

2019年 働き方改革と共に訴求すべき中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ（本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室：代表：伊嶋謙二 TEL：03-5361-7880 URL：http://www.norkresearch.co.jp）は働き方改革と共に訴求が可能な中堅・中小企業向けの通信/ネットワーク関連サービスに関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは「2019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」のサンプル/ダイジェストである。

調査対象：日本国内の中堅・中小企業700社（有効回答件数）※調査対象となった企業属性の詳細は本リリースの4ページ目に記載

<働き方改革ソリューションと適切に組み合わせれば、通信/ネットワーク関連サービスにとって大きな商機となる>

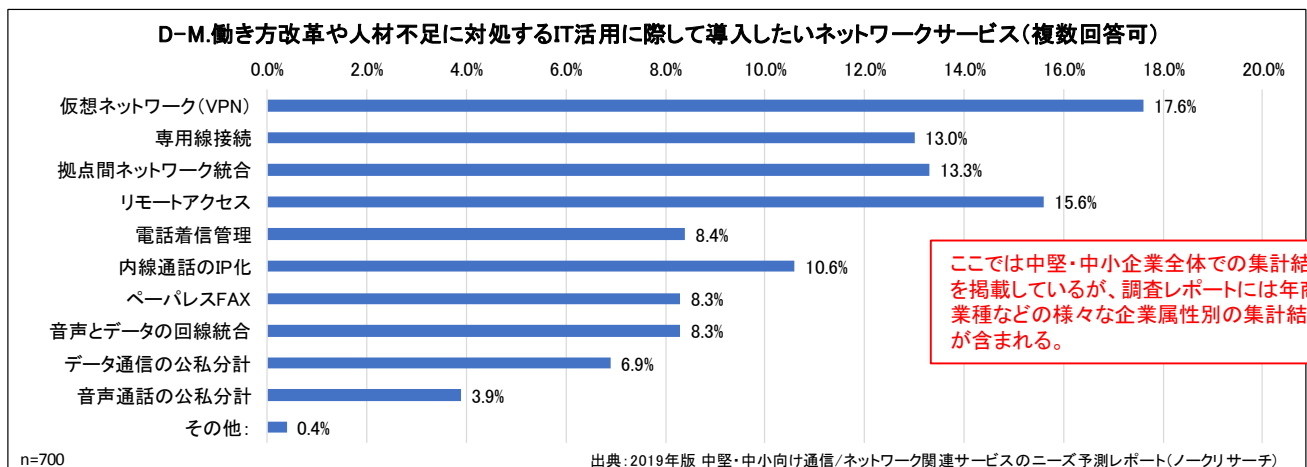
- 働き方改革によって「仮想ネットワーク(VPN)」と「リモートアクセス」が再認識されつつある
- 卸売業と小売業に対しては、「ペーパーレスFAX」の提案が受発注処理改善の突破口となる
- 拠点間ネットワーク統合や内線IP化を訴求したい場合にはチャット活用や動画共有が有効

働き方改革によって「仮想ネットワーク(VPN)」と「リモートアクセス」が再認識されつつある

中堅・中小企業が働き方改革に伴う業務効率化を図るためには業務アプリケーションだけでなく、その基盤となる通信/ネットワークの改善にも目を向ける必要がある。つまり、ITソリューションを提供するキャリア、ベンダ、販社/SIerにとっては働き方改革が中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスの拡販機会となる。

こうした背景を踏まえ、本リリースの元となる調査レポート「2019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」では、働き方改革や人材不足に対処するためのITソリューションと通信/ネットワーク関連サービスとの関連性を分析し、両者の最適な組み合わせなどを提言している。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体に対して、「働き方改革や人材不足に対処するIT活用の際に導入したいと考える通信/ネットワーク関連サービス」を尋ねた結果である。



上記のグラフを見ると、「仮想ネットワーク(VPN)」の回答割合が最も高く、「リモートアクセス」が続いている。これまではVPNをユーザ企業の拠点を結ぶ手段と認識する中堅・中小企業も少なくなかった。だが、クラウドの普及によってユーザ企業の拠点と事業者のデータセンタを結ぶ役割も重要となってきており、そうした認知が拡大が上記の結果の背景にあると考えられる。また働き方改革や人材不足への取り組みでは従業員が社外からも業務を行える仕組みを整える必要がある。その実現手段であるリモートアクセスの導入意向も高くなっていることが確認できる。ただし、上記の結果は中堅・中小企業全体で見た場合であり、実際に通信/ネットワーク関連サービスを訴求する際は年商や業種別の傾向に加えて、働き方改革を実現するITソリューションとの関連性も把握しておく必要がある。次頁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。

