

中堅・中小企業がクラウドに期待する事柄の変化やクラウド導入に繋がるIT活用場面(ITソリューション)を徹底分析

## 2018年版 中堅・中小IT活用シーン別クラウド導入の実態/予測レポート

本ドキュメントは「調査対象」「設問項目」および「試読版」を掲載した調査レポートご紹介資料です。

調査対象ユーザ企業属性:	「どんな規模や業種の企業が対象かを知りたい」⇒	1ページ
設問項目:	「どんな内容を尋ねた調査結果なのかを知りたい」⇒	2~9ページ
本レポートの試読版:	「調査レポートの内容を試し読みしてみたい」⇒	10~13ページ

## [調査レポートで得られるメリット]

1. 年商/業種/従業員数/所在地といった様々な観点で市場動向を把握することができます。
2. 収録されている集計データをカタログや販促資料などに引用/転載いただくことができます。

## 調査対象ユーザ企業属性

本レポートでは以下のような属性に合致する700件(有効件数)のサンプルを抽出した調査を行っている。  
企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる適切な職責を持った社員を調査の対象としている。

**有効サンプル数:** 700社(有効回答件数)

**A1.年商区分:** 5億円未満 / 5億円以上~30億円未満 / 30億円以上~50億円未満 / 50億円以上~100億円未満 / 100億円以上~300億円未満 / 300億円以上~500億円未満

**A2.職責区分:** 企業の経営に関わるまたはITの導入/選定/運用作業を担う職責

**A3.従業員数区分:** 20人未満 / 20人以上~50人未満 / 50人以上~100人未満 / 100人以上~300人未満 / 300人以上~500人未満 / 500人以上~1000人未満 / 1000人以上~3000人未満 / 3000人以上~5000人未満 / 5000人以上

**A4.業種区分:** 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 運輸業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

**A7.所在地区分:** 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

**調査実施時期:** 2018年1月~2月

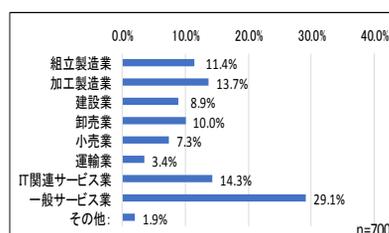
上記に加えて、「**A5.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2~5名/6~9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A6.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2~5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1~A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは700件の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」分布を表したものである。『従業員数1000人以上の大企業を中心に、中小企業のサンプルはわずしか少ない』などといったサンプル件数不足や『IT関連サービス業が大半を占めてしまっており、純粋な意味でのユーザ企業が少ない』といったサンプルの偏りが確認できる。

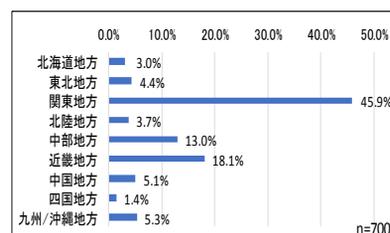
従業員数分布



業種分布



所在地分布



## 設問構成

本調査レポートにおける設問項目は以下の通りである。いずれも与えられた選択肢から回答を選ぶ選択式設問となっている。「複数回答可」と記載されたものは選択肢を複数選ぶことのできる設問を指し、記載がないものは選択肢を1つ選ぶ単一回答設問を指す。以下の全ての設問について、前章で述べたA1～A7の企業属性を軸とした集計データが含まれる。

クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)は既に中堅・中小企業においてもシステム形態における主要な選択肢の1つとなってきている。黎明期に見られたようなオンプレミスとクラウドの優劣を総括的に議論する動きは過去のものとなり、現在は個々の業務システムの用途/目的に応じて最適なシステム形態を取捨選択する段階へ移ってきている。ITソリューションを提案/販売するベンダや販社/SIerにとっても、何らかの形でクラウドと接点を持った形でのビジネス展開が不可欠となってきている。

こうした状況においては、既存の業務システムにおけるクラウド移行だけでなく、新たなIT活用場面におけるクラウド導入にも目を向ける必要がある。そこで本調査レポートでは今後有望と考えられる40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を選定し、それらに対するユーザ企業の活用状況(導入済み/導入予定)、システム形態(クラウド/オンプレミスの選択)などについて尋ねている。

40項目に渡るIT活用場面としてはDX(デジタルトランスフォーメーション)に該当する項目が多く挙げられている。DXに向けた取り組みではセンサや新たな機器(ウェアラブル端末、ドローン、スマートスピーカーなど)から収集されたデータを活用することも多い。その際のデータ集積/分析の基盤としてはクラウドが有力な候補となる。本調査レポートではDXに向けた取り組みにおけるIT活用場面(ITソリューション)の中で、クラウド活用と親和性が高いものはどれか?という観点からの分析/提言に焦点を当てている。

さらに、クラウドが選ばれたIT活用場面におけるクラウド種別(IaaS/PaaS/SaaS及びオンプレミスとの混在)、IaaS/PaaSにおけるクラウド事業者の具体的な名称、クラウドを選んだ理由、クラウドにおける課題についても詳しい分析を行っている。

### B系列設問:

DX(デジタルトランスフォーメーション)は中堅・中小企業のIT活用にも影響を及ぼしつつある。そこで本調査レポートではDXに関連する40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を抽出/選定し、ユーザ企業の活用状況を探っている。この40項目に渡る設問がB系列設問である。B系列設問はIT活用場面の種別毎に以下の5つのグループに分けられている。

- B1系列:顧客対応の改善(14設問)
- B2系列:人材の活性化(7設問)
- B3系列:データ処理の自動化(5設問)
- B4系列:現場作業の効率化(8設問)
- B5系列:間接業務の効率化(6設問)

設問番号の表記はB1系列の1番目の設問であれば「B1-1」、B3系列の5番目の設問であれば「B3-5」といった形となる。

### C系列設問:

C系列はB系列で選択されたIT活用場面について、クラウド活用の観点から詳細を探った設問群である。C系列設問ではクラウド種別(IaaS/PaaS/SaaS及びオンプレミスとの混在)、IaaS/PaaSにおけるクラウド事業者の具体的な名称、クラウドを選んだ理由、ならびにクラウドにおける課題を探ね、集計/分析を行っている。

次頁以降ではC系列設問とB系列設問の設問文や選択肢を列挙する。

## 設問項目：B系列設問(1/4)

B系列設問では40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を列挙し、項目毎に以下の選択肢に基づく活用状況を尋ねている。単なる「導入済み/導入予定」を尋ねるだけでなく、クラウド/オンプレミスの違いやスマートデバイス利用の有無も把握できるように選択肢が詳細化されている。

### 40項目に渡るITソリューションの活用状況を尋ねた選択肢

今後導入する予定の場合：

- ・今後クラウド形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後クラウド形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない

既に導入済みの場合：

- ・既にクラウド形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にクラウド形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない
- ・既にオンプレミス形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にオンプレミス形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない

その他：

- ・活用の予定は全くない
- ・現時点では判断できない

上記の選択肢に登場する各用語の定義は以下の通りである。

「オンプレミス」：

ユーザ企業が業務システムを自ら所有して利用する形態

「クラウド」：

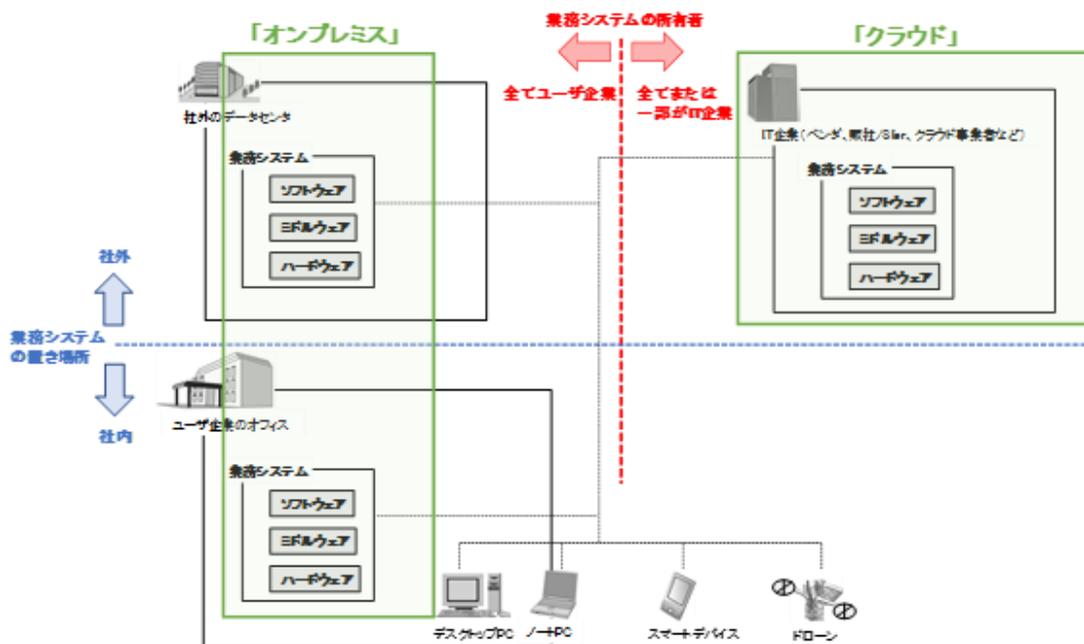
IT企業から提供する業務システムをユーザ企業が利用する形態

「スマートデバイス」：

タブレットやスマートフォンのようにタッチパネルによる入力を主体とする携帯端末(キーボードを取り外してタブレットとしても利用できるノートPCやオプションとしてキーボードを取り付けられるタブレットなどの場合は「タッチパネル入力を主体としているかどうか?」によってスマートデバイスかどうか?の判断基準となる)

以下の図が示すように業務システムの置き場所が社外であっても、ユーザ企業が業務システムを所有する場合には「オンプレミス」となる。つまり、本調査レポートにおけるクラウドとオンプレミスの違いは「ユーザ企業が業務システムを所有するかどうか」に基準を置いている。

### クラウドとオンプレミスの判断基準



## 設問項目：B系列設問(2/4)

40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)は下記のように5つのグループに分けられている。

B1系列:顧客対応の改善(14設問)

B2系列:人材の活性化(7設問)

B3系列:データ処理の自動化(5設問)

B4系列:現場作業の効率化(8設問)

B5系列:間接業務の効率化(6設問)

以下では、B1系列～B5系列までの全てのB系列設問(40項目)の設問番号/設問文/説明文/具体例を列挙していく。(調査対象となるユーザ企業は以下の項目それぞれに関し、前述の選択肢に基づく活用状況を回答するという流れとなる)

### **B1系列:顧客対応の改善(14設問)**

#### **「B1-1.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」**

メール開封/Webサイト閲覧/SNS書き込みなどを自動的に連携させて、緊密な顧客対応を行う

例) シャノン「MARKETING PLATFORM」、マルケト「marketo」

#### **「B1-2.名刺のデータ化による顧客共有」**

従業員が所持する顧客の名刺をデータ化して集約し、顧客情報を社内の複数部署で共有する

例) サンブリッジ「SmartVisca」、Sansan「Sansan」

#### **「B1-3.店舗/施設における顧客動線分析」**

店舗や施設を顧客がどのように移動するかをカメラで分析し、最適な商材や設備の配置を行う

例) スプリームシステム「Moptar」

#### **「B1-4.電話一次対応窓口の外部委託」**

顧客電話の一次対応を外部に委託し、相手連絡先や受電内容などをメールで通知してもらう

例) アイティファーム「ハートフルコールセンター」

#### **「B1-5.AIを活用したチャット自動応答」**

顧客とのチャットのやりとり(製品/サービスの問い合わせ対応など)をAIを用いて自動化する

例) 空色「OK SKY ChatBOT」

#### **「B1-6.対話型ロボットによる顧客対応」**

ヒトや動物を模したロボットを店舗や窓口に配置し、音声や画面を介して接客や情報提供を行う

例) FRONTEOコミュニケーションズ「Kibiro for Biz」

#### **「B1-7.スマートスピーカによる顧客対応」**

丸形や円筒型のスピーカを店舗や窓口に配置し、音声のやりとりによる接客や情報提供を行う

例) TIS/エーアイ「Aisonar」

#### **「B1-8.遠隔会議を用いた接客やセミナー」**

Web会議の仕組みを用いて、社内の従業員が離れた顧客向けに接客やセミナー開催を行う

例) ベルフェイス「bellFace」

#### **「B1-9.顧客向けクレジットカード決済」**

タブレットなどを企業側が導入し、顧客がクレジットカードで決済できる環境を手軽に構築する

例) Square「Square」

#### **「B1-10.顧客向けQRコード決済」**

顧客が持つスマートフォンにQRコードを表示する、または逆にQRコードを読み取ることで決済できる

例) Origami「Origami Pay」

#### **「B1-11.会話音声分析による顧客対応改善」**

顧客との会話音声を分析し、満足度の高い応対例を優良トークとして共有して品質改善を図る

例) NTTテクノクロス「ForeSight Voice Mining」

#### **「B1-12.活動履歴分析による顧客対応改善」**

従業員の営業活動を分析し、優先して対応すべき顧客や次に取り組むべき行動を自動的に提示する

例) マツリカ「Senses」

#### **「B1-13.外国人顧客向けの音声翻訳」**

会話でのやりとりをリアルタイムに翻訳することで外国人顧客の応対を改善する

例) みらい翻訳「みらい翻訳プラットフォーム(音声翻訳)」

## 設問項目：B系列設問(3/4)

### 「B1-14.外国人顧客向けの文書翻訳」

紙面/Webサイト/メールなどの文書を翻訳することで外国人顧客の対応を改善する  
例) 八楽「YarakuZen」

### B2系列：人材の活性化(7設問)

#### 「B2-1.従業員のモチベーション向上」

業務状況を元に従業員の心理状態を把握/可視化し、上司や外部カウンセラーが助言を行う  
例) エール「YeLL」、キーポート・ソリューションズ「Willysm」

#### 「B2-2.人材データベースの有効活用」

従業員情報を顔写真や趣味なども含めて自己登録形式で共有し、人材情報の見える化を図る  
例) カオナビ「kaonavi」

#### 「B2-3.動画を用いたノウハウの共有」

成功事例や研修内容を動画で撮影し、複数の店舗や事業所に配信して業務ノウハウを共有する  
例) TANREN「TANREN」

#### 「B2-4.パート/アルバイトの労務管理」

パート/アルバイトの面接調整、勤怠管理、給与通知などをPCやスマートフォンで管理/実行する  
例) 富士ソフト「FSCloud PAM」

#### 「B2-5.従業員のメンタルヘルスチェック」

従業員の挨拶する声などを分析し、感情やストレスの状態を把握して事故や疾病を予防する  
例) 日立システムズ「音声こころ分析サービス」

#### 「B2-6.スキルや経歴に基づく人員配置」

従業員の経歴やスキルをデータベースとして収集/整理し、最適な人員配置を分析/発見する  
例) サイダス「CYDAS.com」

#### 「B2-7.カメラによる不正や過労の監視」

ヒトの挙動を認識できる監視カメラを用いて、従業員の不正行為や過重労働を発見/抑止する  
例) 富士通「Sense YOU Technology Biz」

### B3系列：データ処理の自動化(5設問)

#### 「B3-1.PC操作内容の記録による自動化」

従業員が行ったPC操作内容を記録し、それを再生することによって処理を自動的に実行する  
例) NTTデータ「WinActor」

#### 「B3-2.業務フローの定義と連携による自動化」

複数の業務システムに跨る複雑な作業の流れを定義/連携し、処理を自動的に実行する  
例) RPAテクノロジーズ「BizRobo!」

#### 「B3-3.AIによる高度な内容判断を伴う自動化」

メールや文書の中身を認識し、顧客返答や承認判断などの高度な処理を自動的に実行する  
例) ネットスマイル「AI-RPAロボ」

#### 「B3-4.チャットの内容を理解した情報検索」

チャットで尋ねた内容を理解し、社内外の様々な情報源を検索して最適な結果を返答する  
例) NTTコミュニケーションズ「COTOHA Chat&FAQ」

#### 「B3-5.音声分析による議事録の自動作成」

会議の音声进行分析することで、ヒトの作業を介さずに議事録のテキストを自動的に生成する  
例) NEC「VoiceGraphy」

### B4系列：現場作業の効率化(8設問)

#### 「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」

現場で記録した手書き文字を自動認識し、データ化されたテキストとして業務システムに渡す  
例) コクヨ「CamiApp S」

## 設問項目：B系列設問(4/4)

### 「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」

従業員が携帯するセンサの動きを分析し、工場や店舗などの現場作業における効率化を図る  
例) パナソニック「Location Data Analyzer」

### 「B4-3.音声による現場作業の指示/報告」

ヘッドセットを通じた音声による作業指示や作業報告を行うことによって現場作業を効率化する  
例) シーネット「ci.Himalayas/voice」

### 「B4-4.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有」

眼鏡型のウェアラブル端末に様々なデータを投影し、手を離さずに作業情報を参照/共有する  
例) オプティム「Remote Action」

### 「B4-5.スマートデバイスを用いた作業情報共有」

タブレットやスマートフォンのカメラ機能やGPS機能を活用しながら、作業情報を参照/共有する  
例) MetaMoji「eYACHO」

### 「B4-6.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備」

ドローン空撮を用いて観光や不動産向けの撮影、建設での測量や検査、警備巡回などを行う  
例) Rapyuta Robotics「Rapyuta c.drone」

### 「B4-7.VR/AR/MRを用いた従業員の研修/教育」

仮想現実(VR)、拡張現実(AR)、複合現実(MR)を用いて従業員の研修や教育を行う  
例) エドガ「VR研修」

### 「B4-8.チャットやSNSによる社内情報共有」

メールの代替としてチャットやSNSを用いることで、対話やデータ共有を手軽かつ迅速に行う  
例) トークノート「Talknote」、AOSモバイル「InCircle」

