

2018年 中堅・中小企業におけるIT活用の注目ポイント その1：ITソリューション編

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2018年の中堅・中小企業におけるIT活用の注目ポイントのうち、ITソリューションに関連するトピックをまとめた調査結果と今後の見解を発表した。

<政策の転換や景気の変動に左右されにくい「持続的なITソリューション」の構築が大切>

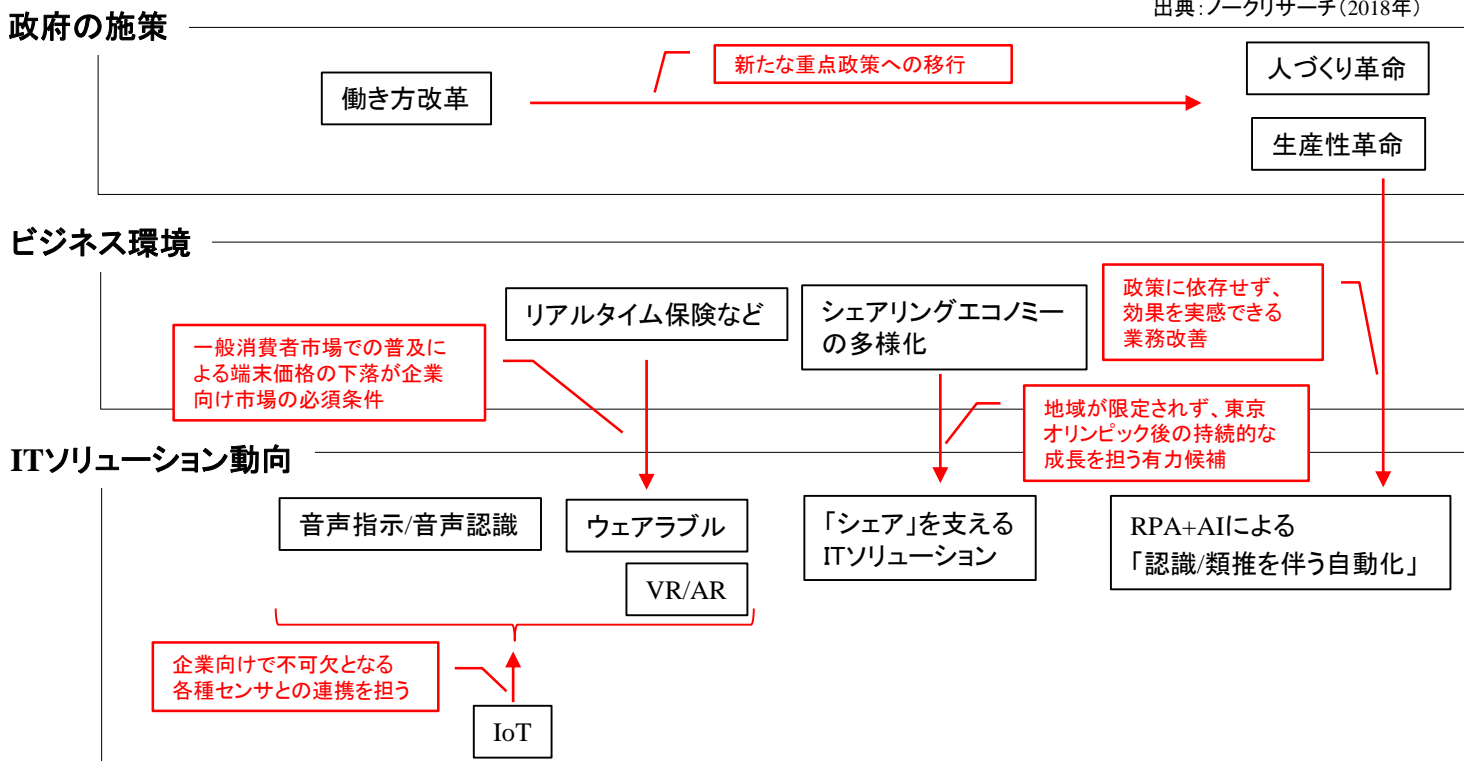
- 2018年は「2020年までの需要機会の準備」だけでなく、「その先の備え」にも取り組む時期
- 「働き方改革」に依存せず、RPAを主体とした「効果を実感できる業務改善」を訴求すべき
- 「多様化するシェアリングエコノミー」は東京オリンピック後の持続的な成長を担う有力候補
- 「スマートスピーカ」の企業向け用途を成功させるには「裏方としてのIoT」の存在が不可欠

