア製品に対してライセンス料金を支払い、ソフトウェアのインストールや管理、インフラストラクチャの準備・維持管理までを自ら行わなくてはならなかった一方、SaaS モデルでは、ユーザにソフトウェアをインターネット経由で使用契約サービスとして提供しているため、ユーザ側の先行投資が劇的に減少するほか、ソフトウェアのインストールや管理などといったユーザの手間が省ける。

また、2007 年 4 月 30 日付け「Computerworld Magazine」に『Software as a Service: Time for the IT Industry to Take Notice』と題する記事<sup>10</sup>では、オン

<sup>6</sup> WITSA 発表の数字 (2005 年)。IT サービス等は含まない。

<sup>7</sup> Pimentel, Benjamin. "On-demand is a growing tech force Salesforce.com has lead in big off-site software industry." July 23, 2006. <http://www.sfgate.com/cgi-bin/article.cgi?f=/c/a/2006/07/23/BUGJ1K36NG1.DTL&hw=on+demand+tech&sn=003&sc=837>

<sup>8</sup> Gartner 社のプレスリリース (2007 年 8 月 9 日) を参照。  
<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=511899>

<sup>9</sup> Gartner 社のプレスリリース (2007 年 8 月 9 日) を参照。  
<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=511899>

<sup>10</sup> <http://www.computerworld.com/action/article.do?command=viewArticleBasic&articleId=9017780>

ライン・アプリケーションをビジネス向けに利用する際に問題ないネットワーク接続スピードを保証するブロードバンド・アクセス費用が、継続的に低下していることなどに加え、SaaS モデルでは、ユーザはアップグレードモデルが出るたびに多額のライセンス料を支払う必要がなく、毎月定額の使用料金を支払うか、使用量によって異なる重量課金モデル（On-demand または Pay-as-you-go）で同サービスを利用できるという手ごろさが重要な要素になっていると指摘されている。

さらに、多額の初期投資を必要としないため、利用中のベンダによるサービスが気に入らなければ、これまでよりも容易に他のサービスに移行しやすく、ベンダとのリレーションシップで、ユーザが主導権を握りやすいこともユーザの支持を受ける理由と見られる。

IT ビジネス専門誌「InformationWeek」が企業における IT 担当者 250 名を対象に行った調査<sup>11</sup>によると、約 3 割の企業が現在 SaaS を利用しており、4 割弱の企業が SaaS の導入を考えている<sup>12</sup>。中でも、SaaS を利用している企業の約 7 割が、アプリケーションの導入や管理が簡単という理由で SaaS を採用したと回答しており、SaaS 利用のメリットがユーザ企業に理解され、普及の後押しとなっていることが伺える。

### 3. 競争激化を見込まれる SaaS 市場

#### （1）SaaS 市場を巡る状況

このような SaaS 市場に係る高い成長の潜在性に眼を付け、多くの企業が同市場への参入を進めている。具体的には、以下のような企業が参入し始めており、競争が益々激化する様相を示している。

- 1) SaaS ベンダの旗手として認識されている Salesforce.com 社に加え、これらに追随し、RightNow Technologies 社<sup>13</sup>、Concur Technologies 社<sup>14</sup>、Workstream

<sup>11</sup> Mary Hayes Weiser and Lisa Smith “Businesses Get Serious About Software As A Service” InformationWeek (2007 年 4 月 14 日)を参照。

<http://www.informationweek.com/story/showArticle.jhtml?articleID=199000824>

<sup>12</sup>また、2007 年 4 月 30 日付け「Computerworld Magazine」記事に掲載された調査結果では、今後 12 ヶ月で SaaS を利用することを計画している企業の Chief Information Officer (CIO)は、2005 年の調査では 38%であったが、2006 年調査では 61%まで増加しているという結果も紹介されている。

<http://www.computerworld.com/action/article.do?command=viewArticleBasic&articleId=9017780>

<sup>13</sup> <http://www.rightnow.com/>; 尚、同社は連邦政府における SaaS 導入で実績を挙げており、SIIA 主催による「New Business Models for Software in the Government (2007 年 1 月 18 日)」で発表

社<sup>15</sup>などの新興の SaaS 専門ベンダが、積極的に取り組んでいる。なお、こうした動きに連動するように、ベンチャー・キャピタルによる SaaS ベンダ向け投資が 2002 年から 2005 年で 18% 成長を遂げている<sup>16</sup>。

- 2) そのような中、Oracle 社、SAP 社、Microsoft 社などの大手ソフトウェア企業も相次ぎオンデマンド型ソフトウェアサービスの SaaS を提供し始めている。
- 3) また、これらの従来型のソフトウェア企業のみならず、いわゆる消費者向けのウェブサービスを行ってきた企業や、ネットワーク機器メーカーの Cisco 社などといったこれまで企業向けソフトウェアサービスに直接関係していなかった企業も、合併買収などを通じて SaaS 市場に参入し始めている。

この中で、特に、Oracle 社、SAP 社、Microsoft 社の 3 大ソフトウェア企業が、立て続けに SaaS 型の CRM ソリューションを提供し始めたことが注目される。特に Oracle 社、SAP 社は CRM 分野において、高い市場占有率を誇ってきたが、Siebel 社や Salesforce 社といった SaaS ベンダによる市場シェアが高まってきたこと、さらには大手企業が IT バブル時代と異なり、潤沢に IT 投資を行わなくなっている状況などを受け、新たな収入源確保として、成長が期待される中小企業市場での顧客ベース拡大を目指し、SaaS 市場に参入してきているものと見られる。

世界における CRM ソフトウェア市場の売上高については、Gartner 社が 2006 年 6 月に発表した調査結果によると、2004 年の約 50 億ドルから 13.7% 増で約 57 億ドルを達成した<sup>17</sup>。その中で、特に、Oracle 社に買収される以前の Siebel 社は、2005 年に売上高を順調に伸ばし、市場シェア 17.0% で 2 位と健闘、SalesForce.com 社は、2004 年の 3.2% から 4.9% へと徐々に市場シェアを拡大し、4 位だった。一方、従来型 CRM システム・ベンダでは、25.9% の市場シェアで SAP 社は依然としてトップに立ったが、Oracle 社は市場シェアを 2004 年の 8.3% から 2005 年には 6.4% (3 位) まで落としている<sup>18</sup>。

---

されたプレゼンテーション「SaaS and the Government: The Success Formula」では、同社の利用例として、米農務省 (USDA)、運輸保安局 (Transportation Security Administration) などが紹介されている。

<sup>14</sup> <http://www.concur.com/>

<sup>15</sup> <http://www.workstreaminc.com/>

<sup>16</sup> <http://www.computerworld.com/action/article.do?command=viewArticleBasic&articleId=9017780>

<sup>17</sup> Gartner, "Gartner Syas Worldwide CRM Total Software Revenue Increased 14 Percent in 2005," June 12, 2006. available from <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=493005>

<sup>18</sup> 尚、同調査結果に関するプレスリリースでは、上位 5 位の Amdocs 社までが触れられており、Microsoft 社については 6 位以下のその他に含まれるものと見られる。

CRM 市場におけるソフトウェア企業のシェアと企業全体の売上高

	CRM 市場におけるシェア	企業全体の売上高 <sup>19</sup> (百万ドル)
Microsoft	—	44282
Oracle(+Siebel)	23.4%	17996
SAP	25.9%	12408
SalesForce	4.9%	497

こうした中、Oracle 社は買収した Siebel 社のオンデマンド型ソリューションによって SaaS 事業を開始し、また、SAP 社は独自に SaaS 開発を進めてきている。両社は、参入方法は異なるが、いずれも自社の従来型システムとの連携可能なソリューションを提供、SaaS を足がかりに CRM 利用を開始したユーザが、将来的には従来型システムにも移行できるような点を強調している。特に、SAP 社 SaaS は、IBM 社によるホスティング・サービスを使って提供されており、膨大な量のデータを所有する大企業でも安心して利用できるようなセキュリティ対策やシステム監視・管理サービスを導入、中小企業だけではなく、既存大手企業ユーザの乗り換えなども視野に入れていることが伺える。

