

中小機構調査レポート

No.1 2009年11月発行

中小企業の SaaS 活用実態調査

～SaaS 活用 500 社アンケート調査より～

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

経営支援情報センター

目次

第1章 SaaS 概要

SaaS とは

SaaS の特徴 ～何が便利になったのか～

SaaS 導入のメリットとデメリット

SaaS 利用の具体的なイメージ ～何が変わるのか～

既存の IT システムとの使い分け

第2章 アンケートに見る SaaS 活用の現状

SaaS 導入の目的

導入時に障害になったこと

サービス利用状況

SaaS 導入以前の業務はどうしていたのか

カスタマイズの状況

データ連携の状況

利用満足度

SaaS の社外展開への意向

アンケート結果のまとめ

アンケート回答者属性

第3章 結びに

中小企業の IT 化と SaaS

※ このレポートは主に中小企業を支援する立場の方への情報提供を目的に執筆しています。ご意見・ご要望がございましたら、(独) 中小企業基盤整備機構 経営支援情報センター までお願いいたします。

eメール : keijyo-center@smrj.go.jp

第1章 SaaS 概要

SaaS とは

昨今の IT 業界をめぐる技術の変化は大変目覚ましいものがあります。そんな中、SaaS や ASP という言葉をしばしば耳にするようになったのではないのでしょうか。SaaS は Software as a Service (ソフトウェア・アズ・ア・サービス=サービスとしてのソフトウェア)、ASP は Application Service Provider (アプリケーション・サービス・プロバイダ=アプリケーションをサービスとして提供する事業者) の頭文字をとった略語です。経済産業省では中小企業の IT 化の促進や生産性向上のために、この ASP・SaaS を活用する国家プロジェクトを進めるなど、国内でも注目度を増しています。

さて、そもそも SaaS とは一体どういうものなのでしょう。これまで、自社の IT 化を進めるためには、サーバや PC などの IT 機器 (ハードウェア) 等を自ら導入し、そこに乗せるソフトウェアをパッケージとして購入するか、自社で開発したり自社システムを外注で構築したりする必要がありました。また、システム稼働後も、IT 担当社員を選任しソフトウェアのバージョンアップや機器のメンテナンスなど、運用メンテナンスも自ら行うことが求められます。その一部の業務については外部の IT 専門業者に委託することも可能ですが、初期導入・システム構築・運用メンテナンスなどをトータルに考えれば、かなりの金額の出費も必要です。更に、数年経てば、企業の状況も変化し、IT 機器やソフトウェアも陳腐化していくため、場合によってはシステムの入替えや再構築が必要となります。IT 化を進めるには、事前にこれだけ多くの苦労を背負い込む覚悟が必要で、資金や人員に限りのある中小企業ではかなりの負担になっています。

一方の SaaS ではインターネットに接続されたパソコン以外に、IT 機器、システム、ソフトウェアなどは自社で保有する必要がありません。これら一式は SaaS 事業者が用意するので、利用者はインターネットなどのネットワークを介してそのサービスを楽しむことになります。利用者は従量制又は定額制のサービス料 (利用料) を支払うことにより、システムの初期導入費用を軽減し、必要な時に必要なだけソフトウェアをサービスとして利用する形態となります。

このような SaaS がもたらす IT の「所有から利用への変革」は、使い方次第では中小企業の IT 化や生産性向上のための有望なツールになると期待されています。

～補足：SaaS の定義について～

SaaS や ASP、またその周辺概念などについては、近年めまぐるしくサービスが進化していることもあり、その定義や取り扱う範囲はあいまいに認識されているのが現状です。ASP (Application Service Provider) の概念については、国内唯一の業界団体である ASPIC¹は次のように定義しています。

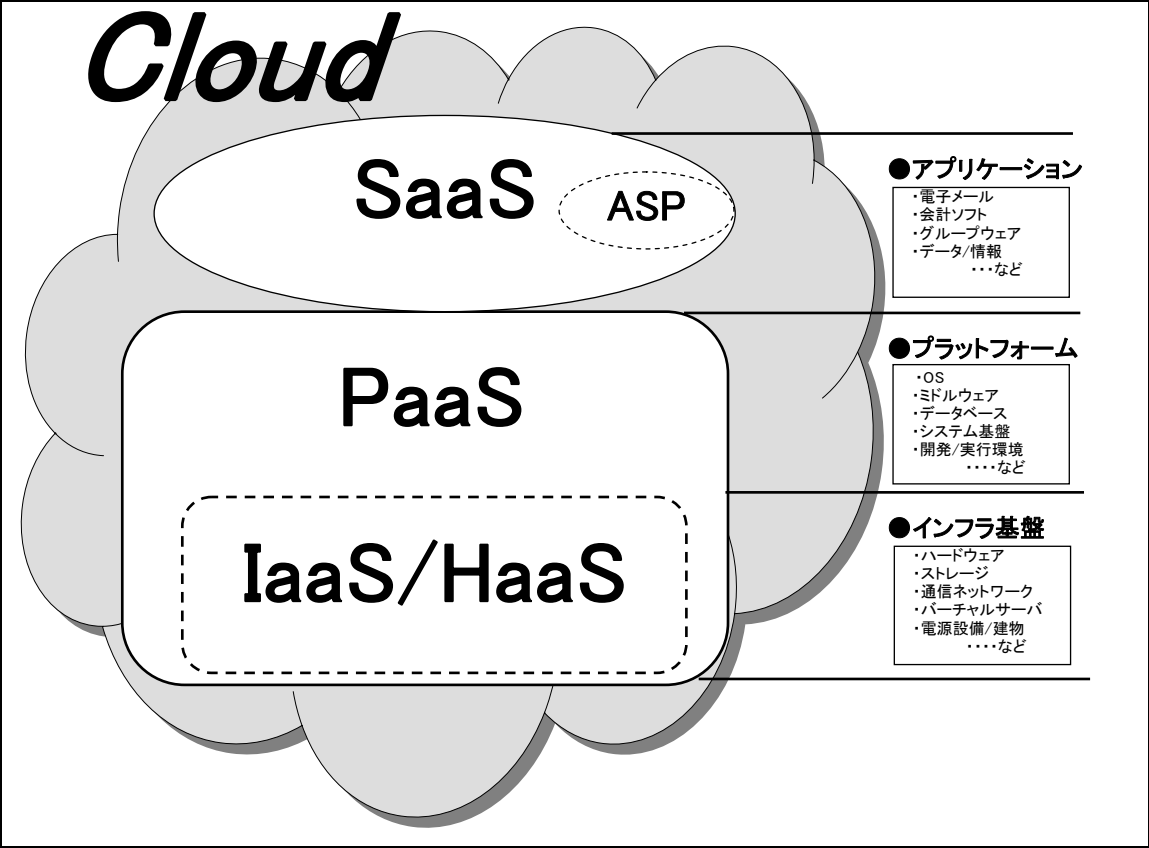
¹ ASP・SaaS インダストリ・コンソーシアム (ASPIC) は、ASP・SaaS を推進する NPO 法人で、関連企業 175 社 (2008 年 1 月現在) が参加している。市場活性化支援活動はじめ、各種調査や情報提供、政府への提言などを行っている。

特定及び不特定ユーザーが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービス、あるいはサービスを提供するビジネスモデルのこと

これは ASPIC が発表した『ASP 白書 2005』や 2007 年の総務省報告書『ASP・SaaS の普及促進策に関する調査研究』において公表されているものです。SaaS については業界団体である ASPIC が全体会で「ASP と SaaS は同一の定義」と表明しています。また、政府資料でも「ASP・SaaS」という用語が用いられているようです。IT 技術に詳しい方の中には「ASP と SaaS は違うものである」との見解をお持ちの方もいらっしゃるでしょう。しかし、利用者から見れば両者はまったく区別が出来ないというのが現実でしょう。したがって、ここでは両者をほぼ同一の定義として扱うこととし、以後「SaaS」と呼ぶことにします。

また、最近クラウドという言葉が脚光を浴びています。クラウドの概念は大変幅広く、SaaS を包含するものとなっています。クラウドと言う時には SaaS そのものを示す場合もあります。参考までに、ASP や SaaS、クラウドの関係を〔図表 1-1〕に示しました。

〔図表 1-1〕 クラウドとその周辺概念



SaaSの特徴 ～何が便利になったのか～

では、これまでの IT システムと SaaS との違いは何なのでしょう。また、何が便利になったのでしょうか。その特徴を簡単に説明すれば、下記の通りとなります。

(1) サーバ・ソフト等を自前で用意する必要がない

従来の IT 化では、システムに関連するサーバなどのハードウェアやソフトウェアなどを自分で調達し所有してしていました。一方 SaaS では、サービス提供事業者側で必要なシステム環境（ハードウェアやソフトウェア）を用意します。利用者は、インターネット接続環境（回線と PC など）さえあれば、事業者の提供するアプリケーションが利用できるのです。これにより、従来は負担感の大きかったシステムの初期導入費用を大幅に削減することができ、システムの導入までの期間短縮も可能となります。またそれらは自分の所有物ではないので、面倒なサーバやソフトウェアの管理は不要になります。

