

平成 20 年 3 月 31 日

報道関係各位

社団法人コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ)
SaaS 研究会

中小企業における SaaS の利用意向等に関する調査を実施 ～ SaaS を選ぶ場合の最重要項目は、「使いやすさ」～

社団法人コンピュータソフトウェア協会(東京都千代田区、会長:和田成史、以下「CSAJ」)の「SaaS 研究会」では、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」を実施しました。

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ます。

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です。

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思える人が 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」、「電子メール・グループウェア」、「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%、事務系の社員が23.2%、技術系の社員が37.0%、それ以外の社員が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）

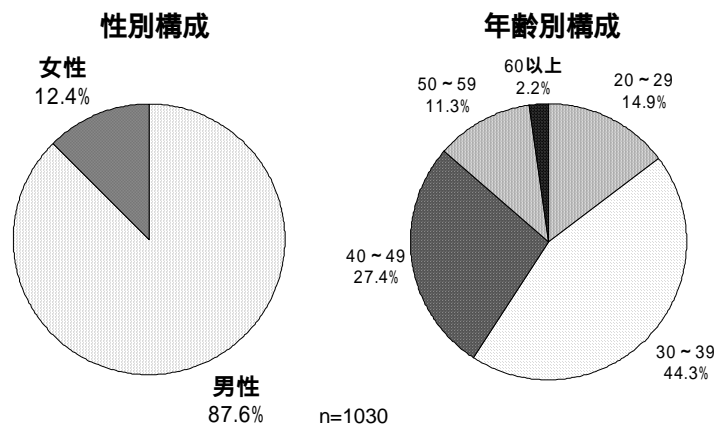


図1 回答者の属性 - 性別と年齢

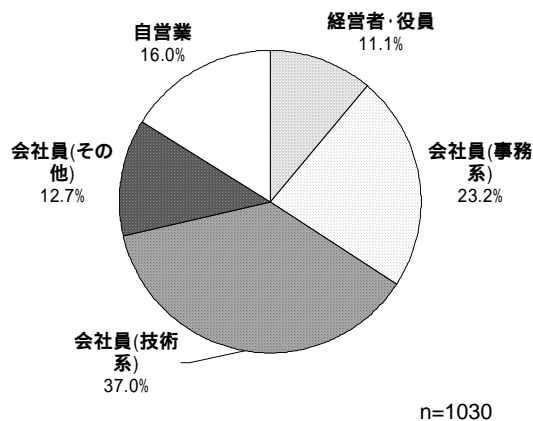


図2 回答者の属性 - 職業

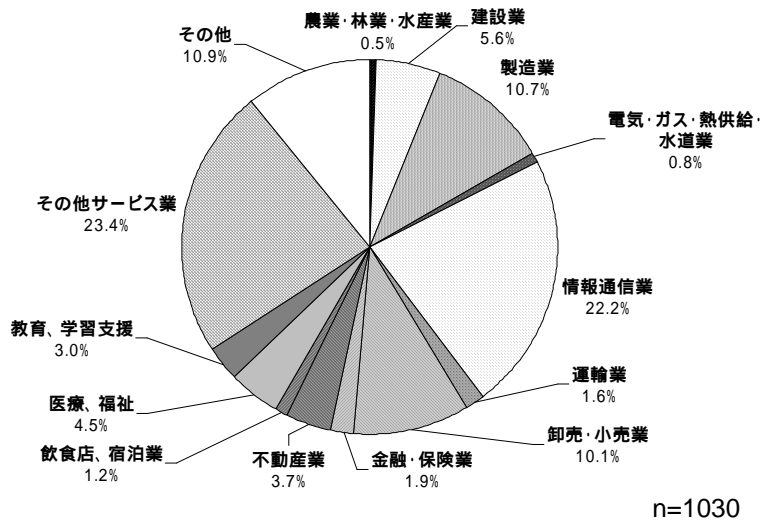


図 3 回答者の属性 - 業種

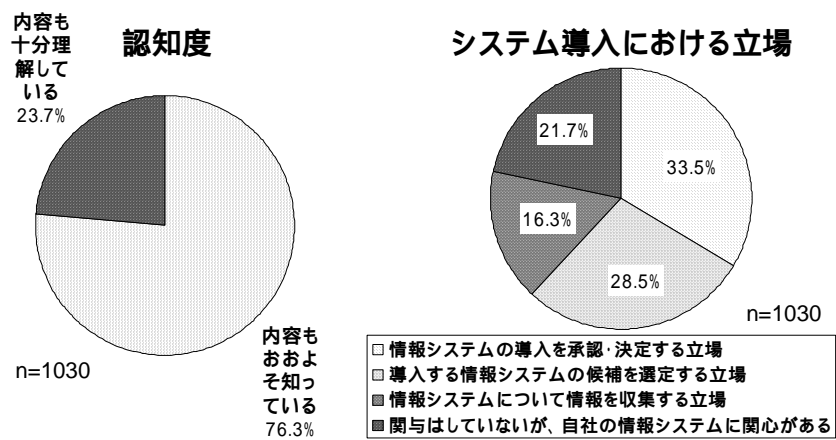


図 4 回答者の属性 - SaaS の認知度とシステム導入における立場

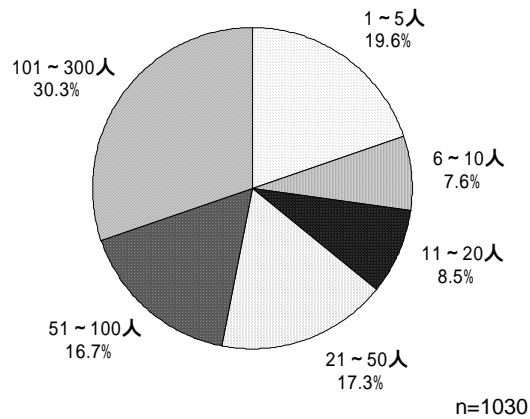
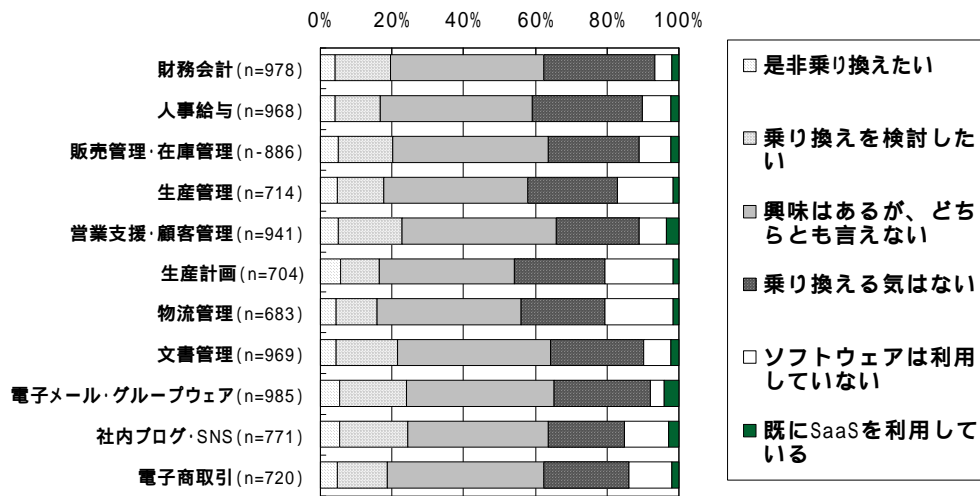


図 5 回答者の属性 - 勤務先の従業員規模

3.2 SaaS への乗り換え意向

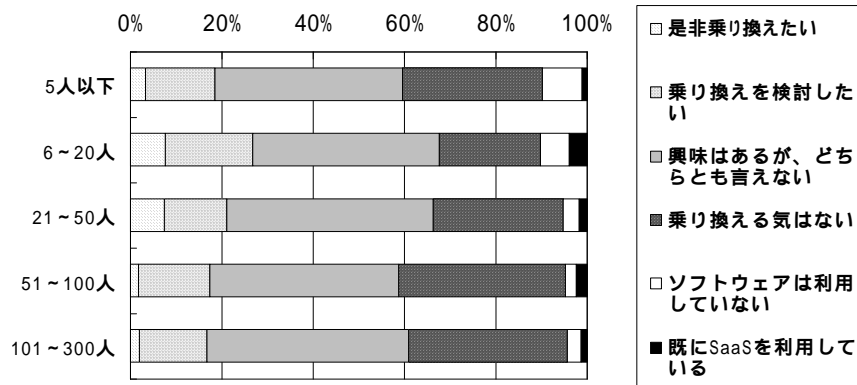
SaaS への乗り換え意向を業務別に尋ねたところ、「是非乗り換えたい」あるいは「乗り換えを検討したい」と答えた人の割合は 20%前後であった。業務別にみると、「営業支援・顧客管理」、「電子メール・グループウェア」、「社内ブログ・SNS」がやや高く、「人事給与」、「生産管理」、「物流管理」がやや低い。(図 6 参照)



(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

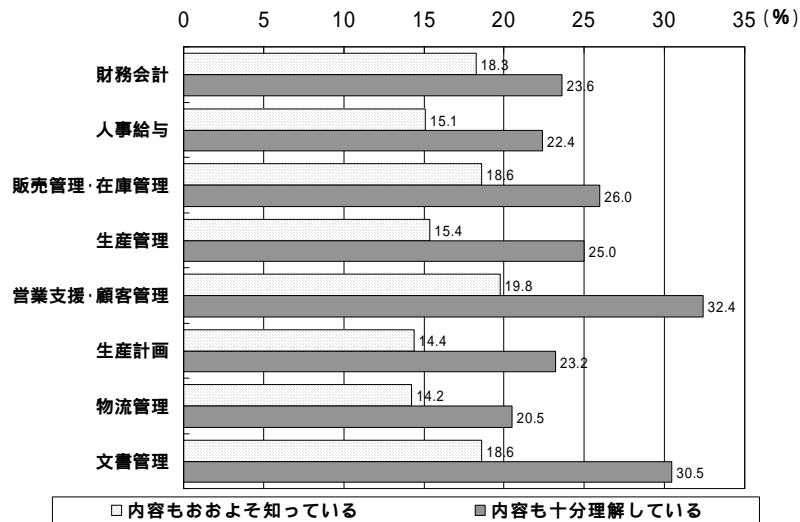
SaaS への乗り換え（利用）意向は、従業員規模別にも差が見られた。たとえば、財務会計について規模別にみると、6～20人規模での意向が高くなっている。(図 7 参照)



