

【半数超が、SaaS上の手作業に課題】
「SaaS is Dead」検証調査2026
～AI時代に求められる、SaaS「再定義」の現在地～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	「SaaS is Dead」検証調査2026
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチマーケティング「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2026年4月9日～同年4月10日
有効回答	大企業(従業員1,000名以上)の情報システム・DX推進担当者・責任者109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。

「SaaS is Dead」 検証調査2026

SUMMARY

TOPIC 01

SaaS上の手作業に、**半数超**が課題感

TOPIC 02

SaaSに求める価値は、
「操作性」から「**AIによる業務の実行支援**」へ

TOPIC 03

一方で、AI前提の新SaaS導入には**慎重姿勢**（移行は限定的）

第1章 | 「SaaS is Dead」論の先で、日本企業は何を感じているのか

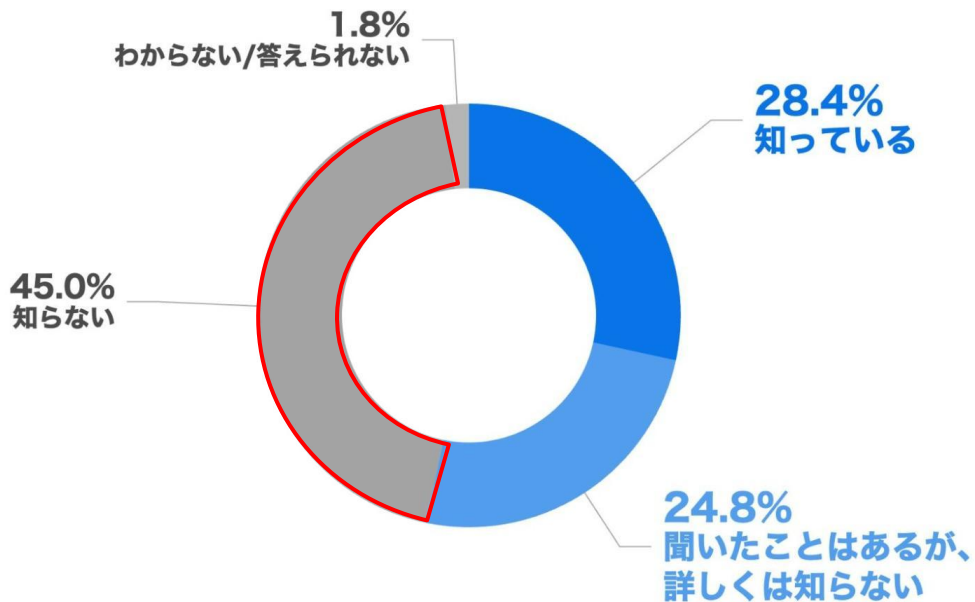
「SaaS is Dead(SaaSは終わった)」という議論について、「知っている」「聞いたことがある」と回答した割合は53.2%と半数超となりました。一方で、約45%は「知らない」と回答しており、認知にはばらつきが見られます。