また、Oracle 社および SAP 社が大企業を中心としたサービスを展開している中、Microsoft 社は、これまでも同社が強みとしてきた中小企業を対象とし、手頃な価格で、基本的な CRM 機能を備えた SaaS に焦点を充てたサービス提供となっている。

以下では、Oracle 社、SAP 社、Microsoft 社の大手ソフトウェア企業 3 社、および、それに対抗する大手 SaaS ベンダの Salesforce 社が提供する SaaS サービスの具体的な内容、ケーススタディ、新サービスについてまとめるほか、**新しく SaaS 市場に参入したネットワーク機器メーカーの Cisco 社の取り組みについて整理する。**

## (2) 三大ソフトウェア・ベンダによる SaaS 提供

### ① Oracle 社

2006 年 1 月に CRM ソフトウェア・ベンダ大手の Siebel Systems 社（以下、Siebel）を買収した大手ソフトウェア会社の Oracle 社は、Siebel 社のオンデマンド型 CRM ソリューション「Siebel CRM on Demand」を中核に SaaS 市場に参入し始めた。同社は、Siebel 社の提供しているすべてのソフトウェア機能を SaaS に移行

<sup>19</sup> 各企業の Annual Report 等より直近の 1 年間のデータ。(なお、CRM のデータは 2005 年)

していく意向を表しており<sup>20</sup>、SaaS に本格的に取り組む姿勢を示している。Oracle 社は、Siebel CRM on Demand 以外の CRM アプリケーションを取り扱っており、Siebel 社の製品に対しても Oracle 社のサポート・サービスを提供している。

Oracle 社の提供する Siebel CRM On Demand は、ユーザ企業が顧客関係管理業務を効率的かつ効果的に行っていくため、販売、サービス、マーケティング、コールセンターにおける様々な機能を備えた包括的な CRM ソリューションを提供している。Siebel CRM On Demand は、ソフトウェアのライセンス料金を徴収するのではなく、Siebel CRM の機能をユーザー一人当たりの月額料金で提供しており、価格はユーザー一人当たり月額 70 ドルからとなっている。

Oracle 社のオンデマンド型ソリューションは、占有型や導入型ソフトウェアに比べてカスタマイズの面で劣っているが、導入スピードに優れている。また、同社は、多額なライセンス料ではなく、ユーザ当たりの月額料金を採用することで、導入コストおよびメンテナンスコスト削減を目指しているため、大企業だけでなく、中小企業にとっても魅力的なサービス料金となっており、顧客ベースの拡大を図っている。同社は、金融、通信、ハイテク、製造業者、小売業者、コンサルティング、エネルギー会社など、業種別に用意した CRM ソリューションの拡販に注力している。尚、同オンデマンド型サービスは、テキサス州オースティンに Oracle 社が所有するデータセンターを利用し、システムを運用している。

#### Oracle 社が提供する Siebel CRM on Demand ソリューション<sup>21</sup>

<p>The Complete Siebel CRM On Demand Solution</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業界別にカスタマイズしたソリューションを提供。</li> <li>• 企業が効果的にマーケティング、販売、サービスを展開するために必要な機能を完備。</li> <li>• 先行投資が必要なしのバーチャル・コールセンター機能を提供。</li> <li>• Oracle 社のデータセンターが提供する組み込み分析機能によって、リアルタイムの歴史的・比較分析が可能。</li> <li>• 他のアプリケーションとの統合や、Siebel CRM on Demand の機能を拡張。</li> <li>• テキサス州オースティンにあるデータセンターでのホスティング・サービス。</li> </ul>
---	---

<sup>20</sup> Gohring, Nancy. "Update: Oracle to buy Siebel Systems for \$5.85B." September 12, 2005. <http://www.computerworld.com/softwaretopics/software/apps/story/0,10801,104553,00.html>

<sup>21</sup> <http://www.oracle.com/crmondemand/products/index.html>

Siebel CRM On Demandは、販売、マーケティング、サービス、コールセンターなどの機能を中心に、大企業向けに提供している自社導入型ソリューションと同じ機能を、ネットワーク経由で提供している。分析機能では、リアルタイムのデータだけでなく、過去のデータと現在のデータを比較でき、今後のビジネス傾向などが予測できるようにしている。ユーザ企業は、複雑なカスタマイズを行うことなく自社の業務に適したインターフェースを使って、このような機能を利用することができる。また、Siebel CRM On Demandは、自社導入型ソリューションと統合・連携させ、シームレスにデータ共有を行うことも可能である。「Siebel CRM On Demandソリューションと主な機能」は、各業務分野別にSiebel CRM On Demandが提供しているソリューションの主な機能をまとめたものである。

Siebel CRM On Demandソリューションと主な機能<sup>22</sup>

種類	主な機能
販売	ユーザは、販売分野における主な機能のひとつである販売分析ツールを活用し、販売サイクル、取引規模、取引率などの主要なパフォーマンス指標を比較することができる。また、社内における成績一番の営業担当者のベストプラクティスを基に作成した指導プログラム「Sales Process Coach」機能を使用することで、ユーザは、販売サイクルの縮小や契約率の向上を図ることができるほか、新しい営業担当者の教育などにも活用している。
マーケティング	同社の CRM ソリューションが提供するマーケティング機能によって、ユーザは、簡単に販売キャンペーンを計画・実行することができるほか、取引の可能性の高い顧客のみに的を絞った効率的なキャンペーンなども展開することが可能となっている。
サービス	顧客サービスの担当者は、組織全体の最新情報に常時アクセス可能であるため、顧客に迅速に対応することができる。同ソリューションの提供するサービス評価シートを参考にし、顧客サービスの向上を図ることができる。
コールセンター	Siebel CRM On Demand の提供するコールセンター・ソリューションを導入することで、企業はコールセンターを構築せずに顧客へのサービスを提供することができる。顧客サービス担当者は、電話およびインターネットに接続したコ

<sup>22</sup> 「Information Unlocks Customer Value: Comprehensive CRM for Maximum Results」  
<http://www.oracle.com/ondemand/collateral/siebel-crm-on-demand-brochure.pdf>;  
<http://www.oracle.com/crmondemand/products/index.html>



種類	主な機能
	ンピュータがあれば、リアルタイムで世界中どこからでも顧客ファイルにアクセスし、顧客の質問に迅速に対応することができる。
分析・ビジネスインテリジェンス	同社所有データセンターが提供している組み込み式の分析機能によって、新たなビジネスの機会や重要な問題に関する歴史的・比較分析をお行うことができる。また、社内の景気動向に変化があった場合に、リアルタイムのアラートを設定することもできる。

既に通信事業者、製造業者、小売業者、コンサルティング会社、ハイテク会社など、100社を超える企業が同社のオンデマンド・サービスを利用している。フィルムメーカーのKodak社も同社のオンデマンド・サービスのユーザ企業のひとつである。2004年に買収した5つのグラフィック会社を統括しているKodak社のGraphic Communication Group (GCG)は、各社の販売部門で使用されているITやビジネスプロセスの統一を図るため、自社導入型に比べて、多大な投資や自社メンテナンスの必要がなく、比較的リスクの低いSiebel CRM On Demandの導入を決断した。GCG北米地域販売・事業・技術サービス部門の副部長を務めるBob Rohr氏によると、各社の営業担当者は、これまでスプレッドシートを使って情報ルートや機会管理など行っていたため、社内全体におけるビジネスプロセスは全く統一されておらず、事務社員が異なる地域のスプレッドシートを一式にまとめていたのだという。買収によって営業担当者が225名から500名に増加したGCGでは、営業担当者が使用するCRMソリューションをSiebel CRM On Demandに統一し、ソリューションの自動化機能を使うことで、販売部門の重複や営業の低迷を防ぐことができたとのこと。営業担当者は、インターネットを通じ、場所や時間を問わず、即座に情報をデータベースに入力できるほか、データベースに常時アクセスし、必要な情報を入手することができる。また、リアルタイムの分析機能を利用することで、潜在的な販売機会を分析することも可能となった。