(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。

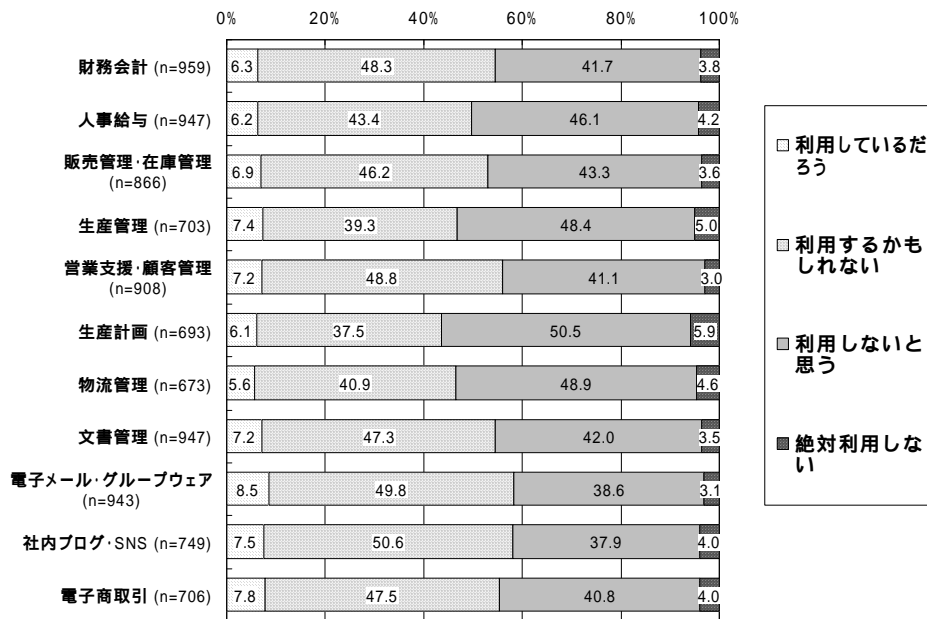


(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

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。

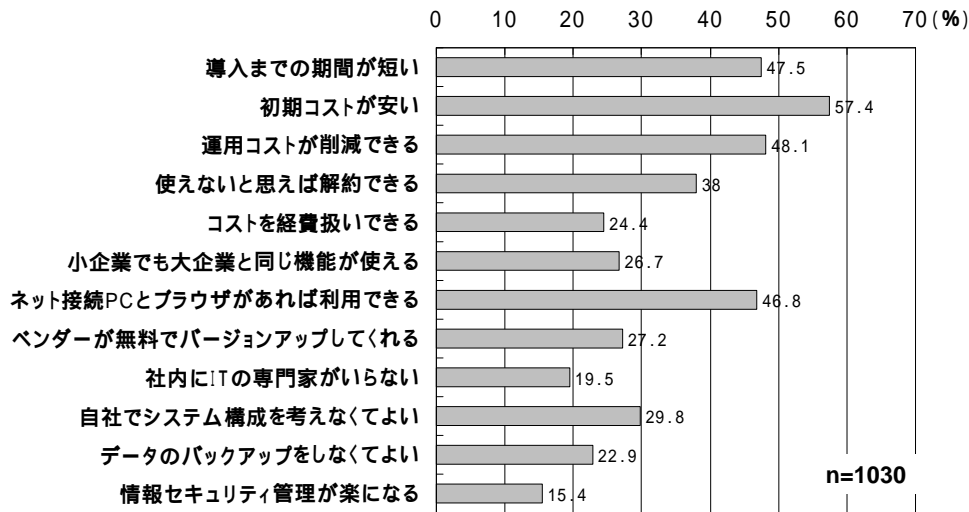


図 10 SaaS のメリット

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。

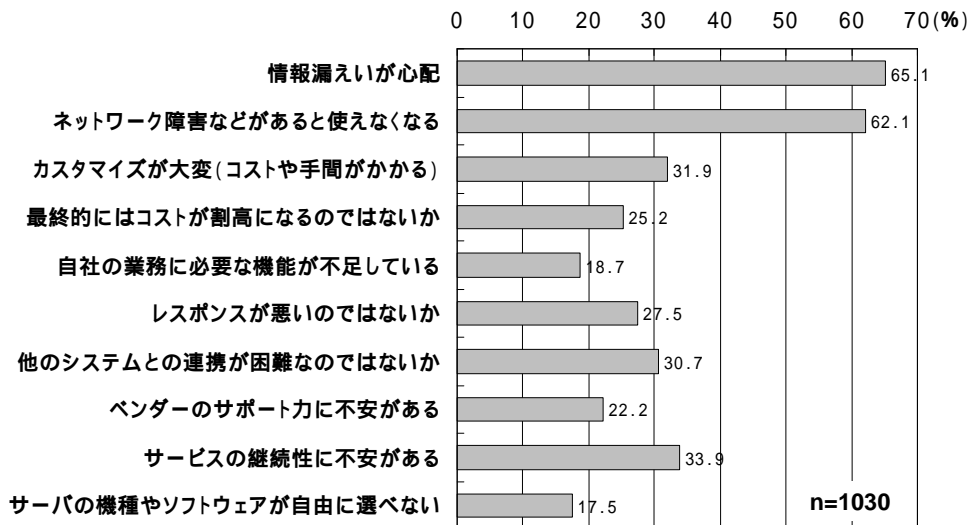


図 11 SaaS のデメリット

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。

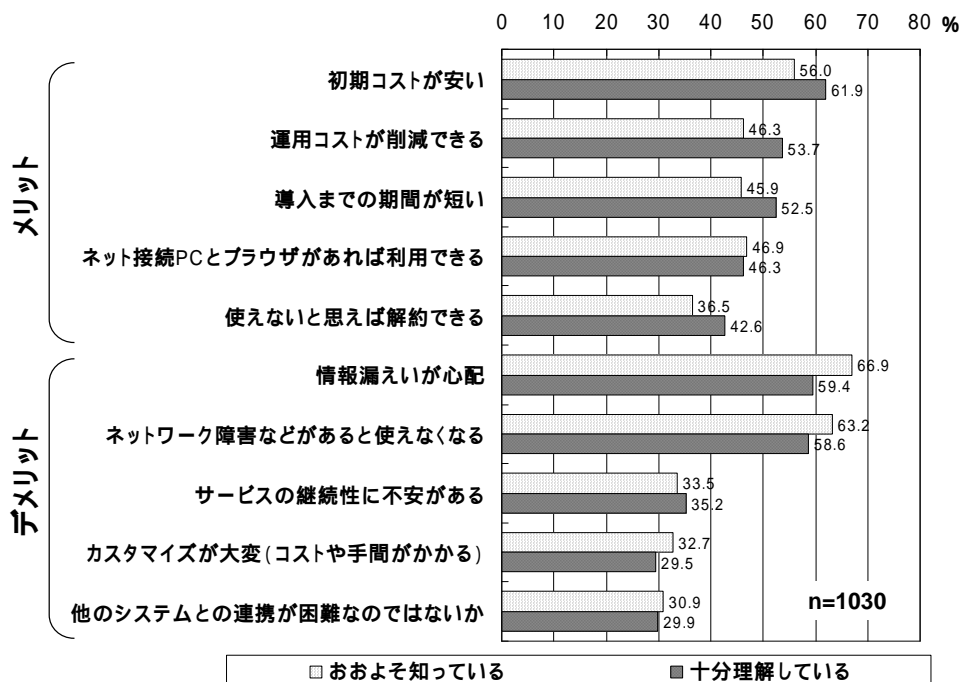


図 12 認知度別の SaaS のメリット・デメリット

3.5 情報セキュリティに関する意識

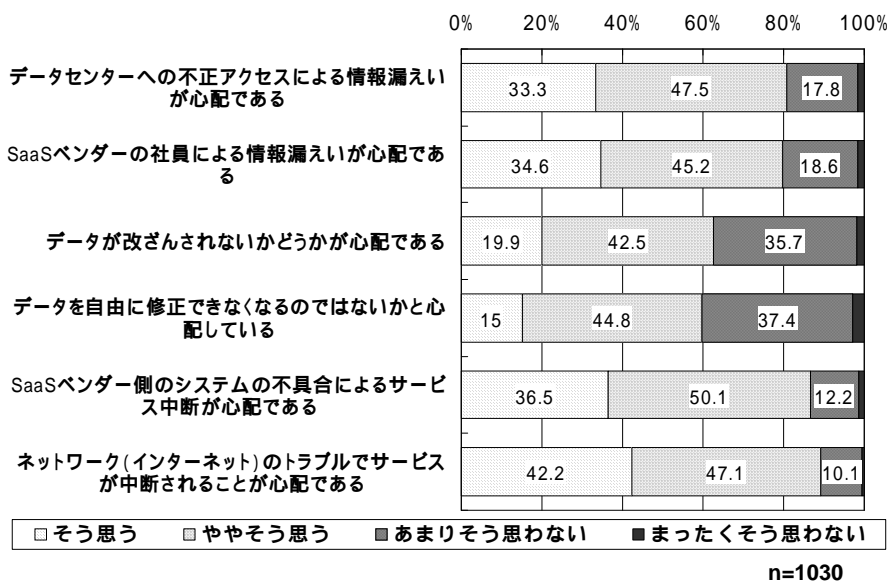


図 13 情報セキュリティに関する意識

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。

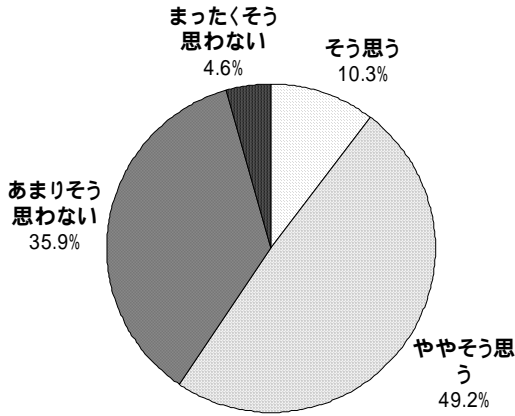


図 14 信頼できる SaaS ベンダーと情報セキュリティ

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 ベンダーに任せたい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。

