

Sponsored by: **Salesforce****Authors:**

Larry Carvalho  
Matthew Marden  
Utsav Arora

July 2016

## 主要な ビジネス価値

5年間のROI  
**478%**

投資回収期間  
**7か月**

年間100ユーザー当たり  
のビジネス上の便益  
**\$242,272**

アプリケーション  
開発サイクルの加速  
**50%**

新規アプリケーション/機能  
のリリース所要時間の短縮  
**59%**

年間100ユーザー当たりの  
売上額増加  
**\$55,100**

ITインフラストラクチャ  
管理の効率化  
**38%**

新規アプリケーションの  
年間開発本数の増加  
**44%**

# Salesforceによる アプリケーション構築のROI

## EXECUTIVE SUMMARY

クラウドから提供されるサービスによって従来型のビジネスモデルが破壊されており、その変化のペースは加速している。既存企業はそれぞれの市場において先手を打ち、遅きに失する前に行動を取ろうとしている。新たな顧客の期待を把握し、デジタルな破壊的变化に対処しつつ、従来の収益源からの利益を維持することは困難な課題である。センサーやモバイルデバイスを通じた顧客との接点は爆発的に拡大しており、それと共に顧客との関係をより深く理解するために大規模なデータセットを管理、分析するニーズも急激に増大している。ビジネスのエコシステムの変化に伴い、企業のデジタルトランスフォーメーションを加速するためのカスタマイズ可能なアプリケーションの開発が強く求められている。

IDCでは、ビジネスアプリケーションおよびサービスを開発し、従業員とカスタマーに提供するためのプラットフォームとしてSalesforceを利用している12社の企業にインタビューを行った。これらのユーザー企業によると、Salesforceによって、業務上のニーズに応えるためにアプリケーション開発に必要なとされるレベルの俊敏性とスケーラビリティが達成されており、業績向上や運営の効率化につながっているという。換言すると、これらの企業ではタイムリーかつ機能的で堅牢なビジネスアプリケーションによってビジネス的な価値を得ている。IDCでは、これらの企業は5年間で100ユーザー当たり年間平均24万2,272米ドル相当のメリットを実現すると推定している。結果としてSalesforceに対する5年間の投資収益率(ROI)は478%となる。これは以下の要因によるものである。

- » **売上額の増加**: よりニーズに適合したビジネスアプリケーションで、より短期間でビジネスの機会に対処できることによって売上額が増加する
- » **ユーザーの生産性の向上**: ビジネスデータを活用する高性能のビジネスアプリケーションを迅速に提供できることによってユーザーの生産性が向上する
- » **アプリケーション開発チームの生産性の向上**: 使いやすく、堅牢なアプリケーション開発プラットフォームの提供によって開発チームの生産性が向上する
- » **ITスタッフの時間とITインフラストラクチャの使用の最適化**: SalesforceのクラウドベースのPaaSソリューションを使用することによって、ITスタッフの時間とITインフラストラクチャの使用が最適化される

## 概況

### はじめに

SoR (Systems of Records) は顧客との日常業務を行う上で重要である。企業が競合との差別化を行うために、モバイルチャネルを通じた顧客との新たな接点を見据えたデータストリームの分析に基づいた意思決定を行うことがますます強く求められている。企業では開発者のリソース不足の課題に対処しながら、デジタルトランスフォーメーションを加速するために、ビジネスアナリストが「シチズンデベロッパー」として新たなローコード/ノーコード環境においてアプリケーションを開発できるように支援している。

Salesforceではユーザー企業のデジタルトランスフォーメーションを実現するために、アプリケーション開発をサポート、加速する一連のサービスを提供している。一部のサービスは必要最小限のコーディングまたは、コーディングすることなく(多くの場合、事業部門における)ソフトウェア開発の経験がほとんどないユーザー向けのものであり、他方で専門的な開発者向けにアプリケーションの機能に対する完全なコントロールと、複数の開発言語が選択可能なサービスも存在する。データアナリティクスを利用して顧客とのやり取りを理解し、デスクトップアプリケーションやモバイルアプリケーションの動作のトリガーにすることも可能である。Salesforceではインフラストラクチャが完全に抽象化されているため、これらのタイプのソリューションの提供に伴う従来のタイムラグや複雑性が解消されている。

### 今日のビジネスの課題

しばしばクラウドサービスを活用する新興企業が効率的なデジタルプロセスによってもたらす破壊的变化は、今やあらゆる業種において一般的になっている。安価で効率的なITリソースが入手可能となったことで変化のペースが加速しており、その結果として多くのCEOがテクノロジーを企業戦略の基盤としている。これと同時に、スキルを持った開発者の不足によってデジタルトランスフォーメーションの目標を達成するためのソリューション開発に遅延が生じており、その結果としてこの目標に応えるための人材と適切なテクノロジーへの切羽詰った需要が生まれている。特にミッションクリティカルなアプリケーションのセキュリティが依然として障壁となっており、これは特に規制産業の企業にとってはそうであると言える。IDCでは、成熟度の低いデジタル抵抗者から、探索者、プレイヤーを経て最終的に変革者、破壊者に至る企業のデジタルトランスフォーメーションにおける成熟度を測定している。要求の高まりにもかかわらず、IDCの調査では大半の企業がデジタルトランスフォーメーションの取り組みを始めたばかりであり、64%の企業が自社を探索者ないしはプレイヤーであるとしている。これに対して自社をデジタル変革者あるいは破壊者であるとしたのは22%であった。

今日、クラウドソリューションに対する認識は広がっており、導入は過去2~3年で大幅に増加している。今日の企業は既存のオンプレミスのITリソースの運用と並行して、クラウドリソースに焦点を合わせた活用拠点の構築を進めている。これらの活用拠点はクラウドテクノロジーに関する十分なスキル

を有しており、多くの場合においてスタックのすべてがクラウドサービスから構成される高度な新規ソリューションの構築を行っている。2~3年前のクラウドへの当初の展開は一般的にオンプレミスまたはホステッド環境からのワークロードの移行であり、結果として多くの場合においてアプリケーション開発の主要測定指標の極めて大幅な向上と明確な効率改善が示されたが、「クラウドネイティブ」のデプロイメントではこれとは異なるタイプとスケールの効果を得ることが可能である。