(2) すぐに利用できる

数多く存在する SaaS のサービスの中から、利用目的や自社の状況に合わせて利用するサービスを選択することが可能です。その際、サーバ・ソフトの調達、システム設計や開発が不要になることから、自前で IT システムを構築するのと比較して、導入までの時間が大幅に短縮できます。自社専用の仕様ではないので、出来合いのアプリケーションを利用することになりますが、一部機能は利用者側で独自にカスタマイズ可能なものもあります。

(3) 低コストで利用可能

初期導入費用が低減される他に、利用料も概ね低コストとなっています。それは、事業者側が用意するサービス（ハードウェア・ソフトウェア）は、マルチテナント化²によって他の利用者と共用で利用するため、各自の利用料・運用コストの低減が図られています。全体の費用を複数利用者で分担することにより、利用者が増えるほど利用コストが下がる仕組みになっているのです。これにより、SaaS を上手に利用すれば、中小企業でも低コストで大企業並みのシステム環境を享受することも可能となります。

(4) メンテナンスの必要が無い

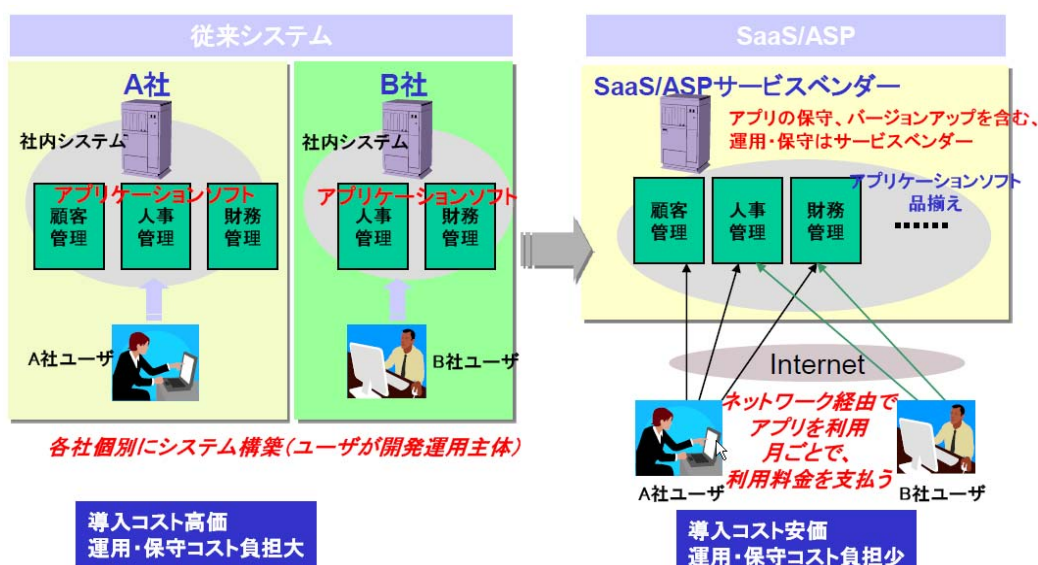
システム導入後、しばしば問題になるのが運用保守管理です。サーバ機器のメンテナンスや障害対応は小規模企業にとっては悩みの種でした。また、アプリケーションのバージョンアップや機能追加などでは、その都度少なくない費用が発生します。SaaS では、機器の管理やメンテナンスの他、システム改善やアプリケーションの機能追加、バージョンアップなども事業者側で行うため、利用者側で特別な手間や費用負担はありません。

(5) IT 専門要員が必要ない

² 同一のシステム（ハードウェア等）を複数の利用者（ユーザー）で共有する利用形態。

企業では、IT 専門要員の育成や確保が難しく、特に中小企業ではその問題が顕著なため、IT 化推進を阻害する大きな要因のひとつとなっています。しかし、SaaS ではシステムの管理は事業者側で行うため、IT 専門要員を配置する必要はありません。また、利用に際しても使いやすさを重視したユーザーインターフェースを採用し、IT 知識を持たない利用者でも高度なトレーニングをすることなく操作可能な場合が多いことも SaaS の大きな特徴です。

〔図表 1-2〕 従来システムと ASP・SaaS の違い



出所：経済産業省「中小企業IT化推進懇談会」資料

SaaS 導入のメリットとデメリット

SaaS の特徴を見てみると良いことばかりのようですが、当然、課題やデメリットもあります。下記の表〔図表 1-2、1-3〕は 2008 年度の中小企業白書から抜粋した SaaS の「メリット」・「課題・問題点 (デメリット)」を紹介したものです。

〔図表 1-3〕 SaaS・ASP を利用することのメリット

メリット (カッコ内は回答割合)		
1	初期導入の費用負担が少ない	(48.9%)
2	社内に人材・ノウハウが無くても利用できる	(48.5%)
3	必要なサービスを従量制・定額制等で購入できる	(38.4%)
4	短期間でのシステム導入が行える	(36.6%)
5	アップデート等の運用負担が少ない	(32.6%)
6	セキュリティや安全性の向上が図れる	(32.5%)
7	システムの利用停止・解除が容易にできる	(15.0%)
8	既存システムや他のサービスとの連携が容易にできる	(11.0%)

資料：中小企業白書 2008 第 2-3-33 図より一部抜粋

〔図表 1-4〕 SaaS・ASP を利用する上での課題・問題点

課題・問題点 (カッコ内は回答割合)		
1	カスタマイズの自由度が低い	(25.8%)
2	特に課題・問題点はない	(24.8%)
3	重要なデータを社外に出すことができない	(24.1%)
4	自社の業務プロセスの変更が必要となる	(23.2%)
5	システムの信頼性・安全性が不十分である	(22.4%)
6	トータルコストが高い	(22.3%)
7	他のシステムとの連携ができない	(16.9%)
8	必要なアプリケーションや機能が提供されていない	(9.50%)
9	サービス保証等に関する契約内容が不十分である	(6.60%)

資料：中小企業白書 2008 付注 2-3-4 図より一部抜粋

SaaS には、例えばグループウェアや財務会計、セキュリティ、販売管理、給与計算、など各種サービスがあり、さらにサービスを提供するベンダーによってもサービス内容に差が出ます。それらに共通した部分として簡単にまとめると、導入しやすく運用が容易である点がメリットであり、自社の細かな要望は反映しにくく自由度が低い点がデメリットと言えるでしょう。課題として2位に「特に課題・問題点はない」という項目があることから、概ね市場からは好意的な評価をされているようです。

SaaS では、システム自体が事業者側にあるため、利用者により入力されたデータも社外に保存されることとなります。また、システムの安全性やセキュリティについても利用者にとっては不安感が強いようです。これら課題については、事業者側でも対策を打っています。例えばサービスレベルの保証（SLA³）を契約に明記したり、セキュリティ基準を公開したりするなど、利用者側に安心して利用してもらえる工夫をする事業者が増えてきています。

SaaS 利用の具体的なイメージ ～何が変わるのか～

今までの IT と SaaS の利用とでは、何が変わるのでしょうか。代表的なサービスから具体的にその特長をいくつか見てみましょう。

<電子メール>

今ではほとんどの企業で業務に電子メールを利用しています。従来、社内に電子メールを導入する場合、まずメール専用の自社サーバ（通称メールサーバ）を構築してメール・サービスソフトウェアを導入・設定する必要がありました。そして、利用者の各 PC にメール・クライアントソフトを設定します。更に、インターネット回線やセキュリティ対策

³ SLA (Service Level Agreement) :事業者が、利用者サービスの品質を保証する制度。回線の最低通信速度やネットワーク内の平均遅延時間、利用不能時間の上限など、サービス品質の保証項目や、それらを実現できなかった場合の利用料金の減額に関する規定などをサービス契約に含めることを指す。

など、かなりの手間を要します。電子メール稼働後も、ソフトウェアのバージョンアップ、バックアップ作業、ウィルスや迷惑メール対策など、運用には IT 知識の豊富な人員が必要となります。



これが SaaS サービスで提供されることにより、次のような利便性を受けることができます。まず、サーバやソフトウェア調達等の初期投資が軽減されます。また、システムに付随するメンテナンスからも開放されるため、IT 専門の要員が不要になります。Web メール（ウェブメール）のように Web ブラウザを通してサービスにアクセスする方式が一般的で、利用者の PC にはブラウザ以外のソフトウェアのインストールや設定が不要です。また、セキュリティやバックアップ、迷惑メール対策などについても、SaaS 事業者がサービス提供するものの中から、自社に必要なサービスを選択して導入することも可能です。

この電子メールについては、サービス自体が分かりやすいため、もっとも SaaS を導入しやすい分野とも言われています。

<グループウェアの場合>

グループウェアは、スケジュール管理・電子メール・会議室予約・文書管理・プロジェクト管理などを社内で共有化する、業務効率化のためのパッケージソフトウェアです。従来は、社内 LAN 上に専用の自社サーバを構築して、社内で利用する各 PC にそれぞれソフトウェアをインストールした上で、各種ツールを利用する形式（クライアント／サーバ方式）が一般的でした。



グループウェアを SaaS サービスで導入する場合、電子メールでの SaaS 導入と同様にサーバやソフトウェア調達等の初期投資の軽減、システムメンテナンスからの開放、IT 専門要員が不要などのメリットがあります。更に、提供される様々な機能の組み合わせの中から、自社に必要な機能のみを選択して利用することができるため、月額料のサービス料の低減も可能となります。SaaS の場合は、ソフトウェアは買取りではないため、必要な人

