

情報共有サービスの SaaS 型ビジネスの展開

Developing SaaS Information Sharing Business

クラウドコンピューティングの中でソフトウェアをサービスとして提供する形態のことを SaaS と呼ぶ。(株)日立東日本ソリューションズ(以下、日立 TO)は SaaS 型情報共有サービス OnSchedule の提供を開始したが、今後の事業展開に関しては様々な課題が存在する。本報告では SaaS 型サービスの事業立ち上げにおける顧客獲得スキームや、無償試行によるユーザーニーズ抽出による拡販施策を論ずる。

戸沢 拓 Tozawa Taku
 栗林 昌彦 Kuribayashi Masahiko
 新藤 南平 Shindo Nampei
 斎藤 裕峰 Saito Hiroyuki

1. はじめに

クラウドが求められる背景として、激変するビジネス環境に迅速に対応しながらコストや運用負荷を低減したいというニーズがある。自社の事情に合わせて個別にシステムを開発するよりも、既に提供されている外部サービスや、自社内の共有サービスを利用した方がコスト・スピード・品質の面でも効率的に対応できるのではないかという期待感の高まりがある。

クラウドの定義には様々なものがあるが、共通して言えることは、所有から利用という大きな流れの中で、必要な機能がサービスとして提供され、ユーザはコンピューターリソースの物理的な場所を意識することなく利用することができるという点である。また、必要なサービスを必要な時に必要な分だけ利用して、利用量に応じた支払いを行うという点も共通の考え方だ。

ユーザがクラウド環境から得られる価値としては下記のようなものがある。

- ①インターネットを介して簡単にアクセスが可能で、必要な時にすぐ利用可能である。
- ②高い拡張性を持つと同時にスモールスタートにも対応可能である。
- ③ビジネスの需要に応じて柔軟に IT リソースの増減が可能となり無駄を削減できる
- ④利用した分だけ支払う従量課金モデルにより無駄のない投資が可能である。
- ⑤ユーザは利用するサービスの下位レイヤー(ハードウェアやミドルウェアなど)の管理をする必要がなく、運用負荷を軽減できる。

近年、クラウドサービスへの関心が高まっている。ガートナー社の調べでは国内ビジネス・アプリケーション SaaS の市場規模は 2010~2014 年の 4 年間に CAGR(年平均成長率)が 12.1%で成長すると推計しており、国内外主要 IT ベンダもクラウド事業に注力している(図 1)¹⁾。日立 TO も顧客のクラウドサービスに対する期待に応えるとともに事業領域拡大を目指し、SaaS(Software as a Service)事業の検討を進めてきた。

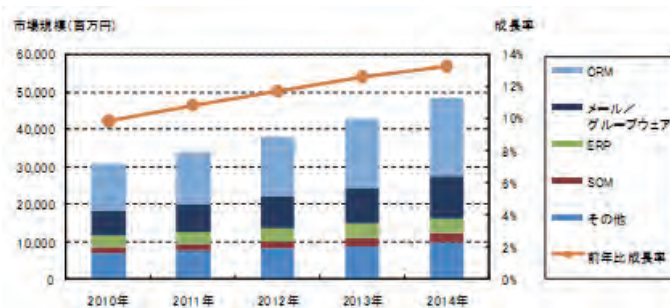


図 1 日本のビジネス・アプリケーション SaaS 市場規模

日立 TO は SaaS 事業の第 1 弾として、企業間のシンプルな情報共有をコンセプトとする業務システム OnSchedule の検討に着手した。OnSchedule は月額 10,000 円からの価格で提供し、社内外の関係者間でのプロジェクト情報の共有を支援する。ガントチャート形式のスケジュール管理機能では、メール添付による進捗表の受け渡しで発生しがちな異なるバージョンの参照を防止する。また、ドキュメント管理機能ではバージョン管理が可能になっており、過去のバージョンを含めた体系的な一元管理や、メール添付が困難な大容量ファイルを共有できる。これらにより、情報の参照誤りや、必要な情報を探すための工数を削減できる(図 2)。

