

2013年中堅・中小企業における「ERP」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2013年の国内中堅・中小市場における「ERP」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「2013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「ERP」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<中堅・中小ERPは今後もシェア変動が予想され、多角的な視点での市場把握が必要>

- SAPジャパンとOBCの間でシェア首位が逆転、引き続きシェア順位の変動が予想される
- 「導入に至らなかった競合の製品/サービスは何か？」を知ることが差別化のヒントとなる
- 製品/サービスの標準状態と、インテグレーション後の評価を区別して捉えることが大切

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
対象職責: 以下の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: 2013年7月

有効回答件数: 1400社(有効回答件数)

※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/2013itapp_rep.pdf

SAPジャパンとOBCの間でシェア首位が逆転、引き続きシェア順位の変動が予想される

以下のグラフは年商500億円未満かつERPを導入済みの中堅・中小企業に対して、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。※「ERP」の定義および調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

2012年の調査では「奉行V ERP/新ERP」「SAP ERP/SAP Business All-in-One」「GLOVIA smartシリーズ」の順となっていたが、今回の2013年においては「SAP ERP/SAP Business All-in-One」「奉行V ERP/新ERP」「GLOVIAシリーズ(smartシリーズ以外)」の順となった。上記のグラフでは割愛されているが、2012年に3位となっていた「GLOVIA smartシリーズ」(富士通)は2013年の結果では3.0%(8位)となっている。次頁以降ではERPにおける製品/サービスのシェアや評価の詳細について述べる。

本リリースは「2013年中堅・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ERPカテゴリに関するサンプルおよびダイジェストという位置付けとなっている。以下では、上記レポートを「本レポート」と略記する。

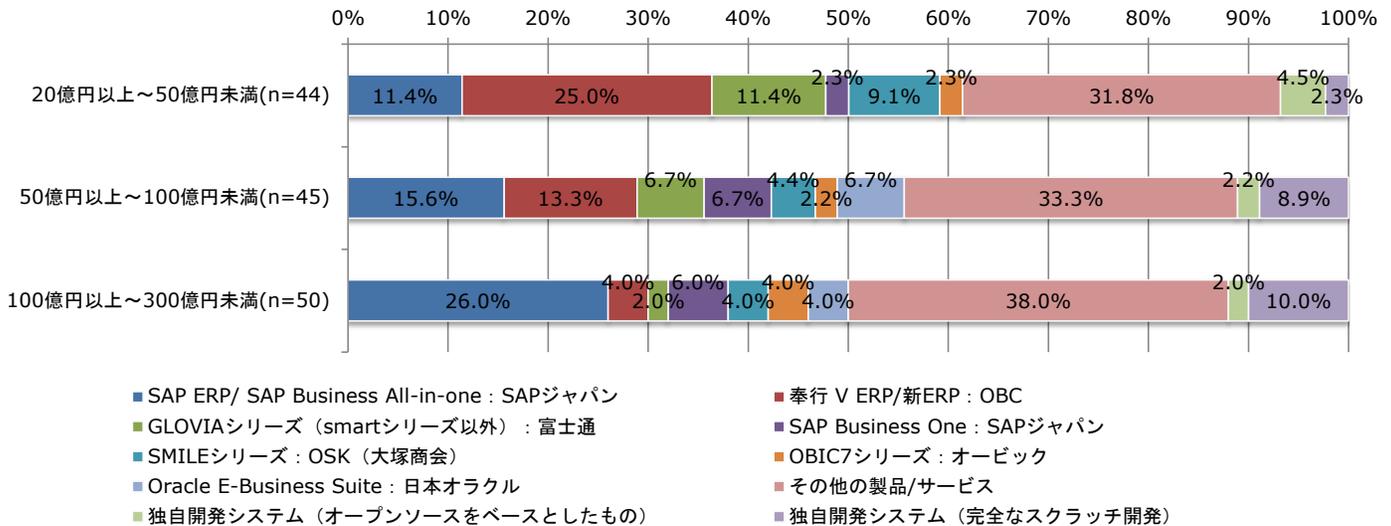
P1-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



