

2015年中堅・中小企業における「CRM」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2015年の国内中堅・中小市場における「CRM」の利用実態および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「2015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「CRM」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<海外/国産のカテゴリに分けて「課題」「評価」「ニーズ」を把握する取り組みが有効>

- 依然として市場は新鮮さを失っておらず、導入社数シェアは年単位で大きく変動している
- 国産ベンダは「安価で日本の商習慣に適合」、海外ベンダは「機能の豊富さ」で高い評価
- 同じニーズ項目であっても海外ベンダCRMと国産ベンダCRMでは意味合いが異なってくる

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 : 2015年7月

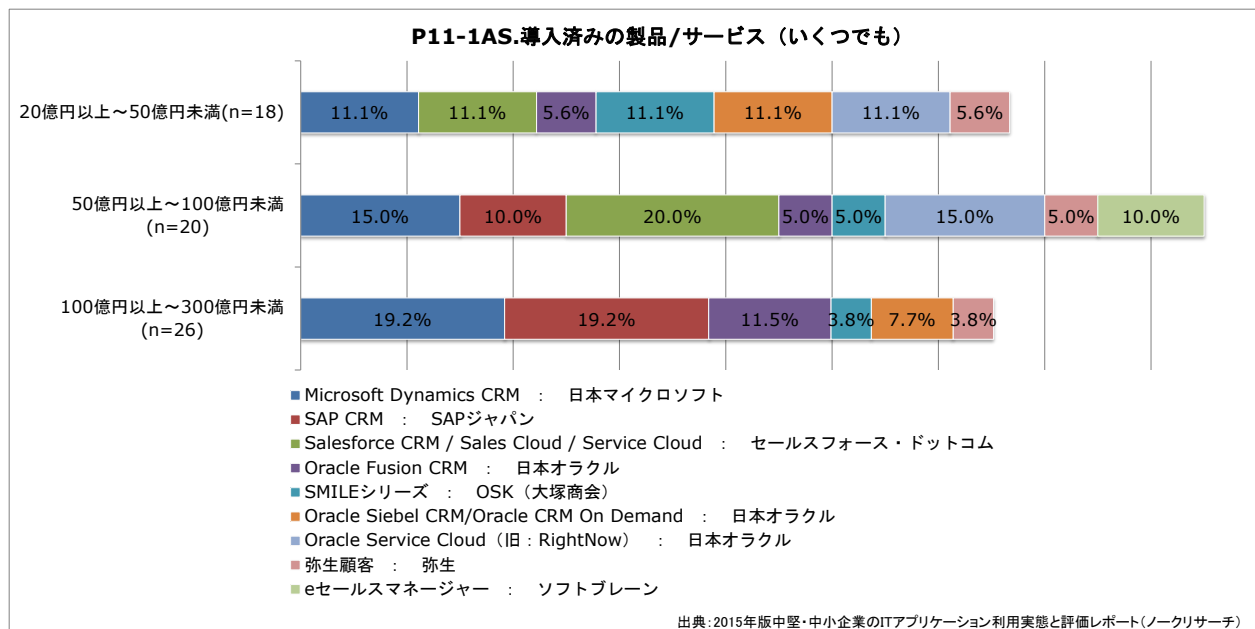
有効回答件数 : 1300社(有効回答件数)

※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/2015itapp_rep.pdf

依然として市場は新鮮さを失っておらず、導入社数シェアは年単位で大きく変動している

以下のグラフは年商20～50億円、50～100億円、100～300億円の3つの年商帯における導入済みCRM製品/サービスの導入社数シェアを尋ねた結果のうち、シェア上位に位置する製品/サービスを抜粋してプロットした結果である。(本リリースの元となる調査レポートでは年商500億円未満の7つの年商セグメントや業種/従業員数/所在地といった様々な観点から導入社数シェアを集計したデータなどが含まれる。調査対象となった全ての製品/サービスおよび選定方法については本リリースの末尾を参照)

CRMは他の業務システムと比べて新しい市場であるため、導入社数シェアの順位も毎年大きく変動している。調査レポートの中ではCRMにおける導入社数シェア変動の背景にある要因やユーザ企業が抱える課題やニーズを踏まえた時にCRM製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/SIerが注力すべき点は何か?について詳細な分析を行っている。次頁以降ではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。



国産ベンダは「安価で日本の商習慣に適合」、海外ベンダは「機能の豊富さ」で高い評価

本リリースの元となる調査レポートでは様々な観点から、CRM導入済みのユーザ企業が抱える課題について尋ねている。分析対象となる「導入済みCRM製品/サービスに関して抱えている最も重要な課題項目」としては以下のようなものがある。