2018年は「2020年までの需要機会の準備」だけでなく、「その先の備え」にも取り組む時期

年頭の景況感では「2018年も引き続いて、景気拡大が続く」という見方が多い。IT市場にとっても、2020年までの3年間には「元号変更」(2019年5月)、「消費税率改正」(2019年10月予定)、「Windows 7 延長サポート終了」(2020年1月)、「東京オリンピック」(2020年7～8月)など普段はIT活用意欲の低い企業においてもIT支出増に繋がる機会が続き、2018年はその準備期間となる。だが、2020年後半以降には反動減も懸念される。2018年は2020年までの準備に加え、その先も見据えた取り組みを進めることが重要だ。下図は「政府の施策」や「ビジネス環境」の変化などを踏まえながら、2018年に注目すべきと考えられる「ITソリューション動向」を整理したものだ。次頁で下図に示したそれぞれのポイントについて詳しく述べていく。

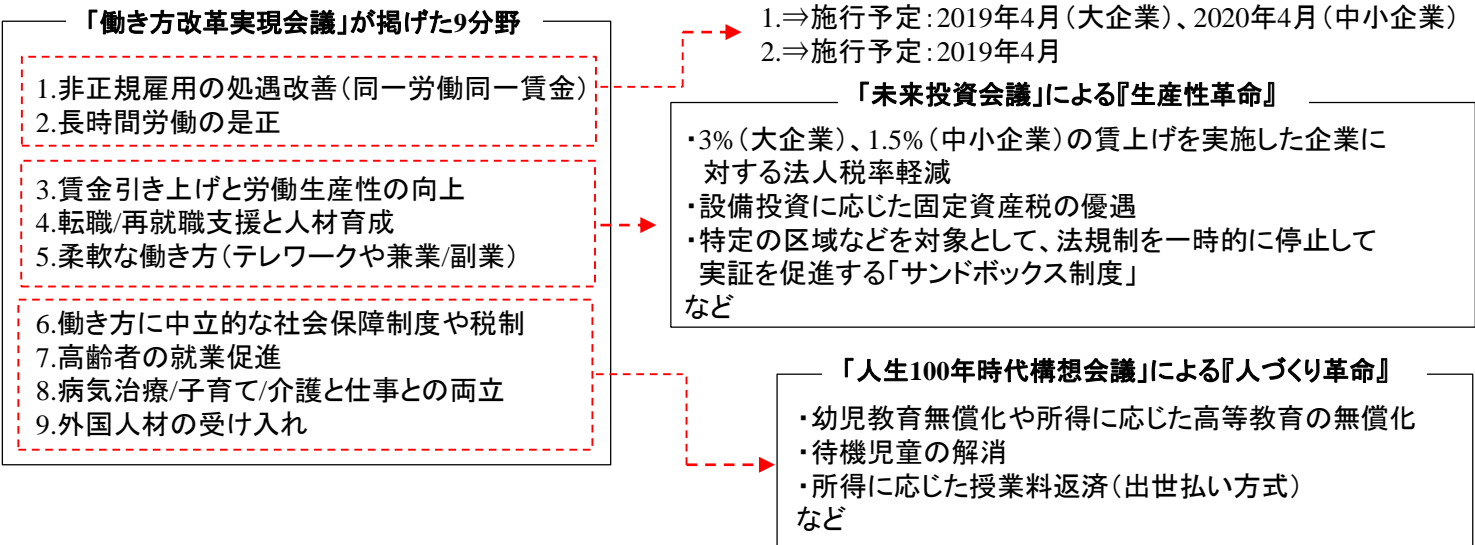
2018年のITソリューションに関連する注目ポイント

出典：ノークリサーチ(2018年)

