

2010年中堅・中小企業の運用管理・資産管理利用シェアと評価調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (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 TEL : 03-5244-6691 URL : http://www.norkresearch.co.jp) は2010年の国内中堅・中小市場における運用管理・資産管理の利用シェアと評価に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の運用管理・資産管理カテゴリに関する速報である。

**＜新製品投入、OSS、仮想化、ASP/SaaSの啓蒙など  
ベンダ側の戦略次第で今後のシェアを変動させる材料は豊富＞**

- マイクロソフト、富士通、日立がシェア上位三社を占めるも、OSSや新製品の動きにも注目
- 低年商帯では手作業での対応が依然として目立つ、ASP/SaaS形態の更なる啓蒙が必要
- 運用管理・資産管理で一般的な積み上げ式価格提示はユーザ企業が割高と感じやすい
- 仮想化を含めた多様なシステム形態への対応と不要な機能を隠せる使い勝手がポイント

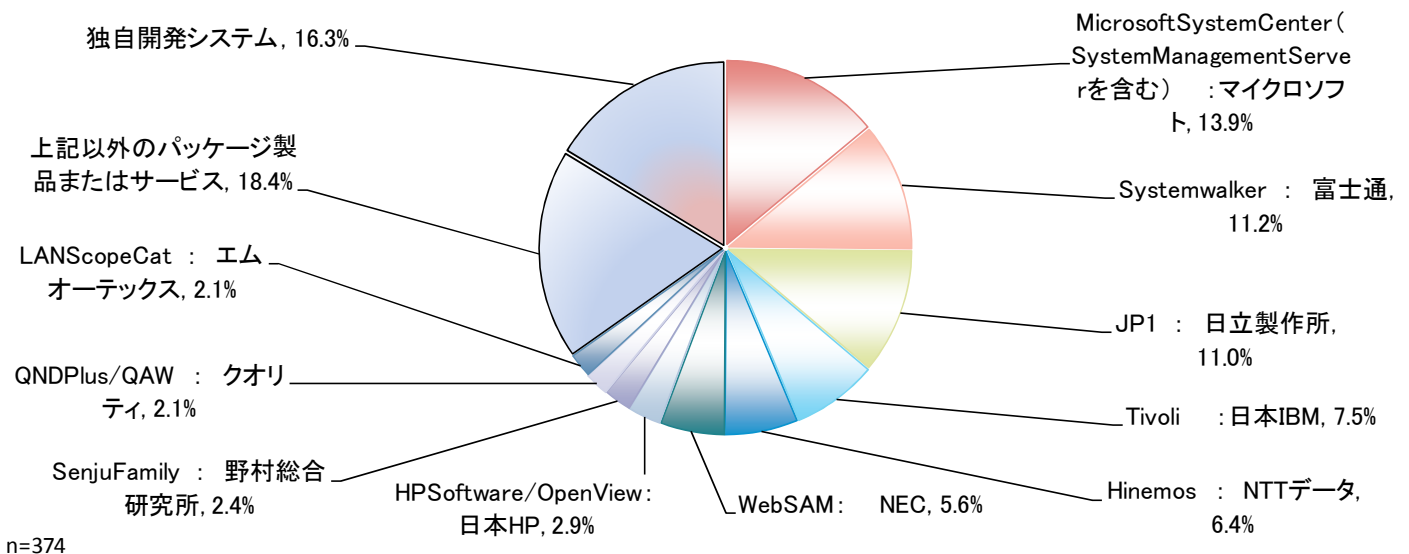
対象企業 : 年商500億円未満の中堅・中小企業  
 対象地域 : 日本全国  
 有効サンプル数 : 1400件  
 調査実施時期 : 2010年8月

マイクロソフト、富士通、日立がシェア上位三社を占めるも、OSSや新製品の動きにも注目

以下グラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業全体における導入済の運用管理・資産管理製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。Microsoft System Center、Systemwalker、JP1の三製品がほぼ同率でシェア上位三位に位置する結果となった。年商別に見ると、年商100億円未満ではMicrosoft System Centerの比率が高く、年商100億円以上ではSystemwalkerとJP1の比率が高くなっている。また、五位にはHinemosが入っている。ユーザ企業のITコスト削減志向の高まりを受け、OSS+必要な有償アドオンまたはソリューションという形で初期導入および運用のコストを抑制しようとする動きがうかがえる。

また、調査実施時期の関係で今回の結果には含まれていないが、日立製作所が中堅・中小向けの新ラインアップ「Hitachi IT Operations」を展開するなど、今後のシェアにも少なからず影響を及ぼす要素も幾つか生じている。

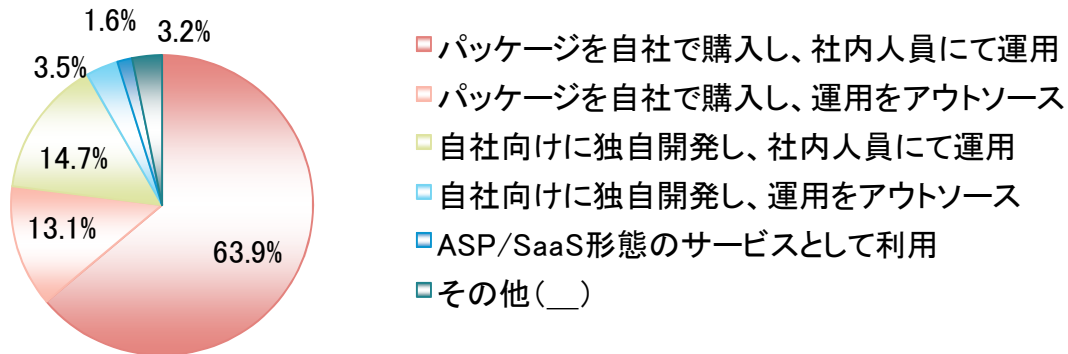
導入済運用管理・資産管理製品/サービスシェア



## 低年商帯では手作業での対応が依然として目立つ、ASP/SaaS形態の更なる啓蒙が必要

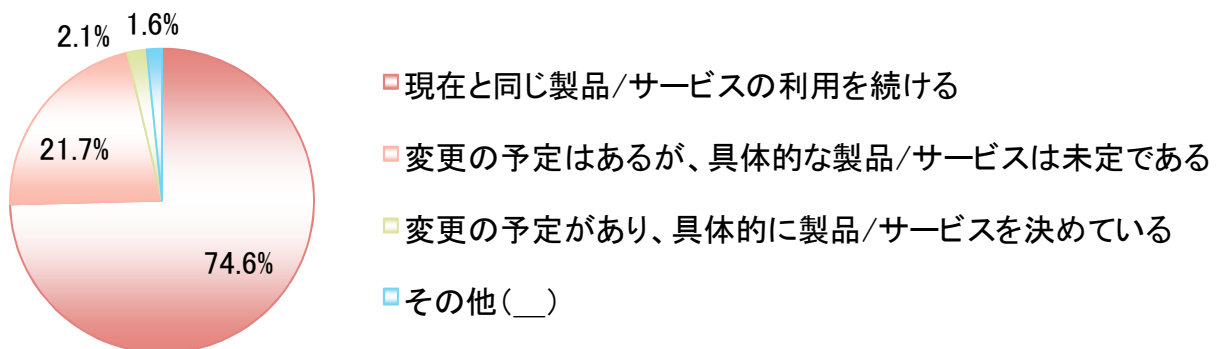
以下のグラフは導入済の運用管理・資産管理製品/サービスの利用形態について尋ねた結果である。パッケージが77.0%と大半を占めており、低年商帯における独自開発システムとは実質的にはスプレッドシートなどを使った手作業での管理を指す。1400社のサンプルのうち、運用管理・資産管理を導入済のユーザ企業が374社に留まることも加味すると、運用管理・資産管理の製品/サービスに関する潜在的な需要はまだ多いと考えられる。

### 「運用管理・資産管理」製品/サービスの利用形態



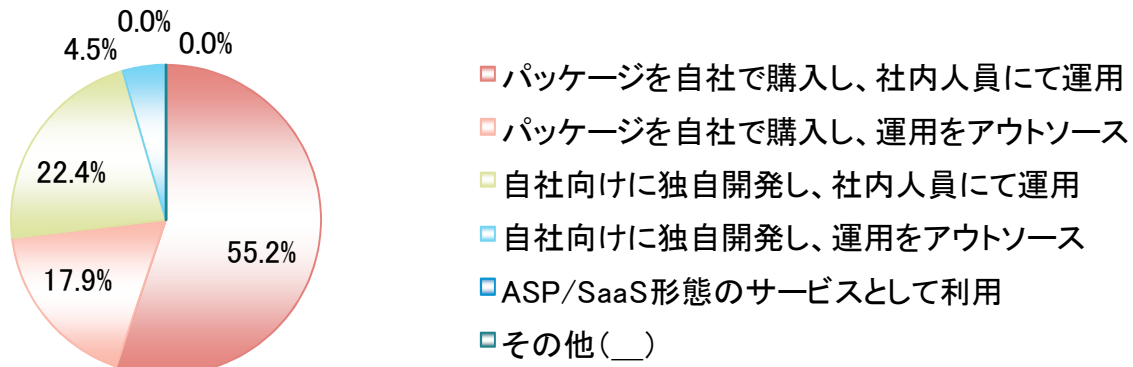
以下のグラフは導入済の運用管理・資産管理製品/サービスを今後も利用するかどうか？を尋ねた結果である。何らかの形で製品/サービスの変更を予定するユーザ企業は23.8%と他の業務システムと比較するとやや低い値となっている。

### 導入済「運用管理・資産管理」製品/サービスの今後



以下のグラフは今後新たに運用管理・資産管理製品/サービスを導入する際にどういった形態を採用するか？を尋ねた結果である。サンプル数がやや少ない点に注意が必要だが、導入済と比べて独自開発システムの割合が若干高くなっている。これは年商の低い中小企業においてはIT投資を抑制するために実質的には手作業に近い状態で運用管理・資産管理の仕組みを構築しようとする意向が高いことに起因している。コスト負担軽減という点ではASP/SaaS形態の活用が有効であるが、ユーザ企業に対する啓蒙がまだ十分でない状況がうかがえる。

### 新規導入予定の「運用管理・資産管理」製品/サービスの利用形態



## 運用管理・資産管理で一般的な積み上げ式価格提示はユーザ企業が割高と感じやすい

本調査では

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

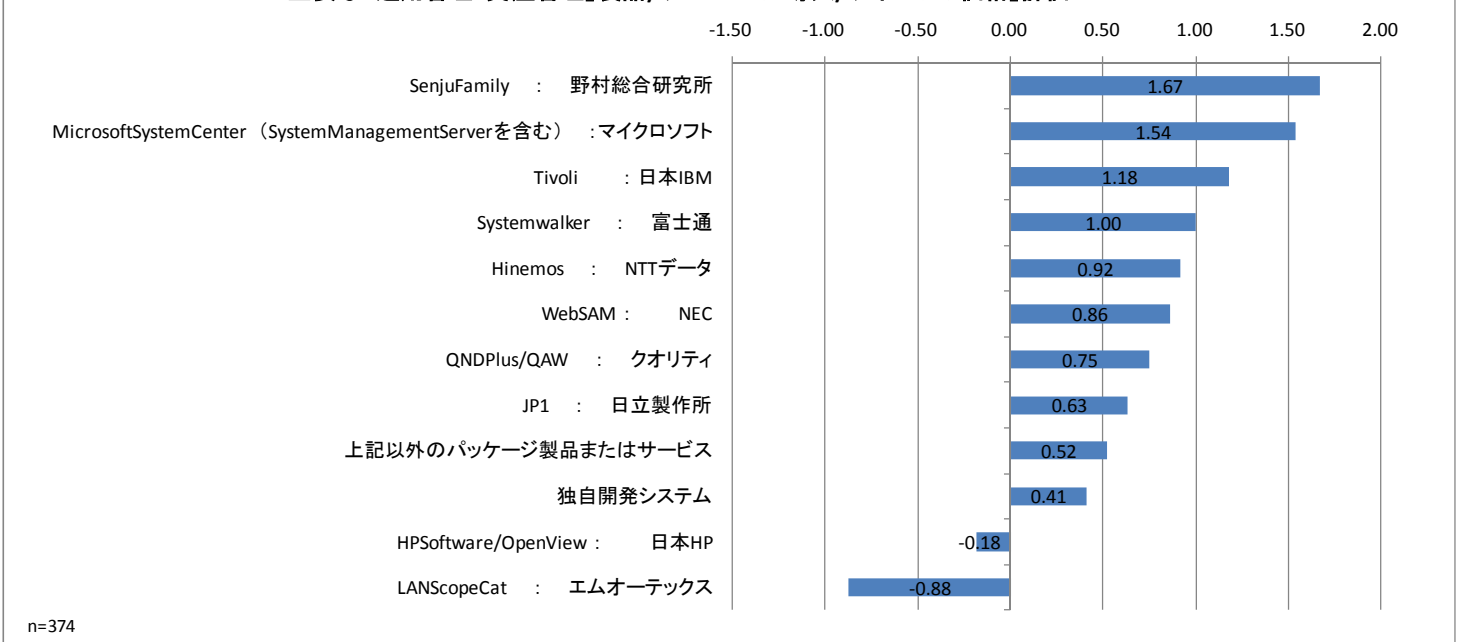
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

以下グラフはそのうちの「導入/サポートの価格は妥当か」についての主要な運用管理・資産管理製品/サービスの評価結果である。

運用管理・資産管理はアセット情報の収集、利用可能なアプリケーション/デバイスの制御、動作状態/操作内容の監視などといったように多種多様な機能モジュールの集合体となっていることが多い。そのため、価格においても必要な機能に応じた積み上げ式の提示にならざるを得ない。だが、積み上げ式での価格提示はユーザ企業に対して割高感を与えやすいというデメリットもある。

実際の価格以上にユーザ企業が割高感を抱くこともあるため、平易なヒアリングシートを記入してもらい、その結果を踏まえて最適なプランの合計金額のみをシンプルに提示するなど、見せ方の面での工夫が評価を左右する大きな要素になると考えられる。

主要な「運用管理・資産管理」製品/サービスの「導入/サポートの価格」評価



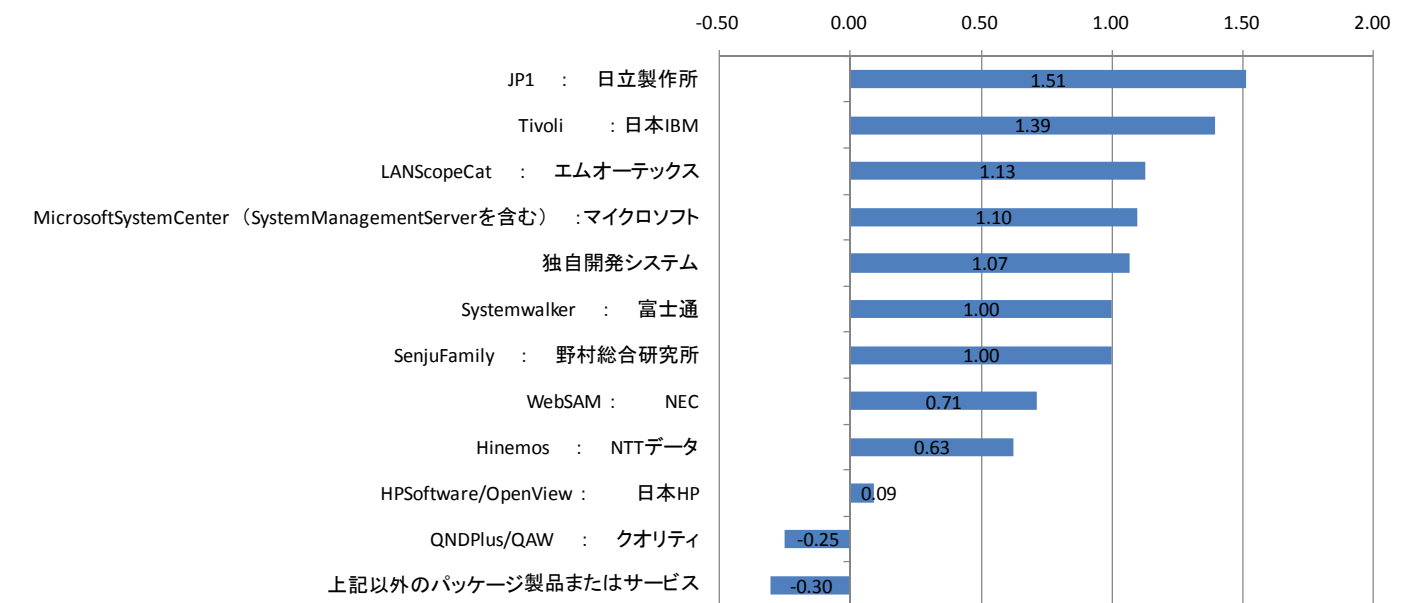
## 仮想化を含めた多様なシステム形態への対応と不要な機能を隠せる使い勝手がポイント

以下グラフは主要な運用管理・資産管理製品/サービスにおける「他システムとの連携手段が整っているか」および「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」のユーザ企業評価を示したものである。

中堅・中小企業においてもサーバ仮想化のニーズは高まっており、サーバ仮想化環境も対象に含めた運用管理が必要となってくる可能性は十分ある。ここでの「他システム連携性」は今後求められるであろうそうした多様なシステム形態への対応力と読み替えることができる。その点ではJP1、Tivoliといった大企業で実績を積んだ製品のノウハウが高い評価を得やすいものと考えられる。

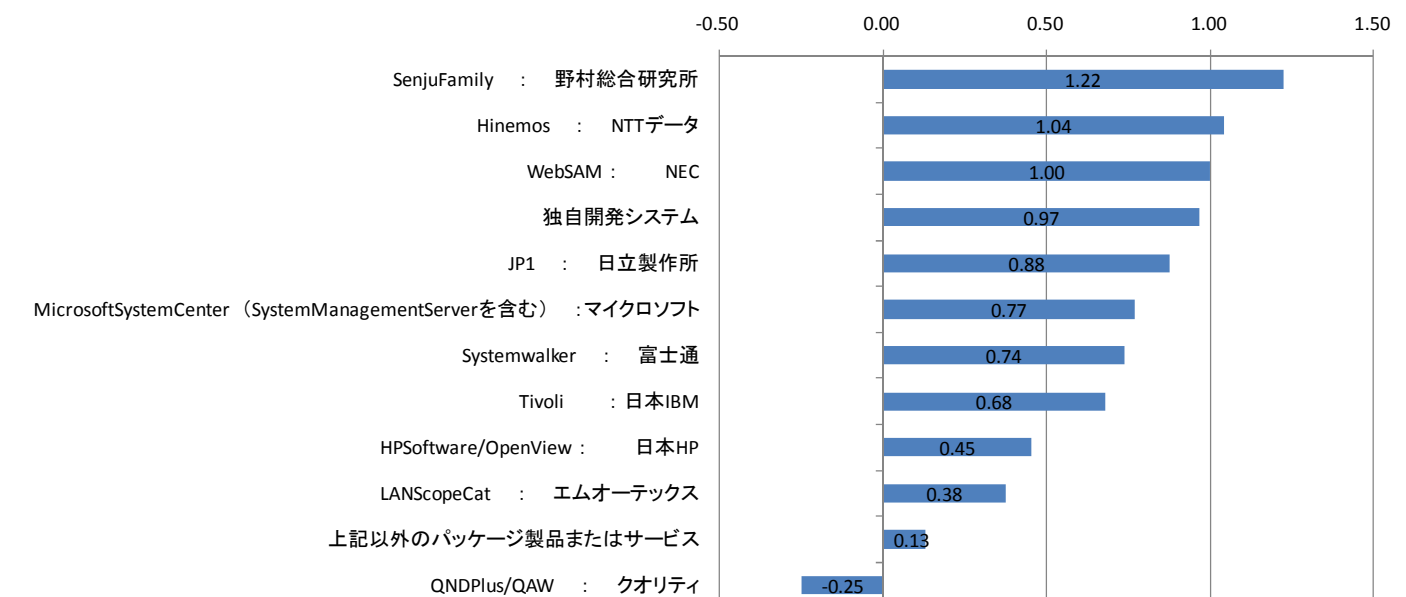
また、中堅・中小企業においては「データ容量が大きくなりすぎるので、PC操作ログの取得内容を絞りたい」などといった「利用する機能を絞る」というニーズへの対応も重要なポイントとなる。「設定による機能の追加/変更」への評価がそれに該当するが、機能の拡充だけでなく、不要もしくはオーバスペックの機能を隠すという点への配慮がこの項目の評価を左右する大きな要因の一つといえる。

主要な「運用管理・資産管理」製品/サービスの「他システム連携性」評価



n=374

主要な「運用管理・資産管理」製品/サービスの「設定による機能の追加/変更」評価



n=374

## ー レポート発刊のご案内ー

### 『2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

#### 「全17カテゴリに及ぶITアプリケーションのシェアと評価を網羅した必携の一冊」

価格： ￥95,000円(税別) CD-ROM版(17カテゴリの全てのITアプリケーションを含んだ価格)  
発刊日： 2010年11月15日(購入予約受付中)

#### 【対象となるITアプリケーションカテゴリ(17カテゴリ)】

「ERP」「生産管理システム」「会計管理システム」「販売管理システム」「仕入・在庫管理システム」  
「給与管理システム」「人事管理システム」「ワークフロー」「グループウェア」「メール」「運用管理/資産管理」  
「クライアントPCセキュリティ」「CRM」「CTI」「DWH/BI」「文書管理/ファイル管理」「帳票」

#### 【集計/分析の対象となる項目】 年商別、業種別、所在地別、職責別の集計データを網羅

##### 【ITアプリケーションの導入社数シェア】

- ・導入済のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存から変更する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・全く新規に導入する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの導入年と導入費用】

- ・既存ITアプリケーションの導入年 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存ITアプリケーションの導入費用 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)  
(ハードウェア費用/導入作業費用/カスタマイズ費用を除いたITアプリケーションに関する初期費用)

##### 【ITアプリケーションの利用形態】

- (「パッケージ」/「独自開発」/「サービス利用」の区分および、「社内運用」/「運用アウトソース」の区分)
- ・導入済、既存変更時、新規導入時のITアプリケーションの利用形態(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの評価】

以下の各項目に関する五段階評価 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更(カスタマイズ)がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

当調査データに関するお問い合わせ

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

**NORKRESEARCH**