



PRESS RELEASE (報道関係者各位)

Nork Research Co., Ltd
2007年9月19日

**2007年 中堅・中小企業の基幹システム購入先の
サービス/サポート評価調査報告**

ノークリサーチ（本社：東京都足立区千住 1-4-1 東京芸術センター1712 代表 伊嶋謙二）では、全国の中堅・中小企業における基幹システムのサービス/サポートに関する実態調査の結果を発表した。

調査対象：全国 4,000 社。売上高 5 億円以上 500 億円未満の基幹システム導入の民間企業
調査分析期間：2007 年 5 月～2007 年 9 月 調査方法：郵送アンケート 有効回収票：1265 社

- 調査結果のポイント -

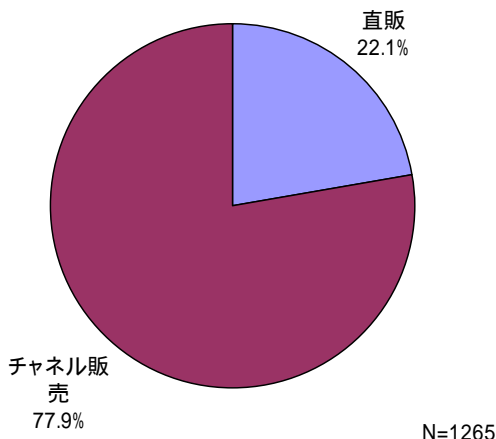
中堅・中小企業の基幹システムのサーバシェアは富士通、NEC で約半数
約 8 割が「販売店、Sier などのチャネル」から購入、低いメーカー直販
購入先選定の重視ポイントは「従来の購入先」よりも「保守体制」「価格」重視へ
サポート評価では導入後の提案などのアフターサポート面での評価が低い
システム評価では「機能」「操作性」に評価が高いが「先進技術」に評価低い
購入先上位 5 社のサービス/サポートでは「大塚商会」に高い評価

- 中堅・中小企業の基幹システムのサーバシェアは富士通、NEC で約半数 -

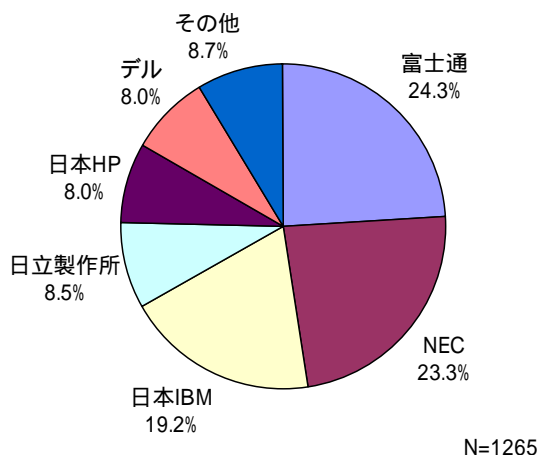
中堅・中小企業で導入されている基幹システム 1265 社の導入状況について調査した。購入先はメーカー直販が 22.1%、販売店、Sier などのチャネル販売が約 8 割の 77.9%となっている。基幹系システムのメーカーシェアは富士通 24.3%、NEC 23.3%、IBM が 19.2%となっている。中でも富士通、NEC 上位 2 社の導入シェアは極めて競っている状況だ。また HP、デルは揃って 8.0%となっており、両者の中堅・中小企業での基幹システムへの浸透度合の低さが目立つ。

今回は中堅・中小企業の基幹システムのメイン販売ルートであるチャネル販売で購入した中堅・中小企業の導入結果である。基幹システムの全体的な中堅・中小企業の評価としては「購入時に重視した評価」よりも「導入後の評価」が低い傾向にある。

基幹システムの購入先



基幹システムで利用している サーバメーカー

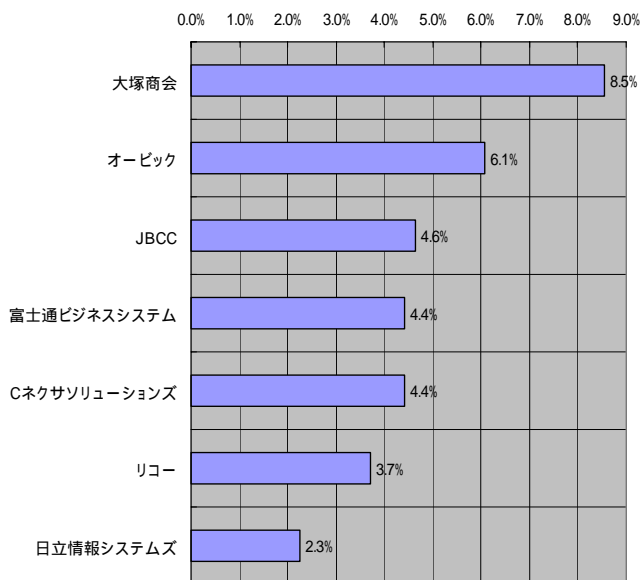


上位の購入先は大塚商会、オービック、JBCC、富士通ビジネスシステム等の全国展開チャネル

チャネル販売（N=972）の内訳を見ると、上位の販売店、Sier 企業では大塚商会、オービック、日本ビジネスコンピューター（JBCC）、富士通ビジネスシステム（FJB）、NEC ネクサソリューションズ（NEC ネクサ）といった全国展開の販売店が 40 件以上の回答企業として現れた。しかし購入先が不明な「その他」が 512 社と過半数を超えた。