しかし注目すべきは、こうした認知の差に関わらず、現場では共通した課題意識が既に顕在化している点です。

本章では、SaaS上で「AIによる自動化・効率化が期待される業務」を人手で行っている実態と、その課題の本質を読み解きます。

Q1

あなたは、「SaaS is Dead (SaaSは終わった)」という議論が広がっていることを知っていますか。



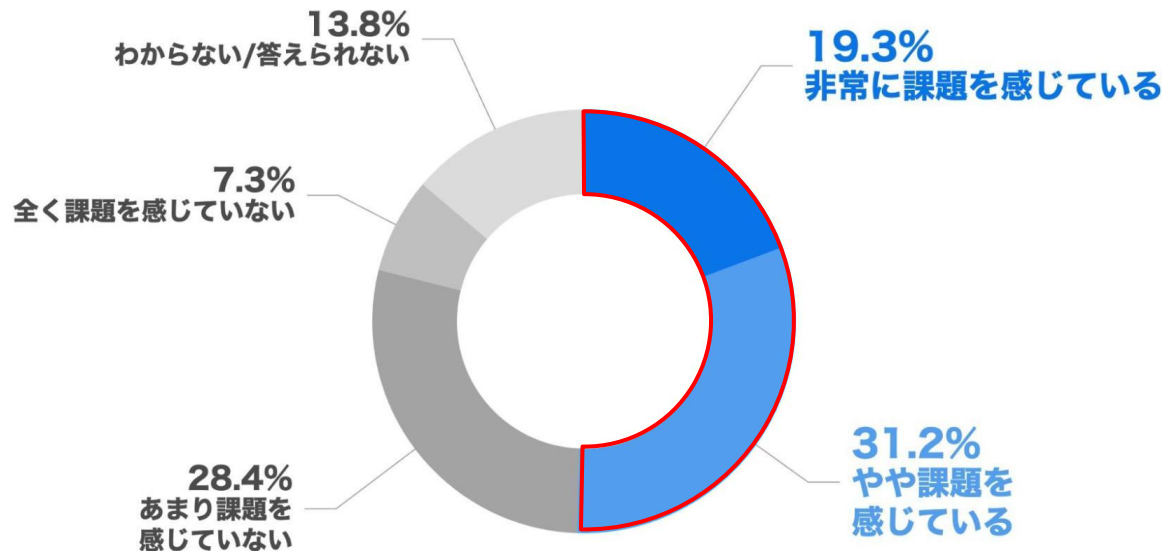
「SaaS is Dead」議論、半数超が認知も、約45%は「知らない」

「SaaS is Dead」という議論について、28.4%が「知っている」、24.8%が「聞いたことはあるが、詳しくは知らない」と回答しました。

一方で、45.0%の方は「知らない」と回答し、認知にばらつきがあることが明らかになりました。

Q2

あなたは、現在お勤め先で利用しているSaaSにおいて、「AIなら自動化・効率化できるはずの作業」を、今なお人間が手動で行っている状況について、どのように感じていますか。



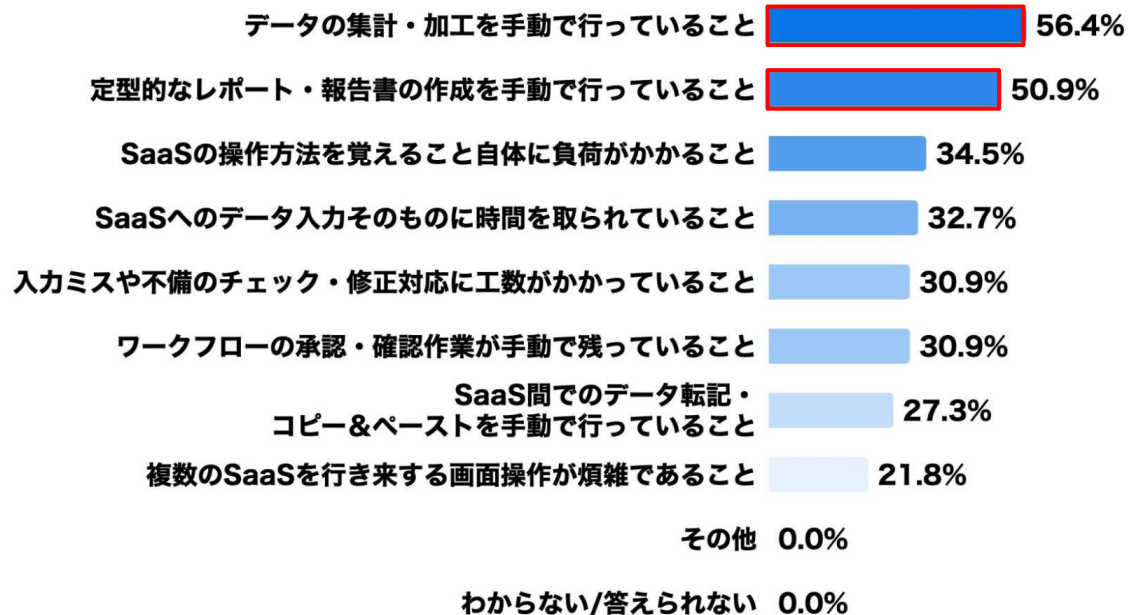
SaaS上の「AIなら自動化できる手作業」に、半数超が課題を実感

SaaS上で「AIなら自動化できるはずの作業」を手動で行っている状況について、50.5%が課題を感じていると回答しました。

SaaS導入後も残る「人手による定型業務」が、現場のボトルネックになっていることがわかります。

Q3

Q2で「非常に課題を感じている」「やや課題を感じている」と回答した方にお聞きします。具体的に、どのような場面で課題を感じていますか。
(複数回答)