卸売業と小売業に対しては、「ペーパーレスFAX」の提案が受発注処理改善の突破口となる

本リリースの元となる調査レポートでは以下のような選択肢を列挙して、働き方改革や人材不足に対処するIT活用に際して導入したいと考える通信/ネットワーク関連サービスを尋ねている。

<<データ通信に関する項目>>

- ・仮想ネットワーク(VPN) 拠点間やオフィス/データセンタ間を仮想的なネットワークで接続し、安全や品質を確保する
- ・専用線接続 拠点間やオフィス/データセンタ間を占有されたネットワークで接続し、安全や品質を確保する
- ・拠点間ネットワーク統合 拠点間やオフィス/データセンタ間を繋ぐ複数のネットワークを用途や混雑に応じて使い分ける
- ・リモートアクセス 社外からオフィスやデータセンタのシステムに安全に接続する

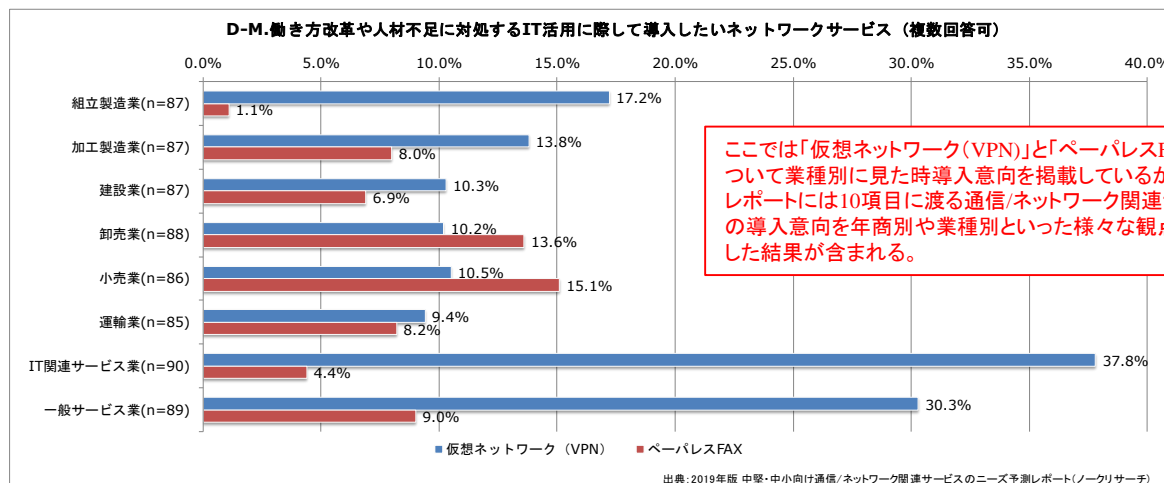
<<音声/FAX通信に関する項目>>

- ・電話着信管理 顧客からの電話を社内の適切な部署/担当者もしくは外出中の従業員の携帯電話に着信させる
- ・内線通話のIP化 クラウドで交換機の機能を実現し、PCやスマートフォンを社内外で内線通話器として利用する
- ・ペーパーレスFAX FAX通信機能をクラウド上で実現し、PCやスマートフォンによるペーパーレスの送受信を実現する

<<その他>>

- ・音声とデータの回線統合 音声通話用回線とデータ通信用回線を統合し、管理や費用の負担を軽減する
- ・データ通信の公私分計 個人が所有する端末において業務利用のデータ通信料金を企業が負担する
- ・音声通話の公私分計 個人が所有する端末において業務利用の通話料金を企業が負担する
- ・その他
- ・現時点では判断できない(排他)

中堅・中小企業全体における傾向は前頁で述べた通りだが、上記に列挙した中から「仮想ネットワーク(VPN)」と「ペーパーレスFAX」の導入意向を業種別に集計した結果を抜粋したものが以下のグラフである。(調査レポートには全ての項目を業種別や年商別といった様々な企業属性を軸として集計したデータが含まれる)



