SaaS導入・検討プロセスに関する

アンケート調査



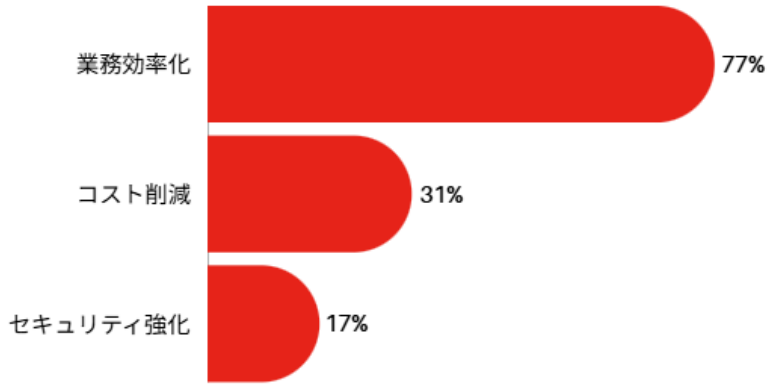
実施時期：	2025年6月2日～13日
調査方法：	インターネットによるアンケート調査
調査名：	SaaS導入・検討プロセスに関するアンケート調査
対象：	アイティメディアID会員のうち、 直近1年以内に、SaaS製品を導入または導入検討された経験のある方
有効回答数：	581
調査実施：	アイティメディア株式会社、発注ナビ株式会社

Copyright © ITmedia Inc.

なぜうちのSaaSは選ばれないのか？

顧客が本当に知りたい「情報」とは？

背景や解決したかった具体的な課題



上記以外の選択肢
リモートワークや柔軟な働き方への対応、既存のシステムの老朽化、
他のツールやシステムとの連携、データの一元管理やリアルタイムでのアクセス
業務規模拡大のため、顧客満足度向上のため、商談創出・受注率向上のため、
その他

課題に寄り添った情報を提供

SaaS導入の背景や解決したかった課題として圧倒的１位に挙げられたのは「業務効率化」でした。「月〇時間の工数削減に繋がります」「無駄なコストを〇%削減できます」といった具体的なベネフィットを訴求できると良いでしょう。

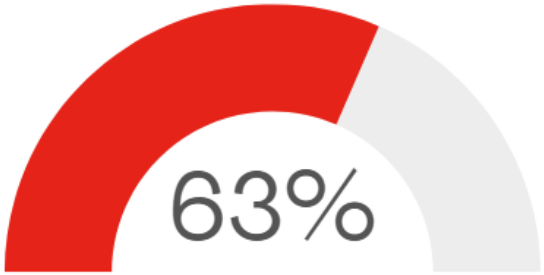
機能の説明に終始するのではなく、ユーザーの課題をどう解決できるかを明確に伝えることで、導入検討が進むと考えられます。

Copyright © ITmedia Inc.

なぜうちのSaaSは選ばれないのか？

顧客が本当に知りたい「情報」とは？

SaaS製品を選ぶ際に特に参考になった情報源



公式情報と第三者情報両方参考になった
と回答した割合

公式情報：製品紹介サイト・紹介資料（例：公式サイト、パンフレット）
第三者情報：情報メディア（例：ITセレクト、ITmediaビジネスオンライン）
レビューサイト（例：ITreview、ITトレンド、BOXIL）
比較・ランキングサイト

情報収集源の多様化に対応

SaaS製品の選定において、顧客は多様な情報源を参考にしています。
自社の公式情報だけでなく、第三者からの情報発信が購買意思決定に大きな影響を与えています。

SaaS製品のプロモーションにおいては、自社ウェブサイトやパンフレットといった公式情報だけでなく、ITmediaのような情報メディアやレビューサイトなど第三者からの情報発信の実施が求められています。

Copyright © ITmedia Inc.

顧客が本当に知りたい「情報」とは？

最終的な意思決定者

CEOまたは経営層	35%
IT部門の責任者	24%
導入部門の責任者	20%
プロジェクトチームまたは導入チーム	13%

意思決定プロセスに合わせた多角的なアプローチ

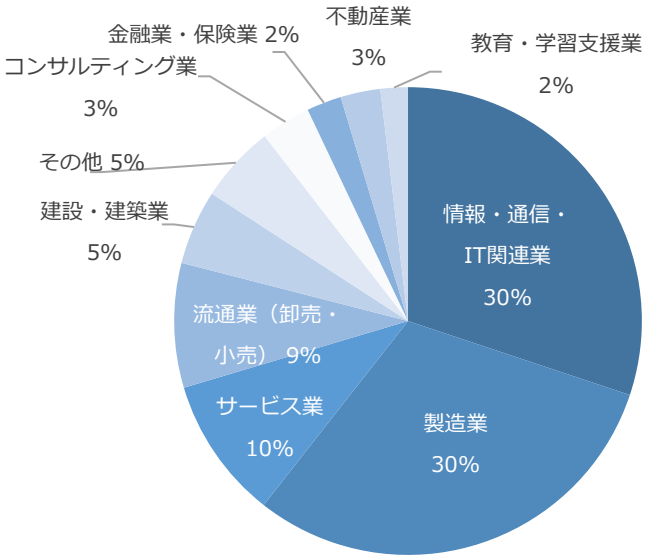
SaaS製品の最終的な決定権者は、企業によって異なります。そのため、プロモーション戦略も意思決定者の多様性を考慮する必要があります。

経営層への訴求に加え、各部門の責任者や担当者のニーズに合わせた情報提供を行うなど、多角的なアプローチが成功に繋がります。

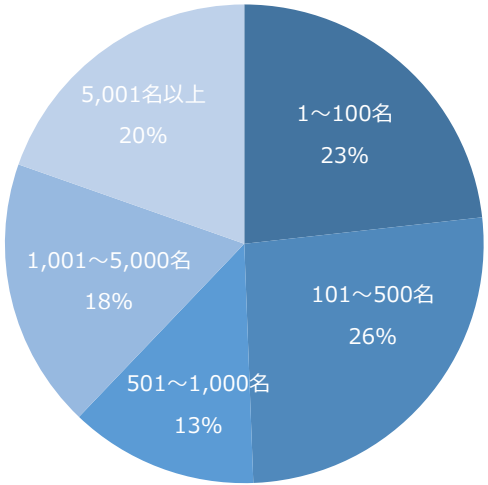
Copyright © ITmedia Inc.

1. **Profile**
2. 回答集計
3. 導入検討した製品カテゴリ別

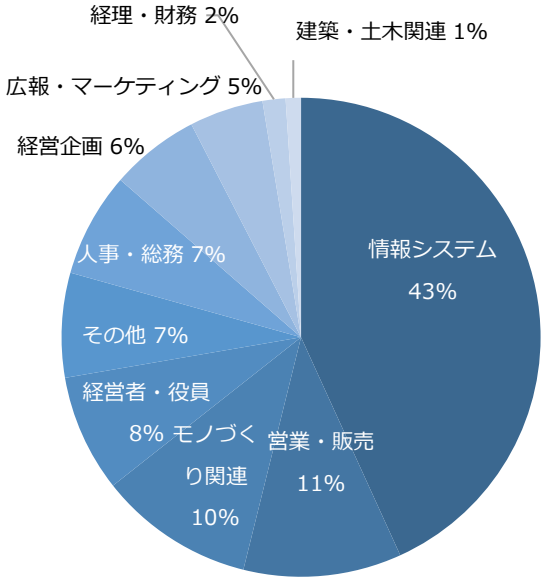
業種



従業員規模



職種

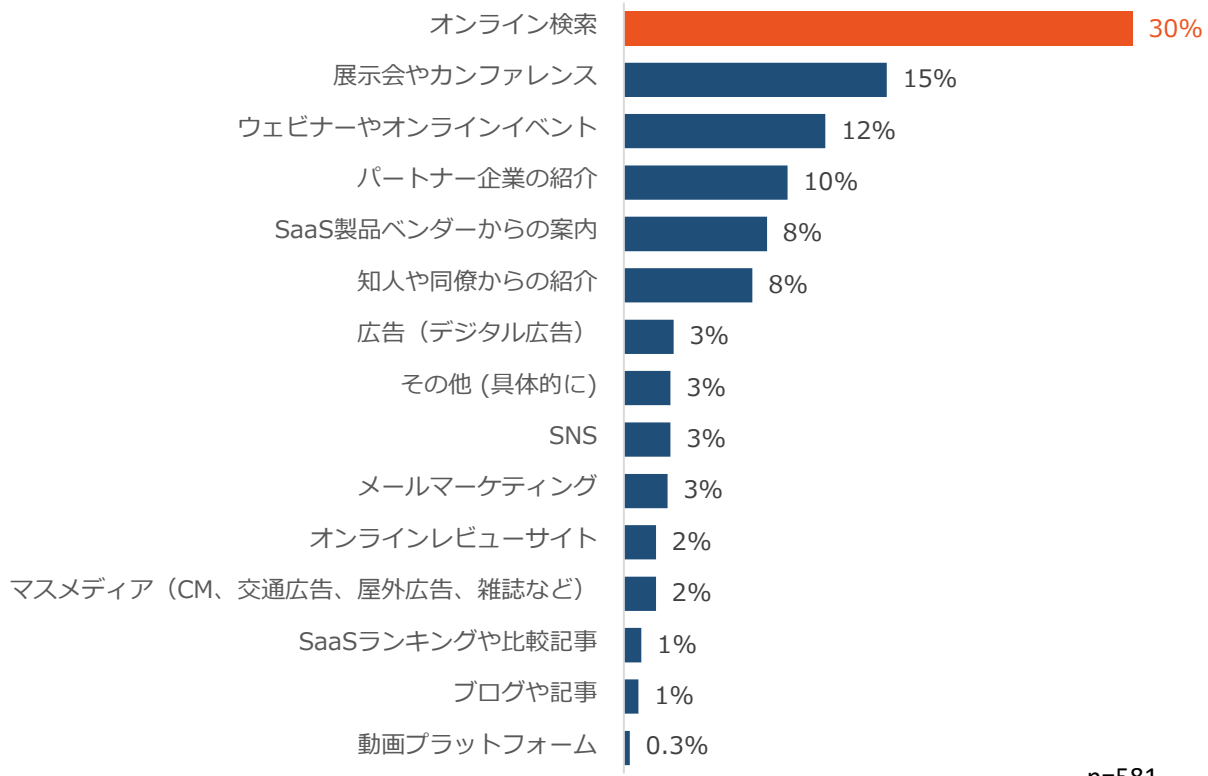


n=581

Copyright © ITmedia Inc.

