

SaaSの現状と可能性:事例研究を中心とした吟味

鈴木珠子

[論文概要]

本稿の目的は、ソフトウェア業界における新たなビジネスモデルの変化として注目をあびている SaaS (Software as a service) についての現況を分析し、SaaS モデルの特徴やその可能性を考察することである。本稿では、SaaS モデルの出現によって、ソフトウェア業界で今何が起きているかを明らかにするために、業界全体の傾向の整理を行うとともに、ソフトウェア企業の事例研究を中心とした吟味を行う。また、付随的な理論的貢献の試みとして、現時点では、一般的な用語の概念が一定でない SaaS の再定義と、クリステンセンによるイノベーションのジレンマ論に SaaS はどの程度あてはまり、SaaS は破壊的技術と言えるかどうかについても、考察を行う。

現状を調査してみると、ソフトウェアの SaaS 化の流れをめぐる変化は、Google に代表される個人向け(コンシューマー)ビジネスや企業向けソフトウェアの新規顧客や中小企業から、浸透している。今後、ソフトウェアのサービス化の流れが個人向けから企業向け分野に拡大し、大企業で、すでにパッケージを使用している既存顧客へも広がっていくと予想されるが、それがどの程度の速度と範囲で進んでいくのかは、いまのところははっきりしていない。そして、企業向けソフトウェア・パッケージの分類のなかでは、CRM パッケージ分野が最も SaaS 対応のサービスを多く提供している。比較的業務を標準化してパッケージシステムを導入しやすい人事管理や、E-ビジネスなどの分野でも、SaaS 対応の機能が提供されている。CRM パッケージで SaaS 化が進んでいる理由は、会計や人事などと比較すると、新しい業務領域で、システム化を行っているユーザーが少なく、新規顧客が多い分野であるからだ。また、短期間の導入によるコストメリットがだしやすい領域である点も、SaaS 化が早期に進んだ理由のひとつである。ソフトウェア・パッケージのマーケットでは、既存で使用している製品やサービスからのスイッチングコストが高額であるという特徴がある。従って、他製品からの乗り換えが発生しない新規顧客や、中小企業から市場から、SaaS 化が開拓されている。

本稿では、ASP とは、『ネットワークを利用したソフトウェアのレンタルサービスを行う形態をとるソフトウェアのサービスモデルである。レンタルの形態をとるため、ソフトウェアの所有権は、ソフトウェアを提供する側が有しており、ユーザーへの所有権の移転は行われぬ』であると定義する。さらに、SaaS とは、「ASP に分類されるソフトウェア・サービスの中で、マッシュアップ技術を利用したカスタマイジングをおこなっているものを指す。また、SaaS のなかには、SOP ベンダーによって、ソフトウェア

の初期導入モデルとして提供されているハイブリッド型 SaaS と、SaaS 専門の企業によって提供されている専門型 SaaS の 2 種類がある。」と定義したい。

イノベーションのジレンマ理論をソフトウェアの SaaS 化にあてはめ、さらに明確な説明を試みようとする、2 つの仮説を追加することができるかも知れない。ソフトウェア業界における技術破壊において、新興勢力が既存勢力を超える過程で既存ユーザーはスイッチングコストによる影響により、新興技術への移行までの時間が多くかかる事象がおきているはずである。クリステンセンは、「顧客が複数の製品を比較して選択する際の基準は、まだ市場の需要が満たされない特性へと移る」と定義しているが、同一段階の市場においても、顧客の選択基準は複数存在しうるのではないか。

SaaS は破壊的技術といえるか否かに関しては、SaaS は破壊的技術足りえる可能性をもっているが、現在では市況製品になるには及んではない、と考える。イノベーションのジレンマを超える最終的なネック機能となるのは、インテグレーションの問題を克服する点にあるといえるかもしれない。