

2009年中堅・中小企業のERP活用に向けた潜在ニーズ探索調査報告

ノーリサーチ(本社〒120-0034 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)は中堅・中小企業を対象としたERP活用に向けた潜在ニーズ探索調査を実施した。中堅・中小企業におけるERP市場は伸びが期待されつつも、個別の基幹系システム導入に留まってしまっているユーザもまだまだ多い。そこで本調査では、ERPも含めた基幹系システム全般における活用実態を調査することにより、中堅・中小企業が個別の基幹系システムからERPへシフトするきっかけとなる潜在ニーズを探り出すことを目的としている。

◇対象企業 年商5億円以上～500億円未満を中心とする中堅・中小企業(2024社)の基幹系システム活用における決済/選定/情報収集の権限者

◇調査方法 ユーザ企業に対するアンケート調査

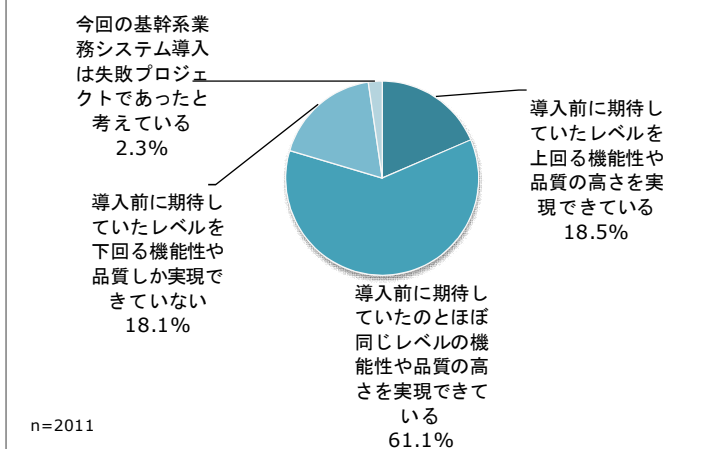
◇実施時期 :2009年5月～7月

<ERP導入の潜在ニーズは確実に存在、ROI訴求によるユーザ啓蒙とテンプレート活用/システム間連携による着実な製品改善を続けることで、今後普及が加速する可能性も>

- 案件成功率はERPも単体システムも約6割で同等、ERP導入の障害はROIと大企業の事例
- 品質面では「システム化が不完全で、手作業を必要とする箇所がある」が依然最優先課題
- システム更新/刷新の事由は「業務効率改善」がトップ、「IFRS」や「国際化対応」は1割以下
- 導入/構築の形態においては「テンプレート活用」と「システム間連携」がERP普及のポイント

案件成功率はERPも単体システムも約6割で同等、ERP導入の障害はROIと大企業の事例

基幹系システムにおける導入前後の評価



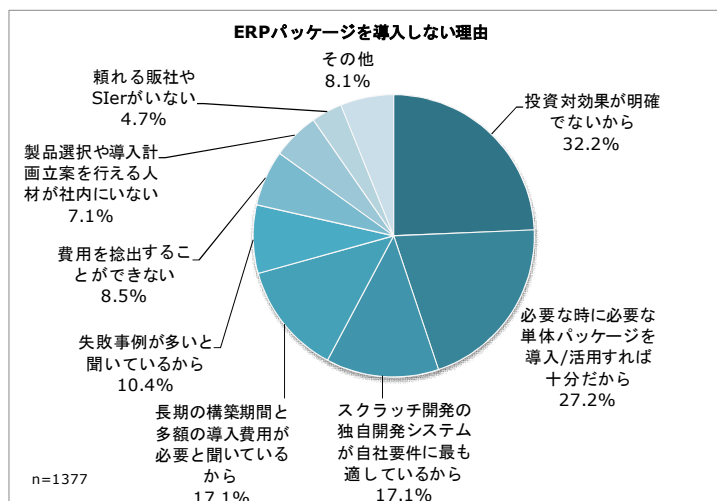
一方、ERP未導入ユーザに対して「ERPパッケージを導入しない理由を尋ねた結果が右のグラフである。単体パッケージや独自システム開発と比較した場合の投資対効果が明確でないことが障壁となっている。

また、中堅・中小企業での案件成功率は約6割であるにもかかわらず、費用/期間超過や失敗事例の伝聞を理由に挙げる回答も少なくない。これらはメディアなどで大企業における失敗事例を見聞きする機会が多いことが影響していると考えられる。

