

# SUGARCRM™

オープンソースのビジネスモデル  
コマーシャル・オープンソース  
SugarCRMビジネス

CareBrains, Inc.  
代表取締役 CEO 松下博宣

この資料の知的所有権は株式会社ケアブレインズに帰属します。この資料および内容を許可なく複写・複製・転用・流用することは知的所有権の侵害になりますのでご注意ください。



# まつした・ひろのぶ



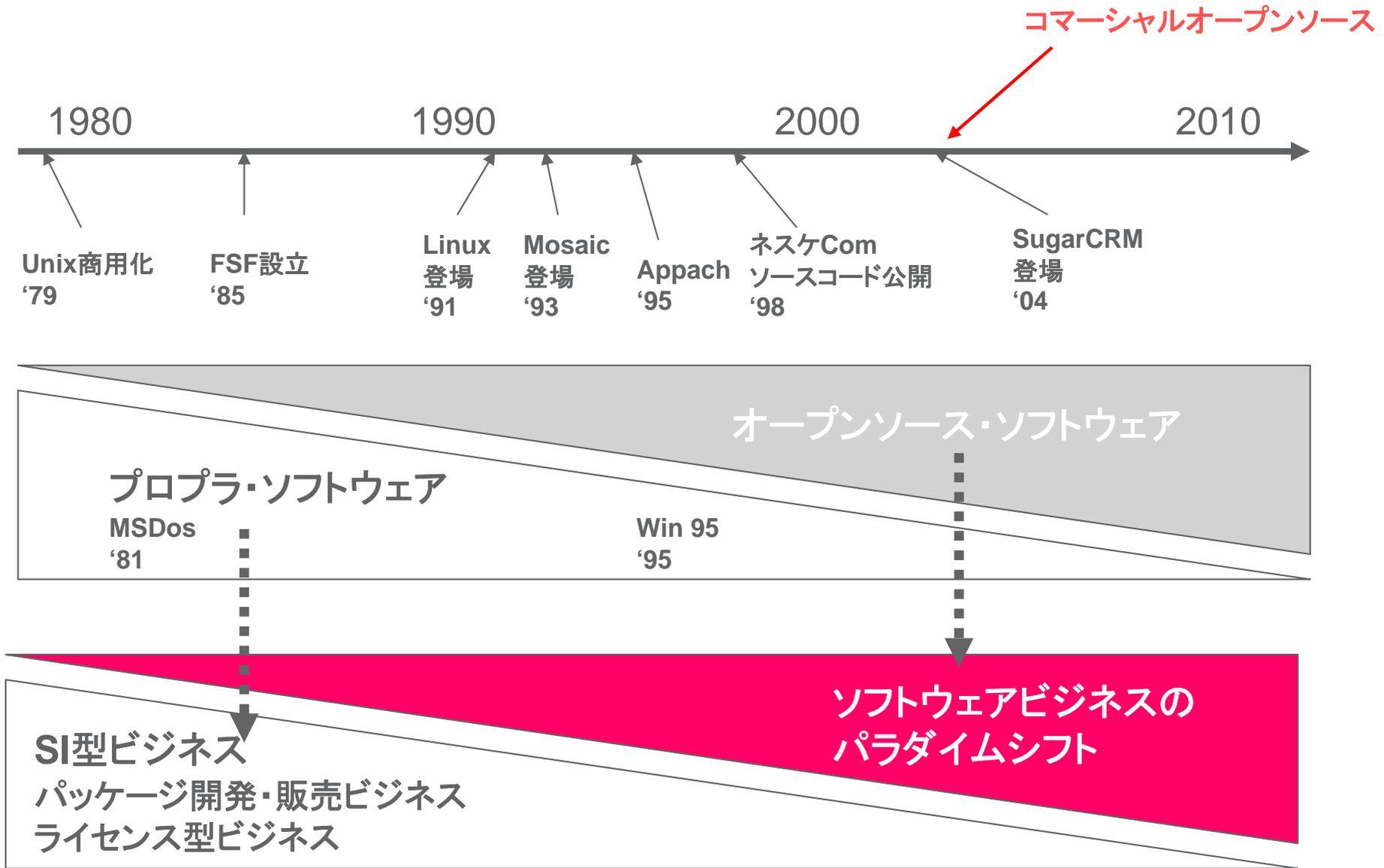
## 経歴

早稲田大学商学部卒業。1988年コーネル大学大学院ヒューマン・サービス・マネジメント学科 (Cornell University Graduate School Human Service Studies) 修士課程修了。Master of Science取得。サービスサイエンス専攻。コーネル大学大学院特別研究フェロー。1988年より米国ヘイ・コンサルティング・グループ (Hay Consulting Group) にて経営コンサルタント。欧州、米国の国際企業、日本に対してビジネスプロセス・コンサルティング活動を展開。組織改革、市場最適化支援、日本企業の対中国、対欧州進出戦略実行支援などをグローバルに展開。1997年株式会社ケアブレインズを設立、代表取締役役に就任。一貫してナレッジマネジメント、企業教育eラーニングコンテンツ、産学提携によるeMBA、eMOT開発、オープンソース・ビジネスアプリケーションなどの先端的テーマを開拓。著作、講演活動、コンサルティングにも積極的に取り組み、東洋経済新報社より日本を代表するコンサルタント101人の一人としてノミネートされる。著作は11冊にわたる。最新本は、「実践！オープンソースCRMアプリケーション入門」(共著) コマーシャル・オープンソースのエバンジェリストとして、日本コマーシャル・オープンソース・フォーラムの設立発起人。





