2024年版

【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

～導入数や導入率は2023年とほぼ同傾向。一方で、「十分に使いこなせていない」実感は上昇傾向に～

【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査
テックタッチ株式会社

© 2024 Techtouch.

Techtouch

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	【2024年版】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	2024年8月23日～同年9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522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。

© 2024 Techtouch.

調査サマリー

【2024年版】
大企業のSaaS活用に関する実態調査

SUMMARY

TOPIC 01

大企業が導入しているSaaSの導入率は
74.1%で2023年とほぼ同水準に

TOPIC 02

「十分に使いこなせていないSaaSがある」大企業は**60.7%**
2023年比で**「かなりある」が上昇**

TOPIC 03

使っていない理由のうち「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」が上昇

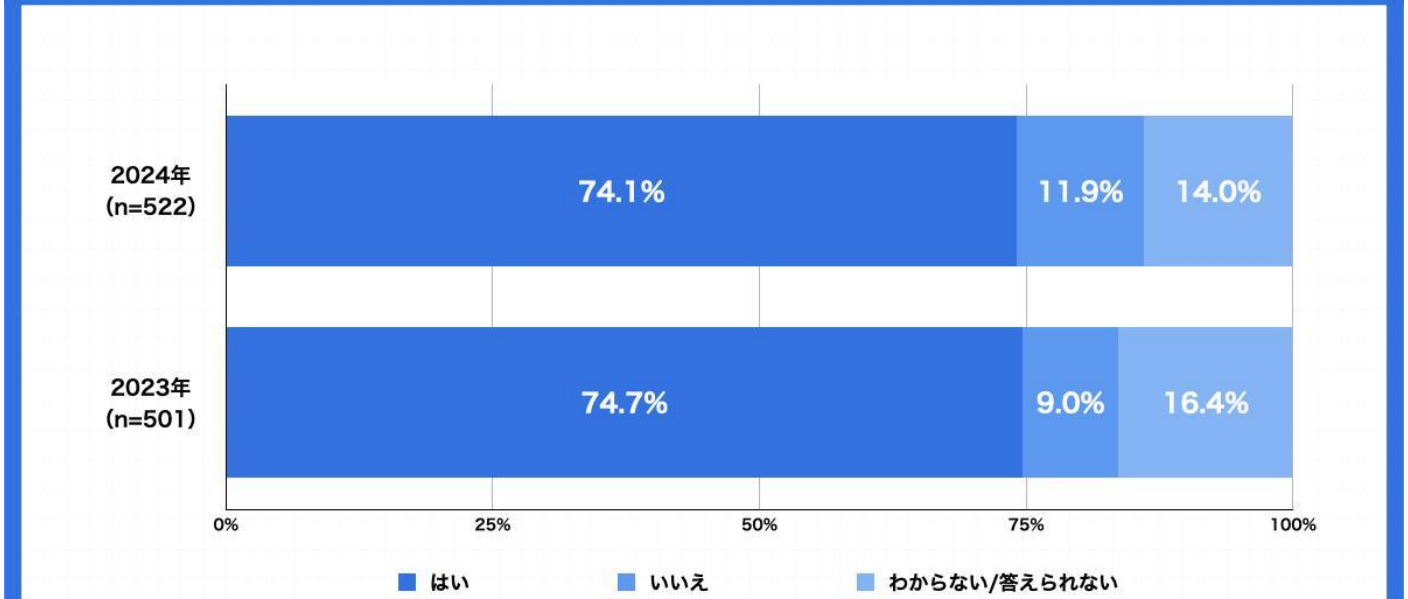
Techtouch

© 2024 Techtouch.