1. Profile
2. 回答集計
3. 導入検討した製品カテゴリ別

導入または導入検討されたSaaS製品について、どちらで/どのようにして初めて知りましたか？



n=581

＜その他コメント例＞

AIによる探索が挙げられている一方、紹介や提案あり、製品を知るきっかけは多様化しています。

1. AIによる探索
AIのチャットツール
Chat GPTに要件を設定して検索してもらった

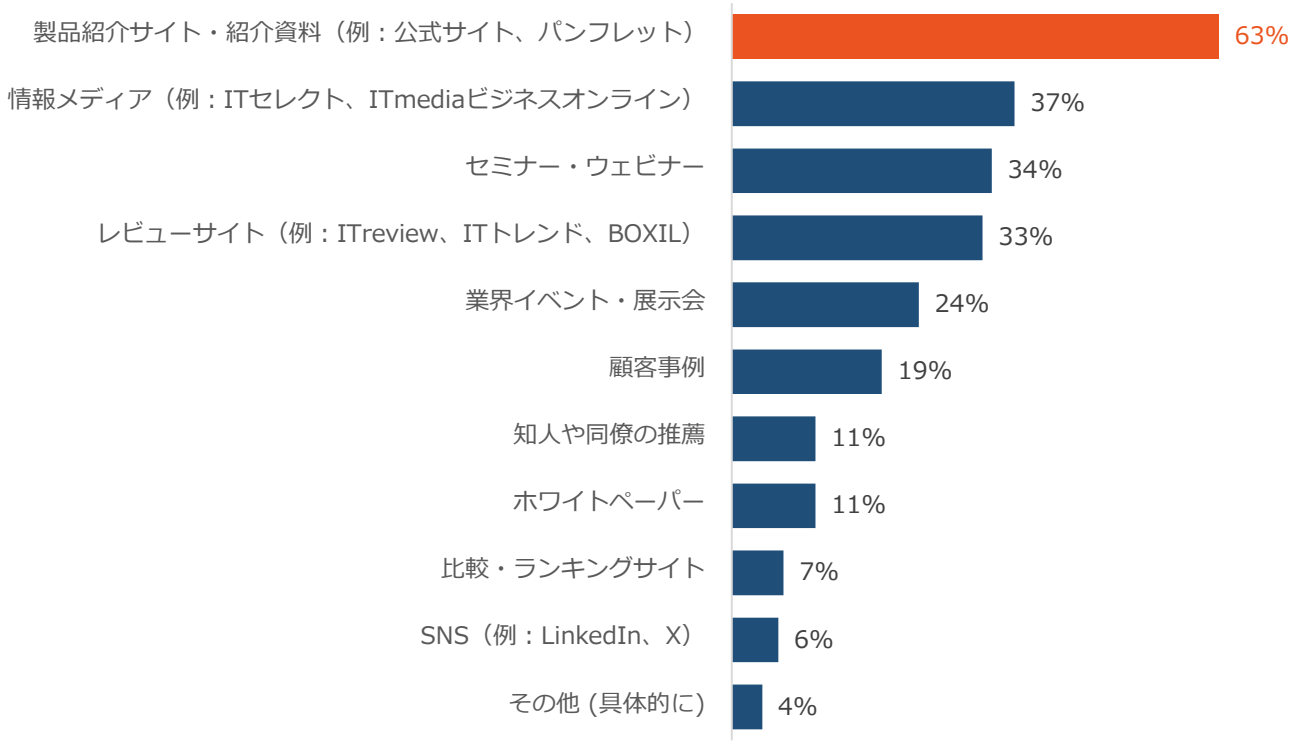
2. 外部からの情報提供
ソフト製品メーカーにてSAAS製品の紹介があった
グループ内企業からの紹介

3. 既存環境
オンプレ業務ソフトのクラウド移行
前職で使用

など

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品を選ぶ際に特に参考になった情報源は何ですか？（複数選択）



n=581

SaaS製品を選ぶ際は、6割以上が「公式サイト・製品資料」を最も参考にしており、正確な一次情報が強く求められています。

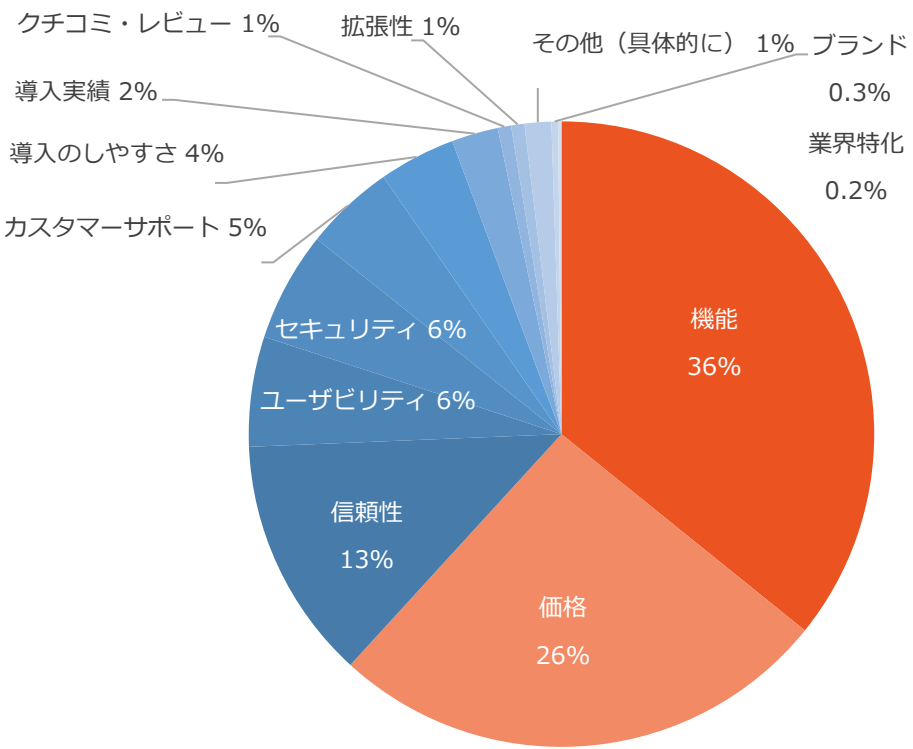
次いで「情報メディア」や「レビューサイト」が重視されており、客観的な情報や実際の利用者の声を判断材料にする傾向が見られます。

公式サイトで基本情報を得た後、第三者の評価で多角的に比較・検討するという、慎重な選定プロセスが伺えます。

＜その他コメント例＞
デモ
ベンダーからの情報
営業担当との商談
製品のデモンストレーション
体験版を利用
など

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入検討にあたり、最も重要視する点を1つだけお選びください。



