

ホワイトペーパー

アイデンティティで B2B SaaSの成長を 促進

迅速なリリースと運用コスト削減を実現し、
エンタープライズ対応の
顧客アイデンティティでビジネスを拡大。



本書の内容

- 2 概要
- 3 市場投入までの時間を短縮：アイデンティティ関連の煩雑な作業をなくし、本来の業務に集中
- 5 カスタマーエクスペリエンスの向上：オンボーディングを戦略的優位性へと転換
- 7 ブランドの保護：アイデンティティセキュリティで信頼を醸成
- 9 今すぐ始める

概要

今日のB2B SaaS業界において、上位市場への移行は最も強力な成長の原動力の1つですが、多くの企業では、その取り組みが共通のボトルネックであるアイデンティティによって停滞しています。差別化された製品機能をリリースする代わりに、エンジニアリングチームはアイデンティティ基盤の構築作業に追われがちです。カスタムのテナント分離の構築、手動でのユーザーオンボーディングの対応、そして一向に完成しないアプリ内管理ツールのつぎはぎ対応に、何か月も費やしています。

同時に、AIエージェントの台頭により、アイデンティティはもはや人間のユーザーだけのものではなくなりました。現在、データへのアクセス、ワークフローのトリガー、ユーザーや組織の代理としての操作を行う非人間アイデンティティ（NHI）が急増する中、アプリケーションはこれらを安全に管理する必要に迫られています。

このホワイトペーパーは、B2B SaaS組織がこうした変化に対応できるよう支援することを目的としています。特に、AIによってセキュリティ、複雑さ、顧客からの期待の水準が引き上げられている状況においては重要です。3つの主要なビジネス成果を達成する方法について解説します。

- ・ 市場投入までの時間を短縮
- ・ カスタマーエクスペリエンスの向上
- ・ ブランドを保護

その結果、エンタープライズ案件の成約速度が向上し、エンタープライズの成約率が高まり、より大規模な顧客との契約を獲得するためのスケーラブルな基盤が整います。



市場投入までの時間を短縮： アイデンティティ 関連の煩雑な 作業をなくし、 本来の業務に集中

アイデンティティ基盤の整備に費やされるすべてのスプリントは、中核となる製品機能の向上やイノベーションの推進に充てられなかったスプリントです。

多くのSaaS組織は、アイデンティティコンポーネントを社内で構築するために専任の開発者を採用しています。強力なアイデンティティセキュリティ態勢を維持することは重要ですが、それによって組織が差別化されることはほとんどありません。実際、ほとんどのSaaS組織が認識していないのは、エンタープライズ対応アイデンティティ機能の構築・維持に貴重な時間とリソースを費やすことの機会費用が、イノベーションの推進に充てられたはずの時間であるという点です。市場投入までの時間とイノベーションは、競争優位性の維持、市場シェアの獲得、そして長期的な収益成長を促進するうえで不可欠です。

こうしたトレードオフは、組織がより上位の市場に移行するにつれて、さらに顕著になります。エンタープライズははるかに多くの要件を課すため、自社開発のアイデンティティソリューションをエンタープライズの顧客が求めるレベルで保護、スケール、維持することは、コンプライアンスに関する考慮事項や厳格なセキュリティポリシー要件を加味すると特に、ほぼ不可能になります。実際、現在ではエンタープライズSaaSのRFPの96%に、SCIMやシングルログアウトなどの高度なB2B認証要件が含まれています。¹

[1] Auth0、2025年、エンタープライズ企業の購買担当者を対象とした社内調査

SaaS組織がシステム全体でAIエージェントの導入を拡大するにつれて、増え続ける認証方式、プロビジョニングワークフロー、アクセス制御モデルをサポートする必要に迫られるでしょう。本番環境に対応したアプリやAIエージェントの市場投入までの時間が戦略的差別化要因となる時代において、アイデンティティの基盤構築にエンジニアリングサイクルを費やすことは、イノベーションの時間を失うことに他なりません。

ここで、状況を一変させるのが、Auth0のような目的特化型のアイデンティティソリューションです。アイデンティティインフラストラクチャの構築、保護、維持の複雑さを外部に委ねることで、組織は次のことを実現できます。

- ・ **デプロイメントの迅速化**：数か月を要するカスタムのアイデンティティ構築を、わずか数日で実装可能な本番環境対応のエンタープライズ認証に置き換えます。
- ・ **イノベーションの促進**：エンジニアリングサイクルを再利用し、収益と差別化を推進する製品機能の強化に充てます。
- ・ **メンテナンスの負担の軽減**：顧客ベースの拡大に伴うアイデンティティインフラストラクチャのメンテナンスの負担を解消します。

