

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、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価および今後の導入傾向とニーズを網羅

## 2020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

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」⇒	2～10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」⇒	11～13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

本調査レポートでは以下のような属性に合致する1300件(有効回答件数)の中堅・中小企業を対象とした調査を行っている。

**有効サンプル数:** 1300社(有効回答件数)

**A1.年商区分:** 5億円未満(200社) / 5億円以上～10億円未満(200社) / 10億円以上～20億円未満(200社) / 20億円以上～50億円未満(200社) / 50億円以上～100億円未満(200社) / 100億円以上～300億円未満(200社) / 300億円以上～500億円未満(100社)

**A2.職責区分:** 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

**A3.従業員数区分:** 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～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 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

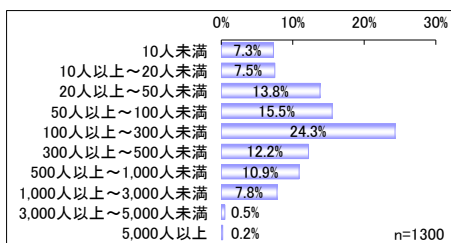
**A5.所在地区分:** 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

**調査実施時期:** 2020年7月～8月

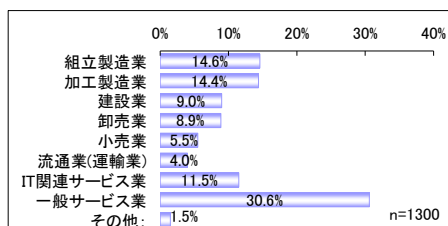
上記に加えて、「**A6.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか? 人数は1名/2～5名/6～9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A7.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか? ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1～A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは1300社の有効サンプルの「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かしかない』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ないことが確認できる。

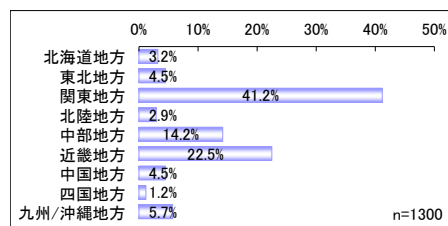
### 従業員数分布



### 業種分布



### 所在地分布



## 用語説明とファイル命名規則

本調査レポートで用いられている用語の説明やファイルの命名規則は以下の通りである。

### 【用語の説明】

- 「表頭」 実際の集計対象となる設問を指す。集計表では列表記に相当し、グラフでは凡例に相当する。
- 「表側」 表頭となるデータを区切って集計する際の区分に相当する設問を指す。集計表においては行表記に相当し、グラフにおいてはそれぞれの帯に相当する。

### 【ファイルの命名規則】

本調査レポートの集計データはMicrosoft Excel形式となっており、以下の命名規則に沿って作成されている。

**表側を伴わない集計データ： 単純集計データ**  
**命名規則： 【表頭名】単純集計.xlsx**

表側を設定しない集計結果は「単純集計データ」と呼ばれ、設問の回答結果を棒グラフでプロットする形式となる。ファイル名は集計対象(表頭)となる設問名の後に「単純集計」というキーワードが付加された書式となる。例えば、P1系列設問の単純集計データファイル名は「【P1系列】単純集計.xlsx」となる。

**表側を伴う集計データ： 主要分析軸集計 および 質問間クロス集計データ**  
**命名規則： 【表頭名】(【表側名】表側).xlsx**

表側が設置された集計結果は「主要分析軸集計データ」または「質問間クロス集計データ」と呼ばれる。「主要分析軸集計データ」とは表頭となる設問の結果をA1～A7までのサンプル属性区分を表側として集計したデータを指す。一方で、「質問間クロス集計データ」とは表頭となる設問の結果をサンプル属性区分以外の何らかの設問を表側として集計したデータを指す。ファイル名は集計対象(表頭)となる設問名の後に表側となる設問名が続き、「表側」というキーワードが付加された書式となる。例えば、P1系列設問を表頭、「A1.年商」を表側として集計した主要分析軸集計データのファイル名は「【P1系列】(【A1】表側).xlsx」となる。また、P1系列設問を表頭、「P1-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」という設問を表側として集計した「質問間クロス集計データ」のファイル名は「【P1系列】(【P1-1BS】表側).xlsx」となる。

表側を伴う集計データは1設問につき1シートの形式となっており、表頭となっている設問名が各シートのタブ名に記載されている。ただし、選択肢の数が多い場合は複数シートにデータが分割される。その際はタブ名に[設問名-1]、[設問名-2]といった枝番が付加され、シート内のグラフタイトルには「\*\*(1/2)」、「\*\*(2/2)」といったように分割されたシートの一部であることを示す接尾辞が付加される。

表側を伴う集計データの各シートは以下の4つの要素から構成される。

#### 【自動生成コメント】

集計データの概要が端的なコメントとして記載されている。ただし、このコメントは自動生成された参考コメントとしての位置付けであるため、設問選択肢の詳しい意味合いなどは加味されていない点に注意する必要がある。