調査結果

※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。

Q1 あなたのお勤め先では、SaaSを導入していますか。



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

大企業のSaaS導入率は74.1%、2023年と同水準に

SaaSを導入している大企業は74.1%(2023年比0.6P減)で、2023年と同水準となりました。

多くの企業でSaaSの活用が進んでいるようです。

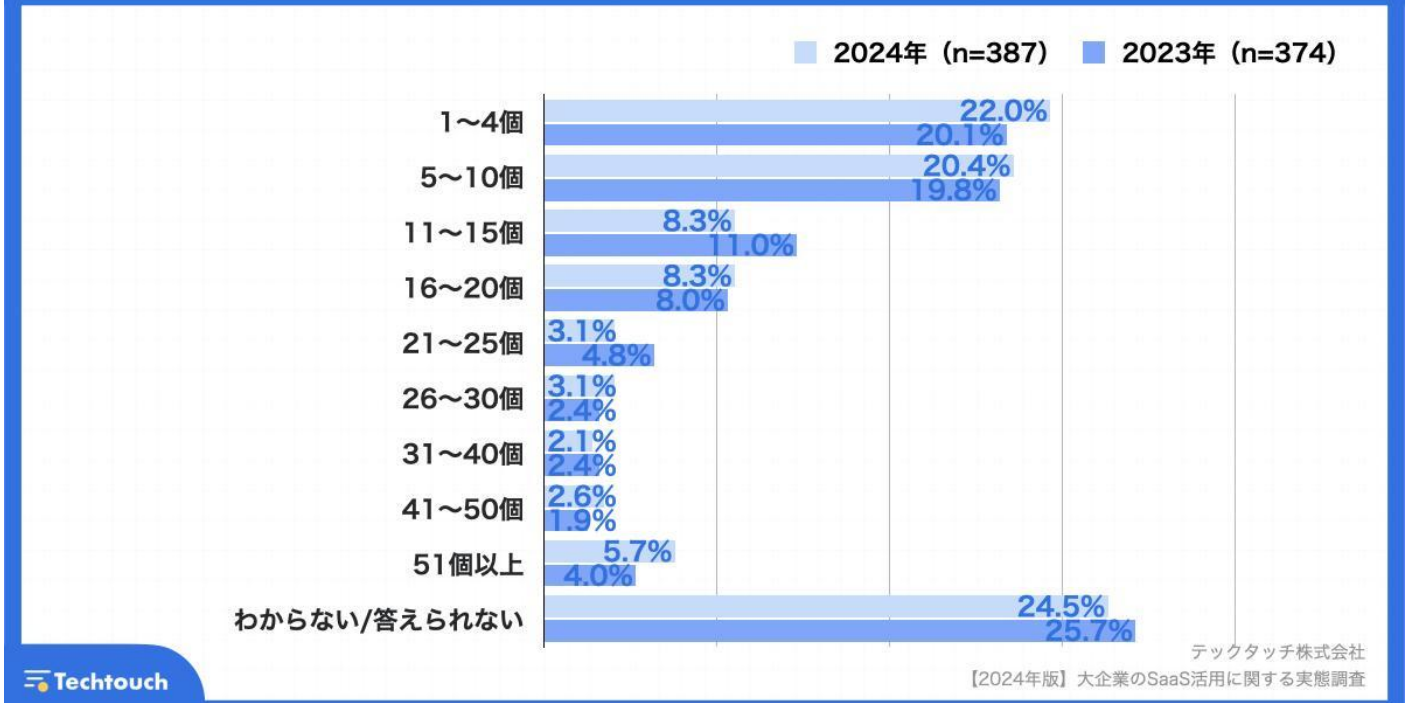
© 2024 Techtouch.

