

SaaSはITをコモディティ化するか

ユーザーが、必要とする機能を必要なときに利用するというソフトウェアの形態「SaaS」（Software as a Service：サービス型ソフトウェア）が、利便性とコスト削減への期待から急速に注目されてきている。本稿では、SaaSがほんとうにITをコモディティ（日用品）化するのか、またその普及の課題は何かについて考察する。

コモディティ化するITの姿

ソフトウェアが、電力や水道のような“公共サービス”となり、ユーザーはアプリケーションの使用量に応じて料金を払う。ここでは、電力や水道と同じように、ITはもはやユーザー企業にとって競争優位に寄与するものではない。そんなITのコモディティ（日用品）化の最終段階とも言うべき姿が、ニコラス・G・カー著『ITにお金を使うのは、もうおやめなさい』（2005/4、ランダムハウス講談社刊。原題“DOES IT MATTER?”）に描かれている。

しかし、ソフトウェアの公共サービスと言うべきSaaSによって、ほんとうにIT全体のコモディティ化が進むのであろうか。

SaaSは水道とは違う

SaaSが必ずしもIT全体のコモディティ化に結びつかないと考えられる理由が3つある。

1つ目は、アプリケーションは多様性をもつものだという点である。水道管は水だけを流すように作られている。しかしインターネットには、水だけでなくジュースやビールのようなさまざまな機能や使い勝手をもつアプ

リケーションが流れる。SaaSも水道管のようなデリバリー手段ではあるが、そこに流れるさまざまなアプリケーションは、テレビや映画などのコンテンツに近い、クリエイティブなものと考えられる。そのため、多様なSaaSがあると言ってよく、どのSaaSをどのように組み合わせて使うかによって、優位性を作りだす余地が残る。

2つ目は、コモディティ化というのは、電力や水道のように誰もが必要とするものでしか起こらないということである。コモディティ化には基本的にスケールメリットがなければならない。そのため、すべてのアプリケーションがコモディティ化することはない。水道管には万人が必要とする水は流されるが、オレンジジュースは流されない。アプリケーションにおいても、幅広い企業で同等な機能を必要とするCRM（顧客との関係管理）システムや経理システムのようなアプリケーションはSaaS化し、コモディティ化しやすいが、電力プラント制御システムはコモディティにはならない。すなわち、業種別のアプリケーションや、企業ごとに異なるようなフロント系のアプリケーションは、十分なスケールメリットが生じる特定の分野でしかSaaS

野村総合研究所
事業統括本部
事業企画部
上級システムコンサルタント
佐々木 崇 (ささきたかし)
専門は新規事業開発など



化（コモディティ化）が進展しない可能性が高い。

3つ目は、SaaSは一部の企業にしか有効ではないということである。SaaSを利用すれば業務プロセスのベストプラクティスを容易に手に入れられるようにはなるが、業務プロセスに競争優位をもつような企業では、他社と同等のSaaSは利用しにくい。たとえば、初めてCRMを導入しようという企業には、セールスフォース・ドットコム社のオンデマンドサービスである「Salesforce」は有効であるが、長年にわたりオラクル社の「Siebel CRM On Demand」をカスタマイズすることで独自の営業ノウハウを蓄積してきた企業は「Salesforce」に乗り換えることは難しい。業務プロセスを他社と同等に標準化することにより、競争力を失ってしまう危険があるからである。SaaSの導入にあたっては、自社の競争優位はどこにあるのかをよく見極めることが必要であり、難しい点である。

SaaSで大切なのは品質

それでも、今後、SaaSが一定の分野で普及していくことは間違いない。ただし普及のためには課題もある。

水道管では流れる水の品質について細かく規定されているが、インターネットを流れるアプリケーションの品質はまだそこまで規定されていない。かつてASP（アプリケーションサービスプロバイダー）方式でのアプリケ

ーション利用が普及しなかったのと同じ理由で、SaaSも品質や使い勝手やインターフェース標準が担保されなければ普及しない可能性がある。

そのため総務省の「ASP・SaaS普及促進協議会」でも、SaaSベンダーの情報開示状況による認定制度やインターフェースの標準化などにより一定の品質や標準が保たれるような仕組みを検討している (http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/070427_14.html)。

SaaSの未来

SaaSは当面、一定の分野で多様化と普及が進むだろうということは前述したとおりである。では、SaaSがさらに進化して適用分野も拡大していくとしたら、その先にどのような未来があるのだろうか。

たとえば、SaaSそのものは、ネットワーク外部性とスケールメリットが強く働く分野である。そのため、「楽天市場」のように少数のSaaSマーケットプレイスが標準になってしまう可能性は高い。

一方、SaaSアプリケーションは、おそらく業務プロセスよりもデータ分析などの“インテリジェンス”分野に拡大していくと考えられる。

SaaSが広く普及したとき、多くの企業データが“インターネットの向こう側”に蓄積されるようになる。その結果どんなことが起きるのか、楽しみなところである。 ■