導入の方法と、SalesforceプラットフォームなどのPaaSソリューションをどのように利用するかによって、得られるメリットの種類とレベルは異なったものになる。たとえば、「クラウドネイティブ」の企業ではクラウドを事業戦略の根本的な要素であるとみている企業の比率が高いが、これらの企業では自社のクラウドプラットフォームと比較できる他の環境に対する視点が欠けている場合がある。IDCではクラウドによって提供されるビジネスの俊敏性の顕著なメリットのため、PaaSの導入と市場規模が従来のアプリケーション開発のアプローチを上回るペースで拡大するとみている。

## Salesforce プラットフォーム

Salesforceではデジタルトランスフォーメーションの推進において、企業がテクノロジーに焦点を合わせる必要性和アプリケーションの重要性を認識している。Salesforceはこれらのビジネスニーズに応えるプラットフォームを構築している。図1はこれらのプラットフォームサービスとコンポーネントを示したものである。これらは、「シチズンデベロッパー」から専門の開発者に至るさまざまなタイプのアプリケーション構築者のニーズに応えるものである。

Salesforceは15万社を上回るユーザー企業にサービスを提供し、1日当たり40億件を上回るトランザクションを処理するスケーラブルで信頼性の高いプラットフォームを提供している。このプラットフォームでは、高性能の耐障害性によってあらゆる時間帯のユーザー企業にサービスを提供しており、また、ハイブリッドアプリケーションを構築するための、きめの細かいネットワーク制御を備えた最先端の仮想プライベートクラウド (VPC) 機能を提供している。専用ランタイムは特定のコンピューティングスタイルに有用である。すなわち、Herokuランタイムは、スケーラブルな(あるいは「エラスティック」な)タスク向けであり、Force.comはビジネスデータに集中したタスク向け、そしてThunderはイベント駆動型のデータストリームの処理向けである。インフラストラクチャの完全な抽象化と自動化によって、開発者はデータベース管理、ワークロードの構成、セキュリティパッチ、オペレーティングシステムのアップグレードなどの、他の場合であれば必要となる手作業のタスクに時間を取られることなく、アプリケーションの構築に集中できる。

FIGURE 1

## Salesforce プラットフォームのコンポーネント



IDCのCloudView調査では、PaaSのユーザーはアプリケーション開発部門に所属している場合が多く、その大半が高い柔軟性と複数の言語のサポートのためにPaaSを選択していることが示されている。Salesforceでは開発者が利用できるツールを強化するために、マイクロサービスアーキテクチャと共に広範な言語を提供している。Salesforceではアジャイルプロジェクト管理、継続的統合/継続的デリバリー、そしてHeroku FlowおよびForce.com Migrationツールを使用した配備の自動化のサポートを含む、アプリケーションライフサイクル管理に対する強力なサポートを提供している。

IDCのCIO予測では、2018年末までにITプロジェクトの90%が実験、スピード、品質の原則に基づいて行われるとみられている。Salesforceでは開発者は高速で反復的な開発ができるポイントアンドクリックツールを利用して迅速にカスタムアプリケーションを構築することが可能である。

Salesforceではまた、AppExchange (2,900本のアプリケーション)、Lightning Component Store (50社のISV)、Heroku Elements (190のアドオン)を含む、活発なアプリケーションのエコシステムも提供している。ここで、ISVはコアの機能を強化する、認定/テスト済のアプリケーション、ツール、コンポーネントを提供している。

IDCの調査では、セキュリティがクラウド導入に対する主要な反対根拠であることが示されている。Salesforceでは、ユーザー、プロファイル、および組織間でのアイデンティティのセキュアな共有をサポートしている。このセキュリティと共有のコンテキストによって、アプリケーション開発の所用時間と複雑性が軽減される。セキュリティ技術のShieldによって、データ保存時の暗号化、イベントモニタリング、項目監査証跡、トランザクションのセキュリティなどの保護が提供される。Force.comはFedRampやTUV Rhinelandなどの地域的な認定だけでなく、ISO 27001/27018、SSAE 16/ISAE 3402 SOC-1、SOC 2/3、PCI-DSS、TRUSTe Certified Privacy Seal、CSA STARなどの認証も得ている。

外部のビジネスソースとの統合によって、アプリケーションポートフォリオのビジネス価値が増大する。Salesforceでは、Salesforce Connectを含む統合のオプションを複数提供している。Salesforce Connectでは、コーディングの必要なく業界標準のODataプロトコルによってオンプレミスまたはクラウドベースのデータへのアクセスが可能になる。ユーザー企業では、従来の統合手法ではなく、「リファレンス」によって自社のビジネスデータにアクセスできる。AppExchangeで提供されているConnectorは、Salesforce環境に直接追加してレガシーデータに接続できる製品群である。Files Connectでは、コンテンツライブラリ (SharePoint、Box、Google Docsを含む) へのアクセスの管理が提供され、アイデンティティ管理における統合検索が利用できる。また、APIでは、SOAP、REST、Steaming、Bulk、Metadataを含む一連の標準的なWeb ServiceベースのAPIがサポートされており、そのすべてが開発の労力と時間の軽減に寄与している。

SalesforceのサービスがインテグレーションからIoT (Internet of Things) およびモバイルデリバリーに及ぶ中で、これらのコンピテンシーのスキルを有するアプリケーション開発リソースの必要性が高まっている。Salesforceでは、開発者の人材プールを拡大する必要性を認識しており、意欲のあるすべての従業員がアプリケーションの開発と提供を行うことを可能とする無償のセルフサービスのトレーニングプラットフォームをeラーニングツールであるTrailheadによって提供している。教材は細かなコースに分けられており、多くの場合においてすでに他の重要な仕事に従事し時間の制限がある個人がトレーニングに投入する時間が軽減できるよう設計されている。

Salesforceは1年間に3回アップデートされ、ユーザー企業がビジネスのトランスフォーメーションのためにテクノロジーの変化に対応し続けることが可能となっている。これらのアップデートによってSalesforceは常にユーザー企業のニーズに適応し、ユーザー企業がニーズを満たすために利用可能なコンポーネントが継続的に追加され、提供されるプラットフォームとなっている。