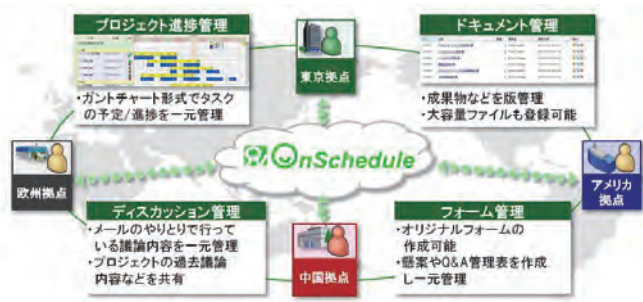


図 2 OnSchedule 概要

2. SaaS ビジネス事業化の背景

2.1 想定課題

低価格の SaaS によるビジネス展開で利益を確保するためには十分な契約数を確保する必要がある。一方、サービスを訴求する上では、提供するユーザ層や業務を具体的に想定することが必要である。製造業に多くのユーザを持つ日立 TO では、本情報共有サービスの重要なセグメントを製造業とし、「製造業設計業務が抱える情報共有」を想定課題とした。近年の厳しい経済状況と急激な円高、製造コストの抑制に対する地産地消対策として、生産、販売拠点の海外シフトが加速している。設計業務全体は、日本の拠点が取り纏め、コア部品やユニットの設計を行い、海外拠点では現地向けの仕様の設計をするなど分業されつつある。このため、頻繁に変更される図面、仕様書、工程表などの情報やドキュメントの管理においては適切なバージョンを共有する必要がある。しかし、日本の設計拠点と海外生産拠点間や社外委託先等との情報共有はメールや郵送で実施されることが多いため、確認に手間がかかり、異なる版を参照することによる認識のずれや工程遅延が発生しやすい、という課題がある。

2.2 China-SCM プロジェクト試行による課題検証

(株)日立製作所の情報・通信システム産業・流通システム事業部では企業間ビジネスメディアサービス TWX-21(以下、TWX-21)の約 400 業種 約 43,000 社の利用実績と SaaS 基盤技術を基に、グローバル SCM(サプライチェーンマネジメント)&ECM(エンジニアリングチェーンマネジメント)を支援する業務システムを TWX-21 の SaaS 基盤上で立ち上げ、中国に進出する日系製造業のユーザを中心に試行サイトを提供する「China-SCM プロジェクト(以下、China-SCM)²⁾」を 2010 年 4 月より開始した。ユーザはそれらの評価・検証を行い、導入の可否を決定することができる。また、

SaaS 事業主側はサービスの機能性および事業性の評価を行うことができる。

日立 TO は、本プロジェクトに参画するとともに、この中で、OnSchedule の機能評価と事業性の評価を目的とし、2010 年 11 月～2011 年 6 月の期間、試行を実施した。

日系企業 10 社による OnSchedule 試行評価の結果、ドキュメントと工程表や BOM との連動など設計業務特有課題と、大容量ドキュメントの共有や懸案管理など他業種/業務でも共通して発生する課題、合計 15 件を抽出した。業務特有課題に対応するためには大幅な機能追加が求められ、提供価格も高額になる懸念が生まれる。シンプルな情報共有をコンセプトとする OnSchedule は、低価格での提供と、他業種や業務への横展開を見据え、他業種や業務でも共通して発生する課題解決をターゲットとした。

3. ビジネス展開

3.1 ビジネス展開方針

SaaS 利用者のメリットとして、必要な時に利用し、不要であれば解約できる点が挙げられる。そのため SaaS 事業者にとっては、契約数の維持・拡大と、契約内容の拡充(ID 数/ディスク容量の追加)が重要になる。それを実現するためには、SaaS 事業者は利用者ニーズを充分に把握し、そのニーズに対応できるサービスを追加・展開し続ける必要がある。本項では以下にその施策を述べる。

(1) ユーザニーズ反映サイクルの実現

ユーザ試行により継続的に製品改善する仕組みを構築した。OnSchedule の試行によりユーザにメリットを体験いただいた上で適用業務を拡大してもらうと共に、収集したユーザ要望に基づいて OnSchedule を継続エンハンスすべく、2011 年 7 月から日立 TO 独自に試行サービスを提供している。試行企業は製造業設計部門/営業部門、情報通信業 SE 部門/ソフトウェア開発部門/調達部門など、複数の業種/業務部門に渡っている。試行顧客数を増やすことで、本契約の増大と、業種別ユーザ要望の抽出、試行評価結果に基づいた OnSchedule のエンハンスが可能となる(図 3)。

