

ノークリサーチのSMB短観

09年冬版

Vol.006

09年冬のSMBのIT指標

株式会社ノークリサーチ(本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1 東京芸術センター1705:代表伊嶋謙二03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)では、第6回目のSMB市場に対する市場展望を行った。今回の「SMB短観」は、09年冬季の「業種別および年商別のIT投資意欲」や「今後重視したいIT関連投資項目」などについてアンケート調査を実施し、800社の回答結果の速報をまとめたものである(09年2月実施)。今後も、SMB市場に関する様々な定点観測や専門的な分析を継続的に行い、四半期毎に発表する(毎年2月、5月、8月、11月に発行予定)。

IT投資意欲が大幅に低下する中、攻めどころの見極めが成否を分ける

- ▼2008年末と比較して状況はさらに厳しいが、半数は「自社に必要な投資は継続」
- ▼「業績改善」のためのIT投資では営業・販売管理系や顧客管理系を重視
- ▼「コスト削減」のためのIT投資は全社員に共通した定型業務が主な対象
- ▼「セキュリティ」「コンプライアンス」「事業継続計画」に共通するのはデータ保護
- ▼IT投資抑制の波は保守・運用コストにも波及、早急な対策が求められる















【SMBアンケート調査概要】

▼調査対象;5億~500億円企業企業 ▼調査方法;Webアンケート ▼有効回答数;800社 ▼調査日程;2009年2月下旬
ノークリサーチでは中堅・中小企業向け市場(SMB=Small&Medium Business)を『年商5億円以上500億円未満の民間企業』と定義している。さらに年商クラスによってセグメントを行い「中堅Hクラス(年商300億円以上~500億円未満)」、「中堅Mクラス(年商100億円以上~300億円未満)」、「中堅Lクラス(年商50億円以上~100億円未満)」、「中小企業クラス(年商5億円以上~50億円未満)」の4つのカテゴリに分類している。

Data1. SMB-IT天気予報

IT投資意欲は更に低下だが、必要なIT投資は実施

以下は2009年4月~9月にかけてのIT投資予算額を2008年9月~2009年3月と比較した際の増減について尋ねた結果を天気図として表したものである。「増える」「同じ程度」「減る」の3段階の質問を行い、「増える」と「減る」の差異で「IT投資意欲指数(IT投資DI)」を算出し、5段階のIT天気予報として指標化している。前回の2008年11月時点の調査ではSMB全体のIT投資DIが-2.7とマイナス値に転じた。今回はさらに状況が悪化し、全体のIT投資DIは-38.3となった。年商別と業種別いずれの観点においても全て-20以下の低い値となっている。ただし、「経済不況には関係なく、自社に必要なIT投資を行う」と回答した企業は48.9%に達している。投資金額規模は大幅に減少せざるを得ないが、本当に必要なIT投資については実施しようとする傾向が伺える。

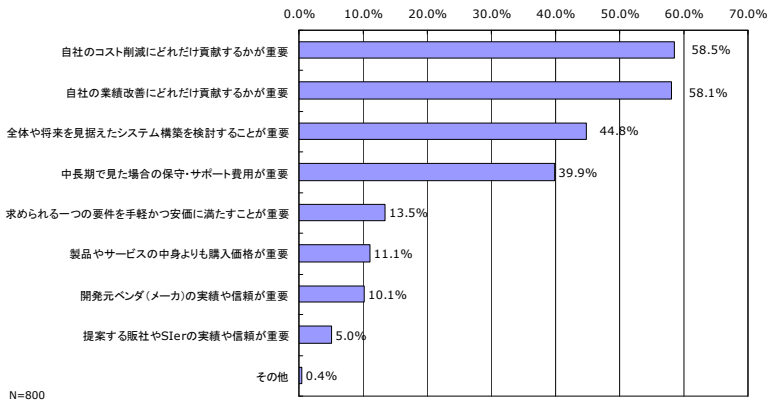
IT天気予報 (SMB全体)	年商別のIT天気予報		業種別のIT天気予報			
 -38.3	中堅Hクラス (年商300億~500億円)	 -41.0	組立製造業 (電機/機械等)	 -58.9	小売業	 -27.7
【天気予報の目安】 快晴:25以上  晴れ:15~25未満  時々晴れ:5~15未満  曇り:±5.0未満  雨:-5以下 	中堅Mクラス (年商100億~300億円)	 -36.5	加工製造業 (食品/薬品/飲料/衣料等)	 -32.8	IT関連サービス業	 -44.4
	中堅Lクラス (年商50億~100億円)	 -44.0	流通業	 -40.7	サービス業 (IT関連以外)	 -24.5
	中小企業クラス (年商5億~50億円)	 -31.5	建設業	 -52.6	その他業種	 -29.5
			卸売業	 -51.8		