ここでは「仮想ネットワーク(VPN)」と「ペーパーレスFAX」について業種別に見た時導入意向を掲載しているが、調査レポートには10項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスの導入意向を年商別や業種別といった様々な観点で集計した結果が含まれる。

前頁で触れたように、「仮想ネットワーク(VPN)」は中堅・中小企業全体で最も導入意向が高いが、業種によって大きな差異があるため、「どの業種を攻めるか？」が重要なポイントとなってくるのがわかる。また、「ペーパーレスFAX」は卸売業や小売業における導入意向が相対的に高い。以前から卸売業と小売業では受発注処理をデジタル化する取り組みが進んできた。しかし、卸売業がEDI導入を望んでも、取引先となる小売業が紙面処理の継続を望むことで導入が進まないケースも少なくなかった。ペーパーレスFAXであれば、生鮮食品など電子機器の利用が難しい業態では紙面処理を継続し、それ以外ではPC上での処理で受発注を行うという混在も可能となる。こうした背景から、ペーパーレスFAXが卸売業と小売業の双方に受け入れられていると考えられる。ここでは一部の項目および業種における集計/分析の結果を述べたが、通信/ネットワーク関連サービスの訴求を図る上ではこうした企業属性別にニーズを把握することが不可欠となってくる。

拠点間ネットワーク統合や内線IP化を訴求したい場合にはチャット活用や動画共有が有効

さらに本リリースの元となる調査レポートでは、以下に列挙した「働き方改革や人材不足に対処するために取り組みたいと考えるITソリューション」と前頁に列挙した「通信/ネットワーク関連サービス」との関係性についても分析している。この結果を知ることで、『働き方改革ソリューションと通信/ネットワーク関連サービスの最適な組み合わせ』を把握することができる。

<<RPA/自動化に関連する項目>>

- ・「PC操作内容の記録による自動化」(※1)
- ・「業務フローの定義と連携による自動化」
- ・「AIによる高度な内容判断を伴う自動化」
- ・「チャットの内容を理解した情報検索」(※2)
- ・「音声分析による議事録の自動作成」
- ・「手書き文字の自動認識によるデータ化」
- ・「ビジネスチャットを用いた情報共有」

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チャットをベースとした情報共有により、メール/ファイル共有/Web会議などを代替/統合できる

<<HR Techに関連する項目>>

- ・「従業員のモチベーション向上」
- ・「人材データベースの有効活用」
- ・「動画を用いたノウハウの共有」(※3)
- ・「パート/アルバイトの労務管理」
- ・「従業員のメンタルヘルスチェック」
- ・「スキルや経歴に基づく人員配置」

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

<<テレワーク/モバイルワークに関連する項目>>

- ・「リモート接続などによるPC遠隔操作」
- ・「社外持ち出し用PCのデータレス化」
- ・「モバイル機器向けの画面自動変換」
- ・「安全なワークスペースの検索/利用」

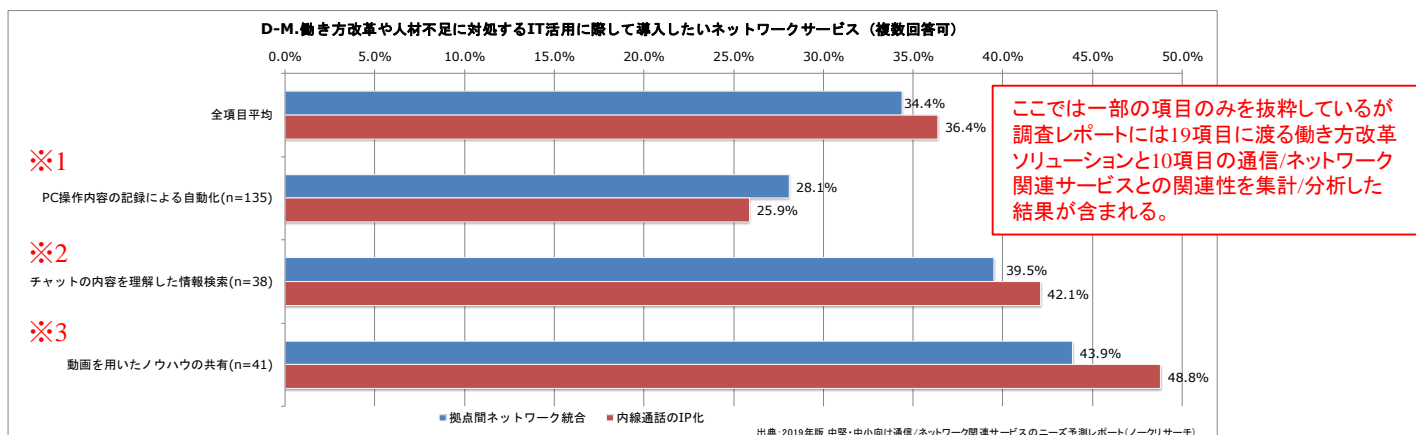
ノートPCやタブレットを用い、インターネットを介してオフィス内のPC画面を遠隔操作できるデータをクラウドに配置し、作成/閲覧/編集したデータがPC内に保存されないようにする既存業務システムの画面をモバイル機器向けのサイズやレイアウトに自動的に変換する外出時に一時利用できる個室などの空間を検索し、安価に利用することができるサービス

