

SaaS 導入と活用のポイント

合言葉は「D・C・A・P」～困ったときの道しるべ～

アブストラクト

1. 研究の背景・課題認識

近年、SaaS サービスの利用が拡大している。昨年の分科会研究テーマでも、その導入についての研究がなされ市場拡大の一助となった。しかし、導入企業の内情を見ると、コスト面のメリットだけに注目した結果、コスト面以外の満足度が低い、一定期間後の効果の評価手順が不明、効果的な利用に向けた活用方法が不明といった問題を抱えているのが現状である。そこで、当分科会では、利用企業の管理者観点から、効果的に SaaS サービスを活用して利用目的を達成するために必要となる具体的な導入と活用のポイントを研究することにした。

2. 研究のアプローチ

SaaS の利用に際しては、導入と運用のフェーズがあると考えられる。当分科会では、まず導入フェーズで検討されるべき事項を理解するために、2008 年度分科会「利用企業の観点からの SaaS」の研究成果である「SaaS 導入ガイドライン」を検証することとした。その上で、運用フェーズで SaaS を活用していくために必要な活動として PDCA サイクルに着目し、導入後の活用方法の在り方を探ることとした。

3. 研究内容

3.1 SaaS 導入ガイドラインの改版

この1年間だけでも、SaaS サービスを取り巻く環境は大きく変化してきた。これに伴い、2008 年度分科会で作成された「SaaS 導入ガイドライン」を改版した。(図表 1)

(1) 利用者の環境変化への対応

SaaS に求めるニーズが高度化していることから、SaaS 提供事業者の財務基盤や法制度（業界標準）、自社ポリシーとの整合性等、より安心して使えるようにチェック項目を追加した。また、「ASP・SaaS 安全・信頼性情報開示認定制度」を参照できるように改版した。

(2) ツールのユーザビリティの改善

導入を検討する企業が増え、様々な状況（企業環境・担当者の知識レベル）にある利用者が存在することから、多くの利用者がより直感的に利用できるように改版した。

図表 1 SaaS 導入ガイドラインの改版

提供要件シート			企業名	部門名	
			SaaS製品名(バージョン)	提供形態	
ご利用にあたっての注意事項 クリックしてください					
SaaSの 基本要件	利用企業が 求める要件	要件の具体的な内容	確認項目	ASP・SaaS安全・信頼 性に係る情報開示制 度の適用状況(No.)	基準値 (※1)
すぐ 使える	初期コスト削減	従量制の料金体系 安価な初期導入コスト	-	36	パッケージ、自社開発より安価 (60%)以上削減
	導入サポート	トレーニング 初期導入の標準リードタイム	導入トレーニング 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	-	講習会形式 マニュアル 1ヶ月未満 3ヶ月未満
	契約の柔軟性	試用	試用期間	-	30日以上 30日未満
		1人から契約可能 解約時の拘束期間が短い	試用期間終了後のデータ引き継ぎ 最少契約人数(ユーザー数) 契約の最低拘束期間 契約のペナルティ	35, 38 38 38	1ヶ月未満 3ヶ月未満 6ヶ月未満
安心して 使える	セキュリティ	【自社にセキュリティポリシーが存在する場合】		54-58	合致している
		セキュリティ要件	自社のセキュリティポリシーに合致している	63-70 82-84	
		【自社にセキュリティポリシーが存在しない場合】		82-84	
		情報漏えいの防止		68-82	取得済
		通信暗号化、アクセス制限、不正侵入 検知		63	取得済
		ファイアウォール設置等の不正アクセスを 防止する措置の有無		64	取得済
		サードパーティのウィルス対策		67	5分以内 30分以内
		データセンターのセキュリティマネジ スト		67	自庫用 自庫用
		SaaS提供事業者		42	12時間常駐 常駐
		SaaS提供事業者		42	取得済 取得予定
		アプリケーションのセキュリティホール		44, 69, 70	取得済 取得予定
		36	サービス 料金	初期費用	
月額利用料				24, 66	取得済
最低利用契約期間				67	取得済
解約時ペナルティ				67	取得済