Data2. IT投資の重視ポイント

「業績改善」と「コスト削減」が引き続き重要視される

厳しい経済環境の中においても中堅・中小企業がIT投資を継続する項目は何か？それを探るために「IT投資において重視するポイント」と、その各ポイントにおいて「有効と思われるIT投資項目」を具体的に尋ねた結果が以下のデータである。

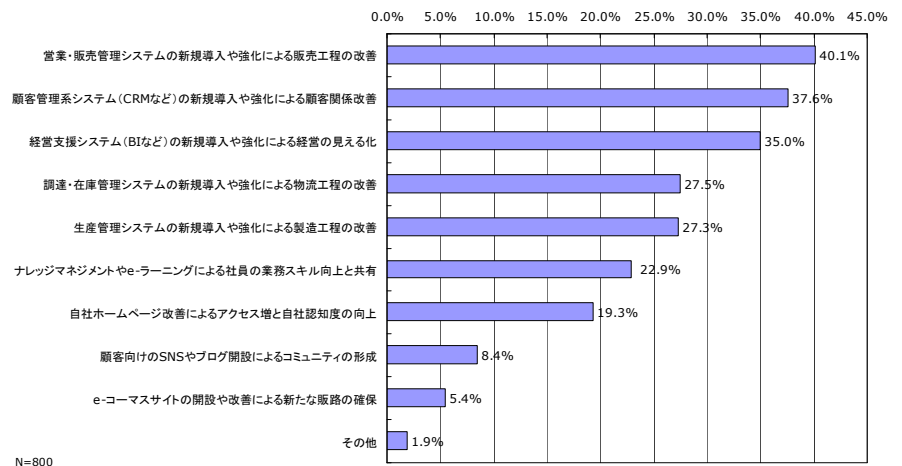
IT投資において特に重視するポイント



「業績改善」と「コスト削減」が5割を超える高い値を示している。「全体や将来を見据えたシステム構築」や「中長期で見た保守・サポート費用」といった将来的視点を重視する回答も4割前後ある。不況下であっても、TCOを考慮に入れたIT投資意識が高いといえる。

一方「ベンダや販社に求める実績や信頼」は低い値を示している。このことから、過去の関係には固執せず、自社に必要なIT投資を適宜取捨選択しようとする意向が強まっている可能性が高い。ベンダや販社は長年の既存顧客に対しても油断することなく、新規提案と同じくらの緻密な提案を行う姿勢が求められる。

業績改善に有効と思われるIT投資項目

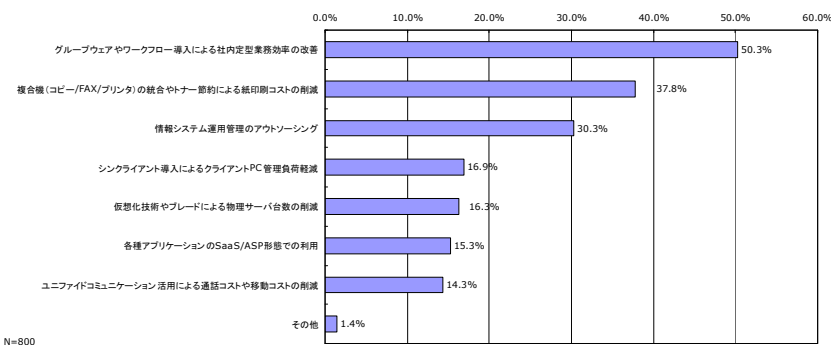


「業績改善」に有効なIT投資項目を具体的に尋ねた結果が右のグラフである。「営業・販売管理システム」や「顧客管理システム」といった営業成績の向上に直結するシステム投資が重視されていることがわかる。

一方、「SNSやブログによるコミュニティ形成」や「e-コマースサイトの開設」には消極的である。

初期投資や構築期間を要する新たな取り組みは避け、現行の営業/顧客関連業務を効率化することでの業績改善を図ろうとする傾向が強いといえる。

コスト削減に有効と思われるIT投資項目



「コスト削減」に有効なIT投資項目を具体的に尋ねた結果が左のグラフである。

「社内定型業務効率の改善」や「紙印刷コストの削減」といった全社員の日常業務に関わる事項でコストを削減しようとする意識が強い。また、「アウトソーシング」も有効な手段として検討され始めている状況が伺える。

