

# 日本のコンサルタントの見解

## IT-as-a-Service (ITaaS)

### IT関連費用においても柔軟な使用ベースの支払形態が普及

本章では、「ITaaS」と呼ばれる、従来型の機器やシステムの所有ではなく、使用する分だけの費用を支払うIT導入形態を取り上げている。事業規模・業種により受け入れ度合いにばらつきはあるものの、多くの企業がこのような使用ベースの契約形態に魅力を感じており、ITaaS市場は拡大基調にある。

すでにこのトレンドは複数のプレーヤーのサービス展開に現れている。例えば、HP Inc.のCEOであるMr. Dion Weislerは、2016年9月に開催された自社のグローバルパートナーカンファレンスにおいて、「今後全てのIT関連商品はサービス化し、単体売りでのビジネスはなくなっていくだろう」とコメントしている\*68。HP Inc.においては、従来のPCの販売方法を見直し、PC本体だけではなくPC本体・導入・サポートなど関連するサービスをPCの使用台数分だけを毎月支払うDaaS (Device as a Service) モデルの提供を2016年から開始している。

ただしITaaSの利用拡大のためには、ベンダーやチャネルには顧客企業の規模やビジネス環境等の個別事情を考慮したソリューション作りおよび販売方法の工夫が求められる。本文中で言及されているように、ITaaSの受け入れ状況は企業規模によって異なるためである。

### 日本におけるクラウドの普及とSMBによる活用

日本におけるクラウドベースのITインフラ・ソフトウェアの利用率は、本章のベースとなっているグローバル(特に米国)に比べると、いまだ発展途上であると言える。平成24年時点と少し古いデータにはなるが、総務省の「情報通信白書」(平成25年版)によると、日本におけるクラウド利用率(調査でクラウドサービスを利用している/利用していたと回答した会社の割合)は42.4%であり、米国の70.6%に比べると低い割合になっている\*69。

また、別調査のためこの数値と単純に比較はできないが、総務省の「通信利用動向調査」によると、平成27年末時点でのクラウドサービスの利用率(全社的に利用している/一部の事業所または部門で利用していると回答した会社の割合)は44.6%であり、こちらの結果からもまだまだ日本では発展途上のサービスであることが分かる。同調査によると、クラウドの利用比率はグローバルと同様に従業員規模が大きくなるにつれて高くなっているが、一定規模(5,000人)を超えると逆に下がる傾向になっている。日本においても、個社ごとのIT要件の違いや高度なセキュリティポリシーに対する準拠といった観点から、大企業はオンプレミスソリューションを選ぶ傾向にあるといえる\*70。大企業は個社ごとに多くの特別なIT要件が存在するため、パッケージ化されたソリューションより自社用にカスタマイズ可能なオンプレミスソリューションが好まれる傾向にある。

一方で、日本でもSMB (Small and Medium Business) 向けのクラウドベースのビジネスモデルの拡大は進んでいる。クラウドサービス事業者による調査の結果では、2015年の日本国内のSMB\*71向けのクラウドビジネスの市場規模は約3,400億円あり、2018年には4,600億円超まで成長すると予測されている\*72。SMBにとっては、初期費用が大きく、導入までに時間を要するオンプレミス型のITインフラ・ソフトウェアを選択するよりも、初期費用を抑えられ導入期間も短いパッケージ化されたクラウド型のITインフラやソフトウェアを選ぶことにより、コストを抑えながら他社との競争優位性を確保できるメリットがあると考えられる。使用分のみ支払うITaaSの形態は、事業規模・従業員規模に合わせて柔軟に支払額を調整できるため、SMBエンドユーザーに好まれる傾向がある。

### ITベンダーに求められるもの

もちろんソフトウェア・サーバー・ハードウェアを取り扱っているITベンダーは、以前からSMB領域での拡販を目指している。大手ERPベンダーであるSAPは中堅・中小企業向けに特化した、財務会計、販売・仕入・購買・在庫管理、顧客管理などの必要最小限の基幹業務にフォーカスしたパッケージ「SAP Business One」を10年以上前から展開している\*73。同様にHP Inc.はプリンター・消耗品・サービスが一体となった契約型プログラム(MPS)の中小企業展開を目的とした簡易パッケージを「Enterprise MPS for SMB」として展開している。

ITaaSのような使用分だけを支払うクラウドストレージやソフトウェア・ビジネスアプリケーションが普及し、企業のデジタルトランスフォーメーションが進んでいる中で、顧客企業はベンダーの助言やサポートを必要としている。デロイトの調査によると、顧客企業では検討・購入段階では「人間同士の直接的なやりとり」が重要と考える企業がほとんど(90%)である\*74。加えて日本では問題発生時に、まず既存の付き合いのあるベンダーに問題解決を依頼する企業が多いという特徴もある。代替ソリューション・ベンダーを探す割合が多い米国とは異なり、人間同士の繋がりが購入後も非常に重視されており、日本市場でもベンダーの存在は引き続き非常に重要であると考えられる。

