

## 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（メーカー編）

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（メーカー編）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

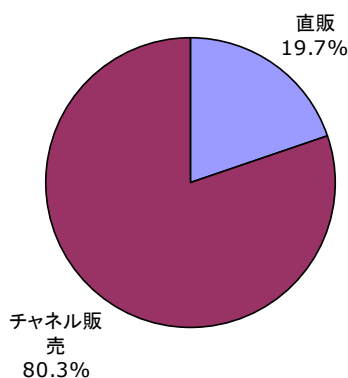
### <強い NEC、富士通、IBM の御三家>

- 中堅・中小企業の基幹システムのサーバは富士通、NEC、IBM で約 7 割シェア
- メーカー直は 2 割、富士通、NEC が 20% 台シェアで競っている、
- 総合力で NEC、提案力で IBM、価格でデルを購入先の重視点として選定
- 高い NEC のサービス/サポートにおける評価、デルは価格で高評価
- システム評価では目立つ「コストパフォーマンス」でデルの高い評価

### - 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、IBM で約 7 割 -

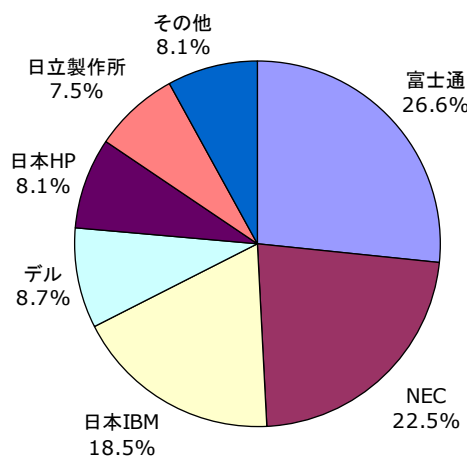
中堅・中小企業で導入されている基幹システム 1765 社の導入状況について調査した。購入先はメーカー直販が 19.7%、販売店、SIer などのチャネル販売が約 8 割の 80.3% となっている。基幹系システムのメーカーシェアは富士通 26.6%、NEC 22.5%、IBM が 18.5% となっている。中でも富士通、NEC 上位 2 社の導入シェアは約半数を占める。またデルは 8.7%、HP は 8.1% となっており、両者の中堅・中小企業での基幹システムへの浸透度は低い。上位 3 社はいわゆる「オフコン」の流れを汲む、中堅・中小企業へのチャネル販売の実績を示している結果だ。

基幹システムの購入先割合



N=1765

基幹システムで利用しているサーバメーカー

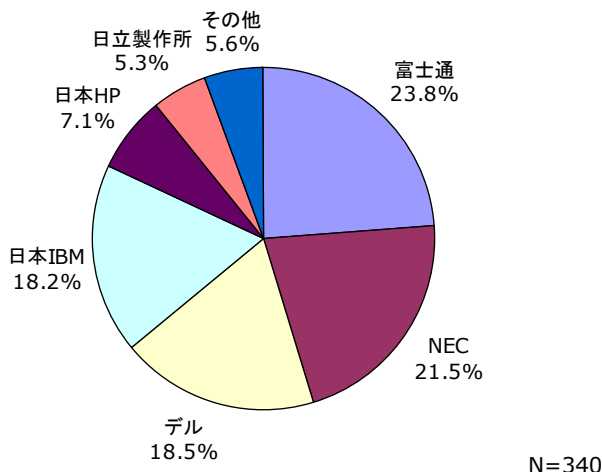


N=1765

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（メーカー編）  
 —メーカー直販では富士通、NECが20%台シェアで競っている、デルとIBMが続く—

メーカー直販（N=340）の内訳を見ると、富士通23.8%でトップ、NECが21.5%で続く。次いでデル18.5%、IBMが18.2%で2番手となっている。特にデルの直販での実績の高さが目立つ。HPは7.1%と中堅・中小企業への基幹システムではまだシェアは低い。富士通やNECがサーバシェアを若干落としているのはチャンネル購入が多いことがその要因だ。

基幹システムの購入先(直販)



—総合力でNEC、提案力でIBM、価格でデルを購入先の重視点として選定—

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」70.1、「サポート評価点」66.9、「システム評価点」68.9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」86.3、「価格」85.3、「自社業務と合っている」78.3が高い。「保守体制」での重視度ではNECがトップだが、IBM、富士通ほぼ同じ。自社で保守をしないデルが若干低い。「自社業務と合っている」でもNECがトップで、IBM、富士通が続ぎ、デルが低い。また「営業マン、SEの提案力」ではIBMがトップでNEC、富士通となり、デルは53.8と大きく離れた。逆に「価格」ではデルが93.4と圧倒的に高い。