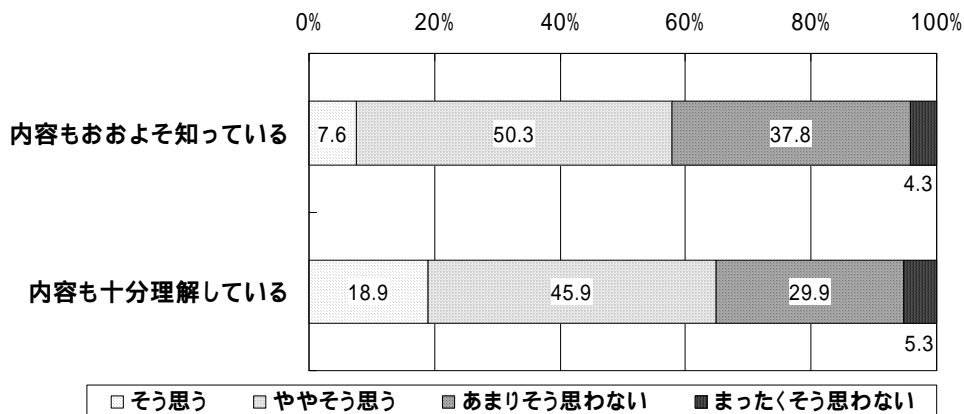


図 15 認知度別にみた「信頼できる SaaS ベンダーと情報セキュリティ」

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。

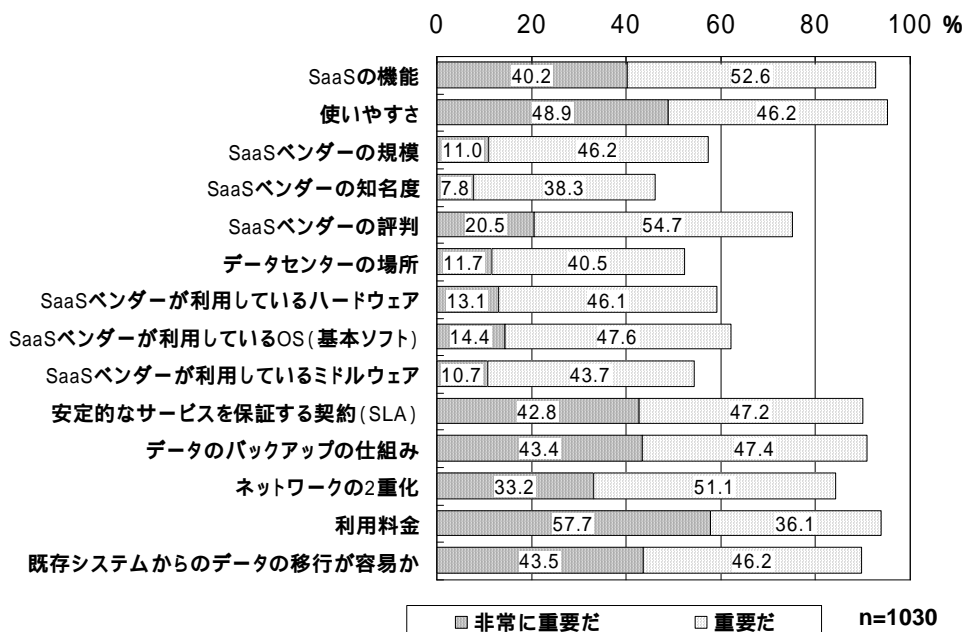


図 16 SaaS を選択するとき重視する要素

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」、「電子メール・グループウェア」、「文書管理」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」、「電子メール・グループウェア」、「文書管理」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」、「電子メール・グループウェア」、「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。

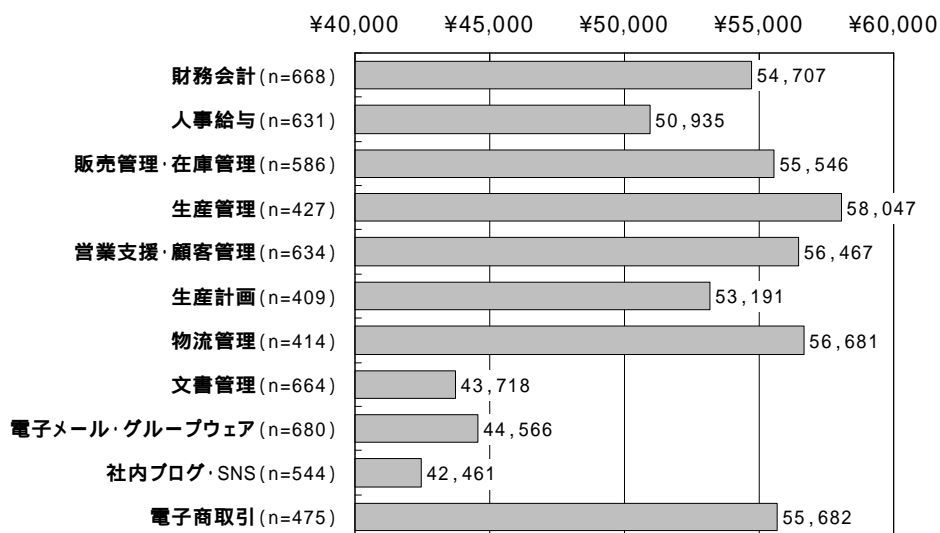


図 17 SaaS の支払い意思額

	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

問い合わせ先

社団法人コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ) SaaS 研究会 担当: 佐藤・鈴木 (啓)