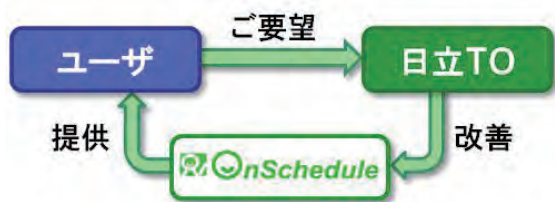


図3 ユーザ中心のサービス提供サイクル

要望概要	要望詳細
①ログイン時の言語選択対応	ログイン時の言語選択が「英語」と日本語表記だと外国人の人が読めない可能性があるため、「English」としたほうがよい。
②各入力項目の多言語対応	全ての入力項目で英・中言語を入力できるようにしてほしい。
③WBSのテンプレート化	類似する部品はWBSも類似している。WBSを再利用したい。
④ログの活用	いつ誰がどのドキュメントにアクセスしたか分かるようにしたい。
⑤ドキュメントの一括登録/ダウンロード/削除	複数のプロジェクト/タブに跨りドキュメントを一括で登録/ダウンロード/削除したい。
⑥ID管理	ID棚卸のことを考え、IDとプロジェクトの紐付けが一覧で把握できるようにしてほしい。Excelで出力できるだけでも良い。

表1 顧客からの主な要望例

(2)ターゲット企業規模

China-SCM プロジェクトを通じて得た試行顧客と合わせ、2011年10月現在、製造業を中心に約80社に試行実施いただいている。試行顧客の企業規模比率の傾向としては、年商50億円未満の企業が最も多い(図4)。OnScheduleが解決する情報共有の課題は企業規模や業種、部門に関らず存在すると考えられる。しかし、企業規模が大きいくほど、自社システムや他のサービスにより解決されていることが多い。また、企業内業務システムとの連携を求められる傾向が強い。そのためOnScheduleでは年商500億円以下の中小～中堅企業に対し積極的なアプローチを行う。

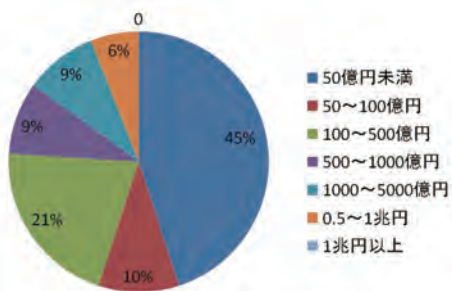


図4 企業年商別の試行顧客割合

(3)再販契約

SaaS ビジネスにおいても顧客からの詳細説明の要望に応える体制を整える必要がある。OnScheduleでは既存ビジネス以上の顧客数獲得を見込んでいるため、少な

くとも数百社からの詳細説明要望に応える必要がある。しかし、自社の体制のみでは対応が困難であるため、サービスを再販するビジネススキームを構築し販売パートナーを含めた拡販体制を強化する必要がある。なかでもクラウドサービスの仲介事業者と連携することを検討している。顧客側としても仲介事業者を経由することで日立TO以外の複数サービスを利用することができ、料金支払いを一本化することができるなどのメリットがある。

3.2 活用事例

OnScheduleは多様な業種/業務/企業規模で発生する情報共有の課題を解決することができる。製造業設計部門/ソフトウェア開発業開発部門/デザイン業営業部門など幅広い分野で活用いただいている。電子部品製造業の設計/営業/製造部門における活用事例を以下に紹介する。

【活用シーン】

事業をグローバルに展開している電子部品製造業様では、海外の設計/営業/製造部門間の設計/営業/生産進捗情報の共有でOnScheduleを活用いただいている(図5)。下図に示す通り、設計ドキュメント・生産進捗情報・懸案事項・案件情報など、更新が頻繁に発生する情報の共有が課題となっており、その解決に取り組んでいる。