相対的に「紹介された導入事例」や「テンプレート」などの重視ポイントは低い。

「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

(メーカー直販N=340)	平均	1	2	3	4	1位と4位の差
1.保守体制	86.3	NEC 88.7	IBM 88.7	富士通 88.1	デル 79.7	9.0
2.自社業務と合っている	78.3	NEC 80.0	IBM 79.0	富士通 78.5	デル 71.9	8.1
3.価格	85.3	デル 93.4	富士通 85.1	NEC 84.9	IBM 81.0	12.4
4.営業マン、SEの提案力	67.9	IBM 72.3	NEC 71.5	富士通 70.5	デル 53.8	18.5
5.以前から付き合いのある購入先	63.1	NEC 65.6	富士通 64.8	IBM 62.6	デル 57.6	8.0
6.ワンストップで対応できる	68.4	NEC 71.3	富士通 69.9	IBM 69.0	デル 63.8	7.5
7.業界内での販売実績、評判	68.0	IBM 71.9	デル 69.7	富士通 67.4	NEC 67.0	4.9
8.メーカー直販による安心感	68.4	NEC 72.5	デル 69.8	富士通 67.9	IBM 66.8	5.7
9.紹介された導入事例	58.1	NEC 61.4	富士通 61.0	IBM 57.7	デル 52.2	9.2
10.豊富なテンプレート（システム事例）	57.6	富士通 62.8	NEC 59.7	IBM 58.7	デル 49.3	13.5
「基幹システム購入先選定で重視した点」平均	70.1	NEC(N=73)	富士通(N=81)	IBM(N=62)	デル(N=63)	

※その他除く

### －高い NEC のサービス/サポートにおける評価、デルは価格で高評価－

サポート評価では「導入時のサポート」74.3、「故障時の対応」73.8、「導入後の運用サポート（電話など）」72.0 と高い。しかし「保守料金の妥当性」60.9、「導入後の改善提案」60.8、「バージョンアップ対応」60.8 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。

NEC、IBM、富士通の3社は、サポート評価がほぼ同程度だが、デルだけは価格に関する項目でのサポート評価は高い。半面「人的なサポート項目」では評価が低い。自前でのサービス/サポート体制を持たない同社の弱みが見える。

NECは7項目中4項目でトップの評価を得ているのが目立つ。唯一、「導入後の改善提案」は4社ともほぼ同じ値で、評価は相対的に低いことが指摘できる。

「基幹システム購入先のサポート評価」 ※N=50未満はのぞく

(メーカー直販N=340)	平均	1	2	3	4	1位と4位の差
1.導入時のサポート（立ち上げ）	74.3	NEC 76.9	IBM 76.1	富士通 75.4	デル 67.5	9.4
2.導入後の運用サポート（電話・FAX・Eメール）	72.0	NEC 73.6	富士通 73.6	IBM 72.9	デル 68.5	5.1
3.導入後のサポート（訪問）	65.9	NEC 68.7	富士通 67.7	IBM 65.5	デル 60.3	8.4
4.故障時の対応	73.8	NEC 77.5	富士通 75.1	IBM 74.5	デル 67.2	10.3
5.導入後の改善提案	60.8	IBM 61.9	NEC 61.4	デル 60.3	富士通 60.0	1.9
6.バージョンアップ対応（頻度・金額等）	60.8	デル 65.0	NEC 63.1	富士通 61.8	IBM 56.1	8.9
7.保守料金の妥当性	60.9	デル 66.9	富士通 62.3	NEC 60.3	IBM 57.1	9.8
「基幹システム購入先のサポート評価」平均	66.9	NEC(N=73)	富士通(N=81)	IBM(N=62)	デル(N=63)	