ERP導入で得られるROIを明確にすると共に、大企業とは切り離す形での中堅・中小企業向けERP活用を訴求する場を設けることが重要である。

左のグラフは会計、販売、生産といった個別システムおよびERPをすべて含めた基幹系システム全般での導入前後の評価を尋ねた結果である。

6割以上が「ほぼ期待通りの効果を得られた」と回答しており、この値はERP活用の有無に依存しない。つまり大企業とは異なり、中堅・中小企業においては「ERPは単体システムと比較して成功比率が低い」とは必ずしもいえず、ERP導入の失敗が導入促進を阻んでいるわけではないことがわかる。



品質面では「システム化が不完全で、手作業を必要とする箇所がある」が依然最優先課題

下のグラフは会計、販売、生産といった個別システムおよびERPをすべて含めた基幹系システム全般の品質面における課題を尋ねた結果である。

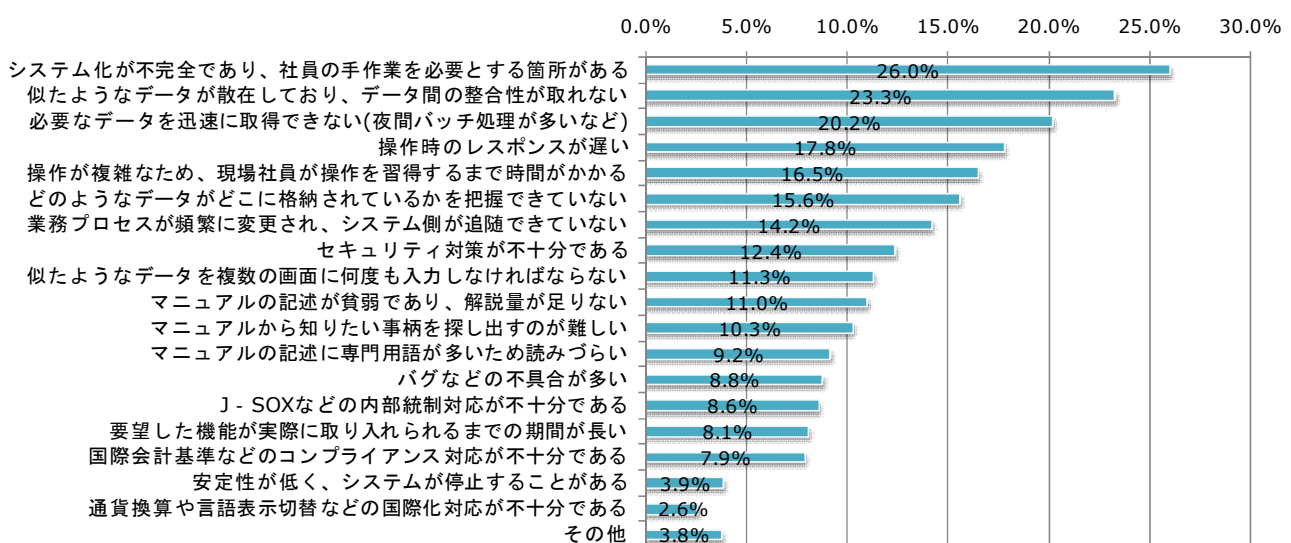
「システム化が不完全であり、社員の手作業を必要とする箇所がある」が26.0%と最も多く挙げられている。その背景にあるのが、二番目に挙げられている「似たようなデータが散在しており、データ間の整合性が取れない」(23.3%)と「似たようなデータを複数の画面に何度も入力しなければならない」(11.3%)である。

中堅・中小企業では基幹系システムを会計、人事/給与、販売/購買といった順で段階的に導入していくケースが多い。IT投資の一貫した計画がないため、その都度個別にシステム導入を検討してしまいがちである。その結果、似たようなデータを格納した異なるシステムが散在することになり、「手作業の増加」を引き起こしていると考えられる。

上記の課題はERP導入済ユーザに対しても当てはまる。したがって、新規にERP活用を訴求する場合にも、既存ERPユーザを維持する場合においても、コスト負担をかけることなくデータ連携をいかに実現するかが今後の大きな課題である。

二番目に大きな課題として挙げられているのは「必要なデータを迅速に取得できない」(20.2%)や「操作時のレスポンスが遅い」(17.8%)といった処理効率に関するものである。特にこれらの課題はERPパッケージをカスタマイズしたり、独自にシステムを開発した場合に挙げられることが多い。コストを抑えるために簡易なバッチ処理などを手組みで開発するケースが少なくないが、それによって業務効率が下がってしまうのでは本末転倒である。システム構築の際には初期の開発コストだけでなく、運用開始後の業務効率とのバランスを考慮した提案が求められる。