n=581

SaaS製品の導入では「機能」（36%）と「価格」（26%）が最重要視され、この2点で全体の6割以上を占めています。

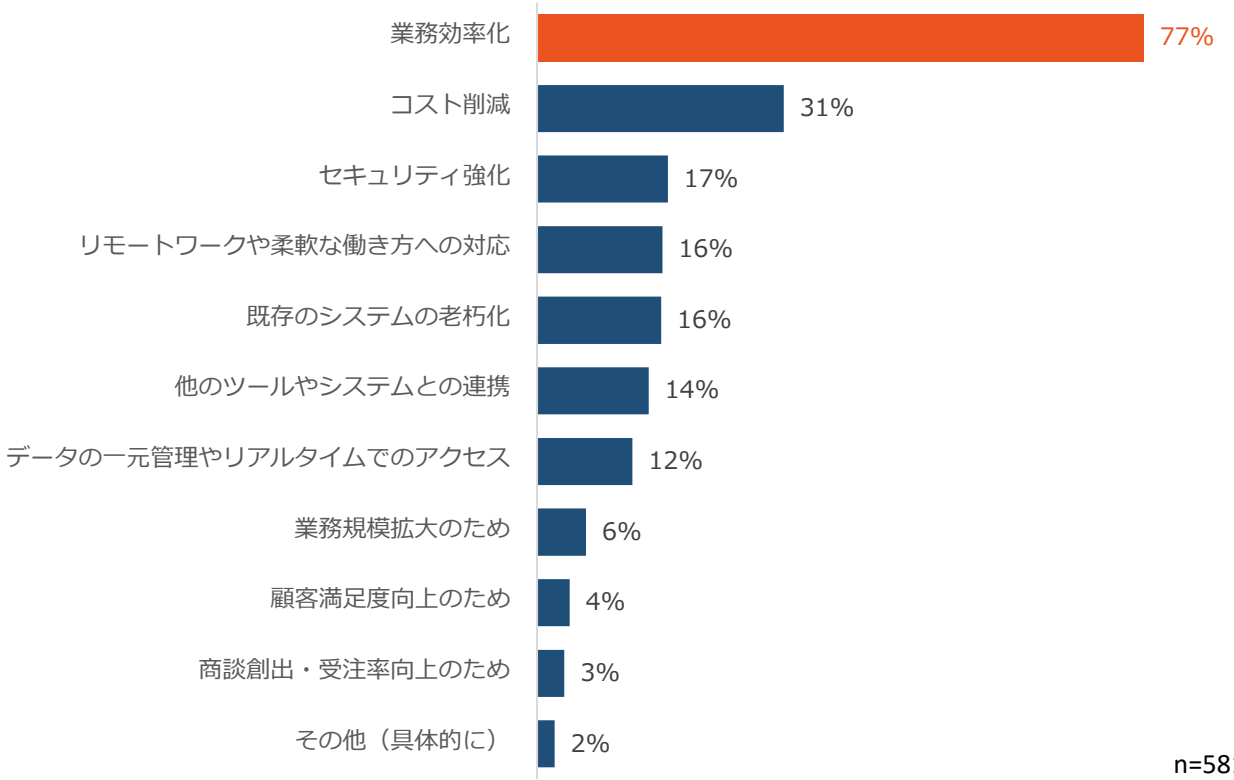
これに「信頼性」「ユーザビリティ」といった、サービスとしての基本的な品質が続きます。

導入実績やレビューといった外部の評価よりも、**まず製品が要件を満たし予算に合うかという、実利的な選定傾向**が明確に表れています。

＜その他コメント例＞
既存システムとの融和性・移行のスムーズさ
事業継続性（いきなりなくならない）
費用対効果
など

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入に至った背景や、解決したかった具体的な課題をお選びください。（複数選択）



n=581

背景は「業務効率化」が77%と圧倒的で、次点の「コスト削減」と合わせ、**社内の生産性向上やコスト管理が最大の目的**です。

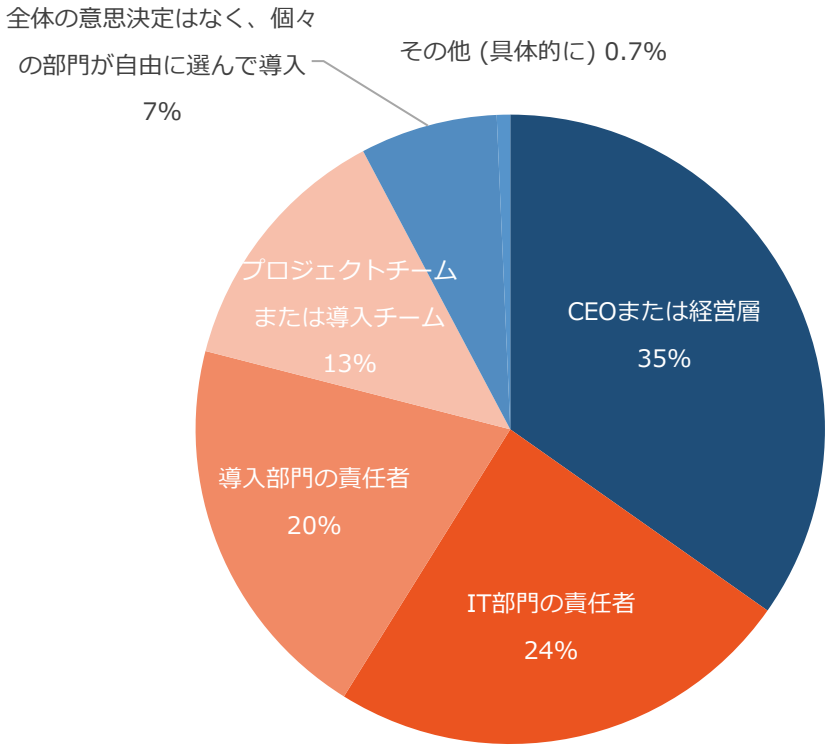
また「セキュリティ強化」や「リモートワーク対応」も多く、働き方の変化や老朽化したシステムの刷新といった、事業環境の変化への対応も主要な導入動機となっています。

＜その他コメント例＞
適法化
運用性の向上
既存ツールのサービス停止の決定
新製品開発のため

など

Copyright © ITmedia Inc.

導入・検討されたSaaS製品に関する最終的な決定は、主にどのような方が行いますか？



n=581

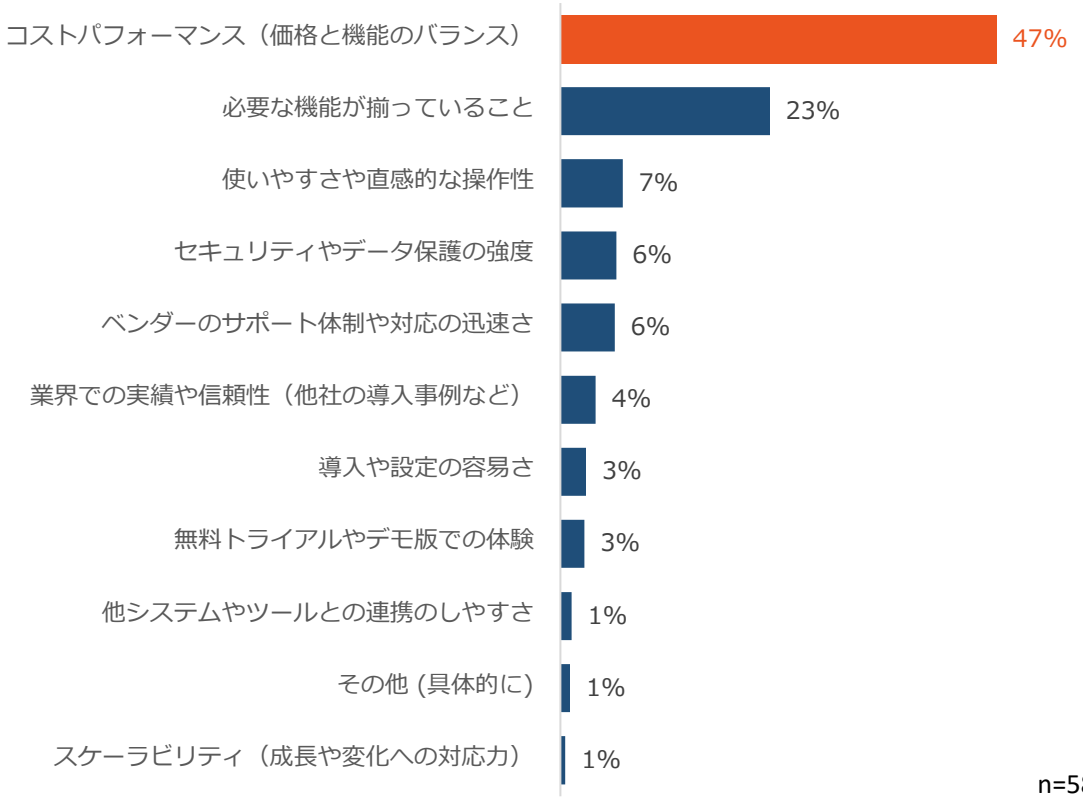
SaaS導入の最終決定は「CEO・経営層」（35%）が最も多く、次いで「IT部門」「導入部門」「導入チーム」が続きます。

最終的には、経営層に判断をゆだねる場合もありますが、IT部門や導入部門の責任者・プロジェクトチームで決定されることもあり、**SaaS製品のプロモーションには多角的なアプローチが必要**と思われます。