## Salesforceのビジネス価値

### 調査対象

IDCでは、2016年の上半期において、12社の企業に対してSalesforceプラットフォームの利用に関するインタビューを行った。これらのインタビューは、これらの企業のアプリケーション開発の有効性、効率性、適時性に対するSalesforceの影響、そしてこれらのアプリケーションをサポートするスタッフとインフラストラクチャのコストに対するSalesforceの影響に関する定性的/定量的情報を得ることができるよう設計された。インタビュー対象企業は「エンタープライズ」企業と「クラウドネイティブ」企業にほぼ均等にわかれている。「エンタープライズ」企業は大半がアプリケーション開発をオンプレミスペースのソリューション、さまざまなツール、または他のクラウドベースのプラットフォームからSalesforceに移行した企業である。一方で、「クラウドネイティブ」企業では、ビジネスの開始以来Salesforceが事業戦略の基本的な要素として利用されており、アプリケーション開発プラットフォームの選択においては一般的にSalesforceなどのクラウドベースのソリューションしか検討されていない。

これらの2つの主要なユーザー企業プロフィールでは事業の特性がやや異なっている。「クラウドネイティブ」企業は「エンタープライズ」企業よりも従業員数が一般的に少なく、このことはインタビュー対象企業の従業員数の平均値の7,169人と中央値の101人の格差に反映されている。しかし、この両方のインタビュー対象企業共に、相当数の外部のユーザーおよびカスタマーによって使用されるアプリケーションとサービスのためにSalesforceを利用している。インタビュー対象企業での平均ユーザー数は130万ユーザーであり、ユーザー数の中央値は5万ユーザーである (Table 1を参照)。

TABLE 1

インタビュー対象企業の概要			
	平均	中央値	範囲
従業員数	7,169	101	10–52,000
ITスタッフ数	382	11	2–2,000
ITユーザー数	4,457	101	10–20,900
外部ユーザー数	1.3 百万	50,000	0–10 百万
ビジネスアプリケーションの数	248	15	3–1,000
所在国	米国およびイスラエル		
業種	eコマース (食品)、ハイテク製造業、金融サービス、ITサービスプロバイダー、ヘルスケア、メディア/エンターテインメント、オンライン/クラウドベースのテクノロジーサービスプロバイダー (法務、IP、販売、ソーシャルメディア、健康関連、金融サービス)		

n = 12

Source: IDC, 2016



インタビュー対象企業では、Salesforceプラットフォームを利用してアプリケーション開発全体の相当部分をサポートしている。インタビューの時点においては、これらの企業ではSalesforceプラットフォームを使用して、平均で1,667ユーザーが使用する23本のアプリケーションの開発を終了していた。Salesforceで開発された大半のアプリケーションは、これらの企業の社内ユーザー向けに設計されたものであったが、12社中の10社がSalesforceを使用して顧客向けのアプリケーションあるいはビジネスの根幹となるWebサイトを開発していた。これらの企業では、Salesforceプラットフォームによって平均で年間2本の新規アプリケーションを提供しているが、また同時に既存アプリケーションに対して平均で年間596の新しい機能を提供している。

Salesforceプラットフォーム内のサービスに関しては、インタビュー対象企業の7社がHeroku Enterpriseを使用していると回答しており、6社がForce.comを使用していた。「クラウドネイティブ」のユーザー企業においてHeroku Enterpriseが使用されている比率が高いが、これはこれらの企業が主に顧客向けのWebサイトとアプリケーションの開発に集中していることを反映したものである。また、ほとんどのインタビュー対象企業がAppExchangeを活用していると回答しており、複数の組織でLightningが使用されていた (Table 2を参照)。

TABLE 2

インタビュー対象企業のSalesforce環境	平均	中央値
アプリケーション開発者数	17	8
Salesforceアプリケーションのユーザー数	1,667	40
Salesforceアプリケーションの数	23	6
年間当たりの新規Salesforceアプリケーションの数	2	1
年間当たりの新規Salesforceアプリケーション機能の数	596	500

*n* = 12

Source: IDC, 2016

## ビジネス価値の分析

インタビュー対象企業では、Salesforceプラットフォームを使用する意思決定の理由として同様の要因を挙げている。すなわち、これらの企業はインフラストラクチャの提供と管理に投じる時間を軽減すると同時に、ビジネスの要求に応えるためにアプリケーション開発のスケラビリティと俊敏性を向上させる必要があったか、あるいは業務を構築し、それを拡大できる基盤となるプラットフォームを必要としていたかのいずれかであった。ある「エンタープライズ」ユーザー企業では以下のようにコメントしている。「当社がSalesforceを選択した理由は間違いなく、デリバリーのスピード、インフラストラクチャの不在、そしてインタラクティブかつアジャイルな方法でアプリケーションを開発できる柔軟性でした」

「当社がSalesforceを選択した理由は間違いなく、デリバリーのスピード、インフラストラクチャ管理が不要であること、そしてインタラクティブかつアジャイルな方法でアプリケーションを開発できる柔軟性でした」

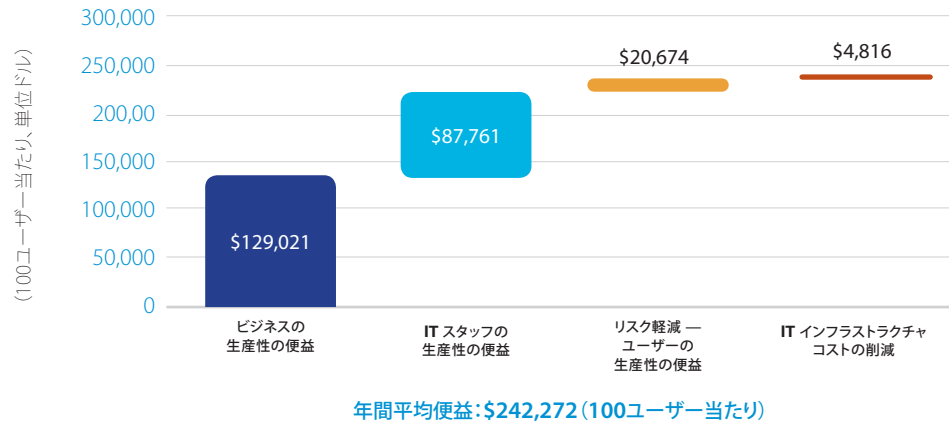
これらの企業におけるSalesforceプラットフォームでの経験に対するIDCの分析では、これらの企業においてはSalesforceの活用によってビジネスアプリケーションから生み出される価値が増大していることが示されている。特に、これらの企業では、アプリケーション開発の柔軟性と効率性が向上し、事業のスピードに適應できるようになったことから恩恵を受けている。IDCではこの結果として、これらの企業ではSalesforceプラットフォームによって、以下の分野において100ユーザー当たり平均で24万2,272ドル(1企業当たり404万ドル)に相当する価値が実現されると算定している。

