

大企業のSaaS活用に関する実態調査(2023)

使いこなせない「休眠SaaS」をどう解決する？

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	大企業のSaaS活用に関する実態調査
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチPR「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2023年6月8日～同年6月9日
有効回答	大企業(従業員数1,000名以上)の情報システム担当者501名 ※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

大企業のSaaS活用に関する実態調査

TOPIC 01

大企業の**74.7%**がSaaSを導入

TOPIC 02

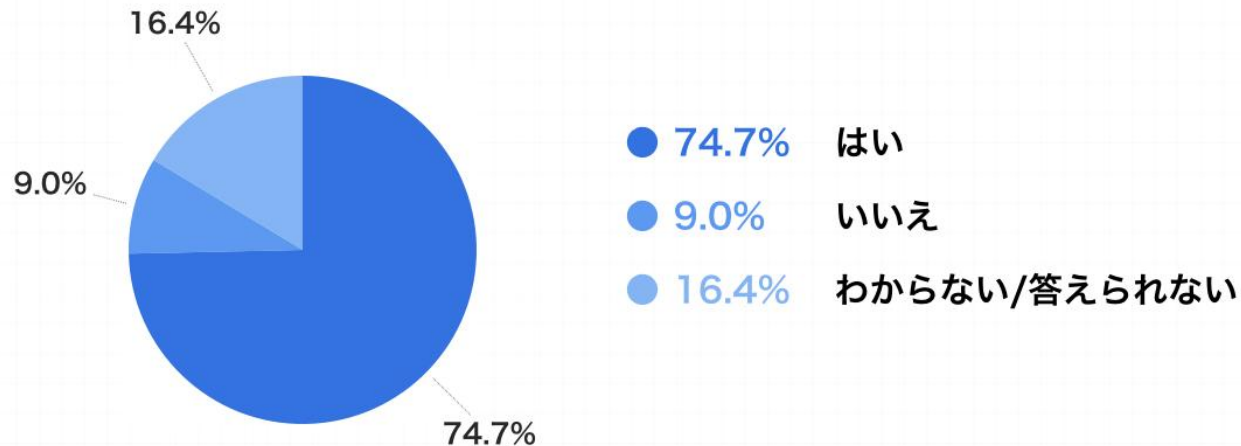
大企業の**半数以上**がコロナ以前と比べてSaaSの導入数が増加、
うち、**6割以上**がSaaS増加数は「2倍以上」に

TOPIC 03

一方で、**約6割**が
「十分に使いこなせていない/使っていないSaaS」がある実態

Q1

あなたのお勤め先では、SaaSを導入していますか。



大企業におけるSaaS導入率は、74.7%

大企業において、SaaS(※)を導入する企業は7割を超え、パッケージシステムや自社開発システムからの乗り換えや新規導入が加速しています。

※SaaS(サース/サーズ): 「Software as a Service」の略称。これまでは店頭でパッケージ製品として販売されていたソフトウェアの機能を、クラウドを通じて提供するサービスのこと。

テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=501)

Q2

現在お勤め先では、何種類のSaaSを導入していますか。



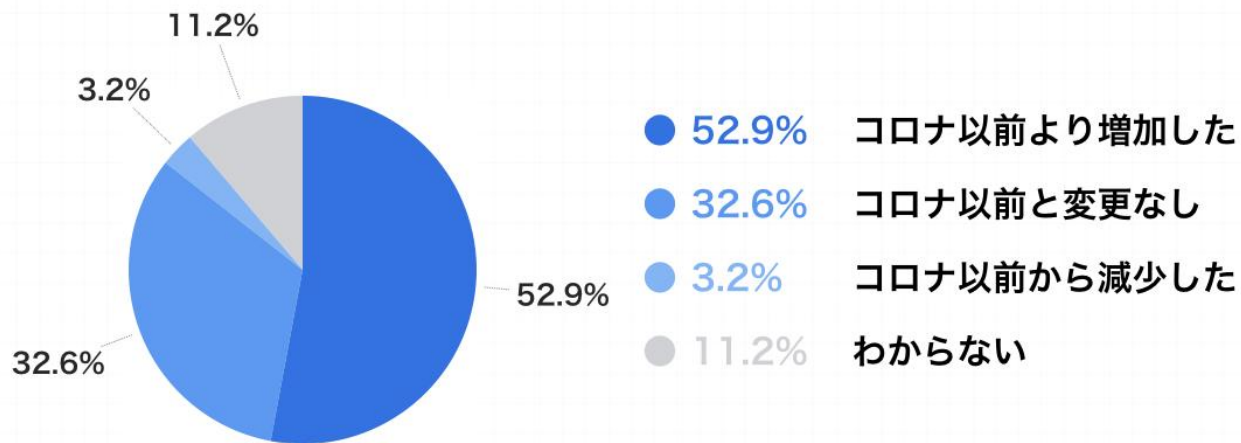
テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=374)