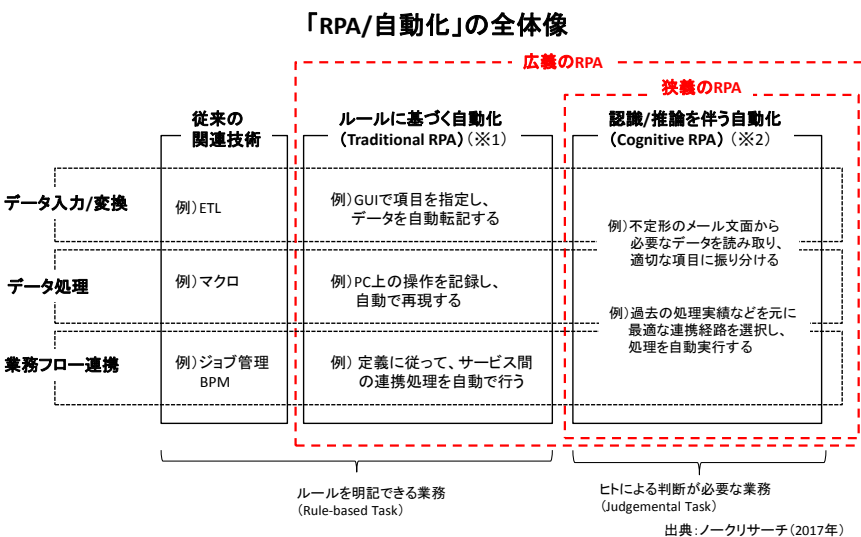


「働き方改革」に依存せず、RPAを主体とした「効果を実感できる業務改善」を訴求すべき

2018年は政府が推進してきた「働き方改革」とITソリューションとしての「ワークスタイル改革」を明確に区別することがこれまでに以上に重要となってくる。下図が示すように「働き方改革実現会議」が掲げた9分野のうち、1と2は2019～2020年の試行が予定されている。しかし、これらは企業経営にとって負担となる事柄であるため、今後のIT投資を抑制する要因となる可能性もある。また、3～5については「生産性革命」6～9については「人づくり革命」へと移行しつつある。項目名だけを見るとIT活用とも関連が深いように思えるが、現段階で掲げられている内容は税制優遇や無償化といった助成制度の側面が強い。このように政府による施策は名称や内容が頻繁に変わることもある。ITソリューションを訴求するベンダや販社/Sierとしては、政府の施策に依存することを避けて、IT活用による生産性向上（ワークスタイル改革）を実現するための具体策を示していく必要がある。



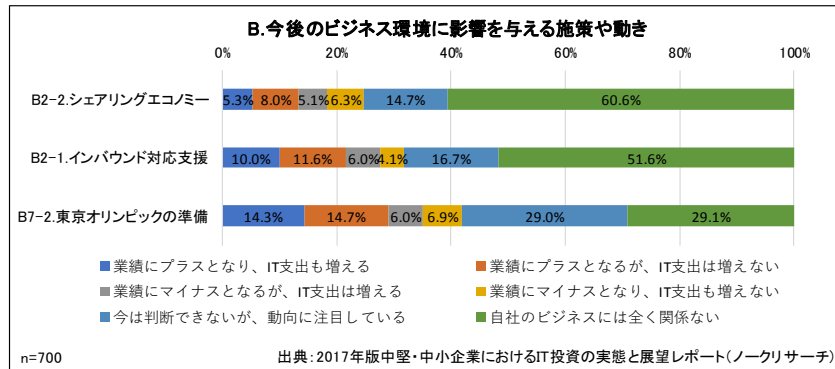
「生産性革命」のサンドボックス制度には「AI」を始めとするIT活用も含まれる。だが、類似の取り組みとも言える特区関連政策では自動運転やドローンの一時的な実証実験に留まるケースも見られ、中堅・中小企業も含めた全体の底上げに寄与している状態とはなっていない。こうした状況の中、2018年にIT企業が取り組むべきなのは「ユーザ企業が効果を実感できる身近な業務改善」だ。AIの領域ではAIがヒトに取って代わることに関する議論が盛んになっている。例えば、機械学習フレームワークと高性能なITインフラを駆使すれば、レストランのシェフと同等の知識を持つシステムを構築することも可能と考えられている。しかし、「旬の食材」を理解しようとする「季節」「産地」「文化」など学習すべき内容が際限なく広がり（いわゆる「フレーム問題」）、システム構築に要する時間と費用を事前に把握することが難しくなる。研究室であれば大きな問題にはならないが、限られたリソースの範囲内で収益を上げることが求められるビジネスの現場では無視できない障壁となる。「費用対効果も含めて考えた場合に、AIにどこまで学習させるのが最適か？」のノウハウが様々なビジネスシーンにおいて蓄積されるまでには少なくとも年単位の期間を要すると推測される。



