

2011年中堅・中小企業における「文書管理・ファイル管理」の利用実態とユーザ評価

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2011年の国内中堅・中小市場における「文書管理・ファイル管理」の利用実態とユーザ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「2011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「文書管理・ファイル管理」カテゴリに関する速報である。

<個々の製品/サービスが持つ特性に合致したユーザ企業層を攻められるか? がカギ>

- Microsoft Officeとの親和性からマイクロソフトの製品/サービスがシェアでも優位を示す
- ASP/SaaS形態の普及には安価なファイルサーバを越える魅力的な活用シナリオが必要
- グループウェアの付属機能で満足するか? でユーザ企業層を分けて捉えることが重要

調査対象 : 日本全国の年商500億円未満の中堅・中小企業 (有効回答件数1400件) に属し、以下いずれかの権限を持つ社員
 「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」
 「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」
 調査実施時期 : 2011年8月

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp_rep.pdf

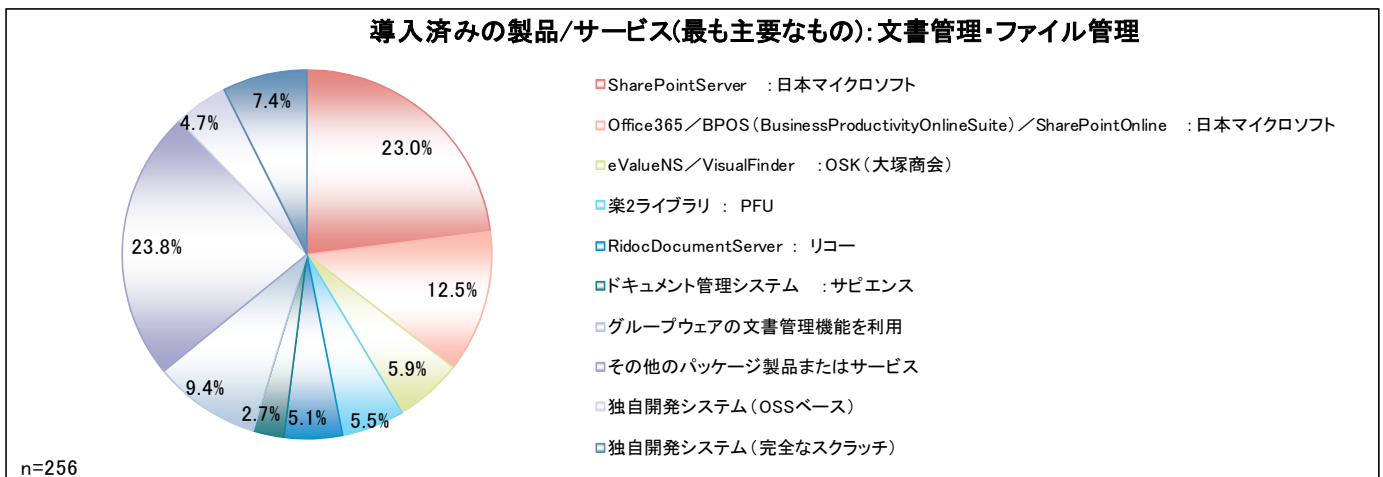
Microsoft Officeとの親和性からマイクロソフトの製品/サービスがシェアでも優位を示す

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「文書管理・ファイル管理」製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。

※調査対象となった製品/サービスの一覧は末頁の「調査対象製品/サービス一覧」を参照

2010年のシェア上位は「RidocDocumentServer」「eValueNS/VisualFinder」「ドキュメント管理システム」の順であった。2011年には「SharePointServer」「Office365/BPOS」「eValueNS/VisualFinder」の順となっている。

2010年の段階では「SharePointServer」については企業内ポータルという位置付け、「Office365/BPOS」についてはその他の製品/サービスという形で、いずれも文書管理/ファイル管理における選択肢の中には含まれていなかった。これら二つの製品/サービスの導入実績が高くなっている可能性を受けて、選択肢へと明示的に追加したものが2011年の結果である。Microsoft Officeとの親和性という点で、これら二つの製品/サービスが高い優位性を示している状況といえる。