員分だけライセンス(使用する権利)を機動的に追加・削除することもできるので、自社の規模やその時々状況に見合った規模で運用することができます。

またサービスによっては、社内にとどまらず、社外の協力会社等ともスケジュールやプロジェクト管理を共同で行うこともできるようになるなど、業務効率化がいつそう図りやすくなることも考えられます。

<財務会計システムの場合>

この分野でも従来から専用システムやパッケージソフトが広く利用されてきました。小規模企業であれば、1台のPCに専用ソフトウェアをインストールし、担当者が記帳入力をする利用方法が一般的でした。多少規模が大きく複数担当者で利用する場合は、クライアント/サーバ方式での利用もあります。この分野は歴史が古く、会計だけではなく販売管理や給与計算などを追加して連動した形で利用可能となっているものもあり、常に進化を続けてきました。



SaaSで会計サービスが提供されると、どのような利便性が得られるのでしょうか。電子メールやグループウェアでも説明したSaaSならではのメリットがあるほか、次のような利便性も得られるようになります。

例えば、SaaS業者が提供する外部サーバに蓄積されたデータを利用して、会計士や税理士などの外部協力者との共同作業が実現可能となります。同一のSaaSサービスを利用して、離れた場所で同じデータを見ながら記帳指導や決算処理の相談を受けることができます。近い将来は、そのデータをもとに電子申告を行うなど、他の外部システムとの連携を図った活用も想定されます。



＜広がる連携＞

これまで様々なシステムやパッケージソフトが世の中に存在していますが、SaaSの特徴であるシステム・データ相互連携機能により、小規模企業でも手頃な料金で大企業と遜色の無い IT システムを利用することが可能となります。

例えば、＜財務会計＞と出退勤・給与システムのデータを連携させ、専門家のチェックをオンラインで受けることや、POS システム・受注システム・在庫管理システム・売掛金管理システム・銀行支払いシステムなどと自動的にデータ連携をさせることなど、活用の幅がますます広がっていくと考えられます。

既存の IT システムとの使い分け

IT システムを導入するにあたっては、自社システム開発、パッケージソフト導入、SaaS 導入の 3 つの選択肢があります。どんなときに SaaS を選択したらよいのか気になるところですが、一概には言えないのが実情です。そもそも対象業務に対応した SaaS があるのか、データを外部に預けてもかまわないか、資金はどれくらいあるか、システム開発に対応できる人材はいるか、費用対効果はどうか、システムの稼働を急いでいるのか、等の多くの要素を検討する必要があります。SaaS 導入の具体的な作業についての論議は別の機会に譲ることにしますが、次章では SaaS をすでに導入している企業の状況をお伝えします。SaaS を理解する第一歩となるでしょう。

第2章 アンケートに見る SaaS 活用の現状

中小企業の SaaS 活用実態はどうなっているのでしょうか。(独)中小企業基盤整備機構が2008年12月に実施した「SaaSを導入している中小企業500社アンケート」の結果を報告します。今回は最も特徴が出た業種の観点で整理しました。代表的なものを6グループにまとめて集計しています。なお、情報通信業はソフトウェア開発を主とする企業が多いことから、ITリテラシーの面で特異な状況にあります。そのため今回はサービス業から独立させて集計しました。(アンケート回答者の属性は、後半にまとめてあります。)

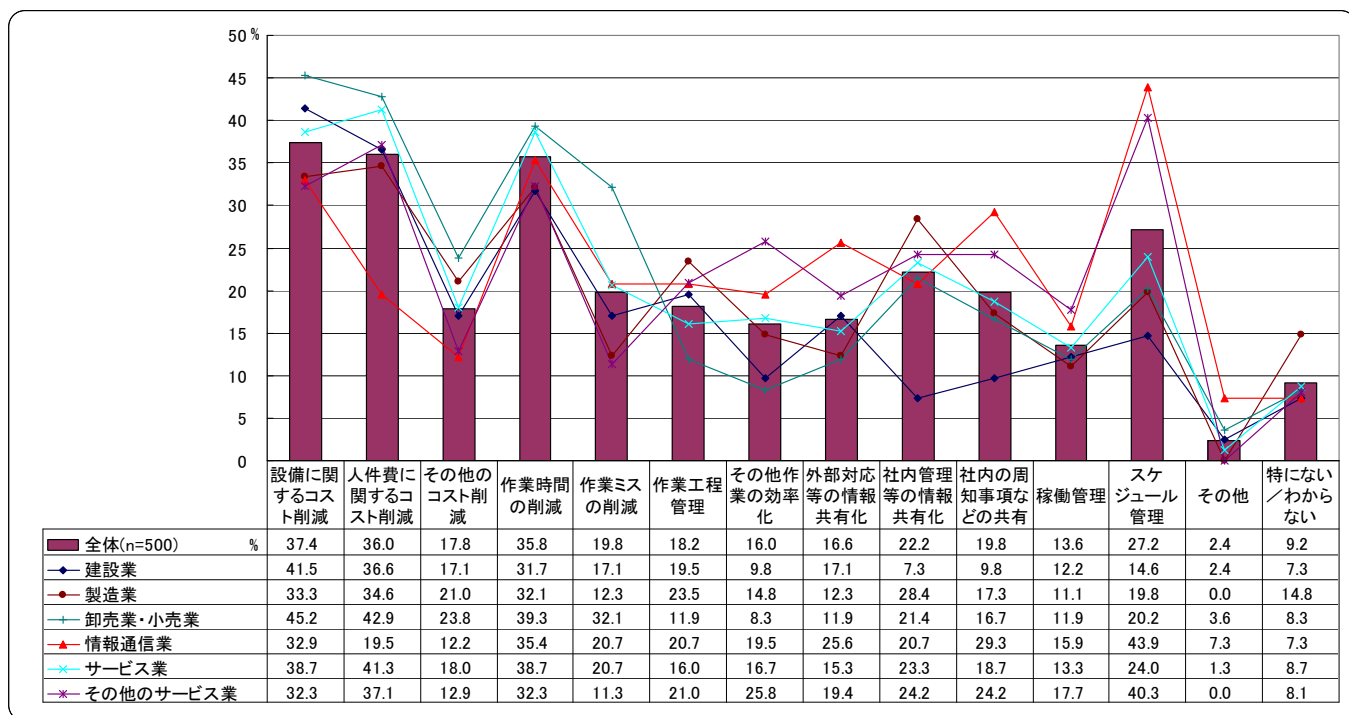
SaaS 導入の目的

— コスト削減が目的！効果は上々 —

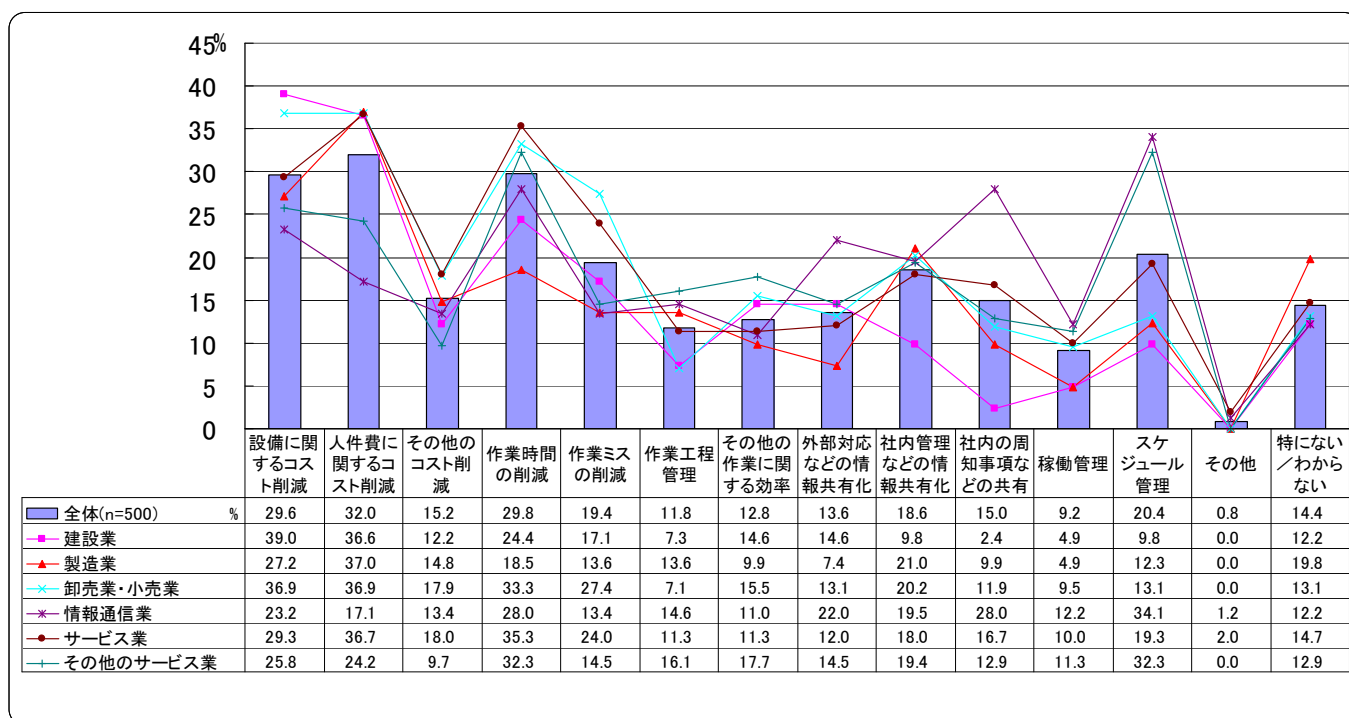
まずは、SaaS 導入の目的と導入後の効果について見てみます。全体で見ると導入目的は「設備に関するコスト削減」「人件費に関するコスト削減」「作業時間の削減」が挙げられますが、実際に得られた効果も同様にトップ3となっています。業種別の特徴は以下の通りです。〔図表 2-1〕〔図表 2-2〕

