

利用企業の観点からの SaaS

—SaaS は使える・・・「予感」を「実感」に変える 導入ガイドライン—

アブストラクト

1. 研究の背景

これまで、企業の業務効率化、競争力強化に IT は重要な役割を果たしてきた。しかし、近年の IT 化には、急速な技術革新による陳腐化リスク、経営環境の急激な変化に対応するため要求が多様化したことによるシステム開発コスト、導入リスクおよび保守・運用負担の増大といった課題が見られる。

これに対し、ネットワークを通じてアプリケーション機能を利用する「SaaS (Software as a Service)」は、システム開発・導入コストや保守・運用負担の削減といった有効な解決策となり得る。同様なサービス形態である「ASP (Application Service Provider)」の登場当時と比較して、ネットワークの広帯域化やアプリケーション技術の進化といった背景もあって、企業が課題解決のために SaaS の導入を検討する機会が増えてきている。そこで、当分科会では利用企業の観点から SaaS を研究することにした。

2. 研究のアプローチ

企業がビジネスの課題解決のために SaaS の導入を検討する際、何が問題となるだろうか？既存の情報システムと利用形態の異なる SaaS に対して企業が抱く不安を払拭するには、次の点について利用企業の観点での判断基準が不足していると当分科会は考えた。

- ・ ネットワーク環境など SaaS 利用のための要件
- ・ 情報セキュリティ等への不安を払拭するために SaaS およびその提供者が満たすべき要件
- ・ 既存の情報システムに対する SaaS のメリットや SaaS に適した分野

そこで、SaaS 導入の判断基準や意思決定プロセスを整理し、ガイドラインにまとめることで、企業の持つ、SaaS は使えるという「予感」を「実感」に変えることを研究の目的とした。

研究を進めるにあたって、当分科会では SaaS の導入事例やメリット/デメリットの分析を踏まえて、「利用企業の観点からの SaaS」を図表 1 の通り定義した。

図表 1 利用企業の観点からの SaaS の定義

サーバーやパッケージを所有せずに、アプリケーションの機能を、ネットワークを通じて利用するモデルであり、以下の条件を満たすものを SaaS と呼ぶ

1. アプリケーションの機能を、ネットワークを通じて利用
2. 所有/運用から利用への変化
 - ・ 初期/導入コストの削減
 - ・ 従量制/利用者数に応じた料金体系
3. IT 化/導入のしやすさ
 - ・ 小規模 (1 人/少人数) から始められる
 - ・ 短期間で導入できる
 - ・ 解約の拘束期間が短い
4. 操作性、柔軟性、拡張性
 - ・ 従来のアプリケーションに遜色ない操作性
 - ・ 業務プロセスに合わせられる柔軟性

3. 研究内容・成果

3.1 SaaS に求められる要件の整理

SaaS 利用のための要件は必要最低限かつ網羅性のあるものとするため、ITIL (IT Infrastructure Library) において IT サービスマネジメントの基本概念とされる 3P (People, Product, Process) の観点で整理し、「利用者要件シート」にまとめた。一方、SaaS およびその提供者が満たすべき要件は、SaaS の特徴である「すぐ使える」、一般にアプリケーションに求められる「使いやすい」「安心して使える」を基本要件として、評価可能な項目までブレイクダウンした「提供者要件シート」にまとめた (図表 2)。

図表 2 提供者要件シート

SaaS の基本要件	利用企業が求める要件	要件の具体的内容	確認項目	基準値 (※1)		
				レベル2	レベル1	
すぐ使える	初期コスト削減	従量制の料金体系	-	有		
		安価な初期導入コスト	ライセンス料以外のサービス導入コスト	パッケージ、自社開発より安価 (60%以上コスト削減)		
		トレーニング	導入トレーニング	講習形式	マニュアル	
	導入サポート	初期導入の標準リードタイム	標準サービスをマニュアルに沿って導入した場合のリードタイムの設定	1ヶ月未満	3ヶ月未満	
		試用	試用期間	30日以上	30日未満	
契約の柔軟性	1人から契約可	契約の最低人数	契約の最低人数	1人	1人以上	
	解約の拘束期間が短い	解約の通知期間	解約の通知期間	3ヶ月未満	6ヶ月未満	
		解約の通知期間	解約の通知期間	1ヶ月前		
使いやすい	ユーザビリティ	応答性能	オンライン応答時間規定		有	
			バッチ処理完了時間規定 (平均完了時間を規定)		有	
			同時接続数	同時接続数	保証型	ベストエフォート型
			同時接続利用者数の規定		有	
			帳票出力機能	出力項目の選択、配置、子ザインの変更 申告書の場合、印務複製有様式等への完全対応		可
カスタマイズ範囲	画面コンフィグレーション	表示項目の選択、項目配列の変更		可		
	データ連携コンフィグレーション	データ項目の新規追加、削除、変更		可		

