

2016年販社/SIerの「システム構築力」や「保守/サポート」などに関するユーザ評価

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

株式会社ノークリサーチ(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
03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は販社/SIerの「システム構築力」や「保守/サポート」などに関するユーザ評価を尋ねる調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは『2016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』のダイジェストである。

<「顧客にどう評価されているか？」の現状把握を行うことが社数シェア向上の第一歩>

- ▼「満足点」と「不満点」の双方からユーザ企業の評価を尋ねることで、改善点が見えてくる
- ▼「多様な構築方法」は高評価だが、「バージョンアップ時のカスタマイズ反映」は不満が多い
- ▼「クラウドへの対応」や「事務機器との連携」など、得意分野は販社/SIerによって千差万別

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： 2016年7月～8月

有効回答件数： 1300社(有効回答件数)

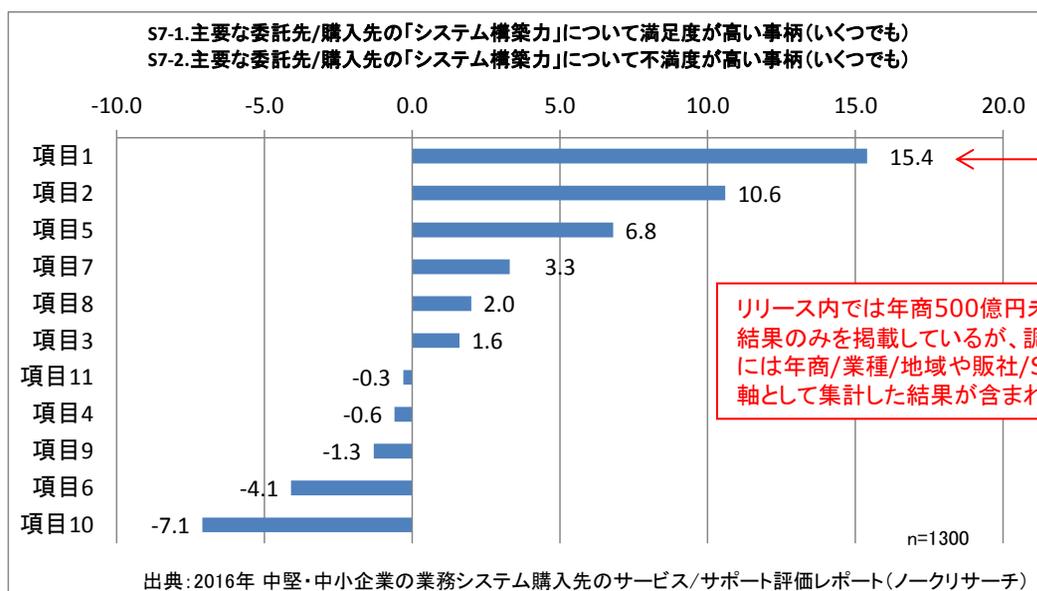
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.pdf

「満足点」と「不満点」の双方からユーザ企業の評価を尋ねることで、改善点が見えてくる

本リリースの元となる調査レポートでは年商500億円未満の中堅・中小企業全体を対象に、プライムの販社/SIer(過去三年間の累計金額が最も高かった業務システムの委託先/購入先)の「システム構築力」に関する評価を尋ねている。評価項目は全部で11項目あり、以下[項目1]の例のように「満足している点」と「不満である点」の双方の観点から尋ねている。満足点と不満点の回答割合の差をプロットしたものが以下のグラフである。(11項目の一覧については次頁に掲載)

11項目のうち、約半数の6項目については満足度の方が上回っている(値がプラス)だが、残りの5項目については不満度が上回っている。販社/SIerとしては満足点を伸ばしつつ、不満点を改善している取り組みが重要となる。調査レポートでは「システム構築力」だけでなく、「提案/販売時の活動」(提案力に関する評価)、「金額提示」(見積りや費用の説明力に関する評価)、「保守/サポート」(導入後のアフターケアに関する評価)といった様々な観点からユーザ企業における販社/SIerの評価を集計/分析している。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。

項目1	自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる	満足している点
	クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている	不満である点