【費用面の項目】

- 導入時の初期費用が高価である
- 導入後の保守/サポート費用が高価である
- バージョンアップ時の費用負担が高価である

【性能やセキュリティに関連する項目】

- キャンペーンなどでアクセスが集中して利用できなくなる
- 個人所有端末からのアクセスを許可/禁止できない
- 顧客や取引先の個人情報を安全に管理できない

【機能に関連する項目】

- 独自のアプリケーションを自社で作成できない
- 顧客の嗜好に合わせた商材や情報を提供できない
- 顧客や取引先に個別の情報提供ができない
- 顧客や取引先の履歴をきちんと活用できていない
- 導入したことによる投資対効果を見極められない

【個人向けサービスとの連携などに関連する項目】

- モールなどのeコマースサービスと連携できない
- 個人向けのスケジュールサービスと連携できない
- ※その他、個人向けサービス連携に関する項目は全5項目

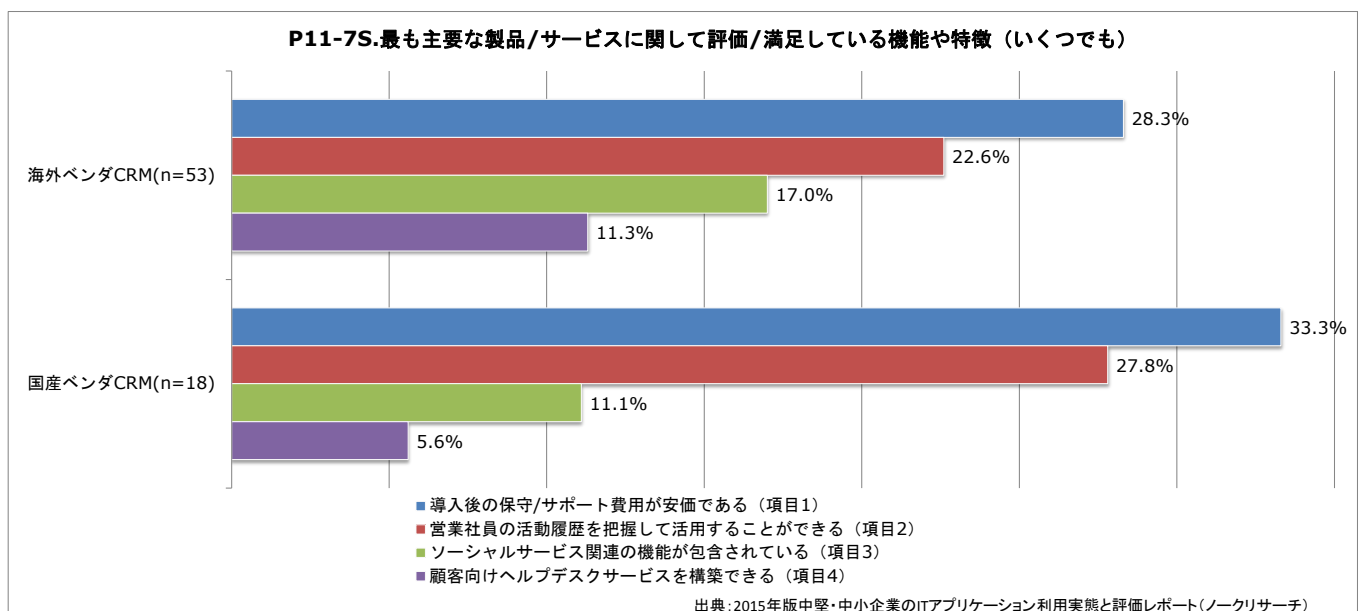
【システム基盤に関連する項目】

- カスタマイズした箇所を維持するためのコスト負担が大きい
- 他のシステムとのデータ連携ができない
- スマートフォンやタブレットから利用することができない
- ※その他、システム基盤に関連する項目は全7項目