#### 【設問結果の単純集計結果グラフ】

選択肢の数に応じて縦棒グラフまたは横帯グラフのいずれかによって表側が設定されていない状態の集計結果を端的に示している。

#### 【表側を伴う設問結果の数表】

表側を設定した状態での集計結果を数表として表示している。数表内には選択肢毎の回答件数と回答割合(パーセント)が記載されている。

#### 【表側を伴う設問結果のグラフ】

表側を設定した状態での集計結果を積み上げ横棒グラフとして表示している。可視性を考慮して、5%未満の数値についてはグラフ中の数字表記を非表示としている。表頭となる設問が単一回答設問である場合は目盛の付いた横軸が表示される。複数回答設問の場合には複数の選択肢を合計した数値には重複が含まれるため、誤った数値の読み取りを避ける目的で横軸を非表示としている。

## 本調査レポートの設問項目(1/8)

本調査レポートでは、以下に列挙した10分野のITアプリケーションにおける「導入社数ベースのシェア」や「ユーザ企業による製品/サービス評価」などを尋ねている。

P1	ERP	会計、販売、人事給与、生産といった複数のシステムを統合的に管理するアプリケーション
P2	生産管理	製造業における部品表や製造工程の管理などを担うアプリケーション
P3	会計管理	財務会計や管理会計を担うアプリケーション
P4	販売・仕入・在庫管理	見積、売上、請求、調達、仕入、棚卸の管理を担うアプリケーション
P5	給与・人事・勤怠・就業管理	給与、組織、配属、福利厚生、勤務状況の管理を担うアプリケーション
P6	ワークフロー	業務における申請/承認の流れや複数システム間の業務連携を管理するアプリケーション
P7	コラボレーション	グループウェアやビジネスチャットを含めた社内外のコミュニケーションと情報共有を担うアプリケーション
P8	CRM	営業支援システム(SFA)やマーケティングオートメーション(MA)も含めた顧客情報管理や顧客接点を担うアプリケーション
P9	BI	業務システムのデータを集計/分析/出力するアプリケーション
P10	文書管理・オンラインストレージサービス	文書データを管理/保管/共有するアプリケーション

10分野の定義は従来とほぼ変わらないが、「P9.BI」については従来の「P9.BI・帳票」から変更となっている。依然として「BI」と「帳票」のそれぞれに該当する多数の製品/サービスが存在するが、昨今ではデータを視覚化する「帳票」の役割を「BI」が兼ねる場合も増えている。またデータ集計/分析はERPなど他の分野との関わりも深く、その点では「BI」の方が「帳票」よりも重要度が高くなっている。こうした背景を踏まえて、選択肢数が過剰になることを抑える目的も含めて、2020年版からは「BI」のみに分野を絞ることとした。

本調査レポートの設問構成は10分野のITアプリケーションで共通となっているが、設問によって選択肢が共通であるものと、分野毎に固有の選択肢が設けられているものに分かれる。また、大半の設問は与えられた選択肢から選ぶ「選択肢設問」だが、導入費用を尋ねる設問は万円単位で数値を入力する「数値入力設問」となっている。

以降では10分野のITアプリケーションで共通となっている設問構成について解説する。以下に列挙された設問名の「\*」の部分にはP1～P10の分野番号に応じて1～10の数値が入る。

### P\*-0.導入状況:

該当する分野の導入状況を尋ねた設問である。選択肢は全分野共通であり、選択肢の意味合いは以下の通りである。

- ・導入済み:継続                      導入済みであり、現在のベンダの製品/サービスを今後も利用
- ・導入済み:変更                      導入済みだが、異なるベンダの製品/サービスに変更する予定
- ・未導入:新規予定                    まだ導入していないが、新規に導入する予定
- ・未導入:予定なし                    まだ導入しておらず、今後も導入する予定はない

「変更」は現在の製品/サービスの開発元/販売元とは異なるベンダの製品/サービスに切り替えることを指す。同じベンダが開発/販売する別のラインアップや別のバージョンに変更する場合は「継続」が選択される。

従来の本調査レポートでは導入済みの場合のみを集計/分析の対象としてきた。だが、2020年以降はDX(デジタルトランスフォーメーション)や新型コロナウイルス感染症の影響によって、これまで導入されていなかった分野における新規導入の動きが活発になる可能性もある。こうした背景を踏まえて、2020年版では各分野における導入済みのユーザ企業に加えて、新たに導入を予定しているユーザ企業も集計/分析の対象としている。一方で、検討したが実際には導入しなかった製品/サービスを尋ねる設問は活用される場面が少なかったため、2020年版では廃止している。

以降の「導入済み:継続」と「導入済み:変更」を合わせたものを「導入済み」、「未導入:新規予定」を「新規予定」と表記し、必要に応じて設問結果を「導入済み」の場合と「新規予定」の場合に分けて集計した派生設問も定義している。

### **P\*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可):**

各ITアプリケーションの導入社数シェアを表す設問である。導入済みまたは新規に導入を予定しているITアプリケーションを全て回答する形式となっている。選択肢は具体的な製品/サービス名であるため、分野毎に異なる。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などを踏まえて選定される。前回の自由回答で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ものは割愛するという方針で年毎に調整を行っている。

表側を伴う集計データには「P\*-1A」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(導入済み)**