# オープンソースの歴史





# “Free”から”Open”へ



## **Richard Matthew Stallman(RMS)**

- Free=「無償」というイメージ。
- コンピュータのユーザは、何の制約も受けずにソフトウェアを他人と共有できるべきなのである」という主張が共産主義的。



-  **Eric Raymond**らによるマーケット向けのプロモーション用語として使う新しい言葉“オープンソース”が考案された。





# “Open”から”Commercial”へ

- そもそもコマーシャル(commercial)とは、財、サービス、貨幣、情報、時間などの資源を効率的に配分し、かつ円滑な流通を図ることを通じて、人類の社会生活を質量ともに豊かにすることを目指すもの。
- コマーシャル・オープンソースとは、基本的な機能は無償ソフトウェアとしてコミュニティに公開する一方で開発者や利用者のノウハウを集積し、企業向けの高機能や高付加価値サービスを別途有償で提供するソフトウェア、またはそのビジネス。



# 旧来的なオープンソースとの違い

従来型オープンソース

コマーシャル・オープンソース

開発モデル



ビジネスモデル

コミュニズム



キャピタリズム

バザール、お鍋



アカウンタビリティの明確化



# プロプラ勢力へのアンチテーゼ

プロプラ・ソフトウェア



コマーシャル・オープンソース

## 閉じた組織内での開発モデル

- 人件費を高額なライセンス・サポート料で回収
- 技術者の疲弊、自由闊達な発想の阻害
- 閉じたカルチャーによるイノベーション沈滞

## 無償版はコミュニティで共有

- コミュニティによるコスト・リスク・機会負担
- ボランティア・ベースのモノコトづくり
- オープン・イノベーション活性化



# コマーシャル・オープンソースの位置

## プロプライエタリ・ソフトウェア

- 知識の占有
- 閉じたイノベーション
- 閉じた中央研究所
- クローズド・スタンダード

## 旧来型オープンソース

- GPL
- 経済原理との弱い親和性
- 希薄な品質責任
- プロプラ敵視の情念

## コマーシャル オープンソース

- 知識の共有
- 開かれたイノベーション
- 不特定多数参加の  
草の根型開発
- オープン・スタンダード
- 経済原理との親和性
- 柔軟なライセンス
- 品質責任
- プロプラとの融合



# オープンソース化の上昇と統合

~2006年 OSSの上昇

2007年~OSSの統合とエコモデルの進展



仮想化技術の応用による  
ソフトウェア・アプライアンス  
の進展によるSaaS2.0

コスト・収益の共同負担  
エコモデルの進展



# デュアル・ライセンスの形態

	無償	有償
オープン	<p>一般的なオープンソース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・GPL・コピーレフト</li> </ul>	<p>コマーシャルオープンソース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピーライト</li> <li>・有償サービス</li> </ul>
クローズ	<p>ドライバ PC付属ソフト</p>	<p>一般の有償ソフトウェア</p>