※その他、機能に関連する項目は全11項目

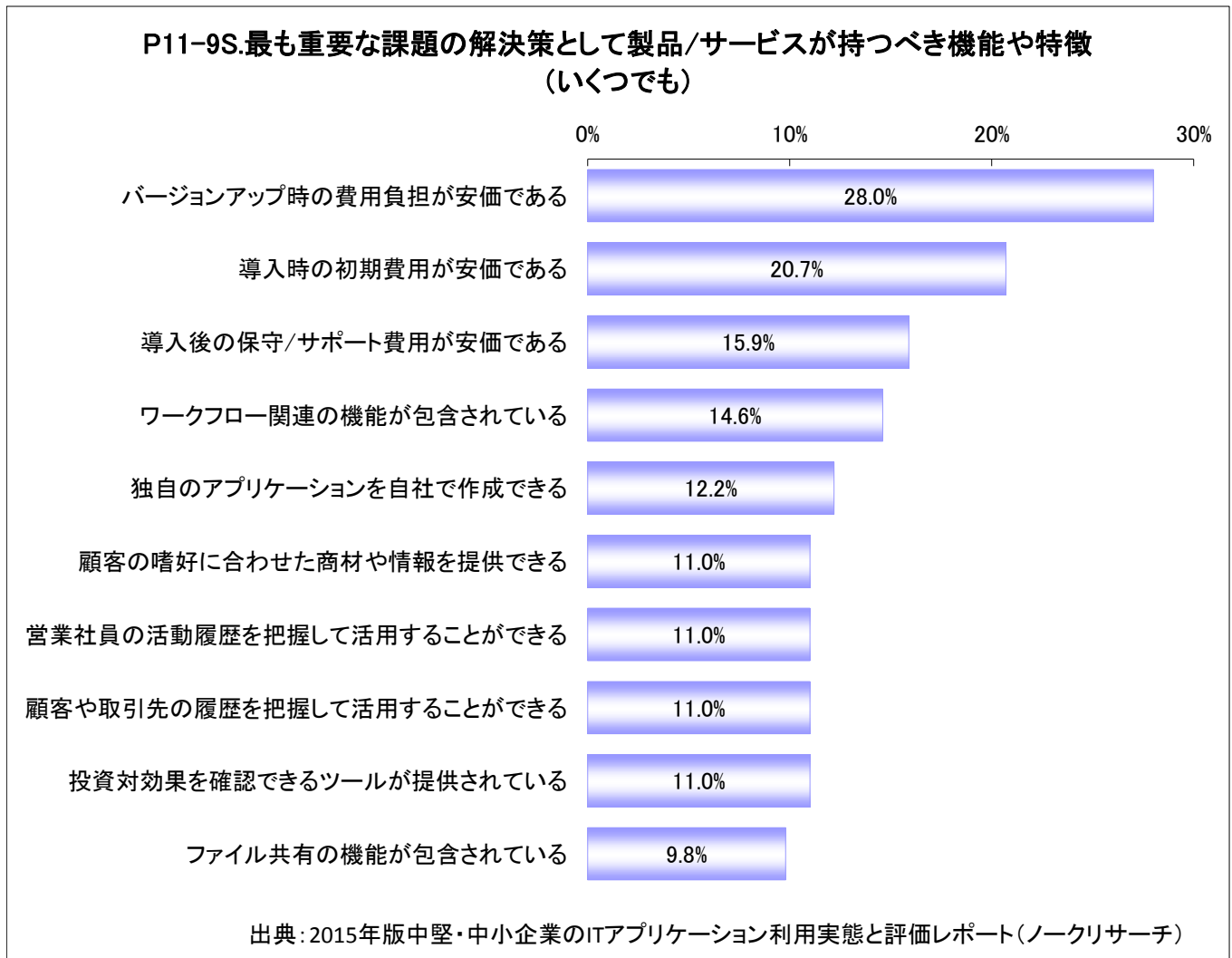
ユーザ企業が抱えている課題と合わせて重要なのが「ユーザ企業が導入済みのCRM製品/サービスに関して満足/評価している機能や特徴」の分析である。この点についても、上記と同様に様々な項目を列挙して詳細を尋ねている。その結果を分析する軸は年商、業種、従業員数、所在地など様々な観点が考えられるが、冒頭に挙げた導入社数シェアとの兼ね合いで見た時に重要となるのが、「海外ベンダCRM」と「国産ベンダCRM」の違いである。サンプル/ダイジェストである本リリース内では割愛するが、導入社数シェアの変化を詳しく見ると、海外ベンダCRMと国産ベンダCRMでは傾向に差があることがわかる。本リリースの元となる調査レポートではシェア動向の明らかにした上で、海外ベンダCRMと国産ベンダCRMの違いについても分析を行っている。以下のグラフはその一部を抜粋したものだ。37に渡る評価項目の中から、例として4つを選んでプロットしている。

項目1や項目2は国産ベンダCRMでの評価が相対的に高く、項目3や項目4では海外ベンダCRMでの評価が相対的に高い。国産ベンダCRMにはSFAから発展したのも少なくなく、日本的な働き方も含めた営業活動の効率化を支援するという点では評価が高くなりやすいと考えられる。一方、海外ベンダCRMはソーシャルやヘルプデスクなどといった幅広い機能をカバーしている点が評価されているが、国産ベンダCRMと比べると導入後の費用負担もやや大きくなりやすいといった傾向が読み取れる。この結果は多種多様な機能や特徴のごく一部に過ぎないため、実際には総合的な観点から両者の違いを把握する必要がある。