特に購入先上位企業を中心に「基幹システムの購入先選定で重視した点」、「サポート評価」、「システム評価」を通じて中堅・中小企業の基幹システムにおけるサービス/サポートの評価結果を見てみよう。

基幹システムの購入先（チャネル販売）



基幹システムの購入先 (チャネル販売)	回答数	(%)
大塚商会	83	8.5%
オービック	59	6.1%
JBCC	45	4.6%
富士通ビジネスシステム	43	4.4%
NECネクサソリューションズ	43	4.4%
リコー	36	3.7%
日立情報システムズ	22	2.3%
日本事務器	18	1.9%
大興電子通信	17	1.7%
日本ユニシス	16	1.6%
東芝ソリューション	14	1.4%
都築電気	13	1.3%
ソレキア	11	1.1%
キャンマーケティングジャパン	10	1.0%
トッパンエムアンドアイ	8	0.8%
日立システムアンドサービス	8	0.8%
NTTデータ	7	0.7%
さくらケーシーエス	7	0.7%
その他販売店・Sier	512	52.7%
合計	972	100.0%

購入先選定重視ポイントは「従来のシステム購入先」よりも「保守体制」「価格」重視へ -

全体の評価項目での平均値では「購入先選定で重視した評価点」73.5、「サポート評価点」66.6、「システム評価点」67.9 となっており、購入する際に重視した評価点よりも、実際の購入後の評価点が低い結果となった。

基幹システム購入先で重視した点では「保守体制」83.5、「価格」80.0、「自社業務と合っている」77.8 が重視されている。またかつては「定番」的な購入先重視ポイントとされていた「以前から付き合いのある購入先」68.3 や「業界内での販売実績、評判」63.3 などが低い。今まで使い続けているシステムを同じ販売店やシェアの高いというような項目の重視度が低いのが目立つ。

上位購入先 5 社での評価では、「営業マン、SE の提案力」で FJB と大塚商会の重視ポイントが高い。また「ワンストップで対応」は大塚商会が 74.1 と高いのが目立つ。

【基幹システム購入先選定で重視した点】

(チャネル販売N=972)	平均	1	2	3	4	5
1.保守体制	83.5	FJB 88.8	NECネクサ 87.0	大塚商会 86.6	JBCC 84.1	オービック 81.4
2.価格	80.0	FJB 82.9	オービック 81.4	NECネクサ 78.6	大塚商会 78.5	JBCC 74.5
3.自社業務と合っている	77.8	オービック 80.4	NECネクサ 79.1	大塚商会 79.0	FJB 79.0	JBCC 70.0
4.営業マン、SEの提案力	71.9	FJB 76.1	大塚商会 74.3	JBCC 69.5	オービック 69.1	NECネクサ 66.5
5.以前から付き合いのある購入先	68.3	JBCC 70.0	FJB 69.0	NECネクサ 66.0	大塚商会 65.8	オービック 58.9
6.ワンストップで対応できる	68.6	大塚商会 74.1	オービック 69.8	NECネクサ 67.9	FJB 66.5	JBCC 66.4
7.業界内での販売実績、評判	63.3	オービック 69.3	大塚商会 68.0	JBCC 65.5	FJB 65.0	NECネクサ 62.3
【基幹システム購入先選定で重視した点】平均	73.5					

- 購入先上位 5 社の販売店でのサービス/サポートでは「大塚商会」が高い評価 -

サポート評価では「導入時のサポート」75.4、「故障時の対応」73.9、「導入後の運用サポート（電話など）」72.8 と高い。しかし「保守料金の妥当性」59.4、「導入後の改善提案」59.1、「バージョンアップ対応」58.9 など保守価格の高さや導入後の提案などのアフターサポート面での評価が低い。つまり導入する時の立ち上げサポートや、その後の簡単なサポートには熱心だが、相対的に導入後のサポートに課題がありそうだ。また「サポートの価格面」での評価は全般に低い。

サポートの上位購入先 5 社での評価では、それぞれの評価点で決定的な差異は少ないが、7 項目中 5 項目で大塚商会が最も高い評価を得ているのが特徴的だ。特に「導入後の運用サポート（訪問や電話など）」には同社の強みが見える。また「故障時の対応」で NEC ネクサ 79.5、「保守料金の妥当性」FJB60.5 がトップになっている。