手作業で課題を感じる場面、第1位「データ集計・加工」、第2位「定型レポート作成」

具体的に課題を感じる場面は、「データの集計・加工」が56.4%で最多、次いで「定型的なレポート・報告書の作成」が50.9%でした。

定型的な情報処理業務が、依然として人手に依存していることが明らかになりました。

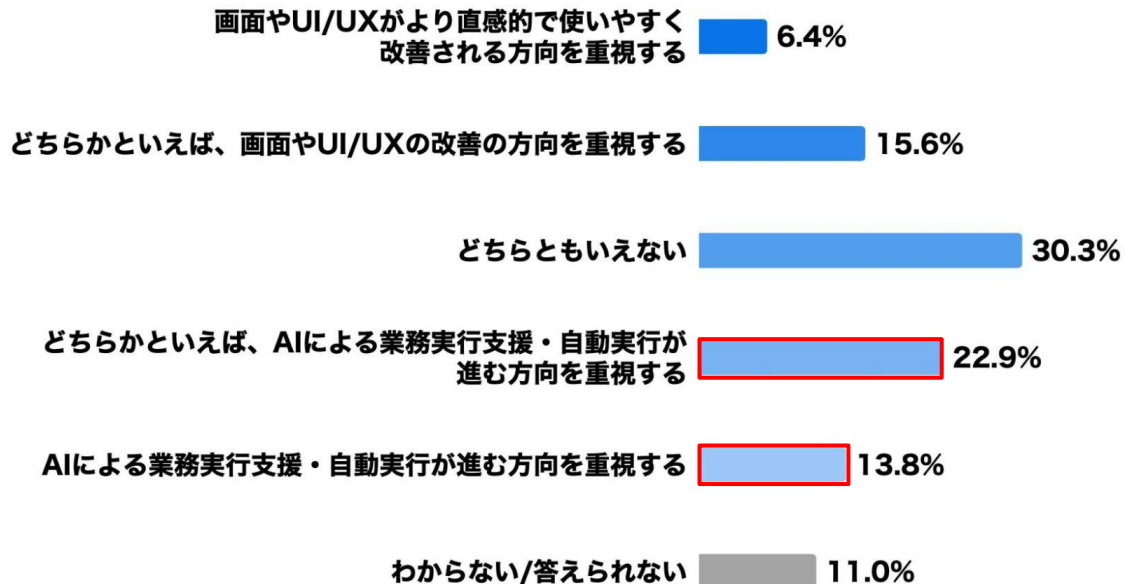
第2章 | SaaSの価値は「操作」から「AIによる実行」へ

調査を通じて、SaaSに求められる価値軸そのものが変わり始めていることが明らかになりました。今後の進化の方向性として「AIによる業務実行支援・自動実行」を重視する層が、「UI/UX改善」(操作性改善)重視の層を大きく上回っています。

これは、従来の「使いやすいツール」から「業務を実行する基盤」へと、期待がシフトしていることを意味します。

本章では、SaaSに蓄積されたデータの活用実態と、求められる新たな機能を読み解きます。

Q4 今後のSaaSの進化の方向性として、あなたのお勤め先ではどの方向をより重視すると考えますか。



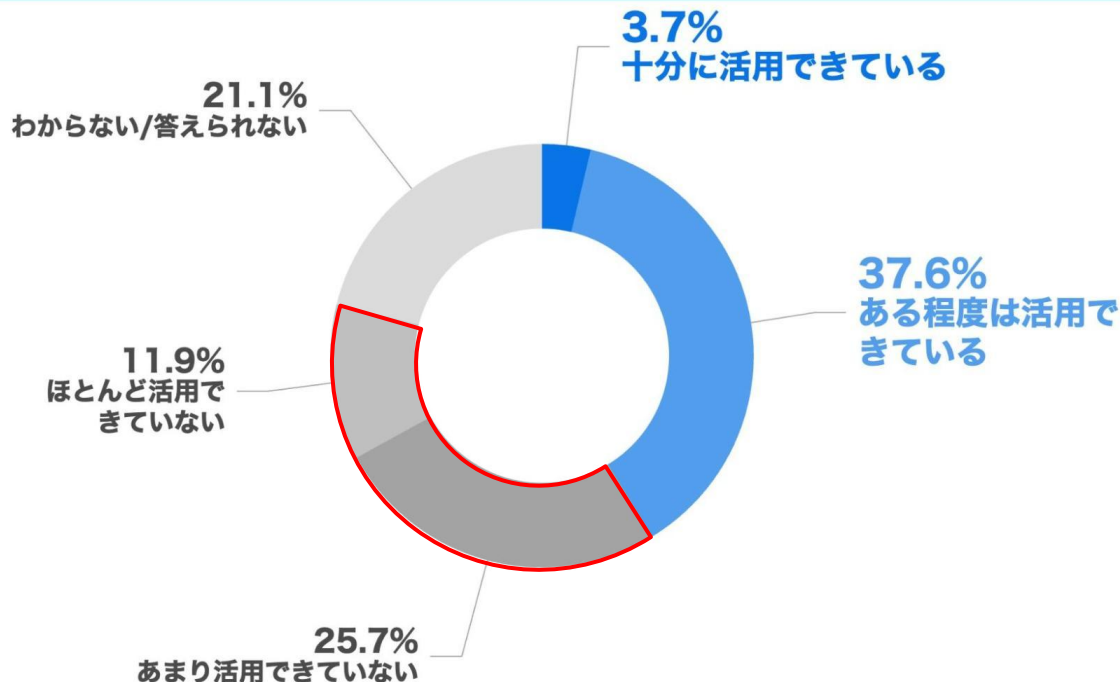
SaaSに求める価値は、「操作性」から「AIによる業務実行」へシフト

今後のSaaS進化の方向性として、「AIによる業務実行支援・自動実行」を重視する層が36.7%にのぼり、「UI/UX改善」重視層(22.0%)を14.7pt上回る結果となりました。