導入しているSaaSの種類、3割以上が「10個以上」と回答

「11~15個」が11.0%、「16~20個」が8.0%という回答となり、一社で多数のSaaSを導入している実態が明らかになりました。

Q3

コロナ以前と比べて、
お勤め先におけるSaaSの導入数に変化はありましたか。

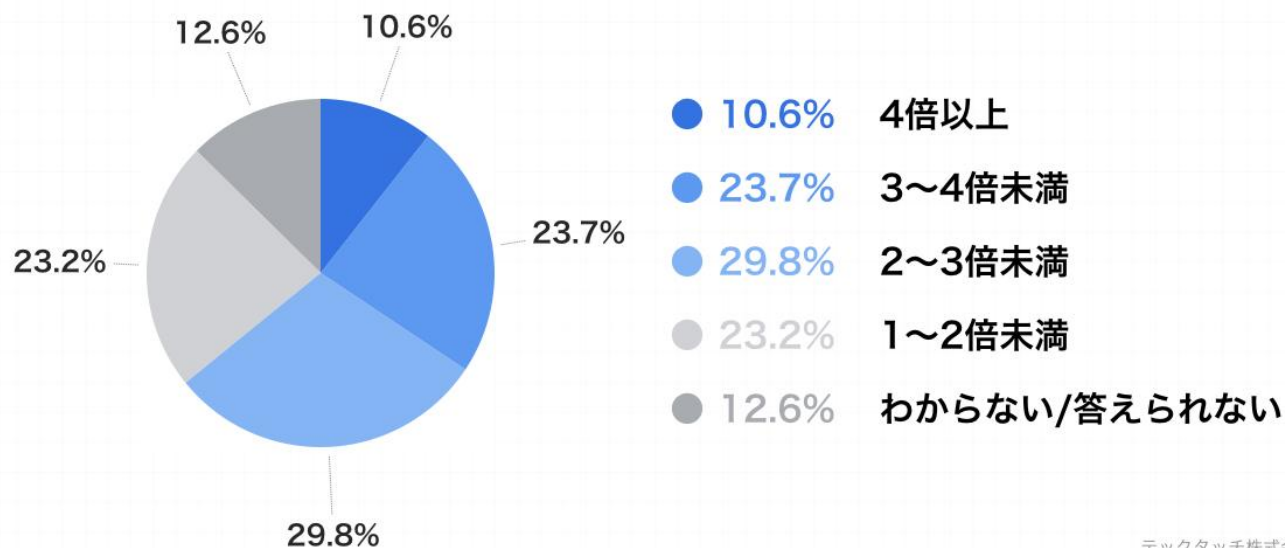


半数以上が、コロナ以前と比較しSaaSの導入数が増加

各社がDX推進を強化していたことにコロナが拍車をかけ、ITシステムのSaaS導入が急激に進んでいることが明らかになりました。

Q4

コロナ以前と比較して、
SaaSの導入数はどの程度増えましたか。



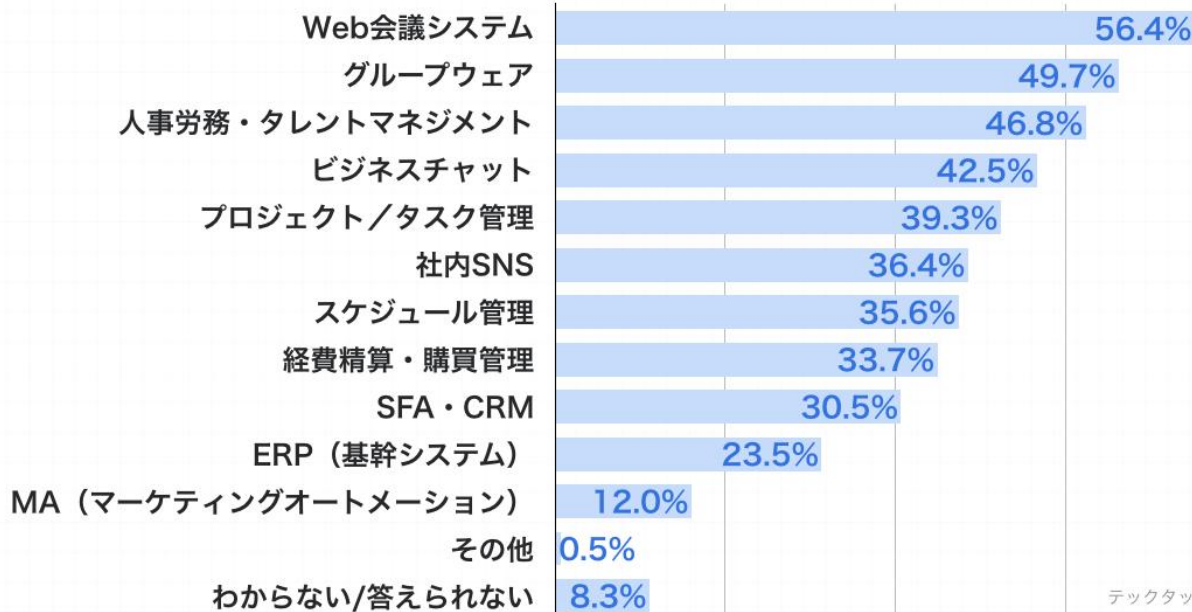
SaaSの導入数が2倍以上に増加した大企業は、64.1%

