

今日の焦点

SaaSは次世代ITの柱となるか

情報システム会社がインターネット経由で企業にソフトウェアを期間貸しするサービス、SaaS（サーズ）が脚光を浴びている。SaaSはSoftware as a Serviceの略であるが、SaaSの提供を受ける企業は、情報システム会社のサーバにある業務ソフトなどを呼び出して利用する。ソフトウェアを購入するのではなく、サービスとして必要なときだけ借りる仕組みなので、「サービスとしてのソフトウェア」という意味で、SaaSの名前がついた。

これまで、類似のサービスとしては、ASP（Application Service Provider）が10年近く以前から存在し、当初はソフトウェアとその運用管理を外部に委託できることから、中小企業を中心に爆発的に普及すると期待されていたが、一部を除いては、思った以上の普及は見られなかった。基本的なコンセプトに違いはないが、SaaSは技術的にASPより優れた点を多く有している。

まずアーキテクチャの面であるが、ASPの多くは顧客ごとにサーバ環境を割り当てるシングルテナント型であるのに対し、SaaSは複数の顧客でサーバやDBをシェアするマルチテナント型であるので、顧客当たりの設備の経費や運用管理コストを低減化することができる。また、全顧客が同じバージョン、同じソフトを使用しているため、提供しているベンダー側は一括してソフトのアップグレードやパッチ適用ができ、管理運用のコストを大幅に軽減できるようになっている。

また、SaaSは、ブラウザ（ネット閲覧ソフト）でホームページを閲覧する感覚で、Web形式で操作できるので、操作性、効率がASPに比べ、優れている。しかも、SaaSは顧客の業務に応じて容易にカスタマイズができ、また社内の既存システムなど他のシステムとの連携も簡単にでき、顧客の要望に応じたシステムを構築できる。その結果、顧客はシステムの検討、設計、製造、試験などのプロセスを極端に省くことができるので、例えばこれまで導入に1年かかったシステムがわずか3カ月で済んだというように、導入期間を相当短縮することができる。結果的に初期費用の低減につながる。

SaaSは米国で始まったが、なかでも最も成功している企業はセールスフォース・ドットコム社である。同社は1999年に創業したが、当初の成績は通信速度が低いために苦戦したが、ブロードバンドが普及するにつれて順調に発展し、2007年1月期の売上高は対前年比60%増の約5億ドル、顧客は64万6,000人、利用企業は3万2,300社となっている。わが国においても、10月に発足した日本郵政株式会社は、顧客情報管理システムをNTTデータ経由で、お問い合わせ等報告システムを日立ソフトエンジニアリング経由で、それぞれセールスフォースのSaaSを導入した。米国においても当初、セールスフォースの顧客は中小企業が多かったが、最近はメリルリンチ、デルなどの大企業が採用している。

米国の調査会社ガートナーの予測では、SaaSの世界市場は2011年に193億ドルと2006年の3倍以上になるとしており、セールスフォースやネットスイートなどのSaaS専門企業のほか、最近ではマイクロソフト、オラクル、SAPなど大手がSaaSに参入しつつあり、わが国の情報システム会社も参入の検討を進めている。

政府もSaaSに関心をもち始めた。総務省は平成19年6月に、ASP・SaaSが企業の生産性向上の健全な基盤となるよう、ASP・SaaSにおいて必要とされる情報セキュリティ対策を検討することを目的として、「ASP・SaaSの情報セキュリティ対策に関する研究会」を設置した。また、経済産業省も平成19年6月に、「IT化の進展と我が国産業の競争力強化に関する研究会」の中間取りまとめにおいて、ASP・SaaSの重要性を指摘している。

どのような情報システムがSaaSによって実現していくのであろうか。確かにCRMなどのようなフロントオフィスのシステムにはSaaSが優位なケースが多いと思われるが、バックオフィス系システムを長期間使用する場合は自社運用のほうが有利と言える。いずれにしても、SaaSと自社運用とを比較する場合、コストはもちろん、信頼性、柔軟性、セキュリティなどを考慮しなければならない。

はたして、SaaSは次代のITの変革の柱となり得るであろうか。今後どのように発展していくのか、楽しみである。