■ SugarCRMの位置づけ



# “コマーシャルオープンソース”開発サイクル

## 分散開発サイクル

SugarCRM スタッフが新機能を開発

多くのコミュニティメンバーがダウンロード

集中的な並行テストとデバッグ

コミュニティ主導によるモジュール、機能、移植、エクステンション

### Mozilla Public License 1.1

- コミュニティの利益:
- 商用レベルのCRMシステムの入手
  - 無料

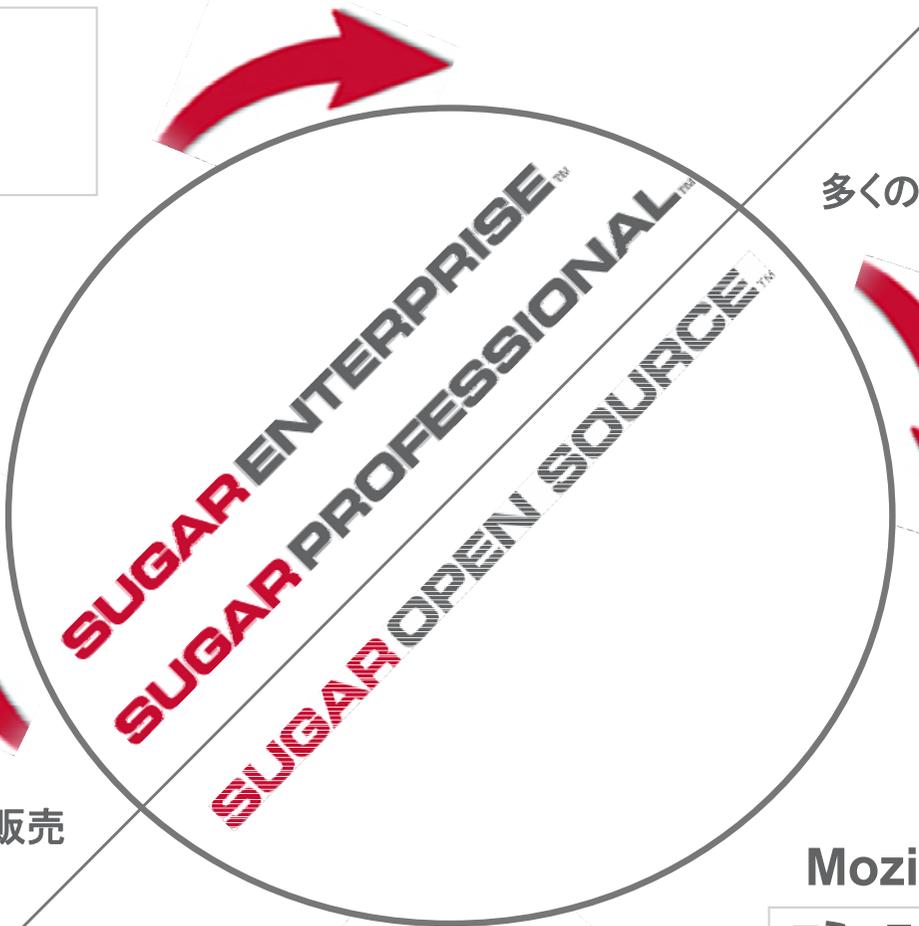
高速な安定化

収益を開発タスクに還元

コマーシャルライセンスとして販売

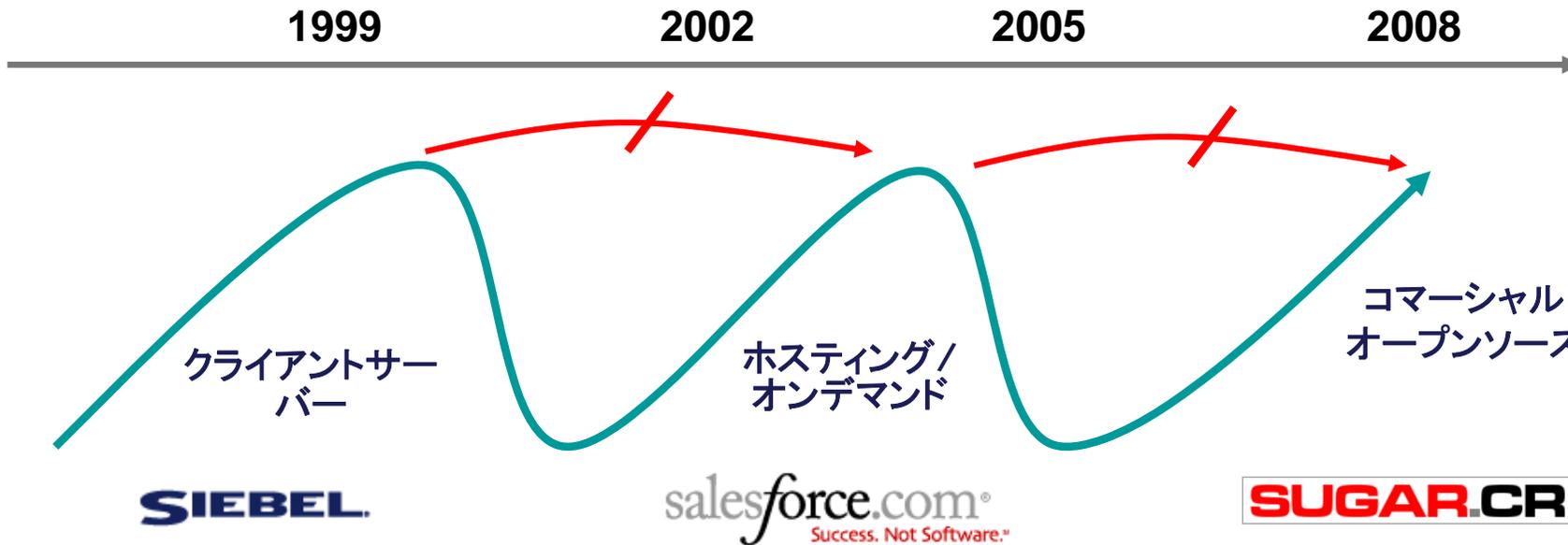
商用の利益:

- サポート
- 開発スピード





# CRMの世代交代



アプリケーションスイート

閉ざされた開発

低いユーザアダプション

長期に渡る運用

プロプライエタリプラットフォーム

購購入費用が高い

- 包括的な機能
- サービスとしてのソフトウェア
- 改善されたユーザアダプション
- 迅速な運用

プロプライエタリプラットフォーム

- レンタル費用が高い

- スマートで速く、フレンドリーなユーザーインターフェース

オンプレミス、もしくはホストされる

- オープンソースプラットフォーム
- 大規模なプラグインエコシステム
- ベンダーによるロックイン無し
- 機能・品質に見合ったベストプライス



# なぜSugarCRMか？

## ■ ビジネスインパクト

- 速やかな投資回収
  - フルセットのCRM機能を合理的な価格で入手
- 利用者への浸透度
  - 使いやすいユーザインターフェース

## ■ テクノロジーイノベーション

- 拡大するイノベーション
  - 6,000名の開発者 > 旧来のソフトベンダにおける数十名の開発者
  - 15,000名のコミュニティメンバー
- 高品質
  - オープンソースはより品質の高いソフトウェアを開発できる



- “コマースシャルオープンソースソフトウェア”ベンダ
  - 2004年4月に設立
  - 100名強の従業員
  - 設立者 - SugarCRM Open Source プロジェクト
  - ベンチャーキャピタルの出資を受けた最初のオープンソースCRMアプリケーション
  - A、B、Cラウンドにおいて\$26Mを調達 – DFJ, Walden, NEA
  - 取締役: Josh Stein, Mary Coleman, Larry Augustin, Scott Sandell, John Roberts





# CRMの新アーキテクチャ

## 機能

カスタマイズ可能な  
ユーザインターフェース &  
ワークフロー



モジュラー型  
ソースコード公開



オープンソース  
アーキテクチャ



OS非依存



## 効果

顧客に合わせたシステム作りが容易

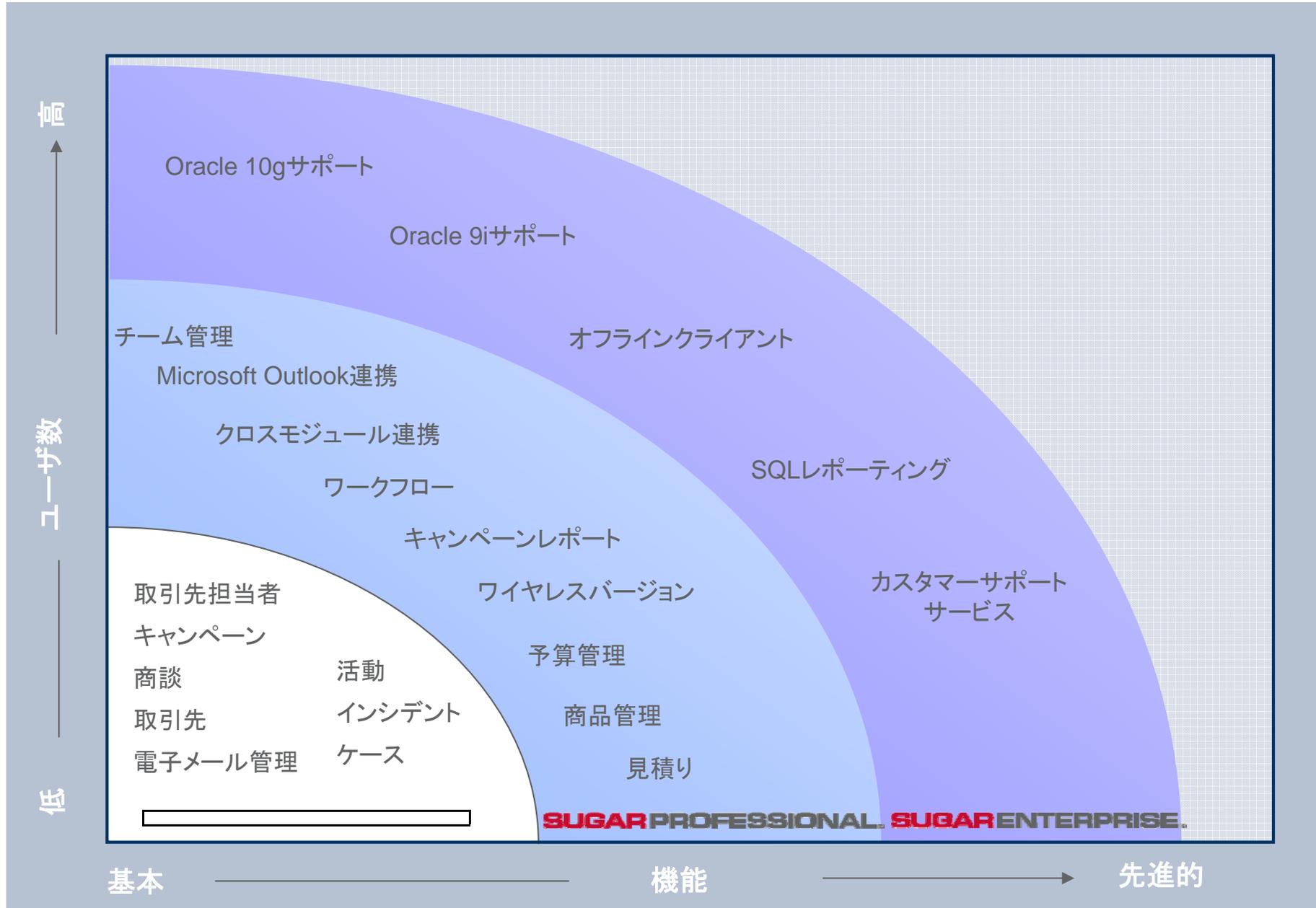
ビジネスに最適なモジュールを選択可能

100%のソースコードを入手可能。安価にカスタマイズを実現

ベンダーロックインによる強制的なアップグレードを回避



# ビジネスに合致したSugar Suiteラインナップ





# 外出先からのアクセス



携帯電話・携帯デバイスモジュール標準装備  
(Enterprise/Professional版のみ)

