

2014年 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイスの有望な活用シナリオ（事例）調査

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）は中堅・中小企業におけるスマートデバイスの活用シナリオに関する調査を実施した。
本リリースは「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート」のダイジェストである。

<中堅・中小スマートデバイス市場攻略には有望な活用シナリオ（事例）の把握が不可欠>

- ノートPCやフィーチャーフォンでも代替可能なスマートデバイス活用に対するニーズは低下
- 単なるペーパレス化提案をスマートデバイスの機能を活かした業績改善提案に発展させる
- 「業種の言葉で述べる」「発生源入力を伴う」「売上増に結びつく」の3つを満たすことが必要

対象企業： 全業種/日本全国/年商100億円未満の民間企業(ただし、IT関連サービス業を除く)

対象職責： 企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責

調査実施時期： 2014年1月～2月

有効回答件数： 300件

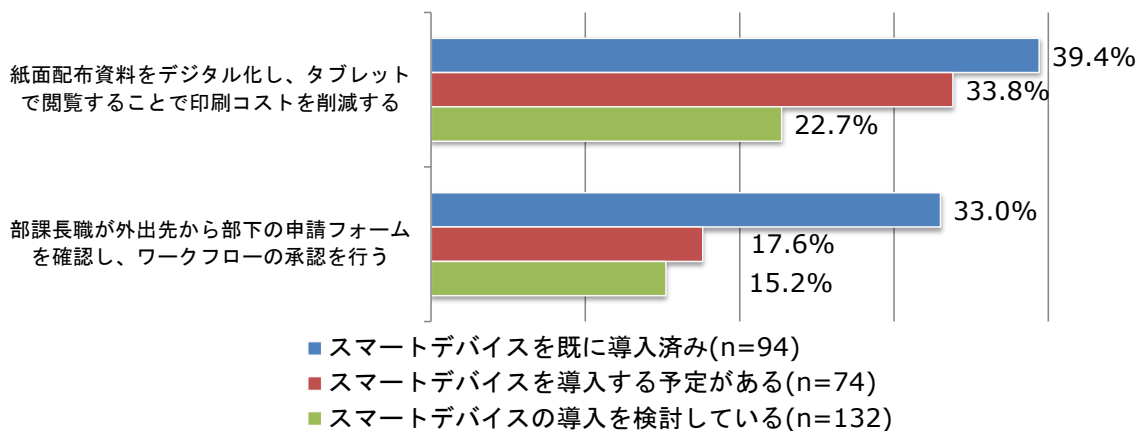
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rep.pdf

ノートPCやフィーチャーフォンでも代替可能なスマートデバイス活用に対するニーズは低下

一般消費者や大企業のみならず、中堅・中小企業においてもスマートフォンやタブレットといったスマートデバイス活用への期待と関心は非常に高い。だが多くのユーザ企業はスマートデバイスに可能性を感じつつも、業績改善に直結する効果的な活用シナリオを見いだせていない。一方、販社/Sierも「どんなソリューションを提供すべきか」の最初の突破口をなかなか見いだせない状況となっている。

以下のグラフは「取り組み済み/取り組み予定のスマートデバイス活用シナリオ」を尋ねた結果のうち、「タブレットによるペーパレス化」および「スマートフォンによる社外からのワークフロー利用」の回答割合をスマートデバイス活用状況別に集計したものだ。こうした活用シナリオは誰でもイメージしやすい反面、ノートPCやフィーチャーフォンでも代替は可能だ。そのため、「導入済み」と比べて「予定がある」や「検討している」といったユーザ企業における回答割合は低くなっている。つまり、今後はスマートデバイスの特徴を活かし、ユーザ企業の業績改善に直結する活用シナリオを提示していく必要がある。本リリースの元になる調査レポートでは定量的/定性的な調査結果に基づいた有効な活用シナリオを業種別に網羅しているが、その中の一例を次項で紹介する。

