

平成 19 年度  
SaaS 研究会 活動報告

平成 20 年 3 月



社団法人コンピュータソフトウェア協会

## はじめに

SaaS 研究会は 2 回の準備会を経て 2006 年 10 月に発足しました。国内でも過去に ASP のビジネスモデルが話題に登ったことがありましたが、低廉かつ高帯域な常時インターネット接続環境が実現できていなかったこともあり、ビジネストレンドの大きな潮流になることはありませんでした。時を経て、世の中はブロードバンド時代となりセキュアで安定したシステム運用の難易度が高まるにつれ、ユーザーは低廉かつ利便性の高い SaaS 型のソフトウェアサービスを求めはじめました。現在、パッケージベンダーやネット系企業が、BtoB において多数の SaaS ビジネスを開始しつつあります。

当研究会は、「ソフトウェアが、ネットワークを介して機能・サービスとして提供される SaaS/ASP 型ビジネス環境において、利用者の利便性に資するために、安心、安全なビジネス基盤の確立、各種情報の提供、ベンダーとユーザー間の双方向コミュニティの確立、サービスの連携などを推進する」という目標の下で、平成 19 年度に活発な活動を行いました。研究会(6 回)、説明会(2 回)、勉強会(1 回)、実証実験や委員会(5 回)、アンケート調査などを通じて、今後の対処すべき課題が見えてきたと言えます。

これらの活動を中心的に推進していただいた研究会のメンバーや事務局に深く感謝いたします。今後は研究会主催の SNS をさらに活用しながら、より実践的な場を創り、ユーザーやベンダーの役に立つ研究会にしていきます。

会員企業の皆様が研究会活動へ積極的にご参加くださいますようお願い申し上げます。

主査：木下 仁 CSAJ 常任理事、株式会社アールワークス 代表取締役社長

## **概要**

ソフトウェアが、ネットワークを介して機能・サービスとして提供される SaaS/ASP 型ビジネス環境において、利用者の利便性に資するために、安心、安全なビジネス基盤の確立、各種情報の提供、ベンダーとユーザー間の双方向コミュニティの確立、サービスの連携などを推進する。上記目的を実行するためのツールとして、「SaaS コミュニティ（掲示板）」を立ち上げ、情報共有や情報提供を投稿形式にて行うほか、関連ポータルサイトとの連携を図るほか、SaaS ビジネスモデルの実証実験環境を構築し、会員ベンダー、ユーザー双方に提供して、SaaS 普及にかかわるさまざまな問題点を抽出・解決を図る。

## **参加メンバー**

主査：木下 仁 CSAJ 常任理事、株式会社アールワークス 代表取締役社長

参加企業：BCN、IT&I・S・Q、IT エージェント、IT 企画、SRA、アールワークス、アクセンチュア、アズベイス、アスペックス、インターコム、ヴァル研究所、ウイングアークテクノロジーズ、エニウェア、応研、オービックビジネスコンサルタント、オプトリンクス、カイエンシステム開発、きっとエイエスピー、キュービットスターシステムズ、クオリティ、クレオ、フィードパス、シーシーダブリュ、システム・テクノロジー・アイ、シンクイット、スリーイーグルス、セールスフォース・ドットコム、データ変換研究所、デザイン・クリエイション、テラスカイ、トレンドマイクロ、サイバー大学、日本事務器、日本ナレッジ、日本ビジネスコンピューター、日本ビズアップ、ネオジャパン、ネクストウェア、ネットスイート、パース情報科学研究所、ピー・シー・イー、ピーエスシー、ビジネスオンライン、フォーディーネットワークス、富士通、富士通ビジネスシステム、フューチャーアーキテクト、ミロク情報サービス、メディアドライブ、メモリ型 DBMS 推進機構、弥生、ラクラス

オブザーバ：経済産業省、独立行政法人情報処理推進機構、IT コーディネータ協会、全国商工会連合会

## **活動実績**

研究会（6 回）の開催

- ・ 第 1 回 SaaS 研究会  
日時：平成 19 年 4 月 23 日（月）  
場所：CSAJ 会議室  
・ 研究会の活動内容の説明および SaaS ポータル/コミュニティに関する提案
- ・ 第 2 回 SaaS 研究会  
日時：平成 19 年 5 月 23 日（水）  
場所：CSAJ 会議室

- ・ SNS の運営について（参加者の資格要件、招待のルール、議題の設定などの運営方法、カテゴリーおよび管理者の設）、IPA の SaaS に対する取り組み、ASP 実力診断ガイドの状況と連携、今後のロードマップについて
- ・ 第 3 回 SaaS 研究会  
日時：平成 19 年 6 月 28 日（木）  
場所：クオリティ株式会社 会議室  
・ ラクラス社の SaaS ビジネスについて、SaaS 実行・検証環境の共同構築、運用について、SaaS ポータルサイトについて、各コミュニティ（SaaS 研究会主催の SNS）の話題から
- ・ 第 4 回 SaaS 研究会  
日時：平成 19 年 7 月 31 日（火）  
場所：クオリティ株式会社 会議室  
・ SaaS 実行・検証環境（実証実験）の共同構築、運用について、CEATEC 2007 における SaaS 関連講演について
- ・ 第 5 回 SaaS 研究会  
日時：平成 19 年 10 月 23 日（火）  
場所：クオリティ株式会社 会議室  
・ 小規模企業への SaaS 展開に向けて（経済産業省）IT コーディネータ/中小企業診断士からみた中小企業の IT 化の課題と今後の可能性について、情報システムの信頼性向上のための中小企業向けパッケージ取引・契約モデルの作成について
- ・ 第 6 回 SaaS 研究会  
日時：平成 20 年 2 月 27 日（水）  
場所：クオリティ株式会社 会議室  
・ 富士通のプラットフォームビジネスについて（富士通株式会社）、ネオジャパンの SaaS ビジネスについて（株式会社ネオジャパン）、SaaS アンケート結果報告