## ② SAP社

SAP社は、2006年2月にCRMソリューションのオンデマンド・サービス「SAP CRM On Demand」を発表し、SaaS市場に参入してきた。SaaSの長期的価値と、SaaSビジネス・モデルの実現性を疑うとの発言をしていた同社であったが、オンデマンド型CRMソリューションを自ら提供し始めたことで、SaaS市場が一時的な流行以上なものであることを認めたことになる。業界関係者は、同社によるSaaS市場への参入が同分野の成長と成熟の促進をもたらすと予測している。

同社初のオンデマンド型アプリケーションは、サブスクリプション方式のサービスとなっているため<sup>23</sup>、自社導入型アプリケーションに比べて、低コストで迅速な CRM ソリューション導入が可能となっている。アプリケーションおよびデータ管理やセキュリティなどに対するユーザの懸念を緩和するため、同社の SaaS サービスは、長期に渡って戦略的提携を結んでいる e ビジネスのインフラ大手である IBM 社がホスティングを提供している<sup>24</sup>。IBM 社の提供するホスティング・サービスでは、データ暗号化、ウィルス・スキャン、ユーザ認証、アクセス権制御などを取り入れ、データを守るための高度なセキュリティ対策を導入しているほか、年中無休のシステム監視・管理および顧客サービスを提供している。以下に、同社が提供する SAP CRM On-Demand ソリューションの主要ツール機能をまとめた。

SAP CRM On-Demand ソリューションの主な機能

種類	主な機能
販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>案件管理</b>：販売サイクルをより効果的かつ事前対策的に管理しながら、販売コストを低く抑えることができる。案件パイプラインを全て把握することで、的確な予測、チームにおけるコミュニケーションの促進、営業担当者への適切な案件の割り当てを実現。販売アシスタント機能を適応することで、各企業に合わせた段階的なガイダンスを提供し、顧客獲得率の向上が可能となる。</li> <li>● <b>売上レポートと売上予測</b>：主要業績指標（KPI）をリアルタイムで監視し、迅速な対応ができる。より正確な予測を立てることで、チームの収益目標を実現するだけでなく、定型のレポートや分析用ダッシュボードをユーザに提供することも可能。</li> <li>● <b>パイプライン実績管理</b>：販売割当計画と統合された販売目標を更新するほか、計画時の目標と実際の販売パイプラインを分析し、ギャップを特定する。仮定のシナリオに基づき、ギャップを埋めるため案件変更のシミュレーションを行い、必要とされる行動を導く。</li> </ul>

<sup>23</sup> 米国の SAP 社に価格を問い合わせたところ、サービスの内容によって価格が異なるとのこと。価格の詳細に関しては、SAP 社オンデマンド・サービスの担当者から連絡待ちとなっている。日本の SAP では、CRM On Demand サービスを使用者あたり月額 8400 円で提供しているとのこと。契約期間は使用者数に応じて個別対応。

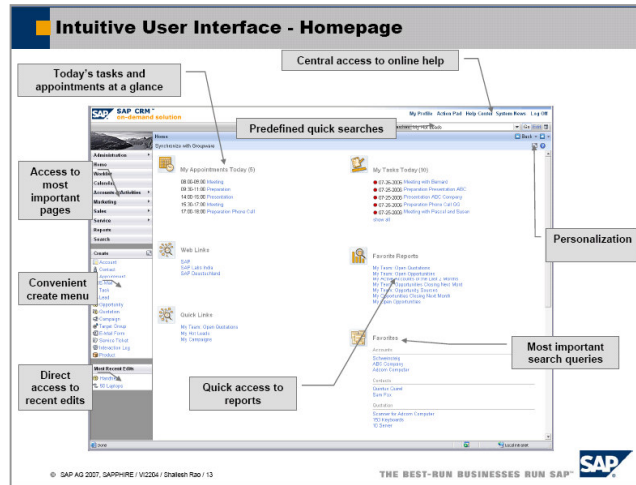
<sup>24</sup> “SAP Unveils SAP CRM On-Demand Solution; Delivers Immediate Business Value and Strategic Path for Enterprise CRM.” February 2, 2006.  
<http://www.sap.com/usa/company/press/press.epx?pressid=5618>

種類	主な機能
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>販売管理</b>：この機能を利用することで、チームの販売活動をまとめている営業マネージャは、営業担当者を詳細に管理/把握し、変化し続ける市場要件を察知し、それに対応することができる。</li> <li>● <b>販売分析および売上予測</b>：同機能により、主要業績指標（KPI）をリアルタイムで監視し、対応することができる。より正確な予測を立てることで、チームの収益目標の達成につながるチーム配置を実現するだけでなく、定型のレポート/分析用ダッシュボードをユーザに提供することも可能。</li> <li>● <b>顧客管理およびコンタクト管理</b>：営業担当者のあらゆる活動から得られた情報から顧客管理基盤を構築し、顧客ロイヤリティを高め、収益の向上を目指す。様々な販売活動を把握することができ、コラボレーションが促進され、チームの効率が向上する。</li> <li>● <b>スケジュール管理およびタスク管理</b>：予定、電話、電子メール、通知、会議といった、活動、スケジュール、顧客とのやりとりの全てを簡単に把握/管理できる。Microsoft Office または IBM Lotus Notes グループウェアと同期化させることにより、整合性のある最新情報に簡単にアクセスできる。</li> </ul>
マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>キャンペーン管理</b>：セグメント化や電子メールの作成し、様々なチャンネルを使ったダイレクト・マーケティング・キャンペーンを実行し、その経過を追うことができる。</li> <li>● <b>リード管理</b>：リードの生成、評価、優先順位付けを行うことで、処理時間を短縮し、変換率を上げる。</li> </ul>
サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>顧客サービスおよびヘルプデスク</b>：顧客サービス担当者がひとつのデスクトップ・ソリューションを使って、迅速で、正確に顧客の質問などに対応することができる。</li> <li>● <b>ルールベース販売機能およびサービス・チケット</b>：ルールベースの販売機能やサービス・チケットを増やすことで、より効率よく顧客サービス担当者を配置することができる。</li> <li>● <b>サービス分析</b>：サービス分析機能を使うことで、問題を素早く特定し、迅速に是正措置を取ることができる。顧客別</li> </ul>

種類	主な機能
	<p>の収益性、サービス内容合意書の種類および地域などを見たり、平均レスポンスタイム、修復時間などといった主要指標を使い、企業のサービス業務の効果を評価する。</p>

ウェブベースのインターフェースは、主要データへのクイック・リンクやスクリーンのパーソナライズ機能が装備されているほか、オンライン・チュートリアルやヘルプ機能を提供することで、トレーニングをあまり必要とせずに、ユーザが即時に使用できるように設定してある。また、同インターフェースを Microsoft Office や IBM Lotus Notes グループウェアと同期させることで、整合性のある最新情報に簡単にアクセスできる。また、SAP CRM On-Demand は、社内導入型の mySAP CRM ソリューションと同じ SAP NetWeaver プラットフォームを利用しているため、オンデマンド・サービスから社内導入型サービスへの移行が簡単に行うことができるとしており、オンデマンド・サービスを糸口として、社内導入型ソリューションへの移行を促している。