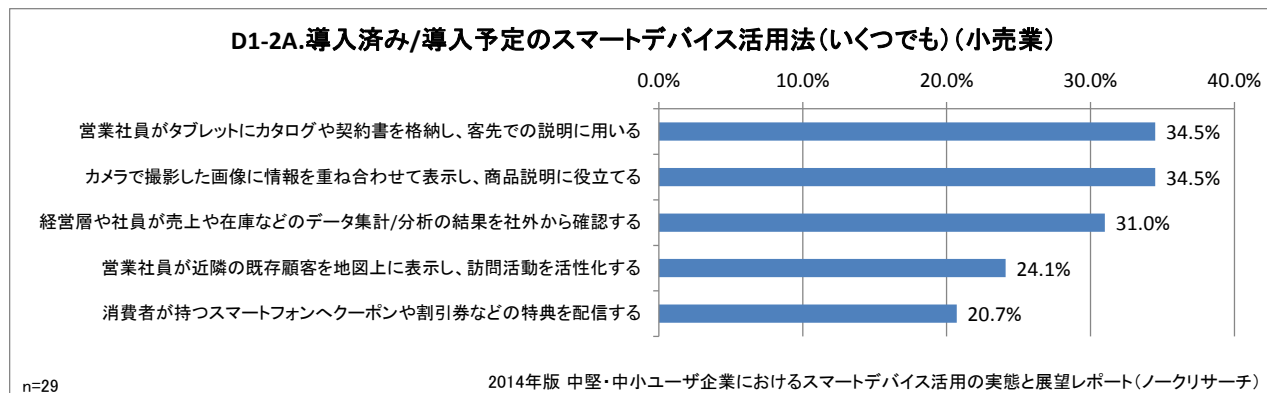
ノートPCやフィーチャーフォンでも代替可能なスマートデバイス活用に対するニーズ



2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート(ノークリサーチ)

単なるペーパレス化提案をスマートデバイスの機能を活かした業績改善提案に発展させる

以下のグラフはスマートデバイス活用に取り組み済み/取り組み予定の年商100億円未満の小売業に対し、有望と考える活用シナリオを尋ねた結果の抜粋である。（調査レポートでは20項目前後に渡る詳細な選択肢の結果が網羅されている）



「営業社員がタブレットにカタログや契約書を格納し、客先での説明に用いる」(※1)の回答割合が34.5%に達している。前頁に挙げた「紙面配布資料をデジタル化し、タブレットで閲覧することで印刷コストを削減する」(※2)と同じに思えるが実は「スマートデバイスが持つ機能を活用する」「販売管理システムや顧客管理システムと連携する」という2つの観点で※1と※2は大きく異なっている。

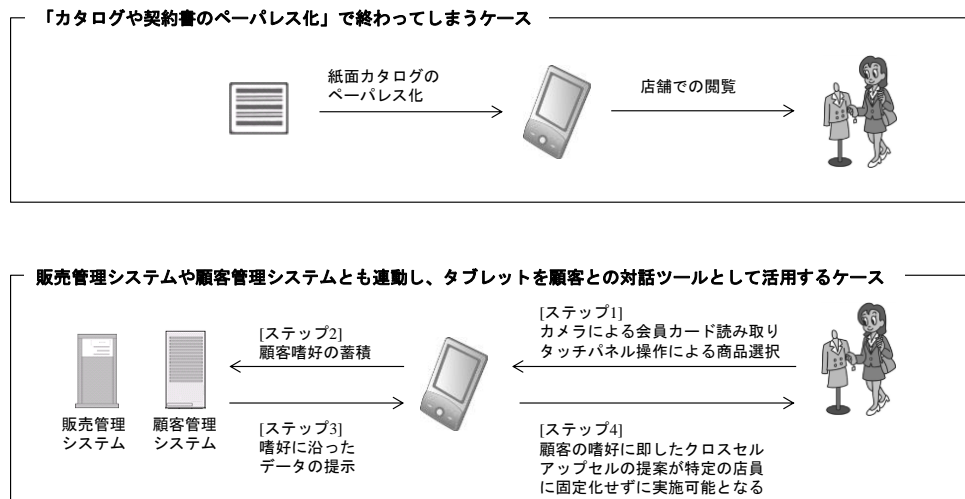
例えば、アパレル小売店において「販売する服飾のカタログをタブレットに格納し、それを店員が顧客に見せる」といったシーンを考えてみる。ここでタブレットが備えるカメラ機能やタッチパネル機能を活用すると、