#### 説明会（2 回）の開催

- ・ SaaS ビジネスモデルの実証実験に関する説明会  
日時：平成 19 年 8 月 10 日（金）  
会場：トスラブ山王会議室
- ・ SaaS ビジネスモデルの実証実験参加企業説明会  
日時：平成 19 年 9 月 28 日（金）  
場所：CSAJ 会議室

#### 勉強会の開催

- ・ SaaS 向け SLA ガイドライン（案）勉強会  
日時：平成 19 年 12 月 3 日（月）  
場所：CSAJ 会議室  
・ 経済産業省の SaaS 向け SLA ガイドライン（案）に対する意見募集に関する勉強会

「SaaS ビジネスモデル実証実験」の実施および、研究委員会（5 回）の開催

昨年 8 月より準備を開始した「SaaS ビジネスモデル実証実験」は、本年 3 月をもって終了した。本実証実験は（財）機械システム振興協会の受託事業として実施し、「SaaS ビジネスモデル実証実験研究委員会」を立ち上げて調査研究とともに報告書を作成・公開した。実証実験の参加状況は以下のとおり。

登録サービス 最終：27 社 35 サービス

SaaS 実証実験モニター申込者：171 名（公開サービスのみ）

非公開分として約 30 名、また NTT 東日本分として 200 名 総計：約 400 名

### SaaS 実証実験参加企業および提供サービス

フィードパス株式会社	サイボウズ Office6 for ASP
株式会社ヴァル研究所	駅すばあと 駅すばあと通勤費管理システム
株式会社バース情報科学研究所	TimeWave
弥生株式会社	弥生会計 07 プロフェッショナル 弥生販売 07 プロフェッショナル
株式会社アズベイス	営業マンが使う BizBase BizBase for 会計事務所
株式会社インターコム	Super ウルトラ ISO Super ファイル復活3 コンプリート
ビジネスオンライン株式会社	ネット de 会計
株式会社データ変換研究所	WebSensor
株式会社富士通ビジネスシステム	WebOffice サービス
株式会社オービックビジネスコンサルタント	採用奉行 21 Ver.IV 勘定奉行 21 Ver.IV 給与奉行 21 Ver.IV 商奉行 21 Ver.IV 蔵奉行 21 Ver.IV
メディアドライブ株式会社	やさしく名刺ファイリング PROv.8.0
応研株式会社	大蔵大臣 2007
ピー・シー・エー株式会社	PCA 会計
ウイングアークテクノロジーズ株式会社	SuperVisualFormade 設計部 UniversalConnect クライアント版
株式会社カイエンシステム開発	BizMagic Basic 製品 (ASP サービス)
クオリティ株式会社/スターネット株式会社	STAR-ISM
アジルネットワークス株式会社	アジルフォンピズ

#### 非公開参加企業

日本電気株式会社、日本ビズアップ株式会社、日本ビジネスコンピューター株式会社、日本ナレッジ株式会社、日本事務器株式会社、株式会社デザイン・クリエイション、株式会社ミロク情報サービス、セイコーエプソン株式会社、株式会社 IT&I・S・O、株式会社クレオ  
合計 27 社、35 サービス

#### ・第 1 回委員会

日時：平成 19 年 11 月 1 日（木）

場所：CSAJ 会議室

- ・SaaS ビジネスモデル実証実験のスケジュールおよびアンケートの概要と方針、実証実験の利用規約案について

#### ・第 2 回委員会

日時：平成 19 年 12 月 12 日（水）

場所：CSAJ 会議室

・ SaaS ビジネスモデル実証実験の進捗状況およびアンケート調査の進捗状況について

・ 第 3 回委員会

日時：平成 20 年 1 月 16 日（水）

場所：CSAJ 会議室

・ SaaS ビジネスモデル実証実験の進捗状況、アンケート調査の進捗状況および成果報告書作成について

・ 第 4 回委員会

日時：平成 20 年 1 月 30 日（水）

場所：トスラブ市ヶ谷会議室

・ アンケート調査の結果、報告書（要旨版/本編）・成果報告書の目次案および成果報告書作成について

・ 第 5 回委員会

日時：平成 20 年 2 月 13 日（水）

場所：CSAJ 会議室

・ 成果報告書の内容およびアンケート結果について

「中小企業における SaaS の利用意向等に関する調査」の実施

中小企業における SaaS 普及の可能性をさぐるため、今年 1 月に「中小企業における SaaS の利用意向等に関する調査」を実施し、その結果を 3 月 31 日にプレスリリースとして公表した。この調査は、従業員 300 人以下の中小企業の従業員及び経営者ならびに個人事業主であって、SaaS に関してある程度以上の知識があることなどを条件にして調査対象を限定した調査となっている。

主な調査結果と調査の概要、調査結果の詳細は以下のとおり。

## 1 主な調査結果

SaaS へ「是非乗り換えたい」あるいは「乗り換えを検討したい」と回答した人の割合は、どの業務でも 2 割前後。業務別にみると、「営業支援・顧客管理」、「電子メール・グループウェア」、「社内ブログ・SNS」がやや高く、「人事給与」、「生産管理」、「物流管理」がやや低い。（図 6 参照）

認知度別に乗り換え意向をみると、より深く SaaS を知っている人の方が、乗り換え意向が高い。（図 8 参照）

2～3 年後に SaaS を「利用している」あるいは「利用するかもしれない」と回答した人は 50%前後。業務別にみると、「電子メール・グループウェア」や「社内ブログ」が高く、「生産計画」、「物流管理」、「生産管理」が低い。（図 9 参照）

SaaS 利用のメリットは「初期コストが安い」(57.4%)、「運用コストが削減できる」(48.1%)、「導入までの期間が短い」(47.5%)、「ネット接続 PC とブラウザがあれば利用できる」(46.8%)、「ネット接続 PC とブラウザがあれば利用できる」(46.8%)の順に多く、一方、デメリットは、「情報漏えいが心配」(65.1%)、「ネットワーク障害があれば使えなくなる」(62.1%)、「サービスの継続性に不安がある」(33.9%)、「カスタマイズが大変」(31.9%)、「他のシステムとの連携が困難」(30.7%)の順に多かった。(図 10、図 11 参照)