SUGARCRM. REPLACE WITH YOUR COMPANY LOGO. SUGAR SUITE.

同期 > | ユーザ設定 | 従業員一覧 | ログアウト | 製品について

ホーム | カレンダー | 活動 | 取引先 | 取引先担当者 | リード | 商談 | 見積 | 商品 | 予算

取引先担当者作成 | 名刺から追加 | 取引先作成 | リード作成 | 商談作成 | 見積作成

ようこそ 信二

検索  検索

一週間の予定 表示範囲 今日 (2005-11-05)  
予定はありません

参照履歴 田中 信二

取引先担当者作成  
名:   
姓: \*   
電話:   
電子メール:   
保存

私の商談ランキング

商談名	取引先	商談規模	受注予定日
速達運輸 27 - 100個	速達運輸 27	¥ 75000	2006-07-31
心斎橋信用金庫 30 - 100個	心斎橋信用金庫 30	¥ 75000	2006-06-02
行政管理株式会社 17 - 100個	行政管理株式会社 17	¥ 75000	2006-04-17
行政管理株式会社 81 - 100個	行政管理株式会社 81	¥ 75000	2006-04-17
大阪サービス幕張タワー 1 - 100個	大阪サービス幕張タワー 1	¥ 75000	2006-05-17

私のリード

名前	入力日
近藤 美空	2005-11-03 23:38
山田 美月	2005-11-03 23:38
山崎 萌花	2005-11-03 23:38
吉田 明日香	2005-11-03 23:38

2005年11月

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

チームへの連絡:

クロスモジュールレポート  
Sugar Suiteの複数のモジュールにまたがる統計レポートをウィザード形式で作成することができます。  
HTMLメール

オフラインクライアント  
(Enterprise版のみ)



# 導入実績(約1200社)

通信

テクノロジー

製造

ヘルスケア

金融

voipamericas

LATC  
Communications.

MCI

SEFTEL

affant  
Communication

WIRELESS  
LAN SOURCE

PCS  
Public Communications Services

Avid



HARRIS

skype™

spike  
SOURCE

Meta Fusion  
El Quinto Elemento

OpenLogic

ALLPRO  
Building Systems

eBots

MEGAVOLT  
Manufactured Elec

MONROE

PRIDE  
INDUSTRIES

RIEDON

athenahealth

NovaSys  
HEALTH

Carefx™

PHARMA CARE

IntraMed

Neuro  
Diagnostic  
Devices

MedSynergies™

STERLING BANCORP

epx

TransUnion.

NINJA TRADER

BDO

TOUCHSTONE  
INVESTMENTS





# グローバル・エコシステム



80社以上のパートナー

6000人の開発者

25ヶ国での販売

200万件以上のダウンロード

50言語への対応

400以上の拡張モジュール



- 2006年はSugarCRMにとって大いに発展した年であった。
  - コマーシャルライセンス(有償版)の数が1,000社を超えた。
  - Sugar Open Source(無償版)のダウンロード数がワールドワイドで100万件に達した。
  - SugarForgeとSugarExchangeに登録されたプロジェクトは300を超えた。
  - グローバルなユーザを反映し、対応Language Packは50言語にもなった。





# SugarCRM、1000社を超える!

■ スターバックス、Yahoo、Honeywell、NASAなど

## SugarCRM Announces 1,000 Customers and 1,000,000 Open Source Downloads

Cupertino, CA (December 18, 2006) - SugarCRM Inc. announced today that it has reached more than 1,000 paying customers since the first edition of its commercial open source customer relationship (CRM) software was released in September 2004. In addition, Sugar Open Source has been downloaded over 1,000,000 times, establishing a worldwide community of users who strengthen the product through contributions, quality improvements, extensions and language translations. SugarCRM began by serving small and mid-sized businesses but has quickly established large enterprise customers, including **Honeywell, Yahoo, Starbucks, State of Oregon, NASA Ames Research, AXA Rosenberg, First Federal Bank, and BDO Seidman.**



# 対応Language Packは50言語を超える

英語、日本語はもちろんのこと、アラビア語、フランス語など50を超える言語に対応!!