3.2 SaaS のメリットと SaaS に適した分野の評価

低コストでの導入は SaaS の大きなメリットであるが、SaaS の場合 TCO (Total Cost of Ownership) が利用者数や利用期間に左右されることから、自社開発やパッケージと SaaS の TCO や ROI (Return on Investment) を可視化する「TCO 比較シート」を開発した。また、SaaS に適した分野を判断する際、対象業務の特性に加えて機能要求レベルや利用体制まで考慮すれば利用企業の導入効果を高められることから、これらの判断基準を計数化し SaaS に適した分野を評価する「ターゲット評価シート」を開発した。

3.3 SaaS 導入ガイドラインの作成

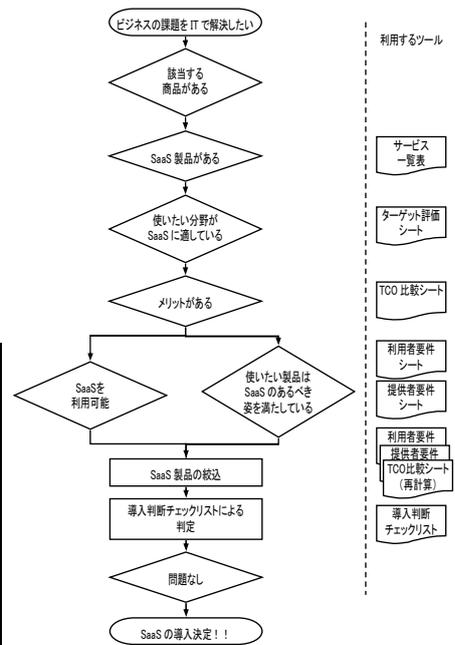
前節までの成果物をもとに、当分科会では図表 3 のツール/ドキュメントで構成される「SaaS 導入ガイドライン」を作成した。

SaaS 導入ガイドラインに含まれる、SaaS の導入に関する企業の意思決定を支援するツールを導入判断フローチャート(図表 4)の各所で使用することにより、企業は SaaS の導入可否を適切に判断できる。また、SaaS 導入手順書では、導入判断フローや各ツールの詳細から導入後の効果を最大化する PDCA サイクルの構築に至るまで、網羅的に解説している。

図表 3 SaaS 導入ガイドライン

ツール/ドキュメント	概要
導入判断フローチャート	企業が自社の課題を認識し、解決策として SaaS の存在を知り、その導入決定に至るまでの判断フロー
ターゲット評価シート	SaaS に適した業務やアプリケーション分野の選定
TCO 比較シート	SaaS と自社開発・パッケージとの TCO や ROI の比較
利用者要件シート	SaaS 利用の際自社が最低限満たすべき要件の確認
提供者要件シート	SaaS 提供者が満たすべき要件の確認
導入判断チェックリスト	SaaS 導入可否の最終判断のためのチェックリスト
導入作業チェックリスト	導入決定から利用開始の間必要な作業の確認
SaaS 導入手順書	導入判断フローの出発点から導入後の効果を最大化するための PDCA サイクル構築までの手順を解説

図表 4 導入判断フローチャート



4. 検証

当分科会の作成した SaaS 導入ガイドラインの有用性について、次の 2 つの方法で検証した。

(1) アンケート/ヒアリングの実施

SaaS の要件や SaaS に適した分野の評価項目の妥当性確認のため、延べ 13 社の協力を得て、利用企業向けアンケート、および利用企業・提供者双方への訪問によるヒアリングを実施した。その結果、当分科会が挙げた初期コスト削減、短期導入といった SaaS の要件が裏付けられた。さらに、アンケート回答で挙げられた、責任の所在の不明確さといった SaaS の問題点を SaaS 導入ガイドラインで事前にチェックできることがわかり、その有用性を確認することができた。

(2) 仮想企業を用いた検証シナリオの作成

導入事例調査やアンケート/ヒアリング結果から利用企業のペルソナを定義し、主要アプリケーション分野 (8 分野) における、SaaS 導入ガイドラインを用いた導入シナリオを作成した。その結果、当分科会が SaaS に適していると考えられる分野では SaaS 導入判断フローチャートのゴール (SaaS の導入決定) に到達でき、ガイドラインの各判断基準の妥当性を検証できた。また、ガイドラインを実際に使用することで問題点を抽出でき、改善することでさらに精度を高めることができた。

5. 提言

SaaS 導入ガイドラインを活用すれば、ROI の向上など SaaS の提供する様々なバリューを享受することができる。しかし、今後の SaaS の普及・発展には提供者側にビジネスモデルの変化への対応等多くの課題が残されており、提供者の観点、さらには SaaS を含む IT サービス全体を俯瞰した研究が必要である。これらの点を踏まえ、当分科会より利用企業および提供者双方に対して次の通り提言する。

- ・ 利用企業へ・・・「SaaS 導入ガイドライン」でスピーディな SaaS 導入とバリュー獲得を実現しよう!
- ・ 提供者へ・・・ SaaS の普及に乗り遅れるな! イノベーション志向で SaaS 対応を推進しよう!
- ・ 利用企業・提供者へ・・・利用企業の観点で Win-Win の関係になれる SaaS ビジネスモデルを追求しよう!