SaaSに対する期待が、操作性の改善から、AIによる業務実行支援へと広がりつつある様子がうかがえます。

Q5

あなたのお勤め先では、SaaSに蓄積されたデータを、自社で十分に分析・活用できていると思いますか。



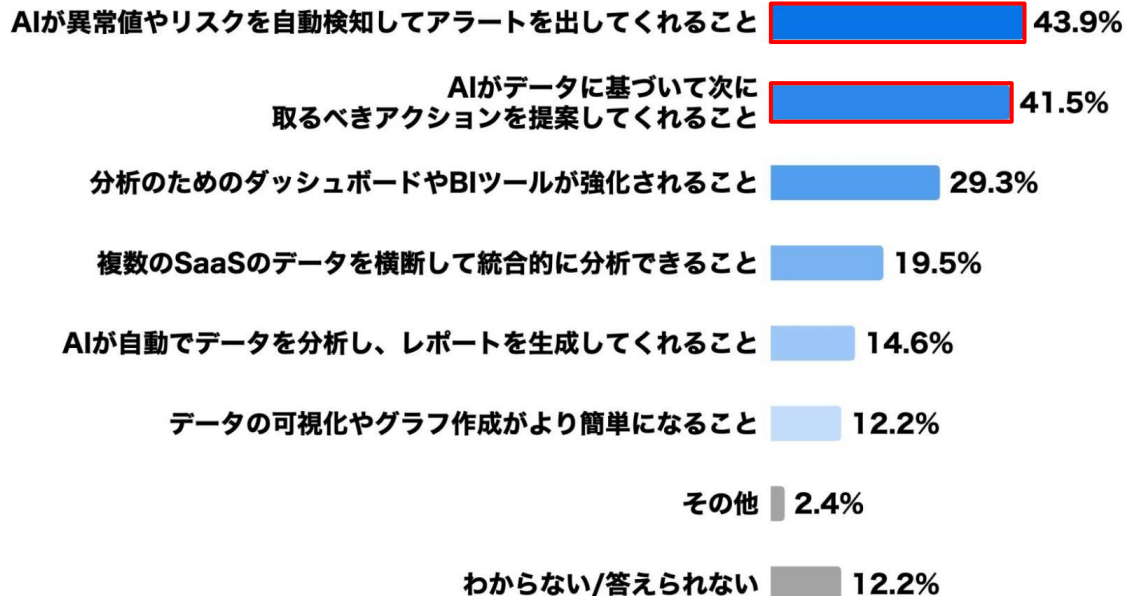
SaaS蓄積データ、「十分に活用できている」はわずか3.7%

SaaSに蓄積されたデータについて、「十分に活用できている」と答えた方はわずか3.7%にとどまり、「活用できていない」と感じている層は37.6%にのぼりました。

SaaSの導入が進む一方で、蓄積されたデータの活用には依然として余地があると感じている層が多いことが分かります。

Q6

Q5で「あまり活用できていない」「ほとんど活用できていない」と回答した方にお聞きします。SaaSに蓄積されたデータの活用において、今後求めるものを教えてください。(上位3つまで回答可)



求められるのは、「AIによる異常値検知」と「次のアクション提案」

SaaSデータの活用が不十分と感じる層が今後求めるものは、「AIによる異常値・リスク自動検知」が43.9%、「次のアクション提案」が41.5%で上位を占めました。