＜その他コメント例＞
経営層とPJとの連携
稟議
など

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入または検討において、導入の可否決定に最も影響が大きかった点や要因は何でしたか？



n=581

導入の最終判断では「コストパフォーマンス」（47%）が最も影響し、次点の「必要な機能が揃っていること」（23%）と合わせて7割を占めます。

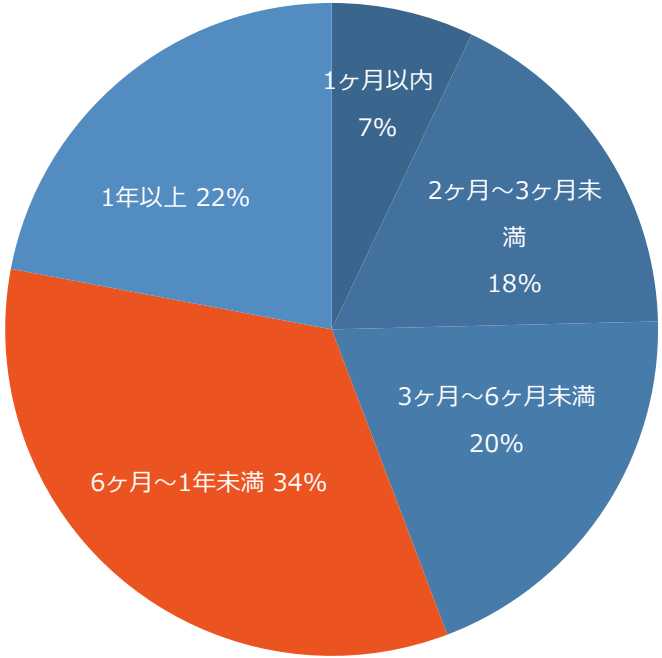
機能と価格のバランスという費用対効果が決定打であり、使いやすさやサポート体制、セキュリティはそれに次ぐ判断材料です。
実利的な視点が最優先される傾向が明確に表れています。

＜その他コメント例＞
従来から利用していたソフトで選択の余地がなかった
経営層からの要求のクリア度合い
複数の要件を満たしているか

など

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の情報収集を開始されてから、導入可否を決定されるまでの期間は、おおよそどのくらいでしたか？



n=581

SaaS導入の検討期間は「6ヶ月～1年未満」が34%と最も多く、半数以上（56%）が半年かそれ以上を要しています。

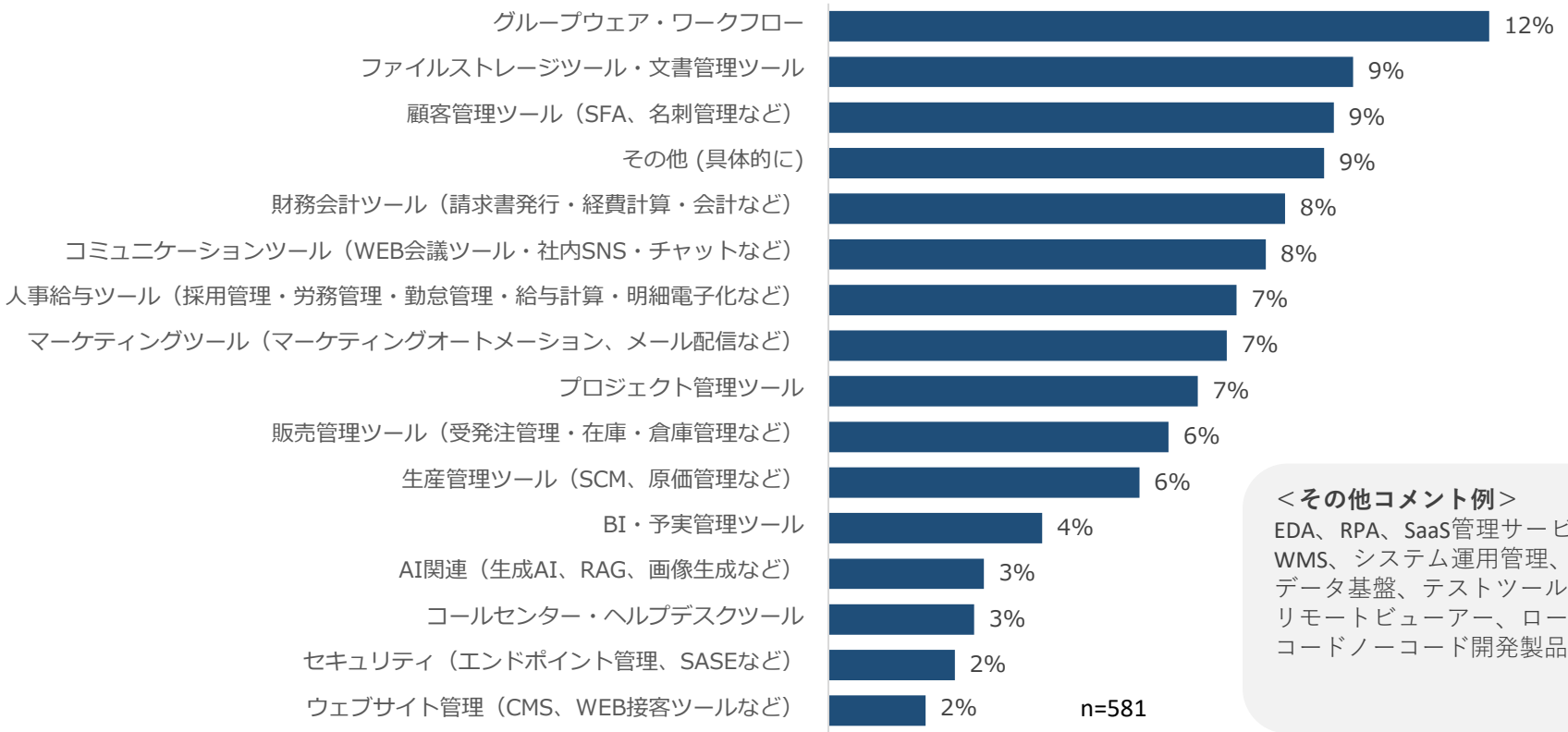
3ヶ月未満での短期決定は少数派であり、**機能比較や費用対効果の見極めに時間をかけ、慎重に意思決定を行っている**実態が伺えます。

また、製品カテゴリによって明確な傾向差が見られます。グループウェアやワークフローなど、全社的な影響範囲が広く調整が複雑なツールは、全体の傾向よりさらに長期化しがちです。一方、顧客管理ツールは導入部門や目的が明確なためか「3～6ヶ月」での決定が最多となります。

製品の導入範囲や特性が、意思決定のスピードに大きく影響していることが伺えます。

Copyright © ITmedia Inc.

導入または検討されたSaaS製品は、どのようなカテゴリに該当しますか？最も近いものを1つお選びください。



＜その他コメント例＞

EDA、RPA、SaaS管理サービス、WMS、システム運用管理、データ基盤、テストツール、リモートビューアー、ローコードノーコード開発製品

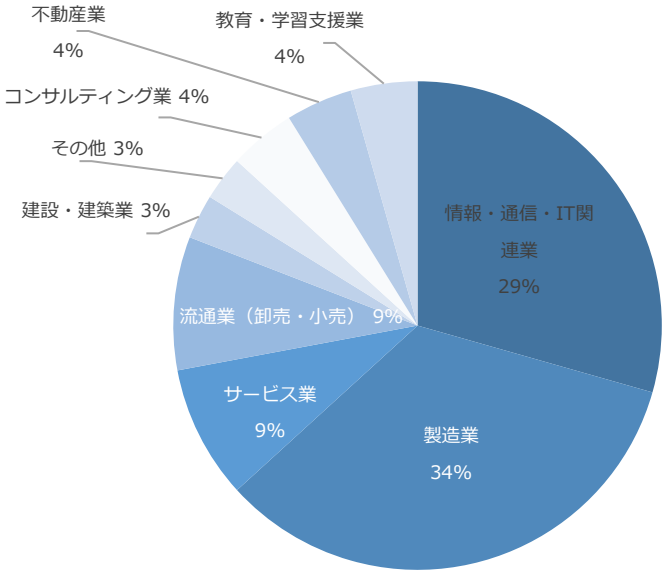
など

Copyright © ITmedia Inc.