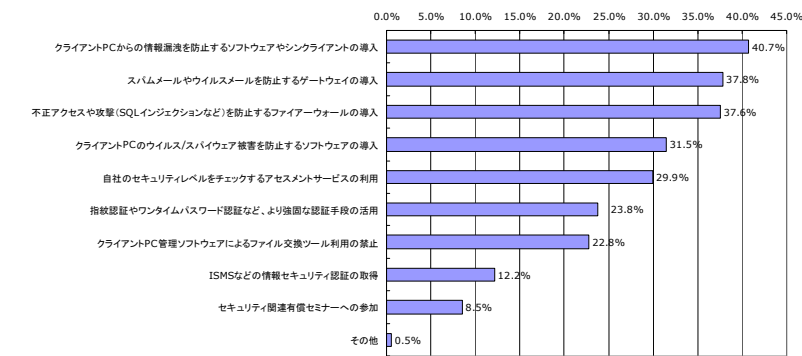
ユーザのIT活用現場においては、導入済みのグループウェアなどの更なる有効活用の工夫や、複合機の統合やトナー節約といった地道なコスト削減施策が試みられると予想される。

Data3. 積極的なIT投資項目とは？

セキュリティ、コンプライアンス、事業継続計画の3つの積極IT投資項目に共通するのは「データの保全・保護」

前回、2008年11月の調査では、「セキュリティ」「コンプライアンス」「事業継続計画」といった企業存続に直接的な影響を与える項目については不況下においてもIT投資意向が比較的堅調であるという結果が出た。今回はそれら3つのIT投資項目のそれぞれについて、具体的な投資対象を尋ねてみた。その結果、「データの保全・保護」という観点が全てに共通して重要なポイントであることが明らかになった。

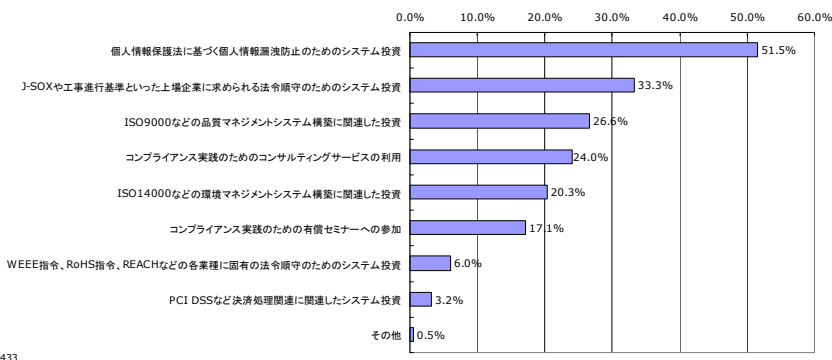
セキュリティ関連投資を増やす際の具体的な対象



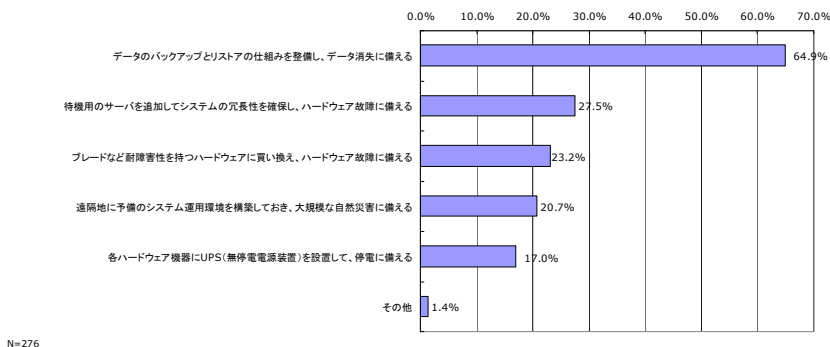
「セキュリティ関連投資を増やす際の具体的な対象」を尋ねた結果が左のグラフである。セキュリティ関連の脅威は「情報漏洩」「スパム/ウイルス被害」「外部からの不正アクセスや攻撃」といった様々なものが存在する。そのため、重要と考えるセキュリティ関連投資も多岐に渡り、中堅・中小企業側も多角的な対策が必要であると認識している状況が伺える。そうした中で最も優先度が高いと考えられているのが「情報漏洩防止」である。一度情報漏洩を起こしてしまえば、自社の信頼は著しく低下し、企業の存続ですら危うくしかねない。そうした脅威は経済の状況や企業規模に関係なく存在し、中堅・中小企業にとっても無視できない重要課題なのである。

「コンプライアンス関連投資を増やす際の具体的な対象」を尋ねた結果が右のグラフである。コンプライアンスには「会計」「品質」「環境」など実に様々なものがあるが、年商規模や業種に関係なく重要であるという観点で「個人情報保護法対策」という回答が最も多く挙げられている。これはセキュリティ関連投資項目において「情報漏洩防止」の優先度が高いことも符合している。

