

アディッシュ、2024年度 SaaS利用実態とBPaaSニーズ調査

～67.8%がBPaaSを導入したい一方で、34.2%の企業は導入したSaaSを活用しきれず～

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下アディッシュ）は、SaaSの利用実態とBPaaSニーズ調査を実施、社内でSaaS選定に携わった439名の回答を公開しました。

【調査背景】

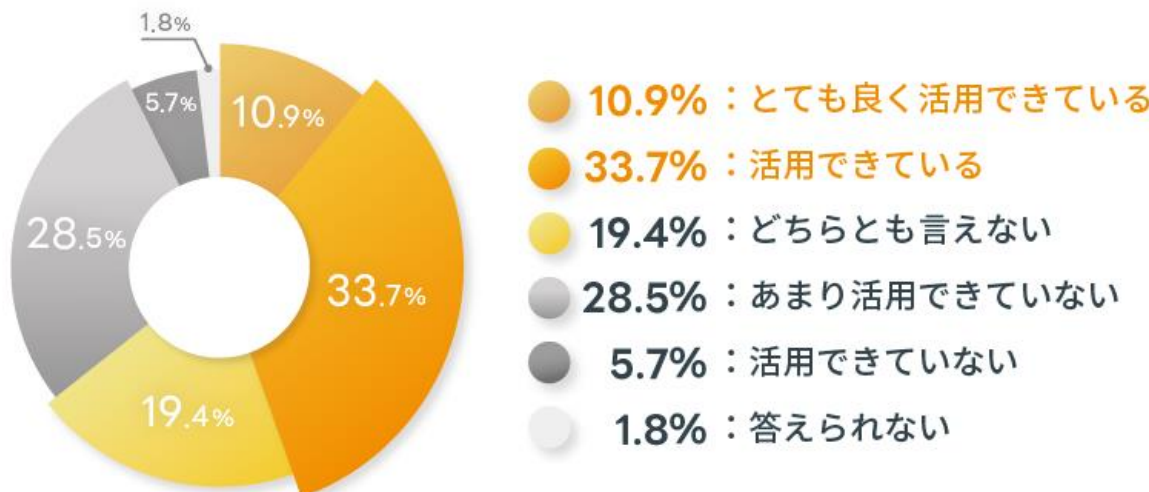
SaaSを導入している企業が増えている中、有効活用できずに解約に至るケースも見られます。このような中、BPaaS（Business Process as a Service）とよばれるビジネスモデルが広がってきています。BPaaSとは、BPO（Business Process Outsourcing）とSaaS（Software as a Service）の造語です。クラウド上のシステム（SaaS）を提供するだけでなく、業務プロセスそのものもアウトソーシング（BPO）する形態です。このビジネスモデルを導入することで、SaaS提供企業は、SaaSを導入しても使いこなせないという理由で利用者に解約されることを防ぐことができ、結果LTVの向上につながります。本調査では、実際SaaSはどの程度有効活用されているのか、またBPaaSのニーズについても調査しました。

【調査概要】

調査名称：2024年度 SaaS利用実態およびBPaaSニーズ調査
調査方法：インターネット調査（FastAsk）
調査期間：2024年3月25日～同年3月26日
有効回答者数：企業においてSaaS選定に携わった439名

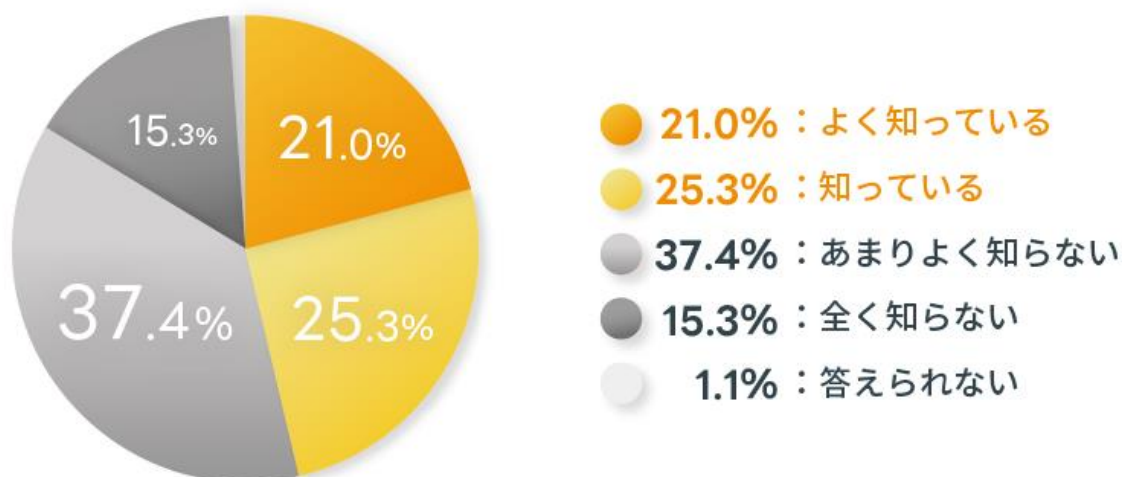
▶あなたが導入に関わったSaaSの現時点での活用度合いを教えてください (複数ある場合は、最も関わっているSaaSを想定してください)

