

2008年10月16日

株式会社 富士キメラ総研
 〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町
 2-5 F・Kビル
 TEL.03-3664-5841 FAX.03-3661-7696
 URL: http://www.group.fuji-keizai.co.jp/
 URL: http://www.fcr.co.jp/
 広報部 03-3664-5697

ソフトウェアのオンデマンド型利用で急速な進化を見せる
 国内SaaS(ASP)ビジネス市場を調査

- 2012年市場予測 -

SaaS(ASP)サービス	2,194億円(07年度比214%)	オンデマンド利用進展
CRM	340億円(07年度比420%)	携帯統合キラーシステム化
グループウェア	106億円(07年度比366%)	プラットフォームとして進化

マーケティング&コンサルティングの株式会社富士キメラ総研(東京都中央区日本橋小伝馬町 社長 田中 一志 03-3664-5841)は、SaaS(ASP)関連市場の参入企業67社の戦略、ビジネスモデルを調査して、市場動向を明確化し、SaaS(ASP)ビジネス市場の将来を予測した。その結果を報告書「2008 ASP・SaaS関連企業総調査」にまとめた。

< SaaS(ASP)サービス市場と注目されるサービス品目 >

目まぐるしく変化するビジネス環境に対応するため、企業のITシステムは業務の効率化・コスト削減を目的として、「所有」から「利用」へと変化している。使用する「ソフトウェア」もインハウス型からアウトソーシング型、さらにはオンデマンド型へとシフトしつつあり、このサービスも従来のASP(Softwareの期間貸し)から進化したSaaS(Software as a Service)に注目が高まっている。

2007年度では、対象9品目(ERP、財務・会計、CRM、CTI、グループウェア、Web会議システム、ブログ/SNS、eラーニング、ウイルス対策)のSaaS(ASP)サービスは、各品目のパッケージソフトやシステムなどインハウス型の既存市場と合わせた市場の9.0%を占める規模となっている。「所有」から「利用」への移行が進む中で、SaaS(ASP)サービスの利用が拡大して、12年度には21.0%まで普及すると予測する。

CRM(Customer Relationship Management)

08年度見込み123億円(前年度比151.9%) 12年度予測340億円(07年度比419.8%)

商品の売買から保守サービス、問い合わせやクレーム対応まで企業内の各部門で生成される顧客情報を一元管理し、製品開発、マーケティング、顧客対応能力の改善などに活用するシステムである。顧客のニーズに迅速かつ詳細に対応し、利便性と満足度を高めて既存ユーザーを囲い込み収益率の向上を図る。SFA(営業支援)やコンタクトセンタ、サービスマネージメント、マーケティングなどの各アプリケーション及びこれらを統合して提供できるCRMアプリケーションを提供するSaaS(ASP)型サービスである。

2000年前後に各社のサービスが提供されはじめ、現在各サービスの機能強化により領域が拡大し、統合CRMとして機能充実が進んでいる。近年、部門利用でのSFAを全社基盤のCRMとして刷新する大規模企業の動きや、中堅中小企業でのCRMの広がりによって、市場は拡大傾向にある。

この市場ではワールドワイドで圧倒的なユーザー数を誇るセールスフォース・ドットコム(08年度国内見込58億円、前年度比166%)が市場を牽引している。国内大規模利用の事例増加とともに認知度が増し、新規ユーザーの獲得に繋がっている。

各社のCRMサービスは、機能的にはコラボレーション機能(グループウェア・SNS・文書管理)などを充実してきており、企業内SaaSアプリケーションプラットフォームとしての位置づけがさらに高まっていくと考えられる。

また今後、携帯電話・スマートフォンのブラウザに対応したサービス展開がさらに進み、法人モバイル市場の拡大とともに、キラーアプリケーションとしてさらなるユーザー拡大が期待できる。

グループウェア

08年度見込35億円(07年度比120.7%) 12年度予測106億円(07年度比365.5%)

ネットワークを活用した企業や組織内での情報共有を目的とするコミュニケーションシステムである。グループ内ユーザー同士で情報の伝達や共有ができ、業務の効率化を目指す。電子メール、電子掲示板、文書共有ライブラリ、スケジュール、ワークフローなどが主な機能である。これら様々な機能が統合されて有機的に連携しながらユーザーにサービスを提供する。2000年ごろより、インターネット・イントラネットの技術向上に伴いWebブラウザを利用したシステムが主流になり、SaaS(ASP)サービスが開始された。

中小企業を中心に徐々に導入が進み、特に企業間での情報共有やプロジェクト単位の短期的な情報共有利用において、SaaS(ASP)サービスは受け入れられ、市場を拡大している。現在、グループウェアを

ベースとしてSaaSの魅力である各種サービスを連携させて付加価値を高める展開が活発化している。

パッケージベンダもパッケージ製品の市場で成熟市場となっている電子メール、電子掲示板、スケジューラなどの分野の新たな顧客ニーズを掘り起こすためにSaaS(ASP)展開を開始・強化していく傾向が見受けられる。

グループウェアは拡張性の高い製品であり、情報系SaaSの中ではCRMに次ぐ規模の市場が見込まれ、従業員全てが用いるプラットフォームとしての製品特性から市場拡大のポテンシャルも高い。