【審査対象項目】			【記述内容】	必須 /選択	申請内容
36	サービス 料金	料金体系	初期費用 月額利用料 最低利用契約期間	必須	150,000円～ 同時クライアントライセンス数と登録可能な数の組み合わせによ る年額前払い、月額払いは標準契約。 原則1年契約、1年未満の場合はご相談。
37		解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザー側)の有無と、違約金がある 場合はその額	必須	無し、原則年額前払いのため。 利用者の事情によりサービスを中止する場合など(利用者の責 任)でサービス停止により本サービスが解約された場合、利用者から いただく支払われた料金は返金しない。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (3/7)			
認定番号: 0027-0810 サービス名称: NavisStage 事業者名称: 株式会社富士通ソフトウェアテクノロジー			
【審査対象項目】	【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	初期費用	必須	150,000円～
37	月額利用料	必須	同時クライアントライセンス数と登録可能ID数の組み合わせによる年額前払い。月額払いは個別対応。
	最低利用契約期間	原則1年契約。1年未満の場合は花相額。	
	解約時ペナルティ	無し。原則年額前払いのため、利用者の事情によりサービスを中止する場合はおおよそ利用料の半額に引き下げ事由により本サービスが解約された場合、利用者から既に支払われた料金は返金しない。	

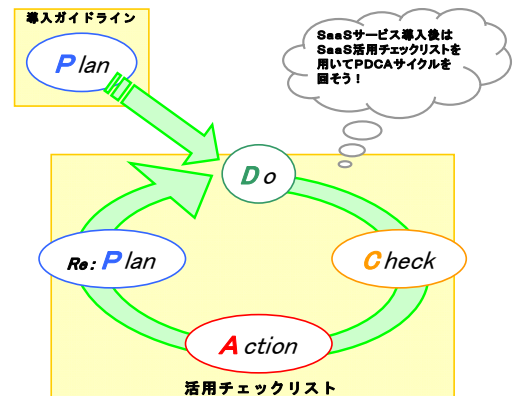
3.2 SaaS を活用するための PDCA サイクルプロセスの定義

当分科会では、SaaS サービス導入後、SaaS サービスを効果的に利用するために必要な指針を明確にすることが重要と考え、「SaaS 活用チェックリスト」(図表 3)を作成し、「SaaS 活用ガイドライン」としてまとめた。

通常、自社開発した場合には基本的にすべての運用を自社で行う必要があるが、SaaS の場合は提供者に運用を任せるため、セキュリティや性能等に関する運用に違いがある。その差を考慮したチェックリストとした。また、目的達成のためには、継続的な PDCA サイクルを回すことが一般的だが、当分科会では、導入フェーズを最初の「P」、活用フェーズを「DCA-Re:P」と捉え、このサイクルを回すことが重要と考え「SaaS 活用ガイドライン」に適用した。(図表 2)

このガイドラインを SaaS 利用者が導入済みサービスに適用することで、SaaS サービスの効果的利用、更には利用目的(業務効率化等)の達成を意識することができると考えた。