メリット・デメリットに関する回答を認知度別にみると、SaaS をより深く知っている人の方がメリットを大きく、デメリットを小さく評価する傾向がある。(図 12 参照)

情報セキュリティについては、ネットワーク(インターネット)のトラブルや SaaS ベンダー側のシステムの不具合によってサービスが中断されることを最も恐れており、次いでデータセンターへの不正アクセスや SaaS ベンダーの社員による情報漏えいを恐れている。(図 13 参照)

しかし、信頼できる SaaS ベンダーであれば、自社でデータを持つより SaaS を利用した方が情報セキュリティ面で安心だと考える人が 6 割を占める。また、SaaS をより深く知っている人の方が、信頼できる SaaS ベンダーに任せた方が安心だと回答する人が多くなる。(図 14、図 15 参照)

SaaS を選ぶ場合に重視する要素は、「使いやすさ」(「非常に重要だ」と「重要だ」の合計が 95.1%)、「利用料金」(93.8%)、「SaaS の機能」(92.8%)、「データバックアップの仕組み」(90.8%)、「安定的なサービスを保証する契約」(90.0%)、「既存システムからのデータの移行が容易か」(89.7%)である。(図 16 参照)

SaaS の利用料金については、回答の平均値は 1 アカウント当たり年間 5 万円プラス・マイナス 8000 円であるが、回答の中央値をみると、「社内ブログ・SNS」<sup>1)</sup>、「電子メール・グループウェア」<sup>2)</sup>、「文書管理」については「年間 1 万円前後」であり、その他の業務向け SaaS では「年間 3 万円前後」である。(図 17、表 1 参照)

(注)中央値(ちゅうおうち)(median)とは、有限個のデータを小さい順に並べたとき中央に位置する値で、突出した数字がある場合には平均値より大多数の実感に近い値になる。

## 2 調査の概要

### 2.1 調査方法

調査は（株）マクロミルに外注してウェブ調査によって実施した。

第一段階として、マクロミルのモニター会員のうち、企業に勤めている人、経営者・役員、個人事業主を対象として、予備調査（スクリーニング調査）を実施し、

- (1) SaaS についてある程度以上の知識がある
- (2) 情報システム導入に関与しているか、関心の高い人
- (3) 従業員が 300 人以下の企業の従業員、経営者あるいは自営業

の 3 条件を満たす人を抽出した。予備調査は 50,370 人に対して行い、3 条件を満たす 1187 人を抽出した。

次に第 2 段階として、抽出後のモニター会員に対して本調査を実施した。

### 2.2 調査実施時期

- (1) 予備調査（スクリーニング調査） 2008 年 1 月 11 日～14 日
- (2) 本調査 2008 年 1 月 18 日～19 日

## 3 調査結果（詳細版）

### 3.1 回答者の属性

回答者を性別にみると、男性が 87.6%、女性が 12.4%であった。年齢別では、30 歳代が最も多く 44.3%、次いで 40 歳代が 27.4%であった。（図 1 参照）

職業別では、経営者・役員が 11.1%、事務系の会社員が 23.2%、技術系の会社員が 37.0%、それ以外の会社員が 12.7%、自営業が 16.0%である。（図 2 参照）

業種別にみると、その他サービスが最も多く 23.4%、次いで情報通信業が 22.2%、製造業が 10.7%、卸・小売業が 10.1%となっている。（図 3 参照）

SaaS の認知度は、スクリーニングの段階で「SaaS についてある程度以上の知識がある」層に人に絞っているため、SaaS について十分に理解している人が 23.7%、おおよそ知っている人が 76.3%となっている。（図 4 参照）

情報システム導入における立場別にみると、情報システムの導入を承認・決定する立場の人が 33.5%、候補を選定する立場にある人が 28.5%、情報収集する立場にある人が 16.3%、情報システムの導入には関与していないが自社の情報システムに関心がある人が 21.7%となっている。（図 4 参照）