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-4-2 秀和溜池ビル4F

TEL: 03-5157-0780 FAX: 03-5157-0781 <http://www.csaj.jp/>

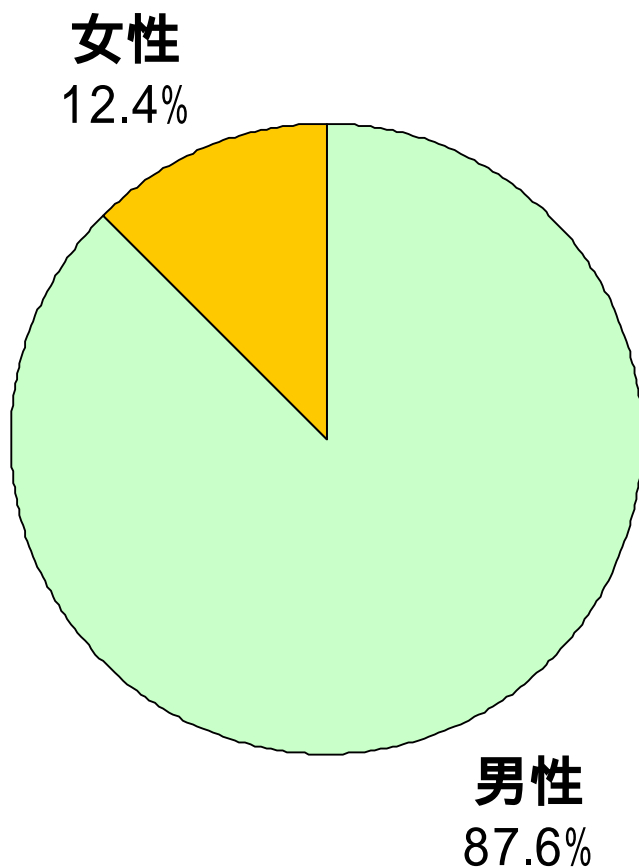
中小企業における SaaSの利用意向等に関する調査

2008年 3月 31日

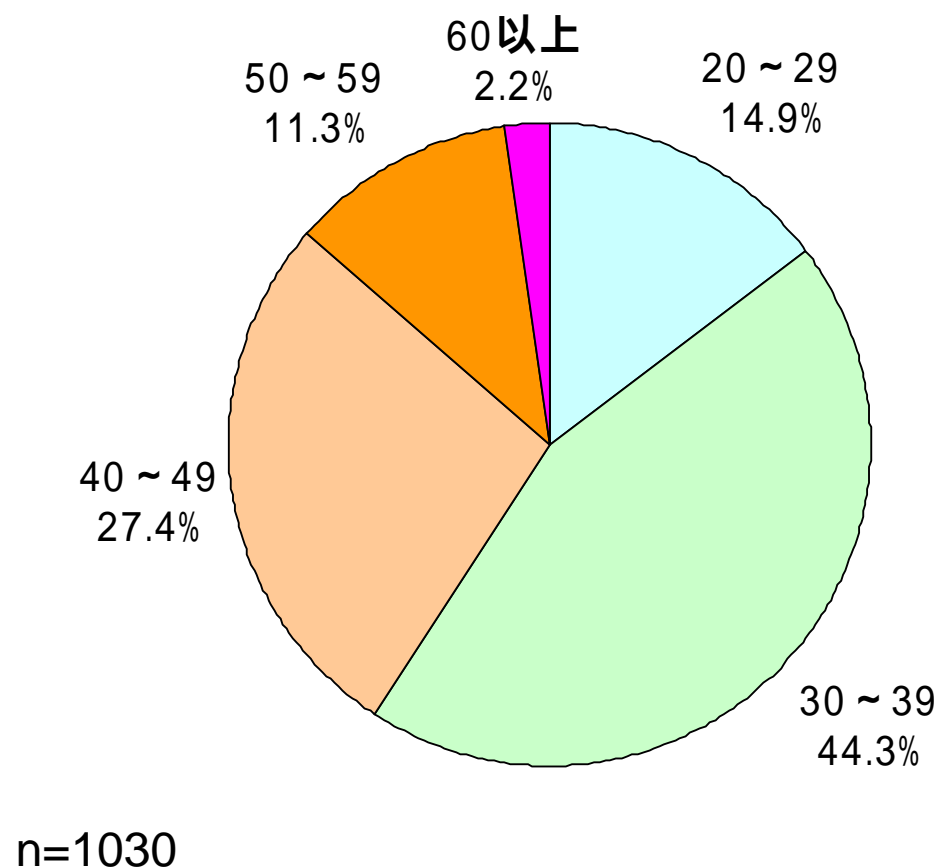
社団法人コンピュータソフトウェア協会

回答者の属性 - 性別と年齢

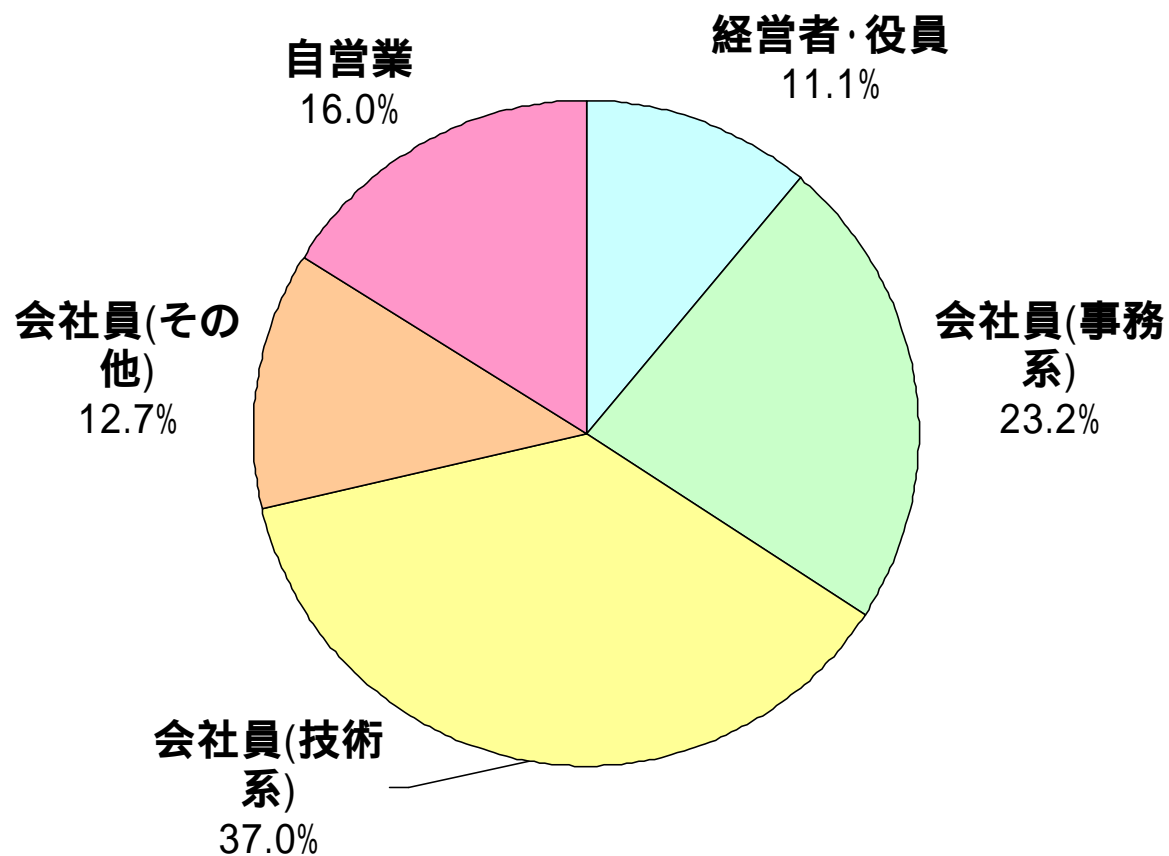
性別構成



年齢別構成

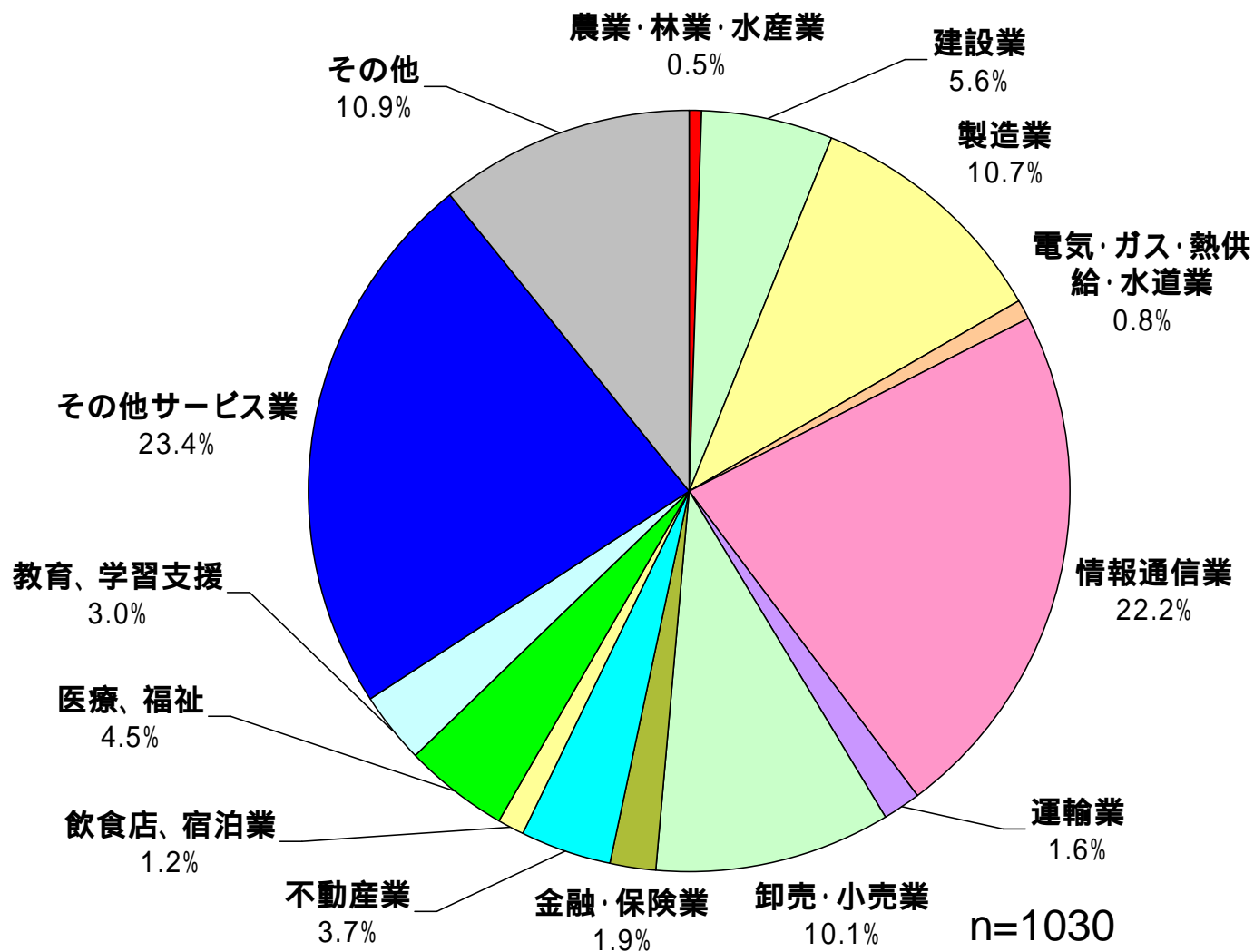


回答者の属性 - 職業



n=1030

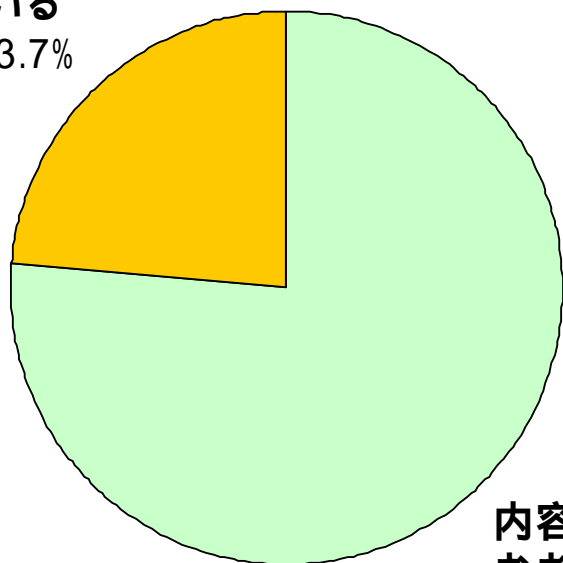
回答者の属性 - 業種



SaaSの認知度とシステム導入における立場

内容も
十分理
解して
いる
23.7%