「顧客が持つ会員カードを読み取り、前回の購買履歴を踏まえた商品を表示する」

「顧客がタッチした商品を記録しておき、次回以降の商品紹介などに役立てる」

といったことが行える。事前に顧客のパーミッションが必要だが、店員が顧客の好みを細かく聞いたり、顧客にアンケートへの回答をお願いすることなく、ショッピング中のごく自然な動作の中からニーズを把握することができるわけだ。これが『スマートデバイスが持つ機能を活用する』の意味するところである。これを実現するためには購入履歴や顧客の嗜好を記録/管理する必要がある。そのため『販売管理システムや顧客管理システムと連携する』も欠かせない取り組みとなる。

こうした活用シーンが実現できれば、個々のニーズを踏まえたアップセル/クロスセルの機会が増え、結果的に売上増も期待できる。このように「カタログや契約書のペーパレス化」で終わってしまうのか、それとも「販売管理システムや顧客管理システムとも連携して、タブレットを顧客との対話ツールとして活用する」という状況実現できるかが小売業におけるタブレット活用の成否を大きく左右するのである。



2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート(ノークリサーチ)

調査レポートの中では上記グラフの2番目の項目（ARに関連するもの）や、5番目の項目（クーポン配信に関するもの）などの活用シナリオも取り上げ、O2Oやオムニチャネルといった取り組みとの関連についても述べている。上記グラフのサンプル件数はやや少なめだが、個別の取材調査の成果なども交えながら有望な活用シナリオの考察を行っている。

「業種の言葉で述べる」「発生源入力を伴う」「売上増に結びつく」の3つを満たすことが必要

前頁では小売業における有望なスマートデバイス活用シナリオの一例を挙げたが、調査レポートの中では組立製造業、加工製造業、建設業、卸売業、流通業（運輸業）、サービス業といった各業種について定量的/定性的な結果を交えた活用シナリオの提示と解説を行っている。

このようにして収集された「有望なスマートデバイス活用シナリオ」を俯瞰すると、販社/SIerがスマートデバイス活用提案に取り組み際に抑えるべきポイントとして以下の3つが浮かび上がってくる。

1.業種の言葉で述べること

GPSはスマートデバイスが持つ有用な機能の一つだ。だが、「GPSで位置情報が取得できます」というだけでは、具体的なメリットがユーザ企業に伝わらない。例えば、土木工事業であれば「道路の図面とGPSで得た現在地情報を重ね合わせることで、ガス管や水道管の工事の際、どの場所を掘れば良いか？がよりの確に把握できます」とアピールすればGPS機能を活かしたスマートデバイス活用を訴求できる。利用するスマートデバイスの機能は全く同じでも、実際の活用シナリオは業種毎の言葉で語る必要がある。

