

## 2016年中堅・中小企業における業務支援クラウドの活用意向と課題/ニーズに関する調査

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2016年の国内中堅・中小企業における業務支援クラウドの活用意向と課題/ニーズに関する調査を実施し、分析結果を発表した。本リリースは「2016年版中堅・中小企業における業務支援クラウドの動向予測レポート」のサンプルおよびダイジェストである。

## <「業務支援クラウド」はオンプレミスとクラウドの双方に適用可能な補完的役割を果たす>

- 「業務支援クラウド」と「従来型業務システムのクラウド移行」は区別して捉える必要がある
- 「活用意向の高い業務支援クラウドの種類は何か？」は年商や業種によって変わってくる
- サービス種別毎に活用頻度/利用人数/許容できる費用を把握し、損益分岐点を見極める
- 中堅・中小企業が「業務支援クラウド」に関して最も懸念しているのは「サービスの継続性」

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月下旬

有効回答件数： 700社(有効回答件数)

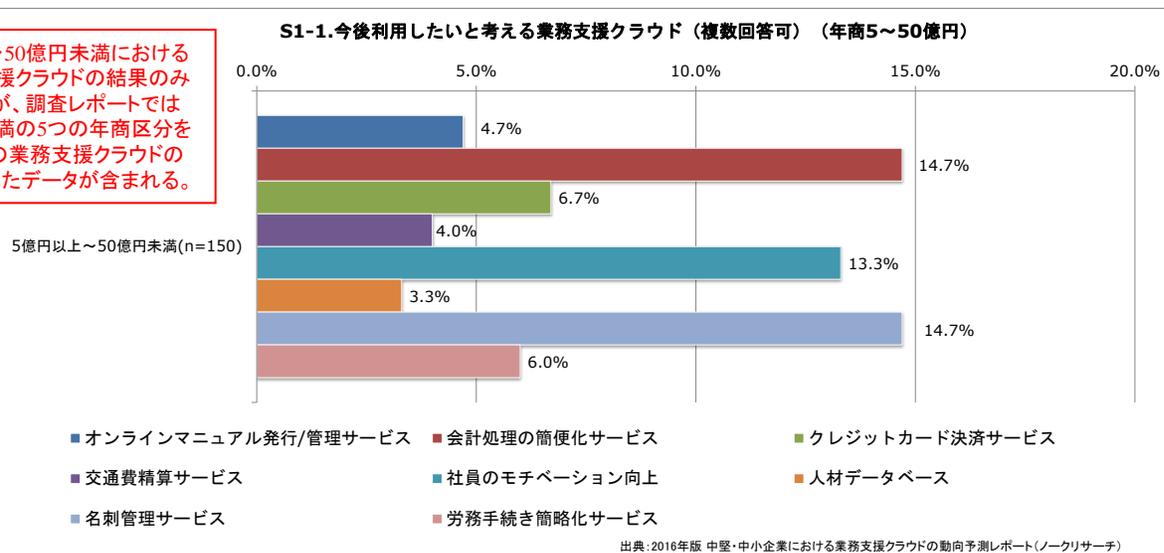
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep3.pdf)

## 「業務支援クラウド」と「従来型業務システムのクラウド移行」は区別して捉える必要がある

従来のSaaSは会計、販売、グループウェア、セキュリティなどのように以前からパッケージとして存在していた業務システムがサービス形態へと移行したものが多くを占めていた。昨今では交通費精算や名刺管理など、部分的な業務をサービス化したものも登場してきている。こうしたサービスもクラウドの分類上ではSaaSに該当するが、カバーする業務の広さや導入の理由/背景の観点から、従来の業務システムがオンプレミスからクラウドへと移行する流れとは区別する必要がある。そこで本リリースの元となる調査レポートではこうしたSaaSを「業務支援クラウド」と呼び、その詳細について集計/分析を行っている。

以下のグラフは年商5億円以上～50億円未満の企業層に対し、「今後利用したいと考える業務支援クラウド」を尋ねた結果の一部をプロットしたものだ。次頁以降では中堅・中小企業における業務支援クラウドの活用意向や課題/ニーズに関する分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

ここでは年商5～50億円未満における8種類の業務支援クラウドの結果のみを紹介しているが、調査レポートでは年商500億円未満の5つの年商区分を対象に20種類の業務支援クラウドの活用意向を尋ねたデータが含まれる。



## 「活用意向の高い業務支援クラウドの種類は何か？」は年商や業種によって変わってくる

業務支援クラウドには様々な種類が存在する。ノークリサーチでは業務支援クラウドを以下の20種類に分類し、調査レポートにおける集計/分析の対象としている。(事業者名やサービス名は調査実施時点のもの)