IT企業としては、そうした将来的な変化に目を向けつつ、ユーザ企業が効果を実感できる身近な業務改善を訴求することが重要となる。その有力候補の1つがRPA(Robotic Process Automation)だ。2017年のRPA導入はデータ転記など、「ルールに基づく自動化」が主体だったが、今後は「認識/類推を伴う自動化」へと適用範囲が拡大していくと考えられる。「自社製品に関するQ&A業務の自動化」のように範囲を限定してRPAにAIの要素を組み入れれば、「フレーム問題」も発生しにくくなり、中堅・中小企業における導入/活用も現実味を帯びてくる。また、RPA関連ツールのライセンス費用も課題だが、「ベンダ間の競争による価格の低下が起きるか？」といった点も2018年に注目されるポイントといえる。

「多様化するシェアリングエコノミー」は東京オリンピック後の持続的な成長を担う有力候補

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、32項目に渡る「今後のビジネス環境に影響を与える施策や動き」を尋ねた結果の中から、「シェアリングエコノミー」「インバウンド対応支援」「東京オリンピックの準備」に関する結果を抜粋したものだ。

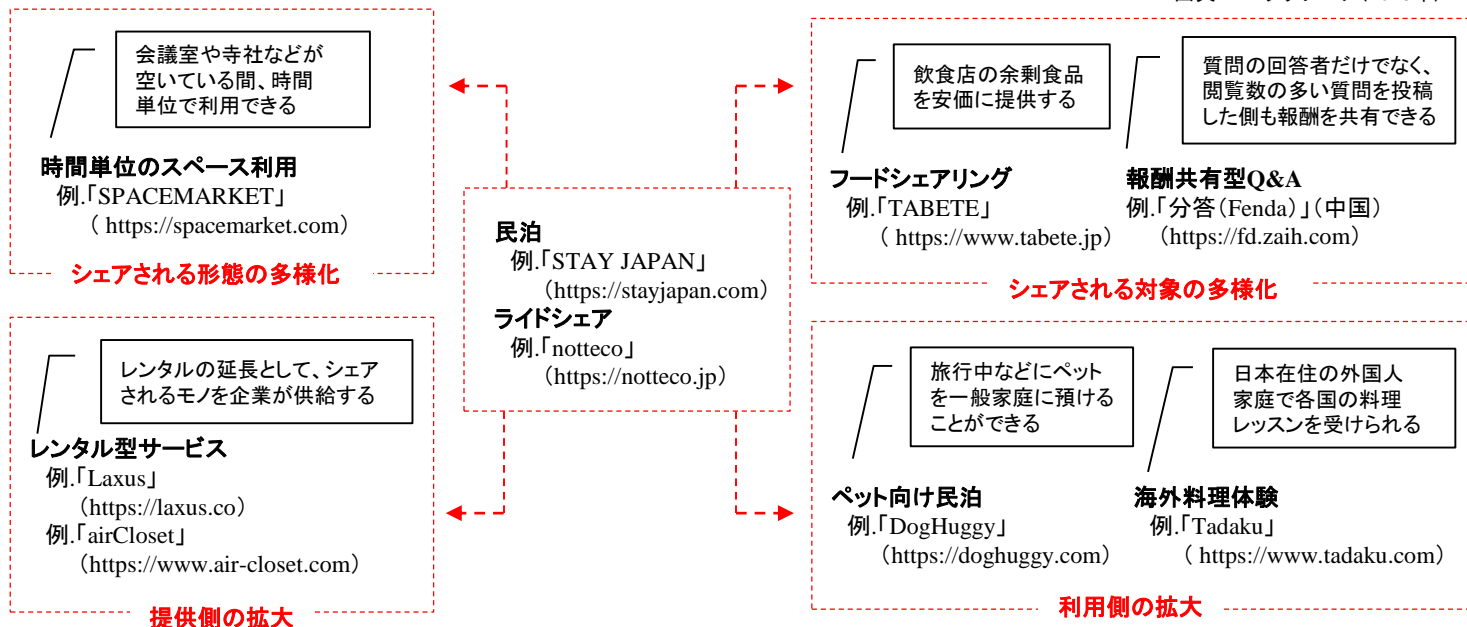


「業績にプラスとなり、IT支出も増える」の回答割合は「インバウンド対応支援」や「東京オリンピックの準備」が「シェアリングエコノミー」を上回っている。だが、前者の2つは恩恵を受けられる地域が観光地などに限られる上、2020年以降は反動減が懸念される項目でもある。ビジネス機会が広範囲に渡り、かつ中長期的に持続するという観点では「シェアリングエコノミー」の動向にも注意を払っておくことが重要となる。