- [SugarCRM Chinese Simplized-C3CRM](#)
- [Japanese Language Pack](#)
- [Francais \(French\) Language Files](#)
- [Italian Language \(Italiano\)](#)
- [Greek Language Pack](#)
- [Deutsche \(German\) Language Files](#)
- [Spanish \(Spain\) Language Files](#)
- [French \(Français\) SugarCRM Open Source](#)
- [Brazilian Portuguese Language Pack](#)
- [Finnish language files](#)
- [Dutch languagepack](#)
- [Spanish \(Latin America\) language files](#)
- [Sugarindo CRM](#)
- [Swiss German Language Files](#)
- [RUSSIAN RAPIRA Language Pack](#)
- [Polski \(Polish\) Language Files](#)
- [Romanian Language Files](#)
- [FRANCAIS Pack Langue - CARRENET](#)
- [User Friendly Polish Language Pack](#)
- [Czech language files](#)
- [Czech language files](#)
- [SugarCRM Hungarian Language Pack](#)
- [Euro currency pack](#)
- [CallRoom: Brazilian Language Pack](#)
- [Austrian German Language Files](#)
- [Portuguese \(Portugal\) Language Files](#)
- [Turkish Language Pack](#)
- [Italian Language Pack Sugar PRO 4.5](#)
- [Danish Language pack](#)
- [Bulgarian Language Pack](#)
- [Polish Language Files](#)
- [Brazilian Portuguese Language Pack](#)
- [Danish translation](#)
- [Portuguese Language Files](#)
- [SugarCRM Thai Edition](#)
- [SugarCRM 4.0.0 Bulgarian Translation](#)
- [Croatian language pack for SugarCRM](#)
- [Frisian/Frysk languagepack](#)
- [Simplified Chinese Language Pack](#)
- [Traditional Chinese\[æ-£é«”ä,-æ-‡\]](#)



# SugarCRMが2006年プロダクトイヤーを受賞!

**SugarCRM Receives 2006 Product of the Year by Customer Inter@action Solutions Magazine SugarCRM recognized for product vision, leadership and attention to detail**

Cupertino, CA - January 16, 2007 - SugarCRM Inc. announced today that Technology Marketing Corporation (TMC®)'s Customer Interaction Solutions® has awarded Sugar 4.5 the 2006 Product of the Year for Customer Relationship Management (CRM). The award recognizes Sugar 4.5 for product vision, industry leadership and attention to detail. This award is yet another industry accolade for SugarCRM, which was recently recognized by CRM Magazine as a 'Rising Star', named 2006 Selling Power Sales Excellence Award winner for CRM Implementation & User Adoption, and recognized as a finalist by the CODiE Awards in two categories - Best CRM solution and Best Open Source solution. For more information about these awards, please visit:

<http://www.sugarcrm.com/crm/about/about-sugarcrm.html>.



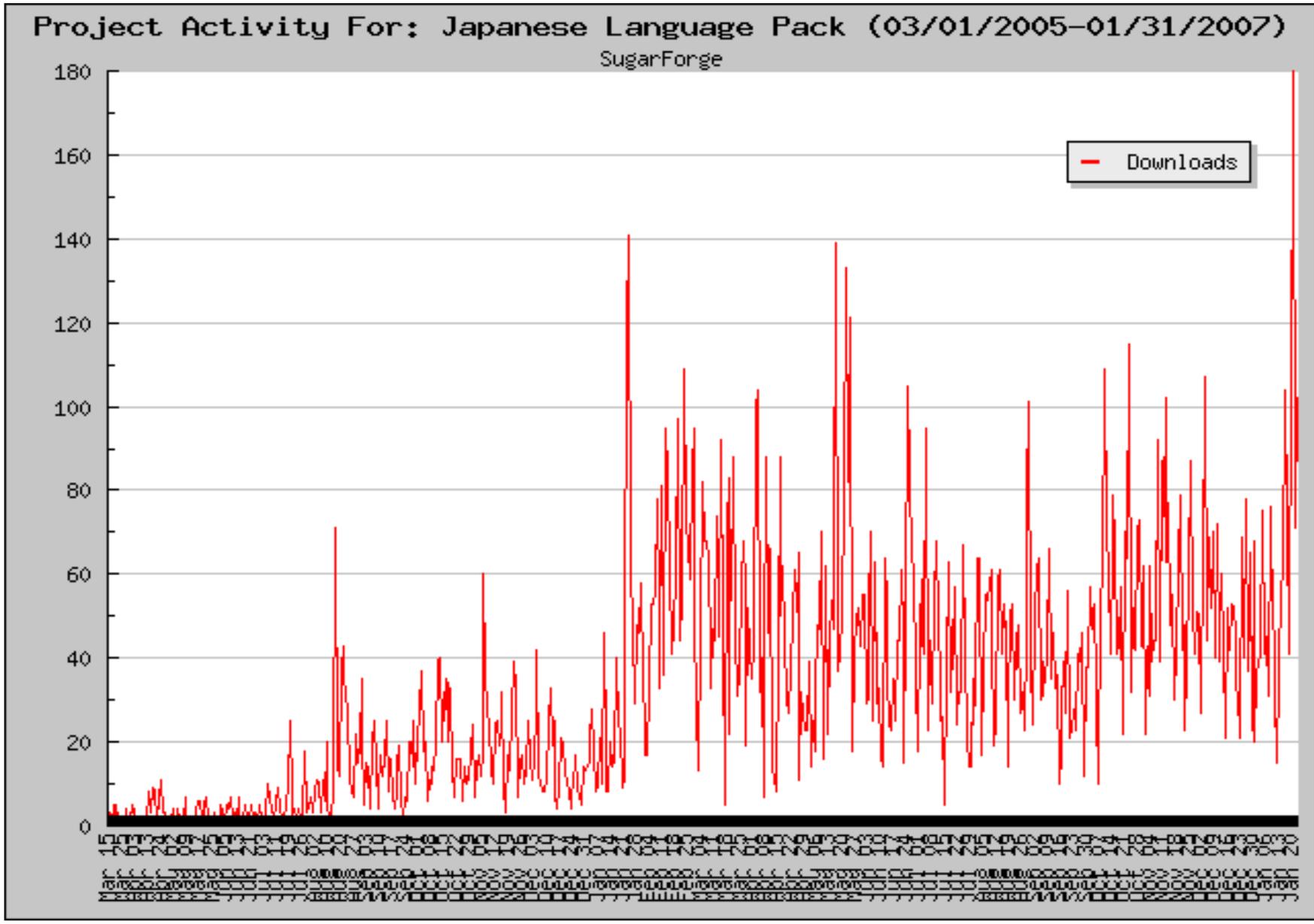
 2007年1月27日発表!