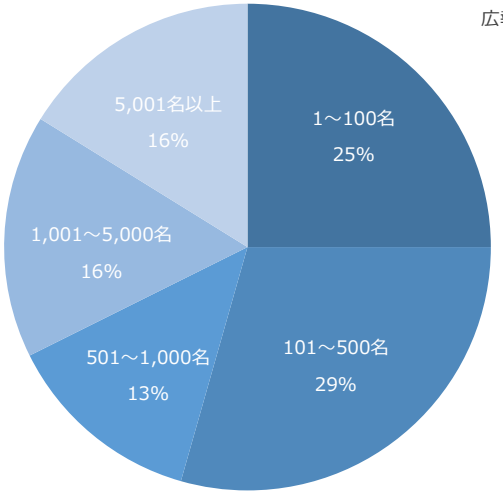
1. Profile
2. 回答集計
3. 導入検討した製品カテゴリ別

グループウェア・ワークフロー検討者

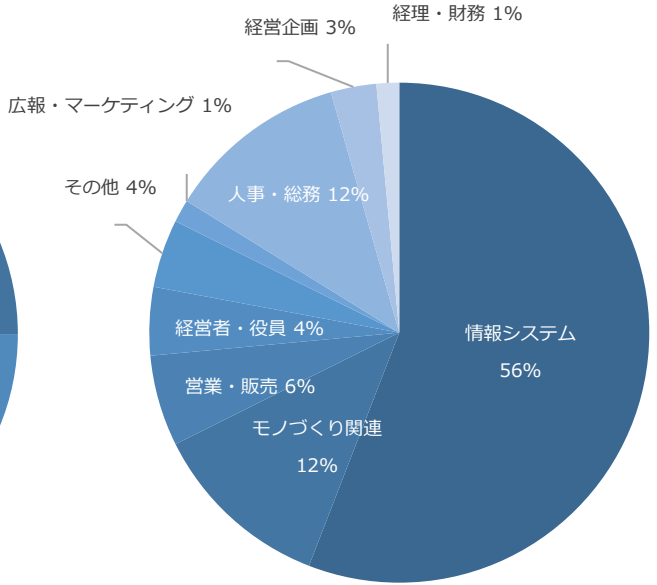
業種



従業員規模



職種

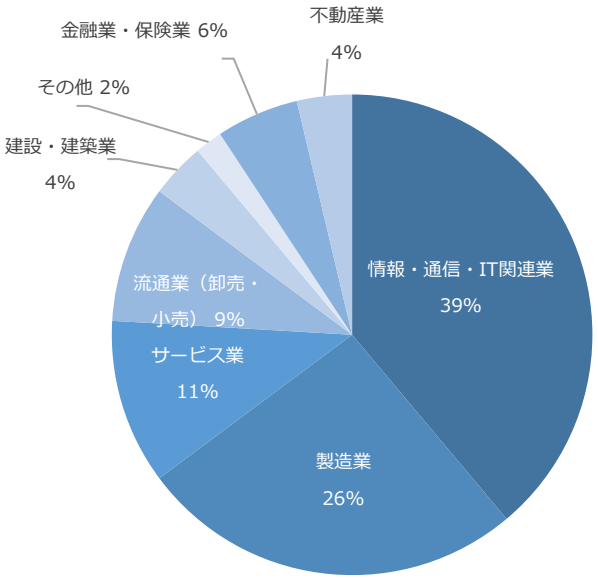


n=68

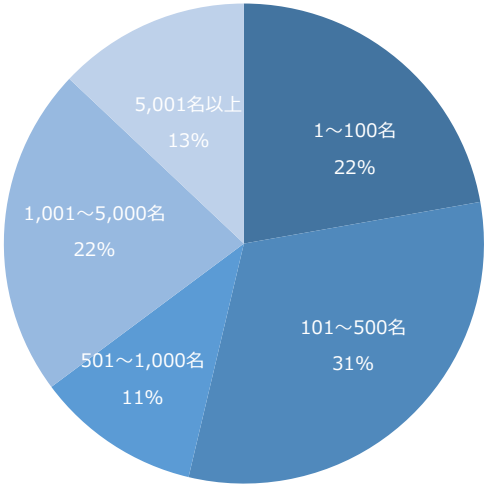
Copyright © ITmedia Inc.

ファイルストレージ検討者

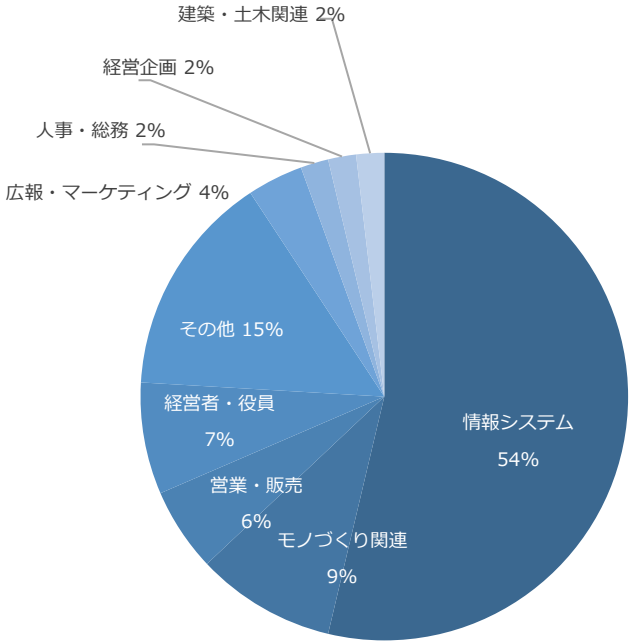
業種



従業員規模



職種

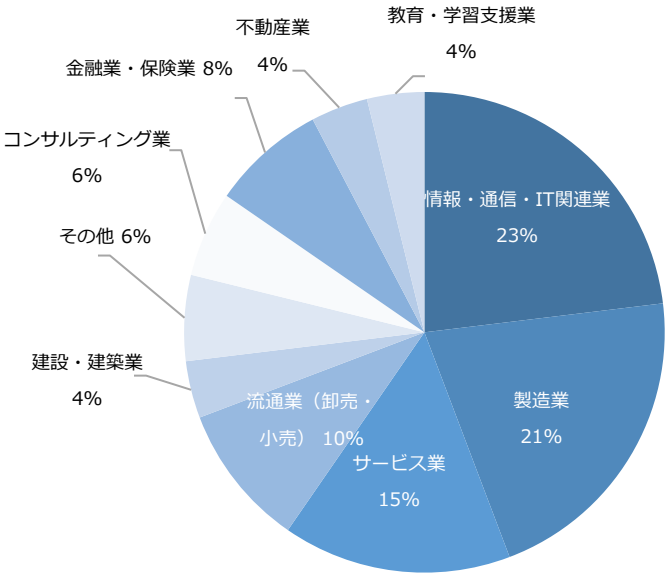


n=54

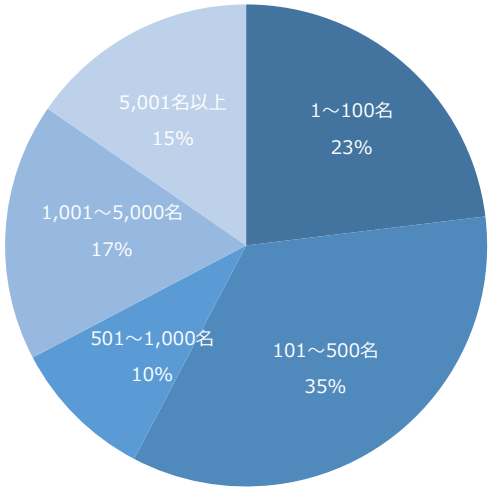
Copyright © ITmedia Inc.

顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）検討者

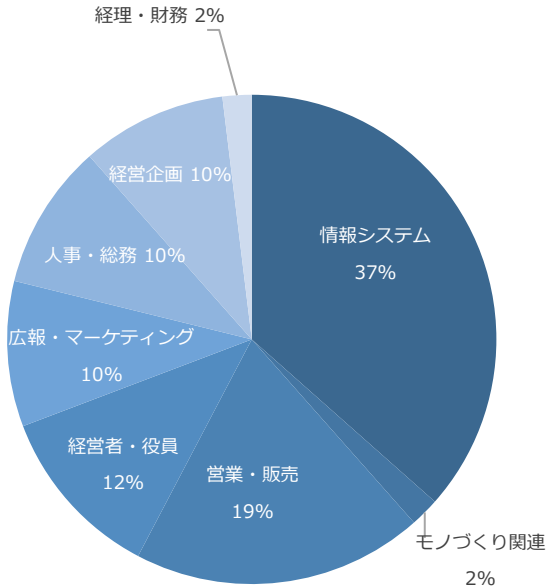
業種



従業員規模



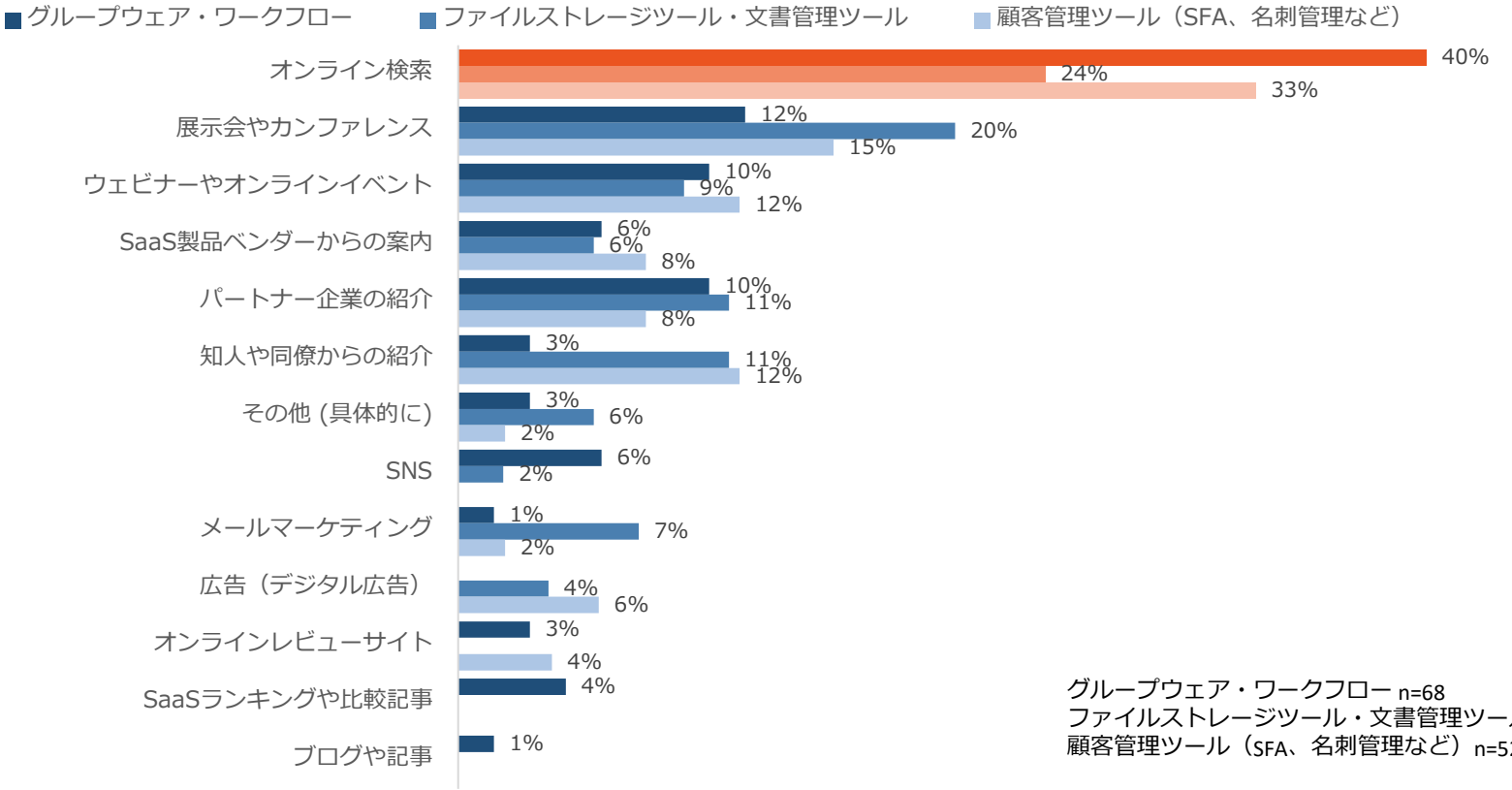
職種



n=52

Copyright © ITmedia Inc.

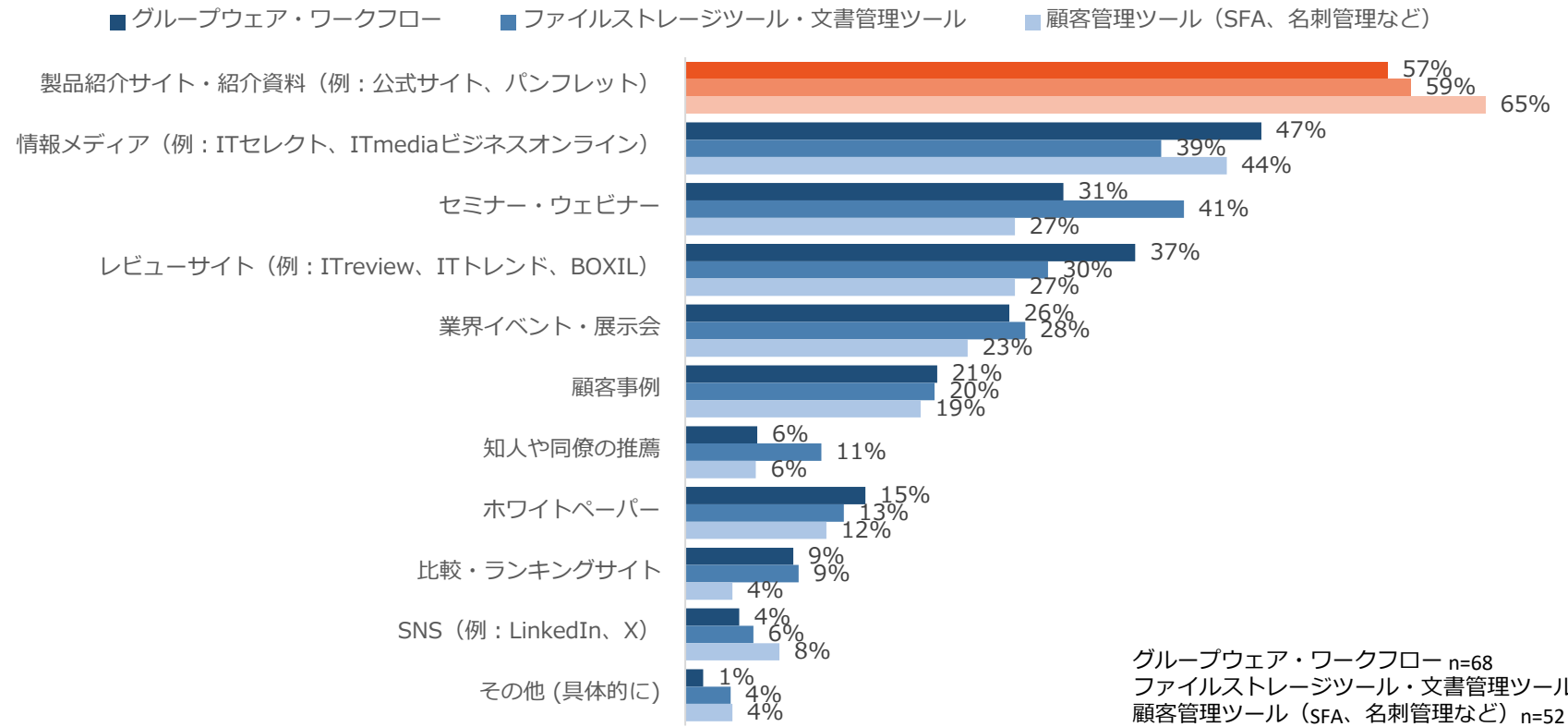
導入または導入検討されたSaaS製品について、どちらで/どのようにして初めて知りましたか？



グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など） n=52

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品を選ぶ際に特に参考になった情報源は何ですか？（複数選択）

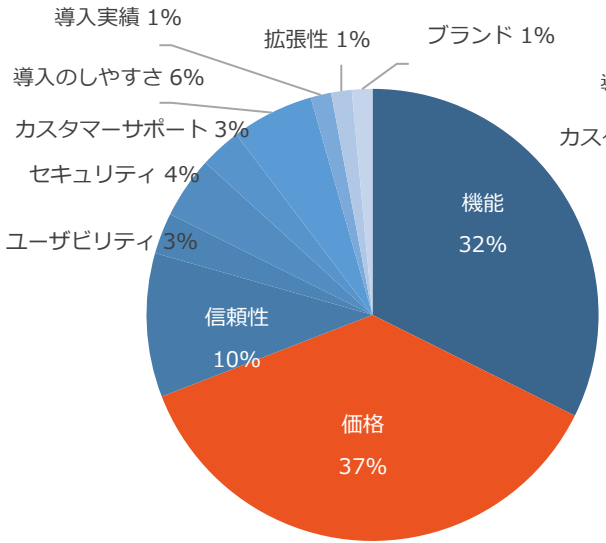


グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

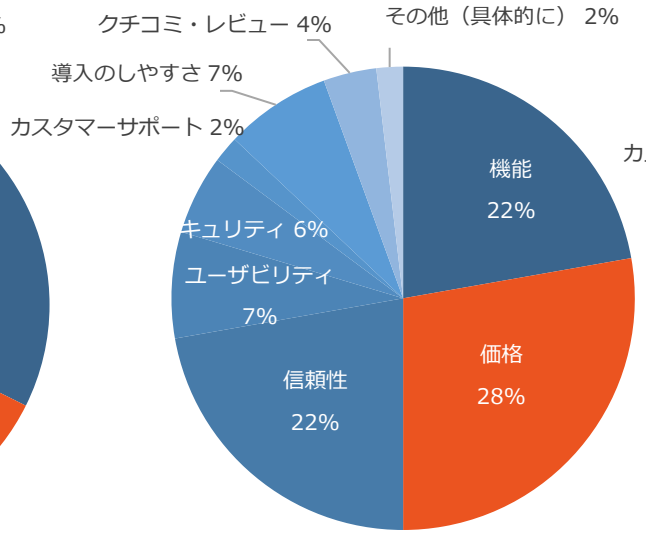
Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入検討にあたり、最も重要視する点を1つだけお選びください。