コンプライアンス関連投資を増やす際の具体的な対象



事業継続計画を増やす際の具体的な対象



「事業継続計画関連投資を増やす際の具体的な対象」を尋ねた結果が左のグラフである。大企業においてはERM(エンタープライズリスクマネジメント)の観点に基づいて、遠隔地へのデータ複製などのディザスタリカバリ対策を実施するのが一般的である。だが、中堅・中小企業の多くはまだそのレベルには達しておらず、データのバックアップ/リストアといった基本的な対策に留まっている。しかし、バックアップ/リストアを正しく実施している企業は比較的少なく、特にリストアの実施検証はおろそかにされがちである。そのため、バックアップ/リストア全般を手軽に導入できるサービス形態で提供することへの潜在需要は大きいと考えられる。

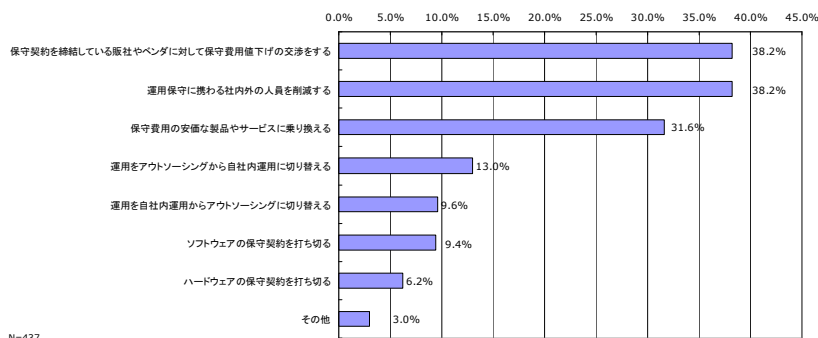
Data4. 運用・保守関連の意識

**運用・保守費用全般は削減意向が強い
基幹系ソフトウェアは維持費用が避けられず、
情報系ソフトウェアは現状維持で満足の状態**

運用・保守は不況においても比較的底堅い分野とされていた。しかし厳しさを増す経済状況の中、中堅・中小企業では運用・保守費用の削減への動きも見え始めている。

また前回2008年11月時点の調査において、比較的投資意向が堅調であった「ERPなどの基幹系ソフトウェア」に関し、投資が維持される理由を探ってみた。一方、今回の調査でコスト削減効果が高いと評価されている「グループウェアなどの情報系ソフトウェア」についても、同様に投資意向の詳細を掘り下げた。

IT運用・保守費用を削減する具体的な手段



2009年4月～9月にかけてのIT運用・保守費用については「昨年度(2008年度)水準よりも削減する」という回答が54.6%と過半数に達している。

その際の削減手段を具体的に尋ねた結果が左のグラフである。

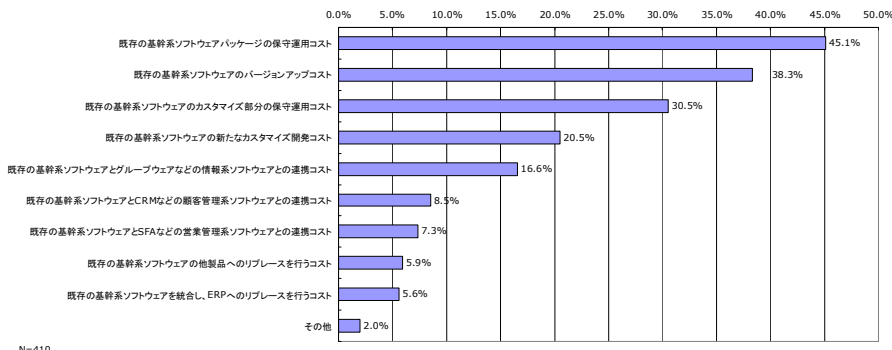
直近の施策として、「現在契約中のベンダや販社に対する値下げ交渉」や「人員削減」といった応急処置的な施策が目立つ。アウトソーシングは中長期的な運用・保守改善には効果的だが、直近のコスト削減という目的だけでは採択されにくいと考えられる。

