

2017年「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の各段階で販社/SIerがやるべきこと/避けるべきこと

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2017年の中堅・中小市場において販社/SIerが「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の各段階でやるべきこと/避けるべきことをユーザ企業を対象とした調査結果を元に分析し、その結果を発表した。本リリースは「2017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」のサンプルおよびダイジェストである。

<1300社の調査によって、販社/SIerとして「やるべきこと」「避けるべきこと」が見えてくる>

- 販社/SIerのシェアを左右する要因は「提案⇒販売⇒構築⇒保守」の各段階に存在する
- 満足度が高い事項(良い例)と不満度が高い事項(悪い例)の双方を把握することが大切
- 「導入効果」と「費用」の評価を高めるための必須事項は16項目のToDoリストに集約される

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: 2017年7月～8月

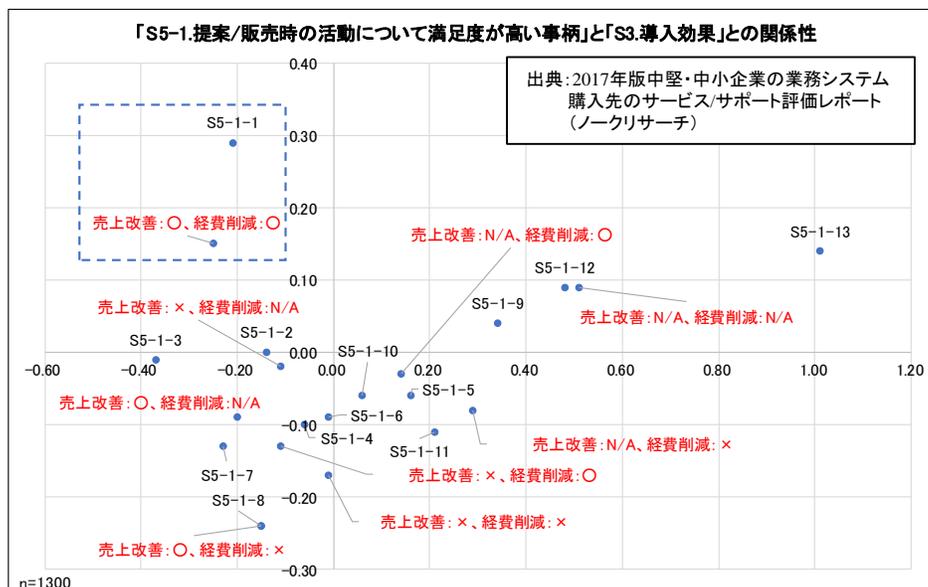
有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

※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/2017SP_rep.pdf

販社/SIerのシェアを左右する要因は「提案⇒販売⇒構築⇒保守」の各段階に存在する

中堅・中小市場において販社/SIerがプライム販社/SIerとしてのシェアを維持/拡大するためには「導入効果」に対する評価が大きなファクタであることが本リリースの元となる調査レポートで示されている。(この点に関する詳細は以下のダイジェストを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_re11.pdf) そこで、調査レポートでは「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の各段階においてユーザ企業が評価している点/不満を感じている点を詳しく尋ね、その結果と「導入効果」との関連を分析している。

以下のグラフは「提案⇒販売⇒導入⇒保守」のうち、「提案」に該当する『提案/販売時の活動』について満足度が高い事柄(グラフ中で[S5-1-1]～[S5-1-13]と記載された13項目、各項目の内容は次頁に掲載)と、販社/SIerから導入した業務システムの導入効果に対する評価(「売上改善」と「経費削減」の組み合わせ)の関連性をコレスポンデンス分析の手法を用いて図示したものだ。これによって、「導入効果」を高めるために販社/SIerが「提案」の段階で最も取り組むべき最優先事項は何か? また逆に一番やってはいけないことは何か? を知ることができる。以降ではそうした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。



満足度が高い事項(良い例)と不満度が高い事項(悪い例)の双方を把握することが大切

本リリースの元となる調査レポートでは1300社の中堅・中小企業に対して、販社/SIerから導入した業務システムの評価を「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の各段階に分けて以下のように詳しく尋ねている。各段階の評価は「満足度の高い事柄」と「不満度の高い事柄」の双方の設問を設け、販社/SIerにとって「良い例」と「悪い例」が浮き彫りになるようにしている。

「提案」段階における販社/SIerの活動の「良い例」/「悪い例」を示す設問:

- 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(複数回答可) 計13項目
- 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(複数回答可) 計13項目