ROLLERは、チケット制のゲストエクスペリエンスプラットフォームです。当初はオープンソースのアイデンティティプラットフォームを使用していましたが、業務が複雑化するにつれてセキュリティニーズが高まり、より堅牢なソリューションが必要になりました。アイデンティティ関連のニーズをアウトソースすることで、ROLLERはクライアントに合わせたPOSソリューションを提供するという本来のミッションに集中できます。

「信頼できる優れたソリューションやサービスに業務を任せられるのであれば、そうすることが理にかなっています。そうすれば、私たちはユーザーに最高のソリューションを提供すること、つまり本当に重要なカスタム業務に集中できます」

Andrew Brodie
CTO, ROLLER



カスタマー エクスペリエンスの 向上： オンボーディングを 戦略的優位性へと 転換

時代は今、アイデンティティがもはやバックエンドの懸念事項ではなくなる、という転換点を迎えています。アイデンティティは、実際、カスタマーエクスペリエンスにおいて最も目に見えやすく、かつ最も重要な構成要素の1つです。多くのユーザーにとって、認証はSaaSアプリケーションで最初に行うインタラクションです。ログインフロー、オンボーディングプロセス、アクセス管理のエクスペリエンスは、プラットフォームの第一印象を形成し、導入・ユーザビリティ・定着率に大きな影響を与えます。

購入後のオンボーディングや製品の活用は、快適な体験でなければなりません。新規顧客をオンボーディングするたびに、新しいシングルサインオン (SSO) やSCIM (System for Cross-Domain Identity Management) 接続を手作業でセットアップする手間が発生する場合、管理上のオーバーヘッドによってスケーラビリティが制限されてしまいます。開発チームは、ユーザーの追加や権限のリセットといった基本的なタスクに貴重な時間を費やすことになり、顧客はオンボーディングを待つ間に不満を募らせます。エンタープライズの顧客がSSOやSCIM接続を自身で個別に構成できるようにすることで、サポートチームやエンジニアリングチームに頼ることなく、より迅速に利用を開始できます。

顧客には豊富な選択肢があります。期待が満たされなければためらうことなく他社に乗り換えるでしょう。B2B SaaS組織にとって、シームレスなオンボーディングエクスペリエンスの提供は、単なるログインフローにとどまりません。これには、ブランドに合わせてカスタマイズされた認証体験、ITチームがユーザーと権限を個別に管理するための管理の委任機能、さらにエンタープライズ対応アイデンティティ環境との緊密な統合が必要です。

AIを活用したエクスペリエンスの台頭により、複雑さがさらに増しています。AIエージェントと自動化されたワークフローは、ドキュメントへのアクセス、データの分析、アクションのトリガーなど、複数のシステムにわたる操作をユーザーに代わって実行する機会が増えています。これらのエージェントはカスタマーエクスペリエンスを合理化しますが、ユーザーの信頼やカスタマーエクスペリエンスの完全性を損なうリスクがあってはなりません。このコントロールを維持するには、まずセキュアなアイデンティティ基盤を確立することが重要です。これにより、AIシステムが許可されたデータにのみアクセスできるようになり、顧客が期待する厳格な透明性と監査性も確保できます。

Auth0のようなエンタープライズ対応のアイデンティティソリューションは、SaaSプロバイダーがアイデンティティを摩擦の原因から戦略的優位性へと転換するのに役立ちます。高度なアイデンティティ体験をすぐに提供できる基盤により、SaaSプロバイダーは、コンバージョン率と生涯価値を高める優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

- ・ **セルフサービスでの迅速なセットアップ**：顧客がSSOやSCIM接続を自身で構成することで、長引くEメールのやり取りや、IT部門とのサポートチケットの往復を回避できます。
- ・ **シームレスなセルフサービス管理**：顧客企業の管理者は、アプリ内の管理者ダッシュボードを通じて、自身の組織、メンバー、アイデンティティプロバイダーを自律的に管理できます。
- ・ **システム全体でセキュアかつ一貫したアクセスを実現**：顧客は、信頼性が高くコンプライアンスに準拠したアクセス制御のメリットを享受できます。これにより、従業員もAIエージェントも、摩擦やエラーなく適切なデータに安全にアクセスできるようになります。

人材獲得テクノロジーの大手プロバイダーであるiCIMSの内製アイデンティティソリューションは、同社のクライアントが抱える多様なタイプのユーザーにシームレスなエクスペリエンスを提供するうえで課題を抱えていました。これらのユーザーはすべて同じアプリケーション内に共存しています。社内外の候補者に対応するため、iCIMSは同じアプリケーション内で異なる複数の認証方式やアイデンティティをサポートする必要があり、その結果、コストが高騰し、クライアントのセキュリティへの期待に応えることが困難になっていました。