ベンダや販社としては現行の運用・保守の価格とサービス内容をユーザの納得のいくように説明すると共に、自社とユーザ双方に有益な施策を工夫・提案することが求められる。

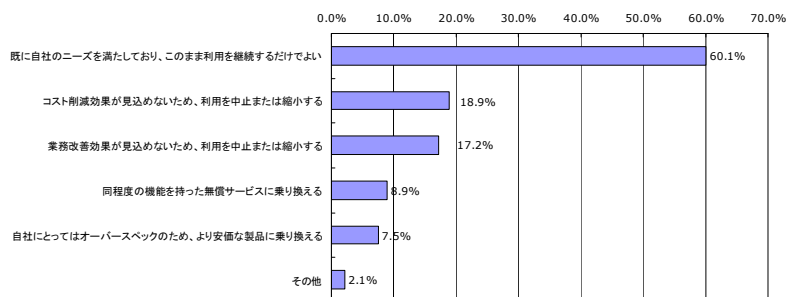
ERPなどの基幹系ソフトウェアは比較的投資意向が堅調であり、「2009年4月～9月の投資は昨年度以上の水準を維持する」という回答が51.3%と半数に達する。その具体的な投資対象を尋ねた結果が右のグラフである。

上位3つはいずれも運用・保守に関連したものである。このことから基幹系ソフトウェアは投資が堅調ではあるものの、それらの中身は運用・保守が主体であり、ユーザが戦略的な投資を行っているわけではないことがわかる。

ERPなどの基幹系ソフトウェア関連投資の具体的な対象



情報系ソフトウェア（グループウェアやメール）関連投資を削減する具体的な理由



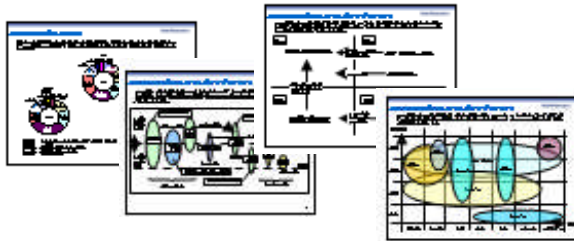
既に触れたように今回の調査ではグループウェアなどの情報系ソフトウェアがコスト削減に効果的であると評価されていることが明らかになった。しかし、2009年4月～9月にかけての情報系ソフトウェア関連投資については「昨年度の水準よりも削減する」という回答が53.6%と過半数に達している。投資を削減する理由を尋ねた結果が左のグラフである。

導入率や製品の成熟度も高く、基幹系ソフトウェアと違って運用・保守コストも比較的低い情報系ソフトウェアに関しては、現状のままで満足している状況が伺える。このことからコスト削減に有効な手段として今後も活用はしつつも、新たな投資対象とはなりにくい分野であることがわかる。

カスタムリサーチご案内

不況下においても有効な施策を調査データに基づいて提言

ノークリサーチではベンダ、販社、SIerといったIT関連の製品やサービスを提供する企業様を対象としたカスタムリサーチを実施しています。SMB市場における長年の実績を踏まえ、信頼できる確かな調査データと詳細なコンサルテーションをご提供し、多くのクライアント企業様から高い評価をいただいています。



「自社の製品・サービスをSMB向けに展開したい」

「中堅・中小企業の〇〇関連のニーズを知りたい」

「SMB市場における自社ポジションを俯瞰したい」

inform@norkresearch.co.jpまでお気軽にお問い合わせください。

調査レポート最新情報

SMB市場の経年変化を的確に捉える必携の調査レポート群

ノークリサーチでは様々な定期刊行の調査レポートを発行しております。

- ・2008年版中堅・中小企業のIT投資動向に関する実態と展望
- ・2008年版中堅・中小企業のサーバ/クライアント管理実態と展望
- ・2008年版中堅・中小企業のPCサーバ導入実態と展望
- ・2008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
- ・2008年版中堅・中小企業の基幹システム購入先のサービス/サポート評価レポート
- ・2008年版中堅・中小企業向けERP市場の実態と展望レポート
- ・2008年版中堅・中小企業サーバソリューション白書
- ・2009年版SaaS市場の実態と中期予測

その他、続刊も発行予定

レポート各冊99,750円(税込)

⇒レポート詳細/お問合せ/お申込みは弊社ホームページをご覧ください

スタッフ募集中

ノークリサーチではIT市場調査において活躍を希望される意欲ある人材を募集中です。

- ・市場動向を調査/分析したり、取材やコンサルテーションなどの対外活動が好きな方
- ・自らアイデアを出して、調査レポートやWebサイトの企画立案や実施作業をしたい方
- ・データの集計やグラフ作成といった緻密な作業が得意な方

inform@norkresearch.co.jpまでご連絡ください

当データに関するお問い合わせ



株式会社 ノークリサーチ 監修: 伊嶋謙二(イシマ ケンジ)
 編集: 岩上由高(イワカミ ユタカ)
 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
<http://www.norkresearch.co.jp/>