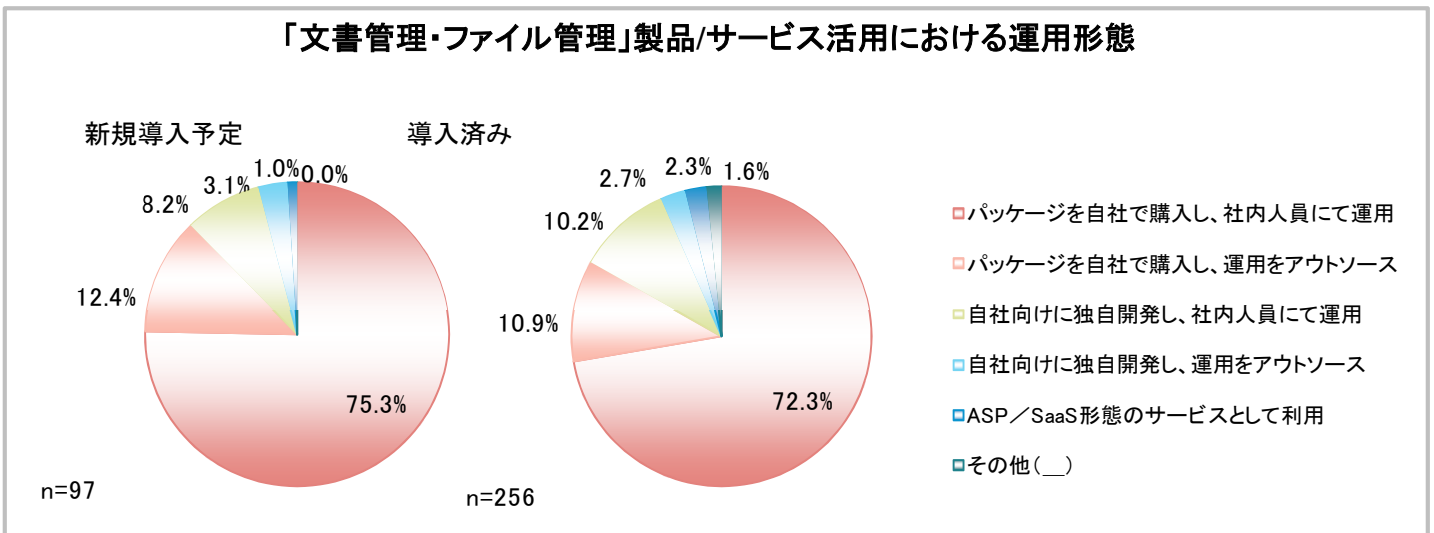
ASP/SaaS形態の普及には安価なファイルサーバを越える魅力的な活用シナリオが必要

以下のグラフは「文書管理・ファイル管理」製品/サービスの運用形態および端末形態について、導入済みと新規導入予定を比較したものである。

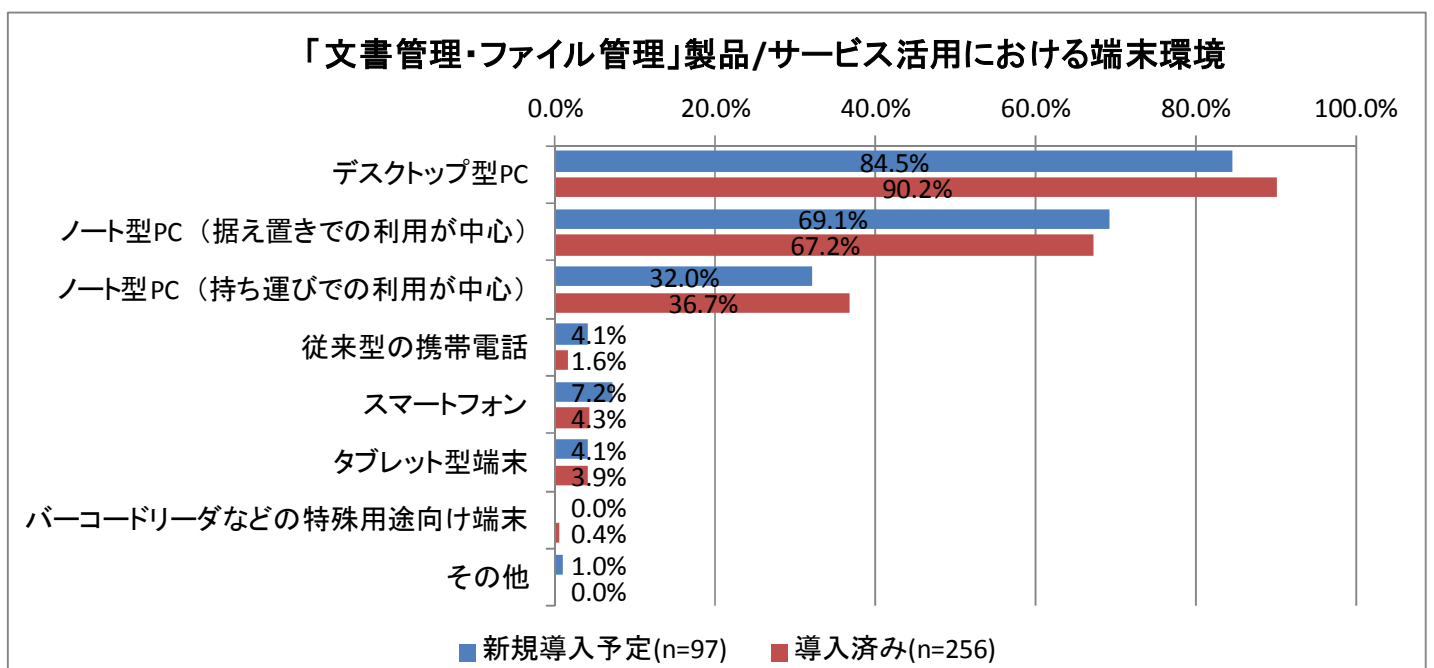
新規導入予定の製品/サービスの運用形態を導入済みの運用形態と比較すると、パッケージは83.2%から87.7%と大きな変化がない。このことから、運用形態の遷移は概ね収束した状態といえる。ASP/SaaS形態については導入済みで2.3%、新規導入予定で1.0%と若干の減少傾向にある。安価なファイルサーバという手段が存在する中、文書やファイルを社外のサービスに預けるという選択をするにはコスト以外の理由付けが必要となる。それには「複数拠点間での共有」や「社内では実現が難しいセキュリティ要件」などが考えられるが、ASP/SaaS形態が広く一般のユーザ企業に広まるためには安価なファイルサーバのコスト競争力や使い勝手を上回る新しい活用シナリオを提示する必要があると考えられる。