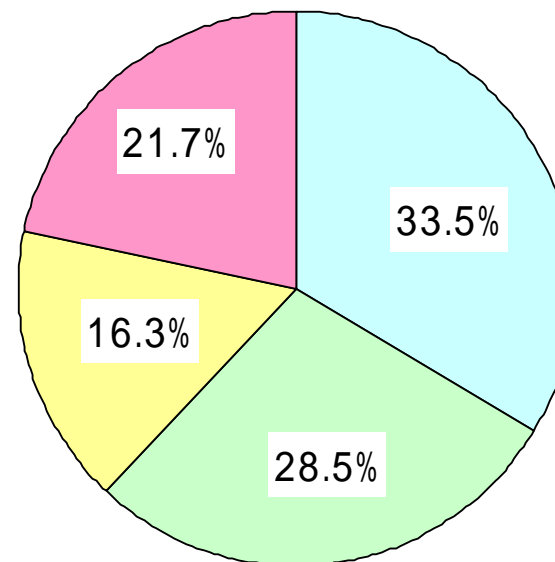
認知度



n=1030

内容も
おおよ
そ知っ
ている
76.3%

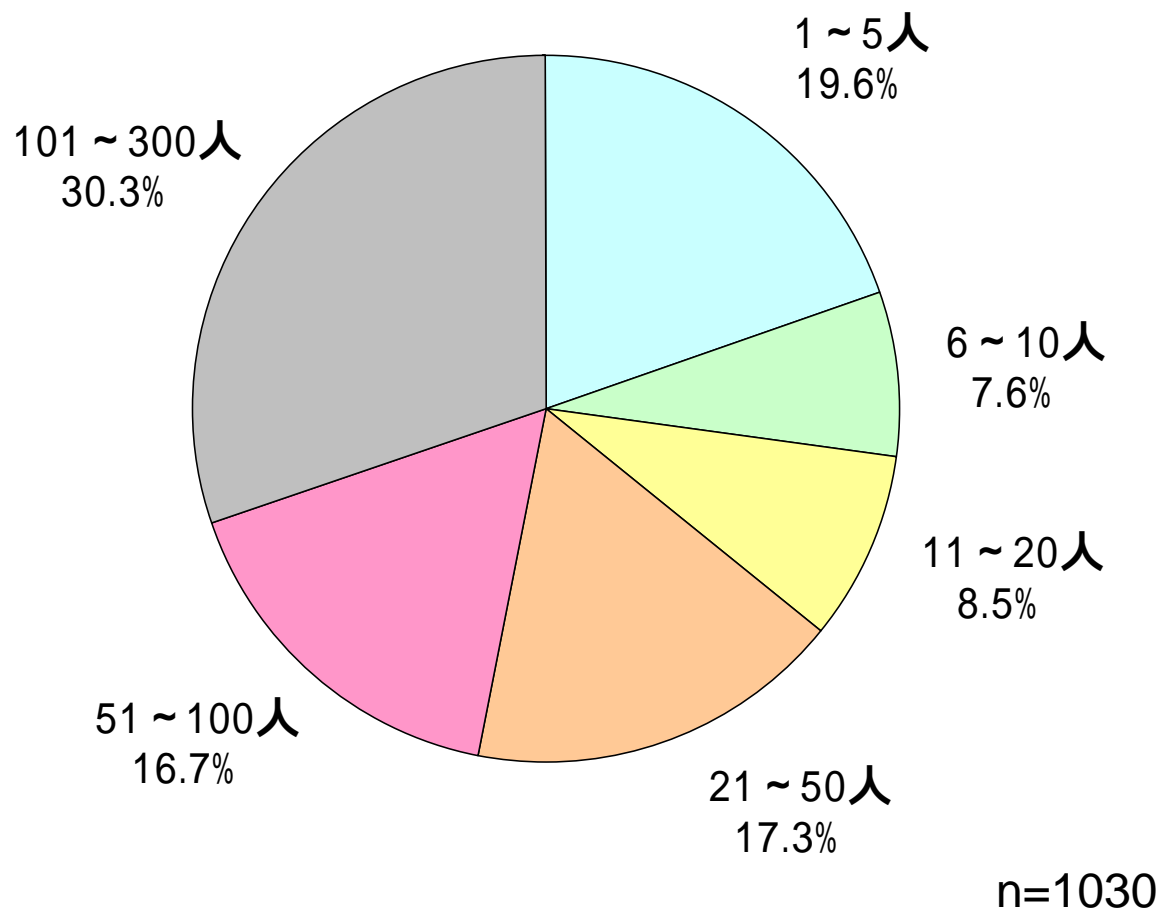
システム導入における立場



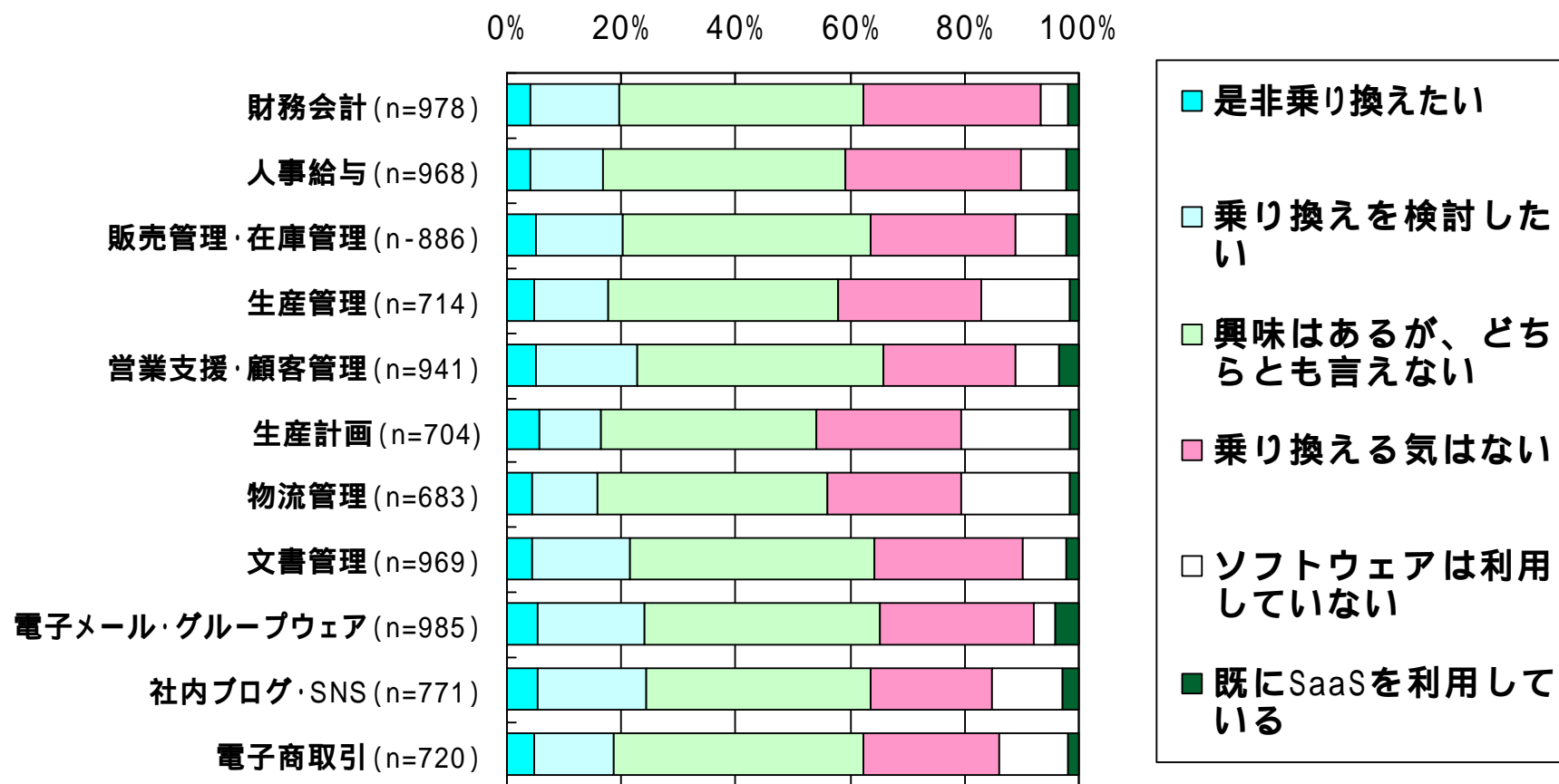
n=1030

- 情報システムの導入を承認・決定する立場
- 導入する情報システムの候補を選定する立場
- 情報システムについて情報を収集する立場
- 関与はしていないが、自社の情報システムに関心がある

回答者の属性 - 従業員規模



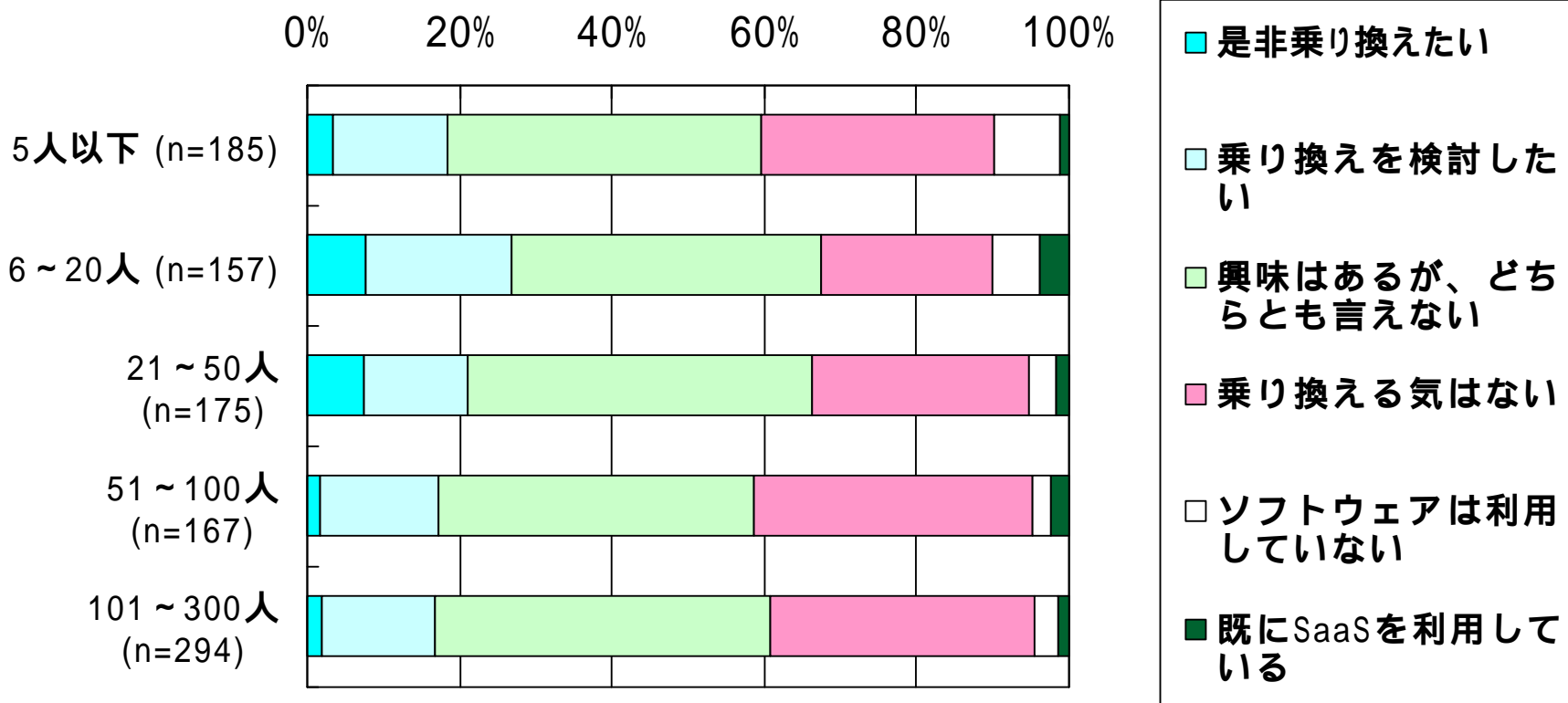
SaaSへの乗り換え意向



(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

SaaSへの乗り換え意向(財務会計・規模別)

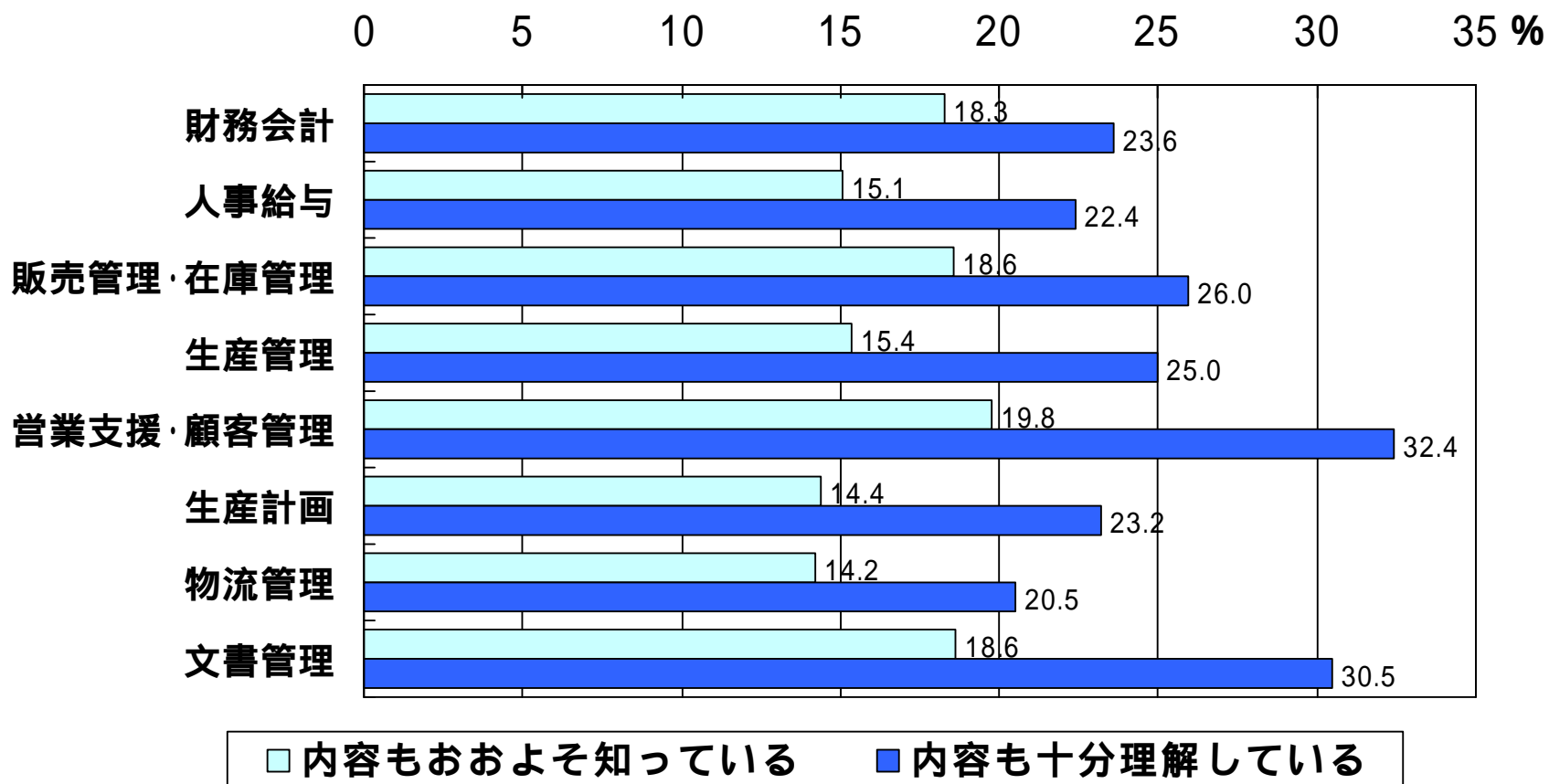
「財務会計」について、規模別にみると、6～20人規模での乗り換え意向がやや高くなっている。