建設業	— 情報共有を目的とした導入は少ない。全体の傾向と同じくコスト削減目的で導入されている。
製造業	— 「人件費に関するコスト削減」は効果的だった。反面、「作業時間の削減」は期待したほど効果がなかった。
卸売業・小売業	— 他業種と比較すると「作業時間のミスの削減」を導入目的としている比率が高い。また、「外部対応などの情報共有化」「その他作業の効率化」について非常に効果があった。
情報通信業	— 「スケジュール管理」に狙い通りの効果が得られた。「人件費に関するコスト削減」を目的とした導入は他の業種と比較して著しく低い。情報の共有化全般に効果をあげている。
サービス業	— 予想以上に「作業ミスの削減」に効果があった。
その他サービス業	— 「スケジュール管理」「作業時間の削減」に最も期待し狙い通りの効果が得られた。「人件費に関するコスト削減」を目的とした導入は情報通信業に次いで低い。

〔図表 2-1〕 SaaS 導入の目的



〔図表 2-2〕 SaaS 導入後の効果



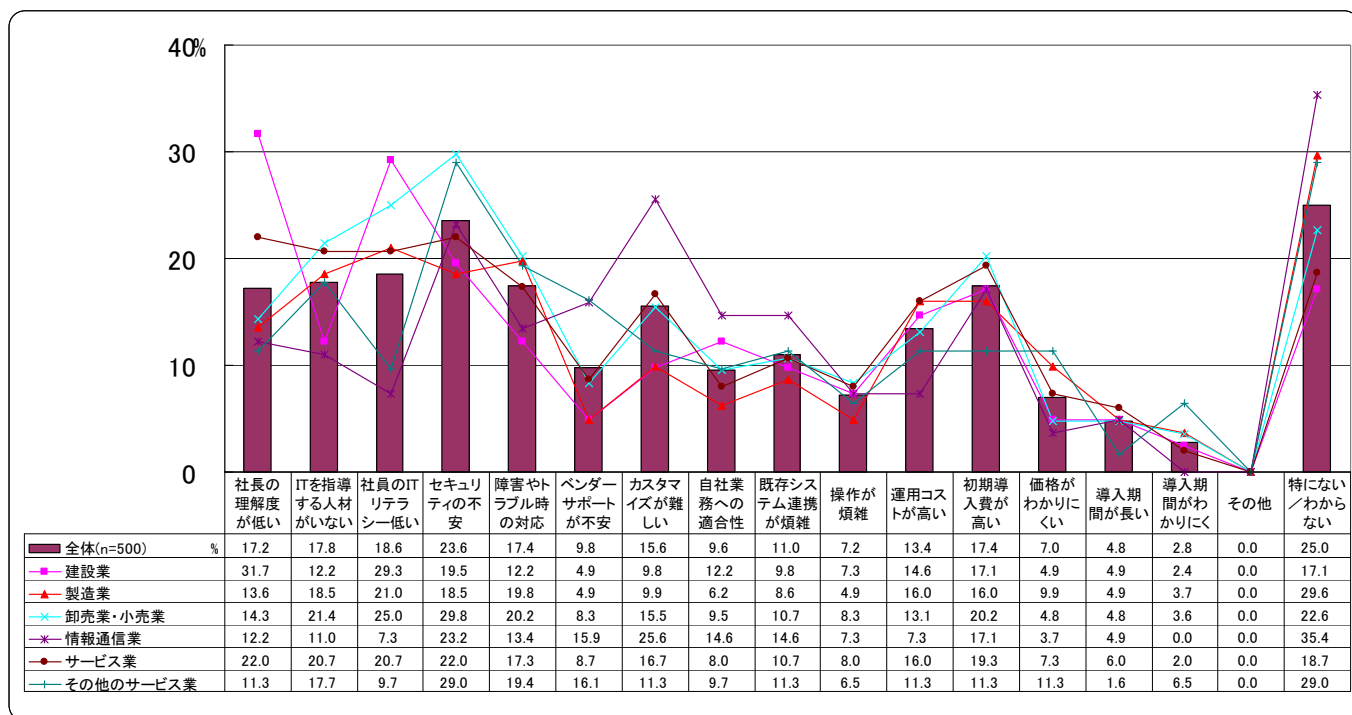
導入時に障害になったこと

— 導入時の不安はセキュリティとITリテラシー —

次は SaaS 導入時に障害となったことです。「特に無いわからない」を除くと全業種でトップは「セキュリティの不安」でした。「IT を指導する人材がない」「社員の IT リテラシーが低い」という使いこなしの不安や、「障害やトラブル時の対応への不安」や「社長の理解度が低い」が続いています。そして、意外にも「初期導入費用が高い」という声も多く集まりました。SaaS サービスの利用料以外にセットアップ費用を請求される場合や、ネット環境を整えるためのインフラ整備についても含んだ数字と思われます。利用するサービスやハードウェアの整備状況など、個別企業によって事情が異なるので導入を検討される場合は注意が必要です。〔図表 2-3〕

- | | |
|----------|---|
| 建設業 | — 「社長の理解度が低い」との回答が 31.7%であり、全体平均 17.2% に対し非常に高い。同様に「社員の IT リテラシーが低い」も全業種の中でトップであり、IT 導入そのものに大きな不安を持っているようである。 |
| 製造業 | — 意外なことに「セキュリティの不安」は全業種の中で最も低い。また、「カスタマイズが難しい」ことに対する不満も低めである。「障害やトラブル時の対応への不安」がやや高めであり、安定稼動に対する要望が強いと思われる。 |
| 卸売業・小売業 | — 「セキュリティの不安」は全業種の中で最も高く、「障害やトラブル時の対応への不安」も高い。また、「初期導入費用が高い」とも感じており、IT 投資に対して厳しい目で見ていると思われる。 |
| 情報通信業 | — 全業種の傾向として IT リテラシーの低さを不安視しているが、情報通信業は IT 活用についての不安は少ないようである。(ソフトウェアを作る側なので当然かも知れない。)
「カスタマイズが難しい」点を問題視しており、細部へのこだわりや使い勝手への要望が高いと思われる。 |
| サービス業 | — 経営トップの理解、IT リテラシー、セキュリティに対して全般的に高い不安を持っている。初期導入費用についても高いと感じており、IT 初心者と類似した傾向が見られる。 |
| その他サービス業 | — 情報通信業と同様に IT 活用に対しての不安は少ないようである。「SaaS・ASP ベンダーのサポート力が不安」が全業種の中で最も高い。「障害やトラブル時の対応への不安」も高めに出ているが、反面、「初期導入費用が高い」とはあまり感じておらず、インターネット活用を前提にビジネスを組み立てている様子が見える。 |

[図表 2-3] SaaS 導入の障壁



サービス利用状況

— 1社平均 3.5 個の SaaS サービスを利用 —

ここで、SaaS サービスの利用状況を見てみましょう。導入実績としては「Web メール」「グループウェア」「財務会計」が上位を占めています。逆に「CRM⁴」「ナレッジマネジメント」はまだ利用が少ないようです。また、1社で複数(平均 3.5 個)の SaaS サービスを活用している様子です。[図表 2-4]

業種別に利用サービスの内訳(比率)を見ると、以下の通りです。[図表 2-5]