モバイル端末による社外からの文書閲覧についてはスマートフォンについては導入済みが4.3%、新規導入予定が7.2%、タブレット型端末については導入済みが3.9%、新規導入予定が4.1%とわずかに増加している。ただし、全体に占める割合は依然として低く、文書管理・ファイル管理のアプリケーションに格納された文書をモバイル端末で閲覧するという使い方が一般化するにはまだ時間を要するものと推測される。

「文書管理・ファイル管理」製品/サービス活用における運用形態



「文書管理・ファイル管理」製品/サービス活用における端末環境



グループウェアの付属機能で満足するか？でユーザ企業層を分けて捉えることが重要

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。

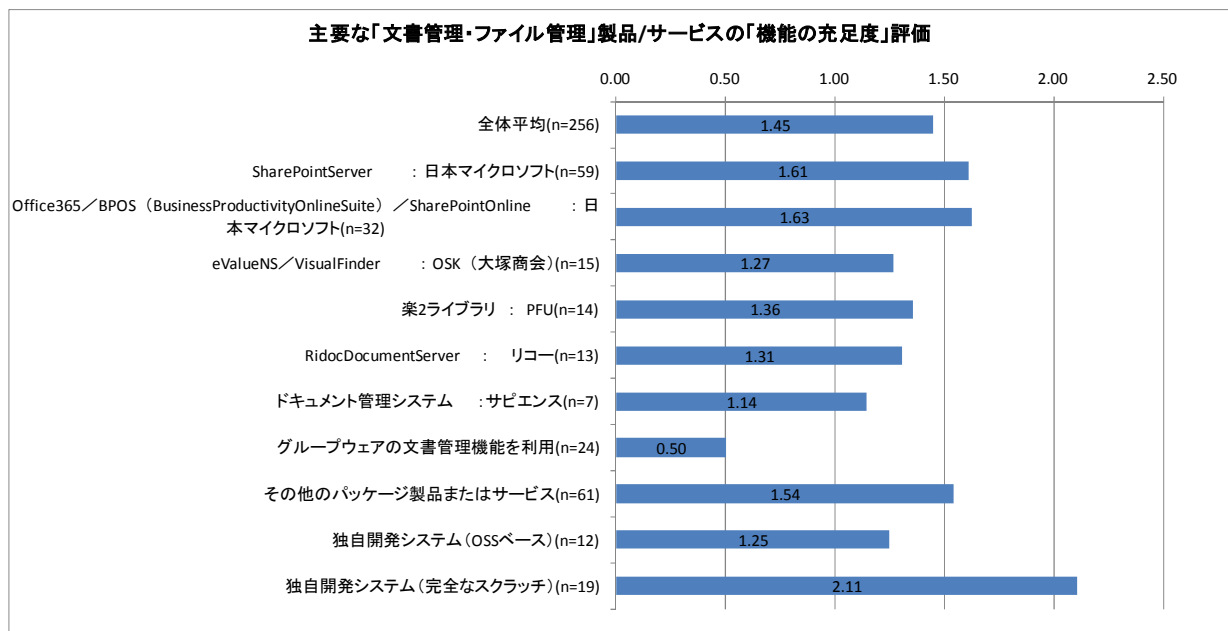
以下から次頁にかけてのグラフはそのうちの「機能が足りているか」「動作が軽快かどうか」「自社の要件に合致しているか」についてのシェア上位の製品/サービスにおける評価結果である。