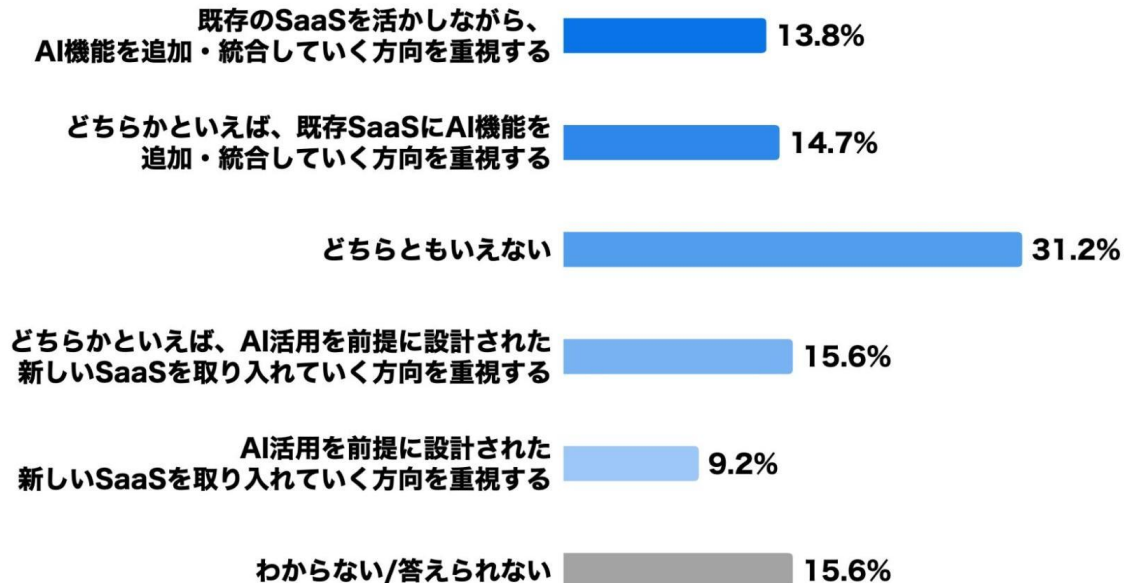
可視化や集計にとどまらず、AIが判断や提案を担う機能への関心が高まっている傾向が見られます。

では、価値観の変化と歩調を合わせて移行は進んでいるのでしょうか。結論として、日本企業は再定義の必要性を感じながらも、既存資産やコストといった現実的な制約を踏まえ、一足飛びの移行には踏み切れていません。

「既存SaaS+AI統合」派と「AI前提の新SaaS導入」派が拮抗し、未決定層も厚く存在します。方向は異なっても、“AI時代に業務のあり方そのものを再設計する必要がある”という問題意識は共通しています。

本章では、日本企業が「変わる必要性」と「変わらない現実」の間で模索する姿を浮き彫りにします。

Q7 | 今後のSaaS投資・選定の方向性として、
あなたのお勤め先ではどの方向をより重視すると考えますか。

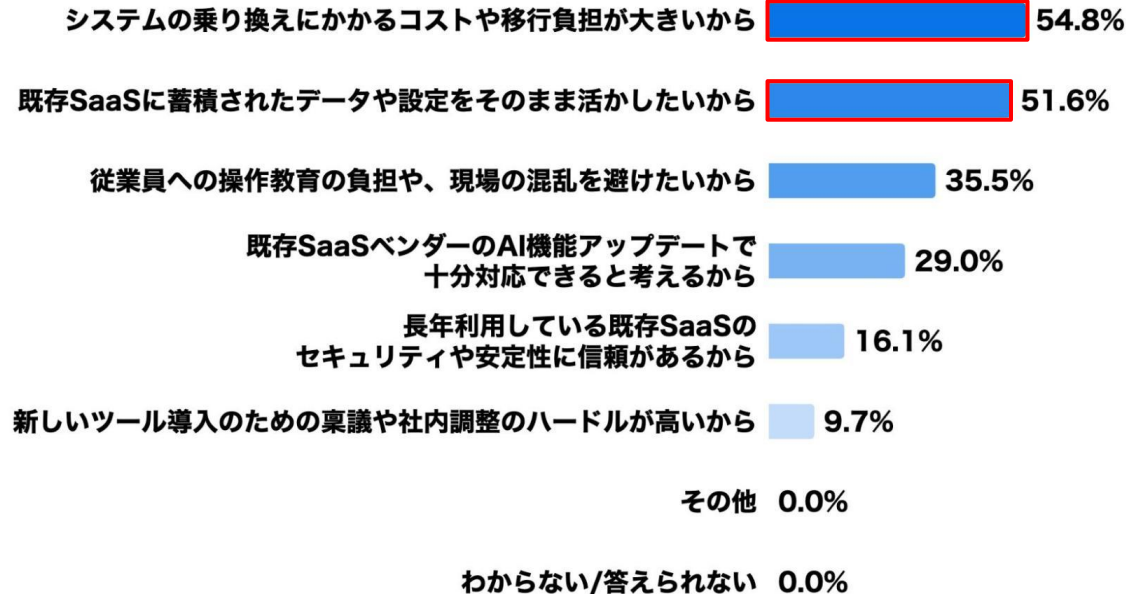


「既存SaaS + AI統合」派と「AI前提の新SaaS導入」派が拮抗

SaaS投資の方向性は、「既存SaaS + AI統合」派が28.5%、「AI前提の新SaaS導入」派が24.8%と拮抗する結果に。また、「どちらともいえない」層も31.2%に上り、方向性の判断には慎重さがうかがえます。