しかしながらベンダーの観点からすると、自社の営業リソースだけでは膨大な企業数のSMB全てにアプローチすることは不可能であり、いかに効率的にSMBエンドユーザーにアプローチしていくかを検討する必要がある。そのためには、パートナー企業との協業やデジタルマーケティングの活用が必要と考えられる。販売パートナー経由で、ITaaSのような新しい販売方式のITシステム・ツール・ハードウェアをSMB企業に展開するためには、ベンダーから販売パートナーへの教育やサポートが不可欠であり、より売りやすい環境づくりを実践していく必要がある。また、ベンダーならびに販売パートナーのSMBエンドユーザーへの価値訴求によるSMB市場の開拓も進んでいくと想定される。

\*68 カンファレンスのWebcastでの発言。関連コメントは記事参照: HP Inc.'s CEO Reflects on Dell, Apple, and Microsoft, Fortune, 2016/11/12: <http://fortune.com/2016/11/02/hp-ceo-dion-weisler-dell-microsoft>

\*69 総務省, “第4節 クラウドサービスの利用動向”, 「平成25年版 情報通信白書」: <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h25/html/nc244210.html>

\*70 総務省, “第2節 ICTサービスの利用動向”, 「通信利用動向調査」, 「平成28年版 情報通信白書」: <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h28/html/nc252130.html>

\*71 Odinの調査では従業員数250名以下の企業を対象にしている。

\*72 Odin “2015 SMB Cloud Insights 日本版”: [http://www.odin.com/fileadmin/parallels/documents/smb-reports/2015/Odin\\_SMB\\_Cloud\\_Insights\\_Japan\\_2015\\_JP.pdf](http://www.odin.com/fileadmin/parallels/documents/smb-reports/2015/Odin_SMB_Cloud_Insights_Japan_2015_JP.pdf)

\*73 SAP Business One リリースノート,SAP, 2005/7: [http://help-legacy.sap.com/download/documentation/sbo/2004/2004\\_B/SAP\\_Business\\_One\\_ReleaseNotes\\_2004.2\\_B\\_JA.pdf](http://help-legacy.sap.com/download/documentation/sbo/2004/2004_B/SAP_Business_One_ReleaseNotes_2004.2_B_JA.pdf)

\*74 本章P56参照

### 新しいITの形とビジネスへの貢献

今後、日本においても既存のオンプレミス型のITインフラ・ソフトウェアの契約期間・減価償却の終了に伴う刷新のタイミングで、クラウド型のITデータセンター・ソフトウェアや、ITaaSのような使用分のみを支払う契約形態がより普及していくことは間違いないと考えられる。

独自IT要件の複雑さやセキュリティー要求レベルの複雑さからITaaSの導入が進んでいなかった大企業向けについても、ITベンダーは顧客の環境・要望に応じて“Hybrid IT”というソリューション提供を開始している。これは顧客企業が自社のビジネス要件やセキュリティー要求レベルに応じて、オンプレミスとクラウドを使い分けられることのできるソリューションであり、コスト削減と業務効率性だけでなく、安定性や安全性を実現していく新しいITの形として注目されている。

今後、これまで以上にITに関連する選択肢（種類・契約形態など）が複雑化することが想定される。ITインフラ・ソフトウェア・サービスの導入・更新を検討する企業は、自社の状況を客観的に分析し、コストを最小化するという要素だけでなく、業務効率性や安定/安全性に加え、自社ビジネスへの貢献度といった観点からも検討を行った上で、自社に最適なITインフラを導入する必要がある。

ベンダーやSierは、大企業の高い要求レベルに応えるためのソリューションや契約形態を開発し、サービスレベルを高める一方で、企業数が大きくまだまだ発展途上であるSMBに対してはパッケージ化されたソリューションを提供していくことにより、自社ビジネスの最大化を実現しつつ顧客企業の競争優位性を高めることに貢献していくビジネス展開がこれまで以上に求められることになるだろう。

### 日本担当者



**入江 洋輔**  
**Irie, Yosuke**

デロイト トーマツ コンサルティング  
合同会社  
シニアマネジャー

10年以上にわたりエレクトロニクス業界を中心に経営戦略・M&AやIT導入プロジェクトなど幅広いコンサルティング経験を有する。近年では、事務機器業界を中心に新規参入戦略や経営戦略策定コンサルティングなどを提供。グローバルプロジェクトの経験も多く、欧州・アジア・北米でのプロジェクト経験を有する。