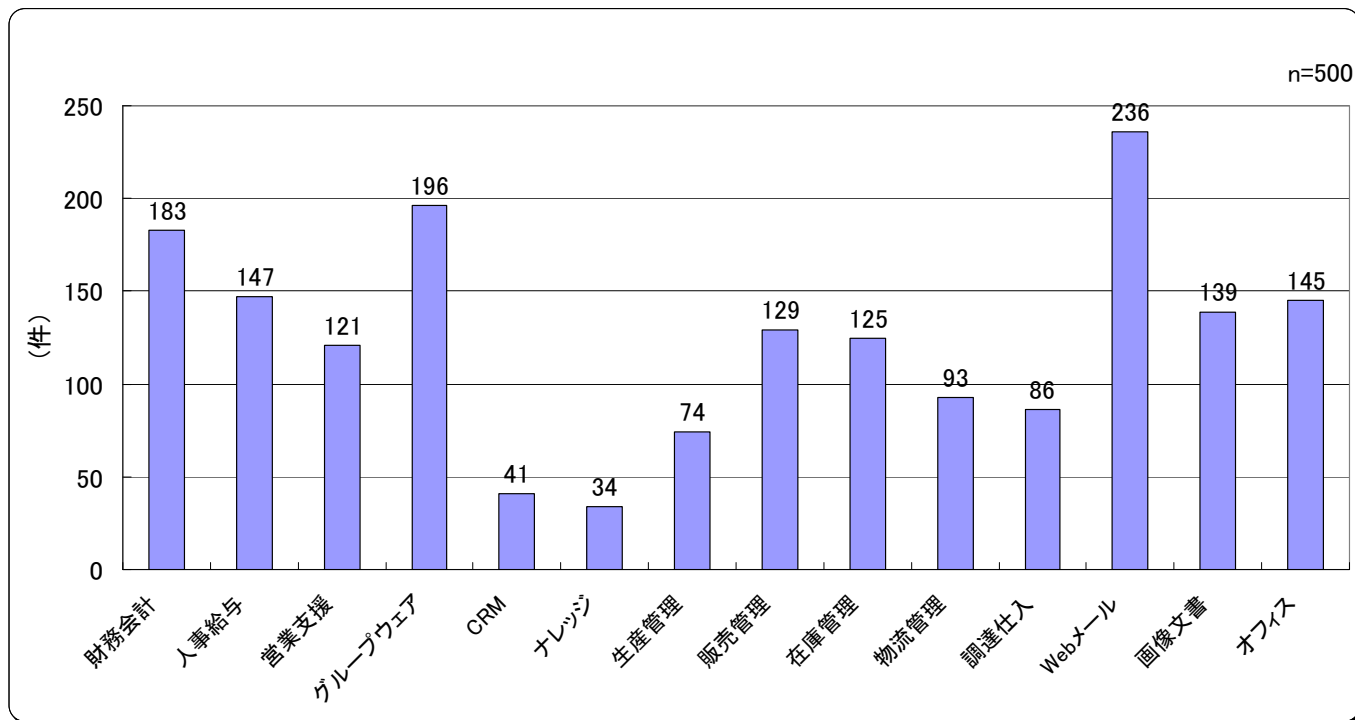
- 建設業 — 「財務・会計」を中心とした業務系サービスと、製造業、卸売業・小売業と比べて「Web メール」や「グループウェア」の利用が多い。
- 製造業 — 他業種と比較すると、「生産管理」について最も利用比率が高い。
- 卸売業・小売業 — 「在庫管理」「生産管理」の活用が多く、「Web メール」の活用は全業種の中で最も低い比率である。
- 情報通信業 — 「Web メール」「グループウェア」の活用が多い。「財務・会計」「人事・給与」といった業務は全業種の中で最も活用比率が低い。

⁴ CRM(Customer Relationship Management):顧客関係管理。製品では Synergy!(シナジー)、Salesforce CRM(セールスフォース CRM)などがある。

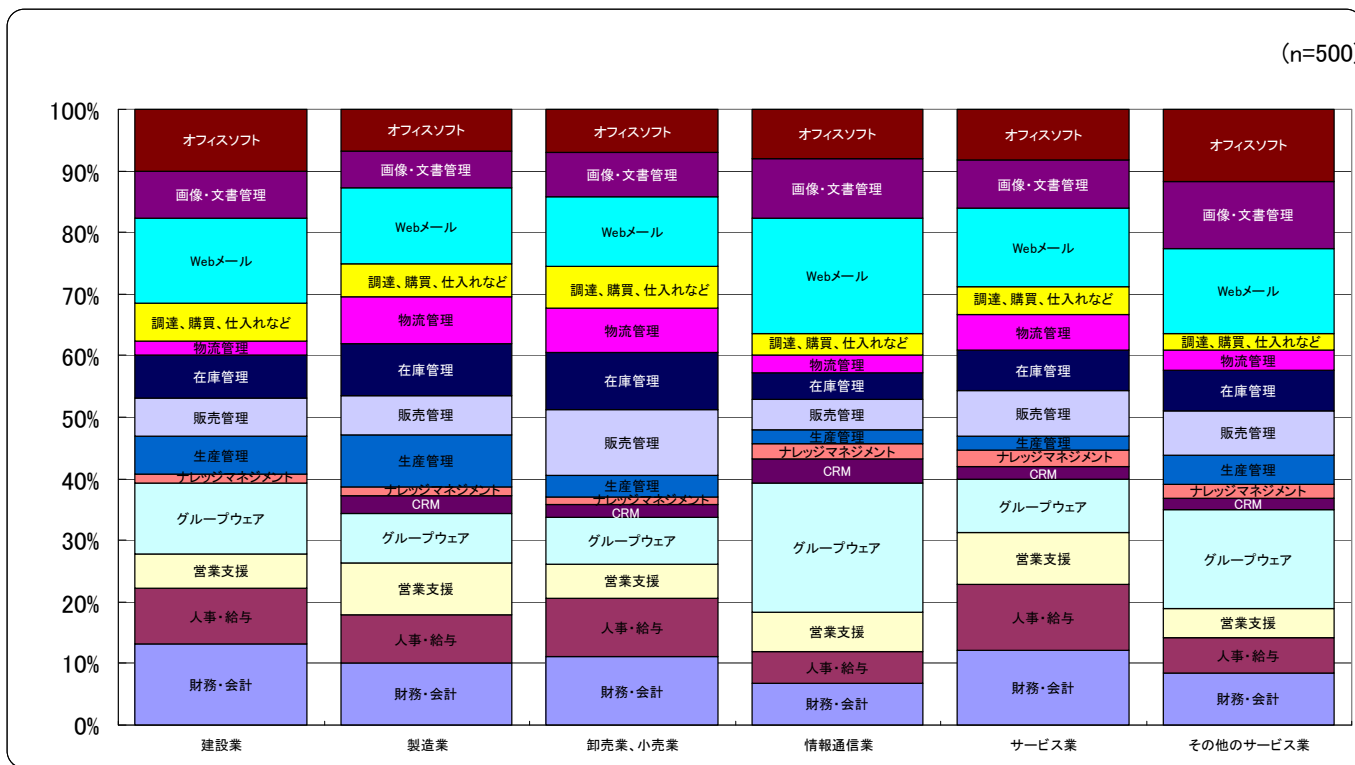
サービス業 — 「グループウェア」の活用比率が全業種の中で最も低い。

その他サービス業 — 「グループウェア」の活用比率が情報通信業に次いで大きい。

〔図表 2-4〕 全体サービス導入実績(アプリケーション種別・複数回答)



〔図表 2-5〕 業種別サービス導入実績(内訳)

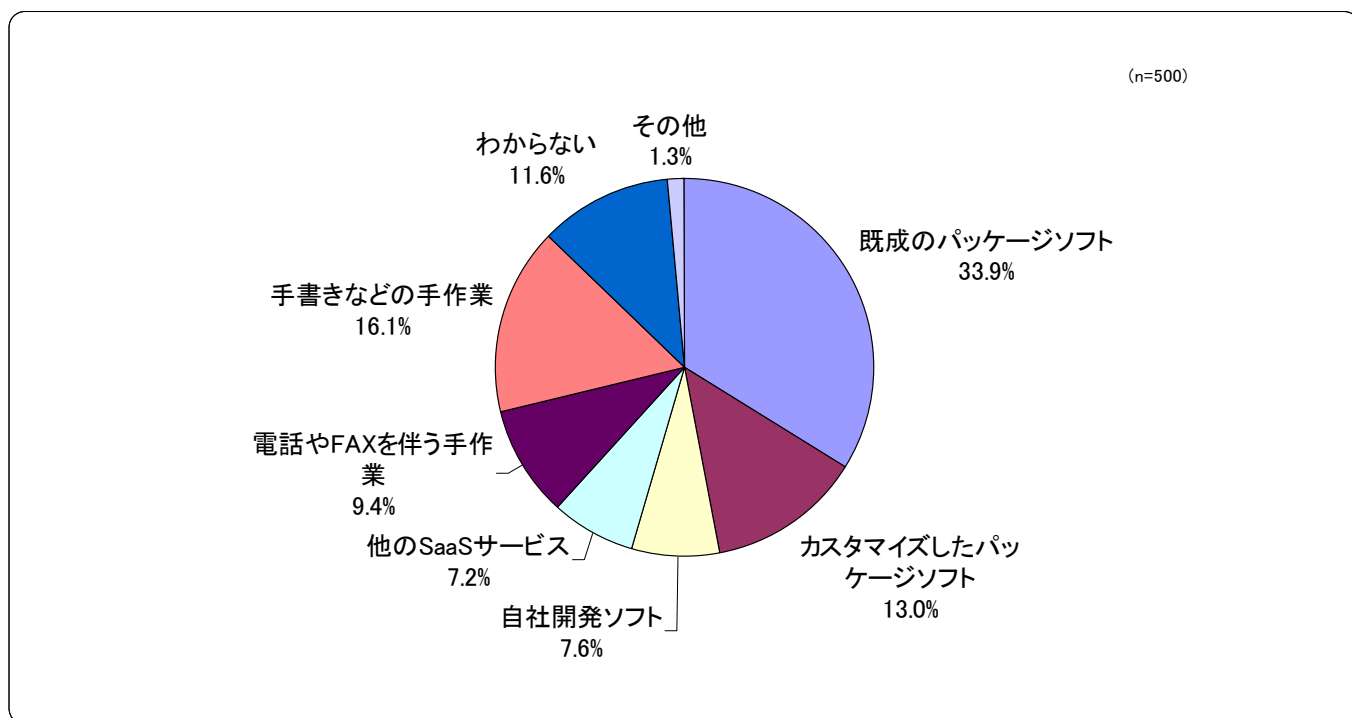


SaaS 導入以前の業務はどうしていたのか

— SaaS 導入企業の 61.7%は既存システムからの移行 —

ところで SaaS を導入する前は、当該業務をどのように処理していたのでしょうか。「既存のパッケージソフト」を使っていた場合が多く、61.7%は何らかのシステムからの置き換えでした。SaaS は今までシステムを導入できなかった中小企業にピッタリの IT サービスであると言われていますが、現状では業務に初適用の IT システムとして SaaS が選択されている事例は少ないようです。〔図表 2-6〕