「導入に至らなかった競合の製品/サービスは何か？」を知ることが差別化のヒントとなる

年商500億円未満の中堅・中小企業全体における社数ベースのシェアは前頁の通りだが、企業規模別に詳しく見てみるとシェア首位となる製品/サービスに違いが出てくる。以下のグラフは本レポートにおける7つの年商区分のうち、年商20億円以上～50億円未満、年商50億円以上～100億円未満、年商100億円以上～300億円未満の3つの区分における社数ベースの導入シェアを表したものである。「SAP ERP/SAP Business All-in-One」と「奉行V ERP/新ERP」はここ数年間でシェア首位を争う形となっているが、中堅・中小企業の中でも前者は相対的に年商の高い中堅企業、後者は相対的に年商の低い中小企業におけるシェアが高くなっていることがあらためて確認できる。これら両製品も含め、各社いずれも対象年商の拡大に力を入れているため、今後もシェア順位が変動する可能性が十分考えられる。

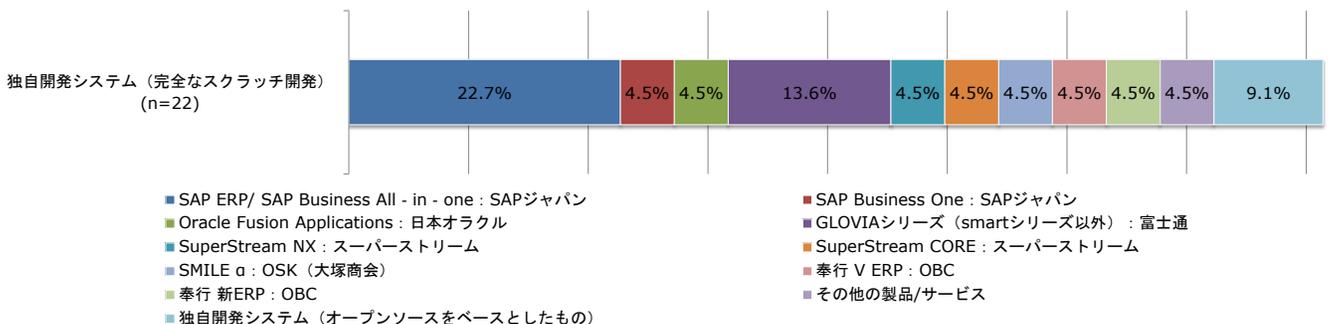
P1-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの（年商20億円以上～300億円未満の抜粋）



本レポートでは年商以外にも、業種/所在地/従業員数といった企業属性を軸とした社数ベースシェア集計に加え、「導入年」（シェアが同じでも導入年を軸とした集計結果を見ることによって製品/サービスの「勢い」の違いを確認できる）や「検討したが導入されなかった製品/サービス」（例えば、製品Aと競合して勝った製品/負けた製品としてはどのようなものがあるのか？を確認できる）といった観点での集計も行っている。このように全体の社数ベースシェアだけでなく、年商や業種などの企業属性、導入年、競合する製品/サービスとの兼ね合いといった様々な観点から市場を把握することが重要となってくる。

例えば、以下のグラフは「検討したが導入されなかった製品/サービス」の具体例である。ERPを「独自開発システム(完全なスクラッチ開発)」として導入済みの企業が「検討したが実際には導入しなかった製品/サービス」としてどのようなものを回答したか？を集計した結果である。（ここでは「独自開発システム(完全なスクラッチ開発)」のみ取り上げているが、本レポートにはシェア上位の製品/サービス全ての集計結果が含まれる）こうした結果を元に「他の製品/サービスとの比較資料を作成する際にはどれを取り上げるべきか？」などを判断し、より効果的なマーケティング戦略を行うことができる。さらに「自社の製品/サービスに不足しているものは何か？」を判断する上でも、検討段階で競合した製品/サービスが何であったのか？を知るといった取り組みが今後は重要になってくると考えられる。