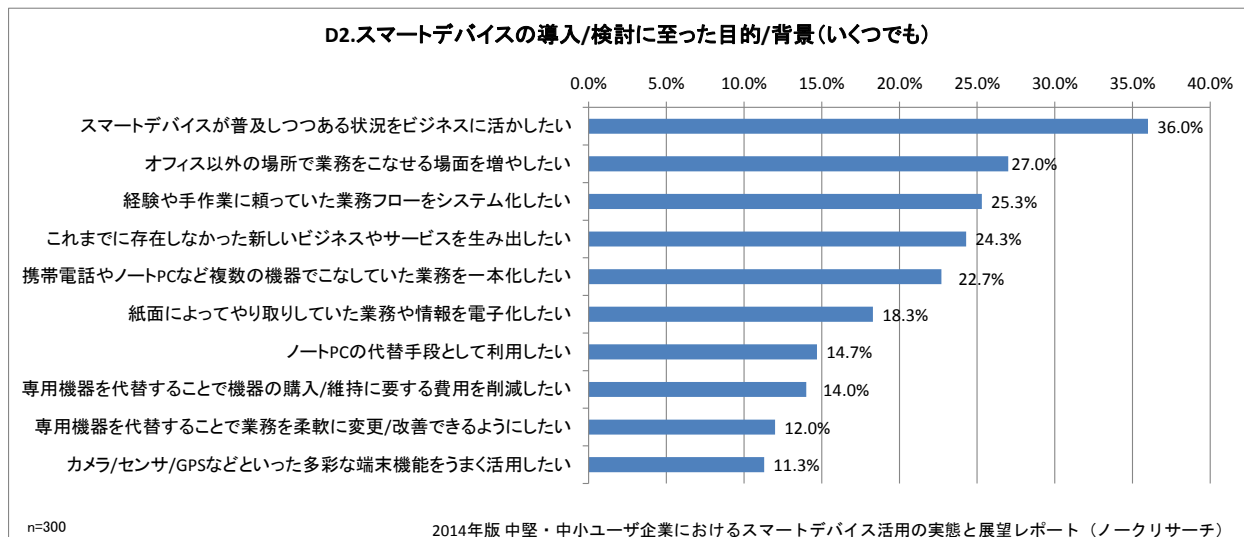
2.発生源入力を伴うこと

前頁の例で見たように「カタログや契約書をタブレットに格納する」というだけでは単なるペーパーレス化提案になってしまう。だが「店舗にタブレットを配備し、画面上で顧客に商品を選んでもらう」という顧客側の自然なデータ入力により、クロスセルやアップセルにつながる情報を得ることができる。「使用者に負担をかけずにデータを入力/取得できる」という点がスマートデバイスの大きなメリットであり、有望な活用シーンに良くみられる傾向の一つといえる。このようにニーズが発生する現場で手軽にデータ生成が行えることを調査レポート内では「発生源入力」と呼んでいる。

3.売上増に結びつくこと

調査レポートでは組立製造業に向けた活用シナリオとして、「設計図面や部品表をタブレットに格納し、社内の作業効率のために活かすだけでなく、それを客先での製品紹介に用いる」という例を紹介および解説している。スマートデバイス活用の成果がコスト削減だけに留まってしまえばユーザ企業としても十分な予算を確保することは難しい。上記に述べた例のように、ユーザ企業の売上増に結びつく活用シナリオを提示することが非常に大切だ。

以下のグラフはスマートデバイス活用に取り組み済み/取り組み予定の年商1000億円未満のユーザ企業に対して、スマートデバイス導入/検討に至った目的/背景を尋ねた結果である。



「スマートデバイスが普及しつつある状況をビジネスに活かしたい」が最も多く挙げられていることからわかるように、ユーザ企業がスマートデバイス活用に期待するのは『コスト削減効果』だけでなく、『新たなビジネス展開による業績改善』である。その期待に応える提案を行うにはユーザ企業の業種を意識し、売上増に結びつくスマートデバイスの活用シナリオをユーザ企業と共に模索していくことが大切だ。本リリースに例示した活用シナリオはそうした取り組みの最初の一步となる提案の端緒といえるだろう。

調査レポート最新刊のご案内

『2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート』

本リリースの元となる調査レポート、中堅・中小スマートデバイス攻略のノウハウを凝縮した一冊

【レポート案内】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rep.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7月22日

【お申込み方法】

ホームページ(<http://www.norkresearch.co.jp>)から、または
inform@norkresearch.co.jp宛にメールにてご連絡ください

各レポートは「調査リリース」という形で以下URLよりダイジェスト/サンプルをご覧いただけます。

<http://www.norkresearch.co.jp/result/release.html>

※各「レポート案内」の末尾にもダイジェスト/サンプルのURLが記載されています

サーバ関連レポート3部作(各冊:180,000円税別)、2冊同時購入(240,000円税別)、3冊同時購入(380,000円税別)

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep1.pdf

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ購入先選定の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep2.pdf

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ管理課題の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep3.pdf

「2014年版 中堅・中小企業におけるPC環境の実態と展望レポート」

Windows XPはどれだけ残存しており、何が障壁となっているのか? PC管理/運用ソリューションの秘訣とは?

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014PC_usr_rep.pdf

価格: 180,000円(税別)

カスタムリサーチのご案内

「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、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)

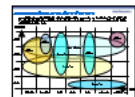
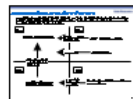
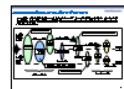
ユーザ企業の実態とニーズを数値的に把握したい
販社やSIerが望む製品やサービスの動向を知りたい

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>

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

NORK RESEARCH