調査結果

Q2

※Q1で「はい」と回答した方に質問

現在お勤め先では、何種類のSaaSを導入していますか。



導入しているSaaSの種類、「1～4個」「5～10個」が上位

2024年・2023年ともに、SaaSとしては、「1～4個」「5～10個」が上位になりました。

一方で、3割以上の企業では「11個以上」のSaaSが導入されており、たくさんのSaaSを使いこなせていない実態が伺えます。

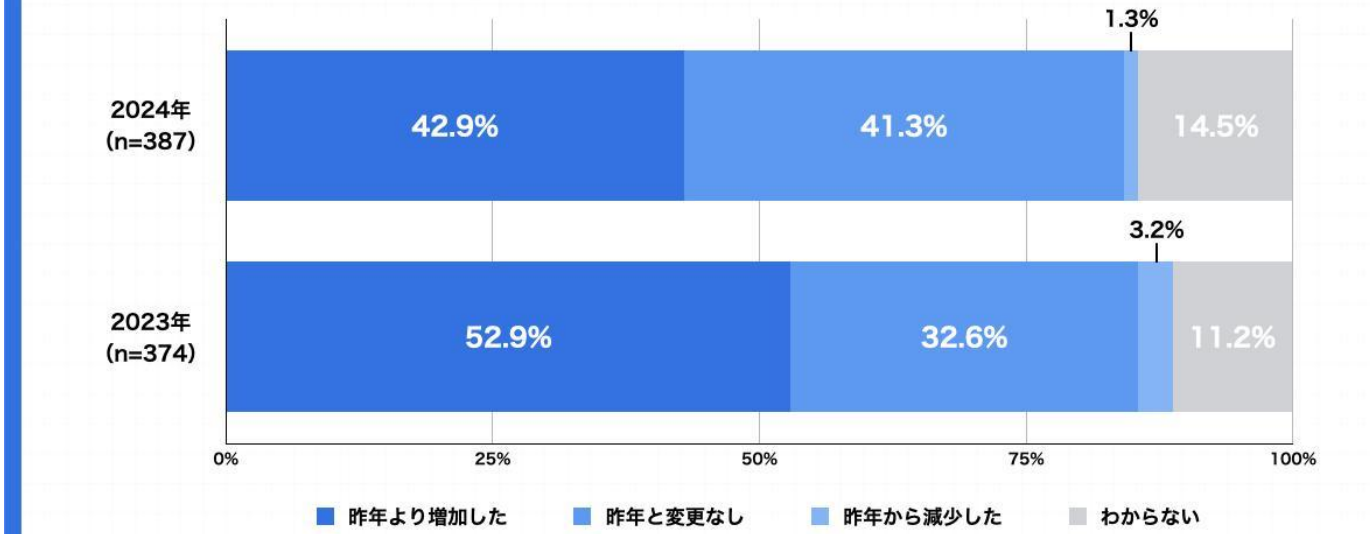
© 2024 Techtouch.

調査結果

※2023年調査では、Q1で「はい」と回答した方に、
「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。」と質問しました。

※Q1で「はい」と回答した方に質問

Q3 昨年と比較して、お勤め先におけるSaaSの導入数に変化はありましたか。



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

SaaSの導入数が「増加した」と回答した大企業の割合、42.9%と、2023年比10.0P減少

SaaSの導入数が「増加した」企業は42.9%（2023年比10.0P減）なのに対し、「昨年と変更なし」という企業は41.3%（2023年比8.7P増）となりました。SaaSの新規導入は減少傾向にあるようです。

© 2024 Techtouch.

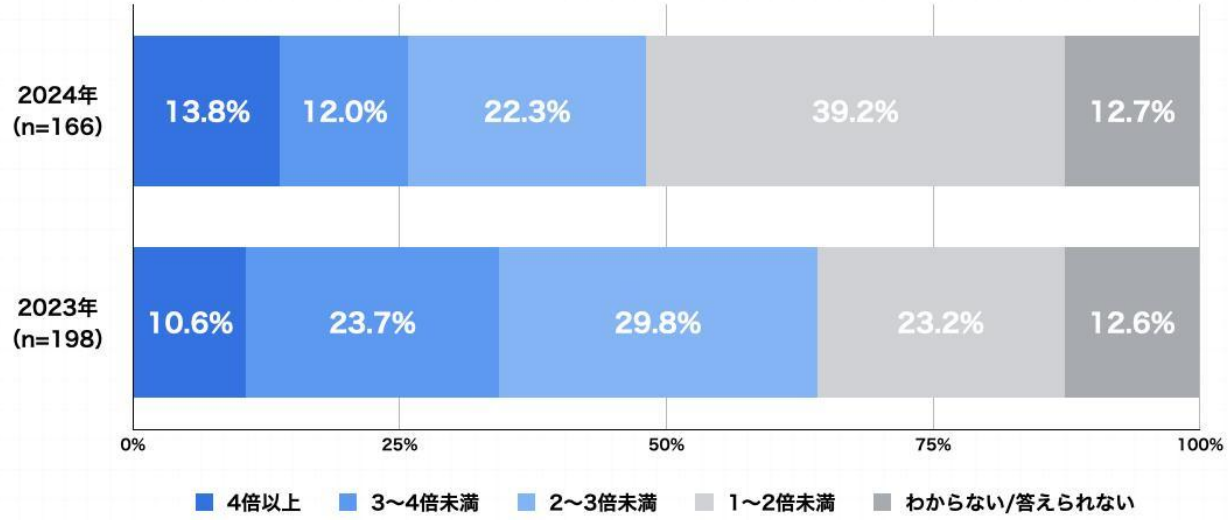
調査結果

※2023年調査では、Q3で「コロナ以前より増加した」と回答した方に、
「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。」と質問しました。