Q8

Q7で「既存のSaaSを活かしながら、AI機能を追加・統合していく方向を重視する」「どちらかといえば、既存SaaSにAI機能を追加・統合していく方向を重視する」と回答した方にお聞きします。そのように考える理由を教えてください。(複数回答)



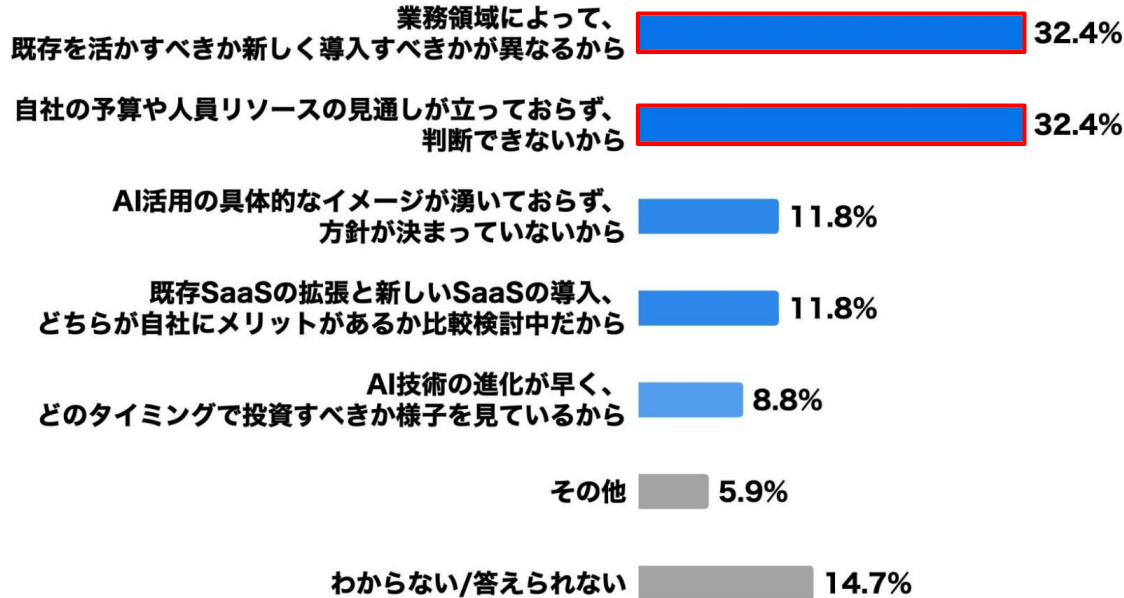
既存SaaS活用派の理由は、「乗り換えコスト」と「蓄積データの活用」

「既存SaaS+AI統合」を支持する理由として、「乗り換えコスト・移行負担の大きさ」が54.8%、「蓄積データや設定の活用」が51.6%で上位となりました。

これまでのSaaS活用で築いてきた資産や運用を踏まえ、AIを取り入れていきたいという考え方が読み取れます。

Q9

Q7で「どちらともいえない」と回答した方にお聞きします。
そのように考える理由を教えてください。(複数回答)