- » **ビジネスの生産性のメリット**: インタビュー対象企業では、ユーザーやカスタマーに対して、タイムリーかつ機能的で高性能なアプリケーションや新しい機能が提供されている。その結果として、これらの企業では獲得した取引の増加や、従業員の生産性の向上が報告されている。IDCでは、インタビュー対象企業が5年間に於いて実現する売上額の増加とユーザー生産性の向上によるメリットが、100ユーザー当たり平均で年間12万9,021ドル(1企業当たり215万ドル)に相当すると算定している。
- » **ITスタッフの生産性メリット**: インタビュー対象企業のアプリケーション開発チームでは、新規のアプリケーションおよびアプリケーション機能の提供に要する時間が大幅に短縮されており、それによってこれらのチームの組織内での価値が増大している。さらにSalesforceのPaaSソリューションへの移行は、インフラストラクチャをサポートするアプリケーションの管理に要するITスタッフの時間の節減を意味している。IDCでは、インタビュー対象企業が5年間に於いて達成するITスタッフ関連の時間節減と生産性の向上が、100ユーザー当たり平均で年間0万7,761ドル(1企業当たり146万ドル)に相当すると算定している。
- » **リスク軽減 — ユーザーの生産性のメリット**: Salesforceプラットフォーム上で開発されたアプリケーションでは、予想外の停止の件数が減少しており、これによって生産性の低下と潜在的な取引の逸失が抑制される。IDCでは予想外のダウンタイムによる従業員の稼働時間の損失と売上の損失の抑制の価値が、5年間に於いて100ユーザー当たり平均で年間0万674ドル(1企業当たり34万4,600ドル)に相当すると算定している。
- » **ITインフラストラクチャコストの削減**: インタビュー対象企業では必要とされるテスト用サーバー/本番用サーバーの数がクラウドベースのSalesforceプラットフォームによって減少するため、アプリケーションの開発およびデリバリーに関連するコストの低減が可能となる。IDCでは、インタビュー対象企業では5年間でITインフラストラクチャ関連のコストを100ユーザー当たり平均で年間4,816ドル(1企業当たり8万300ドル)削減できると推定している (Figure 2を参照)。



FIGURE 2

## 年間平均便益 (100ユーザー当たり)



Source: IDC, 2016

「当社ではまったくの一から、Salesforceによって市場に参入しました。また、まったく何も無い状態から、DevOpsの能力やそれに類するものを必要とすることなく極めて迅速にアプリケーションとユーザーを得ることができました」

## Salesforceがビジネスに及ぼす影響

Salesforceはスケーラブルかつ俊敏なアプリケーション開発プラットフォームとして機能することによって、インタビュー対象企業のビジネスおよび業務の成果の向上をサポートしている。インタビュー対象企業では、アプリケーション開発が時宜を得て、またアプリケーション開発のインパクトが大きくなったとしており、さらにはSalesforceプラットフォームによって提供されたアプリケーションおよびサービスに基づいて、ビジネスの立ち上げと維持に成功できるようになったとも回答している。ある「クラウドネイティブ」企業の1社では以下のように述べている。「当社ではまったくの一から、Salesforceによって市場に参入しました。また、まったく何も無い状態から、DevOpsの能力やそれに類するものを必要とすることなく極めて迅速にアプリケーションとユーザーを得ることができました」

## アプリケーションの開発プロセスの加速

インタビュー対象企業ではアプリケーション開発の有効性と効率性が向上しており、これによって最終的には自社のビジネスアプリケーションの生み出す価値が増大している。インタビュー対象となったITマネージャーは、変更のプッシュとデータ/変更の検証の容易さ、アプリケーションのリリースプロセスの自動化、テストのためのコンピューティングリソース提供のスピード、ForceおよびHerokuプラットフォームでのプログラミング言語の単純さを含め、Salesforceプラットフォームによってアプリケーション開発の効率が向上する数多くの要因を挙げている。また、別のユーザー企業では、開発プロセス全体を経ることなく、Salesforce AppExchangeを使用して、アプリケーションをダウンロードできるメリットを指摘して、「当社のソリューションがまさにそこに存在しています」と述べている。

「アプリケーションによって異なりますが、Salesforceでのアプリケーション開発には平均で約3~4か月かかります。同じような開発を社内で行えば、6~4か月はかかります。これが完全に新規のアプリケーションの場合には、Salesforce上であれば実際の展開には1週間もかかりませんが、他のアプローチであれば2~3週間はかかる可能性があります」

「より早期に新規アプリケーションを提供できるため、反復のスピードはSalesforce、またはアジャイル開発の大きなメリットです。他のプロバイダーでもそれは可能ですが、Herokuではこれが大幅に簡素化されます。Herokuではアプリケーションのアップデートが本当に容易になり、開発者が変更を検証し、サーバー上にそれをステージングするワークフローが簡素化されます」

これらの効率化の結果として、他の開発プラットフォームからSalesforceプラットフォームに移行した企業では、アプリケーションの開発とデリバリーのプロセスが高速化されている。一方、Salesforceを自社の業務戦略の基本的な構成要素として使用しているクラウドネイティブの企業では、中核的なメリットとして俊敏で高速な開発サイクルを挙げている。インタビュー対象企業全体の平均では、Salesforceプラットフォームによってアプリケーション開発サイクルに要する時間はレガシーまたは他のプラットフォームとの比較で半分になっており、ほぼ4か月から2か月に短縮されている。さらに、ユーザー企業では、実際にアプリケーションを本番にリリースするために必要な時間も短縮されており、平均ではほぼ2日から1日未満になっている。これは、アプリケーションの本番への移行に費やされる時間が節減され、新たな機能がユーザーとカスタマーに早く提供されるということを示している。

インタビュー対象企業では、アプリケーション開発に対するSalesforceの影響が確認されている。

- » ある電子小売業者は以下のように述べている。「アプリケーションによって異なりますが、Salesforceでのアプリケーション開発には平均で約3~4か月かかります。同じような開発を社内で行えば、6~7か月はかかります。これが完全に新規のアプリケーションの場合には、Salesforce上であれば実際の展開には1週間もかかりませんが、他のアプローチであれば2~3週間はかかる可能性があります」
- » あるクラウドネイティブ企業では以下のように指摘している。「より早期に新規アプリケーションを提供できるため、反復のスピードはSalesforce、またはアジャイル開発の大きなメリットです。他のプロバイダーでもそれは可能ですが、Herokuではこれが大幅に簡素化されます。Herokuではアプリケーションのアップデートが本当に容易になり、開発者が変更を検証し、サーバー上にそれをステージングするワークフローが簡素化されます」