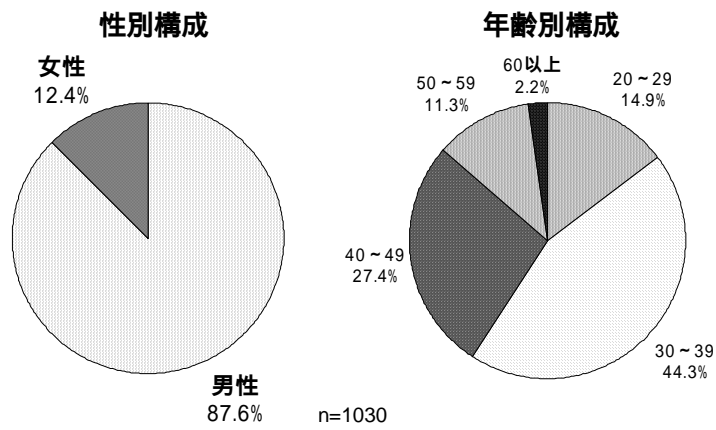


図 1 回答者の属性 - 性別と年齢

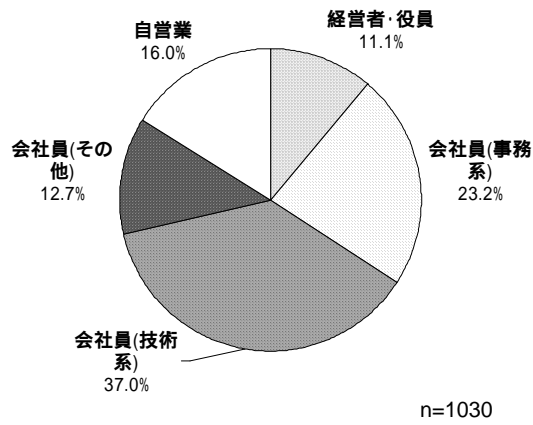


図 2 回答者の属性 - 職業

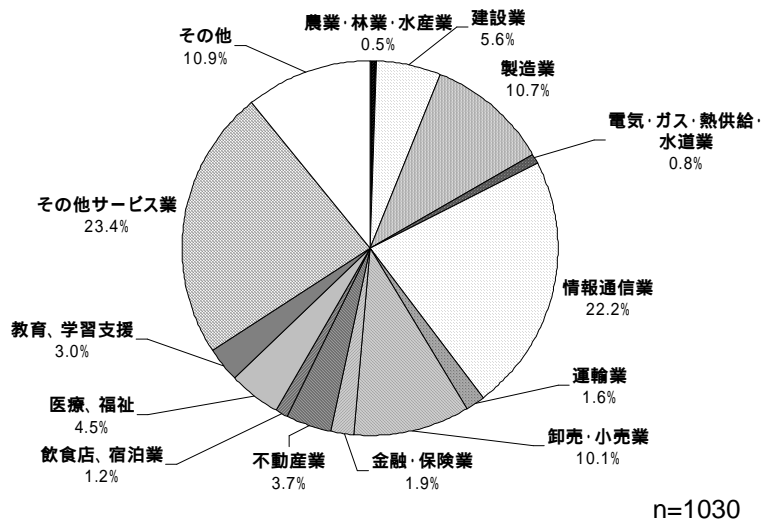


図 3 回答者の属性 - 業種

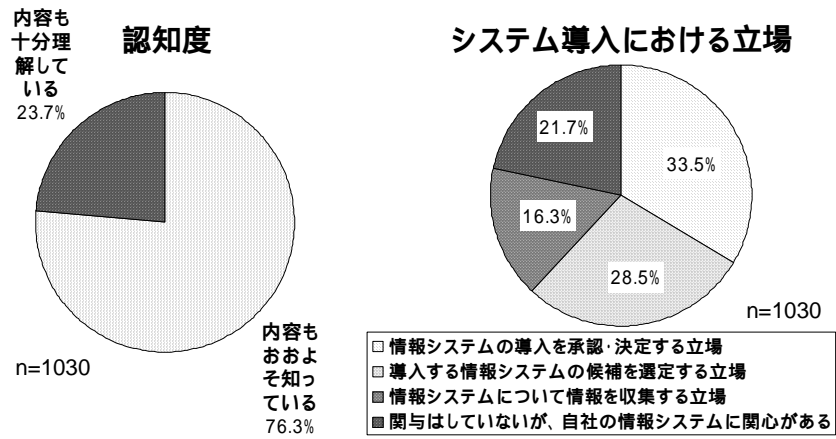


図 4 回答者の属性 - SaaS の認知度とシステム導入における立場

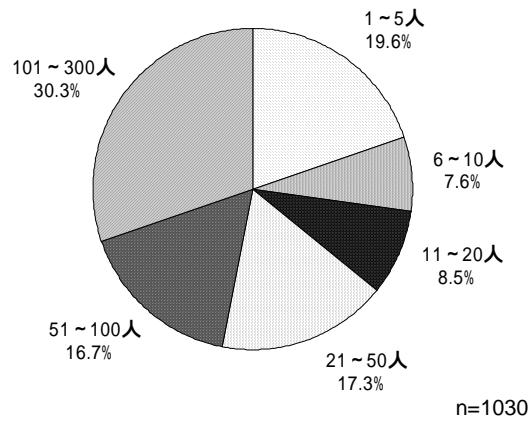
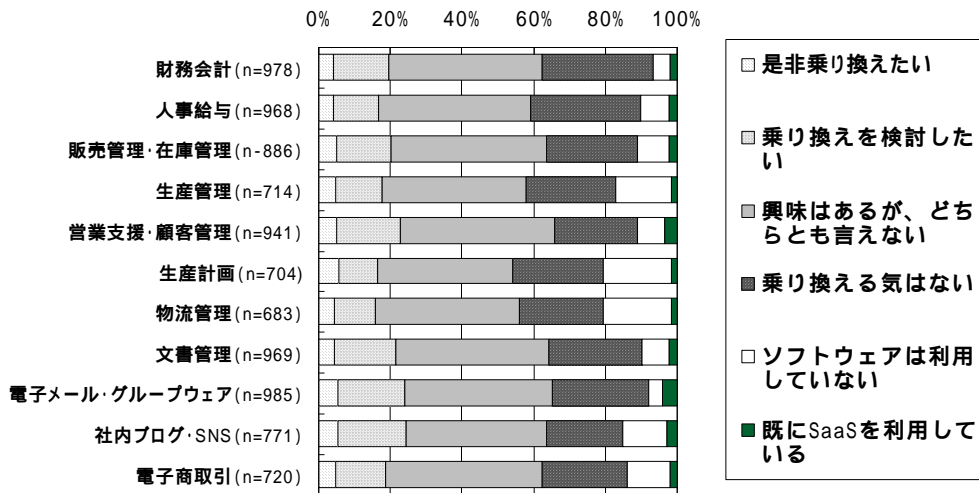


図 5 回答者の属性 - 勤務先の従業員規模

### 3.2 SaaS への乗り換え意向

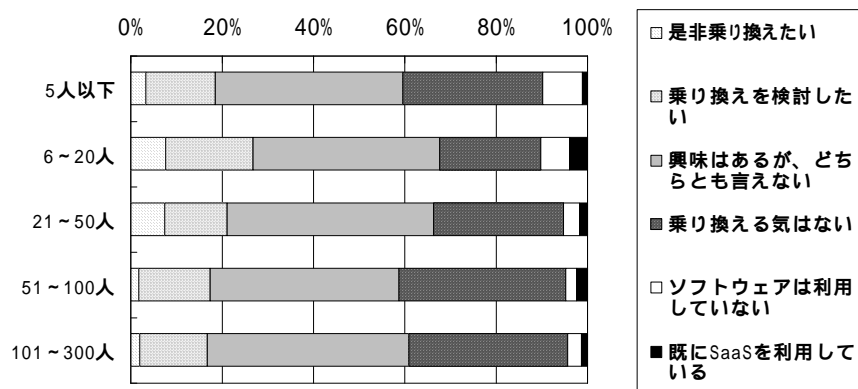
SaaS への乗り換え意向を業務別に尋ねたところ、「是非乗り換えたい」あるいは「乗り換えを検討したい」と答えた人の割合は 20%前後であった。業務別にみると、「営業支援・顧客管理」、「電子メール・グループウェア」、「社内ブログ・SNS」がやや高く、「人事給与」、「生産管理」、「物流管理」がやや低い。(図 6 参照)