外部のアイデンティティソリューションを選択したことで、iCIMSはより優れたサービスへの移行を実現しました。社内の開発チームの負担を軽減しながら、同じアプリケーションに共存するあらゆるタイプの多様なユーザーにシームレスなエクスペリエンスを提供できるようになったのです。Organizationsなどの機能により、iCIMSはユーザータイプごとに別々の認証および認可ワークフローを設定できます。また、候補者が社内か社外かに基づいてアイデンティティポリシーを構成し、候補者エクスペリエンスをカスタマイズすることも可能です。Organizations機能には、カスタマイズ可能なEメールテンプレートやログインページもあり、エンドツーエンドでブランド化された求人応募ジャーニーを創出できます。

「開発者向けの使いやすいツールキットのおかげで、当社のエンジニアリングチームはアイデンティティの統合を大幅に進めることができました」

Bryan Tedesco

SVP of Engineering, iCIMS

ブランドの保護： アイデンティティ セキュリティで 信頼を醸成

安全でシームレスな体験は、適切なアイデンティティ管理から始まります。組織が堅牢なセキュリティ態勢を維持することで、顧客の信頼と安心を得ることができます。

従来のセキュリティ対策ではもはや不十分です。AIによってアイデンティティベースの脅威が増幅され、これまで以上に簡単に攻撃を仕掛け、自動化できるようになっています。ボットは何千ものアカウントへの攻撃を自動化し、クレデンシャルスタッフィングは特権ユーザーを侵害し、セッションハイジャックはMFAをバイパスします。このAIを悪用した新たな攻撃対象領域により、多層防御システムの重要性がこれまで以上に高まっています。

B2B SaaS組織にとって、その重大性はさらに深刻です。マルチテナント環境の管理、機密性の高い顧客データや従業員データの保護、複雑なシステム全体における人的アイデンティティと非人間アイデンティティ(NHI)両方のセキュアなアクセス確保の支援などが必要になるためです。この問題は、AIエージェントの規模によってさらに複雑化します。AIエージェントは、リソースのプロビジョニング、機密データの分析、ワークフローのトリガー、APIとの連携といった操作を、複数のシステムをまたいで行う能力を備えています。

B2B SaaS組織が競争で優位に立つためには、正規ユーザーの操作を妨げることなく、リスクシグナルにリアルタイムで応答する、アダプティブでコンテキスト認識型の機能が必要です。Auth0のようなエンタープライズ対応のアイデンティティソリューションは、最新のSaaS環境における複雑なアイデンティティとアクセスの課題に対処し、ユーザージャーニーの各段階に組み込まれたセキュリティによってブランドを保護します。Bot Detection、Credential Guard、Adaptive MFAなどの機能は、アイデンティティセキュリティに対する多層防御アプローチを構築し、ログイン前、ログイン時、ログイン後にユーザーを保護します。これは、SaaS組織のステークホルダーにとって、具体的なメリットにつながります。

- ・ **ブランドの評判向上**：あらゆるプラットフォームとインタラクションにおいて、人間と非人間の両方を含むすべてのユーザーに組み込み型の保護を提供します。
- ・ **顧客からの信頼と満足度の向上**：アダプティブなコンテキスト認識型の制御機能により、信頼できるユーザーのアクセスを簡素化する一方で脅威をブロックし、シームレスでより安全なエクスペリエンスを実現します。
- ・ **従業員の生産性向上**：強力な保護機能により、サポート対応にかかるコストを削減し、SaaS環境全体でより迅速かつ安全なコラボレーションを実現します。

ユーザージャーニーにおけるすべてのインタラクションは、セキュリティを強化し、信頼を醸成する機会となります。競争の激しいB2B SaaS業界では、組織は複雑なマルチテナント環境と機密性の高い顧客データを管理しています。このような状況において、シームレスな保護は、顧客の信頼、定着率、ブランドの評判に直接影響します。

Jamfは、Apple製品を第一に考えた管理とセキュリティにおける世界標準であり、世界で75,300以上の組織が、3,300万台を超えるデバイスの管理と保護に同社のソリューションを活用しています。自己資金によるスタートアップとして始まった同社が、従業員2,500人以上を擁するグローバル企業へと成長するにつれ、社内外のアイデンティティを飛躍的にスケールする必要が生じました。

「まず必要だったのは統一されたログインエクスペリエンスで、それがAuth0の検討を始めるきっかけとなりました。私たちの目標は、Auth0をJamf IDのセキュアな正面玄関として活用し、ひとつに統一された利用体験をお客様に提供することです」

Akash Kamath

SVP of Software Engineering, Jamf

Auth0を利用することで、Jamfは高度なセキュリティ機能を最小限の運用負担で導入できるようになりました。こうした機能をテストするきっかけになったのは、Jamf Nationコミュニティサイトでスパム警告を受けたことです。現在では、Jamf IDがすべての新規顧客に対するセキュアな標準ログイン方式となっています。同時に、顧客が希望するIdPをいつでも連携できる柔軟性も備えています。