## **SugarCRM Expands in Japan With CareBrains Strategic Partnership** Wednesday January 17, 2:05 pm ET **120 Commercial Customers in Japan and Asia Drive Language Pack, Reseller, and Marketing Partnership Expansion**

CUPERTINO, Calif., Jan. 17 /PRNewswire/ -- SugarCRM Inc., the world's leading provider of commercial open source customer relationship management (CRM) software, today announced a specially designed strategic partnership with CareBrains Inc., Japan-based provider of open source software application consulting, training, implementation and support. In response to growing demand for Sugar commercial open source products in the Japanese market, SugarCRM and CareBrains are providing CareBrains partners access to SugarCRM partner program benefits, which include special partner Japanese language pack access, resell rights to Sugar commercial versions, and fully localized sales and marketing tools.



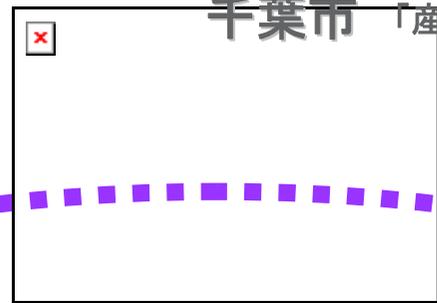
# コミュニティー・バージョンのダウンロード急増中





# 産学官連携によるSugarCRM事業の推進体制

千葉県 「千葉県新産業創造研究開発」に採択(2005年8月)  
千葉市 「産学共同研究促進事業」に採択(2005年6月)