(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

図 6 SaaS への乗り換え意向

SaaS への乗り換え（利用）意向は、従業員規模別にも差が見られた。たとえば、財務会計について規模別にみると、6~20人規模での意向が高くなっている。(図 7 参照)

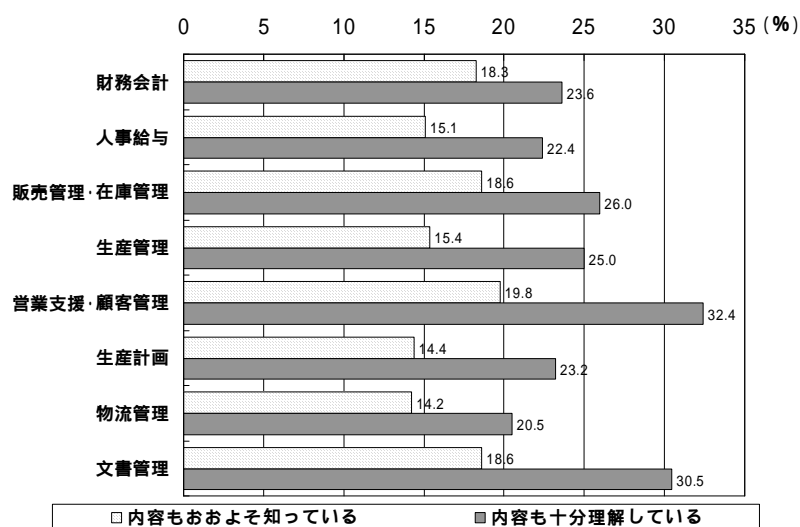


(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

図 7 従業員規模別の乗り換え意向

また、SaaS の認知度による違いを見ると、「内容も十分に知っている」という層の方が

「おおよそ知っている」という層より乗り換え意向が高いことが分かる。

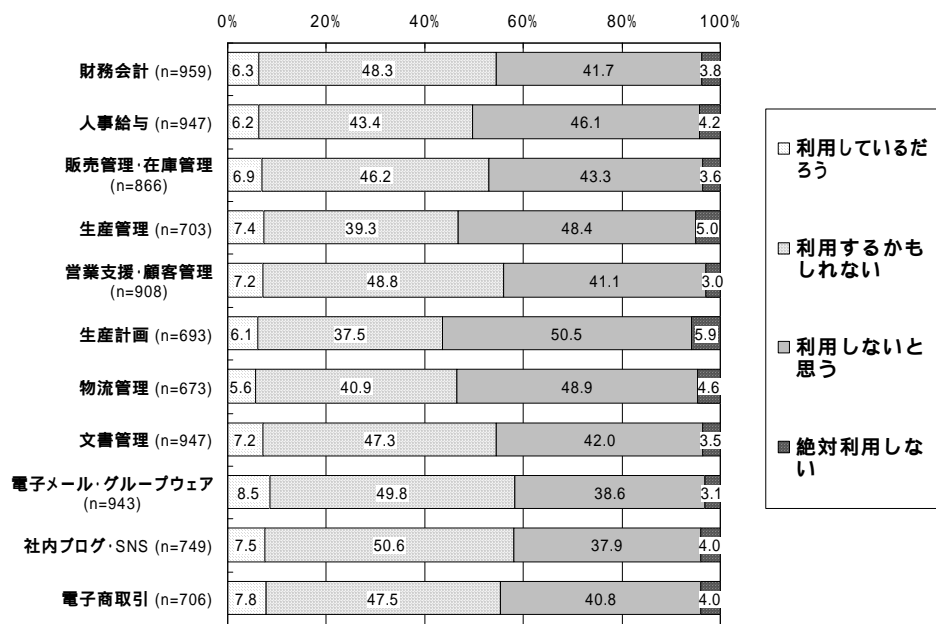


(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

図 8 認知度別の乗り換え意向

### 3.3 将来(2~3年後)の予想

2~3年後に SaaS を利用しているかどうかを業務別に尋ねたところ、「利用しているだろう」と答えたのは6%から8%程度であったが、「利用するかもしれない」という回答を合わせると50%前後に達する。業務別にみると、「電子メール・グループウェア」や「社内ブログ」が高く、「生産計画」、「物流管理」、「生産管理」が低い。



(注) Q2で、「このような業務はない」と「すでにSaaSを利用している」と回答した人は含まれない

図 9 2～3年後の自社での SaaS 利用の予想

### 3.4 SaaS のメリット・デメリット

SaaS を利用するメリットを尋ねたところ、最も多かったのは「初期コストが安い」で 57.4%、次いで「運用コストが削減できる」(48.1%)、「導入までの期間が短い」(47.5%)、「ネット接続 PC とブラウザがあれば利用できる」(46.8%) の順であった。