< 調査結果の概要 >

07年度には市場全体でSaaS(ASP)化が進み、1,070億円に成長した。

ITシステムの複雑化、専門ノウハウや技術を身に付けた人材確保の困難、コスト・パフォーマンス意識の高まりなどから、近年ITアウトソーシングのニーズは徐々に高まっている。これを受けて企業のIT投資は、システム構築(所有型)からサービス利用(利用型)へシフトしつつある。

また、現在多くの企業は“新たな法規制への対応”や“セキュリティリスク回避”などITシステムへの課題に対応するために、多様なソリューションや技術の導入を迫られている。また、年々複雑化するシステムを使いこなすためには相応のスキルや人的リソースの確保が必要となり、その人材確保の必要性が高まっている。

日本国内の経済環境が徐々に厳しさを増す中、企業は競争力を強化するためにより一層IT化を推進する必要に迫られている。しかし経済的に不況感が漂う中でITコストの削減意識も同時に高まっており、費用対効果の高いIT投資を実現したいと考える企業が増えている。

ASPが最初に登場したのは1999年頃である。業務に必要なアプリケーションをネットワークで享受できるASPサービスは合理性/経済性の高さから中小企業を中心に普及すると期待された。しかし、当時は低速なナローバンド回線が中心で、オンラインで業務アプリケーションをスムーズに利用することが難しく、サービス自体の課題もあって、急速にブームは失速した。

05年頃からASPはSaaSとして形を変えて再び注目され始めた。ASPが登場した当時と比べ、SaaSサービスの提供環境は大幅に改善され、ネットワーク経由でアプリケーションを利用するSaaS(ASP)の利用環境は整ってきている。

またSaaSサービスを前提とした各種アプリケーションが登場し、Web技術をベースとしてアプリケーション間の連携が可能になるなど、個別ユーザーのニーズに応じたアプリケーションの提供が可能となっている。

プラットフォームサービス市場は、07年度46億円と立ち上がり始めたばかりの規模であるが、データセンタ事業者、Sier(System Integrator: 情報システム開発を一括して請負う情報通信企業)、通信キャリアなどがそれぞれの強みを活かしたプラットフォーム事業を立ち上げ本格的に参入し始めている。現在SaaS(ASP)事業者向けプラットフォームを展開している各事業者は、実質的なプラットフォーム事業の立ち上げは今後という状況で、現在はサービス体系化を図るとともにプラットフォーム拡大に向けパートナーとの連携取り組みを進めている。

プラットフォームの潜在顧客は、既存のSaaS(ASP)事業者もしくはSaaS(ASP)未参入企業が対象となり、未参入企業はソフトウェアベンダやSier、ISP(インターネット接続業者)、コンテンツプロバイダなど様々な企業が存在する。既存SaaS(ASP)事業者とこうした潜在企業は国内に約4,000社あると見られ、プラットフォーム事業における潜在的な市場はかなり大きい。

モバイル向けアプリケーションの開発は、様々な端末への対応が必要になりPCに比べて技術的なハードルが高い。そのため現状ではモバイルSaaS(ASP)アプリケーションを提供している競合事業者は少なく、参入事業者は順調にサービス拡大を図っている。企業におけるモバイル活用ニーズの高まりを受け、モバイル市場へ参入するアプリケーション事業者が増加しており、またプラットフォーム事業者もモバイル向けアプリケーションの開発環境の提供に取り組んでいることから、今後モバイルSaaS(ASP)アプリケーションはさらに拡大すると予測される。

アプリケーションの拡大により、ユーザーの選択肢が広がり需要拡大が期待される一方、類似サービスの増加により価格競争に陥る可能性も考えられ、参入事業者は競合サービスとの差別化取り組みが求められる。

12年度の全体市場は、2,429億円と、07年度に比べて2.3倍に急成長すると予測する。SaaS(ASP)サービスは、アプリケーションを自由に組み合わせられる環境となり、多様なユーザーのニーズに対応し、中小企業を含めたオンデマンドソフトウェアの利用が広く浸透すると予測する。

プラットフォームサービス市場にはSaaS(ASP)事業者の参入が増加して市場が拡大、PaaS(Platform-as-a-service)の浸透とともに、エンドユーザー向けカスタマイズビジネス及びアクセス端末としてシンクライアントサービス拡大が予測される。

< 調査対象 >

- 1) SaaS (ASP) 関連サービス (1) SaaS (ASP) (2) プラットフォームサービス
2) SaaS (ASP) 関連事業者 67社

< 調査期間 > 2008年6月～8月

< 調査方法 >

富士キメラ総研専門調査員による参入企業・関連団体などへの直接面接、社内保有データベース、外部関連情報などの総合分析により実施

以上

資料タイトル：「2008 ASP・SaaS関連企業総調査」

体 裁：A4判 334頁

価 格：97,000円(税込み101,850円)

CD-ROM付き価格：107,000円(税込み112,350円)

調査・編集：株式会社 富士キメラ総研 研究開発本部 第二研究開発部門

TEL:03-3664-5815 FAX:03-3661-5134

発 行 所：株式会社 富士キメラ総研

〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町2-5 F・Kビル

TEL03-3664-5841(代) FAX 03-3661-7696 e-mail:info@fcr.co.jp

この情報はホームページでもご覧いただけます。

URL:<http://www.group.fuji-keizai.co.jp/>

URL:<http://www.fcr.co.jp/>