(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

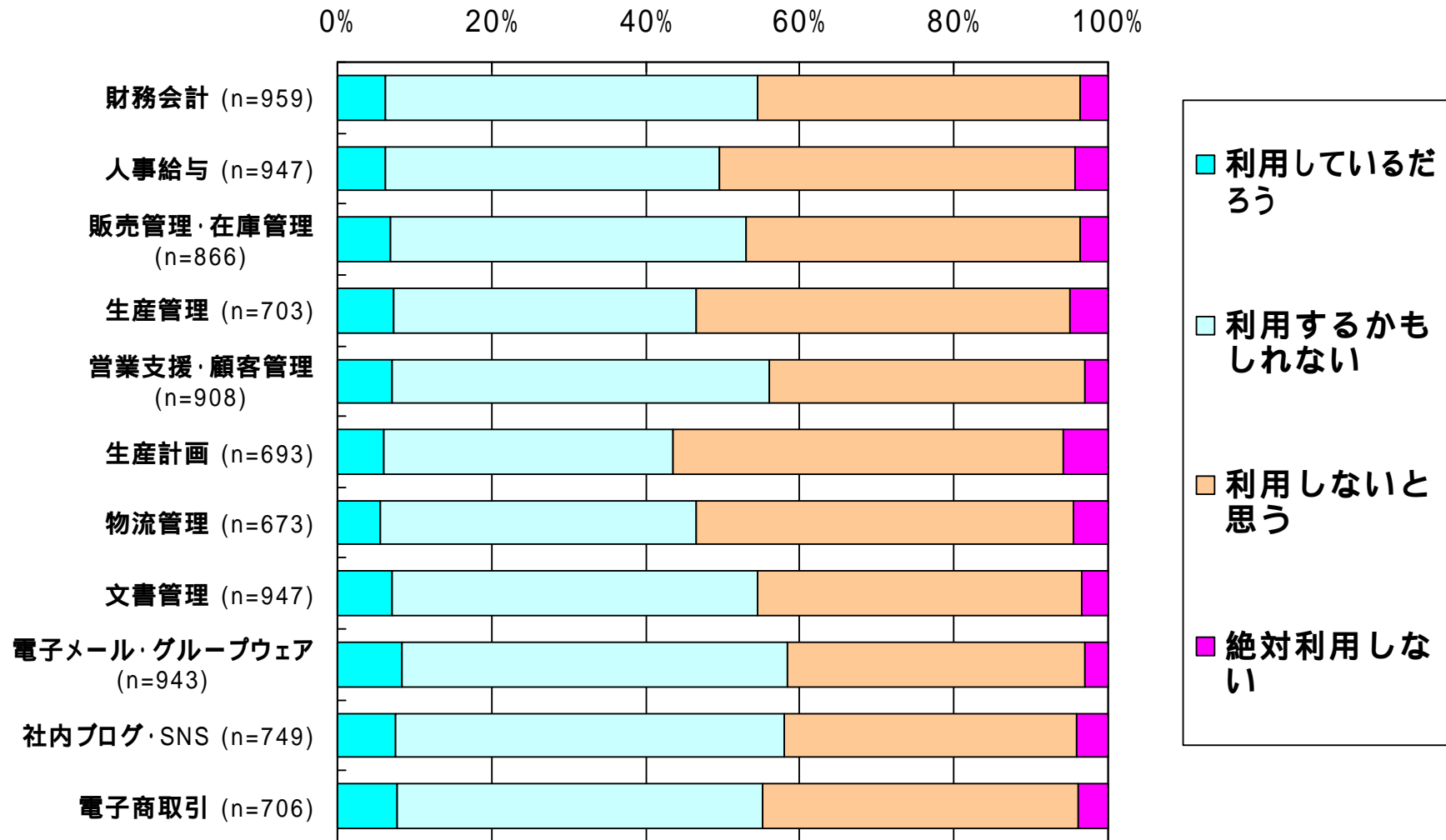
SaaSへの乗り換え意向(認知度別)