Table 3で示されている通り、インタビュー対象企業のすべてにおいてSalesforceプラットフォームによってアプリケーション開発プロセスの効率性の向上と時間の節減が可能になっているが、この効果は特に「エンタープライズ」ユーザー企業において顕著である。これらの企業は、さまざまな開発プラットフォーム/ソリューションからSalesforceに移行しているが、Salesforceによるアプリケーション開発の有効化に関してはすべての企業が一致している。ある金融サービス企業のITマネージャーは以下のように述べている。

「ワークフローとプロセスを調整できるスピードはSalesforceにおける大きなメリットであり、本当に迅速に変更を行い、デプロイすることができます。また、当社では社内での最低限のサポートのみでこれが可能であり、システムはインフラストラクチャに関する懸念やその他の一般的なITの懸念とはほとんど関係なく24時間365日稼働しています」

TABLE 3

アプリケーション開発のKPI: Salesforce				
	Salesforce 導入前	Salesforce 導入後	差異	改善率 (%)
<b>アプリケーション／主要機能当たりの開発所用期間(週)</b>				
インタビュー対象全企業	15.4	7.7	7.7	50
インタビュー対象エンタープライズ企業	20.9	8.7	12.2	59
<b>新規アプリケーション／機能のリリース所要期間(日)</b>				
インタビュー対象全企業	1.9	0.8	1.1	59
インタビュー対象エンタープライズ企業	3.5	1.1	2.4	69
<b>新規アプリケーションの年間開発本数</b>				
インタビュー対象全企業	1.7	2.5	0.8	44
インタビュー対象エンタープライズ企業	2.5	4.0	1.5	60
<b>アプリケーション機能の年間リリース件数</b>				
インタビュー対象全企業	497	596	99	20
インタビュー対象エンタープライズ企業	207	334	127	61

n = 12 (enterprise organizations = 7)

Source: IDC, 2016

## 業績の向上

インタビュー対象企業ではSalesforceによってビジネスを新たなアプリケーションと機能でサポートする上でのスピードと俊敏性を活用してビジネスの業績向上を達成している。インタビュー対象企業では、タイムリーかつ高品質なアプリケーションによってビジネス機会への対応が向上し、また競合よりも速く市場に製品／サービスを投入できるため、Salesforceによって平均で売上が91万8,500ドル増加すると回答している。複数の企業では、総売上額の10%以上の増加をSalesforceによるものとしている。インタビュー対象企業の大半では、すでに達成された業績向上をSalesforceによるものであるとしているか、あるいはアプリケーション開発に関する効率向上によって業績の向上を期待しているか、あるいはそのいずれかである。

「当社では、Salesforceによってデータの利用が間違いなく改善されています。たとえば、当社ではすべてのデータをHeroku上にホスティングし、アプリケーションをその上に構築しており、さらにHeroku上に視覚化ツールを統合しています。当社では、このデータからより大きな価値を生み出しています。つまり、これらのデータを利用して、アップセルや価格の効果的な設定、利益の向上、価格の最適化を行うことが可能です。これは、年間100万ドルの売上に相当すると言えます」

「Salesforceには俊敏性とスケーラビリティの面で大きな優位性があります。新しいバージョンの機能を追加したアプリケーションを複製し、それをテストし、本番に移行するのは極めて容易です。当社の成長カーブをそのまま伸ばし、それを2~3か月先倒しにすれば、これは200万~300万ドルに相当します。Salesforceを活用するのが当社だけであればの話ですが」

インタビュー対象企業は、自社の業績に対するSalesforceプラットフォームの影響を示している（Table 4を参照）。

- » あるエンタープライズユーザー企業では以下のように述べている。「当社では、Salesforceによってデータの利用が間違いなく改善されています。たとえば、当社ではすべてのデータをHeroku上にホスティングし、アプリケーションをその上に構築しており、さらにHeroku上に視覚化ツールを統合しています。当社では、このデータからより大きな価値を生み出しています。つまり、これらのデータを利用して、アップセルや価格の効果的な設定、利益の向上、価格の最適化を行うことが可能です。これは、年間100万ドルの売上に相当すると言えます」
- » あるクラウドネイティブ企業では以下のようにコメントしている。「Salesforceには俊敏性とスケーラビリティの面で大きな優位性があります。新しいバージョンの機能を追加したアプリケーションのコピーを作って、それをテストし、本番に移行するのは極めて容易です。当社の成長カーブをそのまま伸ばし、それを2~3か月先倒しにすれば、これは200万~300万ドルに相当します。Salesforceを活用するのが当社だけであればの話ですが」

TABLE 4

Salesforceの使用によるビジネスへの影響：売上額（単位ドル）		
	1企業当たり	100ユーザー当たり
年間の売上額増加 — ビジネス機会への 対応の向上	815,400	48,900
年間の売上額増加 — 市場投入所要期間の短縮	103,100	6,200
年間の 売上額増加合計	918,500	55,100
想定営業利益率 (%)	15	15
年間の 営業利益への影響	137,800	8,300

Source: IDC, 2016

## 社内ユーザーのサポートの改善

また、Salesforceによってタイムリーかつ極めて機能的で堅牢なアプリケーションと機能のデリバリーが可能になるため、インタビュー対象企業では従業員の生産性の水準が向上している。特に、Salesforceプラットフォームによって新たなアプリケーションや機能をプッシュするために必要な時間が短縮されるということは、ユーザーが早期に新たな機能を利用して作業を改善できるということを意味している。また、インタビュー対象企業の多くがSalesforceプラットフォームの特別な利

「事業部門ユーザーのアプリケーション開発プロセスに対する関与が大きくなっていることは間違いありません。これはこれらのユーザーが今やより強い発言力を有しており、それを作業の間に考慮することが可能であるためです。この理由は、私たちがより迅速に対応可能であること、Salesforceによって使える時間が増えていること、そしてユーザーの意見が内部で反映されるためであると思います」。

点として挙げている、ビジネスアプリケーションにデータを組み込むことのできる能力によって、従業員は高品質で高性能のアプリケーションの恩恵も受けることになる。さらに、インタビュー対象企業は、Salesforceプラットフォームの柔軟性によって開発プロセスと事業部門ユーザーの距離が近くなり、事業部門ユーザーのインプットを考慮に入れることが可能になっていると指摘している。前出の金融サービス企業では以下のようにコメントしている。