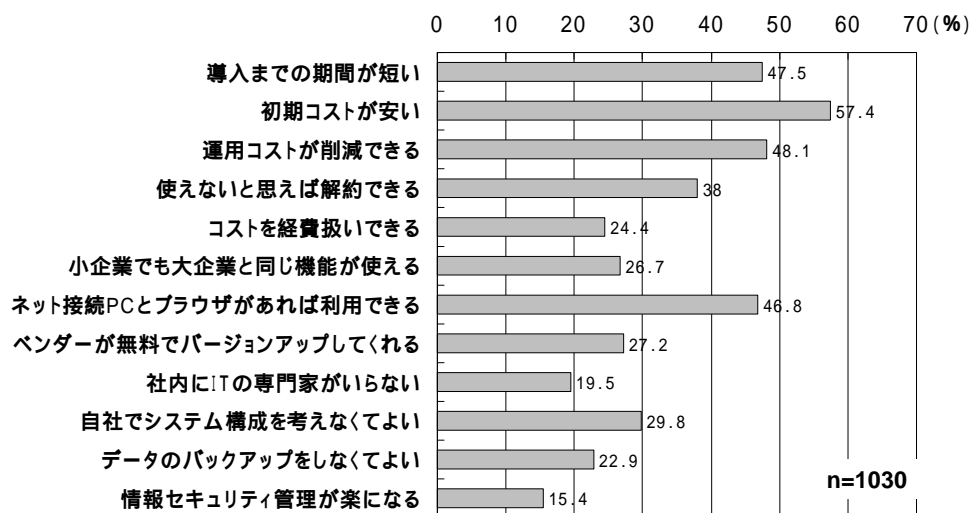


図 10 SaaS のメリット

一方、デメリットについては、「情報漏えいが心配」が 65.1%で最も多く、次いで「ネットワーク障害があれば使えなくなる」(62.1%)、「サービスの継続性に不安がある」(33.9%)、「カスタマイズが大変」(31.9%) の順であった。

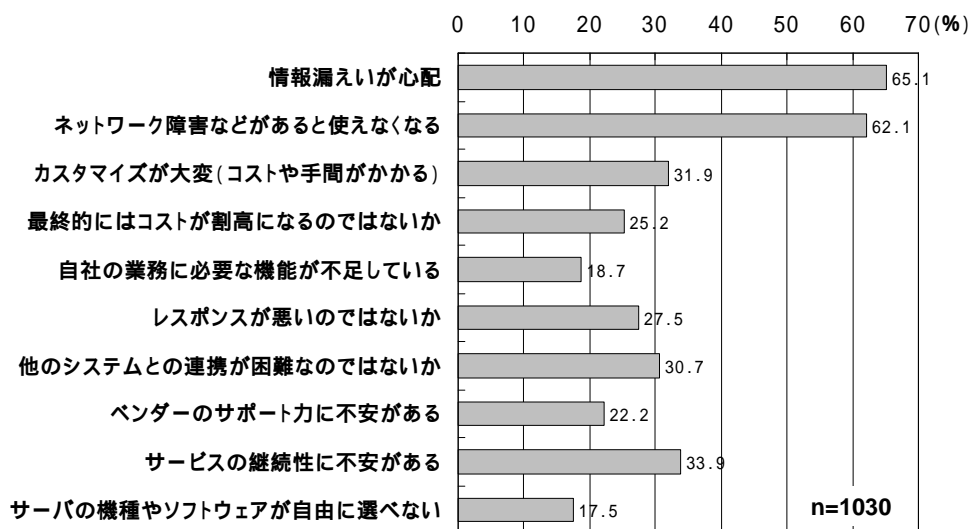


図 11 SaaS のデメリット

メリット・デメリットの上位5つについて、認知度別に回答をみると、「ネット接続 PC とブラウザがあれば利用できる」と「サービスの継続性に不安がある」を除いて、認知度が高いほどメリットを大きく、デメリットを小さく評価する傾向があることがわかる。