【基幹システム購入先のサポート評価】

(チャネル販売N=972)	平均	1	2	3	4	5
1.導入時のサポート（立ち上げ）		大塚商会	JBCC	NECネクサ	FJB	オービック
	75.4	77.8	76.9	76.7	74.4	74.2
2.故障時の対応		NECネクサ	大塚商会	JBCC	FJB	オービック
	73.9	79.5	78.5	76.9	76.7	70.8
3.導入後の運用サポート（電話・FAX・Eメール）		大塚商会	NECネクサ	オービック	FJB	JBCC
	72.8	75.0	72.1	71.9	70.7	70.2
4.導入後の運用サポート（訪問）		大塚商会	NECネクサ	JBCC	FJB	オービック
	67.0	71.6	69.8	66.7	64.7	62.7
5.保守料金の妥当性		FJB	大塚商会	NECネクサ	オービック	JBCC
	59.4	60.5	59.5	59.1	56.3	55.6
6.導入後の改善提案		大塚商会	NECネクサ	オービック	FJB	JBCC
	59.1	63.7	61.9	60.0	58.1	56.4
7.バージョンアップ対応（頻度・金額等）		大塚商会	FJB	NECネクサ	オービック	JBCC
	58.9	63.0	61.9	59.1	57.3	56.4
【基幹システム購入先のサポート評価】平均	66.6					

- システム評価では「機能」「操作性」に評価が高いが、「先進技術」に評価低い -

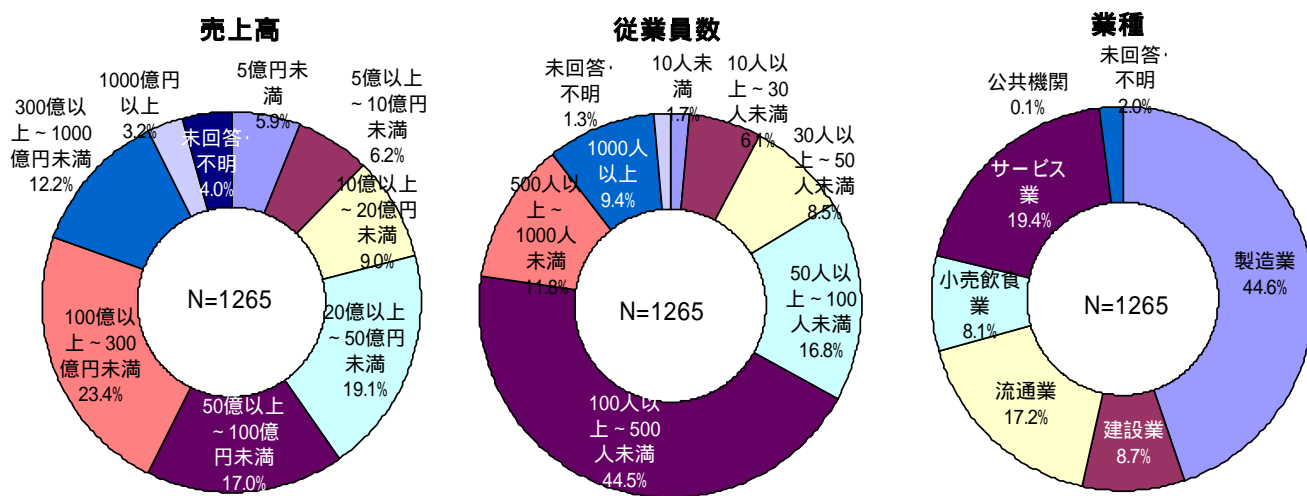
システム評価では「機能」74.1、「操作性」70.8 などに評価が高い。しかし「コストパフォーマンス」64.9、特に「先進技術の採用」61.9 などは評価が低い。基幹システムにおける「現状対応型」の面が指摘される。つまりユーザの要望には順応していても、最新の技術の採用や高効率性などへの対応には評価が若干低い。

また上位 5 社の全体的なシステム評価の差は少ない。特に「機能」などはほとんど評価に差はない。しかし全項目での評価では大塚商会が 5 項目中 4 項目で 1 位となっている。唯一「先進技術の採用」で FJB が 67.0 で 1 位だが、大塚商会 66.1 で 1 ポイント以内の 2 番手となっている。

【基幹システム購入先のシステム評価】

(チャネル販売N=972)	平均	1	2	3	4	5
1.機能		大塚商会	JBCC	FJB	オービック	NECネクサ
	74.1	77.6	76.9	74.4	74.2	74.0
2.操作性		大塚商会	FJB	JBCC	NECネクサ	オービック
	70.8	76.3	72.1	72.0	71.2	68.8
3.画面の見易さ		大塚商会	FJB	オービック	NECネクサ	JBCC
	67.7	72.0	68.8	67.5	67.0	64.0
4.コストパフォーマンス		大塚商会	FJB	JBCC	NECネクサ	オービック
	64.9	66.9	66.0	65.9	64.2	62.4
5.先進技術の採用		FJB	大塚商会	JBCC	NECネクサ	オービック
	61.9	67.0	66.1	61.8	60.0	59.7
【基幹システム購入先のシステム評価】平均	67.9					

【回答者の属性】



《当リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 ノークリサーチ
 担当：伊嶋謙二（イシマ）
 東京都足立区千住 1-4-1 東京芸術センター1712
 TEL 03-5244-6691
 FAX 03-5244-6692
pressr@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp