

2019年 中堅・中小企業におけるCRM市場の整理と今後のニーズ動向分析

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）は中堅・中小企業におけるCRM市場の整理と今後のニーズ動向分析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「2019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。

<中核をなすSFAを補完する手段や運用形態は多様化、課題/ニーズの精緻な把握が重要>

- SFAが主体となり、MA(マーケティングオートメーション)やメール配信/共有が補完する
- 「社内から社外へ」の移行は共通した傾向だが、DC設置やPaaSなど運用形態は多様化
- 年商20~100億円には「BI・帳票を用いたデータ分析」や「クラウドサービス連携」が有効

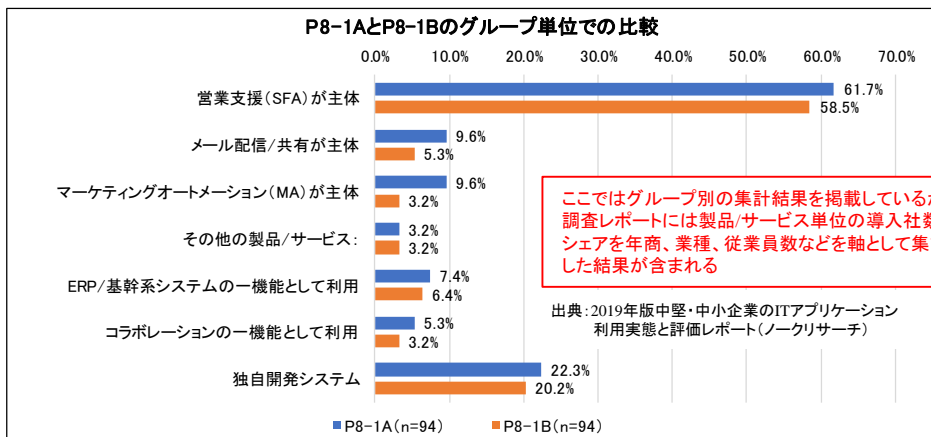
対象企業： 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、全業種)(有効回答件数)
 対象職責： 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責
 ※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019itapp_rep.pdf

SFAが主体となり、MA(マーケティングオートメーション)やメール配信/共有が補完する

CRMは非常に幅広いキーワードであるため、対象範囲を明確にしておく必要がある。本リリースの元となる調査レポートでは「CRM(Customer Relationship Management)」を以下の業務アプリケーション分野の集合体として定義している。

- ・営業支援システム(SFA、Salesforce Automation)
- ・マーケティングオートメーション(MA、Marketing Automation)
- ・メール配信/共有
- ・その他(ERP/基幹系システムやコラボレーションの一機能としての利用や独自開発システム)

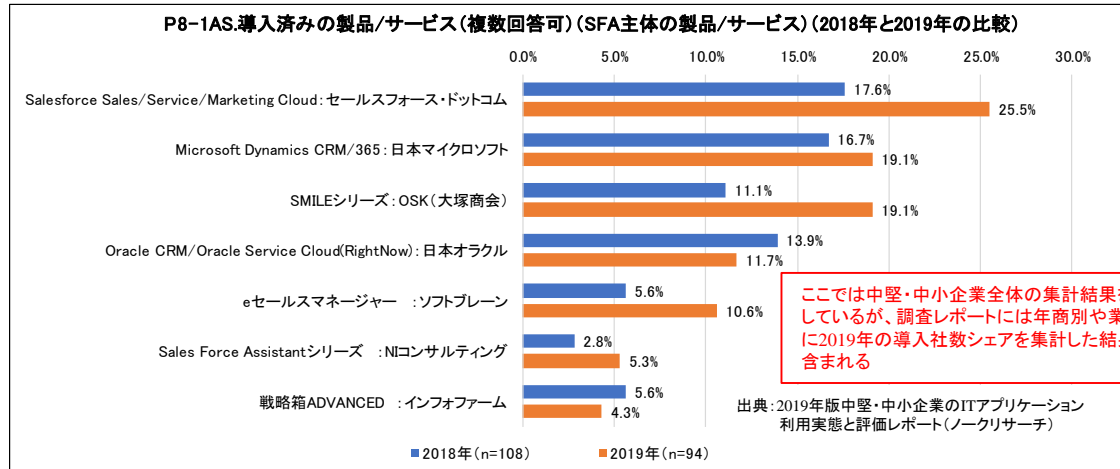
CRMに「コールセンタ」や「CTI」を含める場合もあるが、前者は施設や人員を包含した業務委託、後者は通話やネットワークの機器も含むハードウェアとしての形態も少なくない。本リリースの元となる調査レポートは業務アプリケーションを対象としているため、上記の2点は除外している。以下のグラフは「導入済みのCRM製品/サービス(複数回答可)」(設問P8-1A)と「導入済みのCRM製品/サービスのうち最も主要なもの」(設問P8-1B)を年商500億円未満全体かつ上記の定義に従うグループ別に集計した結果である。



「P8-1A」(青帯)と「P8-1B」(橙帯)の差異が少ない項目は最も主要なCRMとして利用されている割合が高いことを示す。一方、両者の差異が大きな項目は補助や補完の役割が多いことになる。近年では「マーケティングオートメーション(MA)」にも注目が集まっているが、中堅・中小企業では依然として「営業支援(SFA)」が多くを占めていることが確認できる。また、「独自開発システム」が2割超に達する点にも注意が必要だ。本リリースの元となる調査レポートでは、幅広い市場である中堅・中小企業向けCRMにおいてシェアを拡大するために何が重要か?を分析している。次頁以降では、その一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

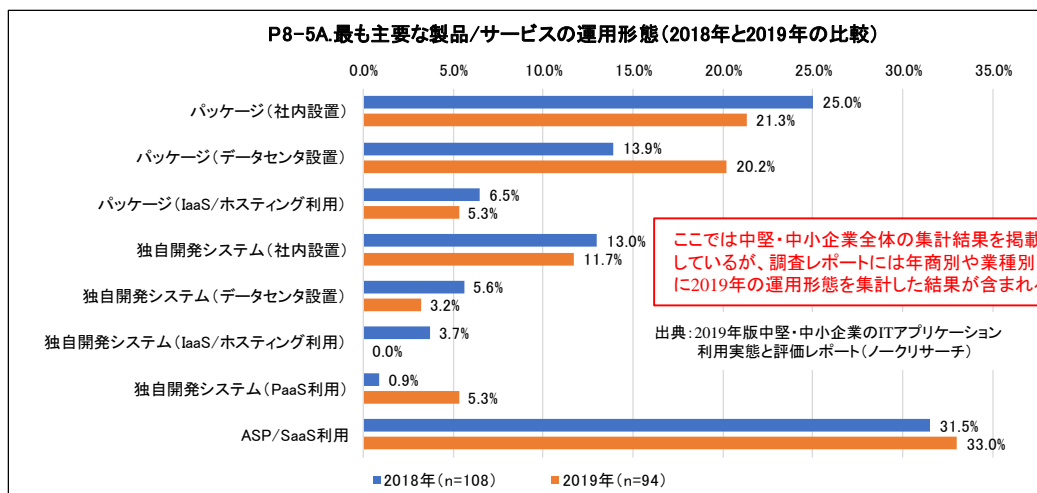
「社内から社外へ」の移行は共通した傾向だが、DC設置やPaaSなど運用形態は多様化

調査レポートでは本リリースの末尾に列挙したCRM製品/サービスの導入社数シェアを年商別や業種別などで集計している。以下のグラフはその中からSFAを主体とする導入社数シェア上位の製品/サービスを抜粋し、シェア数値を2018年と2019年で比較したものだ。（ここでは中堅・中小企業全体の集計結果を掲載しているが、調査レポートには年商別や業種別に2019年の導入社数シェアを集計した結果が含まれる）



若干減少しているケースが幾つか見られるものの、シェア上位に位置する多くの製品/サービスでは2018年～2019年にかけて導入社数シェアが増加していることがわかる。したがって、MA(マーケティングオートメーション)やメール配信/共有による顧客対応の改善といった新たな取り組みが進みつつ、前頁で述べた最も主要なCRMである営業支援(SFA)が市場全体を引き続き牽引している状況となっている。

さらに、以下のグラフはCRM製品/サービスの運用形態を尋ねた結果を2018年と2019年で比較したものである。（選択肢に記載された運用形態の説明については右記の調査レポート案内を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019itapp_rep.pdf）



上段のグラフにおいて導入社数シェア首位となっている「Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud」に代表されるように、CRMは「ASP/SaaS形態」の割合が比較的高い業務アプリケーション分野である。実際、上記のグラフが示すように「ASP/SaaS形態」の割合は3割超に達している。だが「パッケージ(データセンタ設置)」や「独自開発システム(PaaS利用)」も増加している点にも注意が必要だ。さらに、「社内設置」を含む項目は「パッケージ」と「独自開発システム」のいずれにおいても減少していることが確認できる。つまり、中堅・中小企業向けCRMの運用形態は「社内から社外へ」という共通の傾向が見られるが、「社外へ」の全てが「ASP/SaaS形態」となるわけではなく、「パッケージ(データセンタ設置)」や「独自開発システム(PaaS利用)」へと多様化しつつある点に注意する必要がある。

年商20～100億円には「BI・帳票を用いたデータ分析」や「クラウドサービス連携」が有効

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、CRM製品/サービスに関して「今後持つべき機能や特徴」(今後のニーズ)を20項目超に渡る以下のような選択肢を列挙して尋ねている。

<<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
 BIや帳票を用いた高度なデータ分析が行える(※)
 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(※)

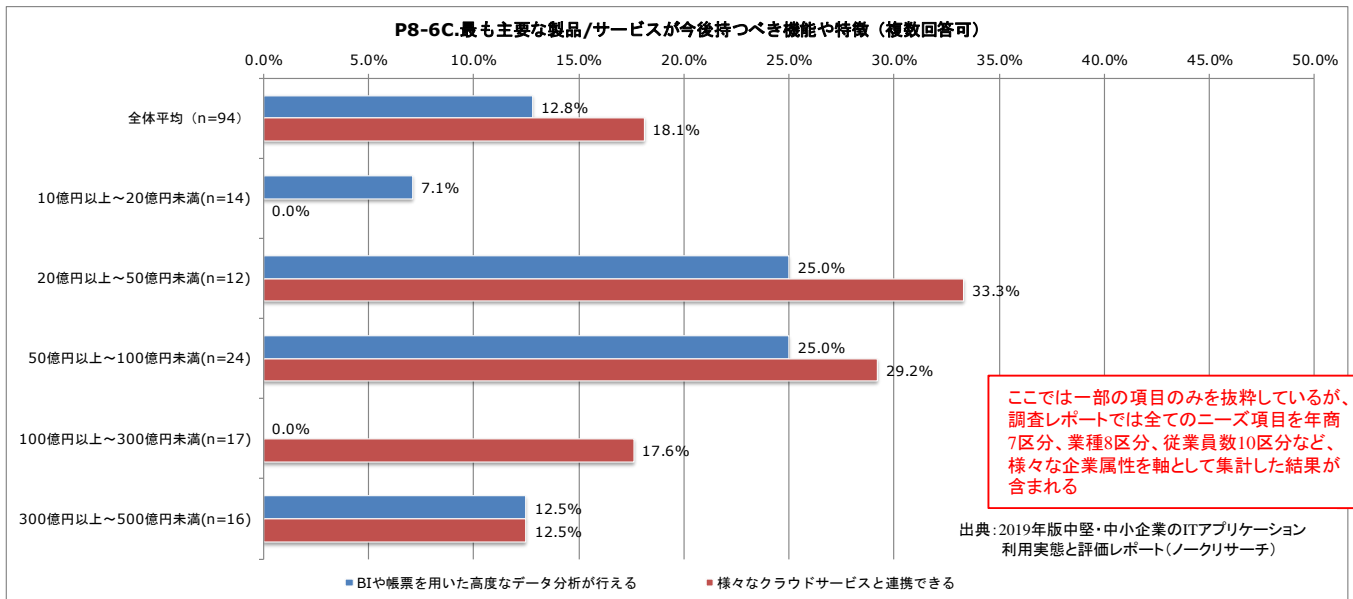
<<クライアント環境に関連する項目>>

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

以下のグラフは上記に列挙した中から、(※)を付けた2つの選択肢の回答割合を年商10～20億円、20～50億円、50～100億円、100～300億円、300～500億円の5区分および中堅・中小企業の全体平均でプロットしたものだ。(調査レポートには年商7区分、業種8区分、従業員数10区分など、様々な企業属性を軸として今後のニーズや現状の課題を集計した結果が含まれる)



