

2018年 中堅・中小企業におけるCRM(SFA/MA)の導入社数シェアと課題/ニーズ

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>)は中堅・中小企業における「CRM(SFA/MA)」の導入社数シェアと課題/ニーズに関する調査を行い、その分析結果を発表した。本リリースは「2018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」カテゴリにおけるサンプル/ダイジェストである。

<「固定された機能を備えたパッケージ」という従来の形態に固執しない柔軟な発想も大切>

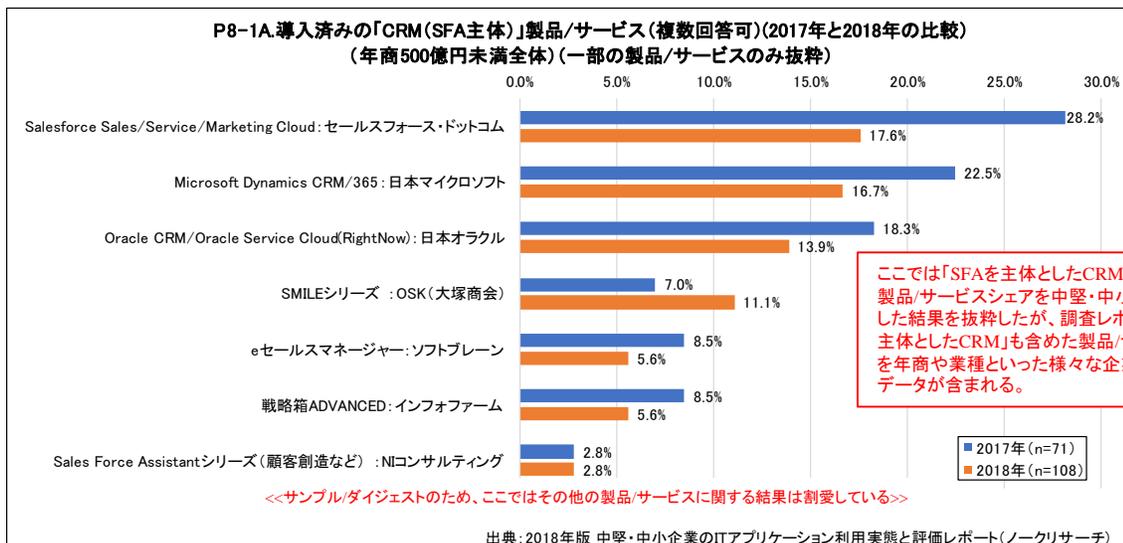
- 外資系ベンダがシェア上位に位置する状況が続くが、パッケージの割合は全般的に減少
- 「独自開発システム並みの柔軟性を持ちつつ、価格を抑えられるか？」が勝敗を左右する
- 「システム連携」よりも「Webサイトの分析/最適化」や「O2Oへの対応」が今後の重要課題

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、全業種)(有効回答件数)
 対象職責: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責
 ※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/2018itapp_rep.pdf

外資系ベンダがシェア上位に位置する状況が続くが、パッケージの割合は全般的に減少

本リリースの元となる調査レポートでは1300社のユーザ企業に対して、10分野に渡る業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー、グループウェア、CRM、BI・帳票、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価を集計/分析し、製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/SIerが取り組むべき事柄に関する提言を行っている。本リリースではその中の「CRM」に関する分析結果をサンプル/ダイジェストとして紹介している。ここでの「CRM(Customer Relationship Management)」には従来から存在する営業支援システム(SFA、Salesforce Association)だけでなく、昨今注目を集めているマーケティングオートメーション(MA、Marketing Automation)も含まれる。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体における「SFAを主体としたCRM」の主要な製品/サービスの導入社数シェアを2017年と2018年で比較したものだ。



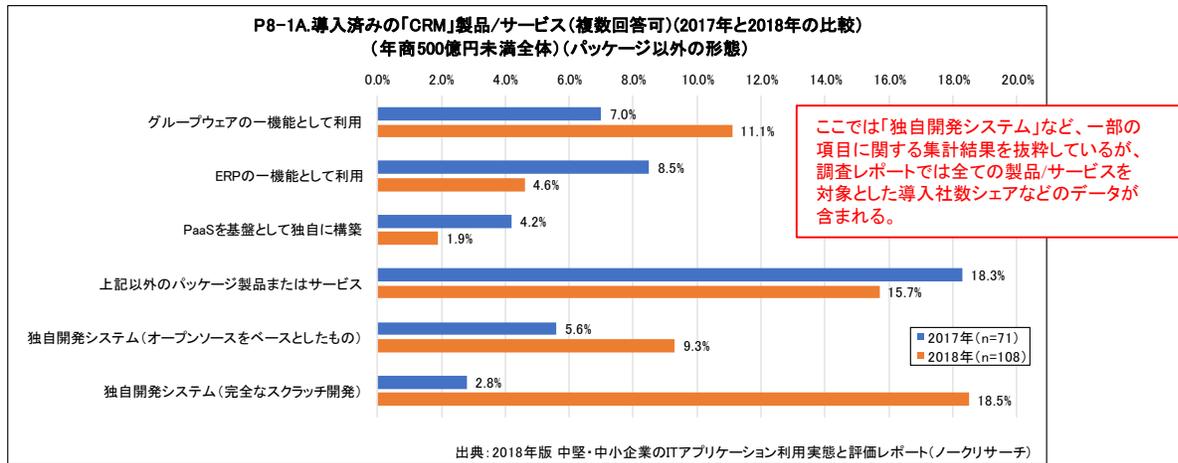
「Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud」、「Microsoft Dynamics CRM/365」、「Oracle CRM/Oracle Service Cloud」といった大手外資系ベンダが導入社数シェア上位に位置する状況は変わらないが、2017年から2018年にかけて全般的にパッケージ製品/サービスの割合が減少している。次頁ではその要因に関する分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介する。

「独自開発システム並みの柔軟性を持ちつつ、価格を抑えられるか？」が勝敗を左右する

以下に列挙したものは、本リリースの元となる調査レポートにおいて選択肢に記載した「CRM」製品/サービスの一覧である。選択肢に掲載される製品/サービスは過去の調査結果や最新の市場状況に基づいて選定され、前年の調査で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取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がない場合には割愛するといった形で毎年調整を行っている。

製品/サービス名	開発元	製品/サービス名	開発元
<<営業支援(SFA)を中心としたもの>>		<<マーケティングオートメーション(MA)を中心としたもの>>	
Oracle CRM/Oracle Service Cloud(RightNow)	日本オラクル	SHANON MARKETING PLATFORM	シャノン
SAP CRM	SAPジャパン	Marketo	マルケト
eMplex	エンプレックス	リストファインダー	イノベーション
inspirX	パーチャレクス・コンサルティング	Pardot	セールスフォース・ドットコム
Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud	セールスフォース・ドットコム	b-dash	フロムスクラッチ
Microsoft Dynamics CRM/365	日本マイクロソフト	カスタマーリングス	プラスアルファ・コンサルティング
eセールスマネージャー	ソフトブレーン	SPIRAL	パイブドビツ
SMILEシリーズ	OSK(大塚商会)	Dr.Marketing	アイアンドディー
BizMagic	カインシステム	Sansan/Eight	Sansan
戦略箱ADVANCED	インフォファーム	Approach DAM	NIコンサルティング
desknet's CAMS/SSS	ネオジャパン	Marketing Hub/Sales Hub/Service Hub	Hubspot
Sales Force Assistantシリーズ(顧客創造など)	NIコンサルティング	Probance	ブレインパッド
やよいの顧客管理	弥生	SATORI	SATORI
顧客大臣NX/NX ERP	応研	Cloud CMO	イノバ
GRIDY SFA / ナレッジスイート	ナレッジスイート	MAJIN	ジーニー
顧客王	ソリマチ	メールワイズ	サイボウズ
		<<その他>>	
		グループウェアの一機能として利用	
		ERPの一機能として利用	
		PaaSを基盤として独自に構築	
		上記以外のパッケージ製品またはサービス	
		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(完全なスクラッチ開発)	

以下のグラフは上記に列挙した項目のうちで、<<その他>>に関する年商500億円未満における導入社数シェアを2017年と2018年で比較したものだ。



前頁で述べたように2017年から2018年にかけては導入社数シェア上位を含めたパッケージが減少する一方、上記のグラフが示すように「独自開発システム」や「グループウェアの一機能として利用」が増加している。ここでは詳細は割愛するが、機能や価格に対するユーザ企業の評価を分析した結果を踏まえると、現状のCRMパッケージが「独自開発のように柔軟な対応力があるわけでもなく、グループウェアを利用する場合のように手軽で安価でもない」と捉えられていることが大きな要因であることがわかる。例えば、前頁のグラフを見ると、「SMILEシリーズ」はパッケージではあるが、2017年から2018年にかけて導入社数シェアを伸ばしている。同シリーズのCRMにおける主力は「SMILE BS 2nd Edition CRM QuickCreator」だが、この製品は価格は比較的安価だが、ユーザ企業や販社/SIerがプログラミングを伴わずに項目や画面を柔軟に設計することができる。つまり、今後の中堅・中小向けCRM市場においてパッケージが導入社数シェアを維持/拡大するためには「何らかの手法(WYSIWYG、プラグイン、アドオンなど)で独自開発システムと同レベルの柔軟な対応力を持ちつつ、価格を抑えること」が重要になると考えられる。調査レポートでは主要な製品/サービスのシェア動向や評価および上記のグラフに掲載された他の項目(「ERPの一機能として利用」や「PaaSを基盤として独自に構築」など)も含めた詳しい分析を行い、今後の提言を述べている。

「システム連携」よりも「Webサイトの分析/最適化」や「O2Oへの対応」が今後の重要課題

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、導入済みの最も主要な「CRM」製品/サービスに関して「現時点で抱えている課題」や「今後持つべき機能や特徴」を様々な観点から尋ね、CRMを開発/販売するベンダや販社/SIerが今後どのような機能を充実させていくべきか？に関する分析と提言を行っている。

「現状で抱えている課題」を尋ねた設問における選択肢

<<機能に関連する項目>>

Webサイトのアクセス分析やページ最適化ができない
メールによる顧客の開拓やニーズ分析ができない
SNSによる顧客の開拓やニーズ分析ができない
店舗とオンラインを横断した顧客管理ができない
人工知能や機械学習による分析ができない
eコマースサイトを自社で開設できない
他のeコマースサイトと連携できない

<<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できない
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できない

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングしないと項目や画面を作成できない
プログラミングしないとデータ連携を実現できない
公開されたテンプレートが十分に提供されていない

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できない
クラウドサービスと連携することができない

<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が備わっていない
Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

<<その他>>

導入や保守サポートの費用が高価である
バージョンアップの費用が高価である

「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた設問における選択肢

<<機能に関連する項目>>

Webサイトのアクセス分析やページ最適化を行える
メールによる顧客の開拓やニーズ分析が行える
SNSによる顧客の開拓やニーズ分析が行える
店舗とオンラインを横断した顧客管理が行える
人工知能や機械学習による分析が可能である
eコマースサイトを自社で開設できる
他のeコマースサイトと連携できる

<<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
公開されたテンプレートを取捨選択できる

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できる
様々なクラウドサービスと連携できる

<<クライアント環境に関連する項目>>

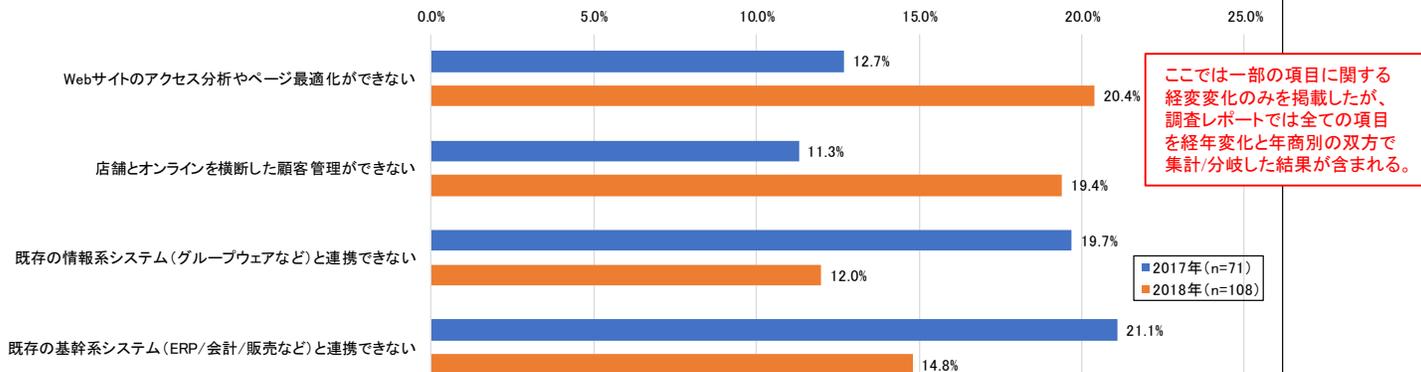
スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

導入や保守サポートの費用が安価である
バージョンアップの費用が安価である

以下のグラフは「現状で抱えている課題」の一部の項目について、2017年と2018年の結果を比較したものだ。「Webサイトの分析や最適化」や「店舗とオンラインの横断的な対応(O2O)」を課題として挙げるユーザ企業が増える一方、「情報系や基幹系といった他システムとの連携」は減少している。したがって、今後は「システム連携」より「Webサイト活用やO2Oへの対応」に関連する機能を強化/改善していくことが重要となっている。ここではごく一部の項目に関する結果のみを抜粋したが、調査レポートでは課題とニーズに関する上記全ての項目を経年変化や年商別集計によって詳しく分析している。

P8-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)
(2017年と2018年の比較)(年商500億円未満全体)(一部の項目のみ抜粋)



出典:2018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(ノーリサーチ)

本リリースの元となる調査レポート

『2018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』

10分野の業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー、グループウェア、CRM、BI・帳票、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価を網羅

【対象企業属性】(有効回答件数:1300社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～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

従業員数: 10人未満 / 10人以上～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～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上

業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)

地域: 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

その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【分析サマリの概要】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(各30ページ前後)で重要ポイントと今後に向けた提言を詳説

第1章:製品/サービスのシェア動向

「導入率」「製品/サービスの導入社数シェア」「製品/サービスの導入年」「製品/サービスの導入背景」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシェア動向に関する分析を行っている。

第2章:運用形態と端末環境

導入済みの最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」「端末環境」「導入費用」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシステム環境に関する分析を行っている。

第3章:現状の評価/課題と今後のニーズ

導入済みの最も主要な製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」「現時点で抱えている課題」「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、今後どのような機能を充実させていくべきか?などに関する分析と提言を行っている。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018itapp_rep.pdf

【価格】 180,000円(税別)

ご好評いただいているその他の調査レポート

「2018年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」

RPA訴求を成功させる「用途」や「業務システム課題解決」のアプローチ

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」

働き方改革、AIなど、中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどう影響していくのか?

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_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

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