

## 2008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（チャンネル編）

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1705 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（チャンネル編）の結果を発表した。

調査対象：全国 7,000 社。売上高 5 億円から 500 億円（中心）の基幹システム導入の民間企業  
調査分析期間：2008年6月～2008年9月 調査方法：郵送アンケート 有効回収票：1765 社

### < 大塚商会の高いシェアと評価、リコーは価格で評価 >

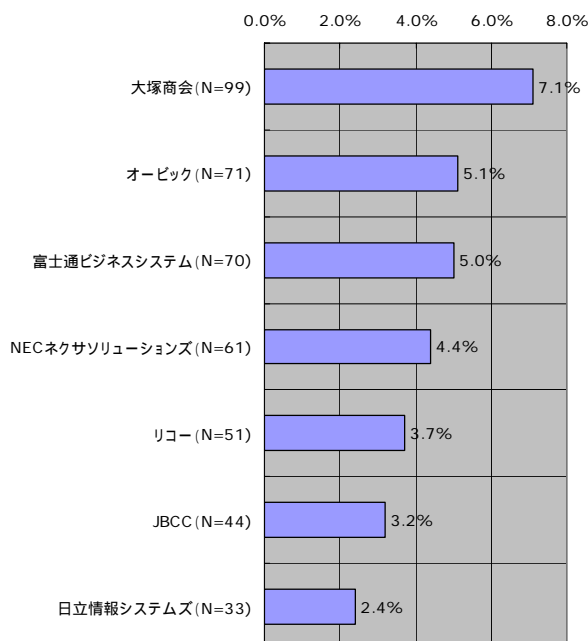
- チャンネルからの購入先では大塚商会が最も多い7.1%のシェア
- 保守体制と営業提案力で大塚商会、価格と実績ではリコーが選定理由でトップ
- サービス/サポートではリコーが4項目、大塚商会が2項目でトップ
- システム評価では大塚商会が3項目でトップ。残り2項目ではリコーがトップ
- 中堅・中小企業で強い事務機系訪販チャンネルと評価が低いSI系チャンネル

#### - チャンネルからの購入先では大塚商会が最も多い7.1%のシェア

チャンネル販売（N=1388）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、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）、リコーといった全国展開の販売店が50件以上の購入先販売店となっている。とはいえやはり中堅・中小企業の購入先はその他の販売店54.2%が示すように、全国各地で様々な販売店から購入されていることが分かる。

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、チャンネル（販売店）から購入したユーザのサービス/サポートの評価結果を見る。

基幹システムの購入先（チャンネル販売）



	回答数	(%)
大塚商会	99	7.1%
オービック	71	5.1%
富士通ビジネスシステム	70	5.0%
NECネクサソリューションズ	61	4.4%
リコー	51	3.7%
JBCC	44	3.2%
日立情報システムズ	33	2.4%
日本ユニシス	25	1.8%
日本事務器	23	1.7%
大興電子通信	24	1.7%
都築電気	18	1.3%
キヤノンマーケティングジャパン	16	1.2%
さくらケーシーエス	16	1.2%
富士ゼロックス	17	1.2%
NTTデータ	12	0.9%
ソレキア	12	0.9%
日本オフィス・システム	12	0.9%
東芝ソリューション	11	0.8%
日立システムアンドサービス	10	0.7%
トッパンエムアンドアイ	8	0.6%
その他販売店・SIer	755	54.2%
合計	1388	100.0%

### 「保守体制と営業提案力」で大塚商会、「価格と実績」でリコーが選ばれている -

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」70.5、「サポート評価点」67.4、「システム評価点」67.7 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のは前回同様の傾向だ。

基幹システム購入先で重視した点では「保守体制」84.3、「価格」81.5、「自社業務と合っている」78.8 が重視されている。

上位購入先5社での評価では、大塚商会とリコー2社の重視度が高いのが特徴的だ。特に「保守体制」では平均の84.3を大塚商会は87.1と上回っているのが目立つ。価格ではリコーが85.5と最も重視されているのが分かる。「営業マン、SEの提案力」と「ワンストップで対応」は大塚商会が高い重視ポイントを得ている。オービックは「自社業務と合っている」が81.7と最も高い。

事務機の訪販を背景に持つ「大塚商会とリコー」の2社が、購入先として選定されるポイントが高いのは、中堅・中小企業のビジネスに強い特徴が表れている。中堅・中小企業へは「自営保守」と「まめな訪問営業」がポイントだ。