2倍以上に増えた企業が6割超にのぼるだけでなく、3倍以上増えている企業も3割超を占めることがわかりました。

テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=198)

Q5

あなたのお勤め先では、
どのような領域のSaaSを入れていますか。（複数回答）



テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=374)

SaaSを導入している
領域、「Web会議シス
テム」が56.4%で最
多

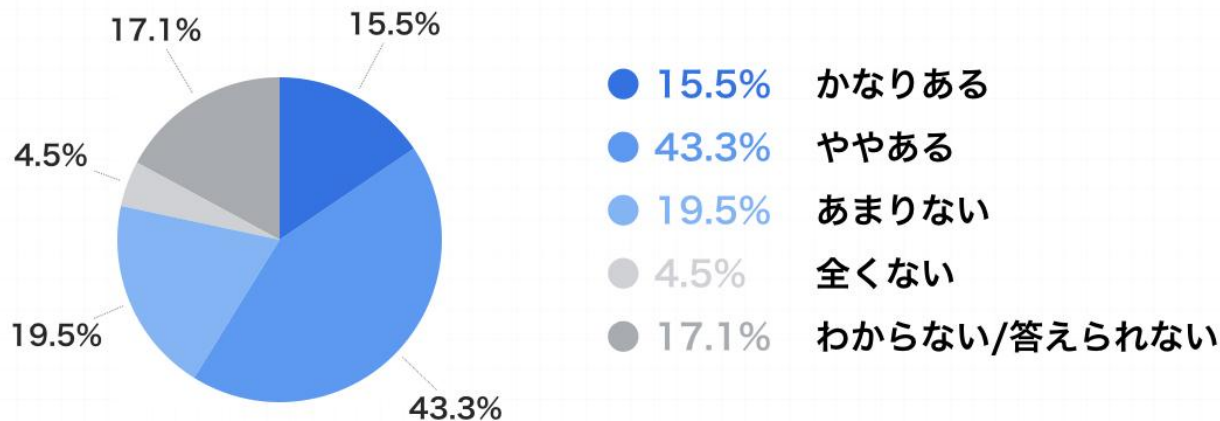
導入したSaaSの種別は、「Web会議システム」「グループウェア」に続いて、「人事労務・タレントマネジメント」(46.8%)、「経費精算・購買管理」(33.7%)など、バックオフィス系のシステムでSaaS導入が進んでいることが明らかになりました。