SAP CRM On-Demand のユーザ・インターフェース



同社のオンデマンド型ソリューションは、半導体メーカーの Intel 社、家電メーカーのパナソニックや富士通、自動車メーカー DaimlerChrysler 社の子会社で無公害・高燃料効率の近距離移動用電気自動車製造業者の Global Electric Motorcars (GEM) 社などをはじめ、数多くの企業によって利用されている。Intel 社では、SAP 社の CRM On Demand ソリューションを社内導入型 CRM および ERP と合わせて導入している。Global Sales Force Automation 部門マネージャーを務める Brent Jensen 氏は、「SAP 社のオンデマンド・ソリューションは、同社が提供している社内導入型ソリューションと合わせて使えるハイブリッド・モデルとな

っているため、様々な事業部門や地域において異なるニーズに柔軟に対応することが可能である」と述べた<sup>25</sup>。また、SAP 社のオンデマンド・ソリューションは、社内導入型の CRM や ERP ソリューションと共有のプラットフォームを利用しているため、ソリューションの統合が簡単に行えるほか、コスト削減にもつながっているという。Intel 社は子会社にも SAP 社の CRM On Demand を導入していくとしている。

### ③ Microsoft 社

Microsoft 社は、ビジネス・アプリケーションの SaaS サービス提供に関しては後発であるが、オンデマンド型 CRM ソリューション「Microsoft Dynamics CRM Live」によって、SaaS の基礎を築こうとしている。同社は、2007 年 7 月に開催された「Microsoft Worldwide Partner Conference 2007」において、2007 年第 2 四半期から北米のユーザに対して、試供版「早期アクセスプログラム (Early Access Program)」を通じて Microsoft Dynamics Live CRM の提供を開始したと発表した<sup>26</sup>。「早期アクセスプログラム」は年内いっぱい行われる予定であり、2008 年から本格的なビジネス展開を始める計画で、北米以外の地域へも追って展開する予定であるとのこと。

Microsoft Dynamics Live CRM とは、同社が提供している CRM アプリケーション「Dynamics CRM」<sup>27</sup>のオンデマンド型ソリューションである。同社のオンデマンド型 CRM アプリケーションは、Microsoft 社が運用しているデータセンターでホスティングされ、SaaS アプリケーションとして提供される。Dynamics CRM Live は、Microsoft Outlook と Web ブラウザ経由で利用する Professional 版と、Professional 版にオフライン時のデータ同期機能が加わった Enterprise 版の 2 種類で展開していく。同社のオンデマンド型 CRM ソリューションの価格は、Professional がユーザー一人当たり月額 44 ドルで、Enterprise が同 59 ドル。なお、2008 年中はプロモーション期間として、Professional 版を同 39 ドルで提供すること。早期アクセスプログラムでは、Professional 版のみが提供されており、Enterprise 版は 2008 年上半期に提供されていく予定となっている。以下、今回発表された Microsoft Dynamics CRM Live の製品と主な機能をまとめた。

<sup>25</sup> <http://www.sap.com/community/pub/showdetail.epx?itemID=9799>

<sup>26</sup> 「早期アクセスプログラム」のユーザは、年内いっぱいは無料で利用できるとのこと。Microsoft 社のプレスリリース(2007 年 7 月 10 日)を参照。<http://www.microsoft.com/presspass/press/2007/jul07/07-10CRMWPCPR.msp>

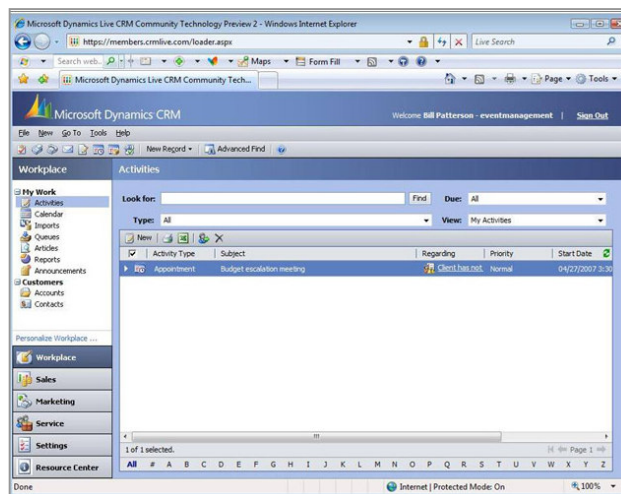
<sup>27</sup> Microsoft Dynamics CRM では、オンデマンド型ソリューションの Dynamics Live CRM のほか、自社導入型ソリューション「On-Premise」およびパートナー企業が Microsoft Dynamics CRM アプリケーションのホスティングを行う「Partner Hosted」の 3 つの方法で CRM ソリューションを提供している。

Microsoft Dynamics CRM Live ソリューションと主な機能

種類	主な機能	価格
Professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Outlook やブラウザからのアクセス</li> <li>ワークフロー技術「Windows Workflow Foundation」などのアプリケーション設定機能を利用したカスタマイズ化</li> <li>充実したアプリケーション設定機能</li> <li>アプリケーション拡張機能</li> </ul>	ユーザー人当たり月額 44 ドル
Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professional 版が提供している機能全て</li> <li>オフライン時のデータ同期機能</li> </ul>	ユーザー人当たり月額 59 ドル

Dynamics CRM Live は、自社導入型 (On-Premise) およびパートナー企業ホスティング・サービス (Partner-Hosted) と同じアプリケーション・プラットフォーム「Titan (開発コード名)」を使用しているため、オンデマンド型から自社導入型へのソリューションの移行もスムーズに行えるとのこと。ユーザは、下図のようなインターフェースを使い、スケジュールの管理や顧客のアカウント管理が効率的に行えるほか、システムの設定をカスタマイズ化することなども可能となっている。

Microsoft Dynamics Live CRM のユーザ・インターフェース<sup>28</sup>



<sup>28</sup> [http://www.eweek.com/slideshow\\_viewer/0,1205,l=&s=25970&a=211170&po=3,00.asp](http://www.eweek.com/slideshow_viewer/0,1205,l=&s=25970&a=211170&po=3,00.asp)

Microsoft社は、Microsoft Dynamics Live CRMのアプリケーションを同社のデータセンターでホスティングしていくが、今後も販売パートナー企業との関係は強化していく方針である。販売パートナー企業を通してMicrosoft Dynamics CRMを使っていた顧客が、Microsoft社のホスティングするMicrosoft Dynamics Live CRMに移行しても、販売パートナー企業は各顧客につき毎年10%の-margin収入を得られるという<sup>29</sup>。Microsoft Dynamics CRMの総括管理者であるBrad Wilson氏によると、Microsoft Dynamics Live CRMではMicrosoftがホスティングサービスを提供するが、顧客サービスの点でパートナー企業が重要な役割を果たすことになるとしている<sup>30</sup>。

SaaSサービス強化に努めるMicrosoft社は2006年7月、アプリケーションの仮想化とストリーミング配信技術を手がけるSoftricity社の買収を終了したと発表。アプリケーション仮想化は、IT管理のコストと複雑度を緩和するとして注目されている技術である。今回のSoftricity社の買収は、ユーザにアプリケーション仮想化技術を幅広く利用してもらうため、仮想化ソフトウェアをより利用しやすく、購入しやすいものとするというMicrosoftの戦略のうちのひとつであるとしている。Softricity社の主要製品である「Softricity Desktop」では、コンピュータにソフトウェアをインストールする必要なく、インターネットを經由して、オンデマンド形式にアプリケーションを提供している。Softricity社は、この製品により、世界中どこでも即座に利用できる拡張可能なソフトウェア環境が提供できるとしている。