「多様な構築方法」は高評価だが、「バージョンアップ時のカスタマイズ反映」は不満が多い

前頁に掲載した「システム構築力」の評価項目内容を列記すると以下ようになる。各項目の上段が「満足している点」、下段が「不満である点」を表す。例えば、[項目1]は「幅広いシステム構築方法をカバーできているか？」といった観点を「満足点」と「不満点」の双方から尋ねている。こうすることで、ユーザ企業が販社/SIerをどのように評価しているか？を詳細に把握することができる。（「提案/販売時の活動」「金額提示」「保守/サポート」といった他の領域についても、同様に多数の項目を設け、それぞれについて「満足点」と「不満点」の回答割合が把握できるようになっている）

項目1	自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている
項目2	IT機器だけでなく、電話や複合機を含むオフィス全体を視野に入れている IT機器のみに限定され、電話や複合機を含むオフィス全体での最適化ができない
項目3	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 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
項目4	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 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
項目5	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 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
項目6	個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると安価である 個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると割高である
項目7	標準製品の枠内でカバーできる範囲が広い 標準製品の枠内でカバーできる範囲が狭い
項目8	個別カスタマイズ部分も含めた自社専用のマニュアルを作成してくれる 標準のマニュアルと個別カスタマイズ部分のマニュアルの整合性がとれていない
項目9	製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズ部分はそのまま流用できる 製品がバージョンアップした時は個別カスタマイズ部分に対応作業が必要となる
項目10	製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズの反映には費用がかからない 製品がバージョンアップした時に個別カスタマイズの反映に費用がかかる
項目11	自社が求めた要件を忠実に再現したシステムを構築してくれる 自社の要件を尋ねるだけで、業者側からの自主的な工夫がない