Q6

お勤め先で導入しているSaaSの中には、
導入したものの十分に
使いこなせていない/使っていないSaaSがありますか。

約6割が、導入したものの「十分に使いこなせていないSaaSがある」と回答

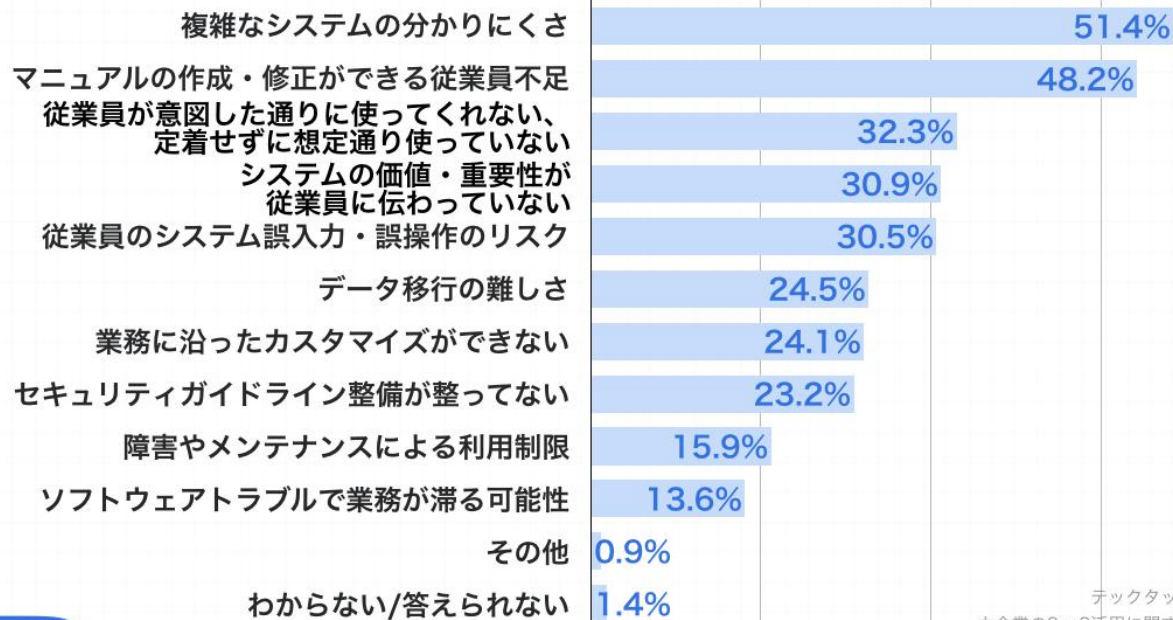
導入したSaaSを使いこなせている企業は24%にとどまり、使いこなせない課題を抱えている企業が多いという実態が明らかになりました。



テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=374)

Q7

SaaSを導入したものの十分に使いこなせていない/
使っていない理由を教えてください。（複数回答）



テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=220)

十分に使いこなせていない理由、「複雑なシステムの分かりにくさ」が51.4%で最多

システムの複雑さに続いて、「マニュアルの作成・修正ができる従業員不足」(48.2%)、「従業員が意図した通りに使ってくれない、定着せずに想定通り使っていない」(32.3%)など、専門人材の不足や、社内人材のITリテラシーに課題があることが明らかになりました。

Q8

Q7で回答した以外に、SaaSを導入したものの十分に使いこなせていない使っていない理由があれば、自由に教えてください。(自由回答)