〔図表 2-6〕 SaaS サービス導入以前の状態



カスタマイズの状況

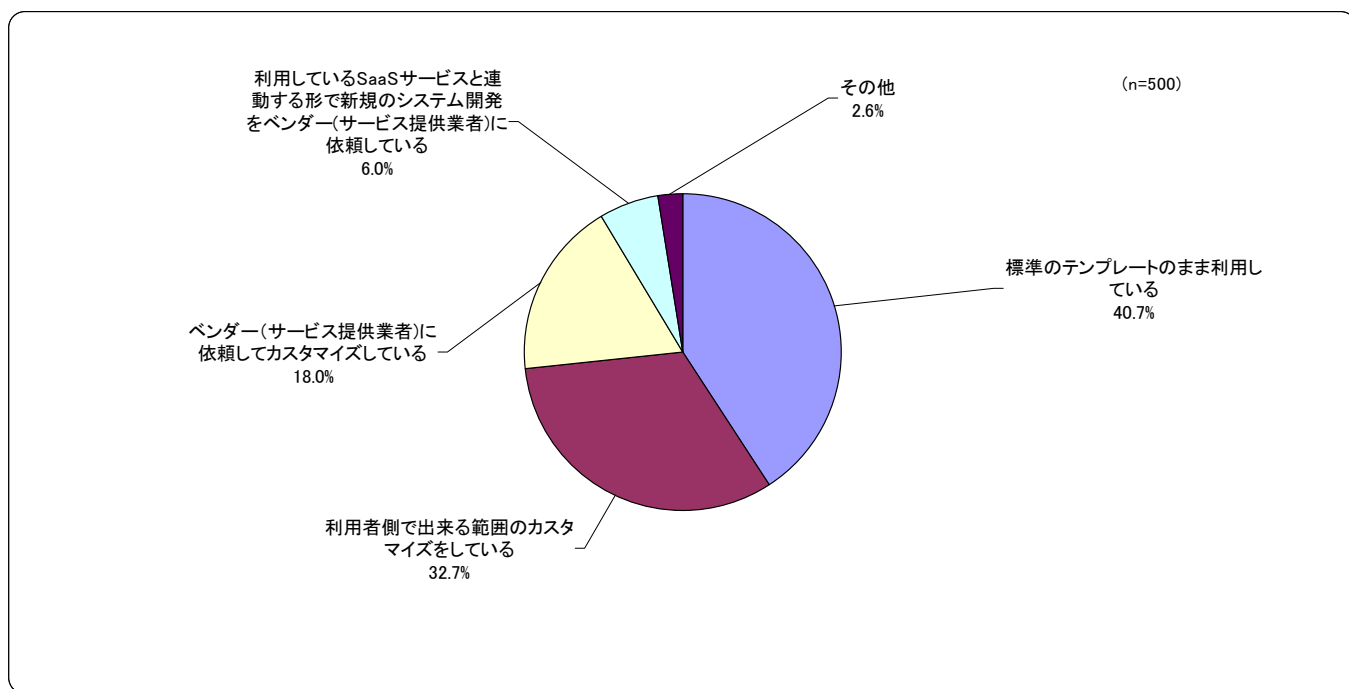
— 73.4%がそのまま、あるいは利用者ができる範囲でのカスタマイズにとどめる —

パッケージソフトは自社開発ソフトと異なり、すでにシステムが出来上がっていてパッケージ化されたものを購入することになります。当然、そのままの状態では自社の業務に合わないこともあり、その際にパッケージソフトの側を業務に合わせて修正することを「カスタマイズ」と呼んでいます。SaaS はひとつのソフトウェアをインターネット経由で大勢の人が使う形態を採っているため、企業ごとにソフトウェアをインストールするパッケージソフトに比べカスタマイズはやりにくいのです。もしも個別の利用者ごとに SaaS に変更を入れてしまうと、バージョンアップ対応も複雑になりコストも上がってしまうため、SaaS 本来のメリットを半減させてしまいます。技術的には不可能ではありませんが、基本的に提供されるサービスをそのまま利用するほうが望ましい姿です。

さて、実際のところはどうかでしょうか。73.4%がそのままの状態、もしくは利用者の出来る設定変更の範囲で活用しており、SaaS 本来の使い方をしているようです。〔図表 2-7〕

一方でカスタマイズがすべて悪いわけではありません。自社の既存システムとのデータ連携を図ることもありますし、SaaS の高度活用の方向性として自社開発システムを SaaS ベースの開発に移行していくような場合も考えられます。SaaS 導入の初期段階では、提供されているサービスの中から自社で使える部分を活用していくことがよいと思われませんが、活用が進んだ段階では様々な形に進化すると考えられます。