「販売」段階における販社/SIerの活動の「良い例」/「悪い例」を示す設問:

- 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(複数回答可) 計7項目
- 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(複数回答可) 計7項目

「導入」段階における販社/SIerの活動の「良い例」/「悪い例」を示す設問:

- 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(複数回答可) 計12項目
- 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(複数回答可) 計12項目

「保守」段階における販社/SIerの活動の「良い例」/「悪い例」を示す設問:

- 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(複数回答可) 計10項目
- 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(複数回答可) 計10項目

上記8つの設問の選択肢に関する詳細は右記を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rep.pdf

一方、調査レポートでは販社/SIerから導入した業務システムの「導入効果」と「費用」に関する評価を以下のように尋ねている。

「導入効果」に関する評価(設問[S3])

- 「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「×」、経費節減を期待していなかった場合は「N/A」

選択肢は「売上改善:○、経費削減:○」、「売上改善:○、経費削減:×」、「売上改善:N/A、経費削減:○」などのように、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。

「費用」に関する評価(設問[S4]:)

- 「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「×」

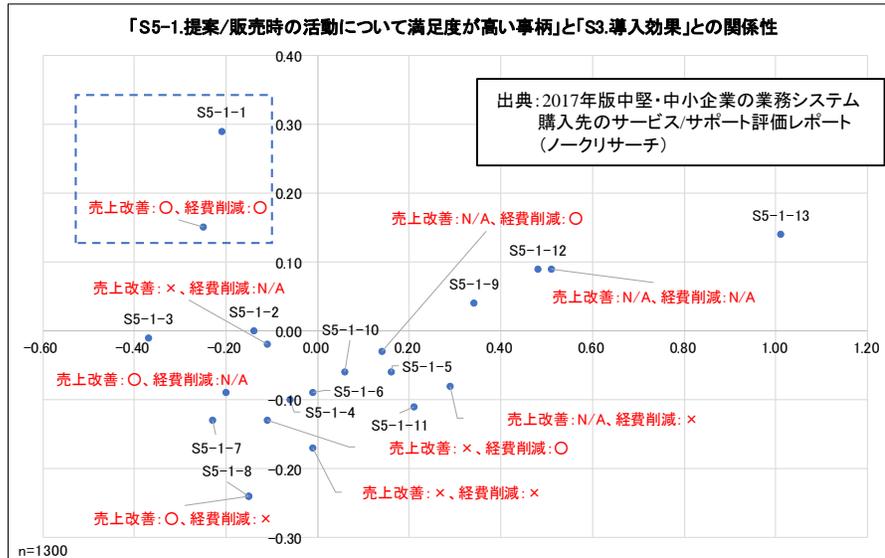
選択肢は「導入費用:○、運用費用:○」、「導入費用:○、運用費用:×」などのように、上記の2つの観点を組み合わせたもの(2×2=4通り)となる。

前頁で述べたようにプライム販社/SIerとしてのシェアは「導入効果」や「費用」の評価結果と深く関連している。そのため、高い導入効果を得られたと回答したユーザ企業が満足と考える事柄を実践し、逆に導入効果を得られなかったと回答したユーザ企業が不満に感じている事柄を避けるようにすれば、販社/SIerが具体的に取り組むべきことは何か？が見えてくる。そのためには上記の[S5-1]～[S8-2]の8設問のそれぞれの選択肢と設問[S3](導入効果)および設問[S4](費用)の選択肢との関係性を図示し、『S5-1の13項目の選択肢のうち、設問[S3]の「売上改善:○、経費削減:○」と回答傾向が最も近いものはどれか?』を把握する必要がある。

こうした時に有効な手法が「コレスポネンダ分析」だ。コレスポネンダ分析とはクロス集計表の表頭と表側の関係性(近さ)を定量的に測ることのできる統計手法である。[S5-1]～[S8-2]の8設問を表頭、設問[S3]または設問[S4]を表側としたクロス集計表にこの手法を適用することにより、どのような取り組みを優先すべきか?を把握することができる。

「導入効果」と「費用」の評価を高めるための必須事項は16項目のToDoリストに集約される

前頁に述べたコレスポネンス分析の手法を「提案」段階における販社/SIerの活動の「良い例」(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と「導入効果」に関する評価(設問[S3])の組み合わせに適用したものが冒頭にも掲載した以下のグラフである。



グラフ中にプロットされた『設問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』の選択肢([S5-1-1]～[S5-1-13])は以下の通りである。