Microsoft社は、CRMや仮想化ソフトウェアなど含め、様々なアプリケーション機能をWindows Liveのサーバー上でSaaSとして提供していく予定であるが、オフィス・ソフトウェアに関するSaaS戦略はまだ行われていない。同社のオフィス・ソフトウェア「Microsoft Office」の2005年における年間売上は、110億ドルで、これはMicrosoft社全体の売上の30%あたるといわれる。ベンチャー企業Battery Ventures社の共同経営者であるRoger Lee氏は、「(オフィス・ソフトウェア市場において) Microsoft Officeは断然な市場シェアを持っているが、同時にそれは、Microsoft社がそのビジネスモデルや製品の価格構成を変更することに関して、フレキシビリティを欠いていることを物語っている」と述べた<sup>31</sup>。Microsoft社がMicrosoft Officeの販売形態や価格構成を行う予定がない中、Microsoft Officeユーザは、オフィス・ソフトウェア移行に向けての準備をしている。207の企業を対象に、調査会社Jupiter Researchが2006年に行った調査では、100人以上の従

<sup>29</sup> Microsoft社のプレスリリース(2007年7月10日)を参照。

<http://www.microsoft.com/presspass/press/2007/jul07/07-10CRMWPCPR.msp>

<sup>30</sup> Ian Fried, "Microsoft sets pricing for hosted CRM" CNET News.com (2007年7月10日)を参照。

[http://news.com.com/8301-10784\\_3-9741436-7.html](http://news.com.com/8301-10784_3-9741436-7.html)

<sup>31</sup> "Watch Your Back." Red Herring. August 14, 2006. pp.34-37.

業員を抱える企業の 6%がウェブ上で提供されているオフィス・アプリケーションを使う準備ができていると答えている。6%は、数値としては低く見えるが、オフィス・ソフトウェア市場の大きさを考えると侮ることはできない。

### (3) 大手 SaaS ベンダ Salesforce.com 社の対応

Oracle 社、SAP 社、Microsoft 社をはじめ、大手ソフトウェア企業が徐々に SaaS 市場に参入し始め、SaaS 市場の競争激化する中、このような状況に対応すべく、大手 SaaS ベンダの Salesforce.com は、パートナーシップ構築を急いでいる。以下では、同社のサービス概要、利用ケース・スタディ、Google 社との技術提携についてまとめる。

#### ① サービス概要

Salesforce.com 社は、企業の規模や業種を問わず、各企業の要件に合わせて簡単にカスタマイズ化が可能なオンデマンド型 CRM ソリューションを世界規模で提供している。AMR Research 社の調べによると、Salesforce.com 社は、オンデマンド型 CRM 市場において 44%<sup>32</sup>のシェアを占めているなど、インターネット経由でソフトウェアを提供している SaaS ベンダとして最も注目を浴びている。

同社のオンデマンド型 CRM ソリューション「Salesforce」では、営業、マーケティング、顧客サービス業務の支援機能、経営指標の分析および代理店管理機能、他のデスクトップ・アプリケーションなどとの統合や携帯端末からのアクセス機能などを含め、包括的な CRM ソリューションを提供している。最近では、いち早く Apple 社 iPhone のビジネス利用を視野に入れ、これに対応するソリューション開始に乗り出しているとも報じられている。<sup>33</sup>以下に、同社が提供している CRM ソリューションの主な機能をまとめた。

Salesforce.com 社の CRM ソリューションと主な機能

種類	主な機能
営業	<ul style="list-style-type: none"> <li>アカウントおよび活動管理</li> </ul>

<sup>32</sup> Salesforce.com 社のプレスリリース(2006 年 8 月 21 日)を参照。

<http://www.salesforce.com/company/news-press/press-releases/2006/08/060820.jsp>; 日経ビジネスの「荒ぶる“ソフトの革命児”」において引用されていた調査会社 IDC 社の数値では、Salesforce.com 社がオンデマンド型 CRM 市場全体の 48.4%を占め、その後を Omniture 社(7.1%)、Oracle 社(7.0%)の順に続いている。<http://www.nikkeibp.co.jp/news/biz07q3/542208/>

<sup>33</sup> Nick Wingfield “iPhone Calls to Some Business Users” Wall Street Journal(2007 年 7 月 24 日)を参照。



	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドキュメント管理</li> <li>データ入力値チェック</li> <li>契約および契約更新管理</li> <li>売上予測</li> <li>商品カタログ</li> <li>顧客情報管理、など</li> </ul>
マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>Google AdWords</li> <li>ウェブ経由のリードの取り込みおよびトラッキング</li> <li>リード管理</li> <li>ドキュメント管理</li> <li>一括メールの送信</li> <li>キャンペーン管理、など</li> </ul>
顧客サービスおよびサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>問い合わせ管理</li> <li>ドキュメント管理</li> <li>問い合わせの自動割当</li> <li>履歴管理</li> <li>知識ベースおよび推奨ソリューション</li> <li>多言語ソリューション、など</li> </ul>
代理店管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理店経由の顧客およびリード管理</li> <li>商談登録・管理</li> <li>パートナー・マーケティング</li> <li>代理店とのコミュニケーション</li> <li>代理店向けワークフロー、など</li> </ul>
分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準およびカスタムレポート作成</li> <li>カスタムレポートの集計項目</li> <li>カスタマイズ化可能なダッシュボード</li> <li>データ分析のマッシュアップ</li> <li>レポートへのアクセス権、など</li> </ul>
デスクトップおよびモバイル CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Outlook および Office との統合</li> <li>Lotus Notes との統合</li> <li>オフライン時のアクセス</li> <li>デスクトップソリューション管理</li> <li>携帯端末からのアクセス</li> </ul>

同社では、5つの異なるバージョンを用意しており、企業の規模や必要性に応じたソリューションを提供している。小規模な企業や団体向けの Group Edition では、CRM ソリューションの中でも最も基本的な機能を提供しており、最大5人まで

のユーザが同サービスを利用でき、年額 600 ドルとなっている。Professional Edition は、ユーザー人当たり年額 780 ドルで、あらゆる規模の企業ユーザがソリューションをカスタマイズできるようになっており、必要に応じたアプリケーションの拡張が可能となっている。ユーザー人当たり年額 1,500 ドルで提供されている Enterprise Edition は、大規模で複雑な CRM 業務を行っている大企業を対象としており、他システムとの統合なども可能となっている。同社の主力製品である Unlimited Edition は、ユーザー人当たり年額 3,000 ドルで、営業、マーケティング、顧客サービス業務を行う上で企業が必要とする全ての CRM 機能を提供している。

#### Salesforce.com 社が提供するバージョン各種

バージョン種類	価格 <sup>34</sup>	ユーザ数の上限	標準サポート	ディスクの容量
Group Edition	年額 600 ドル	5 ユーザ	含む	合計 1GB
Professional Edition	年額 780 ドル /1 ユーザ	無制限	含む	1GB または 20MB/1 ユーザ
Enterprise Edition	年額 1,500 ドル /1 ユーザ	無制限	含む	1GB または 20MB/1 ユーザ
Unlimited Edition	年額 3,000 ドル /1 ユーザ	無制限	プレミアムサポート付	1GB または 120MB/1 ユーザ

同社は、包括的なオンデマンド型 CRM アプリケーションの「Salesforce」のみならず、オンデマンド・アプリケーション・プラットフォーム「Apex」を使い、パートナー企業や独立系ソフトウェア・ディベロッパ（ISV）によって開発されたアプリケーションと Salesforce ソリューションを統合させ、550 以上ものビジネス・アプリケーションを「AppExchange」<sup>35</sup>で販売している。これにより、ユーザは、既存の CRM ソリューションと幅広いビジネス・アプリケーションを連携させ、更なるカスタマイズ化が可能となった。また、ソリューションの導入支援やトレーニングなどを行うサポートサービス「Successforce」も提供しており、あらゆる面において企業における CRM 業務の支援を行っている。