#### **P\*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(新規予定)**

### **P\*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可):**

【P\*-1A】の選択肢を導入社数シェアが高い上位の製品/サービスに限定した設問である。(ただし、独自開発などの特殊な選択肢は必ず含める)

表側を伴う集計データには「P\*-1AS」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(導入済み)**

#### **P\*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(新規予定)**

### **P\*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの:**

【P\*-1A】で回答したもののうち、最も重要度の高いものを1つ選択する設問である。

表側を伴う集計データには「P\*-1B」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(導入済み)**

#### **P\*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(新規予定)**

### **P\*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの:**

【P\*-1B】の選択肢を導入社数シェアが高い上位の製品/サービスに限定した設問である。(ただし、独自開発などの特殊な選択肢は必ず含める) この設問を表側として他の各設問を集計することによって、製品/サービス別の傾向を把握できる。各分野の集計データにおける「質問間クロス集計データ¥【P\*系列】(【P\*-1BS】表側).xlsx」が該当する。

表側を伴う集計データには「P\*-1BS」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(導入済み)**

#### **P\*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(新規予定)**

次頁へ続く



### **P\*-2.最も主要な製品/サービスの導入年:**

[P\*-1B]で挙げた製品/サービスを導入した年を尋ねた設問である。ここでの「導入年」とは製品/サービスの利用を開始した年を指す。同じ製品/サービスをバージョンアップしながら継続利用している場合には最初のバージョンを導入した年を回答する。選択肢は全分野で共通であり、「導入済み」の場合のみが対象となる。この設問を表側として他の各設問を集計することで、導入年別の傾向を把握できる。各分野の集計データにおける「質問間クロス集計データ¥【P\*系列】(【P\*-2】表側).xlsx」が該当する。

### **P\*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可):**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスに対する全般的な評価(「機能がニーズに合致している」「価格がニーズに合致している」など)を尋ねた設問である。さらに、「機能がニーズに合致していない」といったように、何らかの不満を抱えている場合に当てはまる選択肢も設定している。選択肢は全分野で共通であり、「導入済み」の場合には実際に利用した結果としての評価、「新規予定」の場合には導入を検討する過程での評価を尋ねている。

表側を伴う集計データには「P\*-3」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可)(導入済み)**

#### **P\*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可)(新規予定)**

### **P\*-4.最も主要な製品/サービスの導入費用(万円)**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスの導入費用を尋ねた設問である。ハードウェアおよびOSに関する初期費用(購入費用/初期設定費用など)は除外し、システム形態に応じた以下の内容が対象となる。「導入済み」の場合のみが回答対象となり、数値を入力する設問である。

パッケージの場合:

パッケージ購入費用、ミドルウェア購入費用、パッケージの初期設定費用、カスタマイズ費用(カスタマイズしている場合)の総額

ASP/SaaSの場合:

サービス初期費用、サービスの初期設定費用、カスタマイズ費用(カスタマイズしている場合)の総額

独自開発の場合:

独自開発費用、ミドルウェア購入費用、独自開発システムの初期設定費用の総額

[P\*-4]の集計結果は以下の各設問を表側として平均値を集計した数値(万円)となる。

A1.年商区分

A4.業種区分

A5.所在区分

P\*-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの

上記の集計結果は分野毎の集計データにおける「質問間クロス集計データ¥【P\*-4】(【A1】【A4】【A5】【P\*-1BS】表側).xlsx」として1ファイルにまとめて収録されている。

次頁へ続く

### **P\*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態:**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスについて、社内設置か？あるいはサービス利用か？などといった運用形態を尋ねた設問である。「Webシステム」および「クライアント/サーバシステム」の場合はサーバ側、PC単体で動作する「スタンドアロンシステム」の場合はPC側の運用形態を回答する。選択肢は全分野で共通となっており、以下の通りである。「導入済み」の場合は現状の運用形態、「新規予定」の場合には予定している運用形態を回答する。

#### <<パッケージ>>

##### ・パッケージ(社内設置)

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、社内に設置して利用する

##### ・パッケージ(データセンタ設置)

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、データセンタに預けて運用する

##### ・パッケージ(IaaS/ホスティング利用)

ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤としてミドルウェアやパッケージを購入/導入して利用する

#### <<独自開発システム>>

##### ・独自開発システム(社内設置)

ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに独自開発されたシステムを社内に設置して利用する

##### ・独自開発システム(データセンタ設置)

ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに独自開発されたシステムをデータセンタに預けて運用する

##### ・独自開発システム(IaaS/ホスティング利用)

ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤として自社向けに独自開発されたシステムを利用する

##### ・独自開発システム(PaaS利用)

ハードウェア/OS/ミドルウェアのいずれも自社では購入せず、PaaSを基盤として自社向けに独自開発されたシステムを利用する

#### <<ASP/SaaS>>

##### ・ASP/SaaS利用

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを購入せず、ASP/SaaS形態のサービスを利用する

表側を伴う集計データには「P\*-5A」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

### **P\*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態(導入済み)**

### **P\*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態(新規予定)**

この設問を表側として他の各設問を集計することによって、運用形態別の傾向を把握できる。各分野の集計データにおける「質問間クロス集計データ¥【P\*系列】(【P\*-5A】表側).xlsx」が該当する。

次頁へ続く

## 本調査レポートの設問項目(5/8)

### P\*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可):

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスに関し、デスクトップPC、ノートPC、スマートデバイスなどの端末環境ならびに「社内利用/社外利用」「企業所有/社員所有」といった利用状況を尋ねた設問である。選択肢は全分野で共通となっており、以下の通り。「導入済み」の場合は現状の端末環境、「新規予定」の場合には予定している端末環境を回答する。

- 社内利用: 端末をオフィス内で利用することを指す
- 社外利用: 端末を社外に持ち出して利用することを指す
- 企業所有: 自社で端末を購入して社員が業務に利用することを指す
- 社員所有: 社員が個人として所有する端末を業務に利用することを指す(BYOD)
- 第三者利用: 取引先や一般消費者が自ら所有する端末を用いて社外からアクセスすることを指す

- デスクトップPC: 据え置き型のPCを指す
- ノートPC: 持ち運び型のPCであり、キーボードによる入力を主体とするものを指す
- タブレット/スマートフォン: 携帯用の情報端末で、タッチパネルによる入力を主体とするものを指す

上記に記載した項目の組み合わせにより、本設問では以下の選択肢が設定されている。

- ・デスクトップPC(※1)
- ・ノートPC(社内利用&企業所有)(※2)
- ・ノートPC(社内利用&個人所有)(※3)
- ・ノートPC(社外利用&企業所有)(※4)
- ・ノートPC(社外利用&個人所有)(※5)
- ・タブレット/スマートフォン(社内利用&企業所有)(※6)
- ・タブレット/スマートフォン(社内利用&個人所有)(※7)
- ・タブレット/スマートフォン(社外利用&企業所有)(※8)
- ・タブレット/スマートフォン(社外利用&個人所有)(※9)
- ・第三者利用

表側を伴う集計データには「P\*-5B」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

### P\*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可)(導入済み)

### P\*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可)(新規予定)

また、端末環境別の傾向を把握するための表側として、本設問には上記の選択肢を以下のようにまとめた派生設問[P\*-5BS]が設けられている。([P\*-5BS]は表側用の設問のため、表頭として集計の対象となることはない)

- ・全体: 全ての選択肢を対象とした結果
- ・スマートデバイス: ※6, ※7, ※8, ※9を対象とした結果
- ・社外利用: ※4, ※5, ※8, ※9を対象とした結果
- ・個人所有: ※3, ※5, ※7, ※9を対象とした結果

この派生設問を表側とした結果として、各分野の集計データに「質問間クロス集計データ¥【P\*系列】(【P\*-5BS】表側).xlsx」が存在する。

次頁へ続く

### **P\*-6A.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(複数回答可):**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスについて評価/満足している機能や特徴を具体的に尋ねた設問である。選択肢の内容は分野毎に異なり、分野毎の観点に基づいたユーザ評価を把握することができる。実際に利用した結果を評価する設問であるため、「導入済み」の場合のみ対象となる。

### **P\*-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可):**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスについて現時点で抱えている課題を回答する設問である。選択肢の内容は分野毎に異なり、各分野の観点に基づいたユーザ企業の課題が把握できるようになっている。実際に利用した結果として生じた課題を回答する設問であるため、「導入済み」の場合のみ対象となる。

### **P\*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべき機能や特徴(複数回答可):**

[P\*-1B]に挙げた製品/サービスが今後持つべき機能や特徴は何か?を尋ねた設問である。選択肢の内容は[P\*-6A]と同様である。「導入済み」の場合には[P\*-6A]で選ばれなかった項目が表示されるようになっている。「新規予定」の場合には全ての選択肢が表示され、導入予定の製品/サービスに望む機能や特徴を回答する。

表側を伴う集計データには「P\*-6C」を「導入済み」と「新規予定」の場合に分けて集計した以下の2つの派生設問が含まれる。

#### **P\*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)(導入済み)**

#### **P\*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)(新規予定)**

10分野に共通する設問構成は以上である。各分野の単純集計データには「導入済み」と「新規予定」に分けられた派生設問は含まれない。2019年以前の本調査レポートでは全体傾向を把握するために単純集計データを最初に閲覧する流れが一般的だった。だが、2020年版における単純集計データは「導入済み」と「新規予定」の双方を含めた結果である点に注意する必要がある。「導入済み」と「新規予定」を区別した上で全体傾向を知りたい場合は各分野の集計データの「主要分析軸集計データ ¥ 「【P\*系列】(【A1】表側).xlsx」内の上部に配置された縦棒グラフまたは横帯グラフを参照するのが便利である。

また、各分野における分析結果の要点をまとめた「分析サマリ」では中堅・中小企業全体で「導入済み」と「新規予定」を比較した結果を主に述べているが、年商別の傾向は上記のファイルで確認することができる。同じように業種別の傾向は「主要分析軸集計データ ¥ 「【P\*系列】(【A4】表側).xlsx」で確認することができる。

次頁へ続く



## 本調査レポートの設問項目(7/8)

10分野に共通する設問構成を一覧に整理したものが下図である。表側を伴う集計データにおける「シート名」、「導入済みと新規予定のどちらが対象となるか?」「選択肢は全分野で共通か、それとも個別か?」「グラフタイトルとなる設問名」が整理されている。灰色地の項目が単純集計データにも含まれている設問項目である。

シート名	導入済み	新規予定	選択肢	設問名(グラフタイトル)
P*-0	NA	NA	共通	P*-0.導入状況
P*-1A	○	○	個別	P*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)
P*-1A(導入済み)	○		個別	P*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(導入済み)
P*-1A(新規予定)		○	個別	P*-1A.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(新規予定)
P*-1AS	○	○	個別	P*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)
P*-1AS(導入済み)	○		個別	P*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(導入済み)
P*-1AS(新規予定)		○	個別	P*-1AS.導入済み/導入予定の製品/サービス(複数回答可)(新規予定)
P*-1B	○	○	個別	P*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの
P*-1B(導入済み)	○		個別	P*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(導入済み)
P*-1B(新規予定)		○	個別	P*-1B.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(新規予定)
P*-1BS	○	○	個別	P*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの
P*-1BS(導入済み)	○		個別	P*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(導入済み)
P*-1BS(新規予定)		○	個別	P*-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの(新規予定)
P*-2	○		共通	P*-2.最も主要な製品/サービスの導入年
P*-3	○	○	共通	P*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可)
P*-3(導入済み)	○		共通	P*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可)(導入済み)
P*-3(新規予定)		○	共通	P*-3.最も主要な製品/サービスの評価概況(複数回答可)(新規予定)
P*-4	○		共通	P*-4.最も主要な製品/サービスの導入費用(万円)
P*-5A	○	○	共通	P*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態
P*-5A(導入済み)	○		共通	P*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態(導入済み)
P*-5A(新規予定)		○	共通	P*-5A.最も主要な製品/サービスの運用形態(新規予定)
P*-5B	○	○	共通	P*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可)
P*-5B(導入済み)	○		共通	P*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可)(導入済み)
P*-5B(新規予定)		○	共通	P*-5B.最も主要な製品/サービスの端末環境(複数回答可)(新規予定)
P*-6A	○		個別	P*-6A.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(複数回答可)
P*-6B	○		個別	P*-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)
P*-6C	○	○	個別	P*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)
P*-6C(導入済み)	○		個別	P*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)(導入済み)
P*-6C(新規予定)		○	個別	P*-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)(新規予定)

次頁へ続く

## 本調査レポートの設問項目(8/8)

2020年版の本調査レポートでは、DX(デジタルトランスフォーメーション)や新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、ユーザ企業が業務アプリケーションの導入/更新に関してどのような方針を取ろうとしているのか?を尋ねた以下の設問も設けている。

### **P0.業務アプリケーションの導入/更新に関する全体的な方針(複数回答可):**

本設問は分野毎ではなく、10分野の業務アプリケーションに関する設問に入る前に全体的な意向として尋ねている。  
選択肢は以下の通りである。

#### <<機能に関連する項目>>

- ・在宅勤務への対応が容易なアプリケーションを優先する  
例) ビデオ会議が包含されており、いつでも対話できる
- ・個別カスタマイズが不要なアプリケーションを優先する  
例) 個別カスタマイズがあると現地保守が必要になる
- ・ブラウザのみで利用できるアプリケーションを優先する  
例) ブラウザのみで利用できれば社外に持ち出しやすい
- ・自動化によって業務効率を改善できるか?を重視する  
例) オフィス滞在時間の短縮や残業の抑制に役立つ
- ・契約書や証憑の紙面を電子化できるか?を重視する  
例) ペーパーレス化を進めて、文書の検索を容易にする
- ・印鑑を電子化し、証跡を与えられるか?を重視する  
例) 第三者の証跡を与えて、契約の有効性を確保する
- ・データ分析による高度な判断が行えるか?を重視する  
例) 新型コロナの感染状況に応じて、稼動を調整する
- ・従業員の働きやすさに貢献できるか?を重視する  
例) 従業員同士が交流できる社内SNSを開発する
- ・必要な情報を対話的に探せるか?を重視する  
例) チャットを用いて在庫の照会を対話的に伝える
- ・顧客との対話を自動化できるか?を重視する  
例) チャットを用いて問い合わせ対応を自動化する
- ・顧客と遠隔で会話/商談できるか?を重視する  
例) ビデオ会議サービスを利用してリモート営業を行う

#### <<運用に関連する項目>>

- ・ソフトウェアを所有して、データセンタに預けて運用する
- ・月額/年額で利用するASP/SaaS形態の導入を増やす
- ・サポート終了後も保守事業者を活用して利用を続ける
- ・開発元や販売元となるベンダを可能な限り集約する

#### <<価格に関連する項目>>

- ・初期費用と保守費用に分けられた課金体系を選ぶ
- ・初期費用を抑えて利用費用に按分した課金体系を選ぶ
- ・データ量や利用者人数に応じた従量制の課金体系を選ぶ
- ・売上への貢献度などの成果報酬に基づく課金体系を選ぶ

#### <<その他>>

- ・その他:
- ・特に方針はない(排他)

設問「P0」に関する集計データは「P0系列」フォルダ内に収録されており、各分野の設問とのクロス集計結果も上記のフォルダ内に収められている。

本調査レポートの「分析サマリ」は10分野のITアプリケーション毎に存在し、それぞれ20ページ前後の分量となっている。分析および提言は分野毎に異なっており、各分野の最新動向を反映した内容となっている。以下のレポート試読版では「ERP」における分析サマリの一部を紹介している。

## ERP に関する分析サマリ

### (重要ポイントのまとめと今後の提言)

本ドキュメントでは調査レポートの分析対象となっている 10 分野の業務アプリケーションのうち、「ERP」における重要ポイントのまとめと今後の提言を述べている。

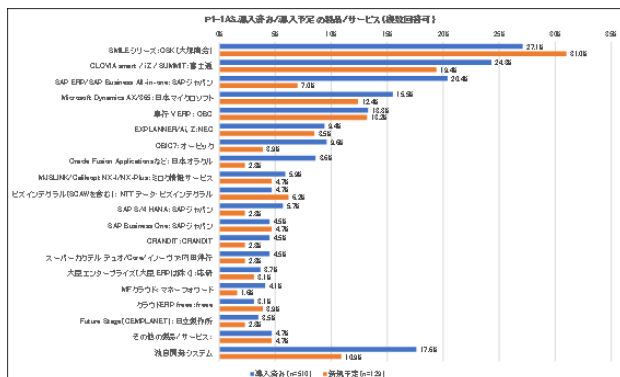
\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*

### 第 1 章：製品/サービスの導入状況とシェア動向

本章では ERP の「導入状況」と「製品/サービスの導入社数シェア」を確認した後、最も主要な製品/サービスの「導入年」と「評価概況」について分析を行っている。

\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*

続いて、製品/サービスの導入社数シェアを見ていくことにする。以下のグラフは導入済み/導入予定の製品/サービス（複数回答可）の結果を「導入済み」と「新規予定」で比較したものだ。（集計データ¥P1 系列(ERP)¥主要分析軸集計データ¥【P1 系列】（【A1】表側）.xlsx [P1-1AS（導入済み）]シートと[P1-1AS（新規予定）]シートの結果を比較したもの）



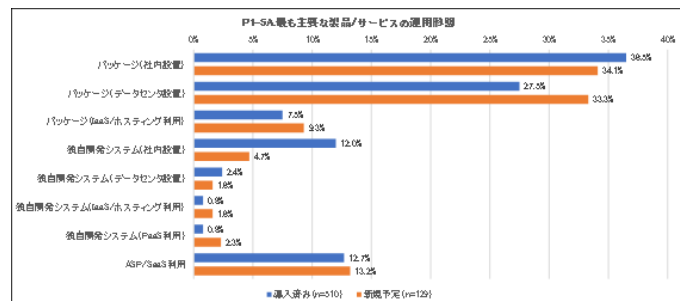
サンプルのためグラフを  
実際よりも縮小して掲載  
している

\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*

### 第 2 章：運用形態と端末環境

本章では最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」および「端末環境」について分析を行っている。

\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*



サンプルのためグラフを  
実際よりも縮小して掲載  
している

「導入済み」と「新規予定」を比較すると、「パッケージ（データセンタ設置）」の回答割合が 5.8 ポイント高くなっている一方、「独自開発システム（社内設置）」の回答割合が 7.3 ポイント低くなっている点が目立つ。したがって、今後は独自開発システムからパッケージ、社内設置からデータセンタ設置への移行が進むと予想される。クラウド移行という点では

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

# レポート試読版2(「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「A6. IT管理/運用の人員体制」を集計軸として「販売・仕入・在庫管理」の各設問を集計した結果の一部である。

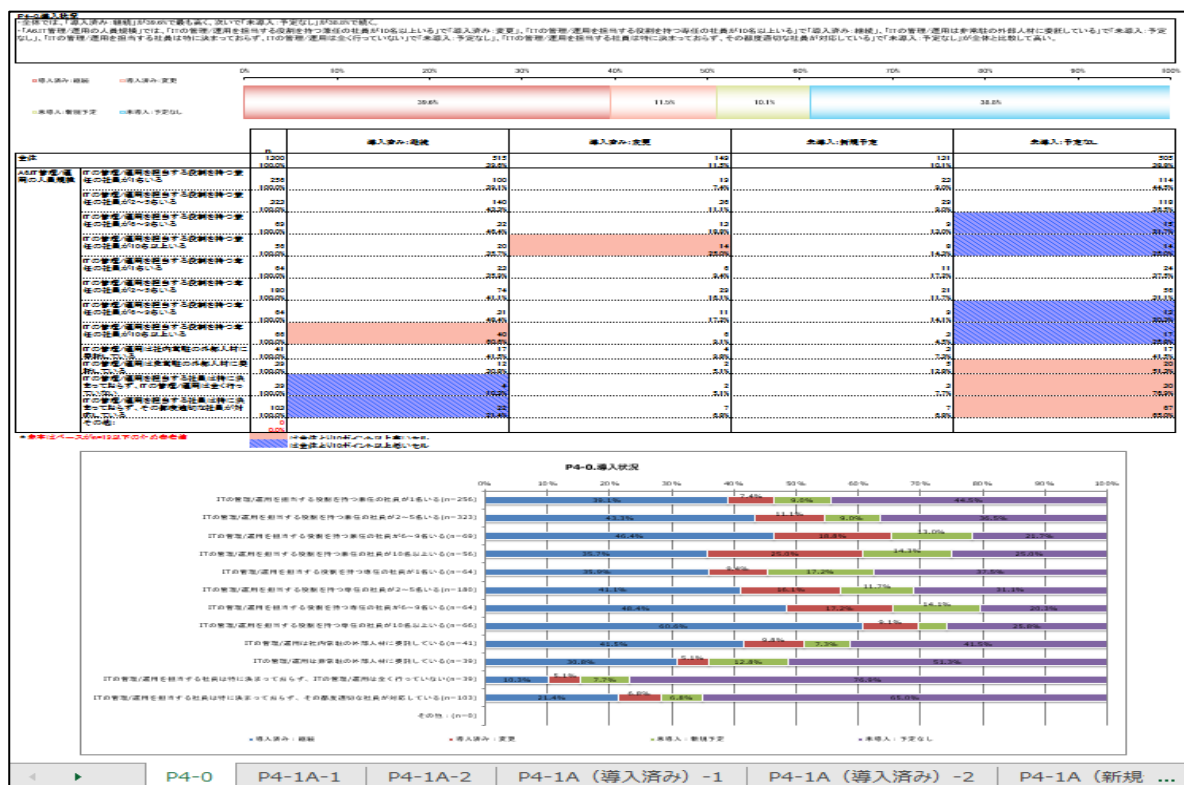
以下のMicrosoft Excelファイル名は『【P4系列】(【A6】表側).xlsx』となっている。【P4系列】とは本ドキュメントの3ページに記載されているように4番目の分野である「販売・仕入・在庫管理」の設問であることを示している。また、【A6】とは、本ドキュメントの1ページに記載されたIT管理/運用の人員体制を示す企業属性であり、以下のような選択肢から構成されている。

- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が10名以上いる
- ・ITの管理/運用は社内常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用は非常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、ITの管理/運用は全く行っていない
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、その都度適切な社員が対応している
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が10名以上いる

したがって、『【P4系列】(【A6】表側).xlsx』の結果を見ることで、IT管理/運用を担う人材が1名の場合(ひとり情シス)、2～5名、6～9名、10名以上の場合、さらに専任/兼任の違いによって、「販売・仕入・在庫管理」の製品/サービスの導入社数シェアや評価にどのような違いがあるか?を確認できる。同様に年商別の傾向は『【P4系列】(【A1】表側).xlsx』(A1が年商区分を表す)、業種別の傾向は『【P4系列】(【A4】表側).xlsx』(A4が業種区分を表す)といった集計データが用意されている。このように、ファイル名を見れば「どの設問を対象として、何を軸として集計したものか?」が把握できる。

本ドキュメントの9ページに記載されているように、主要分析軸集計データにおける設問数はITアプリケーション分野毎に計29設問あり、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項目あるため、本調査レポートにおける「主要分析軸データ」の集計データ数は10分野×29設問×7属性=2030に達する。(ただし、「年商20億円以上～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)

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もしくは横帯グラフ、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。(詳細は本ドキュメントの2ページを参照)