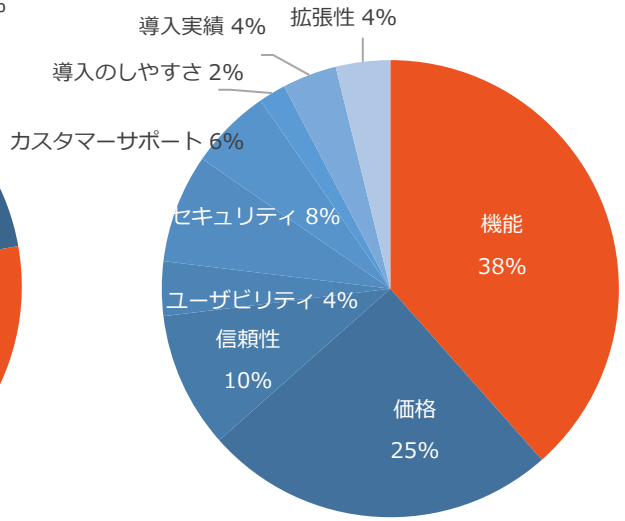
グループウェア ワークフロー



ファイルストレージツール 文書管理ツール



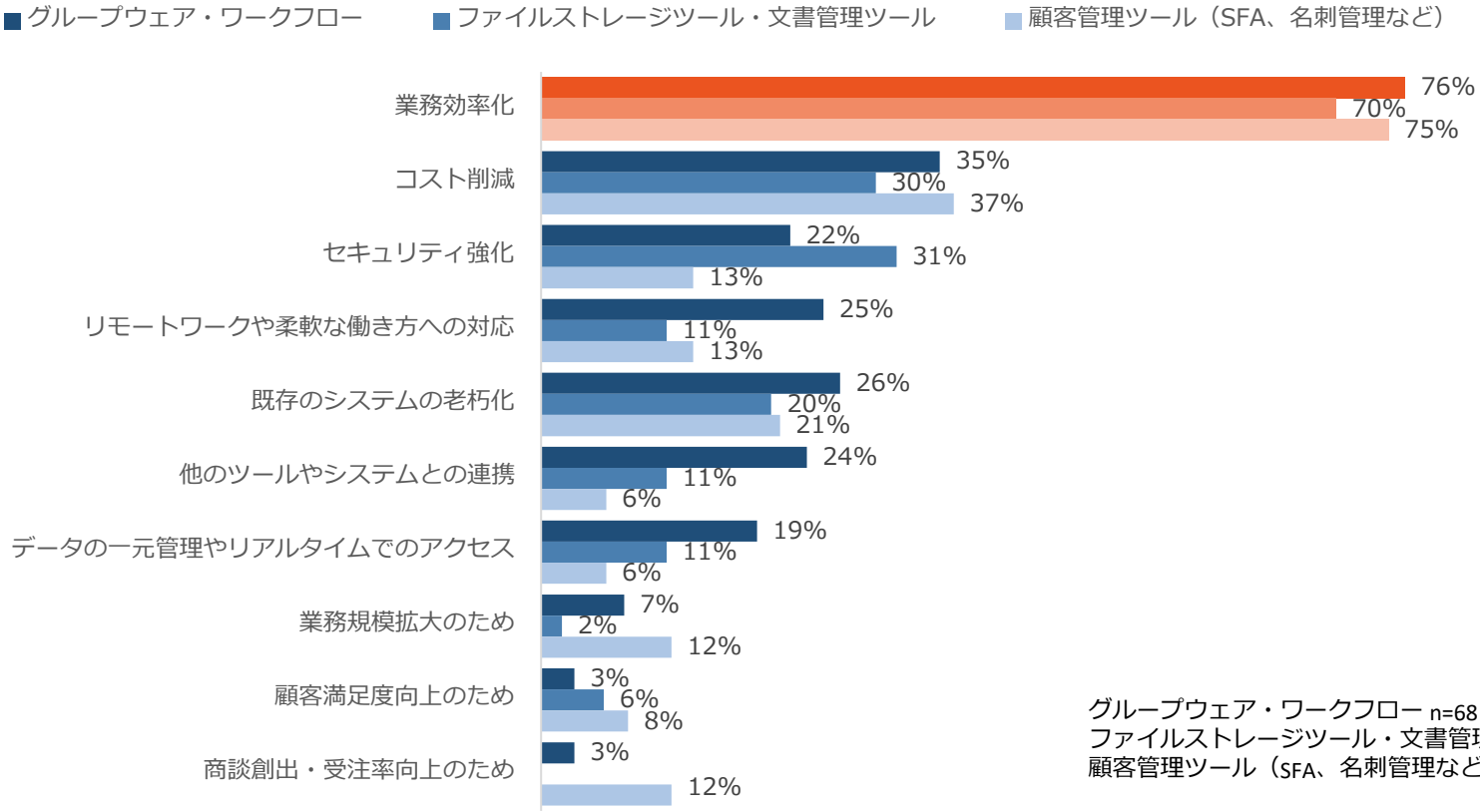
顧客管理ツール



グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入に至った背景や、解決したかった具体的な課題をお選びください。（複数選択）

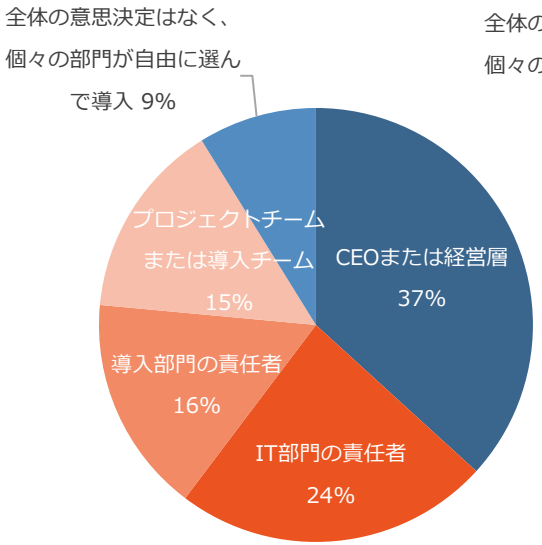


グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

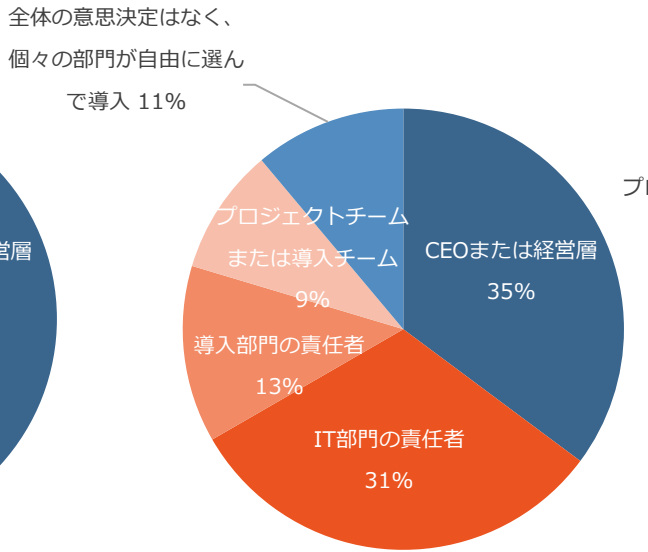
Copyright © ITmedia Inc.