#### 「基幹システム購入先選定で重視した点」

N=50未満はのぞく

(チャンネル販売N=1388)	平均	1	2	3	4	5	1位と5位の差
1.保守体制	84.3	大塚商会 87.1	NECネクサ 86.1	リコー 85.1	オービック 84.6	FJB 83.3	3.8
2.自社業務と合っている	78.8	オービック 81.7	大塚商会 80.6	NECネクサ 77.2	リコー 76.5	FJB 75.3	6.4
3.価格	81.5	リコー 85.5	オービック 83.9	大塚商会 83.7	NECネクサ 81.0	FJB 78.8	6.7
4.営業マン、SEの提案力	72.7	大塚商会 74.8	リコー 74.1	NECネクサ 72.2	FJB 69.7	オービック 68.7	6.1
5.以前から付き合いのある購入先	69.1	リコー 72.5	NECネクサ 70.2	FJB 68.9	大塚商会 68.4	オービック 54.9	17.6
6.ワンストップで対応できる	69.8	大塚商会 74.0	リコー 73.7	NECネクサ 70.8	FJB 68.6	オービック 68.2	5.8
7.業界内での販売実績、評判	64.3	リコー 69.0	オービック 68.9	大塚商会 67.8	NECネクサ 66.4	FJB 64.6	4.4
9.紹介された導入事例	57.9	NECネクサ 62.0	リコー 60.4	オービック 59.7	大塚商会 58.1	FJB 57.2	4.8
10.豊富なテンプレート（システム事例）	59.6	NECネクサ 61.4	オービック 60.0	大塚商会 59.2	リコー 59.2	FJB 57.8	3.6
「基幹システム購入先選定で重視した点」平均	70.5	大塚商会 (N=99) オービック (N=71) FJB (N=70) NECネクサ (N=61) リコー (N=51)					

「その他」と「8.メーカー直販による安心感」は除く

### - サービス/サポートではリコーが4項目、大塚商会が2項目でトップ -

サポート評価では「導入時のサポート（立ち上げ）」76.2、「故障時の対応」74.7、「導入後の運用サポート（電話など）」73.5と高い。しかし「保守料金の妥当性」59.6、「導入後の改善提案」59.8、「バージョンアップ対応」59.8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、リコーと大塚商会の2社が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（電話・FAX・Eメール）」「導入後のサポート（訪問）」には大塚商会の強みが見える。また「故障時の対応」で大塚商会77.6、「保守料金の妥当性」ではリコーの62.0がトップになっている。

リコーは唯一全項目で、平均値を上回るサポート評価を得ている。大塚商会は「保守料金の妥当性」を除けば平均値を上回る。

#### 「基幹システム購入先のサポート評価」

N=50未満はのぞく

(チャネル販売N=1388)	平均	1	2	3	4	5	1位と5位の差	
1.導入時のサポート（立ち上げ）	76.2	NECネクサ 79.3	大塚商会 79.0	リコー 76.9	オービック 75.5	FJB 74.5	4.8	
2.導入後の運用サポート（電話・FAX・Eメール）	73.5	大塚商会 77.5	リコー 76.1	オービック 73.8	NECネクサ 71.0	FJB 69.4	8.1	
3.導入後のサポート（訪問）	68.2	リコー 72.9	大塚商会 72.8	FJB 65.5	NECネクサ 63.7	オービック 63.4	9.5	
4.故障時の対応	74.7	大塚商会 77.6	リコー 75.2	FJB 74.8	NECネクサ 74.7	オービック 68.5	9.1	
5.導入後の改善提案	59.8	リコー 63.9	大塚商会 63.5	オービック 60.0	NECネクサ 58.3	FJB 53.6	10.3	
6.バージョンアップ対応（頻度・金額等）	59.8	リコー 65.1	大塚商会 63.3	オービック 57.7	FJB 55.5	NECネクサ 55.3	9.8	
7.保守料金の妥当性	59.6	リコー 62.0	大塚商会 59.4	NECネクサ 58.0	FJB 55.2	オービック 51.8	10.2	
「基幹システム購入先のサポート評価」 平均	67.4	大塚商会 (N=99) オービック (N=71) FJB (N=70) NECネクサ (N=61) リコー (N=51)						

### - システム評価では大塚商会が3項目でトップ。残り2項目ではリコーがトップ -

システム評価では「機能」74.1、「操作性」70.7で評価が高い。しかし「コストパフォーマンス」65.2、特に「先進技術の採用」60.7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。

上位5社のシステム評価の差はFJBを除けば差は非常に少ない。しかし全体での評価では大塚商会が5項目中3項目で1位となっている。リコーが2項目で1位で、この2社がトップを分け合ったことになっている。しかしリコーが1位になった「機能」と「コストパフォーマンス」評価は、実は大塚商会との差がほとんどないことが分かる。大塚商会の強さは、サポートだけでなく、システム評価の高さにも表れている。