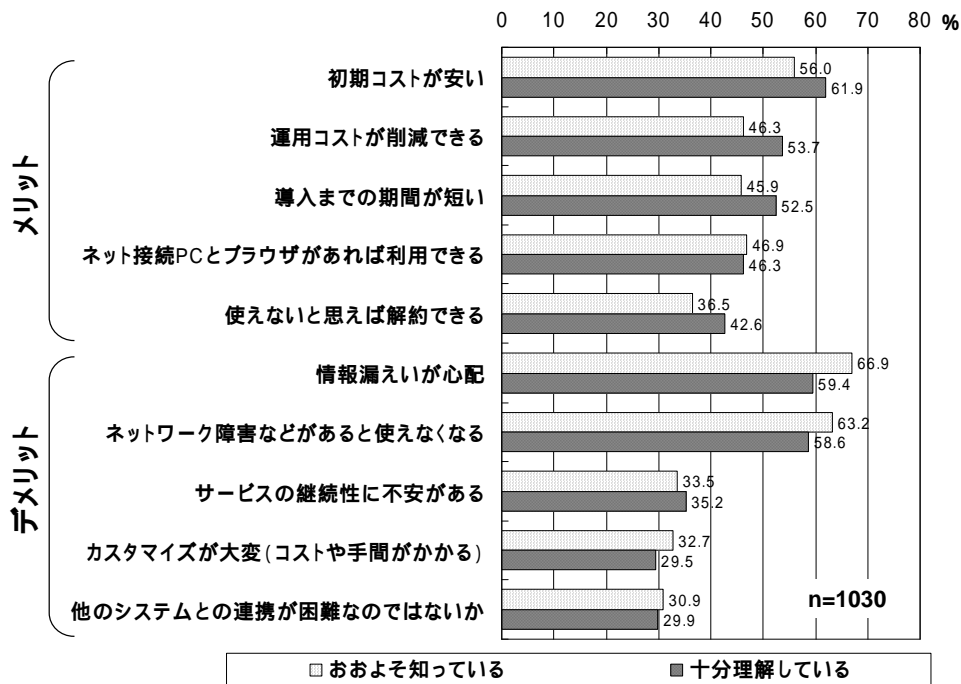


図 12 認知度別の SaaS のメリット・デメリット

### 3.5 情報セキュリティに関する意識

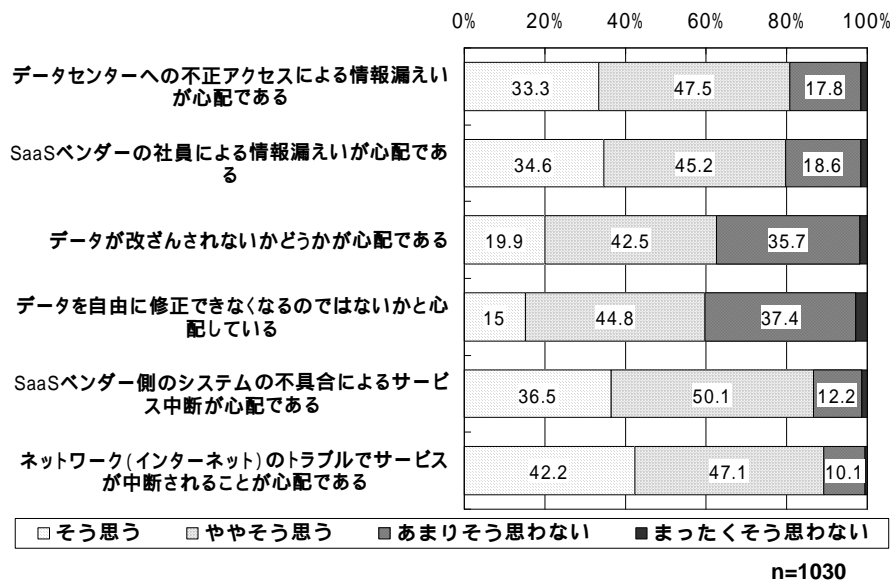


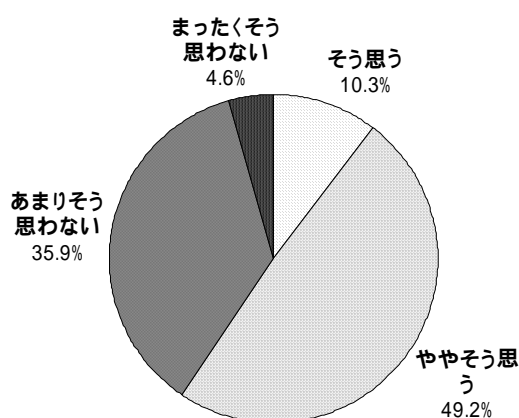
図 13 情報セキュリティに関する意識



情報漏えいやデータの改ざん、情報システムの可用性などの情報セキュリティに関して尋ねたところ、もっとも関心が高いのは情報システムの可用性にあることが分かった。

「ネットワーク(インターネット)のトラブルでサービスが中断されることが心配である」という質問に対して「そう思う」あるいは「ややそう思う」と回答した人の割合は89.3%であり、「SaaS ベンダー側のシステムの不具合によるサービス中断が心配である」は86.6%となっている。

また、約80%の人が、「データセンターへの不正アクセスによる情報漏えいが心配である」や「SaaS ベンダーの社員による情報漏えいが心配である」に「そう思う」あるいは「ややそう思う」と回答している。



しかし、「信頼できるベンダーであれば、自社でデータを持つより SaaS を利用した方が情報セキュリティ面で安心である」という質問に対しては、「そう思う」が10%、「ややそう思う」が49.2%と回答しており、合計すると約6割の人が、信頼できる SaaS ベンダーであれば、自社の情報システムでデータを管理するより SaaS を利用した方が安心だと答えている。

図 14 信頼できる SaaS ベンダーと  
情報セキュリティ

さらに、この質問に対する回答を認知度別にみると、「内容も十分に理解している」人の方が、信頼できる SaaS ベンダーに任せただけが安心だという割合は増加する。特に「そう思う」という割合は、SaaS について「内容もおおよそ知っている」人だと7.6%であるが、「内容も十分に知っている」人だと18.9%に増加する。

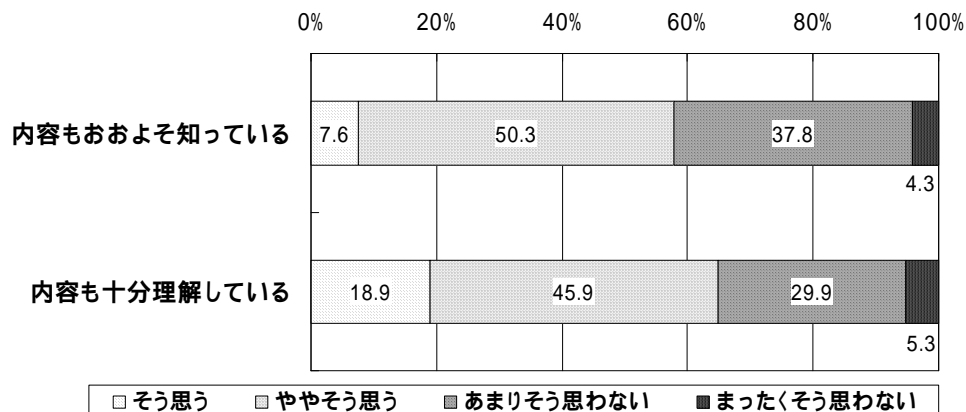


図 15 認知度別にみた「信頼できる SaaS ベンダーと情報セキュリティ」

### 3.6 SaaS 選択の検討要素

SaaS を選ぶ場合にどのような要素を重視するかを尋ねたところ、もっとも多かったのは「使いやすさ」であり（「非常に重要だ」と「重要だ」の合計は 95.1%）、次いで「利用料金」（93.8%）、「SaaS の機能」（92.8%）、「データバックアップの仕組み」（90.8%）、「安定的なサービスを保証する契約」（90.0%）、「既存システムからのデータの移行が容易か」（89.7%）の順であった。

一方、「SaaS ベンダーの知名度」や「データセンターの場所」、「SaaS ベンダーが利用しているミドルウェア」、「SaaS ベンダーの規模」、「SaaS ベンダーが利用しているハードウェア」はあまり重視されていないことがわかった。