### オンライン契約仲介サービス:

紙面の契約書をデジタル化することで、印紙代や郵送料を不要にする  
例) 弁護士ドットコム「CloudSign」

### オンライン秘書サービス:

秘書業務をオンラインでアウトソースし、遠隔で事務関連作業を依頼する  
例) キャスター「キャスタービズ」

### オンラインマニュアル発行/管理サービス:

業務マニュアルをデジタル化し、スマートデバイスなどで最新版を共有する  
例) スタディスト「Teachme Biz」

### 会計処理の簡便化サービス:

手作業やMicrosoft Excelで行っていた会計処理の作業負担を軽減する  
例) freee「freee」、マネーフォワード「MFクラウド会計」

### 複数サービスの価格/内容比較サービス:

同じ種類の複数サービスの情報を自動的に収集し、価格や内容を比較する  
例) スマートキャンブ「Boxil」

### 業種毎の共同検索/予約サービス:

店舗を検索サイトに掲載し、事前決済付きオンライン予約の仕組みを利用する  
例) クービック「Coubic」

### クレジットカード決済サービス:

タブレットとクラウドを用いて手軽にクレジットカード決済システムを構築する  
例) Square「Square」

### 交通費精算サービス:

ICカードや乗り換えサービスとの連携による効率的な交通費精算を行う  
例) ソウルウェア「kincone」

### 顧客対応の自動化サービス:

メール開封やWebサイト閲覧の状況を元に、自動的に迅速な対応を行う  
例) マルケト「Marketo」

### 士業のクラウドソーシングサービス:

仲介サービスを通じて会計士、税理士、社労士などに業務を依頼する  
例) BEC「Gozal」

### 紙面領収書のデータ化サービス:

紙面の領収書を撮影した画像を送ると、データ化(数値化)してもらえる  
例) クラビス「STREAMED」

### 社員のモチベーション向上:

業務状況を元に社員の心理状態を可視化し、カウンセラーがチェックする  
例) エール「YeLL」、キーボート・ソリューションズ「Willysm」

### 社内SNSによるコミュニケーション活性化サービス:

メール代替としてSNSを用いることで社内の風通しを良くする  
例) トークノート「Talknote」、gamba「gamba!」

### 人材データベース:

社員情報を顔写真と共に管理し、閲覧/検索できる  
例) カオナビ「kaonavi」

### 多店舗対応型の研修用サービス:

店舗での研修を動画で撮影し、マネージャが閲覧して評価する  
例) TANREN「TANREN」

### 電話対応支援サービス:

電話をかけてきた相手の情報や履歴を即座に表示する  
例) シンカ「おもてなし電話シンカCTI」

### 発注側と受注側の仲介/マッチングサービス:

様々な業種別の仲介サービスに登録することで取引を拡大する  
例) シェルフィー「SHELFY」(店舗とデザイン/施行会社の仲介)  
例) COUNTERWORKS「SHOPCOUNTER」(スペース所有者とイベント実施企業の仲介)

### 名刺管理サービス:

個々の社員が所持する顧客の名刺を集約し、顧客情報を共有する  
例) サンブリッジ「SmartVisca」、Sansan「Sansan」

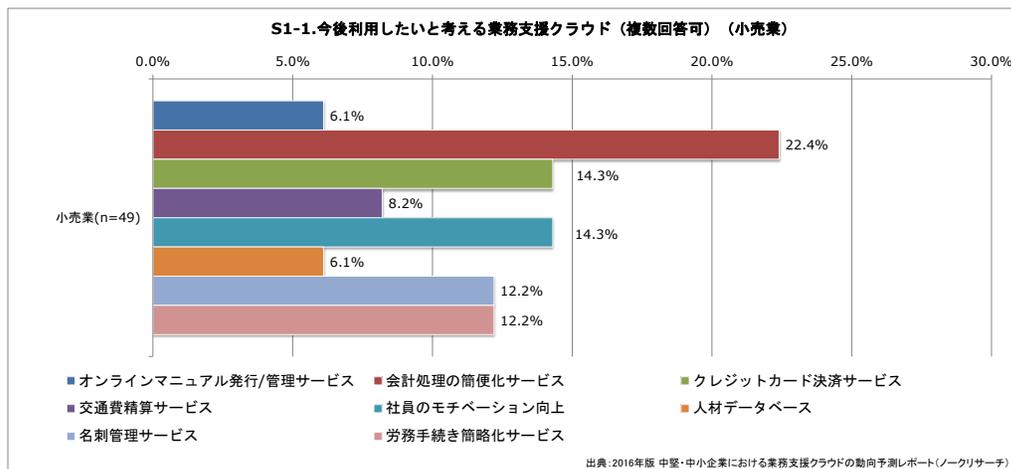
### 労務手続き簡略化サービス:

社会保険や雇用保険などの労務手続きをオンラインで手軽に行う  
例) KUFU「SmartHR」

### FAX送信サービス:

業務システムから紙面でのFAX送信を自動的に行う  
例) エクスパダイト「帳票FAXサービス」

以下のグラフは冒頭に掲載したグラフを業種別に集計したデータのうち、小売業における結果をプロットしたものだ。冒頭のグラフと比べると「名刺管理サービス」の回答割合が低くなる一方、「クレジットカード決済サービス」の回答割合が高くなっていることがわかる。このように年商や業種によってユーザ企業が今後利用したいと考える業務支援クラウドの種類は異なる。(調査レポートにおける年商/業種の区分については右記URLを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep3.pdf)) IT企業側としては企業属性による違いを踏まえながら、業務支援クラウドを自社の提案に適切に取り入れることが重要となる。



## サービス種別毎に活用頻度/利用人数/許容できる費用を把握し、損益分岐点を見極める

従来型の業務システムをサービス化したSaaS(会計/グループウェア/セキュリティなど)においては月額/年額で費用を支払い、業務の中で日常的に利用する形態が一般的だ。だが、業務支援クラウドでは「起業時に必要な書類作成の負担を軽減する」「決算書類作成を支援する」などのように特定の期間やタイミングにのみ利用されるケースも想定される。そのため業務支援クラウドの今後の活用実態を把握する上では以下のような観点が必要となる。

### 【1. 活用頻度】

調査レポートでは業務支援クラウドを実際に利用するとなった場合の活用頻度を以下のような選択肢で尋ねている。

- 「必要となった時に1回だけ利用し、以後は利用しない」
- 「年度末など必要になった時期のみ定期的に利用する」
- 「通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する」
- 「現時点では判断できない」
- 「その他:」

### 【2. 許容できる費用】

ここでの「費用」とは、利用する可能性が最も高いサービスを実際に利用するとなった場合にサービス提供元に支払っても良いとユーザ企業が考える利用料を指す。利用に際して実施される有償の支援や作業(トレーニング、アカウント登録など)に関連する費用は含まない。1回のみ利用を想定している場合は1回当たりの費用、継続した利用を想定している場合は1カ月当たりの費用を回答する。ユーザ1名当たりの料金体系である場合には利用人数を乗算した合計値を回答する。(例500円/月/人のサービスを10人で利用している場合は500円×10=5000円) 活用頻度の内容によって本項目で回答された数値の意味合いも変わるため、調査レポートでは活用頻度と費用の組み合わせによる集計/分析も行っている。選択肢は以下の通り。

- |                   |                     |               |
|-------------------|---------------------|---------------|
| 「無償(ただし、サポート無し)」  | 「3000円以上～5000円未満」   | 「現時点では判断できない」 |
| 「500円未満」          | 「5000円以上～10000円未満」  |               |
| 「500円以上～1000円未満」  | 「10000円以上～50000円未満」 |               |
| 「1000円以上～3000円未満」 | 「50000円以上」          |               |

### 【3. 利用人数】

調査レポートでは業務支援クラウドを実際に利用するとなった場合の人数についても尋ねている。社員が利用する場合は「社員」と書かれた選択肢から該当する人数規模を選び、社外の特定の取引先企業が利用する場合には「取引先企業」と書かれた選択肢から該当する人数を選ぶ。また不特定多数の一般消費者が利用する場合は「不特定多数の一般消費者」を選ぶ。社員と取引先企業の両方が利用している場合は該当する選択肢を全て選ぶ形となる。選択肢は以下の通りである。

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <b>&lt;&lt;社員が利用する場合&gt;&gt;</b><br>「5人以下(社員)」<br>「6人～30人以下(社員)」<br>「31人～50人以下(社員)」<br>「51人～100人以下(社員)」<br>「101人～300人以下(社員)」<br>「301人以上(社員)」 | <b>&lt;&lt;取引先企業が利用する場合&gt;&gt;</b><br>「5人以下(取引先企業)」<br>「6人～30人以下(取引先企業)」<br>「31人～50人以下(取引先企業)」<br>「51人～100人以下(取引先企業)」<br>「101人～300人以下(取引先企業)」<br>「301人以上(取引先企業)」 | <b>&lt;&lt;不特定多数の一般消費者が利用する場合&gt;&gt;</b><br>「不特定多数の一般消費者」<br><br><b>&lt;&lt;その他&gt;&gt;</b><br>「現時点では判断できない」<br>「その他:」 |
|--|---|---|