〔図表 2-7〕 SaaS サービスのカスタマイズの状況



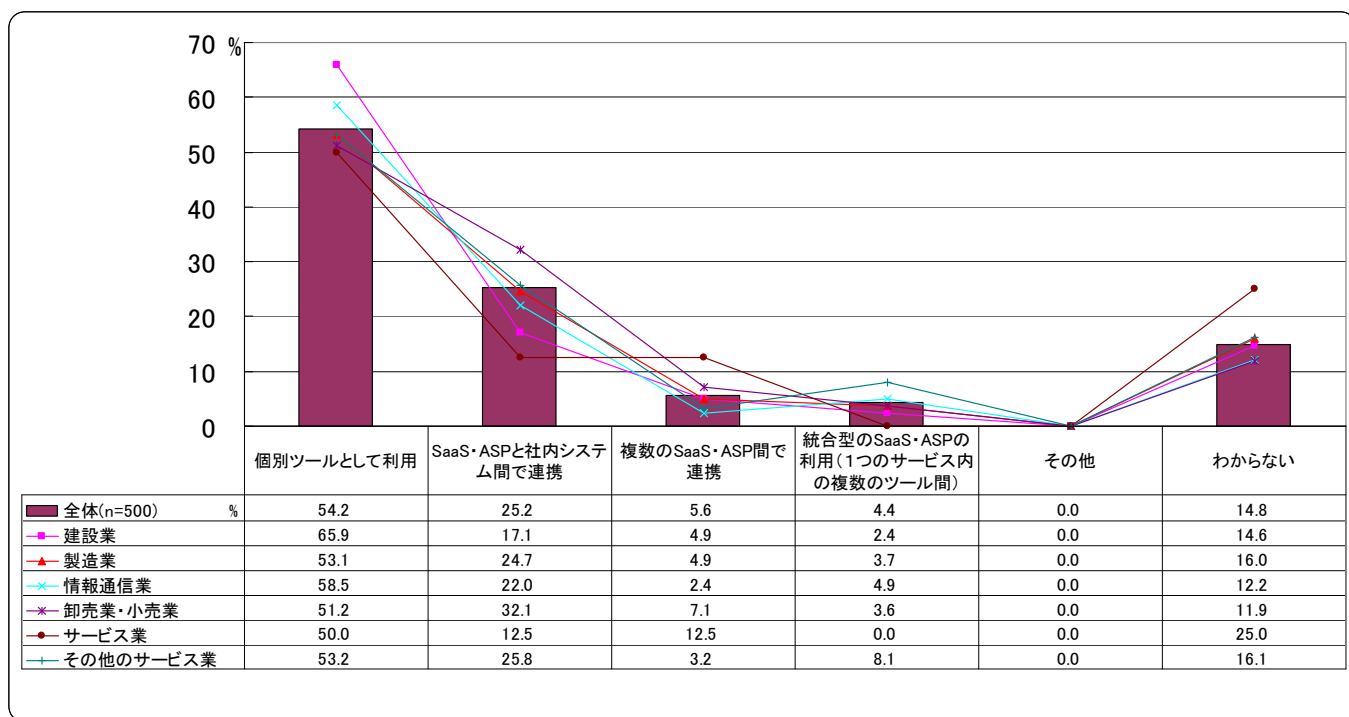
データ連携の状況

— 54.2%が個別ツールとして活用しており、データ連携はしていない —

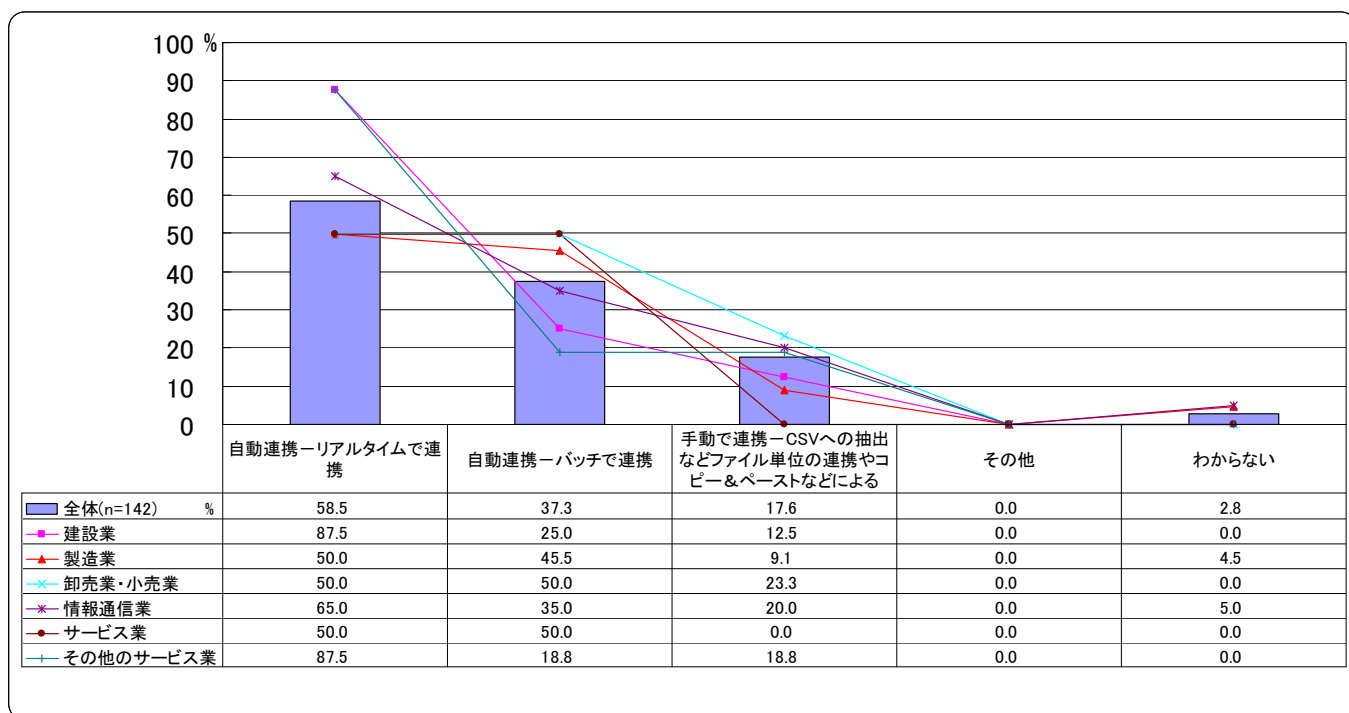
データ連携について見ると、54.2%が個別ツールとして活用しており他のシステムとデータのやりとりを行なっていません。これは、最もシンプルな活用方法です。業種別に見ると建設業が全業種平均から10ポイント以上高く、次いで情報通信業がやや高めです。一方で複数のITシステムを使っていれば、システム間でデータを連携したいというニーズが自然に発生していくと思われます。これには流通業が最も積極的でした。また、SaaS間でのデータ連動はサービス業、次いで流通業が比較的高い数値を示しています。〔図表2-8〕

さらにデータ連携方法について内訳を見ると、リアルタイムで自動的にデータ連携を図るパターンが58.5%となっており、想像以上に進んでいました。これは、既存システムとSaaSをシームレスに運用していることを示しています。SaaSは既存の自社システムとの融合が困難とも言い切れないようです。サービス提供事業者の対応次第ですが、今後は複数のSaaS間でのデータ連携が活発化する可能性があります。〔図表2-9〕

〔図表2-8〕 他のシステムとのデータ連携



〔図表 2-9〕 データ連携の内訳



利用満足度

— 1位にセキュリティ、2位に導入期間の短さ、3位は自社業務の適合性 —

自社で導入しているすべての SaaS を総括しての評価です。導入時は「セキュリティ」に対する不安が最も高くなっています(前出〔図表 3-3〕)が、満足度も最も高いという結果になりました。これは心配したほどセキュリティに関する問題はなかったと言えます。

〔図表 2-10〕

2位の「導入期間の短さ」は、サービス提供事業者がアナウンスしているメリットのひとつです。3位の「自社業務の適合性」については、カスタマイズが難しいというイメージギャップが生んだのかも知れません。あるいは、意外と上手に活用できているとも考えられます。

いずれも、アンケートの回答者が SaaS を使い続けている中小企業に限定されているので、導入に成功した人の声であることに留意する必要があります。評価は絶対的なものではなく、SaaS の特徴を示したものであるとの解釈をするのが妥当でしょう。

〔図表 2-10〕 利用満足度

(大変満足＋満足)

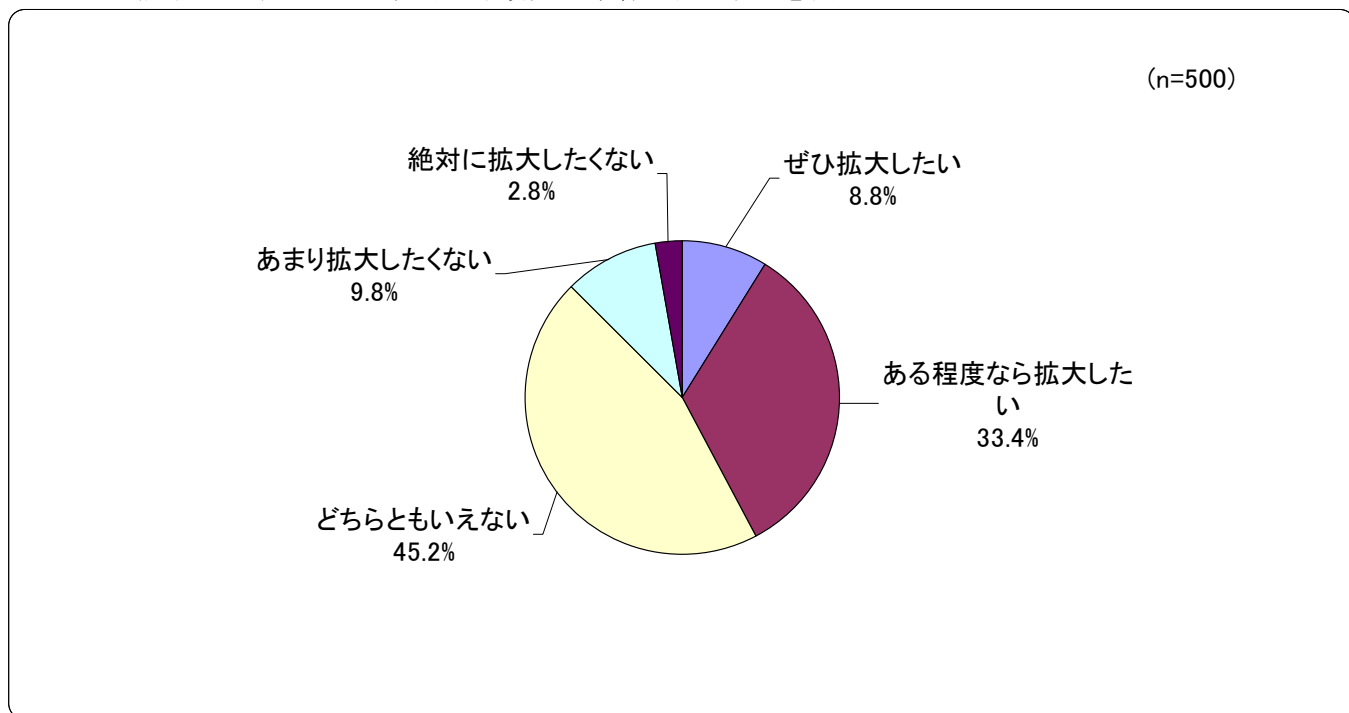
1. セキュリティ	54.6%
2. 導入期間の短さ	49.0%
3. 自社業務の適合性	47.8%
4. 運用コスト	40.4%
5. 導入後の運用やメンテナンス、バージョンアップの簡単さ	38.2%
6. ユーザーインターフェース	37.4%
7. SaaS ベンダーのサポート力	36.2%
8. カスタマイズの容易さ	31.6%
9. 既存システムとの連携のしやすさ	30.2%

SaaS の社外展開への意向

— サービスの社外展開には積極的姿勢 —

SaaS を使って取引先や顧客と情報共有を拡大したいと考える企業が 42.2%、拡大したくないと考える企業が 12.6%となり、企業の枠を超えた活用に前向きな傾向が見られます。従来の IT 導入は社内業務を対象とし、合理化・効率化を目指したものが主流でした。インターネット時代に入り、社内に閉じた IT システムから社外の取引先や顧客との情報共有や協業といった IT ツールとして SaaS を捉えているようです。〔図表 2-11〕