「事業部門ユーザーのアプリケーション開発プロセスに対する関与が大きくなっていることは間違いありません。これはこれらのユーザーが今やより強い発言力を有しており、それを作業の間に考慮することが可能であるためです。この理由は、私たちがより迅速に対応できること、Salesforceによって使える時間が増えていること、そしてユーザーの意見が内部に反映されるためであると思います」

TABLE 5

Salesforceの使用によるビジネスへの影響： ユーザーの生産性		
	1企業当たり	100ユーザー当たり
<b>デリバリー所要期間の短縮</b>		
新規アプリケーションの年間開発本数	2.5	0.2
新規アプリケーション当たり節減時間(週)	6.4	6.4
新規アプリケーションによる生産性向上と影響を受けるユーザー (%)	14	14
1年間に影響を受けるユーザー数	763	46
1年当たりの稼働時間の増加	44,000	2,637
<b>アプリケーションのパフォーマンスの向上</b>		
アプリケーションのパフォーマンス向上による生産性向上 (%)	10	10
影響を受けるユーザー数	190	11
1年当たりの稼働時間の増加	16,100	965

Source: IDC, 2016

### ITスタッフの生産性のメリット

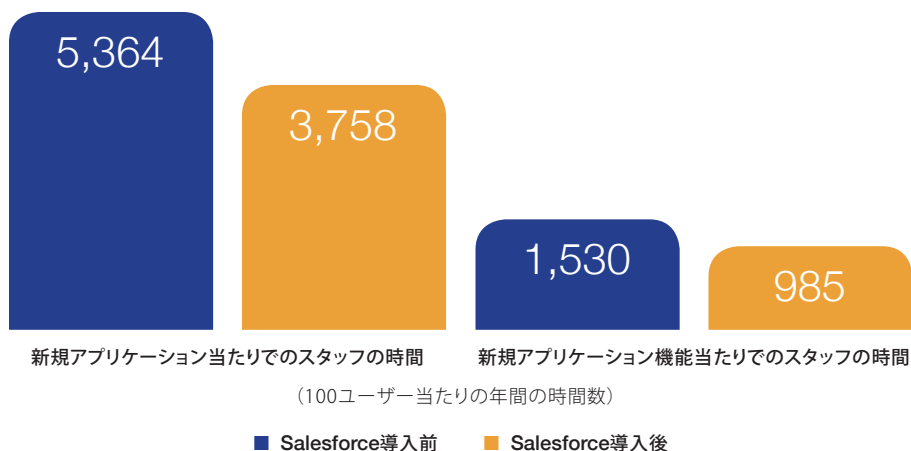
Salesforceではまた、コアのITチーム、特にアプリケーション開発者とITインフラストラクチャチームの生産性の上昇によっても価値が生まれている。Salesforceプラットフォームとその機能によってアプリケーション開発をクラウドに移行すれば、この両方のチームがオンプレミスのインフラストラクチャのプロビジョニングとサポートに費やす時間が節減される。同時に、多くのアプリケーションと機能を短時間で開発できるということは、アプリケーション開発者がそれぞれの企業にもたらす価値が増大することを意味している。

## アプリケーション開発者の効率性

アプリケーション開発チームは、コーディング、インフラストラクチャリソースのプロビジョニング、変更を行う能力などの面における効率の向上を含め、Salesforceプラットフォームの使用の容易さからメリットを受けている。また、複数の企業では、AppExchangeコミュニティを活用し、他企業の作業を利用することによる一段の効率性の向上に関しても言及している。結果として、インタビュー対象企業では、開発に費やす必要のあるスタッフの時間が、アプリケーション単位のベース（30%）およびアプリケーションの機能単位のベース（36%）の両方で減少しており、このことは各開発者がビジネスに寄与する価値が増大することを意味している。新規アプリケーションを開発し、ユーザーおよびカスタマーにより多くの機能を提供することの重要性を考慮すると、アプリケーション開発者の生産性の向上には重大な価値がある。これはインタビュー対象企業では、リソース効率の高いアプリケーション開発組織が維持されると同時に、多くのアプリケーションと機能が短時間で提供されることによって、ユーザーとビジネス業務のサポートが向上しているということを示している（Figure 3を参照）。

FIGURE 3

### Salesforce の使用による アプリケーション開発チームの効率



Source: IDC, 2016

「Salesforceによって、市場にアプリケーションを投入する上でIT部門への依存度が低下しました。たとえば、サーバーをセットアップするためにIT部門を頼る必要はありませんでした」

### IT インフラストラクチャチームの効率

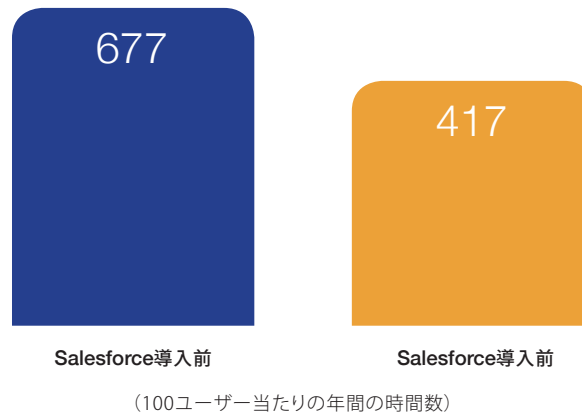
インタビュー対象企業は、ビジネスアプリケーションをサポートするインフラストラクチャの配備と管理に要求されるITスタッフの時間が節減されたとしている。これらの企業はSalesforceによって、アプリケーション開発の必要に応じてリソースにアクセスすることが可能であり、またアプリケーションをより効率的に実行することができる。あるインタビュー対象企業では以下のように指摘している。「Salesforceによって、市場にアプリケーションを投入する上でIT部門への依存度が低下しました。たとえば、サーバーをセットアップするためにIT部門を頼る必要はありませんでした」

「私たちの組織は極めて小規模であり、開発チームも小規模なため、サーバーの管理やその類のことに時間を費やすことは望んでいません。それらのことには私たちの時間を費やす価値はなく、また私たちの強みでもありません。私たちは、優れたソフトウェアの開発に時間を集中することを望んでおり、Salesforceによってそれが可能になります」