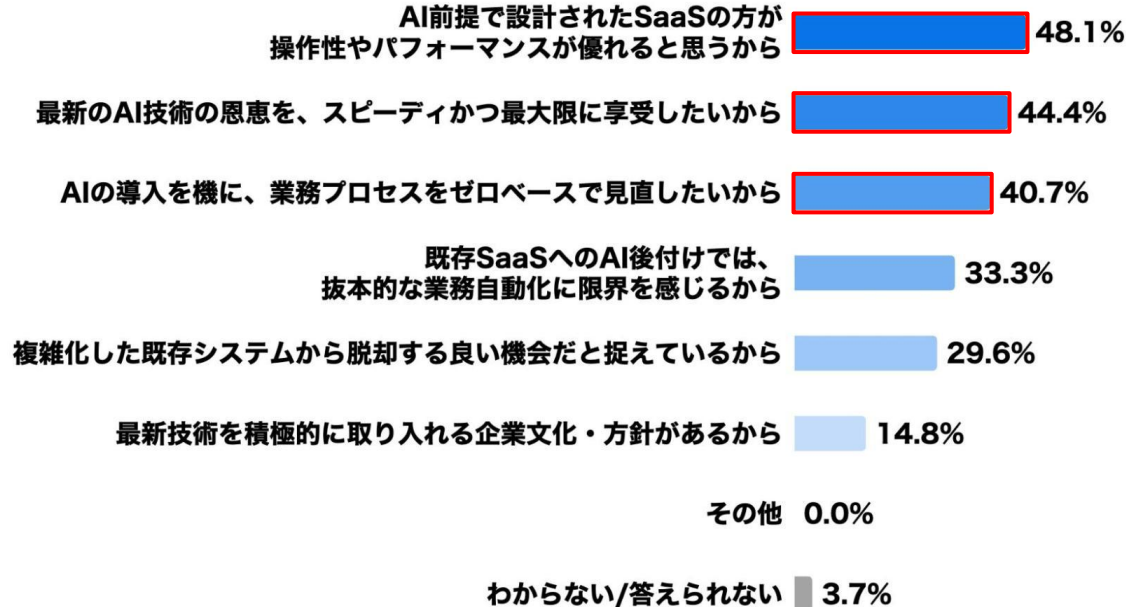
未決定の理由は「業務領域ごとに異なる」「予算・人員の見通し不足」が同率首位

SaaS投資方針が未決定の理由は、「業務領域ごとに判断が異なる」と「予算・人員の見通しが立たない」が、ともに32.4%で同率首位に。

全社で一律に方針を決めることが難しい状況にあり、業務領域ごとの個別判断が必要とされている様子がうかがえます。

Q10

Q7で「どちらかといえば、AI活用を前提に設計された新しいSaaSを取り入れていく方向を重視する」「AI活用を前提に設計された新しいSaaSを取り入れていく方向を重視する」と回答した方にお聞きします。そのように考える理由を教えてください。(複数回答)



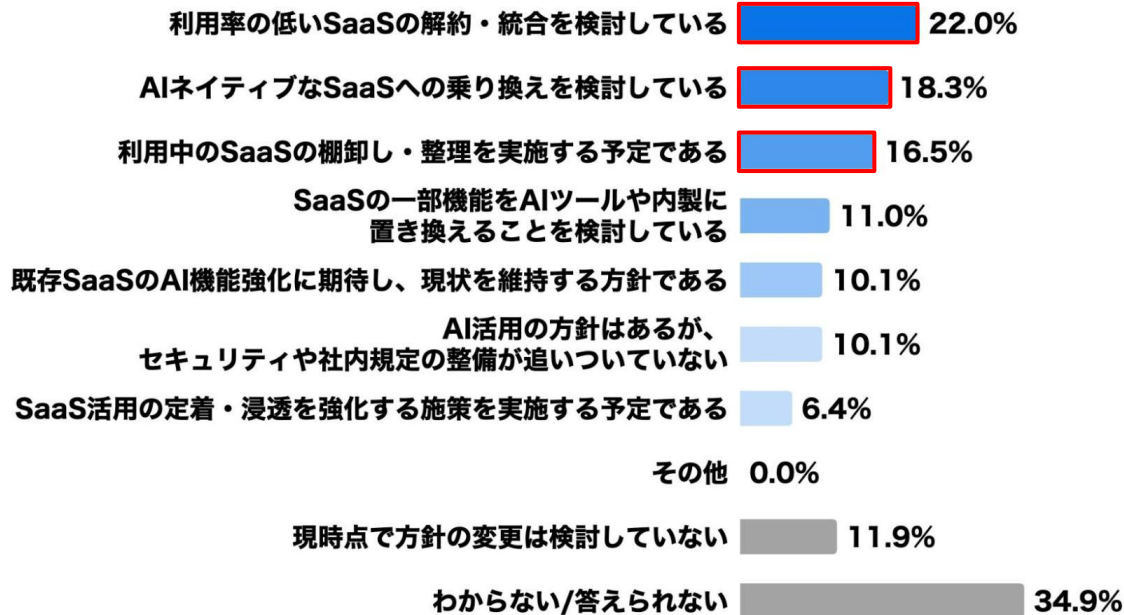
新SaaS派の理由は、「操作性・パフォーマンス優位性」と「最新AI技術の享受」

「AI前提の新SaaS導入」を重視する理由として、「操作性やパフォーマンスの優位性」が48.1%、「最新AI技術の迅速な享受」が44.4%、「業務プロセスのゼロベース見直し」が40.7%で上位を占めました。

新しいSaaSへの移行を、AI活用や業務プロセス見直しの機会と捉える層の存在が見られます。

Q11

「SaaS is Dead」論を踏まえ、あなたのお勤め先では今後12ヶ月のSaaS方針として、どのような動きがありますか。
当てはまるものを教えてください。(複数回答)



今後12ヶ月の方針、「利用率の低いSaaSの解約・統合」が22.0%でトップ

今後12ヶ月のSaaS方針として、「利用率の低いSaaSの解約・統合」が22.0%、「AIネイティブSaaSへの乗り換え」が18.3%、「利用中SaaSの棚卸し・整理」が16.5%という結果でした。