前頁の結果を見ると、[項目1]はユーザ企業の満足度が高く、逆に[項目10]は不満度が高いことがわかる。

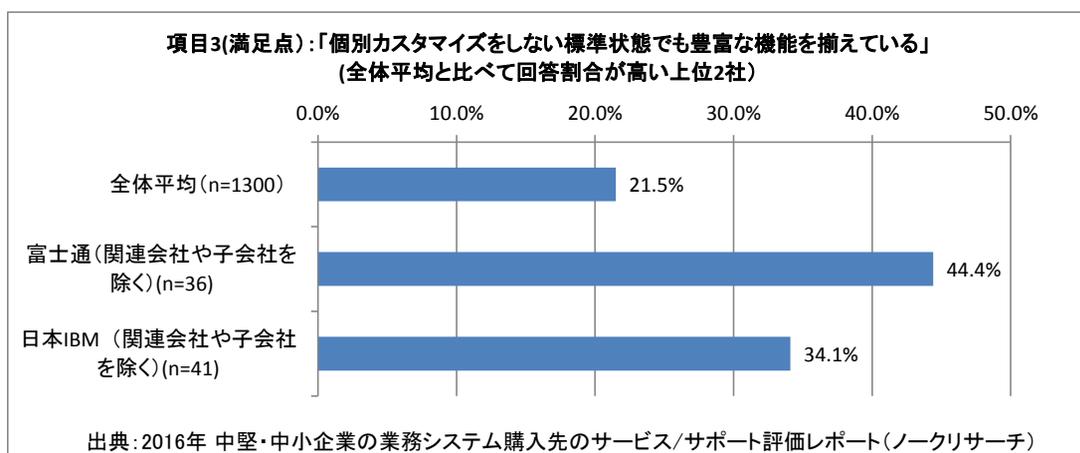
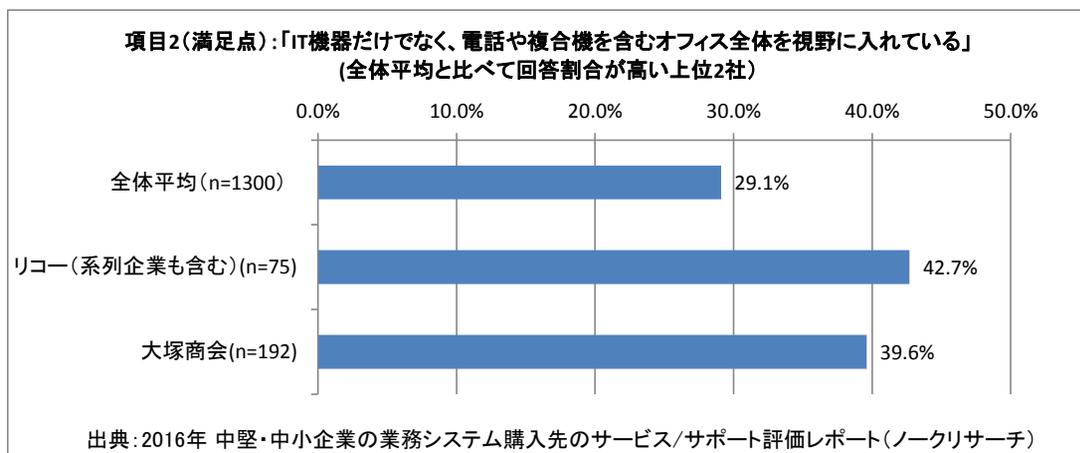
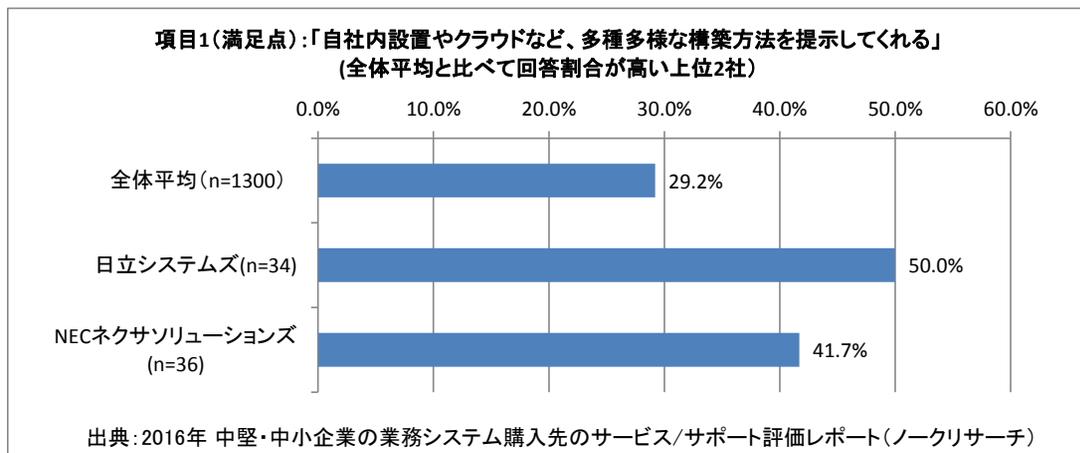
[項目1]は自社内設置とクラウドの選択に関わる項目である。販社/SIerからは「自社内設置（オンプレミス）とクラウドのどちらに注力すべきか？」といった悩みを耳にすることも少なくない。だが、ユーザ企業が必要とするのは「自社の業務に合致し、費用対効果を見込める業務システム」であり、自社内設置とクラウドのどちらであるか？はあくまで実現手段の選択となる。[項目1]の結果が示すように、プライム販社/SIerとしての評価を高めていくためには、ユーザ企業の状況やニーズに応じて自社内設置とクラウドの双方を適切に提示できることが重要となる。

[項目10]はカスタマイズがバージョンアップに与える影響に関連した項目だ。中堅・中小企業では製品/サービスを標準状態のまま利用すると誤解されがちだが、実際は個別カスタマイズが要求される場面も少なくない。その結果バージョンアップの度に個別に実施した改変を再度適用しなければならなくなる。こうした課題に対しては、「テンプレートやアドオンの適用」「アプリケーション自体にデータ項目や画面表示を作成/変更できる機能を備える」など、様々な工夫がなされている。販社/SIerとしては旧来の「プログラムコードを改変する」という対処だけでなく、最新の技術動向を把握した上で効率的な対処方法を提示することが重要となる。

「クラウドへの対応」や「事務機器との連携」など、得意分野は販社/Sierによって千差万別

本リリースと同時に発行されているリリース「2016年 中堅・中小市場における販社/Sierの顧客社数シェアと取り扱い商材の関連調査」(http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rel1.pdf)では、顧客社数シェア上位にどのような販社/Sierが挙げられているか？に関するサンプル/ダイジェストを掲載している。これら2つのリリースは共に調査レポート「2016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」のサンプル/ダイジェストであり、調査レポート内には両リリースの要素を絡めた集計/分析の結果も含まれる。