「長い間、スパムに悩まされていましたが、Auth0 Bot Detectionを有効にしたところ、約40%減少しました。Auth0のおかげで、お客様に提供する機能の開発に専念する時間が生まれました。お客様がどのアイデンティティプロバイダーを使っているかを、私たちが気にする必要はありません。お客様側で設定を済ませれば、すぐに使い始めてもらえるのです」

Jake Schultz

Staff Software Engineer, Jamf

今すぐ始める

利用体験、セキュリティ、AIを適切に機能させるには、まず適切なアイデンティティを整備する必要があります。

B2B SaaS企業が上位市場に移行するにつれて、製品チームとエンジニアリングチームは、製品や機能の開発と同じペースでアイデンティティソリューションをスケールさせるという課題に直面します。競争優位性を維持し、エンタープライズ案件を成約に導くには、アイデンティティ管理が不可欠です。

Auth0は、シームレスで、カスタマイズされた、スマートで信頼性の高いエクスペリエンスを実現します。Tenancy-as-a-Serviceは、エンタープライズ向けのアイデンティティインフラストラクチャを自社で構築・維持する運用負担を発生させることなく、上位市場への進出を目指すB2B SaaS企業に特化して設計されています。

B2B SaaS組織は、エンタープライズレベルの機能を標準で利用することで、エンドユーザーと開発者の両方にセキュアでシームレスなエクスペリエンスを確保しながら、迅速にスケールできます。技術チームは、Organizations、セルフサービスエンタープライズ構成、インバウンドSCIMなどの機能を活用して、市場投入までの時間を短縮し、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、ブランドを保護できます。

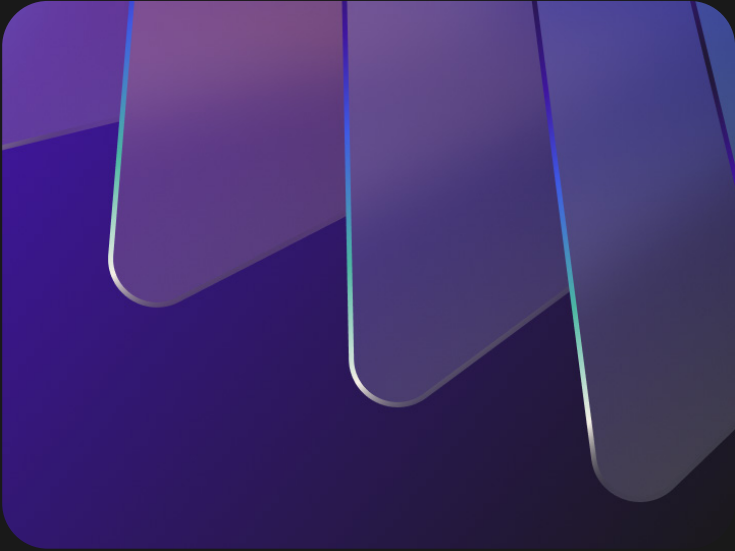
アイデンティティのボトルネックを理由に、次の大型案件を逃さないための対策を始めましょう。本来の業務に集中できるよう、アイデンティティ基盤の構築・管理はAuth0にお任せください。

- [Auth0のB2B SaaSソリューションのページで詳細を見る](#)
- [Auth0の料金ページを確認する](#)
- [サインアップして利用を開始する](#)

Auth0とOkta Integration Networkを活用してSaaSの成長を促進

エンタープライズ対応のアイデンティティ統合を構築することは、フィットネスコーチがさらに上の認定資格を取得し続けることに似ています。1つ取得するごとに、より上位のクライアントを開拓できるようになります。エンタープライズ企業の購買担当者は、製品の機能だけを評価するわけではありません。準備状況进行评估します。そして、最も価値の高いエンタープライズアカウントは、大規模な導入でも安全であることを証明する、アイデンティティ分野における十分な実績を備えたアプリのみを候補として検討します。Auth0で構築し、Oktaを導入済みのエンタープライズ企業への販売を目指しているなら、その基準達成は思いのほか近いところにあります。

この[ブログ](#)では、Auth0を利用するアプリが適切なプラットフォームとアイデンティティにおける実績を武器に、より多くのエンタープライズ案件を獲得し、成約を加速させ、顧客の離脱を防ぐ方法を解説します。



ホワイトペーパー

アイデンティティで B2B SaaSの成長を 促進

okta

The World's Identity Company.

Okta Inc.
100 First Street
San Francisco, CA 94105
info@okta.com
1-888-722-7871