「とても良く活用できている」（10.9%）「活用できている」（33.7%）の合計は44.6%、「あまり活用できていない」（28.5%）「活用できていない」（5.7%）が計34.2%という結果でした。半数近くが有効活用できている一方で、3割の方が活用できていないことがわかりました。



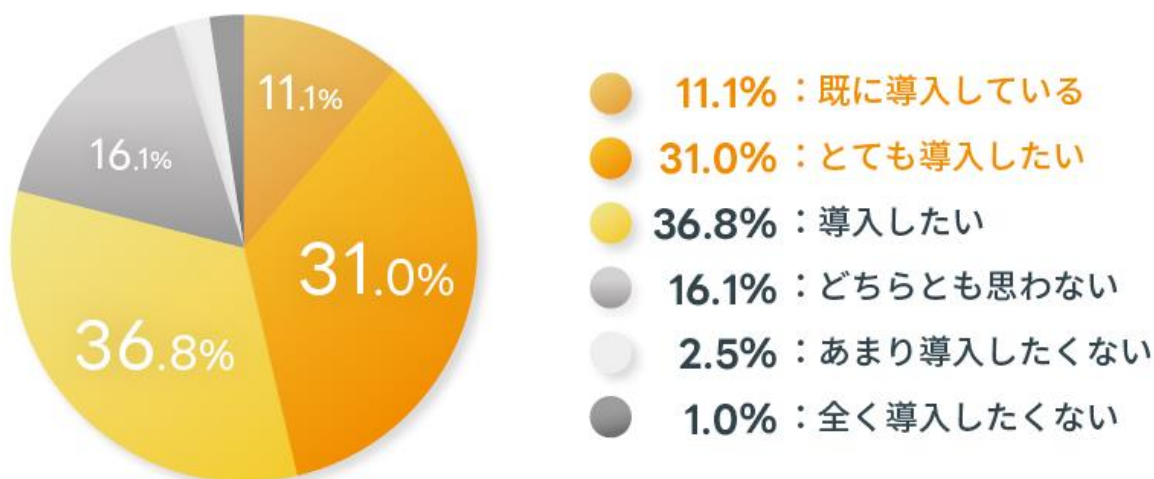
▶ BPaaSとは何か知っていますか？

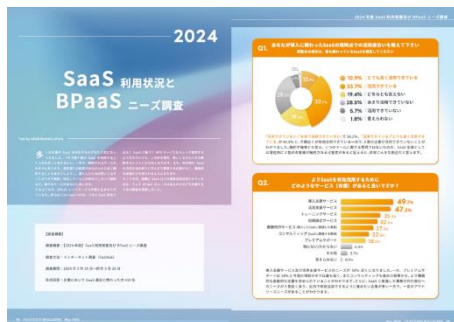
SaaSだけでなくBPOもセットで提供するBPaaSの認知度は、「あまりよく知らない」（37.4%）「全く知らない」（15.3%）と“知らない”割合が52.7%となり、半数以上に認知されていないことがわかりました。一方で「よく知っている」（21.0%）「知っている」（25.3%）と回答した割合は46.3%となり、知らない割合が6.4ポイント多いものの、約半数は認知していることがわかりました。



▶ BPaaSを導入したいと思いますか（n=203）

BpaaSを「よく知っている」「知っている」と回答した方を対象に、BPaaSを導入したいかどうかを質問しました。「あまり導入したくない」（2.5%）「全く導入したくない」（1.0%）が計3.5%であるのに対し、「とても導入したい」（31.0%）「導入したい」（36.8%）の合計が67.8%と7割近い結果となり、導入意欲が高いことがわかりました。「既に導入している」が11.1%と、導入済みの企業が一定数いることがわかりました。





調査結果レポートは下記URLよりダウンロードできます。
<https://cs-studio.adish.co.jp/downloads/saasbpaas-report>

【カスタマーサクセスの学びとキャリアの総合サイト「CS STUDIO」】

カスタマーサクセス従事者やカスタマーサクセスに興味・関心のある人向けに学びとなる情報を提供するオウンドメディアです。カスタマーサクセスをこれから始める担当者向けの基本的な情報から、自社のカスタマーサクセス戦略に、すぐに取り入れられるような実践的な情報まで幅広く取り揃えています。社内の勉強コンテンツとして活用可能なダウンロード資料も公開しています。

カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティングおよび運用サービスなども紹介しています。

「CS STUDIO」：<https://cs-studio.adish.co.jp/>
サービス紹介：<https://cs-studio.adish.co.jp/service>

■アディッシュ株式会社 概要

設立：2014年10月1日

代表者：代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容：

- ・スタートアップの成長支援
- ・カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティングおよび運用サービスの提供
- ・誹謗中傷および炎上対策
- ・学校向けネットいじめ対策

URL：<https://www.adish.co.jp/>

【報道関係者お問い合わせ先】 コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel：03-5759-0334（代表） Mail：info@adish.co.jp お問い合わせフォーム：<https://www.adish.co.jp/contact/>

【調査結果に関するお問い合わせ先】 経営戦略本部 小原

Tel：03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム：<https://www.adish.co.jp/contact/>

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です

※本リリース情報は、2024年5月8日現在の情報です