以下のグラフは顧客社数シェア上位の販社/Sierのうち、「システム構築力」の[項目1][項目2][項目3]のそれぞれにおいて、満足点に該当する項目の回答割合が高かった上位2社の結果をプロットしたものである。「システム構築力」に絞ってみた場合でも、全ての評価項目で上位に位置する販社/Sierは存在せず、それぞれ特徴があることが読み取れる。当然ながら、「提案/販売時の活動」「金額提示」「保守/サポート」といった他の領域においても、高い評価を得ている項目は販社/Sierによって大きく異なる。販社/Sierとしては、これらの評価結果を参考にしながら「自社が改善すべき点はどこか？」を1つずつ確認/検証していくことが重要と考えられる。



本リリースの元となる年刊調査レポートのご案内

中堅・中小市場において、顧客社数を伸ばしている販社/SIerと減らしている販社/SIerは何が違うのか？

『2016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』

一般的に中堅・中小企業はプライム販社/SIerを変更することが少ないと言われています。ですが、2015年～2016年にかけての販社/SIerの顧客社数シェアを見ると、これからもユーザ企業が同じ販社/SIerを選び続けるとは限らない兆候が見られます。

クラウドやスマートデバイスに代表される新しいIT関連商材が登場する中、顧客社数シェアを増やす販社/SIerと減らす販社/SIerの違いは何なのか？本調査レポートでは1300社の中堅・中小企業に対するアンケート結果を元に「販社/SIerが構築していくべきIT関連商材のポートフォリオはどのようなものか？」「ユーザ企業は販社/SIerのどのような点を評価し、どのような点に不満を感じているのか？」を明らかにしていきます。

【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】2016年9月26日

【レポート案内】以下のURLより、サンプル属性や設問項目などの詳細をご覧ください。

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.pdf

【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

付記: 調査対象として設問選択肢に記載されている販社/SIerの一覧

業務システムの委託先/購入先を尋ねる設問(プライムの販社/SIerを尋ねる設問も含む)において選択肢として提示された販社/SIerの一覧は以下の通りである。(過去の調査結果などを踏まえ、ノークリサーチにて選定を行っている ※のついた販社/SIerは顧客社数シェア上位であるため、詳細な集計/分析の対象となる)

大塚商会※	富士通システムズ・イースト
野村総合研究所(NRI)※	富士通ピー・エス・シー
TISインテックグループ(TIS、インテックなどを含む)※	富士通エフ・アイ・ピー
日本ユニシス(系列企業を含む)※	富士通エフサス
CTC(系列企業を含む)	富士通(関連会社や子会社を除く)※
富士ソフト※	その他の富士通系企業:
新日鉄住金ソリューションズ	さくらケーシーエス
SCSK	大興電子通信
内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなどを含む)※	扶桑電通
電通国際情報サービス(ISID)	都築電気
日本タタ・コンサルタンシー・サービス(旧アイ・ティ・フロンティアを含む)	ソレキア
兼松エレクトロニクス	ミツイワ
日本電子計算グループ	PFU
日商エレクトロニクス	JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
オービック※	日本オフィス・システム
SRAホールディングスグループ(系列企業を含む)	TMIソリューションズ(旧トッパンエムアンドアイ)
日本システムディベロップメント(NSD)(系列企業を含む)	日本IBM(関連会社や子会社を除く)※
JFEシステムズ	その他の日本IBM系企業:
日本システムウエア	日立システムズ※
東洋ビジネスエンジニアリング	日立ソリューションズ※
両毛システムズ	日立製作所(関連会社や子会社を除く)
ミロク情報サービス※	その他の日立系企業:
TKC※	ニッセイコム
日本デジタル研究所(JDL)	東芝ソリューション※
NECネクサソリューションズ※	三菱電機グループ
NECソリューションイノベータ※	リコー(系列企業も含む)※
NECネットズエスアイ	富士ゼロックス(系列企業も含む)※
NECフィールディング	キヤノンマーケティングジャパン(系列企業も含む)※
NEC(関連会社や子会社を除く)※	沖電気(系列企業も含む)
その他のNEC系企業:	NTTデータ(系列企業も含む)※
日本事務器	その他のNTT系企業:
富士通マーケティング※	その他:

本データの無断引用を禁じます。引用・転載をご希望の際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