<自由回答・一部抜粋>

50歳:他のSaaSと機能重複。

35歳:使えなくてもペナルティや業務に問題が出るわけではないので、スタッフが習得することを後回しにしている

43歳:既存業務の運用からのフィット&ギャップに苦慮している・62歳:ベンダーによるサポートが不足している。

62歳:ベンダーによるサポートが不足している。

65歳:使い方が難しいうえに繁忙期にしか使わないので慣れない。

37歳:思ったように使えない機能があり先に進めない。

52歳:従業員のリテラシーがばらついている。

53歳:標準機能が自分たちの業界に即していない。

48歳:自由度が高いと運用が難しい。

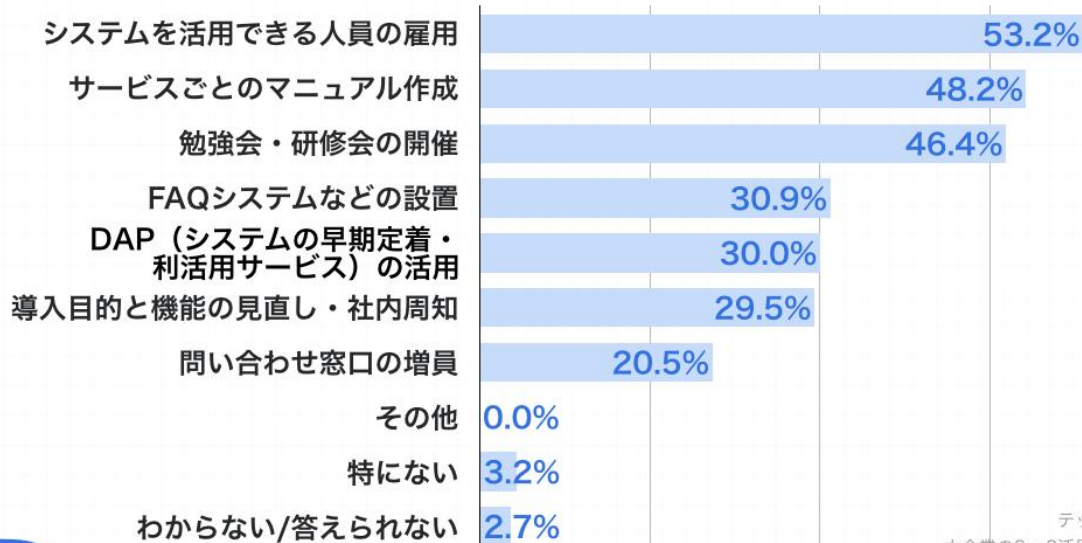
十分に使いこなせていない理由、「他のSaaSと機能重複」や「ベンダーによるサポート不足」などの声

自由回答では、使う頻度が少ないことにより習熟に至りにくい、システム的设计思想が各社の業務と異なる、自社に合わせた機能活用など、使いこなすことへの様々な課題が明らかになりました。

テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=217)

Q9

「導入したものの十分に使いこなせなかったSaaS」の再活用のためにどのような対策を行っていますか。
(複数回答)



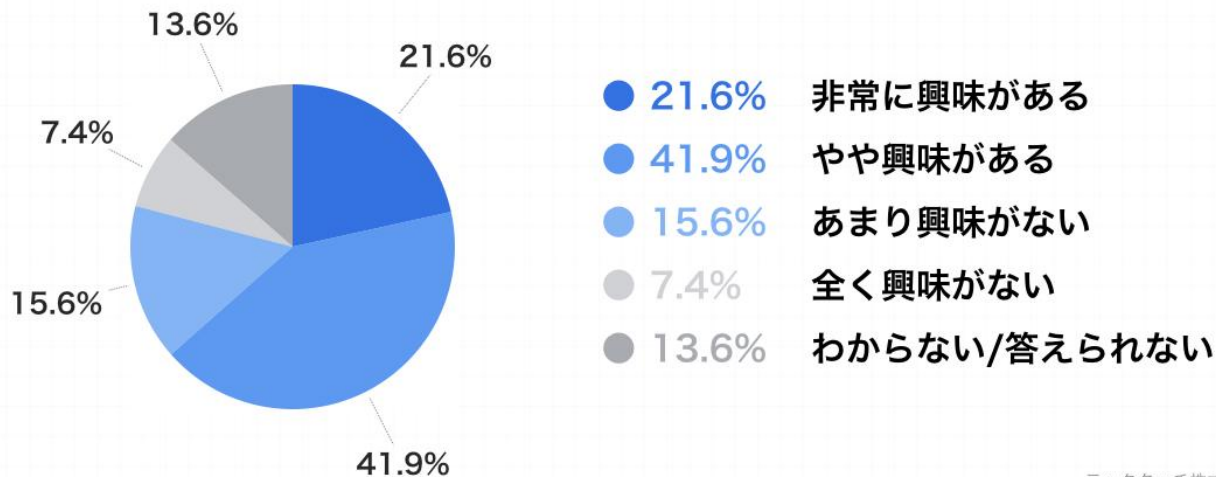
テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=220)