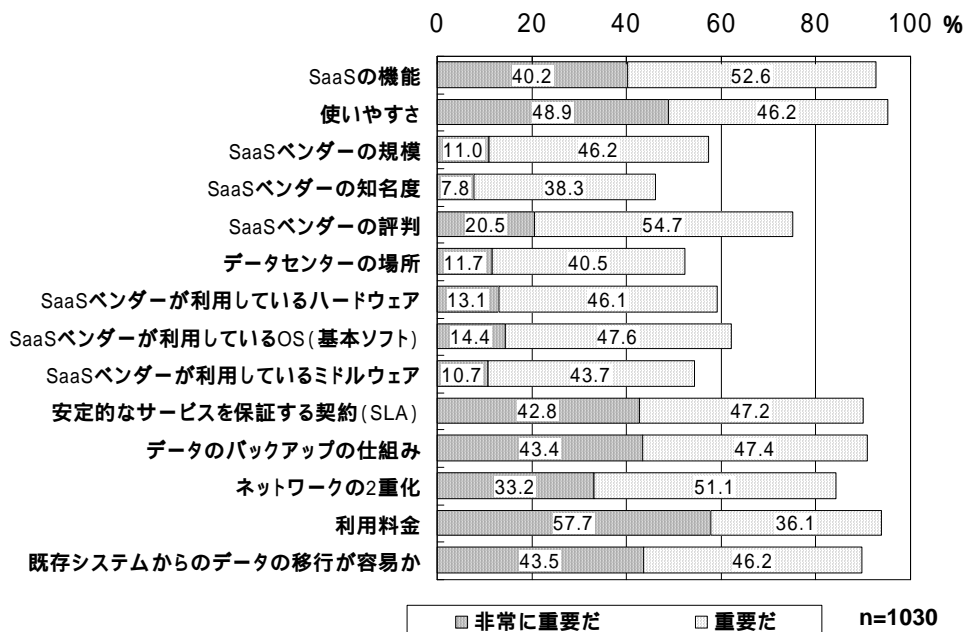


図 16 SaaS を選択するとき重視する要素

### 3.7 SaaS の利用料金

SaaS の利用料金について、支払い意思額を業務別にアカウント1つあたりの年額で尋ねたところ、支払い意思額の「平均値」は、どの業務についても5万円プラス・マイナス8000円の範囲に収まった。

業務別にみると「社内ブログ・SNS」<sup>1)</sup>、「電子メール・グループウェア」<sup>2)</sup>、「文書管理」<sup>3)</sup>が5万円以下で、その他の業務については5万円以上となっている。

回答の分布から「最頻値」を調べると、「社内ブログ・SNS」<sup>1)</sup>、「電子メール・グループウェア」<sup>2)</sup>、「文書管理」<sup>3)</sup>については、「年間3000円前後」が最も多く、その他の業務では「年間1万円前後」が最も多い。

さらに回答の「中央値」を求めると、「社内ブログ・SNS」<sup>1)</sup>、「電子メール・グループウェア」<sup>2)</sup>、「文書管理」<sup>3)</sup>については「年間1万円前後」であり、その他の業務では「年間3万円前後」であった。

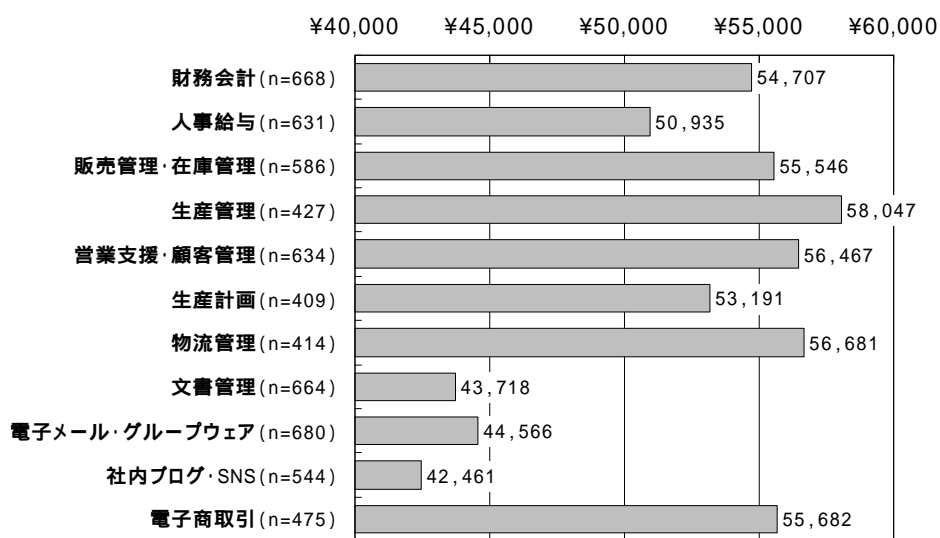


図 17 SaaS の支払い意思額

	有効回答	年間で 3000円 前後	年間で1 万円前 後	年間で3 万円前 後	年間で5 万円前 後	年間で 10万円 前後	年間で 30万円 前後	年間で それ以 上
財務会計	668	118	169	135	111	91	31	13
人事給与	631	110	161	130	106	91	23	10
販売管理・在庫管理	586	110	155	109	96	73	31	12
生産管理	427	82	102	84	74	49	28	8
営業支援・顧客管理	634	130	155	132	88	79	37	13
生産計画	409	75	106	79	72	49	22	6
物流管理	414	72	113	84	62	52	21	10
文書管理	664	193	181	103	83	72	19	13
電子メール・グループ	680	225	181	94	76	63	28	13
社内ブログ・SNS	544	203	132	79	56	42	21	11
電子商取引	475	103	119	85	76	56	25	11

表 1 SaaS の支払い意思額

以上

## **平成 19 年度 SaaS 研究会 活動報告書**

---

平成 20 年 3 月 発行

発行 社団法人コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ)  
〒100-0014 東京都千代田区永田町 2-4-2 秀和溜池ビル 4 階  
TEL : 03-5157-0780 FAX : 03-5157-0781  
URL : <http://www.csaj.jp/>

---

©2008 Computer Software Association of Japan