基幹系業務システムにおける品質面での課題



n=1992

システム更新/刷新の事由は「業務効率改善」がトップ、「IFRS」や「国際化対応」は1割以下

以下のグラフは現状の基幹系システム(会計、販売、生産といった個別システムおよびERPをすべて含む)を変更(パッケージそのものを切り替えるなどの抜本的な刷新)する際の事由について尋ねた結果である。つまり、「何をきっかけとして単体システムからERPへシフトしたり、ERPパッケージを更新するのか？」を示した結果といえる。

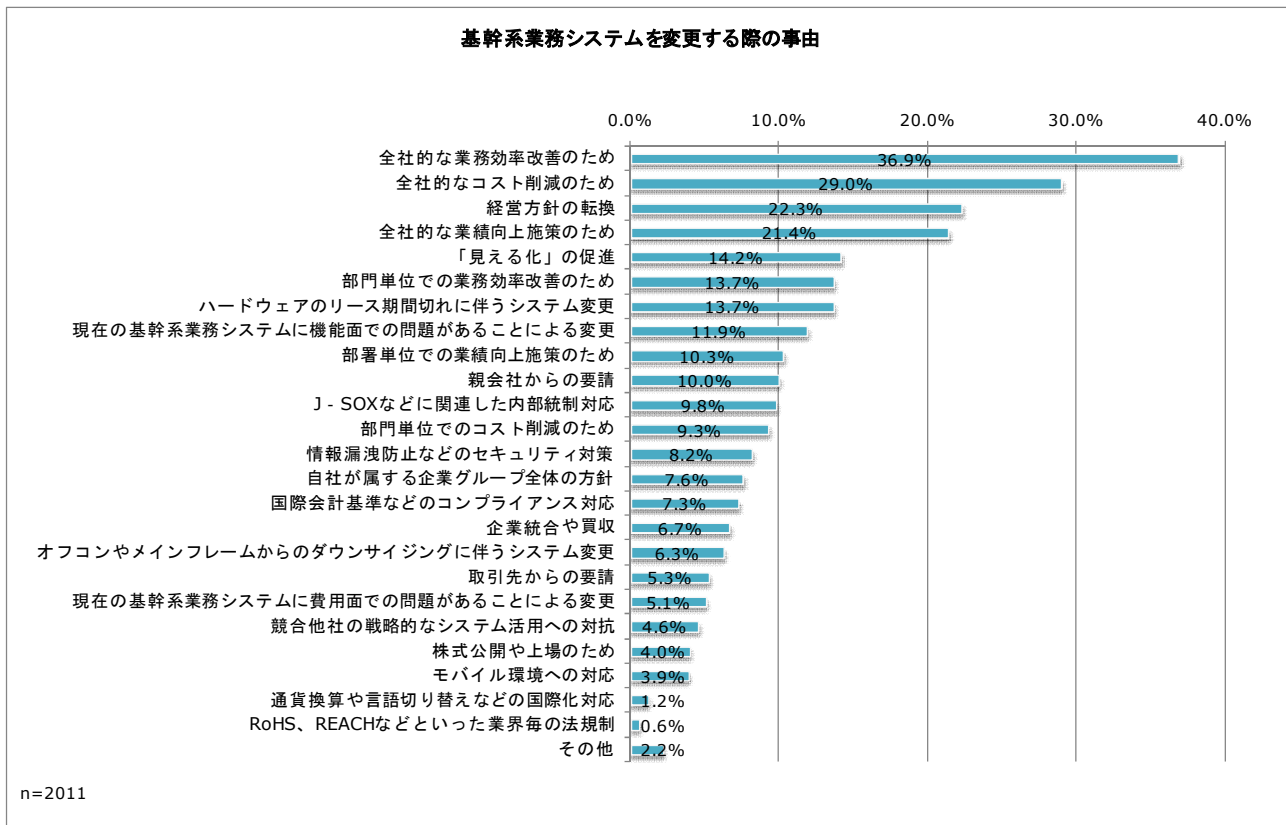
スイッチコストが高い基幹系システムにおいては法制度改正などのある程度強制力を持った事由が起爆剤として注目されることが多い。J-SOXと同様に国際会計基準(IFRS)や通貨/言語などの国際化対応、業界固有の法規制(RoHS、REACHなど)といったものが基幹系システム刷新を促進するものとして期待されている。

しかし、基幹系業務システムを変更する際の事由を実際に尋ねてみると、法規制関連の項目はいずれも1割を下回っている。大企業とは異なり、中堅・中小企業では上場企業や海外に拠点を持つ企業の数に限られることから、法規制をきっかけとしてのERPパッケージへのシフトもしくは既存ERPパッケージ刷新はあまり期待できないことが予想される。

その一方で、「全社的な業務効率改善」「全社的なコスト削減」「全社的な業績向上施策」といった基幹系システム本来の目的に沿った事由が多くを占めている。

依然として手作業による負担が大きいことを課題に挙げている点も踏まえると、中堅・中小企業の基幹系システム活用においては業務内容に適合したシステム構築がまだまだ行えていない状況といえる。

法規制などの時流に沿った訴求策だけに頼らず、ユーザ企業の実際の業務場面における課題に耳を傾け、的確な要求/要件の把握と、それを実現する地道な製品/システムの改善を続けていくことが重要である。



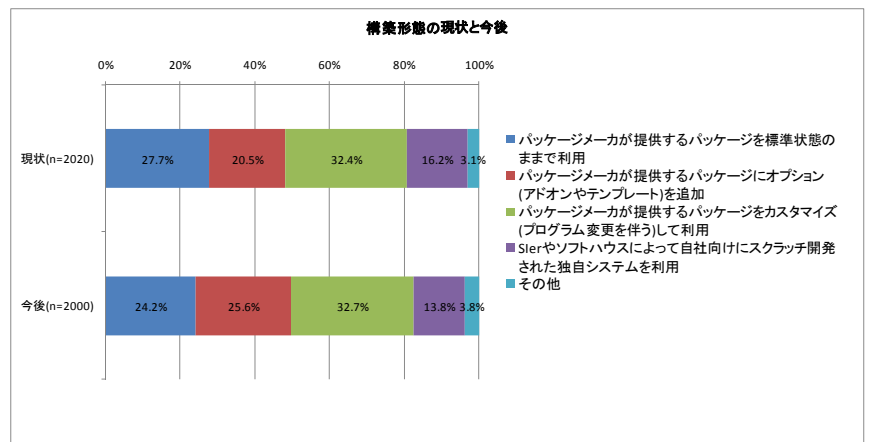
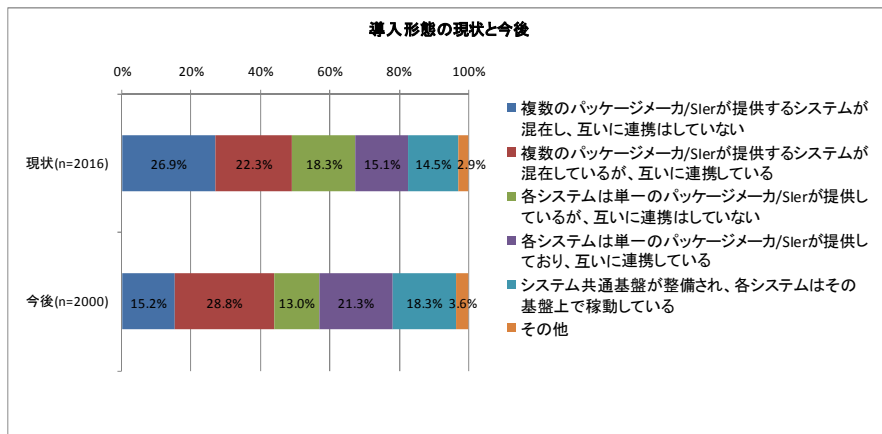
導入/構築の形態においては「テンプレート活用」と「システム間連携」がERP普及のポイント

以下のグラフは基幹系システム(会計、販売、生産といった個別システムおよびERPをすべて含む)の導入形態(パッケージメーカは単体または複数のいずれか、それらは互いに連携しているか)と構築形態(標準のまま利用しているか、カスタマイズしているかなど)について現状と今後の意向を尋ねた結果である。

導入形態の今後に関しては「連携なし」が減り、「連携あり」もしくは「共通基盤」が増えると予想される。データが散在することによる課題が大きいことから連携に対するニーズが高まっていることがわかる。

構築形態の今後に関しては「カスタマイズ」は横ばいである一方、「テンプレートなどのオプション活用」が増える傾向にある。パッケージをカスタマイズした場合は簡易なバッチ処理に起因する処理効率の低下などの課題も多い。そのため、プログラム変更を伴わずに要件を満たすことのできるテンプレートの活用への期待が高まっているものと考えられる。今後は中堅・中小企業に対しても、個々の業種や業態に応じたきめ細かなテンプレートの提供が求められると予想される。

導入形態と構築形態に関する上記の傾向はERP導入/未導入いずれのユーザにも共通している。今回の調査で明らかになったユーザ課題も兼ね合わせると、コストをかけない自社業務への適合(テンプレートの活用)とデータの一元化(システム連携)がERPの新規導入と継続利用の双方において重要なポイントであるといえる。



当調査データに関するお問い合わせ

NORKRESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上由高
 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