P1-1C.主要な製品/サービスと比較検討したが、導入していなかったもの（いくつでも）



製品/サービスの標準状態と、インテグレーション後の評価を区別して捉えることが大切

本レポートでは以下の8つの項目に関して、ユーザ企業に満足度/不満足度を「大変満足」「まあまあ満足」「どちらでもない」「多少不満」「大変不満」「この項目は製品/サービスの評価に関係ない」の選択肢として尋ね、それらの結果を以下に示したポイント換算方法にて集計している。

「導入時の初期費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの導入費用に関する評価

「導入後の保守/サポート費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの維持費用に関する評価

「バージョンアップ時の費用負担は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみのバージョンアップ費用に関する評価

「機能が足りているか」

個別カスタマイズや他製品との組み合わせは除き、製品/サービス本体が持つ機能を対象とした場合の評価

「自社の要件に合致しているか」

個別カスタマイズやシステム構築/運用を含まない製品/サービス本体が持つ要件適合性を対象とした場合の評価

「他システムとの連携手段が整っているか」

データのインポート/エクスポートの手段が製品/サービス本体に備わっているかに関する評価

「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」

プログラミングの追加/変更に必要なツールやドキュメントが揃っており、追加/変更した部分がバージョンアップ時に競合を起ささないか？といった観点における評価

「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」

製品/サービス本体が備える設定項目を変えることで機能変更ができる、または製品/サービス自身が入出力画面やデータ項目を追加/変更できるツールを備えているかといった観点における評価

【評価ポイント算出方法】

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、製品/サービスAの「大変不満」という回答件数 = H1、「多少不満」という回答件数 = H2、「どちらでもない」という回答件数 = H3、「まあまあ満足」という回答件数 = H4、「大変満足」という回答件数 = H1と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

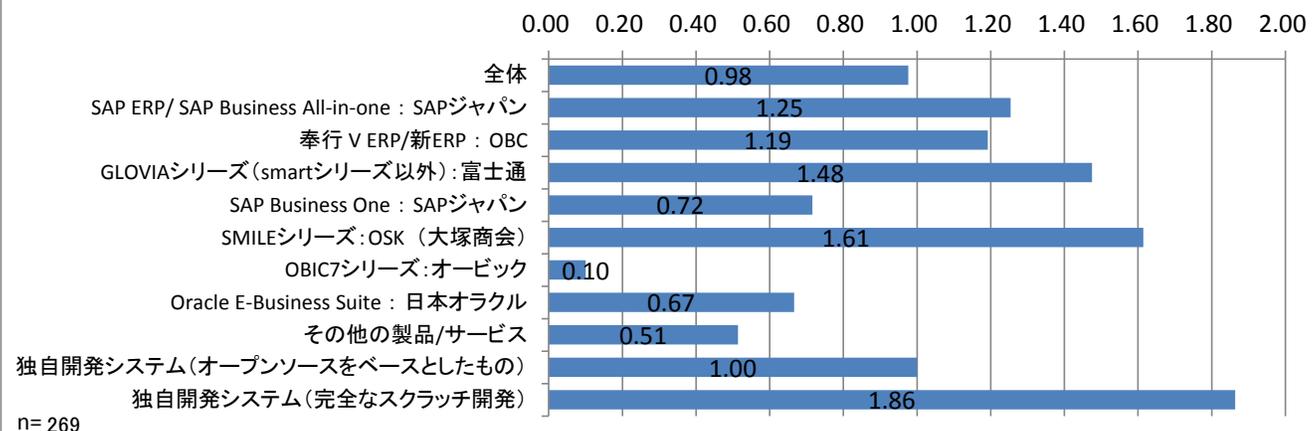
$$Aの項目aに関する評価ポイント = (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div Aの項目aに関する回答件数合計$$

(ただし各製品/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)