〔図表 2-11〕 SaaS を社外の取引先や顧客へ拡大する意向

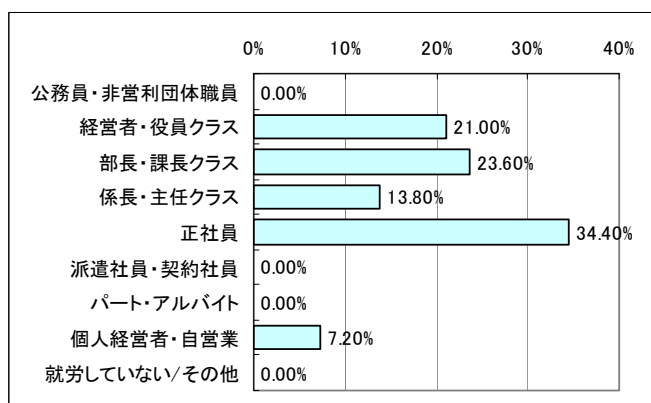


アンケート結果のまとめ

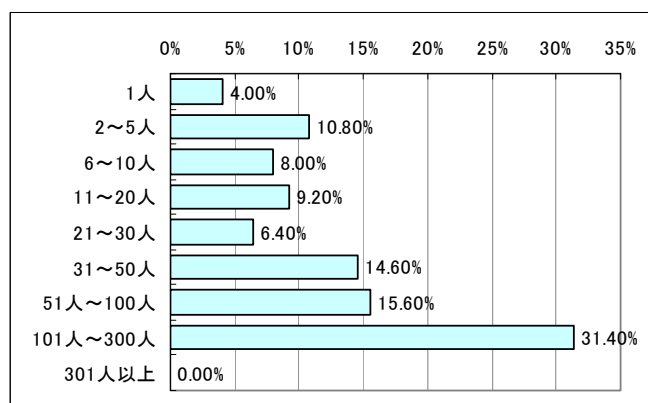
全体の傾向、および業種別の傾向について簡単に紹介してきました。アンケートでは中小企業が不安感を抱えながらも SaaS を導入に踏み切り、活用しているという事実を示しています。そして、SaaS を導入している企業が幅広い業種に広がっています。また、アンケート回答者属性〔図表 2-12~17〕を見ると個人経営者・自営業の方が 7.2%存在しますし、従業員数では 20 人以下の企業は 32.0%、事業所数も一箇所しかない企業が 35.0%を占めています。これらはすべて SaaS を活用している企業ですから、「どのような業種・どのような規模の企業であっても SaaS は活用できる」と言えるのではないのでしょうか。

アンケート回答者属性

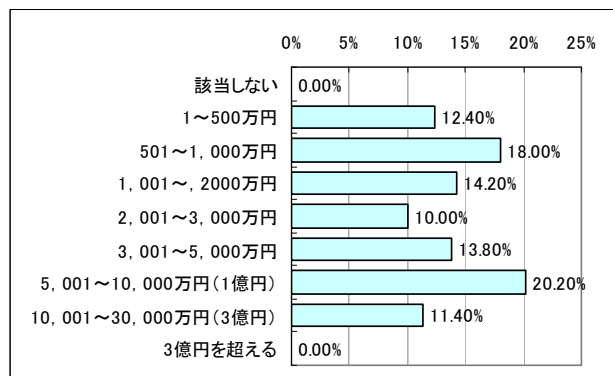
〔図表 2-12〕 回答者の職業/職位



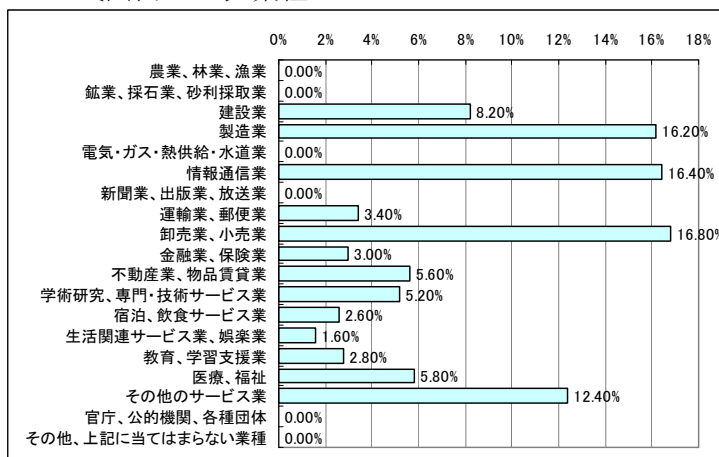
〔図表 2-13〕 従業員数



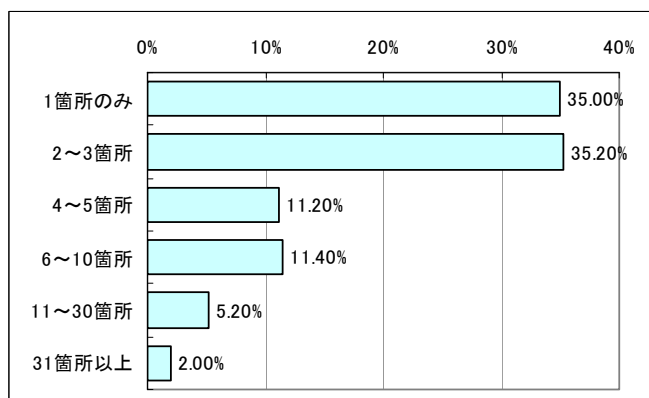
〔図表 2-14〕 資本金



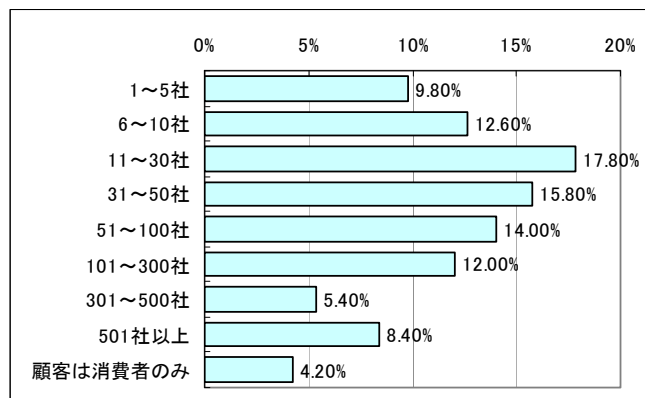
〔図表 2-15〕 業種



〔図表 2-16〕 事業所数



〔図表 2-17〕 取引法人数



※ 運輸業・郵便業、金融業・保険業、不動産業・物品賃貸業、学術研究・専門技術サービス、宿泊・飲食サービス、生活関連サービス業・娯楽業、教育・学習支援業、医療・福祉、はすべてサービス業に集約。

第3章 結びに

中小企業のIT化とSaaS

これまで、中小企業のIT化についてはさまざまな取り組みがされてきました。しかし、大企業に比べIT活用が遅れているのが現状です。経済産業省の資料⁵では、中小企業のIT化が進まない理由を以下のように整理しています。

- 戦略的要因: 経営戦略と一体となった効果的なIT活用の具体的方策の立案が難しい(特に小規模企業やサービス業の場合)。
- コスト的要因: IT初期導入費用の負担感が重い。運用コストの問題。
- 人的要因: 経営者ないし従業員のIT活用力が低い。
- 外的要因: 業界毎に標準化はある程度進みつつあるが、業界を超えた標準化には至っていない、セキュリティに対して十分に対応出来ない。

〔図表 3-1〕 中小企業IT化阻害要因とSaaSの特徴対比

中小企業のIT化阻害要因		SaaSの特徴
IT人材の不足	⇔	自社のIT人材はほとんど不要
多くの初期費用	⇔	少ない初期投資
社員のITリテラシー不足	⇔	簡便なインターフェースの提供
IT投資額の判断が困難	⇔	コストを従量制・定額制で利用
セキュリティ等付随するリスク	⇔	付随サービスも利用可能
・・・など	⇔	・・・など

⁵ 平成19年6月4日 中小企業IT化促進懇談会「資料2」

「中小企業の IT 化が進まない原因」と「SaaS の特徴（メリット）」を対比してみると、上表〔図表 3-1〕のような相互補完関係が見て取れます。SaaS には、中小企業の IT 化を阻害する要因を軽減する要素が多く、IT 化における課題（特に IT 人材不足や初期投資コストなど）の対応のために SaaS は有効な選択肢であると考えられます。

ところが、現状では中小企業では SaaS の利用は思ったほど進んでいません。サービス提供側の要因としては、SaaS 提供事業者が中小企業への販売促進活動への方針を模索中であること、一度に多数のユーザーを獲得できる大規模・中規模企業の組織を前提としたサービスが多いこと、さらに中小企業の業務にフィットしたシンプルで使いやすいサービスが少ないことなどが考えられます。一方、利用者側ではデータを預けることへの不安、システムを所有しないことに対する心理的抵抗、IT リテラシーの不足等が背景にあるようです。

2009 年 3 月 31 日、経済産業省が中小企業の IT 活用促進策として中小企業向け SaaS プラットフォーム「J-SaaS」をスタートさせました。[\(http://www.j-saas.jp/\)](http://www.j-saas.jp/)これは、一定のサービス品質基準を満たした SaaS が 30 以上集まっている Web サイトで、月額サービス利用料が 2,000 円程度の価格帯から品揃えされています。少しずつ SaaS 活用の環境が整備されていますので、今後は中小企業の SaaS 活用も活発化されていくのではないのでしょうか。

〔調査担当〕

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

経営支援情報センター ディレクター 矢口雅哉

リサーチャー 紅林弘道

中小企業と地域圏をもっとサポート



独立行政法人
中小企業基盤整備機構
経営支援情報センター

〒105-8453 東京都港区虎ノ門3-5-1(虎ノ門 37 森ビル)

電話 03-5470-1521(直通)

URL <http://www.smrj.go.jp/keiei/chosa/>

本書の全体または一部を、無断で複写・複製することはできません。
転載等をされる場合は、上記までお問い合わせ下さい。