

中堅・中小市場で高いシェアを堅持する販社/Sierはどういった点でユーザ企業から評価されているのか？

## 2014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

クラウドやスマートデバイスなど、昨今では新しいIT商材が次々と登場してきています。それに伴い、中堅・中小企業のIT活用を支援してきた販社/Sierからは「案件や顧客を奪われてしまうのではないか？」という不安の声も聞かれます。ですが、IT商材の変化とは関係なく中堅・中小市場において高いシェアを堅持する販社/Sierが存在するのも事実です。そうした販社/Sierがユーザ企業から高い支持を得ている理由は何でしょうか？本レポートでは「提案・販売時の活動」「金額提示」「システム構築力」「保守/サポート」といった様々な観点から、ユーザ企業が満足している事柄/不満に感じている事柄を尋ね、高いシェアを堅持する販社/Sierがユーザ企業から支持される要因を明らかにしていきます。

## 調査対象とサンプル属性

有効サンプル数：1300サンプル

年商区分：5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満

職責区分：以下のいずれかの職責を持つ社員

- ・ 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

従業員数区分：10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1000人未満 / 1000人以上～3000人未満 / 3000人以上～5000人未満 / 5000人以上

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

地域区分：北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

調査実施時期：2014年7月～8月

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(1/3)

### S1-1.業務システムの委託先/購入先(いくつでも)

### S1-2.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

※具体的にどのような販社/Sierが選択肢として挙げられているか？は本レポート案内の末尾を参照

### S2-1.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(いくつでも)

### S2-2.主要な委託先/購入先から最も最近導入したIT関連資産やサービス

※対象となるIT関連資産やサービスの区分は以下の通り

基幹系システム	ERP
	生産管理
	会計管理
	販売・仕入・在庫管理
	給与・人事・勤怠・就業管理
情報系システム	ワークフロー
	グループウェア
	文書管理/ファイル管理
運用管理系システム	運用管理/資産管理
	セキュリティ
	バックアップ
分析/出力系システム	DWH/BI、帳票
顧客管理系システム	CRM
ハードウェア(サーバ/PC/ストレージ/ネットワーク)	サーバ機器
	クライアントPC
	ストレージ機器
	ネットワーク機器
事務機器	複合機
インターネット接続サービス	インターネット接続サービス
ハウジング/ホスティング	サーバのハウジングまたはホスティング
IT運用/保守アウトソーシング	業務システムの運用/保守に関するアウトソーシング
業務アウトソーシング	実業務に関するアウトソーシング(コールセンタ業務など)
クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)	IaaS(ハードウェアやネットワークをサービスとして提供するクラウド形態)
	PaaS(システムの開発/運用を行う環境をサービスとして提供するクラウド形態)
	SaaS(アプリケーションをサービスとして提供するクラウド形態)
その他	その他

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(2/3)

### S3.主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果

「売上改善」の観点:

導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、  
下回った場合は「×」、売上改善を期待していなかった場合は「N/A」

「経費削減」の観点:

導入によって期待していた経費の削減幅が期待を上回った場合は「○」、  
下回った場合は「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせたもの(3×3=9通り)となる。

### S4.主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスに要した費用

「導入費用」の観点:

初期導入に要した費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

「運用費用」の観点:

保守/サポート費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせたもの(2×2=4通り)となる。

### S5-1.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S5-2.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/Slerの「提案/販売時の活動」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sler別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・中長期的な経営視点を持った戦略立案のコンサルティングをしてくれる
  - ・顔見知りの営業やSEが定期的に自社を訪問するなどして、自社の課題や要件を良く理解してくれている
  - ・どの営業やSEが来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- ※その他、全10項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・提案がシステム構築/運用に留まっており、経営視点でのコンサルティングは期待できない
  - ・自社を担当する営業やSEが常に決まっているため、担当者が変わった時のことを考えると不安が残る
  - ・自社に関する情報が共有されておらず、営業やSEが交代すると最初から説明をし直さないといけない
- ※その他、全10項目

### S6-1.主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S6-2.主要な委託先/購入先の「金額提示」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/SlerのIT商材販売時における「金額提示」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sler別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・見積金額の提示が迅速で正確である
  - ・自社の求めに応じて大幅な値引きといった柔軟な対応をしてくれることもある
- ※その他、全5項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
  - ・大幅な値引きといったことには応じてくれず、リストプライスを堅持する傾向がある
- ※その他、全5項目

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(3/3)

### S7-1.主要な委託先/購入先の「システム構築力」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S7-2.主要な委託先/購入先の「システム構築力」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/Sierの「システム構築力」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sier別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・個別カスタマイズをしない標準状態でも豊富な機能を揃えている
- ・業種/業態に即したテンプレートが充実しており、個別カスタマイズの必要があまりない
- ・自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる

※その他、全10項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・個別カスタマイズをしない標準状態では機能が不足している
- ・業種/業態に向けたテンプレートは簡易なものであり、実際は個別カスタマイズが多い
- ・自社が望む機能を個別カスタマイズで実現しようとしても制限が多く、時間もかかる

※その他、全10項目

### S8-1.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S8-2.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/Sierの「保守/サポート」の品質に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sier別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・取り扱える商材が広いため、保守/サポートの窓口も一元化できる
- ・提案時の営業やSEが運用/サポート段階でも引き続いて自社を担当してくれる

※その他、全7項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・取り扱える商材が狭いため、複数の業者と保守/サポート契約を結ぶ必要がある
- ・提案時と運用/サポート段階とで担当者が変わってしまうため、情報の伝達が円滑でない

※その他、全7項目

### S9.主要な委託先/購入先が担う役割の変化(いくつでも)

クラウドなどの新しいIT活用形態が登場したことにより、業務システムの主要な委託先/購入先が担う役割がどう変化するのかを尋ねた結果である。

本設問では「システム開発/構築の一部はクラウドサービスが担う」「システム保守/サポートの大半は通信キャリアが担う」などの多種多様な選択肢を設けているが、ここでの「一部」と「大半」の意味合いは以下の通りである。

「一部」とは社内の全システム数のうち、3割未満を指す。

「大半」とは社内の全システム数のうち、5割以上を指す。

次頁へ続く

本調査において選択肢として挙げられている販社/Sier一覧は以下の通り

大塚商会
野村総合研究所(NRI)
ITホールディングスグループ(TIS、インテック、ユーフィット、ソランなどを含む)
日本ユニシス(ユニアデックス、ネットマークスなどを含む)
CTC(系列企業を含む)
富士ソフト
新日鉄住金ソリューションズ(旧:新日鉄ソリューションズ)
SCSK(旧:住商情報システム、旧:CSKシステムズなどを含む)
内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなどを含む)
電通国際情報サービス(ISID)
アイ・ティ・フロンティア
兼松エレクトロニクス
JBISホールディングスグループ(日本電子計算、JBISなどを含む)
日商エレクトロニクス
オービック
SRAホールディングスグループ(SRAその他の系列企業を含む)
日本システムディベロップメント(NSD)(系列企業を含む)
JFEシステムズ
日本システムウェア
東洋ビジネスエンジニアリング
両毛システムズ
ミロク情報サービス
TKC
日本デジタル研究所(JDL)
NECネクサソリューションズ
NECソリューションイノベータ(NECソフト、NECシステムテクノロジーなどを含む)
NECネッツエスアイ
NECフィールディング
NEC(関連会社や子会社を除く)
その他のNEC系企業
日本事務器
富士通マーケティング(旧:富士通ビジネスシステム)
富士通システムズ・イースト(旧:富士通システムソリューションズ)
富士通ビー・エス・シー
富士通エフ・アイ・ピー
富士通エフサス
富士通(関連会社や子会社を除く)
その他の富士通系企業
さくらケーシーエス
大興電子通信
扶桑電通
都築電気
ソレキア
ミツイワ
PFU
JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
日本オフィス・システム
トッパンエムアンドアイ
日本IBM(関連会社や子会社を除く)
その他の日本IBM系企業
日立システムズ(日立情報システムズ、日立電子サービスを含む)
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、日立システムアンドサービス)
日立製作所(関連会社や子会社を除く)
その他の日立系企業
ニッセイコム
東芝ソリューション(東芝情報システム、東芝ITサービス、東芝情報機器、日本システムなどを含む)
三菱電機グループ(三菱電機インフォメーションテクノロジー、三菱電機インフォメーションシステムズ、三菱電機ビジネスシステムなどを含む)
リコー(リコーITソリューションズなどの系列企業も含む)
富士ゼロックス(系列企業を含む)
キヤノンマーケティングジャパン(キヤノンITソリューションズなどの系列企業を含む)
沖電気(系列企業を含む)
NTTデータ(系列企業を含む)
その他のNTT系企業
その他

本レポートのダイジェストおよびサンプル(調査報告リリリース)は下記URLよりご覧いただけます。

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014SP\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014SP_rel.pdf)

【価格】180,000円(税別)

【媒体】CD-ROM(分析サマリ:PDF形式、集計データ:Microsoft Excel形式)

【発刊日】2014年10月1日

【お申込み方法】弊社ホームページからの申し込みまたは

inform@norkresearch.co.jp宛にご連絡ください

**NORK RESEARCH**

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/>