<sup>34</sup> 同価格は、Salesforce.com 社の営業担当者から得た情報であり、ウェブサイト上では公開されていない。

<sup>35</sup> AppExchange では、Salesforce.com 社以外の企業やソフトウェア・ディベロッパーが開発したビジネス・アプリケーションやプラグインを無料もしくは有料で提供している販売ポータルである。ユーザは、数多いアプリケーションの中から必要なアプリケーションを選択し、既存の CRM ソリューションに統合することができる。

## ② ケーススタディ

全世界 3 万 2,000 社を超える企業が、営業、マーケティング、顧客サービス部門の管理・運営に同社の CRM ソリューションを利用している。同社のソリューションは、導入期間が短く、システムの初期投資が削減できると、企業規模や業種に関わらず、ユーザから高い評判を得ている。

大手セキュリティ・ソフトウェア・メーカーの Symantec 社は、ストレージ管理ベンダである Veritas Software 社との合併に伴い、両企業の営業部門における CRM プラットフォームを統一するために、拡張性と敏捷性が高い Salesforce.com 社のオンデマンド型 CRM ソリューションを採用した。

Symantec 社 Global Sales Infrastructure 部門のシニア・ディレクターを務める Will Shortt 氏によると、同社はこれまで 4 つの異なるセールス・フォース・オートメーション (SFA) システムを使用しており、Veritas Software 社との合併が社内の CRM 戦略を見直すきっかけとなり、IT 部門の評価が最も高く、他ベンダの製品よりも生産性が優れている Salesforce.com 社を選んだとのこと。Symantec 社は、世界 40 カ国における 3,900 名の従業員に対して、3 ヶ月半の期間で同ソリューションの導入を完了することができた。Salesforce 社のオンデマンド型 CRM ソリューション導入以来、営業担当者の CRM システム利用率も上がり、パイプラインの正確度も増したほか、これまで 3 ヶ月から 5 ヶ月かかっていた製品の販売サイクルが 1 ヶ月に短縮されたという。

以下、Symantec 社を含め、同社の CRM ソリューションを利用している企業 4 社における主な導入効果をまとめた。

### Salesforce.com 社の CRM ソリューションを利用する企業の主な導入効果

企業名	業界	ユーザ数	主な導入効果
Expedia	旅行	120	<ul style="list-style-type: none"> <li>部門間の取引先管理と商談のトラッキングが改善</li> <li>ビジネス・プロセスが改善され、コミュニケーションを促進</li> <li>顧客設定プロセスの自動化により、新しい取引先への稼動時間を 2 日から 1 日に短縮</li> <li>顧客応答時間の大幅な短縮</li> </ul>
SunTrust	金融	2,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>予定どおりに予算内で CRM を導入</li> </ul>

企業名	業界	ユーザ数	主な導入効果
			<ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリングにより、顧客サービスが向上</li> <li>生産性が高まり、収益が増加</li> <li>CRM と既存システムのデータが統合され、データへのリアルタイム・アクセスが実現</li> </ul>
ADP	ビジネス・サービス	2,900	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apex プラットフォームを利用し、営業チームごとに、それぞれの業務に対応したソリューションのカスタマイズ化が実現</li> <li>2,900 ユーザへの導入後も、ユーザ数が増加</li> </ul>
Symantec	ハイテク / ソフトウェア	3,900	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM 移行プロジェクトを予定どおりに予算内で実行</li> <li>営業担当者のシステム利用率が向上</li> <li>パイプラインの正確度が向上</li> </ul>

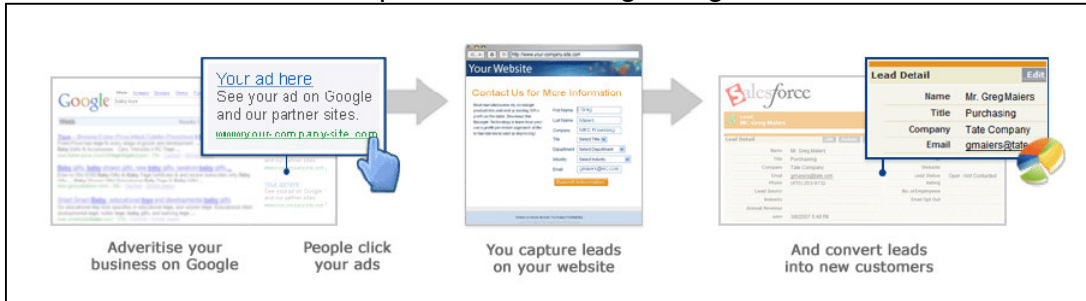
### ③ Google 社との技術提携による新サービス

Oracle 社、SAP 社、Microsoft 社が次々とオンデマンド型 CRM ソリューションを提供し始めている中、Salesforce.com 社は 2007 年 6 月、同社の CRM ソリューションに付加価値を付け、他社との差別化を図るために、検索エンジン大手の Google 社と提携し、Google 社が提供している AdWords 広告機能を搭載したオンデマンド型 CRM アプリケーション「Salesforce Group Edition featuring Google AdWords」を提供していくことを発表した。提携関係は米国だけでなく、43 カ国で実施されることになっており、世界的な戦略的提携関係となる。

Salesforce Group Edition featuring Google AdWords は、広告からリード情報の生成、取引完了、顧客維持まで、新規顧客の獲得とビジネスの成長に必要な一連のツールを提供している。同アプリケーションの導入企業は、Google AdWords を使ったキャンペーンから契約完了までの一連の流れを、Salesforce で管理できるようになる。Salesforce Group Edition featuring Google AdWords では、まず同サービスから直接 Google AdWords にアクセスして広告を作り、Google の検索結果ページや Google AdSense のネットワーク上に表示させることができる。広告を通して企業のウェブサイトに見込み顧客がアクセスしてくると、サービスや製品資料などの提供を通じて顧客情報を収集し、この情報を新しいリードとして Salesforce へ直接登録できるといった仕組みになっている。新しいリードに関する情報は、即座に営業部門へ配信され、その後も Salesforce において販売サイク

ル全体を管理することができる。下図は、Salesforce Group Edition featuring Google AdWords サービスによる新規顧客獲得の流れを示したものである。

Salesforce Group Edition featuring Google AdWords の仕組み<sup>36</sup>



また、Salesforce.comの「AppExchange」が提供している600以上のビジネスアプリケーションとSalesforce.com Group Edition featuring Google AdWordsを結び付けて、マッシュアップ・アプリケーションを開発することも可能となっている。Salesforce.com Group Edition featuring Google AdWordsのサービス価格は、年額1,200ドルとなっているが、AppExchangeに掲載されているアプリケーションを利用するには追加費用が発生する。

#### (4) その他の企業によるSaaS市場への参入

SaaS市場の潜在的成長を見込んで、大手ソフトウェア企業3社だけではなく、CRM市場以外にも、例えば、Symantech社はSymantec Protection Network-Online Backup Service (SPN)に加え、メッセージ・フィルタリング・サービスについても、SaaSの機能を強化することを発表しており<sup>37</sup>、また、AdobeSystemsも、PhotoshopでもSaaS機能の提供を行うことを発表している<sup>38</sup>。さらに、それ以外にもグーグル、アマゾンなどのいわゆるウェブ系の企業においても、それぞれの立場からSaaS市場への関与を示してきている。

このような中で、直接ソフトウェアやウェブ関係には大きくは関係していなかった企業による参入として、特に注目を集めることになったのが、ネットワーク機器メーカーのCisco社によるWebEx Communications (以下、WebEx)社買収である。Cisco社は2007年5月、オンライン会議アプリケーションを提供しているWebEx社を買収し、SaaS市場参入への足場を固めた。Cisco社の最高開発責任者(Chief Development Officer)であるCharlie Giancarlo氏は、「Cisco社は、引き続き

<sup>36</sup> <http://www.salesforce.com/google/index.jsp?tab=tour>

<sup>37</sup> <http://www.computerworld.jp/news/sw/73329.html>

<sup>38</sup> <http://www.atmarkit.co.jp/news/200707/27/adobe.html>

インテリジェント・ネットワーク技術への投資を行っていく方針であり、ネットワークを次世代のビジネス・アプリケーションや民生用アプリケーションを提供するためのプラットフォームとして利用していく」と述べた<sup>39</sup>。