図表 2 「P-DCA-Re:P」サイクル



図表 3 「SaaS 活用チェックリスト」

SaaS活用チェックリスト		サブ名:	チェック日:	凡例 1: 実施している 2: 一部実施している 3: 必要と認識しているが実施していない 4: 実施していない --: 不詳									
項目	実施フェーズ	Do(～を収集・実施する)		Check(～を評価・分析する)		Action(～を改善する)		Plan(～を計画する)					
		確認内容	状況	確認内容	状況	確認内容	状況	確認内容	状況				
事業計画	利用目的 (業務効率化等)	目的達成のための情報を収集していますか。 (利用状況、ユーザーからの声等)		収集した情報を、計画に照らし合わせて評価・分析しましたか。		必要に応じて改善案を検討・実施しましたか。 (サービスの改善要求、他サービスの検討、業務側の対応等)		利用目的達成のための評価指標を設定しましたか。					
	予算計画	コスト発生状況(利用量(例: 利用者ID)、処理量(例: 伝票数))を収集していますか。		計画時の予算と、現在のコスト発生状況の評価・分析しましたか。		評価・分析の結果、予算の見直し及びサービスの(例: 課金プラン等)見直しを実施しましたか。		予算管理(利用量、処理量等)による年間想定コストを設定しましたか。					
サービスレベルの定義	サービス稼働率	サービスの稼働率の情報を収集していますか。		提供者と合意した、サービスレベルが満たされているか、評価・分析しましたか。		検証結果を踏まえ、サービスレベルの見直しを実施しましたか。		アプリケーション/運用に関して、稼働率について提供者と合意しましたか。					
	サポート範囲と内容	提供者と合意したサポート範囲と提供内容についての情報(対応時間、一次回答率等)を収集していますか。		提供者と合意した、サービスレベルが満たされているか、評価・分析しましたか。		検証結果を踏まえ、サービスレベルの見直しを実施しましたか。		サポートの範囲と提供内容について合意しましたか。					
	データ管理	提供者と合意したデータ管理・保証についての情報(バックアップ記録、監査等)を収集していますか。		提供者と合意した、サービスレベルが満たされているか、評価・分析しましたか。		検証結果を踏まえ、サービスレベルの見直しを実施しましたか。		利用者データの管理・保証について提供者と合意しましたか。					

4. 検証

当分科会で作成した「SaaS 活用チェックリスト」の有用性について、次の方法で検証した。

(1) アンケート・ヒアリングの実施

SaaS を利用していく上で、必要なチェック項目を確認するため、9つの利用団体に対し、SaaS 活用チェックリストを実際に使用して頂き、チェック項目の実施状況や妥当性についてアンケート調査を実施した。また、アンケート結果を深堀するため、3つの利用団体にヒアリングを実施した。

(2) 検証結果

アンケート結果より、「DCA-Re:P」フェーズでのチェック項目が SaaS 利用において必要であることが裏付けられた。さらに、満足度が高い SaaS サービスは、SaaS 提供者にシステム運用を任せ負荷軽減ができていている状態にあることがわかった。

ヒアリング結果より、利用部門主体でサービスを導入しているケースでは、導入目的の設定が曖昧、導入効果を測定する指標が明確でない、といった課題もあることがわかった。この結果を受け、SaaS 活用チェックリストで特に重要な項目である「利用目的」と「予算計画」について必ずチェックするように改善した。(図表 4)

図表 4 活用チェックリスト集計結果

大項目	PLAN(～を計画する)				Do(～を実施)	
	回答 1	回答 2	回答 3	回答 4	回答 1	回答 2
事業計画	4	1	0	1	4	0
サービスレベルの定義	3.17	0.83	0.17	0.33	2.5	1.5
コミュニケーション計画 (提供者～利用管理者間ルール)	3.33	0.33	0.67	1.67	1	3.67
コミュニケーション計画 (利用管理者～利用者間ルール)	3	0	1	1	2	4
運用ルール	1.67	0	1	1	3.33	2
教育	1.5	0	0	0	2	5
合計	3.06	0.41	0.53	0.82	2.18	2.78

5. 提言

SaaS を活用するにあたり、必須条件として利用者が安心してサービスを利用できることが大前提である。その上で、利用者が SaaS を効果的に活用するための課題として、Check、Action の観点から Plan 段階で考慮しておく必要がある。当分科会の「SaaS 活用ガイドライン」は、評価項目と「DCA-Re:P」サイクルによって、SaaS を効果的に活用し利用目的を達成するために作成したものである。今回の研究を通じ、経営者、利用管理者、利用者に対し、当分科会から以下の通り提言する。

- ・経営者へ …SaaS のメリットを活かしてスピーディーな経営改革や業務改善を実現しよう!
- ・利用管理者へ …DCAP をまわせ! 「SaaS 活用ガイドライン」で満足度の高いサービスを楽しもう!
- ・利用者へ …SaaS を活用するとともに、積極的にサービス改善を提案しよう!