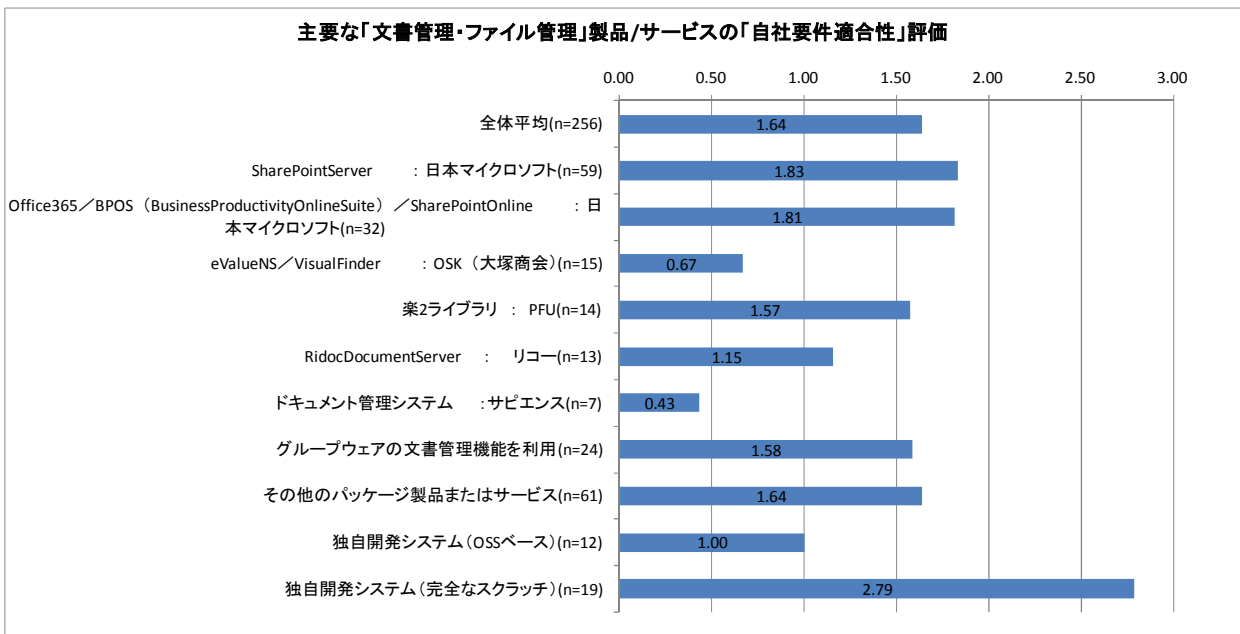
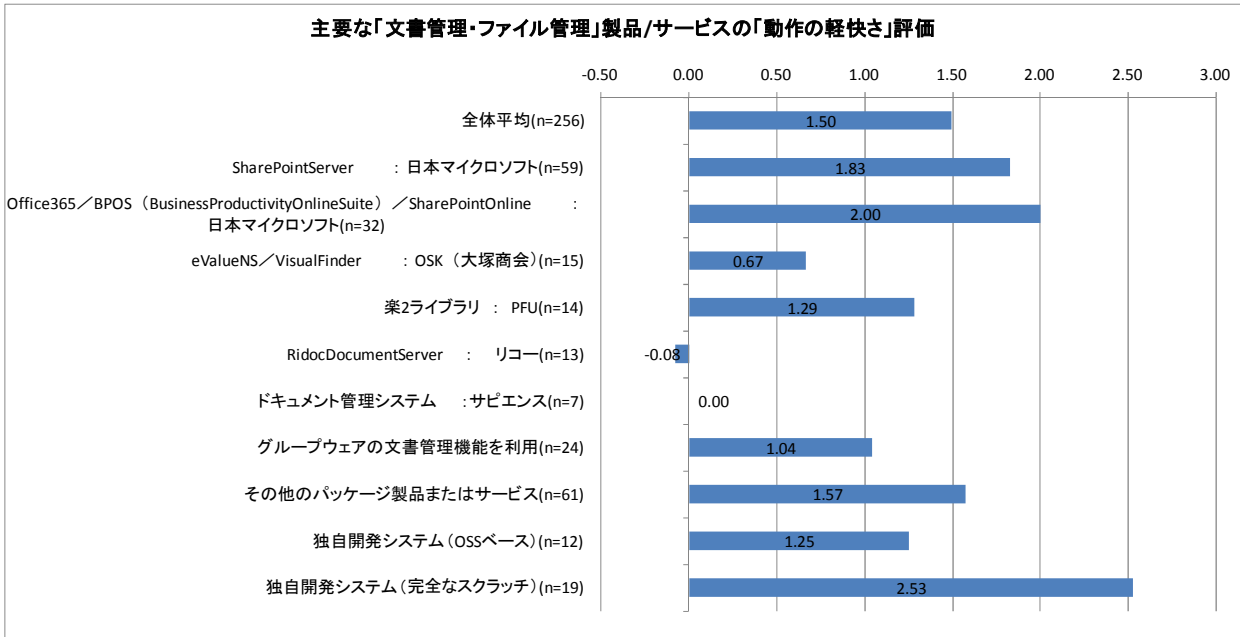
※評価ポイントの算出方法は次頁末尾を参照