十分に使いこなせなていないSaaSの再活用のための対策は、「システムを活用できる人員の雇用」が53.2%で最多

各社がシステム活用の対策として、人員雇用もしくはマニュアル作成、研修の実施など社員がアナログで実施する対応策が多いことがわかりました。一方、システム活用のための「FAQ」設置や「DAP」(デジタルアダプションプラットフォーム)(P15,16参照)活用など、デジタルによる活用への取り組みも次点で行われています。

Q10

対社内の問い合わせ対応といった負担軽減や入力自動化が可能な、ノーコードのガイド・ナビゲーションサービス（システムの早期定着・利活用サービス）に興味がありますか。



63.5%が、ノーコードガイド・ナビゲーションサービスに興味あり

ノーコードのガイド・ナビゲーションサービスとは、「デジタルアダプションプラットフォーム」とも呼ばれる、システム活用のために特に大企業で最近導入が進んでいるサービスで、アメリカで普及が進んでおり、日本でも大企業の約25%が導入しています（テックタッチ調べ）。興味を持っている企業が6割超にのびります。

テックタッチ株式会社
大企業のSaaS活用に関する実態調査
(n=501)

今回は、大企業(従業員数1,000名以上)の情報システム担当者501名を対象に、大企業のSaaS活用に関する実態調査を実施しました。

まず、大企業におけるSaaS導入率は74.7%となり、コロナ以前と比べてSaaSの導入数が2倍以上増加している企業が多くいることがわかりました。多くがWeb会議システムなどにSaaSを導入している一方、「複雑なシステムの分かりにくさ」などから、十分に使いこなせていないSaaSがある実態が明らかになりました。活用のために「システムを活用できる人員の雇用」や「サービスごとのマニュアル作成」などに取り組む企業が多いことがわかりました。

今回の調査では、大企業ではSaaS導入率は高く、コロナ以前に比べて数も増加したものの、十分に活用できていないSaaSがある点が課題として浮き彫りになりました。せっかく導入したSaaSをうまく再活用するためには、複雑なシステムであっても「全てのユーザーが迷わず使いこなせる」よう、利活用のハードルを払拭するための工夫が重要となってくるのではないのでしょうか。

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」とは

Webシステム画面上で操作に合わせてナビゲーションを表示する
デジタルアダプションプラットフォームです。

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



- ブラウザ拡張をインストールもしくはスニペット埋め込みで実装可能。改修不要で、低コスト/短期間で導入可能
- マニュアルと違い、操作・入力時にリアルタイムに操作ガイドを表示
- コンテンツはプログラミング不要で誰でも簡単に作成可能

テックタッチ基本機能

「迷わない、探さない、間違えない」 — IT知識不要でシステムを使いこなすことができます。

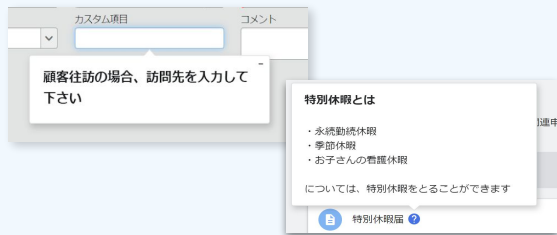
ガイド

ステップに沿った操作案内で迷わない



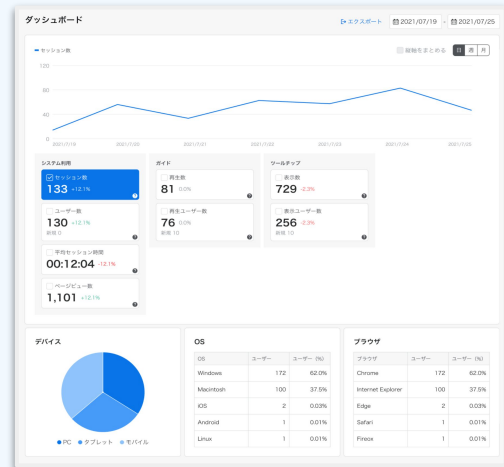
ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示し
誤入力を減らす