Cisco社も「Unified MeetingPlace」などといった会議コラボレーション・サービスを提供しているが、これらの製品は大規模企業が社内コラボレーション・システムを構築するためのものとなっている。技術系の調査会社Yankee Group社のアナリストZeus Kerravala氏によると、WebEx社の製品のように、専用のネットワーク機器やソフトウェアを必要としないオンデマンド型アプリケーションを提供することによって、Cisco社は、大企業のみでなく、中小企業へも顧客ベースを拡大することができるとのこと<sup>40</sup>。

WebEx社は、映像、音声、デスクトップ画面などをWebブラウザ・ベースで共有できる会議アプリケーションを提供しており、中小企業を中心に、約1万2,000社が同社のソリューションを利用している。同社は、ユーザのニーズや利用頻度によって、3種類の製品を用意している。個人や中小企業を対象に提供されているWebEx MeetMeNowでは、月額49ドルで無制限にウェブベースの会議を開け、各会議に10名までが参加できる。MeetMeNowは、音声通話やデスクトップ画面の共有などウェブ会議を行うための基本的な機能のみを提供している。中小規模や大規模企業向けのWebEx Meeting Center（月額375ドル）は、音声通話機能やデスクトップ画面の共有機能が付いているほか、映像通信や会議の音声録音・映像録画機能および様々なアプリケーションやドキュメント・ファイルの共有機能など、企業がウェブ会議を行う上で必要とされる機能を包括的に提供している。また、ウェブ会議の利用頻度の低いユーザには、月間や年間契約なしで、会議参加者一人当たり毎分33セントのWebEx Pay-Per-Useが提供されている。

WebEx社が提供する会議アプリケーションと主な機能

種類	価格	主な機能
WebEx MeetMeNow	月額 49 ドル <sup>41</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ会議の開催回数は無制限</li> <li>一回の会議につき10名まで参加可能</li> <li>音声通話サービス機能（国などによって通話料金は異なる）</li> <li>デスクトップ画面の共有</li> <li>ユーザのEメールやインスタント・メッセージャーとの統合可能</li> </ul>

<sup>39</sup> Phil Hochmuth “Cisco buying WebEx for \$3.2 billion” Networkworld.com (2007年3月15日)を参照。<http://www.networkworld.com/news/2007/031507-bulletin-cisco-to-buy-webex.html>

<sup>40</sup> 同上。

<sup>41</sup> 年間契約を結ぶと20%の割引により、月額39ドルとなる。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザのデスクトップ画面からワンクリック・アクセスでのサービス利用</li> </ul>
WebEx Meeting Center	月額 375 ドル <sup>42</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 つ以上の異なるウェブ会議の同時開催が可能</li> <li>ウェブ会議の開催回数は無制限</li> <li>一回の会議につき 15 名まで参加可能</li> <li>音声通話サービス機能（国などによって通話料金は異なる）</li> <li>VoIP 音声サービス機能</li> <li>ウェブ会議の映像通信サービス機能</li> <li>デスクトップ画面の共有</li> <li>プレゼンテーションの共有</li> <li>アプリケーションの共有</li> <li>ドキュメントや映像ファイルの共有</li> <li>ウェブ会議の録音・録画</li> <li>Microsoft Office や Outlook との統合</li> <li>セキュア・ソケット・レイヤー（SSL）によるセキュリティ機能</li> </ul>
WebEx Pay-Per-Use	参加者一人当たり毎分 33 セント	<ul style="list-style-type: none"> <li>一回の会議につき 15 名まで参加可能</li> <li>音声通話サービス機能（国などによって通話料金は異なる）</li> <li>VoIP 音声サービス機能</li> <li>ウェブ会議の映像通信サービス機能</li> <li>デスクトップ画面の共有</li> <li>プレゼンテーションの共有</li> <li>アプリケーションの共有</li> <li>ドキュメントや映像ファイルの共有</li> <li>ウェブ会議の録音・録画</li> <li>Microsoft Office や Outlook との統合</li> <li>セキュア・ソケット・レイヤー（SSL）によるセキュリティ機能</li> </ul>

#### 4. SaaS 市場の今後

<sup>42</sup> WebEx Meeting Center は、年間契約で、最低 5 ライセンス(ウェブ会議主催ライセンス)を購入する必要がある。ウェブ会議主催ライセンスを 1 つ増やすごとに、月額 75 ドルが上乗せされる。

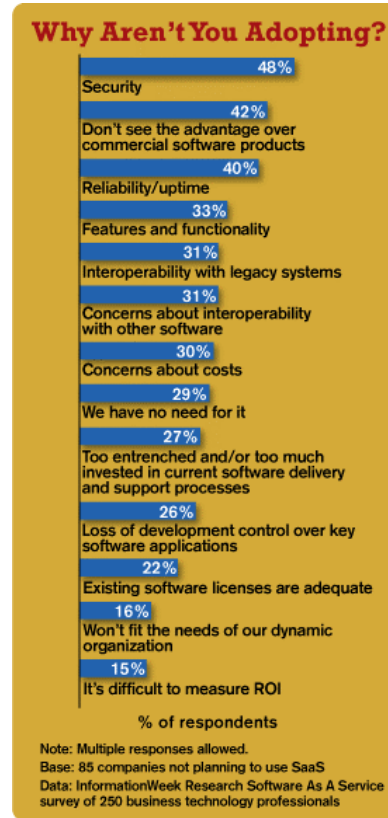
(1) SaaS 市場に係る課題・ニーズ (特にセキュリティ)

上述の通り、SaaS 利用が増加し、今後の急速な市場の拡大が見込まれる中で、ユーザ企業による SaaS に対するセキュリティ上の懸念の払拭が、同市場の成長の拡大・維持に影響を与えるとの指摘がある。

上述の「InformationWeek」の調査によると、SaaS を導入していない企業の約 5 割が、「セキュリティへの懸念」を理由に SaaS 導入を留まっていることが判明した。同調査に参加した栄養補給食品を販売している Shaklee 社の最高情報責任者 (CIO) を務める Ken Harris 氏は、「(もともと中小企業向けに広がった SaaS であるため、より大規模で複雑なシステムを運用している) 大企業などは、既存システムの統合やセキュリティに関する懸念などがあるために、SaaS の採用を留まっている」と述べている。また、一般的に、ユーザは SaaS 利用に関して、許可されていないアクセス権者からどのようにデータを守るのか、どのように顧客のデータへのアクセスが保障されるのかなどのデータ・アクセスに関する問題、また SaaS を使ったデータ処理やデータ移行などにも不安を抱いているとしている<sup>43</sup>

こうした中、業界団体においては、SaaSベンダのデータ処理やデータ管理におけるセキュリティ対策強化として、米国公認会計士協会 (AICPA) の監査基準委員会 (Auditing Standards Board) によって定められた監査基準書の第70号「SAS (Statement on Auditing Standards) 70」<sup>44</sup>の活用を指摘している。SAS70監査とは、会計監査法人が企業の内部統制を監査するにあたり、企業のトランザクション処理業務やデータ・ホスティング業務などを提供しているアウトソーシング・サービス業者のITや情報処理における内部統制システムの有効性、特に情報セキュリティ確保の体制が万全であるかどうかの分析や評価を行うために設けられたものである。米国企業改革

図 1: SaaS 導入における懸念



出典: InformationWeek

<sup>43</sup> Jeff Kaplan "SaaS Alternatives and Adoption Strategies Still Perplexing But Worth Considering." Sourcing & Vendor Relationships Email Advisor (2006年5月17日)を参照。http://saas-showplace.com/images/Cutter\_SaaS\_Advisory\_51706.pdf