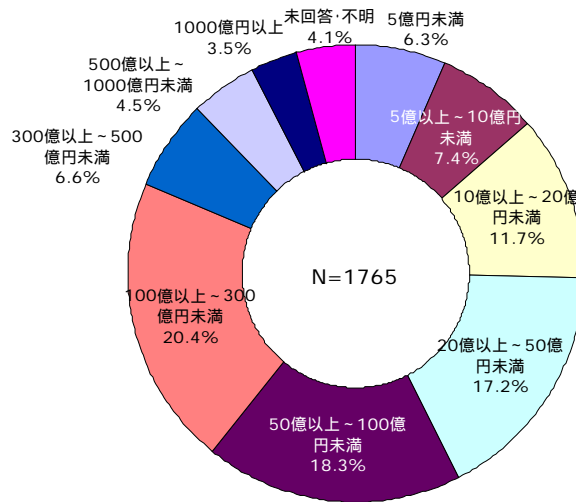
#### 「基幹システム購入先のシステム評価」

N=50未満はのぞく

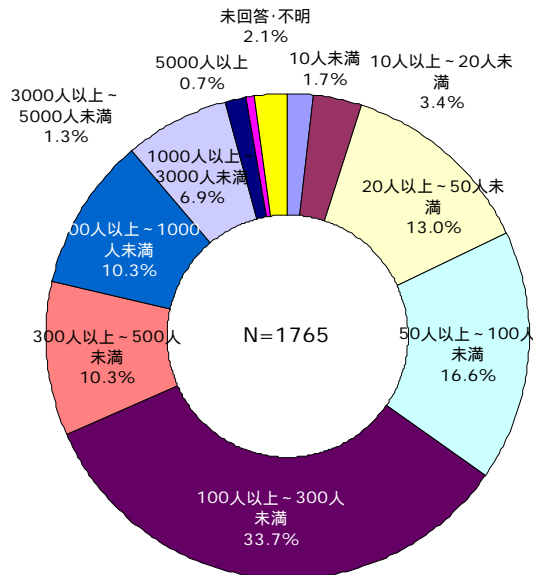
(チャネル販売N=1388)	平均	1	2	3	4	5	1位と5位の差	
1.機能	74.1	リコー 77.6	大塚商会 76.7	オービック 74.1	NECネクサ 73.7	FJB 70.7	6.9	
2.操作性	70.7	大塚商会 76.5	リコー 75.7	NECネクサ 70.2	オービック 69.9	FJB 67.1	9.4	
3.画面の見やすさ	67.7	大塚商会 73.8	オービック 70.1	リコー 69.4	NECネクサ 67.1	FJB 65.3	8.5	
4.先進技術の採用	60.7	大塚商会 67.6	リコー 66.3	オービック 61.4	NECネクサ 58.6	FJB 57.6	10.0	
5.コストパフォーマンス	65.2	リコー 70.2	大塚商会 69.8	NECネクサ 63.7	オービック 62.5	FJB 59.4	10.8	
「基幹システム購入先のシステム評価」 平均	67.7	大塚商会 (N=99) オービック (N=71) FJB (N=70) NECネクサ (N=61) リコー (N=51)						

【回答者の属性】

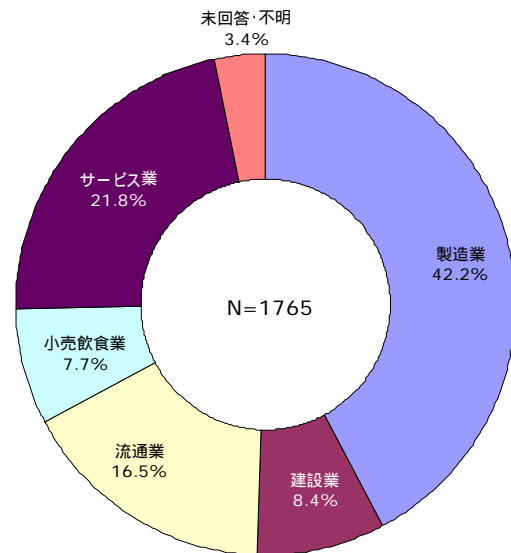
売上高



従業員数



業種



対象企業 年商 5 億円から 500 億円を目安とした民間企業  
 対象地域 全国  
 対象の選定 弊社所有の企業データベースから抽出する  
 サンプル数 中堅・中小企業約 7,000 社対象（有効回収票 1,765 件）  
 調査期間 2008 年 6 月～9 月

当調査データに関するお問い合わせ

**NORK RESEARCH**

株式会社 ノークリサーチ  
 担当：伊嶋 謙二  
 東京都足立区千住 1-4-1 東京芸術センター1705  
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692  
 inform@norkresearch.co.jp  
 www.norkresearch.co.jp