- S5-1-1.IT活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる
- S5-1-2.自社の業種や規模を個別に考慮した上で経営に役立つ助言をしてくれる
- S5-1-3.売上増やコスト削減に直結するIT活用のコンサルティングを行ってくれる
- S5-1-4.IT関連の専門用語を乱用せず、具体的にわかりやすく説明してくれる
- S5-1-5.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
- S5-1-6.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
- S5-1-7.提案時に使用するヒアリングシートなどが体系化されており、人に依存しない品質維持が確保されている
- S5-1-8.体系化された標準の提案書ではなく、個々の担当者が自社向けにゼロから作る提案書を提示してくれる
- S5-1-9.自社に固有の事情や背景を理解した営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- S5-1-10.自社の業種/業態に関連したスキルを持った営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- S5-1-11.提案の初期段階から技術のわかるSEが同席するため、システム面での話し合いが迅速である
- S5-1-12.幅広い商材を持っており、どんなことでも窓口を一本化して対応してもらえる
- S5-1-13.その他:

近い位置にある項目同士は関連性が高いことを示している。青点線で囲ったように「売上改善:○、経費削減:○」に最も近いのは「S5-1-1. IT活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる」である。したがって、この項目が「導入効果」の評価を高めるために販社/SIerが「提案」段階において最も優先すべき取り組み事項であることがわかる。

ここではグラフや選択肢は割愛するが、さらに「提案」段階における販社/SIerの活動の「悪い例」(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)と「導入効果」に関する評価(設問[S3])の組み合わせに対して同様の分析を行い、「売上改善:×、経費削減:×」に最も近い設問[S5-2]の選択肢は何かを確認する。すると「導入効果」の評価を高めるために(売上改善と経費削減が共に×という状態に陥らないために)販社/SIerが「提案」段階において最も避けるべき事柄とは何か?を把握することができる。

このように前頁に列挙した全ての組み合わせに対して同様の分析を適用すると、『導入効果や費用に対する評価を高めるために、提案⇒販売⇒導入⇒保守の各段階で販社/SIerが最優先で取り組むべき事柄と最も避けるべき事柄』を集約したToDoリスト(計16項目)』が明らかとなる。調査レポートではそれらに関する詳しい分析と今後に向けた提言を述べている。

本リリースの元となる調査レポート最新刊(2017年11月6日発行)

『2017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』

【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)

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rep.pdf

【本リリース以外のサンプル/ダイジェスト】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rel1.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rel2.pdf

その他、ご好評いただいている2017年の最新刊レポート

『2017年版中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する利用実態と展望レポート』

中堅・中小企業におけるセキュリティ・運用管理・バックアップ対策に起きつつある変化とは何か？

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

『ベンダ種別毎に見た有望分野とシェア動向』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel1.pdf

『ポストPC時代に向けたバックアップ訴求策』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel2.pdf

『中堅・中小の運用管理に起きつつある変化』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel3.pdf

『セキュリティ対策の不足領域と今後の対応』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel4.pdf

『2017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』

ユーザ企業1300社、全10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェアとユーザ評価を集計/分析

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_rep.pdf

【各分野のサンプル/ダイジェスト】

『ERP訴求では「潜在的な不満」の把握が不可欠』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_erp_rel.pdf

『生産管理は富士通とOSK(大塚商会)が同率首位』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_ppc_rel.pdf

『会計管理は「機能で解決できない課題」が焦点』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_acc_rel.pdf

『販売管理は「売上分析&クラウド」+αが必要』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_sbc_rel.pdf

『「人材の有効活用」が人事給与の新たな役割』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_hrw_rel.pdf

『クラウドがもたらすワークフローの新たな役割』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_wf_rel.pdf

『グループウェアのシェア首位争いは2強体制へ』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_gw_rel.pdf

『CRMは「MA」の要素も含めた進化がカギ』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_crm_rel.pdf

『BI・帳票は汎用ツールとの差別化機能が必要』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_bi_rel.pdf

『主要な文書管理基盤に求められる機能とは？』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_dm_rel.pdf

『2017年版中堅・中小企業におけるIT投資の実態と展望レポート』

「ワークスタイル改革」「セキュリティ」「IoT」「RPA」「人工知能」「音声操作」「ドローン」など24分野の投資動向を網羅

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

『投資動向から注目すべきITソリューション分野』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel1.pdf

『ITソリューション投資の意思決定プロセス』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel2.pdf

『RPA/自動化の市場規模と訴求時の留意点』

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel3.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

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
www.norkresearch.co.jp
 Nork Research Co.,Ltd