Q4

※Q3で「昨年より増加した」と回答した方に質問

昨年と比較して、SaaSの導入数はどの程度増えましたか。



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

SaaS導入数、昨対比「1〜2倍」が最多（39.2%）

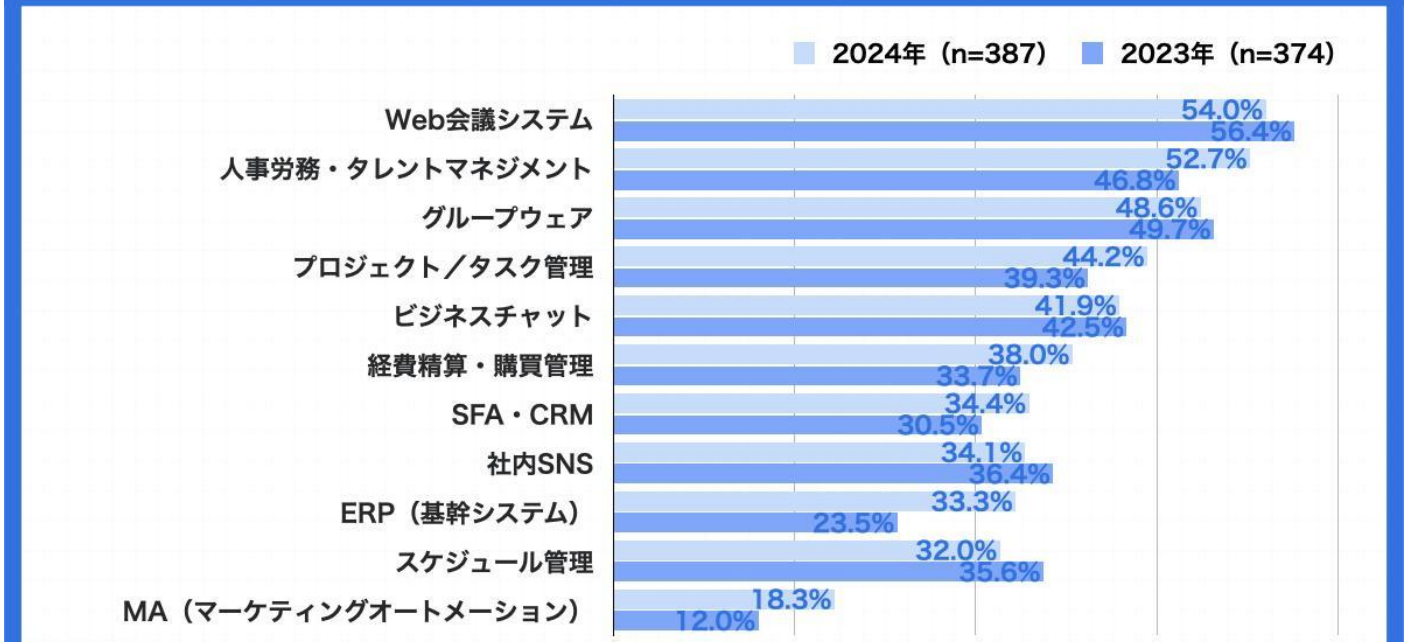
SaaSの導入数が増えている企業の約4割が、昨年に対して「1〜2倍」に増加しています。

© 2024 Techtouch.

調査結果

※Q1で「はい」と回答した方に質問

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・上位11項目を記載）



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

Techtouch

SaaSを導入している領域、昨年同様「Web会議システム」が最多

SaaSを導入している領域については、「Web会議システム」（54.0%）が昨年同様トップになりました。

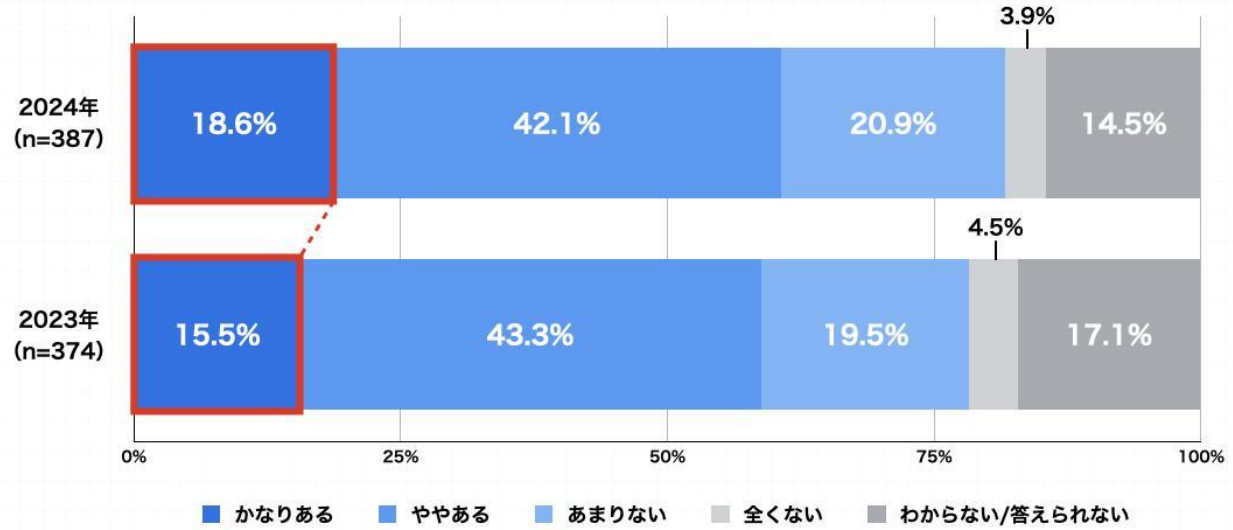
一方で、2位以降は「人事労務・タレントマネジメント」（52.7%）、「グループウェア」（48.6%）が入れ替わる結果となり、SaaSの活用領域に変化が見られます。