認知度が高い方が、乗り換え意向が高い



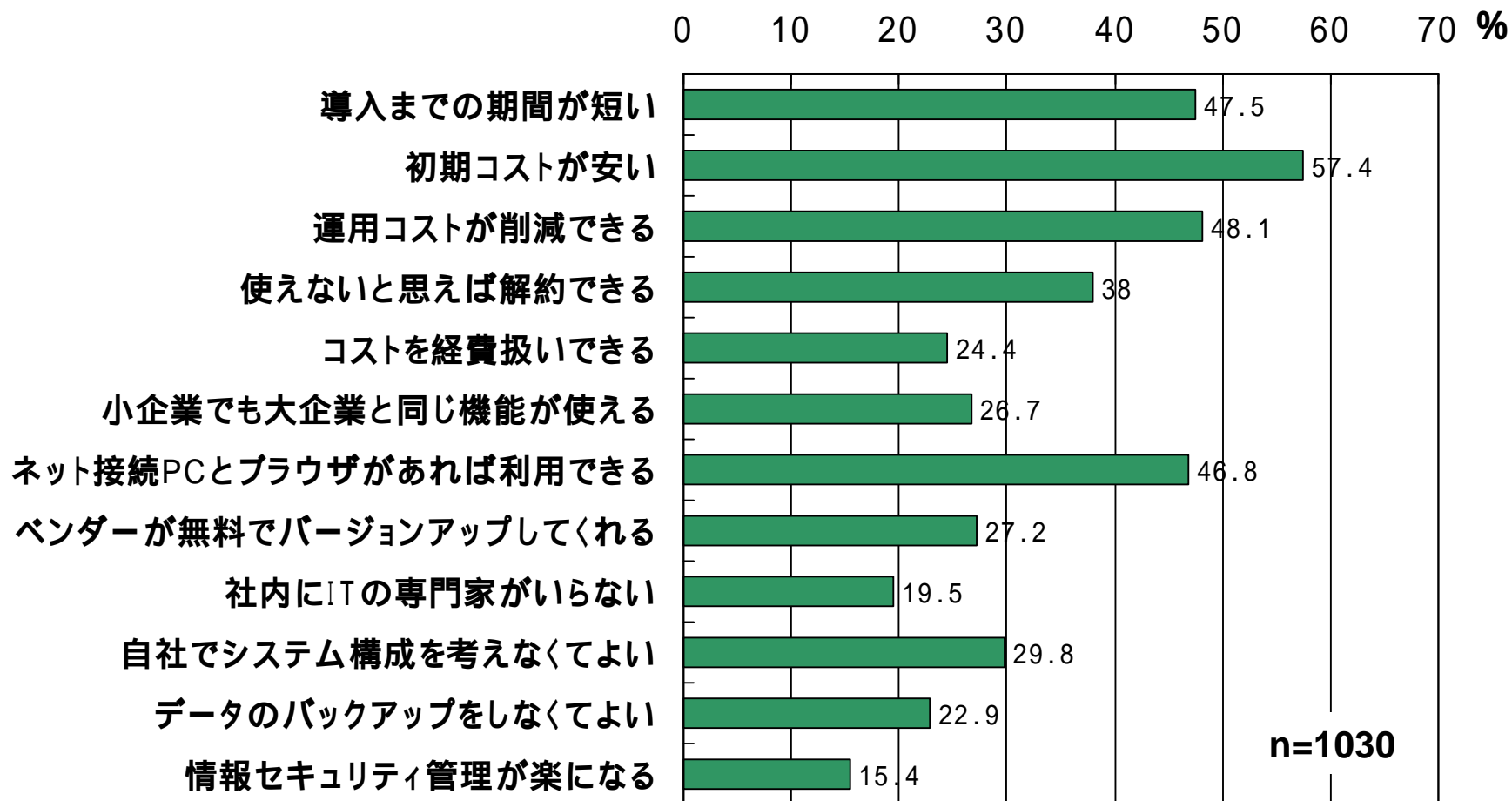
(注)「このような業務はない」は除いてグラフ化している

2年から3年後の予想

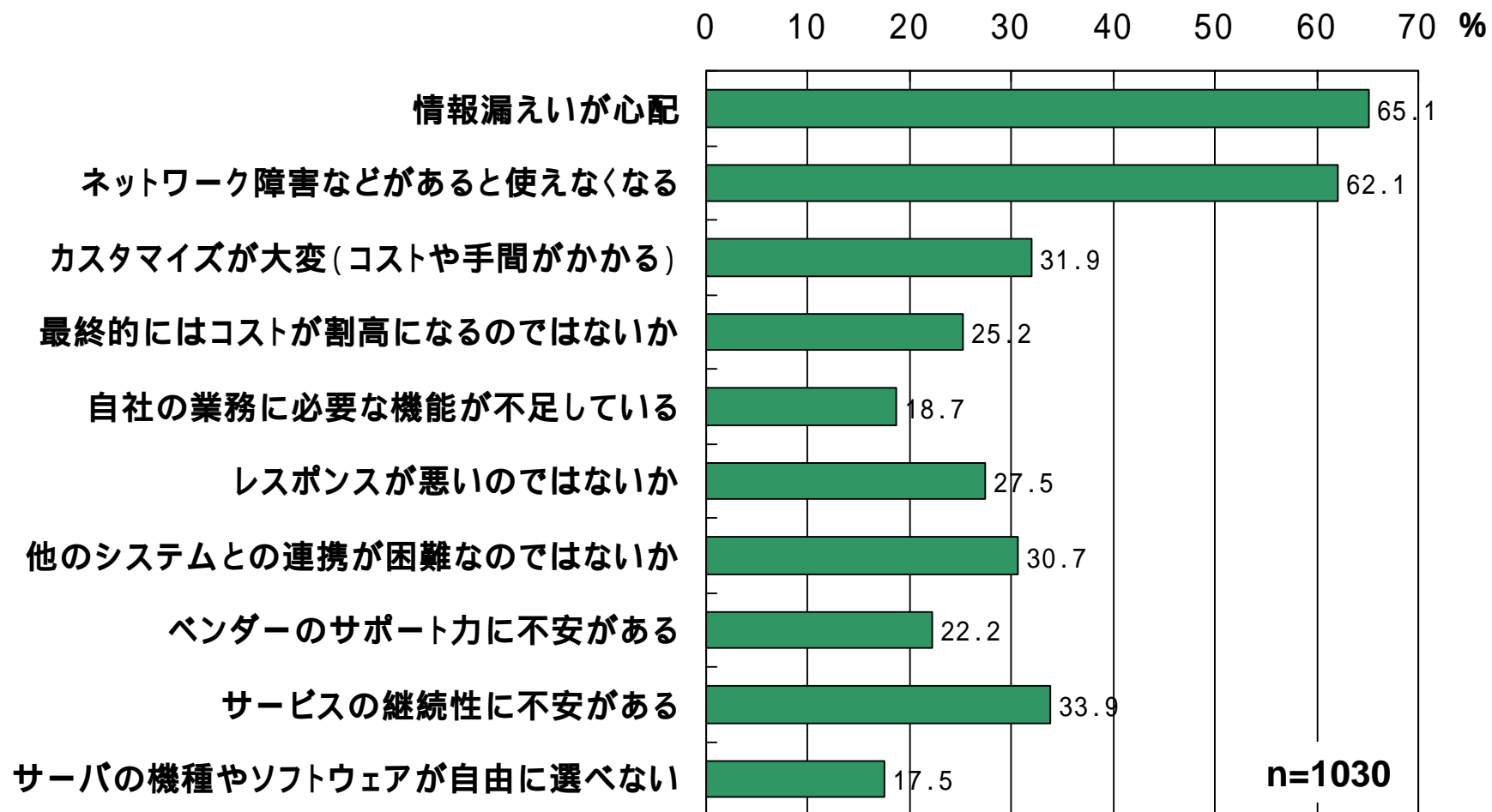


(注)「このような業務はない」と「すでにSaaSを利用している」と回答した人は含まれない

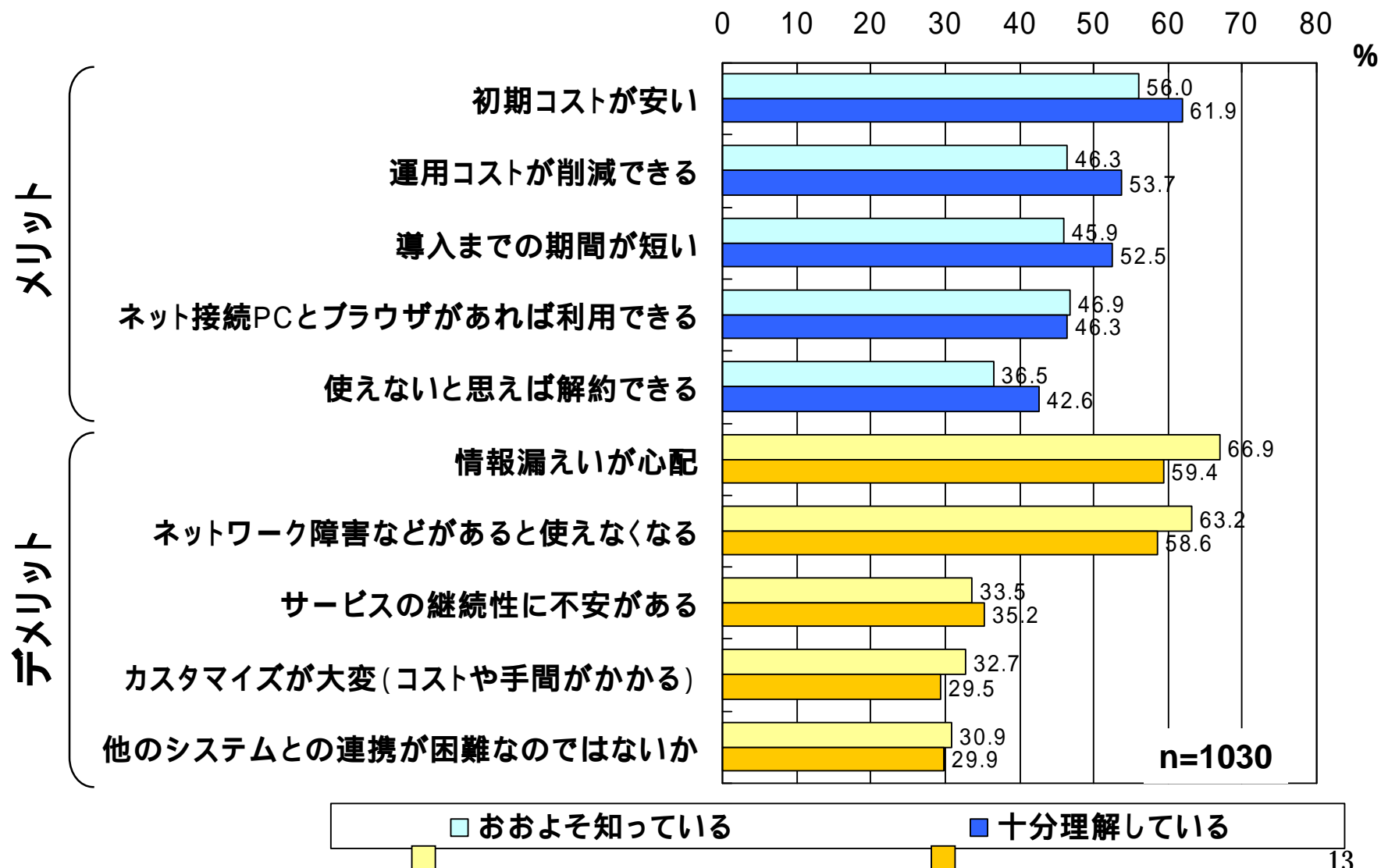
SaaSのメリット



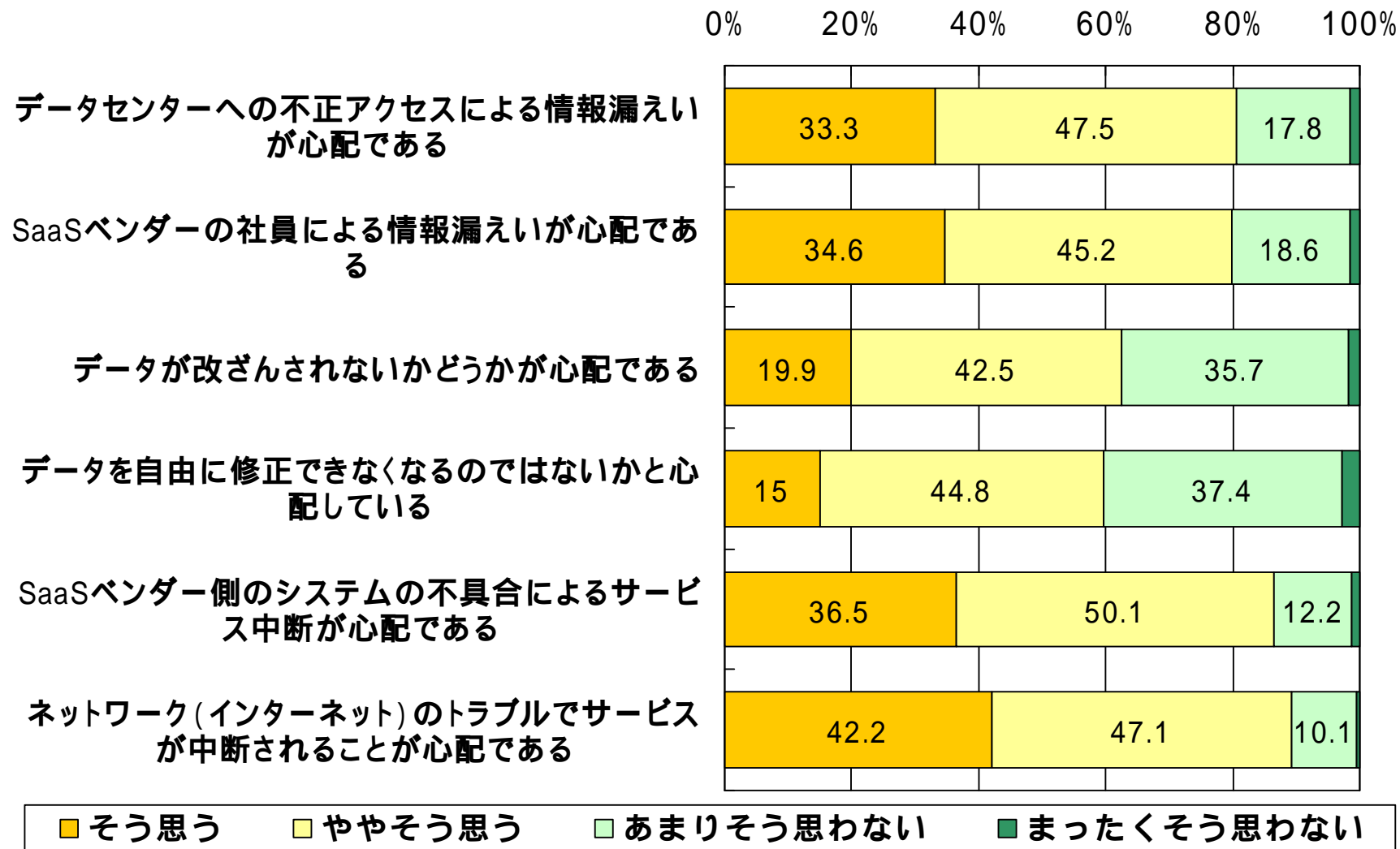
SaaSのデメリット



SaaSのメリットとデメリット(認知度別)