以下のグラフは「機能が足りているか」に関する社数ベースシェア上位の製品/サービスにおける評価ポイント算出結果である。「SMILEシリーズ」や「GLOVIAシリーズ (smartシリーズ以外)」が比較的高い評価となっている。ユーザ企業に加え、販売パートナーの求めに応じて標準機能を拡充する取り組みが高い評価につながっているものと考えられる。一方「OBIC7シリーズ」は開発元/販売元であるオービックが個別要件を満たすシステムインテグレーションまでを一貫して担うため、標準状態の機能においては評価が相対的に低くなりやすいものと推測される。ただし、この結果は販社/Sierによるシステムインテグレーションを含まない標準状態の製品/サービス評価であるため、最終的に引き渡されるシステムに対する評価とは必ずしも一致しない点に注意する必要がある。

※販社/Sierのシステムインテグレーションに関する評価については「2013年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート」(近日発刊予定)の中でカバーされている

P1-3-4. 主要な製品/サービスの評価「機能が足りているか」



調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査ではERPを「会計、販売、購買、生産といった複数のシステムを統合的に管理/運用するアプリケーション」と定義している。導入社数シェア設問に掲載した選択肢は下記の通りである。これらの選択肢は過去の調査結果に基づき、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

SAP ERP/ SAP Business All-in-one	SAPジャパン
SAP Business One	SAPジャパン
NetSuite	ネットスイート
IFS Applications	IFSジャパン
Infor ERP	日本インフォア
COMPANYシリーズ	ワークスアプリケーションズ
ProActive	SCSK(旧:住商情報システム)
GEMPLANET	日立製作所
ビズインテグラル	NTTデータビズインテグラル
SCAWシリーズ	NTTデータビジネスシステムズ
Oracle E-Business Suite	日本オラクル
Oracle Fusion Applications	日本オラクル
PeopleSoft	日本オラクル
JD Edwards Enterprise One	日本オラクル
MCFrame	東洋ビジネスエンジニアリング
A.S.I.A	東洋ビジネスエンジニアリング
GLOVIAシリーズ(SUMMIT、G2などsmartシリーズ以外のもの)	富士通
GLOVIA smartシリーズ	富士通
OBIC7 exシリーズ	オービック
OBIC7 FXシリーズ	オービック
ROSS ERP(iRenaissanceを含む)	CDC Softwareジャパン
SuperStream NX	スーパーストリーム(旧:エス・エス・ジェイ)
SuperStream CORE	スーパーストリーム(旧:エス・エス・ジェイ)
EXPLANNERシリーズ	NEC
GRANDIT	GRANDIT(旧:インフォベック)
Microsoft Dynamics AX	日本マイクロソフト
Microsoft Dynamics NAV	PBC
SMILE α	OSK(大塚商会)
SMILE ie	OSK(大塚商会)
SMILE BS/is	OSK(大塚商会)
SMILE es	OSK(大塚商会)
奉行 V ERP(奉行21シリーズ/奉行iシリーズを除く)	OBC(オービックビジネスコンサルタント)
奉行 新ERP(奉行21シリーズ/奉行iシリーズを除く)	OBC(オービックビジネスコンサルタント)
スーパーカクテル デュオ	内田洋行
Super Cocktail Innova	内田洋行
CORE Plus/CORE Plus NEO	日本事務器
PCA Dream21	ピー・シー・イー
MJSLINK II/MJSLINK NX-I	ミロク情報サービス
Galileopt/Galileopt NX-I	ミロク情報サービス
大臣エンタープライズ(ERPシリーズは除く)	応研
GrowOne Cube	ニッセイコム
アラジンオフィス	アイル
Enterprise Vision	JBCC
MA-EYES	ビーブレイクシステムズ
ZAC Enterprise	オロ
FUTUREONE ERP(NewRRRも含む)	フューチャーアーキテクト
Exact Globe	Exactソフトウェア
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)	業務システム自体がオープンソースとなっている場合に相当
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)	オープンソースのデータベースやアプリケーションサーバをベースに業務システム部分をゼロから構築した場合も含む

本リリースの元となっている「2013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/2013itapp_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

NORK RESEARCH

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