「機能の充足度」や「動作の軽快さ」では、各製品/サービスの評価は「グループウェアの文書管理機能を利用」より高いものの、完全なスクラッチの独自開発よりは低いという結果となっている。そのため、ユーザ企業の更なるニーズ把握および、データ量が多くなった場合にもレスポンスが落ちない性能上の改善などの取り組みを検討する価値がある。

「自社要件適合性」については「グループウェアの文書管理機能を利用」と比較した場合の評価差があまりない。このことからグループウェアの付属機能で十分と考えるユーザ企業層と、単体の製品/サービスとして高度な機能や性能を求めるユーザ企業層の双方が存在していると考えられる。

ベンダとしてはこれらユーザ企業層の違いを踏まえた上で、ユーザ企業から見た時の自社製品/サービスの比較対象が誤解されないように配慮する必要がある。(単体製品/サービスとしての十分な機能を備えているにも関わらず、グループウェアとの連携を強調するあまり、グループウェアの付属機能的な位置付けと勘違いされてしまうなど)





【評価ポイント算出方法】

五段階評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない:0ポイント」「まあまあ満足:3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、「A社の「大変不満」という回答件数 = H1」「A社の「多少不満」という回答件数 = H2」「A社の「どちらでもない」という回答件数 = H3」「A社の「まあまあ満足」という回答件数 = H4」「A社の「大変満足」という回答件数 = H5」と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

A社の項目 a に関する評価ポイント

$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

調査対象製品/サービス一覧

今回の調査対象として導入シェアや評価における選択肢として挙げた製品/サービスは以下の通りである。

楽々Document	住友電工情報システム
eValue NS/ Visual Finder	OSK(大塚商会)
ドキュメント管理システム	サビエンス
SharePoint Server	日本マイクロソフト
FAST Search Server	日本マイクロソフト
SAVVY	ジップインフォブリッジ
Net-It Central	オーシャンブリッジ
Cyber Finder	サイバーソリューションズ
Ridoc Document Server	リコー
Open Text ECM Suite	オープンテキスト
DocumentBroker	日立製作所
ラビニティシリーズ	日立ソリューションズ(日立システムアンドサービス)
Alchemy	ハンモック
どっくあっと	日本システムウエア
イソロジー	京セラコミュニケーションシステム
楽2ライブラリ	PFU
FileBlog	鉄飛テクノロジー
MEANS	日立ソリューションズ(日立ソフトウェアエンジニアリング)
NORTHERN STORAGE SUITE	ラネクシー
GDMS	ジャストシステム
Office365 / BPOS(Business Productivity Online Suite) / SharePoint Online	日本マイクロソフト
グループウェアの文書管理機能を利用	
RDBMS(データベース)のBI機能を利用	
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	
独自開発システム(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	

本調査では文書管理・ファイル管理を「企業内の文書データを格納、整理、検索などといった形で管理するアプリケーション」と定義している。ただし全文検索に特化したミドルウェア的性格の強い製品/サービスは含まれない。

本リリースの元となっている「2011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」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp_rep.pdf

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>

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