### －システム評価では目立つ「コストパフォーマンス」でデルの高い評価－

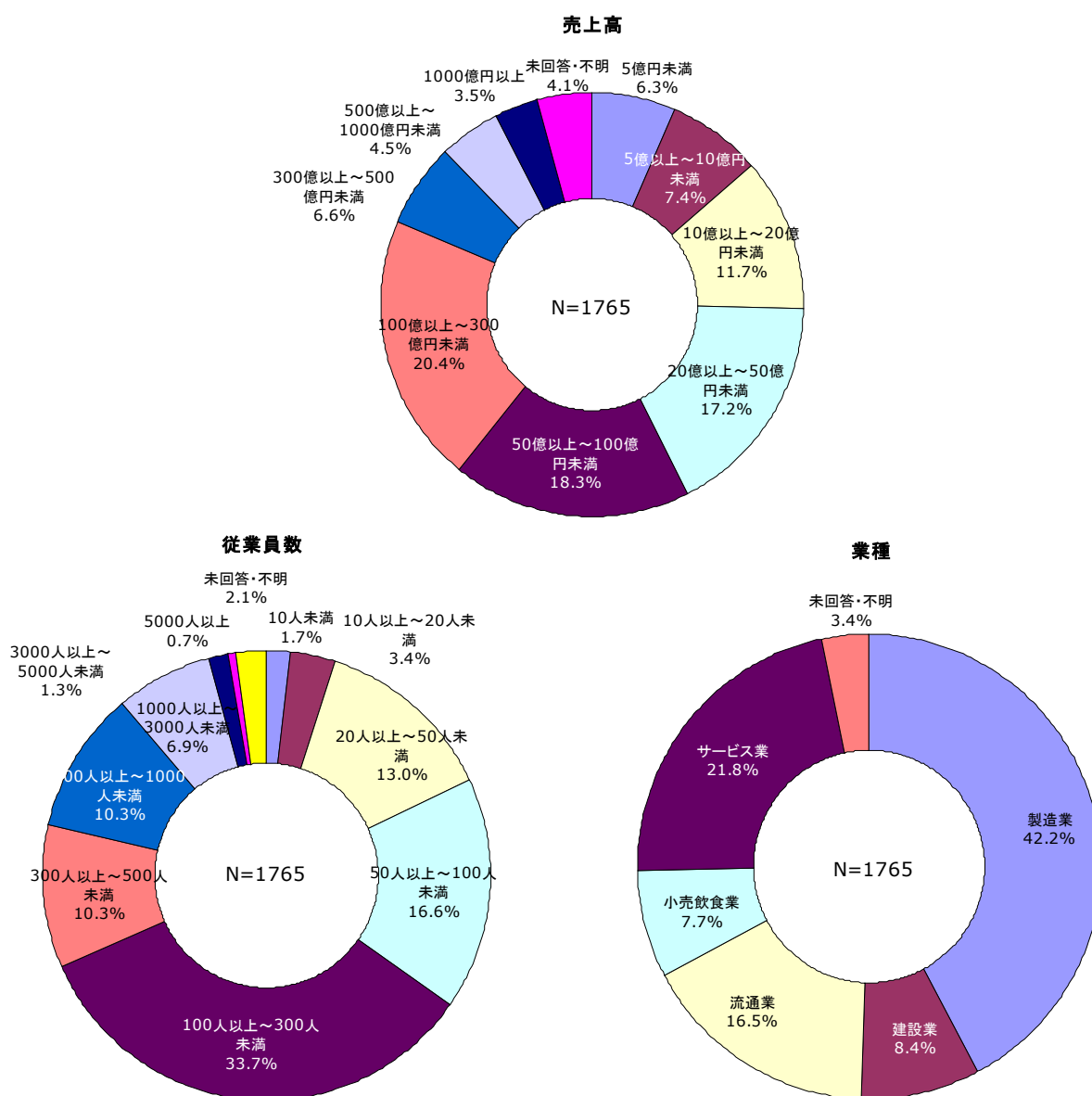
システム評価では「機能」76.2、「操作性」70.8などに評価が高い。「コストパフォーマンス」67.5、「画面の見やすさ」66.5、「先進技術の採用」63.3などは評価にあまり差がでなかった。特に高い「機能」の評価は4社比較で見てもほとんど差が出なかった。

逆に大きな有意差が見られたのが「コストパフォーマンス」で、デルが77.1と群を抜いて高い。4社で最も低い評価のIBMと比較すると評価で13.9ポイントの大差がついた。デルが安いのかIBMが高いのか、おそらく双方当てはまるだろう。

「基幹システム購入先のシステム評価」 ※N=50未満はのぞく

(メーカー直販N=340)	平均	1	2	3	4	1位と4位の差
1.機能	76.2	IBM 78.7	富士通 77.2	NEC 76.1	デル 74.8	3.9
2.操作性	70.8	富士通 72.4	デル 71.6	NEC 71.0	IBM 69.7	2.7
3.画面の見やすさ	66.5	デル 69.4	NEC 68.5	富士通 67.3	IBM 61.9	7.5
4.先進技術の採用	63.3	IBM 67.1	デル 65.8	富士通 62.5	NEC 61.7	5.4
5.コストパフォーマンス	67.5	デル 77.1	富士通 68.6	NEC 65.6	IBM 63.2	13.9
「基幹システム購入先のシステム評価」平均	68.9	NEC(N=73)	富士通(N=81)	IBM(N=62)	デル(N=63)	

【回答者の属性】



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