導入・検討されたSaaS製品に関する最終的な決定は、主にどのような方が行いますか？

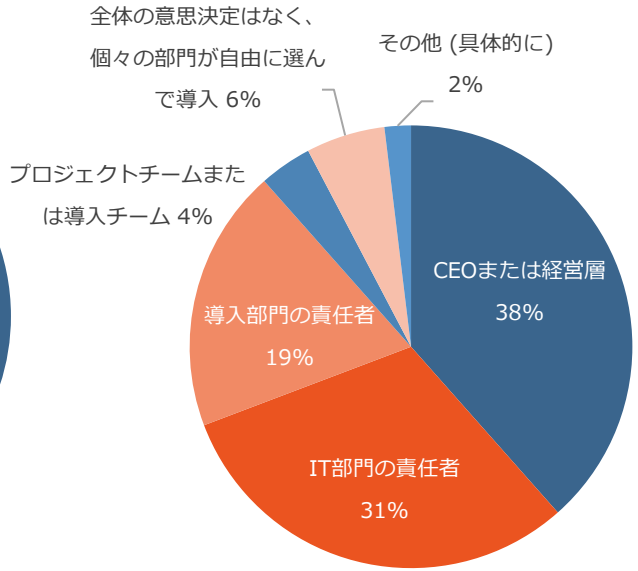
グループウェア ワークフロー



ファイルストレージツール 文書管理ツール



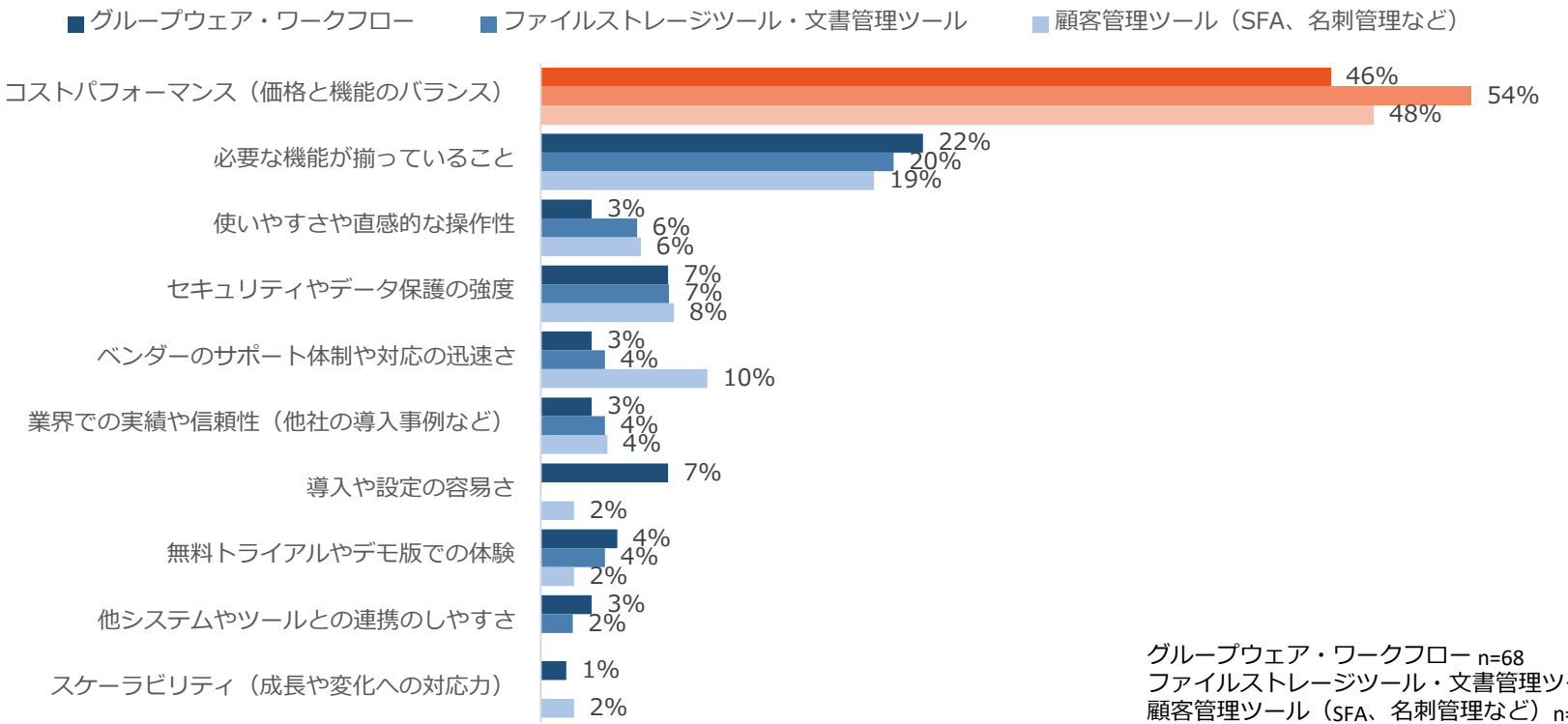
顧客管理ツール



グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の導入または検討において、導入の可否決定に最も影響が大きかった点や要因は何でしたか？

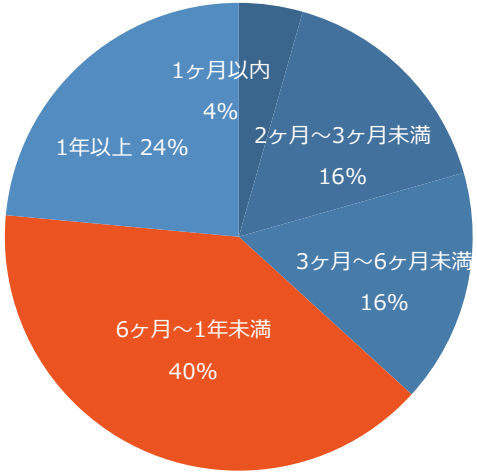


グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

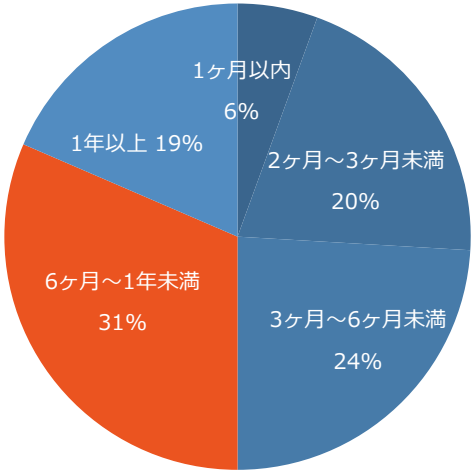
Copyright © ITmedia Inc.

SaaS製品の情報収集を開始されてから、導入可否を決定されるまでの期間は、おおよそどのくらいでしたか？

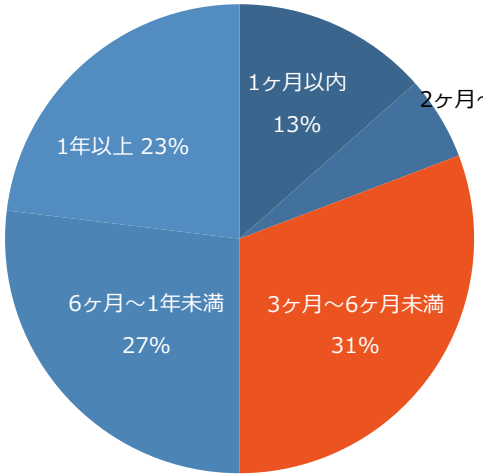
グループウェア ワークフロー



ファイルストレージツール 文書管理ツール



顧客管理ツール



グループウェア・ワークフロー n=68
ファイルストレージツール・文書管理ツール n=54
顧客管理ツール（SFA、名刺管理など）n=52

Copyright © ITmedia Inc.

新規事業開発や販促活動でこんな課題はありませんか？

課題やニーズが
掴めない



キャッチコピーの
受容性が掴めない



リリースのための
調査をしたい



利用実態を
知りたい



「BtoBリサーチ」は、アイティメディアの運営するBtoBメディアの読者を対象としたオンライン市場調査サービスです。
「情報サービス業」「製造業」といった業種や、「情シス」「モノづくり関連職」といった職種、従業員規模、役職など
回答者の属性を指定した市場調査を実現できます。
調査をもとにした、コンテンツの制作やイベント・セミナーの実施などにご活用いただけます。

詳細はこちら

▶お問い合わせ・ご相談はお気軽に https://promotion.itmedia.co.jp/contact

Copyright © ITmedia Inc.

アイティメディアのサービス

リード（見込み客）獲得サービス



リード（見込み客）情報の獲得

タイアップ記事広告



編集記事風の広告を弊社メディアに掲載

メールマガジン広告



弊社メディアの読者会員にメール広告を配信

バナー広告



弊社メディアにバナーを掲載

リサーチ



弊社メディアの読者会員にアンケート調査を実施

Webセミナー



展示会やセミナー等のオンラインイベントを支援

セミナー集客支援サービス



弊社メディアの読者会員をセミナー申込へ誘導

オンライン展示会/協賛ウェビナー



弊社メディア主催のオンラインイベントへ協賛

アイティメディアは オンライン専業メディア企業である強味を活かした企業のマーケティング・プロモーション支援を行っております。
製品の認知度を上げたいが何から手を付ければいいのかわからない、
効率的に成果につなげる予算のかけ方を知りたい、などのご相談もお受けしております。

▶お問い合わせ・ご相談はお気軽に https://promotion.itmedia.co.jp/contact

Copyright © ITmedia Inc.

企業理念

メディアの革新を通じて
情報革命を実現し、社会に貢献する

- 専門性・信頼性の高い情報選択により、知恵と知識の向上、情報格差の解消に貢献します。
- テクノロジーの進化と共にメディア事業を革新し続けます。
- 社会的知識基盤としての情報コミュニティを提供します。

顧客・ユーザー規模

見込み顧客数	[売り手] 顧客数	[買い手] プロファイル会員	読者数
7,000社	2,300社	130万人	2,500万人

メディア・データ規模

デジタルイベント開催回数	専門メディア数	記事本数	月間PV
200回/年	30メディア	7,000本/月	4億PV

スタッフ

直販営業担当	外部記者	内部記者
100名	1,000名	100名

Copyright © ITmedia Inc.

SaaSベンダーでよくある課題

“リード獲得の難しさ”や“展示会準備の負担”といった課題を感じていませんか？



リードは取れても
商談に繋がらない



展示会出展だと
準備工数/時間がかかる



自社に合ったリードが
なかなか取れない

効率的に“商談”を獲得するサービスが **発注ナビ** です

© hacchu navi Inc.

発注ナビが課題を解決します

発注ナビ

発注ナビを活用することで、効率的にリードまたは商談の獲得が可能です。

1

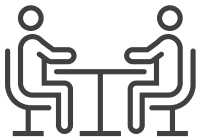
対応したい案件を選ぶエントリー制。最短1日で紹介



スピーディーに提案を進められます。

2

紹介する案件はリード・または商談を選択できる



柔軟なプラン設計により、効率的な営業活動を実現できます。

3

IT専門スタッフが導入検討者の依頼内容をヒアリング



依頼内容以外の条件の確認を行うので、エントリー時の情報源となります。

発注ナビとは

発注ナビは、発注したい企業と受注企業をつなぐビジネスマッチングサービスです
ITに詳しい専門スタッフが発注者の要望をしっかりとヒアリングを行った案件をご紹介しています

紹介実績
25,000件

対応社数
7,000社

対応テクノロジー
310個



案件集客サイト　｜　ITセレクトの特長

発注ナビ

IT総合ポータル「ITmedia」にSaaS製品比較サイト「ITセレクト（https://www.itmedia.co.jp/itselect/）」
を新規開設

IT製品を導入したい発注者に対し、製品選びに役立つ記事や製品の詳細・レビューなどの情報収集ができる場を提供します。



特長 ｜ 01

豊富な記事コンテンツ

編集部や専門家によるSaaS・IT製品選びに役立つ記事を多数掲載。
記事での製品紹介から資料請求を促します。
製品情報の掲載は無料です。

特長 ｜ 02

ITreview連携によるレビュー掲載

ITreviewと連携し、ユーザーレビューを掲載。
発注者の製品検討を後押しします。
サイトは、こちらからご覧ください。

ITmedia Inc.

＜お問い合わせ・ご相談＞

アイティメディア株式会社

営業本部 市場開発統括部

sales_sijou@ml.itmedia.co.jp