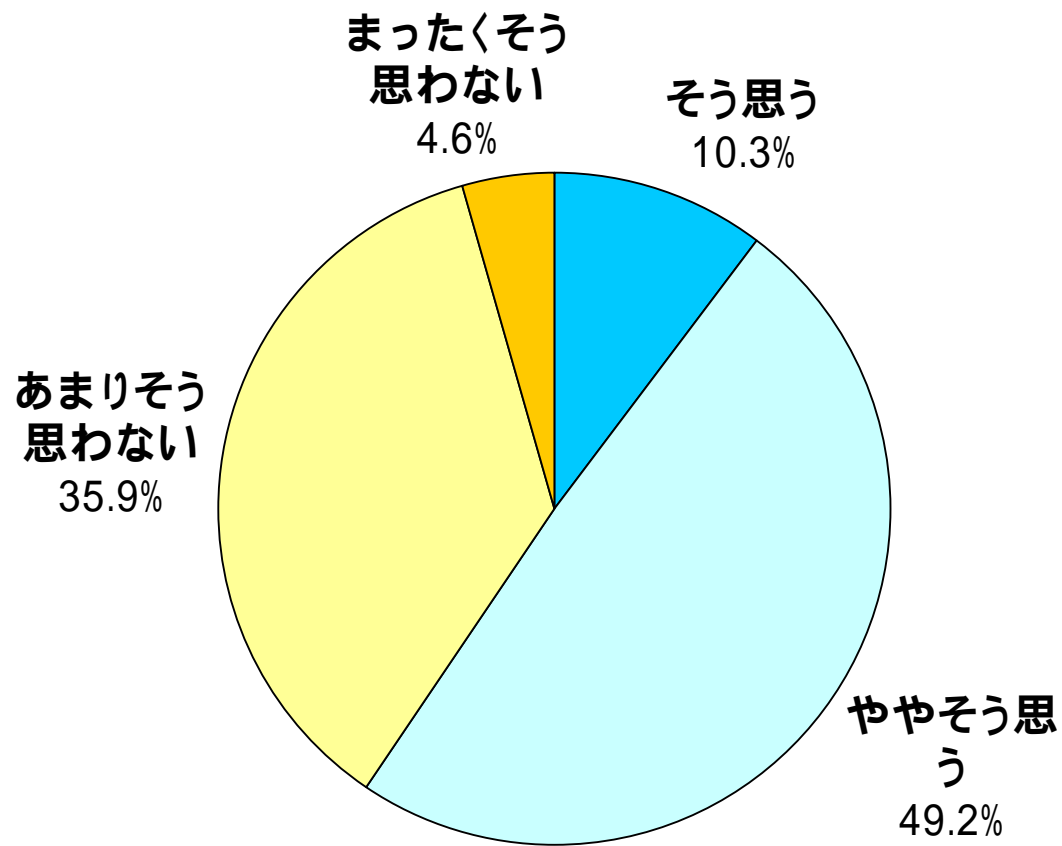
セキュリティに関する意識



n=1030 14

信頼できるSaaSベンダーと情報セキュリティ

Q. 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

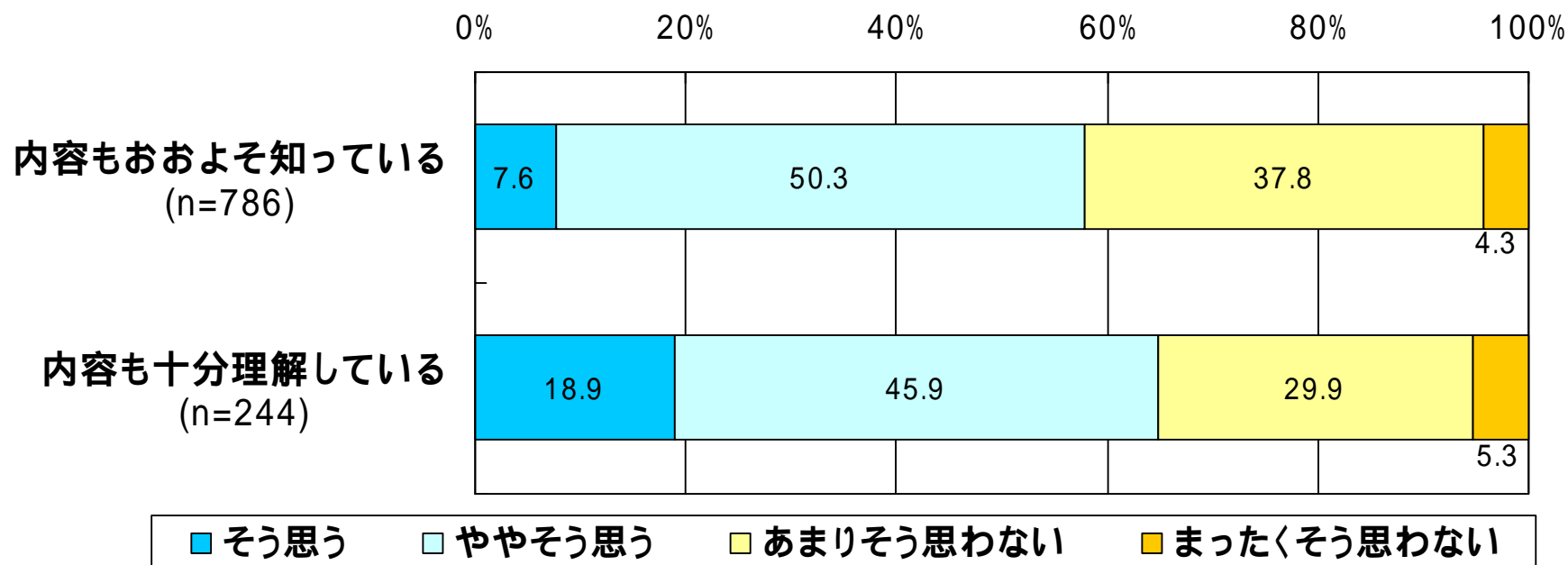


n=1030

信頼できるSaaSベンダーと情報セキュリティ

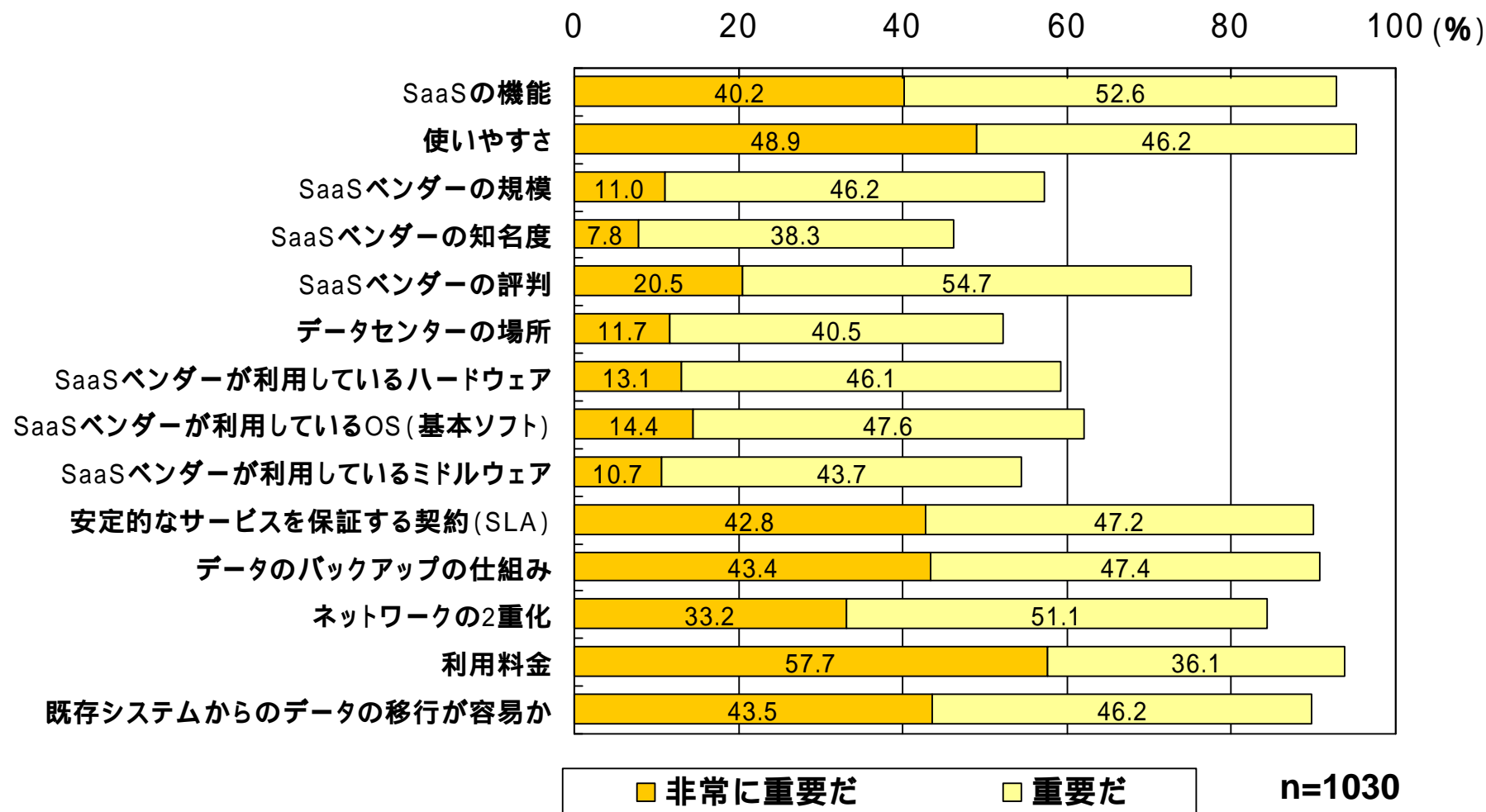
Q. 信頼できるベンダーであれば、自社でデータを持つより
SaaSを利用した方が情報セキュリティ面で安心である

SaaSをよく知っている人の方が、信頼できるベンダーであれば、
SaaSを利用した方が情報セキュリティ面で安心だと考えている



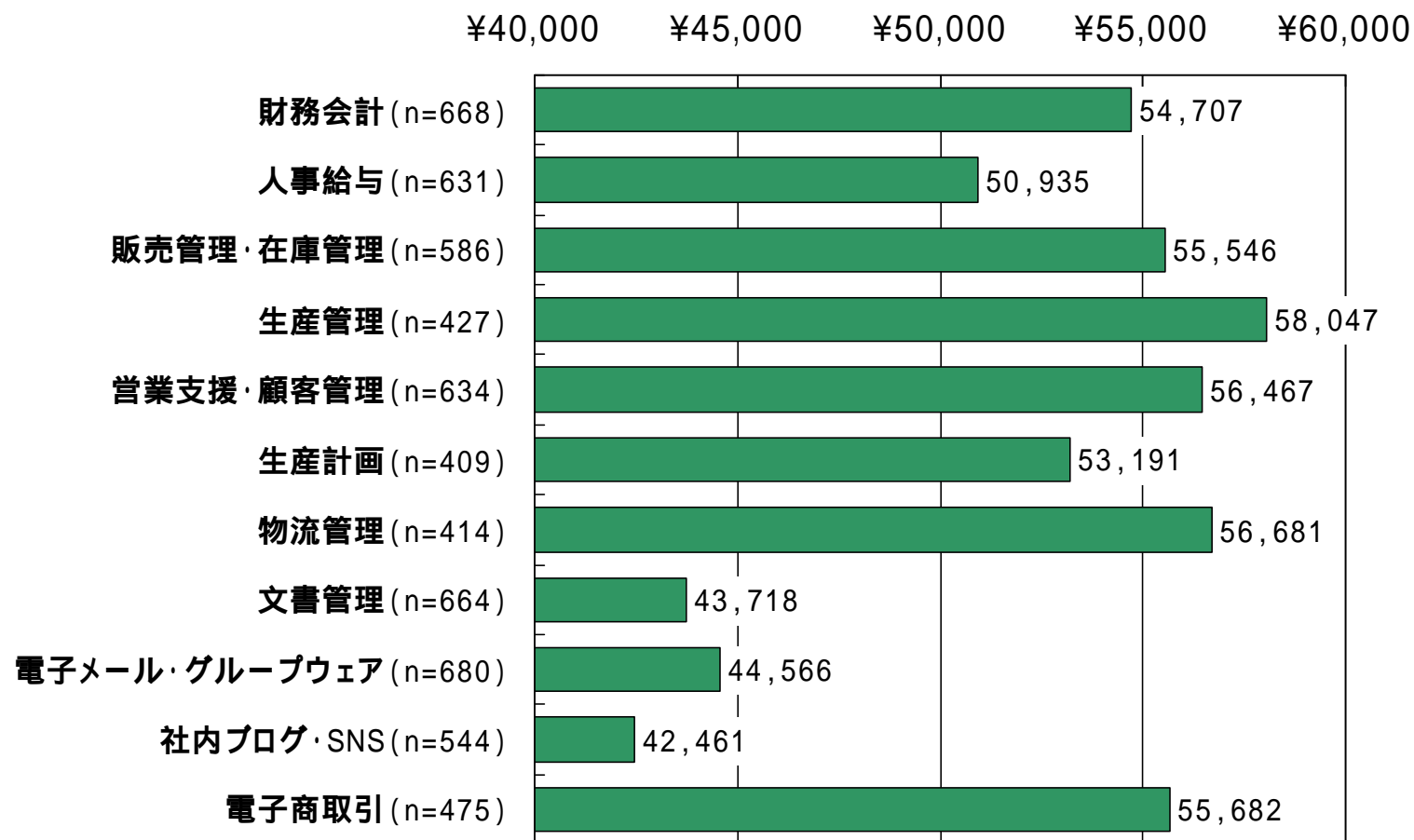
重要視する検討要素

Q. SaaSを利用する場合、どのような検討要素が重要ですか



SaaSの支払い意思額(平均値)

Q. SaaSを利用する場合、どの程度の利用料金までなら支払えますか？
(回答者の平均値、年間利用料金、円)



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

アンケート調査の概要

1. 調査方法

調査は(株)マクロミルに外注して行った。まず、マクロミルのモニタ会員のうち、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か経営者

の3条件を満たす人を抽出した。

次いで、抽出後のモニタ会員に対して、本調査を実施した。

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

アンケート調査の概要(続き)

3. 予備調査の調査項目

- (1) SaaSの認知度
- (2) 情報システム導入における立場
- (3) 業種
- (4) 従業員規模

4. 予備調査の結果

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。

5. 本調査の調査項目

- (1) SaaSの利用意向
- (2) SaaSのメリット・デメリットに対する意識
- (3) SaaSベンダーを選択する場合に重要視する要素