これらのITスタッフの効率は、インフラストラクチャの配備と管理のための社内での専門知識がまだ整備されていないクラウドネイティブ企業にとっては特に大きな影響を与える。このような企業の1社は以下のようにコメントしている。「私たちの組織は極めて小規模であり、開発チームも小規模なため、サーバーの管理やその類のことに時間を費やすことは望んでいません。それらのことには私たちの時間を費やす価値はなく、また私たちの強みでもありません。私たちは、優れたソフトウェアの開発に時間を集中することを望んでおり、Salesforceによってそれが可能になります。」インタビュー対象企業では平均して、Salesforce環境においては自社のITインフラストラクチャチームの効率が38%上昇していると報告している(100ユーザー当たり年間677時間から、100ユーザー当たり年間417時間へ)。これらの企業では、ユーザーの有効性を高め、業績の向上をサポートできるアプリケーションと機能の開発にこれらの時間を再配分することが可能である(Figure 4を参照)。

FIGURE 4

## インフラストラクチャを管理するITスタッフへのSalesforce使用による影響



Source: IDC, 2016

### リスク軽減 — 計画外ダウンタイム

Salesforceプラットフォームを使用している企業では、ユーザーおよびカスタマーに提供するアプリケーションの信頼性と堅牢性の向上による便益を受けている。Salesforce上で開発されたアプリケーションと機能においては計画外の停止が減少し、問題解決に必要な時間も短縮されている。その結果、これらの中断がビジネスに及ぼす影響も大幅に減少する。IDCでは、インタビュー対象企業では平均して、Salesforceプラットフォーム上で開発されたアプリケーションによって、アプリケーションの停止によるスタッフの稼働時間の損失が54%減少すると算定している(Table 6を参照)。



TABLE 6

Salesforce 使用によるリスク軽減と計画外ダウンタイム				
	Salesforce 導入前	Salesforce 導入後	差異	変化率 (%)
年間のインスタンス件数	17	10	7	58
平均修復時間 (時間)	2.9	2.0	0.9	32
100ユーザー当たりの年間損失稼働時間	1,092	504	588	54

Source: IDC, 2016

「正直なところ、最終的にはオンプレミスのインフラストラクチャ上で開発するよりも、Salesforce上で開発する方がはるかに安価です」。

### アプリケーションのサポートのコスト

インタビュー対象企業では、アプリケーション開発をSalesforceプラットフォームに移行することによって、ユーザーとカスタマーへのビジネスアプリケーションの提供に関連するインフラストラクチャのコスト低減が可能になっている。特に、これらの企業では、Salesforceによって物理サーバーの必要性が大幅に減少しているとしており、平均すると6台の物理サーバーから、Salesforceのアプリケーション環境用での1台未満になっている。また、Salesforceプラットフォームの使用の容易さによって、インタビュー対象企業ではツールやコンサルティングのコストを含む、アプリケーション開発に関連するその他の一定のコストの削減または解消が可能になっている。IDCでは、インタビュー対象企業では5年間でITインフラストラクチャ関連のコストを100ユーザー当たり平均で年間4,816ドル削減できると推定しており、その内訳はサーバーインフラストラクチャ(1,683ドル)、保守コスト(842ドル)、電力/ファシリティ(676ドル)、ソフトウェア(775ドル)、コンサルティング(171ドル)、ツール(625ドル)、および他のSaaSのコスト(45ドル)の節減となっている。あるエンタープライズユーザー企業では以下のようにコメントしている。「正直なところ、最終的にはオンプレミスのインフラストラクチャ上で開発するよりも、Salesforce上で開発する方がはるかに安価です」

### ROIの分析

IDCでは、アプリケーション開発のための最適なプラットフォームとしてSalesforceの使用を決定した12社の企業にインタビューを行った。IDCではこれらのインタビューの結果に基づき、これらの企業がSalesforceの使用に起因するとした便益とコストの分析を行った。IDCでは、以下の3つのステップからなる方法を使用してROIの分析を行った。

1. 導入前/導入後の評価を利用した、インタビューによる定量的な便益情報の収集: 本調査での便益(ベネフィット)には、ユーザーとITスタッフの生産性の向上、売上額の増加、インフラストラクチャ関連コストの削減が含まれている。

**2. インタビューに基づいた、完全な投資プロファイル(5年間の合計コスト分析)の作成:**投資には、Salesforce使用の初期コストおよび年間コストだけではなく、Salesforceプラットフォームの配備と管理のためのITスタッフの時間に関する追加的なコスト、およびSalesforceへの移行に関する追加的なコストが含まれている場合がある。

**3. ROIおよび投資回収期間の計算:**IDCでは、これらの企業における5年間のSalesforceプラットフォームの使用に関する便益と投資の割引後キャッシュフローの分析を行った。ROIは正味現在価値 (NPV) と割引後投資額の比率である。投資回収期間は、累積での便益の金額が当初投資額と等しくなる時点までの期間である。

Table 7は、本調査でのインタビュー対象となった企業におけるSalesforceへの投資と利用に関する、平均の割引後の便益の金額、割引後投資額、そして投資収益率に関するIDCの分析を示したものである。IDCでは、この分析に基づいて、これらの企業が5年間に渡るSalesforceプラットフォームへの移行および使用において、割引後の平均で100ユーザー当たり14万7,307ドル(1企業当たり246万ドル)を投資すると推定している。これに対して、IDCでは、これらの企業が本調査レポートで議論した便益によって、5年間にわたる割引後の平均で100ユーザー当たり85万1,453ドル(1企業当たり1,419万ドル)に相当する便益の実現を期待できると算定している。これらの投資と便益から、5年間のROIは478%、投資回収期間は平均で7か月となる。

TABLE 7

5年間のROI分析		
	1企業当たり	100ユーザー当たり
便益(割引後)	\$14.19 百万	\$851,543
投資額(割引後)	\$2.46 百万	\$147,307
正味現在価値 (NPV)	\$11.73 百万	\$704,236
投資収益率 (ROI)	478%	478%
投資回収期間	7か月	7か月
割引率	12%	12%

Source: IDC, 2016

## 機会と課題

開発者が一段と不足する中で、企業は人材の発見、トレーニング、維持に継続的に苦しんでいる。開発者の雇用はコストがかさみ、スタッフが十分なドメイン知識を吸収するには時間を要する。Salesforce Trailheadは現在の従業員がスキルを獲得し、アプリケーションを迅速に提供する能力を得ることのできる道筋を提供する無償のeラーニングサービスである。既存の従業員に対する開発スキルのトレーニングは極めて有益である。これは、従業員がすでに有しているビジネスプロセスの知識が維持、活用されるためであり、またデジタルトランスフォーメーションの成功にはこのビジネスプロセスの知識が不可欠であるためである。