## B5系列：間接業務の効率化(6設問)

### 「B5-1.労務関連手続きのオンライン化」

社会保険や雇用保険などの手続きをオンラインで従業員自身が入力することで省力化を図る  
例) SmartHR「SmartHR」

### 「B5-2.経費精算手続きのオンライン化」

交通費などをオンラインで従業員自身が申請し、精算処理を自動化することで省力化を図る  
例) ソウルウェア「kincone」

### 「B5-3.業務マニュアルのオンライン化」

紙面の業務マニュアルをデジタル化し、従業員がスマートデバイスなどで常に最新版を共有する  
例) スタディスト「Teachme Biz」

### 「B5-4.領収書や契約書のペーパレス化」

契約書のデジタル化による印紙代/郵送代の節減やカメラで撮った領収書のデータ化による省力化  
例) 弁護士ドットコム「クラウドサイン」、クラビス「STREAMED」

### 「B5-5.FAX送受信のペーパレス化」

内容を紙面に印刷することなく、業務システムやメールから直接FAXの送受信を行う  
例) エクスパダイト「OpenText Fax2mail」、NTTコミュニケーションズ「BizFAXストレージ&リモート」

### 「B5-6.ICタグやバーコードによる物品管理」

企業が所有する様々な物品にICタグやバーコードを貼付し、資産情報を一括して管理する  
例) キヤノンITソリューションズ「Convi.BASE」

## 設問項目：C系列設問(1/3)

C系列設問は本調査レポートにおける中核となる設問項目である。C系列設問では40項目に渡るB系列設問で「導入済み」または「導入予定」と回答したIT活用場面(ITソリューション)の中から重要度が高くかつシステム形態にクラウドが含まれるものを最大3つまで選び、IT活用場面(ITソリューション)毎にクラウド活用に関連する詳細を尋ねている。つまり、40項目に渡るIT活用場面によってクラウド活用の状況がどのように変わってくるかを把握できるようになっている。

調査対象ユーザ企業数は700社(有効回答件数)だが、1社あたり最大で3つまで重要度の高いITソリューションを選ぶことができ、その中からクラウドがシステム形態に含まれるものに限定しているため、C系列の回答件数は1236件となっている。

### C1.導入済み/導入予定のシステム形態(クラウド/オンプレミス)

IT活用場面(ITソリューション)毎のシステム形態を尋ねた設問である。導入済みの場合には現状、導入予定の場合は今後の予定を回答する。選択肢は以下の通りとなる。

- ・オンプレミスとIaaS形態の組み合わせ
- ・オンプレミスとPaaS形態の組み合わせ
- ・オンプレミスとSaaS形態の組み合わせ
- ・IaaS形態のみ
- ・PaaS形態のみ
- ・SaaS形態のみ
- ・判断できない

上記の選択肢における各用語の定義は以下の通りである。

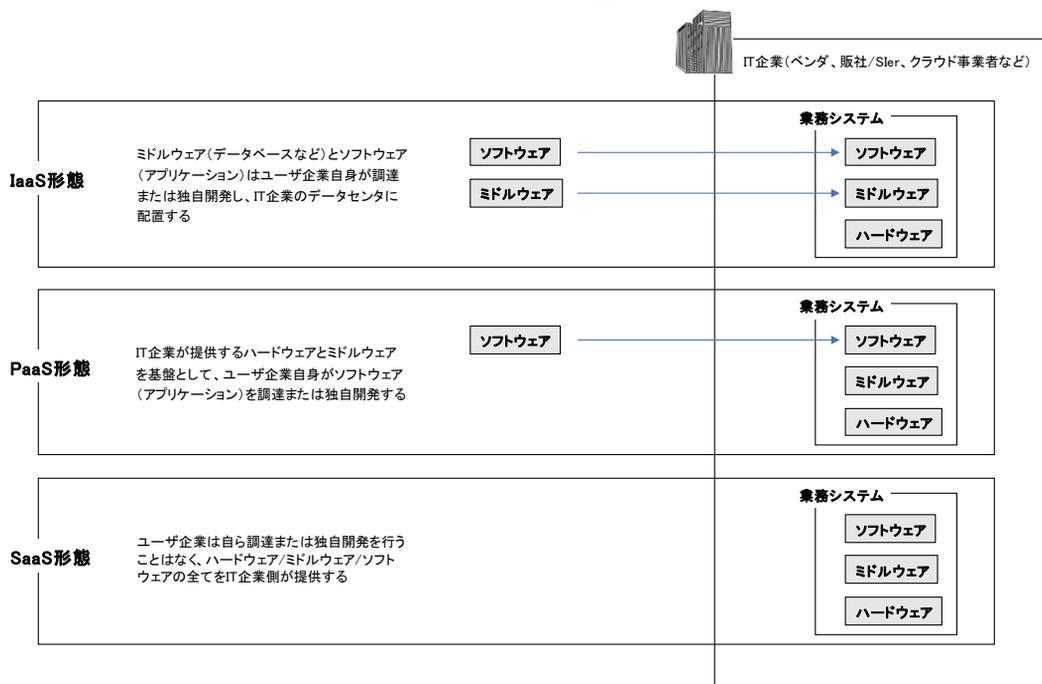
**IaaS形態：** ミドルウェア(データベースなど)とソフトウェア(アプリケーション)はユーザ企業自身が調達あるいは独自開発し、IT企業のデータセンタに配置する

**PaaS形態：** IT企業が提供するハードウェアとミドルウェアを基盤とし、ユーザ企業自身がソフトウェア(アプリケーション)を調達または独自開発する

**SaaS形態：** ユーザ企業は自ら調達または独自開発を行うことはなく、ハードウェア/ミドルウェア/ソフトウェアの全てをIT企業側が提供する

IaaS形態、PaaS形態、SaaS形態の違いを図示すると以下ようになる。

#### IaaS/PaaS/SaaSの違い



## C2.クラウド形態におけるIaaS/PaaS事業者名(複数回答可)

実際に利用するIaaS事業者もしくはPaaS事業者の具体的な名称を選ぶ設問である。SaaS事業者は多岐に渡るため、ここではIaaS/PaaS事業者に限定して尋ねている。SaaSのみ利用する場合などが除外されるため、本設問の回答件数は398件となっている(導入済みの場合は現状、導入予定の場合は今後の予定を回答する。選択肢は以下の通り)。

### 専業のクラウド事業者:

アマゾンウェブサービスジャパン	例)「Amazon EC2」
グーグル	例)「Google Cloud Platform」
セールスフォース・ドットコム	例)「App Cloud」
富士通クラウドテクノロジーズ(ニフティ)	例)「ニフクラ(ニフティクラウド)」
エクイニクス・ジャパン(ビットアイル)	例)「ビットアイルクラウド」
IIJ	例)「IIJ GIO」
GMOインターネット(関連会社含む)	例)「GMOクラウド」
さくらインターネット	例)「さくらのクラウド」

### メーカーを兼ねているクラウド事業者:

日本マイクロソフト	例)「Microsoft Azure」
日本IBM	例)「IBM Cloud」
日本オラクル	例)「Oracle Cloud Platform」
SAPジャパン	例)「SAP Cloud Platform」
NEC	例)「NEC Cloud IaaS」
富士通	例)「FUJITSU Cloud Service K5」
サイボウズ	例)「kintone」

### キャリア系のクラウド事業者:

NTTコミュニケーションズ	例)「Enterprise Cloud」「Cloudn」
NTT東日本、NTT西日本	例)「Bizひかりクラウド」
ソフトバンク	例)「ホワイクラウド ASPIRE」
KDDI(関連会社含む)	例)「KDDIクラウドプラットフォームサービス」
IDCフロンティア	例)「IDCFクラウド」

## C3.システム形態としてクラウドを選んだ理由(複数回答可)

IT活用場面(ITソリューション)毎にクラウドを選んだ理由を尋ねた設問である。導入済みの場合には現状、導入予定の場合は今後の予定を回答する。選択肢は以下の通りとなる。

### システム開発/運用に関する項目:

- ・ハードウェアやミドルウェアの調達/設置が必要ない
- ・プログラミングせずにアプリケーションが作成できる
- ・関連する製品/サービスを提供するパートナーが多い
- ・個別要件に応じて機能や特徴を追加/変更できる
- ・操作や画面が扱いやすく習得が容易である

### システム運用/保守に関する項目:

- ・OSやミドルウェアの更新作業を外部に任せられる
- ・オンプレミスより高度なセキュリティを実現できる
- ・システムにおける障害発生や停止が起きにくい
- ・システムの規模や性能を柔軟に変更できる

### システム連携に関する項目:

- ・ロボット/ドローン/ウェアラブルと連携しやすい
- ・海外や国内の拠点からもアクセスしやすい
- ・スマートデバイスからもアクセスしやすい
- ・既存の社内業務システムと連携しやすい
- ・人口動態などの公開データを扱いやすい

### オンプレミスとの比較に関する項目:

- ・求める機能や特徴を満たすものがクラウドしかない
- ・必要に応じてオンプレミス形態に戻ることができる
- ・ビジネス状況に応じて導入/撤退を迅速に行える
- ・今後はクラウド形態が主流になると考えている

### クラウドを提供する事業者に関する項目:

- ・導入した場合の投資対効果が明確に示されている
- ・稼働時間などのサービスレベルが保証されている
- ・日本国内に設置されたデータセンターで稼働している
- ・開発元/提供元が信頼できる企業である
- ・日本語による情報提供が充実している
- ・販社/Sierのコミュニティが活発である

#### C4.システム形態としてクラウドを選んだ場合に生じる課題(複数回答可)

IT活用場面(ITソリューション)毎にクラウド活用における課題を尋ねた設問である。導入済みの場合は現状、導入予定の場合は今後の想定を回答する。選択肢は以下の通り。

##### システムに関する項目:

- ・クラウドに移行できないデータが社内に残ってしまう
- ・独自に機能や特徴を追加/変更することができない
- ・オンプレミス形態や他のクラウドサービスに移れない
- ・マニュアルやサポート情報が日本語化されていない
- ・社内に管理用や中継用のサーバ導入が必要である
- ・通常の操作画面で実行できる処理が限られている
- ・OSやミドルウェアの更新が影響して動作しなくなる
- ・ネットワーク負荷が上がり、操作時の反応が遅い
- ・データやアクセスが増大した時に対応できない
- ・オンプレミス形態と比べてセキュリティが不安
- ・既存の社内業務システムとの連携が難しい

##### 契約や法制度に関する項目:

- ・有事の際に日本の法律が適用されない可能性がある
- ・サポート対象外となる部分がどこなのかわかりにくい
- ・障害発生時の保証内容や契約条件が不明確である
- ・サービス内容の変更や業者の撤退が不安である
- ・機能や性能の改善要望を出しても実現されない

##### 業務や体制に関する項目:

- ・様々なデータが得られても、売上改善に繋がらない
- ・業務システムの内容や構成を自社で把握できない
- ・部門単位の導入が進んで全体を統一管理できない
- ・ヒトによる手作業の負担が期待したほど減らない
- ・社内でクラウドを理解できる人材が限られている

##### その他の項目:

- ・最新機器(ドローン/ロボットなど)の費用負担が大きい
- ・最新機器(ドローン/ロボットなど)の操作習得が難しい
- ・既存の専社/SIerにクラウドを扱う十分なスキルがない
- ・その他

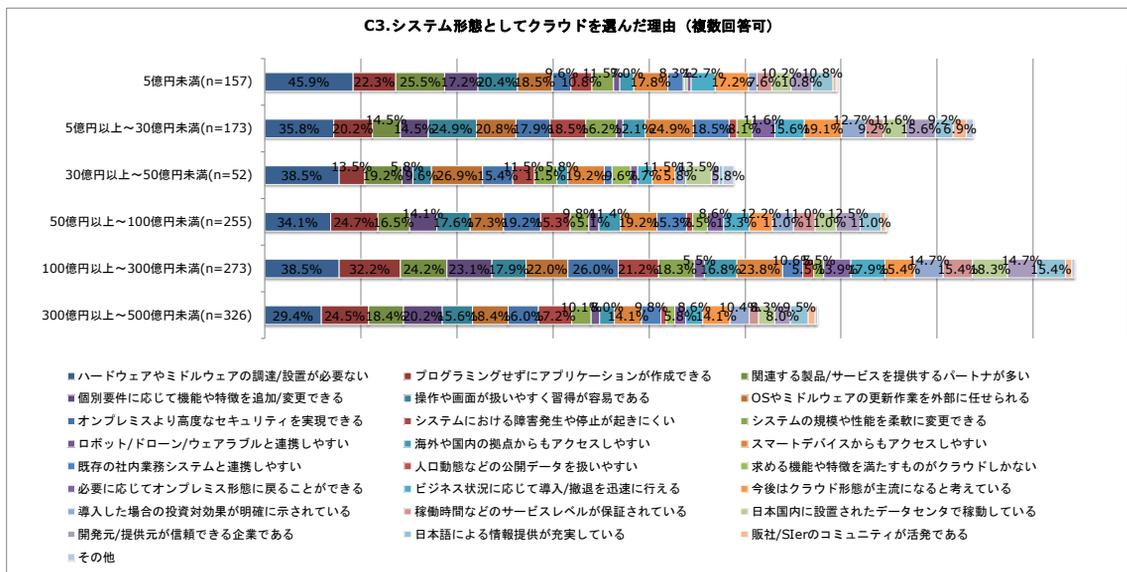
本調査レポートの「分析サマリ」は50ページ超に及び、集計データの中から重要度の高いものを取り上げながらベンダや  
 販社/SIerがクラウド活用提案に取り組む際に留意すべき事項や今後に向けた提言を述べている。  
 以下のレポート試読版では分析サマリの『第3章:クラウド活用における選択理由と課題』の一部を紹介している。

## 第3章. クラウド活用における選択理由と課題

本章では今後有望と考えられる40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)の中から  
 クラウド活用を伴うものを最大3つまで選択し、それらにおける「クラウドを選んだ理由」  
 や「クラウドにおける課題」を尋ねた結果について述べている。いずれの設問も導入済みと  
 導入予定を合わせた結果となっており、導入済みの場合には現状、導入予定の場合は今後の  
 予定を回答する。(導入済みと導入予定を区別した場合の傾向については第4章で触れる)

\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*

以下のグラフは設問「C3」の結果を年商別に集計したものだ。(集計データ¥主要分析軸集  
 計データ¥【C系列】(【A1】表側).xlsx [C3]シート)



年商毎に全体平均と比べて回答割合が5ポイント以上高い/低い項目を列挙すると、以下のようになる。

### 5億円未満(n=157) :

#### [5ポイント以上高い項目]

「ハードウェアやミドルウェアの調達/設置が必要ない」(45.9%)

「関連する製品/サービスを提供するパートナーが多い」(25.5%)

#### [5ポイント以上低い項目]

「オンプレミスより高度なセキュリティを実現できる」(9.6%)

「システムにおける障害発生や停止が起きにくい」(10.8%)

「必要に応じてオンプレミス形態に戻ることができる」(1.9%)

「導入した場合の投資対効果が明確に示されている」(4.5%)

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

分析サマリでは40項目に渡るITソリューションとクラウド活用との関連性を分析し、クラウド導入に繋がるITソリューションとは何か？に関する詳しい分析も行っている。

以下のレポート試読版では『第4章.クラウド活用に繋がるITソリューション』において、上記について述べている分析サマリの一部を紹介している。

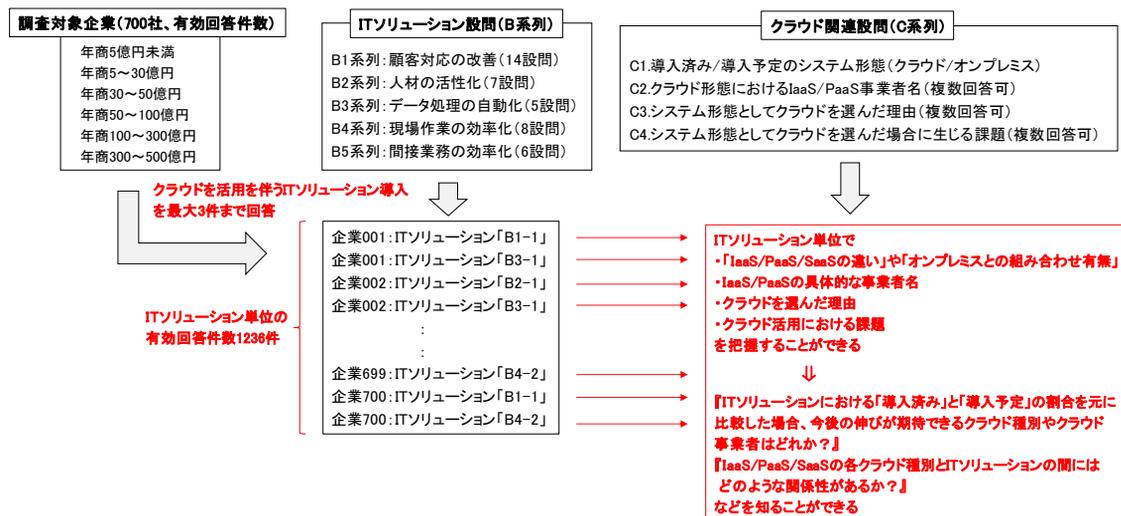
## 第4章.クラウド活用に繋がる IT ソリューション

本章では「今後有望と考えられる40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)」とクラウド活用との関連性を集計し、

ITソリューションにおける「導入済み」と「導入予定」の割合を元に比較した場合、今後の伸びが期待できるクラウド種別やクラウド事業者はどれか？

IaaS/PaaS/SaaSの各クラウド種別とITソリューションの間にはどのような関係性があるか？

などに関する分析を行っている。本調査レポートでは調査対象企業700社に対しクラウド活用を伴うITソリューション活用場面(ITソリューション)(導入済みと導入予定の双方を含む)を最大3つまで選択してもらい、それらにおける「クラウド種別(IaaS/PaaS/SaaS及びオンプレミスとの混在など)」、「IaaS/PaaS事業者の名称」、「クラウドを選んだ理由」、「クラウドにおける課題」を尋ねている。このように企業単位ではなくITソリューション単位でクラウド活用との関連性を集計/分析することによって、「クラウド活用に繋がるITソリューションとは何か？」を明らかにしている。



第2章および第3章で取り上げたC系列設問に関する分析結果はITソリューション単位に回答された1236件の結果を年商や業種といった企業属性を軸として集計/分析した結果ということになる。一方、本章ではITソリューション(B系列設問)との関連性を重点に置いた集計/分析を行う。

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

禁転載/禁抜粋: Copyright©2018 by Nork Research Co.,Ltd. All Rights Reserved.

# レポート試読版3(「主要分析軸集計データ」)

「設問項目」に掲載した設問結果を年商、業種、従業員数、所在地などの基本属性を軸として集計したものが、「主要分析軸集計データ」であり、Microsoft Excel形式で調査レポート内に同梱されている。以下の試読版に掲載したものは「業種」を集計軸とし、「C系列」の選択肢設問を集計したものだ。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【C系列】(【A4】表側).xlsx』となっている。【C系列】とは、本ドキュメントの7~9ページに記載されているように、クラウド活用に関する詳細を尋ねた設問項目を示している。一方、【A4】は本ドキュメントの1ページに記載されているように基本属性の4番目である「A4.業種」を表す。このようにファイル名を見れば、どの設問について何を軸として集計したのか？がわかるようになっている。

【C系列】に該当する設問項目は「C1」「C2」「C3」「C4」の4つの設問があり、これがMicrosoft Excelファイルのシート名に対応している。同様に「B系列」の主要分析軸集計データもMicrosoft Excelファイルには設問数と同じ数のシートが含まれることになる。

集計の軸となる属性は「A1.年商」「A2.職責」「A3.従業員数」「A4.業種」「A5.IT管理/運用の人員規模」「A6.ビジネス拠点の状況」「A7.所在地」の7項目存在するため、【C系列】を対象とした「主要分析軸データ」の合計シート数は4(C系列設問数) × 7(属性数) = 28シートとなる。C系列とB系列を全て合計すると、調査レポート全体の主要分析軸集計データ数は(4 × 7) + (40 × 4 × 7) = 1148シートに達する。

個々のシートは画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には年商や業種といった属性軸を設定して集計した結果の数表データ、画面下部にはその数表データを横帯グラフで表したものが掲載されるという書式になっている

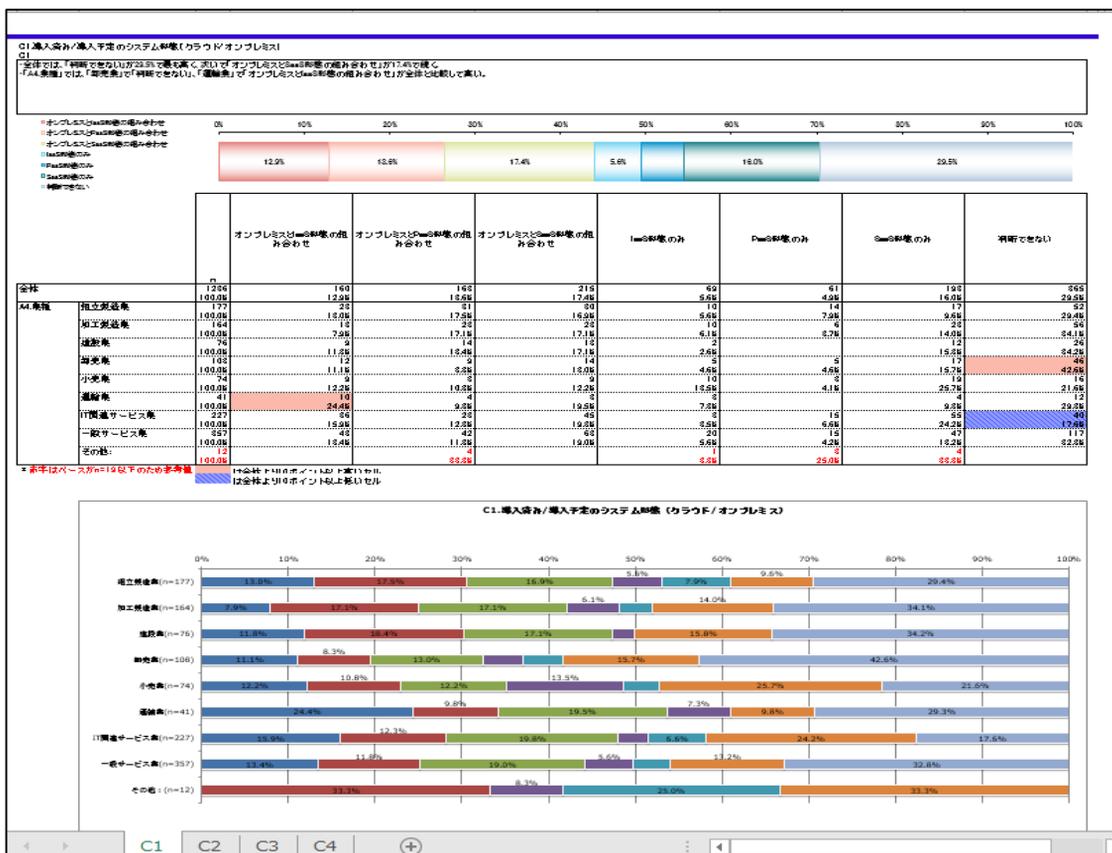
こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、

「IaaS/PaaS/SaaSの導入状況が年商によってどう変化するか？を知りたい」

「業種別に見た時のクラウド活用における選択理由や課題の傾向差を知りたい」

といったことを客観的な見地から数量的に確認することができる。

ただし、「年商30億円以上~50億円未満かつ組立製造業」といったように2つ以上の属性を掛け合わせたものを軸とした集計結果については本レポートの標準には含まれない。



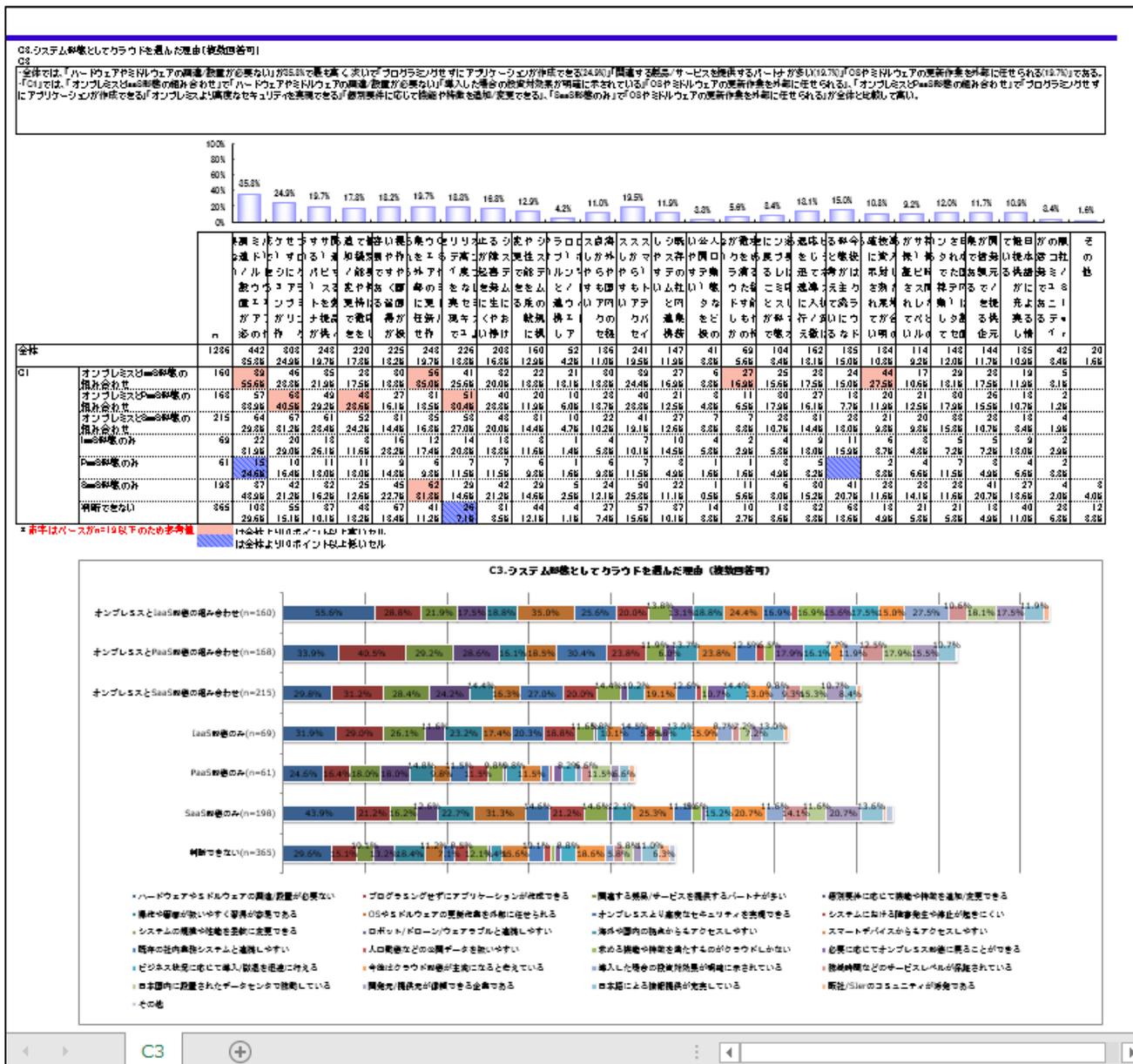
# レポート試読版4(「質問間クロス集計データ」)

「設問項目」に掲載した設問結果を他の設問結果を軸として集計したものが、「質問間クロス集計データ」であり、「主要分析軸集計データ」と同様にMicrosoft Excel形式で同梱されている。

以下の試読版に掲載したものは「C3.システム形態としてクラウドを選んだ理由(複数回答可)」を軸として「C1.導入済み/導入予定のシステム形態(クラウド/オンプレミス)」の回答結果を集計したものである。この結果を見ることにより、「IaaS/PaaS/SaaSといったクラウド種別やオンプレミスとの併用有無によって、クラウドの選定理由がどのように異なってくるか？」を知ることができる。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【C3】(【C1】表側).xlsx』となっている。【C3】は本ドキュメントの8ページに記載されているように「C3.システム形態としてクラウドを選んだ理由(複数回答可)」の設問を指す。同様に【C1】は本ドキュメントの7ページに記載されているように「C1.導入済み/導入予定のシステム形態(クラウド/オンプレミス)」の設問を指しており、これが集計の軸となる。このようにファイル名を見ることによって、「どの設問を軸として、どの設問の結果を集計したものか？」がわかるようになっている。

個々のシートには画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には特定の設問を軸として設定した集計結果の数表データ、画面下部にはその数表データを横帯グラフで表したものが掲載されるといった書式になっている。



## 本調査レポートの価格とご購入のご案内

【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】2018年5月14日

【備考】以下のURLより、調査レポートのサンプル/ダイジェストがご覧いただけます

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 中堅・中小企業におけるクラウド種別 (IaaS/PaaS/SaaS) と選択理由 & 課題の変化動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel1.pdf)

「2018年 中堅・中小企業における間接業務のオンライン化/ペーパーレス化とクラウドとの関係」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel2.pdf)

「2018年 中堅・中小企業におけるクラウド型RPAに対するニーズ傾向と今後の課題」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel3.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

## ご好評いただいているその他の調査レポート

### 『2018年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート』

中堅・中小市場の攻略に不可欠となる40項目に渡る新たなIT活用場面 (ITソリューション) の活用意向を網羅

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 MA/チャットボット/スマートスピーカー/ロボットなどによる顧客対応改善への投資意向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT\\_user\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel1.pdf)

「2018年 「働き方改革」とは異なる堅実な「人材の活性化」を実現するITソリューション投資動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel2.pdf)

「2018年 中堅・中小企業における自動化およびRPA関連ソリューションへの投資動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT\\_user\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel3.pdf)

「2018年 現場作業の効率化に繋がるIoT/デバイス関連ソリューションへの投資動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT\\_user\\_rel4.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel4.pdf)

【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/2018IT\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rep.pdf)

【価格】180,000円(税別)

### 『2018年版 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスのニーズ予測レポート』

19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスを分析し、DX時代を見据えたIT活用場面 (ITソリューション) との関連ニーズも網羅

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスの年商別および業種別ニーズ動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW\\_user\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rel1.pdf)

「2018年 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス導入に繋がるITソリューション提案」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rel2.pdf)

【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/2018NW\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rep.pdf)

【価格】180,000円(税別)

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>

本ドキュメントに関するお問い合わせ

**NORKRESEARCH**

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