© 2024 Techtouch.

調査結果

※Q1で「はい」と回答した方に質問

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。



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

Techtouch

昨年同様、約6割が「十分に使いこなせていないSaaSがある」と回答し「かなりある」割合が昨年より上昇

使いこなせていないSaaSがあると実感している企業は昨年と同水準ですが、「かなりある」が3.1P上昇しました。

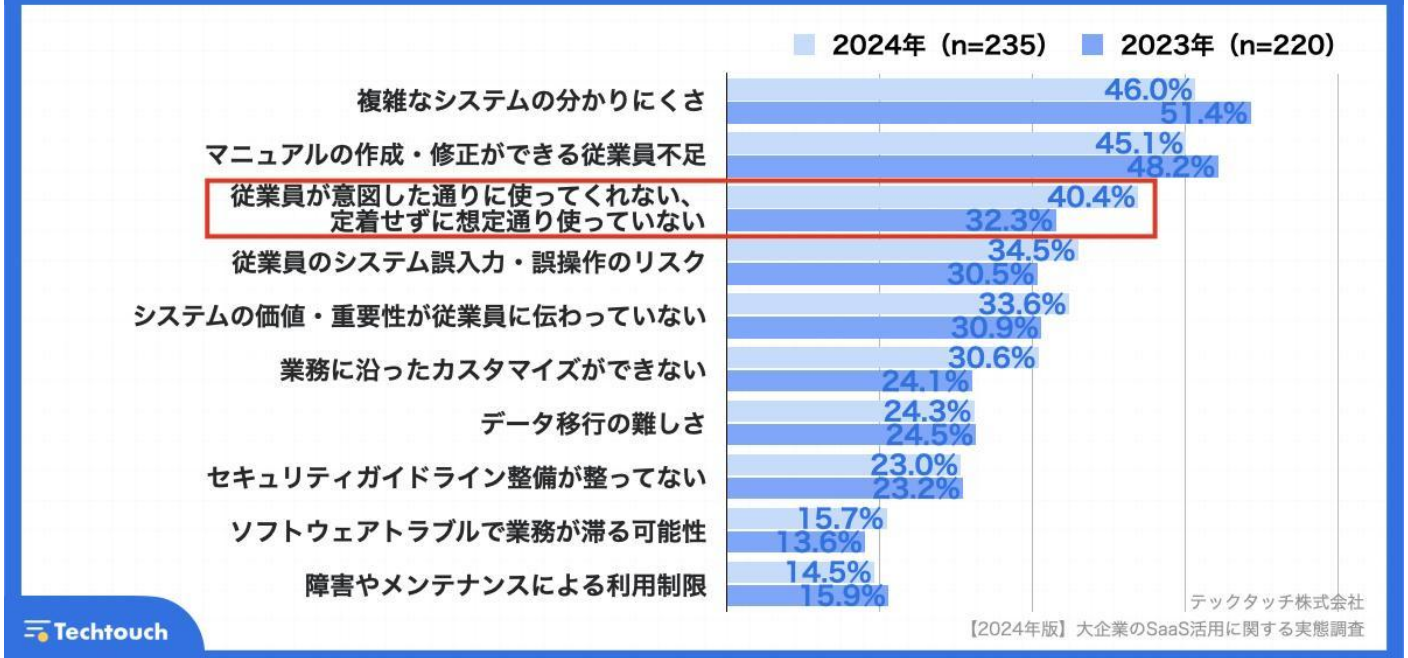
SaaSの有効活用に悩む企業が多いことが伺えます。

© 2024 Techtouch.