全体平均と比べて、年商20～50億円および年商50～100億円における回答割合が相対的に高くなっていることがわかる。「BIや帳票を用いた高度なデータ分析が行える」や「様々なクラウドサービスと連携できる」といった項目は簡易なシステム活用に留まる低年商帯ではニーズが低く、高度なシステム活用を進めている高年商帯では既に取り組み済みであることも少なくない。その結果、中間に位置する年商20～50億円および年商20～50億円における回答割合が相対的に高くなっていると考えられる。

ここでは一部のニーズ項目に関する集計結果を抜粋しているが、調査レポートでは上記に列挙した「今後持つべき機能や特徴」(今後のニーズ)に加えて、次頁に掲載している「評価/満足している機能や特徴」(現状の評価)や「現時点で抱えている課題」に関する集計/分析も行っている。

補記:「課題/ニーズに関する設問項目」と「製品/サービスの選択肢一覧」

本リリースの元となる調査レポートでは、前頁までに記載した内容に加えて、導入済みの最も主要な「CRM」製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」(※1)、「現時点で抱えている課題」(※2)、「今後持つべき機能や特徴」を様々な観点から尋ねている。以下では※1と※2の選択肢を列挙している。

「評価/満足している機能や特徴」
を尋ねた設問における選択肢
(※1)

<<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
BIや帳票を用いた高度なデータ分析が行える
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

「現状で抱えている課題」
を尋ねた設問における選択肢
(※2)

<<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
BIや帳票を用いたデータ分析ができない
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

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を行い、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追加し、一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。販売終了となったものも一定期間は選択肢に残るが、回答件数が僅かになった段階で除外となる。製品/サービス毎の評価や導入費用についてはサンプル件数が一定以上の条件を満たした(※)のみが対象となる。

<<営業支援(SFA)を主体としたもの>>	
製品/サービス名	開発元
Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud(※)	セールスフォース・ドットコム
eセールスマネージャー(※)	ソフトブレイン
Microsoft Dynamics CRM/365(※)	日本マイクロソフト
戦略箱ADVANCED	インフォファーム
SMILEシリーズ(※)	OSK(大塚商会)
Sales Force Assistantシリーズ	NIコンサルティング
Oracle CRM/Oracle Service Cloud(RightNow)(※)	日本オラクル
SAP C/4 HANA	SAPジャパン
eMplex	SCSK
inspirix	バーチャレクス・コンサルティング
BizMagic	カイエンシステム開発
desknet's CAMS/SSS(※)	ネオジャパン
やよいの顧客管理	弥生
顧客大臣NX/NX ERP	応研
顧客王	ソリマチ
GRIDY SFA / Knowledge Suite	ナレッジスイート
<<メール配信/共有を主体としたもの>>	
製品/サービス名	開発元
メールディーラー	ラクス
メールワイズ(※)	サイボウズ
問いマネ	クロスセル
Relation(リレーション)	インゲージ
Approach DAM	NIコンサルティング
クライゼル	トライコーン

<<マーケティングオートメーション(MA)を主体としたもの>>	
製品/サービス名	開発元
SHANON MARKETING PLATFORM	シャノン
Marketo	アドビシステムズ(マルケト)
List Finder	イノベーション
Pardot	セールスフォース・ドットコム
b→dash	フロムスクラッチ
カスタマーリングス	プラスアルファ・コンサルティング
SPIRAL	パイブドビッツ
Dr.Marketing	アイアンドティー
Marketing Hub/Sales Hub/Service Hub	Hubspot Japan
Probanca	ブレインパッド
SATORI	SATORI
Cloud CMO	イノバ
MAJIN	ジーニー
<<その他>>	
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
ERP/基幹系システムの一機能として利用	
コラボレーションの一機能として利用	
独自開発システム	

本リリースの元となる調査レポート

『2019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、コラボレーション、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/2019itapp_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

「2019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」

IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、HRTech、ウェアラブル、働き方改革、シェアリング、サブスクリプションの最新動向
レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_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
レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019HCI_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
〒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