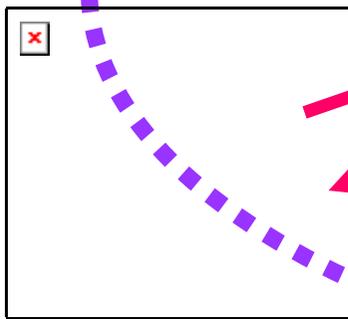


コミュニティ  
支援

日本語化・日本化  
コミュニティの運営



ソフトウェアの  
中小企業への紹介



営業プロセスの研究

•ノウハウの提供  
•ソフトウェア保守



早稲田大学  
ビジネススクール

(株)ケアブレインズ

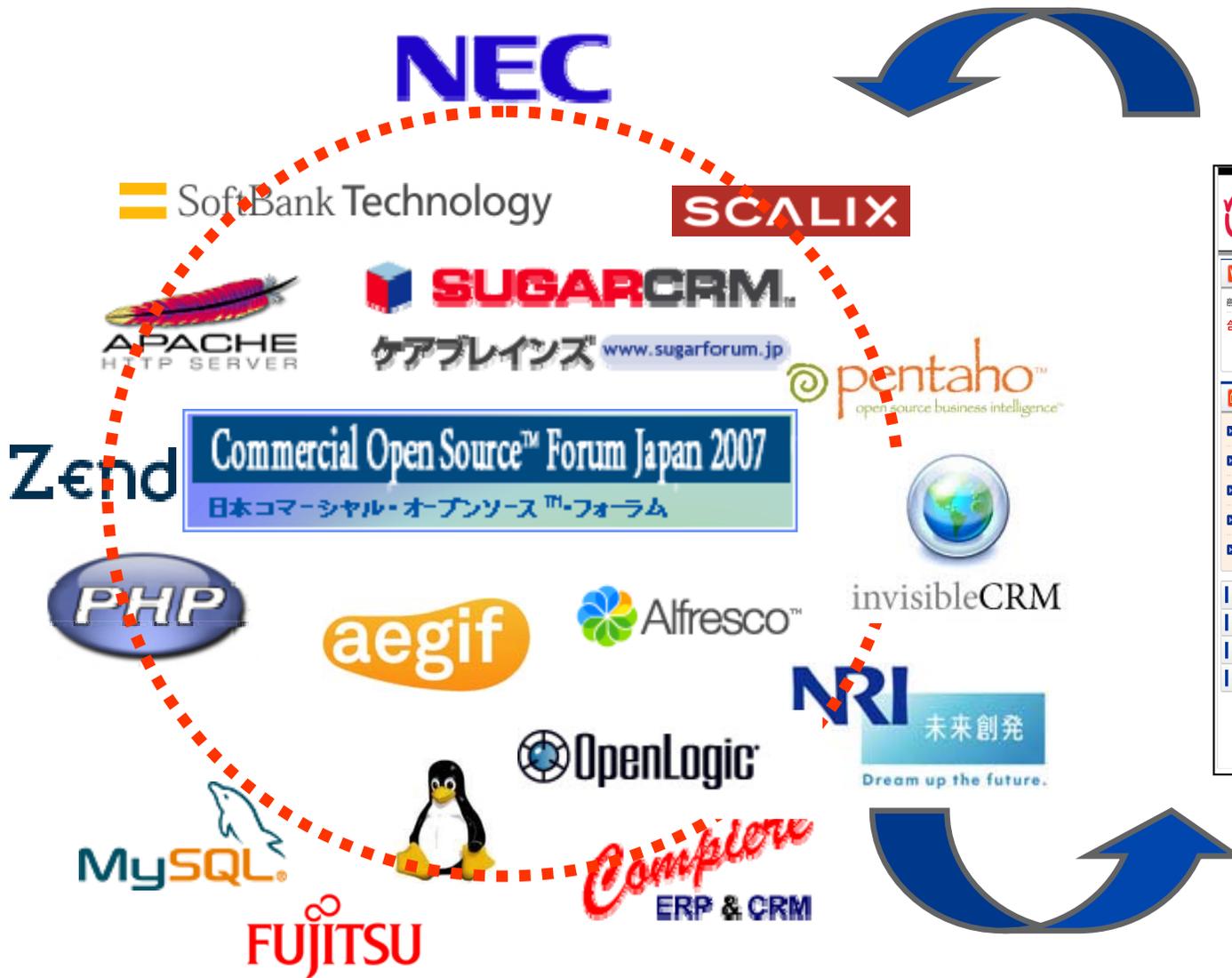
導入支援・保守



早稲田大学ビジネススクール 寺本義也教授  
(日本経営品質学会副会長)  
「日本の営業は大問題だ！」



# 日本コマ-シャル・オープンソース・フォーラム



**Commercial Open Source™ Forum Japan 2007**  
日本コマ-シャル・オープンソース™・フォーラム

Commercial Open Source™ Forum Japan  
@ エクスチェンジ β版

MY ページ | 会員登録 | カゴの中を見る

現在のカゴの中  
商品数: 0 点  
合計: ¥0  
カゴの中を見る

商品カテゴリ  
ダウンロード (1)  
オンデマンド (1)  
教育 (1)  
出張キット (1)

ログイン

パスワードを忘れた方はこちら

検索条件

人気ベスト3

1. SugarCRM カスタマイズ  
2. SugarCRM カスタマイズ  
3. SugarCRM カスタマイズ

おすすめ商品

出張者用キット  
価格(税込): ¥0  
自由モジュールなど開発したソフトウェアを販売してませんが、現在1版につき出展料無料です!

PHP+MySQLによるWebアプリケーションマスターコース  
価格(税込): ¥9,280  
SugarCRMの構築には欠かせない、PHP、MySQLがオンラインで学べます。



# 会社概要

会社名: 株式会社ケアブレインズ

オープンソースソリューションサイト: <http://www.sugarforum.jp/>

本社: 〒261-7115  
千葉県千葉市美浜区中瀬2番地6号  
ワールドビジネスガーデン マリブイースト15階  
TEL:043-297-3175(代) FAX:043-297-3176

資本金: 14,168万円(資本準備金7,200万円)

社外株主: ソフトバンク・テクノロジー株式会社  
みずほキャピタル株式会社  
ウエルインベストメント株式会社  
りそなキャピタル株式会社  
ちばぎんキャピタル株式会社

主要取引銀行: 三井住友銀行千葉支店  
りそな銀行千葉支店  
千葉銀行幕張新都心支店



POWERED BY  
**SUGARCRM.**

- 事業内容:
- **オープンソース事業**
  - **コンサルティング**
    - 事業戦略コンサルティング
    - 営業・マーケティング戦略コンサルティング
    - IT導入コンサルティング
    - HRDコンサルティング
    - 人事システム設計コンサルティング
  - **マネジメントスクール**
    - 医療・看護人材向けのスクーリング
    - 医療機関向けeラーニングとしてeケアスクールの運用
  - **e-ラーニングサービス「e研修ネット」の運営**
  - **e-ラーニングプログラムの企画・設計・構築・運営**



早稲田大学ビジネススクールと産学提携