新たな導入だけでなく、既存環境の見直しや整理も並行して検討されている様子がうかがえます。

調査結果 | 変わりたいが変われない——再定義のジレンマ

Q11で「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きします。

Q11で回答した以外に、AI時代における SaaSの在り方や今後の SaaS活用方針について、お考えがあれば自由にお聞かせください。」(自由回答)

- SaaS is deadの議論は短絡的であり、SaaSかAIかではなく、両者を適切に組み合わせる活用することが重要。またそれらを適用する業務そのものが非効率な手順のままでは SaaSもAIも使いこなすことは困難。
- AIエージェントが自律的に動かすことを前提に SaaSを設計することが当たり前になると思う。
- 予算が限られているため、ピンポイントで自社の課題に適用した AI活用を進めていく必要性を感じている。
- 使いやすさと金額による。AIも100%信用できるものではない。
- 最新動向に追随できる人材の育成が急務である。

SaaSとAIの組み合わせ活用や、人材育成の必要性を指摘する声が多数

自由回答では、「SaaSかAIかではなく、両者を組み合わせた活用が重要」「AIエージェント前提のSaaS設計が当たり前になる」といった意見が寄せられました。

技術選定だけでなく、運用や組織面も含めた検討の必要性に言及する意見が見られます。

AI時代に向けて、SaaSの活用のあり方が問われ始めている

従業員1,000名以上の大企業の情報システム・DX推進担当者・責任者109名を対象に、「SaaS is Dead」検証調査を実施しました。

本調査では、半数超（50.5%）がSaaS上の手作業に課題を感じており、特に「データ集計・加工」「定型レポート作成」など、自動化が期待される領域に課題が集中していることが分かりました。

SaaSに求める価値も、「操作性の改善」から「AIによる業務実行支援・自動実行」へと広がる傾向が見られます。一方で、蓄積データを十分に活用できている層は3.7%にとどまり、活用には引き続き余地が残されています。

投資方針については、「既存SaaS+AI統合」（28.5%）と「AI前提の新SaaS導入」（24.8%）が拮抗し、「どちらともいえない」層も31.2%と一定の規模を占めました。

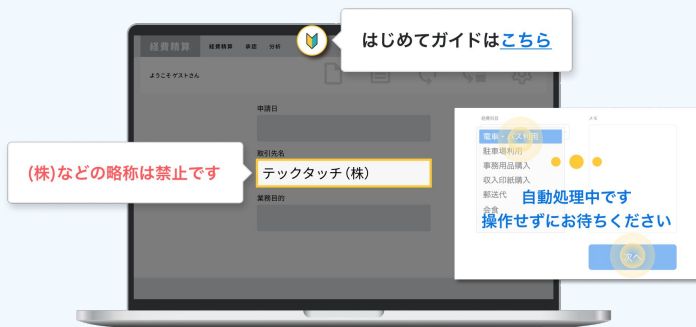
多くの企業が、これまで築いてきたSaaS資産を踏まえつつ、AI時代に向けた活用のあり方を模索している状況がうかがえます。

テックタッチの2つの事業

国内シェアNo.1 次世代AI型DAP 「テックタッチ」

DX・AIとユーザーのラストワンマイルを支援

「テックタッチ」は、操作ガイドをシステム上に表示することで、誰もが迷わずにシステムを操作できる環境を提供します。また、システム導線上に設置可能なAIを活用することで、従業員のAI活用を促進します。

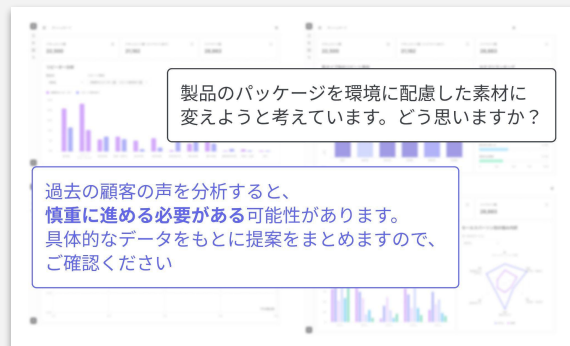


お問い合わせ

データ戦略AIエージェント 「AI Central Voice」

埋もれたデータが、戦略のヒントに。

「AI Central Voice」は、顧客の声・ログ、従業員エンゲージメント、商談記録など、あらゆる定性データを構造化し、課題を可視化。対話形式※でアイデア出しをサポートし、経営の意思決定に役立つ新たな洞察の発見を促進します。



お問い合わせ

※2025年リリース予定