「民泊」(例、「Airbnb」)や「ライドシェア」(例、「Uber」)で注目を集めた「シェアリングエコノミー」は2018年6月の民泊新法施行などにより、今後は実ビジネスへの展開が本格化していく。そこで着目すべきなのは「シェア」される対象や形態の多様化だ。下図に示した「フードシェアリング」や「報酬共有型Q&A」のように、シェアされる対象は「場所(宿泊)」「車(移動)」だけでなく、「食品」「知識」「報酬」と様々な広がりを見せていく。また、同じ「場所」であっても、「時間単位のスペース利用」のようにシェアされる形態にも様々な選択肢が登場してきている。さらに留意すべき点は利用側と供給側の双方における多様化だ。利用側では「ペット向け民泊」やホームステイを検討する学生なども利用者となる「海外料理体験」など、利用者層の拡大が起きつつある。供給側ではブランド品を短期間/安価に貸し出す「レンタル型サービス」といった動きも見られる。後者は「個人の所有物をシェアした場合、破損などのリスクが懸念される」という課題を企業によるレンタルという従来型サービスで解消しようとする取り組みと見なすことができる。シェア対象の供給側として企業が参入するケースが増えれば、中堅・中小企業が自らの製品やサービスを「シェア」を通じて提供し、それを支える基盤としてのITソリューション導入が新たに生まれてくる可能性もある。IT企業としてはこうした変化にも目を向けておくことが大切だ。

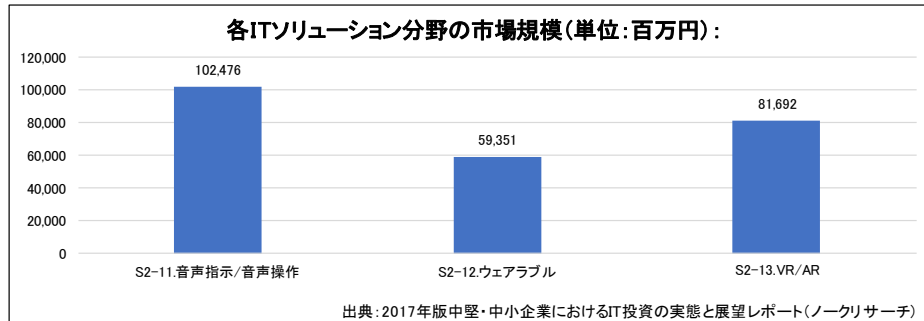
シェアリングエコノミーに起きている変化

出典：ノークリサーチ(2018年)



「スマートスピーカ」の企業向け用途を成功させるには「裏方としてのIoT」の存在が不可欠

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象に実施した24項目に渡るITソリューションの投資金額と投資意向の調査結果に基づく2017年の市場規模のうち、「音声指示/音声操作」「ウェアラブル」「VR/AR」「ドローン」「対話型ロボット」の結果を抜粋してプロットしたものだ。いずれも新たなIT活用領域と関連が深い分野であるため、以下で注目すべきポイントについて述べていく。



音声指示/音声認識:

上記に挙げた5つの中では市場規模が最も大きい。一般消費者向けでは既に「Amazon Echo」や「Google Home」といった大手の参入が始まっている。企業向けについてもTISと凸版印刷が窓口業務用のスマートスピーカ提供で協業するなどの動きが見られる。今後は「業務用途に耐える複雑な対話シナリオへの対応」や「外部サービスから得た情報を適切に加工/要約して返答する仕組み」などをどこまで実現できるか?が企業向けの市場拡大の成否を左右するものと考えられる。

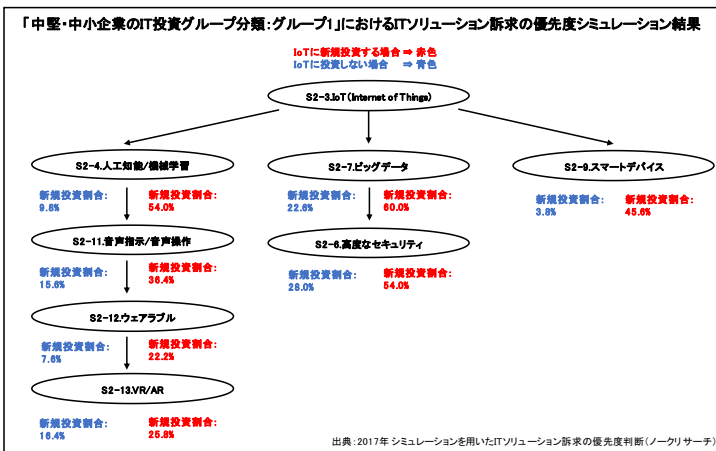
ウェアラブル:

企業向けでは既に「メンテナンス作業でのスマートグラス活用」などの事例があるが、中堅・中小企業も手軽に導入できる端末価格となるためにはスマートフォンのように一般消費者向けに広く普及することが必要条件となってくる。ヘルスケアでは成果を挙げているが、さらに広範囲に及ぶ「端末購入の動機」が求められている状況といえる。有望な候補としては体調や生活状況をウェアラブル端末で記録/提供することで保険料の割引を実現する「リアルタイム保険」が挙げられる。保険料割引が端末購入の動機付けとして働けば、ウェアラブル端末の普及が加速する可能性もある。

VR/AR:

エンターテインメント市場では高い注目を集めているが、企業向けではトレーニング用途での応用などが期待されている。ウェアラブル端末との併用が多いため、上記に述べた端末価格の低下を実現できるか?が今後の普及を大きく左右する。

また、こうしたITソリューションの基盤として忘れてはならないのが「IoT」である。IoTに関しては先行するGEやSiemensに対抗するためのIoTプラットフォーム整備に注目が集まっている。こうした「IoTの表舞台」に加えて注目すべきなのが、「裏方としてのIoT」である。例えば、窓口業務におけるスマートスピーカ活用では列の2番目ではなく1番目に立っている顧客の声を確実に拾う必要がある。マイクの性能を高めるという対処も考えられるが、防犯対策も加味するとカメラなどのセンサ技術の併用が現実解となるだろう。すると、スマートスピーカとセンサを連携させるIoTの仕組みが必要になる。このように、IoTは様々なITソリューションを支える「裏方」として不可欠な存在となってくる。この傾向は以下のような最新の調査からも読み取れる。



左図は中堅・中小企業の中でも比較的IT投資意向の高いグループを対象として、「他のITソリューションに波及する起点となるITソリューションは何か」を分析した結果である。(詳細は右記 <http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017CustomPlusEx2.pdf>)

左図を見ると、IoTが「音声指示/音声認識」「ウェアラブル」「VR/AR」を含めた様々なITソリューションの起点となっていることがわかる。今後のITソリューション提案ではPCとサーバをLANで接続するのと同じように、様々なセンサや機器を連携させる「裏方のIoT」のスキルが求められてくる。そのための準備を2018年から始めておくことが大切だ。

本リリース内で引用した調査レポートや関連する調査リリース

【引用調査レポート】

『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

【サンプル/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

【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

【価格】180,000円(税別)

【関連調査リリース】

「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

「IT投資に影響を与えるビジネス環境の変化」

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

【カスタムリサーチ実施例】

「インバウンド対応支援とITソリューションの関係性に関する分析と提言」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017custom_plus4.pdf

「24分野のITソリューションに基づく中堅・中小企業のIT投資意向グループ分類」

<http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017CustomPlusEx1.pdf>

「シミュレーションを用いたITソリューション訴求の優先度判断」

<http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017CustomPlusEx2.pdf>

「年商と業種に基づく新規IT投資の有望セグメント判別」

<http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017CustomPlusEx3.pdf>

【その他、ご好評いただいている調査レポート】

『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』

中堅・中小企業がIT活用の成否を委ねるプライム販社/Sierを選択する際に重視する評価ポイントとは何か？

【サンプル/ダイジェスト】

「販社/Sierの社数シェアと導入効果の関連」

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

「中堅・中小企業が導入するIT商材の変化」

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

「販社/Sierが実践すべき必須16項目とは？」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rel3.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/2017SP_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

『「ひとり情シス」の類型と分布に関する調査(Quarterly Report2017年春版)』

【サンプル/ダイジェストおよびレポート案内】

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

【価格】125,000円(税別)

調査レポートのお申込み方法:

ホームページ(<http://www.norkresearch.co.jp>)から、またはinform@norkresearch.co.jp宛にメールにてご連絡ください

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
www.norkresearch.co.jp