Q7

※Q6で「かなりある」「ややある」と回答した方に質問

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・上位10項目を記載）



使っていない理由について、「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」が昨年より上昇

使っていない理由では、昨年同様「複雑なシステムの分かりにくさ」「マニュアルの作成・修正ができる従業員不足」が上位となりました。

一方で、「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」は昨年より8.1P上昇しました。

© 2024 Techtouch.

調査結果

※Q7で「わからない/答えられない」以外を回答した方に質問

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）

＜2024年＞
39歳　統合管理機能が使い勝手が悪いので使いこなせていない。
42歳　リモートワークが減少してグループウェア関係が利用されなくなった。
30歳　クラウドの知識が多少ないと分からないことが分からない。
46歳　社員のスキルと機能が一致しない。
45歳　リソースがないのでいろいろ調べられないから。
25歳　使いこなせる従業員とそうでない従業員との差が大きい。
56歳　システム部門が仕組みを十分に理解していない。
51歳　紙でやっている複雑な作業をITに変えただけの戦略のなさ。

＜2023年＞
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。
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。

「重複する機能がある」や「システム部門が仕組みを十分に理解していない」などの理由も

自由回答からも、「機能の重複」、「従業員のスキル不足」などさまざまな課題が挙がりました。

これらの課題を解決するためには、従業員の実態を把握した上で、自社にあった施策に取り組む必要があります。

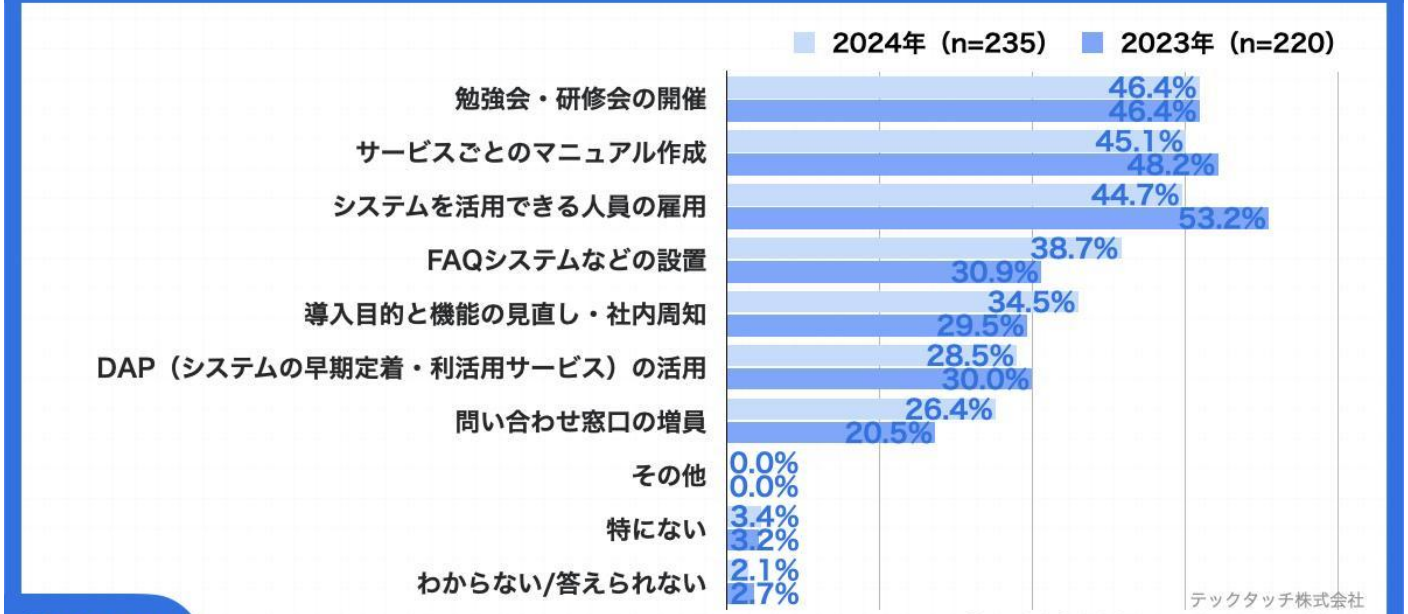
© 2024 Techtouch.