<<その他>>

- ・「改ざんや不正ができない出退勤管理」
- ・「PC電源管理による時間外労働の禁止」

入退室チェックや指紋認証などによって、実態を正確に反映した出退勤時刻を記録できる許可されていない残業があった場合、PCへの警告表示や電源オフなどを強制的に行える

以下のグラフは上記に列挙した項目の中から、※1/※2/※3を導入したいと考えるユーザ企業における「拠点間ネットワーク統合」と「内線通話のIP化」の導入意向を集計した結果である。(調査レポートには19項目に渡る働き方改革ソリューションと10項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスとの関連性を集計/分析した結果が含まれる)



RPAは働き方改革で求められる業務効率化を実現する最も有力なITソリューションだが、(※1)の結果が示すように平均と比べても通信/ネットワーク関連サービスの導入には直結しづらい。一方、チャットを活用した(※2)や動画を用いた(※3)は拠点間ネットワーク統合や内線通話のIP化の有効な訴求機会となる可能性がある。そのため、働き方改革でニーズの高いソリューションとの連携が通信/ネットワーク関連サービスにとって常に有効とは限らず、『働き方改革ソリューションと通信/ネットワーク関連サービスの最適な組み合わせ』はユーザ企業の実態を踏まえて把握することが大切だ。調査レポートではこうした組み合わせに関する分析と提言を行っている。

本リリースの元となる調査レポート

『2019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』

5G、LPWA、音声/データ統合などの「ネットワーク活用動向」とIoTや働き方改革との関連を集計/分析した必携書

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rep.pdf

【分析対象データ】

対象社数: 700社(有効回答件数)

対象年商: 5億円未満 / 5~50億円 / 50~100億円 / 100~300億円 / 300~500億円

対象業種: 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

対象地域: 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

対象職責: 企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる立場

【分析サマリの概要】

- 1.本調査レポートの背景と構成
- 2.サブスクリプションとシェアリング
- 3.新たなデバイスによるIT活用(IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、ウェアラブル)
- 4.働き方改革と人材不足への対処
 - 4-1.取り組む予定の働き方改革関連ITソリューション
 - 4-2.基本方針や実施体制
 - 4-3.課題/懸念や活用したい支援策
 - 4-4.導入したい通信/ネットワーク関連サービス ← 本リリースにおいて、サンプル/ダイジェストを紹介している箇所
- 5.IT活用における意思決定者と投資割合

【価格】180,000円(税別)

【発刊日】2019年9月17日

ご好評いただいている既存の調査レポート(各冊: 180,000円税別)

『2019年 RPA導入金額の最大化に向けた用途と課題の優先度分析レポート』

ランダムフォレストを用いた分析によってRPA導入を成功に導くポイントを提言

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

『2019年サーバ更新における方針/課題とHCI導入意向の関連分析レポート』

サーバ仮想化の実現手段に留まらないHCI導入提案を成功させる訴求策を提言

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019HCI_rep.pdf

『2019年 販売管理システム提案に効果的な訴求キーワードの分析レポート』

「ユーザ企業による評価」と「ベンダ各社の情報発信」を相互分析した新たな視点

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019w2v_sbc_rep.pdf

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
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp
Nork Research Co.,Ltd