<sup>44</sup> http://www.aicpa.org/download/members/div/auditstd/AU-00324.PDF



法（Sarbanes-Oxley Act：通称SOX法）遵守のために、監査される企業が業務を委託しているアウトソーシング事業者のセキュリティ監査にSAS70を適用している。同基準を活用することで、ユーザ側のセキュリティに対する不安を払拭することができるのではないかという考えから、SaaSベンダによるSAS70コンプライアンスを推奨する動きが出ている<sup>45</sup>。

しかしながら、SaaSのセキュリティの問題については、一般的には特に問題がないという専門家の意見も多い。SIIAが2007年8月3日に主催したWebcast「Software Industry Update」の講演者 Jason Maynard（Credit Suisse社ソフトウェア・アナリスト）をはじめとするアナリストなどは、SaaSベンダはセキュリティへの課題にも積極的に取り組んでおり、SaaSシステムが社内導入型の従来型システムよりもセキュリティ上で劣るということはないという見方を示している

ただし、SaaS利用におけるセキュリティ上の不安要素として、データを管理しているSaaSベンダの信頼性やデータ処理・管理の保障が報告されている。特に、大手老舗SaaSベンダとして知られるSalesforce.com社が、数回に亘りシステムの機能停止を起こしたという状況を受け、データ・セキュリティも含め、SaaSというビジネス・モデルをベンダが長期にわたり維持管理できるのかという、SaaSベンダ自体の信頼性に疑問が出ていることで<sup>46</sup>、セキュリティへの懸念も高めることにつながっている。また、SaaSベンダーであるNetSuiteが、IPOするにあたって、データセンターを地震の多いカリフォルニアの1箇所にしか有していないことに関して懸念を示された事例もある<sup>47</sup>。今後、SaaS企業が、ユーザを獲得していくにあたっては、このようなユーザの懸念に対応するための取り組みと信頼を確保していくことが重要な課題になると考えられる。

## （2）SaaS市場の今後の展開とパートナーシップの拡大

SaaSの利用分野に関しては、McKinsey社のAdhijit Dubey氏とDilip Wagle氏が指摘するように、これまではCRM、給与システム、HRマネージメント向けSaaSが主流であったが、第2の波として調達、物流、サプライチェーン・マネージメントなど、バイヤ・サプライヤ間重要な連携分野での利用も始まりつつあり<sup>48</sup>、企業向けにSaaSで提供できる範囲が確実に広がっている。

<sup>45</sup> Randy Barr, Michael Machado and Helen Eliadis “Demystifying SAS: A SaaS Provider’s Perspective” (2007年5月)を参照。[http://www.sii.net/software/pubs/sas70\\_0507.pdf](http://www.sii.net/software/pubs/sas70_0507.pdf)

<sup>46</sup> Joseph McKendrick, “Software as a Service : On-Demand Assumes a Mission-Critical Role.” 2006. <http://www.oaug.org/researchline/2006-02execsumm.pdf#search='SaaS%20user%20survey'>

<sup>47</sup> [http://www.informationweek.com/story/showArticle.jhtml?articleID=201001096&cid=RSSfeed\\_IWK\\_News](http://www.informationweek.com/story/showArticle.jhtml?articleID=201001096&cid=RSSfeed_IWK_News)

<sup>48</sup> <http://www.computerworld.com/action/article.do?command=viewArticleBasic&articleId=9017780>

これにより、これまで SaaS 市場をめぐる大手 IT ソフトウェアベンダなどを巻き込んだ動きは、上述のような CRM 関連を中心としたものが多かったが、今後はそれ以外の分野に広がっていくことになるだろう。また、すでに SaaS 市場に参入したベンダだけではなく、多くのプレイヤーが、同市場に参入してくることが予想される。また、上述の Credit Suisse 社ソフトウェア・アナリスト Maynard 氏は、現在同市場に参入しているのは、SaaS ベンダとソフトウェア・パッケージ・ベンダが主で、Cisco や人材アウトソーシング会社などの異種業種の一部が入ってきているが、システム・インテグレータ (SI)、独立系ソフトウェア・ベンダ (ISV)、ハードウェア・ベンダなどについては、これから本格的な取り組みを始めていこうという見方を示している。

調査会社 IDC 社のリサーチ・アナリスト Erin Traudt 氏は、現在提供されている SaaS は、氷山の一角にすぎず、まだまだ市場開拓の余地が残っているため、今後、SaaS プロバイダ、ソフトウェアベンダに加え、ハードウェア・ベンダ、システム・インテグレータ、流通業者なども参加し、吸収合併やパートナーシップの構築などが行われていこうと予測している<sup>49</sup>。

そのような中で、どの企業が主要なプレーヤーになるかについては、現時点では予測は困難である。しかしながら、SaaS に関しても、他のソフトウェア産業と同様に如何に (SOA なども含めて) プラットフォームを確立していくかが重要になる可能性があること<sup>50</sup>、その中で、上記のようなセキュリティに係る信頼性など市場の求める市場ニーズなどにどれだけ対応する能力を有するかなどといった視点にも依存しながら、それぞれ得意とする企業との吸収合併やパートナーシップの提携などの進展することが想定される。

パートナーシップの例として、IBM 社は、SaaS 市場の潜在性を評価し、同社による ISV とのパートナーシップ・ネットワーク PartnerWorld に参加するメンバーである ISV で、SaaS モデルに取り組もうとする企業に対して、以下のようなサポートを提供する「Software as a Service community<sup>51</sup>」を始めた<sup>52</sup>。

- ・ サービスの信頼性、セキュリティ、サービス志向アーキテクチャ (SOA)、オープンソース、オープンスタンダード分野におけるリーダーシップ
- ・ オープン・インダストリー・スタンダードにのっとった世界トップクラスの価格競争力のあるマネージド・ホスティング・サービス

<sup>49</sup> Sebor, Jessica. "SaaS Will Increase Serving Size." March 21, 2006.  
<http://www.destinationcrm.com/articles/default.asp?ArticleID=5927>

<sup>50</sup> [http://www.intelligententerprise.com/blog/archives/2007/07/evolution\\_of\\_sa.html;jsessionid=JF2PQEFRXHREMQSNDLRCKH0CJUNN2JVN](http://www.intelligententerprise.com/blog/archives/2007/07/evolution_of_sa.html;jsessionid=JF2PQEFRXHREMQSNDLRCKH0CJUNN2JVN)

<sup>51</sup> [http://www-304.ibm.com/ict09002c/isv/marketing/saas/saas\\_brochure.pdf](http://www-304.ibm.com/ict09002c/isv/marketing/saas/saas_brochure.pdf); <http://www-304.ibm.com/ict09002c/isv/marketing/saas/index.html>

<sup>52</sup> Donna Bogatin, "SaaS: IBM helps drive \$10 billion Software as a Service Opportunity" March 13, 2007, <http://blogs.zdnet.com/micro-markets/?p=1096>

- ・ グローバル・マーケットへのアクセス及び販売・マーケティングのサポート

このような中、今後、SaaS市場については、SaaSに取り組む一部の企業や狭義のソフトウェア業界にとどまらず、IT業界全体へのインパクトが強まっていくことが主要ITアナリストの間の観測として広まっている<sup>53</sup>。

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、tagui\_ichikawa@jetro.go.jpまでお願いします。

なお、本レポートは、注記した参考資料等を利用して作成しているものであり、本レポートの内容に関しては、その有用性、正確性、知的財産権の不侵害等的一切について、執筆者及び執筆者が所属する組織が如何なる保証をするものでもありません。また、本レポートの読者が、本レポート内の情報の利用によって損害を被った場合も、執筆者及び執筆者が所属する組織が如何なる責任を負うものでもありません。

---

<sup>53</sup> 2007年8月3日 SIIA主催のウェブキャストでの講演におけるコメント。