調査結果

Q9

※Q6で「かなりある」「ややある」と回答した方に質問

「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）



十分に使いこなせなかったSaaSの再活用のための対策、「勉強会・研修会の開催」「サービスごとのマニュアル作成」など

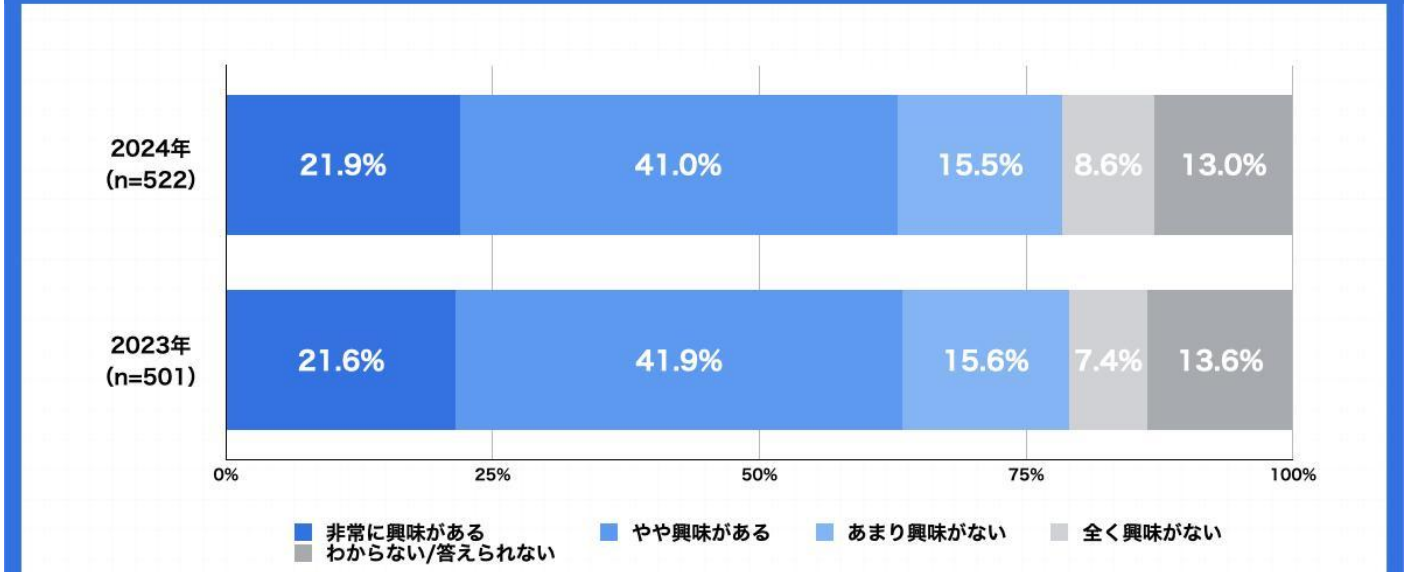
SaaS再活用の対策については、昨年と同様の傾向となりました。

早期定着・利活用促進を進めるためには、従業員へのきめ細かいサポートが重要と言えるでしょう。

© 2024 Techtouch.

調査結果

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。



テックタッチ株式会社
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

6割以上が、ノーコードのガイド・ナビゲーションサービスに興味

昨年と同じく、6割以上がノーコードのガイド・ナビゲーションシステムに興味を示しています。

ガイド・ナビゲーションシステムの導入により、システム部門の負担を減らしつつ、SaaSの有効活用が期待できるでしょう。

© 2024 Techtouch.

まとめ

大企業(従業員数1,000名以上)の情報システム担当者を対象に、【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査を実施しました。

- SaaSを導入している大企業は74.1%で、2023年とほぼ同水準
- SaaSの種類に関しては、第1位「Web会議システム」(2023年比2.4P減)、第2位「人事労務・タレントマネジメント」(2023年比5.9P増)となり、2位以降が入れ替わる結果に
- 60.7%が「十分に使いこなせていないSaaSがある」と回答、2023年より1.9P増加、内訳を見ると「かなりある」の割合が3.0P増加
- 使いこなせない理由のトップは、2023年と同様に「複雑なシステムの分かりにくさ」、「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」の割合が昨対比で8.0Pも増加

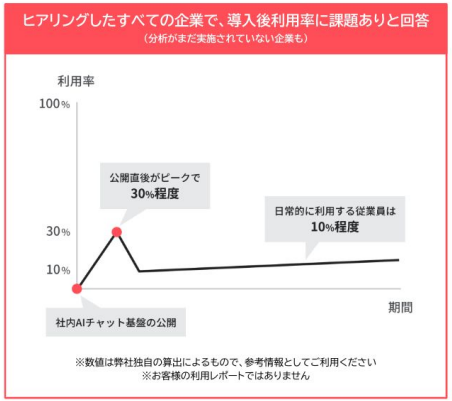
SaaSの導入が進む中で、引き続き多くの大企業がその活用に苦慮している実態が明らかになりました。
従業員のスキル向上とSaaSの有効活用を促進するためには、より効果的な施策が求められています。

© 2024 Techtouch.