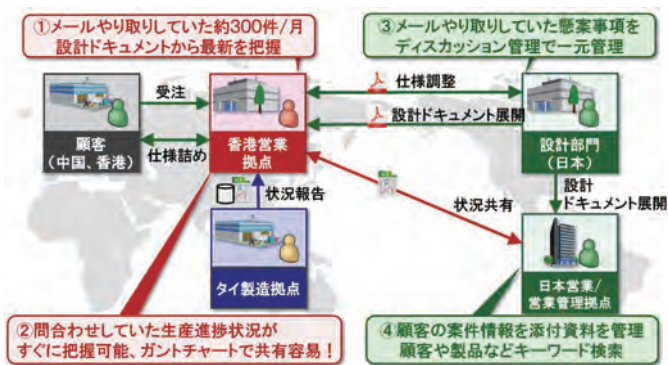


図5 活用事例

4. SaaS ビジネスの早期立ち上げ

4.1 SaaS 事業支援サービスの活用

SaaS ビジネスはシステム環境の維持管理費が継続的に発生するため、早期の黒字化が必要となる。早期立ち上げには主に3つの課題が存在する。それら課題を解決し3章で述べたビジネス展開方針を実現するため、日立製作所情報・通信システム社の産業・流通システム事業部が提供するTWX-21 SaaS 事業支援サービスを活用し

た。PaaS サービス等も存在するが、以下のような検討から SaaS 事業支援サービスを選択した(表 2)。

	日系A社	日系B社	日系C社	外資系D社	TWX-21
利用支援	△ 集約教育	○	×	△ Webで公開	○
試行利用	○	×	×	×	○
ブランド利用 (顧客共有)	×	×	×	×	○
サービス間 連携・SSO	×	×	○	○	○
PaaS提供	○	○	○	○	○
課金・請求代 行・会員管理	○	○	×	×	○
販売支援	○	○	△ 販売パートナー	×	○

表 2 他社 SaaS 事業支援サービスとの比較

課題①：マーケットプレースの拡大

日立 TO ではこれまで製造業における生産計画/管理パッケージ販売/SI を中心にビジネスを展開している。既存チャンネルのみでは十分な顧客数の獲得が困難なため、アプローチする顧客の拡大が必要である。しかし新規顧客開拓を行う場合、多大な期間と工数を要し SaaS ビジネス黒字化が遅延する可能性が高い。そこで、グローバルに約 400 業種 約 43,000 社のユーザを抱える TWX-21 のブランドの下で、TWX-21 ユーザ会員に向けた拡販を展開している。

課題②：営業活動の効率化

「契約数増加」と「セールスサイクル短縮」「コスト削減」を同時に実現するために、非対面営業の充実を図る。その一環として、SaaS 事業支援サービスのテレマーケティングを活用した。TWX-21 ユーザ会員を対象とした課題/ニーズアンケート調査の結果を活用し、OnSchedule で解決できる課題がある顧客約 200 社を抽出した。さらに約 200 社に対しテレマーケティングを実施し、約 40 社の試行引合いを獲得した。このように有望な顧客層への効果的なアプローチを通じて本契約に繋げることでセールスサイクルの短縮とコスト削減を実現している。

課題③：料金回収

SaaS ビジネスにおける最も大きな課題のひとつが料金回収である。月額支払いのため、従来通りの請求書払いでは、顧客数の増加に応じて毎月、料金回収に多大な事務コストが発生する。そこで SaaS 事業支援サービスの料金回収代行サービスを活用した。料金の請求、回収、および日立 TO への入金を一括して委託することで、事

務コストの削減を実現している。

4.2 SaaS 対応機能

(1) マルチテナント対応のエンハンス

OnSchedule を China-SCM 環境で試行した際には 1 顧客あたり、1 テナントに 1 アプリケーションの構成であった。試行時には 10 テナントを想定していたため、OnSchedule のアプリケーションも 10 プロセスを別々に起動して試行した。しかし、この構成では CPU やメモリといったサーバリソースの消費が多くなる。SaaS 型のビジネスでは、安価なサービス提供と収益の確保のために、アプリケーションを提供するサーバ構成を省力化すると共に、運用コストを下げる必要があった。このため、OnSchedule の 1 プロセスで複数のテナントにサービスを提供できるように、マルチテナント機能を開発した。マルチテナント機能により、1 プロセスの起動で最大 100 テナントまで同時対応できる見込みとなり、OnSchedule のコスト低減を実現することができた。

マルチテナントに対応するにあたっては、TWX-21 のユーザ管理機能と連携し、シングル・サイン・オンで利用可能な構成とした。さらに、TWX-21 とユーザ管理を連動させることにより、TWX-21 の既存ユーザは利用中の ID で、OnSchedule を利用可能である。