以下の数表は代表的な業務支援クラウド種別について、「比較的多く挙げられている活用頻度」(上記の1.)と「ユーザ企業が許容できると考える費用(上記の2.)の分析例を示したものだ。(本リリースはサンプル/ダイジェストのため数値の詳細は割愛している)クラウドサービスにおいては損益分岐の綿密なシミュレーションが欠かせない。こうした分析を行うことによって、「それぞれの業務支援クラウドにおいてどのような課金体系を採用するのが最善か?」を判断することができる。

業務クラウド支援種別	多く挙げられている活用頻度	許容金額(円)
オンラインマニュアル発行/管理サービス	年度末など必要になった時期のみ定期的に利用する(*.*)	****
会計処理の簡便化サービス	年度末など必要になった時期のみ定期的に利用する(*.*)	****
クレジットカード決済サービス	通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する(*.*)	****
交通費精算サービス	通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する(*.*)	****
社員のモチベーション向上	年度末など必要になった時期のみ定期的に利用する(*.*)	****
人材データベース	通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する(*.*)	****
名刺管理サービス	通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する(*.*)	****
労務手続き簡略化サービス	通常業務の一環としてほぼ毎日継続的に利用する(*.*)	****

出典:2016年版 中堅・中小企業における業務支援クラウドの動向予測レポート(ノークリサーチ)

## 中堅・中小企業が「業務支援クラウド」に関して最も懸念しているのは「サービスの継続性」

本リリースの元となる調査レポートでは業務支援クラウド活用に関する「想定される懸念事項」や「今後のニーズ」についても詳しい集計と分析を行っている。

以下の列挙したものは何らかの業務支援クラウドを利用するとなった場合を想定し、その際に懸念される事柄について尋ねた設問の選択肢である。

### <<費用や継続性に関する項目>>

- 「サービスが突然提供されなくなってしまう」
- 「無償であったサービスが急に有償になる」
- 「サービス内容や機能が急に変更される」

### <<データ保護やセキュリティに関する項目>>

- 「データを自社で所有することができなくなる」
- 「十分なセキュリティ対策が講じられていない」
- 「障害時の保証や契約条件が不明確である」

### <<機能に関する項目>>

- 「データやアクセスが増大した場合に対応できない」
- 「機能や性能の改善要望を出しても実現されない」
- 「異なるサービス間のデータ連携が面倒になる」
- 「既存の業務システムと連携/併用ができない」