AIで未来の働き方を創造！企業向け生成AI活用プラットフォーム「Techtouch AI Hub」β版とは

業務システムなどWebブラウザ上のあらゆるページにシームレスに生成AIを組み込み、従業員の業務効率化とAI教育を実現できるサービスです。

導入済みのChatGPT基盤
利活用できていますか？
定着していますか？



AI活用を推進するプロジェクトチームを立ち上げる企業も増えていますが、効果的な活用事例のアイデア出し、自社業務へのカスタマイズ、利用促進などにノウハウがなく、普及が進まないという課題を抱えている企業が多いのが現状です。

ユーザーの利用状況を可視化する管理・分析機能も備えています。「Techtouch AI Hub」により、AIをユーザーフレンドリーな存在として活用できる環境を整えることで、従業員、ないし法人のAI利用率向上、それによる生産性向上に寄与します。

▼詳しくはこちら https://techtouch.ai/

© 2024 Techtouch.

テックタッチ株式会社

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
社員数	130名(2024年9月時点)※正社員のみ
累計資金調達額	24億円(シリーズBまでの累計)
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 電通ベンチャーズ　ほか

受賞歴

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」2部門にて5期連続「Leaders」受賞(2024年)
東京都ベンチャー技術大賞　特別賞受賞(2023年)
日本経済新聞社「スタ★アトピッチJapan」りそな銀行賞 受賞(2024年)
デロイト トーマツ グループ「Technology Fast 50 2023 Japan」8位(2024年)

※1 弊社調べ、MAU換算
※2 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View コミュニケーション/コラボレーション市場2023」「デジタル・アダプション・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額推移およびシェア(2021～2023年度予測)」

© 2024 Techtouch.

導入企業一覧（社内システムに導入）

2024.09.30 更新

※公表許可いただいている企業・団体様より一部抜粋（企業名、サービス名については50音順）

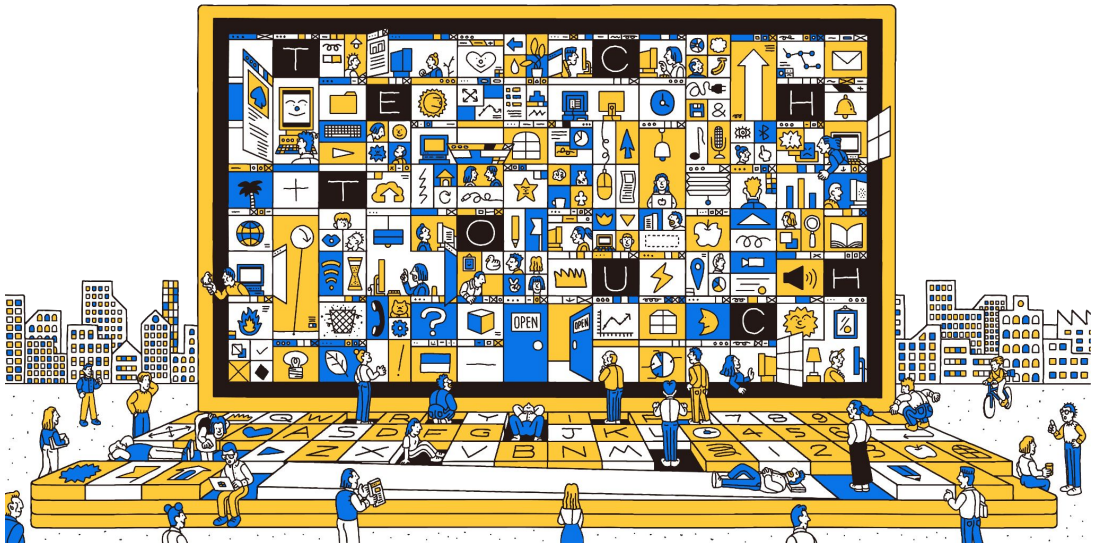
© 2024 Techtouch.

17

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。



© 2024 Techtouch.

Techtouch

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