同じニーズ項目であっても海外ベンダCRMと国産ベンダCRMでは意味合いが異なってくる

前頁に述べた「現状で抱える最も重要な課題」および「満足/評価している機能や特徴」に加えて、本リリースの元となる調査レポートでは「ユーザ企業の今後のニーズ」についても詳しい分析を行っている。その項目数は37に渡るが、そのうちの一部分について、年商500億円未満の中堅・中小企業全体を対象に尋ねた結果をプロットしたものが以下のグラフである。



ただし、上記のグラフで上位に挙げられた項目を単に実現すればCRM製品/サービスのシェア拡大/獲得につながるというわけではない点に注意が必要だ。

前頁で触れたように海外ベンダCRMと国産ベンダCRMではユーザ企業が抱える課題やユーザ企業が満足/評価している項目にも違いがある。そのため、「ワークフロー関連の機能が包含されている」といった場合にも、単に「そうになったら便利だから」といった理由で上位に挙げられているのか？現状で抱える課題の解決策として求められているのか？満足/評価しているポイントをさらに伸ばすという観点で求められているのか？を見極める必要がある。つまり、同じ項目であっても、海外ベンダCRMか、国産ベンダCRMかによって項目の意味合いが異なり、その結果として取り組むべき内容にも違いが生じてくる。このようにCRM製品/サービスの今後の取り組みを検討する際は「現状で抱える最も重要な課題」「評価/満足している機能や特徴」「ユーザ企業の今後のニーズ」の3つの組み合わせを製品/サービスのカテゴリ(海外 or 国産など)を区別した上で見極めることが重要となる。本リリースの元となる調査レポートではそうした点に関する詳しい分析と提言を行っている。

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においては、CRMを「営業支援システム(SFA)も含めた顧客情報を管理するアプリケーション」と定義している。CRMの中にはERPやグループウェアの機能として提供されているものもある。

CRMの製品/サービスのシェアや評価は本リリースの元となる調査レポート内のCRMに関する「分析サマリ」において全て網羅されているが、「自社の製品/サービスは単体のCRMというだけでなく、ERPやグループウェアとしての性格も持ち合わせている」といった場合はERPに関する分析サマリも併せて参照することによって、より広い情報を得ることができる。

また、以下の選択肢は過去の調査結果に基づいて、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持ち上げ、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。

Oracle Fusion CRM	日本オラクル
Oracle Siebel CRM/Oracle CRM On Demand	日本オラクル
Oracle Service Cloud(旧:RightNow)	日本オラクル
SAP CRM	SAPジャパン
Vantive	三井物産
eMplex	エンプレックス
COMPANY CRM	ワークスアプリケーションズ
eセールスマネージャー	ソフトブレーン
Microsoft Dynamics CRM	日本マイクロソフト
inspirX	バーチャレクス・コンサルティング
SMILE α 顧客管理	OSK(大塚商会)
SMILE ie CRM/SFA	OSK(大塚商会)
SMILE BS CRM	OSK(大塚商会)
PCA顧客管理	ピー・シー・エー
弥生顧客	弥生
顧客大臣NX/NX ERP	応研
顧客創造日報シリーズ	NIコンサルティング
サイボウズメールワイズ(サイボウズ製グループウェアは除く)	サイボウズ
サイボウズドットセールス(サイボウズ製グループウェアは除く)	サイボウズ
desknet's CAMS(desknet's SSSを含む)	ネオジャパン
T-SQUARE	東芝ソリューション
BIG顧客管理	イリイ
Sansan(旧:リンクナレッジ)/Eight	Sansan
ライブエンゲージ	ライブパーソンジャパン
コラボスCRM	コラボス
コムチュアCRMセレクト	コムチュア
戦略箱ADVANCED	インフォファーム
ひびきSALES	ドリーム・アーツ
ウェブハロー	アシスト
BizBase	アズベイス
NC営業サポートくん	ニッセイコム
CIRCULATE CRM	JFEシステムズ
ワンズ営業日報	ワンズファクトリー
Salesforce CRM / Sales Cloud / Service Cloud	セールスフォース・ドットコム
Desk.com	セールスフォース・ドットコム
GRIDY SFA / ナレッジスイート	ナレッジスイート
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
グループウェアに付属する機能を利用	
ERPを構成する機能モジュールの一つとして利用	
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)	
独自開発システム(完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となっている「2015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/2015itapp_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