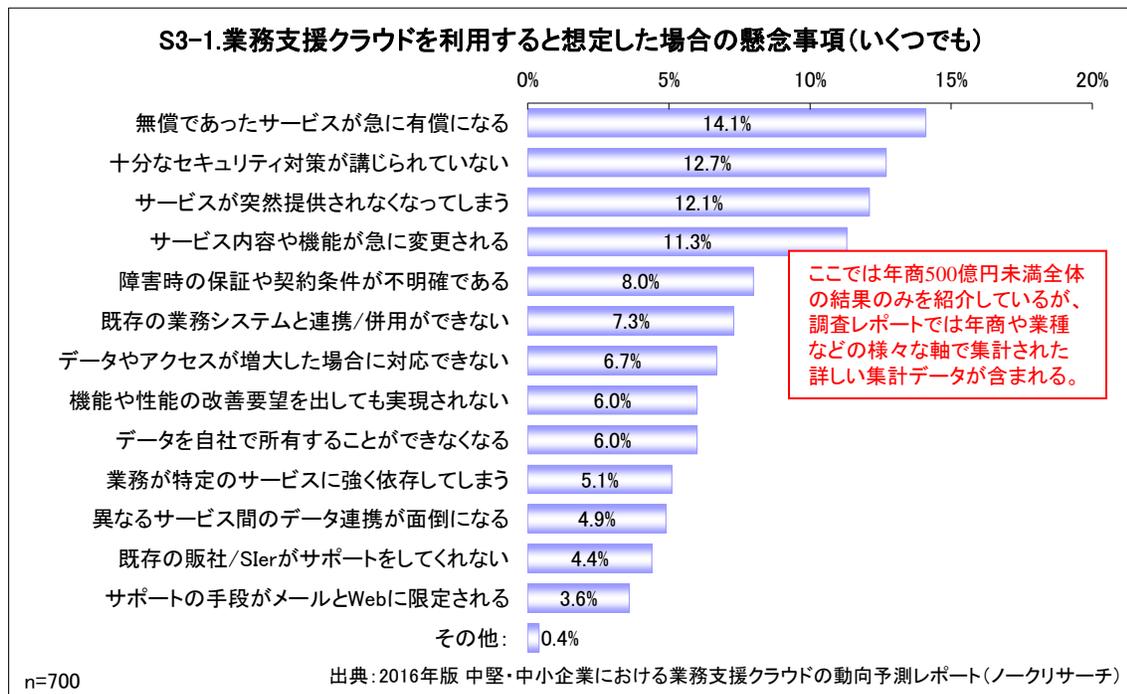
### <<サポートに関する項目>>

- 「既存の販社/SIerがサポートをしてくれない」
- 「サポートの手段がメールとWebに限定される」

### <<その他>>

- 「業務が特定のサービスに強く依存してしまう」
- 「その他:」
- 「現時点では判断できない」

上記を尋ねた結果を年商500億円未満の中堅・中小企業全体で集計したものが以下のグラフである。(本リリースの元となる調査レポートには年商別や業種別などによる詳細な集計データが含まれる)



「無償であったサービスが急に有償になる」「十分なセキュリティ対策が講じられていない」「サービスが突然提供されなくなってしまう」「サービス内容や機能が急に変更される」といった項目が多く挙げられている。これら4つの項目のうち、3つはサービスの継続性に関連する事柄だ。業務支援クラウドは機能を絞ったシンプルなサービスが多く、起業して間もないベンチャー企業が提供しているケースも少なくない。そのため、「事業者が買収されて他のサービスと統合される」などの理由で、使い慣れたサービスを使い続けることが難しくなることも想定される。業務支援クラウドを提供する事業者としては、サービスの拡大/転換があった時でも、既存のユーザ企業が問題なく継続/移行できるように配慮することが重要となってくる。また、販社/SIerは機能や価格だけでなく、「継続性」という観点からも自社が提案/販売するサービスを選ぶことが大切といえる。

「想定される懸念事項」に加えて、調査レポートでは「今後のニーズ」についても詳しく尋ねている。(設問内容の詳細については右記のURLを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep3.pdf))

## 本リリースの元となる調査レポートのご案内

### 2016年版中堅・中小企業における業務支援クラウドの動向予測レポート

【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11月28日

下記より調査レポートの詳しいご案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)をご覧ください

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep3.pdf)

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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)宛にメールにてご連絡ください

## その他のレポート最新刊のご案内

### クラウド関連姉妹編レポート 各冊180,000円(税別)

以下の姉妹編レポートと本レポートを2冊同時購入の場合は240,000円(税別)、3冊同時購入の場合は380,000円(税別)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるクラウドERP導入の動向予測レポート」

今後一年以内に何割のユーザ企業がERP/基幹系システムを刷新し、クラウド環境へと移行していくのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep1.pdf)

サンプル/ダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rel11.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rel11.pdf)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるPaaS活用の動向予測レポート」

単なるミドルウェアのサービス化に留まらないPaaS活用において、一歩先を行くためには何をすべきなのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep2.pdf)

サンプル/ダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rel21.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rel21.pdf)

### サーバ関連レポート3部作

各冊180,000円(税別)、2冊同時購入時:240,000円(税別)、3冊同時購入時:380,000円(税別)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるサーバ/IaaS導入の動向予測レポート」

「今後の新規導入予定ではオンプレミスが減少する一方でクラウドが増加」、この変化にどう対応すべきか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep1.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel11.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel11.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel12.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel12.pdf)

#### 「2016年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の動向予測レポート」

「ハイパーコンバージドインフラ」は中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用を加速する決め手となるか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep2.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel21.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel21.pdf)

#### 「2016年版 中堅・中小企業におけるサーバ調達先選定の動向予測レポート」

サーバ調達先を変更する予定の中堅・中小企業は3割超、顧客の喪失を防ぐためには何が必要なのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep3.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel31.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel31.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel32.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel32.pdf)

#### 「2016年版 中堅・中小企業におけるストレージ活用の動向予測レポート」

「中堅・中小企業においてもデータ量は増加しつつある、その受け皿は何処になるのか?」

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage_usr_rep.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016storage_usr_rel2.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  
〒120-0034 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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)