(2) テンプレート機能の充実

OnSchedule の大きな特徴のひとつは、プログラムの変更を実施することなく、懸案管理や Q&A といった画面構成や機能構成をカスタマイズできることにある²⁾。China-SCM での試行によるユーザの意見として、カスタマイズした後の画面や機能構成を他のプロジェクトでも再利用したいとの要望を多数寄せられた。この要望に対応するために、ユーザの WBS に応じて、カスタマイズした OnSchedule の画面や機能構成をテンプレートとして保存することにより、再利用しやすい機能を実現した(図 6)。

前述したテンプレートは 1 つのテナントに対応したテンプレート機能の強化策である。China-SCM での試行による成果は、多数のお客様に標準で提供する画面や機能構成を提案するための情報を収集できたことである。この内容を整理し、①ソフトウェア開発向け、②設計業務向け、③簡易プロジェクト向けなどの標準テンプレートを用意した。これらは、全てのお客様(テナント)で直

接利用できると共に、これらの標準テンプレートをカスタマイズして、テナント独自のテンプレートとして再利用できるようになり、操作性が大きく向上した。

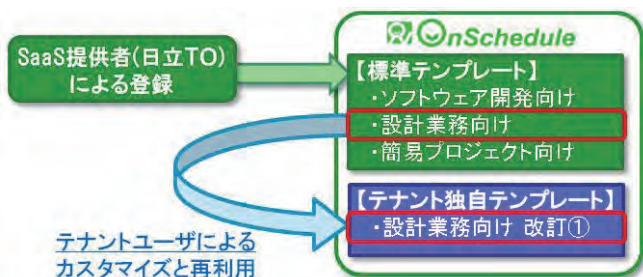


図 6 標準テンプレートの提供とカスタマイズ方法

業種/業務別テンプレートの拡充を図ることで、他業種/業務への展開を狙う。

5. 今後の展開

5.1 OnSchedule 今後の展開

3年間で500件の契約を目標としている。目標を達成するために、4章で述べた拡販アプローチを推進し、他の業種や業務への展開を狙う。

5.2 次期 SaaS 型サービスの展開

日立 TO では OnSchedule に続き、パッケージ群の SaaS 化を検討している。「プロジェクト管理システム SynViz/PJ」「成果物管理システム SynViz/DM」「テキストマイニングシステム CoreExplorer」「農業版 販売・生産プラットフォーム(仮称)AgRMS」の SaaS 化検討を進めており、日立 TO における SaaS ビジネスの拡充を図る。SaaS 化を進めることで、上記業務システムに関しても「複数拠点での共同利用」や「管理コストの低減」などのメリットが提供できるものとする。

6. おわりに

グローバル化が一層進み、新興国を中心に海外の需要が伸びるなか、企業は最適な場所での調達、生産、販売体制を整備すべく海外シフトを加速している。また、資産の所有からサービスの利用へと大きくビジネスモデルや IT 環境が変化するなか、日立 TO としても従来のパッケージ販売に加え OnSchedule のような SaaS 型サービスによりニーズの多様化に対応することが必要である。OnSchedule を初め、今後も顧客視点のサービスを開発し、お客様に提供していく。

参考文献

- 1) ガートナー、「日本のビジネス・アプリケーション領域における SaaS 市場規模予測」, C.Morikawa, 2010 年 12 月 19 日, PFST-J1-MT-1022
- 2) 木内 英則 他, 日立評論 2011 年 4 月号「グローバルな企業活動を支援する「TWX-21」」, 2011 年 4 月, VoL.93 No.04 342-345, 日立製作所
- 3) 齋藤 邦夫 他, 日立 TO 技報 第 16 号「SaaS 向けセルフ・カスタマイズ機能」, 日立東日本ソリューションズ



戸沢 拓 2005 年入社
グローバル事業企画室
自社ソリューションのグローバル事業展開
tozawa@hitachi-to.co.jp



栗林 昌彦 2003 年入社
ソリューション事業統括本部
自社ソリューションの企画
kuribaya@hitachi-to.co.jp



新藤 南平 1991 年入社
パッケージ開発部
自社パッケージ開発
shindou@hitachi-to.co.jp



斎藤 裕峰 1985 年入社
パッケージ開発第 2 グループ
自社パッケージ開発
sait_hir@hitachi-to.co.jp