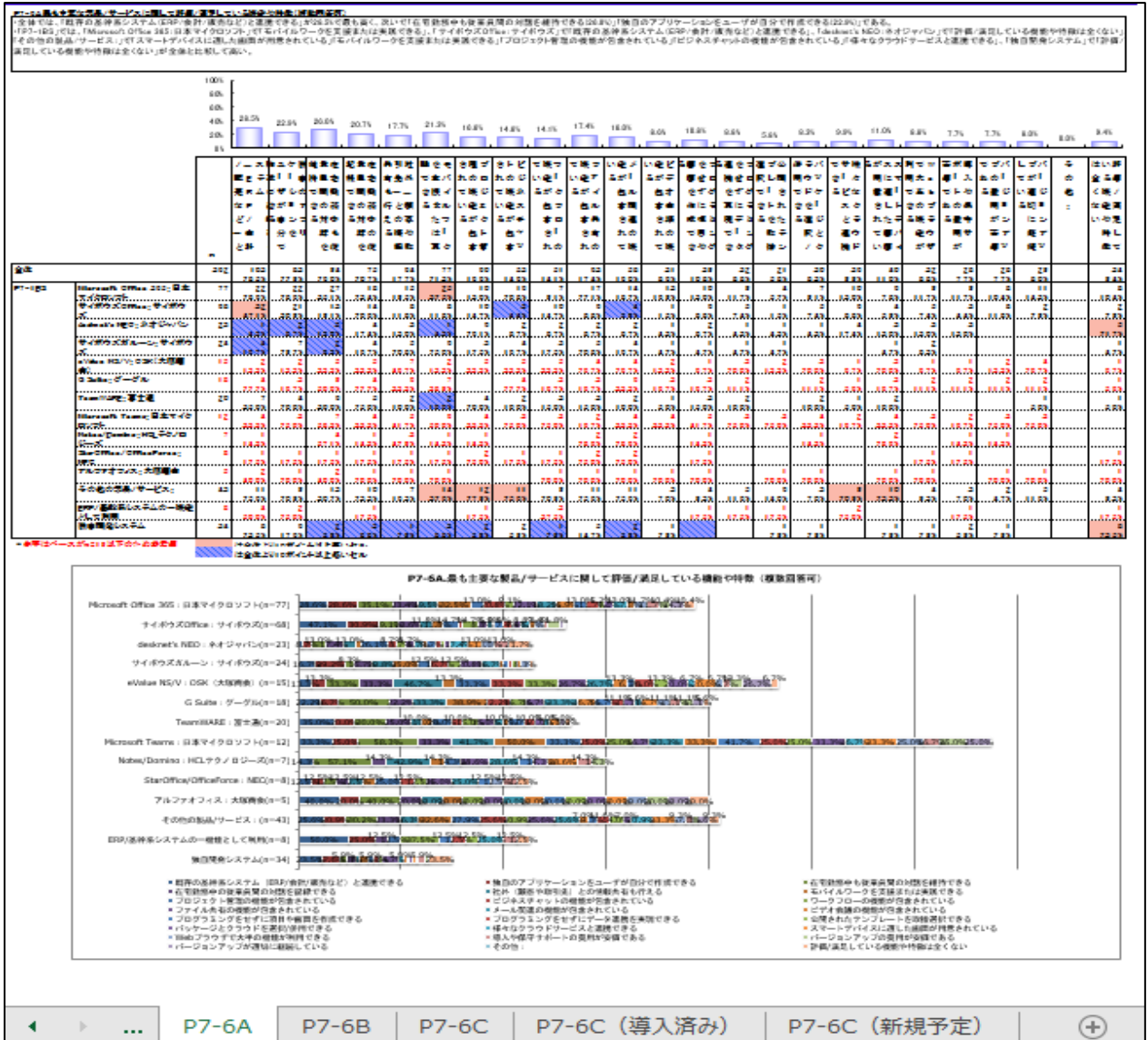
# レポート試読版3(「質問間クロス集計データ」)

「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7番目のITアプリケーション分野である「コラボレーション(グループウェアとビジネスチャット)」の設問結果を「P7-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの」を軸として集計した結果である。例えば、「P7-6A」シートには「P7-6A.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」を導入済みの製品/サービス別に集計した結果が収録されている。これによって、導入社数シェア上位の製品/サービスではどのような機能や特徴が高い評価を受けているか?を知ることができる。さらに「P7-6C(新規予定)」シートには「P7-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)(新規予定)」を新規に導入する予定の製品/サービス別に集計した結果が収録されている。これによって、新規に導入を予定しているユーザ企業が導入社数シェア上位の製品/サービスに関して、どの点を評価しているのか?などを知ることができる。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【P7系列】(【P7-1BS】表側).xlsx』となっている。『【P7-1BS】表側』の部分は「P7-1BS.導入済み/導入予定の製品/サービスのうち最も主要なもの」という設問が集計軸(表側)となっていることを示している。一方で、『【P7系列】』の部分は7番目のITアプリケーション分野である「コラボレーション」の各設問が集計対象であることを示している。このようにファイル名を見ることで、「どの設問を軸としてどの設問の結果を集計したものか?」を把握できる。

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。(詳細は本ドキュメントの2ページを参照)





## 本調査レポートの価格とご購入のご案内

### 『2020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』

【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】2020年10月末予定

【備考】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、文書管理・オンラインストレージサービスの計10分野全ての集計データと分析サマリが含まれます。(分野毎の販売は行っておりません)  
下記の弊社ホームページより、各ITアプリケーション分野のサンプル/ダイジェストがご覧いただけます  
<http://www.norkresearch.co.jp>

【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(各冊: 180,000円税別)

### 2020年版With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート

緊急事態宣言が解除された直後に実施されたIT活用実態の最新調査

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

新型コロナで経営課題とIT活用方針はどのように変化したのか？

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel1.pdf)

大企業とは異なる中堅・中小企業向けテレワーク導入提案のポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel2.pdf)

新型コロナに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel3.pdf)

### 2020年版中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と訴求方法レポート

45項目の具体的なソリューションに基づいて、「点」のDX事例を「線や面」に拡大する施策をまとめた必携書

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と最適なソリューション選択

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel1.pdf)

RPA、HR Tech、テレワーク/モバイルワークを横展開する際のポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel2.pdf)

### 2020年版中堅・中小企業におけるサーバ(オンプレミス/クラウド)およびストレージ活用の実態レポート

With/Afterコロナの影響も含めたオンプレミス/クラウド双方の観点から見た中堅・中小サーバ市場の展望

【リリース(ダイジェスト)】

サーバ環境におけるオンプレミス/クラウド選択と導入経緯の関係

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020Server\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020Server_user_rel1.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>

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  
〒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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)