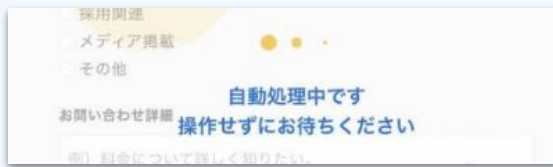
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ



自動処理

画面クリックや定型文入力処理などの
業務効率化



設立 2018年3月1日

住所 〒105-7105
東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター5階 ワークスタイリング内

従業員数 100名(2023年7月時点)※正社員のみ

累計資金調達額 24億円

**投資家情報
一部抜粋**

DNX Ventures
アーキタイプベンチャーズ株式会社
DBJキャピタル株式会社
三菱UFJキャピタル株式会社
SMBCベンチャーキャピタル株式会社
みずほキャピタル株式会社
その他、個人投資家のみなさま

受賞歴

週刊東洋経済「すごいベンチャー100」選出(2020年)
Forbes JAPAN「CLOUD 20 Rising Stars」選出
(2020年)
FUJITSU ACCELERATOR 第8期ピッチコンテスト 優秀賞
(2020年)
日本DX大賞支援機関部門 ファイナリスト選出(2022年)
グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
総務省後援 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 基幹業務系
ASP・SaaS部門 準グランプリ 受賞(2022年)
SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner
Innovationアワード 受賞(2023年)
経済産業省「J-Startup」選出(2023年)
ITreview「ITreview Grid Award」3部門にて
「Leaders」受賞(2023年)

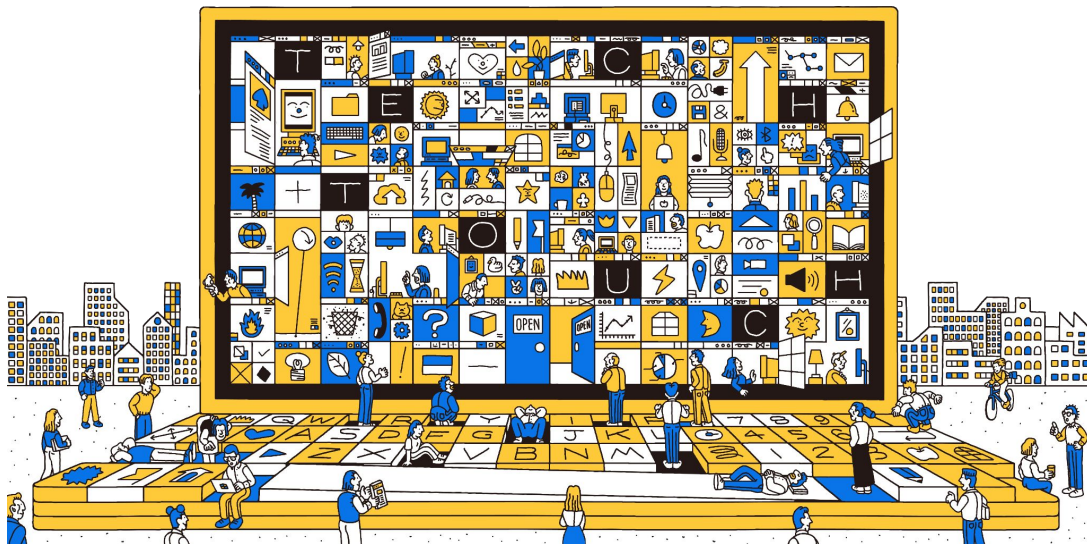
認証



すべてのユーザーが、システムを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなwebシステムにでも、
誰でもかんたんに操作ガイドを追加できるサービスです。

操作がわからないことから生じるシステムへの抵抗感をやわらげ、
あらゆる人々が思いのままに
システムを使いこなせる世界に変えていきます。





すべてのユーザーが
システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム