

2011年 中小・小規模企業におけるIT提供者評価に関する調査報告

調査設計、分析および執筆：岩上由高

株式会社ノークリサーチ(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 03-5244-6691 URL: http://www.norkresearch.co.jp)は、中小企業におけるIT提供者評価に関する調査報告を発表した。

IT提案者(販社/SIer/ITコーディネータ)と士業(会計士/社労士など)に対する評価を比較すると、中小・小規模企業へのITソリューション提案における留意点が見えてくる

- ▼中小企業ではSIer、小規模企業では個人的な相談役が主要なIT提案元
- ▼ITコーディネータは認知が課題、士業の信頼度はIT提案者の約二倍
- ▼IT提案者が士業に劣るのは投資対効果明示と専門知識の的確な伝達力
- ▼サポートは定額課金/従量課金、新規プロジェクトは成果報酬が理想

調査対象企業： 年商50億円未満の国内中小企業400社の経営層および管理職

調査対象地域： 日本全国

調査対象業種： 組立製造業/加工製造業/建設業/流通業/卸売業/小売業/IT関連サービス業/一般サービス業/その他

調査実施時期： 2011年8月

主要なIT活用提案者

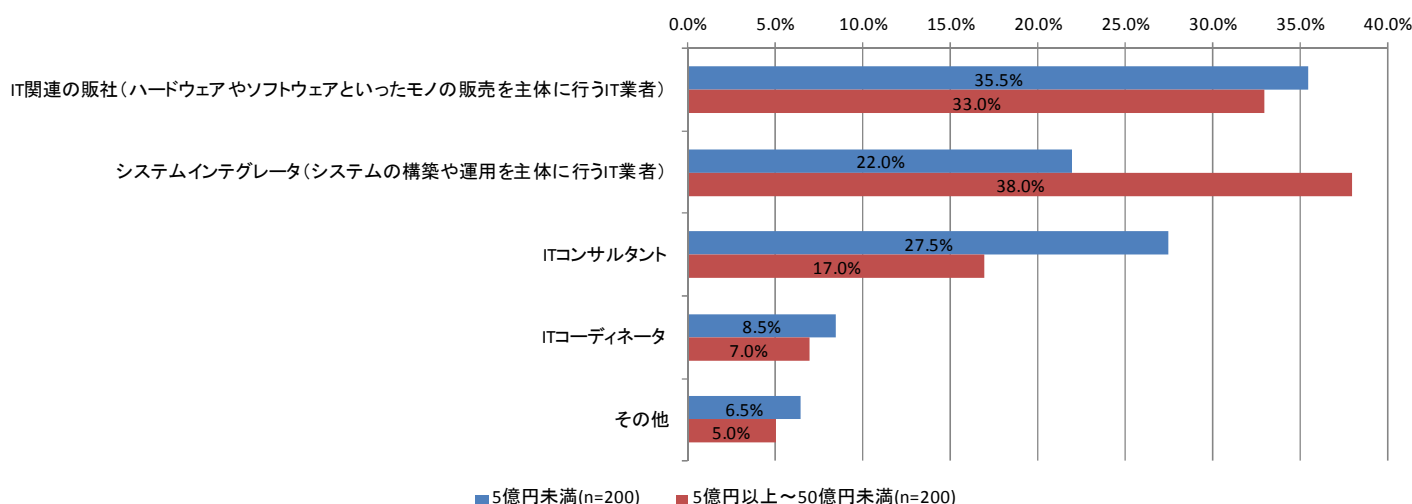
中小企業ではSIer、小規模企業では個人的な相談役が主要なIT提案元

以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の中小企業および年商5億円未満の小規模企業に対し、「実際にIT活用提案を受けている最も主要な『ITソリューション提案者』」を尋ねた結果である。

年商5億円以上～50億円未満の中小企業では「システムインテグレータ」および「IT関連の販社」が多くを占める。同年商帯においてはオフコン時代からIT機器や業務システムの構築/調達を担っていた地場の販社/SIerがユーザー企業と深い関係を築いており、それが今日も続いている状況であることがあらためて確認できる。

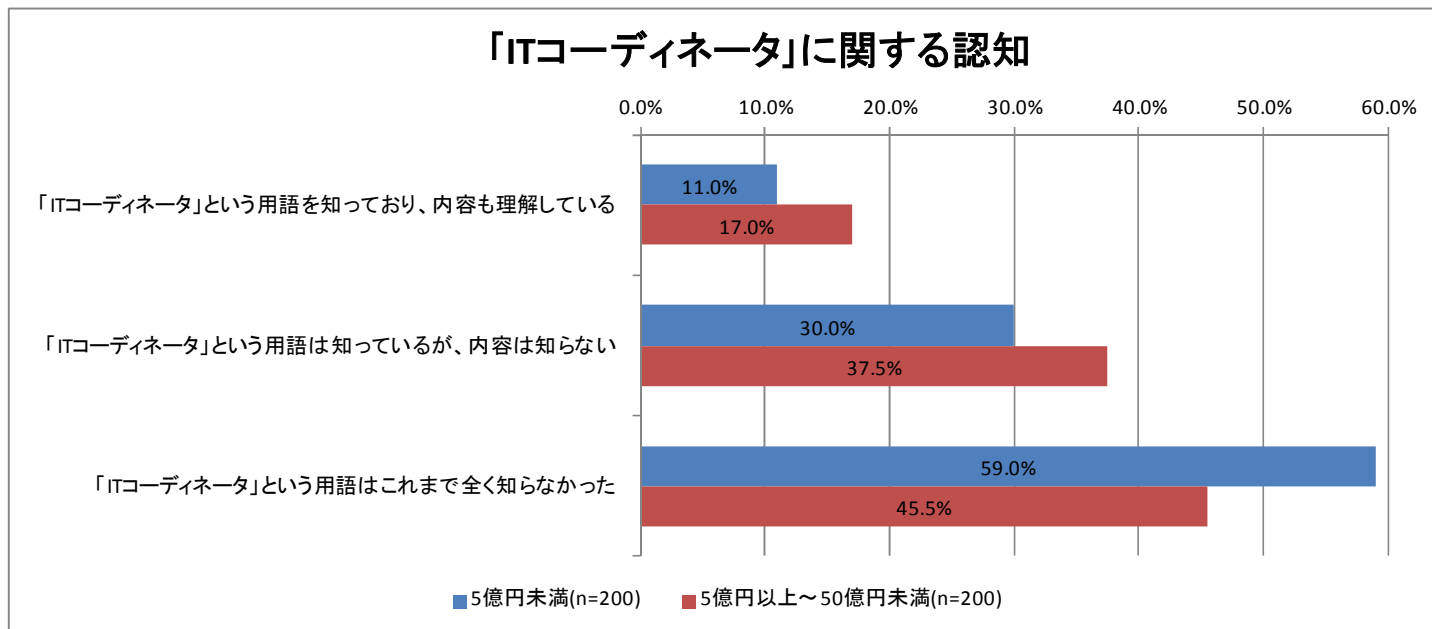
年商5億円未満の小規模企業でも「IT関連の販社」が最も多い。小規模企業においてはSIerを必要とする本格的なシステム構築ニーズは減るものの、事務機/PC/インターネット接続回線などの基本インフラの調達は不可欠である。そのため、これらの商材を扱う販社との接触機会が多く、必然的にIT活用提案の主要な窓口となっている。小規模企業で二番目に多いのは「ITコンサルタント」である。ただし、これは現役の専門のコンサルタントというよりは、一線を退いた後のSIer/コンサルタント経験者が個人的な繋がりでの小規模企業のIT活用相談に応じているというケースが少なくない点に注意が必要である。

実際にIT活用提案を受けている最も主要な「ITソリューション提案者」



以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の中小企業および年商5億円未満の小規模企業に対し、「ITコーディネータに関する認知」を尋ねた結果である。

前頁のグラフが示すように、ITコーディネータを「最も主要なITソリューション提案者」とするユーザ企業の割合は中小企業、小規模企業いずれにおいても10%を下回っている。その大きな要因の一つとして、認知度の低さが挙げられる。中小企業で45.5%、小規模企業では59.0%が「『ITコーディネータ』という用語を全く知らない」と回答しており、認知を上げる取り組みが引き続き必要になってくると考えられる。

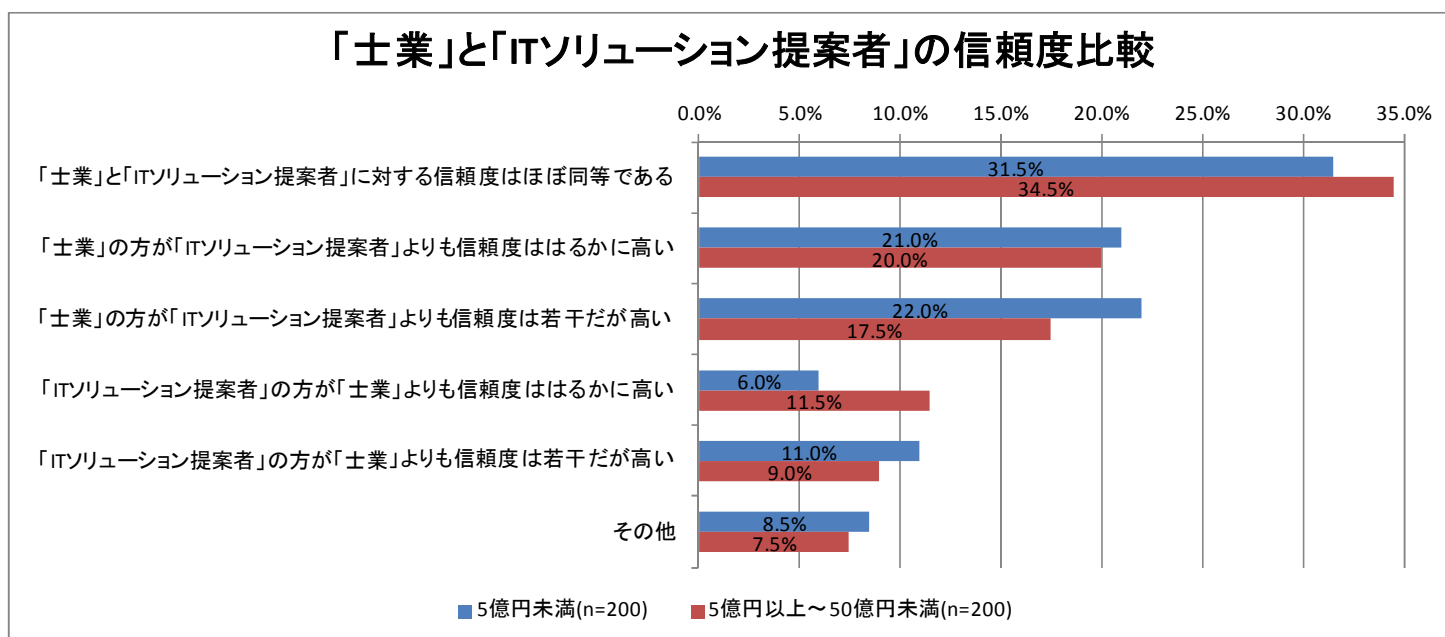


中小・小規模企業が信頼を寄せる相談相手として留意しておくべきなのが、会計士/社労士/中小企業診断士といったいわゆる「土業」である。実際、これら土業からの紹介を通じてITソリューションを導入するというケースは少なくない。

ユーザ企業におけるIT予算が少なく、社員のスキルも高くないという状況は同じでありながら、土業によるIT活用指南の方がITソリューション提案者によるアプローチよりも通りやすい傾向になる。

これを定量的に確認した結果が以下のグラフである。中小企業と小規模企業いずれも、「土業の方がITソリューション提案者よりも信頼度ははるかに高い/若干だが高い」とする割合は「ITソリューション提案者の方が土業よりも信頼度ははるかに高い/若干だが高い」の二倍程度に達している。

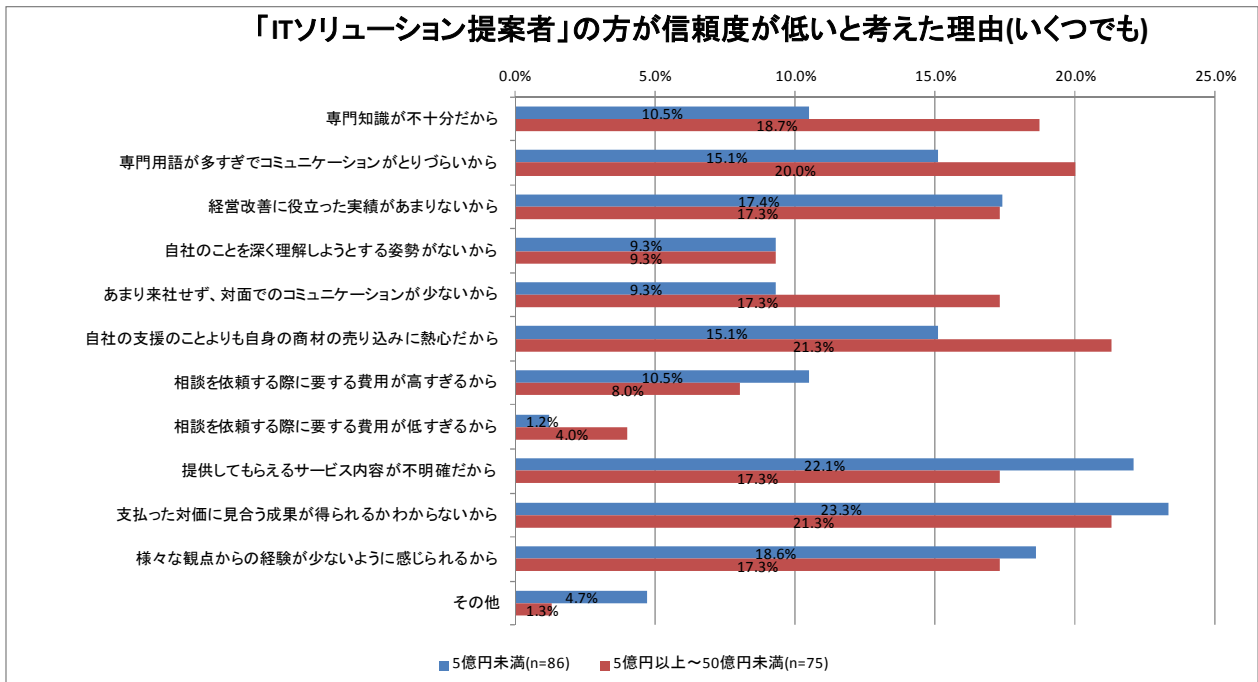
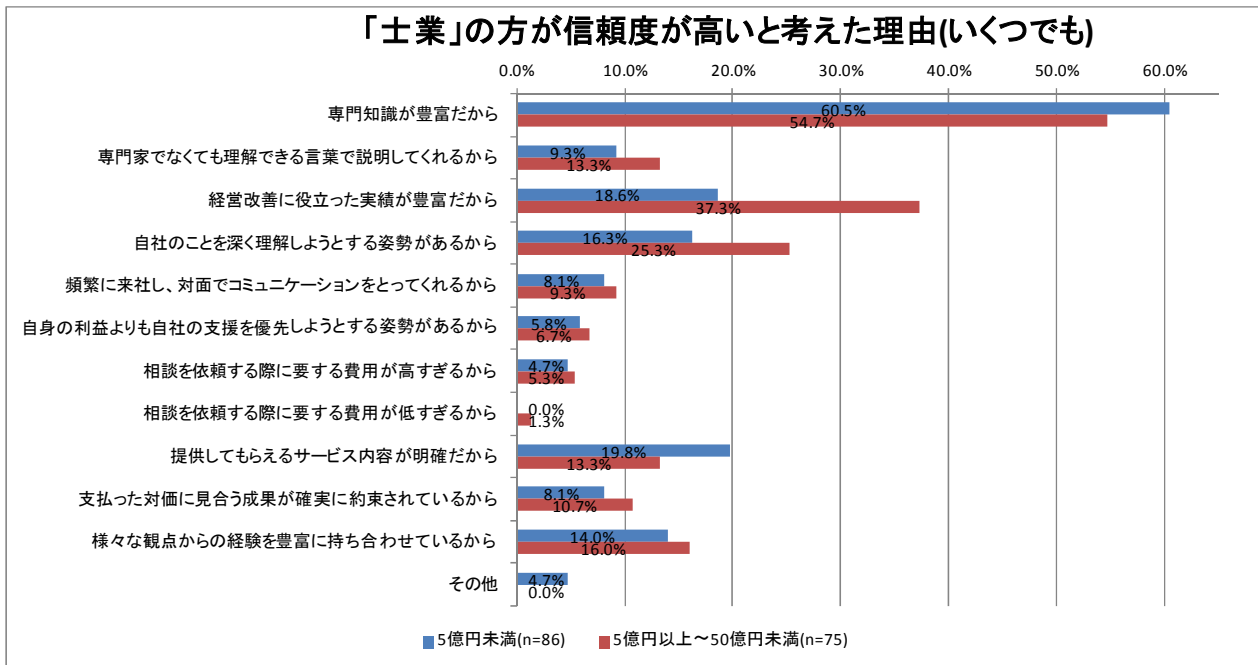
次頁以降では「なぜ土業の方がITソリューション提案者よりも信頼度が高いのか」の理由について分析を行っている。



以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の中小企業および年商5億円未満の小規模企業の中で、「士業の方がITソリューション提案者よりも信頼度が高い」と回答したユーザ企業に対し、その理由を尋ねた結果である。

中小企業においては「専門知識が豊富だから」「経営改善に役立った実績が豊富だから」「自社のことを深く理解しようとする姿勢があるから」という点で士業が評価される一方で、ITソリューション提案者については「自社の支援のことよりも自分の商材の売り込みに熱心だから」「支払った対価に見合う成果が得られるか分からないから」「専門知識が不十分だから」「専門用語が多すぎてコミュニケーションがとりづらいから」といった点が信頼できない理由として挙げられている。中小企業に対しては「顧客本位の姿勢」「対価に見合う効果の明示」「十分な専門知識と平易な説明」がITソリューション提供者に求められているといえる。

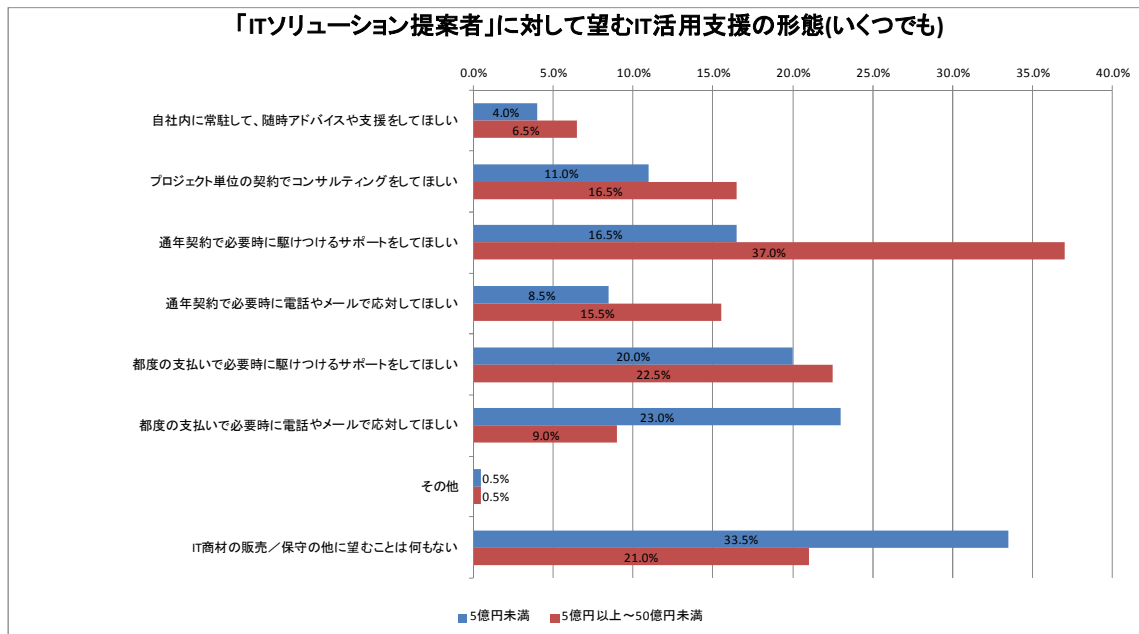
小規模企業においても士業に対する評価ポイントは中小企業とほぼ一致しており、「専門知識が豊富だから」が突出して高くなっている。会計や社会保険など企業経営に不可欠な要素で士業が専門知識を発揮している状況がうかがえる。ITソリューション提案者に対しては「提供してもらえるサービス内容が不明瞭だから」「支払った対価に見合う成果が得られるかわからないから」といった提供側の説明不足に起因する項目が信頼度に影響を与えていることがわかる。また、「様々な観点からの経験が少ないように感じられるから」も多く、年配者が比較的多い士業を比べた時の経験値が比較の対象となっていることもわかる。小規模企業と向き合う際には、「提供内容とその効果のわかりやすい説明」に加えて、ITに限定されない幅広い知識や対人コミュニケーション力を向上させることも重要なポイントといえる。



以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の中小企業および年商5億円未満の小規模企業に、「ITソリューション提案者に対して望むIT活用支援の形態」を尋ねた結果である。

年商5億円以上～50億円未満の中小企業においては、「サポートについては通年契約で必要時に駆けつけてもらい、新規のIT活用についてはプロジェクト単位での契約(常駐ニーズは低い)が望ましい」という傾向が見られ、現状維持と新規とでアプローチを大きく変える必要があることがわかる。

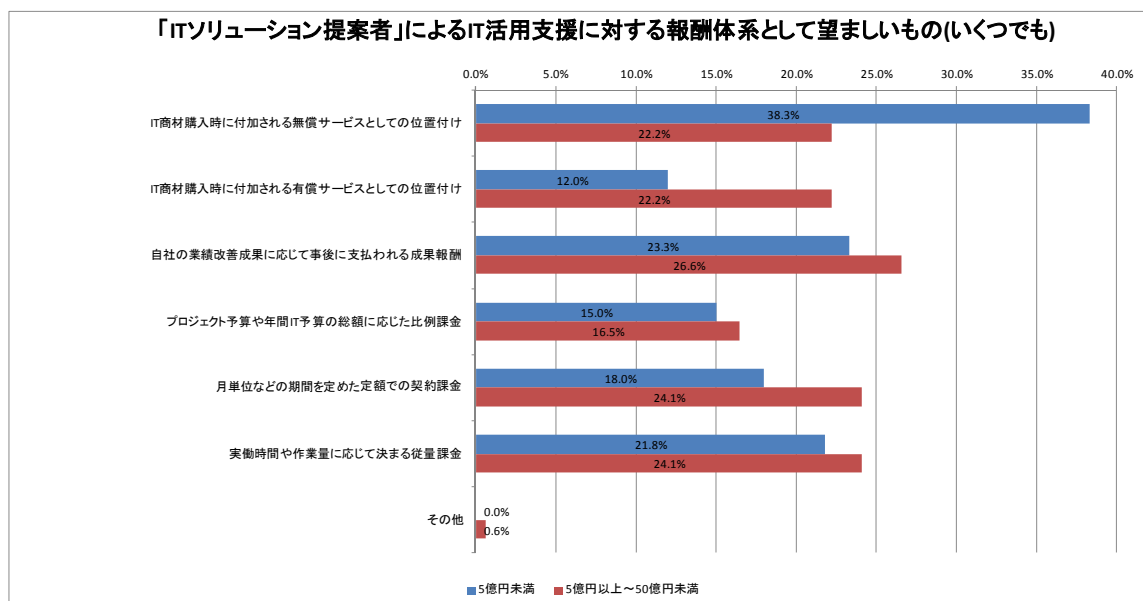
年商5億円未満の小規模企業では「IT商材の販売/保守の他に望むことは何もない」が最も多いが、サポート面では通年契約ではなく都度の支払いでの対応を望む傾向が見られる。小規模企業では複雑な業務システムも少ないため、サポートを必要とする場面は機器の故障など発生頻度の低い事象に限られることが背景にあるものと考えられる。



以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の中小企業および年商5億円未満の小規模企業に、「ITソリューション提案者によるIT活用支援に対する報酬体系として望ましいもの」を尋ねた結果である。

年商5億円以上～50億円未満の中小企業においては、「IT商材に付随した無償/有償サービス」「成果報酬」「定額での契約課金」「従量課金」といった複数の課金体系にニーズが分散している。グラフでは明示していないが、都度の支払いによるサポートでは作業時間などに基づく「従量課金」、通年契約でのサポートでは「定額での契約課金」、プロジェクト単位での契約では「成果報酬」を望む割合が高くなる傾向にある。

年商5億円未満の小規模企業では「IT商材に付随した無償サービス」が突出して高く、「モノ」の提供とは別のサービスを別途有償で提供することへの敷居が依然として高い状況にある。



年商5億円以上～500億円未満の中堅・中小企業は国内に約20万社あるといわれています。

しかし、この中堅・中小企業市場に自社の製品やサービスを効果的に展開することは容易ではありません。単に大企業向けの商材を簡易化して提供するだけでは成功しないのが実情です。なぜなら、中堅・中小企業といってもその幅は非常に広く、年商や業種など様々な属性に応じ、実に多彩なニーズや課題をもっているからです。

ノークリサーチは13年以上に渡って、中堅・中小企業におけるIT市場調査の実績を積み、同市場における調査とコンサルティングの豊富なノウハウを蓄積しています。ノークリサーチでは中堅・中小企業におけるIT活用の促進をお手伝いする様々なサービスをご用意しています。

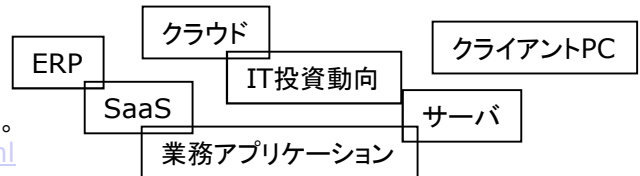
inform@norkresearch.co.jpまでお気軽にお問い合わせください。

年刊調査レポートの活用

ハードウェア、ソフトウェア、サービスなど様々なカテゴリを網羅した多数の年間調査レポートを発刊しています。多くのIT企業様が中堅・中小企業市場をウォッチする有効なツールとして購読されています。

豊富な年間調査レポートを提供

年間調査レポートの一覧についてはこちらをご参照ください。
<http://www.norkresearch.co.jp/result/report.html>



各種カスタムリサーチの実施

「カスタムリサーチ」はクライアント企業様個別に設計・実施される調査とコンサルティングです。

1. 調査企画提案書の提示:

初回ヒアリングに基づき、調査実施要綱(調査対象とスケジュール、費用など)をご提案させていただきます

2. 調査設計:

調査企画提案に基づき、具体的な調査方法の選定、調査票の設計/作成やインタビュー取材計画立案を行う

3. 実施と集計:

設計された調査を実施し、その結果を集計する

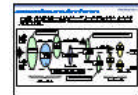
4. 分析:

集計結果を分析し、分析レポートを作成する

5. 提言:

分析結果を基にした提言事項を作成し、報告する

多彩な調査方法が活用できます。



定量調査(アンケート調査)

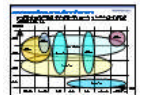
ユーザ企業の実態とニーズを数値的に把握したい
販社やSIerが望む製品やサービスの動向を知りたい

定性調査(インタビュー調査)

ユーザ企業が抱える課題を個別に詳しく訊きたい
販社やSIerがベンダに何を期待しているかを訊きたい

デスクトップリサーチ

競合他社の動向などを一通り調べたい



本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。
引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>



株式会社 ノークリサーチ
調査設計、分析、執筆: 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
<http://www.norkresearch.co.jp/>