浮上しつつあるトレンドはハイブリッドクラウドであり、IDCでは2018年までにエンタープライズIT部門の65%以上がハイブリッドクラウドに取り組むと予測している。ハイブリッドクラウドでは、オンプレミスのプライベートクラウドをパブリッククラウド環境にセキュアに接続する能力だけでなく、セキュアな方法でリソースとアプリケーションを迅速に配備できる能力が必要である。Salesforceではプライベートクラウドとパブリッククラウドの高度にセキュアな接続に対応できるHeroku Private Spacesを提供しており(世界の主要地域で利用可能)、また業界標準のODataプロトコルを利用したセキュアなデータ統合のためのSalesforce Connectも提供している。Salesforceは同プラットフォームの効果を最大化するために、これらの機能への投資を継続する必要がある。

アナリティクスと予測インテリジェンスも、デジタルトランスフォーメーションの重要なイネーブラーであり、企業ではビジネスの優位性を強化するためにこれらの能力をますます利用するようになっている。Salesforceでは、Wave Analyticsによってアナリティクス機能をネイティブで提供しており、ユーザー企業は任意の情報をダイナミックに探索してトレンドを発見し、主要業績評価指標を視覚化することが可能である。Salesforceはまた、Marketing Cloudにおいて予測インテリジェンス機能を提供しており、リアルタイムの意思決定をサポートしている。Salesforceにおけるこれらの機能の継続的な改善によって、デジタルトランスフォーメーションを進めるユーザー企業にとってSalesforceプラットフォームの投資収益率がさらに改善されるとみられる。

## 要約と結論

デジタルトランスフォーメーションは、事業目標を達成するために必要とされる極めて早いペースで新たな機能を提供するために、すべての企業にとって戦略の基盤となっている。企業では長期的な利益を実現するために、ITの俊敏性によって強化された抽象化されたクラウドインフラストラクチャを活用するモダンなアプリケーション開発に取り組んでいる。

IT部門内にすでに存在しているスキルだけではなく、テクノロジーに精通した大学新卒世代を活用することによって新たな機会を素早く活用することが可能である。投資収益率はユーザー企業の既存の環境および利用可能なスキルによって異なる。ユーザー企業では、次世代アプリケーションのタイムリーな提供に最適なサポートを提供できるプラットフォームを選択する必要がある。本調査

におけるユーザー企業とのインタビューでは、SalesforceによってIT部門がデジタルトランスフォーメーションを加速する上で不可欠となる広範なサービスが提供されることが確認されている。

## 付録

本調査レポートではIDCの標準的なROIメソッドが使用されている。このメソッドでは、Salesforceの現行ユーザーに対するインタビューによって収集したデータをモデルの基礎としている。これらのインタビューに基づき、IDCでは以下の3ステップのプロセスからなるROIと投資回収期間の計算を行っている。

- » Salesforceに起因するユーザーおよびITスタッフの生産性の向上、売上額の増加、コストの低減によるコスト節減と便益（ベネフィット）の測定
- » Salesforceの配備と使用に係る投資および移行、トレーニング、サポートに係るコストの確認
- » 5年間のコストおよび節減額の予測と、SalesforceのROIと投資回収期間の算定

IDCでは、投資回収期間とROIの計算において多数の前提を使用している。これらの前提を以下に要約して示す。

- » 効率性と管理者の生産性によるコストの節減の定量化において、時間の価値は会社負担を含む給与（給与に福利厚生および諸経費として28%を加算）を乗じて計算される。
- » ウンタイムの価値は、ダウンタイムの時間と影響を受けるユーザー数を乗ずることによって計算される。
- » 計画外ダウンタイムの影響は、エンドユーザーの生産性の損失と逸失収益によって定量化される。
- » 生産性の損失はダウンタイムに会社負担を含む給与を乗じて算定される。
- » 売上額の増加は、15%の営業利益率の想定を適用して、純営業利益の増加に換算される。
- » 5年間の節減額の正味現在価値は、元の節減額からそれを12%の利回りの商品に投資した場合に実現されたであろう金額を減ずる（逸失される機会のコストを計算に入れるため）ことによって算定される。これによって、想定される資金コストおよび収益率の両方が計算に入れられる。

ダウンタイムのすべてが、生産性または収益の失われた時間と等しくなるわけではないため、IDCではダウンタイムの一定比率のみを節減額の計算に算入している。IDCでは分析の一環として調査対象の各社に対して、生産性向上による節減と逸失収益の削減の計算に使用されるダウンタイムの比率をたずねている。この比率を使用して収益の減額が行われる。

さらに、ITソリューションには導入期間が必要であるため、導入期間においてはすべての便益を得ることはできない。この現実を反映させるため、IDCでは便益を月次ベースに比例配分し、初年度の節減額から導入期間に当たる便益を減じている。

*Note:* 本調査レポートにおけるすべての数値は四捨五入のため厳密なものではない場合がある。

## IDC Global Headquarters

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.com

### 著作権に関する注意

IDCの情報およびデータの外部への公表 - 広告、プレスリリース、または、販売促進資料で用いるIDCの情報についてはそれがいかなるものであれ、適切なIDCのバイスプレジデントまたはカントリーマネージャーから書面による事前の承認を受ける必要があります。係る申請には、提案する文書のドラフトを添付する必要があります。IDCでは、その理由の如何にかかわらず、外部での使用に対する承認を拒否する権利を留保するものとします。

Copyright 2016 IDC. 書面による許可なくして複製することは一切禁止されています。

## IDCについて

International Data Corporation (IDC)は、情報技術、通信、コンシューマーテクノロジー市場に関する、市場インテリジェンス、アドバイザリーサービス、イベントにおける世界第一級のプロバイダーです。IDCでは、IT専門家、企業の経営陣、投資コミュニティがテクノロジーの購入および事業戦略に関して、事実に基づく意思決定ができるように支援を提供しています。全世界で110か国を上回る国において、1,100人以上のIDCのアナリストが、テクノロジーおよび業界の機会とトレンドに関するグローバル、リージョナル、そしてローカルの専門知識を提供しています。IDCでは50年にわたって、クライアントが主要な事業目標を達成できるように、戦略的な洞察を提供しています。IDCは、テクノロジーに関する世界有数のメディア、調査、イベント会社であるIDGの子会社です。